تقييم أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة

إعـــداد

ناصـــر سعـــد العتيبـــي

جـــامعـــة الملـــك سعـــود

كلية التربية – قسم الإدارة التربوية

تقييم أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة

إعداد

ناصر سعد العتيبي

جامعة الملك سعود

كلية التربية – قسم الإدارة التربوية

المقدمة:

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام في معظم دول العالم، وحظيت الجودة بجانب كبير من الاهتمام، إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي، باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة(احمد،٢٠٠٧: ٧) كما إن ما تحقق من تطور وتقدم في زيادة كفاءة وفاعلية الأنظمة التعليمية للدول التي طبقت الجودة الشاملة يتطلب من النظام التعليمي العام في المملكة العربية السعودية الاستفادة من هذه التجارب، والعمل الجاد على تطبيق الجودة الشاملة في الميدان التربوي، سعيا إلى الإفادة منها وتحويلها إلى واقع ملموس يساهم في الارتقاء بجودة التعليم، ومخرجاته، والأخذ بأسلوب التجديد والتطوير التربوي للتمشي مع متغيرات العصر وتحدياته.(الألمعي،٢٠٠٩: ١٢) ولقد سعت المملكة العربية السعودية كغيرها من الدول التي تطمح إلى التميز وتتطلع للتطوير إلى تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجانب التعليمي مسايرة للجوانب الأخرى، وقد أشار موقع إدارة الجودة على شبكة الانترنت (وزارة التربية والتعليم ،٢٠٠٩) إلى صدور عدد من القرارات والتوصيات التي تدعم هذا التوجه منها: خطة التنمية السعودية (١٤١٥ هـ) بضرورة الاهتمام بالجودة في التعليم العام والجامعي، وتوصيات وزارات التربية والتعليم والمعارف في مجلس التعاون بدول الخليج العربي بإنشاء وحدة تأكيد الجودة في التعليم بهذه الدول. (١٤٢٥ هـ) وصدور الموافقة السامية الكريمة على إنشاء جائزة الملك عبد العزيز الوطنية

للجودة. وصدور قرار معالي وزير التربية والتعليم (١٤٢٣ هـ) بوضع تصور لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على قطاعات الوزارة وإدارات التعليم كافة. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٩).ولقد قامت بعض الدول العربية ومنها المملكة العربية السعودية بناءً على الدراسات والبحوث التربوية بوضع معايير للتعليم بحيث تكون شاملة تتناول جميع الجوانب المختلفة للعملية التعليمية (المدخلات، العمليات، والمخرجات) وتسعى من خلالها لضبط وتحقيق مبدأ الجودة الشاملة.(دعمس،٢٠٠٨: ٢١٨) ويستتبع خطوة وضع المعايير ضرورة وجود مؤشرات دالة عليها ومعبرة عنها بحيث تمثل المظاهر الممكن قياسها والممثلة للمعيار، ولقد قامت الكثير من الهيئات العلمية الدولية بتأسيس نظم فعالة لتقويم الأداء على أساس استخدام نظم المؤشرات التربوية والتعليمية بغرض ضمان وصيانة الجودة الشاملة في نظمها التعليمية، ومن ذلك تتضح الأهمية التي أعطتها الجهات الرسمية والهيئات الدولية لأنظمة مؤشرات الجودة في النظم التعليمية لتستطيع من خلالها إقرار السياسات وتحديد الإجراءات والبدائل التي يمكن استخدامها لضمان جودة الأداء في مساراته المختلفة سعيا لإحراز الجودة والتميز. (السعيد، ٢٠٠٧: ١٨)، ولا غرو في ذلك خاصة وان مؤشرات الجودة تستخدم في معظم آليات ضمان الجودة Quality Assurance مثل معايير الجودةISO، جوائز الجودة (مالكولم، ديمنج)، أنظمة الاعتماد، بالإضافة إلى أنظمة التقييم وآلياته الداخلية والخارجية، تلك الآليات التي تستخدم وبقوة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وما قبل الجامعي وكمقدمة مبدئية لمناخ إداري يقوم على إدارة الجودة الشاملة. (السعيد،٢٠٠٧: ١٩).

مشكلة الدراسة:

تحتل المرحلة الثانوية أهمية خاصة في السلم التعليمي لأي نظام تعليمي، ففضلا على أنها تشارك غيرها من المراحل في تحقيق الأهداف العامة للتربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، فإنها تعد وتجهز طلابها لمواصلة الدراسة في الكليات الجامعية وكذلك تهيئة سائر الطلاب للعمل في ميادين الحياة المختلفة بمستوى لائق. وبالإضافة لذلك فإنها تتلقى طلابها وهم فى سن مراهقتهم وفتوة طاقاتهم، لذلك فإن نجاح المدرسة الثانوية يكمن في إدارة مواردها وطاقاتها البشرية الإدارة الجيدة، وأيضا عندما تقوم بأدوارها بالشكل المطلوب سوف تقدم مخرجات تعليمية صالحة للتعليم العالي ولسوق العمل وللمجتمع بشكل عام.ولقد لوحظ في السنوات العشر الأخيرة تدني مستوى العملية التعليمية في المدارس الثانوية خاصة وكل المراحل بعامة، لذا برزت الحاجة إلى مراقبة وتقييم العملية التعليمية حتى يمكن الحد من

تدني مخرجات التعليم ومن نقص المهارات اللازمة التي يتطلبها سوق العمل في الخـــرجين (أحمد،٢٠٠٧: ١٦٠)

وقد أشار تقرير التنمية الإنسانية العربية (٢٠٠٣: ١٣٧)إلى أن التحدي الأهـــم فـــي مجال التعليم يكمن في مشكلة تردي نوعية التعليم المتاح، حيث يفتقد التعليم هدفه التنموي من أجل تحسين نوعية الحياة، وتنمية القدرات المطلوبة، مما يحتم على القائمين علـــى التعلـــيم الأخذ بأهم موجهات وإجراءات ومعايير ضبط الجودة النوعية، ومنهـــا التقـــويم المتواصـــل لجميع الجزيئات المكونة للنظام التعليمي.وفى ضوء سعي المملكة لتجويـــد التعلـــيم ورفـــع مستوى كفاءته، بدأت بمحاولات لتطبيق نظم وآليات الجود الشاملة في مؤسسات التعليم العام والجامعي، ومن هذه المؤسسات التي تلقى الاهتمام بتطبيق معايير ونظـــم الجـــودة الشـــاملة المدارس الثانوية نظرا لموقعها الحيوي كهمزة وصل بين التعليم وســـوق العمـــل للـــبعض، والتعليم العام والتعليم الجامعي للبعض الآخر.ويتطلب التطبيق الكفء لنظم الجودة الشـــاملة الوقوف على واقع أداء المدارس الثانوية وما فيها من فجوات بالأداء ونـــواحي انحـــراف أو قصور عن الأداء الجيد، وهذا ما ستسعى للقيام به الدراسة الحالية من خـــلال تقيـــيم الأداء بالمدارس الثانوية في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة، وعليه تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

١- ما واقع أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الـــدوادمي فـــي ضـــوء بعـــض مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين.

٢- ما متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي فـــي ضـــوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين.

أهـــداف الدراســـة:

تتمثل أهداف الدراسة في:-

١- التعرف على واقع جودة المدارس الثانوية بمحافظة الدوادمي في ضوء مؤشـــرات الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين.

٢- الوقوف على متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر معلميها.

أهميـــة الدراســـة:

تتمثل أهمية الدراسة في:

١- أهمية المرحلة الثانوية، وهي مرحلة مهمة حيث تهيئ الطلاب لمواصلة تعليمهم الجامعي أو للعمل في ميادين الحياة المختلفة فعلى قدر جودتها على قدر جودة مخرجاتها لسوق العمل وللالتحاق بالتعليم العالي والجامعي.

٢- أهمية الجودة الشاملة في التعليم العام بوزارة التربية والتعليم من حيث تطوير جودة الأداء، والخدمات التعليمية والتربوية المقدمة للمتعلم، مع إحراز تقدم في تخفيض التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع سعيا إلى تحقيق عمل مؤسسي تربوي وتعليمي منظم يحقق أسس السياسة التعليمية بالمملكة.

٣- أهمية تشخيص واقع أداء المدارس الثانوية وتحديد متطلبات التطوير سعيا للقيام بالتغيير والتحسين من خلال التأكيد على مفاهيم الجودة الشاملة كاتجاه تطويري معاصر في معظم دول العالم.

٤- يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة المسئولين بوزارة التربية والتعليم وإدارات التربية والتعليم ومديري مكاتب التربية والتعليم من خلال تطبيق مؤشرات ومعايير الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام وخاصة المرحلة الثانوية.

مصطلحـــات الدراســـة:

تتمثل مصطلحات الدراسة فيما يلي:

أولا: تقييـــــم الأداء:

كما يعرفه السالمي وصالح (٢٠٠٦: ١٠٢) بأنة "عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقا".

ويعرفه الباحث إجرائيا بأنة إصدار الحكم على جدارة العمل وجودته وفعاليته في تحقيق الأهداف بناء على المعلومات التي يتم تجميعها عن العمل أو المؤسسة.

ثانياً: المـؤشـــرات:

كما عرفة دياب (٢٠٠٦: ٩) بأنة: "معيار يحدد درجة تحقيق هدف معين، وبالتالي فهو يساعد في بناء تصنيفات صادقة وثابتة للنظام التعليمي وفي توضيح مدى التشابه أو الاختلاف في المجال التربوي".

وقد عرفها جليلي (٢٠١٠: ٢) بأنها: مجموعة الدلائل والتعليقات والملاحظات الكمية والكيفية التي تصف الوضع أو الظاهرة المراد فحصها للوصول لحكم معين وفقا لمعايير متفق عليها.

ثالثا: الجودة الشاملة:

تعرف بسيوني (١٤٢١: ١٢١) الجودة الشاملة بأنها: فلسفة توجه نظم الإدارة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها التنظيم لإرضاء العميل، وزيادة كفاءة العاملين من خلال التحسين المستمر لنظام الجودة الذي يتكون من نظم اجتماعية، وتقنية.

وعرفها درباس(١٩٩٤: ٦٧) بأنها استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، تستمد حركتها من المعلومات إلي نتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكري للعاملين في مختلف مراحل التنظيم، لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة التعليمية.

ويقصد الباحث بمؤشرات الجودة الشاملة إجرائيا في هذه الدراسة بأنها: البيانات والمعلومات التي تشير بدرجة من الدقة مستوى الجودة في مدارس التعليم الثانوي العام ومدى تحقيقها لأهدافها. وتحدد إجرائيا بالبيانات والمعلومات التي يحصل عليها من استجابات المعلمين على الاستبانه بأبعادها التالية: (التجهيزات المادية والموارد البشرية، الإدارة المدرسية، الأنشطة الطلابية، عملية التعليم والتعلم، ونواتج الطلاب)

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

الحدود الموضوعية: سوف تقتصر الدراسة علي تقييم أداء مدارس التعليم الثانوي بمحافظة الدوادمي في الأبعاد التالية: (التجهيزات المادية والموارد البشرية، الإدارة المدرسية، الأنشطة الطلابية، عملية التعليم والتعلم، ونواتج الطلاب) في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة.

