الاتصال التربوي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي المدرسي و علاقته بجودة التعليم من وجهة نظر المعلمين

- دراسة استكشافية بمدينة وهران -

د. غريب العربي
أ. كراس الهواري
أ. ساردو حسان
جامعة محمد بن أحمد وهران 2 (الجزائر)

الملخص:

تهدف هذه دراسة إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التربوي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي المدرسي بجودة التعليم في المدرسة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين و انطلق البحث من الإشكالية التالية:هل هناك علاقة بين الاتصال التربوي بين المعلم و المدير و تحقيق جودة التعليم ؟ و للإجابة عليها اختيرت عينة عشوائياً من خمس مدارس من مدينة وهران و بلغ حجمها 50 معلماً ومعلمة، و اعتمد لقياس متغيري الدراسة على استبانتين و بعد المعالجة النظرية و الميدانية لمتغيرات الدراسة خلصت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التربوي بين المدير والمعلم و جودة التعليم في المرحلة الابتدائية.

الكلمات المفتاحية : الاتصال التربوي _ جودة التعليم

Summary:

The aim of this study to know the relationship between the educational communication as one of the dimensions of the regulatory climate-school the quality of education in the primary school from the point of view of teachers and go search from the following problem: is there a relationship between the educational communication between the instructor and the director and achieve the quality of education? And to answer randomly selected a sample of five schools of the city of oran and size reached 50 teachers, and was adopted to measure the study variables after processing a questionnaire ,and field theory and the study variables, the results concluded that there was no statistically significant relation between the educational communication between the manager and the instructor and the quality of education at the primary stage.

Keywords: Communication educational -quality education

المقدمة:

تعد مشكلة الاتصال من المشكلات التي جذبت اهتمام العلماء في شتى فروع المعرفة؛ ومن بينها التربية والتعليم، لدرجة أصبحت فاعلية مدير المدرسة، تعتمد بدرجة كبيرة على فعالية الاتصال الذي يجريه مع المعلمين والإداريين والطلاب، وهذا ما أكد عليه (كلارك Clark) في دراسة للسلوك الإداري بين مديري المدارس الثانوية،حيث وجد أن أكثر المديرين فعالية هم الأكثر اتصالاً مع المعلمين، والإداريين، وأولياء الأمور. (شهاب،03:1989)

ويشير عزيز حنا 1985 : إلى أن نجاح عملية التعليم ترجع إلى دور المعلم بما يماثل 60% ،في حين أن ما تمثله العناصر الأخرى من أركان عملية التعليم كالمناهج المدرسية والإدارة لا يتجاوز ما نسبته 40%.(الأزرق،02:2000). ويرى سميث(Perry M.Smith) أن القائد عندما يكون ممتلكاً للقدرة على الاتصال بالآخرين فإن الاتصالات مع قمة الهيكل التنظيمي وقاعدته ، تكون بطريقة مفهومة ، ومؤثرة ولها معنى، وإذا كان

القائد متكلماً جيداً فيمكنه استمالة الناس، والتأثير فيهم، وإذا كان مستمعاً جيداً يستطيع تقبل الآراء والنقد، واستلام التغذية الراجعة، مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة. (خرابشة،2008: 122)

و على ضوء أهمية دور الاتصال التربوي في الرفع من فعالية أداء الموارد البشرية المتمثلة في هيئة التدريس فانه من الأهمية الاهتمام بتحقيق جودة البيئة المتمثلة في الاتصال التربوي كأحد أبعادها حيث ضرورة اهتمام الإدارة المدرسية بالعوامل التنظيمية و النفسية لإشباع حاجات هيئة التدريس و بالتالي تمكينهم من استغلال طاقاتهم و قدراتهم و مواهبهم بحيث يؤدي ذلك إلى الرفع من فعالية أدائهم التربوي و تحقيق جودة عملهم كجزء من الجودة الشاملة التي تهدف إليها المنظمة المدرسية.

مشكلة البحث:

تسعى أي دولة من خلال إدارتها العامة و في إطار فلسفتها المتبناة ،إلى تطوير منظومتها التعليمية و اختيار السبل الكفيلة و الضرورية للرفع من كفاءتها و فعالية أداء مواردها البشرية كحتمية لتطور مجتمعها و مواجهة عصر متغير بوتيرة متسارعة في أدواته و تكنولوجيته و توسعه المعرفي الكبير.

