IUGJEPS
Vol 27, No 4, 2019, pp 161 -189

ISSN 2410-3152

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية

تاريخ الإرسال (2018-00-00)، تاريخ قبول النشر (2018-00-00)

واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها

اسم الباحث: د. ماجد بن عبدالله بن ناصر الغامدي * 1

1 اسم الجامعة والبلد: مشرف تربوي -جدة - السعودية

* البريد الالكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: alhaza600@gmail.com

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة التي يمكن عزوها إلى (المرحلة الدراسية - التخصص - الخبرة - المؤهل) وتحقيقا لأهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وشمل البحث على عينة من معلمي المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة بلغ عددهم (360) معلما، بنسبة (42.8%)من مجتمع البحث . وأعد الباحث استبانة مكونة من سبعة ابعاد تمثل معايير الجودة فى :(الإدارة المدرسية ، المعلم ، الطالب ، أساليب التدريس ، المبنى المدرسي ، التقويم ، الشراكة المجتمعية). وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة الحكومية بمدينة جده جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، وجاء ترتيب المعايير من حيث درجة تطبيقها كما يلي (المعلم ،.الإدارة المدرسية ،أساليب التدريس ،التقويم ،المبنى المدرسي،الشراكة المجتمعية،الطالب). لا توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى (التخصص ، المؤهل الدراسي) ما عدا الشراكة المجتمعية والتى وجدت فروق نحوها تعزى لمؤهل الدراسات العليا، توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى سنوات الخبرة في التعليم، وكانت الفروق لصالح المعلمين أصحاب سنوات الخبرة أقل من 10 سنوات، توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة لأبعاد (المعلم، التقويم ، الشراكة المجتمعية، والمبنى المدرسى) تعزى إلى المرحلة الدراسية لصالح استجابات كل من معلمي المرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة، بينما لا توجد فروق على أبعاد (الإدارة المدرسية، الطالب، طرائق وأساليب التدريس) تعزى إلى المرحلة الدراسية.

اوصى الباحث بتقديم الدعم للمدارس الرائدة والاستفادة من خبرتها وتعميمها في السعودية ، كما اوصى بتصميم وبناء معايير للجودة بمواصفات دولية بحيث تتناسب مع البيئة السعودية . بالاضافة الى تشجيع وتحفيز المدارس الرائدة على الحصول على الاعتماد الدولي.

كلمات مفتاحية: معايير الجودة الشاملة - المدارس السعودية الرائدة.

Applaying realistic comprehensive quality standers in the leading Saudia schools. Jeddah Provicy- from the view point of its teachers .

Abstract:

The aim of the research is to explore the extent to which the total quality standards are applied in the pioneer Saudi schools in Jeddah province, as well as find the statistically significant differences between the responses of the teachers regarding the extent to which the total quality standards are applied in the pioneer Saudi schools in Jeddah province which can be attributed to the school stage, specialization, experience and qualification. In order to fulfill the objectives of the research, the researcher used the descriptive methodology. The research used a sample of the teachers of the pioneer Saudi schools in Jeddah province numbering 360 (42.8% of the research population). The researcher developed a questionnaire made up of the seven dimensions representing the quality standards, namely: school management, teacher, student, teaching methods, school building, evaluation, and social involvement. The research came up with several findings including the fact the total quality standards in the pioneer Saudi schools in Jeddah province as perceived by their teachers were applied to a very high extent, and the degree of application of such standards was in the following order: the teacher, school management, teaching methods, evaluation, school building, social involvement, and student; besides there were no statistically significant differences at the level of p = 0.05 between the averages of the teachers responses regarding the extent to which the total quality standards are applied in the pioneer Saudi schools in Jeddah province that may be attributed to specialization or qualification except for the social involvement in which differences were found that may be attributed to the higher studies qualification; but there were statistically significant differences at the level of p = 0.05 between the averages of the teachers responses regarding the extent to which the total quality standards are applied in the pioneer Saudi schools that may be attributed to the years of experience, and the differences were in favor of the teachers with less than 10 years of experience; and there were also statistically significant differences at the level of p = 0.05 between the averages of the teachers responses regarding the extent to which the total quality standards are applied in the dimensions of the teacher, evaluation, social involvement and school building that may be attributed to the school stage in favor of the elementary and intermediate school stages, while there were no differences in the dimensions of school management, student, and teaching methods that may be attributed to the school stage.

Keywords: realistic comprehensive- quality leading Saudia schools .

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين – سيدنا محمد – وعلى آله وصحبه وسلم.

لم يعد النظام التعليمي يعمل بمعزل عن النظم المجتمعية الأخرى، فلقد بات عليه أن يستجيب لاحتياجات تلك النظم وأن تتوافق مخرجاته كما وكيفا مع احتياجاتها . وذلك لأنّ أيّ نقصٍ أو تقصير في هذه المخرجات تكلّف المجتمع بعامّة ونظمه الاقتصاديّة والاجتماعيّة بخاصّة تكاليف كثيرة ولذلك فإنّ النظام التعليمي لابدّ أن يطوّر من مدخلاته وعملياته ومخرجاته لتتلاءم مع احتياجات المجتمع المتغيرة .

وفي مسعى لإصلاح وتطوير النظم التعليمية لكي تحقق أهدافها وأهداف مجتمعاتها ظهرت العديد من مداخل الإصلاح التعليمي، ومن هذه المداخل التي لاقت رواجا كبيرا في نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تطبيق نظم ومعايير الجودة الشاملة كمدخل لتجويد وتحسين الخدمة التعليمية .

أكد مجاهد وعناني (2010 :ص 9) أن هناك مطالبة لتحسين جودة العملية التعليمية بما يتناسب مع التحديات العالمية والتغيرات الجديدة ، وأن يعاد النظر في أساليب ووسائل تطوير الأداء المدرسي لزيادة فعالية وجودة العملية التعليمية . ويتفق عبدالحي (2008 : ص209) مع ما سبق بالقول أنّ موضوع الجودة في المجال التعليمي أصبح اتجاها محوريا ومعاصرا لدى كثيرٍ من الدول وبخاصة في مجال تقويم الأداء التعليمي وتطوير وتحسين نظم التعليم .

ونتيجة الاهتمام العالمي بنظم وآليات الجودة الشاملة واعتبارها مدخلاً للإصلاح في كثير من النظم التعليمية. وربما ذلك أوجد مبررا قويا لدى الكثير من الدول العربية ودول العالم الثالث في تطبيق نظم ومعايير الجودة الشاملة في مؤسساتها التعليمية سعيا لرفع وتحسين مستوى أدائها .

مشكلة البحث:

لوحظ في السنوات الأخيرة تدني المخرجات التعليمية ، وقصور في إلمام الطلاب ببعض المهارات الأساسية ، واتساع الفجوة بين متطلبات التعليم الجامعي وقدرات بعض خريجي المرحلة الثانوية ، مما بدأ يطرح علامات استفهام حول قدرة المؤسسات التعليمية على تحقيق أهداف خطط التنمية .

حيث أكدت العديد من الدراسات العلمية كدراسة صالح (2008) ، ودراسة الورثان (2005) ، ودراسة المالكي (2010) ودراسة الشمراني (2007)ودراسة الملحم (2005) ، ودراسة الزهراني (2009) بأنه رغم جهود الإصلاح للعملية التعليمية والتربوية إلا أنها تفتقد وجود نظرة شاملة للتطوير والإصلاح ، تتضمن جوانب وأبعاد العملية التعليمية في علاقاتها ببعضها البعض وفي علاقاتها بالاحتياجات المجتمعية .

وتأسيساً على ما سبق أصبحت معايير الجودة الشاملة تستخدم كإطارللتقويم وكذلك للتحسين والإصلاح التعليمي في مسعى للوفاء بمتطلبات الجودة الشاملة .

ومن خلال مشاهدات الباحث الميدانية بحكم عمله في المدارس السعودية الرائدة وجد أن كثير من الممارسات التعليمية والإدارية يلاحظ فيها القصور وضعف ارتباطها بمعايير جودتها

وإذا كانت المدارس السعودية الرائدة تسعى لتطبيق معايير ذاتية لتحقيق جودة في الأداء فهل على ارض الواقع حققت في أدائها وفي ممارساتها المختلفة معايير الجودة الشاملة وعليه تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي :

ما واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها ؟.

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

1-ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة؟.

2-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق، ومعوقات، ومتطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى (المؤهل الدراسي، التخصص الدراسي، سنوات الخبرة فى التعليم، المرحلة الدراسية)؟.

أهداف البحث:

تمثلت أهداف البحث في الآتي:

- التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة .
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق، ومعوقات، ومتطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة التي يمكن عزوها إلى(المؤهل الدراسي، التخصص الدراسي، سنوات الخبرة فى التعليم، المرحلة الدراسية)؟.

أهمية البحث:

تبرز أهمية هذا البحث فيما يأتي :

1- أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة والتي أصبحت مدخلا للإصلاح التعليمي وأداة من أدوات تحقيق متطلبات الاعتماد المدرسي وربما يتوصل هذا البحث إلى نتائج قد تستفيد منها وزارة التربية والتعليم في بناء نماذجها و أدواتها الخاصة للجودة الشاملة .

2- أهمية الوقوف على درجة نجاح المدارس السعودية الرائدة في تحقيق شروط جودتها، وفلسفة إنشائها والتي انطلقت من فلسفة الجودة والتميز، وهذا ربما يتيح للمسئولين معلومات توضح مدى نجاح نموذج المدارس السعودية الرائدة كمدخل اصلاحي يمكن تعميمه أو إعادة النظر فيه .

