مجلة أبحاث نفسية وتربوية ——— العدد 9 ديسمبر 2016 ، ص.ص.07-30

اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم

– دراسة ميدانية بثانويات بلدية سطيف-

بوقزولة وداد

جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، الجزائر

أ.د. بغول زهير

مخبر التطبيقات النفسية والتربوية– جامعة قسنطينة 2– عبد الحميد مهري، الجزائر

جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، الجزائر

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دلالة الفروق الموجودة في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم والمتمثلة في رضا العميل، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، القيادة التربوية المؤهلة، فرق العمل والتعليم والتدريب وذلك وفق متغيري الجنس والشعبة التي يدرسها الأستاذ. وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة على:

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم تعزى إلى متغيري الجنس والشعبة .

– أن اتجاهات الأساتذة نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي اتجاهات إيجابية.

الكلمات الدالة: الاتجاهات - التعليم الثانوي – إدارة الجودة الشاملة – التعليم.

Abstract

This study aimed to identify higher education teachers' attitudes towards total quality management principles in education as customer satisfaction, continuous enhancement, workers participation, qualifying leadership, team work, learning and training, according to two variables: gender and the division that the teacher studies.

The results of the study show that:

- There are no significant differences in higher education teachers' attitudes toward some principles of the total quality management attributable to gender and division variables.
- Teachers' attitudes towards the principles of total quality management in education are in the positive side.

Keywords: Attitudes, Higher education, Total Quality Management, Education.

© مخبر التطبيقات النفسية والتربوية– جامعة قسنطينة 2– 2016

مقدمة

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي تحقيق أهدافها بدون إحداث هدر تربوي، وضمان التحسين المستمر والشامل لكافة قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة التعليمية بالإضافة إلى تكوين ثقافة تنظيمية تشجع على رفع كفاءة الأداء لكل العاملين بالمؤسسة التعليمية، كما تساهم هذه الأنظمة مجتمعة على تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وأعضاء هيئه التدريس، فضلاً عن تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم وتصميم مناهج تربوية تلاؤم عمليات التعلم الذاتي، وهذا يتطلب توفير الجهد والصبر على تحقيق النتائج بدون استعجال من قبل كافة المستويات الإدارية على اعتبار أن التعلم هو عملية مستمرة مدى الحياة، ويتطلب أنماطا ًقيادية ديمقراطية تؤمن بمبدأ المشاركة والتعاون بين جميع المشاركين ويسود بينهما التقدير والاحترام ويتمتعون بروح معنوية عالية ودافعية نحو التغيير للأفضل.

انطلاقا من ذلك فإن تطبيق مبادئ هذا النظام في أي بيئة تعليمية يستدعي من القائمين على القطاع التعليمي تهيئة مناخ يساعد على تنفيذ خطة الجودة الشاملة بشكل يضمن تحقيق الأهداف والتنبؤ بالمشكلات التي قد تواجه تطبيق هذه المبادئ، ولعل من أهم العقبات التي يمكن أن تعيق هذا التنفيذ هي عدم فهم وعدم اقتناع العاملين في المؤسسات التعليمية بمبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة وخصوصا الأساتذة، ذلك أن المعلم يعد عاملا مباشرا في تنفيذ أهداف السياسات التربوية ونجاح مخططاتها، لذا من الضروري معرفة اتجاهاتهم نحو مبادئ هذا النظام والتحقق من تقبلهم لها واستعدادهم لتنفيذها.

1- إشكالية الدراسة

يشهد العالم منذ تسعينات القرن الماضي جملة من التغيرات كالتكنولوجيا المتقدمة، والمعلوماتية، والتنافسية، والأسواق المفتوحة، والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، والانتقال من المركزية إلى اللامركزية، وفي ظل هذه الظروف لم يعد النظام التعليمي يعمل بمعزل عن الأنظمة الاجتماعية الأخرى، حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي أن يوفر لها مخرجات – الطلاب – في مستوى جودة يتناسب مع احتياجاتها، وأن أي نقص أو تقصير في هذه المخرجات سوف يكلف النظم الأخرى تكاليف باهظة يوفر لها، وعليه فإن النظام التعليمي كنظام مجتمعي لابد أن يطور أهدافه وعملياته ومخرجاته

حتى يتلاءم مع هذه المتغيرات المتسارعة، ويصبح نظاما تعليميا ذا جودة عالية.

وهكذا اكتسب مفهوم الجودة في التعليم اهتماما متزايدا على كافة المستويات الإقليمية والدولية، ومن النظم الحديثة التي أثبتت نجاعتها في تحقيق جودة التعليم نظام إدارة الجودة الشاملة والذي يعد من الاتجاهات المتطورة التي تهدف إلى ضمان التحسين المستمر والشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة التعليمية وتكوين ثقافة تنظيمية تشجع على رفع كفاءة الأداء لكل العاملين بهذه المؤسسات[1]. في نفس السياق أوصت العديد من المؤتمرات التي عقدت بشأن التعليم وتحديات العصر– كالمؤتمرات التي يعقدها المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية والمؤتمرات المنعقدة على مستوى كليات التربية في مصر والمملكة العربية السعودية– على الاهتمام بجودة التعليم بعد أن أصبحت الجودة هي المعيار الحقيقي الذي تسعى إليه جميع الدول المتقدمة وإن اختلفت استراتيجيات ونماذج التنفيذ[2].

