

مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر مدرءاء المدارس الحكومية الاردنية

د. تيسير اندراوس سليم

أستاذ مساعد

كلية اربد الجامعية- جامعة البلقاء التطبيقية

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من وجهة نظر مدرءاء المدارس في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد - الاردن. حيث تكونت عينة الدراسة من (٧٥ مديرا ومديرة)، أما اداة الدراسة فقد تمثلت بالاستبانة التي ضمت (٧٣) فقرة، توزعت على (١٠) مجالات، عكست معايير الجودة الشاملة في التعليم، وقد أشار معلمي الصدق والثبات لهذه الأداة الى مناسبتها لما صممت لقياسه. طبقت الدراسة وأجريت المعالجات الإحصائية اللازمة التي أظهرت : بأن المتوسطات الحسابية لدرجات تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم تراوحت ما بين متوسطة وعالية، الا أن المعدل العام لهذه المتوسطات جاء عاليا، وقد احتل مجال (ترسيخ حب الوطن والانتماء اليه) المرتبة الاولى وتلاه مجال (تنمية مهارات التفكير) ثم (تنسيق المعرفة وتطويرها) وهكذا. في حين احتل مجال (العناية باساليب التقويم) المرتبة الاخيرة، وسبقه مجال (توظيف تقنية المعلومات في التعليم) ثم (النشاط غير الصفوي). وكشفت نتائج فحص الفرضيات عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجات تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم تعزى الى متغير تخصص المدير وجنسه ومؤله العلمي والتفاعل بينهما والخبرة. في ضوء هذه النتائج اوصى الباحث بتبني سياسة تعليمية هادفة تركز على الإدارة والقيادة الواعية لمتطلبات التغيير، والداعمة لتوجهات الحكومة نحو تطبيق برامج الجودة في التعليم ، وترسيخ مفهوم ثقافة التغيير والتطوير في المجتمع ، على اعتبار ان ذلك مطلب وطني عصري، وليس كمالي او وقتي.

(الكلمات المفتاحية: معايير الجودة ، المعلمين، مدرءاء المدارس الثانوية، التعليم).

Abstract

The extent to which high school teachers implement the total quality criteria at Public Schools from Principals point of view in Jordan

The study aimed at investigating the extent to which high school teachers implement the total quality criteria in teaching at public schools in education Directorates – Irbid. The study consisted of (75) Principals (male and female) who were randomly chosen. The study instrument consisted of seventy-three items distributed to (10) categories which reflected the total quality criteri.The factors of validity and reliability of the instrument indicated that it was suitable to measure what it intended to.

Statistical analysis revealed that the mean related to the level of implement the total quality criteria by teachers ranged from average to high. However, the overall average of these means was high. But the field of (Strengthenig home land love and Belongingness), Occupied the first class, followed by the field (Developing Thinking skills) and then (CO-ordinating and developing Knowledge Co-ordination and development). But the field of (Taking care of assessment methods) and Employmete of Information in teaching and technique and activities Co-curriculum occupied the last class. Hypotheses test results did not reveal any statistically significant differences which would be due to the variables qualification, specialization, and gender. In the light of these of educational results the researcher recommends that a purposeful teaching policy be adopted, and should be based on a fully aware administration and leadership regarding the needs for change. Furthermore, the policy should be supportive of the government's goals related to the implementation of the total quality criteria in teaching, as well as fostering culture change concept and development in society. Finally, this policy should seek to convince people that it is a national requirement rather than being a temporary purpose of leisure.

Keywords: Implementation, Quality criteria, Teachers, Teaching public schools, Principals

خلفية الدراسة

مقدمة:

ان البشرية لم تشهد في تاريخها فترة يختصر فيها الزمن ، وتفقد المسافات الشاسعة معناها ، ويتواصل فيها سكان هذا الكوكب بالرؤية والتامل والكلمة، كهذه الفترة التي يمر فيها الناس منذ منتصف هذا القرن ، واصبح التساؤل الاساسي الذي يواجه الجميع هو كيفية ملاحقة هذا التفجر المذهل في المعرفة الانسانية وتطبيقاتها التكنولوجية . فاذا كانت المعرفة الانسانية تتجدد بين فترة واخرى وهي ذات وتيرة متسارعة ... تتجه يوما بعد يوم الى التجدد ... فكيف سيتم اعداد الافراد للمستقبل بل للحياة العامة ؟ ان الحل الوحيد هو التركيز على جودة التربية والتعليم ومناهجتهما وايجاد السبل الكفيلة لحل مشكلاتهما (اوزي، ٢٠٠٥) .

فالتعليم فلسفة اجتماعية خالدة، ونظام يمتد امتداد الحياة، ورسالة حضارية للأمة افرادا وجماعات، بهدف الحفاظ على هويتها وثقافتها ، والتفاعل مع ثقافات وحضارات الأمم الأخرى على اساس مبدأ العالمية والإنسانية، وليس مبدأ العولمة الذي يتعدى على الخصوصيات الثقافية والحضارية للأمم الأقل تقدما من الناحيتين التكنولوجية والاقتصادية ، كما نرى إرهاباتها منذ بداية هذا القرن، وأخطارها تزداد يوما بعد يوم، مما جعل المجتمعات والحكومات مشغولة بغيرها وحاضرها ومستقبلها، لمواجهة ومواكبة التطورات السائدة في العالم (محاسنة، ٢٠٠٣).

وجاء في تقرير الامم المتحدة للقرن الحادي والعشرين: أن التعليم يرتكز على اربعة دعائم هي: تعلم التعرف، وتعلم لتعمل، وتعلم لتعيش، وتعلم لتكون. وكان ابن خلدون قد حدد اربعة اهداف رئيسة للتربية والتعليم وهي : منح الفكر الفرصة لكي ينشط ويعمل، ومنح الانسان الفرصة لكي يحيى حياة طيبة، ويكسب الرزق الحلال، وتنمية شخصيته وخصاله الحميدة. لذلك تسعى الدول الى تجويد التعليم من اجل اللحاق بركب الحضارة والتقدم والتطور المستمرين لمجابهة المستجدات الراهنة.

وعليه.. فان الأساليب والأنماط التعليمية التقليدية لم تعد قادرة على مواجهة متطلبات العصر، وأصبح من الضروري إتباع الأساليب الايجابية الحديثة بمشاركة كافة أطراف العملية التعليمية وعلى رأسها المعلم، ضمن برامج وسياسات وفلسفات شاملة وهادفة تتسم بالجودة العالية، وتعكس الرؤى المستقبلية للتعليم ، وتلتزم بالمعايير الوطنية والمواثيق الدولية المرتبطة بحقوق الإنسان ، وترتبط بالمحاسبية ، والعدالة الاجتماعية ، وتكافؤ الفرص التعليمية، والانتماء والحرية والديمقراطية والتسامح ، والتعامل مع التكنولوجيا، بروح من المنافسة الشريفة وتعدد مصادر التعلم(عباس، ٢٠٠٨).

والجودة هي الحلقة المفقود من اجل الشروع في تحسين التعليم، وهي ليست هبة تمنحها الحكومات والدول، وانما هي – نهج او اسلوب - تصنعه الأمم والشعوب، وتستثمره وتسير عليه، وتضحى من اجله بالوقت والجهد والمال والمثابرة. والجودة لا تبدأ من القاعات ولا المؤتمرات ، بل تبدأ من المدرسة والمدرس والطالب والادارة ومن الفصول الدراسية والمجتمع، ضمن برامج وسياسات واضحة محددة، وكفاءة التنظيم الاداري للمؤسسات التعليمية، وتفعيل نظام المتابعة والتقويم لنفاذي الوقوع في الاخطاء، وتوفير نظم تدريبية عالية المستوى للهيئة التعليمية(البيلاوي، ٢٠٠٨).

كما ان الجودة ليست هدفا محددًا يتم تحقيقه ثم نسيانه، بل هي عملية منظمة مستمرة تهدف الى تحسين المنتج النهائي، وذلك من خلال ضبط و تحسين كافة ظروف العمل في المؤسسة . وقد بدأ تطبيقها في قطاع الصناعة والتجارة وامتد ليشمل قطاعات واسعة كالصحة والتعليم والمواصلات والبنوك والتأمين. بعد ان اثبتت فعاليتها نتائج ونجاحات كبيرة اسهمت في تحقيق

الأهداف المنشودة بكفاءة عالية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن زيادة الاهتمام بالجودة لا يعني جعل المؤسسات التعليمية منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، بل ينبغي أن يستفاد منها في إدارة جودة التعليم، من خلال تطوير الإجراءات وأساليب التدريس، وتنفيذها وتقييمها بالشكل الذي يحقق الفائدة المرجوة في المنتج التعليمي (النجار، ٢٠٠٣).

والأردن إحدى الدول التي شرعت في استقصاء موضوعي للنظام التربوي مستهدفة جميع مدخلات هذا النظام وعملياته ومخرجاته ضمن إطار علمية وعملية، تتصف بالواقعية، وتتسم

بالمرونة والديناميكية، ووضوح في الرؤيا والمتابعة والتقويم الشامل للنظام التعليمي، للارتقاء بمستوى مخرجات التعليم العام وتحقيق متطلبات الجودة، بما يلبي حاجات وطموحات المجتمع الأردني، واستجابة لخطط التنمية ومجاراة لتطورات العصر واللاحق بركب الحضارة والثقافات العالمية (عماد الدين، ٢٠٠٤). من هنا تبدو الحاجة ملحة إلى ضرورة قيام المعلمين بتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم، كي يتمكنوا من تأهيل الأجيال القادمة القادرة على استيعاب علوم المستقبل ومفرداته، وتجديد التعامل والتكيف والتأقلم مع تقنيات العصر، والقدرة على التجديد والابتكار والإنتاج والعطاء، بمعدلات ذات جودة عالية ومنافسة في عالم تتسارع به شتى أنواع المعرفة، والمصالح الاقتصادية الحرة والتجارة العالمية (المديرس وابراهيم، ٢٠٠٦).

