الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية (مؤسسات التعليم الثانوي نموذجا)

Total Quality in Algerian Education Institutions

احمد فلــوح[1,*]، سنــاء عبيــدي [2]
felouha@yahoo.fr
[1] المركز الجامعي احمد زبانة غليزان (الجزائر)
[2] المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2018/04/24 ؛ تاريخ القبول : 2018/10/28 ؛ تاريخ النشر : 2019/02/28

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي، والتعرف على أثر متغيري الجنس والتخصص والأقدمية و الولاية على نظرة أفراد العينة للموضوع. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان تكون من57 فقرة موزعة على أربعة أبعاد، طبق على عينة متكونة من 66 مستشارا للتوجيه والإرشاد المدرسي من ولايتي مستغانم وغليزان. وأسفرت الدراسة انه توجد درجة متوسطة في الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.وتوجد درجة متوسطة في مجال جودة المدرسة، وفي مجال جودة التلاميذ، وفي مجال جودة المناهج والبرامج الدراسية، وفي مجال جودة الأساتذة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.و لا توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الجنس، الأقدمية، الولاية. وتوجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم فقط في متغير التخصص.

الكلمات المفتاح: الجودة الشاملة ؛ مؤسسات التعليم الثانوي ؛ مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

Abstract: The aim of the study was to identify the reality of the total quality in the Algerian educational institutions, in particular, secondary education institutions; also, to identify the effect of variables of gender, specialization, expertise on the opinion of the sample members. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared consisting of 57 paragraphs divided into four dimensions. This questionnaire was based on a sample of 66 mentoring and guidance counselors from Mostaganem and Relizane states. The results were as follows: There is a medium degree in the total quality of Algerian educational institutions. There is a middle degree in the quality of the school, the quality of pupils, quality of curriculum and study programs, the quality of professors. There are no statistically significant differences to the gender, the seniority, the state variable. There are statistically significant differences among the sample members in their response, which are attributed to the specialization variable.

Keywords: Total Quality; Secondary Education Institutions; School Guidance and Guidance Consultants .

* Corresponding author

1 مقدمة

يشهد العالم تطورا سريعا ومتنوعا شمل جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتربوية وغيرها ويعود الفضل في ذلك كله للتطور العلمي والتكنولوجي المذهل الذي عرفه العالم في العقود الأخيرة، وبرزت علوم جديدة وتخصصات ومفاهيم ونظريات وتطبيقات علمية حديثة. ومن ذلك بروز مفهوم الجودة وتطبيقاته في المجال التربوي والتعليمي، بعد أن كانت بداياته في المجال الاقتصادي، قبل أن ينتقل إلى التربية والتعليم.

وانتشر استخدام مفهوم الجودة والجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم كنظام وقواعد وأسس ومعايير لتطبيق الاستراتيجيات التربوية والتعليمية وفي تنفيذها وفي تقييمها وتقويمها، وفي حل المشكلات والتغلب على الصعوبات. وأضحت الجودة أفضل المبادئ والمعايير والأسس التي تضمن السير بالنظام التربوي والتعليمي بخطة صحيحة وثابتة وعلمية نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

والقائمين على التربية والتعليم يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي في أداء وعمل المؤسسات التعليمية بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية، ويواكب التطورات العلمية والتكنولوجية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية، حتى تتحقق أهداف المجتمع المنتظرة من المدرسة.

و البحث محاولة تقييمية لواقع مؤسسات التعليم الجزائرية في ضوء مبادئ الجودة الشاملة، وهو عبارة عن دراسة ميدانية، نتبع فيها خطوات البحث العلمي للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة.

1.1 مشكلة الدراسة:

زاد الاهتمام في وقتنا الحالي بالتعليم لأنه الوسيلة المؤدية إلى التطور والرقي والتقدم الاجتماعي والاقتصادي، ومنه زاد الاهتمام بالمؤسسات التربوية والتعليم حاضنة العلم وعمليات التعليم والتعلم. وأضحى التنافس بين الأمم والشعوب على إنشاء وبناء المؤسسات التعليمية وتوفير فيها الشروط التي تتمكن من خلالها من الوصول إلى تحقيق غايات المجتمع.

وبرزت علوم وتخصصات وظهرت نظريات ومفاهيم تدعم الاتجاه نحو الرفع من مكانة المدرسة والمؤسسات التعليمية، من أبرز المفاهيم التي أفادت المنظومة التربية والتعليم مفهوم الإدارة التربوية والمدرسية والقيادة العلمية التي مكنت المدرسة من ضبط تسييرها والرفع من فعاليتها. وظهر أيضا مفهوم ونظام قائم على مجموعة من المواصفات والمعايير والمبادئ أضحى مقياسا تقاس به مكانة وفعالية وإنتاجية المؤسسات التربوية والتعليمية انه مفهوم الجودة الشاملة.

ودعت الحاجة إلى ضرورة اعتناق مفهوم الجودة وفلسفة إدارة الجودة الشاملة لأنها إستراتيجية تهتم بتغيير المعتقدات الرئيسية والقيم والثقافة السائدة في المنظمة باستخدام الحماس ومشاركة كل فرد في المنظمة سواء كانت منظمة إنتاجية أو خدمية، وتوجيهه نحو المثالية لأداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى(محمد راضي، وميرفت محمد،2006: 51).

ويعتبر هذا الأسلوب الوسيلة للنهوض بهذه المستويـــات إلى اعلي مستوى ممكن، فهناك من ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي "وجهان لعملة واحدة"(عبد الحي،2012 :183).

وتحتاج المؤسسات التعليمية إلى إجراء تقييم شامل" بكل أساليبه ووسائله وأدواته يمثل عنصرا ومكونا أساسيا في منظومة عمليتي التعليم والتعلم حيث يمكن من خلاله الحكم على مدى جودة مدخلات وعمليات ومخرجات(الحريري،2011: 332).و"التحدي الكبير للنظم التعليمية في الوقت الحاضر لم يقتصر على تقديم التعليم لكل الجماهير بل التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية من المواصفات وهذا ما أشار إليه تقرير اللجنة الدولية التابعة لمنظمة اليونسكو العالمية في 1996 خدمة للنظم التعليمية في كل المجتمعات لأجل تقدمها وتنميتها وتطويرها".(الفتلاوي،2008: 103).

وفي الجزائر بذلت مجهودات جبارة من اجل نشر التعليم عبر جميع ربوع الوطن، وتحققت انجازات عظيمة حيث أنشئت المؤسسات التعليمية وانتشرت في مختلف المناطق من البلاد ومكنت أبناء الجزائر من الالتحاق بالمدارس في قراهم وبلدياتهم عن قرب من مساكنهم. وبذلت جهدا في توفير المعلمين والأساتذة والإطعام المدرسي في كافة المدارس، وتوفير مختلف الوسائل قدر الإمكان. ولقد حققت البلاد الكم في التعليم وهي الآن تلتفت إلى تحقيق النوعية من خلال مختلف المؤسسات التربوية والتعليمية. إلا أنه رغم كل الانجازات المحققة إلا أن النقائص موجودة، ولا أدلعلى ذلك الإضرابات المتكررة من الأساتذة والطلبة وإطارات التربية في كثير من المؤسسات التعليمية الثانوية، بل أكثر من ذلك هناك بعض المؤسسات في ولايتي البليدة وبجاية توقفت لأكثر من شهرين في السنة الحالية 2017 2018، وذلك كله بسبب وجود عدة مشكلات مهنية وتربوية دفعت الأساتذة إلى التوقف عن العمل.

وهذا الأمر يدفعنا للتساؤل عن المعايير والمبادئ التي تحكم المؤسسات التربوية والتعليمية ودرجة توفرها على ما يحقق أهدافها وأهداف المجتمع، ويجعلنا نتساءل عن مستوى الجودة والتحسن التي تتميز بها المؤسسات التعليمية في الجزائر. ومنه نطرح سؤال إشكالية دراستنا:

ما مستوى الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجزائرية؟.

ويتفرع عن سؤال الإشكالية الرئيسي أسئلة فرعية، تترجم فيما يلي:

1 ما واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية؟.
2 ما هي درجة الجودة في مجال جودة المدرسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟.
3 ما هي درجة الجودة في مجال جودة التلاميذ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟.
4 ما هي درجة الجودة في مجال جودة المناهج والبرامج الدراسية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟.
5 ما هي درجة الجودة في مجال جودة الأساتذة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟.
6 هل توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الجنس؟.
7 هل توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير التخصص؟.
8 هل توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الأقدمية؟.
9 هل توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الولاية؟

2 فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد درجة متوسطة من الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي الجزائرية.

الفرضيات الفرعية:

1 توجد درجة متوسطة في مجال جودة المدرسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2 توجد درجة متوسطة في مجال جودة التلاميذ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3 توجد درجة متوسطة في مجال جودة المناهج والبرامج الدراسية.

4 توجد درجة متوسطة في مجال جودة الأساتذة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

5 لا توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الجنس.

