

العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا الطلبة

عن الخدمات التعليمية في مدارس مديرية تربية البصرة

م.م رافد عبد اللطيف محمد

مديرية تربية البصرة

Rafed1982rr@gmail.com

عدد و تاريخ إصدار قبول النشر :

218 في 2025/11/16

الملخص:

تتمثل مشكلة البحث في وجود قصور واضح في الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في مدارس مديرية تربية البصرة، إذ ركزت أغلب البحوث على الجوانب التقليدية دون دراسة أثر توظيف رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في تحسين كفاءته وفاعليته. مما يجعلنا نتساءل عن: كيف يمكن تطوير إدارة الجودة الشاملة في مدارس مديرية تربية البصرة في ضوء رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية؟، بهدف قياس مستوى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس عبر أبعادها الرئيسية مثل القيادة، التركيز على المستفيد، التحسين المستمر، إدارة العمليات، وتمكين العاملين، مع تحديد مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والأكاديمية والمساندة ورصد الفجوات بين التوقعات والإدراك الفعلي. كما يسعى إلى تحليل أثر تطبيقات الجودة الشاملة على رضا الطلاب، وفحص الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والأكاديمية، وبناء خطة تحسين مؤسسية تستند إلى نتائج القياس تشمل أولويات التدخل ومؤشرات الأداء وآليات المتابعة، وتكمن أهمية البحث في تزويد صناع القرار بتشخيص دقيق يربط سياسات الجودة بمخرجات ملموسة تتمثل في رضا الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية، ويتمثل مجتمع الدراسة في طلاب مدارس مديرية تربية البصرة، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية لتشمل (100) طالباً يمثلون المجتمع المستهدف، كما تم جمع البيانات باستخدام SPSS، وتحليلها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وبرنامج Google Drive استبيان إلكتروني عبر منصة أساليب قياس الاعتمادية والتحليل الوصفي والانحدار البسيط، بفرض وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، وقد أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية، وفي ضوء ذلك نوصي بتبني المدارس لإجراءات مستمرة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع التركيز على تطوير الهيكل الإداري، تحسين الأداء الأكاديمي، وتعزيز البنية التقنية والدعم اللوجستي لضمان تجربة تعليمية متكاملة تزيد من رضا الطلاب وولائهم للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، رضا الطلبة، الخدمات التعليمية، مدارس البصرة، تطوير الأداء التعليمي.

Abstract:

The research problem lies in the clear shortcomings in studies addressing Total Quality Management (TQM) in the schools of the Basra Education Directorate. Most research has focused on traditional aspects without examining the impact of leveraging student satisfaction with educational services to improve their efficiency and effectiveness. This raises the question: How can TQM be developed in the schools of the Basra Education Directorate in light of student satisfaction with educational services? The aim is to measure the level of adoption of TQM principles in schools across its key dimensions, such as leadership, customer focus, continuous improvement, operations management, and employee empowerment. This study also aims to determine the level of student satisfaction with educational, academic, and support services, and to identify gaps between expectations and actual perceptions. It also seeks to analyze the impact of total quality management applications on student satisfaction, examine differences based on demographic and academic variables, and develop an institutional improvement plan based on measurement results, including intervention priorities, performance indicators, and monitoring mechanisms. The importance of the research lies in providing decision-makers with an accurate diagnosis that links quality policies to tangible outcomes, such as student satisfaction and an improvement in their educational experience. The study population consists of students from the Basra Education Directorate schools. The sample was randomly selected to include 35 students representing the target population. Data was collected using an electronic questionnaire via Google Drive and analyzed using a five-point Likert scale and SPSS, including reliability measurement methods, descriptive analysis, and simple regression. The study assumed a statistically significant impact of total quality management on student satisfaction with educational services. The study demonstrated a positive impact of total quality management implementation in raising student satisfaction with educational services. In light of this, we recommend that schools adopt ongoing measures to implement total quality management, with a focus on developing the administrative structure, improving academic performance, and enhancing the technical infrastructure and logistical support to ensure an integrated educational experience that increases student satisfaction and loyalty to the institution.

Keywords: Total Quality Management, Student Satisfaction, Educational Services, Basra Schools, Educational Performance Development

المقدمة:

تنطلق هذه الدراسة من الإطار العام لإصلاح التعليم العالي بوصفه رافعةً أساسيةً للتنمية، حيث غدا مفهوم "جودة الخدمات التعليمية" معيارًا حاسمًا للحكم على كفاءة المؤسسات وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات المتعلمين والمجتمع. ويتصل هذا المفهوم بمنظومة واسعة من السياسات والإجراءات والتنظيمات التي تستهدف تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات، مع إيلاء عناية خاصة بتجربة الطالب داخل القاعة الدراسية وخارجها، وفي البيئات الحضورية والرقمية معًا. ومن هذا المنطلق، تتدرج هذه المقدمة من التعريفات الكلية للجودة وإدارة الجودة الشاملة إلى المكونات البنوية والتنظيمية المؤثرة في الأداء، ثم إلى مؤشرات الرضا الطلابي ومحدداته، وصولاً إلى السياقات التطبيقية التي تشهدها مؤسسات التعليم في أقطار عربية متعددة.

تُعرّف إدارة الجودة الشاملة في حقل الخدمات التعليمية باعتبارها فلسفة مؤسسية تسعى إلى بناء ثقافة تحسين مستمر تتمحور حول المستفيد النهائي، أي الطالب، وتتكى على مشاركة جميع العاملين وتكامل العمليات وقياس الأداء عبر مؤشرات دقيقة. وقد أبرزت الأدبيات العربية أن هذه الإدارة ليست إجراءات معزولة، بل إطار متكامل يُعيد تشكيل السياسات التدريسية، وخدمات الدعم، وعمليات التقييم؛ بما يربط بين الرؤية الاستراتيجية والنتائج التعليمية المتحققة (أولاد حيمودة، 2016: 8؛ بن غربي، 2021: 346؛ المرهاق، 2020: 64).

وعلى المستوى المفاهيمي، تُعد "جودة الخدمات التعليمية" بناءً مركبًا يجمع بين أبعاد الملموسية في البنية التحتية والمصادر التعليمية، والاعتمادية في تقديم الخدمة، والاستجابة الفورية لاحتياجات الطلاب، والأمان، والتعاطف، والتواصل الفعال. وتُقاس هذه الأبعاد عبر أدوات معيارية واستبانة ميدانية، تُستخدم لاستخلاص فجوات الجودة وتوجيه قرارات التحسين. وتؤكد دراسات ميدانية عدة أن وضوح هذه الأبعاد في وعي القائمين على العملية التعليمية شرط لرفع كفاءة الأداء وضبط مخرجات التعلم (المشريقي، 2019: 190؛ زهره، 2023: 14؛ زاهر، 2019: 105).

ويمثل الهيكل التنظيمي وعلاقاته الرسمية وغير الرسمية رافعةً مركزية في تحويل فلسفة الجودة إلى ممارسات تشغيلية؛ فكلما ازداد وضوح خطوط السلطة والاتصال وتقلصت الازدواجية في المهام، تحسن التنسيق بين الوحدات الأكاديمية والإدارية وانخفض الهدر في الوقت والموارد. وأظهرت الشواهد التطبيقية أن فعالية الهيكل تتجلى في سرعة اتخاذ القرار وجودة الخدمات المقدمة للطلاب، بما في ذلك الإرشاد الأكاديمي، والدعم التقني، والخدمات اللوجستية (أبو شناف، 2019: 58؛ الغنبوصي، 2020: 78).

وتبرز البحوث التطبيقية في المدارس والجامعات أن تبني ممارسات الجودة الشاملة—كتوصيف العمليات، وأتمتة الإجراءات، والتحسين المستمر القائم على البيانات—يرتبط بمكاسب ملموسة في كفاءة الخدمات التعليمية ورضا المستفيدين. كما تُظهر دراسات الحالة أن نجاح التطبيق يمر عبر بناء قدرات العاملين، وتوحيد إجراءات المتابعة والتقييم، وإشاعة ثقافة المساءلة والتحفيز (الحسن، 2019: 22؛ زين الدين، 2016: 31؛ حسنين، 2023: 84).

ويمثل "رضا الطلاب" متغيراً تابعاً مفصلياً في منظومة الجودة، إذ يُعدّ محصلة لتفاعل الطالب مع المنهاج، وطرائق التدريس، والخدمات المساندة، وبيئة التعلم التقنية. وتؤكد الأدلة الميدانية وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة التعليمية ومستوى الرضا، بما ينعكس على دافعية التعلم والالتزام المؤسسي والولاء الأكاديمي (علة، 2017: 8؛ المشرقي، 2019: 200؛ زهره، 2023: 20).

وفي سياق التحول الرقمي، برزت جودة الخدمات الإلكترونية في التعليم عن بُعد بوصفها بُعداً حاسماً، حيث تشمل موثوقية المنصة واستقرارها، وسهولة الاستخدام، ودعم المستخدم، وغنى المحتوى وتفاعليته. وتبين الأدلة أن تحسين هذه الأبعاد يرفع الرضا ويحد من التسرب ويعزز تحصيل الطلبة، مع ضرورة مواءمة التصميم التعليمي لخصوصيات التعلم عبر الشبكات (حميدات، 2023: 82؛ السعدون، 2019: 1655).

كما تكشف الدراسات أن خصائص المقرر الإلكتروني وعناصر تصميمه—من وضوح الأهداف إلى تنوع الأنشطة والتقويمات التكوينية—تؤثر مباشرة في تجربة الطالب ونتائجه التعليمية. وتتقاطع هنا اعتبارات البيداغوجيا الرقمية مع جودة الدعم الأكاديمي والتقني المقدم في الوقت المناسب، بما يُبرز دور فرق الدعم وخدمات الإرشاد في الإشباع التعليمي (السعدون، 2019: 1662؛ حميدات، 2023: 90).

وتُظهر المقارنات القطرية داخل البيئة العربية أن اتجاهات الرضا وجودة الخدمات تتباين تبعاً لاختلاف الأطر المؤسسية والموارد المتاحة والثقافات التنظيمية؛ غير أن القاسم المشترك يتمثل في الحاجة إلى تفعيل معايير الجودة في خدمات شؤون الطلاب، وتيسير الوصول، وتكامل قنوات الخدمة، وقياس صوت الطالب بصورة دورية لاتخاذ قرارات مبنية على الأدلة (المطيري، 2024: 770؛ الغيثي، 2007: 40؛ أبو شناف، 2019: 70).

وتؤكد أدبيات الجودة الشاملة في المنظمات الخدماتية ضرورة الانتقال من "مشروعات تحسين جزئية" إلى "منظومات تحسين مؤسسية" تربط التخطيط الاستراتيجي بمصفوفات القياس ومؤشرات الأداء الرئيسة، مع نشر ثقافة الجودة عبر التدريب، وإعادة هندسة الإجراءات، وتبني الابتكار في تقديم الخدمة التعليمية، بما يكفل استدامة التحسين لا موسميته (بن غربي، 2021: 350؛ المرهق، 2020: 80؛ أولاد حيمودة، 2016: 18).

وبناءً على هذا المسار من العام إلى الخاص، تتجه هذه الدراسة إلى تفكيك علاقة جودة الخدمات التعليمية برضا الطلاب عبر عدسة مزدوجة تجمع بين البعد البنوي التنظيمي والبعد الخدمي الرقمي، مستندةً إلى إطار نظري متماسك وشواهد ميدانية عربية متنوّعة، بغية صياغة نموذج تفسيري واقتراح مسارات عملية قابلة للتطبيق في بيئات جامعية متباينة.

1. الإطار المنهجي:

1-1. مشكلة البحث:

تشير مشكلة البحث إلى وجود قصور في الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في مدارس مديرية تربية البصرة، إذ انصبت أغلب الجهود البحثية على الجوانب التقليدية في الإشراف دون التوسع في دراسة أثر توظيف رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في تحسين كفاءته وفاعليته. وقد أظهرت بعض الدراسات الحديثة هذا النقص بشكل واضح، حيث أشار المطيري (2024: 770) إلى أن واقع إدارة الجودة الشاملة ما زال يعتمد على الآليات الإجرائية القديمة، مما يحد من دوره في تطوير الأداء المدرسي. وأكدت دراسة أبو شناف (2019: 70) أن إدماج أدوات رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في البيئة التعليمية يساهم في رفع جودة القرارات الإشرافية وتسريع معالجة المشكلات التربوية، إلا أن هذه التطبيقات لم تُوظف بشكل كافٍ في المدارس العراقية.

ومن هنا تتضح الفجوة البحثية التي تتمثل في غياب الدراسات الميدانية التي تربط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة وخصائص رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، ولا سيما في البيئة العراقية التي تواجه تحديات تربوية معقدة. هذه الفجوة تثير الحاجة إلى دراسة علمية معمقة تستقصي السبل التي يمكن من خلالها توظيف رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية لتطوير إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم يبرز السؤال الرئيس للبحث: كيف يمكن تطوير إدارة الجودة الشاملة في مدارس مديرية تربية البصرة في ضوء رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية؟

2-1. أهداف البحث:

1. قياس مستوى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية عبر أبعادها الرئيسية: القيادة، التركيز على المستفيد، التحسين المستمر، إدارة العمليات، وتمكين العاملين.
2. تحديد مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية والأكاديمية والمساندة، ورصد الفجوات بين التوقعات والإدراك الفعلي للخدمة.
3. تحليل الأثر المباشر وغير المباشر لتطبيقات الجودة الشاملة في رفع رضا الطلبة، مع اختبار دور متغيرات وسيطة مثل جودة العمليات وخدمات شؤون الطلبة والخدمات الإلكترونية.
4. فحص الفروق في كل من الجودة والرضا تبعاً لمتغيرات ديموغرافية وأكاديمية مثل الجنس، والمرحلة، والتخصص، ونمط الدراسة.

3-1. أهمية البحث:

1. تزويد صانع القرار بتشخيص دقيق يربط سياسات الجودة بمخرجات ملموسة تتمثل في رضا الطلبة وتحسين تجربتهم التعليمية.
2. تقديم دليل قياس متكامل يجمع بين مقاييس إدارة الجودة الشاملة ومقاييس الرضا، بما يتيح المقارنة البينية وتتبع التغير عبر الزمن.
3. إظهار مسارات التأثير العملية التي تمر عبرها الجودة إلى الرضا، بما يدعم إعادة تصميم العمليات والخدمات ذات الأثر الأكبر.
4. إغناء الأدبيات العربية بنموذج تفسيري وتطبيقي قابل للتبني في مؤسسات متعددة السياقات، مع قابلية مواءمته لبيئات حضورية ورقمية.
5. توجيه الموارد نحو نقاط الاختناق الحقيقية عبر مصفوفة أولويات، بما يعزز الكفاءة الداخلية ويُحسن صورة المؤسسة وولاء الطلبة.

4-1. تصميم البحث وطرق جمع البيانات:

قام الباحث بإعداد قائمة الاستبيان من خلال منصة Google Drive، وعمل لها رابط الإلكتروني فتم توزيع ونشر هذا الرابط على موقع مدارس مديرية تربية البصرة وأيضاً مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بهم، فتم جمع (35) قائمة استبيان صحيحة مجاب عنها. وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي likert scale بهدف استخدام الأوزان الترجيحية للإجابات، وتحقيق المرونة في تقييم الوزن النسبي لكل متغير كمدخل أساسي في الاستدلال والاختبارات الإحصائية للفروض محل الدراسة الميدانية.

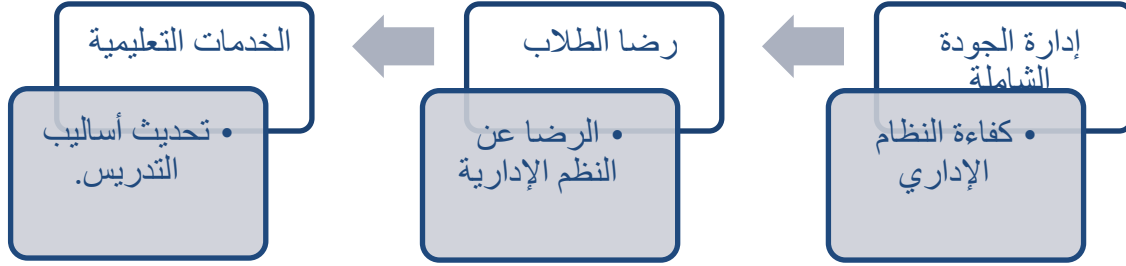
وسعيًا نحو اختبار فروض الدراسة، تم اختيار مجموعة من أساليب تحليل البيانات من خلال استخدام حزمة من الأساليب الإحصائية الخاصة بالعلوم الأدبية والمعروفة ببرنامج SPSS الإحصائي، فتمثلت تلك الأساليب في:

1. أساليب قياس الاعتمادية (Reliability Measure) للتحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى المستخدمة في التحليل الإحصائي لقائمة الاستقصاء، ومدى تعميم النتائج على مجتمع الدراسة وذلك بواسطة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
2. أساليب التحليل الإحصائي الوصفي (Descriptive analysis) متمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس مستوى إجابات المستقصي منهم بشأن عبارات محاور الدراسة.
3. أسلوب الانحدار البسيط (Simple Regression)، لما له من قدرة على تحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

5-1. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة طلاب مدارس مديرية تربية البصرة، وخلال فترة زمنية معينة، فضلا عن صعوبة حصر مجتمع الدراسة فاعتمد الباحث على الطريقة العشوائية لتحديد حجم العينة وفي هذا الاطار تم تحديدها في (35) طالب.

6-1. المخطط الفرضي للبحث:



شكل (1) أبعاد المخطط الفرضي.

7-1. فرض البحث:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية.

2:الاطار النظري

1-2. إدارة الجودة الشاملة:

1-1-2. تعريف الجودة لغةً واصطلاحاً:

الجودة في اللفظ تعبر عن الإتقان والكمال في الصنعة، وتُستخدم في الخطاب العادي للدلالة على حسن النوعية والميزة، أما في السياق المؤسسي والتعليمي فتصبح معبراً عن مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تحدد مدى مطابقة المخرجات لتوقعات المستفيدين. وفي الأدب التربوي يُنظر إلى الجودة بوصفها إطاراً يقيس كفاءة المخرجات والعمليات والخدمات الداعمة داخل المؤسسة التعليمية، إذ يشمل هذا الإطار المحتوى الدراسي وأساليب التدريس وكذلك الإجراءات الإدارية المصاحبة (الغيثي، 2007:12).

من منظور أصغر نطاقاً ولكن أعمق تأثيراً، تُعرف الجودة اصطلاحاً بأنها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها التعليمية وفق معايير موضوعية محددة، وتتحقق عبر أدوات قياس قابلة للتطبيق والقياس، فلا تقتصر على شعارات بل تتطلب مؤشرات أداء وممارسات تقييمية منتظمة. وقد علّل بعض الباحثين أهمية الربط بين التعريف الاصطلاحي والقياس العملي بحقيقة أن المدارس والجامعات تصبح أكثر قدرة على التحسين عند تحويل المفاهيم إلى مؤشرات قابلة للملاحظة والمتابعة (أولاد حيمودة، 2016:8؛ بن غربي، 2021:346).

تنبني الفكرة العملية للجودة كذلك على مبدأ أن جودة الخدمة التعليمية تُقاس بعين المستفيد النهائي — الطالب — وبمدى توافق ما يتلقاه مع توقعاته وحاجاته التعليمية والمهنية، لذا فإن صياغة تعريف اصطلاحي دقيق يجب أن يشتمل على بُعدين: بُعد قياسي (مؤشرات ومقاييس) وبُعد تجريبي (تجربة المستفيد)، وهذان البُعدان معًا يشكلان المرأة التي تُظهر حالة الجودة في المؤسسة وتوجه عمليات التحسين المستمر.

2-1-1-2. نشأة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطوره:

تكوّن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في بداياته داخل قطاع الصناعة كرد فعل لضعف الضبط في عمليات الإنتاج وحاجة المؤسسات إلى تقليل الهدر وتحسين المخرجات، إذ طوّره مفكرون وممارسون أرسوا مبادئ منهجية تركز على التحكم في العمليات والاعتماد على البيانات لاتخاذ القرار، ثم سرعان ما انتقل التطبيق إلى قطاع الخدمات حيث أخذت مبادئه تتأقلم مع خصوصيات المجالات غير التصنيعية. وقد لاحظت دراسات ميدانية مبكرة أن انتقال مفاهيم الجودة من الصناعة إلى التعليم استدعى تكييف الأدوات والممارسات لتلائم طابع الخدمة التعليمية والتركيز على المستفيد النهائي (زين الدين، 2016: 23؛ أبو شناف وآخرون، 2019: 56).

مع توسع الاهتمام العالمي بالجودة في التعليم، شهدت العقود الأخيرة تبلور نماذج تطبيقية متعددة داخل المدارس والجامعات، فبدأت المؤسسات التعليمية بتبني استراتيجيات مثل التقييم الذاتي، ومؤشرات الأداء، وبرامج التطوير المهني للمعلمين، وقد أظهرت الدراسات أن هذه التحولات أسهمت في تحويل الجودة من مشروع طارئ إلى مكوّن استراتيجي في التخطيط المؤسسي (الحسن، 2019: 18؛ الغنبوصي، 2020: 77).

في السياق الإقليمي والعربي، تراوحت مسارات التطور بين مؤسسات اعتمدت على التحديث الجزئي للأدوات وبين مؤسسات تبنت مقاربة شمولية ربطت بين التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ والتقييم، واختلفت نتائج هذه التجارب بحسب مدى التزام القيادات التعليمية وبنية الدعم المؤسسي، مما يشير إلى أن نجاح انتقال مفهوم الجودة الشاملة إلى المدارس يتطلب تهيئة تنظيمية وثقافية ومادية مجتمعة، لا يكفي فيها مجرد اقتناء أدوات أو نماذج خارجية (أبو شناف وآخرون، 2019: 60؛ بن غربي، 2021: 350).

3-1-1-2. أهداف إدارة الجودة الشاملة:

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتكاملة التي تعزز الاستدامة المؤسسية وفاعلية العمل التعليمي، من أبرزها رفع فعالية المخرجات التعليمية من خلال تحسين أساليب التدريس والمنهج، بحيث تصبح المناهج أكثر ملاءمة لاحتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل. ويؤكد ذلك ما توصلت إليه بحوث ميدانية متعددة التي ربطت بين تطبيق معايير الجودة وزيادة مستوى تحصيل الطلبة وتحسين جودة المخرجات الأكاديمية (حسنين، 2023: 82؛ المشرقي، 2019: 190).

جانب آخر من أهداف الجودة يتمثل في تحسين كفاءة الخدمات الإدارية والتشغيلية عبر تبسيط الإجراءات وتقصير زمن الاستجابة وتطوير نظم المتابعة والتقييم، فوجود منظومة إدارية فعالة يسهم في تقليل العوائق التي تعترض تجربة الطالب داخل المؤسسة وبالتالي يعزز شعورهم بالرضا والأمان المؤسسي. وقد أظهرت دراسات مقارنة أن المؤسسات التي طوّرت آليات إدارية متكاملة شهدت تحسناً ملحوظاً في مؤشرات الرضا الطلابي والبنوي (المطيري، 2024: 770؛ بن غربي، 2021: 349).

كما تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التحسين المستمر وتمكين العاملين من خلال التدريب والمشاركة في صنع القرار، بما يسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية وتحفيز الابتكار في تقديم الخدمات التعليمية. إن تحويل هذا الهدف من مبدأ نظري إلى ممارسة فعلية يتطلب آليات قابلة للتنفيذ مثل خطط تدريب سنوية ومؤشرات أداء مرتبطة بالحوافز، ونتائج هذه الممارسات تظهر جلياً في مؤشرات الالتزام المهني وانخفاض مؤشرات الشكاوى وتحسن الصورة المؤسسية أمام الطلبة وأولياء الأمور.

2-1-2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

2-1-2-1. التركيز على الطالب (المستفيد الرئيس):

ينبني مبدأ التركيز على الطالب كأساس فلسفي ومنهجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مفاهيم المركزية للخدمة، إذ يتحول الطالب من كيان سلبي يتلقى المعلومة إلى محور تخطيط العمليات التعليمية وتصميم المناهج وقياس النتائج. هذا التحول يستلزم استبانات وقياسات دورية لصوت الطالب تُستخدم كمدخل لصياغة السياسات التعليمية وتحسين الخدمات الأكاديمية والإدارية (المطيري، 2024: 770) ومن ثم يصبح تحديد معايير الجودة مرهوناً بمدى تلبية التوقعات والاحتياجات الفعلية للمستفيدين.

على مستوى الممارسة، يفرض التركيز على الطالب تبني آليات مشاركة فعّالة تسمح للطلبة بالتعبير عن ملاحظاتهم واقتراحاتهم والمشاركة في عمليات التقييم الذاتي للمؤسسة، وهذا يتطلب قنوات تواصل شفافة ومؤشرات أداء تقيس تجارب الطالب في عناصر متعددة مثل جودة المقررات وتفاعلية التدريس واستجابة الإدارة للشكاوى، وبناءً على ذلك تُعدّ بيانات الطلبة حجر أساس في رسم برامج التطوير المهني وتحسين بنية الخدمات (حميدات، 2023: 88).

تطبيق هذا المبدأ يؤدي إلى نتائج مرئية على مستوى الرضا والتحصيل؛ فالمدارس التي تدمج رأي الطالب في عمليات اتخاذ القرار وتحسين الخدمة تظهر مستويات أعلى من الالتزام والانتماء لدى الطلبة، ما ينعكس على انخفاض معدلات التسرب وتحسن مؤشرات الأداء العام، ومن ثم يصبح التركيز على الطالب أداة استراتيجية لربط الجودة بالنتائج الملموسة التي تتوقعها المجتمعات المحلية والمؤسسات التعليمية نفسها (المشرفي، 2019: 200).

2-2-1-2. القيادة والإدارة الفعّالة:

تُعد القيادة الملتزمة والداعمة شرطاً حاسماً لنجاح إدارة الجودة الشاملة، إذ لا يكفي وجود سياسات مكتوبة دون قيادة تبنيها، وتعمل على تخصيص الموارد وتسهيل التدريب وتحفيز المشاركة، ولذلك تُظهر الدراسات أن توجهات الإدارة العليا

وثقافة الالتزام من القادة هي التي تحدد مدى تنفيذ استراتيجيات الجودة بشكل فعلي داخل المدارس (أبو شناف وآخرون، 2019: 58).

على صعيد التطبيق العملي، تتطلب القيادة الفعالة قدرة على بناء رؤية واضحة للجودة، وتوزيع أدوار ومسؤوليات متسقة، وخلق نظم متابعة الأداء ومكافأة التحسين، كما أن إشراك القيادة في عمليات التقييم الذاتي وإعلان نتائج التحسين يزيد من مصداقية الإجراءات ويحفز العاملين على تبني ممارسات جودة منتظمة بدل الاعتماد على مبادرات عشوائية أو مؤقتة (الحسن، 2019: 30).

تأثير القيادة يمتد إلى استدامة برامج الجودة عبر الزمن، فالمدير الفاعل لا يكتفي بإطلاق مشاريع قصيرة الأمد، بل يرسخ آليات مؤسسية (مثل لجان جودة، خطط تدريب دورية، ومؤشرات أداء مرتبطة بالنتائج) تضمن استمرار التطوير حتى في حالات التغيير الإداري أو البيئي، وهذا ما يميز المؤسسات التي تحقق قفزات حقيقية في مؤشرات الرضا والتحصيل عن تلك التي تقتصر على جهود فردية غير مستمرة (الغنبوصي، 2020: 82).

3-2-1-2. التحسين المستمر في الأداء التعليمي:

يقوم مبدأ التحسين المستمر على فرضية أن الجودة ليست حالة ثابتة بل عملية دينامية تتطلب مراجعة دورية للسياسات والعمليات والنتائج، ومن ثم فإن تطبيق حلقات التحسين (تخطيط . تنفيذ . مراجعة . تعديل) في سياق المدارس يضمن معالجة مواطن الضعف بسرعة وفاعلية، كما تبرز أهمية الاعتماد على بيانات موضوعية لقياس أثر التعديلات المتعاقبة (زين الدين، 2016: 45).

تطبيق ثقافة التحسين المستمر يتطلب استراتيجيات عملية مثل برامج التطوير المهني المستمرة للمعلمين، تحليل نتائج التقييمات الداخلية، وإعادة تصميم الإجراءات الإدارية التي تعيق تجربة الطالب؛ فعندما تُستخدم نتائج القياس كمدخلات للتخطيط وتُوظف كمعايير للمساءلة، تتحول العملية إلى حلقة تعلم مؤسسية تؤدي إلى تحسينات تراكمية تؤثر إيجاباً على جودة المخرجات والرضا العام (حسنين، 2023: 86).

من زاوية التأثير، ينعكس التحسين المستمر في مؤشرات ملموسة مثل تحسن أداء الطلبة، ارتفاع كفاءة استخدام الموارد، وانخفاض الشكاوى، كما أن المؤسسات التي تنجح في إرساء آليات التحسين تصبح أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية والاجتماعية، وتبقى نتائجها أكثر استدامة مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على إصلاحات عرضية أو ردود فعلية فقط (بن غربي، 2021: 351).

4-2-1-2. المشاركة الفاعلة للعاملين في العملية التعليمية:

المشاركة الفاعلة للعاملين تُعد من لبنات إدارة الجودة الشاملة، فبدون تفعيل دور المعلمين والموظفين في اقتراح التحسينات وتنفيذها لا يمكن تحقيق تغير مؤسسي حقيقي؛ إذ تعزز المشاركة شعور الانتماء وتُحوّل المعرفة الميدانية إلى حلول عملية قادرة على معالجة المشكلات اليومية في العمل التربوي (الغيثي، 2007: 58).

لتحقيق مشاركة فعّالة يجب توفير آليات تنظيمية واضحة تحفز تبادل الخبرات والمعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية، مثل فرق عمل متعدّدة التخصصات، اجتماعات دورية لمراجعة الأداء، وبرامج تحفيز ترتبط بنتائج جودة محددة، فوجود هذه الآليات يعزّز من قدرة المؤسسة على الابتكار ويقلّل من مقاومة التغيير، وبذلك تُصبح ممارسات الجودة جزءاً من الروتين اليومي بدلاً من كونها مشروعاً إضافياً يُهَيِّب الأشخاص بعد انتهاء فترة محددة (المشريقي، 2019: 193).

كما أن المشاركة الفاعلة تسهم في صقل قدرات العاملين من خلال التعلم التشاركي والتطوير المهني، فتتجاوز المنفعة الفردية إلى بناء رأس مال بشري مؤسسي قادر على الاستمرارية في تطبيق معايير الجودة، وهذا التأثير يظهر بوضوح في مؤسسات قلّت فيها الشكاوى وتحسّن فيها مؤشرات الرضا، لأن العاملين الذين يشعرون بأن لهم دوراً حقيقياً في صنع القرار هم أكثر التزاماً بتنفيذ سياسات الجودة ومتابعتها بجديّة (المرهاق، 2020: 69).

3-1-2. أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

1-3-1-2. البعد الإداري والتنظيمي:

يمثل البعد الإداري والتنظيمي حجر الزاوية في إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، إذ يعتمد على الهيكل التنظيمي الواضح والفعال الذي يضمن توزيع المسؤوليات بدقة وتحديد خطوط السلطة والصلاحيات بما يسهم في تحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة. وأظهرت الدراسات أن التنظيم الإداري المنضبط يسهم في رفع مستوى الخدمات التعليمية من خلال تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة وضمان وضوح المهام وتوحيد الإجراءات الإدارية (أبو شناف، عبدالسلام، بالحاج، عمران، 2019: 67). كما يؤكد أولاد حيمودة (2016: 12) أن تطبيق أساليب الإدارة العلمية في المؤسسات التعليمية يحقق توازناً بين الموارد البشرية والهيكل التنظيمي، ويخلق بيئة محفزة للموظفين بما يدعم الأداء المؤسسي ويزيد من رضا الطلاب. كما فإن اعتماد نظم متابعة وتقييم أداء الموظفين وتحديد مؤشرات قياس واضحة يعد من أهم عناصر البعد الإداري، إذ يسهم في اكتشاف نقاط الضعف ومعالجتها قبل أن تؤثر على جودة التعليم (بن غربي، سعدي، 2021: 348).

2-3-1-2. البعد الأكاديمي والتعليمي:

يتمثل البعد الأكاديمي والتعليمي في التركيز على جودة المحتوى التعليمي، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، وفاعلية أساليب التدريس وطرائق التقويم. ويشير الحسن (2019: 45) إلى أن تحسين مستوى الأداء الأكاديمي يعتمد بشكل رئيسي على تطوير البرامج التعليمية ورفع كفاءة المدرسين من خلال التدريب المستمر، وتوفير مصادر تعليمية متنوعة تدعم التعلم النشط والتفاعلي. ومن جهة أخرى، تؤكد الدراسات الميدانية أن مشاركة الطلاب في تقييم جودة العملية التعليمية يسهم في تحسين تجربة التعلم وزيادة التزامهم بالمواد الدراسية، ويعكس ذلك على مستوى رضاهم العام عن المؤسسة التعليمية (حسنين، هاشم، 2023: 89). كما أظهرت نتائج بحوث زاهر وجنبلاط (2019: 110) أن تقديم الدعم الأكاديمي المناسب

للطلاب، سواء من خلال الإرشاد الأكاديمي أو تفعيل التعلم الإلكتروني، يعزز التحصيل العلمي ويرفع من جودة العملية التعليمية بشكل عام.

3-3-1-2. البعد التقني والدعم اللوجستي:

يلعب البعد التقني والدعم اللوجستي دورًا حيويًا في ضمان استمرارية جودة الخدمات التعليمية، حيث يشمل توفير البنية التحتية المناسبة من معامل، وأجهزة تعليمية، وشبكات تقنية، بالإضافة إلى نظم دعم التعلم الإلكتروني. وتشير الدراسات إلى أن توفر المعدات الحديثة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعليم يرفع من كفاءة العملية التعليمية ويساعد على متابعة أداء الطلاب بشكل دقيق (حميدات، المومني، العودات، الصمادي، 2023: 85). كذلك، يؤكد زهره (2023: 22) أن الدعم اللوجستي الجيد يتيح لأعضاء هيئة التدريس تقديم محتوى تعليمي متكامل ومتنوع، ويزيد من قدرة المؤسسات التعليمية على التكيف مع التغيرات التربوية والتقنية الحديثة. كما فإن التكامل بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والأكاديمية يشكل قاعدة متينة لإدارة الجودة الشاملة ويعزز رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة (المشرفي، 2019: 201).

2-2. رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية:

2-1-2-2. تعريف الرضا لغة واصطلاحاً:

الرضا لغةً يشير إلى الشعور بالسرور والقبول تجاه أمر ما، ويُفهم على أنه الاستجابة الإيجابية لما يتلقاه الفرد من خدمات أو تعاملات (زاهر، جنبلاط، 2019: 105). أما اصطلاحاً، فيعرف رضا الطلبة بأنه حالة شعورية ناتجة عن تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وتشمل هذه الخدمات التدريسية، والإرشادية، والإدارية، والتقنية، بحيث يقارن الطالب بين توقعاته وما حصل عليه فعلياً (حسنين، هاشم، 2023: 82). ويعد الرضا مؤشراً مهماً على مدى فاعلية المؤسسات التعليمية في تلبية احتياجات الطلاب، حيث يعكس مستوى الالتزام بمعايير الجودة والقدرة على تقديم تجربة تعليمية متكاملة.

2-1-2-2. مفهوم رضا الطلبة في السياق التربوي:

في السياق التربوي، يُنظر إلى رضا الطلبة كمتغير رئيس في قياس جودة التعليم، ويؤثر بشكل مباشر على التحصيل الأكاديمي والمشاركة الفعالة في العملية التعليمية (الحسن، 2019: 47). ويشير الغنوصي (2020: 80) إلى أن رضا الطلبة لا يقتصر على تقييم الأداء الأكاديمي فحسب، بل يشمل أيضاً العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالبيئة التعليمية، مثل تعامل المدرسين مع الطلاب، ووضوح المعلومات المقدمة، ودعم الأنشطة اللاصفية. كذلك، توضح الدراسات أن مستوى رضا الطلاب يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، حيث إن الالتزام

بالمعايير والإجراءات المؤسسية يزيد من شعور الطلاب بالعدالة والكفاءة في تقديم الخدمات التعليمية (المطيري، الصقر، 2024: 767).

2-2-2. مؤشرات رضا الطلبة:

1-2-2-2. جودة البيئة التعليمية:

تشكل جودة البيئة التعليمية أحد أهم المؤشرات التي تؤثر على رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، إذ تمثل البيئة الصفية والخارجية أساساً لتفاعل الطلاب مع المحتوى التعليمي والمعلمين. وتشمل هذه البيئة عناصر مثل نظافة الصفوف، توفر المقاعد المناسبة، الإضاءة الجيدة، والهدوء اللازم للتركيز، إضافة إلى تجهيزات المختبرات والمعامل والتقنيات الحديثة المستخدمة في التعلم (زهرة، 2023: 18). وأكدت الدراسات أن تهيئة بيئة تعليمية محفزة وأمنة تعزز من شعور الطلاب بالرضا والانتماء للمؤسسة التعليمية، وتزيد من التزامهم بالمقررات الدراسية والمشاركة في الأنشطة التعليمية (الحسن، 2019: 50). كما يشير أبو شناف وآخرون (2019: 66) إلى أن البيئة التعليمية المنظمة تدعم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ما يسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا الطلبة بشكل عام.

2-2-2-2. كفاءة الهيئة التدريسية:

تمثل كفاءة الهيئة التدريسية محوراً رئيسياً في رضا الطلبة، فهي تتعلق بقدرة المدرسين على توصيل المعلومات بوضوح، وإشراك الطلاب في العملية التعليمية، واستخدام استراتيجيات تدريس متقدمة تناسب احتياجات كل طالب (حسنين، هاشم، 2023: 90). وأظهرت الدراسات أن مستوى كفاءة المعلمين في إدارة الصف، وتحفيز الطلاب، وتقديم التغذية الراجعة الفعالة، يرتبط ارتباطاً مباشراً برضا الطلاب عن العملية التعليمية (زاهر، جنبلاط، 2019: 108). ويضيف الغنبيوسي (2020: 82) أن التدريب المستمر للمعلمين ورفع مهاراتهم المهنية جزء أساسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ يسهم في تعزيز الأداء الأكاديمي، وتحقيق التجانس بين الأهداف التعليمية ونتائج التعلم، ما ينعكس إيجابياً على شعور الطلاب بالرضا.

2-2-2-3. الخدمات الإدارية والداعمة:

تشمل الخدمات الإدارية والداعمة جميع الإجراءات والأنشطة التي توفر للطلاب الدعم اللوجستي والتنظيمي، مثل التسجيل، والإرشاد الأكاديمي، والتواصل مع إدارات المدرسة، وتوفير المواد التعليمية والتقنية (حميدات، المومني، العودات، الصمادي، 2023: 87). وأكدت الدراسات أن فعالية هذه الخدمات تسهم في تسهيل العملية التعليمية على الطلاب، وتوفير الوقت والجهد لهم، مما يزيد من رضاهم عن المؤسسة التعليمية (المطيري، الصقر، 2024: 770). كما يشير زهرة (2023: 23) إلى أن التكامل بين الخدمات الإدارية والجوانب الأكاديمية والتقنية يمثل أحد أهم مؤشرات الجودة الشاملة، حيث يعزز تجربة الطلاب ويجعل العملية التعليمية أكثر سلاسة وكفاءة.

4-2-2-2. المناهج وطرق التدريس :

تمثل المناهج الدراسية وطرق التدريس المبتكرة والمرنة عنصراً أساسياً في قياس رضا الطلبة، إذ ترتبط بشكل مباشر بمدى توافق محتوى التعليم مع احتياجات الطلاب ومستوى صعوبته، وكذلك بمدى استخدام المعلم لأساليب تدريس تفاعلية ومشوقة (الحسن، 2019: 52). وتشير الدراسات إلى أن تطوير المناهج وتوظيف طرق تدريس حديثة، بما في ذلك التعلم التفاعلي والتعلم الإلكتروني، يعزز من قدرة الطلاب على الفهم والتطبيق ويزيد من مشاركتهم الفعالة في الصف (حسنين، هاشم، 2023: 95). وأوضح أبو شناف وآخرون (2019: 70) أن مواءمة المناهج وطرق التدريس مع معايير الجودة الشاملة يرفع مستوى رضا الطلاب عن العملية التعليمية ويعزز الشعور بالتحفيز والتقدير داخل المؤسسات التعليمية.

3-2-2. أهمية رضا الطلبة:

1-3-2-2. انعكاسه على تحسين الأداء الأكاديمي:

يُعد رضا الطلبة مؤشراً رئيسياً على جودة العملية التعليمية، حيث ينعكس بشكل مباشر على تحصيلهم الأكاديمي ومستوى التزامهم بالمقررات الدراسية. فقد أظهرت الدراسات أن الطلاب الراضين عن الخدمات التعليمية يكونون أكثر قدرة على التركيز والمشاركة الفعالة في الصف، مما يعزز نتائجهم الأكاديمية ويقلل من معدلات التسرب الدراسي (زاهر، جنبلاط، 2019: 115). ويشير حسنين وهاشم (2023: 92) إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس يساهم في تحسين رضا الطلاب من خلال تطوير الأداء الأكاديمي للمعلمين وتوفير بيئة تعليمية محفزة، ما يؤدي إلى رفع كفاءة التحصيل العلمي للطلاب بشكل ملحوظ. كما بين الحسن (2019: 54) أن رضا الطلبة يعزز من قدرتهم على استيعاب المحتوى التعليمي والمشاركة في الأنشطة الصفية واللاصفية، وهو ما يجعل الأداء الأكاديمي أكثر اتساقاً مع الأهداف التعليمية للمؤسسة.

2-3-2-2. دوره في رفع سمعة المؤسسة التعليمية:

يؤثر رضا الطلبة بشكل كبير على سمعة المؤسسة التعليمية داخل المجتمع المحلي، حيث يعد الطلاب الراضون أفضل سفراء للمؤسسة، إذ ينقلون تجاربهم الإيجابية ويشجعون الآخرين على الالتحاق بها (الغنبوصي، 2020: 83). وتشير الدراسات إلى أن المؤسسات التعليمية التي تهتم بقياس رضا الطلاب وتحسينه تبني سمعة قوية ترتبط بالكفاءة والجودة، مما يزيد من قدرتها على جذب طلاب جدد والحفاظ على استقرار المجتمع الأكاديمي (المطيري، الصقر، 2024: 772). ويضيف أبو شناف وآخرون (2019: 72) أن الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية واستجابة الإدارة لملاحظات الطلاب يعزز من ثقة أولياء الأمور والطلاب بالمؤسسة، ويعمل على ترسيخ مكانتها التربوية والمجتمعية.

3-3-2-2. علاقته بمستوى الولاء والاندماج المدرسي:

يرتبط رضا الطلبة ارتباطاً وثيقاً بمستوى الولاء والاندماج داخل المدرسة، إذ يشعر الطلاب الراضون بالانتماء للمؤسسة ويصبحون أكثر استعداداً للمشاركة في الأنشطة التعليمية والاجتماعية (الحسن، 2019: 55). ويشير زاهر وجنبلاط (2019: 118) إلى أن الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن جودة التعليم والخدمات الإدارية والتقنية يميلون إلى تطوير علاقات إيجابية مع المعلمين وزملائهم، مما يخلق بيئة مدرسية متماسكة وداعمة. كما يوضح حسنين وهاشم (2023: 97) أن تعزيز الولاء والاندماج المدرسي من خلال إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى استقرار العملية التعليمية وتقليل المشكلات السلوكية، ويعزز من تحقيق أهداف المدرسة التعليمية والتربوية بكفاءة وفاعلية.

3-2. العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا الطلبة:

1-3-2. دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا الطلبة:

تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً محورياً في تعزيز رضا الطلبة، إذ توفر إطاراً متكاملًا لتحسين كافة العمليات التعليمية والإدارية في المؤسسة. تعتمد المدارس التي تطبق الجودة الشاملة على مؤشرات دقيقة لقياس الأداء، وتحليل نتائج الطلاب، وتطوير الخدمات التعليمية وفقاً لملاحظات الطلاب واحتياجاتهم (أبو شناف، عبدالسلام، بالحاج، عمران، 2019: 68). هذه الممارسات تؤدي إلى شعور الطلاب بأن المؤسسة تهتم بتجربتهم التعليمية، وهو ما يعزز رضاهم ويسهم في زيادة التزامهم بالعملية التعليمية.

كما فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يركز على التواصل المستمر بين المعلمين والإداريين والطلاب، مما يسهل حل المشكلات في الوقت المناسب ويجعل الطلاب أكثر ارتياحاً تجاه الخدمات التعليمية المقدمة (الحسن، 2019: 56). ويعكس رضا الطلاب نتيجة مباشرة لنجاح الإدارة في تنظيم العمليات وضبطها وفق معايير الجودة، ما يعزز من فعالية المدرسة في تحقيق أهدافها التعليمية والتربوية.

كما يسهم تطبيق الجودة الشاملة في رفع مستوى الثقة بين الطلاب والمجتمع المدرسي، إذ تتيح هذه الإدارة متابعة أداء المدرسة وتحسينه باستمرار، بما يحقق توازناً بين توقعات الطلاب وما يحصلون عليه فعلياً (حسين، هاشم، 2023: 94). وبذلك، يصبح رضا الطلاب معياراً يمكن الاعتماد عليه لقياس مدى فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس، ويؤكد على أهمية استخدام البيانات والتحليلات لتحسين التجربة التعليمية بشكل مستمر.

1-3-2. أثر البعد الإداري والتنظيمي على رضا الطلبة:

يؤثر البعد الإداري والتنظيمي بشكل مباشر على رضا الطلاب من خلال توفير هيكل واضح للسلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة التعليمية، ما يسهل تقديم الخدمات التعليمية بكفاءة ويقلل من التعقيدات البيروقراطية (أبو شناف، عبدالسلام، بالحاج، عمران، 2019: 69). وجود نظام إداري منظم يسمح للطلاب بالاعتماد على المدرسة في تلبية احتياجاتهم الأكاديمية والإدارية، ويعزز شعورهم بالاستقرار والانتماء للمؤسسة.

كما يلعب التنظيم الإداري دوراً في تسهيل الإجراءات اليومية للطلاب، مثل التسجيل، والحصول على المواد التعليمية، والتواصل مع أعضاء الهيئة التدريسية، ما يزيد من رضاهم عن المدرسة (أولاد حيمودة، 2016: 14). ويشير بن غربي

وسعدي (2021: 350) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجانب الإداري يشمل تقييم الأداء المستمر وتطوير العمليات وفق ملاحظات الطلاب، ما يجعل المدرسة أكثر قدرة على تلبية توقعات الطلاب وتحسين تجربتهم التعليمية. كما يخلق البعد الإداري والتنظيمي بيئة محفزة للمعلمين والموظفين، حيث تؤكد الدراسات أن وضوح الأدوار والمسؤوليات يعزز من كفاءة الأداء العام للمؤسسة (الحسن، 2019: 57). وبذلك، فإن تحسين الهيكل الإداري لا يرفع مستوى رضا الطلاب فقط، بل يسهم أيضاً في استقرار العملية التعليمية ويجعل جميع عناصر المؤسسة تعمل بتناسق لتحقيق أهداف الجودة الشاملة.

2-1-3-2. أثر البعد الأكاديمي والتعليمي على رضا الطلبة:

يرتبط البعد الأكاديمي والتعليمي بشكل مباشر برضا الطلاب عن العملية التعليمية، إذ يعتمد رضاهم على جودة التدريس، وفاعلية طرق التعليم، وملاءمة المناهج لمستوى الطلاب واحتياجاتهم (الحسن، 2019: 58). وتؤكد الدراسات أن تحسين أداء المعلمين من خلال التدريب المستمر ورفع كفاءتهم في استخدام استراتيجيات تعليمية متنوعة يزيد من تفاعل الطلاب، ويجعلهم يشعرون بالرضا عن خدمات المدرسة.

كما يشمل البعد الأكاديمي تطوير المناهج الدراسية لتكون شاملة ومناسبة لجميع مستويات الطلاب، واستخدام وسائل تعليمية حديثة تساعد على تبسيط المعلومات وتوضيح المفاهيم الصعبة، مما يعزز تجربة التعلم ويزيد من شعور الطلاب بالإنجاز (حسين، هاشم، 2023: 96). وتشير نتائج الدراسات إلى أن دمج طرق التعليم التفاعلية والتقنيات الحديثة في العملية التعليمية يرفع مستوى رضا الطلاب ويجعلهم أكثر انخراطاً ومشاركة في الأنشطة الصفية.

كما يساهم البعد الأكاديمي في ربط مخرجات التعلم بأهداف المدرسة الاستراتيجية، حيث تتيح إدارة الجودة الشاملة متابعة تقدم الطلاب وتحسين الأداء التعليمي باستمرار (زاهر، جنبلاط، 2019: 112). وبالتالي، يصبح رضا الطلاب مقياساً حياً لنجاح المدرسة في تطبيق معايير الجودة الأكاديمية وتحقيق فاعلية التعلم، ويعكس قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات الطلاب التعليمية.

2-1-3-3. أثر البعد التقني والدعم اللوجستي على رضا الطلبة:

يشمل البعد التقني والدعم اللوجستي توفير بنية تحتية تعليمية متكاملة تشمل المختبرات، والفصول الدراسية المجهزة، والأدوات التقنية، وأنظمة التعليم الإلكتروني، والتي تعد من أهم عوامل رضا الطلاب (حميدات، المومني، العودات، الصمادي، 2023: 88). فعندما تكون البيئة التقنية متاحة وملائمة، يصبح الطلاب أكثر قدرة على التعلم بفاعلية، ويشعرون بالارتياح تجاه جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

وتشير الدراسات إلى أن تقديم الدعم اللوجستي بشكل متكامل، مثل تسهيل الوصول إلى المواد التعليمية، وتوفير نظم متابعة الأداء الأكاديمي، والتأكد من جاهزية المرافق، يزيد من رضا الطلاب ويجعل تجربتهم التعليمية أكثر سلاسة (زهره،

2023: 25). كما يؤكد المطيري والصقر (2024: 775) أن دعم العملية التعليمية من الناحية التقنية واللوجستية يعكس نجاح إدارة الجودة الشاملة في تلبية توقعات الطلاب وتحسين مستوى الخدمة بشكل مستمر. كما فإن تكامل البعد التقني مع البعدين الإداري والأكاديمي يعزز تجربة الطلاب الشاملة، ويضمن أن الخدمات المقدمة لهم متسقة وفعالة (المشرفي، 2019: 203). وهذا التكامل يجعل الطلاب يشعرون بأن المؤسسة قادرة على تلبية جميع احتياجاتهم التعليمية، ويزيد من رضاهم العام ويعكس نجاح إدارة الجودة الشاملة في تحسين بيئة التعلم بشكل شامل.