3- قد تستفيد من نتائج هذا البحث وزارة التربية والتعليم ومتخذي القرار التربوي في وضع الآليات والبرامج التي يمكن من خلالها تحقيق جودة وتميز المدارس السعودية الرائدة .

4- قد يسهم هذا البحث في إثراء الأدب العلمي حول معايير الجودة الشاملة وحول المدارس السعودية الرائدة ، وقد يفتح الباب للدراسات جديدة في هذين المجالين .

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها في مجال(المبنى المدرسي ، طرائق التدريس،التقويم ، المنهج الدراسي، الإدارة المدرسية، المعلم، الطالب، الشراكة المجتمعية).

الحدود الجغرافية: اقتصر البحث على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة.

الحدود البشرية: طبق البحث على معلمي المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة.

الحدود الزمنية : طبق بمشيئة الله البحث خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1433-1434م.

مصطلحات البحث:

تتمثل مصطلحات البحث الحالي فى :

1-المعايير: (Criteria):

تعرف المعايير لغة كما جاء في المعجم الوسيط بأنّ : " المعيار: نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، وجمعه : معايير"(أنيس وآخرون، 1972م:639).

ويرى حسين (2005 : ص 197) المعايير بأنها " مؤشرات عامة يمكن من خلالها التأكد من قدرة المؤسسة على الاستمرار وتقديم الخدمات باستكمالها بشكل مباشر"

وأما اصطلاحا فيعرف خليل (2011: ص 143) المعايير بأنها:" مجموعة المواصفات والخصائص والشروط التربوية والتعليمية التي ينبغي توافرها في المؤسسات التعليمية ".

ويعرف الباحث المعايير اجرائيا بأنها مجموعة من المواصفات التي وضعت لتحقيق الجودة في الممارسات التعليمية والتي يمكن من خلالها الحكم على جودة الأداء للمدارس السعودية الرائدة .

2-الجودة الشاملة في التعليم: (Total Quality in Education)

يعرفها أبو الهيجاء (2007م: 30) بأنها:"مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر عملية التعليم وحالتها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات، وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة".

كما عرف الفتلاوي (2008م:26) الجودة الشاملة بأنها:" عملية تطبيق مجموعة من المواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي(طالب، فصل، مدرسة، مرحلة تعليمية) من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم".

ويعرف الباحث الجودة الشاملة في التعليم إجرائيا بأنها : مجموعة من السمات والخصائص التي تعبر عن جودة المدخلات والعمليات والمخرجات المدرسية بما يحقق أهداف المدرسة ورضا الجهات المستفيدة .

3- معايير الجودة الشاملة في التعليم: Total Quality Criteria in Education

يعرف الزهراني (2009: ص 10) معايير الجودة الشاملة فى التعليم بأنها: " تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توفرها في نظام التقويم بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين".

ويعرفها خليل (2011: 143) بأنها: "مجموعة المواصفات والخصائص والشروط التربوية والتعليمية التي ينبغي توافرها في المؤسسات التعليمية والتي تتمثل في جودة الإدارة وسياسة القبول والأهداف والمحتوى وطرق التدريس والمعلمين والأبنية والتجهيزات المادية ، بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين من هذه المؤسسات التعليمية".

ويشير عبدالعليم ، والأحمدي (2011: ص 118) بأنها: "تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في مختلف جوانب العمل التعليمي".ويرى حسين (2005: ص 276) أنها: "تلك المواصفات التي يتم في ضوئها الحكم على جودة وحدات التعليم".

ويعرف الباحث معايير الجودة الشاملة في التعليم إجرائيا بأنها : تلك الشروط أو المواصفات والخصائص الواجب توافرها في المؤسسات التعليمية بكل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات بغرض الوصول لجودة العملية التعليمية.

4- المدارس السعودية الرائدة:

يعرفها دليل برنامج المدارس السعودية الرائدة (2002م: ص 6) بأنها: "مؤسسة تربوية يقودها مديرها من خلال فريق تربوي مؤهل يمارس دوره تخطيطاً وإدارة بمستوى من الاستقلالية تتيح له أهدافها المنطلقة من سياسة التعليم في المملكة ضمن أطر من المسؤولية في ضوء منهج مرن منبثق من الشريعة الإسلامية متوائم مع روح العصر بواسطة أحدث طرائق التدريس الحديثة التي تحقق الشراكة بين المعلم والمتعلم المدعومة بالتقنيات الحديثة في ظل نظام محكم من التقويم المستمر ومشاركة فاعلة من المجتمع من أجل إعداد جيل قادر على تطوير ذاته مؤهل لمتابعة الحضارة العالمية والمشاركة فيها.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الجودة الشاملة في التعليم :

يعد التعليم أحد الروافد المهمة التي ترتكز عليها التنمية البشرية ، ومن هنا تكمن أهمية إصلاح وتطوير المؤسسات التعليمية ، لذلك فأن نظام الجودة الشاملة أحد وأهم النظم لتجودي وتحسين الخدمة التعليمية ، حيث يهدف بالضرورة إلى ضمان التطوير والتحسين المستمر للأداء حتى تنال المؤسسات التعليمية رضاء الطلاب والأباء وجميع قطاعات المجتمع التي تستفيد من كافة خريجي المؤسسات التعليمية

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم :

على الرغم من وجود محاولات عديدة لتعريف الجودة الشاملة في التعليم ، إلا أنه لا يوجد تعريفا موحدا لها ، حيث يتناول كل منها إبراز سمات معينة أو خواص معينة لها ، ويرجع ذلك إلى أن كل فرد يمتلك فهما خاصة لماهية هذه الجودة ، ولذلك تعددت التعريفات التي وضعت للجودة الشاملة في التعليم ، ومن التعاريف التي وضحت مفهوم الجودة الشاملة في التعليم نذكر منها ما يلي :

حيث عرفها حسين (2005: ص102) بأنها :" تكامل مجهودات كافة الأنشطة والأقسام التي من خلالها يتم انتاج خدمة تلبي توقعات العملاء(الطلاب)".

وعرفها الورثان (2005: ص 23) بأنها : "أسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسئولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عالي في عناصر النظام التعليمي (المدخلات – العمليات – المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقا حاجات ورغبات المستفيدين "

وترى العسيلي (2010 : ص 10) بأنها : "مجموعة من المبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية للطلاب من خلال الاهتمام بحاجات المعلمين والعمل على اشباعها والاهتمام بطلاقة تأدية العمل واستخدام اجراءات تعمل على اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها واتخاذ القرارات وتحسين عمل المعلمين بناء على الحقائق "

كما يشير رفاعي (2011 : ص 71) بأنها: "مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يجب توافرها في النظام التعليمي ، وتحدد قدرته في الوفاء باحتياجات العملاء (الطلاب،المعلمين ، المديرين، إداريين ، والمجتمع المحلي) من الخدمة التعليمية المقدمة ، وتكون هذه الخصائص ،والمواصفات ، بمثابة معايير او مستويات لتحقيق الجودة ، وضمان التحسين المستمر"

وأما خليل (2005 : ص36) يرى بأنها :"جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات ، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم ،و تتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية "

وأوضح الخطيب (2003: ص 6) أنّ مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان : أحدهما واقعي والآخر حسي . والجودة بمعناها الواقعي تمثل التزام من المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها، أما المعنى الحسي فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم ، ويعبر عن مدى رضا المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية .

ويلاحظ من التعاريف الثلاث الأخيرة التركيز على توفر معايير للجودة الشاملة في التعليم وهي تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توفرها في نظام التعليم في كافة عناصره كما يتضح من التعاريف أن وضع معايير لقياس جودة التعليم هو أمر حيوي ومهم حيث يمكن من خلالها قياس مدى تحقق الجودة وضمان تحقيق ذلك.

كما عرفها زاهر (2008 : ص 126) بأنها : "جملة من الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي ، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي".

وذكر خليل (2011 : ص36) أنها :"التحسين المستمر في اجراءات العمل وتقديم أفضل الخدمات للعملاء ولأولياء أمور الطلاب وللطلاب ولجميع العاملين في الميدان داخل الإدارة "

وعرفها عبدالغفار (2010 : ص) بأنها : "فلسفة إدارية علمية حديثة تقوم على أساس التحسين المستمر في ضوء معايير واضحة ومحددة داخل المدرسة من اجل تحقيق التميز في جودة أداء إدارة المدرسة، ومن ثم تحقيق الأهداف المنشودة ككل".

ويتضح من تعاريف: زاهر، خليل، وعبدالغفار أن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم يركز على التحسين المستمر بشكل اساسي في جميع جوانب التنظيم من خلال جميع العاملين لضمان الاستمرارية في المحافظة على جودة عملية التعليم والتعلم، والوصول إلى بالجودة لتصبح جزءا من الثقافة التنظيمية للمؤسسة، ومن الممارسة اليومية لأنشطة المؤسسات التعليمية.

أهداف الجودة الشاملة في التعليم :

يعد أسلوب الجودة الشاملة في التعليم مدخل حديث في ميدان الإدارة التعليمية والتربوية فهو أسلوب إداري شامل يستهدف إعادة التفكير في كيفية لإدارة وعمل المؤسسات التعليمية وتحسين الاستراتيجيات والأساليب الدافعة لأداء العمل بكفاءة وفعالية تامة.