مشكلة الدراسة:

يتردد على السنة كثير من التربويين، أن جودة التعليم تكمن في زيادة عدد المدارس والمدرسين والدارسين، واستخدام الحواسيب والوسائط المتعددة والمواد التعليمية في العملية التربوية. ولا ضير في ذلك، لكن متطلبات الجودة تحتاج إلى سن التشريعات والقوانين، وتمتد لتشمل ميدان تطوير وتصميم التعليم في أوسع معانيه، هذا الميدان الذي يعتمد أساساً على التخطيط الهادف المعني بتطبيق الأساليب الحديثة في التعليم، وباستخدام كل الإمكانيات التي تقدمها الثورة المعرفية والتقنية، بالاستناد إلى النظريات السلوكية العلمية في التعلم والتعليم، ويؤكد هذا الأسلوب النظرة التكاملية لمدخلات العملية التعليمية وارتباطها بغيرها من الأنظمة ارتباطاً متبادلاً بغية الوصول إلى الأهداف المنشودة، تضمن الجودة العالية للتعليم والارتقاء بمخرجاته، بما ينسجم ومتطلبات خطط التنمية وسوق العمل، ويتفق مع حاجات الناس وطموحات أبناء المجتمع، وتطورات العصر، واللاحق بركب الحضارة (Glasoo.1995).

بناء على ذلك، فإن تجويد التعليم يعتبر خياراً مهماً للغاية، تفرضه طبيعة الحراك التعليمي، وأصبحت تشكل إحدى الركائز الأساسية التي سيبنى عليها التعليم حاضراً ومستقبلاً أي كان مستواه، وهذا يتطلب تضامناً كافة الجهود البشرية، وتهيئة الظروف المادية والفنية والتقنية، وإيجاد البيئة التنظيمية، التي تكفل لهذا النوع من التعليم كل مقومات النجاح. ولما كان المعلم هو راس المال الفكري، وسيد العملية التعليمية واحد مدخلاتها، فكان من الضروري أن تتوفر لديه القناعة الكافية والمعرفة الوافية بتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم، بحجة أن التغيير والتطوير في التعليم فلسفة شاملة ومطلب جماعي وطني عصري ومستقبلي، وليس كمالياً ووقتياً، وبالتالي يجب أن تنتهي له الفرص التدريبية والمهارية الهادفة، وكل سبل المعرفة والرغبة الحقيقية في التوجه نحو تطبيق هذه المعايير في التعليم (الخطيب، ٢٠٠٧).

سؤال الدراسة وفرضياتها:

- سؤال الدراسة الأول: ما مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر مدرّاء المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة أربد؟

وقد انبثق عن هذا السؤال الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية

($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة ككل تعزى لمتغير (الجنس، والمؤهل العلمي)؟.

- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية

($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة ككل تعزى لمتغير (الجنس، والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما)؟.

- الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة ككل بحسب متغير التخصص.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة تعزى الى متغير الخبرة؟
أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف وهي:

- التعريف بمفهوم الجودة والجودة الشاملة في التعليم.
 - التركيز على معايير ومبادئ الجودة الشاملة في التعليم.
 - تقصي درجة تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم في المدارس الحكومية الثانوية وفقا لمتغيراتها.
- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الذي سيقوم به المعلم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم، وبالذات المرحلة (الثانوية) من عمر العملية التعليمية المدرسية، لما لها من أهمية كبيرة ودور بارز في استكمال بناء شخصية الطالب المعرفية والمهارية والعاطفية، وبقينا من المعلم بان الولوج الى مرحلة ما بعد التعليم الثانوي، تتطلب الاعداد النوعي والكيفي للطالب، وذلك في ظل ما يشهده العالم من ازدياد مضطرد ودور رئيس للمعارف والمعلومات في شتى المجالات ، كما ان التركيز على الجودة في التعليم، أصبح من القضايا الرئيسية التي تصبوا اليها وزارة التربية والتعليم. فالنظرة الحديثة للتعليم، ترى ان دور المعلم ليس مجرد نقل المعرفة، وانما مساعدة الطلبة على اكتشافها وتفسيرها ونقدها، واقامة الحوار مع اعلامها من اجل التوصل الى نتائج تفيد الانسانية عامة . والجودة في اداء المعلم لا تعتمد على تحضيره لمادة الدرس، بل على مؤهله وخبرته وانشطته ومهنيته وسلوكياته وفهمه لطلابه، هذا يعني ان الاستقراء والتفكير العميق والاستنتاج والتأمل هي المفاتيح الاساسية لدور المعلم في عصر المعلوماتية ، لان الصورة التي يطرحها الفكر التربوي الحديث للمعلم، هي صورة المعلم المشرق المتدبر التي تستمد ملامحها من المدرسة النقدية، القادرة على اعادة قراءة الواقع من حوله، وتقديم رؤية نقدية جديدة لمشكلاته وقضاياها المتغيرة، كمدخل رئيس لتطوير التعليم، اذا ما اريد مواجهة التحديات المعاصرة (walklin.2002).

وعليه... فان هذه الدراسة ستسلط الضوء على قائمة معايير الجودة الشاملة، التي ينبغي على المعلم تطبيقها في التعليم، في ظل ما يشهده العالم من تغيرات وتطورات معرفية وتقنية وعلمية، حيث أملت هذه التطورات على المعلم مهام ومسؤوليات ذات جودة عالية، تجعله قادرا على اداء دوره بشكل فاعل وبدرجة اتقان عالية، لتحقيق متطلبات المرحلة الراهنة بكل تداعياتها. كما انها ستغطي مساحة كافية للحديث عن القضايا المتعلقة بالجودة وأثرها على التعليم، ويتوقع ان يستفيد منها المعلمين في المراحل التعليمية الاخرى في تطبيق معايير الجودة لتطوير التعليم والارتقاء به، وصولا الى نتائج تعليمية متقنة بدرجة عالية.

التعريفات الاجرائية:

*الجودة: هي الخدمات المتنوعة المستمرة التي يتلقاها الطلبة من التعليم المدرسي، وتتصف بمستوى عال من الاتقان، للوفاء باحتياجات العننية والضمنية، وتلبية رغباتهم وطموحاتهم وتوقعاتهم بدرجة كفاءة عالية ورضا اكيد.

*معايير الجودة الشاملة في التعليم: هي المعايير التي ينبغي على المعلمين القيام بتطبيقها في العملية التعليمية، من خلال ضبط مدخلاتها، وفي مقدمتهم المتعلم، والتركيز المستمر على المنهاج ونوعية الاداء وكيفية الاجراءات المتبعة، والتقويم والمتابعة، وصولا الى نتائج تعليمية فائقة الجودة تلبى حاجات الطلاب وطموحات المجتمع ومتطلبات المرحلة الراهنة.

* مدير المدرسة: هو احد العناصر البشرية الرئيسية في مدخلات التعليم المدرسي، وينظر اليه على انه الاداري المسؤول والقائد والمرشد والموجه والمنسق والمقيم والمتابع لمجريات سير العملية التعليمية بكافة جوانبها وصولا الى الغايات المنشودة.

*التعليم الثانوي: وهي المرحلة الاخيرة في التعليم المدرسي العام وتضم الصفين الحادي والثاني عشر على اختلاف تخصصاتهم.

حدود الدراسة:

للمحافظة على مصداقية الدراسة وسلامة إجراءاتها، وحتى تبقى في إطارها العلمي الصحيح، فقد حددت على النحو التالي:-

- اقتصر إجراء الدراسة على كافة مدرّاء المدارس الحكومية الثانوية (ذكور واث) علي اختلاف مؤهلاتهم وخبراتهم وتخصصاتهم في مديريات التربية والتعليم: الاولى والثانية والثالثة في محافظة اربد.

- اقتصرت الدراسة على استخدام اداة قياس واحدة ممثلة بالاستبانة التي ضمت معايير الجودة الشاملة الصادرة عن مكتب اليونسكو.

- الفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة هي الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١١-٢٠١٢

الاطار النظري:

مفهوم الجودة : ورد تحت هذا الاطار مجموعة من التعريفات التي تعكس مفهوم الجودة لغويا واصطلاحيا ، فالجودة لغويا تعني الجود والجيد والكرم والحسن والجمال والسقاء، واصطلاحيا عرّفها (اوزي ، ٢٠٠٥) بانها : قيام أي مؤسسة او منظمة معينة بتقديم خدمة تتصف بمستوى عال من الاتقان والجودة للوفاء باحتياجات ورغبات الناس بالطريقة التي تتفق مع توقعاتهم عن

مستوى هذه الخدمة، مما يحقق لديهم الرضا والسرور. وليس ابلغ من قوله تعالى في كتابه الكريم: (انا لا نضيع أجر من أحسن عملا) ، وقول الرسول عليه الصلاة والسلام (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه) ، ومن التعريفات التي شاع استخدامها ما يلي:

- هي مجموعة الخصائص للخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة بدرجة عالية من الاتقان مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفته لتحسن الاداء (مرعي، ٢٠٠٥).
 - هي فلسفة القيام بانجاز المهام والاعمال واتقانها بشكل يراعى فيها التحسين المستمر والرضا الكامل لجميع المعنيين في المؤسسة (الهنداوي ، ٢٠٠١)
 - هي القدرة على اداء العمل بشكل صحيح للمرة الاولى (Jaymanalini,1999).
 - جهود مشتركة تعاونية تعتمد على المشاركين بهدف تحسين الجودة وزيادة الانتاج بشكل مستمر (باغي ، ١٩٩٧).
 - هي التخطيط والرقابة والتحسين (مارش ١٩٩٦) .
 - تعبير عن درجة التألق والتميز في الاداء (Fisher,1996).
- يستشف من التعريفات السابقة ان الجودة هي النوعية وحسن الاداء والاتقان، وهي المجموع الكلي لخصائص وسمات المنتج سواء كان مادي او بشري، او الخدمة المستمرة التي تقدمها المؤسسة لاشباع حاجات المستفيدين العنئية والضمنية، وتلبية رغباتهم وطموحاتهم وتوقعاتهم بدرجة كفاءة عالية ورضا اكيد