حيث يعتبر المجال التعليمي من المجالات التي نرى أهمية و ضرورة الحرص على جودة مخرجاته ،و التي تعتبر هذه المخرجات مؤشر من مؤشرات نجاحها من خلال تحقيقها لأهدافها و غاية وجودها و تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة و الباحثين و الأكاديميين بوصفها إحدى المفاهيم السائدة و المرغوبة في الفترة الحالية.(خالد الصرايرة،2008: 03)

و قد أكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات ايجابية على أداء المنظمات التي تطبقها و تحقيق جودة المدرسة يتطلب و لابد تحقيق جودة العملية التعليمية عن طريق مكونات عناصرها و يتم ذلك عن طريق:

1: جودة المعلم من حيث الاهتمام بأهمية بحث سبل الرفع من فعالية أدائه.

2: جودة المتعلم و ذلك عن طريق الرفع من إمكانياته المعرفية و تحصيله الدراسي.

3: جودة المناخ التنظيمي داخل المدرسة و ذلك عن طريق توفير بيئة اجتماعية سليمة بين كل أفراد المدرسة.

و إدارة الجودة الشاملة ليس بالأمر الهين، بل هو فلسفة يتشبع بها القائم على رسم معالم العملية التربوية وإمكانات مادية من وسائل و أدوات، وبشرية من إطارات و كوادر مدربة و متخصصة تسهر على تنفيذ هذه الخطط و تركيب نفسي ينسجم في وسط نسيج اجتماعي لغاية تحقيق الجودة حيث يكون الأداء مؤشر من مؤشرات نجاحها.

و لأجل ذلك هدفت هذه الورقة إلى إلقاء الضوء على علاقة الاتصال التربوي المدرسي بإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين من خلال التعرف على:

1: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم.

2: أهمية الاتصال التربوي كأحد أبعاد المناخ التنظيمي المدرسي.

3: أهمية الاتصال التربوي في تحقيق الجودة المدرسية.

و من خلال كل ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

هل هناك علاقة بين الاتصال التربوي بين المعلم و المدير و تحقيق جودة التعليم ؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية الورقة البحثية من أهمية متغيراتها، حيث ركزت هذه الورقة على متغير الاتصال التربوي كبعد من أبعاد المناخ التنظيمي، ومتغير الجودة الشاملة و كل ذلك من وجهة نظر المعلمين و يمكن تحديد هذه الأهمية من خلال التركيز على النقاط التالية :

- ضرورة تأكيد أهمية الاتصال التربوي و بالتالي تأكيد دوره في تحسين العملية التعليمية و جودتها،عن طريق رفع فعالية أداء المعلم داخل الصف التربوي كمؤشر من مؤشرات الجودة.
- أهمية المعلم كعنصر محوري من عناصر العملية التربوية .
- قلّة الدراسات التي تناولت أثر الاتصال بين المدير والمعلم على جودة التعليم في مدارس الابتدائية.
- قد تشكل هذه الدراسة حافزاً لإجراء دراسات أخرى لتطوير العلاقة المهنية والاجتماعية والإنسانية بين المديرين والمعلمين.

الإطار النظري لمتغيرات البحث:

تعريف الاتصال: "عملية سلوكية بين إنسان وآخر، أو بين مجموعة من الأفراد تتضمن معلومات وأفكاراً، وتستخدم عدة أساليب في سبيل تحقيق أهداف مرغوبة.(عبد الباقي،257:2002). ذكر (مرسي، 31:1984) أن الاتصال عملية يتم خلالها نقل وتبادل بيانات ومعلومات وأفكار وإشارات ورموز من شخص إلى شخص أو مجموعة فيما بعد. وأورد (نشوان 80:1986)أن الاتصال وسيلة نقل المعلومات والقيم والاتجاهات ووجهات النظر.وأشار (ماهر، 319:1986) الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة إلى الطرف الآخر.وعرفه (السلمي، 230:1975) هو تدفق المعلومات من أحد أطراف العلاقة إلى الأطراف الأخرى

عناصر الاتصال التربوي: ويتم الاتصال من خلال مجموعة من العناصر هي:

1- **المرسل أو المتصل:** وهو الفرد الذي يوجه رسالة الاتصال، ويتمثل في حالة التربية المدرسية بواحد مما يلي: المدير، المعلم، التلميذ، الموجه التربوي وآخرين.

