Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (39), (March, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) ملحق العدد 39 مارس 2026
ردمد: 3014-6266

تعزيز إدارة جودة التعليم :دراسة حول إدارة سبع مدارس ابتدائية وثانوية في طرابلس، ليبيا

سالم أحمدالطوير [1]
[1]قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية، الزاوية، ليبيا

Enhancing Education Quality Management: A Study of the Administration of Seven Primary and Secondary Schools in Tripoli, Libya

Salem Altwair [1 *]
[1] Department of Management, Faculty of Economics, University of Zawiya, Zawiya, Libya
[*]*Corresponding author: s.altwir@zu.edu.my*

تاريخ الاستلام:2026/02/15 –تاريخ المراجعة:2026/03/12– تاريخ القبول: 2026/03/13– تاريخ للنشر2026/04/27

Abstract:
This study examines the management of education quality in seven primary and secondary schools in Tripoli, Libya. It focuses on evaluating stakeholder satisfaction and improving educational processes to achieve comprehensive quality. The study population includes students, teachers, parents, the community, and the labor market, representing both internal and external stakeholders. A structured questionnaire was used as the primary data collection tool. The paper reviews relevant literature on quality management in education, outlines the research methodology, and presents and interprets the statistical findings. The results reveal that limited awareness of quality concepts and insufficient scientific planning are the main barriers to implementing Total Quality Management (TQM) in the studied schools. The study concludes with recommendations to enhance awareness, adopt systematic planning practices, and strengthen stakeholder involvement to improve education quality outcomes.
Keywords: Education Quality, Customer Satisfaction, Educational Processes, Quality Management, Stakeholders

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل إدارة جودة التعليم في سبع مدارس للتعليم الأساسي والثانوي في مدينة طرابلس، ليبيا. وتركز على تقييم رضا أصحاب المصلحة وتحسين العمليات التعليمية لتحقيق الجودة الشاملة. يشمل مجتمع الدراسة الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمجتمع وسوق العمل، باعتبارهم يمثلون أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. وقد تم استخدام استبيان منظم كأداة رئيسية لجمع البيانات.تستعرض الدراسة الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة في التعليم، وتوضح منهجية البحث، كما تعرض وتحلل النتائج الإحصائية المتحصل عليها. وأظهرت النتائج أن ضعف الوعي بمفاهيم الجودة وقلة التخطيط العلمي يمثلان أبرز المعوقات أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس محل الدراسة. وتختتم الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات التي تركز على تعزيز الوعي، وتبني أساليب التخطيط المنهجي، وزيادة إشراك أصحاب المصلحة بهدف تحسين مخرجات جودة التعليم.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، إدارة الجودة الشاملة، رضا أصحاب المصلحة، العمليات التعليمية، التحليل الإحصائي، إدارة المدارس.

مقدمة:

نظرة شاملة عن إدارة الجودة:

تُعتبر إدارة الجودة مجالاً حيوياً يلعب دوراً هاماً في بناء وتحقيق الأهداف المؤسسية بما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية. لقد أصبح من الضروري للمؤسسات، سواء في القطاع الإنتاجي أو الخدمي، أن تتبنى وتطبق إدارة الجودة لمواجهة التحديات وتقييم أدائها. كما أصبح مفهوم الجودة عاملاً أساسياً في تقييم المؤسسات وتحديد مستوى أدائها [1].

في قطاع التعليم، يكون التركيز على ضمان الجودة مدفوعاً بالحاجة إلى المنافسة، وإرضاء الطلاب وأولياء أمورهم، وتلبية توقعات المجتمع والدولة. وتشمل الجودة في التعليم جوانب مختلفة، بما في ذلك تلبية احتياجات الطلاب، وتعزيز بيئة التعلم، وتحسين الإدارة المدرسية بشكل عام[2,3].

