معوقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية
دراسة اجتماعية ميدانية

أ. د. احلام احمد جمعة
قسم علم الاجتماع– كلية الآداب
جامعة بغداد
aosabd212@gmail.com

م. د. عبد جبر زامل
مديرية تربية واسط
وزارة التربية
ahlamjuma@coart.uobaghdad.edu.iq

الملخص:
لجأت المؤسسات التربوية في العراق الى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من خلال تطبيق المعايير التعليمية من اجل رفع جودة المخرج التعليمي وتطبيق المؤشرات المرتبطة بمحتوى اداء التعليم والمنهج ومنح المؤهلات العلمية لممارسة مهنة التعليم. ولتحسين وتطويرالانظمة التعليمية والارتقاء بمستوى افضل، فانه يتطلب الاهتمام بموضوع المعوقات التي تعيق تحقيق اهداف الجودة الشاملة في تلك المؤسسات بشكل خاص والذي ينعكس على واقع الخدمات التعليمية فيها.
لذا يهدف البحث الى معرفة وكشف المعوقات الرئيسة التي تواجه عمل ادارة الجودة في المؤسسات التربوية من خلال عينة البحث العشوائية التي تكونت من أعضاء لجنة الجودة للمدارس الثانوية في مدينة الكوت في العراق، واخذ الفرضية التي تدرس العلاقة بين آراء اعضاء لجنة الجودة في التعليم الثانوي عن تلك المعوقات مع بعض المتغيرات الثانوية كالجنس، المسمى الوظيفي، الخبرة بالجودة.
وقد تمخض البحث مجموعة من النتائج منها ان المعوقات المادية والمالية تشكل اهم المعوقات في ادارة الجودة.
الكلمات المفتاحية: (المعوقات، الادارة، الجودة ، المؤسسة التربوية).

Constraints of Total Quality Management in the Educational Institution – Field Social Study

Prof. Dr. Ahlam Ahmed Juma
Department of Sociology – College of Arts
University of Baghdad
ahlamjuma@coart.uobaghdad.edu.iq

Teach. Abed Jebur Zamilc
Directorate of Education Wasit
Ministry of Education
aosabd212@gmail.com

Abstract:

Educational institutions in Iraq resorted to the application of the overall quality in education in order to raise the quality of educational output. And to improve and develop educational systems and improve the level of better, it requires attention to the subject of obstacles that hinder the achievement of the objectives of the overall quality in those institutions, which is reflected on the reality of educational services.

Therefore, the paper aims to identify and uncover the main obstacles facing the work of quality management in educational institutions through a random research sample that consisted of members of the quality committee for secondary schools in the city of Kut in Iraq, and taking the hypothesis that studies the relationship between the opinions of the members of the quality committee in secondary education about these obstacles with some secondary variables such as gender, national title, quality experience.

The paper dealt with a number of results, including that the physical and financial obstacles constitute the most important obstacles in quality management.

Keywords: (obstacles, management, quality, educational institution).

المقدمة:

تزايد الاهتمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وعلى نطاق واسع في السنوات الأخيرة حيث أصبح هدف أسمى تسعى كل الجهات لتحقيقه حيث اخذ حيزا كبيرا من اهتمام المختصين في علم الإدارة والاجتماع ، وفي ظل العولمة والتنامي الكبير لظاهرة المنافسة بين المؤسسات المختلفة التي تطمح إلى الوصول في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتباره اثبت كفاءة عالية في مواجهه الصعاب والتحديات والتغلب عليها إذ يمكن تحويل مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى واقع قابل للتطبيق فيما إذا ما واجهنا بحزم المعوقات والعراقيل التي تقف بوجه تطبيق هذا المفهوم ، وقد شهدت المجتمعات العربية اليوم تغيرات كثيرة في شتى المجالات مما حدا بالمؤسسة التربوية إلى البحث في أهم المعوقات والصعوبات التي تقف عائقا أمام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية من اجل الوصول إلى الصورة التي تحقق هذه الأهداف.

وتعتبر ادارة الجودة من الضرورات الاساسية والمهمة لمساهمتها في تنمية النظم، وذلك لاعتماد المنظمات على اسس ادارية بارزة تساعدها ادارة الجودة على تبني المؤشرات التي تسهم في تحسين الاداء والتوجه الى مستويات افضل في الانجاز. وتعد عملية ادارة الجودة الشاملة ثقافة متكاملة تعمل على تعزيز مفاهيم الالتزام عن طريق التطوير المستمر وتحقيق الابداع في شتى مجالات العلوم. وبذلك فانها منظومة ثقافية كونها تقدم التحسين المستمر ودوره المتميز في اتخاذ القرار ووضع الاهداف الاستراتيجية في مختلف المؤسسات ومنشآت الاعمال، ومنها المؤسسات التربوية في العراق، باعتبار ان التعليم هو الهدف الاساسي لمختلف قطاعات المجتمع. لذا لجأت تلك المؤسسات الى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من خلال تطبيق المعايير التعليمية من اجل رفع جودة المخرج التعليمي وتطبيق المؤشرات المرتبطة بمحتوى اداء التعليم والمنهج ومنح المؤهلات العلمية لممارسة مهنة التعليم.

ولتحسين وتطوير الانظمة التعليمية والارتقاء بمستوى افضل، فانه يتطلب الاهتمام بموضوع المعوقات التي تعيق تحقيق اهداف الجودة الشاملة في تلك المؤسسات بشكل خاص والذي ينعكس على واقع الخدمات التعليمية فيها.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

يعد موضوع إدارة الجودة الشاملة الشغل الشاغل للمجتمعات المتقدمة بوصفه ابرز مواضيع الساعة وما أفرزته المتغيرات العالمية الجديدة في مجالات التنمية المستدامة، نظرا للدور الفاعل والحيوي في سوق العمل إلى جانب المتغيرات الاجتماعية والتكنولوجية والإدارية، وقد ساد في الاونه الأخيرة الاهتمام بموضوع المعوقات والعوائق التي تقف حائلا دون تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة وهذا ما ينعكس على واقع الخدمات التعليمية في المؤسسات التربوية من اجل المضي بها نحو التقدم والازدهار وتحسين وتطوير الأنظمة التعليمية والارتقاء بها نحو مصاف العالمية ومن أهم المشكلات هي البيروقراطية الإدارية وقلة الخبرة لدى مدراء المؤسسات التربوية وعدم وجود تخصصات كافية لفرق الجودة والبيئة المدرسية المتردية والمنهج المدرسي والبنى التحتية، وتتمحور مشكلة البحث حول التساؤلات التالية:

١. ما مدى فاعلية الجانب المالي في إدارة الجودة الفاعلة ؟

٢. ما اثر الجانب البيروقراطي وهل يمثل عائقا أمام إدارة الجودة ؟
٣. ما السبل الممكنة لتطوير كفاءة العاملين على إدارة الجودة ؟
٤. ما اثر افتقار كوادر إدارة الجودة لفرص التدريب والتطوير وهل يسبب الإخفاقات في تحقيق الأهداف؟
٥. هل تمثل البنى التحتية عنصرا فاعلا ومهما يسهم في توفير متطلبات عمليات إدارة الجودة ؟
٦. استمرار البحث والتطوير عاملا أساسيا لاستمرار حركة التطور الطبيعي لأي فرع من العلوم ومنها إدارة الجودة ؟
٧. المناهج واكبت حركة التغير والتطور التربوي أم لا زالت متعثرة ؟
٨. هل يشجع الجانب الاجتماعي إدارة المؤسسة على تقديم المقترحات والأفكار التي تسهم في تطوير إدارة الجودة الشاملة ؟