2- **المستقبل:** وهو الفرد الذي يتلقى محتوى أو رسالة الاتصال، فإما أن يقبل الرسالة ويستوعبها ، ويقوم بتنفيذ متطلباتها، أو يرفضها، ويتجاهلها.

3- **غرض الاتصال:** و يكون في العادة على مستويين : ظاهري مرتبط بعامل أو مهمة إنسانية أو مدرسية ، ثم مستتر خفي مرتبط بظاهرة نفسية أو حاجة خاصة للمرسل (الإداري أو المعلم) أو غيرهما في البيئات المدرسية والمحلية.

4- **محتوى أو رسالة الاتصال:** وقد يكون معلومات وحقائق أو مهارات أو ميولاً أو مشاعر وعواطف إنسانية ، وفي تربيتنا المدرسية المشاعر والعواطف والميول مغفلة نوعاً ما.

5- **التغذية الراجعة:** وتتمثل في اعتراف الفرد باستقبال رسالة الاتصال، ومن ثم إعطاء انطباعاته وردود فعله الإدراكية، والعاطفية، والحركية السلوكية، حول صحتها أو صلاحيتها العامة **(حمدان ،21:2000)**

6- **قناة الاتصال:** وتسمى أيضاً الوسيلة، وهي القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل، ابتداء من الصوت العادي للمرسل والكتب والمطبوعات والخرائط والرسوم ....الخ، ويمكن للمرسل أن يرسل رسائله عبر وسائل وقنوات مختلفة، تتمم بعضها بعضاً. وقد تكون وسيلة الاتصال مباشرة بين الأفراد أو الجماعات، وقد تكون غير مباشرة، باستخدام الأساليب الآلية أو الميكانيكية. (العناتي و العياصرة،6:2007)

أهمية الاتصال في الإدارة المدرسية:

وتبرز أهمية عملية الاتصال في الجهاز الإداري المدرسي لعدة اعتبارات ذكرها

1- الاتصال يلعب دورا أساسيا في تناول مشكلات المدرسة وطرق علاجها.

2- الاتصال وسيلة فعالة في إحداث التأثير المطلوب على الفئة المستهدفة من أجل إنجاز الأهداف المطلوبة.

3- يمثل الاتصال جزءا رئيسيا من مهام المسئولين في الجهاز الإداري داخل المدرسة مما تنشأ عنه الحاجة إلى تدريب القيادات الإدارية التي تحتاج إلى تدريب لضمان الكفاية الإدارية المطلوبة.

4- الاتصال يعتبر الوسيلة الضرورية لتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم وإحداث التغيير في أنماط سلوك الأفراد وتطوير فلسفة المدرسة.

5- عملية الاتصال داخل المدرسة تحتوي على جانب انفعالي وأخر نفسي ، مما يكون له أكبر الأثر على المناخ الأكاديمي والإداري في النظام المدرسي.

وسائل اتصال المدير بالمعلم:

1-الاجتماعات: لمناقشة الاقتراحات التي تؤدي إلى ترقية المدرسة، والنهوض بها، وتضم هذه الاجتماعات أعضاء الهيئة التدريسية.

2- المقابلات الشخصية: والمقابلة في العادة تحدث وجهاً لوجه، وتتطلب المقابلة من المدير التمتع بصفات معينة مثل كونه بشوشاً، ولديه الاستعداد على الإقبال على محدثه بلباقة واحترام، فيصغي إليه ويحترم رأيه، ولا يقاطعه أثناء حديثه بالإضافة لكونه طلق الحديث، يحسن التصرف في المواقف الطارئة، وذلك لكي يكون قريباً من قلوب من يقابلونه، لكي يتقبلوا آراءه، ويقتنعوا بها. (نصر الله،277:2001)

تعريف الجودة: تباينت التعاريف و اختلفت باختلاف منطلق كل من عرفها من حيث نوعية المنظمة و نوعية المنتج و الكل في قناعة بأهميتها و دورها الفعال في تحقيق جودة المنتوج أو جودة الخدمة المقدمة ومن هنا يمكننا إبراز أهم التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة :

عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها:"أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء "(مهدي السامرائي،02:2007).