وتتعدد أهداف الجودة الشاملة في التعليم، ومن هذه الأهداف ما يلي:

- خفض التكاليف حيث أن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة ، وهذا يعني تقليل الأشياء أو إعادة إنجازها ، وبالتالي تقليل التكاليف.
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز عمل الطلاب فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسات التعليمية لإنجاز العمل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها ، وبالتالي يتم تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
- زيادة الكفاءة عن طريق التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي(حسين، 2005: ص 107).
- زيادة الفعالية التنظيمية من خلال تحقيق فعالية الاتصالات ومشاركة جميع الأفراد في حل المشكلات وتحسين العلاقة بين الإدارة والأفراد (عناني ،مجاهد،2011:ص317)
- مساعدة المؤسسة التعليمية في توفير خدمات تعليمية ذات جودة عالية لعملائها الداخليين (الموظفين والمعلمين)والخارجين (الطلاب).
- التحسينات المستمرة التي يركز عليها نظام الجودة الشاملة تعبر عن الوسيلة الرئيسة لتحقيق متطلبات المساءلة والطريق المناسب للإصلاح التربوي .
- توفير المناخ التربوي المناسب للمعلمين والطلاب، ذلك المناخ الذي يخلو من الشعور بالخوف من خلال التركيز على النمو المتواصل والتحسينات التي تقدم المتعة والراحة لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية .
- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين في مستوى الجودة التي حققتها المؤسسات التعليمية، والعمل على تحسينها بصفة مستمرة .
- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والمعلمين من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات الصحيحة اللازمة ، ومن خلال تنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد ، لتحسين جودة الأداء لكل افراد بالمؤسسة التعليمية ، وإبراز الطاقات الكامنة لديهم .
- الوقوف على المشكلات التربوية والنفسية والتعليمية والإدارية على أرض الواقع ودراستها وتحليل أبعادها بالطرق العلمية ، واقتراح افضل الحلول التي تناسبها(خليل،2011:ص ص :69-70).
- تقليل هرمية الإدارة وسيادة نمط الإدارة التشاركية من طريق تكوين مجموعات و فرق العمل لتحقيق جودة الأداء المدرسي.
- تنظيم برامج للتدريب المستمر لتحسين جودة الأداء لكل الأفراد بالمدرسة وتنميتهم وإبراز الطاقات الكامنة لديهم وتحسين قدرتهم على حل وتشخيص المشكلات(عناني ، مجاهد،2011: ص 319).

وبذلك يكون الغرض من تطبيق نظام الجودة الشاملة هو التقييم والتأكيد والتحسين لجودة رعاية الطلاب ، وبرنامج تحسين الجودة يبرز أوجه الضعف في العمليات وتحسين المحتوى ، بحيث تكون الخدمة أفضل للمجتمع عند استخدام مصادر

أكثر كفاءة ، والعمل على وجود تحسينات مستمرة في المؤسسات التعليمية وفي المعرفة والاتجاهات والسلوك وفرق العمل للأفعال المحتملة ، والتي يمكن أن تؤخذ كنتيجة لتحسين الجودة (حسين، 2005 : ص107).

ويتضح أيضاً أن أسلوب الجودة الشاملة إضافة جديدة في ميدان التعليم ، فهو نظام شامل يستهدف ضرورة إعادة التفكير في كيفية إدارة المؤسسات التعليمية وتحسين الاستراتيجيات والأساليب الدافعة لأداء العمل بكفاءة وفاعلية تامة(خليل ،2011 : ص 66)

مفهوم معايير الجودة الشاملة في التعليم :

عرف خليل (2011: ص 143) معايير الجودة الشاملة في التعليم بأنها : "مجموعة المواصفات والخصائص والشروط التربوية والتعليمية التي ينبغي توافرها في المؤسسات التعليمية والتي تتمثل في جودة الإدارة وسياسة القبول والأهداف والمحتوى وطرق التدريس والمعلمين والأبنية والتجهيزات المادية ، بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين من هذه المؤسسات التعليمية".

ويعرف الزهراني (2009: ص 10) معايير الجودة الشاملة فى التعليم بأنها: "تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توفرها في نظام التقويم بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين".

وأشار الخميسي (2007 : ص 909) إلى أن معايير الجودة الشاملة في التعليم هي: "جملة المواصفات والشروط المتفق عليها سلفاً من قبل الهيئات المعنية والمعبرة عن جودة وكفاءة مختلف عناصر المنظومة المدرسية بمدخلاتها (البشرية والرمزية والمادية) وعملياتها (تربوية وتعليمية وتدريسية وإشرافية وتقويمية واجتماعية) ومخرجاتها (معرفياً ومهارياً ووجدانياً) وبيئتها (المادية والاجتماعية) بما يسمح بقياس مدى جودة المدرسة ، وسبل تطوير هذه الجودة والارتقاء بمستواها.

من خلال التعريفات السابقة يتضح الاتفاق على أهمية استخدام معايير ذات مواصفات وشروط متفق عليها عالميا ومحليا شاملة كافة عناصر العملية التعليمية والتربوية بالمؤسسات التعليمية لقياس الأداء على كافة العمليات من المدخلات والعمليات والمخرجات لضمان وضبط الجودة في المؤسسات التعليمية .

خصائص معايير الجودة الشاملة في التعليم :

تختلف معايير الجودة الشاملة في التعليم من هيئة معتمدة إلى أخرى، ومن منطقة لأخرى ، وذلك بحسب ظروف وطبيعة كل منطقة إلا أن هناك عددا من الخصائص ينبغي توافرها في هذه المعايير كما ذكرها خليل (2011:ص259) ومجاهد وعناني (2011: 465) وهي أن تكون :

1- **شاملة** : بحيث تتناول الجوانب المختلفة للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية وتحقق مبدأ الجودة الشاملة .
2- **مرنة** : أي قابلة للتعديل ويمكن تطبيقها على المؤسسات التعليمية ، كما يجب أن تحتوي على مرجعيات قياسية محددة للحد الأدنى لك تسمح بالحد المقبول من المرونة .
3- **مجتمعية** :بحيث تعكس تنامي المجتمع وخدمته ، وتلتقي مع احتياجاته ، وظروفه ، وقضاياه .
4- **مستمرة** :حتى يمكن تطبيقها لفترات زمنية ممتدة ، ويمكن مجابهتها للمتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية .
5- **تحقق مبدأ المشاركة:** أي تبني على اشتراك الأطراف المتعددة والمستفيدين من المجتمع
6- **أخلاقية** : تستند إلى الجانب الأخلاقي ، وتخدم القوانين السائدة ، وتراعي عادات المجتمع

7- **داعمة :** فلا تمثل هدفا في حد ذاته ، وإنما تكون آلية لدعم العملية التعليمية والنهوض بها .

8- **وطنية :** تخدم اهداف الوطن وقضاياه وتضع أولوياته و أهدافه ومصلحته في المقام الأول .

9- **التمييز :** لها القدرة على التفريق بين درجات كفاءة وجودة مستويات الأداء .

10- **اقتصادية :** لا تتطلب موارد وقدرات خاصة تفوق طاقات وقدرات العاملين وتسبب لهم الإجهاد في العمل ، كما أنها لا تتطلب موارد تفوق قدرة المدارس .

يتضح مما سبق ان عملية بناء المعايير عملية شاقة تحتاج إلى تضافر الجهود لإجراء كثير من المناقشات والتشاورات والمقترحات والدراسات حتى تظهر المعايير محققة للخصائص السابقة التي حددت الإطار العام لما ينبغي توفره في المؤسسات التعليمية لتحقيق الجودة التعليمية.

ثانيا : الدراسات السابقة :

أولاً: الدراسات العربية:

من الدراسات التي تناولت معايير الجودة الشاملة في التعليم العام وذات صلة بالبحث الحالي في حدود علم الباحث ما يلي:

1- **دراسة أبو عبده (2011م):**

بعنوان :"درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها ".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس التعليمية من وجهة نظر المديرين فيها ، والتعرف على أثر متغيرات (الجنس ،المؤهل العلمي ،التخصص ، سنوات الخبرة في الإدارة ، السلطة المشرفة) في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وقامت بإعداد استبانة تكونت من أبعاد(السياسة الإدارية والتنظيمية، أهداف التعليم، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، أداء المعلم، طرائق وأساليب التدريس، التقويم والامتحانات، الطالب، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها) طبقت على عينة عشوائية عددها(132) من المديرين والمديرات في محافظة نابلس. ومن النتائج التالية :

1- وجود درجة تطبيق متوسطة لمعايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها في جميع المجالات.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05)في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها تعزى إلى متغير الجنس.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05)في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها تعزى إلى متغير السلطة المشرفة.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05)في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها تعزى إلى متغير التخصص.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05)في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها تعزى إلى سنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة أقل من 5 سنوات.

2- دراسة الأمير والعوالمه (2011م):

بعنوان :"درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، ومعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0,05) فى متوسطات استجابات المشرفين التربويين تعزى إلى (الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي) ؟.

وتحقيقا لأهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وقاما بإعداد استبانة تكونت من ثمانية أبعاد هي (شؤون الطلبة، والتعليم والتعلم، والمنهاج، والموارد البشرية ، والقيادة والتخطيط ، والمجتمع المحلي، والموارد المادية، وأداء التربية والتعليم). طبقت على عينة عشوائية عددها(200) مشرف ومشرفة ، منهم(139) مشرفا،و(61) مشرفة تم اختيارهم بالطريقة العنقودية العشوائية من العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية. ومن نتائج الدراسة التالي:

- درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين في مجال المنهاج كانت مرتفعة.
- درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المجالات التالية (شؤون الطلبة كانت متوسطة، التعليم والتعلم كانت متوسطة، التعليم والتعلم، الموارد البشرية، المجتمع المحلي، الموارد المادية، أداء التربية والتعليم) جميعها كانت متوسطة
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية فى متوسطات استجابات المشرفين التربويين تعزى إلى (الجنس ، المؤهل، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي).

