IUGJEPS
Vol 27, No 3, 2019, pp 69 -86

ISSN 2410-3152

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية

تاريخ الإرسال (2018-04-10)، تاريخ قبول النشر (2018-06-25)

درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن

د. عبدالله حسن محمد العمري [1,*]

[1] كلية التربية الكلية الاردنية للعلوم والتكنولوجيا / جامعة البلقاء التطبيقية- الأردن

[*] البريد الالكتروني للباحث المرسل:
E-mail address: abdallahalomari71@yahoo.com

الملخص:

من وجهة نظر العاملين فيها .تكونت عينة الدراسة من (287) مديرا ومعلما ومعلمة في المدارس التابعة لقصبة اربد للعام 2017 / 2018. تم تطوير أداة للدراسة تكونت من (18) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات هي(التزام الإدارة المدرسية بالجودة، التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)، ضمان الجودة)، وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها كانت عالية، كما أشارت النتائج إلى عدم عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جميع المجالات تعزى لأثر متغيري سنوات الخبرة والمؤهل العلمي، في حين ظهرت فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي . وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات كان من أهمها: المعايير الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في المدراس والعمل على تعزيز تطبيق تلك المعايير. والتقييم المستمر لعمليات إدارة الجودة الشاملة للكشف عن جوانب القوة والضعف في التطبيق بهدف تلافي أوجه الضعف والعمل على تعزيزها.

كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة ، المدراس.

"The degree of application of TQM in public schools in Jordan

Abstract:

The aim of this study was to reveal the degree of application of TQM in public schools in Jordan From the point of view of its employees. The sample of the study consisted of (287) principals and teachers in the schools of the province of Irbid for the year 2017/2018. A tool was developed for the study consisting of (18) paragraphs divided into three areas (commitment management focus on the recipient of the service (the student), quality assurance), and the validity of the tool was confirmed and stability. The study found that the degree of application of TQM in public schools in Jordan from the point of view of its employees was high. The results also indicated that there were no statistically significant differences at the level of ($\alpha = 0.05$) in all fields due to the effect of two years Experience and scientific qualification, while there were statistically significant differences due to gender variable and job title .

The researcher recommended a number of recommendations, the most important of which were: the standards for total quality management in schools and work to promote the application of these standards. And the continuous evaluation of TQM processes to identify strengths and weaknesses in implementation in order to avoid and promote weaknesses.

Keywords: Total Quality, Total Quality Management, Schools.

الإطار المفاهمي والنظري للدراسة

المقدمة

تشهد المنظمات المعاصرة العديد من الرؤى والأفكار والمبادئ الإدارية الحديثة التي من شأنها رفع كفاءة المنظمة وتحسين أداء كوادرها الإدارية والفنية، ومن بين أبرز هذه الاتجاهات الاهتمام البالغ بالثقافة التنظيمية للمنظمة، باعتبارها من أهم ملامح الإدارة الحديثة .

وتشير العديد من الدراسات (Kolcinski,2002؛ Edvardsson ,2004) إلى أن المنظمات الناجحة تسعى للاستفادة من الأساليب والنماذج الإدارية الحديثة حتى تكون قادرة على التكيف مع المتغيرات الحاصلة في بيئات الاعمال المختلفة كي تتمكن من معالجة القصور في الإمكانيات المالية ورفع مستويات الأداء ومستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات لتحقيق نجاح متميز يساعدها على تحقيق التقدم والإنجاز الذي تسعى إلى تحقيقه.

ولما كان نجاح الإدارة يرتبط بالكفاءة الإنتاجية، فقد ظهرت إدارة الجودة الشاملة (TQM) كإستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات الإنتاجية والخدمية ، لأنها إدارة تركز على أداء العمل بطريقة صحيحة، وبأسلوب نموذجي ومثالي يتجنب تبديد الموارد أو سوء استغلالها، ويقلل المنازعات بين العاملين، ويرضي المستفيدين ويدعم الابتكار والتجديد (عبدالفتاح، 2000).

ويشير مصطلح الجودة الشاملة (TotalQuality) إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يؤدي تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج ، كما أنها تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، إضافة إلى أن الجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات على تحقيق نتائج مرضية (الخطيب،2003).

وبناء على هذه الرؤية سارعت العديد من المؤسسات التعليمة في تطبيق هذا المفهوم لتطوير نوعية خدماتها، والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة، وكسب رضا المجتمع، وقد حققت نجاحات كبيرة إثر تطبيق هذا المفهوم. بخاصة في بعض الدول المتقدمة، مثل اليابان والولايات المتحدة الأمريكية، وفرنسا، وبريطانيا، وأصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) أسلوباً إدارياً مهماً من خلال ما حققه هذا النمط الجديد من نجاحات ملموسة في الإدارة. وقد وصف هذا المفهوم بأنه الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية، وثورة الحواسيب (السعود، 2002).

