

إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المدارس السعودية في الخارج

[دراسة مسحية على المدرسة السعودية بالجزائر]

أحمد بخيت العدواني الزهراني
مدير المدرسة السعودية بالجزائر

المقدمة:

تواجه المنظمات في العصر الحديث ضغوطاً وتحديات تتمثل أبرزها في: قلة الموارد المتاحة، وتعدد الأهداف، وانخفاض مستويات الإنتاجية، وتزايد الحاجات المجتمعية، وتدني مستوى الرضا لدى المستفيدين والعاملين... وغير ذلك، فأصبحت الحاجة ملحة إلى تحسين الربح والإنتاجية والجودة، مما يتطلب إحداث تغييرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغييرات المتسارعة، حيث لم تعد الأساليب الحالية قادرة على مواكبة التطورات في مختلف المجالات.

إذ تعتبر الجودة في التعليم 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.

إن تطبيق معايير الجودة في التعليم أمر في غاية الأهمية، حيث يذكر الشنبري (1422هـ) أن رائد الجودة الشاملة (Deming) قد دعا إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم لمعالجة قضاياها وتحسين النوعية فيه، كما أن (Huang) قد أشارت إلى أن (Langford) قام بتعديل مبادئ الدكتور (Deming) جميعها بما يتلاءم مع التعليم وطبقها على مدرسة (EDGE CUM BEHIGH) ص5، ص6، وهذا يدعم إمكانية

بناء معايير للجودة التعليمية بالمدارس السعودية في الخارج بما يناسب الجانب التعليمي ويساعد على تطويره وتحسينه.

وحيث أن إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management تعتبر من أهم الاستراتيجيات والأساليب الإدارية الحديثة لإحداث التغيير والتطوير، وذلك نظراً لما حققته في قطاع الصناعة والإنتاج من تميز، فقد بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة في التربية في منتصف السبعينات من القرن العشرين، حيث أصبح المجتمع العالمي كما تذكر نادية علي (2002 م، ص 204) ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، إذ يمكن القول: أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة.

لذا كان من الضروري أن تتغير النظرة إلى التربية من نظرة تقليدية قائمة على الحفظ والفهم والاستظهار إلى مفهوم أشمل وأوسع، قائم على إدراك المستجدات والمتغيرات التي يعيشها المجتمع السعودي، والقدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي ينهض بمستوى الفرد والمجتمع قائم عليه قائد مبدع، يوظف كل الإمكانيات والطاقات في خدمة طلابه وتحسين أدائهم العلمي والمهاري.

وبما أن التعليم في عصرنا الحاضر أصبح قضية بناء مستقبل مشرق للأمة لاسيما وأن الدراسات أوضحت بأن معدلات الزيادة المضطردة والمستمرة في أعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم تسير بشكل كبير، وبالتالي زيادة الطلب على التعليم كماً وكيفاً، ففي عام 1431هـ/2010م سوف تكون نسبة الشريحة العمرية ما بين (0-15) إلى جملة عدد سكان المملكة (41.9%) "خطة التنمية السابعة"

والمتتبع لواقع المدارس السعودية بالخارج يرى أنها أصبحت تواجه تحديات متنوعة، وتغيرات وتطورات تقنية متوالية، ويلحظ سرعة في التغيير والانفتاح الثقافي. ولا يمكن مواجهة تلك المتغيرات ومجابهة التحديات المختلفة إلا من خلال برامج تعليمية تعليمية متميزة تطبق الجودة الشاملة ومعاييرها وأدواتها في الحقل التربوي.

كما أكدت خطة التنمية السابعة لوزارة التخطيط (1420هـ - 1425هـ، ص

122) على حاجة النظام التعليمي السعودي إلى إدخال الإصلاحات في مجال إدارته من خلال الاستفادة من الأساليب الإدارية الحديثة للرفع من كفاءته وتحسين مخرجاته.

التربوية .

وقد أثبتت نتائج دراسة كل من مكروم (1996م) والمديرس (2000م) والسعود (2002م) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى تحقيق مجموعة من الفوائد منها :

-أنه يُعنى بتطوير القيادة المدرسية مع ضمان مشاركة جميع العاملين في المدرسة في مستويات صناعة القرار، وتحديد الأهداف، وتخطيط البرامج.

-دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفرادهِ، والوفاء بتلك المتطلبات.

-أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد ممكن.

-تحسين سمعة المنظمة التعليمية في نظر المعلمين والطلاب وأفراد المجتمع المحلي.

-تحقيق الاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمية.

إلا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات بصفة عامة والمنظمات التعليمية بصفة خاصة يتطلب وجود ثقافة تنظيمية تتلاءم من جميع جوانبها مع المرتكزات الأساسية التي تحتاجها عملية التطبيق، حيث إن هذه الثقافة عدها الكثير من علماء الجودة مثل ديمينج (Deming) وكروسبي (Crosby) وغيرهم من الرواد معياراً للحكم على مدى قبول بيئة المنظمة لإدخال فكرة أو نموذج جديد، كما أنها تعكس قدرة المنظمة على التكيف مع أساليب وممارسات جديدة كممارسات إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن كونها مُحدداً أساسياً لنجاح أو فشل جهود تطبيقها.