كما تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها:" مجموعة من الصفات والخصائص التيتتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا" (طرفاي ن ،2014: 13).

أما الجودة حسب المعايير اليابانية فهي تعني:" تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الأكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأكثر ارضاءًا للمستهلك. (صديقي عبد الله، 2004 :24)

عرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين AFNORعلى أنها: قدرة مجموعة من الخصائص و المميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء.(Daniel ،2002: 21)

عرف Baaharat Wakhulu إدارة الجودة الشاملة على أنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من اجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح وبالشكل الصحيح ومن المرة الأولى وفي كل وقت.(زيد منير،2006: 35)

كما عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها الفلسفة الإدارية التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة أداء جميع العمليات والمنتجات وكذلك الخدمات في المنظمة.

أما Fournier و Perigord فيعرفانها بأنها مجموعة من المبادئ والطرق والأدوات المنظمة ضمن إستراتيجية تهدف إلى تحفيز المنظمة لإرضاء الحاجيات.(Philipe، 1996: 39).

تعريف الجودة في التعليم :

تشير الجودة في المجال التربوي التعليمي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات و الجودة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

و يقصد الجودة في المجال التربوي التعليمي: أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا.

و تركز الجودة في التعليم حسب أ. د مرداوي كمال على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات والعمليات والمخرجات للعملية التعليمية ، إذ أن المفهوم يتطلب النظر إلى كل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب وكيفية إعداد المؤسسة لهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية ، وكذلك المعلمين والإداريين والعاملين الذين هم بحاجة إلى تدريب وتطوير لمهاراتهم و كفاياتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها وفقا لمبادئ الجودة الشاملة لديمنج وغيره من المتخصصين، وهذا يتطلب فحص الهيكل التنظيمي للنظام التربوي في أي مؤسسة تعليمية حتى يتوافق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة مع توفر مناهج توافق متطلبات الحياة العصرية .و قد أكد ديمنج على أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالرغم من وضعها أساسا للقطاع الصناعي، إلا أن المبادىء البشرية التي ترتكز عليها يمكن تطبيقها كذلك في قطاع الخدمات بما فيه التعليم. (مرداوي كمال)

منهج البحث:

استخدم المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث، لأنه يمد الباحثين بمعلومات دقيقة، وقيمة، تعين على فهم الحاضر، ورسم خطط المستقبل و اتجاهاته.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: تم تطبيق البحث في العام الدراسي2017 الفصل الأول.

الحدود المكانية: بعض المدارس الابتدائية في مدينة وهران.

الحدود البشرية: عينة من معلمي المرحلة الابتدائية في مدارس مدينة وهران.

أدوات الدراسة: اقتصرت الدراسة على استبيانين

الاستبيان الأول خاص بالاتصال التربوي و قد تم بناء الأداة من طرف الباحثة ذياب سعد المطرفي من جامعة أم القرى كلية التربية العربية السعودية وقد تم التأكد من صدق الأداة عن طريق الصدق الظاهري بواسطة أساتذة متخصصين و صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل بيرسون حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية.

ثبات أداة الدراسة: و قد تم التأكد من أداة الدراسة عن طريق استخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ 0.951 وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للورقة البحثية.

الاستبيان الثاني الخاص بقياس الجودة من إعداد الأستاذ يزيد قادة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تحت عنوان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية بولاية سعيدة.

صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق الاستبيان المستخدم تم الاعتماد على محكمين متخصصين في صياغة الاستبيان لتحديد مجالاته و لمعرفة مدى ملائمة عباراته لأهداف الدراسة و بعد التعديل وفق اقتراحات الأساتذة تم تبني الاستبيان بصورته النهائية.

قياس ثبات الاستبيان :لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان و الاتساق الداخلي لعباراته , فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان مقدرة ب 0.928 و هي مؤشر على ثبات الاستبيان و قابليته للتطبيق.