وفيما لا تدخر دول العالم المتقدمة جهدا في محاولة رفع مستوى العملية التعليمية، يواجه المتأمل لصورة النظم التعليمية في البلدان شبه النامية ومنها الجزائر افتقارها لفلسفة تربوية واضحة المعالم، إضافة إلى أنها نظم تقوم على التوفيق والتجميع بدون منهج واحد فكثيرا ما تلجأ للترقيع وقد تكون كل رقعة في اتجاه مختلف عن الآخر وقد يكون هذا سر من أسرار الأزمة التربوية لهذه النظم[3].

انطلاقا من هذا الواقع، فإن المؤسسات التعليمية في الجزائر مطالبة بإيجاد الآليات الكفيلة بالارتقاء بمخرجاتها، عبر تبني التوجهات والمداخل الحديثة في التعليم والتي أصبحت تشكل مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر التطور المعرفي والتكنولوجي.

---

[1] مجاهد محمد عطوة (2008). ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، ص29.

[2] محمد مصطفى عبد السميع(2008). الجودة في التعليم " نحو مؤسسة تعليمية فاعلة في عالم متغير"، مكتب اليونسكو الإقليمي، مصر، ص 122.

[3] بدران شبل والبوهي فاروق(2001). نظم التعليم في دول العالم (تحليل مقارن)، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 179.

ويعد مدخل إدارة الجودة الشاملة أحد أهم المداخل التي فرضتها طبيعة المتغيرات العالمية السريعة والمتلاحقة على مجال التعليم، والذي يلقى الاهتمام المتزايد على المستويين العالمي والإقليمي، حيث يسعى هذا المدخل إلى ضرورة العمل على إيجاد فلسفة جديدة للمجتمع بصفة عامة ومجال التعليم وإدارته بصفة خاصة، فهو يتضمن أن يعطي كل فرد في مجاله كل ما لديه من إمكانيات وقدرات وأداء مما يجعله ركيزة أولية في طريق التوصل إلى الإبداع المجتمعي الشامل، ويركز أيضا على فلسفة مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل التعليمي وعلى نحو متواصل، كما يجمع هذا المدخل أيضا بين الكثير من الأفكار السائدة والحديثة عن ثقافة المؤسسة التعليمية واستراتيجيات الإدارة ونظرياتها، وإدخال ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسة التعليمية لتطبيق مبادئ ومعايير عالمية ومستمرة ومتفق عليها ليس فقط لضمان جودة المنتج التعليمي وقبوله عالميا، بل أيضا لضمان جودة العمليات التي يتم من خلالها إعدادا هذا المنتج[4].

وتمثل إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية تنظيمية يتم تطبيقها في مختلف مستويات المدرسة على نحو كلي، إذ يصبح تحقيق الجودة عملية يلتزم بها الجميع وبشكل متواصل، إضافة إلى أن مفهوم الجودة يعني أن الكل سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ولابد من تضافر الجهود من الجميع للوصول إلى الجودة المرجوة، وأن يشارك كل فرد في المؤسسة في تقديم الخدمة للمستفيدين[5]

ويمثل عمل الفريق والمشاركة أحد أهم المبادئ والأسس التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة، فتضافر الجهود يزيد من رفع كفاءة الأداء والتحسين المستمر، وهذا ما يتطلب وجود الرغبة وتبني ثقافة الجودة من قبل جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

---

[4] عطية مبروك على(2005). بعض نماذج إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في التعليم العام بمصر دراسة تحليلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، ص 42.

[5] John, MacDonald: Understanding total quality management, Hodder and Stoughton, London. P6.

إن عملية نشر ثقافة الجودة لن تتم إلا إذا اقتنع المعلم بها وبكل أبعادها وحينئذ يصبح لديه اتجاه إيجابي نحوها، بل وسيتبنى الجودة وينتج بل يبدع ويبتكر في أساليب التعامل مع مبادئها من خلال عمله المهني[6].

وعلى اعتبار أنه في حالة الرغبة في التغيير إلى الأفضل فلابد من خطوة أولى وهي دراسة الاتجاهات السائدة في المجتمع المحيط بالظاهرة موضوع الاتجاه ومدى قابليتها لإحداث التغيير المطلوب، نظرا لأن اتجاهات جديدة قد تتعارض مع الإطار المرجعي للمجتمع ومع تراث ثقافي وقيم ومعتقدات وعادات وأفكار[7]، فإن التعرف على اتجاهات الأساتذة باعتبارهم طرف مهم وفاعل في العملية التعليمية نحو المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، يعد خطوة حتمية للتنبؤ بإمكانية تطبيق هذه المبادئ في مؤسساتنا التعليمية خاصة منها الثانوية على اعتبارها تلي مرحلة التعليم الأساسي (الابتدائي والمتوسط) الإلزامي وتسبق مرحلة التعليم العالي أو التكوين المهني أو عالم الشغل من جهة أخرى.

فالاتجاه باعتباره مفهوم أو تكوين فرضي، يشير إلى توجه ثابت أو تنظيم مستقر، إلى حد ما، لمشاعر الفرد ومعارفه، واستعداده للقيام بأعمال معينة نحو أي موضوع من موضوعات التفكير، ويتمثل في درجة من القبول والرفض لهذا الموضوع يمكن التعبير عنها لفظيا وأدائيا[8].

ولعل من أهم الأسباب التي أدت إلى طرح هذه الدراسة هو محاولة الكشف عن توجهات أساتذة التعليم الثانوي نحو بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة من حيث إيجابيتها أو سلبيتها التي من الممكن أن تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فيما إذا أريد تطبيقه بهذه المؤسسات التعليمية.