الحدود المكانية: سوف تقتصر الدراسة على مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي

الحدود البشرية: سوف تقتصر الدراسة على معلمي مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدوادمي

الحدود الزمنية: ستطبق الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي١٤٣٥-١٤٣٦ هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

المقدمـــــة:

تواجه المنظمات التعليمية اليوم العديد من التحديات التي تفرضها طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالتدفق السريع للمعرفة وثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الهائل وظهور تقنيات الاتصال الحديثة .لذلك لم تعد آليات العمل المألوفة في المدرسة قادرة على استيعاب هذه التغيرات والتعامل معها ويقتضي ذلك البحث عن آليات جديدة قادرة على تطوير نفسها لتتوافر فيها آليات التطوير الذاتي والتحسين المستمر، مما أدى إلى إحداث مجموعة من التغيرات والتحولات الجذرية في مختلف مجالات العمل بتلك المنظمات منها: الإدارة الذاتية، تبني أسلوب فرق العمل، التوجه نحو اللامركزية، والمشاركة في صنع القرار، التأكيد على مبدأ تفويض السلطة، التقويم الذاتي للأفراد، والمحاسبية، وغيرها من التغيرات المتلاحقة.(مجاهد وعناني، ٢٠١١: ٣٠٣)، ولذلك تعد إدارة الجودة الشاملة أحد مداخل الإدارة المعاصرة التي يمكن تبنيها مدخلا لتطوير الأداء المدرسي للمنظمات التعليمية عن طريق الالتزام الكامل من قبل كل الأفراد على كافة المستويات بالتحسين المستمر لأداءاتهم وتقديم خدمة تعليمية عالية الجودة سعيا لرفع مستوى جودته وجودة مخرجاته.(مجاهد وعناني، ٢٠١١: ٣٠٣)كما يشجع نموذج الأداء المدرسي القائم على الجودة الشاملة كل فرد في المدرسة بغض النظر عن مستوى وظيفته بأن يشارك مشاركة فعالة في عملية تحسين وتطوير الأداء، بما يرفع من مستوى كفاءة نظام الأداء المدرسي في تحقيق أهدافه، كما أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يوفر المناخ الإداري الذي تبرز فيه فنيات العمل بما تتضمنه من الإخلاص والقدرة على الإبداع.(مكروم، ١٩٩٦: ١١٤)، ويتضح مما سبق أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يسهم في تطوير الأداء المدرسي، وبناء على ذلك سوف نتناول في هذا الفصل مؤشرات الجودة الشاملة

المؤشرات في التعليم:

تستخدم المؤشرات كإطار ودليل لعمليات تقويم وتطوير الأداء المدرسي في كافة ميادينه ومجالاته لما تتيحه من بيانات ومعلومات عن جوانب القصور والسلبيات في الأداء ومن ثم وضع برامج وخطط تحسين وتطوير لواجهة هذه السلبيات.(مجاهد وعناني، ٢٠١١: ٤٣٧) كذلك يتضح الاهتمام العالمي بمعايير ومؤشرات جودة النظم التعليمية في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة واستراليا، كما اهتمت المنظمات الدولية كاليونسكو، والبنك الدولي، ومنظمة

التعاون والتنمية الاقتصادية OECD، والتي أصدرت تقريرا في إطار البرنامج العالمي لمؤشرات التعليم وتوفير مؤشرات دقيقة عن واقع النظم التعليمية في بعض دول العالم يمكن الاعتماد عليها لتطوير الأنظمة والسياسات التعليمية واتخاذ الإجراءات لحماية جودة النظم.(O.E.C.D.L.2000) ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الجودة الشاملة لما توفره مؤشراتها من مقومات التطوير المستمر لجميع مكونات العملية التعليمية.(عبدالعليم وعبد المنعم ١٩٩٨: ٩٨).لذلك برز مفهوم المؤشرات لحاجة المؤسسات التعليمية الملحة على التوافق والتكيف مع متطلبات نظم الجودة من ناحية وللتغلب على مشكلة تحليل كميات ضخمة من المعلومات والبيانات من ناحية أخرى، برغم أن هذا المفهوم يذكر بصفة عامة منذ عدة سنوات إلا أنة تم حديثا فقط تطوير مضمونة والإقرار به إقرارا كاملا(جونستون، ١٩٨٧: ٢٦).

أهداف المؤشرات التعليمية:-

تهدف المؤشرات التعليمية إلى وضع صورة عن النظام التعليمي في أي دولة، ويمكن رصد مجموعة من أهداف المؤشرات التعليمية كما ذكرها حافظ والبحيري (٢٠٠٦: ١١٩) على النحو التالي:-

- وصف النظام التعليمي وذلك بتقديم صورة عن الوضع القائم.
- التعرف على تحقيق النظام التعليمي لأهدافه التربوية.
- تحديد اتجاهات التغيير في النظام التعليمي وقياسها.
- المساهمة في تحديد المشكلات التربوية وقياسها وتحديد حجمها.
- تقديم أرضية لتحليل السياسات التربوية، وذلك باستخدام المؤشرات التربوية لفهم وتفسير العلاقات السببية التي تشكل دعامة أساسية لعمل النظام التربوي.
- القيام بوظيفة ضابطة، لأنها تؤدي دورا هاما في تقييم أداء النظام التعليمي.
- تستخدم كإطار للتقويم الذاتي للأداء المدرسي.

تصنيف مؤشرات الجودة التعليمية:

ولقد تنوعت نماذج المؤشرات المطبقة في الأنظمة المختلفة بسبب اختلاف الرؤى المتعلقة بالمؤشرات، وكيفية النظر إلى النظم وما تحتويه من علاقات وتأثيرات ونواتج، ويشير الأدب التربوي إلى تصنيف مؤشرات الجودة إلى نوعين على أساس مدلول المؤشرات حسب ما ذكرهما أحمد (٢٠٠١: ١٧٩) وهما:

- **المؤشرات الكمية:** ويشير هذا النوع إلى أن المؤشرات تمثل بيانات أكثر كمية، وأنها ليست بيانا لوصف حالة النظام، ولكن يجب أن يحدد بكمية أو برقم حقيقي يمكن تفسيره تبعا للقواعد التي تتحكم في تكوينه، وعلى هذا الأساس الكمي تصبح المؤشرات مرتبطة بالمتغيرات والملامح القابلة للملاحظة والقياس فقط.
- **المؤشرات الكيفية:** تري أن استخدام المؤشرات في عملية القياس وتقدير الجودة ليس شرطا أن يكون كميا، وإنما يكون تارة أخرى نوعيا من خلال الأحكام النوعية على مقياس متدرج حسب طبيعة الظاهرة موضع الدراسة. ويؤكد الأدب التربوي أهمية إحداث التوازن النسبي والتكامل بين مؤشرات الكم والكيف، لأنها أكثر ملائمة لطبيعة النظم التعليمية، وأكثر ملائمة كذلك لمدخل إدارة الجودة الشاملة، والتي تهتم بالنواحي الجوهرية النوعية بنفس درجة اهتمامها بالجوانب الكمية تحقيقا لمبادئ الفعالية والكفاية، وصنفت دراسات أخري مؤشرات الجودة التعليمية على أساس التعريفات الموجودة في نظرية تحليل النظم إلى مؤشرات المدخلات ومؤشرات العلميات ومؤشرات المخرجات وهي:-

أ- مؤشرات المدخلات:

وهي مؤشرات تربط بين مقدار كمية معينة مأخوذة بواسطة نظام تعليمي وبين المقدار الكلي المتاح للتوزيع، وإما مؤشرات لوصف أمال تتوقعها النظم التعليمية من المجتمع وتتمثل هذه المدخلات في النظم التعليمية في، "الموارد المادية والمالية والتجهيزات والأبنية وقوة العمل وبيئته وتتمحور مؤشرات المدخلات حول مدى الملائمة Relevance والكفايةEfficiency، والتأثير Impact، والاستخدامUse، لهذه العوامل والتي يتوقف جودة النظام على جودتها، ويشي الشكل (١) إلى ارتباط مؤشرات المدخلات بعاملان منفصلان، إحداهم يرتبط بالمواد والموارد اللازمة للتعليم، والأخر يرتبط بالأفضليات للتعليم، وهذا النوع من المؤشرات يعكس استعداد المجتمع ومدى تفضله لتخصيص موارد للتعليم لأن مستوى وطبيعة الأفضليات للتعليم تؤثر على مستوى وطبيعة الأفضليات للتعليم تؤثر على مستوى مدخلات النظام.(ديفد، ٢٠٠٤: ٢٤)

ب- مؤشرات العمليات التعليمية:

وهي إما مؤشرات تصف هيكل النظام الذي يتعامل مع المدخلات التي ستتحول إلى مخرجات، وإما مؤشرات تصف توزيع المدخلات في النظام التعليمي وتشخص الأداءات التي تتم عليها، وهذا يعني أن مؤشرات العملية تهتم بوصف الطرق والإجراءات التي تستخدمها

المؤسسة التعليمية لمواجهة الأهداف المؤسسية المحددة سلفا، وتشير إلى "التفاعلات داخل المدرسة وحجرة الدراسة بين الطلاب وبيئة التعلم...التفاعل مع المعلم والطلاب ومواد التعلم وتشمل كذلك على الخبرات المتنوعة المستمدة من المنهج".(ديفد، ٢٠٠٤: ٢٤)

ج- مؤشرات المخرجات:

وتشير إلى المؤشرات التي تربط مقدارا من كمية معينة تترك النظام التعليمي مع المقدار المتاح خروجه، أو مؤشرات تصف ادارك المجتمع لنتائج عمل النظم التعليمية، يعني هذا أن مؤشرات الجودة للمخرجات تتحدد من خلال عاملان هما:-

الأول:-يتمثل في الموارد والمهارات المكتسبة من النظام التعليمي ومستوى المعرفة والتعلم ومستوى الإنجاز لدى الطلبة وتشمل "أدلة حول التغييرات الحادثة في سلوك الطلاب، مدى استمتاع الطلاب في المدرسة، بيانات بمعدلات الحضور والغياب، درجات الاختبارات الدورية، بيانات التقييم المتنوعة.

الثاني:- يتمثل في المؤشرات المرتبطة بمستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها النظام التعليمي للنظم المجتمعية. (ديفيد، ٢٠٠٤: ٢٤) ويتضح مما سبق أن مقاييس ومؤشرات الجودة التعليمية للمخرجات يجب أن توجه بالعميل وأهدافه واحتياجاته التي أصبحت محورا أساسيا لإدارة الأداء في المؤسسات التعليمية، لأن هذه المؤشرات تكشف من جهة عن فاعلية النظام في تنمية مهارات وإمكانيات الأفراد وتكشف أيضا من جهة أخرى عن درجة رضا المجتمع عما اكتسبه الطلبة من مهارات عند تركهم النظام التعليمي، وبذلك فإن مؤشرات المخرجات مرتبطة بالإنتاجية المدرسية والتحصيل التعليمي والإنجاز المدرسي والطلابي.

مؤشرات الجودة في مدارس التعليم الثانوي العام:

المدرسة الثانوية تعد بمثابة العمود الفقري للعملية التعليمية، فهي حلقة الوصل بين مرحلة التعليم الابتدائي والمتوسط والتعليم الجامعي أو العالي، كما تختص هذه المرحلة ببناء الذات وتكوين الشخصية، وتمثل الفترة العمرية المقابلة للمرحلة الثانوية مرحلة الإعداد الجاد للمواطن (الفرد) في قيمه ومعتقداته وهويته وسلوكه.(العجمي، ٢٠٠٦: ٢٠) إن مرحلة التعليم الثانوي مرحلة تأهيل وتكوين وإعداد تؤدي بالخريج إلى مراحل التعليم الأعلى أو إلى سوق العمل أوكليهما معا، ويتطلب ذلك أن يكون مزودا بمهارات التعامل مع المجتمع بكل مشكلاته وتحدياته ومهارات التعامل مع نظم الإنتاج المختلفة ومهارات التعامل مع

المستقبل.(العجمي، ٢٠٠٦: ٢٠) ونظرا لما تفرضه التحديات المعاصرة لواقع المجتمع الحالي من حتمية تطوير بنية تعليمة الثانوي ناهيك عما يتطلبه ذلك من وجوب تمركز السياسة التعليمية حول التحسين الكيفي والارتفاع بجودة المدرسة الثانوية، وتوفير القدر الكاف من اللامركزية في الإدارة المدرسية، وتطبيق معايير جودة التعليم في المدرسة الثانوية.(العجمي، ٢٠٠٦: ٢١) وذلك لكون العقد الحالي هو عقد الجودة الشاملة، على اعتبار أن العقود الثلاثة السابقة هي عقود الكفاية والفاعلية، خاصة وان المرحلة الثانوية مرحلة عامة في حياة الطلاب، فهي تشكل مستقبل حياتهم. ومخرجاتها ونوعياتها تؤثر على نوعية مدخلات التعليم العالي ومن ثم على نوعية القوى العاملة ذات التعليم العالي. (العجمي، ٢٠٠٦: ٢١) ولأن مرحلة التعليم الثانوي هي مرحلة إتقان المهارات، والكفايات الأساسية اللازمة لمواصلة التعليم العالي، أو الانخراط في سوق العمل، بالإضافة لأنها مرحلة اختيار بالنسبة للمتعلم فيما يتعلق بالخيار المهني والتعليمي، لذلك سوف نستخدم مؤشرات الجودة التعليمية كإطار ودليل لعمليات تقوم وتطوير الأداء المدرسي الثانوي والحكم على مدى فاعليتها.

وفيما يلي بعض مؤشرات الجودة التعليمية بالتعليم الثانوي التي سوف يعتمد عليها الباحث في تطبيق دراسته الميدانية:-

مؤشرات جودة التعليم الثانوي:

وهي ما تشير إلى المعلومات والبيانات التي جمعت بطريقة إدارية أو من خلال الاستطلاع والاستقصاء أو بأية وسيلة أخرى لتحدد بشئ من الدقة مستوى الجودة القائم في مدارس التعليم الثانوي العام، وهذه المؤشرات تتنوع تبعا للغرض منها وتتسع وتتحدد تبعا للمستوى الذي تستخدم له.