الإجابة عن التساؤل الأول: أهمية الاتصال التربوي من وجهة نظر المعلمين:

جدول01 : يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات استبيان الاتصال التربوي :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	السهولة في الاتصال عند الحاجة	3.52	1.488
02	السهولة في تقديم المعلومات	3.30	1.432
03	القيام بشرح القرارات التي يتم اتخاذها	4.02	1.116
04	التعبير عن الرسالة بشكل واضح	4.08	1.158
05	المصداقية في المعلومات الواردة بالرسالة	3.82	1.366
06	التركيز على إبراز النقاط الرئيسة أثناء الاتصال بهم	4.26	1.103
07	الاهتمام بمقترحات المعلمين	3.10	1.403
08	الاهتمام بالمناسبات الخاصة للمعلمين	3.58	1.416
09	التفاعل مع الملاحظات التي يبديها المعلمين	3.38	1.483
10	تقبل الرسائل الموجهة من قبل المعلمين	4.06	1.346
11	إتاحة الفرصة للمعلمين باختيار المواد التي يرغبون في تدريسها	3.16	1.218
12	إتاحة الفرصة لمعلمين اختيار المراحل التي يرغبون في تدريسها	3.40	1.512
13	مشاركة المعلمين في تامين احتياجات الغرفة الخاصة بهم	3.80	1.400
14	التشجيع على تبادل المعلومات والأفكار بين المعلمين	3.62	1.510
15	إشراك المعلمين في النقاش أثناء الاجتماعات	3.60	1.552
16	التشجيع على التجدد والابتكار	3.58	1.401
17	إتاحة الفرصة للمعلمين للاشتراك في صياغة القرار	3.60	1.471

مناقشة النتائج :

تبين من خلال استجابات عينة الدراسة أن واقع الاتصال داخل المدرسة يختلف من حيث موقع المعلم في تلك المدرسة و علاقته بالإدارة المدرسية و بالمدير من خلال جملة من العلاقات و المهام حيث:

نجد البند 1 في ما يخص سهولة الاتصال اقتربت النسبة إلى 48 %.

ثم في البنود 4-5-6-10-11-12-13-14-15- كانت النسب تتراوح قيمتها بين 40 % و 50 % و هي نسب عالية تؤكد مستوى الاتصال و نوعيته الموجودة داخل مؤسسات العينة و التي تهتم بوضوح الرسالة بين الإدارة و المعلم و بمصداقية فحواها المهني و كذلك مشاركة المعلمين في تأمين الغرفة الخاصة بهم.

و ثم هناك تضاربات في آراء العينة حيث نجد نسبة 54 % من البعد 14 ترى أن بيئتهم المدرسية تشجع على تبادل المعلومات و الأفكار بين المعلمين في حين أن البند 16 وصلت النسبة فيه حدود 42 % بيئة لا تشجع على الابتكار و نسبة 52 % من العينة لا توافق على محتوى البند 09 الخاص بوجود تفاعل مع ملاحظاتهم و في نفس الوقت 40% يوافقون على عكس ذلك أي موافقتهم على وجود تفاعل .

و على الأرجح سبب وجود هذه التضاربات أو الاختلافات يرجع بالدرجة الأولى على وجود ضبابية في تشبع العينة بأهمية الاتصال في المدرسة و قدرتها على خلق حافز و بيئة تساعد على الرفع من فعالية أدائهم التربوي مثلما أكدته دراسة (فيصل عايد محمد ،2010) في وجود علاقة قوية بين الجودة الشاملة و أداء المعلمين التعليمي (يزيد قادة،2012: 05/04)

و الملاحظ كذلك أن الاتصال عند العينة المعنية لا يزال ينظر إليه عبارة عن علاقات إنسانية لا تؤثر في الأداء لا سلبا و لا إيجابا ،و هو ما أكدته إجابات المبحوثين حيث ترى أن الاتصال مهنة المسئول و هي وظيفة خاصة بالإدارة لا تؤثر على طبيعة أداء المعلم مثلما تؤكده الإجابة على البند 16 حيث تقاسمت نسبة الموافقة و عدم الموافقة بنسبة مرتفعة مقدرة ب 42 % ثم البند 17 حيث وصلت نسبة موافق في حدود 50 % كشكل آخر من أشكال الاختلاف و انقسام العينة بالتساوي مع رؤيتهم لأحد أشكال الاتصال التربوي.