وبالتحديد تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي:

---

[6] حياة بنت عبد العزيز محمد نياز(2008)." مدى تقبل معلمات المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم"، المؤتمر العلمي الثاني" التقويم الشامل وضمان الجودة والاعتماد في التعليم قبل الجامعي الحاضر والمستقبل"، المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي، مصر، ص 282.

[7] حامد زهران(2000). علم النفس الاجتماعي، ط6، عالم الكتب، القاهرة، ص 86.

[8] عطوة أحمد(1981). مدخل علم النفس الاجتماعي، دار نصار للنشر، ص91.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم و فق بعض المتغيرات (الجنس، الشعبة)؟

و تندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم و فق متغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم و فق متغير الشعبة؟

2- فرضيات الدراسة.

تنطوي هذه الدراسة عل فرضية عامة وفرضيتان جزئيتان.

1-2 الفرضية العامة: ومفادها

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق بعض المتغيرات (الجنس، الشعبة).

2-2 الفرضيات الجزئية.

1-2-2 الفرضية الجزئية الأولى: ومفادها

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الجنس.

2-2-2 الفرضية الجزئية الثانية: ومفادها

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الشعبة.

3- أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.
- الكشف عن اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.
- الكشف عن علاقة بعض المتغيرات كالجنس والشعبة باتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

4- مفاهيم الدراسة.

1-4 الاتجاهات.

- **تعريف " هولتزمان:**" الاتجاه هو استعداد جاه شيء قد يكون تجاه فكرة، شخص، هدف، موضوع، ذلك الاستعداد يتضمن الشعور الذي يحمل الفرد على العمل والتصرف قبل الشخص أو الفكرة موضوع الاتجاه"[9]
- **تعريف خليفة:** " الاتجاه هو استعداد نفسي أو تهيؤ عقلي عصبي متعلم للاستجابة الموجبة أو السالبة نحو أشخاص أو مواقف أو أشياء أو موضوعات أو رموز في البيئة التي تستثير هذه الاستجابة"[10].

التعريف الإجرائي: " الاتجاه هو استعداد نفسي مكتسب عند الفرد مرتبط بخبراته السابقة وبالمعايير والقيم السائدة في المجتمع بحيث تكفل توجيه استجابة نحو موضوع الاتجاه بالقبول أو الرفض."

2-4 أستاذ التعليم الثانوي.

ونقصد به الأستاذة المسئولون عن تدريس التلاميذ بمؤسسات التعليم الثانوي والتكنولوجي في مختلف الشعب العلمية والأدبية، بثانويات بلدية سطيف، والحاصلين على منصب أو لقب أستاذ التعليم الثانوي.

2-4 إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

- **تعريف " رودز"** « Rhodes» **:"** هي عملية إدارية (إستراتيجية إدارية) ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مستويات التنظيم المختلفة على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر في المؤسسة التربوية"[11]
- **تعريف " رينهارت"** « Rinehart » :" هي الخصائص المجتمعة لمنتج أو خدمة ترضي احتياجات العملاء، سواء كان العميل هو المتلقي المباشر للخدمة (الطالب/ المعلم داخل نظام التكوين) أو المستخدم

---

[9] عطوة أحمد(1981) مرجع سبق ذكره، ص32.

[10] عبد الله معتز سيد وخليفة عبد اللطيف محمد(2001). علم النفس الاجتماعي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 75.

[11] عماد الدين منى مؤتمن(2006). آفاق تطوير الإدارة والقيادة التربوية في البلاد العربية، مركز الكتاب الأكاديمي، ص 135.

الأصلي للمنتج أو الخدمة أو كليهما من العملاء الخارجيين المتمثلين في المسئولين عن التعليم الثانوي"[12].

5 التعريف الإجرائي.

" إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي نظام إداري معاصر متكامل يهدف إلى ترسيخ ثقافة الجودة في كل ما يتعلق بالعملية التعليمية من مدخلات، عمليات، ومخرجات من خلال مشاركة جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية في التحسين المستمر للأداء في إطار عملية تفاعل وتواصل فعال، وفي ضوء توقعات الطالب وأولياء الأمور والمجتمع ككل، وذلك لإرضاء هذه التوقعات والنهوض بمستوى جودة العملية التعليمية".

5-4 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

وتمثل الأسس والركائز التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة، ونعني بها في هذه الدراسة تحديدا:

- رضا العميل.
- التحسين المستمر.
- مشاركة العاملين.
- القيادة التربوية المؤهلة.
- فرق العمل.
- التعليم و التدريب.

5- الإطار النظري للدراسة.

5-1 الدراسات السابقة.

5-1-1 دراسة حياة بنت عبد العزيز محمد نياز (2008):

بعنوان: **"مدى تقبل معلمات المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم".**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة :

- مدى تقبل معلمات المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم.
- المعوقات التي تحد من تقبل المعلمات لمعايير الجودة الشاملة في التعليم.
- المقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم.

[12] ويح محمد عبد الرزاق إبراهيم(2003). منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ص 42.

وخلصت الدراسة إلى أن جميع معايير الجودة الشاملة المتعلقة بالمعلم كالالتزام المهني وأخلاقياته، العلاقات والتعاون، التنمية المهنية الفعالة التمكن من المادة العلمية وطرق تعلمها قد حظيت بدرجة تقبل كبيرة من قبل معلمات المرحلة الثانوية، كما حصل معيار جودة التخطيط للموقف التعليمي على أعلى درجات التقبل بالنسبة لبقية المعايير.