تتراوح فوائد الجودة في التعليم من تطوير الأنظمة المدرسية وكفاءة الموظفين إلى تعزيز التعاون وحل المشكلات. كما يعد تثقيف أصحاب المصلحة حول أهمية الجودة في التعليم والسعي للحصول على التقدير والاحترام من الجوانب الأساسية أيضاً [1,2].

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى دراسة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي لتحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد المشكلات التعليمية والتربوية وتحليلها بالطرق العلمية لتعزيز الجوانب الإيجابية ومنع السلبيات[3].
2. تحسين أداء كافة العاملين بالمدرسة ورفع الوعي بأهمية برامج التدريب المستمر .
3. تقييم فهم الجودة الشاملة، وخاصة جودة التعليم، بين الطلاب والمعلمين وموظفي الإدارة .
4. تقييم أثر تطبيق الجودة من خلال ملاحظة النتائج المحققة من خلال أهداف الجودة المذكورة أعلاه .
5. تحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق معايير الجودة بين المدارس[8].
6. استخدام أساليب التحقق من الجودة الشاملة لتقييم العملية التعليمية في مؤسسات التعليم الأساسي .
7. بناء قاعدة بيانات لمدارس مختارة في مدينة طرابلس من خلال استبيان معد مسبقاً .
8. تقييم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي.

مشكلة البحث:

يواجه نظام التعليم الأساسي تحديات مختلفة، بما في ذلك قضايا المناهج الدراسية، والاهتمامات المتعلقة بالمعلمين، وقضايا بيئة العمل، والنتائج العامة ذات الجودة المنخفضة. وتساهم هذه المشاكل في الافتقار إلى الجودة، التي تتسم بالتلقين، والاستبداد، والتقليدية، ومحدودية فرص الإبداع [2،5] . تتمثل بعض

المشكلات المحددة في التعليم الأساسي التي يسعى هذا البحث إلى دراستها فيما يلي:

1. انخفاض دافعية الطلاب للتعليم، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الرسوب [5].
2. محدودية تأثير التعليم المدرسي على الطلاب [2].
3. تزايد شكاوى أولياء الأمور من تدني التحصيل العلمي لأبنائهم [5].
4. عدم رضا المجتمع عن نتائج كل مرحلة تعليمية، وعدم تطبيق معايير الجودة الشاملة [4،5].
5. عدم رضا المجتمع عن نتائج كل مرحلة تعليمية وعدم تطبيق معايير الجودة الشاملة

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

فرضية الدراسة:

فرضيات الدراسة لمسح المعلمين:

يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بمدينة طرابلس في زيادة التحسن العلمي للطالب، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذا التطبيق تبعاً لكل من الجنس وسنوات الخبرة [4].

فرضيات الدراسة لمسح الطلاب:

يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بمدينة طرابلس في زيادة التحسن العلمي للطلاب، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذا التطبيق تبعاً لكل من الجنس والصف/الفصل [5].

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في قياس مدى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي، وذلك من خلال دراسة حالة في مدينة طرابلس، ليبيا، لما لذلك من دور في تحسين مخرجات العملية التعليمية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي [1،4].

نظرة عامة على إدارة الجودة في التعليم:

يشمل نظام إدارة الجودة ثلاث وجهات نظر رئيسية: الجودة، والإدارة، والنظام، حيث يؤثر كل منها في الآخر ويتكامل معه. ويستكشف منظور الجودة فهم المؤسسة لمفهوم الجودة وآليات تحقيقها، بينما يركز منظور الإدارة على مدى توافق استراتيجيات الجودة مع رؤية المؤسسة، في حين يهتم منظور النظام بكيفية دعم الثقافة التنظيمية والبنية المؤسسية لنموذج الجودة المعتمد. وتكمن أهمية نظام إدارة الجودة في قدرته على العمل كإطار متكامل يربط بين العمليات المؤسسية المختلفة، مما يسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، ويعزز من رضا المستفيدين، مثل الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين. كما تمتد آثار هذا النظام لتشمل الهيكل التنظيمي والثقافة المؤسسية وإدارة المعرفة والكفاءة التكنولوجية على مختلف المستويات [6،7].