6 لا توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير التخصص.

7 لا توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الأقدمية.

8 لا توجد فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استجابتهم تعزى لمتغير الولاية.

3 أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.
- التعرف على درجة الجودة في المجالات الأربعة: جودة المدرسة، جودة التلاميذ، جودة المناهج والبرامج، وجودة الأساتذة.
- التعرف على دلالة الفروق تبعا لمتغيرات الدراسة: الجنس، التخصص، الأقدمية، الولاية على استجابات أفراد العينة على فقرات أداة القياس.
- توفير معلومات عن واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، خاصة الثانويات.

4 أهمية الدراسة:

- أهمية موضوع الدراسة المتمثل في مفهوم الجودة الشاملة التي أضحت نظاما لتقييم وقياس مردودية المؤسسات التعليمية، وأهمية تقييم المؤسسات التعليمية بمقاييس حديثة تواكب المفاهيم الجديدة.
- ومن الأهمية الكشف عن معلومات وحقائق متعلقة بالمؤسسات التعليمية، تثمينا للمجهودات المبذولة.
- والدراسة تندرج ضمن الدراسات التقييمية التي تسعى للمساهمة في تشخيص منظومة التعليم في بلادنا.
- وأهمية الدراسة كونها توفر معلومات علمية يستفاد منها أصحاب القرار، لان سبيل الإصلاح وأول خطواته تبدأ من مسح ومعرفة واقع الحال.

5 حدود الدراسة:

الدراسة محددة بعوامل معينة تتطلب التحفظ في تعميم النتائج وهي:

- الحدود الزمنية والمكانية: الدراسة أجريت في شهر جانفي 2018 بولايتي مستغانم وغليزان.
- الحدود البشرية: عينة الدراسة تمثلت في 66 فردا من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.
- الحدود الموضوعية: أداة الدراسة تمثلت في استبيان مكون من 57 فقرة موزعة على أربعة أبعاد.

6- مصطلحات الدراسة

أ **الجودة الشاملة:** حددنا مفهوم الجودة الشاملة في دراستنا بدرجة وجود مواصفات ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم الثانوي، في مجالات أربعة هي: جودة المدرسة، جودة التلاميذ، جودة الأساتذة، جودة المناهج والبرامج. وذلك من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

ب **مؤسسات التعليم بالجزائر:** تنقسم مؤسسات التعليم بالجزائر إلى قسمين مؤسسات التعليم ما قبل الجامعي، وتتمثل في الابتدائيات والمتوسطات والثانويات. ومؤسسات التعليم الجامعي المتمثلة في الجامعات والمراكز الجامعية، ومعاهد التعليم العالي، والمدارس العليا.

ج مؤسسات التعليم الثانوي: مؤسسات التعليم الثانوي في الجزائر تستقبل التلاميذ المقبولين والناجحين الآتين من المتوسطات، ومدة الدراسة في المؤسسة الثانوية ثلاث سنوات، تبدأ بالدراسة في جذوع مشتركة في السنة الأولى، والتخصص في السنة الثانية، واجتياز امتحان البكالوريا في نهاية المرحلة الثانوية.

د **مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:** هم أفراد متخصصين في علوم النفس وعلوم التربية وعلم الاجتماع في مختلف الفروع يجتازون مسابقة للالتحاق بمنصب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بالثانويات والمتوسطات، وتتلخص مهامهم في الإعلام والمتابعة والتوجيه والتقويم.

هـ **مفهوم إدارة الجودة الشاملة**

- **مفهوم الجودة**

التعريف اللغوي: جاد، يجود، جودة: حسن/صار جيدا. وجاد، يجود، جودا: تكرم/أعطى/سخا. جود: حسن/جعل الشيء جيدا/أحسن القراءة. أجاد: أحسن/قام بعمل جيد. وكذلك أجود، الجيد: خلاف الرديء. (يوسف شكري فرحات، 2001: 106). فالجودة بمعنى القول والفعل والعمل والأداء الحسن والسخاء والعطاء والقيام بالعمل الجيد.

التعريف الاصطلاحي: عرف العباس (2002) إدارة الجودة الشاملة بأنها: "شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل". ويعرفها عقيلي (2001 :32) بأنها: "نهج متكامل لخدمة العميل، فهي ليست مجرد إدارة متخصصة تسعى لتحقيق الجودة في مجال معين أو أكثر داخل المؤسسة، بل عملية متكاملة تشمل جميع الأنشطة والوظائف والأنظمة على شكل سلسلة، بحيث أي خلل في حلقة نقطة ضعف في الجودة الكلية". (راضي، و ميرفت ،2006: 54 55).

وعرفت الجودة (Quality) بتوصيفات عدة: الجودة الشاملة إدارة الجودة الشاملة ضبط الجودة اعتماد الجودة التأكيد على الجودة مراقبة الجودة التحكم في الجودة. وعرفها ادوارد ساليز (Edward sallis :1993) بأنها :"الحالة المثالية التي يوجد عليها شيء ما بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه". (الفتلاوي، 2008: 110). وعرفها معهد المقاييس البريطاني لإدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقيعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة،

كذلك بأكفأ الطرق واقلها تكلفة عن طريق استخدام الطاقات لجميع العاملين بدافع مستمر للتطوير(عبد الحي،2012 : 184 185)

واستنتج (عبدالله،2003 :179) من خلال التعريفات المختلفة أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تتميز بالملامح التالية: الإدارة السليمة السياسة الوقائية ضد الأخطاء التركيز على العمليات والنتائج تنمية الموارد لبشرية تنظيم المعلومات والأساليب العلمية لحل المشكلات (عبد الحي ،2012 : 185).

ونخلص إلى القول أن مفهوم الجودة الشاملة بأنها نظام متكامل من اجل تحقيق أهداف المنظمة أو المؤسسة وفق مبادئ إستراتيجية وتخطيط وإدارة سليمة وعمل صحيح ومستمر ومتواصل، وبإشراك مختلف الشركاء والعاملين، بغية تحقيق رغبات واحتياجات ومطالب العملاء الداخليين والخارجيين بأفضل طريقة ممكنة وأحسن النتائج المتوقعة وبأقل تكلفة وبأقل جهد.

و مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

مفهوم جودة التعليم يشير حسب تايلور(1997: tayler) إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي.(الفتلاوي، 2008: 110).هي حسب ما ذكر احمد (1994) إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين في مختلف مراحل التنظيم لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية.(عبد الحي ،2012 : 187).وعرف Baaharat Wakhulu إدارة الجودة الشاملة على أنها التفوق في الأداء طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من اجل إسعاد المستهلكين عن قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح وبالشكل الصحيح ومن تزويد المستهلكين بجودة ذات المرة الأولى وفي كل وقت.(مرداوي، وبن سيرود،2011 : 52)

وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويرها وتحسينها ويتمثل ذلك في تطوير مثلث العملية التعليمية وهي الطالب والمعلم والمنهج وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة. (عبد الحي،2012: 193).

فالجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية هي مجموعة المعايير والمبادئ والأنشطة والإجراءات والعمليات التي تصبوا إلى تحقيق أهداف التربية والتعليم والوصول إلى أحسن مردود ممكن وتحقيق رضا التلاميذ والأولياء والأساتذة والعاملين بداخل المدرسة، وتحقيق أهداف المجتمع وكسب رضا المتعاملين الخارجين في المؤسسات الاجتماعية والإنتاجية والاقتصادية.

- **مبادئ الجودة الشاملة:** هناك مجموعة من الأسس والمبادئ العامة تحكم إدارة الجودة الشاملة وهي كالتالي:

1 الرؤية المشتركة: تعني توجه موحد للتنظيم ككل بشكل يعمل على تلاشي تكرار الجهود أو تعارضها مع بعضها البعض، لان الاختلاف في الرؤية بين المستويات الإدارية المختلفة حول أهداف المنظمة وإجراءاتها سوف يصعب من تحقيق أي أهداف مشتركة بينهم.

2 التحسين المستمر: وهذا التحسين يشكل جوهر الجودة الشاملة، فالغرض الأساسي من القيادة والإدارة هو العمل على تحسين المنتجات والخدمات وتطويرها.

3 التركيز على العميل: لفظ العميل يمتد هنا ليشمل العملاء الداخليين (الطالب، عضو هيئة التدريس،العاملين) والعملاء الخارجيين (الوالدين، مؤسسات المجتمع، الحكومات ومؤسسات التمويل) بحيث يصبح النوعين على نفس الدرجة من الأهمية في رؤية المنظمة، والتي يجب أن تقوم على إشباع رغبات واحتياجات العملاء المتجددة والمتغيرة.

4 الشمولية: وتعني أن مسؤولية الجودة مسؤولية تضامنية بين كل المستويات التنظيمية وبين كل العاملين، وكل العناصر والمكونات الداخلة في النظام (مدخلات، عمليات، مخرجات) في كل الأوقات.