وتأتي أهمية البحث في أن المعوقات التي تواجه عمل الجودة هي من ابرز الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة التربوية في الوقت الحاضر ، لذلك على المؤسسة العمل على تلافي وتجنب هذه العراقيل والاستمرار في تحسين وتطوير أهداف إدارة الجودة الشاملة والمضي قدما في تصحيح المسار الخاطئ وتجنب الوقوع في الهفوات التي تزيد من الصعوبات والعراقيل في الأجل الطويل والتقييم التقليدي لأداء العاملين في المؤسسة التربوية والتركيز على الأهداف السامية التي تستدعي انتباه العاملين في المؤسسة التربوية إليها واستثمار كل المقدرات المادية والمعنوية لهدف أصلاح النظام المؤسسي في إدارة الجودة وتطويره نحو هدف الانفجار المعرفي والتكنولوجي والتركيز في وضع إمكانات المؤسسة التربوية في اتجاه تحقيق أهداف إدارة الجودة وتجاهل العراقيل والصعوبات ووضع الحلول الناجحة لمواجهتها . فجودة التعليم لها دلاله على تقدم الأمم وان الاهتمام في الجانب التعليمي أصبح حاجة ملحة تنشدها كل الأمم من اجل إنتاج جيل مؤهل قادر على التفاعل مع متغيرات العصر وحل المشكلات التي تجابهه والانتقال من المفهوم التقليدي إلى مفهوم أوسع يركز على المستجدات والمستحدثات وعلى نظريات قائمة على العلم والمعرفة وتبني أسلوب الجودة في العمل الإداري .

أهداف البحث

تتحدد أهداف البحث بما يلي :

١. تشخيص نقاط القوة والضعف في إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية.
٢. بيان أهمية الجودة الشاملة على الإدارة التربوية .
٣. معرفة المعوقات الرئيسة التي تواجه عمل إدارة الجودة في المؤسسة التربوية .
٤. الكشف عن مدى التزام المؤسسة التربوية بالعمل الخاص بإدارة الجودة الشاملة .
٥. ما المعايير الأكثر مناسبة للمؤسسة التربوية العراقية بحسب ما يراه المبحوثين .

٦. تقييم واقع إدارة الجودة في المؤسسة التربوية من خلال مقارنتها بالنتائج التي توصلنا إليها والاستفادة منها في المؤسسة التربوية.

فرضيات البحث:

يمكن تعريف الفرضية بانها حل محتمل او تفسير مؤقت لمشكلة الدراسة بحيث يتم صياغته بشكل علمي، يحاول الباحث ان يتحقق من صحته من خلال وجود المادة لديه. ويمكن تعريفها ايضا بانها علاقة بين سبب ونتيجة مطلوب اختبارها من حيث انها لم تختبر بعد، وقد تكون العلاقة بين متغير تابع ومتغير مستقل واحد او اكثر من متغير ومن خلال مشكلة وهدف الدراسة تم التعرف على ثلاثة فرضيات وهي

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين للمعوقات التي تعيق عمل ادارة الجودة التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة الكوت تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

– لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخبرة في الجودة وأراء المبحوثين عن معوقات الجودة التعليمية للمدارس الثانوية في مدينة الكوت

– لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسمى الوظيفي وآراء المبحوثين عن المعوقات التي تعيق ادارة الجودة التعليمية للمدارس الثانوية في مدينة الكوت.

مفاهيم ومصطلحات ذات العلاقة بالبحث:

- **المعوقات Constraints**

المعوقات هي الصعوبات والعراقيل والتحديات التي تعترض تطبيق إدارة الجودة في أي مؤسسة من المؤسسات المهتمة بموضوع إدارة الجودة، وعلى الإدارة الناضجة والتي تواكب المستحدثات العالمية مواجهتها والحد منها بأساليب متقدمة ووضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تسهم في التغلب على تلك المعوقات ، وكذلك هي العوائق الفنية والإدارية والمادية والاجتماعية والشخصية التي تقف أمام المسئول لتحقيق برامجه الإدارية والتي قد تساعد على تحسين عمله في التعليم وتحسينه وتطويره وهي أيضا مجموع الصعوبات والمشكلات الإدارية والبيئية وكذلك المجتمع الخارجي والتي تقف عائقا في تطبيق الجودة في المؤسسة التربوية وفي التربية الخاصة(زامل،٢٠١٨،ص١٦٩).

- **الإدارة Management**

اخذ مفهوم الإدارة باهتمام بالغ ومتزايد مع التطورات الكبيرة والسريعة التي تعيشها الإدارة الحديثة، فالإدارة هي المنظم والمحرك والمسير لجميع حركات وتحركات قطاعات وموارد المجتمعات والدول، وكما إن المجتمعات تتكون عادة من مجموعة من العناصر والقوى الفاعلة والمؤثرة داخل كياناتها فان المؤسسات تشكل بامتياز الأنظمة الطبيعية والمحركة لقيام المجتمعات ولدخولها في علاقات تعاقدية وتبادلية في ما بينها، أضف إلى ذلك إن المؤسسات هي المكان

الطبيعي لعمل الإدارة وعولمتها، من هنا احتاجت المؤسسات إلى الإدارة كون غياب الإدارة يعني دخول المؤسسات في عالم الفوضى(بلوط،٢٠٠٥،ص١٧). إن القرارات الإدارية التي يتم اتخاذها تتصل بالقيام بالوظائف الإدارية إضافة إلى إسهام هذه القرارات في حل المشكلات الإدارية والوظائف الإدارية التي تؤديها المشروعات(الحاج وحسن،٢٠٠٩،ص٢١). تعد الإدارة إحدى أهم الوظائف الأساسية المهمة، والضرورية في أي منظمة، وتحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها، لذلك يجب على المنظمة استقطاب الموارد البشرية بالنوعية والكمية اللازمة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية، والعمل على تطوير المهارات والقابليات للإفراد والعاملين من خلال البرامج التدريبية، وتقديم مكافاءات وأجور ورواتب عادلة وفقا لأداء العاملين فيها(العبادي وأخرون،٢٠٠٩،ص٢). والإدارة هي عملية التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة التي تمارس في حصول المنظمة على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتوحيدها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها والتكيف مع بيئتها الفاعلة(الشماع،٢٠٠٧،ص١٣) والإدارة التربوية هي إدارة السكان وضبطهم وتوجيههم وصولا لأهداف مرجوة ومشتركة(جابر،٢٠١٦،ص٢).

- **الجودة Quality**

تعني كلمة الجودة في أصل اللغة الشيء الجيد وهو نقيض الرديء ، ويقال إن فلان أجاد في عمله وأجود واستجاده ...عده جيدا (ووجد أجيد أو اطلب جيد) وأجاد الشيء بجوده (جوده) أي صار جيدا(الطائي وآخرون،٢٠٠٥،ص٢٢).

إن الجذور التاريخية لمصطلح الجودة لم يكن وليد اليوم أو العصر الحالي ، وهي تعني في العديد من المعاني إلى التميز Excellence أو التفوق Superiority ويعتقد آخرون بان الجودة تعني خلو الخدمة أو المنتوج من العيوب أو الأخطاء ويفكر آخرون بان الجودة هي المظهر الخارجي للسلعة والسعر المناسب أو هي المطابقة في المتطلبات وجميع الخصائص التي لها القدرة على إشباع الحاجات المعلنة والضمنية والخلو من العيوب(حافظ،٢٠١٥،ص١٦).