أما فيما يخص المعوقات التي تعيق المعلمات عن تطبيق معايير الجودة في التعليم فمن أهمها عدم توفر الخبرة الكافية لتطبيقها إضافة إلى ضعف الإعداد الأكاديمي والمهني للمعلمة وكذلك إلى مقاومة الإدارة للتغيير والتجديد زيادة على ضعف كفاية الإدارة العلمية في مجال الجودة في التعليم، بالإضافة إلى معوقات تتعلق بالبيئة المدرسية وأخرى متعلقة بالطالبات[13].

على الرغم من أن الدراسة كانت تريد الكشف عن مدى تقبل المعلمات لمعايير إدارة الجودة الشاملة، فقد استفادت منها الباحثة في طريقة تقصي آراء المعلمات نحو نظام إدارة الجودة الشاملة، كما أن تأكيد المعلمات على تقبلهم التام لمعايير إدارة الجودة الشاملة يمكننا من مقارنة هذه النتائج مع نتائج دراستنا والوقوف على الاختلافات والاتفاقات تجاه هذا الموضوع.

2-1-5 دراسة نعمة عبد الرءوف منصور.
بعنوان: تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مدى تبني مديري المدارس الثانوية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة؟
- ما الاتجاهات العالمية المتبعة في إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؟
- ما التصور المقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة؟

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- انعدام الوعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة.

[13] حياة بنت عبد العزيز محمد نياز (2008)، مرجع سبق ذكره، ص ص 281-315.

- عدم الاعتماد على الأساليب الإحصائية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- عدم الاهتمام بعملية التحسين المستمر.
- عدم استخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة ما يلي:

- السعي إلى نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة.
- اقتناع الوزارة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الفلسطينية.
- استخدام طرق التحسين المستمر في العملية الإدارية.
- التركيز على عملية التدريب.algaodh5.files.wordpress.com

أوضحت هذه الدراسة بعض النقاط المهمة فيما يخص مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، ومن النتائج التي أفضت إليها انعدام الوعي بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة لدى مدراء المدارس الثانوية وهذا ما دفعنا للتساؤل عن اتجاهات الأساتذة نحو هذا النظام في البيئة الجزائرية.

3-1-5 دراسة بشرى عبد الحمرة عباس.

بعنوان: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وحاولت الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما هي إمكانية تطبيق جامعة القادسية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- هل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية أي علاقة في تطوير هذه الكليات والارتقاء بها تعزى إلى المتغيرات التالية: الجنس، المؤهل العلمي، الكلية التي يدرس بها. من خلال مجالات الدراسة والتي تمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي: التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، رضا المستفيدين، فرق العمل، التعلم والتدريب.

وقد سعت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق مجالات الدراسة هذه.

وقد أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والكلية التي يدرس بها.

و من بين التوصيات التي اقترحتها الدراسة:

- نشر ثقافة الجودة الشاملة ومفاهيمها لكل العاملين بالجامعة لتهيئة المناخ التنظيمي لتقبل متطلبات الجودة الشاملة ويتطلب ذلك عقد الندوات واللقاءات والدورات التدريبية للعاملين.
- مشاركة العاملين والأساتذة ببرامج الجامعة والذي من شانها أن يدعم أهداف إدارة الجودة الشاملة.
- التوجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات التربوية فالمركزية هي من المشكلات الرئيسية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم[14].

تشابهت هذه الدراسة مع موضوع الدراسة الحالية على الرغم من الاختلاف في نوع التعليم، إلا أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي تتفق إلى حد كبير مع مبادئه في التعليم العالي.

5- 2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

يقوم نظام إدارة الجودة الشاملة على إحداث تغيرات إيجابية جذرية شاملة لكل مكونات المؤسسة المدرسية لتشمل القيم والمعتقدات واللوائح وأنماط الفكر والسلوك والعلاقة بين القائد والمرؤوسين وبين المدرسة والطالب والأسرة والمجتمع والمناهج والأنشطة والتكنولوجيا المستخدمة ونظم وإجراءات العمل والأداء وتأكيد الأداء بشكل تعاوني متكامل يعتمد على الشبكية لكل من الإدارة والعاملين والمعنيين بالعملية التعليمية ... وذلك بهدف تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة المدرسية بصفة مستمرة للوصول إلى تعزيز جودة تعلم الطلاب وللوفاء بتوقعات المستفيدين أو التفوق عليها لتحقيق أكبر معدل رضا لدى المستفيدين من الخدمة بصفتهم المستخدم النهائي[15].

---

[14] عباس بشرى عبد الحمرة (2010) " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد2، العراق، ص–ص 62–78.

[15] البكري سونيا محمد(2002).إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 47.

وعلى ذلك فإدارة الجودة الشاملة التعليمية هي إستراتيجية إدارية تركز على جملة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف القدرات الذهنية التشاركية الشاملة للعاملين والمعنيين بالعملية التعليمية الفكرية والسلوكية في مختلف مستويات المنظمة المدرسية على نحو إبداعي وأنها نظام يقوم على الفهم والالتزام من القمة إلى القاعدة والمشاركة في التخطيط والتنفيذ وفي اتخاذ القرارات وعلى التحسين المستمر للعملية التعليمية، حيث يكون الهدف الأسمى للمؤسسة المدرسية تلبية الاحتياجات الفعلية للطلاب وإثارة دافعيتهم للتعلم وبيان القيمة المضافة التي يولدها على الطلاب وعلى أعضاء المدرسة كمؤشرات مهمة في إصدار الحكم على جودة الأداء وجودة التعليم والذي هو موضع اهتمام الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع المحلي كمستفيدين خارجيين[16].