أولا:- مؤشرات جودة الموارد البشرية

تعد جودة أداء العنصر البشري في المدرسة هي المحدد الأساسي في نجاح أداء هذه المدرسة، لأن الإنسان بكيانه وقدراته ومواهبه وتحمله للمسئولية سواء كان مديرا أو رئيسا لعمل أو قائدا لمجموعة عاملة وسواء كان تابعا أو مرؤوسا فإن فعاليته في تحقيق أهداف المنظمة من ضروريات وجودها، ولذلك يخطي من يظن أن العنصر البشري هامشي وأن جهده يتقلص أمام قفزات التكنولوجيا العصرية المتتالية.(سليمان، ٢٠٠١: ١٧) لذلك فإن أداء العناصر البشرية في المدرسة يؤثر بشكل كبير على نظام الأداء المدرسي بها، لأنهم يقودون العمل داخل المدرسة، ويدعمون إنجاز الطلاب لمستويات عالية من التحصيل الدراسي،

ويلعبون دور مهم في تحقيق المدرسة لأهدافها التربوية.ويعد المعلم من الموارد البشرية الهامة في نظام الأداء المدرسي، حيث يؤدي دور أساسي في نجاح العملية التعليمية وتحقيق أهدافها، وقد أثبتت كثير من المحاولات التي بذلت لتطوير العملية التعليمية ولم تتحقق أهدافها، وإنما أصابها الإخفاق لأنها ارتطمت عند التنفيذ بصخرة المعلم غير القادر أو الذي لم يعد من قبل للتكيف مع هذه المحاولات ولم يرتفع إلى مستواها، ومن هنا أصبح الاتفاق على أن المعلم هو أخطر عنصر في منظومة التعليم، وبقدر ما تولية من اهتمام في الإعداد والتدريب والرعاية المادية والمعنوية بقدر ما نحصل من العملية التعليمية على عائد مجز.(جلال، ١٩٩٦: ٤٧)

ومن مؤشرات جودة الموارد البشرية ما يلي:

- وجود برامج لتنمية وتدريب الموارد البشرية لدى المدرسة
- امتلاك المدرسة كادرا إداريا مؤهلا للقيام بالأدوار المساندة للعملية التعليمية
- تناسب عدد المعلمين فى كل تخصص مع عدد الحصص فيه.
- امتلاك المعلمون بالمدرسة الخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم تعليم متميز للطلاب
- وجود مشرفين ومرشدين (مرشد طلابي، أمين مصادر، محضر مختبر، مشرفو نشاط) لتقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية.

ثانيا :- مؤشرات التجهيزات المادية :

بات من قبيل المسلمات أنه "لابد من إعادة هندسة المدارس وذلك لتمكين الطلاب من الاستفادة من فرص التعلم الجديدة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يحقق تقدما هائلا في عملية التعليم، ومن الواضح أنه سيكون لتكنولوجيا المعلومات تأثير عميق على طبيعة عمليتي التعليم والتعلم بما سوف تقدمة من إمكانات عظيمة للطلاب والمعلمين".(براين، ١٩٩٨: ٧٩) وكذلك أصبح من شروط جودة المبنى المدرسي توفر الأدوات والمعامل والورش والأجهزة العلمية والوسائل التعليمية والمكتبات المدرسية وأدوات النشاط، وكذلك توفير معلومات عن كيفية تشغيل الأجهزة العلمية وبرامج صيانتها، وأيضا توافر معلومات عن صلاحية المباني المدرسية، وعدد الفصول وتوزيعها وكذلك توفير معلومات عن الشؤون المالية، واللوائح والتعليمات المتبعة في العمل، لأن توفر هذه التجهيزات يفيد في تطوير التجهيزات المادية في المدرسة.

ومن مؤشرات جودة التجهيزات المادية ما يلي:-

- وجود مكتبة بالمدرسة مزودة بمصادر تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة الدراسية
- وجود شبكة انترنت بالمدرسة متاحة بصورة مستمرة للمعلمين والطلاب
- توفر الموارد المالية الكافية بالمدرسة لتحقيق أهدافها.
- وجود المعامل والأجهزة والمعدات اللازمة لتفعيل الأنشطة التربوية.
- وجود مبنى مدرسي يستوفي مواصفات الأمن والسلامة المطلوبة.

ثالثا:- مؤشرات جودة الإدارة المدرسية:

تمثل إدارة المدرسة الدعامة الرئيسية لمختلف الأنشطة داخل المدرسة، فعلى الرغم من أنها تعد أصغر تشكيل إداري في النظام التعليمي، إلا أنها تعتبر أهمها، حيث يقع على عاتقها مسئولية تنفيذ السياسة التعليمية بأهدافها ومراميها. وتقاس جودة الإدارة المدرسية بمدى جودة العملية التعليمية التي يمارسها كل مدير أو قائد، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية.(الميلجي، ٢٠١٠: ١٠٢) فالإدارة المدرسية لابد أن تتحول من مجرد إدارة تسيير إلى قياده تشاركيه ذات فعاليه، قيادة قادرة على القيام بالإشراف الإنساني الفني الفعال الذي ينمي إمكانات العاملين، ويتيح لهم فرص المشاركة القيادية، وفي صنع القرار واتخاذه، ورسم السياسات وتبنيها، وتنفيذها ومتابعتها، وتقويمها. (الميلجي، ٢٠١٠: ١٠٣)

- ومن مؤشرات جودة الإدارة المدرسية:-
- إشراك العاملين في مجالات الأداء المدرسي .
- تقويم أداء المدرسة بانتظام لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التربوية.
- توزيع الأدوار والمسئوليات بعدالة بين العاملين بالمدرسة دون تحيز.
- التنسيق العام بين كافة وحدات المدرسة.
- تفعيل أداء المجالس واللجان المدرسية
- تمتلك المدرسة قاعدة بيانات ومعلومات شاملة ومتكاملة عن الأداء المدرسي مثل (غياب الطلاب والمعلمين، تنفيذ الأنشطة).

رابعا : جودة الأنشطة الطلابية:

من أهم عناصر العملية التعليمية التربوية والتي تسهم في شخصية الطالب في جميع جوانبها، النشاط الطلابي والدي بدورة يسعى لتنمية هذه الشخصية من خلال برامجه وأهدافه.

وغني عن القول أن النشاط الطلابي يتمتع بأهمية كبيرة، ومكانة عالية في إطار المدرسة التربوية الحديثة، ونظرتها إلى أهمية برامج النشاط ودورها المؤثر في تلبية وإشباع حاجات وميول الطلاب وصقل مهاراتهم، وتطوير قدراتهم.(باحارث، ١٤٣٠: ١٩) فكل نشاط تربوي داخل الفصل الدراسي أو خارجة تحت إشراف المعلم أو رائد النشاط يعتبر نشاطا تربويا وجزءا من المنهج يساعد على إكمال الخبرات التربوية التي يحصل عليها الطالب، فالنشاط يساعد على بناء الجانب النفسي والاجتماعي والقيمي والروحي والجمالي والحركي عند إنسان المستقبل. وتزداد أهمية تلك الأنشطة الطلابية وتتأكد ضرورة وجودها وجودتها في المرحلة الثانوية، لأنها هذه المرحلة مرحلة حرجة بالنسبة لمراحل النمو التي يمر بها الطلاب خصوصا ما يحتاجون إليه من مطالب في فترة المراهقة التي يمرون بها، وتحقيقا لنموهم العقلي والوجداني والجسمي. ومن جودة الأنشطة الطلابية في المرحلة الثانوية أنها تربط الطلاب بالبيئة والمجتمع وتتيح له الفرصة على التعرف على العالم الخارجي، وتركز على المعارف الموظفة للعمليات العقلية العليا بدلا من التركيز على الحفظ والتلقين، وتحقق التكامل بين محتوى البرامج الدراسية وأهداف التعليم بالمدرسة الثانوية العامة.(العجمي، ٢٠٠٧: ٢٥١)

وتتضمن مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية ما يلي:

- وجود خطة للأنشطة الطلابية بالمدرسة تلبي احتياجات الطلاب ورغباتهم ومتطلباتهم.
- اشتراك الطلاب وأولياء الأمور في الإعداد والتخطيط للأنشطة الطلابية.
- توفر الحرية أمام الطلاب لممارسة الأنشطة المختلفة.
- اشتراك المدرسة في الأنشطة التربوية الخارجية.
- تعزيز الأنشطة الطلابية قيم العمل المنتج لدى الطلاب.
- إسهام الأنشطة الطلابية في حل المشكلات البيئية المحيطة بالمدرسة.
- تنمية الأنشطة الطلابية من قدرة الطلاب على التجديد والابتكار.
- إسهام لأنشطة الطلابية في تكوين شخصية الطالب المتكاملة المتوازنة.

خامسا :- مؤشرات عمليتي التعليم والتعلم:

يقصد بعمليتي التعليم والتعلم، الممارسات التي تؤدى أثناء عملية التعليم داخل حجرة الدراسة، بقصد التأثير المباشر على أداء الطلاب وتعديله، وبالتالي تيسير حدوث التعلم، ويعد المعلم الركيزة البشرية الأساسية في عمليتي التعليم والتعلم، لأن سلوكه التدريسي محكوم بمعتقداته واتجاهاته حول التدريس وفنونه، كما إن المعلم الفاعل يستطيع تعويض أي نقص أو تقصير في البرامج والمناهج التعليمية.(جلال، ١٩٩٦: ٤٧) كما إن جودة هذه العملية تعتمد على طريقة التدريس الجيدة، والمادة الدراسية، والمنهج المدرسي، وإستراتيجيات التدريس وإدارة الفصل التي تتمثل في استجابة المعلم للفروق الفردية للطلاب وتوظيف استراتيجيات التدريس المختلفة المناسبة لقدرات الطلاب ومستوى تحصيلهم، وعرض محتوى المادة الدراسية ومهام التعلم بصورة واضحة تستثير دوافع الطلاب وتجذب انتباههم، والاتصال الواضح مع الطلاب من خلال طرح التساؤلات والتغذية المرتدة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والمصادر الأخرى للتعليم، وتوفير بيئة تعلم منظمة، ووضع مجموعة من القواعد والإجراءات للنظام داخل الفصل يشترك الطلاب مع المعلم في تحديدها، واستخدام طرق متنوعة للتقييم أداء طلابه.(شعلة، ٢٠٠٠: ٦٥) وتؤكد الاتجاهات المعاصرة على أهمية إستراتيجية الجودة الشاملة في عمليتي التعليم والتعلم، حيث تحول دور المعلم من ناقل للمعرفة إلى موجة للطلاب ومدرب حقيقي لهم، ومن صاحب سلطة إلى خلق مناخ من حرية التعبير، ومن أسلوب التعليم الجمعي إلى التعليم التعاوني ومن اتخاذ القرارات الفردية إلى المشاركة الفعالة للطلاب في صنع القرارات، ومن حشو عقول الطلاب بالمعلومات إلى مناقشة القضايا المرتبطة بالمنهج مع الطالب.(أركاروا، ٢٠٠١: ١٥٣)

ومن مؤشرات جودة عمليتي التعليم والتعلم:-

- استخدام طرق تدريس متنوعة لتقديم مادته الدراسية.
- توظيف المعلم الإستراتيجيات العليا في تنمية مهارات التفكير العليا عند الطلاب.
- استخدام المعلم مستحدثات التكنولوجيا في عملية التدريس.
- اشتراك المعلم الطلاب في عملية تقويم أدائهم.
- استخدام لمعلم أساليب تقويم متنوعة لتقويم أداء الطلاب.
- استخدام المعلم التغذية الراجعة في توجيه عملية التعليم والتعلم.
- الاهتمام بالجوانب العملية والتطبيقية للمقررات الدراسية.
- تحديد أهداف عمليتي التعليم والتعلم بمستوياتها المختلفة.
- تشجيع المعلمون الطلاب على البحث العلمي والاستفادة من المراجع والمصادر بمكتبة المدرسة.