الجودة الشاملة في التعليم :

العملية التعليمية كل متكامل تتفاعل مع بعضها البعض في اطار زمني ومكاني منظمين لتقديم الخدمة المميزة، التي تحقق رغبات وحاجات الطلبة والاهل والمجتمع، وترفع من سوية التعليم والارتقاء به الى مدارج التقدم والنماء، اسوة بالدول المتقدمة، والسير بركب الحضارة. وذكر (غريب، ٢٠٠٧) ان العوامل المسؤولة عن جودة التعليم لاتقف عند حدود المعلم، بل تشمل المتعلم والاسرة والمدرسة والمجتمع، وبالتالي فان جميع وجهات النظر المتعلقة بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم، تمحورت حول:

- التخطيط الاستراتيجي و المستمرة لتحصيل الطلبة وادارة الموارد البشرية والعلاقات الانسانية داخل المدرسة واتخاذ القرار وصولا الى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (عثمان، ٢٠٠٩).
 - فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية بهدف التحسين المستمر لعمليات التعلم والتعليم وتطوير مخرجات التعليم على اساس العمل الجماعي بما يضمن تحقيق معايير الجودة الشاملة (الهاشمي وصومان، ٢٠٠٩).
 - انها مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر عملية التعليم وحالتها بكل ابعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الاهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع المستفيدين (ابو الهيجاء، ٢٠٠٧).
- ويرى الباحث أن الجودة الشاملة في التعليم هي الضبط الاكيد والواعي لكافة مدخلات العملية التعليمية وفي مقدمتهم المعلم والمتعلم، والتركيز المستمر على المنهاج ونوعية الاداء وكيفية الاجراءات المتبعة، والنقويم والمتابعة، وصولا الى مخرجات ونتائج تعليمية فائقة الجودة تليى حاجات الطلاب وطموحات المجتمع ومتطلبات المرحلة الراهنة. وبين الخطيب (٢٠٠٣) إن الجودة في التعليم تعكس معنيين: واقعي وحسي ، المعنى الواقعي التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز معايير ومؤشرات حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع والكفاءة الداخلية الكمية و تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي فيرتكز على مشاعر أو أحاسيس منلتي الخدمة كالطلبة وأولياء أمورهم . وذكر رزق (١٩٩٦) ان للجودة ايضا بعدين : إجرائي وشخصي ، وكلاهما مهم في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، فالبعد الإجرائي يتكون من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة ، اما الجانب الانساني للخدمة فهو كيفية تعامل العاملون بسلوكياتهم ومهاراتهم اللفظية مع المستفيدين. وينسب الاهتمام بالجودة كفسلفة وفكرا وتطبيقا الى الامريكي ادوارد ديمنج الذي قاد حركة

الجودة الشاملة في اليابان منذ الخمسينيات ، ويرى ديمنج ان المهم الا يحدد الهدف في صورة أنشطة او طرق ، وانما ينبغي ان يرتبط مباشرة بالكيفية التي تكون بها الحياة افضل لكل

فرد. وقال ديمنج ان هناك مدخلين اساسيين يمكن استخدامهما لتحسين العملية الانتاجية، وذلك من

خلال القضاء على كل الاسباب الشائعة لمشاكل الجودة والمتوارثة في النظام الانتاجي، ومنع الاسباب الخاصة بسوء الجودة وعزلها، والتي قد تعود الى شخص ما او ادارة اونظام معين.

وكان لجوزيف جوران دور ملحوظ في نجاح برامج الجودة في العديد من المؤسسات اليابانية، وذلك من خلال دور المؤسسة ككل في تقديم منتج ذو جودة عالية، وان يقوم كل قسم في المؤسسة بالعملية الانتاجية الموكلة اليه بمستوى جودة عالي ايضا. ويرى جوران ان هناك ثلاثة عمليات اساسية خاصة بالجودة، وهي الرقابة على الجودة، وتحليل المشاكل المزمنة الخاصة بالجودة وعلاجها، وتتبع الاسباب العارضة التي ادت الى انخفاض الجودة، ومن ثم التخطيط للجودة ووضع البرامج السنوية التي يتم من خلالها صياغة الاهداف واجراءات تنفيذها والمتابعة الدائمة. اما فيليب كروسي فان فكرته الاساسية الخاصة بتحسين الجودة انطلقت من مفهومين هما مسلمات ادارة الجودة والعناصر الاساسية للتطوير (ماضي، ١٩٩٦).

مبادئ الجودة الشاملة في التعليم

العرض التالي سيوضح مبادئ جلaser (Glaser) وبلدريج (Malcolm Baldrige) في الجودة الشاملة التعليمية، ومبادئ ديمنج (Diemong) في الجودة الشاملة (ماضي، ١٩٩٦):-

- مبادئ ديمنج Diemong في الجودة الشاملة:

- ١- ضع هدفا واضحا واقعيا قابلا للقياس في الزمان والمكان المناسبين.
- ٢- اتبع فلسفة جديدة قائمة على التعاون ، تتحدد فيها المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل فرد. ٣-
- اتبع الاساليب الاحصائية والرقابية والتقويمية الراقية التي تعمل على تحسين العملية التعليمية وتجويدها لا النفور منها. ٤- اعتمد الاساليب الشرائية ذات الكلفة النوعية المقبولة مما يقلل من نفقات الاصلاح والصيانة مستقبلا. ٥- ان يتصف العمل بالجودة والاستمرارية المكلفة بالنجاح. ٦- التدريب والتعليم المفيد والموجهين لكيفية العمل اثناء العمل. ٧- القيادة قوة ، ومسؤوليتها مساعدة الناس والتعرف على قدراتهم لاداء العمل بافضل صورة ممكنة. ٨- الابتعاد عن اساليب التهديد والوعيد واستبدالها بالحوار والثقة المتبادلة والاحترام وال ضبط. ٩- اجعل من مؤسستك منظومة متكاملة تتبادل الاثر والتأثير والفعل والعمل معا تحقيقا لاهدافها. ١٠- ابتعد عن اساليب التحريض والشعارات الجوفاء ، وركز دائما على الاسلوب الناجح او الطريقة والكيفية التي تحقق فيها اهداف المؤسسة. ١١- ابتعد عن الحصصية والكمية في العمل وركز على النوعية والكيفية في العمل ز ١٢- اجعل المرح والابتهاج والمنافسة الشريفة والثناء والتقدير يعم جميع افراد المؤسسة كل في مجال عمله. ١٣- شجّع التعليم والتدريب الذاتي لكل فرد من اجل المحافظة على استمرارية نموه جسميا وعقليا وعاطفيا. ١٤- الإمام بالعمل ومعرفة كافة الجوانب المتعلقة به على الدوام. وحرصا من ديمنج على استمرار النجاح في العمل وتجنبنا للوقوع في الفشل، فقد نبه الى بعض المعوقات التي تعترض سبل العملية الانتاجية، والتي اطلق عليها اسم (الامراض السبعة المميّنة) وهي:

١. الفشل في توفير موارد بشرية ومالية مناسبة لتدعيم الهدف من تحسين الجودة.
٢. التأكيد على الأرباح قصيرة الأجل والفائدة التي يحصل عليها المساهم.
٣. اعتماد تقييم الأداء السنوي على الملاحظات والاحكام.
٤. عجز الادارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.
٥. الاعباء القانونية الزائدة. ٦. تكاليف العناية الصحية والاجتماعية الزائدة.
٧. استخدام الادارة للمعلومات المتاحة بسهولة دون الاهتمام بما هو مطلوب للتحسين العملي.

- مبادئ جلاس (Glaser) في الجودة الشاملة والتعليم :

١. ان التربية فلسفة شاملة للحياة ويجب ان تتصف بالديمومة والحيوية.
٢. اتباع الاساليب الديمقراطية والحوارية الهادفة في ادارة المؤسسة.
٣. الابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرارات وتوسيع قاعدة المشاركة.
٤. تعزيز مفهوم التعاون والاحترام والثقة المتبادلة بين العاملين .
٥. الابتعاد عن الروتين والتقليد في العمل والسعي دائما الى التميز والابداع.
٦. استخدام اساليب الثناء والتقدير كلما دعت الحاجة
٧. الوفاء بالمتطلبات الكاملة دون نقصان .
٨. تنفيذ العمل بصورة صحيحة من اول مرة وكل مرة .
٩. انعدام العيوب مهما كان نوعها وشكلها .

- مبادئ الجودة الشاملة عند بلدريج (Malcolm Baldrige) :

طور بلدريج نظاماً لضبط الجودة في التعليم وتم إقراره ضمن المعايير القومية المعترف بها لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة ومطالب المستفيدين من النظام

التعليمي ويعتمد نظام بلدريج بضبط جودة التعليم على مجموعة من القيم الأساسية التي توفر إطاراً للتطوير المتكامل وتتضمن (٢٨) معياراً ثانوياً وتتكون القيم الأساسية من (١١) قيمة هي: ١- التعليم محور التربية. ٢- أهمية القيادة في تطوير التعليم .

٣- التطوير المستمر والتعليم المؤسسي . ٤- مساهمة هيئة التدريس.

٥ -المساهمة الجماعية في التطوير. ٦- تصميم الجودة ومنع الأخطاء.