وكان من توصيات الدراسة: إجراء دراسات وأبحاث حول معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية بمؤشرات جديدة، وبمتغيرات ديموغرافية جديدة ومستويات إدارية مختلفة من مثل وجهة نظر المديرين والمعلمين.

4- دراسة الشمراني(2007م) :

بعنوان" معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء معايير بالدريج للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة – نموذج مقترح".

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة أهمية و إمكانية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام ، ومعرفة درجة العلاقة الارتباطية بين المعايير المقترحة في جانب وأهمية تطبيق المعايير المقترحة في كل محور من

محاور الدراسة ، ومعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المحاور السبعة في جانب الأهمية و إمكانية تطبيق المعايير المقترحة تعزى إلى المتغيرات (المؤهل ، سنوات الخبرة ، التخصص)

وتحقيقا لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي وتم بناء استبانة شملت سبعة أبعاد هي:القيادة المدرسية، تقنية المعلومات، التخطيط المدرسي، إدارة الموارد البشرية المدرسية، جودة العمليات، جودة المخرجات، جودة رضا المجتمع ومؤسسات التعليم المختلفة وسوق العلم. وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (216) مشرف تربوي.

ومما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ما يلي :

1-أن درجة أهمية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة كانت بدرجة مهم ومهم جدًا في جميع المحاور (المعايير) السبعة.

2-أن درجة إمكانية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة كانت بدرجة كبيرة وكبيرة جدًا في جميع المحاور (المعايير) ما عدا محور (جودة رضا المجتمع ومؤسسات التعليم المختلفة وسوق العمل) حيث كانت بدرجة متوسطة إلى كبيرة.

3-توجد علاقة ارتباطيه متوسطة بين المعايير المقترحة في جانب أهمية التطبيق مع المعايير المقترحة في جانب إمكانية التطبيق في كل محور من محاور أداة الدراسة.

4-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغيري المؤهل العلمي، نوع التخصص حول درجة أهمية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة في جميع المحاور (المعايير) السبعة.

5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغير نوع المؤهل حول درجة أهمية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة في محوري جودة التخطيط المدرسي وجودة إدارة الموارد البشرية المدرسية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بقية المحاور (المعايير).

6-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠.٠٥) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة تعزى لاختلاف متغير عدد سنوات الخبرة حول درجة أهمية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة في محور (معيار) جودة القيادة المدرسية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بقية المحاور (المعايير).

7-لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة تعزى لاختلاف متغيرات (المؤهل، نوع المؤهل، عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي، نوع التخصص) حول درجة إمكانية تطبيق المعايير المقترحة لتحقيق الجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بالمملكة في المحاور (المعايير) السبعة.

8-حصل معيار جودة التخطيط المدرسي على أعلى متوسط حسابي (٤.١٧) بالنسبة لمعدل عام إمكانية تطبيق المعايير المقترحة للجودة التعليمية بمدارس التعليم العام بينما حصل معيار جودة رضا المجتمع على أقل متوسط حسابي (3.39) وكذلك الحال في جانب الأهمية.

وكان من التوصيات: أن تتبنى وزارة التربية والتعليم فكرة تطبيق هذه المعايير في مدارس التعليم العام بالمملكة (بنين)، وأن تعمل وزارة التربية والتعليم على وضع الآليات المناسبة لتطبيق هذه المعايير في المدارس، تشكيل فريق عمل على مستوى وزارة التربية والتعليم أو الإدارات التعليمية لمتابعة تنفيذ هذه المعايير في المدارس.

5- دراسة الجرف (2007م):

بعنوان" تصور مقترح لمعايير تقويم الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية للدراسة الجامعية".

هدفت الدراسة إلى وضع معايير لتقويم الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية بالمملكة العربية السعودية للدراسة الجامعية.

وتحقيقا لأهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، واستخدمت الباحثة استبانة أعدت تصميهما وتكونت من الأبعاد التالية (مهارات تحديد الأهداف والتخطيط،تنظيم الوقت المهارات الدراسية ، مهارات الإلقاء ، مهارات التفكير العليا) واستخدمت طريقة العينة العشوائية وعددها (143) طالبة ، و(56) عضو هيئة تدريس بجامعة الملك سعود.

وكان من نتائج الدراسة:

1- أن المرحلة الثانوية لا تعد الطلاب للدراسة الجامعية.

2- كما أظهرت نتائج الدراسة حاجة طلاب المرحلة الثانوية إلى اكتساب مهارات تحديد الأهداف والتخطيط للمستقبل، وتنظيم الوقت، واكتساب المهارات الدراسية.

3- تم تحديد معايير لتقويم الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية للدراسة الجامعية شملت الجوانب الرئيسة التالية: تدريب الطلاب على مهارات وضع الأهداف والتخطيط للمستقبل، وتدريب الطلاب على مهارات تنظيم الوقت، والمهارات الدراسية، ومهارات الإلقاء أمام الزملاء، وأمام الجمهور والمهارات العقلية العليا.

وكان من توصيات الدراسة: قامت هذه الدراسة بوضع قائمة من (120) معيار لتقويم الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية للدراسة الجامعية بها خمسة محاور ، وإنشاء وحدة باسم توكيد الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية للمرحلة الجامعية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

من الدراسات الأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث الحالي في حدود علم الباحث التالي

1- دراسة جوان Joann (1992م) :

بعنوان " الجودة الشاملة دليل الإدارة: تطبيق معايير بالدريدج في المدارس "

هدفت الدراسة إلى تطبيق معايير بالدريدج للجودة الشاملة في المدارس. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم منهج لإدارة الجودة الشاملة لمعالجة العوائق التي تحول دون حدوث عملية التغيير. وتم تصميم المعايير بالدريدج والتي تشمل(القيادة، المعلومات وتحليلها؛ الجودة والتخطيط الاستراتيجي ، إدارة الموارد البشرية ، إدارة الجودة العملية؛ الجودة والنتائج التشغيلية، التركيز على العملاء ورضاهم).

وكان من نتائج الدراسة: أن أفراد العينة يتفقون على أن هناك حاجة إلى تحسين المدارس، وجود فروق بين أفراد الدراسة حول كيفية التغيير، وضرورة القيام بعملية التقييم الذاتي باستخدام معايير بالدريدج قبل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

2- دراسة جون وشارب وريتشارد John SharpRichard, and , (2000) :

بعنوان : "استراتيجيات لتلبية معايير إدارة الجودة ومعايير بالدريج في التربية والتعليم – دروس من الولايات المتحدة الأمريكية ".

هدفت الدراسة إلى اعتماد مبادئ إدارة الجودة وتطبيق معايير بالدريج، ومعايير ديمنج لاستخدامها في التعليم. وتمت في هذه الدراسة دراسة ثمانية حالات لتقدم دليل ملموس على فعالية تقنيات إدارة الجودة عند تطبيقها في مجال التعليم. وكان من نتائج الدراسة:

- أن النظم التعليمية التي تطبق معايير ديمنج ومعايير بالدريدج تشهد مكاسب كبيرة في التحصيل العلمي للطلاب.
- أن النظم التعليمية التي تطبق معايير ديمنج ومعايير بالدريدج تشهد مكاسب كبيرة في زيادة رضا الموظفين، ورضا ودعم المجتمعات المحلية، والتخفيضات في التكاليف الإدارية.
- عدم تطبيق معايير ديمنج ومعايير بالدريدج يسبب نقصان في مشاكل الانضباط.
- هناك اختلافات في الأداء بين مجموعات الطلاب، بغض النظر عن العرق أو الخلفية الاقتصادية.

3- دراسة دون Don (1999م) :

بعنوان "وضع معايير(ISO 9000) ومعايير الجودة لبالدريج للتطبيق في التعليم العام "

هدفت الدراسة إلى تطبيق معايير(ISO 9000) ومعايير الجودة لبالدريدج في التعليم العام. وكان من نتائج الدراسة أن الأداء التعليمي في حاجة إلى تطبيق معايير بالدريدج ومعايير (ISO 9000). كما أن الطلاب الذين يتعاملون مع هذه المعايير يتفوقون في مدارسهم. هذه المعايير في التعليم العام تحقق جودة التعليم العام والتحسين المستمر. وكان من توصيات الدراسة: ضرورة تطبيق معايير بالدريدج ومعايير (ISO 9000) في المدارس لحدوث الإصلاح الشامل.

4- دراسة اقبال ، داهار، فايز Iqbal,Dahar,Faize(2011م) :

بعنوان " تنفيذ معايير الجودة خطوة بخطوة لضبط جودة الطلاب والتأكد من تحقيق جودة عالية في التعليم على المستوى الثانوي والتعليم العالي "

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى التحصيل الدراسي للمرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية ، ومعرفة التاثير المتباين على التحصيل الدراسي لدى الطلاب المرحلة الابتدائية على مستوى التحصيل الدراسي للمرحلة المتوسطة والثانوية. واستخدم الباحث المنهج التتبعي الطولي ، وكانت مجتمع الدراسة جميع المدارس الثانوية واستخدم طريقة العينة العشوائية وعددها (20) طالب من كل مدرسة. وكان من نتائج الدراسة: أن تحقيق جودة الطالب في الحضانة هو مؤشر على التعلم أو الاستعداد للتعلم في المرحلة المقبلة. كما أن ضمان جودة أعلى للتعليم تتم عند تطبيق معايير الجودة الشاملة بداية من المستوى الحضانة ثم إلى الصف الثامن خطوة بخطوة.