فالجودة في التعليم تعني مدى تحقق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع وكون المجتمع المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية باختلاف أنواعها فإنه يصبح له حق المشاركة في رسم سياسة التعليم والبرامج والأنشطة والاستفادة الكاملة من آراء ونظريات علماء التربية وخبراء التعليم، وخاصة تلك الآراء والنظريات التي أثبتت صحتها وتأكدت صلاحيتها. (علاونه، 2004).

وهذا ما أكده (Gaziel, 2003) من أن نجاح المؤسسات التعليمية يتعتمد بشكل أساسي على الالتزام تلك المؤسسات التعليمية بمبادئ الجودة الشاملة في الجانب الاداري والجانب الأكاديمي بحيث يتم تقديم خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلي جودة ممكنة ، مما يحقق رضى المستفيدين من التعلم سواء من الطلبة أوالمجتمع المحلي

وتكمن أهمية إدارة الجودة في انها أسلوباً فعالاً يعتمد على تغيير طرق العمل وتحسين الأداء الإداري لتحقيق الرضا لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة، ولذا تتضمن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الأسس والمتطلبات الواجب مراعاتها والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيق هذا المفهوم، وعلى الرغم من تعدد أطروحات العلماء والباحثين حول هذه الأسس إلا أن القاسم المشترك بينهم يتمثل في: الثقافة التنظيمية، والقيادة، والمشاركة، والتخطيط الاستراتيجي، ورضا العملاء، والتحسين المستمر، والقياس وتحليل المهام، والوقاية من المشكلات والانحرافات قبل وقوعها، وتدريب العاملين، والتحفيز اللازم لهم(Hashmi ,2005.).

أما فرايدنبرج (Frydenberg,2002) فأكد على المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية والتي تتمثل بالالتزام المؤسسي ؛ التقنيات، والخدمات الطلابية ، والتصميم التعليمي و تطوير البرنامج الدراسي ؛ التعليم والمعلمين؛ طرائق التدريس؛ التمويل؛ والتقييم.

وتكاد تجمع الأدبيات (السامرائي،2007؛ stracke,2006) على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يسهم في تحقيق جملة من الفوائد من أبرزها الارتقاء بمستوى أداء المؤسسات بحيث تصبح قادرة على مواكبة روح العصر ومتطلباته، و زيادة الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات بالتخلص من حالات الإهدار إلى أقصى حد ممكن، وتوفير مناخ تنظيمي يرضى عنه جميع العاملين، وأخيرا انفتاح المؤسسات على المجتمع بصورة أوسع.

وبالرغم من أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، الا أن العديد من الدراسات أشارت الى تفاوت مستويات التطبيق فقد أظهرت دراسة (أبو عبده، 2011) أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس التابعة لمحافظة نابلس كان متوسطا، في حين أظهرت دراسة (Moses , David and Stephen, 2006) أن غياب ثقافة الجودة قد أثرت على مستوى التحسين المستمر في نظام تكبيق إدارة الجودة الشاملة ، وفي البيئة الاردنية كشفت دراسة (الأمير والعواملة، 2011) أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية كان متوسطا ، وإزاء هذا الواقع سارعت وزارة التربية والتعليم الى التأكيد على إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية الحكومية والخاصة بهدف تحسين فرص تعليم الطلبة والارتقاء بمستوياتهم التحصيلية، وذلك من خلال تطوير المدرسة لتصبح أكثر قدرة على تقديم النوعية التعليمية التي تتناسب واستجابة لذلك أستحدثت وزارة التربية والتعليم في عام 2017 وحدة جودة التعليم والمساءلة لتحسين العملية التعليمية التربية تطلق وحدة جودة التعليم والمساءلة لتحسين العملية التعليمية. وفي ضوء هذا التحول من سعي وزارة التربية والتعليم في الأردن لتطبيق معايير أدارة الجودة، وما كشف عنه الواقع العملي من أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدراس كان متوسطا بشكل عام، جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها في ضوء التحول النوعي الذي شهدته وزارة التربية والتعليم بعد استحداثها لوحدة الجودة والمسائلة.