5 اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق: البيانات والمعلومات هي المقدمة المبدئية لإجراءات التحسين والتطوير، وهي المرحلة الأولى لوضع الأهداف ولإحداث التوازن بين الخطط طويلة وقصيرة المدى.

5 التعليم والتدريب المستمر: هو المحك الرئيسي لإطلاق القدرات الإبداعية الخلاقة لأعضاء التنظيم وشهادة الضمان للسعي في اتجاه تحقيق مستوى الجودة المطلوب.

6 العمل الجماعي: يقوم على إشراك كل العاملين في المنظمة من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا(القمة القاع) من خلال تنظيم أفقي يلغي الحواجز المصطنعة بين المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة.

7 تعهد الإدارة العليا: الجودة هي مشكلة إدارة، فالجودة المنخفضة ناشئة في المقام الأول عن تصدع النظم الإدارية وبالأخص الإدارة العليا وهي المسؤول المباشر عن إحراز الجودة في المنظمة.(اشرف السعيد، 2007 : 138 142).

8 التركيز على العمليات: وتعني السيطرة على عملية الأداء، وليس جودة المنتج هو قلب إدارة الجودة الشاملة.

9 القيادة والإدارة: إذ لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد.

10 الوقاية: تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج، وذلك وفق مبدأ أداء العمل الصحيح من أول مرة وبدون أخطاء وهذا للحد من التكلفة وفي نفس الوقت الحصول على رضا المستفيدين.

11 الإدارة بالحقائق: يعتبر القياس والمغايرة هما العمود الفقري للجودة ، وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.

12 النظام الكلي المتكامل: هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتكاملة أو ذات خصائص مشتركة، أو مجموعة من العلاقات تؤدي إلى هدف مشترك.

13 هدف مشترك. (عبد الحي،2012 : 195 196).

هذه المبادئ والأسس التي يقوم عليها نظام الجودة الشاملة تمثل قواعد النجاح لأي مؤسسة تربوية ولا ينفع الأخذ ببعض منها أو العمل بجزء منها، لأنها تمثل نظام متكامل، الإخلال بعنصر ومبدأ واحد منها يسبب خلل في بقية عناصر النظام وفي النظام ككل، فكل الأسس السابقة يجب إعطائها نفس الأهمية في تطبيق الجودة الشاملة.

7 معايير ضمان الجودة في التعليم:

لقد استحدثت عدة آليات ومقاييس لقياس الجودة في التعليم، من بينها:

- **معايير الأيزو (iso 9000)**: حيث تم تطوير نظام الأيزو ليتوافق مع الميدان التربوي، حيث احتوى على مواصفة تحتوي على مجموعة من الشروط والضوابط التي ينبغي توافرها في المؤسسة التعليمية ذاتها وتتعلق بكافة الاعتبارات ذات التأثير على كفاءة وجودة الأنشطة ومن ثم تأثيرها على جودة المخرجات التعليمية في النهاية، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى انه يمكن تجميع المعايير الفرعية للمواصفة القياسية الأيزو (iso 9001)، في أربع فئات شاملة لعناصر التقييم داخل المؤسسة التعليمية على النحو التالي:
- الفئة الأولى: تتعلق بالأعمال والأنشطة الرئيسة للمؤسسة التعليمية وهي تبدأ منذ استلام طلبات الالتحاق وتنتهي لحظة تخرج الطلاب.
- الفئة الثانية: وتضم عناصر خاصة بالعاملين وتحديد مسؤولياتهم وصلاحياتهم والمؤهلات التي يجب أن تتوافر لكل منهم والتدريب الذي يجب أن يتلقوه.
- الفئة الثالثة: وهي تضم عناصر خاصة بنظام الجودة وما يجب أن تقوم به المؤسسة التعليمية لإعداد وثائق نظام الجودة وضبطها وتدقيق عملية تطبيقها بحيث يسير العمل كما هو مخطط له.
- الفئة الرابعة: وتضم عناصر خاصة بالمعلومات سواء تلك المتعلقة بصناعة القرارات أم المتعلقة بالمشكلات التعليمية وكيفية منع حدوثها وكذلك تحديد السجلات الواجب الاحتفاظ بها.

(مجاهد،2008 : 100 ـ 101).

إن تحقق معايير قياس الجودة في المؤسسة التعليمية يضيف مجاهد (2008) "يعني أنها استوفت الشروط واستكملت المتطلبات الموضوعية التي توفر أساسا صالحا وبيئة مناسبة لتحقيق الجودة، كما انه يعني قدرتها على تحقيق رغبات الطلاب و أولياء الأمور وكسب ثقتهم" .

- **معيار بلدرج**: طور ملكوم بلدرج M.Baldrige نظاما لضبط الجودة في التعليم، تم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه.ويعتمد النظام على 11 قيمة أساسية تتضمن 28 معيارا ثانويا لجودة التعليم تندرج في 7 مجموعات هي كالتالي:

1-القادة (90نقطة): وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة.

2-المعلومات والتحليل(75نقطة): وتشمل المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات.

3-التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي(75نقطة)وتشمل التطوير الاستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجيات.

4 إدارة وتطوير القوى البشرية (510نقطة): ومن بين ما تشمله نظام تشغيل وتطوير الهيئة التدريسية ورضاها المهني.

5 الإدارة التربوية: ومن بين ما تشمل تصميم النظام التربوي والخدمات التعليمية ودعمها وتوصيلها.

6 أداء المدارس ونتائج الطلبة (230نقطة) ومن بين ما تشمل المناخ الدراسي والنتائج وأداء المدارس.رضا الطلبة وممولي النظام التربوي(230نقطة): وتشمل حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية ورضاهم، ورضا ممولي النظام التعليمي. (بربري، و بكيحل، 2011 : 4 ـ 5).

إن المعايير المذكورة وغيرها نماذج لقياس الجودة في المؤسسات التعليمية لقياس مدى أدائها ونجاحها والكشف عن مختلف النقائص بصفة دورية ومستمرة ، ومعايير قياس الجودة يمثل أساس للمقارنة والموازنة بين ما تبتغيه المؤسسة من تطبيق نظام الجودة الشاملة، وما حققته بالفعل، كما أن معايير قياس الجودة أساس لقياس مكانة المؤسسة التربوية والتعليمية بين المؤسسات المماثلة لها محليا و إقليميا وعالميا.كما أن معايير وأسس قياس الجودة تمثل قواعد المنافسة نحو تحقيق الرقي والتطور والتحسين والإصلاح وتحقيق أفضل ما هو ممكن من نتائج وأداء وفعالية وا إنتاجية.

8 محاور الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

ذكر محفوظ (2004) محاور الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ونذكر أهمها في الآتي:

- **جودة عضو هيئة التدريس:** يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما كانت البرامج التعليمية من تطور ومن جودة فإنها لن تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أعضاء هيئة التدريس أكفاء ومؤهلون، ولذلك فانه يجب توافر مجموعة من السمات في عضو هيئة التدريس منها: السمات الشخصية، السمات المهنية، الكفاءة العلمية، الكفاءة الاتصالية، الرغبة في التعليم، المساهمة في خدمة المجتمع.
- **جودة الطالب:** يجب اعتبار جودة الطالب أحد المحاور الأساسية للجودة الشاملة،، ولكي يصبح الطالب قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية لتحقيق الأهداف المنشودة من المؤسسة يجب الأخذ بعدد من المبادئ منها: التركيز والانتباه والإصغاء، الاستجابة لاستيعاب المعلومات، التفاعل الصفي، التقييم والتقويم الذاتي، شمولية عملية التقييم والتقويم للطالب للجوانب الشخصية والمعرفية، الالتزام بالنظام الأكاديمي.

وجودة الطالب تحدد وفق الاعتبارات التالية: مناسبة عدد الطلاب، توفر الخدمات التي تقدم للطالب تعزيز دافعية الطلاب واستعداهم للتعليم، تعزيز صلة الطالب بالمكتبة.

- **جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس:** أي مدى شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية وا إسهامها في تحقيق جودة الجودة الشاملة في التعليم.
- **جودة الإدارة التعليمية:** جودة المؤسسة التعليمية تتوقف على القائد فيها، وعلى جودة التشريعات واللوائح ومرونتها ووضوحها لتكون عونا للإدارة لمواكبة التغيرات والتحولات السريعة من البيئة. (رمزي احمد عبد الحي،2012 : 200 202).

هذه العناصر الأربعة، جودة الأساتذة وجودة الطلاب وجودة المناهج والبرامج وجودة الإدارة تمثل المحاور الأساسية والأعمدة التي تقوم عليها نظام الجودة الشاملة، وأي خلل في احد أعمدة الجودة يحدث خلل عميق في المنظومة التربوية و نظام الجودة، ولا يمكن تصور كلام عن التحسين والتطوير والإصلاح يهمل أو ينقص من أهمية احد الأعمدة الأربعة، إضافة إلى محاور وعناصر أخرى لها أهميتها في

تطبيق نظام الجودة مثل البناء والتجهيز والمكان الجغرافي للمؤسسة التعليمية ومحيطها.