والجودة في التربية هي السمات والخصائص التي تعبر بوضوح عن جوهرها وحالتها وكل أبعادها من مدخلات ومخرجات وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة على تحقيق الأهداف المناسبة لكل مؤسسة ، ويشير مفهوم الجودة بشكل مجمل إلى حزمة المعايير والفعاليات والتي يهدف اعتمادها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتواخاة للمؤسسة والتنمية المستدامة في المنتج والأداء وفقا للمواصفات المنشودة لأقل وقت واقصر الطرق ووفقا لنظم تقود الى التحسين المستمر للأداء والمحافظة على مقدار ومستوى الجودة(البيلاوي وآخرون،٢٠٠٦،ص١٢). والجودة أسلوب شامل لتطوير أداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافة مجتمعية عميقة وتطوير أعمدة من القيم والمعتقدات والتي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة هي الهدف الأساسي وإنها ناتج من تفاعل خصائص التسويق والصناعة والصيانة والهندسة والتربية والتعليم والذي بدوره يمكن تلبية حاجات ورغبات المستفيدين(جودة،٢٠١٢،ص٢٠).

- **إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management**

تعد إدارة الجودة الشاملة بأنها المدخل الإداري الذي يسعى إلى تغيرات كبيرة وأساسية في الثقافة التنظيمية للمنظمة التي تعمل من خلالها وتحويلها من الأسلوب الإداري التقليدي إلى الأسلوب الحديث والذي يحقق من خلاله مستوى متقدم وعالي للمنتج أو إلى الخدمة المقدمة ، وكذلك هي تأدية العمل بالشكل المطلوب من العميل وفق رغبته وعلى نحو صحيح للوهلة الأولى والتي يمكن خلالها تحقيق جودة مرجوة بشكل أفضل وفاعلية اكبر في اقل وقت ممكن والاعتماد على التقويم المستمر للمستفيدين من الخدمة المقدمة من المنظمة ومصدقة مدى التحسن المستمر(الخطيب وأخرون،٢٠٠٦،ص٣٥).

كما وتعرف بأنها المنهج لإدارة أي مؤسسة تقوم على الجودة والتميز وعلى مشاركة كافة أعضاءها وهدفها النجاح طويل الأمد والغرض منها رضا المستفيد وتحقيق مكاسب للعاملين فيها ولأعضاء المجتمع (Wiklund & Wiklund,2003,pp99).

وتعد إدارة الجودة الشاملة على أنها عملية بنائية هدفا تحسين نوعية المنتج بشكل نهائي ولا يمكن عدها عملية خيالية وهي تستند على أساس للحكم على الأشياء وضرورة تحسين ظروف العمل الفيزيقية والإدارية والتي تتسم بالخوف والحذر. وهي أيضا معيار للكمال، وخصوصا إذا عزمنا

على توفير الخدمة المقدمة في الوقت المحدد والمواصفات التي تلائم احتياجات المستفيدين(عطية،٢٠٠٩،ص٩٤).

وإدارة الجودة الشاملة هي مقدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمات تتسم بمستوى كبير من الجودة والتميز ويمكن من خلالها توفير الاحتياجات والمتطلبات لأولياء الأمور وأصحاب العمل وغيرهم(الربيعي،٢٠٠٨،ص٣).

- **المؤسسة التربوية Educational institution**

تحتل المؤسسة التربوية مكانه خاصة ومهمة في حياة الشعوب والأمم ، فالمؤسسة التربوية هي المسئولة عن تربية الجيل الجديد وصقل شخصيته في المراحل المختلفة من حياته ولها الأثر الاجتماعي الفعال في الأسرة وفي التنشئة لمختلف النواحي الجسمية والعقلية والأخلاقية ، فالمؤسسة التربوية هي الامتداد الطبيعي للأسرة وقد أوكلت إلى هذه المؤسسة مهمة تربية والتعليم والتكوين العلمي للنشء الجديد ، فالمؤسسة التربوية متخصصة في التنشئة الاجتماعية السليمة والصحيحة للإفراد وخصوصا الأطفال وهي تعني بالفرد والاهتمام به من كل الجوانب الفكرية والعقلية والاجتماعية والجسمية والفنية ، فالمؤسسة التربوية ذو طابع إداري مهمتها نبيلة ترتكز على أسس علمية سامية وهي التربية والتعليم وتحت مسمى وزارة التربية.

منهجية البحث Methodology of the Research

إن مفهوم المنهج (Method) يشير على انه ألطريقه التي يسلكها الباحث لدراسة المشكلة أو لدراسة الظاهرة موضوع البحث، إن البحث العلمي مرتبط بالمنهج والمعرفة أيضا مرتبطة بمناهج البحث العلمي حيث تمكن الباحثين والعلماء والمختصين من إتقان البحث والابتعاد عن الخطوات التي لا تخدمه ، والمنهج يمثل الطريق الموصل إلى الغرض المطلوب وهو أسلوب التفكير المنظم الذي يعتمد على الملاحظة العلمية والحقائق والأرقام في دراسة الظواهر المختلفة بصورة صحيحة وموضوعية بعيدا عن المؤثرات الشخصية ، لقد كان اتجاه العديد من الباحثين والعاملين في الميدان الاجتماعي إلى استخدام المنهج العلمي عند دراستهم لظواهر الاجتماعية ومن ثم تقدم الأساليب العلمية المستخدمة في البحوث الاجتماعية للوصول إلى مجموعة من القوانين والنظريات في ميدان الدراسات الاجتماعية ، فالمنهج هو جوهر العلم الذي بدونه من الصعب الوصول إلى المعرفة الحقيقة والصادقة والموضوعية(حافظ،١٩٨١،ص٥). وتكمن أهمية البحث العلمي واستخدام المنهج في العلوم الاجتماعية في كونها أداة للتغيير ، تغيير العقول وأنماط التفكير قبل تغيير الواقع الاجتماعي ، فالتفكير يسبق الممارسة وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي وهو الدراسة العلمية للمجتمع التي تبين ظروفه وحاجاته والقصد منها معرفة بيانات ومعلومات مفيدة وكافية عن ظاهرة معينة وتحليل وتفسير هذه الظاهرة في سبيل الوصول إلى تشخيصها والعمل على وضع برنامج إصلاحي كما في بحثنا الحالي (معوقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية دراسة اجتماعية ميدانية).

ويعتبر المسح الاجتماعي من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية والتحليلية، حيث يهتم بالظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها في مجتمع ما، لتجميع الحقائق والمعلومات والبيانات عن الظواهر المراد دراستها ليتم من خلالها التعرف على تلك الظواهر واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشكلات المجتمع. والمسح الاجتماعي هو المنهج الذي من خلاله نقوم بجمع المعلومات والبيانات عن الظواهر المراد دراستها حتى نستطيع من خلاله التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها(سلاطنية والجيلاني،٢٠١٢،ص١٢). ويعد منهج المسح الاجتماعي من المناهج ألأكثر استخداما و شيوعا في الدراسات السوسيولوجية .فالمسح الاجتماعي هو دراسة مجتمع معين في اوضاعه المرضية، علما إن هذه الأوضاع ذات دلالات اجتماعية يمكن مقارنتها وقياسها بأوضاع أخرى يمكن القبول بها باعتبارها أنموذجا للإصلاح الاجتماعي(سلاطنية والجيلاني،٢٠١٢،ص١٩).

