الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة

لقد أصبح الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة مطلب عالمي بالإضافة لكونه مطلباً مجتمعياً؛ نظرا لتزايد الاحتياجات من أفراد المجتمع، ومن المؤسسات الدولية المختلفة التي تُعنى بالجودة، وإذا نظرنا لأفراد المجتمع نجد أن اهتمامه بتجويد الأداء والخدمات المقدمة له من قبل الدولة يتزايد يوما بعد يوم، وكذلك احتياجاته تتزايد يوما بعد يوم؛ نظرا لسهولة اطِّلاعه على ما يحدث في العالم، ومستوى الجودة للخدمات المقدمة في الدول المختلفة، وبالتالي كان لا بد من الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة سواء كانت اقتصادية أو تربوية أو اجتماعية.

وقد قاد التحدي الذي تواجهه أي مؤسسة إلى تبني الجودة الشاملة بوصفها فلسفةً وتطبيقاً؛ نظراً لتزايد احتياجات المستفيدين، ولأن تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة أصبح واقعا عمليا لا بد لأي مؤسسة من أن تهتم به (رضوان، ٢٠١٤).

ويرى الخطيب والخطيب (٢٠٠٦) أن المتتبع لنظام إدارة الجودة الشاملة يرصد ثلاث موجات مرَّ بها، وهي :

الأولى : بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، وبداية عقد الخمسينيات عندما أدخل إدوارد ديمنج Deming مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال الصناعات اليابانية.

الثانية : في عقد الثمانينات من القرن الماضي عندما نقل هذا المفهوم إلى الولايات المتحدة الأمريكية؛ نظرا لما حققه من نجاح في مجال الصناعة في اليابان.

الثالثة : في عقد التسعينيات من القرن الماضي عندما تم تطبيقه في مجال التعليم العام، والتعليم الجامعي.

وتركز إدارة الجودة الشاملة على العميل، وتحسين التنظيم بوصفه عنصراً رئيساً، ويتحقق ذلك من خلال العمل الجماعي، وتحليل المشكلات، واختيار أفضل البدائل لمواجهة التحديات والتطوير المستمر (عبدالرؤوف والمصري، ٢٠١٤).

وبالنظر إلى الجانب التربوي في أي مجتمع نجد أن هذا الجانب يشغل مكانة واهتمام بالغين؛ نظرا لما يسهم به في تكوين شخصية الفرد وتوجيه اهتماماته، وإبراز إبداعاته في مختلف المجالات، ومن ثم يسهم في تنمية المجتمع، ويعزز من قدرته على مواجهة التحديات المختلفة التي يفرضها العصر الحاضر؛ ولذلك اهتمت الدول بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي. وبذلك يعد نظام إدارة الجودة الشاملة أسلوباً إدارياً يسعى للتطوير الشامل والمستمر تلبية للتغير في تطلعات المستفيدين (أبو الهيجاء، ٢٠١٤)، وللحصول على نوعية أفضل من المخرجات التعليمية بالتركيز على المدخلات، والعمليات، والمخرجات (رمان، ٢٠١٤) من خلال تحسين أداء المعلمين، وأداء الطلاب، وتطوير البرامج والخطط الدراسية، وتحسين عمليات التقويم التربوي وغيرها (الخطيب والخطيب، ٢٠٠٦).

ولقد اهتمت معظم دول العالم بعمليات إصلاح التعليم، ونالت الجودة الشاملة الجانب الأكبر من هذا الاهتمام وسمي العصر الحاضر من قبل بعض المفكرين عصر الجودة الشاملة، والاعتماد المؤسسي (المليجي، ٢٠١١)، كما أن تطبيق نظم الجودة في التعليم أصبح ضرورة لا بد منها لملاءمة التقدم المعرفي والتكنولوجي، ولكي تحظى المؤسسات التربوية بالثقة من قبل المؤسسات المجتمعية الأخرى (حافظ، ٢٠١٢).

وتعد إدارة الجودة الشاملة مدخل لحياة جديدة داخل المنظمة التعليمية، حيث إنه يركز أساساً على تحسين النظام المدرسي ودراسة، وتقويم العمليات المختلفة في النظام التعليمي، مما يساعد على اتخاذ القرار، والتطوير المستمر للعملية التربوية (شعلان،٢٠١٠).