وفي ضوء ما سبق ذكره فأن البحث الحالي يختلف عن الدراسات التي سبقته في عدة نقاط تمثل مصدر أهميته ، وتكسبه صفة الإضافة العلمية – بإذن الله تعالى – في مجال واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالدارس السعودية الرائدة ، حيث أنها تطبق في بيئة مختلفة وزمن ومجتمع مختلفين ، بالإضافة إلى ندرة الدراسات التي توضح واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة – في حدود علم الباحث في حقل التعليم في مراحله المختلفة والذي يعد محور اهتمام هذا البحث .

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في مجال معايير الجودة الشاملة في صياغة مشكلة البحث وتحديد منهجيته وبناء خلفية معرفية . وقد يستفيد منها في إعداد الإطار النظري وبناء أداة البحث والتحليل وتفسير نتائج البحث.

منهج البحث :

تحقيقا لأهداف البحث فإن المنهج الملائم هو المنهج الوصفي ، حيث ذكر عبيدات ، آخرون (2003: ص 141) أنّ : " المنهج الوصفي أحد المناهج البحث العلمي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كميا وكيفيا ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها وعلاقتها بالظواهر الآخرى ، ويعتبر هذا الأسلوب الأكثر استخداما في الدراسات الإنسانية " .

وكذلك استخدم الباحث المنهج المنظومي، والذى يمكن من خلاله التعرف على العلاقات الديناميكية بين مكونات وعناصر المدارس الرائدة كنظام فى علاقتها بأهدافها وبالبيئة الخارجية، حيث يستند المدخل النظمي إلى : " مجموعة من المكونات المرتبطة ببعضها بعضا والتي تعمل في خدمة غرض مشترك " العزاز (2007) وفى ضوء منهجي البحث سوف يتعرف الباحث على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة .وكذلك تحديد معوقات ومتطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة على المدارس السعودية الرائدة.

مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في معلمي المدارس السعودية الرائدة الحكومية والتابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بمدينة جده (بنين) وعددهم (842) معلما، حسب إحصائيات الإدارة العامة للتربية والتعليم لمدينة جدة، ويوضح الجدول التالي توزيعهم حسب المرحلة الدراسية.

جدول (1) :توزيع معلمي المدارس السعودية الرائدة الحكومية بنوع المرحلة الدراسية

م	المرحلة الدراسية	عدد المعلمين	النسبة
1	المرحلة الابتدائية	519	%61.6
2	المرحلة المتوسطة	220	%26.1
3	المرحلة الثانوية	103	%12.2
	المجموع	842	%100

يتضح من الجدول (1) السابق أن أكبر عدد أفراد عينة البحث في المرحلة الابتدائية بنسبة (61.6) ويليها المرحلة المتوسطة بنسبة (26.1) ويليها المرحلة الثانوية بنسبة (12.2)

عينة البحث :

تم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية الطبقية، من أفراد مجتمع البحث، وقد راعى الباحث أن تشمل عينة البحث معلمي المدارس السعودية الرائدة الحكومية والتابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بمدينة جده (بنين) ، وتم توزيع (360) استبانة على أفراد مجتمع البحث بنسبة (42.8%) من المجتمع، وكانت الاستبانات المستردة (297) استبانة، وكانت جميعها مكتملة وعلى ذلك أصبح عدد الاستبانات المستوفاة والجاهزة للتحليل (297) استبانة، تمثل أفراد عينة البحث الحالي، بنسبة (35.3%) من المجتمع الأصلي للبحث.

ويوضح الجدول التالي الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعة والمستردة بالنسبة لأفراد مجتمع البحث الكلي.

جدول(2) : الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة من أفراد مجتمع البحث

م	المدارس السعودية الرائدة الحكومية	مجتمع البحث		الاستبانات الموزعة		الاستبانات المستردة والصالحة	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	المرحلة الابتدائية	519	%61.6	195	%37.6	163	**%31.4**
2	المرحلة المتوسطة	220	%26.1	105	%47.7	87	**%39.5**
3	المرحلة الثانوية	103	%12.2	60	%58.3	47	**%45.6**
الإجمالي		842	100	360	%42.8	297	%35.3

أداة الدراسة :

في سبيل الحصول على المعلومات اللازمة من مفردات العينة للإجابة عن تساؤلات البحث، اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة لدعم الدراسة النظرية بالجانب التطبيقي للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها.

وقد تم تصميم الاستبانة من خلال الأدب النظري للبحث والدراسات السابقة ومن خلال الإطلاع على بعض أدوات ومقاييس الدراسات الأخرى ذات الصلة بموضوع البحث الحالي، وهي رفاعي (2011) ، خليل (2011) ، مجاهد وعناني (2011)

وبحيث تحتوي الاستبانة على مجموعة من المحاور والمفردات التي تدعم موضوع البحث من خلال علاقتها المباشرة بأهداف البحث وتساؤلاته.

وقد استخدم الباحث أسلوب ليكرت (Likert) خماسي التدرّج (بدرجة كبيرة جدا ، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، بدرجة ضعيفة جدا) وذلك في قياس تطبيق معايير الجودة الشاملة .

صدق الاداة:

اعتمد الباحث للتحقق من صدق الأداة على طريقتين الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face validity)، التي تعتمد على عرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال، أما الثانية وتسمى الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط بين كل وحدة من وحدات الأداة، والأداة ككل

ثبات الاداة :

للتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha). ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة للأبعاد والاستبانة ككل باستخدام هذه المعادلة

جدول(3) :معاملات ثبات "ألفا كرونباخ" للاستبانة وأبعادها

أبعاد الاستبانة	عدد العبارات	معامل الثبات
البعد الأول: الإدارة المدرسية	9	**0.93**
البعد الثاني: المعلم	6	**0.92**
البعد الثالث : الطالب	9	**0.94**
البعد الثالث : طرائق و أساليب التدريس	8	**0.92**
البعد الثالث : التقويم	6	**0.89**
البعد الثالث : المبنى المدرسي	8	**0.96**
البعد الثالث : الشراكة المجتمعية	6	**0.89**
معامل الثبات الكلي للاستبانة	52	0.97

يتضح من الجدول (3) السابق إن قيم معاملات الثبات جميعها قيم عالية حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في الاستبانة بين (0.89 – 0.96) وكان معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.97) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

6) المعالجة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

عرض النتائج

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استبانة (واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها) مرتبة تنازليا

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة التطبيق
2	**المعلم**	3.89	0.661	**1**	**كبيرة**
1	**الإدارة المدرسية**	3.83	0.755	**2**	**كبيرة**
4	**طرائق و اساليب التدريس**	3.74	0.683	**3**	**كبيرة**
5	**التقويم**	3.59	0.793	**4**	**كبيرة**
6	**المبنى المدرسي**	3.57	0.886	**5**	**كبيرة**
7	**الشراكة المجتمعية**	3.53	0.907	**6**	**كبيرة**
3	**الطالب**	3.52	0.709	**7**	**كبيرة**
المجموع الكلي (واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة)		**3.67**	**0.642**	---	**كبيرة**

يتبين من جدول (4–1) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة الحكومية والتابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بمدينة جده جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع الكلي لواقع تطبيق المعايير المحددة بالاستبانة (3.67)، بانحراف معياري قدره (0.642) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات معلمي المدارس الرائدة على المعايير المحددة بالاستبانة.

وربما يفسر ذلك بأن المدارس السعودية الرائدة تحظى بإهتمام كبير من قبل إدارة التربية والتعليم بمحافظة جدة ممثلةً في قسم المدارس السعودية الرائدة التي تهتم وتحرص على تقديم كل ما يمكن المدارس السعودية الرائدة من أداء مهامها كما يجب لتتحقق الأهداف المرجوة ، وتوفر الامكانات البشرية المؤهلة والمدربة والتجهيزات اللازمة بالمدارس السعودية الرائدة.

كما يتبين من الجدول السابق أن جميع أبعاد استبانة (واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة) جاءت بدرجة تطبيق (كبيرة). وجاء بعد (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمعلم) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.89)، يليه في الترتيب بعد (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالإدارة المدرسية) بمتوسط حسابي (3.83)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لباقي أبعاد الاستبانة بين (3.74 – 3.52) وجميعها بدرجة تطبيق (كبيرة). وفي الترتيب السابع والأخير جاء بعد (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالطالب) بمتوسط حسابي (3.52) ودرجة تطبيق (كبيرة)

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الخليف (2010م) والتي أظهرت تصدر الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة بقية المناطق بالمملكة العربية السعودية بمستوى ممتاز في جميع محاور الأداء لبرنامج المدارس الرائدة بنسبة (93.5%).