مجتمع البحث Population of the Research

مجتمع البحث هو الحالات أو الأشخاص أو الأفراد الذين يروم الباحث دراستهم ويكونون موضوع البحث، ومن المعروف إن المجتمع ليس له حجم معروف أو ثابت فهو في تطور وتغير دائمين ومجتمع البحث بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث في الدراسة بعد إن يتم تحديدهم تحديدا دقيق(نوري،٢٠١٤،ص٢٨٦). وتعد لجنة الجودة الموجودة في كل مدرسة هي محور البحث، حيث تتكون هذه اللجنة

من سبعة افراد هم كل من مدير المدرسة (رئيس لجنة الجودة) ومعاونه وثلاثة مدرسين يختارهم رئيس لجنة الجودة (المدير) ورئيس لجنة أولياء الأمور والمشرف الاختصاصي وترتبط هذه اللجنة بوحدة الجودة الشاملة الموجودة في كل مديرية فرعية من مديريات التربية وترتبط هذه الوحدة بشعبة الجودة الشاملة في المديرية العامة للتربية وهي أيضا ترتبط بقسم إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية، وقد تم اخذ مركز مدينة الكوت لبحثنا هذا وذلك لوجود اكبر عدد من المدارس الثانوية ، حيث يتكون مجتمع البحث من (٩٠) مدرسة في مدينة الكوت بين متوسطة وإعدادية وثانوية موزعة بين البنين والبنات للعام الدراسي ٢٠١٧–٢٠١٨.

عينة البحث

تكونت عينة البحث على أعضاء لجنة الجودة في المدارس المراد دراستها. ولذا تم:

أولا : تم سحب عينة عشوائية بسيطة من المجتمع الكلي (لجميع المدارس) التابعة لمدينة الكوت والتي حجمها يساوي (٣٧) مدرسة ثانوية بعد أن تم اخذ نسبة خطأ المعاينة المناسبة والمساوي إلى $\alpha = 0{,}10$ في تحديد حجم العينة(العاني،١٩٨١،ص٤٣) وهذا يماثل بأخذ نسبة (41.1%) من المجتمع الكلي.

ثانيا : تم تحديد العينات الجزئية (عدد المدارس المسحوبة فعلا) من كل المجتمعات الجزئية (أنواع المدارس وعددها ست أنواع (متوسطة للبنين، متوسطة للبنات، اعدادية للبنين، اعدادية للبنات، ثانوية للبنين، ثانوية للبنات) باستخدام عينة طبقية عشوائية. وبنفس الوقت تم اختيار المدارس من كل عينة جزئية والتي تم التطبيق عليها فعلا بشكل عشوائي، وذلك لنحصل على نتائج دقيقة وصادقة في تحليلها واستنتاجها ليتم تعميمها.علما إن لكل مدرسة من العينة سيتم التطبيق على أعضاء لجنة الجودة وعددهم (7) أشخاص والأخذ برأيهم في استمارة الاستبيان والإجابة عليها وهذا يعني سيكون العدد للعينة الكلية يساوي (259) عضو تدريسي وبنفس الوقت عضو في لجنة الجودة الخاصة بالمدرسة. لذا سيتم التطبيق على (259) عضو لجنة الجودة من الذكور و الإناث والخاصة بعينة المدارس المختارة عشوائيا.

اداة البحث

تم إعداد استبانه تجمع بمقتضاها البيانات المطلوبة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تتناول جميع الميادين التي يشتمل عليها البحث، والحصول على المعلومات والحقائق المرتبطة بواقع المشكلة وتحقيق الأهداف. ولبناء الأداة الخاصة بموضوع البحث فقد اشتمل تقسيم الأسئلة لمعلومات (البيانات التخصصية) وهي مجموعه من الأسئلة موجهة إلى المبحوثين والتي هي عبارة عن معوقات الجودة . ولغرض الصدق والثبات لاداة البحث فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء وعددهم (١١) خبير متخصصين في الاجتماع والخدمة والاحصاء والفلسفة وكانت نسبة الموافقة على الاستبانة هي ٩٦.١% وهو يشير الى الدرجة العالية من الصدق والاعتماد وتطبيقها. بالاضافة الان معامل الثبات للاستبانة بلغت ٠.٨٦ ويؤكد هذا المعامل الثبات العالي باعتماد تلك الاداة في التطبيق.

درجة وطبيعة استجابة اداة الاستبانة:

ان ابرز انواع التحليلات التي تلائم البحوث والدراسات ذات الطابع الوصفي، اذ يبين تحليل المتوسطات مدى ودرجة استجابة او ادراك او تفاعل عينة البحث مع ظاهرة معينة من خلال اقتراب او ابتعاد قيمة الوسط الحسابي للظاهرة من قيمة الوسط الفرضي لها، فتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في التعامل مع اجابات المبحوثين كونه ملائماً لطبيعة خيارات الاستجابة في الاستبانة، إذ مثلت درجات تلك الخيارات كما في الجدول (١).

جدول(١) درجة الخيارات بحسب مقياس ليكرت الخماسي

ت	الخيار	الدرجة
١	اتفق بشدة	٥
٢	اتفق	٤
٣	محايد	٣
٤	لا اتفق	٢
٥	لا اتفق بشدة	١

أما أساس وطبيعة تقدير الاستجابة أو التفاعل حسب مقياس ليكرت الخماسي فيكون تبعاً للجدول الآتي:

جدول(٢) طبيعة الاستجابة تبعا لمقياس ليكرت الخماسي

ت	طبيعة الاستجابة او التفاعل	عدد المقياس
١	قوية، مرتفعة	٥ – ٣.٥١
٢	متوسطة	٣.٥٠ – ٢.٥١
٣	ضعيفة، متدنية	٢.٥ – ١

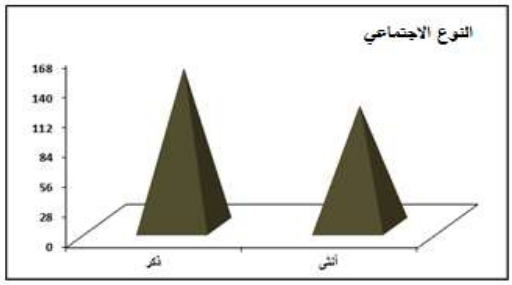
جدير بالذكر إن التفسير سيكون مختلفا لما ورد في الجدول أعلاه فقط في حال كون الفقرة عكسية.

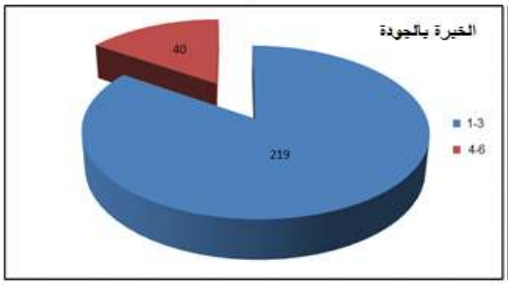
العرض الوصفي للبحث

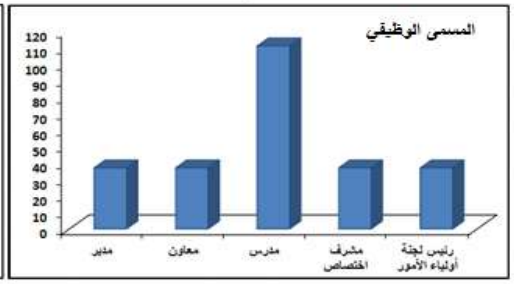
تم رسم المتغيرات الاساسية لاداة الاستبانة والتي تم استخدامها في الجانب التحليلي والشكل(١) يوضح المتغيرات المتمثلة بما يلي:

- النوع الاجتماعي: المتضمن (١٤٧) ذكر اي بنسبة ٥٦.٧٦% من عينة المبحوثين وهو اعلى بقليل من نسبة الاناث وعددهم (١١٢) وبنسبة ٤٣.٢٤% من اجمالي عينة البحث والمساوية الى ٢٥٩ مبحوث.

