

تاريخ الإرسال (2021/6/16)، تاريخ قبول النشر (2021/8/23)

د. جمال محمد مرشود

اسم الباحث الأول:

الكلية الجامعية للعلوم التربوية التابعة لوكالة الفوث

رام الله - فلسطين

اسم الجامعة والبلد

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

j.marshood@unrwa.org

درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين

<https://doi.org/10.33976/IUGJEPS.30.1/2022/9>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين، وتبع الباحث المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبانة طبقت على عينة الدراسة المكون من (98) مشرفاً في الفصل الأول من العام الدراسي 2019 / 2020، ولإجابة عن الأسئلة فقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) والمعالجات (اختبار (ت)، وتحليل التباين الأحادي) في تحليل البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة التوفر الكلية لمعايير ضمان الجودة كانت حصلت على (3.03 من 5) أي جاءت بدرجة (متوسطة)، ولا توجد فروق تبعاً لمتغير الجنس على جميع المجالات باستثناء مجال المنهاج فقد جاءت الفروق لصالح فئة (ذكر)، ولا توجد فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولا توجد فروق تبعاً لمتغير سنوات الخدمة الإشرافية على جميع المجالات باستثناء مجال (المجتمع المحلي) ولصالح فئة (أقل من 5 سنوات).

كلمات مفتاحية: (معايير، ضمان الجودة).

The Degree of Abundance of Quality Assurance standards in Governorates Schools North West Bank from the Educational Supervisors Points of View

Abstract:

The purpose of the present study is to identify The Degree of Applying Quality Assurance standards in Governorates Schools North West Bank from the Educational Supervisors Point of Views. The researcher used a descriptive approach. The tool of the study was a questionnaire which was applied on the sample of the study (98 Educational Supervisors) in the first semester at the scholastic year 2019\2020.

The statistical analyses were carried out by using SPSS, the researcher used (T-Test ، One Way Anova) to answer the study questions. The study found out that the degree of Applying Quality Assurance standards got a total average of (3.03 out of 5), which meant it had a moderate degree, there weren't significant differences attributed to gender variable in all domains except for the curriculum domain in favor of male, there weren't significant differences attributed to qualifications variable in all domains, and there weren't significant differences attributed to the years' experience variable in all domains except for the local society in favor of less than 5 years.

educational area variable for all domains except for problem sensitivity and planning skill.

Keywords: (Standards, Quality Assurance)

المقدمة

تعيش الإنسانية اليوم في عالم سريع التغير في شتى مجالات الحياة الاقتصادية والتكنولوجية والعسكرية والتعليمية وغيرها، فالتغيير أمر طبيعي فرض نفسه، وأصبحت المعرفة العنوان الرئيس للتطور والتقدم، ولهذا تدفقت المعرفة وتنوعت مصادرها نتيجة التطورات الهائلة في مجالات التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات، والاقتصاد المعرفي وتكوين مجتمعات المعرفة وغيرها، كما تعددت الإنجازات الفكرية والعلمية والثقافية والاجتماعية، وفرض هذا التقدم ضرورة الاهتمام بالتنمية البشرية، لإعداد جيل قادر على إنتاج المعرفة وتطبيقاتها، لبناء المجتمع الحديث الذي يعد التعليم أبرز ركائزه ومقوماته.

لذا حاولت دول العالم إصلاح نظمها التربوية بقصد التطوير أو التجديد، وفي بداية القرن الواحد والعشرين حظيت الجودة باهتمام كبير إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد لمسايرة التغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي باعتبارهما عنصرين متكاملين متداخلين (أحمد، 2003).

وتعتبر الجودة اليوم من أهم القضايا التي تهتم بها القيادات الإدارية لتحقيق الرقي والتقدم، وبما أن التربية هي أداة التغيير الأساسية، لذا أصبحت الجودة في العملية التعليمية التعلمية هدفاً لأجهزة التعليم والتعلم، وأصبحت الجودة ظاهرة يطمح الكل لتحقيقها في المؤسسات المختلفة، كما أصبحت الجودة الشاملة تقدم إطاراً إلى تطوير نظام التعليم (الصليبي، 2007).

وفي ضوء هذا التوجه أصبح تحسين جودة التعليم هدفاً محورياً لجميع فعاليات التربية، وما زالت اليونسكو تحث في كافة مؤتمراتها على توجيه النصح لكافة دول العالم؛ لتحسين جودة التعليم كما أن كثيراً من المساعدات التي تقدمها اليونسكو لإصلاح التعليم في معظم الدول النامية تأتي في اتجاه تحسين جودة التعليم (ربيع، 2008).

ومن هذا المنطلق حظي مفهوم جودة التعليم باهتمام الباحثين لما له من فائدة في توفير البيانات والمعلومات التي تمكن أصحاب القرار من اتخاذ قرارات صائبة للإنفاق على التعليم وتحسين مخرجاته، حيث يعد الاهتمام بجودة مخرجات التعليم من الدلائل الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع (زغوان، 2009). ولأجل ذلك جرت العديد من المحاولات العالمية والمحلية لتحسين جودة التعليم، والتغلب على أزماته، وحل مشكلاته من خلال عقد الندوات والمؤتمرات، وتكوين اللجان العليا؛ لوضع مؤشرات ومعايير، بهدف قياس جودة التعليم في المؤسسات التعليمية المختلفة، بما يتماشى مع متطلبات المجتمع في عصر متجدد (عليما، 2004).

والجودة تهتم بكل مدخلات المؤسسات التعليمية، وما تتضمنه من مواصفات الطلبة والمعلمين والمباني والمناهج التعليمية، والعمليات وما تشمله من إعداد الطلبة وتدريب المعلمين وأعمال التدريس والإدارة وغيرها، بالإضافة إلى مخرجات المؤسسات التعليمية التي تتمثل في مواصفات تربوية عالية للطلبة والخريجين التي تبدو في مستوى معرفي ومهاري مرتفع ومواصفات شخصية يرتضيها المجتمع (سلمان، 2008).

والمؤسسات التعليمية ومنها المدرسة لها أهمية كبيرة في حياة الإنسان، كونها القواعد التي ينطلق منها تطوير المجتمع اقتصادياً واجتماعياً وتعليمياً وصحياً، ولأنها تلعب دوراً هاماً في زيادة النمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، بما يضمن استمرارية المجتمع وتحقيق تطلعاته.

وفي إطار مبادرات تطوير المدارس وتحقيق ميزة الإبداع، فقد تزايد الاهتمام عالمياً بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبدأت المحاولات الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال ما نادى به بعض المدارس الثانوية والكلية بإصلاح التعليم في السنوات

الأخيرة، وذلك أثر اكتشاف انحدار مستوى التعليم، أما على المستوى العربي فهناك محاولات لبعض المؤسسات التربوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (حمودة، 2008).

ولهذا سُلط كل من "ماثر" (Mathur, 2011) و"استيتية والسرحان" (2008) الضوء على مبادئ الجودة الشاملة في مجال التربية والتعليم عن طريق تبني فلسفة جديدة للإدارة التربوية، والابتعاد عن أسلوب التمييز بين الأفراد والتركيز على الأداء والعمليات، والكف عن الاعتماد على المواقف الاختيارية لتحقيق الجودة، والتنسيق بين المؤسسات التربوية، والتدريب الوظيفي المستمر للطلبة والمعلمين والإدارة، وتركيز قيادة المؤسسة على مساعدة الأفراد في استخدام الأجهزة والأدوات والمواد لإنجاز العمل وتفعيل دافعية الابتكار، وإزالة الحواجز بين أقسام المؤسسة.

وبما أن المدرسة إحدى المؤسسات التربوية، فلا يمكن أن تسير سيرا حثيثاً، وبشكل سليم، ما لم تتوفر فيها معايير ضمان الجودة ومؤشرات النجاح، وفق رؤى وتطلعات مستقبلية، آخذة بعين الاعتبار الإمكانيات المادية والبشرية والمالية للمدرسة. وفي ضوء ذلك قامت وزارة التربية والتعليم بوضع استراتيجية مبادرة التعليم الفلسطيني، والتي ركزت على تحسين جودة التعليم ونوعيته من خلال تطوير وتحسين المناهج الفلسطينية، والمرافق التعليمية، وتدريب المعلمين، ولذلك فقد حددت المبادرة أربعة مسارات للتحسين هي: جودة البيئة التعليمية في المدارس، وكفاءات المعلمين ومديري المدارس ومديري التربية، وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية، وجودة التدريب المهني (وزارة التربية والتعليم العالي، 2010).

ولأن المؤسسات التربوية يقع على عاتقها إعداد المواطن الصالح وتوفير الكوادر البشرية، فالتعليم هو القادر على إعداد الأفراد القادرين على دفع عجلة الإنتاج وبناء شخصية الإنسان، إلا أنه من الملاحظ أن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية ما زال دون المستوى المطلوب، وقد أشارت دراسات كدراسة أبو عبده (2010) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها متوسطة على جميع المجالات.