مشكلة الدراسة واسئلتها:

أخذ موضوع إدارة الجودة الشاملة يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات والدول، وذلك لأهميته في تطوير تلك المؤسسات، وقد لاحظ الباحث أن وزارة التربية والتعليم في الأردن حرصت على تطبيق انظمة الجودة الشاملة في

المؤسسات التربوية مما استدعى أجراء دراسة للتعرف على درجة تطبيق الجودة الشاملة في المدراس التابعة للوزارة، لذا فقد تحددت المشكلة بالإجابة عن التساؤلات الاتية:

1- ما درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات أفراد العينة لمتوسط درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها لاختلاف تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبر الخبرة) ؟

أهداف الدراسة واهميتها:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ، إضافة الى الكشف عن الفروق في وجهة نظر العاملين في تلك المؤسسات حول درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لاختلاف متغيرات مستوى الجنس، والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة. ومن المؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة في الكشف عن درجة تطبيق الجودة الشاملة تمهيدا للبحث عن السبل الكفيلة لتعزيز عملية التطبيق والارتقاء بها الى المستوى المطلوب، ومن المؤمل أيضا الاسهام في توفير معلومات قد تساعد المسئولين في الوزارة على التنبه لجوانب القصور في تطبيق ادارة الجودة الشاملة والتغلب عليها، وتوسيع مجال تطبيق الجودة الشاملة في الوزارة لتشمل المديريات والمدارس كافة، الامر الذي ينعكس بشكل إيجابي على اداء الوزارة وتحقيقها لأهدافها.

التعريفات الإجرائية:

اشتملت الدراسة على المصطلحات الآتية حيث تم تعريفها إجرائيا لغايات هذه الدراسة على النحو الاتي:

الجودة الشاملة في المدراس: هي مجموعة من المعايير الواجب توافرها في مدخلات المدراس وعملياتها ومخراجتها التعليمية بما يضمن رضى المستفدين(الطلبة) عن تلك الخدمات ويشبع رغباتهم (عليمات، 2004: ص42).

إدارة الجودة في المدراس: فلسفة إدارية تسعى إلى تحقيق النمو الشامل للطلبة في المجالات المعرفية والمهارية بما يضمن إشباع حاجـــاتهم ويساعد المدرسة في تحقيق التميز والمنافسة.

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على المحددات التالية، وتحدد نتائجها بها وبأية ظروف مشابهة لها:

- اعتماد استبانة تم بناؤها وتطويرها لأغراض هذه الدراسة، خاصة بقياس معوقات تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم في الأردن(النجار، 1999).
- اقتصرت الدراسة على قياس تصورات المدراء والمعلمين، باعتبار أنهم الأقرب إلى الميدان وعلى دارية بالتطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة.
- طبقت الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2017/ 2018. وبهذا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة حيثما تماثلت البيئة والظروف.

الدراسات السابقة

تتعدد الأدبيات التي تناولت مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدراس ، الا ان تلك الادبيات تختلف في النتائج المتعلقة بمستوى التطبيق وإن كان الطابع لمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدراس لا يزال متوسطا بشكل عام، فقد أجرى وأجرى كولنسكي (Kolinski, 2002) دراسة بعنوان "تقييم عوامل النجاح والفشل عند تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي"، هدفت الى تحديد معايير وعوامل النجاح والفشل عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم ولتحقيق ذلك استخدم الباحث استبانه تم توزيعها على عينة مقدارها (481) مؤسسة تعليمية، وأشارت نتائج الدراسة الى أن مؤسسات التعليم تعاني من المعوقات ذاتها في منظمات الأعمال عند تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وأن مؤسسات التعليم التي تطبق هذا المدخل تحظى بدعم إداري كبير، وأنها تعمل بروح فريق العمل الجماعي داخل المؤسسة التعليمية

وأجرى (Moses , David and Stephen, 2006) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى التطبيق العملي لأدارة الجودة في المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشامل من خلال استطلاع وجهة نظر عينة من المعلمين قوامها(300) معلم ، وأظهرت النتائج أن مستوى التطبيق كان متدينا، جيث لا يمتلك مديري المدراس الكفايات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما أن غالبية المدراس لا تلزم بالتخطيط الاستراتيجي باعتباره أحد المؤشرات الهامة على تطبيق أدارة الجودة الشاملة.

وسعت دراسة (Maguns and Bengt , 2006) الى تقييم إدارة الجودة الشاملة في المدراس في السويد، ولضمان دقة التقييم تم اتيار اختيار ثلاث عينات أحدهما تمثل التعليم العالي الثانوي وقوامها (8) مدراء والاخرى تضم (10) مدراء مدارس متوسطة والثالثة ضمت جمع المعلمين في المدراس المستهدفة بالتطبيق وقد أظهرت النتائج أن اهتمام العاملين بمبادئ الجودة كان متدنيا ، حيث أكد أفراد العينة أنهم يقومون بتأدية وظائفهم دون التفكير أو الاهتمام بما إذا كان هذا الاداء ينسجم مع إدارة الجودة ام لا.