خامسا:- مؤشرات جودة نواتج الطلاب بالمدرسة:

وهي الظاهرة الناتجة عن التفاعل بين عمليات التعليم والتعلم داخل النظام ومدخلاته، حيث أصبح الاهتمام بالطالب في ظل الجودة الشاملة مطلبا أساسيا في العملية التعليمية ورعاية ميوله وقدراته واهتماماته، ومن ثم إثراء جوانب شخصيته: عقليا ونفسيا واجتماعيا وبدنيا. وقد صحب هذا التطوير تعزيز الاهتمام بالخدمات الطلابية بهدف تمكين الطالب من تحقيق النمو المتكامل لشخصيته واكتسابه جميع المهارات الفنية والتعليمية.(السعيد، ٢٠٠٧: ٢٠٩) ولقد أشار كلا من احمد (٢٠٠٠: ٤٣) إلى" أن التطور الفعال للأداء المدرسي يحقق مؤشرات فعالية المدارس وهي، الرضا وتحقيق الجانب الخلقي والمعنوي للمعلمين والطلاب، والتحصيل الدراسي المرتفع، ومساندة وتأييد المجتمع وأولياء الأمور للمدرسة، وإعداد الطلاب كمواطنين يتحملون المسئولية، والاهتمام من جانب المعلمين بالإعداد الوظيفي" وتمثل فعالية القدرة المؤسسية للمدرسة أهم مخرجات نظام الأداء المدرسي، يتم الحكم عليها من خلال توافر المناخ الإيجابي الصحي بالنسبة لشعور الطلاب بالرضا، وإحساس المعلمين بالرضا تجاه عملية التدريس، النظام المتبع داخل المدرسة، وأن العاملين في المدرسة يعملون كوحدة متكاملة لتدعيم هذه الاتجاهات، بالإضافة إلى ذلك يوجد تقويم للأداء وتحسينه، وتحديد الأدوار والمسئوليات والمهام، حيث يعرف الجميع ما هو متوقع منهم فيبذل ما في وسعة لتحقيق فعاليه الأداء.(بالس وكربى، ١٩٩٢: ٧٣)

وتتضمن مؤشرات جودة نواتج الطلاب ما يلي:

- إتقان الطلاب المهارات والمفاهيم والحقائق والنظريات المتضمنة في المناهج الدراسية.
- اكتساب الطلاب معارف جديدة تمكنه من التعامل مع المتغيرات المعاصرة.
- قدره الطالب على توظيف مهارات التواصل الإنساني في المواقف الحياتية المختلفة.
- متلاك خريج المرحلة الثانوية مهارات تؤهله للنجاح والتفوق بالمرحلة الجامعية .
- ممارسة الطالب مهارات التفكير المركب (الإبداعي، والناقد، والعلمي) .
- إلمام الطالب بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- وعي الطالب بقضايا مجتمعة المحلي والمجتمع العالمي.
- ارتفاع معدلات النجاح في المواد الدراسية المختلفة.
- رضا أولياء الأمور عن نواتج تعلم أبنائهم

الدراســـات السابقـــة:

١ – دراســة السعيــد (٢٠٠١):

بعنوان "بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية"

قامت هذه الدراسة على أساس التعرف على واقع جودة الأداء بكليات التربية كخطوة على طريق تطوير وتحسين هذه الأداء سعيا لإحراز الجودة والتميز فيها .وتم استخدام المنهج الوصفي لرصد وتفسير وتحليل الجهود العلمية والاتجاهات العالميــة فــي مجــالي جــودة ومؤشرات جودة التعليم الجامعي لاستخلاص مؤشرات جودة مؤسساته وتمثلت عينة الدراسة في ثلاث عينات اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، ومما توصلت إلية الدراسة: تمثل مؤشرات الجودة التعليمية أحد الأدوات التقيمية الأكثر دلالة وتحديدا والأكثر قدرة على وصف الــنظم التعليمية بصورة إجمالية كلية، ولكنها لا تصف الواقع وديناميات بدقه علمية تامة، بل لمحــة خاطفة عن واقع النظام. كما اتضح أهمية إعادة هندسة المنظومة التربويــة فــي مؤسســات التعليم الجامعي عامة وفى كليات التربية خاصة وفقا لمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة، والتي عرضتها الدراسة في فصلها الأخير.

٢ – دراسة البكر (٢٠٠١):

بعنوان "أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية"

هدفت الدراسة إلى وضع إطار منهجي لدعم وتقوية مسار جودة العمليــة التعليميــة وذلك من خلال توظيف المواصفة الدولية للجودة (الآيزو ٩٠٠٢) في مجال التربية والتعليم وفاعلية جودة الأداء في المؤسسات وتطبيق عناصرها كمعايير لعملية تقويم وقياس مســتوى العملية التربوية والتعليمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي والتطبيقي حيث ركز المنهج التحليلــي علــى المواصفة الدولية للجودة من حيث أبعادها المعرفية والفلسفية، والسلسلة المعيارية للمواصــفة ومحتوياتها، أما الجانب التطبيقي فتمثل في عملية توظيف وتكييف عناصر المواصفة الدولية للجودة (الآيزو ٩٠٠٢) في حقل التربية والتعليم من خلال وضع الخطوات التطبيقية لتوظيف المواصفة الدولية في البيئة التعليمية. وقد توصلت الدراسة إلى ضــرورة الأخــذ بمعــايير المواصفة الدولية للجودة في بنية ونظام وخدمات التعليم المتعددة، وكذلك حــث المؤسســات التربوية والتعليمية (حكومية، أهلية) على الحصول على شهادة المواصفة الدولية للجودة.

٣ – دراسة أبو عودة وأبو ملوح (٢٠٠٤):

بعنوان "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي "

هدفت الدراسة إلى تعرف مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظات غزة في ضوء متغيرات كل من: الجامعة (الإسلامية، والأزهر، والأقصى)، والكلية: (كلية العلوم الإنسانية، وكليات العلوم الطبيعية)،والصفة الجامعية(محاضر/ طالب جامعي)،والجنس، والكثافة الصفية، ومن ثم تقديم مقترحات تسهم في رفع تلك المؤشرات، واتُّبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبانة من (٤٨) مؤشرات للجودة على عينة من (١٣١) محاضرًا وطالبًا جامعيًا، وفي نهاية الدراسة يوصى الباحثان بضرورة تدريب المحاضرين الجامعيين على تطبيق الجودة في التعليم الجامعي، وتفعيل استخدام التقنيات الحديثة في التعليم والتعلم، وتحديد سياسة قبول فاعلة للطلبة، وزيادة عدد المحاضرين الجامعيين بما يتناسب مع أعداد الطلبة في الجامعة، وتفعيل العلاقة مع المجتمع المحلي.

٤ – دراسة إبراهيم (٢٠٠٤):

بعنوان" تصور مستقبلي لإدارة التعليم الثانوي العام بمصر في ضوء بعض مؤشرات الجودة".

تناولت الدراسة وضع التعليم الثانوي العام وإدارته في مصر وأهم مشكلاته فى ضوء التحديات العالمية والتغييرات التكنولوجية الجديدة، وتحدى المنافسة العالمية والتحديات المجتمعية المرتبطة بتزايد السكان والتحول من القطاع العام إلى الخصخصة والتحديات التربوية، لذلك وجب إعادة النظر في أساليب ووسائل تطوير إدارة التعليم الثانوي العام لزيادة فعالية وجودة العملية التعليمية بالتعليم الثانوي العام خلال العقود الأولى من القرن الحادي والعشرين. وقد استخدم لهذه الدراسة المنهج الوصفي وعناصر ومؤشرات جودة الإدارة التعليمية وكيفية تطبيقها في مجال تطوير إدارة التعليم الثانوي العام بمصر ،وقد توصلت الدراسة إلى تصور مقترح لتطبيق مؤشرات متطلبات إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وأوصت أيضا الدراسة بضرورة توفر مستوى من الالتزام لدى إدارة التعليم الثانوي العام بكافة مستوياته يتجسد فى تعزيز ثقافة الجودة لدى العاملين وتطوير مهاراتهم وتوفير رؤية استراتيجيه واضحة المعالم لمؤسسات التعليم الثانوي العام بمصر ،

٥ – دراسة دياب (٢٠٠٦):

بعنوان "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني "

استهدفت هذه الدراسة تحديد مفهوم جودة المؤسسة التعليمية، ومن ثم تحديد معايير ومؤشرات للجودة، يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودة المؤسسة. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لموضوع البحث وهدفه، حيث اعتمد على الأدب التربوي، لقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع. وقد توصل الباحث في دراسته إلى تحليل لمعايير الجودة، ثم قام بإعداد قائمة رصد تتضمن معايير الجودة ومؤشراتها، بحيث يمكن توظيفها للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي، بهدف تحسينه وتجويده وتطويره، كما أوصت الدراسة وضع هذه المعايير موضع التطبيق الفعلي، والاستفادة منها في تقويم جودة المؤسسات التعليمية الفلسطينية .

٦ – دراسة العتيبي (٢٠٠٧):

بعنوان" تصور مقترح لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة"

وقد هدفت الدارسة إلى معرفة واقع ممارسة الإدارة المدرسية لأهدافها وأنماطها وأهم المشكلات التي تواجهها و الوقوف على أهم معايير الجودة للعملية التعليمية و منهج الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على معلمي مدارس المرحلة الثانوية العامة بنين بالعاصمة المقدسة.

ومن أهم نتائج الدراسة غياب الفهم الكامل والوعي بمعنى الجودة الشاملة وأهدافها، مركزية إدارة المدرسة في وضع الخطط المنظمة للعمل وفي صنع واتخاذ القرارات المدرسية، ومن أهم توصيات الدراسة، أن تقوم الإدارة المدرسية بتوفير المناخ الديمقراطي داخل المدرسة حتى يتسنى تطبيق خطوات وإجراءات الجودة التعليمية، وأهمية مشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة داخل المدرسة (جهاز إداري – هيئة تدريس– طلاب) في تحديد أهداف المدرسة واتخاذ القرارات.

الدراسات الأجنبية:-

١ – دراسة منفانانManivannan (٢٠٠٩):

بعنوان: "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم"

تقوم هذه الدراسة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في الهند استنادا إلى مؤشرات الجودة ومنها، نوعية المعلمين، المناهج الدراسية والأنشطة، وإدارة المكاتب، والعلاقات، والموارد المادية، والامتحانات والرضا الوظيفي. وقد تم اختيار ما مجموعه تسع كليات من كليات التربية والتعليم لجمع البيانات. وتفسير النتائج. وتركز النتائج

على مجالات القوة والضعف في مختلف مؤسسات التعليم التي تعد المعلمين وفقا لمؤشرات الجودة. وتوصي الدراسة بزيادة تعزيز مؤشرات الجودة، ، وتجديد مؤشرات ضعف الجودة. وتوصي بأنة يجب على المؤسسات أن تلتزم بمعايير الجودة التي وضعتها لجان التقييم الوطنية والدولية وهيئات الاعتماد.

٢-دراسة كرستينسن Kristensen (٢٠١٠):

بعنوان" لضمان تحسن مخرجات الجودة في التعليم العالي على مدى ٢٠ عاما من "ثورة الجودة"؟

في بداية السنوات العشرين الماضية ظهر ما يسمى ب "ثورة الجودة" وكان من المتوقع من معظم المؤسسات الوطنية التي أنشئت فيها أنظمة الجودة الداخلية، وتطوير ثقافة الجودة الداخلية فيها، انه سوف تظهر تلقائيا في مؤسسات التعليم العالي وتؤثر على مخرجاته. ويحث الباحث على أنه لا بد من إيجاد توازن أفضل بين ضمان الجودة الداخلية والخارجية وتحسين جودة الخدمات، ويجد أن معظم المعايير الأوروبية والمبادئ التوجيهية تؤكد على أن التقييمات الخارجية تعتمد إلى حد كبير بالنسبة لفعاليتها الكاملة على وجود ضمان صريح لاستراتيجيات الجودة الداخلية، مع الأهداف المحددة وعلى استخدامها داخل المؤسسات، وآليات وأساليب تهدف إلى تحقيق تلك الأهداف.

٣ – دراسة بركال Burquel (٢٠١٠):

بعنوان"القياس في التعليم العالي الأوروبي: خطوة أبعد لنماذج الجودة الحالية"

تعرض هذه الدراسة نتائج مشروع مدته سنتان الذي يموله الاتحاد الأوروبي (المديرية العامة للتربية والثقافة) "تقرير الجودة في التعليم العالي الأوروبي"، والذي نفذ من ٢٠٠٦ حتي ٢٠٠٨ من قبل كونسورتيوم ويقوده المركز الأوروبي للإدارة الاستراتيجية للجامعات (ESMU)، مع مركز تنمية التعليم العالي، واليونسكو CEPES، ودي أفييرو وقد توصلت الدراسة إلى أن وضع المعايير هو أداة للإدارة الحديثة لتحديد الأهداف لرفع مستوى الأداء من خلال التعلم المشترك بين المنظمات وتضمن استمرارية ضمان الجودة .

طريقة وإجراءات الدراسة

تعرض الباحث في الفصول السابقة للإطار النظري للدراسة ولكن نتائج البحوث والدراسات مرهونة بالخطوات الإجرائية الميدانية التي تتخذها الدراسة، ويمكن القول بأن نجاح الدراسة يعتمد إلى حد كبير على نتائج الدراسة الميدانية، لأن الباحث ينتقل فيها من الإطار النظري إلى الإطار العملي التطبيقي، وتتضح أهمية هذه المرحلة في توجيه الدراسة

وفقا للأسس العلمية والمجتمعية، وعن طريقها يستطيع الباحث الإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة، وتحقيق الأهداف المتوخاة منها. لذا يتناول الباحث في هذا الفصل خطوات وإجراءات الدراسة الميدانية مثل بيان منهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع المعلومات وكيفية بنائها وإجراءات الصدق والثبات والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة وتحليل المعلومات وذلك على النحو التالي:

١) منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه: "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منه وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها". (العساف، ١٩٩١: ٩١) كما يعتمد على دراسة المنهج الوصفي الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبراً كيفياً أو تعبيراً كمياً"(عبيدات وذوقان وعدس، ٢٠٠٠: ٢١٩) .ويعني المسح في مجمله تجميع البيانات حول ظاهرة معينة وتحليل تلك البيانات الآتية للوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة التي استخدم المسح فيها، والمسح جزء من المنهج الوصفي في البحث، والمسح شأنه شأن بقية الدراسات الوصفية التي لا تتحكم في طبيعة المعالجة ويدرس المنهج المسحي المتغيرات كما وجدت في الطبيعة كما هو موجود أصلاً، ولذلك هو يجمع معلوماته عن الظاهرة ليصفها كماً وكيفاً " (النهاري والسريحي، ٢٠٠٢: ٢١٨).وقد اختار الباحث هذا المنهج (المنهج الوصفي) لكونه ملائماً لطبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها، وحتى يمكن الوصول إلى إجابات تسهم في وصف وتحليل نتائج استجابات معلمي المدارس الثانوية الحكومية عن تقييم أداء المدارس الثانوية في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة.