9 مؤشرات غياب الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم:

جاء في شبكة المعلومات الدولية عن إدارة الجودة الشاملة كما ذكر في (مزي احمد عبد الحي ،2012 : 207) مؤشرات عن غياب الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم نذكر منها الآتي:

- تدني دافعية التعليم لدى الطلاب.
- تدني تأثر الطلاب بالتربية المدرسية.
- زيادات حالات الرسوب والتسرب.
- تدني دافعية المعلمين للتدريس، وضعف رغبتهم في تحسين أدائهم.
- العزوف عن العمل.
- زيادة الشكاوى من جميع الأطراف.
- تدني رضا أولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم.
- تدني رضا المؤسسات التعليمية.
- تدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها.

هذه المؤشرات مع الأسف كلها موجودة في مؤسسات التعليم في بلادنا من نقص دافعية التلاميذ نحو الدراسة، وضعف تأثرهم بالمدرسة، وارتفاع نسبة التسرب، الشكاوي من طرف الأولياء والمعلمين والتلاميذ ومختلف الأطراف، وعدم رضاهم عن أداء المدرسة وتحصيل الأبناء، وسلوكهم.وعدم الرضا بشكل عام عن مخرجات المدرسة.

10 الدراسات السابقة:

نعرض بعض الدراسات القريبة من موضوع دراستنا المتعلق بالجودة الشاملة في المؤسسات الثانوية.

- دراسة احمد محمد سيد احمد، وهالة فوزي محمد عيد (2010). هدفت التعرف على واقع تطبيق الجودة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر، والتعرف على المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة بها. استخدم المنهج الوصفي، واستخدمت المقابلة والاستبيان وتحليل المحتوى، وتكونت عينة الدراسة المقابلة من 300 فردا، و500 فردا في الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى: بعض النتائج المتعلقة بمدى ملائمة معايير ضمان الجودة لظروف وإمكانات المؤسسات. وجود معوقات مرتبطة بالطلاب، ومعوقات مرتبطة بالإدارة المدرسية، معوقات مرتبطة بإستراتيجية الجودة، معوقات مرتبطة بالمباني والتجهيزات، معوقات مرتبطة بالعاملين بالمؤسسات التعليمية.

-دراسة مرداوي، وبن سيرود، (2011) هدفت إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من خلال أراء مديري المؤسسات التربوية بولاية قسنطينة. تكونت العينة من 53 مؤسسة تربوية ابتدائية ومتوسطة وثانوية، استخدم الاستبيان كأداة لجمع المعطيات تكون 39 عبارة إضافة إلى أسئلة مفتوحة. وتوصلت الدراسة إلى:الموافقة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وإمكانية الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية وذلك لوجود العديد من العوامل المساعدة. وتوصلت إلى أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

المؤسسات التعليمية تتمثل في: ضعف الاتصال بين المستويات العليا والقاعدة، محدودية برامج التدريب في مجال الجودة الشاملة، الافتقار إلى خطة واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

والتغلب عليها حسب نتائج الدراسة يكون بـالأخذ بآراء جميع العاملين في مجال التعليم عند اتخاذ القرارات، توفير دورات تدريبية متخصصة في المستويات التنظيمية المختلفة، وضع خطة واضحة للعمل وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. أما عن العوامل المساعدة على التطبيق فكان من بين الاقتراحات: بناء خطة متكاملة لتبني ثقافة الجودة الشاملة في الإدارات والعاملين في المؤسسة التربوية ، الجدية والصرامة في تحديد المهام، التحسين المستمر .تطبيق إدارة

- دراسة فاطمة عيسى أبو عبده (2011). هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين. استخدمت الاستبيان المتكون من 104فقرة وزع على 132 مديرا ومديرة، وتوصلت الدراسة إلى: وجود درجة متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس، وعدم وجود فروق بين المستجيبين تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والتخصص، ووجود فروق دالة تعود إلى متغير الخبرة.
- يزيد قادة (2012). هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية (دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة). تكونت العينة من 27 مدرسة متوسطة، ومن 27 مديرا، و120 أستاذا و130تلميذا. واستخدم الباحث ثلاث استبيانات موجهة للمدراء والأساتذة والتلاميذ. وتوصلت إلى عدم تطبيق المؤسسات التعليمية الجزائرية لإدارة الجودة الشاملة. حيث الإدارة المدرسية لا تتميز بالجودة، وان الأستاذ لا يتميز بالجودة، والتلميذ لا يتميز بالجودة، والمنهج لا يتميز بالجودة، والمناخ التعليمي لا يتميز بالجودة.
- دراسة محمد عبد الإله الطيطي ومعين حسن عطية جبر(2012).هدفت إلى التعرف على واقع جودة التعليم في المدارس الأساسية الحكومية في مديريات التربية والتعليم في فلسطين ومتطلبات تطبيقها من وجهة نظر المشرفين التربويين والإدارات المدرسية. تكونت عينة الدراسة من 146 ديرا ومديرة، و80 مشرفا تربويا، وزع عليهم استبيان متكون من 60فقر ة موزعة على تسع مجالات، وتوصلت الدراسة إلى: أن متوسط تقديرات أفراد العينة نحو واقع جودة التعليم في المدارس الأساسية كانت ضعيفة حيث بلغت نسبتها (52.80). وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق تبعا لمتغيرات المديرية والخبرة، وعدم وجود فروق تبعا لمغير الجنس والمؤهل العلمي.

دراسة محمود سالم الطلاع (2014). هدفت إلى التعرف على واقع الجودة في التعليم الأساسي بمدارس محافظة القنيطرة والعوامل المؤثرة في العملية التربوية. توصلت الدراسة إلى العوامل المؤثرة إيجابا في التعليم وهي: المناهج، الإدارة، عمل المعلمين، عمل الموجهين، الأبنية المدرسية، الإدارة التربوية الناجحة، وتوصلت إلى العوامل المؤثرة سلبا وهي: نقص التجهيزات، نقص المعلمين، الوضع المعيشي للمعلمين والعاملين، عدم تطبيق نظام إدارة الجودة .

- دراسة الطيب يوسف محمد احمد البدوي(2015) موضوعها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية تهيئة للظروف الملائمة لعمليتي التعليم والتعلم (حالة مدرسة القبس أساس بنات–محلية خرطوم).هدفت الدراسة للتحقق من أن مدرسة القبس بنات الأساسية تطبق بعض إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية وقد أتبعت

الدراسة أداة الملاحظة لجمع البيانات وأيضا الإطلاع على بعض الوثائق اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من مدير المدرسة ووكيلاته، ورؤساء شعب المواد الدراسية المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى: أن مدرسة القبس بنات الأساسية تطبق إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية بدقة وبنفس الخطوات الواردة في دفتر إجراءات الجودة الشاملة، وان إجراءات الجودة الشاملة المطبقة تحقق أهداف الجودة الشاملة المحددة بالمواصفات للمخرج النهائي. وأنها تدعم الإدارة المدرسية في التحسين المستمر للبرامج و وتحقق الأهداف التربوية المدرسية المنشودة.

خلاصة الدراسات السابقة إن أهم ما نستخلصه من الدراسات المعروضة الآتي:

- أن الدراسات السابقة تصنف إلى صنفين حسب الأهداف من الدراسة: دراسات هدفت التعرف على مدى إمكانية تطبيق مبادئ الجودة في التعليم وفي مؤسسته، والتعرف على المعوقات: المعوقات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم مثل (دراسة مرداوي، وبن سيرود،2011) و دراسة (احمد محمد سيد احمد،و هالة فوزي محمد عيد (2010). ودراسات أخرى هدفت التعرف واقع تطبيق الجودة الشاملة مثل دراسة (دراسة الطيب يوسف محمد احمد البدوي:2015) ودراسة (احمد محمد سيد احمد، و هالة فوزي محمد عيد (2010). و دراسة (محمود سالم الطلاع:2014). دراسة (محمد عبد الإله الطيطي ومعين حسن عطية جبر(2012). ودراسة (رجاء زهير خالد العسيلي:2007). ودراسة فاطمة عيسى أبو عبده:2011). يزيد قادة (2012).
- وان أدوات الدراسة تمثلت في الاستبيان، في غالب الدراسات إضافة إلى المقابلة والملاحظة أحيانا قليلة.
- ولقد توصلت الدراسات إلى نتائج مهمة منها متعلقة: بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوجود عوامل مساعدة على ذلك، وان درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوسطة على العموم، ووجود معوقات مختلفة تعوق دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها ما تعلق بالإدارة العليا والمحلية وبالأساتذة وبالطلاب وبالمناهج وبالوسائل والتجهيزات. وتوصلت بعض الدراسات إلى اقتراحات عملية وعلمية لتحسين حال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم.

11 الإجراءات المنهجية للدراسة:

1 منهج الدراسة: اعتمد المنهج الوصفي الميداني. حيث تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من الميدان عن طريق عينة متكونة من مستشاري التوجيه والإرشاد.

2 مجتمع الدراسةتكون من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية مستغانم و و لاية غليزان لسنة 2018. وهم يتوزعون كالأتي

الجدول رقم (01):: مواصفات مجتمع الدراسة

	ذكر	أنثى	مج
مستغانم	10	34	54
غليزان	10	22	32
المجموع	20	56	86

3 عينة الدراسة تكونت من 66 فردا من أفراد التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية مستغانم وغليزان لسنة 2018 اختيروا بطريقة قصدية. والعينة تتوزع كالأتي :

الجدول رقم(02): مواصفات عينة الدراسة

الولاية	التخصص		الجنس		الأقدمية		المجموع	
مستغانم	علم النفس وعلوم التربية	23	ذكر	10	θ 5سنوات	16	41	75.92
			أنثى	13	5 θ 10سنوات	13		
	علم الاجتماع	18	ذكر	07	10 θ 15سنة	08		
			أنثى	11	15 سنة وأكثر	04		
غليزان	علم النفس وعلوم التربية	16	ذكر	06	θ 5سنوات	06	25	78.12
			أنثى	10	5 θ 10سنوات	06		
	علم الاجتماع	09	ذكر	03	10 θ 15سنة	03		
			أنثى	06	15 سنة وأكثر	10		
	المجموع	66	مج	66	المجموع	66	66	76.74

4 أداة الدراسة: هي عبارة عن استبيان من إعداد الباحثين اعتمادا على أدبيات البحث والدراسات السابقة في الموضوع. والاستبيان متكون من 57 فقرة تتوزع على أربعة أبعاد هي:

- البعد الأول: جودة المدرسة:26 فقرات - البعد الثاني: جودة التلاميذ: 07 فقرات
- البعد الثالث: جودة المناهج والبرامج الدراسية: 06 فقرات- البعد الرابع: جودة الأستاذ: 18 فقرة

والإجابة على فقرات المقياس كانت وفق سلم خماسي متدرج الإجابة على النحو التالي:

بدرجة عالية جدا (5 درجات) بدرجة عالية (4 درجات) – بدرجة متوسطة (3درجات) بدرجة قليلة (2درجة) بدرجة منعدمة (1درجة).

5 صدق وثبات أداة البحث

- **صدق الأداة:** تم استخدام الصدق (البنائي) وذلك بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه وتحصلنا على النتائج التالية:

جدول (03): معامل ارتباط بين الفقرة والبعد

فقرات البعد	معامل الارتباط
جودة المدرسة	تراوح معامل الارتباط الفقرات بين 0.30 θ 0.71
جودة التلاميذ	تراوح معامل الارتباط الفقرات بين 0.72 θ 0.84
جودة المناهج والبرامج الدراسية	تراوح معامل الارتباط الفقرات بين 0.77 θ 0.88
جودة الأستاذ	تراوح معامل الارتباط الفقرات بين0.68 θ 0.85

وتم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين كل بعد والمؤشر العام أي درجة الاستبيان ككل. وكانت النتيجة كالتالي:

جدول (04): يبين ارتباط كل بعد بالمؤشر العام (الاستبيان ككل)

البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
جودة المدرسة	0.91
جودة التلاميذ	0.61
جودة المناهج والبرامج الدراسية	0.69
جودة الأستاذ	0.88

- **ثبات الأداة:** لقد تم التأكد من ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية، حيث كانت نتيجة معامل الثبات 0.90 وبمعادلة جثمان 0.83. وبعد تصحيحهما بمعادلة سيبرمان– براون تحصلنا على معامل ثبات0.95. وبطريقة الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ حيث تحصلنا على درجة اتساق: 0.88.

فالنتائج المتحصل عليها من قياس صدق وثبات الأداة أعطتنا نتائج تثبت وجود نسبة معتبرة من الموثوقية والاستقرار في الأداة وعلى صلاحيتها للاستعمال.

12 إجراء الدراسة الأساسية

بعد الإعداد والتحضير والتأكد من صلاحية الأداة للقياس تم إجراء الدراسة الأساسية بالاتصال بمستشاري التوجيه والإرشاد أثناء اجتماعهم الدوري بمقر مركز التوجيه للولايتين، وتوزيع عليهم استبيان الدراسة، وكان ذلك في شهر جانفي2018 بمقر ولايتي غليزان ومستغانم. وبعد مدة زمنية تم جمع الاستبيانات، وفرزها وفحصها، ثم تفريغها وتحليل نتائجها.

13 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدنا على البرنامج الإحصائي **(SPSS)** لتحليل وعرض نتائج الدراسة واعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات –النسبة المئوية المتوسط الحسابي الانحراف المعياري: لكل فقرة من فقرات الاستبيان.
- معامل الارتباط: لقياس العلاقة بين الفقرات والأبعاد، والأبعاد والدرجة الكلية.
- اختبار "ت": لقياس الفروق في الجنس والتخصص والولاية.
- تحليل التباين الأحادي: لقياس الفروق لمتغير الأقدمية.

14 النتائج ومناقشتها:

الإجابة على الفرضية العامة: توجد درجة متوسطة من الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي الجزائرية.

للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول (05): مقارنة بين المتوسطات المحسوبة والافتراضية للأبعاد والدرجة الكلية

	عدد الفقرات	مجموع الدرجات	المتوسط المحسوب	المتوسط الافتراضي	الانحراف المعياري	التقدير
جودة المدرسة	26	5964	90.36	78.00	13.29	متوسطة
جودة التلاميذ	07	1462	22.15	21.00	04.12	متوسطة
جودة المناهج والبرامج	06	1323	20.04	18.00	04.17	متوسطة
جودة الأستاذ	18	3878	58.75	54.00	11.47	متوسطة
الدرجة الكلية	57	12627	191.31	171	27.60	متوسطة

التعليق: يلاحظ من الجدول أن درجات متوسطات الأبعاد الأربعة ومتوسط الاستبيان ككل تفوق المتوسطات النظرية بدرجات ليست كبيرة، وان أكبر فارق بين المتوسط المحسوب والافتراضي كان في بعد جودة المدرسة، بينما الفارق كان ضئيلا بين المتوسطين المحسوب والنظري في الأبعاد الثلاث الأخرى: جودة التلاميذ، جودة المناهج والبرامج، جودة الأستاذ. والتقدير العام هو أن هناك درجة متوسطة في الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم الجزائرية.

ونتائج دراستنا تتفق مع نتائج دراسة فاطمة عيسى أبو عبده (2011) التي توصلت إلى وجود درجة متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس، ومع دراسة يزيد قادة (2012) التي كشفت أن المؤسسات التعليمية الجزائرية لا تتميز بالجودة في مختلف المجالات، الإدارة المدرسية، الأستاذ، التلميذ ، والمنهج ، والمناخ التعليمي. ومع دراسة الطيطي (2012) التي بينت أن واقع جودة التعليم في المدارس الأساسية كانت ضعيفة حيث بلغت نسبتها(52.80). ونتائج دراستنا تختلف مع نتائج دراسة الطيب يوسف محمد احمد البدوي (2015) التي توصلت أن مدرسة القبس بنات الأساسية تطبق إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية بدقة.

ونتائج دراستنا تظهر أن هناك صعوبات وعراقيل تحول دون تحقيق الجودة في التعليم، وهو ما توصلت إليه دراسة سيد احمد، وعيد (2010)، ودراسة (مرداوي، وبن سيرود،2011)، ودراسة الطلاع (2014) التي كشفت وجود معوقات في مختلف المستويات، والمجالات، معوقات مرتبطة بالطلاب، ومعوقات مرتبطة بالإدارة المدرسية، معوقات مرتبطة بإستراتيجية الجودة، معوقات مرتبطة بالمباني والتجهيزات، معوقات مرتبطة بالعاملين بالمؤسسات التعليمية. ضعف الاتصال بين المستويات العليا والقاعدة، محدودية برامج التدريب في مجال الجودة الشاملة، الافتقار إلى خطة واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

فنتائج دراستنا كما تبين تتناغم مع نتائج دراسات سابقة توصلت إلى أن هناك ضعف في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وأكثر من ذلك اختيارنا للمجالات والأبعاد المدروسة من اجل الكشف عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تدعمه دراسة الطلاع (2014) التي أثبتت أن العوامل المؤثرة إيجابا في التعليم وهي: المناهج، الإدارة، عمل المعلمين، عمل الموجهين، الأبنية المدرسية، الإدارة التربوية الناجحة. وهذه العوامل التي تمثل العناصر الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم تضمنتها دراستنا، وتوصلنا من خلال اختبارها وقياسها إلى

وجود درجة غير مرضية في الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوية حسب رأي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- **الإجابة على الفرضية الأولى: توجد درجة متوسطة في مجال جودة المدرسة الثانوية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام النسب المئوية والمتوسط الحسابي.