- الخبرة في الجودة: فقد تم تقسيم سنوات الخبرة لاعضاء لجنة الجودة الى فترتين هما م (١–٣) سنة خبرة في الجودة وكان عددهم ٢١٩ وبنسبة ٨٤.٥٦% من عينة الكلية اما (٤–٦) سنة خبرة بالجودة فعددهم ٤٠ وبنسبة ١٥.٤٤% من عينة المبحوثين.
- المسمى الوظيفي: وعددهم لكل من المدير، المعاون، المشرف الاختصاص، لجنة اولياء الامور يساوي ٣٧ مبحوث ويمثلون كل مسمى وظيفي هنا بـ ١٤.٢% من اجمالي عينة البحث، في حين ان عدد المدرسين في هذه العينة يساوي ١١١ مدرس وبنسبة ٤٢.٨%.







معوقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي

المعوقات هي المشكلات والتحديات والمعرقلات التي تقف حائلا دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التربية ، التي تهتم بمواضيع إدارة الجودة الشاملة ، والإدارة الناجحة التي تسعى لإنجاح خططها وبرامجها والتي تواكب المستحدثات العالمية والتي تضع قواعد من البيانات والمؤشرات التي تسهم في حل هذه المشكلات والتغلب عليها لذا فان المعوقات هي مجموعة من المشكلات التي تواجه عمل إدارة الجودة في المدارس الثانوية. وقد تم اخذ محور المعوقات مع الفقرات التي تدرس تلك المعوقات وعرضها على عينة المبحوثين والاخذ بارائهم والجدول (٣) يوضح نتائج إجابات المبحوثين بمحور المعوقات التي تعيق عمل إدارة الجودة في المؤسسة.

جدول (٣) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور معوقات الجودة

الفقرة	الاجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
١.المشاكل المالية والمادية	١٦١	٦٢.٢	٧٨	٣٠.١	١٥	٥.٨	٥	١.٩	٠	٠	4.53	٠.695
٢.الصعوبات الإدارية البيروقراطية	٧١	٢٧.٤	١٠٩	٤٢.١	٤٨	١٨.٥	٢٩	١١.٢	٢	٠.٨	3.84	٠.977
٣.ضعف الخبرة عند فرق الجودة	٥٣	٢٠.٥	٩٠	٣٤.٧	٧١	٢٧.٤	٤٣	١٦.٦	٢	٠.٨	3.58	1.018
٤.قلة برامج التدريب لكوادر الجود	١٠٢	٣٩.٤	١٠١	٣٩	٤١	١٥.٨	١٥	٥.٨	٠	٠	4.12	٠.879
٥.ضعف الجانب الإعلامي	١٠٦	٤٠.٩	٩٢	٣٥.٥	٣٨	١٤.٧	٢٠	٧.٧	٣	١.٢	4.07	٠.984
٦.نقص برامج التشجيع والعقاب في المؤسسة التربوية	١١٥	٤٤.٩	٨٩	٣٤.٣	٢٩	١١.٢	٢٥	٩.٧	١	٠.٤	4.13	٠.982
٧.عدم توظيف التقنيات الحديث من قبل العاملين في الجودة	١٢٠	٤٦.٤	٨٧	٣٣.٦	٢٦	١٠	٢٦	١٠	٠	٠	4.16	٠.971
٨.المحاباة في توزيع الإداريين والمعلمين	٩٦	٣٧.٢	٩٩	٣٨.٢	٤٨	١٨.٥	١٢	٤.٦	٤	١.٥	4.05	٠.939
٩.عدد طلاب الصف لا يخضع للمعايير التخطيطية	١٧٧	٦٨.٣	٤٥	١٧.٤	١٢	٤.٦	٢٢	٨.٥	٣	١.٢	4.43	٠.995
١٠.لم يتحقق الرضا لدى الطلاب عن جو التعليم	٥٧	٢٢.١	١٠٠	٣٨.٦	٤٨	١٨.٥	٥٠	١٩.٣	٤	١.٥	3.60	1.078
١١.ضعف مهارات اتصال المعلم بالطلبة	٤٣	١٦.٥	٦٦	٢٥.٥	٥٣	٢٠.٥	٧٣	٢٨.٢	٢٤	٩.٣	3.12	1.250
١٢.سوء توزيع المهام الإدارية وكثافتها لدى إدارة المدرسة	٧٧	٢٩.٦	٦٨	٢٦.٣	٥٢	٢٠.١	٤٦	١٧.٨	١٦	٦.٢	3.56	1.254
١٣.غياب الأجهزة الحديثة في المدارس	١٦٨	٦٤.٩	٧١	٢٧.٤	١١	٤.٢	٧	٢.٧	٢	٠.٨	4.53	٠.769
١٤.قلة توظيف التكنولوجيا في الإدارة وقلة مهارات العاملين	١٣١	٥٠.٦	٦٩	٢٦.٦	٣٧	١٤.٣	٢٠	٧.٧	٢	٠.٨	4.19	٠.998
١٥.غياب الجانب الصحي في اغلب المباني	١٥٢	٥٨.٦	٦٧	٢٥.٩	٢٨	١٠.٨	٩	٣.٥	٣	١.٢	4.37	٠.895
١٦.قلة التفاعل بين المعلم والطالب	٤٨	١٨.٥	٧١	٢٧.٤	٣٨	١٤.٧	٧٨	٣٠.١	٢٤	٩.٣	3.16	1.292
١٧.عدم وضوح آليات الجودة لدى بعض المعلمين	٧٥	٢٩	١١١	٤٢.٩	٣٣	١٢.٧	٣٤	١٣.١	٦	٢.٩	3.83	1.061
الاجمالي											٣.٩٥	٠.٤٧٨

التربوية ، حيث اتسمت الاستجابة تجاه الغالبية العظمى من فقرات هذا المحور بالارتفاع نتيجة لوقوع الأوساط الحسابية لتلك الفقرات ضمن المدى (٣.٥١ – ٥) بينما كانت الفقرتان (١١) و (١٦) ذات درجة استجابة متوسطة من قبل المبحوثين، إذ يظهر الجدول (٣) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري لكافة فقرات محور معوقات

الجودة ، إذ كانت أقوى تلك الفقرات في شدة الاستجابة الفقرتان (١) و (١٣) واللتان نصتا على (المشاكل المالية والمادية)

و (غياب الأجهزة الحديثة في المدارس)، بوسط حسابي بلغ (٤.٥٣) لكل منهما واللتان عكستا درجة تأييد واستجابة عالية الشدة وتشيران إلى مدى الترابط الواضح بين المشاكل المالية والمادية وانعكاسات تلك المشاكل في غياب الأجهزة الحديثة في المدارس قيد البحث حيث نرى واضحا أهمية الجانب الاقتصادي وفاعليته في غياب الأجهزة ووسائل الإيضاح في المؤسسة التربوية وعلاقتها الرئيسة في الجوانب المالية والمادية واعتبارها معوق أساسي للجودة وبلغ الانحراف المعياري للفقرتين (٠.٦٩٥) و(٠.٧٦٩)على التوالي، وتشير كلتا القيمتين إلى مدى انخفاض تشتت إجابات المبحوثين تجاه تلك الفقرة وبالتالي تجانس آراء أفراد العينة حول مضمون الفقرتين.