٧- الإدارة بالحقائق. ٨- النظرة المستقبلية. ٩- مسؤولية المجتمع.

١٠- الاستجابة السريعة للمتغيرات. ١١- الاهتمام بالنتائج.

وخلص الباحث الى المبادئ التالية للجودة الشاملة في التعليم وهي:

- ١- التخطيط الاستراتيجي والرؤى المستقبلية. ٢- نظرية القيادة والادارة العلمية والنوعية
- ٣- التركيز على المعرفة والوقت وادارتها واستغلالهما بالشكل المطلوب.
- ٤- تهيئة كافة الظروف والمناخات المناسبة . ٥-ديناميكية الجماعة . ٦- ثقافة الافراد وبيئة المنظمة . ٧- الدافعية والرغبة عند الجميع. ٨- تطوير المنظمة. ٩-توسيع قاعدة المشاركة

للعاملين ١٠- ربط المؤسسة بالمجتمع ١١- ربط التعليم بالحياة. ١٢- الحرص على الضوابط والقيم الاجتماعية . ١٣- التقويم والمتابعة المستمرة.

معايير الجودة :

هي تلك المواصفات والخصائص التي ينبغي توافرها في مدخلات النظام التعليمي، والتي تتمثل في) مرسى، (٢٠٠٧) (ابراهيم، ٢٠٠٣) (احمد، ٢٠٠٣) :

* جودة المتعلم : هو العنصر الرئيس في المعادلة التربوية ومحط الاهتمام لمختلف

ظروف التعليم، وحتى يقوم بهذه المهام لا بد من: ١- الرغبة الحقيقية في التعلم والتعليم .

٢- المستوى العمري والعمر العقلي للمتعلم ٣- الخلق والابداع والتميز. ٤- الشخصية المتكاملة الخالية من العيوب. ٥- القدرة على الحوار والنقاش والنقد البناء واتخاذ القرار.

٦- القدرة على الادراك والمعرفة والوعي التام والتفكير الناصح .

* جودة المعلم : هو العنصر الرئيس الثاني في المعادلة التربوية ، وهو القدير على العطاء ، والمناقش والمحاور، والمتفاعل بروح الفريق ، والمعالج لكافة مشكلات الطلبة بروح المسؤولية. وهذا يتطلب منه: ١- الإعداد العلمي والمسلكي والتربوي الجيد. ٢- الأداء المهني والانتماء اليه وتنميته واحترامه على الدوام ٣- احترام الوقت وادارته والحفاظ عليه دائما. ٤- الإلمام بكافة طرائق التدريس واساليبها وتقنياتها . ٥- التنمية الشخصية والذاتية. ٦- امتلاك الخبرات التدريبية الكافية وتنميتها اثناء الخدمة. ٧- الانفتاح على المجتمع المحلي .

* جودة المدرسة : هي البيئة المثالية التي توفر للمتعلم كل سبل الراحة ، وترفده بكل مصادر المعرفة المنهجية واللامنهجية، وتنمي لديه حب العلم والتعلم والعمل والمشاركة والمسؤولية ، وتكسبه الاتجاهات الايجابية ، وتحثه على التدريب لامتلاك وممارسة المهارات النافعة .

* الإدارة : هي العملية الخلاقة القادرة على التخطيط السليم والتنظيم الجيد والتنسيق الواعي والتوجيه والاشراف والمتابعة لمختلف جوانب العملية التعليمية بجميع مدخلاتها وإجراءات ومخرجاتها، لاتخاذ القرار المناسب الذي يلبي حاجات الافراد وطموحاتهم وصولا الى الأهداف والغايات المنشودة باعلى جودة وكفاية متميزة.

* المنهاج الدراسي : هو الطريق او الأسلوب الذي يوفر للمعلم والمتعلم البنية المعرفية ، وجملة من الأهداف والغايات العامة المعرفية والمهارية والاتجاهية وطرائق التدريس والأساليب والأنشطة ومصادر التعلم اللازمة لذلك وأساليب تقويمها ومتابعتها .

* نواتج التعلم : وهي مخرجات التعليم وغاياته المتمثلة بالكفاءات العلمية والتدريبية ذات الجودة العالية والنوعية الممتازة والمكاملة والمنسجمة مع مدخلات التعليم واجراءاته ، الرامية لخدمة المجتمع وسد حاجات السوق المحلي .

* **المجتمع** : هو الإطار الذي يغلف العملية التعليمية بمنظومته وقيمه وفلسفته بدءاً من الأسرة الى الشارع ثم المدرسة فالقرية والمدينة الى العالم بأسره ، والمدرسه الناجحة تحرص كل الحرص على التواصل المستمر مع مؤسسات المجتمع المدني للاستفادة منها معنوياً ومادياً واقتصادياً ، كما ان للمجتمع دور استراتيجي وتفاعلي مع المؤسسات التعليمية في التخطيط وسن التشريعات وتقديم الخدمات والخبرات ، وإتاحة فرص التدريب كلما دعت الحاجة .

* **الإمكانات المادية** : وهو مقدار الدعم المالي الذي تحظى به المؤسسات التعليمية، وقدرته على تحقيق اهدافها، ومدى استفادة الطلبة من المرافق العامة كالمكتبة والمختبرات والساحات والأجهزة والأدوات.

الدراسات السابقة:

اجري الهاشمي وصومان (٢٠٠٩) دراسة هدفت الى الوقوف على درجة توافر معايير الجودة الشاملة لدى معلمي المرحلة الثانوية في الاردن من وجهة نظر المشرفين التربويين، وقد استخدموا لهذه الغاية استبانة ضمّت قائمة المعايير الدولية للجودة الشاملة في التعليم، والتي احتوت على (١٠) مجالات، وقد طبقت الدراسة على (٢٤) مشرفاً ومشرفة في محافظة العاصمة عمان، وكشفت نتائج الدراسة عن توافر معايير الجودة الشاملة لدى المعلمين بدرجة عالية في المجالات التالية: وهي على التوالي تنسيق المعرفة وتطويرها، وتوظيف تقنية المعلومات، وتفريد التعليم، وترسيخ حب الوطن، وربط المدرسة في المجتمع، وبدرجة متوسطة في المجالات التالية

وهي على التوالي: العناية بالسابيلب التقويم، الدعوة الى التسامح، الانشطة غير الصفية، تنمية مهارات التفكير، وتوفير بيئة صفية معززة للتعلم. في حين لم تظهر نتائج فحص الفرضيات عن اية فروقات احصائية لتقديرات المشرفين التربويين حول درجة توافر معايير الجودة لدى المعلمين بحسب تخصص المشرف وجنسه. واختتمت الدراسة بالتأكيد على تصميم البرامج التي تدعم تطبيق معايير الجودة في التعليم.

وجاء في دراسة (فواد، ٢٠٠٩) ان تطوير كفايات المعلم في ضوء معايير الجودة بمراحل التعليم العام في سلطنة عمان تكمن في:- ١- تنسيق المعرفة وتطويرها وتنمية مهارات التفكير.

٢- توظيف تقنية المعلومات في التعليم. ٣- تفريد التعليم. ٤- المعلم باحث. ٥- توفر بيئة صفية معززة للتعلم. ٦- ربط المدرسة في المجتمع. ٦- المحافظة على الهوية والثقافة الوطنية. ٧- الاهتمام بالسابيلب التقويم. ٨- النشاطات غير الصفية. ٩- ترسيخ حب الوطن والانتماء اليه والدعوة الى التسامح والحوار والعمل بروح الفريق.

وطرح شاهين وشندي(٢٠٠٩) في دراستهما جودة التعليم من منظور اسلامي، السؤال الرئيس التالي: ماهي معايير جودة عناصر العملية التعليمية من منظور اسلامي؟ وتوصلت الدراسة الى أن هناك معايير ابعدها عن مفهوم الجودة (العلماني) لتحقيق الاتقان وهو مهون بالامانة والاخلاص في العمل والتأكيد على المسؤولية الفردية وتركزت معايير التقويم من منظور اسلامي على تعدد وسائل التقويم وشمول ادواته وتوظيف نتائجه في تطوير التعليم مع مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين وربط التعليم ببيئة المتعلم واعتبار التدريس امانة، وتركزت معايير جودة الاهداف على استمرارية التعلم واثارة التفكير العلمي والبحث والاستقصاء وجميعها مطالب قرآنية والتأكيد على الموضوعية والعدل والمساواة واحترام انسانية الانسان

وركزت الغزالي (٢٠٠٩) في دراستها على أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات تعليم الكبار يتطلب التخطيط وتنظيم مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية وتدعيم عملية صنع القرار وتطوير نظم العمل وتطوير نظم المعلومات واستخدام قواعد البيانات.

وتوصلت أيضا دراسة العويس (٢٠٠٧) الى أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المدارس ذات الصنفين (١٠-١٢) في سلطنة عمان كما يراها المديرون والمعلمون ركزت على: ١- تحسين اداء العاملين وزيادة انتاجيتهم. ٢- ضبط النظام التعليمي وتطويره. ٣- زيادة الشعور بالانتماء والثقة والاحترام المتبادل. ٤- تحقيق مخرجات تنسم بالكفاءة والابداع وغازرة المعرفة. ٥- تحقيق متطلبات سوق العمل.

واستهدفت دراسة الخطيب (٢٠٠٧) إلقاء الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من خلال مناقشة الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولت معايير الجودة الشاملة ونماذجها، وكيفية ضبطها، ومجالات تطبيقها في المؤسسات التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة الشاملة للتعليم تمثل استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية، واقترحت عدة توصيات لتفعيل ضبط الجودة في التعليم وضمان تحسين الممارسات التعليمية لزيادة كفاءتها وإتقانها وتميزها.