3-5 أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

مما لا شك فيه أن الهدف الرئيسي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية هو تطوير الخدمات والمخرجات مع تخفيض في التكاليف والجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم، وهناك أهداف فرعية تنطلق من هذا الهدف وهي:[17].

- تحقيق أفضل مستوى من الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات على مستوى الخدمة التعليمية.
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات ووضع الإجراءات اللازمة التي تلزم ذلك.
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون وتشجيع العمل الجماعي.
- توطيد الثقة وتحسين العمل للعاملين وضمان التواصل بينهم بطريقة سهلة.
- العمل على ضبط وتطوير النظام الإداري بالمؤسسات التعليمية نتيجة توظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي.

---

[16] اسكاروس فيليب(2005). جودة المدرسة الثانوية العامة من منظور الطلاب دراسة تحليلية، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة، ص ص 12-13.

[17] الربيعي محمود داود و آخرون(2014).إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، ط1، دار الكتب العلمية، لبنان،2014، ص ص 72-73.

- تطوير الهيكلة الإدارية بالمستويات التعليمية والسماح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.
- ابتكار مقاييس دقيقة متطورة لقياس الأداء.
- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كل جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصرها.

4-5 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

يمكن تلخيص أهم الأسس والمبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة التعليمية في:

- **التأكيد على رضا العميل الداخلي** بالمؤسسة التعليمية والخارجي المرتبط بسوق العمل، وذلك بإجراء مسح دوري للبيئة والخدمة التعليمية.
- **التركيز على جودة العمليات** داخل المؤسسة التعليمية وذلك بإنشاء آليات خاصة بالاتصال والالتزام الفعال للمشاركين الرئيسيين والتكامل في الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة التعليمية ودعم ثقافة التحسين المستمر وتقنين الإنجازات بالمشاركة التعليمية داخل وخارج المؤسسة.
- **تفويض السلطة لفريق العمل**، مما يمنح العاملين المزيد من الثقة في النهوض بمهام أكبر وأكثر أهمية، ويمكن العاملين بالمؤسسة التعليمية من المشاركة الفعالة في صناعة القرارات المرتبطة بتحقيق الأهداف والقضايا المدرسية واتخاذها.
- **العمل الجماعي (عمل الفريق)** وتحقيق الرؤية المشتركة والتوجه الموحد للتنظيم المدرسي ككل، يمنح المؤسسة التعليمية الكثير من المعلومات الدقيقة فتزيد فرصة احتواء الأخطاء وتصويبها، ويحقق أقصى وأفضل تعاون داخل المدرسة وفصولها الدراسية.
- **اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق والبيانات الإحصائية**، شريطة تضمين هذه البيانات: احتياجات الطالب وكافة المشاركين بالمؤسسة ومقاييس الأداء والقيم المتغيرة، ورغبات أولياء الأمور ومتطلبات سوق العمل.
- **إيجاد بيئة تساعد على الوحدة والتغير**، فيشعر العاملون بالمؤسسة التربوية بحرية المناقشة للمشكلات واقتراح الحلول المناسبة لها.
- **القيادة التربوية (المدرسية) المؤهلة** بالقدرة على خلق رؤية تنظيمية مشتركة لتطوير لغة مشتركة لتفعيل الجودة وإدخال ثقافتها للمؤسسة

التعليمية بجانب تعزيز التزام تلك القيادة بثقافة التغيير بين العاملين والملتحقين بتلك المؤسسة[18].

وفي هذه الدراسة سوف يتم الاعتماد على بعض المبادئ السابقة الذكر وهي:

- رضا العميل.
- التحسين المستمر.
- مشاركة العاملين.
- القيادة التربوية المؤهلة.
- فرق العمل.
- التعليم والتدريب.

والتي تعتبر من المبادئ الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

5-5 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بخمس مراحل أساسية هي:

أولا: مرحلة اقتناع وتبني إدارة المؤسسة التعليمية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: وينعكس ذلك ببدء برامج تدريبية لكبار المسئولين تتناول مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها.

ثانيا: مرحلة التخطيط: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات تطبيق ذلك النظام.

ثالثا: مرحلة التقويم: وتبدأ ببعض التساؤلات المهمة والتي يتم في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

رابعا: مرحلة التنفيذ: وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ ليتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

خامسا: مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة[19].

---

[18] العجمي محمد حسنين(2007).الاعتماد و ضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007،ص ص 144-145.

6-5 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

من بين المعوقات التي قد تواجه تطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم ما يلي:

- معاناة القطاع التربوي في الدول العربية من ضعف بنية نظم المعلومات والتي تعتبر بمثابة الجهاز العصبي لنموذج إدارة الجودة الشاملة.
- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد والثقافة التنظيمية(القيادة، الهياكل والنظم، التحسين المستمر، الابتكار).
- المركزية في اتخاذ القرارات التربوية، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب المرونة والسرعة مما يستوجب تطبيق أسلوب اللامركزية في الإدارة.
- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة لعدم اقتناعهم أو عدم فهمهم للنظام.
- عدم استقرار الإدارة وتغيرها الدائم .
- التعجل في تحقيق النتائج السريعة مما يدفع المؤسسة التعليمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة دون إعداد البيئة الملائمة لتقبلها.
- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة[20].

6-الإجراءات المنهجية للدراسة.

6-1- مكان إجراء الدراسة.

أجريت هذه الدراسة على مستوى مؤسسات التعليم الثانوي والتكنولوجي لبلدية سطيف.

6-2- عينة الدراسة.

يتحدد المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة في الأساتذة في مؤسسات التعليم الثانوي والتكنولوجي المصنفين أستاذ التعليم الثانوي على مستوى ثانويات بلدية سطيف .