الدراسات والأبحاث السابقة في إدارة جودة التعليم

أسهم عدد من العلماء والباحثين بدور فعال في تطوير وظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وكان لهم تأثير بارز في تطبيقاته الحديثة، ومن أبرزهم: إدوارد ديمنج، وجوزيف جوران، وفيليب كروسبي، وكاورو إيشيكاوا [2، 6] .

كان إدوارد ديمنج، الذي غالباً ما يُطلق عليه لقب "أب الجودة"، مستشاراً أمريكياً حاصلاً على درجة الدكتوراه في الفيزياء والرياضيات. وقد أسهمت أفكاره في إحداث ثورة في مجال إدارة الجودة الشاملة، حيث ركز على التحسين المستمر واستخدام الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة. كما حظي بتقدير كبير في اليابان، حيث تم تكريمه من قبل الإمبراطور هيروهيتو عام 1960، وكان لفلسفته أثر بالغ في تطوير نظم الجودة الحديثة.

لعب جوزيف جوران دوراً محورياً في ثورة الجودة، حيث ركز على أهمية التخطيط للجودة، ومراقبتها، وتحسينها بشكل مستمر. كما أكد على دور الإدارة العليا في قيادة جهود الجودة، وضرورة إشراك العاملين في عمليات التحسين، إلى جانب تعزيز الإبداع والابتكار في بيئة العمل.

أما فيليب كروسبي فقد كان رائداً في طرح مفهوم "العيوب الصفرية"، حيث رفض فكرة القبول بمستويات معينة من الأخطاء، وأكد أن الجودة العالية تؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية. كما شدد على أهمية التزام الإدارة العليا، وضرورة تنفيذ العمل بشكل صحيح من المرة الأولى.

ويُعد كاورو إيشيكاوا من أبرز رواد الجودة، حيث قدم مفهوم "دوائر الجودة" التي تقوم على إشراك العاملين في تحديد المشكلات واقتراح الحلول. كما أكد على أهمية التعليم والتدريب المستمر في تنمية مهارات العاملين وتحسين أدائهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات [6] .

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

منهج البحث العلمي

تم تحديد مجتمع الدراسة وتصميمها وفق الإجراءات المنهجية المعتمدة في هذا النوع من الدراسات. كما تم استخدام أداة مناسبة لجمع البيانات، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحقق من صدق الأداة وثباتها. كذلك تم توضيح تصميم الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بشكل علمي دقيق، من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتفسيرها للوصول إلى نتائج موضوعية.

دراسة واختيار العينة

تضمنت الدراسة الميدانية إجراء مقابلات شخصية مع كل من المعلمين والطلاب في مدارس التعليم الأساسي بمدينة طرابلس، وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة. كما تم إعداد استبيان لقياس مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر كل من المعلمين والطلاب.

ولأغراض اختيار عينة الدراسة، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث شملت جميع المعلمين والطلاب في المدارس المستهدفة بمدينة طرابلس. ونظراً لصعوبة تحديد الحجم الفعلي لمجتمع الدراسة، فقد تم توزيع ما مجموعه (500) استبانة على أفراد العينة.

ويعرض الجدول (1) تفاصيل حجم عينة الدراسة وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

الجدول 1 يشير إلى أن نسبة الاستجابة كانت 79.0%، وهي تعتبر مرتفعة ومرضية. كانت الاستبيانات غير المعادة ترجع في المقام الأول إلى غياب المعلمين أو عدم رغبتهم في المشاركة . نتجت النماذج غير الصالحة عن إجابات غير كاملة لجميع عناصر الاستبيان.