مشكلة الدراسة :

حقق التعليم العام في المملكة العربية السعودية كما يذكر السلوم (1416هـ، ص 423) تقدماً كبيراً، إلا أن مُعظمه مُنصب على النواحي الكمية، أما النواحي الكيفية فإن نصيبها يُعد متواضعاً إلى حد كبير إذا ما قورن بما ناله الجانب الكمي،

مما أدى إلى افتقار الإدارة التربوية إلى المرونة الإدارية، بالإضافة إلى ضعف القدرة على مواكبة التوسع والتطور الناتج عن استخدام التقنية الحديثة في مجال الإدارة التربوية.

كما أكد درباس (1994م، ص 39) في دراسته على ضرورة إدخال تغييرات جذرية على النظام التعليمي السعودي بدءاً من مدخلاته ومروراً بعملياته وانتهاءً بمخرجاته، حيث إن النظام القائم لم يعد قادراً على الوفاء بحاجات ورغبات المستفيدين ولا بمتطلبات الحياة العصرية التي أصبح شعارها الجودة. كما أنه لوحظ في السنوات الأخيرة تدني في المخرجات التعليمية، وقصور في إمام الطلاب ببعض المهارات الأساسية، وتزايد معدلات الرسوب والتسرب، كما لوحظ اتساع الفجوة بين متطلبات التعليم الجامعي وقدرات بعض خريجي المرحلة الثانوية، وهذا ملاحظ من خلال نتائج بعض الدراسات، ونتائج اختبارات القدرات العامة، وملاحظات المشرفين التربويين.

لذلك بدأ التركيز على الاهتمام بالكيف في المخرجات النهائية للتعليم والتعلم، واتجهت الوزارة لتطبيق العديد من وسائل التحسين والتطوير، والنظر إلى ذلك نظرة كلية لتطوير المنهج بمفهومه الواسع بكافة عناصره - بدلاً من التدرج والاجتهادات الشخصية، مع الأخذ بالاستراتيجيات الفاعلة في مجال التدريب والتدريس وتأليف المقررات، والدعوة إلى توظيف تقنية المعلومات بكافة أنماطها المختلفة، وإعادة تنظيم هيكلية الإدارة المدرسية لمعالجة هذا القصور وتخطي هذه الصعوبات..

والباحث من خلال معاشته للعمل التربوي منذ فترة تزيد على الثلاث سنوات في المدرسة السعودية بالجزائر لاحظاً قصوراً في الممارسات التربوية في الميدان التربوي والتعليمي بشكل عام في ممارسة أدوارهم الإدارية والفنية، وضعف المعلمين في قدرتهم على تفعيل الاستراتيجيات الحديثة وتقنياتها في التعليم مما نتج عنها مخرجات تعليمية تعليمية متواضعة لا تمكن بعض الطلاب من تحقيق أهداف المرحلة، والبعض الآخر يفتقد إلى المعارف والمهارات الأساسية والتي لا تؤهله للمنافسة العالمية.

وهذا الواقع أشار إليه (عسيري، 2002م، ص 316) من أن الأمر يستدعي إعادة التفكير فيما يقدم للطلاب من معارف وخبرات في المراحل التعليمية ومحاولة الأخذ بما تم في بعض الدول المتقدمة من إصلاحات تربوية، نتيجة للقصور في كفايات المعلم في مجال التدريس، والتقويم وبالتالي ضعف مخرجات التعليم المعرفية والوجدانية.

ونظراً لما تحتله المدارس السعودية بالخارج والبالغ عددها (20) مدرسة التابعة لوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية من اهتمام كبير من المسؤولين بالمملكة ومن المسؤولين بالدول التي توجد بها هذه المدارس، ولما لها من دور بارز في نشر التعليم وفق خطط وسياسة المملكة العربية السعودية التعليمية والصدى الكبير الذي تحضى به من قبل رجالات الدول المختلفة على اختلاف توجهاتهم التربوية والثقافية، كان من الأجدر البحث في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لهذه المدارس حتى تؤدي مهمتها الرئيسية على أكمل وجه ووفق جودة شاملة لإدارتها على أسس ومعايير عالمية.

حيث أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كما جاء في كل من القحطاني (1993م) وأبو نبعه وفوزية مسعد (1998م) يُعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة لإنجاز عملية التغيير في أسلوب الإدارة المتبع لمسايرة التغييرات والتحولات المعاصرة، وذلك عن طريق إيجاد فرص للتعاون والمشاركة بين الأفراد لمناقشة الأهداف، واتخاذ القرارات، وإيجاد الروح الجماعية المتماسكة، بالإضافة إلى تشجيع الإبداع، وتقدير الموظفين، والاهتمام بالمستفيدين (الطالبات، المعلمات، أولياء الأمور، المجتمع) وتلبية احتياجاتهم المختلفة، وجب الاستفادة منه في القطاع التعليمي.