وبناء على دور المدرسة المتوقع في القرن الواحد والعشرين، وانطلاقاً من ندرة الدراسات العربية في موضوع جودة التعليم من وجهة نظر المشرّفين التربويين حسب علم الباحث، وفي ضوء الكشف عن درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرّفين التربويين، ينتظر من هذه الدراسة أن تقيد مديري المدارس والمعلمين والباحثين والطلبة وفئات أخرى على الصعيد العملي، وأن تسهم في تعزيز ما يبذل من جهود لمسايرة التغيرات، والحصول على مخرجات تعليم نوعية في المستقبل المنشود.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

جاءت الدراسة في فترة تاريخية يشهد فيها العالم دعوات جادة ومستمرة لتحسين مخرجات العملية التعليمية، كي يتمكن النظام التربوي من تجاوز أزماته، وينطلق نحو التكنولوجيا وتكوين المجتمع المعرفي.

وفي إطار الدعوات المتواصلة لتطوير الأنظمة التربوية العالمية والعربية، واستجابة للعديد من المؤتمرات ومنها: المؤتمر التربوي الثالث بعنوان الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل للتميز"، والذي عقدته الجامعة الإسلامية حسب ما أكدته ثابت (2007)، والتي نادى بالإصلاحات التربوية والعمل على تفعيل إطار ضمان الجودة. عملت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية جاهدة على تحقيق الأهداف التربوية التي تلبي احتياجات الشعب الفلسطيني، وحاولت إصلاح الخلل الذي خلفه الاحتلال في المدارس، وذلك

من خلال بناء مدارس وغرف صفية إضافية لتقليل الكثافة العالية فيها، وتحسين الكفاءات التعليمية والإدارية، وإدخال النشاطات الطلابية المتنوعة إلى المدارس، وتطوير البنية التحتية للمدارس (أبو عبده، 2010).

ونظراً لأهمية مدارس وزارة التربية والتعليم في فلسطين ووظائفها وواجباتها، واستناداً إلى تجربة الباحث العملية ومشاهداته اليومية والمعرفة بواقع مدارس محافظات شمال الضفة الغربية، وجد أن المدارس تواجه صعوبات كثيرة ومستمرة، وتدني المخرجات التعليمية، وضعف التحصيل الدراسي، وقصور في إلمام الطلبة ببعض المهارات الأساسية، واتساع الفجوة بين متطلبات التعليم الجامعي، وقدرات بعض خريجي مدارس المرحلة الثانوية، مما أثار الشكوك حول قدرة المؤسسات التعليمية على تحقيق أهداف خطط التنمية، الأمر الذي أبرز حاجتها إلى تطبيق معايير الجودة، ورفع مستوى الأداء في مجالات التعليم والتعلم المختلفة، مما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة، واستقصاء درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين، وعليه أجابت الدراسة عن الأسئلة الآتية:

1- ما درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة الإشرافية)؟

فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس أو أقل، أكثر من بكالوريوس).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغير سنوات الخدمة الإشرافية (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

1. استقصاء درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين.

2. تعرف الفروق في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة الإشرافية).

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والعملية كما يأتي:

الأهمية النظرية

نبعت أهمية الدراسة من أنها تسلط الضوء على واقع مدارس محافظات شمال الضفة الغربية في ضوء معايير ضمان الجودة، وترصد نقاط القوة فيها لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها، وذلك من أجل تحسين مخرجات التعليم، بالإضافة أنها ستوفر إطاراً نظرياً عن المعايير الواجب توفرها في المدارس، وإعطاء تصور نظري عن عناصر العمل المدرسي التي تحقق الجودة كالمناهج والقيادة المدرسية والطلبة والموارد البشرية والمجتمع المحلي.

الأهمية العملية

قد تساعد القائمين على التعليم في تبني سياسات تربوية ووضع خططاً وآليات كفيلة بتجويد العمل في تلك المدارس، إضافة إلى أن ما كشفت عنه نتائج الدراسة سيدفع أصحاب القرار إلى تعزيز الإيجابيات ومعالجة السلبيات، وستسهم في توجيه الإدارات العليا نحو تطبيق معايير الجودة، وستفتح المجال أمام الباحثين والدارسين لإجراء دراسات لاحقة في ضوء متغيرات أخرى في مجال جودة التعليم ومعاييرها.

حدود الدراسة

تحددت نتائج الدراسة فيما يأتي:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين.
2. حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على المشرفين التربويين العاملين في قسم الإشراف التربوي.
3. حدود زمنية: اقتصرَت الدراسة على البيانات التي تم جمعها من العينة في الفصل الأول من العام الدراسي 2019 / 2020.
4. حدود مكانية: أجريت الدراسة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية وهي: نابلس وطولكرم وقلقيلية.

مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة على مصطلحات عرفت إجرائياً على النحو الآتي:

مدارس محافظات شمال الضفة الغربية

المدارس الحكومية التي تتولى مسؤوليتها وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات شمال الضفة الغربية (نابلس وطولكرم وقلقيلية)، والتابعة للسلطة الفلسطينية إدارياً وفنياً ومادياً. ويدرس فيها أبناء الفلسطينيين من الصف الأول إلى الصف الثاني الثانوي (سليم، 2015، 8).

معايير ضمان الجودة

اصطلاحاً: مجموعة الإجراءات المنهجية المخططة اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي، والعملية التعليمية المؤداة، تستوفي مطالب الجودة المطلوبة (Ching, 2003, 206).

إجرائياً: مجموعة الموصفات والمقاييس والمؤشرات والأدلة والشروط التي يجب توافرها في مكونات وعناصر العملية التعليمية التعليمية في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية (نابلس وطولكرم وقلقيلية)، بحيث تكون المخرجات تلبي تطلعات فئات المستفيدين من وجهات نظر المشرقيين التربويين.

درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية (إجرائياً): هي الدرجة التي يحصل عليها المشرق التربوي عند الإجابة على فقرات استبانة معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية.

الأدب النظري والدراسات السابقة

تناول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة كما يأتي:

أولاً: الأدب النظري

ظهر الاهتمام بضمان الجودة في المؤسسات التعليمية من خلال النظر إلى التعليم بوصفه سلعة كبقية السلع، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلبة والمجتمع والدولة، فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل مستوى تعليمي يؤهلهم للتميز والإبداع، وأولياء أمور الطلبة يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية (الخضير، 2001).

مفهوم المعايير

بدأ الاهتمام بالمعايير بعد عام (1983) إثر نشر كتاب أمة في خطر، في قسم التربية في واشنطن، والذي كان في حينها أول موجة في الإصلاح، وتبين بعد ذلك أن المعايير تحمل أملاً كبيراً في تحسين أداء الطلبة خاصة أنها جعلت متطلبات التخرج صارمة جداً (Scherer, 2001).

واهتم مفكرو الإدارة بتعريف المعايير، فهي الأفكار الواضحة التي تدور حول ما يجب أن يتعلمه الطلبة في كل سنة دراسية، والمعايير في التعليم تعني ذلك المستوى من المعرفة والمهارات التي نتوقع من الطلبة الوصول إليها في الموضوعات، وتمتلك المدرسة المعايير عندما يكون لديها توقعات عالية لجميع الطلبة (9, 2001, Gandal & Vranek). وهي مستوى الأداء أو الجودة المتوقع والمقبول، وتحدد مستوى الكفاية أداء الطالب عند قيامه بالمهارات والمعارف التي نصت عليها تلك المعايير (الكعبي، 2004).

مفهوم ضمان الجودة

هو الأفعال المنظمة التخطيطية والضرورية لتوفر الثقة الكافية بأن المنتج أو الخدمة سوف تسد الاحتياجات المرغوبة للجودة (الجوبير، 2008، 31).

وعرف أنه نظام متكامل يستند إلى أسس ومعايير نجاح محددة ومتصلة بمؤشرات أدائية تعكس نجاح المدرسة في اجتياز هذه المعايير بنسب عالية والارتقاء بمخرجات التعليم (الأمير والعوامل، 2011، 65).

معايير ضمان الجودة

تعددت تعريفات معايير ضمان الجودة، فقد عرف كل من النقري والطراونة (2018) معايير ضمان الجودة على أنها جميع الطرق والوسائل والأدوات التي تتبعها منظمة تعليمية ما لتحسين الخدمة التعليمية المقدمة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرجوة من

العملية التعليمية وتعزيز ثقة الطالب وأولياء الأمور بقدرة المنظمة على تقديم مستوى تعليمي عالي وينافس المنظمات التعليمية الأخرى.

أهمية تحديد المعايير

لخص "كرافت" (Kraft, 2001) أهمية تحديد معايير الجودة في التعليم بأنها تحسن تحصيل الطلبة، وتوفر فرصا متكافئة لهم، وتوفر للمعلمين الأهداف التي يعتمدون عليها في توجيه تعلم الطلبة، وتوضح مقدار المعرفة والمهارات التي ينبغي تمكين الطلبة منها، وتقدم التغذية الراجعة المستمرة عن مستوى الطلبة ومستوى التعليم بشكل عام، وتعمل على تحسين فاعلية التعليم، وتشكل إطارا مرجعيا لتقييم كل من المعلم والطلبة والمنهاج والمؤسسة التعليمية.