الجدول 1 :تفاصيل توزيع الاستبيان على أفراد العينة

عينة الدراسة				نماذج صالحة من الموزعة	
الجانب	النماذج الموزعة	النماذج المستردة	النماذج غير صالحة	رقم	نسبة مئوية
معلمون	200	150	4	146	%73.00
طلاب	300	260	21	239	%80.00
المجموع	500	410	25	395	%79.00

أداة جمع البيانات (الاستبيان)

تم إجراء زيارات ميدانية لمدارس التعليم الأساسي في طرابلس لجمع آراء المعلمين والطلاب حول وجود معايير الجودة الشاملة .وتم اختيار الاستبيانات كأداة لجمع البيانات .تم تصميم استبيانين منفصلين للمعلمين والطلاب في الصفوف من الرابع إلى التاسع .وتضمنت الاستبيانات تعليمات واضحة وغطت مواضيع مختلفة. باختصار، شملت الدراسة زيارات مدرسية، وتوزيع استبيانات على المعلمين والطلاب، وركزت على تقييم معاييرالجودة.

أعضاء هيئة التدريس :

تقييم مدى وجود معايير إدارة الجودة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المعلمين .وقد اشتمل على قسمين:

المحور العام :جمع معلومات العينة.:المؤهلات، التخصص، الاسم، الخبرة.

المحور الأول :قياس تنفيذ إدارة الجودة الشاملة

البند 1 :تقييم إدارة الجودة داخل المؤسسة (16عبارة).

البند 2 :تقييم إدارة الجودة داخل المنشآت التعليمية (8 عبارات).

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

باختصار، قام مسح أعضاء هيئة التدريس بتقييم معايير إدارة الجودة في مدارس التعليم الأساسي، والتي تغطي أعضاء هيئة التدريس والمرافق التعليمية.

استبيان الطلاب:

هدفت الدراسة الطلابية إلى تقييم مدى توفر معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب . وتضمنت الأقسام التالية:

المحور العام :جمع معلومات العينة (الاسم، الصف، المدرس).

المحور الأول :قياس تنفيذ إدارة الجودة الشاملة

البند 1 :تقييم إدارة الجودة داخل المؤسسة (9عبارات)

البند 2 :تقييم إدارة الجودة في مرافق التعليم المدرسية (13 عبارة)

وباختصار، قام استبيان الطلاب بتقييم مدى توفر معايير إدارة الجودة الشاملة، التي تغطي مرافق التعلم الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والمدارس.

أداة دراسة المقياس:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة لتقييم المتغيرات في المحور الأول من كل استبيان، حيث تراوح المقياس من 5 (يمثل "موافق تماماً") إلى 1 (يشير إلى "معارض تماماً"). وتم تقسيم الفواصل بين الأوزان إلى أربعة مسافات متساوية، بطول تقريبي 0.8 لكل منها، لضمان فترة المتوسط المرجح لكل رأي في المحور الثاني.

إجراءات جمع البيانات:

وقد تم توزيع الاستبيانات وجمعها بطرق مختلفة، بما في ذلك المقابلات المباشرة والمساعدة من الزملاء .اعتمدت الدراسة على جمع البيانات على أساس الاستبيان، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل البيانات .تم ضمان السرية للمشاركين، واستغرقت العملية أكثر من ثلاثة أشهر بسبب التردد الأولي، مما استلزم تذكيرات متعددة.

طرق تحليل البيانات

أساليب إحصائية:

لأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. المتوسط المرجح.
3. الانحراف المعياري.
4. معامل ألفا كرونباخ.
5. معامل الاختلاف.
6. معامل ارتباط بيرسون.
7. اختبار لعينة واحدة.

جودة القياسات:

1.تم ضمان الصدق الواضح للمسح من خلال مدخلات المشرفين والتعديلات اللازمة .

2.تم قياس ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، مما يشير إلى ثبات مقبول لكل من المعلمين والطلاب.