---

[19] عمر عمور وجوادي خالد(2009)." دور وأهمية إدارة الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي"، مجلة منتدى الأستاذ، العدد الخامس والسادس، قسنطينة، ماي 2009، ص ص 22-23.

[20] العجمي محمد حسنين(2007). مرجع سبق ذكره، ص ص 151-152.

أما عينة الدراسة فيقدر عددها بـــ 120 أستاذ التعليم الثانوي من الإناث والذكور في جميع الشعب العلمية والأدبية .

وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، والتي تعني أن الفرص ودرجة الاحتمال واحدة لأي فرد من أفراد مجتمع الدراسة بما تسمح به ظروف المؤسسة التعليمية ومديرية التربية.

6-2-1- خصائص عينة الدراسة.

6-2-1-1- بالنسبة لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	90	%75
أنثى	30	%25
المجموع	120	%100

جدول رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

6-2-1-2- بالنسبة لمتغير الشعبة المدرسة.

الشعبة	العدد	النسبة المئوية
علمي	40	%33,33
أدبي	80	%66,66
المجموع	120	%100

جدول رقم(02) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير الشعبة

وتجدر الإشارة إلى أن المقصود بالشعب الأدبية هي التخصصات المتفرعة عن الجذع المشترك أدب وهي: شعبة الآداب والفلسفة وشعبة اللغات الأجنبية.

أما الشعب العلمية فهي المتفرعة عن الجذع المشترك علوم وتكنولوجيا وهي: شعبة الرياضيات، التسيير والاقتصاد، والعلوم التجريبية.

6-3- المنهج المستخدم في الدراسة.

انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقاً يعبر عنها ويوضح خصائصها عن طريق جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تقديم النتائج في ضوئها.

6-4- أداة جمع البيانات.

لجمع المادة الضرورية لمناقشة فرضيات الدراسة تم تصميم استبيان على أساس مقياس "رنسيس ليكرت" في قياس الاتجاهات، وتضمن هذا الاستبيان قائمة بنود قدر عددها بـــ 30 بندا موزعة على ستة (06) محاور تمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي: رضا العميل، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، القيادة التربوية المؤهلة، فرق العمل، التعليم والتدريب.

وتتحدد بدائل الإجابة التي ينطوي عليها هذا الاستبيان في ثلاثة بدائل هي:

- بديل مؤيد، والتقدير الكمي الممنوح له هو ثلاث درجات (3).
- بديل مؤيد إلى حد ما، والتقدير لكمي الممنوح له هو درجتين (2).
- بديل غير مؤيد، والتقدير الكمي الممنوح له هو درجة واحدة (1).

وحتى تكون للنتائج المحصل عليها بواسطة أي أداة من أدوات جمع البيانات، في الدراسات الاجتماعية فائدة مرجوة، ينبغي التأكد من سلامة وصحة شروطها السيكومترية (الثبات والصدق)، وهذا ما تم القيام به بالنسبة لاستبيان هذه الدراسة.

6-4-1- حساب الشروط السيكومترية (الثبات والصدق).

6-4-1-1- حساب الثبات.

لحساب ثبات استبيان الدراسة تم استخدام معادلة α كرونباخ للاتساق الداخلي وصيغتها:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{k}\sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2}\right)$$

حيث: k: عدد البنود

$\sum_{i=1}^{k}\sigma 2yi$ مجموع تباين البنود الذي نحصل عليه من حساب تباين كل بند.

δ التباين الكلي للاختبار. X_2

وبتطبيق هذه المعادلة باستخدام برنامج **Excel** تم الحصول على قيمة ثبات مساوية لـــ0,82، وعليه نتوضح أن هذا الاستبيان ذو ثبات عال.

6-4-1-2- حساب الصدق.

بهدف الاستدلال على خاصية الصدق لاستبيان هذه الدراسة اعتمدنا على الصدق الذاتي والذي هو الجدر التربيعي لمعامل الثبات أي:

الصدق الذاتي = $\sqrt{\text{معامل الثبات}}$

وبتطبيق هذه المعادلة تم الحصول على قيمة صدق مساوية لـــ0,90 وعليه نتوضح أن هذا الاستبيان صادق فيما أعد لقياسه.

6-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة لمناقشة فرضيات الدراسة.

من المتعارف عليه لدى المختصين في العلوم السلوكية عموما، أن طبيعة إشكالية الدراسة ومتغيراتها وطبيعة الفرضيات وأهداف الدراسة وغيرها، جميعها تفرض على الباحث استخدام أسلوب إحصائي معين لمناقشة فرضيات دراسته دون أسلوب آخر.

و من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لمناقشة فرضيات هذه الدراسة:

- **اختبار "ت" T-test.**

بما أن المجموعتين موضوع الدراسة مستقلتين وغير متساويتين، فإنه يتم استخدام المعادلة التالية:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{s_{X_1X_2} \cdot \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

حيث:

$$s_{X_1X_2} = \sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_{X_1}^2 + (n_2 - 1)s_{X_2}^2}{n_1 + n_2 - 2}}$$.[21]

- **النسب المئوية.**

6-6- عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

6-6-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها:

ف$_0$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الجنس.

[21] الضري محسوب عبد القادر(2006).الإحصاء الاستدلالي المتقدم في التربية وعلم النفس، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2006، ص 60.

وباستخدام برنامج **Excel** تحصلنا على معطيات المعادلة سابقة الذكر لاختبار T-test وهي كالتالي:

المؤشرات الإحصائية	ذكور	إناث
n	90	30
S	0,985	0,841
$\bar{X}$	3,72	3,64

جدول رقم(03) المؤشرات الإحصائية لـT-test وفق متغير الجنس.