٢) مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في معلمي المدارس الثانوية الحكومية التابعة لمكاتب التربية والتعليم الخمسة والتابعة للإدارة التربية والتعليم بمحافظة الدوادمي (بنين) وهي الدوادمي والسر والجمش والبجادية ونفي وعددهم (٤٣٢) معلما، حسب إحصائيات إدارة التربية والتعليم بمحافظة الدوادمي كما هي موضحه بالجدول (٣-١)

جـــــدول (٣-١)

توزيع معلمي المدارس الثانوية بمحافظة الدوادمي

مكاتب التربية والتعليم	عـــــدد المعلمـــــين	النسبـــــة
الدوادمي	١٥٦	٣٦,٩٪
السر	٩٦	٢٢,٧٪
الجمش	٦٢	١٤,٧٪
البجادية	٦١	١٤،٤٪
نفي	٤٨	١١,٣٪
الإجمالي	٤٢٣	١٠٠٪

٣) عينـــــة الدراســـــة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية، من أفراد مجتمع الدراســـة، وقد راعى الباحث أن تشمل عينة الدراسة معلمي المدارس الثانوية من مكاتب التربية والتعليم الخمسة والتابعة للإدارة التربية والتعليم بمحافظة الدوادمي (بنين) وهي الـــدوادمي والســـر والجمش والبجادية ونفي، وتم توزيع (١٠٦) استبانة على أفراد مجتمـــع الدراســـة بنســـبة (٢٥%) من المجتمع، وكانت الاستبانات المستردة (١٠٠) استبانة، واستبعد (٦) اســـتبانات منها لعدم صلاحيتها للتحليل، وعلى ذلك أصبح عدد الاستبانات المستوفاة والجاهزة للتحليـــل (١٠٠) استبانة، تمثل أفراد عينة الدراسة الحالية، بنسبة (٢٣%) مـــن المجتمـــع الأصـــلي للدراسة.

ويوضح الجدول (٣-٢) الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعـــة والمســـتردة بالنسبة لأفراد مجتمع الدراسة الكلي.

جـــــدول (٣-٢)

الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة من أفراد مجتمع الدراسة

مكاتب التربية والتعليم	مجتمع الدراسة		الاستبانات الموزعة		الاستبانات المستردة		الاستبانات المستبعدة		الاستبانات الصالحة	
	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪
الإجمالي	٤٢٣	١٠٠	١٠٦	٢٥,٧	١٠٠	٢٣،٥	٦	١،٤	١٠٠	٢٣،٥

وتتكون الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول:

يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ممثلة في متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (آخر مؤهل علمي تم الحصول عليه – عدد سنوات الخدمة في التعليم – الدورات التدريبية).

الجزء الثاني: ويتكون من محورين هما:

المحور الأول: أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة وتم تقسيمه إلى ست أبعاد كالتالي:

١- مؤشرات جودة الموارد البشرية ويشتمل على ٥ عبارات ذوات الأرقام في الاستبانة من(١)إلى(٥)

٢- مؤشرات جودة التجهيزات المادية ويشتمل على ٥ مؤشرات ذوات الأرقام في الاستبانة من(٦)إلى (١٠)

٣- مؤشرات جودة الإدارة المدرسية ويشتمل على ٨ مؤشرات ذوات الأرقام في الاستبانة من(١١) إلى (١٨).

٤- مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية ويشتمل على ٨ مؤشرات ذوات الأرقام في الاستبانة من (١٩) إلى (٢٦).

٥- مؤشرات جودة عمليتي التعليم ويشتمل على ٩ مؤشرات ذوات الأرقام في الاستبانة من (٢٧) إلى (٣٥).

٦- مؤشرات جودة نواتج الطلاب ويشتمل على ٩ مؤشرات ذوات الأرقام في الاستبانة من (٣٦) إلى (٤٤).

المحور الثاني: متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة ويشتمل على ١٦ عبارة ذوات الأرقام في الاستبانة من (٤٥) إلى (٦٠).

ويجاب على فقرات الاستبانة من خلال تدرج ليكرت الخماسي:

(موافق بدرجة كبيرة جداً – موافق بدرجة كبيرة – موافق بدرجة متوسطة – موافق بدرجة ضعيفة – غير موافق). وقد تم إعطاء كل عبارة من عبارات المحاور درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي:

موافق بدرجة كبيرة جداً (٥) درجات، موافق بدرجة كبيرة (٤) درجات، موافق بدرجة متوسطة (٣) درجات، موافق بدرجة ضعيفة (٢) درجتان، غير موافق (١) درجة واحدة.

وقد تبني الباحث في إعداد المحاور الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال.

٥) **صدق الاستبانة:** اعتمد الباحث للتحقق من صدق الأداة على طريقتين الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face validity)، التي تعتمد على عرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال، أما الثانية وتسمى الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط بين كل وحدة من وحدات الأداة، والأداة ككل، وفيما يلي الخطوات التي اتبعها الباحث للتحقق من صدق الأداة طبقا لكل طريقة من الطريقتين:

أولاً: الصدق الظاهري: بعد بناء الاستبانة تم عرضها في صورتها الأولية على مشرف البحث وعلى مجموعة من أساتذة كليات التربية فى تخصص التربية بجامعات: الملك سعود وجامعة الملك عبدالعزيز وجامعة شقراء (وعددهم ١٠ أساتذة) لتحكيم الاستبانة بهدف:

- التأكد من صدق محتوى الاستبانة من حيث ملائمة العبارات المستخدمة ومدى صلاحيتها لقياس ما صيغت الاستبانة من أجله.
- التأكد من شمول أسئلة وفقرات الاستبانة وتغطيتها جميع نقاط الدراسة.
- التأكد من سلامة صياغة أسئلة وفقرات الاستبانة ووضوحها وعدم تكرارها.

وفي ضوء التوجيهات التي أبداها السادة المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها أكثر من (٨٠%) من المحكمين سواء بتعديل الصياغة أو حذف بعض العبارات، حتى تم الحصول على الصورة النهائية للاستبانة. وبهذا أصبحت الإستبانة بعد إجراء الصدق الظاهري في صورتها النهائية كما في الملحق رقم (١) مكونة من (٦٠) عبارة موزعة على سبعة أبعاد (مجالات)، بحيث تستخدم نفس العبارات لقياس محوري الاستبانة وهما (أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة)، (متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: نظراً لأن الثبات في أدبيات القياس يعني اتساق الاختبار مع نفسه في قياس الجانب الذي بني لقياسه، أي إنه يدل على مدى اتساق الدرجات في حالة تكرار التجربة، لذلك يعتمد الثبات – في إحدى طرقه – عن طريق التحقق من الاتساق الداخلي للأداة على حساب معامل ارتباط درجة المحور أو البعد بالدرجة الكلية للاختبار. ومن ثم تم حساب معاملات ارتباط درجة كل عبارة بالبعد الذى تنتمي له، وكذلك حساب معاملات ارتباط درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة (أو بالمحور إذا كانت الاستبانة فيها محاور لقياس أهداف مختلفة بالبحث) والتي نتجت عن تطبيق الاستبانة على عينة مبدئية بلغ عدد أفرادها(٣٠) فرد من أفراد عينة الدراسة.

ويوضح الجدول (٣-٦) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة وبعدها، ودرجة كل بعد والدرجات الكلية للاستبانة التي ينتمي إليه

جدول (٣-٦)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول / البعد الأول بالدرجة الكلية للبعد

المحور	البعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة	مؤشرات جودة الموارد البشرية	١	٠,٥٨٩**	٤	٠,٥٣٧**
		٢	٠,٦٣٢**	٥	٠,٦٣٧**
		٣	٠,٥٧١**	-	-
	مؤشرات جودة التجهيزات المادية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
		١	٠,٥٠٢**	٤	٠,٦٣٧**
		٢	٠,٦٣١**	٥	٠,٦٣٦**
		٣	٠,٧٨٤**	-	-
	مؤشرات جودةالإدارة المدرسية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
		١	٠,٥٢٨**	٥	٠,٥٣٤**
		٢	٠,٥٦٢**	٦	٠,٦٣٨**
		٣	٠,٦٣٧**	٧	٠,٥٣٧**
		٤	٠,٧٤١**	٨	٠,٦٣٧**
	مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
		١	٠,٥٦٩**	٥	٠,٦٣٩**
		٢	٠,٧٤٢**	٦	٠,٧٥٣**
		٣	٠,٥٩٨**	٧	٠,٦٣٨**
		٤	٠,٧٥٨**	٨	٠,٨٣٧**
	مؤشرات جودة عمليتي التعليم والتعلم	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
		١	٠,٥٢٥**	٦	٠,٥٣٦**
		٢	٠,٤٢٨**	٧	٠,٦٣٨**
		٣	٠,٧٢٣**	٨	٠,٦٣٩**
		٤	٠,٥٠٠**	٩	٠,٥٣٧**
		٥	٠,٥٦٩**	-	-
	مؤشرات جودة نواتج الطلاب	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
		١	٠,٦٥٨**	٦	٠,٥٤٤**
		٢	٠,٥٦٩**	٧	٠,٥٣٩**
		٣	٠,٩٢١**	٨	٠,٦٣٨**
		٤	٠,٥٦٩**	٩	٠,٦٣٨**
		٥	٠,٥٨٦**	-	-
متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة		رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
		١	٠,٥٣٦**	٩	٠,٦٣٨**
		٢	٠,٦٣٤**	١٠	٠,٥٣٧**
		٣	٠,٥٣٧**	١١	٠,٦٣٨**
		٤	٠,٦٥٩**	١٢	٠,٦٣٩**
		٥	٠,٥٣٧**	١٣	٠,٥٣٧**
		٦	٠,٨٣٤**	١٤	٠,٥٣٧**
		٧	٠,٦٣٤**	١٥	٠,٦٣٨**
		٨	٠,٦٣٧**	١٦	٠,٥٣٩**

** دال عند مستوى الدلالة (٠,٠١)

الاتساق بين العبارات والأبعاد التي تنتمي لها:

يتضح من الجدول (٣-٦) أن معاملات ارتباط درجة كل عبارة ببعدها الذى تنتمي له جاءت محصورة للبعد الأول بين (٠,٥٣٧-٠,٦٣٧، ٠) وبالنسبة للبعد الثاني جاءت محصورة بين (٠,٥٠٢-٠,٧٨٤) وللبعد الثالث جاءت محصورة بين (٠,٥٢٨- ٠,٧٤١) وللبعد الرابع محصورة بين (٠,٥٩٦- ٠,٨٣٧) وللبعد الخامس (٥٠٠، - ٧٢٣،) وللبعد السادس (٥٤٤، -٩٢١،) وهى قيم مرتفعة تشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالبعد الذى تنتمي اليه مما يشير إلى اتساق عبارات كل بعد من أبعاد الاستبانة.

أ) الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية للمحور الذى تمثله:

تم حساب معامل إرتباط البعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إلية البعد كما تبين النتائج في جدول (٣-٧).

جدول (٣-٧)

قيم معامل الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه

م	أبعاد المحور الأول	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور
١	مؤشرات جودة الموارد البشرية	**٠,٨٤
٢	مؤشرات جودة التجهيزات المادية	**٠,٦٤
٣	مؤشرات جودة الإدارة المدرسية	**٠,٥٩
٤	مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية	**٠,٧٢
٥	مؤشرات جودة عمليتي التعليم	**٠,٦٣
٦	مؤشرات جودة نواتج الطلاب	**٠,٧٧

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول (٣-٧) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للمحور الأول الذى تمثله قيم عالية، حيث تتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (٠,٥٩-٠,٨٤) مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بما يعكس درجة عالية من الصدق بين الأبعاد ومحورها.

ثالثا: ثبات الأداة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معامل ألفا كرونباخ) ((Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (٣-٥) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (٣-٨)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحور	محاور الإستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
الأول	مؤشرات جودة الموارد البشرية	٥	٠,٧٠
	مؤشرات جودة التجهيزات المادية	٥	٠,٨٢
	مؤشرات جودة الإدارة المدرسية	٨	٠,٨٩
	مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية	٨	٠,٨٨
	مؤشرات جودة عمليتي التعليم	٩	٠,٨٨
	مؤشرات جودة نواتج الطلاب	٩	٠,٨٧
	ثبات المحور الأول	٤٤	٠,٨٦
الثاني	متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة	١٦	٠,٩٥
الأداة ككل	الثبات العام	٦٠	٠,٩٤

ويتضح من الجدول رقم (٣-٨) أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عال حيث تراوح بين (٠,٧٠ – ٠,٩٥) وبلغ معامل الثبات العام (٠,٩٤) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

٦) المعالجة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

بالإضافة إلى ما سبق استخدامه لتقنين أداة الدراسة مثل معامل الارتباط لـ "بيرسون" (Person Product-moment correlation)، ومعامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach Alpha)، فإنه تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات التي تم جمعها من واقع تطبيق الاستبانة على أفراد عينة الدراسة:

أولاً: الإحصاء الوصفي: وذلك من خلال الأساليب التالية:

التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة بالنسبة للمعلومات الأولية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات (المحورين)، والمتوسط الحسابي العام لكل محور.