وكشفت دراسة الورثان (٢٠٠٧) عن مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم وذلك من خلال عينة من المعلمين قوامها ١٣% من مجتمع الدراسة البالغ ٨٨٦ معلما بمحافظة الأحساء ، والعوامل التي تشجعهم على تقبل معايير الجودة الشاملة في التعليم ، والمعوقات التي تحد من تقبلهم لهذه المعايير ، والمقترحات التي تفعل تقبلهم للمعايير ، على اعتبار أن معرفة مدى تقبل

المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم من الخطوات الضرورية في تحقيق الجودة الشاملة ، حيث يصعب تحقيق النجاح دون التعرف على مدى تقبل المعنيين كون آرائهم واتجاهاتهم تمثل ركيزة أساسية في هذه العملية التعليمية التربوية. وانتهت الدراسة بالنتائج التالية: ١ - حظيت جميع معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بالمعلم على تقبل بدرجة كبيرة من قبل المعلمين بإدارة التربية والتعليم بمحافظة الأحساء. ٢- حصل معيار توفير المناخ التعليمي الملائم والتقيد به والحفاظ عليه على أعلى درجات التقبل بالنسبة لبقية معايير الجودة الشاملة في التعليم. ٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم في جميع متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي ، نوعه ، مدة الخبرة في التدريس ، المرحلة الدراسية) ماعدا متغير الجنسية فكانت الفروق لصالح المعلمين غير السعوديين، وهذا يعني ضرورة الاهتمام بالمعلم السعودي والاعتناء بإعداده. ٤- حظيت جميع العوامل التي تشجع المعلمين على تقبل معايير الجودة الشاملة بدرجة تقبل كبيرة من قبل المعلمين ، وحصل عامل الاهتمام بالجانب الإنساني في العمل على أعلى درجة في المتوسط الحسابي من وجهة نظر أفراد العينة.

وعرض دارلن (Darling,2002) الصفات الواجب توفرها في جودة المعلم وذلك في الدراسة المسحية التي اجراها على خمس ولايات امريكية، وتبين من هذه الصفات ما يلي: ١- الخبرة التدريسية. ٢- الالمام بالمحتوى المعرفي. ٣- القدرة اللفظية. ٤- اجتياز الاختبارات التأهيلية. ٥- التطوير المستمر في عملية التدريس. ٦- الحماس لعملية التعليم. ٧- اكتساب بعض سلوكيات التدريس. ٨- المرونة والابداع.

وكشفت دراسة الرجب (٢٠٠١) عن مدى قابلية نظام الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هذه المدارس والبالغ عددهم (١٨٥) معلما

ومعلمة. ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث استبانة قام على اعدادها وتطويرها، وضمت (٦٤)فقرة موزعة في (٦) مجالات هي: الادارة المدرسية، والهيئة التدريسية والطلبة ، والمناهج الدراسية، والامكانيات المادية ، والتقييم. وتوصلت الدراسة الى ان قابلية تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم تراوحت ما بين المتوسطة والعالية. ووصى الباحث في ختام دراسته الى وضع برامج تدريبية شاملة لمفاهيم واساليب ادارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في التعليم.

وبين البكر (٢٠٠٠) ان معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية تتطلب من المعلم القيام بالمهام والواجبات التربوية والتعليمية والادارية والانسانية والاجتماعية على النحو التالي:١- تنسيق المعرفة وتطويرها، وتنمية مهارات التفكير. ٢- توفير بيئة صفية تعليمية معززة للتعلم. ٣- تفريد التعليم وتوظيف تقنية المعلومات في التعليم. ٤- المعلم باحث. ٥- ربط المدرسة بالمجتمع. ٦- الانفتاح على الثقافات العالمية في اطار المحافظة على الهوية الثقافية والوطنية. ٧- العناية باساليب التقويم والمتابعة والتغذية الراجعة. ٨- النشاطات غير الصفية. ٩- ترسيخ حب الولاء والانتماء للوطن. ١٠- الدعوة للتسامح والسلام وحب العمل. ١١- ترسيخ لغة الحوار.

يتضح من عرض الدراسات السابقة: ان الجودة استراتجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية(الخطيب، ٢٠٠٧) وتتطلب تصميم برامج تدريبية شاملة ومتنوعة تدعم تطبيق معايير الجودة(الهاشمي وصومان، ٢٠٠٩). رغم التحديات العلمية والتقنية والاقتصادية التي تواجه برامج الجودة، فان معايير تطبيقها تركز بجودة الاهداف وتنسيق المعرفة واثارة التفكير العلمي وفهم فلسفة التعليم والعدل والمساواة واحترام الجانب الانساني(شاهين وشندي، ٢٠٠٤)، وان تطبيق معايير الجودة يتطلب ضبط مدخلات العملية التعليمية وزيادة الثقة والشعور بالانتماء والاحرام المتبادل والمشاركة في صنع القرار وربط التعليم بالمجتمع(الغزالي، ٢٠٠٩)(العويس، ٢٠٠٧) وان درجة توفر معايير الجودة لدى المعلمين من وجهة نظر المشرفين التربويين تراوحت ما بين المتوسط والعالية(الرجب، ٢٠٠١)، وان تقبل المعلمين لمعايير الجودة حظي بدرجات تطبيق عالية، اذا ما توفر المناخ التعليمي المناسب والاهتمام بالجانب الانساني(الورثان، ٢٠٠٧) ، وتبين ان درجة توافر معايير الجودة لدى المعلمين لا تختلف بحسب متغير المؤهل والخبرة والدراسة(الهاشمي وصومان ٢٠٠٩).

الطريقة والإجراءات

هدفت هذه الدراسة التعرف على مدى تطبيق معلمي التعليم الثانوي لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المدراء في المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد. ويبين هذا الفصل مجموعة الإجراءات والطرق التي اتبعت لتطوير اداة الدراسة وصدقها وثباتها، ومن ثم مجتمع الدراسة وعينتها ومعالجتها الاحصائية واجراءات تنفيذها .

مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين والمديرات والبالغ عددهم(75) ، بحسب المعلومات الصادرة من اقسام التخطيط في مديريات التربية والتعليم(الاولى والثانية والثالثة) في محافظة اربد، وقد اعتمد الباحث اجراء مسح شامل لجميع افراد المجتمع . وقد اعتبر هذا العدد بمثابة العينة والجدول رقم (1) يبين تفاصيل هذه العينة.

جدول رقم (1)

توزيع افراد عينة الدراسة (المدراء) حسب متغيراتها

المتغير	المستوي / الفئة	العدد	النسبة المئوية
التخصص	علمي	30	41.1
	ادبي	45	58.9
	المجموع	75	100.0
المؤهل العلمي	دكتوراه	8	10.6
	ماجستير	45	60.0
	دبلوم عالي	22	29.3
	المجموع	75	100.0
الجنس	ذكر	35	46.6
	انثى	40	53.3
	المجموع	75	100.0
الخبرة	من ١- ٧ سنوات	6	.06
	من ٨ - ١٤ سنة	20	26.6
	من ١٥-سنة فأكثر	50	66.6
	المجموع	75	100.0

* أداة الدراسة:

تم الرجوع الى قائمة معايير الجودة الشاملة الدولية الصادرة عن منظمة اليونسكو والمعمول بها لدى معلمي المرحلة الثانوية في وزارة التربية والتعليم الاردنية واعتمادها في بناء اداة الدراسة. وقد ضمت (٧٣) فقرة عكست معايير الجودة الشاملة الدولية في التعليم المدرسي . اما عدد المشاركين (عينة الدراسة) في الإجابة على اداة الدراسة بلغ (٧٥) مدير ومديرة في مديريات التربية والتعليم الثلاث في منطقة اربد . وقد طرح امام كل عبارة وبحسب مقياس لكرت خمس خيارات هي : عالية جدا ، عالية ، متوسطة ، متدنية ، متدنية جدا. فأعطيت الإجابة العالية جدا ٥ علامات ، والإجابة العالية ٤ علامات ، والإجابة المتوسطة ٣ علامات ، والمتدنية علامتان والمتدنية جدا علامة واحدة

* صدق الاداة :

يعتبر الصدق من الأمور الهامة الواجب توفرها في أداة الدراسة ، وهو قدرتها على قياس ما صممت لقياسه ، ومعرفة مدى مناسبة الفقرات للغرض الذي أعدت من اجله . وللتأكد من صدق الأداة والتحقق من صلاحيتها من حيث الصياغة والوضوح والشمولية ، فقد اعتمد الباحث الصدق المنطقي ، لذلك عرضت الأداة (الاستبانة) على من المحكمين(ملحق رقم ٢) من ذوي الخبرة والكفاءة والتدريس للجوانب المتعلقة بالجودة الشاملة وإبعادها في جامعات اليرموك والبلقاء التطبيقية واربد الأهلية ومديريات التربية والتعليم، بغرض توفير البيانات والمعلومات عن صدق المحتوى لهذه الأداة(Content Validity) . بناءً على واقع آراء المحكمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، أجريت بعض التعديلات المتعلقة بتصحيح بعض الفقرات وتعديل الأخرى، وإعادة ترتيبها وصياغتها، فاستقر العدد النهائي على (٧٣) فقرة، انضوت تحت (١٠) مجالات. والملحق رقم (١) يبين الصورة الكاملة لهذه الأداة.

* ثبات الأداة :

تم حساب الثبات للأداة ككل ومجالاتها من خلال استخدام معادلة كرونباخ الفا .والجدول رقم (2) يبين تفاصيل معاملات الثبات.