أما أدنى العبارات من حيث قيمة الوسط الحسابي فكانت للفقرة (١١) التي تنص على (ضعف مهارات اتصال المعلم بالطلبة) فكان وسطها الحسابي مساويا إلى (٣.١٢) وهي قيمة تشير إلى تأييد متوسط الشدة من قبل المبحوثين، وكانت قيمة انحرافها المعياري (١.٢٥٠) والتي تشير إلى تشتت ملحوظ في إجابات وآراء عينة البحث، وهذا يشير إلى أن هناك اختلافا في وجهات النظر من قبل المبحوثين تجاه مضمون الفقرة وهذا يعني إن هناك انقساما واضحا ومتساويا في آراء المبحوثين بين مؤيد ومعارض لفكرة ضعف المهارات في الاتصال بين المعلم والطالب وهو مؤشر على عدم الاتفاق في عملية الاتصال وعلاقتها بعوامل عدة منها الخبرة والمستوى التعليمي والجوانب الاجتماعية الأخرى للمعلم .

إجمالا بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لكافة فقرات محور معوقات الجودة (٣.٩٥) مما يدل على درجة تأييد مرتفعة الشدة أبداها المبحوثين تجاه كافة فقرات هذا البعد نظرا لوقوع تلك القيمة ضمن المدى (٣.٥١–٥)، وتتأتى هذه النتيجة مؤشرا واضحا على إن المعوقات كثيرة في التعليم وفي المؤسسة التربوية في كافة الجوانب العلمية والاجتماعية والإدارية والمالية وفاعليتها في الأداء التربوي ، كما تبين قيمة الانحراف المعياري العام للبعد والبالغة (٠.٤٧٨) مدى قلة التشتت في إجابات المبحوثين وبالتالي تجانس أراء عينة البحث.

ولغرض تحديد مدى الاستجابة والتفاعل والاهمية لفقرات محور معوقات الجودة التعليمية، تم احتساب معامل الاختلاف إذ كلما كانت قيمة هذا المعامل قليلة دل ذلك على جودة الفقرة مقارنة بالفقرات الاخرى. والجدول (٤) يوضح تلك النتائج. ومن خلال النتائج يتضح ما يلي:

تصدرت الفقرة (المشاكل المالية والمادية) أولوية ترتيب الفقرات من وجهة نظر المبحوثين نظرا لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة بها الأقل وبلغت (٠.١٥) وهو مؤشر على أهمية الجانب الاقتصادي كونه معوق أساسي للجودة في المؤسسة التربوية ، تلتها الفقرة (غياب الاجهزة الحديثة في المدارس) بالمرتبة الثانية

وبمعامل اختلاف بلغ (٠.١٧) ويلاحظ هنا من آراء المبحوثين أهمية الأجهزة الحديثة في المدارس كونها وسيلة تعليمية فاعلة في إيصال الفكرة إلى الطالب ، في حين حلت الفقرة (غياب الجانب الصحي في اغلب المباني) بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف بلغ (٠.٢٠)، وجاءت الفقرة (قلة برامج التدريب لكوادر الجودة) بالمرتبة الرابعة تبعا لرأي المبحوثين بمعامل اختلاف قدره (٠.٢١). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة (عدد طلاب الصف لايخضع للمعايير التخطيطية) وبمعامل اختلاف (٠.٢٢) وبموجب هذه الفقرة التي تؤكد على إن المعيار داخل الصف يجب ان يكون وفق المعايير التخطيطية للجودة وبهذا تكون معوق أساسي إذا تجاوز المعيار في عدد الطلاب بالصف وهو يعي فقدان المعلم السيطرة على التركيز في الصف ، ومن ثم جاءت في المرتبة السادسة الفقرة (عدم توظيف التقنيات الحديثة من قبل الجودة) بمعامل اختلاف (٠.٢٣) والتي تؤكد على إن المحاباة في توزيع الإداريين في المؤسسة التربوية له دور فاعل في عمل الجودة ويمكن إن يكون عدم التوزيع بالشكل الصحيح معوقا كبيرة بعمل الجودة ، وفي المرتبة الثامنة جاءت الفقرة (قلة توظيف التكنولوجيا في الادارة وقلة مهارات العاملين) بمعامل اختلاف قدره (٠.٢٤) ، وتلتها في المرتبة التاسعة الفقرة (نقص برامج التشجيع والعقاب في المؤسسة التربوية) وبمعامل اختلاف (٠.٢٤) وجاءت آراء المبحوثين حول مبدأ الثواب والعقاب كمؤثر ومعوق للجودة في عدم استعمال هكذا مبدأ في المؤسسة التربوية ، ومن ثم جاءت في المرتبة العاشرة الفقرة (ضعف الجانب الاعلامي) وبمعامل اختلاف(٠.٢٤) وشدد المبحوثين على أهمية

جدول (٤) نتائج معامل الاختلاف لفقرات معوقات الجودة في التعليم الثانوي مع ترتيبها

الفقرة	١.المشاكل المالية والمادية	٢. الصعوبات الإدارية البيروقراطية	٣. ضعف الخبرة عند فرق الجودة	٤. قلة برامج التدريب لكوادر الجود	٥. ضعف الجانب الإعلامي	٦.نقص برامج التشجيع والعقاب في المؤسسة التربوية
معامل الاختلاف	0.15	0.25	0.28	0.21	0.24	0.24
الترتيب	1	١١	١٣	٤	١٠	٩

١٢.سوء توزيع المهام الإدارية وكثافتها لدى إدارة المدرسة	١١.ضعف مهارات اتصال المعلم بالطلبة	١٠.لم يتحقق الرضا لدى الطلاب عن جو التعليم	٩.عدد طلاب الصف لا يخضع للمعايير التخطيطية	٨.المحاباة في توزيع الإداريين والمعلمين	٧.عدم توظيف التقنيات الحديث من قبل العاملين في الجودة	الفقرة
0.35	0.4	0.3	0.22	0.23	0.23	معامل الاختلاف
١٥	١٦	١٤	٥	٧	٦	الترتيب
	١٧.عدم وضوح آليات الجودة لدى بعض المعلمين	١٦.قلة التفاعل بين المعلم والطالب	١٥.غياب الجانب الصحي في اغلب المباني	١٤.قلة توظيف التكنولوجيا في الإدارة وقلة مهارات العاملين	١٣.غياب الأجهزة الحديثة في المدارس	الفقرة
	0.28	0.41	0.2	0.24	0.17	معامل الاختلاف
	١٢	١٧	٣	٨	٢	الترتيب

الجانب الإعلامي في اخذ دوره في دعم الجودة في المؤسسة التربوية ، وبعدها في المرتبة الحادية عشر جاءت الفقرة (الصعوبات الادارية والبيروقراطية) وبمعامل اختلاف (٠.٢٥) حيث نصت على التعامل في بيروقراطية في المؤسسة التربوية يعد معوقا في عمل الجودة ، وفي المرتبة الثانية عشر جاءت الفقرة (عدم وضوح آليات الجودة لدى بعض المعلمين) بمعامل اختلاف (٠.٢٨)، وفي المرتبة الثالثة عشر جاءت الفقرة (ضعف الخبرة عن فرق الجودة) وبمعامل اختلاف قدره (٠.٢٨) ، تلتها في المرتبة الرابعة عشر جاءت الفقرة (لم يتحقق الرضا لدى الطلاب عن جو التعليم) بمعامل اختلاف (٠.٣٠) ، بعدها جاءت في المرتبة الخامسة عشر الفقرة (سوء توزيع المهام الادارية وكثافتها لدى ادارة المدرسة) وبمعامل اختلاف (٠.٣٥) حيث أكدت على الجانب الإداري الذي يعمل على تطوير عمل الجودة في حالة اتقانه وعدم السؤ

في توزيعه ، وتلتها في المرتبة السادسة عشر الفقرة (ضعف مهارات اتصال المعلم بالطلبة) وبمعامل اختلاف قدره (٠.٤٠) ، بينما حلت الفقرة (قلة التفاعل بين المعلم والطالب) بالمرتبة السابعة عشر والأخيرة بمعامل اختلاف (٠.٤١).