لحساب مدى الممارسة من حيث قوتها أو ضعفها لمقياس ليكرت الخماسي تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطى الدرجة (٥) للاستجابة دائماً، والدرجة (٤) للاستجابة غالباً، والدرجة (٣) للاستجابة أحياناً، والدرجة (٢) للاستجابة نادراً، والدرجة (١) للاستجابة أبداً.
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (١-١,٧٩) درجة تكون درجة الاستجابة (ضعيفة جداً).
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (١,٨-٢,٥٩) درجة تكون درجة الاستجابة (ضعيفة).
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٢,٦٠-٣,٣٩) درجة تكون درجة الاستجابة (متوسطة).
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٣,٤٠-٤,١٩) درجة تكون درجة الاستجابة (عالية).
إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٤,٢٠) إلى أقل من (٥) درجة تكون الاستجابة (عالية جداً)

ثانيا- الإحصاء الاستدلالي: وذلك من خلال:

- تحليل التباين (ANOVA) للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات درجات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الدراسة وفقا للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T Test)، للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الدراسة وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد أن عرض الباحث في الفصل السابق لإجراءات الدراسة الميدانية من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها، وتحديد عينة الدراسة، وأداة الدراسة (الاستبانة) من حيث بنائها وتقنينها، وحساب صدقها وثباتها، وتحديد الأساليب الإحصائية في التحليل لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة الميدانية ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها.

السؤال الأول: ما واقع أداء مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدودامي في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وهي أساليب إحصائية وصفية تتناسب مع هذا التساؤل وقد جاءت النتائج كالتالي:

البعد الأول: مؤشرات جودة الموارد البشرية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول حسب جدول (٤-١) على النحو التالي:

جدول رقم (٤-١)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبـــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٥	يوجد بالمدرسة مشرفين ومرشدين (مرشد طلابي، أمين مصادر ،محضر مختبر، مشرفو نشاط) لتقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية	٣,٩٤	١,٠٧	١	بدرجة كبيرة
٤	يمتلك المعلمون بالمدرسة الخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم تعليم متميز للطلاب	٣,٧٣	٠,٩٥	٢	بدرجة كبيرة
٢	تمتلك المدرسة كادراً إدارياً مؤهلاً للقيام بالأدوار المساندة للعملية التعليمية	٣,٦٦	١,١١	٣	بدرجة كبيرة
٣	يتناسب عدد المعلمين في كل تخصص مع عدد الحصص فيه	٣,٢٤	١,٣٦	٤	بدرجة متوسطة
١	يتوفر لدى المدرسة برامج لتنمية وتدريب الموارد البشرية	٢,٤٤	١,١٩	٥	بدرجة ضعيفة
المتوســـــط العـــــام		٣,٤٠	٠,٧٧		بدرجة متوسطة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-١) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الموارد البشرية بمتوسط (٣,٤٠)، وبانحراف معياري (٠,٧٧) يشير إلى الاتساق فى استجابات أفراد العينة .ويرى الباحث أن سبب ذلك يرجع إلى قلة الدورات التدريبية للمعلمين وعدم تأهيلهم بالشكل المطلوب للعملية التعليمية بشكل عام مما يؤثر على جودة الموارد البشرية بالمدرسة. حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على ثلاث من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الموارد البشرية أبرزها تتمثل في العبارة (٥) وهي

" يوجد بالمدرسة مشرفين ومرشدين (مرشد طلابي، أمين مصادر ،محضر مختبر، مشرفو نشاط) لتقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية " بمتوسط (٣,٩٤) بينما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة ضعيفة على جانب واحد من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الموارد البشرية يتمثل في العبارة (١) وهي " يتوفر لدى المدرسة برامج لتنمية وتدريب الموارد البشرية " بمتوسط حسابي (٢,٤٤).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الموارد البشرية تتمثل في يوجد بالمدرسة مشرفين ومرشدين (مرشد طلابي، أمين مصادر ،محضر مختبر، مشرفو نشاط) لتقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن مدارس التعليم الثانوي العام تحرص على توفير متطلبات العمل المدرسي ولذلك نجد أنه يتوفر بهذه المدارس مشرفين ومرشدين (مرشد طلابي، أمين مصادر ،محضر مختبر، مشرفو نشاط) لتقديم الخدمات المساندة للعملية التعليمية كما يتبين من النتائج أن من أقل جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الموارد البشرية تتمثل في يتوفر لدى المدرسة برامج لتنمية وتدريب الموارد البشرية ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى محدودية موارد المدارس وعدم وجود كوادر مؤهلة للقيام بتنفيذ برامج التدريب.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة ابراهيم (٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية.

البعد الثاني: مؤشرات جودة التجهيزات المادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثاني حسب جدول (٤-٢) على النحو التالي:-

جدول (٤-٢)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة التجهيزات المادية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٦	تتوفر بالمدرسة مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة	٣,٣٢	١,٢٢	١	بدرجة متوسطة
١٠	يستوفي المبنى المدرسي مواصفات الأمن والسلامة المطلوبة	٣,١٤	١,٢٨	٢	بدرجة متوسطة
٩	تتوفر بالمدرسة المعامل والأجهزة والمعدات اللازمة لتفعيل الأنشطة التربوية	٢,٨٩	١,٢٧	٣	بدرجة متوسطة
٨	تتوافر للمدرسة الموارد المالية الكافية لتحقيق أهدافها	٢,٥٠	١,٢٦	٤	بدرجة ضعيفة
٧	تتوافر بالمدرسة شبكة انترنت متاحة بصورة مستمرة للمعلمين والطلاب	٢,٣٣	١,٣٨	٥	بدرجة ضعيفة
المتوسط العام		٢,٩٤	٠,٩٨		بدرجة متوسطة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-٢)يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة التجهيزات المادية بمتوسط (٢,٩٤)، وبانحراف معياري (٠,٩٨) يشير إلى الاتساق فى استجابات أفراد العينة .ويرى الباحث أن سبب ذلك يرجع إلى ضعف الموارد المالية وضعف التجهيزات المادية خاصة في مجال التكنولوجيا وضعف تأهيل المعامل والمختبرات بالمدارس من قبل إدارة التربية والتعليم.

حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على ثلاث من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة التجهيزات المادية أبرزها تتمثل في العبارة (٦) وهي " تتوفر بالمدرسة مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة " بمتوسط (٣,٣٢).كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة ضعيفة على جانبين من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة التجهيزات المادية أبرزها تتمثل في العبارة (٧) وهي " تتوافر بالمدرسة شبكة انترنت متاحة بصورة مستمرة للمعلمين والطلاب " بمتوسط (٢,٣٣).ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة التجهيزات المادية تتمثل في تتوفر بالمدرسة مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن مدارس التعليم الثانوي العام تحرص على توفير مصادر التعلم لطلابها من أجل تعزيز عملية تعليمهم ولذلك عادة ما تتوفر بالمدرسة مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة كما يتبين من النتائج أن من أقل جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة التجهيزات المادية تتوفر بالمدرسة مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارات

المدارس لا تهتم عادة بتوفير مصادر التعلم للطلاب ولذلك عادة ما نجد أن المدارس لا تتوفر بها مكتبة مزودة بوسائل تعلم متنوعة تناسب احتياجات الطلاب في هذه المرحلة.وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة ابراهيم (٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية وضرورة تطبيقها والأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة وخاصة دراسة العتيبي (٢٠٠٧) والتي توصلت إلى تدني الإمكانات المادية للخدمات التعليمية المقدمة داخل المدرسة والمقدمة للطالب المستفيد الأول.

البعد الثالث: مؤشرات جودة الإدارة المدرسية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثالث حسب الجدول (٤-٣) على النحو التالي:

جدول رقم (٤-٣)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة الإدارة المدرسية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١٦	تمتلك المدرسة قاعدة بيانات ومعلومات شاملة ومتكاملة عن الأداء المدرسي مثل ٠ غياب الطلاب والمعلمين تنفيذ الأنشطة)	٣,٨٠	١,٠٥	١	بدرجة كبيرة
١٣	توزع الإدارة المدرسية الأدوار والمسئوليات بعدالة بين العاملين بالمدرسة دون تخير	٣,٧٧	٠,٩٣	٢	بدرجة كبيرة
١٤	تقوم الإدارة المدرسية بالتنسيق العام بين كافة وحدات المدرسة	٣,٦٩	٠,٨٤	٣	بدرجة كبيرة
١٧	تستخدم الأساليب الإدارية الحديثة في تسيير العمل	٣,٥٦	٠,٩٦	٤	بدرجة كبيرة
١٨	تحافظ الإدارة المدرسية على مناخ مدرسي محفز للإبداع والعمل	٣,٥١	١,٠٠	٥	بدرجة كبيرة
١١	تشرك الإدارة المدرسية العاملين في مجالات الأداء المدرسي	٣,٥١	٠,٩٧	٦	بدرجة كبيرة
١٢	تقوم الإدارة أداء المدرسة بانتظام لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التربوية	٣,٤٦	٠,٩٠	٧	بدرجة كبيرة
١٥	تفعل الإدارة المدرسية من أداء المجالس واللجان المدرسية	٣,٢٦	١,١٢	٨	بدرجة متوسطة
	المتوسط العام	٣,٥٧	٠,٧٣		بدرجة كبيرة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-٣)يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الإدارة المدرسية بمتوسط (٣,٥٧). وبانحراف معياري (٠,٧٣) يشير إلى الاتساق في استجابات أفراد العينة.

حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على سبع من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الإدارة المدرسية أبرزها يتمثل في العبارة (١٦) وهي " تمتلك المدرسة قاعدة بيانات ومعلومات شاملة ومتكاملة عن الأداء المدرسي مثل: غياب الطلاب والمعلمين تنفيذ الأنشطة)" بمتوسط (٣,٨٠) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن إدارات مدارس التعليم الثانوي العام تحرص على عملية تنظيم العمل المدرسي من أجل الارتقاء بالعمل المدرسي ولذلك عادة ما تمتلك المدرسة قاعدة بيانات ومعلومات شاملة ومتكاملة عن الأداء المدرسي مثل (غياب الطلاب والمعلمين، تنفيذ الأنشطة). بينما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على جانب واحد من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الإدارة المدرسية يتمثل في العبارة (١٥) وهي " تفعل الإدارة المدرسية من أداء المجالس واللجان المدرسية " بمتوسط (٣,٢٦) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم التنظيم الجيد من قبل إدارات مدارس التعليم الثانوي العام للأعمال الإدارية أو القصور في الطاقم الإداري بالمدرسة. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة إبراهيم (٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية وضرورة تطبيقها والأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة. وخاصة دراسة العتيبي (٢٠٠٧) واللتي توصلت إلى مركزية إدارة المدرسة في وضع الخطط المنظمة للعمل وفي صنع واتخاذ القرارات المدرسية.