وسعت دراسة (أبو عبده، 2011) الى الكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الفلسطينية في محافظة نابلس من وجهة المديرين فيها، وتم اختيار عينة مكونة من (227) مديرا ومديرة وقد أظهرت النتائج أن درجة التطبق كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي و التخصص.

وهدفت دراسة (الأمير والعواملة، 2011) إلى الكشف عن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام من خلال اختيار عينة عشوائية قومها (66) إداريا، واظهرت النتائج أن أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة، ولم تظهر فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغيرات لجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

وسعت دراسة الحارثي(2013) إلى الكشف عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس تطوير بالمرحلة الثانوية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، من خلال التطبيق على عينة بلغت (112) معلماً ومعلمة،

وقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى تطبيق متوسط لإدارة الجودة الشاملة في في مدارس تطوير بالمرحلة الثانوية في منطقة تبوك، ولم تُظهر النتائج فروقاً دالة إحصائيا في درجة التطبيق تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي

وهدفت دراسة الغامدي(2014) إلى التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة من المشرفين التربويين قوامها (128) مشرفاً ، وبعد تطبيق الاستبانة أظهرت النتائج درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية كانت متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التطبيق تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وسعت دراسة (Llantos and Pamatmat.2016) إلى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة والتركيز على العملاء والالتزام بالتغيير التحسين المستمر في المدارس الثانوية في ولاية الابرازون في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال التطبيق على عينة مكونة من (60) معلما و(6) مدراء وقد أظهرت النتائج أن هناك مستوى مناسب من التطبيق لجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وباستعراض الدراسات السابقة يظهر أن تلك الدراسات قد تقاربت في نتائجها وكذلك العينات المسخدمة، وتتميز الدراسات الحالية عن تلك الدراسات في انها جاءت بعد استحداث وزارة التربية والتعليم الاردنية لوحدة الجودة الشاملة، وبالتالي يمكن لهذه الدراسة أن تقدم نتائج تبين ما تحقق عمليا من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الدراسة العملية

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً، أو قضية موجودة حالياً، يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل الباحث فيها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من المعلمين والمعلمات التابعين للمدراس الحكومية في قصبة اربد للعام الدراسي 2018/2017، وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية باستخدام (Sample size Calculation by (Roasoft)(Sample بلغت (287) معلما ومعلمة ، والجدول (1) يوضح خصائص مجتمع الدراسة والعينة حسب متغيرات .

جدول (1): التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة.

	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	193	67.2
	انثى	94	32.8
المؤهل العلمي	بكالوريوس	58	20.2
	ماجستير	158	55.1
	دكتوراه	71	24.7
المسمى الوظيفي	مدير	100	49.5
	رئيس قسم	187	50.5

	الفئات	التكرار	النسبة
الخبرة	اقل من 6 سنوات	49	17.1
	من 6 الى اقل من 10	159	55.4
	من 10 فأكثر	79	27.5
	المجموع	287	100.0

أداة الدراسة

1. من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استابنة لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ، حيث تم الاعتماد في تطوير أداة الدراسة على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وبالرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة كما في دراسة (أبو عبده، 2011، Moses , David and Stephen, 2006، الأمير والعواملة، 2011) والأخذ بآراء المحكمين والمختصين التربويين. وفي ضوء ذلك تم صياغة (22) فقرة تمثل مؤشراً من مؤشرات درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس **الحكومية في الأردن.**

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة، اعتمد الباحث طريقة صدق المحتوى، فقد عرض الباحث (أداة الدراسة) بصورتها الأولية على (5) محكمين ممن يحملون درجة الدكتوراه في القياس والتقويم والإدارة العامة ، والإدارة التربوية، من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الحكومية، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات وتمثيلها للغرض الذي أعدت من اجله، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أو حذف أية فقرة يرونها مناسبة، وبعد استعادة الاستبيانات تم تعديل ملاحظات المحكمين، حيث أصبحت فقرات الأداة بصورتها النهائية (18) فقرة بدلا من (22).

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاستبانة، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكوّنة من (45) معلما ومعلمة ، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين. والجدول أدناه بين ذلك

الجدول رقم (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لإداة الدراسة

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	0.85	0.86
التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)	0.88	0.90
ضمان الجودة	0.86	0.91
الاداة ككل	**0.88**	**0.92**

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة الحالية على المتغيرات الآتية :

أولا: المتغير المستقل الرئيسي:

-عضو هيئة التدريس

ثانيا: المتغيرات المستقلة الثانوية:

الجنس وله مستويان : ذكر أنثى.

المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات : بكالوريوس ماجستير دكتوراه

المسمى الوظيفي: وله مستويان: مدير معلم

الخبرة : ولها ثلاثة مستويات: **أقل من** 6سنوات من 6- أقل من 10سنوات 10 سنوات

ثالثا: المتغيرات التابعة

- **درجة تطبيق الجودة الشاملة ولها ثلاثة أبعاد:**
- عالي
- متوسط
- قليل

إجراءات الدراسة

للتوصل إلى نتائج الدراسة قام الباحث بالإجراءات الآتية:

1- تحديد هدف الدراسة والمتمثل بالكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها.

2- بناء أداة الدراسة في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة ومن ثم التأكد من صدقها وثباتها وفقاً للإجراءات العلمية المتبعة في بناء الأدوات وحساب الصدق والثبات.

3- اختيار أفراد العينة ثم مقابلتهم وشرح هدف الدراسة لهم.

4- توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة .

5- تعبئة البيانات اللازمة من قبل أفراد عينة الدراسة ثم الإجابة على فقرات الاداة كما يرونها معبرة عن وجهة نظرهم بكل صدق وموضوعية. وذلك بعد إحاطتهم علماً بأن إجاباتهم سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

6- جمع البيانات ومن ثم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، ثم تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليلها واستخراج النتائج، ومن ثم مناقشتها وتفسيرها و وضع التوصيات والمقترحات.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام التحليلات الإحصائية الآتية:

1. للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية لفقرات مجالات الأداة والمجالات ككل.
2. للإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس، المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي والخبرة،

3. لأغراض تفسير النتائج والخروج بنتائج نهائية في هذه الدراسة تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:كما هو مبين في الجدول رقم (3)

الجدول رقم (3): المقياس الثلاثي للحكم على المتوسطات الحسابية لفقرات الأداة ومجالاتها والأداة ككل

2.33 -1.00	قليل
3.67 -2.34	متوسط
5.00 -3.68	عالي

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (5) – الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$\frac{5-1}{3} = 1.33$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ، كما هدفت الى التعرف على أثر متغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة) على درجة التطبيق.

ولتحقيق هدف الدراسة تم جمع البيانات من خلال استبانة تم إعدادها والتأكد من صدقها، وثباتها ومن ثم تم ترميزها وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وفيما يلي نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل الأسئلة:

السؤال الاول: ما درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ؟.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ، والجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	2	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	3.75	.423	عالي

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
2	1	التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)	3.69	.578	عالي
3	3	ضمان الجودة	3.58	.761	عالي
		درجة التطبيق ككل	3.67	.51	عالي

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.58–3.75)، حيث جاء مجال الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.75)، وانحراف معياري (423.) تلاه في المرتبة الثانية التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (578.) بينما جاءت مجال ضمان الجودة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (578.) وبلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيق المعايير ككل (3.89) وانحراف معياري (761.) وهو يقابل التقدير بدرجة تطبيق عالية.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل معيار من المعايير على حدى، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التزام ودعم الإدارة العلى مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	تلزم الإدارة المدرسية بتطبيق جهود تحسين الجودة الشاملة	3.95	.499	عالي
2	1	تتوفر لدى الإدارة المدرسية الرغبة الأكيدة في تطبيق الجودة الشاملة	3.87	.336	عالي
3	5	تحرص الإدارة المدرسية على توفير الوقت الكافي لتنفيذ الأنشطة	3.86	.788	عالي
4	6	تحرص الإدارة المدرسية على نشر مفهوم الجودة لتعزيز القناعة بتطبيقها	3.77	.693	عالي
5	7	تحرص الإدارة المدرسية على وضع دليل تنفيذ الجودة الشاملة	3.76	.658	عالي
6	4	تهتم الإدارة المدرسية بوضع الحلول المناسبة	3.66	.853	عالي
7	3	تهتم الإدارة المدرسية بتشخيص المشاكل وتحليلها ووضع الحلول المناسبة	3.56	.706	عالي

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
8	8	تحرص الإدارة الإدارة المدرسية على إزالة العوائق التي تعترض سبل تنفيذ الجودة	3.53	.781	عالي
		الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	3.75	.423	عالي

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.53–3.95)، وهو يقابل التطبيق بدرجة عالية لجميع الفقرات حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تلزم الإدارة المدرسية بتطبيق جهود تحسين الجودة الشاملة " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.95)، في حين جاءت الفقرة رقم (8) ونصها تحرص الإدارة الإدارة المدرسية على إزالة العوائق التي تعترض سبل تنفيذ الجودة " جاءت بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.53).