وتأسيساً على ما سبق يتضح أن الواقع الحالي لا يلبي تطلعات المجتمع المدرسي والخارجي، ولا تطلعات المسؤولين حيث أن المنهج بعناصره المتعددة في التعليم العام، يعاني من قصور في تنظيمه التربوي والتعليمي والإداري والمهني، وأن محاولات التحسين والتطوير كانت تعتمد في مجملها على خبرات تأخذ في مجملها الطابع الشخصي من جانب، ومن جانب آخر تأخذ محاولات التحسين لعنصر دون عنصر مما أحدث انفصام كان له الأثر السلبي على النظام التعليمي.

ومن أجل التعرف على حقيقة هذه المشكلة، وتحديدتها بشكل علمي دقيق تم التوجه إلى إعداد دراسة لمحاولة بناء خطط مستقبلية تأخذ في الاعتبار تحسين وتطوير المدرسة بكافة عناصرها ومكوناتها من خلال نظام ومدخل تعليمي تتحقق فيه إدارة الجودة الشاملة فتتميز عملياته وتبدع مخرجاته، لكون الجودة أحد الركائز الرئيسة لنموذج الإدارة العصرية الذي يتماشى مع المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية ويتكيف معها وقد تم تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج ؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية :

1: ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة ؟

2: ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة ؟

3 : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

4: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة ؟

5: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال الجودة ؟

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة فيما يأتي :

- 1- تفيده في أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج .
- 2- معالجة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة، وتعتزض سبل التطبيق في المدارس السعودية في الخارج .
- 3- أن هذه الدراسة قد تلفت أنظار الباحثين والمهتمين بأدبيات الجودة الشاملة إلى دراسة تطويرية لواقع تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج.
- 4- تسهم في الكشف عن الواقع التربوي والتعليمي أمام المسؤولين في الإدارة والقائمين على التطوير في الوزارة من أجل اتخاذ الإجراءات التطويرية اللازمة لتذليل الصعوبات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يأتي :

- 1/ التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية بالخارج.
- 2/ التعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج المتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة .
- 3/ معرفة أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج المتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة.
- 4/ تشكيل فريق الجودة والذي يشمل فريق الأداء التعليمي، واعتبار كل فرد في المدرسة مسؤولاً عن الجودة الشاملة .
- 5/ مساعدة المعلمين على اكتساب مهارات جديدة في إدارة المواقف الصفية والتركيز على الأسئلة التفكيرية.

حدود الدراسة :

التزم الباحث أثناء إجراء الدراسة بالحدود التالية :-

1- الحد الموضوعي :

اقتصرت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة السعودية بالجزائر التابعة لوزارة التربية و التعليم السعودية (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) في مجال (الإدارة التعليمية ، المعلم)

2- الحدود الزمانية والمكانية :

اقتصرت الدراسة على مسؤولي الإدارة (رؤساء الأقسام، والمعلمين) بالمدرسة السعودية في الجزائر، وتم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام 1431هـ-1432 هـ .

مصطلحات الدراسة :

- الإدارة : عرفتها رافدة الحريري (2002م، ص 66) بأنها مجموعة من العمليات التي يقوم بها الأفراد والتي تتكامل وتتداخل فيما بينها لتحقيق الأهداف المنشودة وفق برنامج مخطط ومنظم ومنسق تدعمه الرقابة والتقييم المستمرين، للتأكد من أن تنفيذ هذه العمليات يسير بشكل سليم.

أما مصطلح الإدارة في هذه الدراسة : عملية تربوية عامة تشمل كل العمليات الإدارية من تخطيط، وتنظيم، واتخاذ للقرارات، ومتابعة، وعلاقات إنسانية، وإدارة للموارد، بما يحقق أهداف العملية التعليمية بشكل عام.

- الجودة : مجموعة سمات ومواصفات أي منتج أو خدمة، والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للعميل (ويليامز، 1999م، ص 103).

- إدارة الجودة : تمثل إحدى وظائف الإدارة ككل والتي تحدد وتطبق خطة الجودة (ويليامز، 1999م، ص 103).

- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): هي فلسفة إدارة الشركة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب (ويليامز، 1999م، ص 103).

وتعرفها حياة الحربي (1422هـ ، ص 12) بأنها : أسلوب إداري إستراتيجي متكامل يقوم على مجموعة من المبادئ التي يؤدي تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي إلى إيجاد بيئة تنظيمية تحقق التميز والجودة في خدماتها ومخرجاتها، من خلال التحسين المستمر للأداء في كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، وبتضافر جهود العاملين بها وتعاونهم للقيام بالعمل الصحيح وتلافي الأخطاء، باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة بمرونة وفعالية، لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين، مع الاعتماد على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.

أما التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة :

فيعرفها الباحث بأنها أسلوب إداري إستراتيجي متكامل يقوم على مجموعة من المبادئ

التي يؤدي تطبيقها في المدارس السعودية بالخارج إلى خلق بيئة تنظيمية تحقق التميز والجودة في خدماتها ومخرجاتها، من خلال التحسين المستمر للأداء في كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، وبتضافر جهود العاملين بها وتعاونهم للقيام بالعمل الصحيح وتلافي الأخطاء، باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة بمرونة وفعالية، لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين، مع الاعتماد على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.

- إمكانية التطبيق : القدرة والإمكانية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على المدارس السعودية بالخارج.