في الأخير أهمية الاتصال التربوي أظهرته نتائج أراء العينة و أهميتها داخل البيئة التي توفرها المدرسة ،لكن هذه الأهمية رغم قناعة المعلمين بها و بوجود المؤشرات التي تساعدهم في عملهم ،لكن لازالت هذه القناعة غير راسخة و لازال لا ينظر إليها أنها بعد هام في طريق الرفع من الأداء التعليمي لديهم و بذلك تحقيق جودة التعليم كهدف من الأهداف الهامة للإدارة العليا .

الإجابة عن التساؤل الثاني: أهمية الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين:

جدول رقم 02: يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات استبيان الجودة الشاملة في التعليم :

الرقم	عبارات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المحور الأول : جودة المعلم		
01	استفادة المعلمون من برامج تدريبية في مجال الجودة التعليمية	3.28	1.526
02	الاستعانة بمتخصصين في مجال الجودة التعليمية لتدريب المعلمين على تطبيقها	3.74	1.454
03	يشارك في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة	3.38	1.510
04	يتبادل الخبرات مع زملائه و رؤسائه من أجل التحسين و التطوير	3.28	1.526
05	يوظف الوسائل التعليمية الحديثة و مهارات التعلم الإلكتروني في التدريس	3.54	1.474
	المحور الثاني: جودة الإدارة المدرسية (المدير)		
06	يتمتع المدير بشخصية ديناميكية	2.46	1.014
07	يتمتع بالمرونة في العمل و في تطبيق اللوائح و التشريعات	4.80	0.670
08	يهتم بجميع العاملين داخل المؤسسة من خلال تفقد أحوالهم الشخصية باستمرار	2.78	1.183
09	يشرك الأساتذة و العاملين في صنع القرارات و حل المشكلات	4.44	1.072
10	القدرة على تحديد مواطن القوة و الضعف داخل المؤسسة	2.78	1.282
11	يتخذ القرارات على أساس الحقائق	2.92	1.368
12	يتبنى أسلوب الإدارة بالتجوال أي التجول بين الأساتذة و العاملين و التلاميذ من أجل الأخذ بآرائهم و اقتراحاتهم مباشرة لخلق مناخ أخوي بين القيادة و المرؤوسين	4.54	0.994
13	يشجع الأساتذة و العاملين لمواصلة و استمرار تعليمهم و تطويرهم الذاتي	2.76	1.146

14	يحفز الأساتذة والعاملين ماديا و معنويا ليؤدوا عملهم بإتقان	4.42	1.090
15	يعتبر قدوة لجميع العاملين من الناحية العملية و الخلقية	2.68	1.236
	المحور الثالث: جودة التلميذ		
16	احترام الأنظمة و القوانين التربوية	4.40	1.178
17	التمتع بقيم الانتماء و المواطنة	2.48	1.015
18	القدرة على التعلم و التقويم الذاتي	2.48	1.054
19	الوعي بالتطورات العلمية و التكنولوجية	4.72	0.834
20	امتلاك المهارات الضرورية للاستمرار في التعلم مدى الحياة	2.56	1.146
21	القدرة على الفهم و التحليل و التقويم للمعلومات التي تقدم له و تطبيقات العملية	4.84	0.618

مناقشة النتائج:

أ: جودة المعلم :في البنود الخاصة بجودة المعلم يلاحظ أن استجابات العينة كانت بين الموافقة بنسبة 37 % و عدم الموافقة بنفس النسبة في ما يخص البند -01- الخاص باستفادة المعلم من البرامج التدريبية و استجابات العينة تدل على استفادة البعض منهم من هذا النوع من البرامج عكس البقية و هو ما يطرح تساؤلا حول معايير إتاحة فرصة التدريب و على أي أساس تم ذلك.