ولمزيد من التفصيل، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات كل بعد على حدة من أبعاد استبانة (واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة) كما تبينه نتائج الجداول التالية:

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات البعد الأول: معايير الجودة الشاملة الخاصة بالإدارة المدرسية بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

العبارة بالاستبانة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة التطبيق
2	تملك إدارة المدرسة رؤية ورسالة واضحة.	4.11	0.834	1	**كبيرة**
4	توظف التشريعات والقوانين بما يحقق فعالية المدرسة.	3.89	0.873	2	**كبيرة**
1	تملك إدارة المدرسة الصلاحيات التى تمكنها من أداء أدوارها بفعالية.	3.89	0.924	3	**كبيرة**
6	تقيم أداء العاملين بطريقة موضوعية	3.87	0.917	4	**كبيرة**
5	تدعم بيئة التعلم المتمركزة حول المتعلم.	3.85	0.960	5	**كبيرة**
8	تشجع السلوك الإبداعي للعاملين	3.81	1.030	6	**كبيرة**
9	تُفعل وحدة التدريب والجودة لتحسين الأداء المدرسي.	3.72	1.009	7	**كبيرة**
3	تشرك العاملين فى صناعة القرارات المتعلقة بجوانب العمل المدرسي.	3.70	1.005	8	**كبيرة**
7	تتبع نظما متنوعة لمتابعة تقدم المتعلمين دراسيا.	3.67	0.940	9	**كبيرة**
المجموع الكلي للبعد الأول :معايير جودة الادارة المدرسية.		3.83	0.755	---	كبيرة

يتبين من جدول (5) السابق أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالإدارة المدرسية بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد (3.83) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.755) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة البحث على المعايير المحددة بهذا البعد.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني: معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمعلم بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

رقم العبارة بالاستبانة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة التطبيق
13	يلتزم المعلمون بأخلاقيات المهنة.	4.06	0.852	1	**كبيرة**
11	متمكن من محتوى المادة العلمية التى يدرسها.	3.99	0.771	2	**كبيرة**
14	يستجيب فى تطوير أدائه التدريسي لملحوظات ومرئيات المشرف التربوي.	3.90	0.859	3	**كبيرة**
12	يدير وقت الحصة الدراسية بكفاءة بعالية.	3.86	0.808	4	**كبيرة**
10	يستخدم اساليب فعالة لإثارة دافعية المتعلمين	3.81	0.780	5	**كبيرة**
15	يسعى المعلمون للاشتراك بالدورات التدريبية التى تقدم داخل المدرسة أو خارجها.	3.71	1.009	6	**كبيرة**
المجموع الكلي للبعد الثاني : معايير الجودة الشاملة للمعلم.		3.89	0.661	---	كبيرة

يتبين من جدول (6) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمعلم بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني (3.89) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.661) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة البحث على المعايير المحددة بهذا البعد.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث: معايير الجودة الشاملة للطالب بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

العبارة بالاستبانة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة التطبيق
21	يحرص الطلاب على المشاركة الإيجابية في الأنشطة المدرسية.	3.80	0.876	1	**كبيرة**
16	يتقن الطلاب المعلومات والمعارف الدراسية.	3.66	0.803	2	**كبيرة**
22	يتمسك الطلاب بالقيم الأخلاقية.	3.66	0.875	3	**كبيرة**
24	يتقن الطلاب مهارات وقيم العمل الجماعي.	3.51	0.930	4	**كبيرة**
20	يمارس الطلاب مهارات حياتية سليمة.	3.49	0.893	5	**كبيرة**
19	يمتلك الطلاب الدافعية للتعلم .	3.45	0.958	6	**كبيرة**
17	يمارس الطلاب مهارات التفكير وحل المشكلات.	3.44	0.903	7	**كبيرة**
18	يمتلك الطلاب مهارات وقواعد السلامة العامة	3.39	0.970	8	**متوسطة**
23	يتقن الطلاب مهارات البحث والإطلاع	3.25	0.958	9	**متوسطة**
المجموع الكلي للبعد الثالث : معايير الجودة الشاملة للطالب .		3.52	0.709	---	كبيرة

يتبين من جدول (7) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالطالب بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث (3.52) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.709) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة البحث على المعايير المحددة بهذا البعد.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعايير البعد الرابع: الجودة الشاملة الخاصة بطرائق وأساليب التدريس بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

المعيار بالاستبانة	المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
25	تتنوع طرائق التدريس التى يستخدمها المعلمين بالمدرسة لتحقيق الأهداف التعليمية.	3.81	0.821	1	**كبيرة**
30	تتناسب طرائق التدريس مع قدرات وإمكانات المعلم.	3.81	0.822	2	**كبيرة**
31	تساعد أساليب التدريس على تهيئة بيئة تعلم فعالة.	3.76	0.888	3	**كبيرة**
26	تعزز طرائق التدريس المستخدمة التقويم البنائي للأهداف.	3.75	0.796	4	**كبيرة**

29	تتيح أساليب التدريس المستخدمة فرص المشاركة والنقاش.	3.73	0.838	5	**كبيرة**
32	تراعي أساليب التدريس الفروق الفردية بين الطلاب.	3.71	0.869	6	**كبيرة**
28	تنمي أساليب التدريس المستخدمة جوانب النمو العقلي للطالب.	3.69	0.809	7	**كبيرة**
27	تنمي أساليب التدريس المستخدمة مهارات التفكير وحل المشكلات لدى الطالب.	3.66	0.844	8	**كبيرة**
المجموع الكلي للبعد الرابع (معايير الجودة الشاملة الخاصة بطرائق وأساليب التدريس)		3.74	0.683	---	كبيرة

يتبين من جدول (4–5) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بطرائق وأساليب التدريس بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع (3.74). وتراوحت الانحرافات المعيارية للمجموع الكلي للبعد وكذلك المعايير الممثلة له محصورة بين (0.683– 0.888) مما يدل على تجانس استجابات المعلمين أفراد عينة البحث على المعايير المحددة بهذا البعد.

وقد يعود ذلك إلى المستوى الرفيع لإداء المعلمين بالمدراس السعودية الرائدة من خلال امتلاكهم مهارات استراتيجيات التدريس الحديثة ، ومتابعة قسم المدراس السعودية الرائدة للمعلمين في تدريسهم ، وتدريبهم على كل ما هو جديد في العملية التعليمية

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعايير البعد الخامس: معايير الجودة الشاملة الخاصة بالتقويم بالمدارس السعودية الرائدة

المعيار بالاستبانة	المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
33	توجد معايير محددة وشاملة لتقويم تعلم الطالب.	3.74	0.925	1	كبيرة
34	تتنوع أدوات ووسائل التقويم لتعطي صورة حقيقية لجوانب تعلم الطالب.	3.65	0.926	2	كبيرة
35	يتوافر لدى المدرسة نظام للتقويم يوضح و يفسر النتائج للمجتمع التعليمي بأسلوب موضوعي.	3.60	0.910	3	كبيرة
37	يستلم أولياء الأمور تغذية دورية عن جوانب تعلم أبنائهم المختلفة.	3.56	0.954	4	كبيرة
38	تستطلع المدرسة بصورة دورية مدى رضا أولياء الأمور عن تعلم أبنائهم.	3.53	1.030	5	كبيرة
36	تستخدم نتائج التقويم في بناء خطط لتطوير العملية التعليمية .	3.50	1.017	6	كبيرة
المجموع الكلي للبعد الخامس (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالتقويم)		**3.59**	**0.793**	---	**كبيرة**

يتبين من جدول (4–6) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالتقويم بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد الخامس (3.59) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.793) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على المعايير المحددة بهذا البعد.

وقد يعود ذلك إلى إلمام المعلمين بمهارات وأدوات التقويم وخاصة التقويم المستمروالناتجة من اهتمام إدارة المدارس السعودية الرائدة بالتقويم بالتنسيق مع قسم المدراس السعودية الرائدة بتقديم الدورات التدريبية في التقويم المستمر والاختبارات ، والمتابعة المستمرة على تطبيق أدوات التقويم المقررة وتفعيل المعلمين سجلات مهارات التقويم وسجلات المتابعة.

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعايير البعد السادس: معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

المعيار بالاستبانة	المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
41	يتوفر بالمدرسة مركز لمصادر التعلم.	4.03	0.969	1	**كبيرة**
44	يسهل تصميم مبنى المدرسة من عمليات المتابعة والإشراف.	3.60	1.048	2	**كبيرة**
42	تتوافر بالمدرسة بنية تكنولوجية وشبكة معلومات ذات كفاءة عالية.	3.56	1.126	3	**كبيرة**
39	يستوفى مبنى المدرسة مواصفات الأمن والسلامة المطلوبة.	3.56	1.149	4	**كبيرة**
46	يسهل تنظيم المبنى والقاعات الدراسية من استخدام أساليب التعليم والتعلم الحديثة.	3.52	1.046	5	**كبيرة**
40	تتوافر بالمدرسة المعامل والتجهيزات لتفعيل الأنشطة التربوية.	3.49	1.169	6	**كبيرة**
43	تتوافر بالمدرسة أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية.	3.46	1.139	7	**كبيرة**
45	تتلاءم السعة الاستيعابية للمبنى مع أعداد الطلاب.	3.38	1.121	8	**متوسطة**
المجموع الكلي للبعد السادس (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي)		3.57	0.886	---	كبيرة

يتبين من جدول (4–7) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد السادس (3.57) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.886) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على المعايير المحددة بهذا البعد.