أهمية الجودة في التعليم

احتلت الجودة مكانة الصدارة في تفكير الاقتصاديين والتربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته وأبعاده وعناصره. وتأتي أهمية الجودة في التعليم من الخصائص التي تتسم بها وهي: الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية، وخفض التكاليف، وأداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، وتقديم الخدمة بصورة تلبي حاجات المستفيدين، ووضع معايير لقياس الأداء، ورفع مستوى الثقة للعاملين (أبو الوفا وحسين، 2000).

وأضاف حمودة (2008) مجموعة من النقاط التي تبرز أهمية الجودة كما يأتي: تحسين نوعية الخدمات، وعلاقات عمل جيدة، ومناخ تنظيمي إيجابي، وتوحيد أهداف الجودة، واستمرارية التحسين والابتكار، وتحسين قنوات الاتصال والتواصل، وتقليل الأخطاء والهدر والفاقد، ووضوح الرؤية المستقبلية للعاملين، والتركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.

مبادئ إدارة الجودة

هناك مجموعة من المعتقدات والقيم والقواعد التي تعتبر أساس لإدارة الجودة، ولخص محمود ومصطفى (2000) مبادئ الجودة بالمشاركة والمسؤولية لجميع العاملين، وتحملهم مسؤولية العمل تشاركيا، وأداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة، وفاعلية الإدارة في تقوية مركزها التنافسي من خلال الإبداعات والأفكار الجديدة، والعمل الفريقي بين العاملين لإنجاز الأعمال، وتنمية مفهوم الإدارة الذاتية، وإتاحة الفرصة لإبداء الرأي والمشاركة الإيجابية في أداء العمل.

معايير الجودة في التعليم

هناك بعض المؤشرات في المجال التربوي في تكاملها وتشابكها على تحسين العملية التربوية وهي:

معايير مرتبطة بالطلبة: من حيث القبول والانتقاء، ونسبة عدد الطلبة إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الفرد والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم.

معايير مرتبطة بالمعلمين: من حيث حجم الهيئة التدريسية وثقافتهم المهنية واحترام، ومدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع.

معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية: من حيث أصالة المناهج، وجودة مستوياتها ومحتواها والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بواقع وحياة الطلبة.

معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية: من حيث التزام القيادات المدرسية بالجودة والعلاقات الإنسانية الجيدة.

معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية: من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية.

معايير مرتبطة بالإمكانات المادية: من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف.

معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع: من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته (أحمد، 2003).

خصائص الجودة الشاملة في التعليم

لخص كل من (خليل، 2011، 259) و(مجاهد وعناني، 2011، 465) خصائص ينبغي توافرها في معايير الجودة الشاملة كما يأتي:

- شاملة: بحيث تتناول الجوانب المختلفة للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية.
- مرنة: أي قابلة للتعديل ويمكن تطبيقها على المؤسسات التعليمية.
- مجتمعية: بحيث تعكس تنامي المجتمع وخدمته، وتلتقي مع احتياجاته وظروفه وقضاياه.
- مستمرة: بحيث يمكن تطبيقها لفترات زمنية ممتدة.
- تحقق مبدأ المشاركة: أي تبنى على مشاركة الأطراف المتعددة والمستفيدين من المجتمع.
- أخلاقية: تستند على الجانب الأخلاقي، وتخدم القوانين السائدة، وتراعي عادات المجتمع.
- داعمة: فلا تمثل هدفا في حد ذاته، وإنما تكون آلية داعمة للعملية التعليمية.
- وطنية: تخدم أهداف الوطن.
- التمييز: لها القدرة على التفريق بين درجات كفاءة وجودة مستويات الأداء.
- اقتصادية: لا تتطلب موارد وقدرات خاصة تفوق قدرات وطاقت العاملين، كما أنها لا تتطلب موارد تفوق قدرات المدارس.

الدراسات السابقة

تناول هذا القسم مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية، وتم عرض معلومات عن كل دراسة اشتمل على اسم الباحث، والسنة، والهدف، والمنهج، والعينة، والأداة، والنتائج، على النحو الآتي:

أولاً: الدراسات العربية

فيما يأتي بعض الدراسات من الأقدم إلى الأحدث:

أجرت أبو عبده (2010) دراسة هدفت إلى تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الفلسطينية في محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، إضافة إلى معرفة دور متغيرات كل من الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والسلطة المشرفة على المدارس، واستخدم المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من (227) مديراً ومديرةً من مدارس مديرية نابلس. وتكونت العينة العشوائية من (132) مديراً ومديرة، وأعدت الباحثة أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: جاءت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها متوسطة على جميع المجالات، وعدم وجود فروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها، تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي. بينما يوجد فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات).

وأجرى الأمير والعوامل (2011) دراسة هدفت إلى تحديد درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة العنقودية العشوائية من (200) مشرفاً ومشرفة من العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية، وأعد الباحثان استبانة لجمع البيانات والمعلومات، وقد أظهرت النتائج أن المجالات جاءت بدرجة متوسطة، بينما مجال المنهاج جاء بدرجة مرتفعة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير ضمان الجودة تعزى إلى متغيرات الدراسة (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي).

وأجرى الجعافرة (2012) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير جودة التعليم في مدارس مديرتي الكرك والعقبة، من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين، واستخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (270) مشرفاً تربوياً ومعلماً، وطور الباحث استبانة من (54) فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير جودة التعليم في المدارس جاءت متوسطة في مجالي (الإدارة المدرسية والطالب)، في حين جاءت منخفضة في مجالات (المعلم والمنهاج والمجتمع المحلي). وجاء التقدير الكلي للأداة في المستوى المنخفض. وعدم وجود فروق في درجة التطبيق تبعاً لمتغير الجنس، عدا مجال المعلم وجاءت الفروق لصالح الإناث.

وأجرى الحارثي (2013) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس المرحلة الثانوية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات - دراسة ميدانية -، واستخدم المنهج الوصفي، وقد تكونت العينة من (112) معلماً ومعلمة في مدارس منطقة تبوك في المرحلة الثانوية، ولجمع البيانات تم تصميم استبانة، وأظهرت النتائج وجود درجات متفاوتة لجميع أبعاد الدراسة الستة: التخطيط الاستراتيجي، شؤون الطلاب واحتياجاتهم، القيادة والإدارة، الموارد البشرية، المجتمع المحلي، المناهج. كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير متغيرات: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

وأجرى الغامدي (2014) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. واستخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (128) مشرفاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من العاملين في إدارة التربية والتعليم بالمدينة المنورة، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير ضمان في مجالات الدراسة كانت بدرجة متوسطة. وأنه لا توجد فروق في معايير تطبيق ضمان الجودة في المدارس السعودية بالمدينة المنورة من وجهة نظر المشرفين التربويين تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

وأجرت العيسان والشديدي (2016) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير الجودة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين الأوائل بسلطنة عمان. واستخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 129 مشرفاً تربوياً و137 معلماً أول في العام الدراسي 2015/2016م. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من (53) عبارة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود درجة تطبيق كبيرة لمعايير الجودة في مجالات (الموارد البشرية وشؤون المتعلمين والتخطيط)، ودرجة تطبيق متوسطة لمجالات الدراسة الأخرى. كما أظهرت النتائج وجود فروق حول درجة تطبيق معايير الجودة تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث في جميع المجالات، ووجود فروق دالة إحصائية لصالح المعلم الأول.

وأجرى مسلم (2018) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية الحكومية في مدينة العقبة في الأردن من وجهة نظر المعلمين، واختلاف وجهات النظر باختلاف متغيرات: الجنس والتخصص والمؤهل وسنوات الخبرة. وقد استخدم المنهج الوصفي، واختيرت عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها (298) معلماً ومعلمة، وتم تطوير استبانة مكونة من (63) فقرة، وأشارت نتائج الدراسة لما يأتي: إن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وإلى عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس والتخصص والمؤهل وسنوات الخبرة).

وأجرى الغامدي (2019) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، تم اختيار عينة الدراسة من (360) معلماً، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة جاء بدرجة (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، وأن لا توجد فروق في تطبيق معايير الجودة الشاملة تبعاً للتخصص والمؤهل العلمي، بينما توجد فروق في تطبيق معايير الجودة الشاملة تبعاً لسنوات الخبرة ولصالح فئة (أقل من عشر سنوات)، ثم خرج الباحث بعدة توصيات منها تقديم الدعم للمدارس الرائدة والاستفادة من خبرتها وتعميمها في السعودية.