١,٢ مشكلة الدراسة

تعدُّ إدارة الجودة الشاملة عملية متواصلة ومتغيرة حسب رغبات المستفيد التي تنمو وتتغير باستمرار، ولذلك فإن هذا المفهوم يرتكز على فلسفة إجرائية مؤداها الاستمرارية على نحو متواصل (البرواري وباشيوة،٢٠١١) وهذا لا يتحقق – بالطبع – إلا بتحديد المتطلبات الأساسية التي تكفل تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة، ووضع خطة للتطبيق بناء على رؤى ومقترحات المستفيدين من خدمات المدرسة التي تكفل تجاوز أي تحدٍ قد يطرأ على التطبيق، كما أن معظم الدول تزايد اهتمامها بتحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية بشكل كبير، وسعت إلى التحول وبشكل جاد نحو نظم الجودة (المليجي، ٢٠١١).

وأشار ابرنثي وسرفاس (Abernathy & Serfass,1992,14) إلى أن إحداث عملية التغيير في النظام التعليمي يمكن أن يكون بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وذلك لأن " نظرية الجودة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة في التطبيق "، وكذلك فإن مبادئ الجودة الشاملة تركز على تفعيل أدوار جميع العاملين في النظام التعليمي من أجل التطوير في الأداء.

ويرى (عليمات، ٢٠٠٤) أن طريقة إدارة المدرسة هي التي تفرق بين المدرسة الجيدة، والمدرسة الضعيفة، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة بما يقوم عليه من معايير مختلفة، وأساليب حديثة نجح في الوصول إلى مدارس فاعلة، وذات جودة عالية.

ومن أهم التحديات التي تواجه المدرسة تطوير معايير، وأنظمة ضبط الجودة، وهذا يتطلب التطوير المستمر للأداء المدرسي، ورفع مستوى الإنتاجية، فكلما حققت المدرسة نجاحا كانت هناك تطلعات جديدة يفرضها تسارع الحياة (العبدالله، ٢٠٠٢).

وقد بينت دراسة (البكر،٢٠٠١) أهمية الحاجة إلى تطبيق معايير المواصفات الدولية للجودة (ISO)، وأوضحت دراسة (دويكات، ٢٠٠٥) أهمية استخدام مقومات وعناصر الجودة الشاملة في التعليم؛ وذلك لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمتعلمين، كما أن دراسة (العصيمي، ٢٠٠٧) أكدت على أهمية معرفة مدى الرضا التي تحققه الخدمات التربوية المقدمة للطلاب والمعلمين، كما دعت دراسة (أمين وبكحيل، ٢٠٠٥) إلى أن تقوم النظم التعليمية بالدراسة المتأنية لمفاهيم، وفلسفات، ونماذج الجودة الشاملة، ثم تبني أكثرها ملاءمة للتطبيق في مؤسساتها التربوية.

ويستلزم تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة الواقع الحالي؛ لتحديد متطلبات التطبيق والمعوقات حيث أن دراسة المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج (٢٠٠٢) تبين أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي يتطلب التركيز على حاجات المجتمع في المستقبل، والاهتمام بالجانب الإنمائي للعاملين في المدرسة من خلال إعادة النظر في التخطيط الاستراتيجي للمدرسة المشتمل على الرؤية والرسالة، والأهداف الاستراتيجية.

وقد اتخذت وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان خطوات جادة في مجال الوصول بمدارس التعليم الأساسي إلى تحقيق معايير الجودة الشاملة حيث إن رؤية الوزارة للخطة الخمسية الثامنة (٢٠١١ – ٢٠١٥) تركز على تجويد البيئة التعليمية للإدارة، والمعلمين، والطلاب من خلال تبني مجموعة من القيم مثل: الجودة، والمشاركة، والشمولية، والعمل الجماعي، وتضمنت الخطة مجموعة من الأهداف الاستراتيجية

قد يكون من أهمها تطوير نظام التعليم وفق معايير جودة تتلاءم مع الغايات، والسياسات التربوية، وتطوير الخطة الدراسية، ومناهجها بما يضمن مخرج تعليمي يتوافق مع متطلبات التنمية وسوق العمل (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١١).

كما أن تبني الوزارة لنظام تطوير الأداء المدرسي والذي يعدّ مدخلاً للجودة دليل على الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٩)، لكن تظل حاجة المدارس قائمة – وبشكل مستمر – إلى التطوير والتحسين بما يتوافق مع الحاجات المستمرة والمتجددة يوما بعد يوم لدى المستفيدين من خدمات المدرسة، وبالتالي تظل الحاجة أيضا ملحة؛ لتوفير متطلبات تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بشكل عام، والمدارس بشكل خاص وذلك من خلال دراسة الواقع ومعوقات التطبيق.