وقد يرجع ذلك إلى نوع المباني المدرسية للمدارس السعودية الرائدة مباني حكومية ، وكذلك إلى الدعم الذي يقدم لهم من قبل إدارة التربية والتعليم ممثلة في جميع إداراتها من إدارة التجهيزات والتقنيات ، وإدارة المباني والصيانة وغيرها ، وكذلك اهتمام إدارات المدراس السعودية الرائدة بالمبنى المدرسي بالصيانة الدورية وتوفير كل المتطلبات اللازمة لجعله سليم و

آمن ، وتوفر فيه كافة المرافق التعليمية والترفيهية وساحات للممارسة الأنشطة التربوية والرياضية ، وكذلك توفر الناحية المادية للمدراس السعودية الرائدة من قبل استثمار المقصف المدرسي والذي لا يتم بالمدارس الأخرى .

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعايير البعد السابع: معايير الجودة الشاملة الخاصة بالشراكة المجتمعية بالمدارس السعودية الرائدة مرتبة تنازليا

المعيار بالاستبانة	المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التطبيق
47	تستجيب رؤية ورسالة المدرسة لاحتياجات البيئة المحلية .	3.64	0.970	1	**كبيرة**
51	تعزز المدرسة قنوات الاتصال بينها وبين المجتمع المحلي المحيط بها.	3.59	1.043	2	**كبيرة**
48	تعلن المدرسة عن الإنجازات المشتركة بينها وبين المجتمع المحلي على موقعها الالكتروني	3.58	1.066	3	**كبيرة**
50	تسخر المدرسة إمكاناتها البشرية والمادية في خدمة المجتمع المحلي.	3.47	1.081	4	**كبيرة**
52	تستفيد المدرسة من خبرات وامكانات المجتمع المحيط لتطوير أدائها.	3.46	1.036	5	**كبيرة**
49	تُشرك المدرسة بعض أولياء الأمور فى الكثير من أنشطة المدرسة .	3.43	1.079	6	**كبيرة**
المجموع الكلي للبعد السابع (معايير الجودة الشاملة الخاصة بالشراكة المجتمعية)		3.53	0.907	---	كبيرة

يتبين من جدول (4-8) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالشراكة المجتمعية بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين ، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد السابع (3.53) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.907) وهي قيمة متدنية مما يدل على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة على المعايير المحددة بهذا البعد.

وربما يعود ذلك إلى تفعيل إدارة المدراس السعودية الرائدة لمجالس الأباء ، وكذلك إشراك أولياء الأمور وبعض أعيان المجتمع في التخطيط واتخاذ القرارات والذي يظهر جلياً من الهيكل التنظيمي لمجلس المدرس الذي فيه رئيس المجلس عضومن خارج المدرسة وأولياء الأمورأعضاء بالمجلس، وكذلك يتيح نظام المدراس السعودية الرائدة لإدارات المدراس عقد شراكات مجتمعية مع مؤسسات المجتمع المدني و الأهلي لتبادل المنافع والخبرات .

تفسير ومناقشة النتائج :

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصل إليها البحث فيما يتعلق بالإجابة على تساؤلاته وتحقيق أهدافه، على النحو التالي:

1- ملخص النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الأول :

استهدف هذا السؤال التعرف الى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر معلميها ، وكانت أبرز النتائج ما يلي:

- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة الحكومية والتابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بمدينة جده جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) من وجهة نظر المعلمين. وجاءت جميع معايير الجودة الشاملة بدرجة تطبيق (كبيرة).
- جاء ترتيب معايير الجودة الشاملة من حيث درجة تطبيقها بالمدارس السعودية الرائدة، كالتالي: معايير جودة (المعلم ، الادارة المدرسية، طرائق وأساليب التدريس، التقويم، المبنى المدرسي، الشراكة المجتمعية، الطالب).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالإدارة المدرسية بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) ، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالإدارة المدرسية تطبيقاً هي (إمتلاك إدارة المدرسة رؤية ورسالة واضحة) ومعيار (توظيف التشريعات والقوانين بما يحقق فعالية المدرسة) ومعيار (إمتلاك إدارة المدرسة الصلاحيات التى تمكنها من أداء أدوارها بفعالية) وجميعها بدرجة تطبيق (كبيرة).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمعلم بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة)، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمعلم تطبيقاً هي: (إلتزام المعلمون بأخلاقيات المهنة) ومعيار (التمكن من محتوى المادة العلمية التى يدرسها) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالطالب بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) ، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالطالب تطبيقاً هي: (حرص الطلاب على المشاركة الإيجابية في الأنشطة المدرسية)، ومعيار (اتقان الطلاب المعلومات والمعارف الدراسية) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بطرائق وأساليب التدريس بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة)، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بطرائق وأساليب التدريس تطبيقاً هي: (تنوع طرائق التدريس التى يستخدمها المعلمين بالمدرسة لتحقيق الأهداف التعليمية)، ومعيار (تناسب طرائق التدريس مع قدرات وإمكانات المعلم) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالتقويم بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالتقويم تطبيقاً هي: (توجد معايير محددة وشاملة لتقويم تعلم الطالب)، ومعيار (تنوع أدوات ووسائل التقويم لتعطي صورة حقيقية لجوانب تعلم الطالب) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).
- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) ، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي تطبيقاً هي: (توفر مركز لمصادر التعلم بالمدرسة)، ومعيار (يسهل تصميم مبنى المدرسة من عمليات المتابعة والإشراف) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).

- أن تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالشراكة المجتمعية بالمدارس السعودية الرائدة جاء بدرجة تطبيق (كبيرة) ، وكانت أكثر معايير الجودة الشاملة الخاصة بالشراكة المجتمعية تطبيقاً هي: (إستجابة رؤية ورسالة المدرسة لاحتياجات البيئة المحلية)، ومعيار (تعزيز قنوات الاتصال بين المدرسة والمجتمع المحلي المحيط بها) وكلاهما بدرجة تطبيق (كبيرة).

2- ملخص النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الثاني:

استهدف السؤال الثاني التعرف الى الفروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة والتى يمكن عزوها إلى (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية، التخصص)، وكانت أبرز النتائج على النحو التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بـــ(الإدارة المدرسية، المعلم ، الطالب، طرائق وأساليب التدريس، التقويم، المبنى المدرسي) في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة "بالشراكة المجتمعية" في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المؤهل العلمي، وكانت هذه الفروق لصالح المعلمين أصحاب المؤهل العلمي (دراسات عليا).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى سنوات الخبرة في التعليم، وكانت هذه الفروق لصالح استجابات المعلمين أصحاب سنوات الخبرة (أقل من 10 سنوات) مقابل استجابات المعلمين أصحاب سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 20 سنة)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بـــ(الإدارة المدرسية، طرائق وأساليب التدريس) في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى سنوات الخبرة في التعليم وكانت هذه الفروق لصالح استجابات المعلمين أصحاب سنوات الخبرة (أقل من 10 سنوات) مقابل استجابات كل من المعلمين أصحاب سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 20 سنة) وسنوات الخبرة (20 سنة فأكثر)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بـــ(الطالب، التقويم، المبنى المدرسي، الشراكة المجتمعية) في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى سنوات الخبرة في التعليم
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المرحلة الدراسية لصالح استجابات كل من معلمي المرحلة (الابتدائية) والمرحلة (المتوسطة) مقابل استجابات معلمي المرحلة (الثانوية).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بـــ(المعلم، التقويم، الشراكة المجتمعية) في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المرحلة الدراسية لصالح استجابات كل من معلمي المرحلة (الابتدائية) والمرحلة (المتوسطة) مقابل استجابات معلمي المرحلة (الثانوية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمبنى المدرسي في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المرحلة الدراسية لصالح استجابات كل من معلمي المرحلة (الابتدائية) والمرحلة (المتوسطة) مقابل استجابات معلمي المرحلة (الثانوية).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بـــ(الإدارة المدرسية، الطالب، طرائق وأساليب التدريس) في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى المرحلة الدراسية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول مدى تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى التخصص.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المعلمين حول جميع أبعاد تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة تعزى إلى التخصص.

ثانيا: توصيات البحث :

في ضوء أدبيات البحث ونتائجه الميدانية وخبرة الباحث بالميدان، يمكن وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يعتقد أنه يمكن من خلالها تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس السعودية الرائدة، على النحو التالي:

- استمرار تقديم الدعم للمدارس السعودية الرائدة من قبل إدارة التربية والتعليم ومكاتب التربية والتعليم .
- إعطاء القيادات المدارس السعودية الرائدة مزيدا من الصلاحيات حتى تتمكن من ممارسة مهامها بشكل أكبر وأوسع .
- تصميم بناء معايير للجودة ذات مواصفات دولية تتناسب مع امكانات المدارس ومتفقة مع الأنظمة والتعليمات وزارة التربية والتعليم وتناسبها مع معايير الاعتماد الأكاديمي ، يتم تطبيقها بالمدارس السعودية الرائدة .
- تحفيز وتشجيع المدارس السعودية الرائدة على الحصول على الاعتماد الأكاديمي ، من خلال التعريف بأهمية الحصول على الاعتماد الأكاديمي وتقديم الدعم المادي وتقديم المشورى واللقاءات والدورات التدريبية في هذا الشأن
- تحفيز وتشجيع المدارس السعودية الرائدة على المنافسة في المسابقات المحلية والدولية .من خلال التعريف بالمسابقات المقامة سواء كانت محليا او الدولية ، تقديم جوائز للمتقدمين للمسابقات والحاصلين على المراكز المتقدمة في المسابقات ، تكريمهم في اللقاءات للقيادات التربوية وغيرها .
- في ظل توجه وزارة التربية والتعليم إلى استقلالية المدارس ، جعل المدارس السعودية الرائدة نموذج لتطبيق هذا التوجه لما لديها من خبرة وإمكانات وقدرات بشرية ومادية ومعنوية .
- تطبيق التنمية المهنية المستدامة بالمدارس السعودية الرائدة ، من خلال الدورات التدريبية المزمنة سنويا ، ومن خلال تبادل الخبرات بين المدارس السعودية الرائدة بالمناطق التعليمية المختلفة ، وتزيد المدارس السعودية الرائدة بالنشرات والمجلات التربوية والتعليمية حول ما هو مستجد في العملية التعليمية.