وأجرى القطبي وأوباجي (2020) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة توفر معايير جودة الأداء المهني لدى المشرفين التربويين بالمؤسسات التعليمية من وجهة نظر المعلمين العاملين في مدارس وكالة الغوث الدولية في المحافظات الفلسطينية الجنوبية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي، واختيرت عينة عشوائية طبقية قوامها (368) معلماً ومعلمة، واستخدمت أداة الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تقدير توفر معايير جودة الأداء المهني لدى المشرفين التربويين بالمؤسسات التعليمية من وجهة نظر المعلمين جاءت (متوسطة)، وأنه توجد فروق في درجة توفر معايير جودة الأداء المهني لدى المشرفين التربويين تبعاً لمتغير الجنس ولصالح فئة الإناث، ولا توجد فروق في درجة معايير جودة الأداء المهني لدى المشرفين التربويين تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

فيما يأتي بعض الدراسات الأجنبية التي رتبت من الأقدم إلى الأحدث:

وأجرى ديترت (Detert, 2000) دراسة هدفت إلى تعرف كيفية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة: التحسين المستمر، والتركيز على المستفيدين، واتخاذ القرارات، وبناء الحقائق، والقيادة، والتقييم، والتفكير في الأنظمة، والتدريب. والتعرف إلى العوامل التي تؤثر في التطبيق الناجح لأسلوب إدارة الجودة الشاملة، وأثر القيادة في التطبيق في المدارس العليا في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما تكونت عينة الدراسة من المديرين والمعلمين وأولياء الأمور والطلاب وأعضاء

المجالس في (10) مدارس تم اختيارها بطريقة قصدية نظراً لتطبيقها لأسلوب إدارة الجودة الشاملة، كما توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: يطبق المديرون في مدارس عينة الدراسة أسلوب إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وهناك عوامل بيئية تؤثر في تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل في: توافر وسائل التقنية الحديثة على مستوى المدرسة، وإتاحة الموارد المالية للتدريب على إدارة الجودة الشاملة، ودعم القيادات العليا، كما بينت الدراسة أن للمديرين دوراً مهماً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس بشكل سليم .

وأجرى هرناندز (Hernandez, 2001) دراسة هدفت إلى تقييم مستوى مدارس ولاية تكساس بعد خمس سنوات من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علماً بأن عدد هذه المدارس (14) مدرسة تخدم (13000) طالباً. وتكونت عينة الدراسة من أصحاب السلطة في المقاطعة ومنهم المشرفون التربويون، ومديرو المكتب المركزي، ومديرو المدارس، والمعلمون، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: إن إدارة الجودة الشاملة كانت مفروضة على هذه المدارس من الأعلى، وقد كان تطبيقها إجبارياً على المديرين والمدرسين، وإن تطبيقها تطلب تدريب المديرين والمعلمين، وتضمن التدريب دروساً عن التطوير المستمر، ولم يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة دقيقة، والأدوات التي تم تبنيها للتقييم كانت لقياس إنجازات الطلبة ومن وجهة نظر أصحاب السلطة في المقاطعة. ومن النتائج الايجابية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أنها أثرت في أداء العاملين تأثيراً إيجابياً، وأنها حققت الفوائد والتحديات المطلوبة مثل: توفير ثقافة مدرسية إيجابية، الدقة في العمل، التقليل من عدد العاملين، التوفير في الوقت، والتقليل من الكلفة.

وأجرت جامعة دبلن (Dublin University, 2005) دراسة هدفت إلى تطوير الجودة في التعليم، وكيفية تطبيقها، وإلى استقصاء معايير الجودة في قسم الرياضيات، ولتحقيق هذا الهدف تشكل فريق بحث مكون من (18) باحثاً، وصممت استبانة معايير الجودة بهدف فحص مدى توافرها في القسم، والأداة المصممة تعتمد على التقييم الذاتي، ولتقرير مدى توافر معايير الجودة في قسم الرياضيات، تم استخدام معايير جودة في جامعات عديدة، ولقد استغرق استقصاؤها (9) أشهر من قبل فريق البحث، ومن أبرز ما جاءت به النتائج أنه يتوافر لدى أعضاء هيئة التدريس أساليب تدريس حديثة.

وأجرى ماجنز وبنجت (Magnus and Bengt, 2006) دراسة هدفت إلى تقييم مشروع التقييم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا بالسويد، بما في ذلك تقييم الإجراءات والأدوات المستخدمة في المشروع. ومن أجل تقييم هذه التجربة أجريت مقابلات مع مدير التعليم الثانوي العالي و(10) من مديري المدارس، كما طبق استبيان لجمع آراء العاملين التربويين الآخرين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العديد من الأشخاص لا يبدو أنهم يفكرون كثيراً حول ماهية الجودة في البيئة التي يعملون فيها، كما أن العديد من المؤسسات تتجه إلى العمل بنظام التقييم الذاتي دون التفكير الكافي في مبررات ذلك وكيفية تنفيذه. إضافة إلى ذلك فإن العمل يتم بدون إعداد وتهيئة جميع المشاركين، وبدون مناقشة القيم الأساسية التي يستند إليها العمل.

وأجرى موسز ودافيد وستيفن (Moses , David and Stephen, 2006) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال تصميم الدراسة العرضية، وتكونت عينة الدراسة من (300) معلماً، واستخدمت الاستبانة في جمع آراء وملاحظات المعلمين حول التطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة في مدارسهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مديري المدارس الثانوية لا يتمتعون بمهارات القيادة اللازمة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة الضرورية للتحسين المستمر في المدارس، كما أن غالبية المدارس غير ملتزمة بالتخطيط الاستراتيجي الجيد، وهي لا تعزز مبادرات تطوير الموارد البشرية.

وأجرى شيونغ وبينغ (Cheung & Yiping, 2008) دراسة هدفت إلى تعرف جدوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم في الصين من وجهة نظر المعلمين الصينيين، وقد استخدم الباحثان المنهج النوعي، وقد تكونت عينة الدراسة من (42) معلماً موزعين على خمس مقاطعات صينية، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال طرح أسئلة مفتوحة النهاية على الفريق، والنقاش في مجموعات صغيرة، ومقابلات فردية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين الصينيين يعتبرون مبادئ الجودة الشاملة مفيدة في تعزيز جودة التعليم في الصين.

وأجرى بناتي (Binate, 2012) دراسته الواردة في دراسة أخانودو وعبد الله (2018) التي هدفت إلى تقصي معوقات تحقيق جودة التعليم العام بالمدارس الإسلامية في ساحل العاج، وتقديم مقترحات لضمان جودتها. وتم توظيف المنهج التاريخي والتحليلي من خلال تحليل الوثائق والدراسات والبحوث التي تناولت مشكلات التعليم العام في ساحل العاج. وأظهرت الدراسة نتائج عدة، من أهمها: ضعف معايير الجودة في المنظومة التعليمية، مما أثر على أداء المنتج التعليمي (الطلبة)، وضعف اكتسابهم للمهارات الحياتية، كالنقد الناقد والإبداعي، والتعلم الذاتي المستمر، وتحمل المسؤولية، وحل المشكلات.

وأما دراسة نيانغ (Niang, 2014) الواردة في دراسة أخانودو وعبد الله (2018) وهدفت إلى معرفة مدى تحقيق المنظومة التعليمية في المدرسة الابتدائية في السنغال لمؤشرات جودة أداء التلاميذ، وضمان التعليم للجميع، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (143) شخصاً في ثلاث مناطق هي: داکار، وتامباكوندا وديوربيل (Dakar, Diourbel & Tambacounda)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة المقابلة، والرجوع إلى الأدبيات العلمية والتربوية والدراسات الاستقصائية، والتقارير المنشورة من السلطات الإدارية في السنغال. وأبرزت الدراسة نتائج عدة، من أهمها: أن هناك تقدماً كبيراً في الالتحاق بالتعليم الابتدائي، والذي ارتفع معدله من (54%) عام 1995 إلى (93.3%) عام 2011. وعلى الرغم من هذا التقدم في الالتحاق بالمدارس الابتدائية، إلا أن المنظومة التعليمية ما تزال تعاني من ضعف تحقيق الجودة في أداء التلاميذ. ويعزى ذلك إلى قلة الاهتمام بالمعايير الوطنية والدولية لجودة التعليم، والتي تؤدي إلى إكساب التلاميذ المعارف والمهارات اللازمة، والقيم الأخلاقية؛ مما يمكنهم من التكيف مع متطلبات العصر، وتحقيق التنمية الشاملة في المجتمع وتقدمه.

وقام إبنيزير ودانييل وأمويه ومايكا ومارغريت (Ebenezer, Daniel, Amoah, Micah, Margaret, 2015) بدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين جودة أداء المعلمين ومؤشرات جودة التحصيل العلمي لدى التلاميذ في المدارس الإعدادية في المناطق الغربية بدولة غانا. وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة العشوائية من (500) فرداً من المعلمين والمديرين في المدارس، وطبقت أداة الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة أداء المعلمين لها علاقة وثيقة في تحسين أداء التلاميذ، وإكسابهم المهارات والمعارف، وتعزيز التعلم الذاتي لديهم، وتنمية قدراتهم الذهنية في التعامل مع المتغيرات المحلية والعالمية المتسارعة، ومواجهة تحدياتها، والمساهمة في تنمية المجتمع المحلي.