جدول (06): النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد جودة المدرسة

رقم	العبارات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة ومنعدمة	المتوسط
1	هل للمؤسسة التعليمية خطة وأهداف واضحة تعمل على تنفيذها	65.10	31.8	3.0	3.86
2	هل العاملين في المؤسسة لهم أهداف مشتركة يعملون على تحقيقها	53.10	33.3	13.6	3.45
3	هل يوجد روح جماعية و روح الفريق الواحد في المؤسسة التعليمية	42.40	40.9	16.6	3.34
4	هل يقوم كل واحد بدوره و بمسؤولياته في نظام وتنسيق داخل المؤسسة	53.10	37.9	9.1	3.51
5	هل يتم تشجيع وتثمين المبادرات والنشاطات داخل المؤسسة	47.00	34.8	18.2	3.34
6	هل تحس أن كل واحد يعمل لصالح المدرسة	54.50	27.3	18.2	3.37
7	هل أن الرقابة الذاتية والضمير المهني هو الذي يتحكم في العاملين بالمدرسة	59.10	28.8	12.1	3.60
8	هل يوجد رقابة إدارية ومتابعة لأعمال وأفعال العاملين بالمؤسسة	59.70	25.8	4.5	3.78
9	هل تجتمع الإدارة مع الأساتذة وأولياء التلاميذ لتدارس أوضاع المؤسسة ومشاكلها	37.80	33.3	28.8	3.01
10	هل هناك تقويم لدور الأساتذة والعاملين بالمدرسة	50.00	30.3	19.7	3.28
11	هل يتم مناقشة الميزانية وكيفية صرفها وتسييرها مع الفاعلين في المدرسة	60.60	30.3	9.1	3.60
12	هل تتوفر المؤسسة على المستلزمات الضرورية للقيام بالواجبات المهنية	39.40	40.9	19.7	3.25
13	هل الجو السائد داخل المدرسة يشجع على التعلم	59.10	31.8	9.1	3.63
14	هل تحس أن المؤسسات التعليمية تقوم بدور تربوي وتعليمي	95.10	31.8	9.1	3.56
15	هل المدرسة تكافئ وتشجع التلاميذ على تحسين نتائجهم	62.10	24.2	13.6	3.62
16	هل المدرسة تقدم للتلاميذ كل المعلومات المتعلقة بالتمدرس	65.20	24.2	10.6	3.72

17	هل البناء المدرسي مشجع ويساعد على عملية التعليم	56.00	24.2	19.7	3.51
18	هل توجد قاعات للإعلام الآلي والانترنت	45.40	34.8	19.7	3.30
19	هل القاعات مريحة وتتوفر على الأدوات اللازمة للتمدرس	42.40	34.8	22.7	3.24
20	هل المكتبة تتوفر على كتب تساعد على التعليم والتعلم	63.60	25.8	10.6	3.74
21	هل عدد التلاميذ في القسم مناسب ومساعد على عملية التعليم والتعلم	56.10	24.2	19.7	3.50
22	هل تتوفر الأنشطة العلمية والترفيهية والرياضية داخل المؤسسة	24.20	31.8	53.9	2.74
23	هل الجو السائد داخل المؤسسة يساعد على اكتساب التلاميذ سلوكات حسنة	53.00	39.4	7.6	3.50
24	هل يوجد مراقبة للتلاميذ وانضباط وصرامة داخل المؤسسة	60.70	21.2	18.2	3.56
25	هل يحترم الإداريين والأساتذة مواقيت الدخول والخروج	60.60	25.8	13.6	3.59
26	هل المدرسة نظيفة ومنظمة ومرتبة	59.10	27.3	13.6	3.65

التعليق: يلاحظ من الجدول أن درجة متوسط جميع الفقرات تراوح بين (3.30 3.78) وأضعف متوسط كان (3.01) وأعلى متوسط كان (3.86)،.حيث حصلت العبارة (هل للمؤسسة التعليمية خطة وأهداف واضحة تعمل على تنفيذها) على أعلى متوسط، والفقرة (هل تجتمع الإدارة مع الأساتذة وأولياء التلاميذ لتدارس أوضاع المؤسسة ومشاكلها) على أدني درجة متوسط. مما يعني أن تقديرات أفراد العينة لفقرات بعد جودة المدرسة الثانوية كان متوسط على العموم.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات يزيد قادة (2012) التي كشفت أن المؤسسات التعليمية الجزائرية لا تتميز بجودة الإدارة المدرسية، والمناخ التعليمي. وتقترب مع دراسة سيد احمد، وعيد (2010)، ودراسة (مرداوي، وبن سيرود،2011)، ودراسة الطلاع (2014) التي كشفت وجود معوقات بالإدارة المدرسية، وبإستراتيجية الجودة، وبالمباني والتجهيزات، وبالعاملين بالمؤسسات التعليمية، وضعف الاتصال بين المستويات العليا والقاعدة، ومحدودية برامج التدريب في مجال الجودة الشاملة، والافتقار إلى خطة واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.وتختلف مع نتيجة دراسة الطيب يوسف محمد احمد البدوي (2015) التي توصلت أن مدرسة القبس بنات الأساسية تطبق إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية بدقة.

ونستنتج من تقديرات المستجوبين على بعد مجال جودة المدرسة، غياب خطة واضحة وأهداف وا ٍستراتيجية تعليمية، وان هناك ضعف في أداء العاملين، ضعف الضمير المهني، ضعف العلاقات الاجتماعية، وسوء التسيير الإداري، وفساد المناخ التعليمي، المباني والهياكل والقاعات غير مهيأة بالشكل اللازم، غلبة المصالح الشخصية، وطغيان النزعة الفردية، وغياب الروح الجماعية، غياب التحفيز للمتعلمين والمعلمين.

- **الإجابة على الفرضية الثانية: توجد درجة متوسطة في مجال جودة التلاميذ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام النسب المئوية والمتوسط الحسابي.

جدول(07): النسب المئوية والمتوسط الحسابي لبعد جودة التلاميذ

رقم	العبارات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة ومنعدمة	المتوسط
1	توجد دافعية للتعلم لدى التلاميذ	31.80	50.0	18.2	3.16
2	يحترم التلاميذ القوانين واللوائح والتعليمات التربوية للمدرسة	42.40	31.8	25.8	3.19
3	لديهم قدرات على التعلم	31.80	54.5	13.6	3.18
4	لديهم رغبة في الدراسة والتعلم	28.80	54.5	16.7	3.12
5	تظهر لديهم ملامح التربية وحسن السلوك	31.80	51.5	16.7	3.16
6	يتمتعون بقيم الانتماء والمواطنة	33.30	47.0	19.7	3.15
7	لديهم طموح للنجاح والتفوق	33.30	48.5	18.2	3.16

التعليق: يلاحظ من الجدول أن درجة متوسط جميع الفقرات تراوح بين (3.12 3.19). حيث أضعف درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (لديهم رغبة في الدراسة والتعلم)، وأعلى درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (يحترم التلاميذ القوانين واللوائح والتعليمات التربوية للمدرسة). مما يعني أن تقديرات أفراد العينة لفقرات بعد جودة التلاميذ متوسط على العموم.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات يزيد قادة (2012) التي كشفت أن التلاميذ لا يتميزون بالجودة. وتقترب مع دراسة سيد احمد، وعيد (2010)، التي كشفت وجود معوقات مرتبطة بالطلاب.

ونستنتج من تقديرات المستجوبين على بعد مجال جودة التلاميذ، وجود نقص في دافعية التلاميذ نحو الدراسة، وضعف الرغبة في التعلم، وضعف في القدرات، وفي الطموح، وعدم التزام واحترام التلاميذ للقوانين واللوائح المدرسية، وضعف في الانتماء للوطن، ونقص في السلوك التربوي.

- **الإجابة على الفرضية الثالثة: توجد درجة متوسطة في مجال جودة المناهج والبرامج الدراسية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.** للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام النسب المئوية والمتوسط الحسابي.

جدول(08): النسب المئوية والمتوسط الحسابي لبعد جودة المناهج والبرامج الدراسية.

الرقم	العبارات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة ومنعدمة	المتوسط
1	المناهج والبرامج والمحتويات الدراسية تتناسب مع مستويات التلاميذ	36.40	50.0	13.6	3.27
2	مرتبطة بالوقع وبحياة التلميذ	33.30	43.9	19.7	3.16
3	تواكب المعارف والمستجدات العلمية	46.90	43.9	9.1	3.39

4	مرتبطة بثقافة المجتمع واهتماماته ومشاكله	43.90	43.9	11.1	3.33
5	تنمي الروح العلمية	40.90	39.4	9.10	3.50
6	تغرس في نفوس التلاميذ روح الانتماء والمواطنة	48.5	37.9	13.6	3.37

التعليق: يلاحظ من الجدول أن درجة متوسط جميع الفقرات تراوح بين (3.16 3.50). حيث أدنى درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (مرتبطة بالوقع وبحياة التلميذ)، وأعلى درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (تنمي الروح العلمية).مما يعني أن تقديرات أفراد العينة لفقرات بعد جودة المناهج والبرامج الدراسية متوسط على العموم.وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات يزيد قادة (2012) التي كشفت أن المناهج لا تتميز بالجودة.ونستنتج من تقديرات المستجوبين على بعد مجال جودة المناهج والبرامج الدراسية، أن المناهج والبرامج والمحتويات الدراسية لا تتناسب مع مستويات التلاميذ، وليست مرتبطة بحياة التلميذ، ولا تواكب المعارف والمستجدات العلمية، وضعف ارتباطها بثقافة المجتمع واهتماماته ومشاكله، ولا تنمي في نفوس التلاميذ روح الانتماء والمواطنة، والروح العلمية.