الدراسة التحليلية لاستجابات المبحوثين للمعوقات في ادارة الجودة في المدارس الثانوية يعزى لمتغيرات الدراسة(النوع الاجتماعي، الخبرة في الجودة، المسمى الوظيفي).

◈ لغرض دراسة هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات المبحوثين للمعوقات التي تعيق عمل ادارة الجودة التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة الكوت تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ، فقد تم استخدام اختبار t لمعرفة تلك الفروق والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (٥) اجابات المبحوثين لمعوقات الجودة التعليمية تبعاً للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	القيمة الجدولية
ذكر	4.01	0.492	4.127	1.938
انثى	4.27	0.501		

من خلال نتائج الجدول يتضح ان قيمة t والبالغة 4.127 هي اقل من قيمتها الجدولية والمساوية 1.938 عند درجة حرية 257 ومستوى دلالة 0.05 وهذا يشير الى رفض الفرضية الصفرية والتوصل الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات المبحوثين للمعوقات التي تعيق ادارة الجودة التعليمية في المداري الثانوية وفقاً للنوع الاجتماعي. وهذا يرجع الى وجود فارق ملحوظ بين متوسطي استجابات النوع الاجتماعي والذي له الاثر في اظهار معنوية الفروق في النتائج.

◈ لدراسة هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخبرة في الجودة وأراء المبحوثين عن معوقات الجودة التعليمية للمدارس الثانوية في مدينة الكوت ، فقد تم احتساب اختبار مربع كاي لاختبار معنوية تلك العلاقة، ونتائج الجدول (٦) يوضح هذا الاختبار:

جدول (٦) اختبار مربع كاي للخبرة بالجودة مع آراء المبحوثين لمعوقات ادارة الجودة التعليمية

الخبرة بالجودة	اتفق بشدة	اتفق	محايد نوعا ما	المجموع	قيمة χ^2
١–٣	١١٩	١١٩	٢٠	٢١٩	7.336
٤–٦	٦	٢٨	٦	٤٠	
المجموع	٨٦	١٤٧	٢٦	٢٥٩	

يتضح من خلال الجدول بوجود علاقة معنوية بين الخبرة بالجودة وآرائهم عن معوقات الجودة، وذلك برفض الفرضية الصفرية حيث ان قيمة مربع كاي بلغت لهذا الاختبار 7.336 وهي اعلى من قيمتها الجدولية عند

درجة حرية ٢ ومستوى دلالة 0.05 والمساوية الى 5.99. وهذا يشير الى علاقة الخبرة في الجودة ورأيهم عن تلك المعوقات وما يترتب عليه من متعلقات مدرسية خاصة بمعوقات النظام التعليمي الثانوي ومعرفة تلك المعوقات لغرض تحقيق وتعزيز الجودة في المدارس الثانوية.

◈ لمعرفة هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسمى الوظيفي وآراء المبحوثين عن المعوقات التي تعيق ادارة الجودة التعليمية للمدارس الثانوية في مدينة الكوت، تم احتساب مربع كاي لمعرفة معنوية العلاقة.ونتائج في الجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٧) اختبار مربع كاي بين المسمى الوظيفي وآراء المبحوثين لمعوقات ادارة الجودة التعليمية

المسمى الوظيفي	اتفق بشدة	اتفق	محايد نوعا ما	المجموع	قيمة χ^2
مدير	٢٠	١٢	٥	37	13.409
معاون	١٨	١٣	٦	37	
مدرس	٤٠	٥٩	١٢	111	
مشرف اختصاص	٢٢	١٠	٥	37	
رئيس لجنة اولياء الامور	١٥	١٧	٥	37	
المجموع	١١٥	١١١	٣٣	259	

يتبين من خلال نتائج جدول (٧) ان قيمة مربع كاي المحتسبة تساوي 13.409 وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة 15.407 عند درجة حرية ٨ ومستوى دلالة 0.05 وبهذا لا ترفض الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود علاقة بين المسمى الوظيفي وآراء المبحوثين عن المعوقات. بمعنى ان معوقات الجودة التي تواجه المدارس الثانوية ليست لها علاقة مع المسمى الوظيفي الخاص بعينة المبحوثين.

ما يشير إلى إن المبحوثين يرون وجود هذه العوامل هي كمعوقات رئيسة في المدارس ومع تزايد أعداد الطلاب في المدارس والتحديات الاجتماعية والإدارية والاقتصادية التي تواجه العمل التربوي لذلك أصبح من العسير تحديد هذه التحديات بالشكل اليسير ووضع برامج وخطط لمواجهة هذه التحديات مما أدى إلى انخفاض المستوى التعليمي بشكل ملحوظ في كثير من المدارس لذا يجب وضع برامج ملائمة يمكن تطبيقها في مؤسساتنا التربوية والعمل على إزالة المعرقلات من الوثائق الغير ضرورية والانشغال ببرامج الجودة.

نتائج البحث

١- بينت النتائج أن نسبة الذكور كانت 56.76% و نسبة الإناث 43.24% وهذا يعطي انطباع أن مجتمع البحث هو مجتمع متقارب بين الذكور والإناث و طبيعة التقاسم المشترك للمسؤولية التربوية في المجتمع بين كلا الجنسين.

٢- تبين أن المسمى الوظيفي (مدرس) كان الأعلى بين المبحوثين حيث كانت نسبتهم 42.8% ، وقد تساوت النسب الباقية من مدير ومعاون ومشرف اختصاص ورئيس لجنة أولياء الأمور والمساوية الى 14.2% لكل مسمى وظيفي.

٣- إن الغالبية العظمى من الذين يعملون في لجنة لجودة كانت تتراوح خبرتهم مابين (١–٣) سنة وبنسبة 84.56% بينما كانت مدة الخبرة من (٤–٦) سنة في المرتبة الثانية وبنسبة 15.44%. وهذا مؤشر إلى قلة واضحة في خبرات أكثر العاملين في موضوع خبرة إدارة الجودة.

٤- أشارت نتائج البحث من خلال معامل الاختلاف وبالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري إلى أن المعوقات المادية والمالية تشكل أهم المعوقات في إدارة الجودة الشاملة وبمعامل اختلاف (٠.١٥) وقد جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية.