و بتطبيق المعادلة تحصلنا على قيمة "ت" المحسوبة تقدر بـــ **1,66**
درجة الحرية المستخدمة للكشف عن دلالة قيمة "ت" المجدولة :

$df=(n_1+ n_2 – 2)$

$df = (90+30-2) =$ **118**

وبالرجوع إلى جدول الاختبار "ت" نجد أن قيمة "ت" الجدولية تقدر بـــ :

عند مستوى دلالة 0,05 = **1,96**

عند مستوى دلالة 0,01 = **2,57**

ومنه، وبما أن "ت" المحسوبة أصغر من "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 و0,01، فإننا نقبل الفرض الصفري فـ$_0$ أي أن فرضية الدراسة الأولى قد تحققت والتي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الجنس.

إن هذه النتائج جاءت متوافقة مع نتائج بعض الدراسات التي أكدت على عدم وجود فروق في اتجاهات المعلمين نحو مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم فيما يتعلق بمتغير الجنس كدراسة **"بشرى عبد الحمرة عباس،2010"** ودراسة **"داي هال" « Dai Hall » 1996** و دراسة **"مايك كالاهان" « Mike Callahan »**[22]. ، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسات على أن عدم وجود فروق في وجهات نظر المعلمين حول مفاهيم الجودة سوف يساعد على التغلب على صعوبات نشر ثقافة الجودة في المؤسسة التعليمية.

[22] العجمي محمد حسنين(2007). مرجع سبق ذكره، ص- ص 207-220)

من جهة أخرى فقد جاءت تكرارات استجابات أفراد العينة على البديل مؤيد للإجابة على محاور الاستبيان كما هو موضح في هذا الجدول:

العينة / المحاور	ذكور(90)		إناث (30)	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
رضا العميل	63	%70	24	%80
التحسين المستمر	81	%90	28	%93,33
مشاركة العاملين	46	%51,11	29	%96,66
القيادة التربوية المؤهلة	53	%58,88	23	%76,66
فرق العمل	44	%48,88	28	%93,33
التعليم والتدريب	87	%96,66	29	%96,66

جدول رقم(04) يوضح استجابات الأفراد على " مؤيد" وفق متغير الجنس.

أظهرت النتائج في الجدول رقم (04) أن معظم استجابات أفراد العينة على البديل " مؤيد" هي نسب عالية تفوق في معظمها نسبة 50%، وهذا يدل على أن لدى الأساتذة (ذكور وإناث) اتجاها إيجابيا نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو اتجاه إيجابي، مع ملاحظة بعض الفروق في النسب بين الذكور والإناث.

حيث كان الإناث أكثر تأكيدا على الاتجاه الإيجابي نحو مبدأ مشاركة العاملين بنسبة 96,66% في مقابل نسبة 51,11% للذكور أي بفارق معتبر يساوي 45,55%.

كما أكد الإناث أيضا على إيجابيتهم نحو مبدأ فرق العمل مقارنة مع الذكور بنسبتي 93,33% و 48,88% على التوالي، أي بفارق 44,45% و الذي يعتبر فارقا معتبرا.

6-6-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: التي مفادها:

ف$_0$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الشعبة.

وباستخدام برنامج **Excel** تحصلنا على معطيات المعادلة سابقة الذكر لاختبار T-testوهي كالتالي:

المؤشرات الإحصائية	أدبي	علمي
n	80	40
S	0,845	1,056
$\bar{X}$	3,57	3,42

جدول رقم(05) المؤشرات الإحصائية لـT-test لمتغير الشعبة.

وبتطبيق المعادلة تحصلنا على قيمة "ت" المحسوبة تقدر بـــ **0,88**
درجة الحرية المستخدمة للكشف عن دلالة قيمة "ت" المجدولة :

$df=(n_1+ n_2 – 2)$

$df = (40+80-2) =$ **118**

وبالرجوع إلى جدول الاختبار "ت" نجد أن قيمة "ت" الجدولية أو النظرية تقدر بـــ:

عند مستوى دلالة 0,05 = **1,96**

عند مستوى دلالة 0,01 = **2,57**

ومنه، وبما أن "ت" المحسوبة أصغر من "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 و0,01،فإننا نقبل الفرض الصفري فـ$_0$. أي أن فرضية البحث الثانية صحيحة وبعبارة أخرى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم وفق متغير الشعبة.

حيث أكدت هذا الطرح بعض الدراسات كدراسة**" عبد الخالق فؤاد،1998"** ودراسة**" شنغ وشيونغ"**« **Chang& Cheung** » **1999** ودراسة **"رونالد،ج وفيتز جيرالد"** « **Ronald,J&Fitz Gerald** » **1999**[23]، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات على تقبل المعلمين لمعايير ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة على اختلاف تخصصاتهم ودرجاتهم الوظيفية مما يؤكد وعي والتزام كل فرد

[23] عطية مبروك على(2005). بعض نماذج إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في التعليم العام بمصر دراسة تحليلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2005، ص ص 17-18.

بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية مما يزيد من فرص نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

في المقابل بينت نتائج تكرارات استجابات أفراد العينة على البديل مؤيد في كل محور من محاور الاستبيان ما يلي:

العينة / المحاور	علمي(40)		أدبي (80)	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
رضا العميل	34	%85	77	%96,25
التحسين المستمر	37	%92,5	69	%86,25
مشاركة العاملين	38	%95	62	%77,5
القيادة التربوية المؤهلة	29	%72,5	79	%98,75
فرق العمل	38	%95	58	%72,5
التعليم والتدريب	39	%97,5	73	%91,25

جدول رقم (06) يوضح استجابات الأفراد على " مؤيد" وفق متغير الشعبة

نتبين من الجدول أعلاه أن اتجاهات الأساتذة نحو مبادئ الجودة الشاملة في التعليم هي إيجابية على اعتبار أن نسب استجاباتهم على البديل " مؤيد" لكل مبدأ على حدى جاءت مرتفعة في مجملها، وحتى الفروق الموجودة بين الأساتذة الذين يدرسون الشعب العلمية والذين يدرسون الشعب الأدبية هي فروق طفيفة.

فقد أكد أساتذة الشعب العلمية على إيجابية اتجاههم نحو مبدأ مشاركة العاملين بنسبة 95% مقارنة بنسبة 77,5% بالنسبة لأساتذة الشعب الأدبية بفارق 17,5 %. وعلى مبدأ فرق العمل حيث قدر الفارق بـــنسبة 22,5%، بينما أكد أساتذة الشعب الأدبية على توجههم الإيجابي نحو مبدأ القيادة التربوية المؤهلة بنسبة 98,75% مقارنة بأساتذة الشعب العلمية بنسبة 72,5% بفارق 26,25%.

من خلال استعراض النتائج السابقة لفرضيتي الدراسة تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أساتذة التعليم الثانوي نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم تعزى إلى متغيري الجنس والشعبة وعلى إيجابية اتجاههم نحوها، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على مدى استعداد الأساتذة في مؤسسات التعليم الثانوي لتطبيق مبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة وعلى نجاح

عملية تطبيقه على اعتبارهم طرف مباشر وفاعل في العملية التعليمية كما أنه يمكن الاعتماد على تضافر جهود الأساتذة مع بقية العاملين في إنجاح تطبيق هذا النظام، على اعتبار أن الاتجاهات الإيجابية نحو موضوع ما تدفع للقيام بالعمل والاستجابة لموضوع الاتجاه.

12- توصيـات الدراسة.

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح صاحبي الدراسة جملة من التوصيات تتلخص في النقاط التالية:

- تعزيز الاتجاه الإيجابي للأساتذة نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال عقد دورات تدريبية وندوات و لقاءات حول هذا النظام.
- البدء بتطبيق بعض مبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي على سبيل التجربة للتعرف على العقبات والصعوبات التي من الممكن أن تواجه عملية التطبيق، ومن ثم مراجعتها وتكييفها مع النظام التعليمي في الجزائر.
- إعداد الكوادر التدريبية المؤهلة بغرض تأهيلها وتدريبها لتكون الأجهزة التدريبية التي ستقوم بتدريب العاملين في المؤسسات التعليمية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- إجراء المزيد من الدراسات عن اتجاهات العاملين من مديرين وإداريين ومستفيدين كالطلاب وأولياء الأمور نحو مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم.
- إنشاء وحدات تعنى بأمور الجودة وإلحاقها بمديريات التعليم في مختلف ولايات الوطن تكون مهمتها الإشراف على تطبيق مفاهيم الجودة في مؤسسات التعليم.

مراجـع الدراسة

الكتب باللغة العربية

1.اسكاروس فيليب: جودة المدرسة الثانوية العامة من منظور الطلاب دراسة تحليلية، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة، 2005.

2. البكري سونيا محمد: إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

3. الربيعي محمود داود وآخرون: إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، ط1، دار الكتب العلمية، لبنان، 2014.

4. الضري محسوب عبد القادر: الإحصاء الاستدلالي المتقدم في التربية وعلم النفس، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2006

5. العجمي محمد حسنين: الاعتماد و ضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
6. بدران شبل والبوهي فاروق: نظم التعليم في دول العالم (تحليل مقارن)، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
7. زهران حامد: علم النفس الاجتماعي، ط6، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
8. عبد الله معتز سيد وخليفة عبد اللطيف محمد: علم النفس الاجتماعي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة،2001.
9.عطوة أحمد: مدخل علم النفس الاجتماعي، دار نصار للنشر، 1981.
10. عماد الدين منى مؤتمن: آفاق تطوير الإدارة والقيادة التربوية في البلاد العربية، مركز الكتاب الأكاديمي، 2006.
11. مجاهد محمد عطوة: ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، 2008.
12. محمد مصطفى عبد السميع: الجودة في التعليم " نحو مؤسسة تعليمية فاعلة في عالم متغير"، مكتب اليونسكو الإقليمي، مصر، 2008.
13. ويح محمد عبد الرزاق إبراهيم: منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2003.

المجلات والرسائل

1. عباس بشرى عبد الحمرة: " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد2، العراق، 2010.
2. عطية مبروك على: بعض نماذج إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في التعليم العام بمصر دراسة تحليلية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2005.
3. عمر عمور وجوادي خالد:" دور وأهمية إدارة الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي"، مجلة منتدى الأستاذ، العدد الخامس والسادس، قسنطينة، ماي 2009.
4. حياة بنت عبد العزيز محمد نياز: " مدى تقبل معلمات المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم"، المؤتمر العلمي الثاني" التقويم الشامل وضمان الجودة والاعتماد في التعليم قبل الجامعي الحاضر والمستقبل"، 20-21 يوليو2008، المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي، مصر.

الكتب باللغة الأجنبية

John, Mac Donald: Understanding total quality management, Hodder and Stoughton, London.

مواقع الانترنت

www.algaodh5.files.wordpress.com
www.Minuteman.org/Topics/tqm/html.