- تنفيذ المشاريع التربوية والتعليمية المستجدة بالمدارس السعودية الرائدة لتطويرها وتحسينها نظراً لوجود البيئة المناسبة بالمدارس السعودية الرائدة لنجاح تلك المشاريع .
- العمل على تعزيز كفاءة القيادات التربوية بالمدارس السعودية الرائدة من خلال الدورات التدريبية المتقدمة والحديثة في علم الإدارة التربوية ، وإعطائهم مزيد من الصلاحية في ممارساتهم القيادية .
- العمل على تعزيز كفاءة المعلمين بالمدارس السعودية الرائدة ، من خلال تقديم لهم الدورات التدريبية المستجدة في العملية التعليمية وخاصة بالمقررات الحديثة بالمنهج الدراسي ، تبادل الخبرات التربوية والتعليمية بين معلمي المدارس السعودية الرائدة من خلال الزيارات بين المدارس وإقامة المعارض التربوية والتعليمية ، وتقديم المنح الدراسية للدراسات العليا للمعلمين ،وعمل مسابقات للمعلمين المتميزين ، حيث أظهرت نتيجة البحث التزام المعلمون بأخلاقيات المهنة و التمكن من محتوى المادة العلمية التى يدرسها.
- ضرورة تعزيز دور الشراكة المجتمعية من خلال التوعية بأهميتها ودورها على مستوى القنوات الإعلامية المختلفة ، وإعطاء مزيد من الصلاحيات لمديري المدارس السعودية الرائدة للانفتاح على المجتمع المحلي والخارجي ضمن ضوابط محددة ، واستثمار مرافق المدرسة ، وفتح المدارس في المساء لتقديم خدمات التربوية والثقافية والرياضية لساكني الحي . حيث اظهرت نتيجة البحث أن الشراكة المجتمعية جات بالمرتبة الأخيرة في الترتيب .
- دعم المدارس السعودية الرائدة بمستلزمات ومتطلبات العملية التربوية والتعليمية التي تساعد على تنفيذ أساليب التدريس الحديثة ، من أثاث وأجهزة وأدوات وتناسب كثافة أعداد الطلاب مع مساحات الفصول الدراسية المعتمدة وخاصة بالمرحلة الثانوية ،تمكنهم اكثر من تنفيذ أساليب التدريس الحديثة .
- ضرورة تحسين تصاميم المباني المدرسية وتناسبها حسب الفئة العمرية للمرحلة الدراسية ، ومراعاة توفر فيها المرافق التربوية والتعليمية والساحات الرياضية والمغلقة منها و وسائل الترفيه والراحة للمعلمين والطلاب حتى تصبح بيئة جاذبة .
- ضرورة التركيز على التعلم النشط بجعل الطالب هو محور العملية التعليمية ومصدر المعلومة من خلال تحسين المنهاج الدراسية وأساليب التدريس التي تدعو إلى التفكير والتأمل والتحليل والتركيب ، وإكساب الطلاب مهارات اجتماعية .
- ضرورة توفر متطلبات التقويم من حيث تناسب كثافة أعداد الطلاب بمساحة الفصل الدراسي ومع العملية التعليمية حيث كثرة عدد الطلاب تعيق تطبيق عملية التقويم ، وتوفير أجهزة التصوير وصيانتها ، وتدريب المعلمين على تنوع أدوات التقويم .

قائمة المراجع :

أولا / المراجع العربية :

ابوعبده، فاطمة. (2011). درجة *تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا .جامعة النجاح الوطنية : غزة

الأمير،محمود والعوامله ،عبدالله. (2011). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. مجلد7 (1).1-18

الأحمدي، علي. (2011). *مدى إمكانية تطبيق معايير هيئة الإعتماد الأكاديمي لشمال وغرب أمريكا بالمدارس الرائدة بمدينة جدة من وجهة نظر الإدارة المدرسية*.رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الملك عبدالعزيز. دبلوم التربية : جدة

آل الشيخ، عبدالمحسن عبدالعزيز.(2006)*.ممارسة مديري المدارس السعودية الرائدة لمهامهم القيادية في المملكة العربية السعودية*.رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود:الرياض

التطوير التربوي. (2002). *المدارس السعودية الرائدة* . الرياض : وزارة التربية والتعليم

الجرف ، ريما . (2007). *تصور مقترح لمعايير تقويم الجودة في إعداد طلاب المرحلة الثانوية للدراسة الجامعية* . جامعة الملك سعود . كلية التربية : الرياض

الحسن ، إبراهيم . (2004). *دراسة واقع استخدام معامل الحاسب الآلي في تجربة المدارس السعودية الرائدة من وجهة نظر المعلمين والمشرفين التربويين ومديري هذه المدارس بمدينة الرياض* . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية . جامعة الملك سعود: الرياض

الخطيب ، أحمد . (2003) . *إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية*.مكتب التربية العربي لدول الخليج : الرياض

الخليف ، عبدالمحسن.(2006). *ممارسة مديري المدارس الرائدة لمهامهم القياديةفي المملكة العربية السعودية*. رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية .جامعة الملك سعود : الرياض

الخميسي،السيد. (2007). معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم .*الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية*. جامعة الملك سعود : الرياض

الزهراني ، محمد. (2009). *تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم*.رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية .جامعة ام القرى : مكة

آل سعود،عبدالله. (2011) *كلمة افتتاحية لخادم الحرمين الشريفين. القيت في المؤتمر الدولي الأول للجودة الشاملة في التعليم العام* . أفضل الممارسات العالمية. الرياض : وزارة التربية والتعليم

الشمراني ، حامد. (2007). *معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء معايير بالدريج للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية.جامعة أم القرى . مكة

العسيلي، رجا. (2007) . تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل . *مجلة العلوم التربوية والنفسية* . مجلد 8 (4). 1–30

العمرات،محمد والكريمين،هاني و الحجايا، سليمان. (2010).درجة فاعلية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم في إقليم الجنوب في الأردن من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام . *مجلة العلوم التربوية والنفسية*. مجلد 11(2). 1–25

الفتلاوي ، سهيلة . (2008) . *الجودة الشاملة (المفاهيم / المعايير/المواصفات/المسؤوليات)*القاهرة : الشروق

الملحم ، ناصر.(2007). *الاعتماد الأكاديمي لمدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية*. رسالة ماجستير غير منشور. *كلية التربية*. جامعة الملك سعود: الرياض

المالكي ، حمدة . (2010) . *تطبيق معايير الاعتماد الاكاديمي في المدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة* . رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية . جامعة أم القرى : مكة

الهيجاء ، شيرين . (2007) . *إدارة الجودة الشاملة في التعليم* . عمان : دار الكندي

الورثان ، عدنان.(2005) . *مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية .جامعة الملك سعود : الرياض

حسين ، سلامة . (2005) . *ضمان الجودة والاعتماد في التعليم* . الرياض : الدار الصوتية للتربية

خليل ، نبيل . (2011) . *إدارة الجودة الشاملة* . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع

صالح ، باسم .(2008) . *تطوير الإدارة المدرسية بالحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمحافظ أسيوط في ضوء معايير الجودة الشاملة*. كلية التربية . جامعة أسيوط : أسيوط

عبدالحي ، رمزي. (2008). *الإدارة التعليمية والمدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة*. القاهرة : زهراء الشرق

عبيدات ، ذوقان ، عبدالحق، قايد ، عدس ، عبدالرحمن . (2011) .*البحث العلمي (مفهومه / أدواته / أساليبه)* . عمان : دار الفكر

كيندال، بيني. (2007). *تحليل وتصميم النظم منهج مهيكل*. (ترجمة سرور علي سرور) .الرياض : دار المريخ للنشر

مجاهد ،محمد ، عناني ،هشام . (2011) . *إستراتيجيات الجودة في التعليم* . الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة مجمع اللغة العربية . (2004) . *المعجم الوسيط* . مصر : الإدارة العامة

ثانيا / المراجع الأجنبية :

Neuroth, Joann; And Others.(1992).Total Quality Management Handbook Applying the Baldirge Criteria to Schools. Canadian Day Care Advocacy Association, Ottawa (Ontario).

Barth, John; Burk, Zona Sharp; Serfass, Richard; Harms, Barbara Ann; Houlihan, G. Thomas; Anderson, Gerald; Farley, Raymond P.; Rigsby, Ken; O'Rourke, John. (2000).Strategies for Meeting High Standards : Quality Management and the Baldirge Criteria in Education - Lessons from the States. National Education Goals Panel, Washington, DC.

Clark,Don.(1999).Putting ISO 9000 Standards and Baldirge Quality Criteria TO Work Now in public Education. NAIEC Newsletter, 35(3). Jun- Jul.

Dahar, Muhammad Arshad ; Iqbal, Muhammad Zafar, and Faize, Fayyaz Ahmad (2011) Implementation of STEP-BY-STEP Quality Criteria from Student Achievement from Nursery TO 8TH Class Ensures Higher Quality of Education AT THE Levels OF Secondary And Higher Education . International Islamic University Islamabad: Pakistan. 2-3 May.