- **الإجابة على الفرضية الرابعة: توجد درجة متوسطة في مجال جودة الأساتذة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام النسب المئوية والمتوسط الحسابي.

جدول(09): النسب المئوية والمتوسط الحسابي لبعد جودة الأساتذة

رقم	العبارات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة ومنعدمة	المتوسط
1	يلتزم الأساتذة باللوائح والأنظمة والتعليمات المنظمة للأداء التعليمي	54.5	39.4	6.1	3.60
2	يتمتع الأساتذة بالكفايات التدريسية اللازمة	45.4	43.9	10.6	3.45
3	لهم رغبة واستعداد للتدريس	51.6	39.4	9.1	3.46
4	التزامهم بأخلاقيات المهنة والعمل بوازع وضمير	47.0	45.5	7.6	3.45
5	لديهم القدرة على التكيف مع مختلف العقليات والذهنيات	33.3	48.5	18.2	3.12
6	مهتمون باستيعاب الطلبة للدروس	43.9	42.4	13.6	3.31
7	قادرون على إدارة وضبط سلوك التلاميذ داخل القاعة	24.3	56.1	19.7	3.01
8	لديهم إحساس بالمسؤولية اتجاه مهنتهم	37.8	45.5	16.7	3.24
9	يبذلون جهودا لجعل المادة العلمية واضحة	43.9	42.4	13.6	3.33
10	مهتمون باستيعاب التلاميذ للدروس	39.3	45.5	15.1	3.25
11	يؤدون حصصهم بتخطيط مدروس	43.9	43.9	12.1	3.34

12	يحرصون على توفير جو محفز للطلبة على التعلم	31.8	56.1	12.1	3.21
13	يحترمون شخصية الطالب بغض النظر عن نجاحه أو فشله	25.7	47.0	27.2	2.96
14	يتيحون الفرصة للطلبة للتعبير عن مشكلاتهم الدراسية	28.8	43.9	27.3	2.98
15	يساهمون في إرشاد طلبتهم وتوجيههم	43.9	40.9	15.1	3.30
16	يعدلون بين الطلبة في وضع العلامات	51.5	31.8	19.6	3.33
17	يبدون شخصيات فعالة ومؤثرة في الطلبة	31.8	54.5	13.6	3.19
18	يحسنون التعامل مع الطلبة	30.3	53.0	19.6	3.13

التعليق: يلاحظ من الجدول أن درجة متوسط جميع الفقرات تراوح بين (2.96 3.60). حيث أدنى درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (يحترمون شخصية الطالب بغض النظر عن نجاحه أو فشله) والفقرة (يتيحون الفرصة للطلبة للتعبير عن مشكلاتهم الدراسية)، وأعلى درجة متوسط حصلت عليها الفقرة (يلتزم الأساتذة باللوائح والأنظمة والتعليمات المنظمة للأداء التعليمي). مما يعني أن تقديرات أفراد العينة لفقرات بعد جودة الأساتذة متوسط على العموم.وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات يزيد قادة (2012) التي كشفت أن الأستاذ لا يتميز بالجودة.ومع دراسة (مرداوي، وبن سيرود،2011) التي بينت محدودية برامج التدريب في مجال الجودة الشاملة.

ونستنتج من تقديرات المستجوبين على بعد مجال جودة الأستاذ، نقص في كفايات الأساتذة، والتزامهم، وضعف استعدادهم ورغبتهم في التدريس، عدم اهتمامهم بالتلاميذ، وعدم احترامهم، وعدم إتاحة الفرصة لهم، وعدم إرشادهم، وعدم المساواة بين التلاميذ في المعاملة والتقويم، وضعف تأثيرهم في التلاميذ، ضعف التحكم في القسم، ضعف الإحساس بالمسؤولية، نقص في بذل الجهد. وهذا راجع إلى نقص التدريب للمعلمين أثناء تكوينهم الجامعي وبعد تخرجهم.

- **الإجابة على الفرضية الخامسة: لا توجد فروق في متغير الجنس على استجابات أفراد العينة على فقرات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.**للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام اختبار"ت" لقياس الفروق بين الجنسين

جدول (10): اختبار"ت" لقياس الفروق بين الجنسين

الأبعاد	الذكور:28		الإناث:38		درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة المعنوية
	م1	ع1	م2	ع2			
جودة المدرسة	87.35	12.13	92.57	13.82	64	1.59 -	غير دالة
جودة التلاميذ	21.46	3.98	22.65	4.20	64	1.16 -	غير دالة
جودة المناهج والبرامج الدراسية	19.67	4.93	20.31	3.55	64	0.61 -	غير دالة
جودة الأستاذ	56.21	9.96	60.63	12.96	64	0.56 -	غير دالة
الدرجة الكلية	184.71	25.03	196.18	28.70	64	1.69 -	غير دالة

التعليق: تظهر نتائج الجدول قياس الفروق بين الجنسين باستخدام اختبار "ت" لقياس الفروق بين الذكور والإناث انه لا يوجد فروق دالة إحصائيا عند درجة حرية 64 ومستوى دلالة 0.05 على مستوى أربعة أبعاد والدرجة الكلية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة فاطمة عيسى أبو عبده (2011)، و الطيطي وجبر(2012) التي توصلتا إلى عدم وجود فروق بين المستجيبين تعزى لمتغير الجنس.

ونفسر هذا الاتفاق بين الجنسين على تقدير واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي إلى أن الواقع الموجود واضح للعيان وخاصة لمن هم يعايشون ولهم دراية بخبايا المؤسسات التعليمية مثل مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي.

- **الإجابة على الفرضية السادسة: لا توجد فروق في متغير التخصص على استجابات أفراد العينة على فقرات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.** للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام اختبار"ت" لقياس الفروق بين التخصصيين

جدول (11): اختبار"ت" لقياس الفروق في التخصص

الأبعاد	علم النفس وعلوم التربية: 39		علم الإجماع:27		درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة المعنوية
	م1	ع1	م2	ع2			
جودة المدرسة	88.43	13.65	93.14	12.67	64	1.42 -	غير دالة
جودة التلاميذ	21.71	4.09	22.77	4.17	64	1.02 -	غير دالة
جودة المناهج والبرامج الدراسية	19.02	4.72	21.51	2.68	64	2.72 -	دالة 0.01
جودة الأستاذ	54.87	10.97	64.37	9.88	64	3.59 -	دالة 0.01
الدرجة الكلية	184.05	28.62	201.81	22.67	64	2.69 -	دالة 0.01

التعليق: تظهر نتائج الجدول قياس الفروق بين التخصصيين باستخدام اختبار"ت" لقياس الفروق بين تخصص علم النفس وعلوم التربية وتخصص علم الاجتماع انه لا يوجد فروق دالة إحصائيا عند درجة حرية 64 ومستوى دلالة 0.05 في بعدي الأول والثاني، ووجد فرق في بعدين آخرين الثالث والرابع، وفي الدرجة الكلية. وكانت الفروق لصالح تخصصات علم الاجتماع.

وهذه النتيجة تختلف عن نتيجة دراسة فاطمة عيسى أبو عبده (2011)، و الطيطي وجبر(2012) التي توصلتا إلى عدم وجود فروق بين المستجيبين تعزى لمتغير التخصص، والمؤهل العلمي.

ولكن الاختلاف بين المستجوبين في التخصصين لا يعد اختلاف تضاد، أي اختلاف نوعي، بل اختلاف كمي، تفاوت في التقدير، والمتوسطات تثبت ذلك لان التخصصين متفقين على ضعف جودة مؤسسات التعليم الثانوي.

- **الإجابة على الفرضية السابعة: لا توجد فروق في متغير الأقدمية على استجابات أفراد العينة على فقرات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية**.للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق في الأقدمية.