- المدارس السعودية بالخارج : هي مجموعة من المدارس وعددها (20) مدرسة وأكاديمية تتبع إدارة مستقلة تابعة لوكالة الوزارة للشئون الثقافية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وتهدف إلى توفير فرص التعليم لأبناء رعايا المملكة في الخارج وأبناء الجاليات العربية والإسلامية المقيمين في تلك الدول، صادر بحقها قرار مجلس الوزراء الموقر ذي الرقم (36) المؤرخ في 25/2/1418هـ ينظم عملها، وتُشرف عليها وزارة التربية والتعليم تريبياً وتعليمياً بالتعاون مع وزارة الخارجية والمالية والاقتصاد الوطني والتعليم العالي بالمملكة.

الإطار النظري :

فيا يلي سيعرض الباحث بصورة مختصرة لأدبيات الجودة من خلال نبذة عن تاريخها، والجودة في الإسلام ، وتعريفها ، والأسباب الرئيسة لإدخالها في النظم التعليمية ، ومميزات الأخذ بها :

نبذة عن الجودة :

بدأ الاهتمام بالجودة منذ زمن بعيد وبالتحديد منذ البرنامج التدريبي الذي وضعه أفلاطون لتدريب حرس جمهوريته والذي تطرق إليه في كتابه «الجمهورية» (أحمد وآخرون ، 1999 : 3)

ولكننا عندما نتحدث عن نشأة إدارة الجودة الشاملة لابد أن نفرق بين إدارة الجودة الشاملة كمصطلح وبين الممارسات والأنشطة ذات الصلة، وفي هذا الصدد تشير الأدبيات إلى أن مصطلح إدارة الجودة الشاملة ظهر في منتصف الثمانينات الميلادية، بينما ظهرت العناصر المكونة لهذا الاتجاه قبل ظهوره كمصطلح بوقت طويل، أما عن هذا الاتجاه في

العصر الحديث فقد بدأها (Deming) في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مجموعة من الأفكار تدور حول فكرة التكامل في المؤسسة كلها، وذلك من أجل الوصول لمنتج جديد ،وتعد اليابان الدولة الأولى التي طبقت نظريات ومبادئ (Deming) وتوالت الأفكار حولها وأخذت تطبق على مختلف القطاعات (الخطيب والخطيب ، 2004 : 45)
الجودة في الإسلام :

حث الرسول صلى الله عليه وسلم على الجودة من خلال إتقان العمل (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (البيهقي) وهذا ترغيب لإتقان العمل فدين الإسلام دين الإتقان وبذلك تكون الجودة مطلب شرعي بالإضافة لكونها مطلب معاصر ينادي عليه الإداريون يليهم التربويون .
تعريف الجودة :

إن مصطلح الجودة بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة المستهلك . وتعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها ” مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها إلى أحسن منها (Barton, Joan , 1991)

وقد ورد في الأدبيات العديد من التعريفات عن الجودة ومنها ما يلي :
عرف (Juran) الجودة بعدة تعريفات منها:
” العملية التي يقاس من خلالها أداء الجودة الحقيقي ، ومقارنته بالمعايير والعمل على تلافي مواطن الخلل والاختلاف عن المعايير “
” أن الجودة تعني التخلص من العيوب ، بمعنى أن معدل الأخطاء يجب أن يكون قليلاً جداً سواء في تصميم المنتج أو الخدمة ، أو في تقليل إعادة العمل الخاطئ ، ونسبة معدلات التفيتش . “
ملائمة المنتج أو الخدمة للاحتياج . “
” المطابقة لاحتياجات متلقي الخدمة . “

ويعرفها باختصار ” الملائمة للاستعمال . “ وينتج عن ذلك مفهومان :
1/ أن الجودة تعني تقليل معدل الأخطاء إلى أقل حد ممكن في كل مراحل العمل “
التصميم ، الإنتاج ، البيع ” للوصول إلى منتج لا يحوي أي عيب .
2/ أن الجودة تعني توفير الصفات والخصائص التي تلبي احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاته

في المنتج أو الخدمة (نياز، 2005: 15) .

وتعريف الجودة في التربية بأنها " استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة " (Rhodes , 1992 :16) (درباس ، 1994م: 15) وفي التعليم عرف البروفسور (Graham Gibbs , 1992) الجودة بأنها (كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب .. وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم .. ومهاراتهم في حل القضايا والمسائل .. وقدراتهم على توصيل المعلومة بشكل فعال والنظر في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً .. لتحقيق هذا لا بد من تبني منهج دراسي يساعد على إثارة غرائز الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب وحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للآراء والأفكار وأهمية النقد الذاتي في عملية التعلم) أما عن مفهوم الكم في عملية التعليم والتعلم ، أستخدمه هنا للدلالة على مقدار أو حجم المعلومة والوقت الذي يستغرق في التعليم والأسلوب السطحي لاكتساب المعلومة .. وقد علق (براون وريس) بينما الطالب العربي يقضي معظم وقته في الدراسة سواء داخل المدرسة أو خارجها ويعاني من كثرة المواد التعليمية وأن أسلوبه في التعليم يمتاز بالسطحية أي ما يتعلمه هو عبارة عن حقائق متفرقة تحفظ غيباً ثم تعاد أو تكرر في الاختبارات (براون وريس ، 1997 : 12)

وعرفها أحمد :الجودة هي عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء . كما تركز الجودة على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما (أحمد ، 2003م: 17)

الأسباب الرئيسية لإدخال نظام (الجودة) في النظم التعليمية :

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينات مما أدى بالتضحية بالجودة في التعليم .
- زيادة التسابق الاقتصادي جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي ، لمواجهة التنافس والعولمة .
- الثورة التكنولوجية والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري

- العولمة والتي تتطلب التفاهم والتسامح بين الشعوب مما يلزم بالجودة في التعليم (أحمد ، 2003 م : 34)

مزايا تطبيق الجودة في التعليم :

يتميز التعليم مرتفع الجودة بما يلي :

- قدرة الطالب على إكتشاف المعرفة بنفسه . فالطالب يتدرب على مهارات البحث والقدرة على التحليل والتركيب والتقويم ليكتشف المعرفة بنفسه والمعلم مشارك ومساند لذلك .
- القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة لأنها بنيت على الفهم .
- الربط بين الخبرات الماضية والحاضرة وإدراك العلاقات .
- الابتكار بحيث يبني المتعلم على ما تعلمه معرفة جديدة من إنتاجه .
- التمكن من حل المشكلات التي تواجه المتعلم من خلال تطبيق ما لديه من مهارات .
- يتميز المتعلم بالقدرة على توصيل ما لديه للآخرين فلهذه فكر مستقل .
- المتعلم لا يميل بل يطلب المزيد فهو مستعد للاستمرار في التعلم مدى الحياة . (الخطيب ، 2003م : 15-17)

ومن الجدير ذكره أنه من الصعب تقييم مدى نجاح تحقيق النظم التعليمية لسببين : أولهما أن مختلف المنتفعين يحددون القيم التي يؤمنون بها لمختلف الأهداف . وقد لا يتفق على تقدير نوع واحد من النتائج مع تقدير غيرها فوجهات النظر تختلف فالفكر الابتكاري نظرتة للقيم قد لا تتفق مع الفكر التقليدي . لذا فلا يمكن مقارنة النظم التعليمية على أساس نوع واحد من النتائج لأن لكل نظام قناعات يحدد النتائج التي يسعى للوصول لها . والسبب الثاني هو أن بعض النتائج أسهل قياساً ومقارنة من غيرها . فيمكن قياس امتلاك المهارات البسيطة باستخدام الاختبارات النموذجية ، ولكن من الصعب القيام بهذه المهمة فيما يتعلق بالفكر النقدي والابتكاري . (اليونسكو 2004م : 19-20) .

منهج وإجراءات الدراسة :

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي المسحي .

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر والبالغ عددهم 50 فرداً حيث كان توزيعهم على النحو التالي :- (10) مسؤولين ، (40) معلماً (إحصائية إدارة المدرسة 1431هـ) . وهم يمثلون جميع من هم على رأس العمل من مسؤولين ومعلمين .

عينة الدراسة :

تم تطبيق الدراسة على أفراد المجتمع من المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر ، وبعد استعادة الاستبانة ، واتضح أن عدد المستجيبين الذين خضعوا للتحليل الإحصائي كان (50) كالتالي (10) مسؤولين، و(40) معلماً .

أداة الدراسة وإجراءات إعدادها وتصميمها :

حيث أن هذه الدراسة قد اتبعت المنهج الوصفي فقد اختار الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، واستطلاع آراء المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر . وفي ضوء القراءات الخارجية وآراء الزملاء في الميدان التربوي من ذوي الخبرة ، ومن خلال خبرة الباحث فقد صيغت الاستبانة في صورتها الأولية في (2) محورين ، تحتوي على (21) عبارة في صورتها الأولية قبل التحكيم موزعة على محورين .

جدول رقم (1) توزيع فقرات الأداة في صورتها النهائية على محاور الدراسة

المحاور	المحور الأول الإدارة التعليمية	المحور الثاني المعلم	المجموع
عدد الأسئلة	09	09	18

صدق الأداة :

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه ، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية بالخارج ، فقد تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المختصين بلغ عددهم على (13) محكماً يعملون في كل من :كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم التربية بالجزائر ؛ لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملاءمتها لموضوع الدراسة مع اقتراح الصيغة المناسبة في حالة عدم مناسبتها ومدى مناسبة المقياس الخماسي في تنفيذ المفردات .

وقد أعيد بعضها مصحوباً ببعض الملاحظات ، والمقترحات التي أخذت بعين الاعتبار ، حيث تم تعديل بعض المصطلحات ، وإعادة صياغة بعض المفردات التي اكتنفها الغموض ، وحذف البعض الآخر وذلك في ضوء التجربة الاستطلاعية حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (18) مفردة موزعة على محورين شتملة على النحو التالي :

1/ الجزء الأول البيانات الأولية لجمع معلومات عامة عن (المؤهل ، سنوات الخبرة ، وسؤال عن مدى حصول المستجيب على دورة في الجودة .