الخاتمة:

النتائج والمناقشة:

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بمدينة طرابلس من وجهة نظر المعلمين والطلاب .وتم استخدام استبيان مصدق لجمع البيانات، مع التركيز على متغيرات مثل الجنس، والمؤهل والخبرة، والتخصص.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

أشارت النتائج إلى وجود اتجاه عام لعدم الموافقة أو عدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى عينة الدراسة .وكشف التحليل الوصفي للبيانات عن انخفاض متوسط الدرجات والانحرافات المعيارية، مما يعكس التنفيذ المحدود لمعايير الجودة المؤسسية.

علاوة على ذلك، أظهر تحليل معامل الارتباط وجود علاقة ضعيفة ولكنها ذات دلالة إحصائية بين مدى توفر إدارة الجودة في أعضاء هيئة التدريس والمرافق المدرسية. تشير هذه النتيجة إلى أن التحسينات في إدارة الجودة داخل المؤسسة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على ممارسات إدارة الجودة في المرافق

المدرسية.

توفر هذه النتائج الرئيسية رؤى قيمة حول الوضع الحالي لإدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي في طرابلس، مما يؤكد الحاجة إلى مزيد من الاهتمام والتحسين في تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

عرض النتائج:

تحليل نتائج استبيان الطالب

وقد قامت استبانة الطلاب بتقييم مدى توفر إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي .وكانت أغلبية العينة من الإناث(63%), في حين مثل الذكور ،(37%).من أفراد العينة.

وفيما يتعلق بمدى توفر إدارة الجودة في أداء أعضاء هيئة التدريس، صنف الطلاب الوعي بالحفاظ على الممتلكات والبيئة على أعلى مستوى: متوسط 3.86، يليه السماح للطلاب بمناقشة ومراجعة درجاتهم:

متوسط 3.82، ومع ذلك فإن توفير الوقت الكافي للطلاب للإجابة على الأسئلة والمناقشة حصل على أدنى تقييم: متوسط1.64 .

وعلى صعيد إدارة الجودة في المرافق المدرسية، حصلت نظافة الفصول والمدرسة على أعلى تقييم ;متوسط 3.7، بينما حصل توفير الفرص للطلبة لاكتشاف مواهبهم وقدراتهم على أدنى تقييم ;متوسط 1.74 .

بشكل عام، كان هناك اتجاه لعدم الموافقة أو عدم تطبيق إدارة الجودة بين الطلاب، سواء في أداء أعضاء هيئة التدريس (موافقة 65%) والمرافق التعليمية (موافقة 66%). تؤكد هذه النتائج على الحاجة إلى تحسينات في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب.

وأظهر استبيان الطلاب أن معظم العينة تكونت من الإناث (62%) والذكور بنسبة (37%).وأشار التحليل إلى وجود اتجاه عام لعدم الموافقة أو عدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كل من أداء أعضاء هيئة التدريس موافقة (65%)والمرافق التعليمية (66%).هناك حاجة إلى تحسين في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة.

مناقشة النتائج فيما يتعلق بأسئلة البحث:

مناقشة:

كشف تحليل استبيان الطلاب عن رؤى مثيرة للاهتمام فيما يتعلق بمدى توفر إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي في مدينة طرابلس.

ومن حيث عينة البحث، كانت غالبية المشاركين من الإناث(62%) , في حين شكل الذكور (37%) من العينة. .يوفر هذا التوزيع بين الجنسين منظورا تماثليا لكل من الطلاب والطالبات.

وبتقييم توفر إدارة الجودة الشاملة في أداء أعضاء هيئة التدريس، أشارت النتائج إلى استجابة متباينة. أعرب الطلاب عن تقديرهم الكبير للوعي بالحفاظ على الممتلكات والبيئة، فضلاً عن إتاحة الفرصة لهم لمناقشة ومراجعة درجاتهم . ومع ذلك، كان هناك عدم رضا ملحوظ عن الوقت الذي يوفره المعلمون للإجابة على الأسئلة والمشاركة في المناقشات.

وعند تقييم مدى توفر إدارة الجودة في المرافق التعليمية، أظهرت النتائج وجود نمط مماثل .