جدول رقم (2)

معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
تنسيق المعرفة وتطويرها	8 - 1	0.78
تنمية مهارات التفكير	28-9	0.76
توفير بيئة صفية معززة للتعلم	33-29	0.83
توظيف تقنية المعلومات في التعلم	39-34	0.75
تفريد التعليم	43-40	0,80
ربط المدرسة بالمجتمع	47-44	0.86
العناية باساليب التقويم	53-48	0,77
النشاط غير الصفوي	60-54	0.78
ترسيخ حب الوطن والانتماء اليه	66 -61	0.85
الدعوة الى التسامح	73-67	0.83
الأداة ككل	73	80.4

تطبيق أداة الدراسة :

- تم التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لغايات تسهيل مهمة الباحث في تطبيق الدراسة .
- قام الباحث بالاجتماع مع مدرءاء المدارس في مديريات التربية والتعليم الثلاث مبديا اليهم بعض الملاحظات المتعلقة بتطبيق أداة الدراسة.
- تم توزيع (٧٥) استبانة (أداة الدراسة) على عينة الدراسة المشاركين في الإجابة عليها ، وبعد إعطائهم الوقت اللازم ، تم استرجاع جميع الاستبانات، واعتمدها لغايات التحليل الإحصائي .

التحليل الإحصائي وعرض النتائج:

بعد الإجابة على جميع الاستبانات، تم جمعها وإيداعها للحاسوب لإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لحساب ما يلي :

- معامل الارتباط لأداة الدراسة .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمجالات الاستبانة.
- فحص الفرضيات باستخدام تحليل التباين الأحادي والثنائي .
- اختبار T test

ولتفسير إجابات أفراد عينة الدراسة تم استخدام المعيار الإحصائي الآتي:

بدرجة متدنية جداً	١.٤٩ – ١.٠٠
بدرجة متدنية	٢.٤٩ – ١.٥٠
بدرجة متوسطة	٣.٤٩ – ٢.٥٠
بدرجة عالية	٤.٤٩ – ٣.٥٠
بدرجة عالية جداً	٥.٠٠ – ٤.٥٠

وفيما يلي عرض لهذه النتائج كما ورد في سؤال الدراسة وفرضياتها.

سؤال الدراسة : ما مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد؟.

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات أداة الدراسة ، والجدول رقم (٣) يبين تفاصيل ذلك

جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات (المديرين والمديرات) على كل مجال من مجالات أداة الدراسة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرتبة	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي*	المجال	رقم المجال
1	عالية	0.54	4.45	ترسيخ حب الوطن والانتماء اليه لطلبة	9
2	عالية	0.37	3.94	تنمية مهارات التفكير.	2
3	عالية	0.40	3,75	تنسيق المعرفة وتطويرها.	1
4	عالية	0,45	3.58	ربط المدرسة في المجتمع.	6
5	عالية	0.35	3.53	الدعوة الى التسامح.	10
6	متوسطة	0.38	3.42	تفريد التعليم.	5
7	متوسطة	0.51	3.40	توفير بيئة صفية معززة للتعليم	3
8	متوسطة	0.56	3.36	النشاط غير الصفوي.	8
9	متوسطة	0.39	3.26	توظيف تقنية المعلومات في التعليم	4
10	متوسطة	0.48	3.24	العناية بأساليب التقويم.	7
	عالية	0.32	3.65	الأداة ككل	

* الدرجة القصوى من (٥)

يتبين من الجدول (٣) ان المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (٣.٢٤) إلى (٤.٤٥) وبدرجة تقدير تراوحت بين (متوسطة) و(عالية)، حيث جاء المجال الأول (ترسيخ حب الوطن والانتماء اليه لدالطلبة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٤٥) وانحراف معياري (٠.٥٤) وبدرجة تقدير (عالية)، وتلاه مجال (تنمية مهارات التفكير) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٩٤) وانحراف معياري (٠.٣٧) وبدرجة تقدير (عالية)، وهكذا حتى مجال (العناية باساليب التقويم) الذي احتل المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (٣.٢٤) وانحراف معياري (٠.٤٨) وسبقه مجال (توظيف تقنية المعلومات في التعليم) الذي احتل المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٣.٢٦) وانحراف معياري (٠.٣٩) وبدرجة تقدير (متوسطة). وبلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل (٣.٦٥) بانحراف معياري (٠.٣٢) وبدرجة تقدير (عالية). كما يتبين من الجدول (٣) ان خمس مجالات من أصل عشرة مجالات جاءت بدرجة تقدير عالية، وخمس مجالات جاءت بدرجة تقدير متوسطة.

الفرضية الأولى والثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المديرين والمديرات) على أداة الدراسة ككل تعزى لمُتغير (الجنس، والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما).

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل، وحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي)، والجدول رقم (٤) و(٥) يبينان تفاصيل ذلك.

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات (المديرين والمديرات) على الأداة ككل وحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المؤهل العلمي
0.42	3.65	6	ذكر	
0.40	3.68	2	انثى	دكتورة
0.44	3.66	8	المجموع	
0.26	3.57	36	ذكر	ماجستير
0.24	3.62	9	انثى	
0.27	3.60	45	المجموع	
0.33	3.60	10	ذكر	
0.29	3.65	12	انثى	دبلوم عالي
0.35	3.63	22	المجموع	

يتبين من الجدول وجود فروق ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل والمتعلقة بمدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة الدولية في التعليم وحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما)، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق؛ تم استخدام تحليل التباين الثنائي (Two Way ANOVA)، والجدول رقم (٥) يبين تفاصيل ذلك.

جدول (٥)

نتائج تحليل التباين الثنائي للمتوسطات الحسابية لإجابات (المدراء) على الأداة ككل وحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما)

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.323	0.989	0.104	1	0.104	المؤهل العلمي
0.259	1.292	0.136	1	0.136	الجنس
0.731	0.119	0.013	1	0.013	الجنس × المؤهل العلمي
		0.105	71	7.895	الخطأ
			74	8.251	المجموع

يتبين من الجدول رقم (٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة تطبيق معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة الدولية في التعليم يعزى لمتغير (الجنس، والمؤهل العلمي) والتفاعل بينهما.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لإجابات (المدراء) على أداة الدراسة ككل بحسب متغير التخصص.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (t-test) لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل والمتعلقة بمدى تطبيق معلمي التعليم الثانوي في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة الدولية في التعليم بحسب متغير التخصص، والجدول رقم (٦) يبين تفاصيل ذلك.

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (t-test) لإجابات المشرفين التربويين على الأداة ككل بحسب متغير التخصص

الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التخصص
0.336	73	0.880	0.45	3.66	علمي
			0.29	3.55	ادبي

تشير بيانات الجدول رقم (6) الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في المتوسطات الحسابية لاجابات افراد عينة حول تطبيق معايير الجودة في التعليم في المدارس الحكومية الثانوية التابعة إلى مديرية التربية والتعليم في اربد الثانية بحسب متغير التخصص، حيث بلغت قيمة (ت = 0,880) وبدلالة إحصائية (0,336).

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين المتوسطات الحسابية لاجابات افراد عينة الدراسة تعزي الى متغير الخبرة؟
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد عينة الدراسة على الأداة ككل وحسب متغير الخبرة، والجدول (7) يبين الصورة الكاملة لهذه النتائج

جدول رقم(7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد عينة الدراسة على الأداة ككل والمتعلقة وحسب متغير الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سنوات الخبرة
0.40	3.88	من ١ - ٧ سنوات
0.44	3.93	من ٨ - ١٤ سنة
0.46	3.85	١٥ سنة فأكثر

تشير نتائج الجدول رقم (7) الى وجود فروق بسيطة بين المتوسطات الحسابية لاجابات افراد عينة الدراسة وحسب متغير الخبرة، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One ANOVA). والجدول رقم (8) يبين الصورة الكاملة لهذه النتيجة.

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي للمتوسطات الحسابية لاجابات افراد عينة الدراسة

بحسب متغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1.343	2	0.108	0.234	0.314
داخل المجموعات	6.908	72	0.124		
المجموع	8.251	74			

يتبين من نتائج الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

حيث بلغت قيمة (ف = ٠.٢٣٤) وبدلالة إحصائية (٠.٣١٤).
 $(\alpha = 0.05)$ بين المتوسطات الحسابية لاجابات افراد عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة،

مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة وفرضياتها

سؤال الدراسة الرئيس: ما مدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوية لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر مدرءاء المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة اردب؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لتقديرات (المدرءاء) على كل مجال من مجالات أداة الدراسة والمتعلقة بمدى تطبيق معلمي التعليم الثانوي في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة الدولية في التعليم مرتبة ترتيباً تنازلياً وحسب ما جاء في الجدول رقم (٣). وقد تميزت هذه الدرجات بنوع من الموضوعية ، اذ لم يظهر أية تطرف في المتوسطات الحسابية لدرجات التطبيق سواء كانت ايجابا ام سلبا ، الا ان المعدل العام للمتوسطات الحسابية لدرجات الموافقة (٣.٦٥) جاء عاليا متجاوزا المعيار الحصائي المستخدم في الدراسة. وتصدر مجال (ترسيخ حب الوطن والانتماء إليه لدى الطلبة) المرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٤.٤٥) ودرجة تقدير (عالية)، تلاه مجال (تنسيق المعرفة وتطويرها) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٩٤) وبدرجة تقدير (عالية)، وهكذا حتى مجال (العناية باساليب التقويم) الذي احتل المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (٣.٢٤)، وسبقه مجال (توظيف تقنية المعلومات في التعليم) الذي احتل المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٣.٢٦)، وبدرجة تقدير (متوسطة).