2/ الجزء الثاني اشتمل على مفردات الدراسة وفقاً لتساؤلاتها حيث اشتملت المحاور على التالي : المحور الأول على أبرز الصعوبات المتعلقة بالإدارة التعليمية وخصص له المفردات من (9-1) ، والمحور الثاني على أبرز الصعوبات المتعلقة بالمعلم وخصص له من (10-18) .

3/ حدد درجة التحقق بخمسة مستويات وفقاً لمقياس ليكرت ، واستخدمت العبارات التالية في المقياس (موافق بشدة - موافق - لا أدري - غير موافق - غير موافق بشدة)

ثبات الأداة :

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة , فهو يعطي اتساقاً في النتائج عندما تطبق الأداة عدة مرات ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (35) فرداً , وتم حساب قيم معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha - Cornpach .

جدول رقم (2) قيم معامل الثبات لعينة الدراسة الاستطلاعية (ن = 50)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	9	0.84
المحور الثاني	9	0.94
المجموع العام	18	0.89

يوضح الجدول رقم (2) أن محاور الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات كافية لأغراض تطبيق الأداة حيث بلغ الثبات العام للأداة (0.89) .

المعالجة الإحصائية :

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، وقد تم عن طريق البرنامج الإحصائي حساب مايلي :-

- 1- التكرارات والنسب المئوية : لوصف مجتمع الدراسة وعينتها، وحساب توزيع آرائهم على كل محور من محاور الدراسة ، وعلى كل فقرة من الفقرات المكونة لها.
- 2- المتوسط الحسابي ، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وعينتها.
- 3- معادلة (ألفا كرونباخ) : لقياس ثبات أداة الدراسة .
- 4- اختبار T-TEST لتحليل الفروق الإحصائية بين متغيرين .في متغير الدورات التدريبية .
- 5- اختبار تحليل التباين (Anova) : وذلك لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة

إحصائية في اختلاف استجابات أفراد الدراسة على محاور الاستبانة في المتغيرات التالية (المؤهل ، وعدد سنوات الخبرة) .

المعالجة الإحصائية :

تطبيق أداة الدراسة:

قام الباحث بتطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام 1431/1432 هـ ، حيث قام بتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) عن طريق الاتصال المباشر مع المسؤولين في الإدارة والمعلمين في المراحل الثلاث .

خصائص العينة :

أولاً : المؤهل العلمي

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

م	المؤهل	التكرار	النسبة %
1	ماجستير	04	8%
2	بكالوريوس	43	86%
3	دبلوم معهد معلمين	01	2%
4	أخرى (دكتوراه)	02	4%
المجموع			100%

يتضح من خلال النظر إلى الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل ما بين بكالوريوس وماجستير ودبلوم معهد معلمين ودكتوراه على التوالي ، وقد تركزت العينة في مؤهل البكالوريوس بعدد 43 فرداً وبنسبة 86% من مجموع أفراد العينة.

كما يتضح أن هناك عدد من أفراد العينة كانت مؤهلاته منخفضة ما بين دبلوم معهد معلمين ودكتوراه وماجستير ويرجع ذلك لأنهم من أصحاب الخبرات العالية في مجال التدريس .

ثانياً : سنوات الخبرة

جدول رقم (4) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في مجال الحقل التربوي

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
1	من 1 إلى أقل من 5 سنوات	08	16%
2	من 6 إلى أقل من 10 سنوات	20	40%
3	من 11 إلى أقل من 15 سنة	08	16%
4	15 سنة فأكثر	14	28%
المجموع			100%

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المستجيبين كانوا من أصحاب الخبرة العالية في التدريس والذين تتراوح خبراتهم بين 15 سنة فأكثر ، ومن 11 إلى أقل من 15 سنة ، حيث كان عددهم 14 مستجيباً ، و 08 مستجيباً ، وبنسبة (28%) و(16%) على التوالي . وهذا العدد يعطي النتائج واقعية أكثر بحكم قدرة هذه العينة على إطلاق حكم صادق يفوق الحكم الذي يعطيه من هم دونهم خبرة في المجال التعليمي .

ثالثاً : الدورات التدريبية في الجودة

جدول رقم (5) : توزيع عينة الدراسة حسب الحصول على دورات في الجودة الشاملة

م	الحاصلين على دورات في الجودة	التكرار	النسبة %
1	نعم	00	00%
2	لا	50	100%
المجموع			100%

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك قصورا في تأهيل أفراد العينة في مجال الجودة الشاملة في التعليم ، حيث توضح النتائج أن عدد (50) شخصاً من المستجيبين لم يحصلوا على دورات تدريبية في الجودة وبنسبة 100% أي كل أفراد عينة الدراسة ، وتعتبر هذه النسبة متدنية جدا إذا قورنت بتوجهات الوزارة والإدارات التعليمية في نشر ثقافة الجودة ، وتعميم الاستفادة منها كبرنامج بديل قادر على تطوير وتحسين العملية التعليمية .

عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها:
خصائص العينة:

إجابة الدراسة عن السؤال الأول:

« ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة ؟

تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالإدارة التعليمية وقد رتبت تنازلياً لكل محور حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (6) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالإدارة التعليمية

الانحراف	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		لأدري		موافق		موافق بشدة		العبارة	ترتيبها	رقم الفقرة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
0.602	4.62	-	-	01	-	-	-	16	33	ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال	1	8		
0.418	4.78	-	-	-	-	-	-	11	39	عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة	2	9		
0.701	4.72	-	-	02	01	06	41	المركزية في اتخاذ القرار	3	6				
0.875	4.36	-	-	03	04	15	28	سوء استغلال الموارد المالية	4	5				
0.633	4.08	-	-	02	02	36	10	نقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا	5	4				
0.520	4.12	-	-	01	01	39	09	ضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي	6	3				
0.662	4.36	-	-	01	02	25	22	عدم تفويض المسؤوليات في الإدارة	7	7				
0.643	4.44	-	-	01	01	23	25	قصور في مخرجات القيادة الإدارية	8	2				
0.370	4.84	-	-	-	-	-	-	08	42	عدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية	9	1		
المتوسط الحسابي العام													4.13	

يوضح الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور قد تراوحت بين (4.84) و (4.12) وأن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالإدارة التعليمية كانت بدرجة (موافق بشدة) في عدد (4) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي: ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال، وعدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة، والمركزية في اتخاذ القرار، وعدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية، حيث بلغت متوسطاتها (4.62)، (4.78)، (4.72)، (4.84) على التوالي. ويوضح الجدول السابق أن درجة الموافقة على صعوبات الجودة التعليمية في التعليم العام المتعلقة بالإدارة

التعليمية كانت بدرجة (موافق) في عدد (5) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي : سوء استغلال الموارد المالية , ونقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا , وضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي , وعدم تفويض المسؤوليات في الإدارة , وقصور في مخرجات القيادة الإدارية, حيث بلغت متوسطاتها (4.36) , (4.05) , (4.08) , (4.12) , (4.36) , (4.44) على التوالي .

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالإدارة التعليمية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.13).

ويتضح من الجدول أن أعلى نسبة في تكرارات إجابات أفراد العينة إزاء صعوبات الإدارة التعليمية قد تركزت في (4) عبارات بدرجة موافق بشدة وهي على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال , وعدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة , والمركزية في اتخاذ القرار , وعدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية , ويرى الباحث أن انعدام ثقافة الجودة وإشاعتها في الإدارة التعليمية بصفة عامة و المدارس بصفة خاصة, ولعدم وجود قسم يتبنى هذا المنهج ويشرف عليه فلن يكون هناك تشجع وتحفيز للآخرين , أما العبارة الثانية والثالثة فلا زالت وللأسف في الميدان التربوي فلقد أشار درباس (1994م في دراسته إلى أن من الصعوبات التي ستواجه صانعي القرار والمسؤولين التربويين عند تطبيق الجودة الشاملة «عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة , والمركزية في اتخاذ القرار» . ويعزز ذلك أيضاً إجابة العينة على السؤال الأخير في الجزء الأول من الاستبانة حيث دل توزيع عينة الدراسة أن نسبة الذين ليس لديهم دورات في الجودة كان (84,7%) بينما من حظي بالدورات كان بنسبة (15,3) من عينة الدراسة. أما المفردات الباقية والتي نالت متوسطات بدرجة (موافق) فهي صعوبات واقعية يحتم على أصحاب الشأن «بذل الجهود لتطوير الإدارة التعليمية بما يجعلها أكثر استجابة للتجديد , وتقبلاً للتطوير لمواجهة , متطلبات التعايش الفعال مع عصر التغيرات» .(الرشيد، 2000، 165) .

إجابة الدراسة عن السؤال الخامس :

« ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة ؟

تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالمعلم وقد رتبت تنازلياً لكل محور حسب المتوسطات الحسابية

جدول رقم (7) النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالمعلم

الانحراف	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		لا أدري		موافق		موافق بشدة		العبارة	ترتيبها	رقم الفقرة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
0.61	4.16	-	-		02	-	-		36		12	قلّة حضور المعلمين للبرامج التدريبية	1	42
0.66	4.04	-	-		02		04		34		10	عدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس	2	43
0.54	4.10	-	-		01		02		38		09	ضعف إمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه	3	44
0.40	4.14	-	-	-	-		01		41		08	ضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب	4	39
0.69	4.00	-	-		02		06		32		10	عدم مساهمة المعلم في خدمة المجتمع المحلي	5	41
0.49	4.20	-	-	-	-		02		36		12	ضعف كفاية المعلم مهنيًا	6	47
0.49	4.40	-	-	-	-	-	-		30		10	عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية	7	40
0.61	4.06	-	-		02		02		37		09	قلّة تعاون المعلم مع الإدارة المدرسية	8	45
1.31	2.88		10		12		06		18		04	ندرة العلم المؤهل أكاديمياً	9	46
	4.78	المتوسط الحسابي العام												

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية لهذا المحور والتي تراوحت بين (4.40) و (2.88). وأن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمعلم كانت بدرجة (موافق) في عدد (9) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي: قلّة حضور المعلمين للبرامج التدريبية، وعدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس، وضعف إمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه، وضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب، وعدم مساهمة المعلم في خدمة المجتمع المحلي، وضعف كفاية المعلم مهنيًا، وعدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية، وقلّة تعاون المعلم مع الإدارة المدرسية، وندرة المعلم المؤهل أكاديمياً، حيث بلغت متوسطاتها (4.16)، (4.04)، (4.10)، (4.14)، (4.00)، (4.20)، (4.40)، (4.06)، (2.88) على التوالي.