أعرب الطلاب عن تقديرهم لنظافة الفصول الدراسية والبيئة المدرسية بشكل عام .ومع ذلك، كان هناك نقص ملحوظ في الفرص المتاحة للطلاب لاكتشاف مواهبهم وقدراتهم وتطويرها.

بشكل عام، يشير التحليل إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الأساسي في طرابلس لا تلبي توقعات الطلاب .هناك حاجة إلى التحسينات، لا سيما فيما يتعلق بتوفير الوقت الكافي للمناقشات وتشجيع استكشاف مواهب الطلاب.

يمكن أن تكون هذه النتائج بمثابة تعليقات قيمة لصانعي السياسات والإداريين التربويين .وينبغي بذل الجهود لتعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وتعزيز بيئة تعليمية داعمة وشاملة تلبي احتياجات الطلاب وتطلعاتهم.

مقارنة مع الدراسات السابقة :

هناك عدد من الدراسات التي تم إجراؤها في نفس المجال، وقد أظهرت نتائج متقاربة مع نتائج هذه الدراسة، ومن أبرزها ما يلي:

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

أظهرت دراسة الخليفة والغامدي حول "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية" أن نقص الوعي والتخطيط يُعد من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية [4].

كما بينت دراسة محمود وعبد الواحد حول "ممارسات إدارة الجودة في المدارس الثانوية في مصر" أن ضعف التخطيط الاستراتيجي وغياب التدريب المستمر يُعدان من أهم المعوقات التي تحد من فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة [5].

الاستنتاج و التوصيات:

حددت الدراسة الميدانية العديد من المشكلات الرئيسية التي تساهم في الإحجام عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وتشمل:

1. عدم التركيز بشكل كافي على التخطيط العلمي لمعالجة مشاكل العمل في المدارس.
2. قلة الوعي لدى المشاركين بمفهوم وعوامل الجودة الشاملة.
3. الحاجة إلى تحسين الظروف والموارد المدرسية لتسهيل تنفيذ إدارة الجودة.
4. عدم كفاية التدريب للمعلمين في مجالات مثل الإعلام الإلكتروني والتعاون والتقييم وتحديد الأهداف.
5. إجماع المشاركين على عدم ممارسة إدارة الجودة الشاملة في التعليم.
6. نقص الكوادر التدريبية المؤهلة في إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم.
7. العلاقة بين أداء المعلم وتوافر الموارد، كما يراها المعلمون والطلاب.

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يتم تقديم التوصيات التالية:

1. زيادة مدة العملية التعليمية وتحقيق التوازن بين النظرية والتطبيق .
2. تطوير مناهج دراسية تتلاءم مع احتياجات المجتمع ومتطلبات التنمية .
3. تحديث القرارات المدرسية، مثل إدخال تعليم اللغة الإنجليزية، وتنفيذ دورات التعلم الإلكتروني، وتعزيز مهارات التفكير .
4. زيادة الاستثمار في قطاع التعليم .
5. تحديث المباني المدرسية لاستيعاب التكامل التكنولوجي .
6. تجهيز الفصول الدراسية بأجهزة الكمبيوتر وأجهزة العرض المرئي .
7. إعطاء الأولوية للجودة على الكمية، وتعزيز المنافسة بين المؤسسات التعليمية على أساس جودة الطلاب وإمكانات التطوير المستقبلي .
8. تدريب الكوادر القيادية الفعالة باستخدام أساليب الاتصال الحديثة لتعزيز الدافعية والإنتاجية .
9. تسوية المنافع عند الطلاب والموظفين لتحقيق أقصى قدر من الرضا العام .
10. تشجيع إجراء المزيد من الدراسات للحصول على رؤى شاملة لعمليات نظام التعليم.

وتهدف هذه التوصيات إلى تعزيز تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وخلق بيئة تعليمية مثالية تلبي احتياجات الطلاب وتدعم نموهم المستقبلي.