المجال الثاني: التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)

جدول (6) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	تبادر الإدارة المدرسية إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سير العملية التعليمية التعلمة بما يضمن تفعيل التعليم	3.89	.590	عالي
2	6	تعتمد الإدارة المدرسية سياسة التطوير والتحسين في الميدان التربوي باعتبارها لا تقف عند حد معين	3.81	.595	عالي
3	2	تقوم الإدارة المدرسية بمنح الصلاحيات الكافية للعلمين لاختيار اساليب التعلم التي تتناسب وحاجات الطلبة	3.65	.859	عالي
4	5	تأخذ الإدارة المدرسية بعين الاعتبار مبدأ الفروق الفردية بين الطلبة مما يستدعي تطوير وتعديل أساليب التعلم ووسائله.	3.63	.946	عالي
5	1	تحرص الإدارة المدرسية على التعرف على الحاجات الاكاديمية والارشادية للطلبة وتعمل على تلبيتها	3.56	.805	عالي

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
6	3	تتيح الإدارة المدرسية للطلبة فرصة التواصل مع الادارة لابداء وجهات نظرهم في سير عملية التعليم والتعلم وتعمل على الاخذ بعين الاعتبار وجهات النظر تلك	3.56	.979	عالي
		التركيز على متلقي الخدمة(الطالب)	3.69	.578	عالي

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.56–3.89) وهو يقابل التقدير بدرجة تطبيق عالية مع الأخذ بعين الاعتبار التباين في المتوسطات الحسابية لفقرات المجال، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على تتيح الإدارة المدرسية للطلبة فرصة التواصل مع الادارة لابداء وجهات نظرهم في سير عملية التعليم والتعلم وتعمل على الاخذ بعين الاعتبار وجهات النظر تلك " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.89). بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "يتوفر نظام يسهل وصول آراء المنتفعين من الخدمة الصحية إلى المسؤلين" بالمرتبة الأخيرة وربما تعود النتيجة السابقة إلى سيطرة المركزية في النظام الإداري في المؤسسات الصحية حيث يتطلب إيصال الشكاوى إلى المسؤلين السير في تسلسل إداري روتيني الأمر الذي يولد الاعتقاد لدى الكثير من مراجعي المؤسسات الصحية بعدم جدوى تقديم الشكاوي.

المجال الثالث: ضمان جودة الخدمة

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال ضمان جودة الخدمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يحرص المعلمون على اختيار أساليب تدريس ذات مستوى عالٍ من الجودة.	3.69	.753	عالي
2	2	تحرص الادارة المدرسية على أن تكون خدمتها التعليمية بمستوى متميز	3.68	.937	عالي
3	3	تقوم الادارة المدرسية بمقارنة جودة الخدمة التعليمية إمع خدمات المدراس الاخرى من أجل تقديم خدمة أفضل.	3.58	.925	عالي
4	4	يتم الأخذ بملاحظات المعلمين فيما يتعلق بكيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة	3.37	1.172	متوسط
		ضمان جودة الخدمة	3.58	.761	عالي

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.37–3.69)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يحرص المعلمون على اختيار أساليب تدريس ذات مستوى عالٍ من الجودة." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.69)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها " يتم الأخذ بملاحظات المعلمين فيما يتعلق بكيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة " بالمرتبة الأخيرة.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α =05) في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة؟.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة ، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها حسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة

			الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	التركيز على متلقي الخدمة	ضمان الجودة	درجة تطبيق المعايير ككل
الجنس	ذكر	س	3.28	3.24	2.45	3.03
		ع	.63	.64	.75	.50
	انثى	س	3.41	3.28	2.88	3.22
		ع	.64	.70	.92	.50
المؤهل العلمي	بكالوريوس	س	3.44	3.32	2.71	3.20
		ع	.66	.68	.83	.51
	ماجستير	س	3.27	3.22	2.55	3.05
		ع	.63	.68	.84	.52
	دكتوراه	س	3.34	3.28	2.59	3.11
		ع	.63	.61	.82	.48
المسمى الوظيفي	مدير	س	3.41	3.33	2.74	3.19
		ع	.597	.638	.889	.487
	معلم	س	3.24	3.18	2.44	2.99
		ع	.667	.676	.750	.508
الخبرة	اقل من 6	س	3.43	3.23	2.72	3.17

			الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	التركيز على متلقي الخدمة	ضمان الجودة	درجة تطبيق المعايير ككل
	سنوات	ع	.59	.69	.81	.48
	من 6 الى	س	3.25	3.22	2.55	3.04
	اقل من 10	ع	.66	.68	.83	.53
	من 10	س	3.39	3.35	2.58	3.15
	فأكثر	ع	.60	.61	.85	.47

س= المتوسط الحسابي ع=الانحراف المعياري

يبين الجدول (8) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الرباعي المتعدد على درجة التطبيق جدول (8) وتحليل التباين الرباعي للأداة ككل جدول (9).