2. الإطار الميداني:

هدفت منهجية الدراسة الميدانية إلى تحديد حجم المجتمع وعينته وأسلوب اختيار العينة حيث اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية وذلك في حدود الاطار المحدد الزمني للبحث، كما اعتمد الباحث في توزيع قائمة الاستبيان إلكترونيا، تمهيدا لقياس الالتساق الداخلي لفقرات الاستبيان وثبات اداتها، وركزت الدراسة الاستقصائية على قياس العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في مدارس مديرية تربية البصرة وسعيًا نحو اختبار فروض الدراسة تم استخدام التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وأسلوب الانحدار البسيط Simple Regression لقياس أثر المتغير التابع على المستقل ببرنامج SPSS.

جدول (1) توزيع العينة

التكرار (N)	النسبة %	الفئة	
55	55.00	ذكور	
45	45.00	إناث	
25	25.00	صف أول	
30	30.00	صف ثاني	
25	25.00	صف ثالث	
20	20.00	صف رابع	
40	40.00	علمي	ب
35	35.00	أدبي	
15	15.00	مهني/فني	
10	10.00	أخرى	
70	70.00	حكومية	
30	30.00	أهلية/خاصة	
40	40.00	نعم	الشاملة
60	60.00	لا	

جدول (2) تقاطعي نموذجي: الجنس × المعرفة السابقة بـ (إدارة الجودة الشاملة)

المتغير (الجنس → معرفة)	الإجمالي	لا (N)	نعم (N)
ذكور	55	25	30
إناث	45	35	10
الإجمالي	100	60	40

- نسب داخل صف الذكور: نعم = $55/30 = 54.55\%$ ، لا = $55/25 = 45.45\%$
- نسب داخل صف الإناث: نعم = $45/10 = 22.22\%$ ، لا = $45/35 = 77.78\%$

3. تحليل إحصائي (اختبار الفروق/العلاقات):

- للتأكد ما إذا كان هناك علاقة معنوية بين الجنس ومعرفة إدارة الجودة الشاملة أجرينا اختبار مربع كاي (χ^2) على الجدول 2×2 (القيم الواردة مبنية على التوزيع النموذجي أعلاه):
- إحصاء $\chi^2 \approx 9.47$
- درجات الحرية = 1
- قيمة الاحتمال (p-value) ≈ 0.0021
- الجداول المتوقعة: (expected counts)
- [ذكور/نعم] = 22.0، [ذكور/لا] = 33.0
- [إناث/نعم] = 18.0، [إناث/لا] = 27.0
- بما أن قيمة $p < 0.05$ (قيمة تقريبية = 0.0021) فإن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس ومعرفة إدارة الجودة الشاملة في هذه العينة النموذجية — أي أن الذكور أبدوا معرفة سابقة أعلى نسبياً من الإناث في هذه العينة. تحقّق من افتراضات الاختبار (كل التكرارات المتوقعة أكبر من 5 — وهو محقّق هنا).

قياسات الصدق الظاهري والمحتوى — جدول نموذجي تحكيما لخبراء:

- استخدم 5–10 خبراء من تخصصات (إدارة تربوية، جودة تعليمية، قياس وتقييم). قيّم كل بند على مقياس 1–4: (1 = غير مناسب، 2 = يحتاج تعديل كبير، 3 = مناسب بعد تعديل طفيف، 4 = مناسب تمامًا).

جدول (3) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

التقدير	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم الفقرة	البعد
موافق	0.949	3.96	1	إدارة الجودة الشاملة
موافق	0.959	3.83	2	
موافق	0.934	4.06	3	
موافق	1.082	3.54	4	
موافق	1.038	3.58	5	
موافق	1.082	3.55	6	
موافق	0.994	3.86	7	
موافق	1.01	3.77	الداخلي وثبات فقرات الاستبيان: إجمالي	
موافق	1.007	3.73	1	مستوى رضا الطلبة
موافق	1.020	3.66	3	
موافق	1.050	3.82	4	
موافق	1.050	3.63	5	
موافق	1.05	3.67	الإجمالي	
البيانات الوصفية				
عدد العبارات				
معامل ألفا كرونباخ				
الاتساق الداخلي				
Cronbach's Alpha				
0.805	0.941	7	إدارة الجودة الشاملة	
0.774	0.928	5	مستوى رضا الطلبة	
0.823	0.947	12	الإجمالي	

ويتضح من الجدول السابق رقم (2) أن نتائج تحليل الاعتمادية لمعامل ألفا كرونباخ للمتغيرات ككل تمثل 0.947 وهو مؤشر لدرجة مرتفعة من الاعتمادية، ويعكس معامل ألفا كرونباخ الذي تم التوصل إليه لدرجة عالية من الثقة/الثبات في المقاييس المستخدمة في البحوث الأدبية ويتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين محتوياته، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0.823) مما يدل على الثبات المرتفع لمحتوى الاستقصاء وفقاً لآراء عينة الدراسة ومن ثم يمكن الاعتماد عليه في مراحل التحليل الإحصائي لهذه الدراسة.

2-3. نتائج اختبار فروض الدراسة:

2-3-1. نتائج اختبار فروض الدراسة باستخدام الانحدار البسيط :

قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression analysis ، لما له من قدرة على تحديد علاقة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل لبناء دالة الانحدار، بتغلبه على الشوائب الإحصائية المتمثلة في الارتباط الذاتي بين المتغيرات ولما له من القدرة على بيان أثر علاقة المتغير المستقل على المتغير التابع، وقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط عند مستوى معنوية 0.05 ويوضح الباحث فيما يلي نتائج هذا التحليل بطريقة الادخال Enter.

2-2-3. **نتائج اختبار فرض الدراسة:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية.

3-2-3. اختبار النموذج وقدرته التفسيرية:

جدول (5) معاملات الارتباط والتحديد:

معامل الارتباط البسيط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
0.853	0.728	0.727

فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير الكلي في المتغير التابع، التي يفسرها المتغير المستقل، يوضح الجدول رقم (3) أن معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل، والمتغير التابع بلغ (0.853) ومعامل التحديد المعدل بلغ (0.728)، وهذا أن المتغير المستقل يفسر ما مقدار (72.8%) من التغير الكلي في المتغير التابع، وباقي النسبة (27.2%) ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم ادراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض ادراجها ضمن النموذج.

4-2-3. اختبار معنوية المتغير المستقل:

جدول رقم (6) معاملات نموذج الانحدار:

النموذج	معامل الانحدار	الخطأ المعياري Beta	معامل الانحدار المعياري	T (ت) المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت	0.706	0.127		5.554	0.000
إدارة الجودة الشاملة	0.838	0.033	0.853	25.240	0.000

أكدت النتائج الإحصائية لاختبار ت (t. test) كما هو موضح بالجدول رقم (4) على أن متغير المستقل المتعلق بإدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الطلبة وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

5-2-3. معادلة النموذج:

- وتؤكد نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة على صحة فرضهناك أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا الطلبة.
- من خلال معادلة الانحدار التالية:-

$$\hat{Y} = 0.706 + 0.838X$$

- أظهرت نتائج الدراسة الاستقصائية عن وعي وإدراك عينة الدراسة تجاه وضع إدارة الجودة الشاملة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في مدارس مديرية تربية البصرة، إذ: يوجد أثر معنوي لإدارة الجودة الشاملة ويتغير بنسبة 83.3% في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية.

النتائج:

1. أظهرت الدراسة أن المدارس تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدرجات متفاوتة عبر أبعادها الرئيسية، حيث سجلت القيادة والتمكين والأبعاد المتعلقة بالتركيز على المستفيد أعلى مستويات التبني، بينما كانت عمليات التحسين المستمر وإدارة العمليات أقل تأثيرًا.
2. بينت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والأكاديمية والمساندة كان مرتفعًا بشكل عام، مع وجود فجوات بين توقعات الطلاب والإدراك الفعلي للخدمة في بعض المجالات، مثل جودة الدعم التقني والخدمات الإدارية.
3. أظهرت الدراسة وجود أثر مباشر وإيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا الطلاب، كما بينت وجود أثر غير مباشر يمر عبر جودة العمليات والخدمات الإلكترونية وشؤون الطلاب، مما يعزز العلاقة بين تطبيق الجودة ورضا المستفيدين.
4. لوحظت فروق في كل من مؤشرات الجودة ومستوى رضا الطلاب تبعًا للمتغيرات الديموغرافية والأكاديمية، حيث تأثرت بعض الفئات بالمرحلة الدراسية والتخصص ونمط الدراسة، مما يشير إلى أهمية مراعاة خصائص الطلاب عند تصميم برامج الجودة الشاملة.
5. أظهرت الدراسة إمكانية بناء خطة تحسين مؤسسية تعتمد على نتائج القياس، تتضمن أولويات التدخل، مؤشرات أداء واضحة، وآليات متابعة دورية، بما يتيح للمؤسسة متابعة أثر برامج الجودة على رضا الطلاب بشكل مستمر.

التوصيات:

6. تعزيز تبني المدارس لجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل لضمان تحسين الأداء الإداري والأكاديمي والخدمات.