٥- أشارت نتائج البحث ومن خلال معامل الاختلاف وبالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري بأن المعوقات المالية والمادية لها المرتبة الاولى والتي تشكل الاكثر اهمية في الاستجابة والتفاعل من قبل اعضاء لجنة الجودة والتي بلغ فيها معامل الاختلاف 15% وهذا مؤشر على اهمية الجانب الاقتصادي كونه معوق اساسي ومهم للجودة في التعليم الثانوي. في حين ظهر بالمرتبة الثانية غياب الاجهزة الحديثة في المدارس فيه قيمة هذا المعامل تساوي 17% وهذا يتضح ضعف المقدرة لدى المدرسين على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس. كما ظهر ضعف مهارات اتصال المعلم بالطلبة وكذلك قلة التفاعل بين المعلم والطالب بالمرتبتين الاخيرتين حيث كانت قيمة معامل الاختلاف فيهما على التوالي 40% و 41% وهذان المؤشران يشيران على اهمية التواصل والتفاعل بين المعلمين والطلبة والضرورة له وتأكيد الجانب الاجتماعي بين المعلم والطالب الذي يعمل على تطوير الجودة من خلال خلق الابداع للطلبة وتحفيزهم وبناء قدراتهم الفكرية والابداعية وهذان المؤشران يفسران مدى التوازن وخلق التفاعل والدافعية مابين اسر الطلبة والمؤسسة التربوية.

٦- أسفرت نتائج اختبار (t) الخاصة بدراسة الفروق بين استجابات النوع الاجتماعي عند محور معوقات الجودة التعليمية برفض الفرضية الصفرية والتوصل إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات المبحوثين للمعوقات التي تعيق الجودة في التعليم الثانوي.

٧- اوضحت نتائج اختبار مربع كاي الخاصة بآراء المبحوثين عن معوقات الجودة التعليمية الثانوية وفقاً للخبرة في الجودة برفض الفرضية الصفرية والتي تنص لاتوجد علاقة معنوية بين الخبرة في الجودة وأراء المبحوثين عن معوقات الجودة التعليمية للمدارس الثانوية في مدينة الكوت. وهذا يعني أن يكون لأعضاء الجودة مركزية في اتخاذ القرارات والتدخل في ايجاد الحلول المناسبة والتعليمات الحاكمة لمعوقات الجودة التعليمية ليكون تأثيرهم فاعل وقريب من صنع القرار.

٨- بينت نتائج اختبار مربع كاي الخاصة بدراسة المسمى الوظيفي وعلاقته بآراء المبحوثين عن محور المعوقات في العملية التربوية للتعليم الثانوي في مدينة الكوت بقبول الفرضية الصفرية والتي إشارات بعدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المسمى الوظيفي وأراء المبحوثين. وهذا يعني أهمية الدور الكبير للمسمى الوظيفي في استقلاليته مع أراء اعضاء اللجنة في الجودة عن رأيه حول معوقات الجودة.

التوصيات

١- على وزارة التربية اختيار أعضاء لجنة الجودة وفق معايير تخصص لهذا الغرض وتناسب إدارة الجودة وتمكن أعضاء لجان الجودة وترفع قدراتهم في التعامل مع الأنظمة الجديدة وقدرتهم على الإبداع والابتكار .

٢- على الحكومة المحلية إعداد تشريعات تؤهل النظام التربوي بالعمل لا مركزيا عن طريق اتخاذ القرارات والنتائج وبما يلاءم البيئة المحلية بعيدا عن سلطة المركز .

٣- توفير الدعم المالي الكافي لإدارة الجودة والذي يسهم في تطوير قدرات المدراء وكذلك توفير الأدوات اللازمة التي تسهم في إسناد إدارة الجودة .

٤- إعداد قاعدة متينة وعريضة من المشرفين الاختصاصيين والتربويين وذلك لمراقبة ومتابعة تحسين الأداء عن طريق زيادة العدد وتدريب قدرات المشرفين وفق البرامج المعتمدة عالميا .

٥- التركيز على تطوير المواد العلمية الأكثر فاعلية في رفع قدرات الذكاء لدى الطلبة من خلال البحث والتطوير .

٦- ضرورة العمل على شكل فريق متعدد الاختصاصات ومنهم الإحصائيين المتخصصين من ذوي الخبرة في كيفية استعمال النماذج الإحصائية وعلاقتها بموضوع إدارة الجودة لما يمتلك الموضوع من أهمية تحتاج إلى خبرات متعددة وكفاءة وقدرات متميزة في استعمال الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة وكيفية توظيفها وتسخيرها لخدمة موضوع البحث مع اشراك المتخصصين في علم الاجتماع والادارة ليكون شكل النتاج متكاملا والوصول إلى نتائج مرضية تفيد الهيئة التعليمية بكافة مجالاتها.

المصادر:

١. بلوط، حسن إبراهيم، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دارالنهضة العربية، لبنان،٢٠٠٥.
٢. البيلاوي، د.حسن حسين واخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ، ط١ ، دار المسير ، عمان ، الأردن، ٢٠٠٦.
٣. جابر، الاء، تعريف الإدارة التربوية وخصائصها، الموقع: www.madow3.com، ٢٠١٦.
٤. جودة، د.محفوظ احمد، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، ط ٦ ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن،٢٠١٢.
٥. الحاج، د.طارق و حسن، د. فليح، الاقتصاد الإداري، ط١، دار صفاء للنشر، عمان،٢٠٠٩.
٦. حافظ، د.عبد الناصر علك، إدارة الجودة وإدارة الجودة البيئية ، دار الكتب والوثائق بغداد،٢٠١٥.
٧. حافظ، د.ناهدة عبد الكريم، مقدمة في تصميم البحوث الاجتماعية، مطبعة المعارف، بغداد، العراق، ١٩٨١.
٨. الخطيب، احمد وآخرون، ادارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية،عالم الكتاب الحديث، عمان، الاردن، ٢٠٠٦.
٩. الربيعي، محمود داود ، التنظيم الاداري في العمل الرياضي، دار الضياء للطباعة والنشر، النجف،العراق، ٢٠٠٨ .
١٠. زامل، عبد جبر، إدارة الجودة للنظام التعليمي الثانوي دراسة اجتماعية ميدانية في مدينة الكوت ، أطروحة دكتوراه ،قسم علم الاجتماع، كلية الاداب، جامعة بغداد، العراق،٢٠١٨.
١١. سلاطنية، د.بلقاسم والجيلاني، د. احسان، أسس المناهج الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٢.
١٢. الشماع، د.خليل محمد حسن، مبادئ الإدارة، ط٥، دار المسير، عمان، الأردن،٢٠٠٧.
١٣. الطائي، د.يوسف جخيم واخرون، نظم إدارة الجودة ، جامعة الكوفة، العراق،٢٠٠٥.
١٤. العاني، صبري رديف، العينات، مطبعة جامعة بغداد، بغداد، العراق،١٩٨١.
١٥. العبادي، د.هاشم فوزي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الكتب والوثائق، بغداد، العراق،٢٠٠٩.
١٦. عطية، محسن علي، الجودة الشاملة والجديدة في التدريس، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٩ .
١٧. نوري، محمد عثمان الأمين، تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية (خطوات البحث العلمي–ج١)، ط٤، خوارزم ناشرون مكتبات ،جدة، المملكة العربية السعودية،٢٠١٤.
18. Wiklund, H. and Klefsjo, B. et al, Innovation and TQM in Swedish Higher Education Institutions, Possibities and Pitfalls, the Ton Mayazin 2003,V.15,Issue 2, pp 99–107.