البعد الرابع: مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الرابع حسب الجدول (٤-٤) على النحو التالي:

جدول (٤-٤)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبـــــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٢٦	تسهم الأنشطة الطلابية في تكوين شخصية الطالب المتكاملة المتوازنة	٣,٧٠	٠,٩٧	١	بدرجة كبيرة
٢٢	تشترك المدرسة في الأنشطة التربوية الخارجية	٣,٦٨	٠,٩٠	٢	بدرجة كبيرة
٢٥	تنمي الأنشطة الطلابية من قدرة الطلاب على التجديد والابتكار	٣,٥١	١,٠٨	٣	بدرجة كبيرة
٢٣	تعزز الأنشطة الطلابية قيم العمل المنتج لدى الطلاب	٣,٤٢	٠,٩٤	٤	بدرجة كبيرة
٢٤	تساهم الأنشطة الطلابية في حل المشكلات البيئية المحيطة بالمدرسة	٣,٢٦	١,١٩	٥	بدرجة متوسطة
٢١	تتوفر الحرية أمام الطلاب لممارسة الأنشطة المختلفة	٣,٢٥	١,١٥	٦	بدرجة متوسطة
١٩	توجد بالمدرسة خطة للأنشطة الطلابية تلبي احتياجات الطلاب ورغباتهم ومتطلباتهم	٣,٢٤	١,٠٤	٧	بدرجة متوسطة
٢٠	يشترك الطلاب وأولياء الأمور في الإعداد والتخطيط للأنشطة الطلابية	٢,٤١	١,٢٠	٨	بدرجة ضعيفة
المتـــوســـــط الـعـــــام		٣,٣١	٠,٧٧		بدرجة متوسطة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-٤) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية بمتوسط (٣,٣١). وبانحراف معياري (٠,٧٧) يشير إلى الاتساق فى استجابات أفراد العينة. حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أربع من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية أبرزها يتمثل في العبارة (٢٦) وهي " تسهم الأنشطة الطلابية في تكوين شخصية الطالب المتكاملة المتوازنة " بمتوسط (٣,٧٠) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الأنشطة الطلابية عادة ما تشتمل على أنشطة متنوعة تحقيق العديد من الفوائد للطلاب ولذلك عادة ما تسهم الأنشطة الطلابية في تكوين شخصية الطالب المتكاملة المتوازنة. ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة ضعيفة على جانب واحد من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة الأنشطة الطلابية يتمثل في العبارة (٢٠) وهي " يشترك الطلاب وأولياء الأمور في الإعداد والتخطيط للأنشطة الطلابية " بمتوسط (٢,٤١) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارات المدارس الثانوية العامة تجد صعوبة في التنسيق مع أولياء الأمور وإشراكهم في الأنشطة المدرسية نتيجة لانشغال أولياء الأمور ولذلك عادة ما لا يشترك الطلاب وأولياء الأمور في

الإعداد والتخطيط للأنشطة الطلابية بالصورة المطلوبة. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة إبراهيم (٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية وضرورة تطبيقها والأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة. وخاصة دراسة إبراهيم (٢٠٠٤) والتي وضعت تصور مقترح لمؤشرات جودة الأنشطة الطلابية في إدارات التربية والتعليم للتعليم الثانوي.

البعد الخامس: مؤشرات جودة عمليتي التعليم والتعليم:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخامس حسب الجدول(٤-٥) على النحو التالي:

جدول (٤-٥)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة عملية التعليم مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبـــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٢٧	يستخدم المعلم طرق تدريس متنوعة لتقديم مادته الدراسية	٣,٥٥	٠,٨٢	١	بدرجة كبيرة
٣١	يستخدم المعلم أساليب تقويم متنوعة لتقويم أداء الطلاب	٣,٤٨	٠,٩٢	٢	بدرجة كبيرة
٣٤	يحدد المعلم أهداف عمليتي التعليم والتعلم بمستوياتها المختلفة	٣,٤٠	٠,٩٥	٣	بدرجة متوسطة
٣٢	يستخدم المعلم التغذية الراجعة في توجيه عملية التعليم والتعلم	٣,٣٠	٠,٨٨	٤	بدرجة متوسطة
٣٣	تهتم المدرسة بالجوانب العملية والتطبيقية للمقررات الدراسية	٣,٣٠	١,٠١	٥	بدرجة متوسطة
٣٥	يشجع المعلمون الطلاب على البحث العلمي والاستفادة من المراجع والمصادر بمكتبة المدرسة	٣,٢٠	١,٢٩	٦	بدرجة متوسطة
٢٨	يوظف المعلم الإستراتيجيات العليا في تنمية مهارات التفكير العليا عند الطلاب	٣,١٨	٠,٩٥	٧	بدرجة متوسطة
٢٩	يستخدم المعلم مستحدثات التكنولوجيا في عملية التدريس	٣,٠٦	١,٠١	٨	بدرجة متوسطة
٣٠	يشرك المعلم الطلاب في عملية تقويم أدائهم	٢,٩٣	١,٠٩	٩	بدرجة متوسطة
	المتـــوســـط العـــــام	٣,٢٧	٠,٧١		بدرجة متوسطة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-٥)يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة عملية التعليم والتعلم بمتوسط (٣,٢٧). وبانحراف معياري (٠,٧١) يشير إلى الاتساق فى استجابات أفراد العينة.

حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على اثنين من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة عملية التعليم والتعلم أبرزها يتمثل في العبارة (٢٧) وهي " يستخدم المعلم طرق تدريس متنوعة لتقديم مادته الدراسية " بمتوسط (٣,٥٥) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن المعلمين يحرصون على تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلابهم وجذب انتباههم للدروس ولذلك عادة ما يستخدم المعلمين طرق تدريس متنوعة لتقديم مادته الدراسية. كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على سبع من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة عملية التعليم أقلها تتمثل في العبارة (٣٠) وهي " يشرك المعلم الطلاب في عملية تقويم أدائهم " بمتوسط (٢,٩٣) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المعلمين لا يثقون في إمكانيات طلابهم ولذلك نجدهم لا يشركون الطلاب في عملية تقويم أدائهم. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة إبراهيم (٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية وضرورة تطبيقها والأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة.

البعد السادس: مؤشرات جودة نواتج الطلاب:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد السادس حسب الجدول(٤-٦) النحو التالي:

جـــــدول (٤-٦)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مؤشرات جودة نواتج الطلاب مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبـــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٤٣	ترتفع معدلات النجاح في المواد الدراسية المختلفة	٣,٣٥	٠,٩١	١	بدرجة متوسطة
٤٤	يظهر أولياء الأمور رضا عن نواتج تعلم أبنائهم	٣,١٩	٠,٩٦	٢	بدرجة متوسطة
٣٧	يستطيع الطالب اكتساب معارف جديدة تمكنه من التعامل مع المتغيرات المعاصرة	٣,١٩	٠,٧٩	٣	بدرجة متوسطة
٣٨	يوظف الطالب مهارات التواصل الإنساني في المواقف الحياتية المختلفة	٣,١١	٠,٨٦	٤	بدرجة متوسطة
٤٢	يظهر الطالب وعياً بقضايا مجتمعه المحلي والمجتمع العالمي	٣,٠٨	٠,٩٦	٥	بدرجة متوسطة
٤١	يلم الطالب بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	٣,٠٦	١,٠٦	٦	بدرجة متوسطة
٣٦	يتقن الطالب المهارات والمفاهيم والحقائق والنظريات المتضمنة في المناهج الدراسية	٣,٠٥	٠,٨١	٧	بدرجة متوسطة
٣٩	يمتلك خريج المرحلة الثانوية مهارات تؤهله النجاح والتفوق بالمرحلة الجامعية	٣,٠٤	١,٠٠	٨	بدرجة متوسطة
٤٠	يمارس الطالب مهارات التفكير المركب (الإبداعي والناقد، والعلمي)	٢,٧٥	١,٠٢	٩	بدرجة متوسطة
	المتـــوســـــط الـــعـــام	٣,٠٩	٠,٦٥		بدرجة متوسطة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-٦) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة نواتج الطلاب بمتوسط (٣,٠٩). وبانحراف معياري (٠,٦٥) يشير إلى الاتساق فى استجابات أفراد العينة. حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على تسع من جوانب أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مؤشرات جودة نواتج الطلاب أبرزها يتمثل في العبارة (٤٣) وهي " ترتفع معدلات النجاح في المواد الدراسية المختلفة " بمتوسط(٣,٣٥) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن إدارات المدارس الثانوية العامة ومعلميها يهتمون بمعالجة جوانب القصور في أداء طلابهم ولذلك عادة ما ترتفع معدلات النجاح في

المواد الدراسية المختلفة. بينما يتضح من النتائج أن أقلها يتمثل في العبارة (٤٠) وهي " يمارس الطالب مهارات التفكير المركب (الإبداعي والناقد، والعلمي)" بمتوسط (٢,٧٥) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الطلاب في المدارس الثانوية العامة لا يتلقون التعليم الكافي في مجالات التفكير المركب مما يقلل من ممارستهم لمهارات التفكير المركب.وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة السعيد(٢٠٠١)، ودراسة البكر(٢٠٠١) ودراسة إبراهيم(٢٠٠٤) ودراسة دياب(٢٠٠٦) ودراسة العتيبي(٢٠٠٧) ودراسة بركال (٢٠١٠) والتي نادت بوضع معايير ومؤشرات للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية وضرورة تطبيقها والأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة.

السؤال الثاني: ما متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وهي أساليب إحصائية وصفية تتناسب مع هذا التساؤل وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (٤-١٠)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٥٨	تدعيم العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين العاملين بالمدرسة	٤,٢٢	٠,٨٤	١	بدرجة كبيرة جداً
٥٤	توفير الكوادر الإدارية المؤهلة والقادرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة الأداء المدرسي	٤,١٤	٠,٩٣	٢	بدرجة كبيرة
٤٨	تمكين العاملين من المشاركة في صنع القرار المدرسي	٤,١٣	٠,٩٠	٣	بدرجة كبيرة
٥٧	تدعيم الاتصال بين المدرسة والمجتمع المحيط بها	٤,٠٩	٠,٩٤	٤	بدرجة كبيرة
٥١	توفر الإمكانات المادية والبشرية للازمة لتحسين الأداء وتطويره	٤,٠٣	٠,٩٤	٥	بدرجة كبيرة
٥٥	تنظيم البيانات والمعلومات وتحليلها بما يفيد في تحقيق أهداف المدرسة	٤,٠١	٠,٨٣	٦	بدرجة كبيرة
٥٠	الاعتماد على معايير واضحة يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودة الأداء المدرسي	٤,٠٠	٠,٩٣	٧	بدرجة كبيرة
٥٩	تبنى أحد نماذج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها	٣,٩٨	٠,٩١	٨	بدرجة كبيرة

تابع جدول (٤-١٠)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبـــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٤٥	نشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين في المجتمع المدرسي	٣,٩٧	١,٠١	٩	بدرجة كبيرة
٦٠	وضع آليات لإقناع القوى المعارضة للتغيير	٣,٩٧	١,٠٤	١٠	بدرجة كبيرة
٥٦	تحديد القواعد والإجراءات التي توضح كيفية تنفيذ المهام والأدوار	٣,٩٦	٠,٩٥	١١	بدرجة كبيرة
٤٩	وجود قنوات اتصال فعالة تسمح بالاتصال بين العاملين على كافة المستويات	٣,٩٤	٠,٩٥	١٢	بدرجة كبيرة
٥٣	التوسع في الصلاحيات الممنوحة للمدارس بما يعزز اللامركزية في الإدارة المدرسية	٣,٩٣	٠,٩٩	١٣	بدرجة كبيرة
٤٧	زيادة وعي القيادات المدرسية بأهمية إدارة الجودة الشاملة	٣,٩٣	٠,٩٣	١٤	بدرجة كبيرة
٥٢	تنفيذ برامج تدريبية تتضمن في محتواها المداخل الإدارية الحديثة مثل إدارة الجودة الشاملة والتطوير التنظيمي	٣,٩٢	٠,٩٣	١٥	بدرجة كبيرة
٤٦	تدريب القيادات المدرسية على استخدام أدوات مداخل إدارة الجودة الشاملة	٣,٩٠	٠,٩٨	١٦	بدرجة كبيرة
	المتـــوســـط الـــعـــام	٤,٠١	٠,٧٠		بدرجة كبيرة

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة بمتوسط (٣,٢٧) حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جداً على مؤشر واحد من متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة يتمثل في العبارة (٥٨) وهي " توفير الكوادر الإدارية المؤهلة والقادرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة الأداء المدرسي " بمتوسط (٤,٢٢) ويفسر

الباحث هذه النتيجة بأن تدعيم العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين العاملين بالمدرسة يزيد من تعاون العاملين في العمل ويقلل من الصراعات فيما بينهم الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على أداء العمل ولذلك فأنه من المهم تدعيم العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين العاملين بالمدرسة.

بينما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على خمسة من متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء بعض مؤشرات الجودة الشاملة أقلها يتمثل في العبارة (٤٦) وهي " تدريب القيادات المدرسية على استخدام أدوات مداخل إدارة الجودة الشاملة " بمتوسط (٣,٩٠) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذا الأمر يرتبط بتوفر متطلبات التدريب وهذه المتطلبات أتضح عدم توفرها كما تبين من نتيجة سابقة في هذه الدراسة.

وتتفق هذه النتائج مع ما بينته دراسة (البكر، ٢٠٠١) والتي بلورة إطار متكامل للمواصفة الدولية للجودة (ISO – ٩٠٠٢) في مجال التربية ووضعت الخطوات الإجرائية لتوظيف مكونات وعناصر هذه المواصفة في تصميم ومراجعة أداء الأجهزة والعناصر ذات العلاقة بالعملية التربوية والتعليمية مثل التحصيل العلمي والمناهج الدراسية.كما تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة دياب (٢٠٠٦) والتي قامت بإعداد قائمة رصد تتضمن معايير الجودة ومؤشراتها، بحيث يمكن توظيفها للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي، بهدف تحسينه وتجويده وتطويره، وكذلك تتفق مع دراسة السعيد (٢٠٠١) في إعادة هندسة المنظومه التربوية في المؤسسات التعليمية وفقا لمفاهيم ومتطلبات الجودة الشاملة، وتتفق مع دراسة أبو عوده وأبو ملوح (٢٠٠٤) في استخدام التقنيات الحديثة في عمليتي التعليم والتعلم وكذلك تتفق مع دراسة إبراهيم (٢٠٠٤) في وضع تصور مقترح لتطبيق مؤشرات متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وتتفق مع دراسة منفانان (٢٠٠٩) ودراسة كرستين (٢٠١٠) ودراسة بركال (٢٠١٠) في أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم ووضع المعايير والمؤشرات للوقوف على مستوى أدائها.