ويبدل تحليل بيانات الدراسة أن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمعلم الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.78).

من عرض النتائج السابقة يتضح أن هناك صعوبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتعلق بالمعلم بدرجة (موافق) وكان أعلاها متوسطاً (قلة حضور المعلمين للبرامج التدريبية) ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى تدني دافعية المعلمين لحضور البرامج التدريبية ، خاصة في البرامج المسائية وآليات الإشراف التربوي، إضافة إلى قلة الحوافز التشجيعية، وضعف الجودة فيما يقدم للمعلمين... وتتفق هذه الاستجابات مع نتائج دراسة (غنيمة، 2005) التي بينت أن الكفايات المهنية تتوافر لدى المعلمين بدرجة متوسطة . وما أشار إليه (العسيري ، 2002م)، من قصور في كفايات المعلم في مجال التدريس ، والتقويم وبالتالي ضعف مخرجات التعليم المعرفية والوجدانية . أما أدناها متوسطة في تكرارات أفراد العينة إزاء الصعوبات المتعلقة بالمعلم وتعيق بدرجة (موافق) فتشير إلى (ندرة المعلم المؤهل أكاديمياً) وهذا ملاحظ في المرحلة الثانوية.

إجابة الدراسة عن السؤال التاسع :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

جدول رقم (8) نتائج تحليل التباين في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	7.876	4	1.969	8.170	.000
	داخل المجموعات	10.844	45	.241		
	المجموع	18.720	49			
الثاني	بين المجموعات	6.489	4	1.622	9.112	.000
	داخل المجموعات	8.011	45	.178		
	المجموع	14.500	49			

يوضح الجدول السابق نتائج مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة بالنسبة لمحاو الاستبانة في متغير المؤهل العلمي وهي أكثر من القيمة الجدولية ، وهي دالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الثلاث .

إجابة الدراسة عن السؤال العاشر :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة ؟

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	8.809	4	2.202	9.899	.000
	داخل المجموعات	10.011	45	.222		
	المجموع	18.820	49			
الثاني	بين المجموعات	5.956	4	1.489	11.085	.000
	داخل المجموعات	6.044	45	.134		
	المجموع	12.000	49			

يوضح الجدول السابق نتائج مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة بالنسبة لمحاو الاستبانة في متغير الخبرة وهي أكثر من القيمة الجدولية ، وقد أسفرت النتيجة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الثلاث في المحور : الأول والثاني تعزى لمن هم أكثر خبرة .

إجابة الدراسة عن السؤال الحادي عشر :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الدورات

التدريبية في مجال الجودة ؟

جدول رقم (10) نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في متغير الدورات التدريبية في الجودة

المحور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)
الأول	00	1.4200	0.4985	64.957
	50	4.5800	0.4985	
الثاني	00	1.4600	0.4989	62.870
	50	4.4000	0.4948	

بالنظر للجدول السابق رقم (10) الخاص باستجابات أفراد عينة الدراسة في متغير الدورات التدريبية يتبين من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) بين العينة

يتضح بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين .

في ضوء تحليل استبانات المستجيبين ، وتفسيرها ، تم التوصل للنتائج التالية :-

1- هناك العديد من الصعوبات المتعلقة بالإدارة التعليمية ، والتي تعوق تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج في التعليم العام أبرزها على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال - عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة - المركزية في اتخاذ القرار - عدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية - سوء استغلال الموارد المالية - نقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا - ضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي - عدم تفويض المسؤوليات .

2- وجود العديد من الصعوبات المتعلقة بالمعلم والتي تعوق تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج في التعليم العام منها على التوالي : عزوف المعلم عن حضور البرامج التدريبية - عدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس - ضعف إمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه - ضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب - عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية.

المراجع :

1- القحطاني، سالم، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد (78) السنة الثانية والثلاثون، معهد الإدارة العامة، الرياض، شوال 1993م.

2- الشنبري، محسن (1422هـ)، مبادئ إدارة الجودة بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

3- درباس، أحمد، إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج، العدد (50). السنة الرابعة عشر، 1414هـ.

4- أبو نبعته، عبد العزيز، وفوزية، مسعد، إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، الإمارات العربية المتحدة،

العين، 1998م.

5- الحربي، حياة (1422هـ). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

6- الخطيب، أحمد، والخطيب، رداح (ب. ت). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.

7- الخطيب، محمد (2003م). الجودة الشاملة و الاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض.

8- أحمد ، أحمد إبراهيم ، الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية ، الاسكندرية ، دار الوفاء ، 2003م .

9- العسيري ، علي سعيد مريزن ، واقع الاختبارات التحصيلية في التعليم العام والجامعي وأثره على المخرجات التعليمية ، بحوث ودراسات وأوراق العمل للقاء العاشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، 1423هـ .