لا شك ان هذه الاجابات تعكس الى حد ما جدية المديرين والمديرات في القيام بالدور الايجابي الملقى عليهم، ومدى اهتمامهم واشرافهم ومتابعتهم لتوجهات المعلمين وسلوكياتهم في الميدان من خلال حث الطلبة على حب الوطن والانتماء اليه في كافة المواقف التعليمية والمحاضرات الصفية والانشطة المنهجية واللامنهجية وتنمية مهارات التفكير لدى الطلبة وتنسيق المعرفة وتطويرها، وذلك في ظل ما تبذله الحكومة من جهود مشتركة عبر مشروع التطوير التربوي، الهادف الى دعم التعليم وتجويده وتحسين نوعيته والارتقاء بمخرجاته، بما يتناسب وحاجات سوق العمل ، ومتطلبات المجتمع، للحاق بركب الحضارة والدول المتقدمة، لان المعرفة أصبح تشكل الركيزة الأساسية التي سيبني عليها تجويد التعليم حاضرا ومستقبلا أي كان مستواه (الهاشمي وصومان، ٢٠٠٩) (فؤاد، ٢٠٠٩).

ان حقوق الإنسان وحرياته باتت تشغل بال المفكرين والسياسيين والتربويين ، فأصبحت تحظى بمكانة بالغة الأهمية في المناهج والمواد الدراسية المتخصصة في حقوق الإنسان وحرياته في التعليم، فقامت الأمم المتحدة بإدخال مقررات دراسية خاصة بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية في كافة المراحل الدراسية المدرسية والجامعية، وطالبت اليونسكو بربط المدرسة في المجتمع المحلي وبأنشطته وقوانينه المختلفة من خلال مواقف الحياة اليومية.

ان التعليم رسالة حضارية خالدة تتصف بالديمومة والحيوية والاستمرارية، للأمة افرادا وجماعات، فهو الطريق الوحيد للتنمية البشرية ، والعدالة الاجتماعية ، وتكافؤ الفرص التعليمية، لمواجهة ومواكبة التطورات السائدة في العالم (محاسنة، ٢٠٠٣). وبهذا الخصوص فقد ذكرت عماد الدين (٢٠٠٤) ان وزارة التربية والتعليم انجزت عدد من المشاريع التقنية والإدارية لدعم توجهات الحكومة نحو الإدارة الناجحة وجودة التعليم، كحوسبة التعليم في بعض المراحل والمناهج التعليمية وإدخال تكنولوجيا المعلومات واتخاذ كافة الإجراءات وتهيئة الظروف والسبل التي تكفل النجاح الحقيقي لمثل هذه المشاريع . وحول تدني درجات تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في مجال (العناية باساليب التقويم) ، فان الباحث يعزي احتمال ذلك الى أن بعض المديرين والمعلمين لا يدركون أهمية هذا البعد كغيره من الابعاد الاخرى المكملة للعملية التعليمية. فعملية التقويم ليست غاية في حد ذاتها، ولا هي مسألة عارضة، اوهي نهاية المطاف

التعليمي بالنسبة للعملية التعليمية. انها مكون رئيس من مكوناتها ، يتم من خلالها التعرف على مدى تطابق الاداء مع الاهداف، ومساعدة الطلبة على توضيح المعارف والمعلومات وتثبيتها

وتكاملها، تسهيلا لمعلمتي الاحتفاظ والانتقال لدى الطلبة، وتاكيدا لحسن سير التعليم، واجراءات التدريس، والتخطيط للنشطة التعليمية وتنفيذها. لان التقويم في حد ذاته خبرة تعليمية فعالة وعملية مستمرة تبدأ قبل تنفيذ النشاطات التعليمية وترافقها وتتلوها، باستخدام البيانات او المعلومات او المشاهدات التي يوفرها القياس، وصولا الى قرارات واحكام تتعلق بالسبل المختلفة للعملية التعليمية. ونظرا لتشعب العملية التعليمية وزيادة اهميتها في الوقت الراهن، فان المدرءاء معينين بالمراجعة الدورية والمتابعة الميدانية، للتحقق من نجاحها، وكفاءة وضعها الحالي، وقدرتها على تنفيذ اهدافها ومخططاتها. وبحسب راي الباحث فانه لا يمكن تصور وجود مدرسة ناجحة تعمل بدون برنامج اداري تقويمي منظم ، يبين مدى تطابق اداء الطلبة مع الاهداف التعليمية، واتخاذ القرارات الحكيمة الموجهة للجهود المستقبلية. وتجدر الاشارة الى ان بعض المعلمين قد لا يعرفون ايضا ان عملية التقويم الشائعة في الاوساط التعليمية، تعنى بالتحقق الكيفي وليس الكمي حول مدى تعلم الطلبة، وتوفر الخصائص، والانماط السلوكية لديهم، وفاعلية الاستراتيجيات التعليمية وانشطتها المختلفة، ولا يمكن للمعلم قياس هذه الجوانب الا اذا امتلك المعرفة الكافية باستخدام الوسائل والادوات المتنوعة، كالاختبارات والاستبانات والاستفتاءات والمقابلات والملاحظة.

وبخصوص تدني درجات تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في مجال(توظيف تقنية المعلومات في التعليم) و(النشاط غير الصفوي)ومجال(تفريد التعليم)...فان الباحث يعزي ذلك الي ان الانفجار المعرفي والتقدم التقني، والتطور السريع لنظم الاتصالات وشبكات المعلومات، والمكتشفات الالكترونية، التي الفت بظلالها على مختلف جوانب الحياة وداهمت العملية التعليمية، جعلت النظرة الى التعليم تخرج من اطارها التقليدي المبني على الحفظ والتلقين والتكرار، الى التعليم الذاتي والتشاركي والاكتشافي... المبني على مهارات البحث العلمي واكتشاف المعرفة وتطويرها وتوظيفها، لان معطيات العلم والتكنولوجيا وتحديات العصر، وضعت الطالب والمدرس امام خيارات سريعة وصعبة لا بد منها، وهي الدخول الى عالم المعرفة والانترنت والعولمة، من اجل تطويع التكنولوجيا لمواكبة ديناميكية الحياة وجودتها ، وهذا لا يتحقق بلبلة وضحاها. حيث جاء في وثيقة منتدى التعليم في اردن المستقبل عام ٢٠٠٢، ان درب المعلم طويل في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم ، وعليه.. اي المعلم م ان يعمل مع فريق متكامل في بيئة تعليمية جاذبة ، وبخطوات منطقية هادفة ، ونشاطات تعاونية اثرائية مرنة وحررة ، وحوارات ساخنة معززة بالتغذية الراجعة الناقدة ، تبعث في المتعلمين حب المشاركة، وتشجعهم على التفكير الواعي البناء، واكتشاف المعرفة وتطويرها وتعديلها ، بعيداً عن الأساليب التقليدية ، وجعله قادرا عل فهم معاني الحياة، وإدراك مضامينها، ومعرفة الحقوق والواجبات التي تملئها عليه الظروف الراهنة، من خلال المشاركة في الرأي والحوار وحرية التعبير، والمواطنة الصالحة، وكسب العيش الكريم ، ليكون بمقدور المتعلم اداء الدور المناط به بصورة فاعلة وبدرجة إتقان عالية وجودة متميزة(الغزالي،٢٠٠٩)(العويس،٢٠٠٧).

الفرضية الاولى والثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدرءاء) على أداة الدراسة ككل تعزى الى متغير (الجنس، والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما)".

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الثنائي (Two Way ANOVA) لحساب تقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل وحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي). حيث اشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة (جدول رقم ٥) على الأداة ككل والمتعلقة بمدى تطبيق معلمي التعليم الثانوي في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة الدولية في التعلي بحسب متغير (الجنس، والمؤهل العلمي). وهذا يعكس مدى الاهمية التي يبديها جميع

المدراء وانسجام ارائهم حول الدور الذي يضطلعون به تجاه مهامهم الادارية والاشرفية ومتابعاتهم الميدانية، بالرغم من اختلاف جنسهم ومؤهلاتهم العلمية، لان العمل الاداري عمل مؤسسي يرتبط بالتخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق والتوجيه، ويعتمد نجاحه ايضا على عدة عوامل منها ما يتعلق بمهارات مدير المدرسة والمعلمين ومؤهلاتهم وخبراتهم، وطبيعة نوع العمل او المهمة التي يقوم بها المعلم وتخصصه، ومدى كفاءة وفاعلية وسائل الاتصال المستخدمة بين المعلمين والطلبة، والعلاقات العامة بينهم، والموقع الجغرافي للمؤسسة (عليان، ٢٠٠٢).

والتعليم أي كان مستواه، شأنه شأن بقية القطاعات الأخرى التي انصرفت الى التغيير والتحديث، استجابة لمتطلبات الجودة ، وتحديات العولمة وثورة المعلومات، حيث تؤكد الاتجاهات التربوية الحديثة على ضرورة مواكبة السياسات التعليمية لمفردات القرن الحادي والعشرين المتممة بالثورة التكنولوجية التطبيقية والانفجار المعرفي .فالتعليم غدا يشكل قاطرة التنمية التي يقودها صانعو التعليم من مفكرين واداريين ومبدعين، يتحملون الدور القيادي لتسيير وتوجيه دفعة النماء والتقدم. فالأساليب والأنماط التعليمية التقليدية لم تعد قادرة على مواجهة مستجدات المرحلة الراهنة ، وأصبح من الضروري إتباع الأساليب الايجابية الحديثة، بمشاركة كافة أطراف العملية التعليمية، ضمن برامج وسياسات وفلسفات شاملة وهادفة، تتسم بالأداء النوعي والجودة العالية، وتعكس الرؤى المستقبلية للتعليم ، وتلتزم بالمعايير الوطنية والمواثيق الدولية المرتبطة بحقوق الإنسان (شاهين وشندي، ٢٠٠٤).