الآثار المترتبة على النتائج :

1. هناك حاجة إلى زيادة الوعي وبرامج التدريب الشاملة للمعلمين والإداريين.
2. يعد التخصيص المناسب للموارد أم ًرا بالغ الأهمية لدعم التدريس والتعلم الفعال.
3. القيادة الفعالة ضرورية لتعزيز إدارة الجودة في التعليم.

توصيات عملية لإدارة جودة التعليم :

1. تطوير مناهج دراسية تتماشى مع الاحتياجات المجتمعية ومهارات التفكير النقدي.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

2. تحديث المرافق المدرسية ودمج التكنولوجيا في الفصول الدراسية.
3. زيادة الاستثمار في قطاع التعليم.
4. تنفيذ برامج تدريبية شاملة للمعلمين.
5. تدريب مدراء المدارس على التواصل الفعال وتعزيز العلاقات الإيجابية.

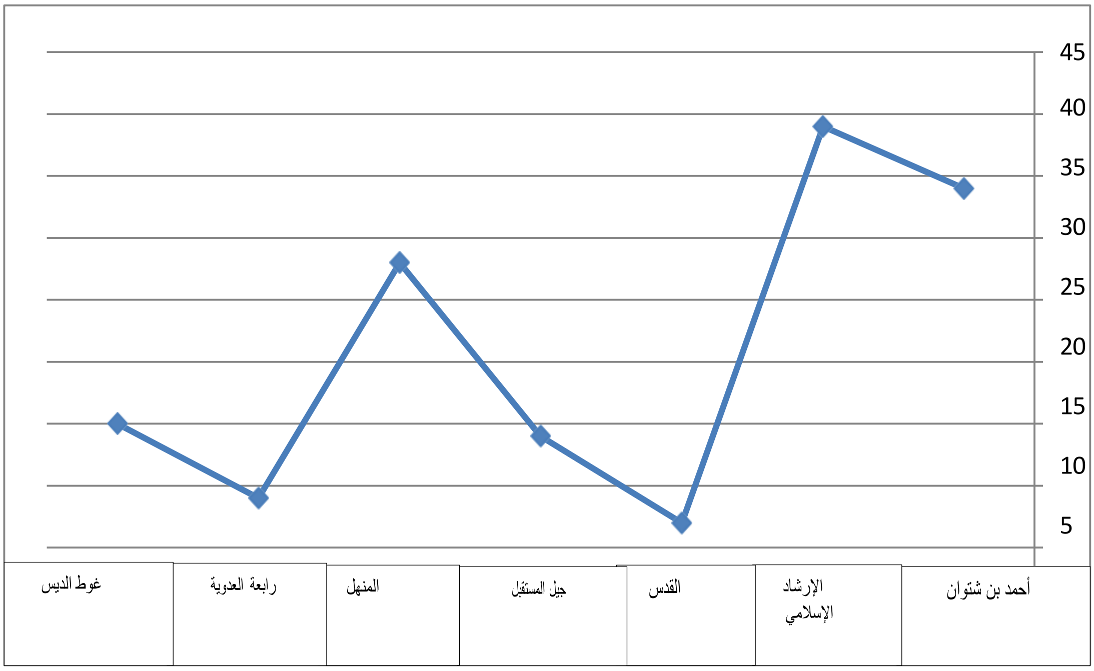
القيود والاتجاهات المستقبلية :

1. محدودية حجم العينة وقابلية التعميم.
2. التحيزات المحتملة للتقرير الذاتي في الدراسة.
3. إجراء دراسات طولية لقياس الآثار طويلة المدى لتنفيذ إدارة الجودة.
4. مقارنة ممارسات إدارة جودة التعليم في مختلف المناطق.
5. اتباع منهج متنوع الأساليب لالتقاط كل من التجارب الشخصية والبيانات الموضوعية.