تعقيب على الدراسات السابقة

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة العربية مثل دراسة أبو عبده (2010)، ودراسة الأمير والعوامل (2011). وقد تناولت دراسة الغامدي (2014) معرفة درجة تطبيق معايير ضمان الجودة، بينما تناولت دراسة أبو عبده (2010) معايير إدارة الجودة الشاملة. واتبعت الدراسات العربية المنهج الوصفي، وطبقت فيها أداة الاستبانة على العينة مثل دراسة العيسان والشيدي (2016)، ودراسة الغامدي (2014).

أما الدراسات السابقة الأجنبية فقد تناولت الجودة الشاملة وتطويرها ويمكن إبراز ما يأتي:

1. هدفت إلى تقويم مشروع التقويم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا مثل دراسة ماجنز وبنجت (Magnus and Bengt, 2006)، وهدفت أخرى إلى تطوير الجودة في التعليم مثل دراسة جامعة دبلن (Dublin University, 2005).
2. استخدمت أدوات الاستبانة مثل دراسة موسز وآخرون (Moses et al., 2006)، والمقابلة مثل دراسة ماجنز وبنجت (Magnus and Bengt, 2006).
3. استخدمت المنهج الوصفي مثل دراسة ديتريت (Detert, 2000)، والمنهج النوعي مثل دراسة جامعة دبلن (Dublin University, 2005)، والمنهج النوعي والوصفي مثل دراسة ماجنز وبنجت (Maguns and Bengt, 2006).

وتميزت الدراسة الحالية في أنها:

1. جمعت البيانات عن درجة توفر معايير ضمان الجودة من عينة الدراسة المكونة من المشرفين التربويين.
 2. اشتملت على المتغيرات الوسيطة: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الإشرافية.
- وأفادت من استقراء الدراسات السابقة في اختيار عنوان الدراسة الحالية، وبناء أداة الدراسة، واتباع المنهج المناسب، واختيار عينة الدراسة، واعتماد المعالجات الإحصائية المناسبة، وتفسير النتائج ومناقشتها، واقتراح التوصيات.

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء وصفا للإجراءات المتبعة في تنفيذ الدراسة كما يأتي:

منهج الدراسة

استخدم المنهج الوصفي بوصفه أسلوباً مناسباً لبحث مشكلتها المتمثلة في استقصاء درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من (164) مشرفاً ومشرفة في محافظات شمال الضفة الغربية، وتكونت العينة العشوائية من (98) مشرفاً ومشرفة من قسم الإشراف التربوي في محافظات نابلس وطولكرم وقلقيلية في الفصل الأول من العام 2019 / 2020، وجدول 1 يوضح ذلك.

(جدول 1: توزيع أفراد عينة الدراسة)

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة المئوية |
|------------------------|-------------------|-------|----------------|
| الجنس | ذكر | 62 | 63.3 |
| | أنثى | 36 | 36.7 |
| المؤهل العلمي | بكالوريوس أو أقل | 44 | 44.9 |
| | أكثر من بكالوريوس | 54 | 55.1 |
| سنوات الخدمة الإشرافية | أقل من 5 سنوات | 15 | 15.3 |
| | من 5-10 سنوات | 25 | 25.5 |
| | أكثر من 10 سنوات | 58 | 59.2 |

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات، والتي استند في بنائها إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة مثل: دراسة أبو عبده (2010)، ودراسة الأمير والعوامل (2011)، ودراسة الغامدي (2014)، وضمنت المتغيرات الرئيسية الملائمة لمجتمعها، وتكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: معلومات عامة: تضمنت عنوان الدراسة وهدفها وتعليمات اشتملت تعبئة معلومات عن المشرفين التربويين من حيث الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة الإشرافية.

القسم الثاني: اشتمل على (37) فقرة وزعت على خمسة مجالات هي: القيادة المدرسية، الموارد البشرية، المنهاج، الطلبة، المجتمع المحلي.

صدق الأداة

من أجل تحقيق صدق أداة الدراسة، عرضت على لجنة من المحكمين العاملين في وكالة الغوث الدولية وجامعة النجاح الوطنية، والبالغ عددهم (7) محكمين، وطلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة والبالغ عددها (47) فقرة من حيث سلامتها اللغوية، ودرجة صلاحية كل فقرة من الفقرات وملاءمتها لمجالات الدراسة وإبداء أي ملاحظات أو تعديلات يرونها مناسبة، واعتمد الباحث على ما نسبته (70%) لقبول الفقرة أو رفضها.

وبالاعتماد على آراء لجنة المحكمين، حذفت فقرات من الاستبانة وأضيفت أخرى، وعدلت صياغة فقرات من الناحية اللغوية، وبناء على تلك التعديلات تكونت أداة جمع البيانات في صورتها النهائية من (37) فقرة موزعة على (5) مجالات، وأعطى كل فقرة من فقرات الاستبانة خمسة تقديرات لسلم الاستجابة على شاكلة سلم ليكرت الخماسي.

ولتفسير تقييم المشرفين لدرجة توفر معايير ضمان الجودة، فقد قسم المدى إلى خمس فئات بناءً على المدى الذي تنتشر فيه الاستجابات على فقرات الأداة (1-5). إذ كانت قيمة المدى (4)، أما طول الفئة فيساوي (0.8)، وعليه صنفمت متوسطات فقرات الاستبانة كما يأتي: (1-1.80) درجة توفر متدنية جداً، (أكثر من 1.80-2.60) درجة توفر متدنية، (أكثر من 2.60-3.40) درجة توفر متوسطة، (أكثر من 3.40-4.20) درجة توفر مرتفعة، (أكثر من 4.20-5) درجة توفر مرتفعة جداً.

ثبات الأداة

استخرج معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، عن طريق احتساب معامل الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، حيث بلغت قيمته (0.94)، وتعد هذه القيمة مناسبة لغايات الدراسة. وجدول 2 يبين ذلك.

(جدول 2: معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا)

| الرقم | المجال | عدد الفقرات | معامل الثبات |
|---------------------|------------------|-------------|--------------|
| 1 | القيادة المدرسية | 7 | 0.81 |
| 2 | الموارد البشرية | 7 | 0.84 |
| 3 | المنهاج | 9 | 0.87 |
| 4 | الطلبة | 8 | 0.86 |
| 5 | المجتمع المحلي | 6 | 0.90 |
| الثبات الكلي للأداة | | 37 | 0.94 |

إجراءات الدراسة

بعد أن اعتمدت أداة الدراسة، اختيرت عينة الدراسة الذي تكون من (98) مشرفاً ومشرفة، ووزعت أداة الدراسة مرفقة بكتاب التغطية من قسم الإشراف والتأهيل التربوي في وزارة التربية والتعليم، لتسهيل تطبيق الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة، وبعد توضيح الإجابة عن الأداة، وبيان جميع المعلومات المتعلقة بها، جرى التأكيد بأن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. بعد ذلك جمعت الاستبانات وجرى تدقيقها والتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي.

المعالجة الإحصائية

بعد تفريغ استجابات أفراد مجتمع الدراسة وترميزها، عولجت البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت:

- المتوسطات الحسابية لدراسة استجابات عينة الدراسة، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة حول عبارات محاور الاستبانة.
- الانحرافات المعيارية للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي.
- اختبار (ت) (T-Test) لعينتين مستقلتين، وذلك للوقوف على الفروق في الاستجابات حول مجالات الاستبانة والتي ترجع إلى اختلاف متغير يتكون من فئتين متكافئتين.
- تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك للوقوف على الفروق في الاستجابات حول مجالات الاستبانة والتي ترجع إلى اختلاف متغير يتكون من ثلاث فئات فأكثر.

نتائج الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية، ورتبت تنازلياً من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة كما يظهر في جدول 3.

(جدول 3: ترتيب مجالات معايير ضمان الجودة تنازلياً تبعا لدرجة توفرها)

| الترتيب | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التوفر |
|---------|------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| الأول | المناهج | 3.19 | 0.52 | متوسطة |
| الثاني | القيادة المدرسية | 3.14 | 0.51 | متوسطة |
| الثالث | الطلبة | 3.08 | 0.68 | متوسطة |
| الرابع | المجتمع المحلي | 3.07 | 0.68 | متوسطة |
| الخامس | الموارد البشرية | 3.01 | 0.53 | متوسطة |
| | الدرجة الكلية | 3.03 | 0.44 | متوسطة |

يبين جدول 3 أن درجة التوفر الكلية لجميع مجالات معايير ضمان الجودة كانت (متوسطة)، أما بالنسبة لترتيب المجالات فقد جاء مجال المناهج أولاً بمتوسط (3.19) وبدرجة متوسطة، ثم يليه مجال القيادة المدرسية ثانياً بمتوسط (3.14) وبدرجة متوسطة، ثم مجال الطلبة ثالثاً بمتوسط (3.08) وبدرجة متوسطة، ثم مجال المجتمع المحلي رابعاً بمتوسط (3.07) وبدرجة متوسطة، ثم مجال الموارد البشرية خامساً بمتوسط (3.01) وبدرجة متوسطة. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.19) كأعلى درجة توفر لمجال (المناهج)، و (3.01) كأدنى درجة توفر لمجال (الموارد البشرية). وقد يعزى ذلك إلى أن القائمين والمخططين في وزارة التربية والتعليم لم يأخذوا معايير ضمان الجودة كأولوية عند التخطيط والتنفيذ والتقييم، إضافة إلى عدم وضوح السياسة التربوية واستمرارها، وغياب الرؤية المستقبلية، وشح الموارد اللازمة والمتوفرة في المدارس، وحاجتها المستمرة للموارد البشرية المعدة لقيادة التغيير وإحداث الحراك الإيجابي، وارتفاع أعداد الطلبة واكتظاظ الصفوف، وخضوع المدارس للمركزية من قبل الوزارة وأنظمتها، وعدم انفتاحها على الآخرين، وافتقارها إلى برامج وخطط الشراكة الحقيقية مع المؤسسات المجتمعية والجامعات وغيرها، وضعف المناهج وعدم مواكبتها للتغيرات والمستجدات، فضلاً عن الحاجة إلى تطوير عناصر المناهج وأنشطتها، وأثر الظروف اليومية القاسية التي يعيشها الشعب الفلسطيني، وسياسة الاحتلال القائمة على القمع والتجهيل، وتأثير الوضع الاقتصادي، وظروف الفقر التي تؤثر سلباً على انتظام دور الطلبة المحوري وجديتهم في التعلم من جهة وعلى معايير الجودة وفعالية برامجها وأنشطتها من جهة أخرى.