جدول(12): تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق في الأقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الإحصائية
بعد1	بين المجموعات	364.091	3	121.364	0.676	غير دالة
	تفاعل المجموعات	11123.181	62	179.406		
	المجموع	11487.273	65			
بعد2	بين المجموعات	57.995	3	19.332	1.143	غير دالة
	تفاعل المجموعات	1048.490	62	16.911		
	المجموع	1106.485	65			
بعد3	بين المجموعات	56.499	3	18.833	1.085	غير دالة
	تفاعل المجموعات	1076.364	62	17.361		
	المجموع	1132.864	65			
بعد4	بين المجموعات	461.997	3	153.999	1.179	غير دالة
	تفاعل المجموعات	8096.125	62	130.583		
	المجموع	8558.121	65			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2949.150	3	983.050	1.308	غير دالة
	تفاعل المجموعات	46581.168	62	751.309		
	المجموع	49530.318	65			

التعليق: تظهر نتائج جدول قياس الفروق في الأقدمية باستخدام تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق، انه لا يوجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 على مستوى الأبعاد الأربعة والدرجة الكلية.

وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة الطيطي وجبر(2012)، ودراسة عيسى أبو عبده(2011) التي توصلتا إلى وجود فروق بين المستجوبين تعزى لمتغير الخبرة.

- **الإجابة على الفرضية الثامنة: لا توجد فروق في متغير الولاية على استجابات أفراد العينة على فقرات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.**

للإجابة على هذه الفرضية عمدنا إلى استخدام اختبار"ت" لقياس الفروق بين ولايتي مستغانم وغليزان.

جدول (13): اختبار"ت" لقياس الفروق في الولاية

الأبعاد	مقاطعة مستغانم: 41		مقاطعة غليزان:25		درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة المعنوية
	م1	ع1	م2	ع2			
جودة المدرسة	91.97	12.78	87.88	14.00	64	1.18	غير دالة
جودة التلاميذ	21.87	4.33	22.60	3.80	64	0.68	غير دالة
جودة المناهج والبرامج الدراسية	21.19	3.86	18.16	4.04	64	3.04	دالة عند 0.01
جودة الأستاذ	60.56	11.56	55.80	10.91	64	1.65	غير دالة
الدرجة الكلية	195.51	26.73	184.44	28.17	64	1.60	غير دالة

التعليق: تظهر نتائج الجدول قياس الفروق بين ولايتي مستغانم وغليزان باستخدام اختبار"ت" لقياس الفروق المقاطعتين انه لا يوجد فروق دالة إحصائيا عند درجة حرية 64 ومستوى دلالة 0.05 في جميع الأبعاد وفي الدرجة الكلية، ووجد فرق دال إحصائيا في بعد واحد هو بعد جودة المناهج والبرامج الدراسية لصالح مقاطعة مستغانم.وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة الطيطي وجبر(2012) التي توصلتا إلى عدم وجود فروق بين المستجيبين تعزى لمتغير المديرية.

والمستجوبين في ولايتي مستغانم وغليزان المتجاورتين تطابقت نظرتهم لواقع تحكمهم ظروف متشابهة، وبالتالي فلا غرابة في توحد تقديراتهم لواقع جودة مؤسسات التعليم الثانوية.

- **خلاصة:**

الدراسة محاولة للتعرف عن واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، ولقد تبعنا المنهج العلمي بمختلف خطوات لتحقيق أهداف الدراسة، ولقد توصلت إلى عدة نتائج مهمة وهي كآلاتي:

- توصلت الدراسة أن هناك درجة متوسطة في الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، حيث تحصلنا على تقديرات متوسطة في قياس جودة المدرسة، وجودة الأساتذة، وجودة التلاميذ، وجودة المناهج والبرامج التعليمية.
- وتوصلنا إلى انه لا يوجد فروق بين أفراد عينة الدراسة، في تقديرهم لواقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية تعزى لمتغيرات الجنس، الأقدمية، الولاية. ووجدت فروق ترجع إلى متغير التخصص فقط.

ولقد تم مناقشة تلك النتائج في ضوء الدراسات السابقة وتبين أن نتائج دراستنا تتفق مع نتائج كثير من الدراسات العربية حول واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، مما يكشف عن حقائق واقعية وعلمية مفادها أن كثير من مؤسسات التعليم الجزائرية ومثيلاتها العربية لازالت بعيدة عن تحقيق الجودة المرجوة. وذلك بسبب وجود الكثير من المعوقات والعراقيل المتعلقة بالسياسة التربوية، وبغياب رؤية دقيقة وشاملة، ومعوقات مرتبطة بالإدارة

وبالمعلمين وبالمناهج وبالتلاميذ وبالهياكل والوسائل وبالمحيط المدرسي، وبمختلف العناصر التي لهل علاقة بالتعليم والمؤسسات التعليمية.

و النتائج المتوصل أظهرت أن هناك اتفاق بين أفراد العينة في تصورهم لواقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية رغم اختلاف جنسهم وخبرتهم وولايتهم وحتى تخصصهم، وأن بعض الاختلاف الذي وجد في التقدير كان اختلاف كمي وليس نوعي، واختلاف تفاوت في التقدير، لا اختلاف تضاد. مما يثبت حقيقة واقع الجودة في مؤسساتنا التعليمية الثانوية والتي تحتاج من الإدارة العليا بالدرجة الأولى النظر في كيفية تحسين وتطوير وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة من المؤسسات التربوية والتعليمية الثانوية وباقي المؤسسات التعليمية في مختلف مراحل التعليم.لأجل أن تكون المؤسسات التعليمية ذات جودة في إعداد وتنشئة الأجيال الصاعدة، المزودة والمسلحة بالعلم والأخلاق لضمان تنمية شاملة ومستدامة لمجتمعنا. تضمن استقرار البلاد واستقلالية الوطن، وتحقيق آمال أفراد المجتمع في غد أفضل.

مقترحات

- اعتماد إستراتيجية تعليمية وتربوية قائمة على مبادئ وأسس الجودة الشاملة.
- الأخذ بنتائج الدراسات العلمية، ورأي الخبراء والمختصين وذوي الكفاءات في تقييم وإصلاح منظومة التربية والتعليم.
- إشراك جميع الشركاء الاجتماعيين والاقتصاديين والفاعلين في المجتمع في تحسين وتطوير المؤسسات التعليمية.
- إجراء مسح عام لمختلف المشكلات والعراقيل التي تحد من الأداء الجيد للمؤسسات، والعمل على إزالتها.

المراجع

1 أبو عبده، فاطمة عيسى.(2011).درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين.أطروحة ماجستير في الإدارة التربوية،كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

2 اشرف السعيد، احمد محمد.(2007).الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي.مصر: دار الجامعة الجديدة.

3 البدوي، الطيب يوسف محمد احمد.(2015).تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية تهيئة للظروف الملائمة لعمليتي التعليم والتعلم (حالة مدرس القبس أساس بنات –محلية خرطوم).مجلة الجودة الشاملة (2015)،مجلد 16، عدد رقم (1)، ص31 45.

4 بربري، محمد الأمين، وبكيحل عبد القادر.(2011).أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية. ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.2001/12/14/13 بجامعة الشلف، الجزائر.

5 البربري، هند احمد الشربيني.(2007).الجودة في مدارس التعليم العام .بحث مقدم في اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن).https://algaodh5.files.wordpress.com

6 الحريري، رافدة .(2011).التقييم التربوي الشامل للمؤسسة المدرسية.الأردن، عمان : دار الفكر.

7 خالد العسيلي، رجاء زهير.(2007).تقدير جودة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل.مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلة العلوم التربوية والنفسية. مجلد 8، عدد رقم (4)، ص 79 208.

8 سيد احمد، احمد محمد، وهالة فوزي محمد عيد.(2010).تحقيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر(تصور مقترح)دراسات تربوية ونفسية(مجلة كلية التربية بالزقازيق)،ص208 272.

9 الطيطي، محمد عبد الإله، ومعين حسن عطية جبر.(2012).واقع جودة التعليم في المدارس الأساسية الحكومية في مديريات التربية والتعليم في فلسطين ومتطلبات تطبيقها من وجهة نظر المشرفين التربويين والإدارات المدرسية.مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية2012، المجلد14،العدد1،ص1 34.

10 عبد الحي، رمزي احمد.(2012).مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديات العالمية.الأردن، عمان:مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

11 الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم.(2008). الجودة في التعليم (المفاهيم المعايير المواصفات المسؤوليات). الأردن ،عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

12 فرحات، يوسف شكري.(2001). معجم الطلاب عربي عربي.لبنان، بيروت: دار الكتب العلمية.

13 مجاهد، محمد عطوة .(2008). ثقافة المعايير والجودة في التعليم.مصر: دار الجامعة الجديدة.

14 محمد راضي، ميرفت محمد.(2006). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها. قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بحث تكميلي في إدارة الأعمال، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية بغزة.

15 محمود سالم الطلاع.(2014).العوامل المؤثرة في جودة التعليم الأساسي بمدارس محافظة القنيطرة في ضوء الجودة الشاملة.بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية.كلية التربية: جامعة دمشق.

16 مرداوي، كمال، وبن سيرود فاطمة الزهراء.(2011).إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم دراسة ميدانية على مستوى مؤسسات التربية والتعليم لولاية قسنطينة. مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 7.ص51 74.

17 يزيد قادة.(2012).واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية(دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.الجزائر:جامعة تلمسان.