توصيـــات الدراســـة:

فيما يلي توصيات الدراسة في ضوء نتائج الدراسة:

- العمل على توفير متطلبات تطوير أداء مدارس التعليم الثانوي العـــام فـــي ضـــوء مؤشرات الجودة الشاملة.
- الاهتمام بتدعيم العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين العاملين بالمدرسة .
- توفير الكوادر الإدارية المؤهلة والقادرة على توظيـــف التكنولوجيـــا الحديثـــة الأداء المدرسي.
- تمكين العاملين من المشاركة في صنع القرار المدرسي.
- تدعيم الاتصال بين المدرسة والمجتمع المحيط بها.
- توفر الإمكانات المادية والبشرية للازمة لتحسين الأداء وتطويره.
- تنفيذ برامج تدريبية تتضمن في محتواها المداخل الإدارية الحديثة مثل إدارة الجـــودة الشاملة والتطوير التنظيمي.
- تهيئة البيئة المناسبة في مدارس التعليم الثانوي العام بما يسهم فـــي زيـــادة فاعليـــة تحسين الأداء بما يتواءم ومعايير الجودة الشاملة. –
- تدريب معلمي ومديري مدارس التعليم الثانوي العام في مجـــالات تطبيـــق الجـــودة الشاملة–
- الأخذ بمؤشرات الجودة الشاملة المحددة بالدراسة لتقييم أداء مدارس التعليم الثانوي.–
- ضرورة تفعيل أداء المجالس واللجان المدرسية من قبل إدارة المدرسة في المرحلـــة الثانوية بما يخدم العملية التربوية
- حث معلمي المرحلة الثانوية على الاهتمام بطـــرق التـــدريس الجيـــدة وتوظيـــف الاستراتيجيات العليا في تنمية مهارات التفكير العليا عند الطلاب
- الاهتمام بنواتج طلاب المرحلة الثانوية وخاصة فـــي ممارســـة مهـــارات التفكيـــر المركب (الإبداعي، والناقد، والعلمي).

المـــراجـــع

أولاً - المراجع العربية:

- إبراهيم، عادل رجب(٢٠٠٤)، تصور مستقبلي لإدارة التعليم الثانوي العام بمصـــر فـــي ضوء بعض مؤشرات الجودة، رسالة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة.
- ابو عودة، فوزي وأبو ملوح، محمد(٢٠٠٤)مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، بحـــث مقدم إلى مؤتمر التربوي الأول، التربية فـــي فلســـطين وتغيـــرات العصـــر، الجامعـــة الإسلامية. منطقة غزة التعليمية.
- أحمد، إبراهيم أحمد (٢٠٠٧) تطبيق الجودة والاعتماد فـــي المـــدارس، القـــاهرة. دار الفكـــر العربي.
- أحمد، ابراهيم أحمد (٢٠٠٦)، نحو تطوير الإدارة المدرسية- دراسات نظريه وميدانيه، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية.
- أحمد، ابراهيم أحمد (٢٠٠٢)، معايير جودة الإدارة التعليمية والمدرسية، دراسة مقدمـــه للمؤتمر العلمي السابع جودة التعليم في المدرسة المصرية التحديات – المعايير- الفرص، كلية التربية، جامعة طنطا، مصر.
- أحمد، أحمد ابراهيم (٢٠٠٠)، القصور الإداري في المدارس المصريه الواقع والعـــلاج، دار الفكر العربي، القاهرة
- أحمد، أشرف السعيد(٢٠٠٧)، الجودة الشـــاملة والمؤشـــرات فـــي التعلـــيم الجـــامعي، الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة .
- أحمد، أشرف السعيد (٢٠٠١)، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق علـــى كليات التربية، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، مصر
- أحمد، حافظ فرج(٢٠٠٧)، الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، عالم الكتب، القاهرة.
- أركاروا، جانيس (٢٠٠١)، إصلاح التعليم- الجودة الشاملة في حجرة الدراسة، ترجمـــة سهير بسيوني، دار الأحمدي للنشر، القاهرة.
- الألمعي، علي عبده (١٤٣٠)، الجودة الشاملة في التعليم العام فـــي المملكـــة العربيـــة، الرياض. الدار العربية.

- البكر، محمد (٢٠٠١). أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية، المجلة التربوية، ع(٦٠). معهد الإدارة العامة. المملكة العربية السعودية.
- البيلاوي، حسن(١٤٢٦)، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، الأردن .دار المسيرة للنشر.
- الخرشة، ياسين (٢٠٠٧)، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار المسيرة.
- السالم، مؤيد وصالح، عادل(٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية، عمان، جدار للكتاب العالمي.
- السلمى، علي(١٩٩٥)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، دار الغريب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الشرقاوي، مريم محمد(٢٠٠٣)، دراسات في الإدارة التعليمية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- الصالحي، نبيل محمود (٢٠٠٣)، تطوير الإدارة المدرسية بمدارس وكالة الغوث بمحافظات غزه في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٥)، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية
- العارفة، عبد اللطيف عبد الله (١٤٢٨)، معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام، بحث مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، بريدة.
- العتيبي، طلال (٢٠٠٧)، تصور مقترح لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- العجمي، محمد حسنين(٢٠٠٦)، الإعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، المكتبة العصرية، البحيرة، مصر
- المليجي، رضا ابراهيم، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: اليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة، مؤسسة طيبه للنشر والتوزيع.
- باحارث، أحمد محمد (١٤٣٠)، مدى إسهام النشاط الطلابي في تنمية الحوار لدى طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، المكتب الإقليمي للدول العربية (٢٠٠٤): تقرير التنمية الإنسانية العربية ٢٠٠٣ – نحو إقامة مجتمع المعرفة .
- بسيوني، سعاد عبد رب النبي(١٤٢١)، بحوث ودراسات في نظم التعليم، القاهرة.مكتبة زهراء الشرق.
- جابلونسكي، جوزيف (١٩٩٦)، إدارة الجوده الشامله: تطبيق إدارة الجودة الشامله نظره عامة، ترجمة عبدالفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة"بميك"، القاهرة.
- جلال عبد الفتاح (١٩٩٦)، نحو سياسة جديدة لتطوير إعداد المعلم المصري وتدريبه ورعايته، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر القومي لتطوير إعداد المعلم وتدريبه ورعايته، الجمعية المصرية للتنمية والطفولة بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، القاهرة.
- جليلي، رياض (٢٠١٠)، مؤشرات النظم التعليمية، سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية، العدد٧٦، السنة التاسعة، المعهد العربي للتخطيط، الكويت
- جمس ن .جنستون (١٩٨٧)، مؤشرات النظم التعليمية، ترجمة مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض.
- جويلي، مها عبد الباقي (٢٠٠١)، دراسات تربويه في القرن الحادي والعشرين، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- حافظ، محمد صبري و البحيري، السيد محمود(٢٠٠٦)، تخطيط المؤسسات التعليمية، عالم الكتب، القاهره.
- درباس، أحمد سعيد(١٩٩٤)، إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد ٥٠، الرياض، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي.
- دعمس، مصطفى نمر(٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، عمان.دار غيداء.
- دياب، سهيل رزق(٢٠٠٦)، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية.

- رستم، رسمي عبدالملك وابو النجا محمد مجدي (٢٠٠٥)، تفعيل إدارة المدرسة الثانوية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والأتصال لتحقيق الجودة الشاملة، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة.
- رفاعي، عقيل وبدران، عبدالكريم (٢٠٠٢)، استراتيجيه مقترحه للتفتيش ومراقبة الجودة التعليمية بالمدارس المصرية في ضوء نظام التفتيش بمكتب المعايير التربوية (الأفستد) بالمملكة المتحدة، كلية البنات، جامعة عين شمس، مصر.
- زويلف، مهدي حسن (٢٠٠٣)، إدارة الأفراد، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر.
- زين الدين، فريد، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتنا العربيه، كلية التجارة، الزقازيق، مصر.
- سليمان، عرفات عبدالعزيز(٢٠٠١)، إستراتيجية الإدارة في التعليم ملامح من الواقع المعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- شعبان، إياد عبد اللة(٢٠٠٩)، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- شعلة، الجميل محمد(٢٠٠٠)، التقويم التربوي للمنظومة التعليمية- اتجاهات وتطلعات، دار الفكر العربي، القاهرة.
- عبد العليم، محمد بكري و عبدالمنعم، أسامة محمد(١٩٩٧)، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتضييق الفجوة بين الواقع الأكاديمي والتطبيق العلمي في التعليم التجاري بمصر، المجله العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع٤.
- عبد المحسن، توفيق محمد (٢٠٠٤)، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثه في المعايرة والقياس، دار النهضة العربية، القاهرة.
- عبيدات، ذوقان وعدس،عبد الرحمن وعبد الحق،كايد (١٩٩٦م) البحث العلمي "مفهومه أدواته وأساليبه" طبعة (٢)، الرياض، دار أسامه.
- عزب، إيمان أحمد (٢٠٠٥)، تطوير نظام تقويم الأداء الوظيفي في المدرسة الثانوية العامة في ج.م.ع.في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- عقيلي، عمر وصفي (٢٠٠١)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة- وجهة نظر، دار وائل للنشر، عمان.

- غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤)، مداخل إداريه معاصره لتحديث المنظمات، القاهرة، بدون ناشر
- مجاهد، محمد عطوه وعناني، هشام فتوح (٢٠١١)، إستراتيجيات الجودة في التعليم، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- مكروم، عبد الودود (١٩٩٦)، الأهداف التربوية بين صناعة القرار ومسئولية التنفيذ– – دراسة تحليلية في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية، مجلة كلية التربية، ع (٣٢)، جامعة المنصورة، مصر.
- مصطفى، أحمد السيد (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ دليل عصري للجودة والتنافسية، الناشر المؤلف، القاهرة.
- مصطفى، سمير اسماعيل(٢٠٠٢)، تحليل النظم منظومة الإدارة بالمعلومات– مقدمة في منهجيات التحليل والتصميم، دار نافع للطباعة، القاهرة.
- وزارة التربية والتعليم، إدارة الجودة الشاملة، متاح على:
- http://www.moe.gov.sa/quality/taqweem_9.htm

ثانياً / المراجع الأجنبية:

- -Kristensen, Bente(2010), Has External Quality Assurance Actually Improved Quality in Higher Education over the Course of 20 Years of the "Quality Revolution"?, Quality in Higher Education, v16 n2 p153-157
- -Burquel, Nadine; (2010),. Benchmarking in European Higher Education: A Step beyond Current Quality Models, Tertiary Education and Management, v16 n3, Sep., p243-255.
- -Manivannan, M.; Premila, K. S, 2009,. Application of Principles of Total Quality Management (TQM) in Teacher Education Institutions, Journal of College Teaching & Learning, v6, n6, Oct., p77-88 .
- William, Little, H.W. Fowler & Coulson, (1974) "The shorter–
- Oxford English Dictionary", U.S.A., Carendon press.
- Christine Avery (1997), The Quality Management Source Book, AnInternational Guid To Materials And Resources, London, Routledge.

- Micheal L.(1998), vasu, et.al., Organizatioal Behavior and Public Management, Marcel Dekker, New York
- Schuler, Rondadall S (1992), Managing Quality The Primer For Middle, Addie Managers, Addison Wesley, INS
- Sallis, Edward(1993), Total Quality Management In Education, Kogan Page, Educational Management Series
- Derker Torrington(2002), Human Resource Management, London, Prentice Hall.
- Adraian Wilkinson (1998), Managing With Total Quality Management, London, Macmillan.
- Joseph, Jablonski R(1991), Implementing Total Quality Management"An Overview", Pfeiffer, U.S.A
- Joseph C. Fileds(1994), Total Quality For Schools: Aguide For Implementing, Wilkinson, Quality Press Publication.
- Malcom Warner(2001), International Enternational Encyclopedia Of Business and Management, Lonodon.
- Richard L .Daft(2000), Manageement, 5th ed., New York, Dryden Press.
- Peggy Siegel, Sandra Byran (1994), Using Quality to Redesign School System, San Francisco, Jossey- Bass. Publishers.
- O.E.C.D.(2000), Eucation at Glnce: O.E.C.D. Indicators, Paris.
- David, Stephens(2004), Quality Of basic education, UNESCO.
- Barbara, Couture(2006), Indicators of Institutional Quality: Annual Report, University of Nebraska, Lincoln
- Brian J.Caldwwell (1998), The Future Of School s, Falmer Press, London.
- -Blasé, Joseph & Kirby, Peggy (1992), The Power Of Praise – Astrategy For Effective Principals, N.A.S.S.P.