7. تصميم برامج متابعة دورية لرصد رضا الطلاب وتقليل الفجوات بين توقعاتهم والخدمات الفعلية، مع التركيز على التحسين المستمر.
8. تطوير خدمات العمليات والخدمات الإلكترونية وشؤون الطلاب لتعزيز أثر إدارة الجودة على رضا الطلاب.
9. مراعاة المتغيرات الديموغرافية والأكاديمية عند تطبيق برامج الجودة الشاملة لضمان استهداف جميع الفئات بشكل مناسب.
10. إعداد خطة تحسين مؤسسية واضحة تعتمد على نتائج القياس، تشمل أولويات التدخل، مؤشرات الأداء، وآليات متابعة دورية لضمان استدامة التحسينات.

الخاتمة:

تؤكد الدراسة على الأثر الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية، حيث يسهم تبني أبعاد القيادة، التركيز على المستفيد، التحسين المستمر، إدارة العمليات، وتمكين العاملين في تحسين تجربة الطلاب الأكاديمية والإدارية والخدماتية. وفي ضوء النتائج، يُوصى بتطبيق خطة تحسين مستمرة، تتضمن تطوير الهياكل الإدارية والأكاديمية، تعزيز الخدمات التقنية واللوجستية، ومتابعة رضا الطلاب بشكل دوري، لضمان تجربة تعليمية متكاملة تعزز الولاء والاندماج المدرسي وتحقق أهداف المؤسسة التعليمية بشكل مستدام.

المصادر:

1. أبو شناف، طاهر عبدالسلام؛ إياد علي مفتاح بالحاج؛ عبدالسلام عبدالحميد عمران (2019). "نجاعة الهيكل التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية على العاملين بكلية العلوم الإدارية والمالية والتطبيقية / طرابلس". مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة - كلية التجارة - ترهونة، ع. 9، ص. 54-79.
2. أولاد حيمودة، عبداللطيف (2016). "أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي". مجلة روافد للبحوث والدراسات، جامعة غرداية - مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية، ع. 1، ص. 3-26.
3. بن غربي، عثمان؛ فاطمة سعدي (2021). "إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية: المفاهيم، الأهداف، المتطلبات". مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، مج. 4، ع. 7، ص. 344-359.
4. الحسن، ميسون عطا محمد (2019). دور إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة أداء الخدمات التعليمية: دراسة حالة مدارس التعليم البريطانية - ولاية الخرطوم للفترة 2018-2019 (رسالة دكتوراه). جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، الخرطوم، السودان، ص. 1-135. إشراف: زكي مكي إسماعيل.

5. حسنين، الفاضل محي الدين عبدالغني؛ محمود عبدالمعطي هاشم عبدالحميد (2023). "أثر استخدام تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لقياس جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في مدارس مرحلة التعليم الابتدائي والمتوسط بمحلية الدبة في الفترة من 2021م إلى 2022م". مجلة جامعة دنقلا للبحوث العلمية، جامعة دنقلا – كلية الدراسات العليا، مج. 13، ع. 25، ص. 80-103.
6. حميدات، محمود أحمد حسين؛ رندة موسى المومني؛ جبريل إجميد العودات؛ صفاء أحمد مصطفى الصمادي (2023). "درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية في عملية التعليم عن بعد". دراسات في التعليم العالي، جامعة أسبوط – مركز تطوير التعليم الجامعي، مج. 23، ص. 78-102.
7. زاهر، بسام حسن؛ مادلين محمد جنبلاط (2019). "رضا طلبة الدراسات العليا عن جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية على طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب بجامعة تشرين". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة تشرين، مج. 41، ع. 4، ص. 103-121.
8. زهره، ريان نظير (2023). "أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة ميدانية على جامعة طرطوس". مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية، جامعة البعث، مج. 45، ع. 11، ص. 11-36.
9. زين الدين، أديب أنور عمر (2016). أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية - قطاع غزة (رسالة دكتوراه). جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية، أم درمان، السودان، إشراف: موسى أحمد آدم. ص. 1-304.
10. السعدون، حمادة (2019). "العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي". مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، مج. 12، ع. 4، ص. 1652-1672.
11. علة، عيشة؛ نوري الود (2017). "رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والأغواط". مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان – مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثروبولوجية، ع. 5، ص. 5-31.

1. Al-Ghanbousi, Salem bin Salim bin Mohammed. (2020). Total Quality Management in Higher Educational Institutions. Strategic Affairs Journal, Moroccan Center for Strategic Studies and International Relations, No. 7, pp. 75–93.
2. Al-Ghaithi, Hani bin Saeed bin Mubarak. (2007). The Extent of Applying Total Quality Management Standards in Private Universities from the Students' Perspective in the Sultanate of Oman (Master's thesis). Al al-Bayt University, Faculty of Educational Sciences, Mafrq, Jordan. Supervised by: Yahya Mohammed Al-Shadifat, pp. 1–117.

3. Al-Murhaq, Abdunnasser Ali Abdullah. (2020). Total Quality Management in the Educational System. Al-Jami'i Journal, General Syndicate of University Faculty Members, No. 32, pp. 62–89.
4. Al-Mashraqi, Mujahid Yahya Saleh. (2019). The Relationship between Educational Service Quality and Student Satisfaction: A Field Study at the Faculty of Commerce and Economics – Amran University. Al-Andalus Journal of Humanities and Social Sciences, University of Andalus for Science and Technology, No. 25, pp. 188–216.
5. Al-Mutairi, Noura bintMu'eibid bin Owaid, & Abdulaziz bin Mohammed Al-Saqr. (2024). The Availability of Total Quality Management Standards in Student Services: A Field Study on the Deanship of Student Affairs in Saudi Universities. The Arab Journal of Educational and Psychological Sciences, Arab Foundation for Education, Science and Arts, No. 43, pp. 761–790.

الملاحق:

استبيان بحثي بعنوان:

العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية في مدارس مديرية تربية البصرة

أولاً: مقدمة الاستبيان:

تحية طيبة وبعد،

نشكر لكم تعاونكم في المشاركة بهذا الاستبيان العلمي. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء طلبة مدارس مديرية تربية البصرة حول مدى فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس، وانعكاس ذلك على مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة.

نؤكد أن جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نرجو الإجابة بصدق وموضوعية، فأراؤكم قيّمة وستسهم في تحسين العملية التعليمية.

توقيع:

الباحث

ثانياً: البيانات الشخصية:

الاسم (اختياري):

الجنس: ذكر أنثى.

العمر: سنة.

الصف:

المدرسة:

هل سبق أن سمعت أو درست عن إدارة الجودة الشاملة؟ نعم لا

ثالثاً: محاور الاستبيان:

يرجى وضع علامة (√) تحت الخيار الذي يعبر عن رأيك في كل عبارة:

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل):

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفّر المدرسة بيئة تعليمية منظمة وملائمة للتعلم.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
تُحدّد الإدارة المدرسية أهدافاً واضحة لتحسين الأداء التعليمي.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
يشجّع المعلمون الطلبة على المشاركة الفاعلة في الأنشطة الصفية واللاصفية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
تُوفّر المدرسة موارد تعليمية وتقنيات حديثة لدعم العملية التعليمية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
يتم تقييم أداء المعلمين والطلبة بطرق عادلة وشفافة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
تسعى الإدارة المدرسية باستمرار إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
تُراعى احتياجات الطلبة الفردية في التخطيط وتنفيذ الأنشطة التعليمية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

محور الثاني: رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية (المتغير التابع):

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أشعر بالرضا عن مستوى التعليم الذي ألقاه في المدرسة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أجد أن المعلمين يشرحون المواد بطريقة واضحة ومفهومة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أرى أن المدرسة توفر بيئة مشجعة على التعلم.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أشعر أن الإدارة المدرسية تهتم بملاحظات الطلبة وتستجيب لها.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أشعر بالرضا عن الخدمات والأنشطة المساندة (مثل المكتبة والمختبرات).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

رابعاً: سؤال مفتوح:

1. ما أبرز المقترحات التي تراها مناسبة لتطوير طرق التدريس وأساليب الشرح في المدرسة؟
.....
2. ما التغييرات التي تقترحها لتحسين بيئة المدرسة (الفصول، الساحات، المختبرات، المكتبة)؟
.....
3. ما هي أفكارك لتطوير دور الإدارة المدرسية في الاستماع إلى آراء الطلبة والاستجابة لها؟
.....
4. ما المقترحات التي تراها مهمة لتعزيز الأنشطة المساندة (الأنشطة الثقافية، الرياضية، اللاصفية)؟
.....
5. ما التوصيات التي تقترحها لرفع مستوى الخدمات التعليمية بشكل عام في مدرستك؟
.....