وتتسجم هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: أبو عبده (2010) والغامدي (2014) ومسلم (2018) والقططي وأوباجي (2020) وديتيرت (Detert, 2000) التي أشارت جميعها إلى أن درجة التطبيق الكلية لمجالات معايير الجودة كانت متوسطة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة الجعافرة (2012) التي أفادت أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة جاءت منخفضة بشكل عام، واختلفت مع نتائج دراسة الغامدي (2019) التي جاءت درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة جاء بدرجة (كبيرة).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل توجد فروق في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرّفين التربويين تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الإشرافية)؟

تم الإجابة عن السؤال الثاني من خلال الفرضيات الصفرية كما يأتي:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرّفين التربويين تعزى لمتغير الجنس.

للإجابة عن الفرضية استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، ويبين جدول 4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لجميع مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير الجنس.

(جدول 4: نتائج اختبار (ت) لمجتمع الدراسة على مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير الجنس)

| الرقم | الجنس | ذكر (ن = 62) | | أنثى (ن = 36) | | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|-------|------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------|---------------|
| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | | |
| 1 | القيادة المدرسية | 3.11 | 0.52 | 3.20 | 0.50 | -0.875 | 0.38 |
| 2 | الموارد البشرية | 2.99 | 0.56 | 3.05 | 0.48 | -0.521 | 0.60 |
| 3 | المنهاج | 3.28 | 0.55 | 3.04 | 0.45 | 2.122 | 0.04 |
| 4 | الطلبة | 3.06 | 0.75 | 3.11 | 0.57 | -0.361 | 0.72 |
| 5 | المجتمع المحلي | 3.05 | 0.75 | 3.11 | 0.57 | -0.361 | 0.71 |
| | الدرجة الكلية | 3.05 | 0.46 | 3.00 | 0.39 | 0.578 | 0.57 |

يتضح من جدول 4 أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس على جميع المجالات باستثناء مجال المنهاج فقد جاءت الفروق لصالح فئة الجنس الأولى (ذكر). وتراوح متوسطات إجابات فئة الجنس الأولى (ذكر) بين (3.28) كمتوسط أعلى للمجال (3) والمتضمن للمنهاج، ومتوسط أدنى (3.05) للمجال (5) المتضمن للمجتمع المحلي. وتراوح متوسطات إجابات فئة الجنس الثانية (أنثى) بين (3.20) كمتوسط أعلى للمجال (1) والمتضمن للقيادة المدرسية، ومتوسط أدنى (3.04) للمجال (3) المتضمن للمنهاج.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن المشرفين والمشرفات خضعوا لجهة واحدة ومرجعية محددة تتبنى ذات المنطلقات والبرامج التدريبية والتوجهات التربوية، التي تسهم إلى حد ما في تلبية احتياجات المدارس وتوقعاتها، ولديهم الحرص على القيام بالأنشطة ذات العلاقة بتطبيق معايير الجودة في التعليم، من أجل تحسين الممارسات والمهارات المطلوبة والمتوقعة، مع الإشارة إلى أن ظروف عمل المشرفين والمشرفات متقاربة، من حيث المدارس وإداراتها، والمناهج المطبقة، وربما البنية التحتية والبيئة التعليمية والموارد المتاحة، والطلبة وإمكانات المعلمين والمعلمات، والعلاقات مع المجتمع، بالإضافة إلى تأهيلهم الأكاديمي متشابه في الكليات والجامعات، مما ساعد على عدم ظهور فروق بين الذكور والإناث في تقدير درجة توفر معايير ضمان الجودة.

وتتسجم هذه النتائج مع نتائج دراسات الحارثي (2013) والأمير والعوامل (2011) ومسلم (2018) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس.

وتختلف هذه النتائج مع ما أظهرته دراستي العيسان والشيدي (2016)، ودراسة القططي وأوباجي (2020) التي أشارت كل منهما إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للإجابة عن الفرضية استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، وبين جدول 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لجميع مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول 5: نتائج اختبار (ت) لمجتمع الدراسة على مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| الرقم | المؤهل العلمي | بكالوريوس أو أقل (ن = 44) | | أكثر من بكالوريوس (ن = 54) | | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|-------|------------------|------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|--------|---------------|
| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | | |
| 1 | القيادة المدرسية | 3.08 | 0.52 | 2.96 | 0.54 | 1.172 | 0.244 |
| 2 | الموارد البشرية | 3.08 | 0.52 | 2.96 | 0.54 | 1.172 | 0.244 |
| 3 | المناهج | 3.21 | 0.60 | 3.18 | 0.45 | 0.353 | 0.725 |
| 4 | الطلبة | 2.83 | 0.61 | 2.67 | 0.50 | 1.385 | 0.169 |
| 5 | المجتمع المحلي | 3.14 | 0.79 | 3.03 | 0.58 | 0.808 | 0.421 |
| | الدرجة الكلية | 3.09 | 0.49 | 2.99 | 0.39 | 1.070 | 0.287 |

يتضح من جدول 5 أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على جميع المجالات، وتراوح متوسطات إجابات فئة المؤهل العلمي الأولى (بكالوريوس أو أقل) بين (3.21) كمتوسط أعلى للمجال (3) والمتضمن للمناهج، ومتوسط أدنى (2.83) للمجال (4) المتضمن للطلبة. وتراوح متوسطات إجابات فئة المؤهل العلمي الثانية (أكثر من بكالوريوس) بين (3.18) كمتوسط أعلى للمجال (3) والمتضمن للمناهج، ومتوسط أدنى (2.67) للمجال (4) المتضمن للطلبة.

ويرجع الباحث ما توصلت إليه نتائج الدراسة في هذا السؤال إلى تفهم واستيعاب المشرفين والمدرسات من كلا الفئتين (بكالوريوس أو أقل، أكثر من بكالوريوس) لمتطلبات التغيير والتطوير والتدريب والعمل الفرقي، كونهم أكثر استعداداً وتقبلاً وانفتاحاً لخوض تجارب جديدة، ولديهم رغبة قوية في إثبات الذات والحضور والتميز، إضافة إلى أنهم يتمتعون بالخبرات الإدارية والفنية والتربوية، وأن لديهم تجارب ميدانية ومهارات في العمل الإداري وخبرة في الميدان التربوي، تدفعهم إلى مواجهة التحديات وتذليل العقبات، وترتيب الأولويات في ضوء رؤية واضحة مستمدة من القيم.

وتتسجم هذه النتائج مع نتائج دراسة الأمير والعوامل (2011) ودراسة مسلم (2018) ودراسة الغامدي (2019) ودراسة القططي وأوباجي (2020) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارس محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المشرفين التربويين تعزى لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية.

ولتعرّف الفروق في تحديد المشرفين لدرجة توفر معايير ضمان الجودة في مدارسهم وفقاً لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية، فقد استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، ويبين جدول 6 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية.

(جدول 6: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع مجالات معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغير

سنوات الخبرة الإشرافية)

| الرقم | المجالات | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | ف | مستوى الدلالة |
|-------|------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-------|---------------|
| 1 | القيادة المدرسية | بين المجموعات | 0.306 | 2 | 0.153 | 0.532 | 0.589 |
| | | داخل المجموعات | 27.306 | 95 | 0.287 | | |
| | | المجموع | 27.612 | 97 | | | |
| 2 | الموارد البشرية | بين المجموعات | 0.306 | 2 | 0.153 | 0.532 | 0.589 |
| | | داخل المجموعات | 27.306 | 95 | 0.287 | | |
| | | المجموع | 27.612 | 97 | | | |
| 3 | المنهاج | بين المجموعات | 0.501 | 2 | 0.250 | 0.914 | 0.404 |
| | | داخل المجموعات | 26.025 | 95 | 0.274 | | |
| | | المجموع | 26.526 | 97 | | | |
| 4 | الطلبة | بين المجموعات | 0.894 | 2 | 0.447 | 1.466 | 0.236 |
| | | داخل المجموعات | 28.988 | 95 | 0.305 | | |
| | | المجموع | 29.883 | 97 | | | |
| 5 | المجتمع المحلي | بين المجموعات | 2.879 | 2 | 1.440 | 3.221 | 0.044 |
| | | داخل المجموعات | 42.465 | 95 | 0.447 | | |

| | | | | | | | |
|-------|-------|-------|----|--------|----------------|---------------|--|
| | | | 97 | 45.345 | المجموع | | |
| 0.513 | 0.671 | 0.129 | 2 | 0.259 | بين المجموعات | الكلية الدرجة | |
| | | 0.193 | 95 | 18.313 | داخل المجموعات | | |
| | | | 97 | 18.571 | المجموع | | |

يظهر جدول 6 أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية على جميع المجالات باستثناء مجال (المجتمع المحلي).