و بالنظر إلى باقي استجابات المبحوثين يتضح أنه هناك تقاسم بين أوافق و لا أوافق على أغلب البنود الخاصة بجودة المعلم البالغ عددها 5 بنود و هو ما يدل على اختلاف كبير و عدم توافقهم في ما يخص فرص التدريب و تبادل الخبرات و هذا الاختلاف يدل على اختلاف رؤى كثيرة في عدم تكافؤ الفرص بينهم و انتقاد مبطن لبعضهم البعض مثلما هو ظاهر في البند 04 حيث تقاسمت نسبة الموافقة ب 38 % و عدم الموافقة ب 36 % الذي هو خاص بتبادل الخبرات مع زملائه و رؤساءه .

و حقيقة الاستجابات يمكن أن تعتبر كمؤشرات هامة لعوائق في طريق تحقيق جودة المعلم مما قد يلعب دورا سلبيا يظهر في تدني فعالية أدائه التربوي.

ب: جودة الإدارة المدرسية (المدير) : و هي تخص البند 06 إلى البند 15 يلاحظ أن نسبة الموافقة كانت تتراوح بين 86 % إلى 90 % و هي نسب عالية تخص البند 07 الخاص بمرونة المدير ،و البند 09 إشراكه للمعلمين في صنع القرار و البند 12 في تمتعه بأسلوب التجوال بين المعلمين و التلاميذ و الأخذ بآرائهم .

و هي استجابات تظهر دور المدير و قدرته الإبداعية و الديمقراطية في العمل على الرفع من كفاءتهم و فعالية أدائهم.

و قد وصلت نسبة عدم الموافقة حدود 82 % في البند 06 الخاص بتمتع المدير بشخصية دينامكية و البند 08 بلا أوافق في حدود 68 % الخاص ب (يهتم بجميع العاملين و تفقده لأحوالهم) و البند 11 بنسبة عدم الموافقة وصلت إلى 68 %.

و هي استجابات خاصة بجودة المدير تأتي نقيض استجابات البنود -7-9-12-14- و هو ما يمكن اعتباره مؤشر آخر من مؤشرات عدم قدرة العينة على تبني معايير دقيقة يفهم من ورائها دور المدير و دورهم في عملية البحث عن جودة الإدارة المدرسية في شخص المدير يمكن أن تكون طريقة للرفع من أدائهم و تحقيق جودتها.

ج: جودة التلميذ: و هي خاصة بالبنود من 16 إلى 21 و قد وصلت نسبة الموافقة على البند 16 إلى نسبة 76 % و هو خاص باحترام الأنظمة و القوانين التربوية و هو أمر مفهوم و مقبول بل هو أحد أهم الأمور التنظيمية التي تخلق البيئة الضرورية للتعلم وفق فلسفة الإدارة العامة ،و البند 19 الذي وصلت فيه نسبة الموافقة حدود 88 % الخاص

بالوعي بالتطورات العلمية التكنولوجية ، والبند 21 بنسبة موافقة وصلت حدود 92 % و كلها مؤشرات على مدى استعداد التلميذ حسب رأي المعلمين على العمل على تحقيق جودة التعلم و التطور و تحقيق الفعالية المرجوة .

التساؤل العام: هل هناك علاقة بين الاتصال التربوي و تحقيق جودة التعليم ؟

جدول رقم 3: يبين نتائج اختبار العلاقة بين الاتصال التربوي و الجودة الشاملة :

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ر المحسوبة	مستوى الدلالة
الاتصال التربوي	3.64	1.23	0.232	غير دالة
الجودة الشاملة	3.55	1.36		0.005

يلاحظ في الجدول قيمة ر المحسوبة قدرت ب 0.23 و هو ما يوضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.005. و باعتبار الجودة الشاملة كأداة من الأدوات الفعالة التي تعمل على التحسين المستمر لجميع أوجه النظام، وإذا اعتبرنا المدرسة وجه من التنظيم، فإن نجاحها و بلوغ أهدافها يتطلب تحسين كل العناصر التي تكون العملية التعليمية.