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة ككل تعزى الى متغير التخصص.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار(ت)، والجدول رقم (٦) يبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المديرين والمديرات) على كل مجال من مجالات الأداة بحسب متغير (التخصص). وتؤكد هذه الاجابة النظرة التكاملية لاداء المعلمين في الميدان ، ودور المدير الاشرافي والقيادي ، وارتباطه بمدخلات العملية التعليمية ارتباطا متبادلا، لان متطلبات الجودة التي يعيشها العالم هذه الايام تشكل هدفا، ومحورا لاهتمام الفكر الانساني، اي كان تخصصه وميدان عمله، على حد سواء، نظرا لتقنية العصر وتحدياته، بغية الارتقاء بالعملية التعليمية واجراءاتها، ورفع سوية مخرجاتها وتجويدها، بما يتفق مع حاجات الطلبة وطموحات ابناء المجتمع حاضر ومستقبلا .

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين المتوسطات الحسابية لاجابات (المدراء) على أداة الدراسة تعزى الى متغير الخبرة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) لحساب تقديرات أفراد عينة الدراسة على الأداة ككل وحسب متغير (الخبرة). حيث اشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية (جدول رقم ٨) على الأداة ككل والمتعلقة بمدى تطبيق معلمي المرحلة الثانوي في المدارس الحكومية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم بحسب متغير (الخبرة).

ان هذه الاجابة تدل على مدى اهتمام المدراء بالعمل الاداري والتعليمي على حد سواء ، بالرغم من تفاوت عدد سنوات الخبرة بينهما، فحوالي ٦٧% من المدراء زادت خبراتهم عن (١٥) سنة. الا ان مدير المدرسة هو في الاساس معلم، مارس مهنة التعليم فترة من الزمن، ويحمل المؤهلات الادارية والتعليمية التي تؤهله لان يمارس مهام المدير الناجح، ورسالة المدير واضحة تجاه المعلمين والطلبة ،فهو المشرف المباشر على سير العملية التعليمية عن كثب، والموجه لاجراءات تنفيذها، والمقيم لمخرجاتها، يعمل جاهدا من اجل بيئة مدرسية امنة بكل جوانبها المعرفية والمهارية والعاطفية، وصولا الى مخرجات تعليمية عالية الجودة.

وتعكس خبرة المدير في هذا المضمار عدد سنوات الخدمة التي يقضيها في ميادين التعليم، عنصرا فاعلا متفاعلا في إطار التعامل مع المواقف التعليمية، ومطلعا على كافة المستجدات التربوية والتقنية العصرية . ويضيف الباحث : بان أهمية الخبرة تكمن في ان منابعها عديدة ، وفرص اكتسابها متنوعة ، لكن الأهم هو التركيز على نوعية الخبرة وحدثاتها ، ومدى صدقها وصلاحيتها وشموليتها، وكيفية توظيفها لتحقيق كافة الجوانب المتعلقة بتطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة ، ولا يكون ذلك الا من خلال برامج أكاديمية وتدريبية مستمرة إثناء الخدمة، تكفل للمدرءاء والمعلمين مشاركتهم الفاعلة في العملية التعليمية، لتحسين أدائها والارتقاء.

التوصيات:

أمام هذا التقدم العلمي والمعلوماتي، وتأثيراته الحالية والمستقبلية وخاصة في الميادين التربوية والتعليمية، وفي ظل ما جاء في ادبيات الدراسة ونتائجها، يوصي الباحث بما يلي:

- * تبني سياسات تعليمية وبرامج هادفة متطورة داعمة لتوجهات الحكومة نحو تطبيق برنامج الجودة في التعليم، تلبية لحاجات سوق العمل وطموحات ابناء المجتمع، والذي شرعت به منذ عام ٢٠٠٣.
- * التأكيد على ان التغيير والتطوير في المجتمع مطلب وطني عصري وليس كماليا و قتي .
- * اعتماد اساليب التقييم والتدريب المستمرين للمعلمين ، والإفادة من أدلة التقييم الذاتي التي صدرت من منظمات العمل العربي المشترك والمنظمات الدولية، وصولا الى تحقيق برامج الجودة الشاملة للعملية التعليمية برمتها .
- * اجراء المزيد من الدراسات التي تبين درجات تطبيق المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم في الاردن.

المراجع العربية والاجنبية:

- ١- ابراهيم، محمد عبد الرزاق.(٢٠٠٣). منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة. عمان: دار الفكر.
- ٢- ابو الهيجاء، شرين.(٢٠٠٧). ادارة الجودة الشاملة في التعليم. اربد : دار الكندي.
- ٣- احمد، ابراهيم.(٢٠٠٣). الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية. الاسكندرية: دار الوفاء لذنيا الطباعة والنشر.
- ٤- اوزي، احمد.(٢٠٠٥). جودة التربية وتربية الجودة. الدار البيضاء: مطبعة النجاح.
- ٥- البكر، محمد.(٢٠٠١). اسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. المجلة التربوية، ٦٠ع، جامعة الكويت.
- ٦- البيلاوي، حسن، حسين.(٢٠٠٨). الجودة الشاملة في التعليم. ط١، عمان: دار المسيرة.

- ٧- الخطيب، محمد بن شحات.(٢٠٠٣). **الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم، الرياض: دار الخريجين للنشر والتوزيع.**
- ٨- الخطيب، محمود.(٢٠٠٧). **مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم.** بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الرابع عشر (الجودة في التعليم العام)، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.
- ٩- الرجب، غازي.(٢٠٠١). **مدى قابلية نظام الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الاردن.
- ١٠- رزق ، خالد حسن .(١٩٩٦). **جودة خدمة العملاء .** الرياض: دار افاق الابداع العالمية للنشر والاعلام .
- ١١- شاهين، محمد عبد الفتاح و شندي، اسماعيل.(٢٠٠٩). **جودة التعليم في منظور اسلامي.** جامعة القدس المفتوحة.
- ١٢- عباس، محمود.(٢٠٠٣)، **ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي في مصر.** **مجلة التربية والتنمية، مصر، السنة الحادي عشر، ع ٢٧ ، ص ١٥٨ .**
- ١٣- عثمان، خديجة امام.(٢٠٠٩). **جودة المناهج واساليب التدريس.** بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الرابع(التعليم وتحديات المستقبل)، جامعة سوهاج، مصر.
- ١٤- عماد الدين ، منى مؤتمن .(٢٠٠٤). **ادارة الجودة الشاملة. مجلة رسالة المعلم ، وزارة التربية والتعليم، عمان ، ٤٢(١) ، ص ٣٣ .**
- ١٥- عليان، ربحي مصطفى.(٢٠٠٢). **ادارة وتنظيم مراكز مصادر التعلم.** ط١، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ١٦- غريب ، عبد الكريم .(٢٠٠٧). **العوامل المسؤولة عن جودة التعليم .** الرباط : منشورات عالم_الكتب .
- ١٧- مارش، جون .(١٩٩٦). **ادوات الجودة الشاملة من الالف الى الياء .** ترجمة عبد الفتاح السيد القاهرة :دار الخبرات المهنية للإدارة.
- ١٨- ماضي، محمد.(١٩٩٦). **ادارة الجودة- مدخل النظام المتكامل.** القاهرة:دار المعارف

- ١٩- محاسنة، عادل محمد.(٢٠٠٣). العولمة في التعليم العالي والبحث العلمي. *مجلة التربية، قطر،* (١٤٤)، ص٢٧٩
- ٢٠- مرسي، محمد. (٢٠٠٧). ادارة الجودة في الادارة المدرسية . *مجلة التربية، قطر،* ع١٦٠، ص١٢٩ .
- ٢١- مرعي، توفيق.(٢٠٠٥) *شرح الكفايات التعليمية.* جامعة اليرموك، اربد.
- ٢٢- عماد الدين، منى مؤتمن.(٢٠٠٤). دور النظام التربوي الأردني في التقدم نحو الاقتصاد المعرفي في الاردن. *مجلة رسالة المعلم ، وزارة التربية والتعليم، عمان،* ٤٣ (١). ٩٥
- ٢٣- النجار، فريد.(٢٠٠٣). ادارة الجامعات بالجودة الشاملة. ط٢، عمان: دار النشر والتوزيع.
- ٢٤- الهاشمي، عبد الرحمن وصومان، احمد ابراهيم.(٢٠٠٨). *درجة توافر معايير الجودة الشاملة لدى معلمي المرحلة الثانوية في الاردن من وجهة نظر المشرفين التربويين.* بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الثاني،(دور المعلم العربي في عصر التدفق المعرفي، جامعة جرش الخاصة، الاردن
- ٢٥- الهنداوي، احمد. (٢٠٠١). *ادارة الجودة الشاملة .* معهد الادارة العامة ، جامعة اليرموك ،الاردن .
- ٢٦- الورثان، عدنان بن احمد.(٢٠٠٧). *مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم في محافظة الاحساء.* بحث مقدم الى اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية بعنوان(الجودة في التعليم العام).
- ٢٧- ياغي، محمد. (١٩٩٧). *ادارة الجودة الشاملة .* معهد الادارة العامة ، الاردن .
- 28- Darling, H.L. (2002). **Teacher quality and achievement: review State Policy evidence. Education policy analysis archives**
.Available: <http://lalam.ed.esu.edu./EPAA/.V8.N1>
- Darling, H, L. (2006). *Constructing 21st century teacher education.* 29
Journal of teacher education, 57(2),p 10

- 30- Fisher, J. (1996).Higher education and total quality management. **Total quality management review**, v 9, n8
- 31- Glasoo p, l (1995).**The road to quality**. Sydney, prentice hall, Australia, 1td
- 32- Jaymanalini, G. (1999). **An overview of TQM in libraries**. DRTC workshop an information management
- 33- Morgerison, C. (1998).Trends in management development the
Needs for some hard base rules. **Journal of management
Development**, 7(6), p 360
- 34- Walklin, l. (2002).**Teaching and learning in further and adult
ducation**. London, British library