جدول (8):تحليل التباين الرباعي المتعدد لأثر الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها

مصدر التباين	معايير جودة:	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	.667	1	.667	1.667	.198
هوتلنج=.064	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	.000	1	.000	.001	.979
ح=.001	ضمان الجودة	10.757	1	10.757	16.650	.000
المؤهل العلمي	ادارة التعليم الإلكتروني	.457	2	.229	.571	.566
ويلكس=.989	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	1.144	2	.572	1.318	.269
ح=.783	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	.313	2	.156	.242	.785
المسمى الوظيفي	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	1.121	1	1.121	2.800	.095
هوتلنج=.032	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	1.258	1	1.258	2.900	.090
ح=.033	ضمان الجودة	4.042	1	4.042	6.256	.013
الخبرة	الالتزام الإدارة المدرسية	.436	2	.218	.544	.581

مصدر التباين	معايير جودة:	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
	بالجودة					
ويلكس=977.	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	1.483	2	.742	1.709	.183
ح=358.	ضمان الجودة	.820	2	.410	.634	.531
الخطأ	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	112.083	280	.400		
	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	121.506	280	.434		
	ضمان الجودة	180.900	280	.646		
الكلي	الالتزام الإدارة المدرسية بالجودة	116.386	286			
	التركيز على متلقي الخدمة للتعليم	124.980	286			
	ضمان الجودة	198.705	286			

يتبين من الجدول (8) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى لأثر الجنس في المجالات باستثناء مجال التركيز على متلقي الخدمة للتعليم ، وجاءت الفروق لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى لأثر المسمى الوظيفي في جميع المعايير باستثناء مجال التركيز على متلقي الخدمة للتعليم ، وجاءت الفروق لصالح مدير المدرسة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (= 0.05) تعزى لأثر الخبرة في جميع لمجالات.

جدول (9):تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	1.583	1	1.583	6.506	.011
المؤهل العلمي	.421	2	.211	.865	.422
المسمى الوظيفي	1.824	1	1.824	7.494	.007
الخبرة	.102	2	.051	.209	.812
الخطأ	68.136	280	.243		
الكلي	73.455	286			

يتبين من الجدول (9) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 6.506 وبدلالة احصائية بلغت 0.011. وجاءت الفروق لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 0.865 وبدلالة احصائية بلغت 0.422.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر المسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 7.494 وبدلالة احصائية بلغت 0.007. وجاءت الفروق لصالح مدير المدرسة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.209 وبدلالة احصائية بلغت 0.812.

مناقشة النتائج والتوصيات

أولا: مناقشة النتائج

1- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: : ما درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها؟ أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن درجة التطبيق كانت عالية على المجالات والادارة ككل ، وربما تعزى هذه النتيجة الى التطور الذي شهدته المدراسة بعد استحداث وزارة التربية والتعليم الأردنية لوحدة الجودة في الوزارة، حيث تقوم هذه الوحدة بمتابعة عمل المدراس على الصعيدين الإداري والاكاديمي، كما انها تقوم بتغذية راجعة لغدارة المدراس عن نقاط القوة والضعف في التطبيق بهدف ضمان حسن التطبيق، إضافة إلى ما سبق فإنه يمكن القول بأن تقييم أداء مديري المدراس والمعلمين يرتبط عمليا بدرجة التزامهم بتطبيق رؤية الوزارة حول الجودة الشاملة في المدراس وربما كان حرص المدراء والمعلمين على الحصول على مستوى اداء عالي يسهم في ترقيتهم وظيفا كل ذلك اسهم في تحسين مستوى التطبيق. وهذا النتيجة تختلف مع دراسة (الأمير والعواملة، 2011) والتي اظهرت ان درجة تطبيق الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم كانت متوسطة، وهذا الاختلاف طبيعي كون دراسة (الأمير والعواملة، 2011) قد أجريت قبل استحداث وحدة الجودة الشاملة في الوزارة وبالتالي تكون نتيجة الدراسة الحالية نتيجة طبيعية للتحسن الذي تشهده المدرسة الاردنية على صعيد الجودة.

2- **مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α =05) في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة؟** أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال وجود فروق تعزى لمتغير الجنس ولصالح الاناث وهذه النتيجة ربما تعود إلى أن لإناث أكثر التزاما بالتوجهيات التربوية الصادرة من الوزارة وهذا الالتزام اثر على مستوى التطبيق حيث كان افضل لدى مدراس الإناث منه لدى الذكور. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر المسمى الوظيفي وجاءت الفروق لصالح مدير المدرسة ، وهذه النتيجة تعكس حرص مديري المدراس على تنفيذ متطلبات إدارة الجودة الشاملة كون المدرين هم

حلقة الوصل بين الوزارة والمعلمين والتوجيهات من الوزارة تصدر للمدراس ويتولى مدير المدرسة الاشراف على تنفيذها، وهذا ما جعل مديري المدراس أكثر التزاما بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

في حين اظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي أو الخبرة ، وهذ النتيجة منطقية إل حد ما لأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يتأثر بالخبرة أو المؤهل العلمي لأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يلزم المديرين على تنفيذ متطلبات إدارة الشاملة بغض النظر عن مؤهلهم وخبرتهم العملية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (أبو عبده، 2011) والتي أظهرت عدم وجود فروق تعزى للمؤهل العلمي، ودراسة (الأمير والعواملة، 2011) والتي أظهرت عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة أو المؤهل العلمي.

ثانيا: التوصيات:

قي ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالآتي:

1- ضرورة قيام وزارة التربية والتعليم الأردنية بتعزيز تطبيق إدارة الجودة في المدارس من خلال نشر ثقافة الجودة وتطبيق معاييرها باستخدام وسائل الإعلام وتقنيات الاتصال والورش التدريبية.

2- ضرورة تقديم الدعم المادي للمدارس بهدف مساعدتها على تطبيق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعّال.

3- تشكيل فرق عمل تابعة لوزارة التربية والتعليم لمتابعة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأردنية.

4- إجراء المزيد من الدراسات والتي تستطلع وجهة نظر المستفيدين من خدمة التعليم (طلبة، مجتمع محلي) للعمل على تقديم خدمة تعليمية تشبع رغباتهم وطموحاتهم.

المراجع

المراجع العربية

أبو عبدة، فاطمة(2011) درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.

الأمير، محمود و العواملة، عبدالله (2011) درجة تطبيق معايير ضمان الجـــودة فـــي المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 7(1) 59- 76.

الخطيب، أحمد. (2000). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة الجامعية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، جامعة اليرموك، العدد (3)، ص ص 83-122.

الحارثي، عبدالله (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): 81- 116.

السامرائي، مهدي. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي.عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

السعود، راتب. (2002). إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. مجلة جامعة دمشق، 18، العدد (2)، ص ص55-105.

عبدالفتاح، نبيل عبدالحافظ (2000). "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية بالأجهزة الحكومية"، **مجلة الإداري**، معهد الإدارة العامة بمسقط السنة (22)، العدد (82).

علاونة، معزوز. (2004). "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية"، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 3-5/7.

عليمات، صالح ناصر (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير. الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع

الغامدي، علي (2014) درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، دراسات، العلوم التربوية، 4(2)974 -995

النجار، فريد راغب (1999). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. القاهرة، جمهورية مصر العربية: أميرال للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية

Babbr, S.(1995). Applying Total Quality Management to Educational Instructions .International Journal of Public Sector Management. 8(7),35.55

Edvardsson , B., et al., (2000) "New service Development and Innovation in the New Economy , student Litterateur , lund.p62.

Frydensberg, J. (2002). Quality Standards: A Matrix of Analysis. International Review of Research in Open and Distance Learning. 3(2), PP.1-12.

Gaziel, H. (2003). Images of leadership and their effect upon school principals performance, International review of education, Vol. (49) (5),pp.475-486.

Hashmi, khurram (2005).Introduction And Implementation of Total Quality Management, http://www.isixsigma.com, from goole.com Retrieved on 30/09/2006

Kolcinski, J .(2002). Evaluation of success and failure factors and criteria in Implementation of Total Quality Management Principles in Administration at selected Institution of Higher Education.DIA-A60/70,2403.

Moses Ngware, David Wamukuru and Stephen Odebero: (2006)"Total Quality Management in Secondary Schools in Kenya: Extent of Practice, 156 Quality Assurance in Education. Volume 14, issue 4.2006.

stracke, C. (2006). The Ongoing Challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine, 8(20)55

Magnus Svensson and Bengt Klefsjo: "TQM – self based – assessment in education sector: Experiences from Swedish upper secondary school project, Quality Assurance in Education. Volume 14, issue 4.2006.

Llantos, M. and Pamatmat, F (2016) Total Quality Management and School School Principals: Their Implications to School Leadership. International Research Journal Vol. 5(8), 1-7.