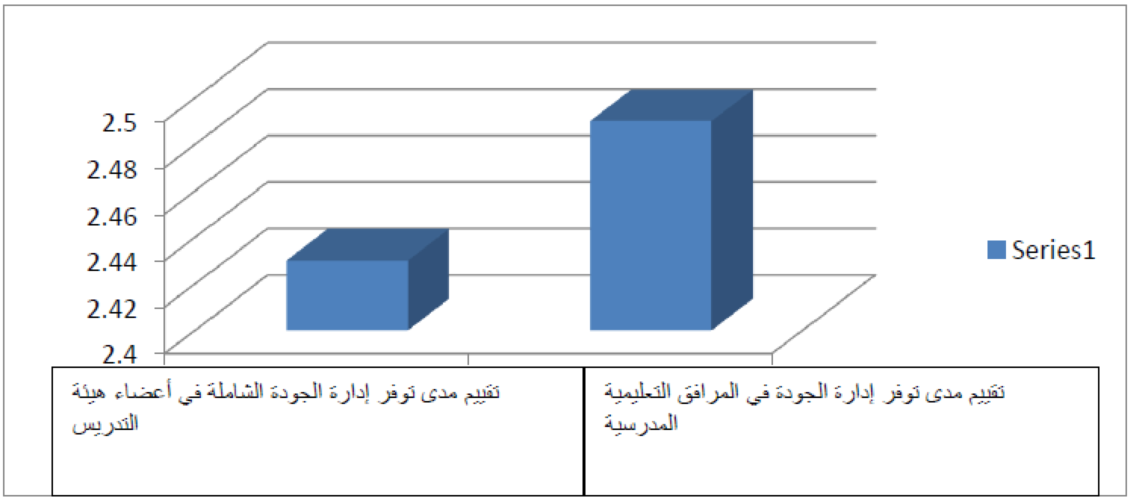
يجب أن تعالج الأبحاث المستقبلية هذه القيود و تستكشف دور مشاركة الوالدين، وتحفيز المعلمين، وفعالية نماذج محددة لإدارة الجودة في البيئات التعليمية المختلفة .

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

الشكل 1 :نسب أفراد عينة الدراسة حسب المدرسة



شكل 2 :الوسط الحسابي وعامل الفرق للمتغيرات شبه المستقلة



الجدول (2) : لاختبار الفروق حول "تطبيق إدارة الجودة" بالعودة إلى متغير الجنس

مستوى الأهمية المعتمد	الوسط الحسابي	مستوى الإشارة المحسوبة	الجنس
0.05	2.53	0.671	ذكر
	2.50		أنثى

الجدول (3): نتائج تحليل التباين الفردي (أنوفا) لاختبار الفروق حول تكبيق إدارة الجودة الشاملة

مستوى الدلالة المعتمدة	مستوى الإشارة المحسوبة	(ANOVA) تحليل التباين الفردي
	.000	تعود الاختلافات في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى متغير الدرجة

الالتزام بالمعايير الأخلاقية

تم الالتزام بجميع المعايير الأخلاقية المعتمدة في إعداد هذه الدراسة، بما يضمن النزاهة العلمية واحترام حقوق جميع الأطراف المعنية.

المراجع:

1. محفوظ، أحمد جودة. مفاهيم ونماذج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها؛ دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: القاهرة، مصر، 2009 .
2. فرج، أ. ح. الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؛ عالم الكتب: القاهرة، مصر، 2007 .
3. عواد، ط. م. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؛ دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمّان، الأردن، 2006 .
4. الخليفة، هـ. م.؛ الغامدي، ع. أ. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، 2021، 12(3)، 45–66 .
5. محمود، ر. م.؛ عبد الواحد، أ. ح. ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 2019، 12(39)، 78–92 .
6. Douglas, M. Quality Management Systems in Education. In *Quality Management Systems*; Leo, D. K., Ed.; IntechOpen, 2018; Chapter 2https://doi.org/10.5772/intechopen.71431
7. Matorera, D. Quality Management Systems in Education. InTech, 2018 https://doi.org/10.5772/intechopen.71431