وأوضح الكيتاني (٢٠٠٨) إلى أن وثيقة مشروع تطوير التعليم في الدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخليج العربية – سلطنة عمان من ضمن أعضائه – تشير إلى وجود سبعة تحديات داخلية تواجهها الأنظمة التعليمية في تلك الدول تتمثل في كفاية الأنظمة التعليمية وفاعليتها، وتمويل التعليم، والقدرة التنافسية، والموارد البشرية، واستخدام تقنية المعلومات، والاتصال، وملاءمة التعليم لمجالات العمل المختلفة، والمشاركة المجتمعية، كما أن هذه الدول تواجه تحديات كذلك في تدريس الرياضيات والعلوم كما أظهرته نتائج دراسة الاتجاهات حول تدريس الرياضيات والعلوم (TIMSS)، وفي تدريس المواد الأخرى كاللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والحاسوب، وهذه التحديات يمكن مواجهتها بالتركيز على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة؛ لضمان التطوير والتحسين في كافة المجالات، وهذا ما أظهره تقرير نتائج السلطنة في الدراسة الدولية لقياس مهارات القراءة (PIRLS)، وتقرير نتائج الدراسة الدولية في الرياضيات والعلوم (TIMSS) حيث إنها جاءت متأخرة على جميع المستويات في مهارات القراءة، وفي مادتي العلوم، والرياضيات (وزارة التربية والتعليم،

٢٠١١)، ومن أبرز توصيات التقريرين زيادة، وتجويد البرامج التدريبية النوعية المقدمة للمعلمين، ورفع مستوى الطموح لدى الطلبة وزيادة دافعيتهم للدراسة والسعي نحو التفوق، وهذا – بالطبع – من أهم ما يهدف إليه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وقد أشار تقرير التنمية البشرية (عمان ٢٠١٢) إلى أنّ من أهم التحديات التي تواجه قطاع التربية والتعليم الحاجة للمزيد من الارتقاء بالجودة في كافة المستويات التعليمية مع تعزيز التعلم الذاتي، وكذلك الحاجة إلى إعادة النظر في برامج إعداد المعلمين، وضمان وجود آلية تضمن استمرار مراجعة وتطوير برامج التدريب أثناء الخدمة، وهذا يؤكد على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كونها تركز على التطوير والتحسين المستمر، وضمان تحقيق الأهداف الموضوعة (المجلس الأعلى للتخطيط، ٢٠١٣).

هذا وقد أكدت الندوة الإقليمية حول تطوير التعليم ما بعد الأساسي بالدول العربية للصفين الحادي عشر، والثاني عشر (٢٠٠٥) في توصياتها على ضرورة تطبيق معايير الجودة التعليمية الشاملة، وتقويم الأداء التعليمي وفقا لها، وتطوير القدرات التربوية، وربط برامج إعداد المعلم بما يتناسب مع متطلبات التطوير، كما أن من ضمن توصيات المؤتمر الدولي حول تطوير التعليم الثانوي (٢٠٠٢) وجوب استمرارية التطوير والبناء في مواطن القوة، والتغلب على أولويات التطوير، والوقوف عليها ووضع الإجراءات اللازمة لذلك، وهذا لا يكون إلا بتطوير واستخدام مؤشرات أساسية خاصة بالجودة.

هذا، وبالنظر إلى مختلف الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتضح أهمية معرفة واقع تطبيقها في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان، ومعوقات هذا التطبيق، ووضع تصور مبني على آراء القائمين على العمل من الهيئة الإدارية أو التدريسية؛ لضمان التطبيق الصحيح واستمرارية التطوير والتحسين، وهذا ما تحاول الدراسة الحالية وضعه، حيث سيكون التصور المقترح مبنيا على الواقع

الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومتضمنا لأهم المتطلبات والخطوات الإجرائية للتطبيق، مع رصد أهم التحديات المتوقعة وكيفية التغلب عليها، بما قد يسهم في التغلب على التحديات المختلفة التي تواجه تطوير التعليم وضمان استمراريته.

١,٣ أسئلة الدراسة

١. ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة(TQM) في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان حسب آراء كل من الهيئة الإدارية والتدريسية ؟

٢. ما تأثير اختلاف عينة الدراسة في النوع (ذكر، انثى) في تقديرهم لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان ؟

٣. ما تأثير اختلاف عينة الدراسة في سنوات الخبرة (قصيرة : أقل من ٥ سنوات، متوسطة : من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات، طويلة : أكثر من ١٠ سنوات) في تقديرهم لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان ؟

٤. ما التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان حسب آراء كل من الهيئة الإدارية والتدريسية ؟

١,٤ أهداف الدراسة

١. تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان حسب آراء كل من الهيئة الإدارية والتدريسية.