ومن أجل تحديد إلى أي من مستويات متغير سنوات الخبرة الإشرافية تعود هذه الفروق في هذا المجال، استخدم الباحث اختبار (LSD) للمقارنات البعدية، ويوضح جدول 7 ذلك.

(جدول 7: نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية)

| المجال | سنوات الخدمة | أقل من 5 سنوات | من 5-10 سنوات | أكثر من 10 سنوات |
|----------------|------------------|----------------|---------------|------------------|
| المجتمع المحلي | أقل من 5 سنوات | Xxxxxxxx | 0.5511* | 0.3812 |
| | من 5-10 سنوات | Xxxxxxxx | xxxxxxx | -0.1699 |
| | أكثر من 10 سنوات | Xxxxxxxx | xxxxxxx | Xxxxxxxx |

يوضح جدول 7 أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجال المجتمع المحلي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة الإشرافية بين (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات)، وجاءت الفروق لصالح الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات).

ويرى الباحث أن ما توصلت له نتائج الدراسة في هذا السؤال قد تعود إلى تأثير التدريب والتأهيل وعقد الاجتماعات واللقاءات على مستوى المدرسة، وأن الموظفين من ذوي الخدمة الأقل قد عاشوا سنوات تعلم صعبة تحت الاحتلال، وأدركوا السلبات التي يمارسها بقصد التجهيل والتخريب للعملية التربوية، مما شكل لديهم حافزاً لمحاولة تصويب الوضع وإزالة العقبات والنهوض بالمستوى التعليمي، وإعادة الهيبة للمدرسة ودورها الاجتماعي والثقافي والعلمي والتربوي أكثر من ذوي الفئات الأخرى، إضافة إلى أن هذه الفئة تتمتع بمهارات قيادية وجاهزية وطموح ورغبة في تحقيق الذات، والتركيز على الأهداف، واستثمار الخبرات وتبادلها، وتعرضها إلى نظريات تربوية حديثة ودورات تدريبية أسهمت في تطوير مهاراتها وكفاياتها، لتصبح أكثر مقدرة على التكيف والانسجام مع متطلبات التغير، ومواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى إدراكهم درجة توفر هذه المعايير في المدرسة بشكل أكثر من غيرهم (من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

وتتسجم هذه النتائج المتعلقة بمجال المجتمع المحلي جزئياً مع نتائج دراسة أبو عبده (2010) التي أشارت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح فئة (أقل من 5 سنوات).

وتختلف هذه النتائج المتعلقة بمجال المجتمع المحلي جزئياً مع دراسات الحارثي (2013) والغامدي (2014) ودراسة الأمير والعوامل (2011) ودراسة مسلم (2018) ودراسة القططي وأوباجي (2020) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

التوصيات

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بما يأتي:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة أن درجة التوفر الكلية لمعايير ضمان الجودة كانت متوسطة، لذا يحث الباحث القائمين على مدارس وزارة التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية بالاستفادة من معايير ضمان الجودة الواردة في الدراسة، وإدراجها في عمليات الإعداد والتخطيط والتنفيذ والتدريب والتقييم لتحسين وتطوير درجة توفرها.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق تبعاً لمتغير الجنس على جميع المجالات باستثناء مجال المنهاج فقد جاءت الفروق لصالح فئة (ذكر)، لذا يوصي الباحث بإشراك كلا الفئتين المشرّفين والمشرّفات في عملية تطوير المدارس والأخذ بأرائهم وأفكارهم في بناء السياسات وتنفيذ البرامج، والتركيز على معايير مجال المنهاج ونشر الوعي عند الإناث بدرجة أكبر.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، لذا يحث الباحث إدارات التعليم على الإفادة من حملة المؤهلات العلمية كافة في تطبيق معايير ضمان الجودة.
- 4- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق تبعاً لمتغير الخدمة الإشرافية على جميع المجالات باستثناء مجال (المجتمع المحلي) ولصالح فئة (أقل من 5 سنوات)، لذا يوصي الباحث بضرورة تدريب وتمكين فئات الخدمة الإشرافية الأخرى من معايير مجال المجتمع المحلي.
- 5- الاستمرار في زيادة ونشر الوعي بمضمون معايير مجالات ضمان الجودة بين جميع العاملين في مدارس محافظات الضفة الغربية.
- 6- إجراء تقييمات ذاتية من قبل الإدارات المدرسية حول مدى توافر معايير مجالات ضمان الجودة في مدارسهم، والعمل على إصلاح ومعالجة نقاط الضعف.
- 7- تشجيع المبادرات التربوية التي تستهدف تحسين وتطوير معايير مجالات ضمان الجودة في مدارس محافظات الضفة الغربية.
- 8- تشكيل لجان مختصة ومشرّفة من قبل وزارة التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية لمتابعة معايير مجالات ضمان الجودة بشكل دوري ومنتظم.

المراجع العربية

- أبو عبده، فاطمة. (2010). "درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها"، (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- أبو الوفا، جمال وحسين، سلامة. (2000). *اتجاهات جديدة في الإدارة المدرسية*، ط1، القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- أحمد، إبراهيم. (2003). *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية*، ط1، الإسكندرية: دار الوفا لدنيا للطباعة والنشر.
- أخاندو، سيسي وعبد الله، عبد الحكيم. (2018). مؤشرات جودة أداء تلاميذ المرحلة الأساسية في مدارس ساحل العاج من وجهة نظر معلّميها، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 14 (1)، ص 43 - 57.
- استيتية، دلال والسرحان، عمر. (2008). *التجديدات التربوية*، ط1، عمان: دار وائل للنشر.

- الأمير، محمود والعوامل، عبد الله. (2011). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرقيين التربويين، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 7 (1)، ص 59-76.
- ثابت، زياد. (2007). *الصعوبات التي تواجه تنفيذ إطار ضمان الجودة في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة وسبل التغلب عليها*، المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم الفلسطيني " مدخل للتميز"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الجعفر، عبد السلام. (2012). درجة تطبيق معايير جودة التعليم في مدارس مديرتي الكرك والعقبة في إقليم جنوب الأردن من وجهة نظر المشرقيين التربويين والمعلمين، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، (32)، ص 67-99.
- الجويبر، عبد الرحمن. (2008). *إدارة الجودة الشاملة: الإتيان في الفكر الإسلامي المعاصر*، ط3، الرياض: مطابع الرشيد.
- الحارثي، عبد الله. (2013). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس تطوير بالمرحلة الثانوية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات "دراسة ميدانية"، *مجلة القراءة والمعرفة، مصر*، (136)، ص 81-116.
- حمودة، صباح. (2008). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الخضير، خضير. (2001). مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: دراسة تحليلية، *مجلة التعاون*، (53)، ص 13-14.
- خليل، نبيل. (2011). *إدارة الجودة الشاملة*، ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- ربيع، هادي. (2008). *تطوير الإدارة المدرسي*، ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- زغوان، بشير. (2009). *مؤشرات ومعايير الجودة في التعليم الجامعي الليبي*. ورقة عمل مقدمة للندوة العلمية: جودة التعليم العالي، جامعة الفاتح، ليبيا.
- سلمان، زيد. (2008). *الدرجة الممارسة الحديثة في التعليم والتعلم الفعال*، ط1، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- سليم، وليد. (2015). *واقع تطبيق الإدارة المدرسية الذاتية في المدارس الحكومية المدارة ذاتيا بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر مديريها ومعلميها*، (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الصليبي، محمود. (2007). *الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية*، ط1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- عليمات، صالح. (2004). *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومخرجات التطوير)*، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- العيسان، صالحة والشيدي، فائزة. (2016). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي من وجهة نظر المشرقيين التربويين والمعلمين الأوائل في سلطنة عمان، *مجلة الدراسات التربوية والنفسية - جامعة السلطان قابوس*، 12 (2)، ص 262-281.
- الغامدي، ماجد. (2019). *واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها*، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية*، 17 (4)، ص 161-189.

- الغامدي، علي. (2014). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، *دراسات العلوم التربوية*، 41 (2)، ص 974-995.
- القططي، محمد وأوباجي، محمد. (2020). درجة توفر معايير جودة الأداء المهني لدى المشرفين التربويين بالمؤسسات التعليمية من وجهة نظر المعلمين، *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 6 (3)، ص 140-159.
- الكعبي، نعيمة. (2004). مستوى تحقق معايير المحتوى الأكاديمي عند أطفال التمهيدي في رياض الأطفال في مملكة البحرين، (رسالة دكتوراة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- مجاهد، محمد وعناني، هشام. (2011). *استراتيجيات الجودة في التعليم*، ط1، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- محمود، محمد ومصطفى، يوسف. (2000). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية - جامعة القاهرة، *مجلة العلوم التربوية*، العدد (2)، ص 175-201.
- مسلم، رامي. (2018). درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية الحكومية في مدينة العقبة في الأردن من وجهة نظر المعلمين، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- النقري، إيميليا والطراونة، اخليف. (2018) درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها، *مجلة دراسات العلوم التربوية*، 45 (3)، ص 85-100.
- وزارة التربية والتعليم العالي. (2010). *الاستراتيجية القطاعية وعبر القطاعية للتعليم 2011-2013*. رام الله، فلسطين.

المراجع الأجنبية

- Abu Abdo, F. (2010). "The Degree of Application of Total Quality Management Standards in Nablus Governorate Schools from The Principals therein Points of View ", (master thesis), An-Najah National University, Nablus, Palestine.
- Abu Al-Wafa, J. & Hussein, S. (2000). *New Directions in School Administration*, Edition (1), Cairo: University Knowledge House.
- Ahmed, I. (2003). *Total Quality in Educational and School Administration*, Edition (1), Alexandria: Dar Al-Wafa for Printing and Publishing.
- Akhando, C. & Abdullah, A. (2018). Indicators of The Quality of Performance of Primary School Students in Ivory Coast schools from Their Teachers Points of View, *The Jordanian Journal of Educational Sciences*, 14 (1), pp 43-57.
- Al-Amir, M. & Al-Awamleh, A. (2011). The Degree of Application of Quality Assurance Standards in The Jordanian School from Educational Supervisors Points of View, *The Jordanian Journal of Educational Sciences*, 7 (1), pp 59-76.
- Al-Eisan, S. & Al-Shidi, F. (2016). The Degree of Application of Total Quality Standards in Post-Basic Education Schools from Educational Supervisors and Early Teachers in The Sultanate of Oman Points of View, *Journal of Educational and Psychological Studies - Sultan Qaboos University*, 12 (2), pp 262-281.
- Al-Ghamdi, A. (2014). The Degree of Application of Auality Assurance Standards in Saudi Schools from Educational Supervisors in Medina Points of View of, *Educational Sciences Studies*, 41 (2), pp 974-995.

- Al-Ghamdi, M. (2019). The Reality of The Application of Total Quality Standards in The Leading Saudi Schools in Jeddah from its Teachers Points of View, *Journal of the Islamic University of Psychological and Educational Studies*, 17 (4), pp 161-189.
- Al-Harthi, A. (2013). The Extent of The Application of Total Quality Management in Secondary Development Schools in the Tabuk Region, Saudi Arabia, from Male and Female Teachers Points of View, "A field Study", *Journal of Reading and Knowledge, Egypt*, (136), pp 81-116.
- Alimat, S. (2004). *Total Quality Management in Educational Institutions (Application and Development Outcomes)*, Edition (1), Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.
- Al-Jaafrah, A. (2012). The Degree of Application of Educational Quality Standards in The Schools of Karak and Aqaba Districts in The Southern Jordan Region from Educational Supervisors and Teachers Points of View of, *Al-Quds Open University Journal for Research and Studies*, (32), pp 67-99.
- Al-Jubeir, A. (2008). *Total Quality Management: Perfection in Contemporary Islamic Thought*, Edition (3), Riyadh: Al-Rasheed Press.
- Al-Kaabi, N. (2004). *The Level of Achievement of Academic Content Standards for Pre-school Children in Kindergarten in The Kingdom of Bahrain*, (Ph.D. thesis), University of Jordan, Amman, Jordan.
- Al-Khudair, Kh. (2001). Indicators of The Quality of Higher Education Outputs in The Countries of The Cooperation Council for The Arab States of The Gulf: an Analytical Study, *Al-Taawon Journal*, (53), pp 13-14.
- Al-Naqari, E. & Al-Tarawneh, A. (2018) The Degree to which Jordanian Universities Achieve Quality Assurance Standards from the Deans of Faculties and Heads of Academic Departments Points of View, *Journal of Educational Sciences Studies*, 45 (3), pp. 85-100.
- Al-Qatati, M. & Obagi, M. (2020). The Degree of Availability of Quality Standards for Professional Performance of Educational Supervisors in Educational Institutions from Teachers Points of View, *Journal of Psychological and Educational Sciences*, 6 (3), pp 140-159.
- Al-Salibi, M. (2007). *Total Quality and Educational Leadership Patterns*, Edition (1), Amman: Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution.
- Cheung, T. & Yipping, W. (2008). The Feasibility of Implementing Total Quality Management Principles in Chinese Education: Chinese Educators, Perspectives. *Educational planning*, 2 (17): pp 10-22.
- Ching, Y. (2003). Quality Assurance in Education. *Journal of Quality Internal, Interface and Future in education*, 2 (4). pp 204-215.
- Detert, T. (2000). Quality Management U.S High Schools: Evidence from the Field. *School leadership*, 3 (10): pp 158-187.
- Dublin University. (2005). *Improving Quality of Education, What makes it actually work*, A case study, July, 16.
- Ebenezer, A; Daniel, F; Amoah, S; Micah, C; & Margaret, B. (2015). The Relationship between the Quality of Teachers and Pupils Academic Performance in the STMA Junior High Schools of the Western Region of Ghana. *Journal of Education and Practice*. 6 (24). pp 139-150.
- Gandal, M. & Vranek, J. (2001). SEPT. Standards: Here Today, Here Tomorrow. *Educational Leadership*, 59 (1), pp 6-13.

- Hamouda, S. (2008). *The Degree of Application of Total Quality Management in Private Secondary Schools in The Capital Amman from Principals Points of View*, (master thesis), Middle East University, Amman, Jordan.
- Hernandez, F.(2001). *Total Quality Management in Education: The Application of to Mine*. Texas School District Degree, PhD. The University of Texas. Hustin.
- Isleem, W.(2015). Selim, Walid (2015). *The Reality of Applying of School Self-Management in Self-Managed Governmental Schools in the North West Bank from their Principals and Teachers Points of View*, (Master's thesis), An-Najah National University, Nablus, Palestine.
- Khalil, N. (2011). *Total Quality Management*, Edition (1), Cairo: Dar Al-Fajr for Publishing and Distribution.
- Kraft, N.(2001). "Standards in Teacher Education": A Critical Analysis of NCATE, INTASC, and NBPTS" (A Conceptual Paper Review of the Research)(ED 462378) Online Retrieved on May, 19, 2020 Available from URL: <http://www.eric.ed.gov>.
- Mahmoud, M. & Mustafa, Y. (2000). Requirements for The Application of Total Quality Management in The Faculties of Education - Cairo University, *Journal of Educational Sciences*, (2), pp 175-201.
- Magnus, S. & Bengt, K.(2006).TQM – Self Based – Assessment in Education Sector: Experiences from Swedish upper Secondary School Project, *Quality Assurance in Education*, 14 (4). pp 21-39.
- Mathur,V.(2011). *Principals of Total Quality Management*. India: G.S. Rawat of Cyber Tech Publications.
- Ministry of Education and Higher Education. (2010). *Sectoral and Cross-Sectoral Strategy for Education 2011-2013*. Ramallah, Palestine.
- Moses, N. , David, W. & Stephen, O.(2006). "Total Quality Management in Secondary Schools in Kenya: Extent of Practice, *Quality Assurance in Education*, 14 (4).pp 8-17.
- Mujahid, M. & Anani, H. (2011). *Quality Strategies in Education*, Edition(1), Alexandria: New University House.
- Muslim, R. (2018). *The Degree of Application of The Principles of Total Quality Management in Public Primary Schools in The City of Aqaba in Jordan from Teachers Points of View*, (master thesis), Middle East University, Amman, Jordan.
- Rabie, H. (2008). *School Administration Development*, Edition (1), Amman: Arab Society Library.
- Salman, Z. (2008). *The Degree of Modern Practice in Effective Teaching and Learning*, Edition (1), Amman: Dar Al-Raya for Publishing and Distribution.
- Scherer, M. (2001). How and Why Standards Can Improve Standards Achievement. *Education Leadership*, 59 (1). pp 14-18.
- Stetia, D. & Al-Sarhan, O. (2008). *Educational Innovations*, Edition (1), Amman: Wael Publishing House.
- Thabet, Z. (2007). *Difficulties Facing the Implementation of the Quality Assurance Framework in UNRWA Schools in Gaza and Ways to Overcome them*, The Third Educational Conference: Quality in Palestinian Education “An Introduction to Excellence”, Islamic University, Gaza, Palestine.

Zaghuan, B. (2009). *Quality Indicators and Standards in Libyan University Education*. Working paper presented to the scientific symposium: Quality of Higher Education, Al-Fateh University, Libya.