الاتصال الجيد وحده لا يحقق أهداف الجودة المدرسية، بل لا بد من وجود عدد من العوامل الأخرى أهمها: طبيعة البيئة السياسية والاجتماعية ومدى مساعدتها أو تدعيمها لعملية الاتصال والتواصل، كما أن وجود علاقات إنسانية جيدة قائمة على الثقة والتعاون يساعد على تحقيق الأهداف، وأكد (جرادات وآخرون، 96) 2001: على أن الأعضاء العاملين داخل المدرسة الذين لا يتقنون مهارات التواصل و التفاعل المدرسي يصعب عليهم النجاح في مهماتهم التعليمية، كما أكدت الكثير من الدراسات على ضرورة إتقان هذه المهارات

هناك دراسات أكدت على وجود علاقة بين المناخ التنظيمي و أداء العاملين، مثل دراسة فهد بن عثمان بن محمد و التي توصلت إلى تأثير كبير للمناخ التنظيمي على أداء رجال الشرطة في أدائهم (كريم دروازي،18:2011) و دراسة (خالد بن صالح ،2001) المناخ التنظيمي و علاقته بالإبداع الإداري في اتخاذ القرارات و التي توصلت إلى إثبات وجود علاقة قوية بينهما من نفس المصدر، و هي تخالف نتائج هذه الورقة البحثية و السبب راجع إلى:

-غياب لثقافة الجودة و عناصرها عند العينة المبحوثة.

-غياب ثقافة أهمية الاتصال مع المدير و الزملاء و العاملين و حتى مع التلاميذ.

-غياب لدى العينة المبحوثة لفلسفة واضحة تحدد الأدوار، الحقوق والواجبات لكل عنصر من عناصر تحقيق الجودة بأبعاد المناخ التنظيمي على رأسه الاتصال التربوي.

وعلى أساس ذلك نوصي بجملة من التوصيات منها:

- يجب أن تكون الجودة الشاملة في التعليم هدف كل معلم و أستاذ.
- تأكيد أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة عن طريق خلق الفلسفة الكفيلة بتوفير البيئة الملائمة و الفعالة للتطبيق في المؤسسات التعليمية.
- وضع المعايير العملية القابلة لتفعيل الممارسات التعليمية و التي تضمن الفعالية و الكفاءة عن طريق الإتقان و التميز.
- ضرورة تأكيد أهمية الاتصال التربوي عن طريق المزيد من الدراسات و البحوث.
- ضرورة العمل على توفير و تهيئة الظروف المناسبة بجعل اتصال المدير بالمعلم اتصالا فعالا للرفع من كفاءة المعلم و تحقيق الجودة المرجوة.

المراجع:

1- شهاب موسى محمد مصطفى(1989): **معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد،الأردن.

2- الأزرق ، عبد الرحمن صالح (2000): **علم النفس التربوي للمعلمين**، دار الفكر العربي، ط1 ، طرابلس، ليبيا.

3- الخرابشة عمر(2008): **بناء برنامج تدريبي لتطوير كفايات الاتصال الإداري**، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس،المجلد السادس،العدد الأول، دمشق.

4- هند كابور(2010)، **مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية الحلقة الأولى، تعليم أساسي**، كلية التربية ،جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق .

5- مهدي السامرائي(2007):"**إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**"، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان، طبعة الأولى.

6- زيد منير عبوي (2006)، **إدارة الجودة الشاملة**،الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان.

7- مرداوي كمال، بن سيرود فاطمة الزهراء، **إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم دراسة ميدانية على مستوى مؤسسات التربية والتعليم لولاية قسنطينة**.

8- يزيد قادة (2012)، **واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان.

9- كريم دروازي(2011)،**الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية و علاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة الرياضية** ،مذكرة ماجستير ،جامعة الجزائر.

10- جرادات، عزت وآخرون (2001)**، التدريس الفعال**،دار الفكر، عمان ، ط 4.

11- زياد أحمد خليل الدعس (2009)، **معوقات الاتصال و التواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها** ، رسالة ماجستير غير منشورة.

12- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2002)، **السلوك الفعال في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.

13- - ذياب سعد جبير المطرفي (2012)، **فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهه نظر المعلمين**، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.

14-Terfaya Nassima :(2004) "**Démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques**" ,Ed Houma, Alger.

15- Daniel Duret , Maurice pillet **:(** 2002**) qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma** , 2eme édition , édition d'organisation, Paris