٢. مناقشة تأثير اختلاف عينة الدراسة في النوع (ذكر، انثى) في تقديرهم لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان.

٣. مناقشة تأثير اختلاف عينة الدراسة في سنوات الخبرة (قصيرة : أقل من ٥ سنوات، متوسطة : من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات، طويلة : أكثر من ١٠ سنوات) في تقديرهم لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان.

٤. وضع تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان حسب آراء كل من الهيئة الإدارية والتدريسية .

١,٥ أهمية الدراسة

نظرا للموضوع الذي تحاول هذه الدراسة البحث فيه، ولما من معرفة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أهمية لدى المهتمين بالعمل التربوي في المدارس؛ فإن أهمية الدراسة يمكن أن تتحدد بما يلي :

١. إعطاء صورة واضحة وحقيقية عن الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان بناء على آراء كل من مديري المدارس ومساعديهم، وبالتالي تحديد المتطلبات اللازمة للتطبيق الصحيح لإدارة الجودة الشاملة.

٢. التعرف على واقع التطبيق الفعلي لمعايير إدارة الجودة الشاملة حسب ما يرى أعضاء الهيئة التدريسية بالمدارس.

٣. قد تساعد الدراسة في التطبيق الصحيح لمعايير الجودة الشاملة في المدارس العمانية وفق تصور مبني على آراء القائمين على العمل في المدارس من أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية.

٤. قد توضح الدراسة ما إذا كان يوجد أي اختلاف في واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بين مدارس الذكور، ومدارس الإناث.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

٥. قد تساعد الدراسة في توضيح ما إذا كانت هناك أي اختلافات في واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بين المدارس تعزى إلى الخبرة العملية لكل من مدير المدرسة، ومساعده، والمعلمين.

١,٦ حدود الدراسة

تحددت الدراسة الحالية بالحدود التالية :

١. الحدود الموضوعية : ركزت الدراسة على دراسة الأدب النظري الذي تناول إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وواقع تطبيقها في المؤسسات التربوية.

٢. حدود جغرافية : طبقت الدراسة على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة الإدارية (مدير مدرسة ومساعده)، والهيئة التدريسية العاملة في مدارس محافظة الظاهرة (إحدى محافظات سلطنة عمان).

٣. حدود زمانية : طبقت الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ م.

٤. حدود بشرية : تم إجراء الدراسة على كل من : الهيئة الإدارية، والتدريسية العاملة بالمدارس.

١,٧ مصطلحات الدراسة

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) : تعددت تعريفات مصطلح إدارة الجودة الشاملة في التعليم حيث عرفها (الموسوي، ٢٠٠٣، ٩٦) بأنها" فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوبا في الممارسة الإدارية بهدف الوصول للتحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا المعلمين والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل "، كما عرفها عبد الرؤوف (٢٠١٤، ١٦٥) بأنها " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع

ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين أفضل العمل مع الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم ".

وسيتبنى الباحث تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها " العملية الإدارية التي تهدف أساسا إلى التحسين المستمر والمتواصل في العملية التعليمية تحقيقا لرضا المستفيدين من الخدمات التعليمية (طلبة، ومجتمع، ومؤسسات حكومية أو قطاع خاص) من خلال التركيز على تحقيق الأهداف الموضوعة بكفاءة، والعمل بروح الفريق الواحد، والحرص على الشمولية لكافة عناصر العلمية التعليمية".

تصور تطبيق إدارة الجودة الشاملة : خطة إجرائية تتضمن متطلبات وأسس ومبادئ تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة المبنية على دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي، ومجموعة من الخطوات التي تساعد مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على التطبيق الميسر الصحيح للأسس والمعايير المختلفة لإدارة الجودة الشاملة، وذلك بناء على آراء الهيئتين الإدارية والتدريسية.

الهيئة الإدارية : يقصد بها كل من مدير المدرسة، ومساعد مدير المدرسة من الجنسين (ذكور، إناث) الذين يمارسون مهام وممارسات قيادية وإدارية وفنية في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان.

الهيئة التدريسية : يقصد بها المعلمون الأوائل والمعلمون من الجنسين (ذكور، إناث) العاملين في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA