

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

عمادة التطوير والجودة

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم

(دراسة حالة مدارس القبس الخاصة)

**The role of Quality Service
In Education Development at Primary School.**

Case study: Algbas Private Primary School.

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز

إشراف :

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

إعداد الطالبة :

عايدة عمر حيدر أحمد

2016م – 1437 هـ



الاستعمال

قال تعالى:

سَدَّ بِهَا جَمَادَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۗ اللَّهُ الَّذِي اتَّقَنَ كُلَّ
 إِنْتْفَاجٍ بَيْنِي^ع بِمَا تَفْعَلُونَ)

صدق الله العظيم

(سورة النمل، الآية 88)

الإهداء
إلى روح أبي الغالى

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة و على آله وصحبه ومن اتبعه إلى يوم الدين ،أتقدم بوافر الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي أتاحت لي فرصة الالتحاق بها . كما أتقدم بالشكر والتقدير للدكتورة أميرة محمد علي أحمد المشرفة علي هذا البحث لما قدمته لي من عون وإرشاد وصبرت علي ملاحقتي وأعطتني من ذخيرتها العلمية بكل رحابة صدر وبشاشة ، كما أتوجه بالشكر إلى جميع السادة المحكمين وأمناء المكاتب. والشكر للسادة الممتحنين .

واخص بالشكر ادارة مدارس القبس وجميع العاملين بها على التعاون الكبير من جانبهم، وفي الختام شكري وتقديري لكل من أسهم وقدم لي نصحا وتوجيها وإرشادا في هذا البحث.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد و على آله وصحبه ومن اهتدي بهديه إلى يوم الدين .

المستخلص

هدف البحث إلى بيان جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بمدارس القبس الخاصة كدراسة حالة .

واتبعت الباحثة المنهج الوصفي إذا أنه الأنسب لطبيعة البحث ، وتكونت عينة البحث من فئتين المعلمين والبالغ عددهم (50) منهم (24) معلم و(26) معلمة ونسبتهم (48,9%) % والمشرفين والبالغ عددهم (10) ، وتمثل هذه العينة مجتمع الدراسة الكامل ، وتمثلت أداة البحث في الاستبانة واستخدمت الباحثة عدة أساليب إحصائية ، وتوصل البحث للنتائج التالية :

- 1- وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية .
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين جودة معايير جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية .
- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية .
- 4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين الصعوبات التي تعوق تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية .

وفي ضوء نتائج البحث أوصت الباحثة بعدة توصيات :

- 1- ضرورة تلبية المؤسسات التعليمية لرغباتوا احتياجات جمهور المستفيدين والعملاء للخدمات التي تقدمها لهم بالجودة والسرعة التي يتوقعونها

2- إنشاء قسم أو إدارة خاص بالجودة داخل المدارس الحكومية والخاصة لمتابعة ومراقبة تنفيذ عمليات ضمان الجودة المختلفة .

3- ضرورة أن تسعى المؤسسة للعمل على تطوير مستوي أدائها كهدف إستراتيجي موضوع لتقديم أفضل وأجود ما لديها لجمهور العملاء والمستفيدين منها .

Abstract

This study aimed to display the importance of educational quality service and its role on developing the educational process at basic schools with special reference to Alqabas Private Schools.

The researcher used the descriptive method. The sample was randomly selected from the overall population of this study which were basic school teachers. There were 50 teachers were selected; 24 male and 26 female respectively that represented 48.9 % in addition to 10 supervisors. A questionnaire was used as main tool to collect the data of this study meanwhile some statistic packages were utilized to analyze the data.

The study came up with some valuable results that can be summarized as follows:

- 1 There were significant differences between the reality of application of the educational quality and the development of educational process.
- 2 There were significant differences between the standards quality of educational service and the development of educational process.
- 3 There were significant differences between the quality dimensions of educational service and the development of educational process.
- 4 There were significant differences between the difficulties that hinder the application of the quality of educational service and the development of educational process.

The study concluded with some recommendations; they can be listed as follows:

1. The educational institutions should provide their customers with good services in time.

2. Establishing of an administration a department of quality at government and private schools to follow up and supervise the application and execution of quality process.

3. All institution should make the promotion of their performance as a strategic objective in order to supply and provide the customers with best goods and services.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوي
ب	الايه الكريمة
ج	إهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الاشكال
ك	فهرس الملاحق
الفصل الأول: الاطار العام للبحث	
2	المقدمة
5	مشكلة البحث
5	اهداف البحث
6	اهميه البحث
6	فروض البحث
7	منهج البحث
7	حدود البحث
7	مصطلحات البحث
الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة	
9	تمهيد

11	المبحث الاول: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم
11	اولا: مفهوم الجودة وتطبيقاتها في المجال التربوي
16	ثانيا: معايير الجودة الشاملة في التعليم
22	ثالثا: نماذج الجودة الشاملة
المبحث الثاني جودة الخدمة التعليمية	
26	اولا: مفهوم الخدمة
27	ثانيا: جودة الخدمة
28	ثالثا: قياس جودة الخدمة
المبحث الثالث نبذة عن التعليم العام في السودان	
33	أولا: نبذة عن التعليم الأساسي
34	ثانيا: نبذة عن التعليم الخاص
42	ثالثا: نبذة عن مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص مدارس القبس
المبحث الرابع الدراسات السابقة	
44	أولا: الدراسات المحلية
46	ثانيا: الدراسات العربية
50	ثالثا: الدراسات الأجنبية
52	رابعا: التعقيب على الدراسات السابقة
54	خامسا: موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة
الفصل الثالث اجراءات الدراسة الميدانية	
56	تمهيد
56	منهج البحث
56	مجتمع البحث
56	عينة البحث
61	اداة البحث
61	وصف الاستبانة
62	مكونات الاستبانة
62	الثبات والصدق الظاهري للاستبانة
64	تطبيق الاستبانة
الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج وتفسيرها	

67	تمهيد
67	المحور الأول
73	المحور الثاني
82	المحور الثالث
91	المحور الرابع
95	مناقشة النتائج والتحقق من الفروض
الفصل الخامس	
النتائج والتوصيات والمقترحات	
100	أهم النتائج التي توصل إليها البحث
100	التوصيات
101	المقترحات لبحوث مستقبلية
102	قائمة المصادر والمراجع
107	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
28	جدول (1) تصنيف الخدمة حسب مستوياتها من وجهة نظر مقدمها والمستفيد منها
31	جدول (2) أبعاد جودة الخدمة طبقا لمقياس -RATER-
57	جدول رقم (3) يبين عينة الدراسة للفئة الأولى (معلمين ومعلمات)
58	جدول رقم (4) يبين عينة الدراسة للفئة الأولى (معلمين ومعلمات)
58	جدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع (مشرفين)
59	جدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر (مشرفين)
59	جدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي (مشرفين)
60	جدول رقم (8) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الخبرة (مشرفين)
60	جدول رقم (9) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع (المعلمين)
61	جدول رقم (10) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر (المعلمين)
61	جدول رقم (11) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي (المعلمين)
62	جدول رقم (12) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الخبرة (المعلمين)
63	جدول رقم (13) يوضح محاور الإستبانة وعدد الفقرات لكل محور
64	جدول رقم (14) الثبات والصدق الإحصائي للعينة الاستطلاعية

67	جدول رقم (15) المحور الأول
69	جدول رقم (16) نتائج اختبار مربع كاي والوسيط لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الأولى
73	جدول رقم (17) المحور الثاني
75	جدول رقم (18) نتائج اختبار مربع كاي والوسيط لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثانية
81	جدول رقم (19) المحور الثالث
84	جدول رقم (20) نتائج اختبار مربع كاي والوسيط لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثانية
90	جدول رقم (21) المحور الرابع
91	جدول رقم (22) نتائج اختبار مربع كاي والوسيط لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الرابعة

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
19	الشكل رقم (1) التفاعل بين مجالات معايير جودة التعليم
22	الشكل رقم (2) يوضح معايير التقويم الشامل

فهرس الملاحق

الرقم	الملاحق
1	قائمة باسماء المحكمين
2	خطاب تسيير أمر الباحث / الدراسات العليا
3	إحصائية مدارس محلية الخرطوم الخاصة
4	الاستبانة قبل التعديل
5	الاستبانة بعد التعديل
6	جدول يوضح عدد المراكز بمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص- مدارس القبس
7	مستندات تطبيق سياسة الجودة في مدارس القبس
8	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الخرطوم التعليمية (القبس)
9	إجراء تخطيط ومتابعة وتقويم العملية التعليمية والأعمال المساندة لها
10	اجراء عمل توظيف العاملين

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة

يعتبر التعليم أهم مرتكزات التنمية الشاملة، وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجالاته وتطوير أساليب خدمة المجتمع والبيئة. لذلك حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وكان من أهم أدوات تطويره تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر، مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي ظهرت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف مع هوائيات على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات العاملة، ومنها المؤسسات المعنية بالتعليم بصفة عامة والتعليم العام بصفة خاصة، إذ إن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن تُركز إليها في مجال ضمان الجودة.

وتهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة، وكذلك التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العام، وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي.

إن تطوير وتحديث المجتمع من خلال تطوير أنظمة التعليم هي عملية استراتيجية لمواكبة التطور والحدثة العالمية في مختلف المجالات وذلك للخروج من دائرة التخلف ولتفادي عملية انهيار كامل قد تتعرض لها

الامة. كما ان تطبيق تقنيات و أساليب تطوير الجودة في مجال التعليم ذو أهمية قصوي لمواكبة المستجدات والمتغيرات الاقتصادية الحديثة ، والتأكد من أن تحقيق الجودة واتقان العمل واجب ديني و وطني، ويجب أن تعرف كيفية عمل الاشياء بطريقة صحيحة من اول مرة وكل مرة ، وذلك من خلال التعريف باهمية الجودة والتركيز على أسسها ونشر الوعي في المجتمع بالتأكد على الضرورة الحتمية لتطبيق الجودة وغرس هذه الثقافة في المجتمع وخاصة في الجيل الجديد القادم والذي هو الان بطبيعة الحال في مراحل التعليم المختلفة . والعمل على تحقيق التوافق بين مخرجات التعليم ومتطلبات التنمية الحقيقية ، ومن أجل الوصول لأفضل النتائج من الواجب الاهتمام بالعمل على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .

من هنا تظهر أهمية تعزيز وتطبيق الجودة في مجال الخدمات وخاصة لقطاع التعليم واتباع تقنيات

واساليب تطوير الجودة والعمل على نشر الوعي والثقافة ومسايرة العالم الحديث في مجال الجودة ومعرفة

إستراتيجياتها وسياساتها وتشجيع وتنشيط البحوث العلمية في مختلف مجالات الجودة .

إن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على جميع المنظمات والمؤسسات انتهاج الأسلوب العلمي

الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي والبيعي بمرونة

أكثر كفاءة وفاعلية، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة لإدارة الجودة الشاملة ، التي أصبحت الآن وبفضل الكم

الهائل من المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في

المؤسسات والهيئات والمنظمات المختلفة بشكل عام .

أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث

تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، وبواكب التطورات

الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة وأصبحت الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

أمرا ضروريا

تمثل الألفية الثالثة تحدياً للنظم التعليمية يتمثل هذا التحدي في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه مؤسسات التعليم، فالتحديات العلمية والاقتصادية والتكنولوجية والطلب الاجتماعي المتزايد والحاجة إلى استخدام الأفضل بغرض التنمية المستمرة كل هذا جعل خيار تقديم خدمة تعليمية بصورة جيدة هو الخيار الأوحى والأفضل فالهدف الآن ليس تقديم التعليم لكل المواطنين بل الهدف هو تقديم التعليم ذو الجودة العالية ، والتركيز على نوعية المخرجات التعليمية والتي تساعد على الابتكار والإبداع وتحسين معدلات الأداء وزيادة الفاعلية ومتغيرات العصر السريعة تفرض سرعة مواكبة التعليم لهذه التغيرات وهذا لن يتأتى إلا عن طريق تقديم نموذج جيد للتعليم يقوم على البحث المستمر والحوار ومسئولية كل العاملين في التقويم والتطوير .

ومعرفة تطبيق جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية ضرورة لارتباطها بالنظام التعليمي وحماية مصالح المستفيدين من خلال تقديم الخدمة والتشجيع المستمر على الابتكار والأداء الجيد كل هذه المتطلبات تساعد على تطوير جودة الخدمة التعليمية وتحسين أسلوب العمل وهي إحدى الركائز التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

مشكلة البحث :

من خلال ما تقدم واستنادا عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل العام التالي :

إلى أي مدى يظهر دور جودة الخدمة التعليمية في تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (

مدارس القبس الخاصة) ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي تتفرع عدة أسئلة يحاول البحث الإجابة عليها

1- ما واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (مدارس القبس الخاصة)

2- ما معايير جودة الخدمة التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (مدارس القبس الخاصة) .

3- ما ابعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (مدارس القبس الخاصة)

4- ما أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (مدارس

القبس الخاصة) .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى :

1- بيان واقع جودة الخدمة التعليمية وتطبيقها بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم(مدارس القبس

الخاصة)

2- توضيح معايير جودة الخدمة التعليمية لمرحلة الأساس الخاصة بولاية الخرطوم (مدارس القبس

الخاصة) .

3- إظهار أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمرحلة الأساس الخاصة بولاية الخرطوم (مدارس

القبس الخاصة) .

4- الكشف عن أهم الصعوبات التي قد تعوق تطبيق الجودة التعليمية بمرحلة الأساس الخاصة بولاية

الخرطوم (مدارس القبس) .

أهمية البحث :

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي يتمثل في تطبيق جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية ومخرجاتها وهو العنصر البشري حيث أنه يعتبر أحد مرتكزات التنمية والابتكار وتحسين معدلات الأداء وزيادة الفعالية لجميع المؤسسات الأخرى .

كما تتمثل أهمية البحث في النتائج التي سوف يسفر عنه البحث إذ يمكن أن يستفاد من نتائجه بما يعزز من جهود المهتمين بتطبيق جودة الخدمة في مجال التعليم بصفة عامة والتعليم العام الخاص بصفة خاصة وتحسين ورفع سمعة مخرجات العملية التعليمية

وأيضا تتمثل أهمية البحث في أنه أحد المحاولات لدراسة مدى اهتمام المؤسسات التربوية في السودان بجودة الخدمة التعليمية

إمداد المسؤولين والقائمين على أمر جودة الخدمة التعليمية بحقائق عن واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بما يطور العملية التعليمية .

تسهم بمقترحات وآراء ناجحة من أصحاب الخبرة في المجال التربوي في تطوير العملية التعليمية من خلال أبعاد جودة الخدمة التعليمية .

وتظهر الأهمية كذلك في تسليط الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء المزيد من الدراسات للوصول إلى نتائج تسهم في تطوير العملية التعليمية .

كما وانها تسهم في تغطية الندرة الواضحة في الدراسات السودانية التي تناولت جودة الخدمة التعليمية بشكل عام مما يعمل على إثراء المكتبة السودانية في هذا المجال .

فروض البحث

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة معايير الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الصعوبات التي قد تعوق تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس الخاصة بولاية الخرطوم (مدارس القبس) .

منهج البحث :

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو المشكلة.

حدود البحث :-

الحدود المكانية :ولاية الخرطوم مدارس القبس الخاصة .

الحدود الزمانية:2015م-2016م

مصطلحات البحث :

الخدمة : منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بسلع كالصحة والتعليم والتأمين .

وتقصد بها الباحثة الخدمة التعليمية المقدمة من مدارس القبس الخاصة .

الجودة التعليمية :

(مجموعة من العوامل في مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي يتم من خلالها تقديم خدمات تحقق

الرضا التام للأعضاء الداخليين والخارجيين من خلال تحقيق توقعاتهم الصريحة الضمنية) .

وفي هذا البحث فانها جودة الخدمة التعليمية في المدارس الخاصة لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (دراسة حالة

مدارس القبس) لتحسين الأداء فيها وتحقيق توقعات زبائنها .

العملية التعليمية :

هي عملية توصيل وترتيب المعرفة العلمية أو السلوكية ، وهي عملية هادفة لتحقيق أهداف محددة

لاعتبارها اتصالية لتبادل الأفكار . (يوسف ،2015م،ص3)

وتقصد بها الباحثة مجموعة الإجراءات والعمليات والأساليب التي تقوم بها من أجل إحداث التعلم بهدف اكساب المتعلم مجموعة من معارف والحقائق والمهارات والمفاهيم والمبادئ والقيم وتطوير قدراته العقلية ومهاراته الأدائية وقيمه الوجدانية .

مرحلة الأساس : هي مرحلة تمتد لثمانى سنوات للفئة العمرية من ست سنوات حتى الرابعة عشرة ، وهي مرحلة واحدة متكاملة تضم المرحلة الإبتدائية والمتوسطة السابقتين (خالد محمود،2015، ص32).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

ان تطوير التعليم أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك أن في العالم العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع الأساتذة ومكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقل المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم . وحدد (جودة ، محفوظ 2006م،ص99) أن تطبيق الجودة في التعليم يتطلب:

- 1- رسم سياسة الجودة وتشمل (من المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها) كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحدد لها، كيفية مراقبة تلك الإجراءات، كيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.
 - 2- تحديد الإجراءات والتي تشمل (التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية وتطويرهم.
 - 3- توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.
 - 4- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة.
- في المقابل ذلك حدد (خضير ، 2002، ص 83-84) فوائد تطبيق الجودة في التعليم وهي تتضمن:
1. تطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
 2. الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم.

3. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
4. الوفاء بمتطلبات الطلبة والمجتمع والوصول إلى رضاهم.
5. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
6. تمكين إدارة المدرسة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
7. رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات المدرسة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
8. الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين والعمل بروح الفريق الواحد.
9. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح المدرسة احتراماً وتقديراً وصورة إيجابية.

وأشار (الطائي وقداة، 2003، ص 275) لجودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وأن يكون الأستاذ يقطاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة ((Cronesky, Robert, et,al,(2003)). ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم أبعاداً أوسع. وتهتم إدارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من التدريس Teaching والتعليم Learning. ويحدث الأول عند توضيح الأساتذة كيفية حل المشكلة إلى الطالب. فيما يحدث الثاني عندما يتعلم الطالب كيفية حل تلك المشكلة . وقد تم تحديد أربع مشاكل معوقة في التعليم وهي: عدم التأكيد المناسب على المواضيع الأكاديمية، ونقص في المعايير، والتدريس الضعيف، وغياب القيادة، في حين و ربط مفاهيم إدارة الجودة في التعليم بين العملية ومخرجاتها، وذلك بعد تشخيص جانب التصميم كسبب رئيس للإخفاقات في التعليم، وعند إدارة الجودة العملية النظامية المثالية لإدارة التغيير في التعليم.

فجودة التعليم تعني مقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطلاب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب و الأساتذة ليصبح جزءاً من

هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (سالم عبدالله، 2003م، ص22)

المبحث الأول : مفهوم الجودة الشاملة في التعليم : _

أولا : مفهوم الجودة وتطبيقاتها في المجال التربوي:

(أ) مفهوم الجودة :

تعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام أي مؤسسة . ويقدم المعهد الفدرالى بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفا للجودة الشاملة هو ((القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الإعتماد على تقييم العمل في معرفة مدي تحسين الأداة)) . ويعرف نتروديتورو الجودة بأنها ((استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج ، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة)) . وهذه الإستراتيجية تستخدم مهارات العاملين وقدراتهم الذاتية لصالح المؤسسة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام . كما أنها تسهم في دعم الوضع المالى للمساهمين (لمياء محمد ، 2009).

وحدد جوتششر و زميله كوفي في مفهوم الجودة بأنها((تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة)) . واتفق معهما في هذه التعريف مورجن وزميله موجا ترويد اللذان عرفا الجودة بأنها عملية تلبية إحتياجات العميل ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب)) . ويشير بعض الباحثين أن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جميع النشاطات داخل المؤسسة إلى جانب جودة المنتج نفسه، ومنها جودة الخدمة، وجودة المعلومات والتشغيل وجودة الاتصالات، وجودة الاهداف وجودة الإشراف والادارة (أشرف السعيد ، 2008م).

توضح تلك التعاريف أن الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لإشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية وإجتماعية أبرزها المساواة، والفعالية، والملاءمة ، وسهولة المنال، والقبول، والكفاية، ونظرا لتعدد مفاهيم الجودة الشاملة، فقد حاول العلماء والمتخصصون التمييز بين خمسة مداخل لتعريف الجودة الشاملة:- المدخل المبني على اساس التفوق، المدخل المبني على اساسا المستفيد، المدخل المبني على اساس القيمة ، المدخل المبني على اساس المنتج ، المدخل المبني على اساس التصنيع .

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات و معايير حقيقة متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ، ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعني الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم ، ويعبر عن مدي رضا المستفيد من التعليم بمستوي كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية . فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلي احتياجاته الذاتية ، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوي جودة يناسب التوقعات و المشاعر الحسية لذلك المستفيد ، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوي توقعاته.(سوسن شاكر ،2008)

وهذا يتطلب من مديري التعليم والمشرفين التربويين ومديري المدارس التأكد من توافق مواصفات الخدمة التعليمية مع توقعات المستفيد المتلقي لها . وفي حالة وجود فجوة بين المواصفات والتوقعات يجب تحديد أبعاد هذه الفجوة وأسبابها والعمل على تجاوزها باتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية المناسبة .

فالجودة في الإقتصاد المعاصر لا تعني إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيراتها المتاحة ، وإنما تعني رضا المستفيدين من السلعة أو الخدمة .

وفي إطار المشروع البريطاني للجودة في التعليم ظهرت عدة خصائص للجودة الشاملة في التعليم منها
اولا :إن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والاداريين في التعليم.

ثانيا : إن الجودة تركز على الإدارة بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوي الأعلى ، وتنمية التفكير الإبتكاري والتفكير الناقد لدي الطلاب .

ثالثا :إن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية .

رابعا : إن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى ، وتنظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية ، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم.(نفس المرجع السابق)

(ب) تطبيقات إدارة الجودة في المجال التربوي :

إن نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في قطاع الأعمال دفع الكثير من الدول إلى تطبيقه في عدة مجالات منها التعليم وقد أخذت الباحثة خمس نماذج لتطبيقات الجودة الشاملة على قطاع التعليم على الصعيد العالمي والمحلي منها كما ذكرنا:

1) التجربة الأمريكية :

أن أول مدرسة حكومية قامت بتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة هي مدرسة (دماونت أبرج كومب) .
الثانوية بولاية أسكا في الولايات المتحدة حيث يقضي طلاب تلك المدرسة (90) دقيقة أسبوعيا في برنامج تدريبي في تحسين حل المشكلات ويستعرضون مستوى آرائهم ويدرسون طرق التعليم المختلفة لكل منهم والعمل كفريق مع الإدارة والأساتذة في مشاريع التحسين المستمر لجودة التعليم . كما قامت منطقة (نيوتاون) من تطبيق إدارة الجودة في المدرسة (نيوتاون) بولاية (كانتاك الأمريكية) والتي قامت بتطبيق الجودة في مدارسها من خلال قيامها بإعداد نموذج يعتمد على المعطيات النظرية والتطبيقية لمجموعة من الباحثين والعلماء وكان الغرض من تطبيق هذه النماذج أن يحقق للطلاب ما يلي (السحيم،خالد بن سعيد ،2005م) :

1. القدرة على التعليم الذاتي .
2. القدرة على إستيعاب المعرفة وهضم محتويات المنهج المدرسي .
3. تعليم مهارات صنع إتخاذ القرارات وحل ومعالجة المشكلات والتفكير الناقد .
4. الإهتمام بالعناية بالآخرين .
5. أهمية تقدير الذات .

وفي نموذج (نيوتاون) ينظر للطلاب بصفة المستفيد من عملية التعلم ولإلى عملية التعليم كخدمة وذلك من أجل تحقيق التحسين الدائم في العملية التربوية بمجملها .

كما قامت مدينة ديترويت الأمريكية بتطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة والتي قامت بتطبيقها على نحو تجريبي في عام (1989م/1990م) وبعد النجاح الذي حققته تم تعميمها على جميع المدارس التي أبدت رغبتها واستعدادها إلى التحول نحو فلسفة إدارية جديدة تحمل آفاقها رؤي واعدة للنهوض بالعملية التربوية التعليمية . وكانت من أهم الإجراءات التي قامت المنطقة (التعليمية) به هو إعداد برنامج تدريبي للكادر الإداري والمدرسي على أساليب ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة المتحولة من سياق الإدارة التقليدية التي هيمنت على الإدارة المدرسية ثم التدريب على تلك (أحمد ،أبراهيم (2002م) المراحل وهي :

المرحلة الأولى :-

ويتم فيها تدريب مدبري المدارس على دورهم الجديد في ظل أسلوب إدارة الجودة الشاملة ومن خلال التركيز على دور المدير في التنظيم الإداري ودوره في فريق العمل كفرد تتساوي سلطته مع سلطة أي فرد من أفراد الفريق ودوره في حل المشكلات لعضو مساهم وليس صاحب سلطة أو قرار نهائي .

المرحلة الثانية :-

ويتم فيها تدريب المديرين ومعاونيهم على كيفية تنمية مهارة القيادة التشاركية التي تتطلب منهم التخلي عن كثير من نفوذهم التقليدي .

المرحلة الثالثة :-

ويتم فيها تدريب فريق من العاملين في كل مدرسة مهمته الأساسية الإشراف على عملية التحول في مدارسهم بالتعاون مع المدير من النمط التقليدي إلى أسلوب إدارة الجودة الشاملة .

(2) التجربة الإنجليزية :-

تبنت المملكة المتحدة الأفكار التي أثارها حركة إدارة الجودة الشاملة خلال النصف الأول من عقد التسعينات من القرن العشرين والتي تركز الإهتمام على المتعلم و إتاحت الفرصة له للتعبير عن آرائه ومقترحاته و ثم اشراك أولياء الأمور في العملية التعليمية وإدارة المؤسسات التعليمية ، و تركز عملية النمو التعليمي في النظام التعليمي بالمملكة المتحدة عن طريق التدريس وتقوم المؤسسات التعليمية بدراسة مدى نجاح الجودة في الصناعة لمحاولة تحقيق هذا النجاح في مجال التعليم مع الإعتماد على الأساليب الاستراتيجية وسياسات تطبيق الجودة وفهم أسلوب العمل وتغيير النتائج التي يتوصلون إليها كما يركز النموذج على دور العاملين كما يؤكد أهمية فريق العمل في تحقيق الجودة والمحافظة عليها (منال حسن عباس 2010م):.

(3) التجربة اليابانية :-

استخدمت اليابان الجودة الشاملة في الصناعة ثم في التعليم وهي تشمل مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة وتتحد المكونات الأساسية لبناء الجودة وفقا لما يلي :-

1. البنية القومية :- وتتكون من ثلاثة أنظمة تؤثر في الجودة الشاملة وإدارتها وهي النظام الإجتماعي والإداري والتقني .
2. ركائز الجودة :- هي خدمة الفرد المتعلما، احترام البشر والإدارة للحقائق والتحسين المستمر .
3. توضيح مفهوم الجودة الشاملة التي ينبغي أن يلتزم بها العاملون .
4. وجود مقاييس صالحة للحكم على جودة النظام .
5. ضرورة الإستفادة من الأخطاء في المرحلة المقبلة .
6. نشر الدروس المستفادة من تنفيذ الجودة .

كل هذه المكونات جعلت من التعليم في اليابان يتسم بقدر كبير من الواقعية والعملية والإنتماء وتكوين فرد ذي توازن جسدي واجتماعي وقيادي ويتضح ذلك من القوة الإنتاجية لهذا المجتمع .

(4) التجربة السعودية :-

أن بداية تطبيق أسلوب الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية في المجال التربوي تم تطبيقه في مدرسة الطحاوي الثانوية ومدرسة معاوية بن أبي سفيان الابتدائية ولقد نجحت المدرستان في تطبيق أسلوب الجودة الشاملة حتي أنها حصلت على شهادة الجودة العالمية الأيزو في عام 2002م من معهد الجودة الكندي وقبل ذلك قامت مدارس منارة الشرقية (بالمنطقة الشرقية) بتطبيق الجودة الشاملة وحازت على شهادة (الأيزو 9002) في عام 1998م-1419هـ .

(5) تجربة الخليج العربي :-

إنحصرت تجارب الدول الخليجية في تطبيق نظام الجودة في العمل التربوي في المناهج والكتب المدرسية وأداء المعلمين والمباني المدرسية والعمل الإداري ، نجد أن تطبيق نظام الجودة في العمل التربوي يعمل على الآتي :-

1. تحسين كفاية الإدارة التربوية .
2. تطوير المناهج .
3. رفع مستوي أداء العاملين .
4. تحسين مخرجات التعليم .
5. إتفاق الكفايات المعنية .

6. تحسين استخدام التقنيات التربوية .

أما بالنسبة للتعليم في السودان منذ العام 2000م التفتت بعض مؤسسات التعليم العالي السودانية إلى أهمية الجودة فسارع بعضها إلى إدخالها كمنهج دراسي في مستويات البكالوريوس والبعض الآخر أنشأ برنامج لدرجات الماجستير والدكتوراة وبلغ عدد الحاصلين على درجات الماجستير والدكتوراة أعدادا مقدره الأمر الذي سارع من معدلات إنتشار مفاهيم الجودة الشاملة والإمتياز وظهرت بعض المؤلفات عن الجودة الشاملة لكتاب سودانيين إضافة إلى إزدياد كم البرامج الإذاعية والتلفزيونية عن مبادئ الجودة الشاملة والإمتياز . هذا الحراك الكبير أفرز واقعا جديدا في بنية الأعمال السودانية إذا ترسخت القناعة بأهمية الجودة والإمتياز في نجاح الأعمال والصمود في وجه المنافسة التي إتخذت بعدا عالميا بعد إنضمام السودان لمنظمة التجارة العالمية .وفي التعليم العام على على حد علم الباحثة تم تطبيق الجودة التعليمية على بعض مدارس التعليم الخاص .

يلاحظ أن تطبيق الجودة والجودة الشاملة في الدول أدي إلى مخرجات عديدة يمكن توضيحا على سبيل المثال لا الحصر وتتمثل في تحسين كفاية الإدارة التربوية ، وتطوير المناهج ، ورفع مستوى الأداء ، وتنمية البنية ، وتحسين مخرجات التعلم ، وإتقان الكفايات المهنية ، وتطوير أساليب التقويم ، وتحسين استخدام التقنيات الحديثة .

ثانيا: معايير الجودة الشاملة في التعليم :-

يعمل النظام التعليمي كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والإجتماعية المحيطة بالنظام ، والبناء الثقافي السائد داخل النظام ، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام ، وحاجات ورغبات ممولي النظام . لذا فإنه يهتم بإن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها(مورويليام ل.وهريبت مور(1999م)).

211 معايير كروزبي :

حدد فليب كروزبي Crosby أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة

الشاملة في التعليم تم تأسيسها وفقا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) وهي :-

1- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة .

- 2- وصف نظام تحقيق الجودة على انه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد .
- 3- منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى .
- 4- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.

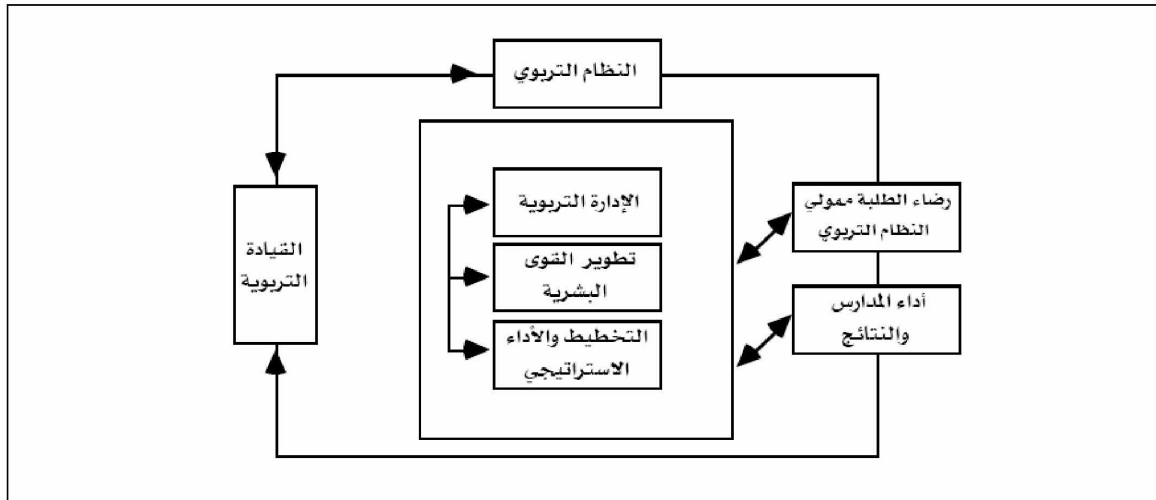
2/2 معايير بلدرج :-

طور مالكوم بلدرج M.Baldrige نظام لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام . وذلك حتي تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه (الزواوي،خالد ، 2003م) .

ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية توفر إطارا متكاملا للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معيارا ثانويا لجودة التعليم وتندمج فيه (7) مجموعات هي :-

- 1- القيادة (90 نقطة) : وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة .
- 2- المعلومات والتحليل (75 نقطة) وتشمل :إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات ، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي .
- 3- التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي (75 نقطة) وتشمل :التطور الاستراتيجي ، وتنفيذ الاستراتيجيات .
- 4- إدارة وتطوير القوي البشرية (510 نقطة) وتشمل : تقويم وتخطيط القوي العاملة ، ونظام تشغيل الهيئة التدريسية ، ونظام تطوير الهيئة التدريسية ، والرضا المهني للهيئة التدريسية .
- 5- الإدارة التربوية (50 نقطة) وتشمل : تصميم النظام التربوي ، والخدمات التعليمية ، ودعمها ، وتوصيلها ، وتصميم البحوث التربوية ، وتطوير إدارة تسجيل وإلتحاق الطلبة ، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل إقتصادي .
- 6- أداء المدارس ونتائج العملية (230 نقطة) وتشمل : نتائج الطلبة ، والمناخ المدرسي وتحسين المناخ المدرسي والنتائج ، ولأبحاث في مجال أداء المدارس ، والنظر إلى أداء المدارس كعمل اقتصادي .

7- رضا الطلبة وممولي النظام التربوي (230 نقطة) وتشمل : حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية ، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة التربوية ، ورضا الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي والمتوقع ، ومقارنته مع باقي المدارس أو النظم التربوية الأخرى .



الشكل رقم (1). يوضح التفاعل بين مجالات معايير جودة التعليم

المصدر: برير، بكجيل، 2005/ ص5

يوضح هذا الشكل التفاعل بين مجالات معايير بلدرج لضبط جودة أداء النظام التعليمي حيث يبين العلاقة بين القيادة التربوية والنظام التربوي وتطوير القوى البشرية والتخطيط والأداء الإستراتيجي والتغذية الراجعة من الطلاب وممولي النظام وأداء المدارس والنتائج

2/3 . معايير التقييم الشامل :-

قدمت حركة التقييم الذاتي الشامل للتعليم بعض المعايير التي تضمن شموله ، وطور أنصارها خمسة وأربعين معيارا مقسمة على عشرة مجالات بحيث أنها تغطي تقويم مختلف جوانب كفاءة الأداء في المؤسسة التعليمية وهذه المعايير بعد إعادة صياغتها هي (بريري، بكجيل، 2005م، ص5):-

(1)الأهداف :-

- أ- مدي صلاحية الأهداف لتكون مرشدا فعالا لتوجيه حاضر المؤسسة التعليمية ومستقبلها .
 - ب- مدي تتاغم الأهداف الفرعية مع الأهداف العامة ومساهمتها في إنجازها .
 - ت- مدي توفر القدرات التخطيطية الكافية كما والملائمة نوعا لصياغة الخطط اللازمة لإنجاز الاهداف
 - ث-مدي انسجام سياسات و إجراءات القبول في المؤسسة التعليمية .
 - ج- مدي قدرة أهداف المؤسسة التعليمية على ابراز هويتها المميزة لها من غيرها .
- (2) تعلم الطلاب:-

- أ- مدي تقويم الطلاب لنظام الإرشاد والإشراف الذي توفره لهم المؤسسة التعليمية .
- ب- مدي مستوى تسريب الطلاب من المؤسسة التعليمية .
- ت- مدي توفر برامج ومصادر للتعليم الفردي أو التعويض للطلاب .
- ث- مدي فاعلية إدارة شؤون الطلاب .
- ج- مدي توفر شواهد على وجود تقدم مقبول نحو تحقيق أهداف التعليم .

(3) الهيئة التعليمية:-

- أ- مدي ملائمة الإجراءات والسياسات الحالية لتقويم أداء الهيئة التعليمية .
- ب- مدي تحقيق البرامج الراهنة المتعلقة بتحسين التدريس وتطوير الهيئة التعليمية لأهدافها .
- ت- مدي تقبل السياسات والإجراءات الحالية المتعلقة بشؤون الهيئة التعليمية .
- ث- مدي ملاءمة مراتب الهيئة التعليمية للمنافسة .
- ج- مدي كفاءة الأداء الوظيفي للهيئة التعليمية .

(4) البرامج التعليمية:-

- أ- مدي توفر سياساتوا إجراءات مناسبة لبناء البرامج الجديدة لدي المؤسسة التعليمية .
- ب- مدي مساعدة سياساتوا إجراءات مناسبة لفحص وتقويم البرامج القائمة لدي المؤسسة التعليمية .
- ت- مدي مساعدة محتويات برامج الإعداد العام على الإثارة والتحفيز الفكري للطلاب .
- ث- مدي كفاءوا انسجام البرامج التعليمية مع أهداف المؤسسة التعليمية .
- ج- مدي تقديم المكتبة خدمات جيدة للهيئة التعليمية والطلاب (chienh Hsinung wan

.,2009,p19)

(5) الدعم المؤسسي :-

- أ- مدي ملائمة المبني التعليمي لحجم الطلاب وطبيعة البرامج التعليمية .
- ب- مدي توافر خطط طويلة المدي لتطوير المباني والأجهزة التعليمية .

ت- مدي مساهمة المرتبات والمخصصات المقدمة للعاملين في مجال الخدمات المساندة في جذب العناصر الجيدة لهذا المجال .

ث- مدي توفر الإجراءات الملائمة لتقويم أداء العاملين في مجال الخدمات المساندة .

(6) القيادة الإدارية:-

أ- مدي إهتمام القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية بالتخطيط .

ب- مدي ضمان السياسات والإجراءات الإدارية لفاعلية إدارة المؤسسات التعليمية .

ت- مدي توفر الإجراءات والسياسات المناسبة لتقويم أداء الإداريين وتطويرهم مهنيا .

ث- مدي تحسين مبادئ تكافؤ الفرص والعدالة والموضوعية في سياسة التوظيف الحالية .

(7) الإدارة المالية:-

أ- مدي تكافؤ ميزانية المؤسسة التعليمية مع المؤسسات المماثلة الأخرى .

ب- مدي توفر نظام فعال للتقارير المالية والمحاسبية لدي المؤسسة التعليمية .

ت- مدي تكافؤ التكاليف والمصروفات مع نظيراتها في المؤسسات المماثلة .

ث- مدي استثمار المؤسسة التعليمية لمصادرها وممتلكاتها المادية والمالية بطريقة جيدة .

ج- مدي حرص المؤسسة التعليمية على استخدام الأمثل لمصادرها المالية والبشرية (هيجان ، عبد

الرحمن ،1994م،ص34)

(8) مجلس إدارة المؤسسة التعليمية :-

أ- مدي مساهمة الإجراءات والسياسات في كفاءة سير الأعمال بهذا المجلس .

ب- مدي فهم أعضاء المجلس للفرق بين صياغة السياسات وتطبيقها .

ت- مدي تفاعل الأعضاء مع الجمهور الخارجي .

ث- مدي مساهمة هذه المجالس بفاعلية في تطوير المؤسسة التعليمية .

(9) العلاقات الخارجية:-

أ- مدي مساهمة أنشطة المؤسسة التعليمية في الرقي بالأوضاع الاقتصادية والثقافية والصحية

والاجتماعية للسكان في البيئة المجاورة لها .

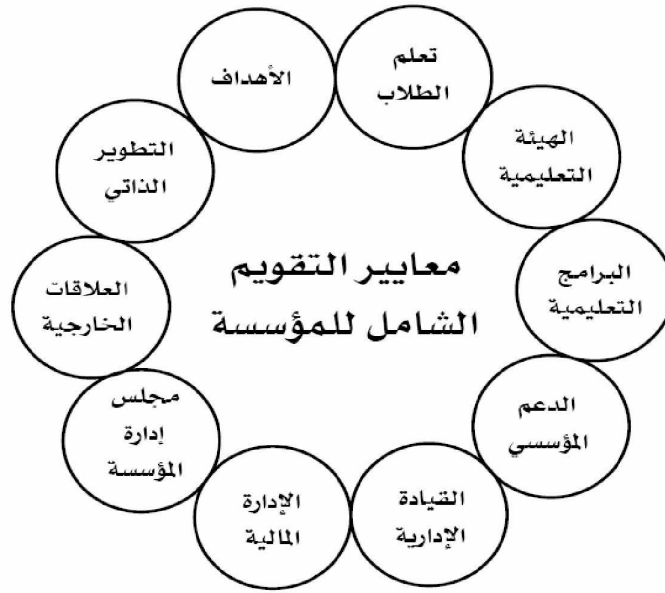
ب- مدي تمتع المؤسسة التعليمية بعلاقات جيدة مع الجهات الإشرافية العليا .

ت- مدي إرتباط المؤسسة بعلاقات فعالة مع الجهات الحكومية التي تتأثر بقرارها .

ث- مدي قدرة المؤسسة على تأمين مستوي مقبول من الدعم المالي من القطاع الخاص .

10) التطوير الذاتي للمؤسسة التعليمية:-

- أ- مدي دعم المؤسسة التعليمية لجهود الإبتكار والتجريب .
- ب- مدي توفر الإتجاهات الإيجابية نحو التطور الذاتي لدي منسوبي المؤسسة التعليمية .
- ت- مدي توفر إجراءات ملائمة للتطور الذاتي لدي المؤسسة التعليمية .



الشكل رقم (2) يوضح معايير التقييم الشامل

المصدر : هيجان ، عبد الرحمن ، 1994م، ص 34

يلاحظ من هذا الشكل أن معايير التقييم الشامل للمؤسسة يتكون من عشرة مجالات بحيث أنها تغطي تقويم مختلف جوانب كفاءة الأداء في المؤسسة التعليمية وهذه المعايير بعد إعادة صياغتها هي الأهداف ، تعلم الطلاب ، الهيئة التعليمية ، البرامج التعليمية ، الدعم المؤسسي ، القيادة الإدارية ، الإدارة المالية ، مجلس إدارة المؤسسة ، العلاقات الخارجية ، التطوير الذاتي.

ثالثا : نماذج الجودة الشاملة في التعليم :-

3/1 نموذج جوران :

يستند هذا النموذج إلى أن الجودة تعني الملائمة في الإستعمال ، لذا يؤكد جوران Juran أن المهمة الأساسية للجودة (تتركز في تنمية برنامج للإنتاج أو الخدمات يقابل احتياجات العملاء . وهذا المدخل يستخدم على نطاق واسع ويتضمن الخطوط العريضة التالية (جوران،جوزيف (1993م).

أولاً- إيجاد قناعة بالحاجة إلى التطوير .

ثانياً- وضع أهداف التطوير واتخاذ التنظيم اللازم لتحقيق الأهداف ويتم (بناء مجلس للجودة ،تحديد المشكلات

ثالثاً- إختيار المشروعات - تحديد فرق العمل - تحديد التسهيلات) .

رابعاً- التدريب .

خامساً-تنفيذ المشروعات من أجل حل المشكلات وإعطاء التعزيزات وتسجيل التقدم وتوصيل النتائج .

سادساً- إجراء الإصلاحات بصفة دورية في النظم و العمليات التقليدية في المنظمة .

ويركز جوران على ثلاثة عناصر للجودة هي :-

تخطيط الجودة :

ويتم التركيز فيها على تحديد العملاء واحتياجاتهم وتطوير نوعية المنتج واتخاذ القرارات اللازمة لإشباع

احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، ومن ثم حصر الإمكانيات المادية والبشرية للزمة لإنتاج السلعة أو الخدمة .

مراقبة الجودة :

وتركز على وحدات القياس وتكرار عمليات المراقبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإشباع

متطلبات العملاء ، ويتم فيها التقويم الفعلي للمنتجات ومقارنتها بالمواصفات التي رغب فيها العميل وحل أي

مشكلات تكشف عنها عملية التقويم .

تحسين الجودة :-

وتركز على وضع الآليات المساندة لاستمرار الجودة من خلال توزيع الموارد وتكليف الأفراد بمتابعة مشاريع الجودة وتوفير التدريب اللازم لهم وتشكيل هيكل دائم بتولي متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المحققة .

3/2 / نموذج ديمينج :-

يستند هذا النموذج إلى أن الجودة الشاملة مسئولية الجميع ، لذا يري ديمينج Deming أن كل فرد له علاقة بعملية الإنتاج أو الخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء ويشير ديمينج إلى أن الجودة نسبية وليست مطلقة وانها ترتبط ارتباطا وثيقا بالإنتاجية ، وتتألف فلسفته في الجودة الشاملة إلى أربعة عشر عنصرا منها سبعة عناصر إيجابية وسبعة عناصر أخرى سلبية يمكن إيجازها فيما يلي (الزواوي،خالد 2003م):-

- 1- إيجاد نوع من الاستقرار يؤدي إلى التطوير عن طريق البحث والإبداع .
- 2- تبني الفلسفة الجيدة للتطوير يتطلب تحديث الإدارة .
- 3- التحسين المستمر للإنتاج والخدمات من خلال إرشادات الإدارة ، وتكوين فرق العمل ، واستمرارية عملية التطوير
- 4- مواصلة التدريب على رأس العمل بواسطة مدربين أكفاء من أجل التنمية الذاتية لكل فرد .
- 5- دعم القيادة وتعميم الممارسات الحديثة .
- 6- الإيمان بأن التأهيل و التدريب استثمار في البشر .
- 7- ضرورة التخطيط طويل المدى من أجل التطوير .
- 8- توقف الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة .
- 9- القضاء على المعوقات التنظيمية بين الأقسام .

- 10- التخلص من الشعارات والمواعظ ونقد العاملين .
- 11- إزالة المعوقات التي تحرم العاملين من التباهي ببراعة أعمالهم .
- 12- طرد الخوف .
- 13- تجنب فلسفة الشراء اعتمادا على انخفاض السعر .
- 14- التخلص من الاعتماد على النسب الرقمية لتحديد الأهداف والقوي العاملة .

3/3 نموذج ايشيكاوا :-

يعد ايشيكاوا من رواد الجودة في اليابان وإليه يعود الفضل في تطبيق حلقات الجودة Quality Circles ونشر مفهوم الجودة بين العاملين ، ويرى أن الجودة الشاملة تبدأ بعملية التدريب والتعليم وتنتهي أيضا بالتدريب والتعليم للموظفين أثناء الخدمة باعتباره من أهم النشاطات الإدارية التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا ، خاصة وأن التوظيف في اليابان لا يحدد بسنوات معينة وإنما يستمر الفرد في الوظيفة مدي الحياة . (بن سعيد ، 1997، ص 171) .

ويعتقد ايشيكاوا أن مفهوم الجودة متعدد الجوانب ويشمل التحول من برنامج مراقبة المستند إلى التفتيش إلى برنامج شامل يعتمد على العمليات والنشاطات الداخلية تراعي العملاء بوصفهم جزء لا يتجزأ من تحسين الجودة ، وتحدي مجالات الجودة في السلعة او الخدمة التي يتقبلها العميل وتطبيق الأساليب الإحصائية في مراقبة الجودة ويلخص ايشيكاوا المبادي الأساسية لمراقبة الجودة فيما يلي :-

- 1- إن الجودة مبنية على وجهة العميل .
- 2- إن الجودة هي جوهر العملية الإدارية ، ويفضل أن ينظر إليها على انها استثمار طويل المدى بدلا من التركيز على الأرباح في مدة قصيرة من الزمن .
- 3- إن الجودة تعتمد اعتمادا كليا على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين ، كما يتطلب تطبيق أسلوب إدارة الجودة إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة .
- 4- استخدام البيانات والمعلومات بواسطة الوسائل الإحصائية للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات .

ولعل أبرز اسهامات ايشيكاوا في تطوير نظام إدارة الجودة الشاملة يتمثل في زيادة حجم مشاركة العمال وزيادة قوة التحفيز وإثارة الدوافع من خلال توفير جو عمل يستطيع العاملون من خلاله العمل باستمرار على حل المشكلات

وباستقراء تلك النماذج يمكن التوصل إلى النقاط التالية :

1. إن عملية تحسين الجودة لا تتم دون الإستثمار في برامج التعليم والتدريب المستمر للقوي البشرية للمنظمة
2. إن العملاء هم الركيزة الأساسية لجميع عمليات تحسين الجودة .
3. إن تحسين الجودة يسهم في تقليص النفقات على المدى البعيد وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة .
4. إن تحسين الجودة يستغرق وقتا طويلا وتتم بأسلوب علمي .
5. إن تحسين الجودة يتطلب من الإدارة العليا التركيز على مستوى الأداء من خلال المتابعة والتقويم وإجراء التصحيحات الملائمة .
6. إن تحسين الجودة الشاملة مهمة جميع العاملين في كافة المستويات التنظيمية والفنية .

إن العديد من النماذج التي ظهرت في مجال إدارة الجودة الشاملة ، والتي وضعها عدد من المفكرين والعلماء والرواد المختصين بهذا المجال ، إذ أسهمت تلك النماذج في دفع عجلة تطور هذه الفلسفة الإدارية الجديدة ، في حقل الإدارة العامة ، وبعضها في حقل الإدارة التربوية وجميعها تهدف إلى تحسين الجودة في المؤسسات الإقتصادية والتربوية ، وأن تطوير نظام إدارة المؤسسات التعليمية بصفة عامة والمؤسسات التعليمية العامة بصفة خاصة يتطلب الإستفادة من هذه النماذج لما حققته من نجاحات مشهودة وفاعلية كبيرة في تحسين الأداء ، ومن التميز والريادة في معظم دول العالم . وإن كان تطبيق هذه الفلسفة الجديدة ونماذجها في حقل الإدارة التربوية يكتنفه الكثير من الأخطاء ، وقد تواجهه الكثير من الصعوبات والمعوقات ، إلا أن هذا لا يشكل مبررا لعدم تطبيقها بل يجب أن يكون دافعا قويا لأعتمادها . من أجل تحسين جودة التعليم ومخرجاته التعليمية ، وتخريج طلبة متعلمين يتمتعون بمواصفات الجودة الشاملة ، والتي تسعى إليها مؤسسات التعليم بشكل عام .

المبحث الثاني : جودة الخدمة التعليمية :-

اولا : مفهوم الخدمة :

لقد نما قطاع الخدمات بشكل ملحوظ في النصف الثاني من القرن الماضي على حيثيات الحرب العالمية الثانية بعد أن تحولت الكثير من البلدان من إقتصاديات التصنيع إلى إقتصاديات الخدمة ويعزي ذلك التحول إلى تنامي حركة المعلومات ، ولكون الخدمة نشاط إنساني وفكري متعدد الإتجاهات والأبعاد فقد تباين الآراء بين الباحثين حول عملية الخروج بتعريف محدد لمفهوم الخدمة ولذلك وردت تعريفات متعددة للخدمة منها (بأنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة هدفها تحقيق الرضا وإشباع حاجات الأفراد الا أنها ليست بالضرورة أن يكون بيعها مستمرا أو استعمالها ناتج عن استخدام موجودات مادية) يشير هذا التعريف إلى مضمون الخدمة من حيث عدم ملموسيتها وأن إنتاجها وبيعها غير مستمر أي أنها تنتج عند طلبها (Morden,Anthony,R(1994):p,3th) وبهذا الوصف ذهب (Kotler) إلى تعريف الخدمة بأنها أي فعل أو أداء يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو لا يكون " Kotler , Philip 9th ed : (1997) (1997)

أما البعض الآخر فيري " بأنها جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدي المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ " . أما جمعية التسويق الأمريكية فقد عرفتھا " بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو تخزينها وتعني بالسرعة" (سويدان، شفيق إبراهيم (2009) تأسيسا على ما تقدم وفي ضوء مفهوم الخدمة طبقا لأنشطتها والمنافع المتحققة من جراء اقتنائها من قبل الزبون يبدو أن انشطتها لا تتحدد بنمط معين عند تقديمها وإِنما الواقع العملي يشير إلى تعدد مستوياتها وفقا لرؤية كلا من المقدم والمستفيد كما موضحة في الجدول رقم (2) ادناه :

جدول (2) تصنيف الخدمة حسب مستوياتها من وجهة نظر مقدمها والمستفيد منها

الخدمة الريدئة	الخدمة العادية أو الباردة	الخدمة المتميزة	الخدمة الفريدة أو فائقة التميز
لا تتساوي فيها التوقعات	تتساوي فيها التوقعات	تقدم قيمة مضافة	لا يمكن مجاراتها من قبل المنافسين
الإجراءات بطيئة جدا	الإجراءات بطيئة	لا يستبدلها الزبائن بخدمات المنافسين	علامة تجارية راسخة
التعاملات سيئة	التعاملات غير جيدة	تفوق التوقعات	محمية ببراءة اختراع
سلوكيات ومواقف غير مناسبة	سلوكيات ومواقف غير مناسبة	مفصلة على مقاس الزبون	لا يمكن تقليدها
لا تفي بالغرض	تفي بالغرض	التفاخر بالمنظمة المقدمة	ميزتها فريدة قيمتها تفوق ثمنها

ولاء الزبون عالي	ولاء الزبون عالي	
------------------	------------------	--

المصدر: (العزوي ، محمد عبد الوهاب ، 2010ص71).

يتبين من الجدول رقم (2) أعلاه بأن للخدمة مستويات عدة طبقا لمعايير تقديمها ومدى توافرها مع حاجات الزبون وبالرغم من ان معايير التقديم تبقى ضرورية الا أن وزنها النسبي قد يختلف من زبون لآخر ومن منظمة إلى آخري تبعا لحالة الإشباع ، وبالنظر للتغيير الحاصل في اسلوب الحياة أصبح المستهلك يتطلع لخدمات أكثر من ذي قبل مثل خدمات التعليم والتدريب تزامنا مع زيادة دخل المستهلك الذي جعلته يبحث عن خدمات تعليم اعلى ورعاية صحية أفضل مما أدى ذلك إلى التوسع والتنوع الكبير في الخدمات مما دفع القائمين على ادارة قطاع الخدمات إلى المراجعة الجدية لمفاهيم وممارسات الخدمة التعليمية على صعيد الجودة .

ثانيا : جودة الخدمة :

إن الإهتمام بجودة الخدمة أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمؤسسة والزبون أو كليهما فهي تعد أداة فاعلة لتحقيق التحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة والإحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن محتملين والبقاء في دائرة المنافسة في العصر الراهن الملئ بالتكتلات الإقتصادية وبالنظر لتزايد أهمية الخدمات في حياة الفرد يوما بعد آخر لذلك أصبحت " الجودة" في قطاع الخدمات سلاحا تنافسيا. وبالنظر لكثرة وتنوع وتباين تعريفات الجودة فقد برز الاتجاه لدي المعنيين بالجودة نحو امكانية تصنيفها إلى مجموعات رئيسة وفقا لوجهات نظر روادها(جعفر ، زهير ، 2010،ص15)كما يلي :

1. (Juran) الجودة " بأنها الملائمة للإستخدام " .
2. (Grosby) الجودة " هي المطابقة للإحتياجات " .
3. (Deming) الجودة " هي الملائمة للغرض " .

انسجاما مع ما تقدم من تعريفات للجودة على صعيد السلع نود أن نشير بان رواد الجودة اعلاه قد تعرضوا ايضا بشروحات وافية للآليات تحسين جودة الخدمة التعليمية اذ دعا (Deming) إلى تطبيق برنامج يتضمن (14 مبدأ) عن جودة التعليم ، أما (Juran) فقد دعا إلى استحداث مجلس أعلى للجودة ، في حين دعا (Grosby) إلى تطبيق مبادئ الجودة المقترنة به على المؤسسات التعليمية أيضا اذ انهم أدركوا منذ وقت مبكر أهمية الإرتقاء بجودة الخدمة التعليمية أسوة بجودة السلع .(محجوب ، بسمان فيصل(2003)).

وبهذا الصدد لا بد من الإشارة بأن الجودة في الخدمة تكاد تختلف عن الجودة في السلعة لأنها تعبر عن وجهة نظر أو شعور المستهلك اتجاه الخدمة المستلمة من قبله بوصفه شريكا في إنتاجها مما أدى ذلك إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين حول المعايير التي يمكن إعتماؤها للحكم على جودة الخدمة ويعود هذا الاختلاف في الأساس حول المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكيفية قياسها لحظة استلامها وهو الأمر الذي أدى لاحقا إلى ظهور العديد من المناهج أو النماذج التي اهتمت بقياس جودة الخدمة طبقا لأبعادها .

ثالثا: قياس جودة الخدمة:

إن مسألة قياس الجودة في الخدمة يعد أمرا ضروريا وذلك لغرض الكشف عن مستوياتها وعن مجالات التحسين والتطوير المستمر فيها ، من المعلوم أن قياس الجودة في مجال السلع يكاد أن يكون أيسر بكثير مما هو عليه في الخدمات إذ يمكن استخدام مؤشرات موضوعية أو مادية لقياسها تبعا لخصائصها المادية مثل المتانة أو عدد الوحدات غير الصالحة أو ما شابهة ذلك ، أما في مجال الخدمات فإن الأمر يكاد أن يكون أكثر تعقيدا ويعود ذلك للسمات المميزة للخدمة عن السلعة بوجه خاص فضلا عن عدم ملموسيتها وعدم تجانسها وتعذر تخزينها وتزامن إنتاجها مع استهلاكها ، ومن هنا برزت معضلة قياس الجودة في الخدمة (الطائي، رعد ،2010، ص29) لذلك تعددت المحاولات لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات الي أن قامت الباحثة (Parasuraman) في عام 1985م بدراسة استطلاعية تهدف الي تحديد مجموعة من الأبعاد العامة التي يمكن ان تستخدم في قياس جودة الخدمة و يراد بأبعاد جودة الخدمة " هي مجموعة من الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي يتشكل بمجموعها جوانب جودة الخدمة ويجري القياس لكل منها لتقييم مستوي الجودة العام أو الكلي للخدمة " ولذلك يزخر الأدب الإداري بالعديد من التصنيفات لابعاد جودة الخدمة لقد تميزت أبحاث كل من (Zeithoml & etal , 1988 , 1990) ، و (, 1991 , 1990 , 1988, 1985, Parasuraman & etal (1994) و (Berry & etal, 1985) للفترة من (1985-1994) بتقديم منهج لقياس جودة الخدمة عرف بإسم (Service Quality) ويرمز له ب " Servqual " ويقيس مستوي الجودة لما اصطلح عليه بالجودة المدركة وهي " درجة واتجاه الإختلاف بين ما يدركه وما يتوقعه الزبون " وللصعوبات التي صاحبت هذا المقياس فقد ظهرت منهجية أخرى عرفت بمصطلح (SERVPERF) والتي تعتمد على قياس مستوي الجودة طبقا لما يدركه فقط أي على الأداء (الطائي ، رعد عبد الله،2010،ص30) ، كما قامت جامعة تكساس أيضا باعتماد منهجية أخرى في تصنيف جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد اطلقت عليها إختصارا (Reliability) وهي عبارة عن

الحرف الأول لكل بعد من الأبعاد الخمسة و تتجسد أهمية كل بعد بحسب أسبقيته في سلم القياس وذلك بعد دراسة مستفيضة أجرتها الجامعة على مجموعة من المؤسسات المعنية بتقديم الخدمة (توفيق، عبد الرحمن، 2007) إن جهود الباحثين انصبحت حول تحديد أبعاد جودة الخدمة عموما من دون تحديد نوع الخدمة المراد قياس جودتها ، أما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية فهي لا تخرج بأي حال من الأحوال عن الوصف السابق بعد تكيف المقاييس وتعديل طبقا لبيئة البحث فهي أيضا تتضمن كافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها وبالتالي تشكل أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المؤسسة التعليمية وعلى كافة المستويات لتوفر للتدريسين الفرصة لإشباع حاجات الطلبة و المستفيدين من عملية التعليم وفق منهجية واضحة في تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والإستشارية بأكفء الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة (النجار ، فريد راغب (1999م) كما يري البعض الآخر أبعاد الجودة في التعليم تكاد أن تعبر عن الأساليب القادرة على ترجمة احتياجات وتوقعات "الطلاب " بوصفهم مخرجات لنظام التعليم لذلك تتحد أبعاد الجودة في الخدمة التعليمية لتحقيق جملة من الأهداف لخصت في الآتي :-

1. مقابلة توقعات جميع الزبائن في النظام التعليمي .
 2. تأكيد الجودة لضمان التوافق مع المواصفات والمعايير الموضوعية من قبل الزبائن .
 3. ضمان وجود وسائل لقياس الأداء والحصول على التغذية العكسية .
- تأسيسا على ما تقدم يتضح بأن أبعاد جودة الخدمة يراد منها تحقيق الإشباع لرغبات الزبون وتوقعاتهم أما ماذا يقصد بالزبون في المؤسسات التعليمية فقد ذهبت جامعة هارفرد إلى تعريف الزبون بأنه " أي شخص تقوم بتزويده بمعلومات أو خدمات" من دون تحديد ماهية الزبون ، أما جامعة أورقن فقد قامت بتقسيم الزبائن إلى مجموعتين أحدهما داخلية وأخرى خارجية لإحتواء كل زبون محتمل بما في ذلك الطلبة وأولياء الأمورهم وأرباب العمل المستفيدين منهم لاحقا ، في حين استندت جامعة ميسوري في تعريفها للزبون على أنه في " في قاعة الدرس" وبذلك يكون الطلبة والمعلمين معا هم الموردون الذين ينتجون المعرفة (النعساني، عبد المحسن ، 2003) .
- ونجد أن الوصف الأخير هو الأقرب إلى الدقة في تحديد من هو الزبون في العملية التعليمية لأن (الأستاذ والطالب) هما كائنان بشريان يخضع سلوكهما لحوافز وأهداف مختلفة وتقلبات عاطفية متعددة فضلا عن أنماط فردية من المهارات التفاعلية وفي كثيرا من الأحيان يكون سلوك أحد الأطراف هو عادة ما يكون مكملا أو استجابة لفعل الطرف الآخر مما يشير إلى حقيقة هي سيادة البعد الإنساني والإجتماعي في العملية التعليمية .

جدول رقم(3) يوضح أبعاد جودة الخدمة طبقا لمقياس -RATER-

الرقم	الأبعاد	الدلالة	الرقم	الأبعاد الفرعية	الدلالة
1	المعمولية	القدرة على انجاز الخدمة الموعودة بأعتماد على	1	الإعتمادية	ان تفي بما تعد
			2	الدقة	ان تقدم الخدمة بصورة صحيح منذ المرة الأولى - دقة الانجاز
2	الموثوقية	الأهلية واللياقة والمصدقية	3	الأهلية	حيازة العاملين للمهارات والمعارف اللازمة لانجاز الخدمة .
			4	المصدقية	الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وتتضمن جعل الاولوية في تحقيق مصلحة الزبون
			5	اللياقة	التأدب والإحترام والتقدير والودية في الإتصال الشخصي للعاملين مع الزبائن
3	الملموسية	العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة كالتسهيلات المادية والتجهيزات .	6	التسهيلات المادية	مظهر وملائمة المباني والمؤسسات وغيرها من متطلبات الموقع التي تسهل عملية تقديم الخدمة .
			7	التجهيزات	تتعلق بالتقنية المستخدمة لانجاز الخدمة ممثلة بالمائن والمعدات والأجهزة .
4	التعاطف	العناية والإهتمام الشخصي بالزبون	8	فهم الزبون	بذل الجهد لفهم حاجات الزبون .
			9	السرعة في	السرعة والإندفاع في تقديم

الخدمة وتتضمن دقة الالتزام بموعد التسليم	تقديم الخدمة		الرغبة في مساعدة الزبون والسرعة في تقديم الخدمة .	الإستجابة	5
استعداد وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة .	الرغبة في المساعدة	10			

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة بتصرف عل كل من (Parasuraman &etal, 1988،p17)، (طرابلسية 2011، ص342)

أما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية اذ انها تحدد عادة بعدد البحوث التي يقدمها الأساتذة أو عدد مرات الترقية أو درجة استيعاب الطلبة وكذلك عدد الطلبة المتسربين من الدرس (علوان ، قاسم نايف ،2005م) ، في حين يري البعض بأن فلسفة الجودة في الخدمة التعليمية ينبغي أن تنطوي على قياس ثلاثة أبعاد أولها " البعد الإجتماعي " ويشتمل على ثقافة المؤسسة بما تحمله من قيم وتفاعلات واتصالات وأنماط سلوكية بين الأفراد ، والثاني هو " البعد التقني " ويشتمل على الأدوات والميكانزمات والممارسات والأساليب الكمية والكيفية التي تقيس خطوات انجاز العمل ، أما البعد الثالث فيتضمن " البعد الإداري " ويركز على الهيكل التنظيمي وأنماط القوة داخل المؤسسة التعليمية فضلا عن الأهداف والرسالة والرؤية المستقبلية والعمليات الإدارية ضمنها الرقابة والتقييم (ابو قحف ، عبد السلام وأحرون ،2011م) ، في حين يري آخرون بأن اعتماد مؤشر الكفاءة الداخلية للمؤسسة التعليمية يعد أساسا لقياس الجودة وذلك من خلال قسمة المخرجات على المدخلات لنفس المجموعة أي اذا دخل (100) طالب للمدرسة وتخرجه من المجموعة نفسها بعد سنوات الدراسة 85 طالب فالكفاءة الداخلية تساوي (85%) أما الكفاءة الداخلية فتقاس بمطابقة المخرجات لمتطلبات سوق العمل ويتجسد ذلك من خلال التركيز على (جودة المطابقة) في الخدمة (البناء ، رياض رشاد (2006) ، وبالنظر للخصائص المميزة للخدمة عن السلعة تجعل من القياس الخارجي لجودة الخدمة التعليمية هو الأكثر ترجيحاً على الرغم من الصعوبات التي تصاحب القائم به لأنها تمثل المحك الاساسي لأختيار قدرات المخرجات في مجال العمل ،أما ما هي " الوسائل " التي يمكن اعتمادها لقياس جودة الخدمة فقد تحددت بجملة من النقاط كما موضحة أدناه (العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2010) ، ص 73):

1. مقياس عدد الشكاوي .
2. قياس الفجوات في الخدمة .
3. الإستبيانات.
4. المقابلات الشخصية .

5. زيارة مواقع الخدمة .

6. المقارنة المرجعية مع مقدم خدمة مثالي .

تأسيسا على ما تقدم من وسائل لقياس مستوى جودة الخدمة والتي شكلت منهجية واضحة لدي الباحثة في اعتماد ذات الطرق في تجسيد جودة الخدمة التعليمية في بيئة التطبيق لاحقا من خلال تكييف الاستبانة أو من خلال الملاحظة المباشرة فضلا عن الإطلاع على موقع تقديم الخدمة وسماع شكاوي المستفيدين أيضا ، لكي تكون الأحكام على جودتها متطابقة مع مؤشرات قياسها أو أقرب إلى الدقة والموضوعية في تحديد نتائج البحث .

المبحث الثالث : نبذة عن التعليم العام في السودان

أولاً: نبذة عن التعليم الأساس بالسودان

كان النظام التعليمي في السودان يقوم على الخلاوي كمؤسسات تعليمية وتربوية ، وكانت تنشر العلم الثري الذي تستقيم به أمور العقيدة والعبادة ، ظل أثر تلك المؤسسات فاعلا حتي بداية الحكم الثاني (سلمان ، 1990 م ص2)

وقد عرف السودان المدرسة كمؤسسة تعليمية على النظام الإداري الحديث في عهد الحكم التركي ، إلا أنها كانت محدودة الأثر والعدد ، بدأ الإعداد والتخطيط لوضع نظام فعلى يحل محل النظام. في عام 1902م تم تأسيس كلية غردون ونقل إليها الأقسام التي كانت تقوم الدراسة في الخرطوم وأم درمان وتطورت الكلية من مدرسة أولية الى ثانوية وتعليم فني وكلية حتي أصبحت جامعة الخرطوم (سلمي ، 2014م، ص 16)

في مؤتمر التعليم عام 1990م حدث تغيير في بنية التعليم العام ، أذ تقرر لسلم التعليم العام أن ينقسم الى مرحلتين إحداها مرحلة التعليم الأساس وتمتد لثمان سنوات ويبدأ الإلتحاق بها من سن السادسة (الأمين ، 2007، ص 22) . و بذلك تغير السلم التعليمي من (6-3-3) الى (8-3) .

لقد حلت المدرسية الأساسية ، في خطة التعليم الجديدة ، مكان المدرستين الإبتدائية والمتوسطة ، وتمتد فترة الدراسة فيها ثمان سنوات ، بدلا من تسع ، ولقد اعتمد في تقصير فترة الدراسة بها على إزالة التكرار في المناهج وتقصير فترة العطلات المدرسية (الإستراتيجية القومية ، 1992-2002، ص 22)

التعليم الأساس له خصائص و أقسام ، وهو ليس كما يتبادر الي اذهان كثير من الناس بأنه هو المرحلة الإبتدائية السابقة فحسب ، بل إنه يجمع ثلاث مراحل هي (فوزية ، 2006، ص 40):

1- التعليم قبل المدرسي (خلاوي ، ورياض أطفال)

2- مرحلة المدرسة الأساسية وتمتد الى ثمان سنوات متصلة

3- مجو الأمية وتعليم الكبار

ومن جهة الخصائص فهو يتميز بجملة خصائص والمفاهيم منها :

1- إنه تعليم شامل ومتوان يعمل على تنمية جوانب الشخصية المتعددة ، الروحية والفكرية والوجدانية والجسمية والعقلية .

2- إنه تعليم متكامل يجمع بين الدراسات الأكاديمية النظرية وبين النشاط التطبيقي العملي لكسب مهارات يدوية وقدرات إنتاجية ، وتنميتها .

3- وهو متنوع يلبي حاجات المتعلم في أطوار نموه المختلفة ، ويتسق مع البيئات الطبيعية والثقافية والإجتماعية ويكون في خدمة التنمية الشاملة والنهضة الحضارية .

ويهدف التعليم الأساس الي تمكين الفرد من مواصلة تعليمه الي مستويات أرفع في سلم المعرفة أو خروجه الي الحياة العملية مزودا بالقدر الذي يمكنه من الإنخراط فيها .والمشاركة في حياة مجتمعه ، وأن يواصل تعليمه معتمدا علي ذاته مستفيدا من فرص التعليم غير النظامي ، وكل ضروب التعليم المستمر (الإستراتيجية القومية ،1992-2002،ص 22)

ثانيا:نبذة عن التعليم الخاص بالسودان

التعليم غير الحكومي هو نمط من أنماط التعليم بالسودان ، ورائد من رواد التأهيل والمعرفة ، وقد تطور في مراحل عديدة على مدي زمني مختلف من مرحلة إلى أخرى (ندي مختار الصديق، "2004) .
كان التعليم في فترة المستعمر الإنجليزي يقتصر على أبناء الجاليات الأجنبية آنذاك وحين تطورت أجهزة الدولة التنفيذية وصارت تكلفة وجود كفاءات مختلفة كبيرة يصعب استيرادها من الخارج صار لزاما على المستعمر أن يؤهل بعض المواطنين من أبناء زعماء العشائر لكي يضمن ولائهم وكي يؤديوا مهام تنفيذية بسيطة في خدمة الحكومة الأجنبية (نفس المرجع السابق)

بدأ تاريخ التعليم الخاص في السودان منذ التعليم الأهلي أو المدارس المعان للأثرياء في المجتمع وكانت

البداية معهد أم درمان العلمي . وأول المدارس هي مدارس كمبوني (1907م) ، ومدارس الإتحاد Unity

(1946م) ثم مدارس sister school(1948م) ، ومدارس الخرطوم العالمية الإنجليزية (1954م) .وقد بدأ

التعليم الأهلي وكانت أول تلك المدارس أسسها الشيخ بابكر بدري برفاعة عام 1908م مدرسة خاصة باسمه

الخاص و على حسابه الخاص و على حسابه الخاص لتعليم البنات .(سعاد عبد العزيز أحمد، 1990م)

ثم قامت أول مدرسة سودانية وسطي أهلية عام 1927م في أمدرمان ، مما شجع الهيئات واللجان السودانية للإشتراك الفعلى في إقامة المدارس الأهلية الخاصة . كانت فكرة إنشاء المدارس الأهلية هي أن يتحمل الأهالى تكلفة تعليم أبنائهم ، وكانت تقوم على الخيرين والأهالى في إنشاء وتسيير هذه المدارس حتي خرجت كما هائلا يستطيع إدارة شئون البلاد بالإضافة إلى الشريحة التي تهتم بأبناء الميسورين وأبناء زعماء العشائر وتركز ذلك في شمال السودان ثم إتجهت حركة التعلم التبشيري إلى جنوب البلاد في فترة قانون المناطق المقفولة . وفي الفترة بين عام 1940م-1950م ، فاق عدد المدارس الوسطي الأهلية، المدارس الحكومية حيث كانت وزارة المعارف تقدم الإعلانات للمدارس الأهلية السودانية حتي عام 1957م حيث ضمت الوزارة أغلبية المدارس إليها فأصبحت بذلك مدارس حكومية ، كما ضمت مدارس الإرساليات في الجنوب لوزارة المعارف

أهداف التعليم الخاص :

يكون للتعليم الخاص ذات أهداف التعليم العام المنصوص عليها في قانون تنظيم التعليم العام بولاية الخرطوم لسنة 2009م إضافة إلى الآتي:

- 1- زيادة فرص التعليم لكافة شرائح المجتمع .
 - 2- الإستفادة من خبرات المعلمين المعاشيين .
 - 3- تعزيز دور المجتمع في بسط التعليم العام وتوسيع قاعدته .
 - 4- إحداث نقلة نوعية لوظيفة المدرسة وتطوير العملية التربوية وفقا للتقنيات الحديثة .
- تنقسم إجراءات الترخيص للمدارس الخاصة إلى المراحل الآتية :-
- 1- التصديق المبدئي
 - 2- التصديق بالقبول وبدء الدراسة .
 - 3- التصديق النهائي .

تخصص للمدرسة الخاصة أرض حكومية بعد انقضاء عام دراسي على الأقل من بدء القبول والدراسة بناء على توصية الإدارة مع الأخذ في الاعتبار عدد التلاميذ وأداء المدرسة الخاصة.

- 1) لايجوز تغيير الغرض الذي منحت الأرض من أجله إلا بعد موافقة الوزير .
- 2) يجب أن تسجل باسم الوزارة أي أرض ممنوحة من الدولة لإقامة مدرسة خاصة
- 3) لا يجوز نقل المدرسة الخاصة من المكان المصدق به لاي مكان آخر الا بعد الموافقة .

مواصفات المباني والأثاثات :-

تلتزم المدرسة الخاصة بمواصفات المباني والأثاث ووسائل الأمان التي تحددها الوزارة .
إسم المدرسة الخاصة :

- 1) لايجوز تغيير أسماء المدارس بعد إصدار التصديق الا بموافق الإدارة لأسباب ضرورية .
- 2) يمنع تسمية المدارس الخاصة بغير اللغة العربية أو إضافة عبارات (موزجية، عالمية ، دولية ، كلية ، أكاديمية ، مؤسسة) لأسم المدرسة الخاصة موافقة الإدارة ولأسباب ضرورية .
- 3) لايجوز ممارسة أي نشاط تعليمي إلا بعد الحصول على تصديق من الإدارة.

المناهج :

تلتزم المدرسة الخاصة بتدريس كل المنهج القومي المقرر من المركز القومي للمناهج والبحث التربوي وأي برامج تربوية توجه بها الوزارة . وتلتزم المدرسة الخاصة بتوفير كل الكتب المنهجية لطلابها ، يجوز للمدرسة تدريس أي مواد أو مقررات إضافة للمنهج المقرر بعد الحصول على إذن مكتوب من الإدارة ، تلتزم المدرسة الخاصة بالسنوات المقررة للمرحلة المعنية مع مراعاة التدرج في تدريس المنهج ، على المدرسة الخاصة التي ترغب في تدريس الحصول على موافقة مكتوبة من وزارة التربية والتعليم الاتحادية بواسطة الإدارة ، و على المدرسة الخاصة التي تدرس منهج غير سوداني الالتزام بتدريس التربية الدينية واللغة العربية وتاريخ وجغرافية السودان وفق المقرر المعتمد من الوزارة ، كما عليها الالتزام بإقامة والمشاركة في النشاطات التي تقرها الوزارة

مدارس الجاليات :-

تخضع مدارس الجاليات لجميع النظم والضوابط المنظمة للتعليم الخاص بالولاية باستثناء المنهج الخاص بها

التقويم :-

تلتزم المدرسة الخاصة بالتقويم الذي تحدده الوزارة بداية ونهاية ، وتلتزم كذلك بنظم التعليم التربوية والامتحانات ، يستثني من ذلك مدارس الجاليات .

الزي :-

يكون لكل مدرسة خاصة زي موحد خاص بها وفق المواصفات التي تحددها الوزارة .

شروط تعيين الإداريين والمعلمون :

يشترط لتعيين مدير المدرسة الخاصة توفر الآتي :

- 1- أن يكون سوداني
- 2- ان يكون مؤهلا تربويا .
- 3- ألا تقل خبرته عن (10) سنوات في مجال التربية والتعليم .

4- أن يكون متفرغاً تفرغ تاماً للإدارة المدرسة الخاصة .

5- لم يسبق الحكم عليه في جريمة تمس الشرف أو الأخلاق أو الأمانة .

يشترط لتعيين المعلم في المدرسة الخاصة الآتي :

1- أن يكون سوداني الجنسية .

2- أن يكون حاصل على المؤهل اللازم لشغل الوظيفة بحسب طبيعة العمل ونوع الدراسة .

3- ألا تقل سنه عن (20) عاماً ألا تزيد عن (65) عاماً .

4- أن يكون لائقاً طبيياً .

5- لم يسبق الحكم عليه في جريمة تمس الشرف أو الأخلاق أو الأمانة .

يجوز للمدرسة الخاصة الاستعانة بمعلم أجنبي في الحالات التي تتطلب ذلك بعد موافقة الإدارة والجهات

المختصة ، يجب ان يكون المعلم الأجنبي من حملة المؤهلات العليا في مجال تخصصه وان لايزيد عدد

المعلمين غير السودانيين بالمدرسة عن نسبة 10 % من عدد المعلمين .

حقوق المعلم :

يجب ألا يقل عدد المعلمين المتفرغين في كل مدرسة عن 80% من قوة المعلمين في المدرسة ، وذلك وفق

قاعدة الربط المعتمدة من الوزارة . تنظم العلاقة بين المدرسة الخاصة ومعلميها عن طريق عقود عمل مكتوبة بين

الطرفين وموثقة لدي مكتب محاماة وتودع نسخة منها للإدارة . و لايسمح للمعلم بالعمل في المدرسة الخاصة إلا

بعد ملء استمارة البيانات التي تعدها الإدارية وصدور خطاب الموافقة للمدرسة الخاصة . تحدد المدرسة واجبات

المعلم ومسار العمل التربوي وفقاً للموجهات الفنية . يجب ألا يقل راتب المعلم في المدرسة الخاصة عن الحد

الأدني للأجور زائد علاوة غلاء المعيشة للمعلم بالمدرسة الحكومية ، يجوز للوزارة تكليف إدارة مؤقتة لتسيير

المدرسة الخاصة في الحالات التي تراها ضرورية .

منح شهادة الخبرة :

تمنح الإدارة شهادات الخبرة للمعلم بعد عامين على الأقل من العمل بالمدرسة الخاصة شريطة أن يكون اسم

المعلم بالسجلات المعتمدة بالإدارة .

تقارير أداء المدرسة الخاصة :

يجب على إدارة المدرسة الخاصة تقديم تقارير للإدارة عند نهاية كل فترة دراسية ومتي ما يطلب ذلك على أن

تتضمن المسائل الآتية :

1- سير الأداء الإداري والتربوي والمالي وأعمال نهاية العام .

- 2- الإحصاءات الخاصة بعدد التلاميذ بكل صف وعدد المعلمين المتفرغين وغير المتفرغين .
- 3- نتائج الإمتحانات لكل صف .
- 4- الجهود التي بذلت في تحسين البيئة المدرسية .
- 5- حالة المباني والمعدات والأثاث .
- 6- موقف الكتب ومدى كفايتها .
- 7- المعلمون وتدريبهم .
- 8- معوقات الأداء الإداري والتربوي والمالى .
- 9- اي معلومات أخرى تطلبها الإدارة .

قبول التلاميذ والطلاب :

يجب على المدرسة الخاصة الالتزام بالضوابط التالية لقبول التلاميذ وهي:

- 1- أن يكون التلميذ مستوفيا لشروط القبول المعمول بها في المدارس الحكومية لمرحلة الأساس .
- 2- أن يتم تحويل التلاميذ بين المدارس الحكومية والخاصة وفق الضوابط التي تقرها الوزارة .
- 3- أن يكون مستوفيا لأي ضوابط تصدر عن إدارة الامتحانات بوزارة التربية والتعليم الاتحادية.
- 4- يتم القبول حسب العقد والاتفاق والتراضي بين المدرسة وولي الأمر .
- 5- تلتزم المدرسة بعدم طرد التلاميذ أثناء العام الدراسي .
- 6- أن يكون التلميذ المحول من مدرسة حكومية أو خاصة لديه شهادة صفية معتمدة أو شهادات معادلة .
- 7- أن لا يقل عدد التلاميذ بالفصل الواحد عن عشرة ولا يزيد عن خمسين إلا بموافقة الإدارة ولأسباب مقبولة
- 8- تورد المدرسة الخاصة نسبة 2% من جملة الرسوم الدراسية للتلميذ للوزارة .

مجلس الأمناء والمجلس التربوي :

ينشأ بكل مدرسة خاصة مجلس للأمناء يتكون من رئيس ونائب رئيس ومقرر وسبعة أعضاء ويضاف

إليهم ممثلين اثنين لإدارة المدرسة ويختص المجلس بآتي :

- 1- الإشراف العام على المدرسة الخاصة من الناحية الإدارية والمالية .
- 2- توفير التحضيرات اللازمة لحسن سير المدرسة .
- 3- تحديد الرسوم المدرسية بالتشاور مع مجلس الآباء .
- 4- النظر في حالات الإعفاء من الرسوم المدرسية .

- 5- اقتراح المشاريع الاستثمارية وتنفيذها بعد موافقة سلطة التعليم وفق الأسس والضوابط المعمول بها.
- 6- الإشراف على إعداد الميزانية العامة وإجازتها واعتماد الحسابات الختامية .
- 7- تعيين مدير المدرسة وفق الشروط الواردة في هذه اللائحة .

المجلس التربوي :

ينشأ بكل مدرسة خاصة مجلس تربوي وفقا لللائحة المجالس التربوية لسنة 2012م

اجتماعات مجلس الأمناء :

1. يعقد مجلس الأمناء اجتماعا دوريا شهريا ، ويجوز له أن يعقد اجتماعات طارئة بناء على طلب الرئيس أو ثلث الأعضاء .
 2. يكتمل النصاب القانوني لاجتماع المجلس بحضور أكثر من نصف أعضائه .
 3. إذا لم يكتمل النصاب القانوني تتم الدعوة لاجتماع تالي خلال 48 ساعة ويكون النصاب قانونيا بحضور عدد لا يقل عن ثلث الأعضاء .
 4. تصدر قرارات المجلس بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين وفي حالة تساوي الأصوات يكون للرئيس صوت مرجح .
 5. تتلي قرارات وتوصيات الاجتماع على الأعضاء ويوقع عليها الرئيس والمقرر .
 6. تودع نسخة من قرارات وتوصيات اجتماع مجلس الأمناء لدي إدارة التعليم الخاص بالمحلية .
- يجوز للوزير تعيين مجلس أمناء مؤقت لمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر متي ما رأي ذلك ضروريا .

الأحكام المالية والمراجعة :

يجب على مؤسس ومدير المدرسة الخاصة حفظ الحسابات والسجلات المالية بطريقة منظمة وفق الأسس والضوابط المالية وحصر أصولها الثابتة والمنقولة . تراجع سنويا الحسابات الختامية لكل مدرسة وكذلك ممتلكات المدرسة الخاصة وذلك نهاية كل سنة مالية بواسطة مراجع قانوني معتمد . تقدم إدارة المدرسة الخاصة للإدارة نسخة من التقرير المالي المراجع خلال فترة أقصاها ثلاثة أشهر من نهاية العام المالي . لا يجوز زيادة الرسوم المدرسية المحددة إلا بعد مضي ثلاث سنوات وبعد إبداء المبررات وموافقة الإدارة على زيادة الرسوم . يحدد

النظام الأساسي للمدرسة الخاصة نسبة مقدرة من الإيرادات لتطوير العملية التعليمية التربوية وتحسين البيئة المدرسية . تحصل الرسوم بموجب إيصالات مالية مطبوعة بأرقام متسلسلة .

العقوبات :

تعاقب أي مدرسة خاصة خالفت أحكام هذه اللائحة أو التوجيهات الصادرة من الإدارة أو إنحرفت عن الأهداف التربوية للمدرسة الخاصة بالآتي :

أ- لفت النظر .

ب- الإنذار .

ت- الإيقاف لمدة لا تتجاوز العام .

ث- إلغاء التصديق .

يحق للإدارة إغلاق المدرسة الخاصة وإيقاف الدراسة لمدة لا تتجاوز الإِسبوع عند ظهور أي مخالفة لأحكام هذه اللائحة أو التوجيهات الصادرة من الإدارة ورفع تقرير بذلك للمدير العام للوزارة مع مراعاة توفيق أوضاع التلاميذ قبل بدء الإجراءات .

يلغي تصديق المدرسة الخاصة في الحالات الآتية :

1- إذا فشلت المدرسة الخاصة في تلافي أوجه القصور الإداري والتربوي والمالي خلال شهرين بعد الإنذار المكتوب من الإدارة .

2- إذا تعارض استمرار الدراسة في المدرسة الخاصة مع المصلحة العامة .

3- إذا استخدمت المباني والممتلكات في غير الأغراض التعليمية التي قامت المدرسة من أجلها .

4- إذا خالفت المدرسة أي من أحكام القانون أو اللوائح والنظم الصادرة بموجبه .

5- إذا تبين أن بالمدرسة الخاصة فسادا من الناحية الأخلاقية أو ترويج للفتنة أو الشقاق بين المواطنين أو ما يمس معتقدات الأمة أو جعل التربية والتعليم هدفا للكسب المادي فقط أو ما تراه الوزارة مضرا بالعملية التربوية والمصلحة العامة .

6- إذا تم التدريس بنظام الاختلاط بالمدرسة .

لا يجوز توقيع عقوبة على المدرسة الخاصة إلا بعد إجراء تحقيق بواسطة الإدارة .

عقوبات المدير :

يعاقب أي مدير مدرسة خاصة خالف أحكام اللائحة أو النظم التربوية والفنية أو التوجيهات الصادرة من الإدارة أو عرض مستقبل التلاميذ والطلاب للخطر بالآتي مع مراعاة التدرج في العقوبة :

- 1- لفت النظر .
- 2- الإنذار .
- 3- الإيقاف لمدة لا تتجاوز عام .
- 4- الحرمان من شهادة الخبرة أو ممارسة الإدارة .
- 5- الحرمان من ممارسة مهنة التعليم في المدارس الخاصة لفترة لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ثلاثة سنوات .
- 6- الحرمان من ممارسة مهنة التعليم في المدارس الخاصة نهائيا .

عقوبات المعلم :

يعاقب أي معلم خالف الأحكام واللوائح أو النظم التربوية والفنية أو التوجيهات الصادرة من الإدارة أو عرض مستقبل التلاميذ أو الطلاب للخطر بالآتي مع مراعاة التدرج في العقوبة :

- 1- لفت النظر .
- 2- الإنذار .
- 3- الحرمان من شهادة الخبرة .
- 4- الحرمان من ممارسة مهنة التعليم في المدارس الخاصة لفترة لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ثلاثة سنوات .
- 5- الحرمان من ممارسة مهنة التعليم في المدارس نهائيا .

عقوبات التلاميذ :

يعاقب أي تلميذ أو طالب خالف النظم والقواعد التربوية لمرحلتي التعليم الأساسي أو الثانوي بالآتي :

- 1- لفت النظر .
- 2- الإنذار .
- 3- الحرمان من الدراسة لمدة لا تتجاوز الأسبوع .
- 4- الفصل من المدرسة .

أيلولة المدرسة الخاصة في حالة إلغاء ترخيصها :

تؤول للوزارة ملكية أي مدرسة خاصة منشأة على أرض تم إلغاء تصديقها وفقا لأحكام هذه اللائحة

على أن يدفع لمؤسستها التعويض العادل (لائحة التعليم الخاص لعام، 2012).

مشاكل ومعوقات التعليم الخاص :

1. غياب آليات وتشريعات الدولة في مساعدة منظمات التعليم الخاص في تطوير والتنمية وإتاحت فرصة للنظرة الضيقة بإعتباره نشاطا إستثماريا يجتذب موارد الدولة .
2. غياب البنية التنظيمية لقطاع التعليم الخاص نتج عنه ضعف التنسيق وبناء المواقف لتطوير القطاع وحمايته وإقصائه عن الشهي وإعداد المناهج والتدريب وإستراتيجيات التصميم وأعمال الإمتحانات القومية والولائية .
3. عدم إلتزام السلطات المحلية بتوجيهات وأسس منح الأراضي للمدارس الخاصة والجبليات المتعددة التي تفرضها المحليات بمسميات مختلفة (عوائد وخدمات وتنمية وتأهيل وغيرها)
4. التقصير من جانب الإدارات التعليمية في برنامج المناهج والتوجيه والتدريب و أعمال الإمتحانات لمعلمي ومعلمات المدارس الخاصة . (سلمي خليفة،2014م)

ثالثا: نبذة عن مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص مدارس القبس

نشأة مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص – مدارس القبس في شهر مارس 1998م بالخرطوم وذلك بمركز واحد ضم (98) تلميذا وتلميذة طفلا وطفلة في تعليم الأساس والتعليم المبكر . تلاحق إنتحاق التلاميذ إلى هذه المؤسسة بنسب كبيرة في السنوات القليلة الماضية إلى أن وصل إلى ما يزيد عن عشرة آلاف تلميذ وذلك في منظمات التعليم العربي السوداني والتعليم الإنجليزي والتعليم العالمي والسوداني . حاليا أصبح مقرها الرئيسي في أركويت .ويمكن وصفها بأنها مؤسسة تربوية تعليمية تقدم خدماتها في مجال التعليم العام من مرحلة التعليم المبكر حتي الثانوي وتعمل جاهدة هذه المؤسسة لإفتتاح جامعة القبس . (سلمي خليفة،2014م)

الرؤية : نحن نصنع القادة

الرسالة: توفير تعليم عالي الجودة يحقق القيادة والريادة .

القيم : الحرية- المسؤولية- الإنتاجية - التعايش - التواصل - التميز

مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص – مدارس القبس (رياض أطفال –أساس – ثانوي) لها فروع في كل من الخرطوم ، الخرطوم بحري ، أم درمان ،مصفاة الجيلي ،بورتسودان ، ومدني تقدم خدمة تربوية تعليمية من مستوي رياض الأطفال إلى المرحلة الثانوية ، على المنهج القومي السوداني باللغتين العربية والإنجليزية ،والمنهج العالمي باللغة الإنجليزية .نشأت المؤسسة في 1998/3/1م بمركز ضم (98) تلميذ وتلميذة بالعمارات ش(11) وبقوة

عاملة (16) فردا و(3) حافلات ترحيل ، وقد أعلنت هدفها (اعداد جيل القادة)، وبنهاية العام 99-2000م بلغ عدد التلاميذ (375) والمراكز (3) والقوي العاملة (48) والحافلات (12) .

وبحلول العام 2000-2001م أضيفت مدرستان ثانويتان وبلغ عدد التلاميذ 1250 تلميذ والمراكز (5) والقوي العاملة (74) والحافلات (26) أنشأت المؤسسة أول مدارسها الإنجليزية 2001م وافتتحت مجمعها الأول بأركويت في 2005/10/4م وبلغ عدد التلاميذ (2260) والمراكز (10)

تقدم المؤسسة خدماتها عبر (33) مركز تعليميا في الخرطوم ،والخرطوم بحري ، وأم درمان، وبورتسودان ،ود مدني. عدد المتعلمين (10300) وعدد العاملين(1015) يشغل (65) وظائف قيادية وهم المدير العام ونائبهم (3) مستشارين (4) مديري إدارات (18) مدير قسم (10) مشرفين تربويين (28) مدير مركز يتوزع بها رؤسا الوحدات والمعلمون الأوائل ، ومعلمون المواد والنشاط ، والباحثات الإجتماعيات ومربيات الرياض ، وشؤون التلاميذ(الوثائق والمستندات بالمؤسسةمقابلة شخصية) كما يظهر في الملحق رقم (6)

المبحث الرابع: الدراسات السابقة :

حرصا من الباحثة على إثراء دراستها عن جودة الخدمة التعليمية ورغبة منها في معرفة ما توصل إليه الباحثون من دراسات علمية حول هذا الموضوع ، فقد حاولت الباحثة تتبع ما قام به الباحثون من دراسات متعلقة بالموضوع من خلال ذلك فقد وقفت على العديد من الدراسات والأبحاث المحلية والعربية والأجنبية التي لها صلة بموضوعها

أولا: الدراسات المحلية :-

1- دراسة صلاح سليمان عبد الله (2009م) : بعنوان تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية في مرحلة تعليم الأساس وأثرها في الأداء) . بحث غير لنيل درجة الماجستير من جامعة أم درمان الإسلامية

هدفت الدراسة إلى معرفة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية وأثرها في الأداء ، وأهم المشكلات التي تواجهها مع اقتراح الحلول الممكنة لهذه المشكلات . واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة الإستبانة وتكونت العينة من مديري ومديرات المدارس ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :-

- 1- وجود أثر واضح للجودة الشاملة عند تطبيقها في المناهج التربوية والدراسية في المدارس .
 - 2- الجودة الشاملة لها آثار واضحة عند تطبيقها من قبل مديري الإدارة المدرسية لمرحلة الأساس من خلال العلاقة المباشرة بإدارة التعليم في دفع العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة ، وأن تطبيق الجودة الشاملة في أداء الإدارة المدرسية يرفع من كفاية المعلم المهنية .
 - 3- تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية يساعد على الإرتقاء بالبيئة التربوية المدرسية .
- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بها .

وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية وأثرها على الأداء بينما الدراسة الحالية تؤكد على جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية كلها ، كما يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

2- دراسة : منال حسن عباس 2010م : بعنوان تطوير الإدارة التربوية وفقا لمعايير ادارة الجودة الشاملة بوزارة التعليم العام بجمهورية السودان :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدي تطبيق معايير إدارة الجودة على وظائف الإدارة التربوية وتطويرها ومدي تأثير ذلك على مخرجات التعليم (طلاب) بحيث توافق سوق العمل العالمي في الجودة واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة الإستبانة وكانت العينة مكونة من مدرء إدارة بوزارة التعليم العام

أهم النتائج :

1- أثبتت الدراسة أنه يتم تطوير وتجويد مخرجات التعليم عندما يتم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على الإدارة التربوية .

2- أسفرت النتائج أنه عند تطبيق معايير الجودة الشاملة على وظائف الإدارة التربوية (تخطيط ، تنظيم ، تنفيذ ، توجيه ، وإرشاد ، تجديد وتعديل) يؤدي ذلك إلى نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة و تجويد العمل الإداري وتحقيق إدارة الجودة الشاملة بالإدارة التربوية والتحسين المستمر للإدارة حتي تستطيع مواكبة التطور العالمي .
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بها وبمخرجات التعليم (طلاب) بحيث توافق سوق العمل العالمي في الجودة. .
وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة التربوية وأثرها على مخرجات التعليم (طلاب) بحيث توافق سوق العمل العالمي في الجودة. بينما الدراسة الحالية تؤكد على جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات ، كما يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

3 - دراسة انعام أحمد محمد دياب 2013: أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001-2008 لمدارس مرحلة الاساس السودانية .دراسة حالة مدارس القبس .:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001-2008 على رضي العاملين وأولياء الامور في مدارس الاساس في الخرطوم ولتحقيق هذا إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة الإستبانة وكانت العينة مكونة من أولياء الأمور والعاملين بالمدرسة .
اهم نتائج الدراسة.:

أظهرت نتائج هذه الدراسة ان نظام تطبيق إدارة الجودة ايزو 9001-2008 ذو أثر ايجابي على رضا العاملين وأولياء الامور في المدارس الخاصة بمرحلة الاساس في محلية الخرطوم وذلك لارتفاع مستوي رضا أولياء الامور بالرغم من عدم إرتفاع رضا العاملين في هذه المدارس كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تطبيق هذا النظام ورضا أولياء الامور في هذه المدارس .
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية وذلك من خلال تطبيق أحد أنظمة الجودة وأثر ذلك على رضي العاملين وأولياء الامور في مدارس الاساس في الخرطوم .

وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق نظام الجودة ايزو 9001-2008 بينما الدراسة الحالية تهدف جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية ، كما يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

ثانيا :الدراسات العربية :

1) دراسة فيصل عبد الله رمزي الغامري (2011م): بعنوان الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية وفقا لمبادئ ديمنجوا إمكانية تطبيقها في مدارس التعليم العام للبنين بمنطقة الباحة التعليمية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق أسلوب الجودة الشاملة وفقا لمبادئ ديمنج في إدارة مدارس التعليم العام للبنين بمنطقة الباحة التعليمية في المملكة العربية السعودية وأثر ذلك على حاجات المستفيدين من القطاع التربوي (الطلاب ، أولياء الأمور ، المجتمع) واشباعها من خلال آراء مديري المدارس. طبقت الدراسة على جميع أفراد المجتمع البالغ عددهم 127مديرا بالمرحلة الإبتدائية و146 مديرا بالمرحلة المتوسطة ، 39 مديرا بالمرحلة الثانوية ،واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإستبانة أداة لجمع البيانات ، وقد توصلت الدراسة للآتي :

1- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المدارس يمكن أن يعمل على رفع كفاءة وفاعلية النظام التعليمي.
2- ان الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية تمكن من التعرف على حاجات المستفيدين من القطاع التربوي (الطلاب ، أولياء الأمور ، المجتمع) واشباعها.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بها .

وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية وأثرها على حاجات المستفيدين من القطاع التربوي (الطلاب ، أولياء الأمور ، المجتمع) واشباعها من خلال آراء مديري المدارس.

بينما الدراسة الحالية تؤكد على جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية كلها ، كما يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

2) دراسة: عبد الله عجلان محمد الشهيري1434ها:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام ، كما هدفت إلى التعرف على أهم التطلعات المستقبلية للتغلب على تلك المعوقات في المجالات (التنظيمية والبشرية والمادية) من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة جدة ، والكشف عن درجات معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمجالاتها والتطلعات المستقبلية لحلها بكل المجالات كل على حدة التي تعزي لمتغيرات : الخبرة والمرحلة التعليمية ، والمشاركة بالدورات التدريبية .اتبعت المنهج الوصفي المسحي.وكانت أداة الدراسة الاسبانة و عينة الدراسة جميع مديري مدارس التعليم العام في محافظة جدة.

أهم النتائج :

1- أن أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت تتعلق بالمعوقات التنظيمية ، ثم تبعها المعوقات المادية ثم المعوقات البشرية.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعوقات بأبعادها التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة ككل وفقا للمشاركة بالدورات والخبرة باستثناء المعوقات المادية حيث كانت لصالح الخبرات العليا.

3- كانت من أهم المقترحات والتطلعات المستقبلية التغلب على مجال المعوقات التنظيمية حيث حصل على درجات عالية جدا وكانت أبرزها التركيز على منع الأخطاء قبل حدوثها أكثر من تصحيحها بعد الحدوث ووضع نظم اختيار القيادات المدرسية بناء على الكفاءة والمهارات والوعي بفنون الإدارة الحديثة.

وبمجال المعوقات البشرية تشجيع الإبداع والإبتكار في عملية تحليل المشكلات وحلها واتباع الأساليب العملية في صناعتها وتخزين القرارات ، ومناقشة ما يبديه العاملون من مقترحات بناءة .

وبمجال المعوقات المادية تحفيز العاملين بالمدرسة لتحقيق أهداف تطوير المدرسي ، وتوفير الأجهزة والمعامل التعليمية اللازمة لنظام إدارة الجودة الشاملة . وتهيئة مجتمع المدرسة لمواجهة ثقافة التغيير وتطوير التعليم .

4- كذلك تبين عدم وجود فروق إحصائية حول المقترحات والتطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات حيث تعزي أبعادها للمشاركة بالدورات والخبرة التعليمية.

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بهلوا يظهر المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة في التعليم و كانت تتعلق بالمعوقات التنظيمية ، ثم تبعتها المعوقات المادية ثم المعوقات البشرية .

و يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

3) دراسة داؤد عبد الملك ، هدي عبدالله قشوة (2009م) ، بعنوان جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر الطلاب ، بحث منشور بجامعة عمران :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية من وجهة نظر الطلاب ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت أداة الدراسة هي الإستبانة وعينة الدراسة طلاب الأقسام العلمية بكلية التربية جامعة عمران

أهم النتائج :

إن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب بالنسبة للطلاب وفقا لمتغيري الجنس والتخصص .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية وارضاء الزبون .

وجه الإختلاف يظهر الإختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

4 (دراسة : صادق مجيد عبد الرضا * فاضل عباس حسن 2009

هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة في التعليم التقني للتعرف على مستوى جودة الخدمة الحالية، وتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة هي الإستبانة و العينة :أجريت البحث على عينة من أعضاء هيئة التدريس في المعهد التقني لعمارة ، بينت نتائج البحث: إن اعتماد معايير جودة الخدمة في التعليم التقني تؤدي إلى الارتقاء بمستواها طبقاً لأبعادها في المعولية ، الموثوقية ،الملموسية ، التعاطف ، والاستجابة .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية وارضاء الزبون طبقاً للأبعاد. وجه الإختلاف يظهر في أن الدراسة الحالية أخذت جودة الخدمة طبقاً للأبعاد والمعايير وواقع جودة الخدمة التعليمية والصعوبات التي تواجهها بينما الدراسة السابقة أخذت جودة الخدمة طبقاً للأبعاد و الإختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

5 (دراسة خالد محمد طلال بني حمدان 2012 :بعنوان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، بحث منشور مقدم لنيل درجة الدكتوراة .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة .ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة .وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات .وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الواسة وفرضياتها توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها :ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي إنعكس في ارتفاع مستوى رضى الطلبة .وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05)

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية وارضاء الزبون. وجه الإختلاف يظهر في أن الدراسة الحالية أخذت جودة الخدمة طبقاً للأبعاد والمعايير وواقع جودة الخدمة التعليمية والصعوبات التي تواجهها بينما الدراسة السابقة إقتصرت على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبنية من قبل الجامعة لزيادة جودة عمليتها التعليمية ،الإختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

6) دراسة زياد بركات (2010م): بعنوان الفجوة بين إدراك الدارسين وتوقعاتهم لقياس جودة الخدمة التعليمية بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة في جامعة القدس المفتوحة :

هدفت الدراسة للكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة وتوقعاتهم لمستوي الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة ،كانت العينة عبارة عن الدارسين وبلغت (215) دارسا واستخدمت مقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده بارشامان وزملائه بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية

وكانت النتائج :

أن هناك فجوة موجبة بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوي الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر لإرتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة .

كما بينت النتائج وجود فروق موجبة في المجالات التعاطف الإجتماعي ، والإستجابة ، السلامة والأمن على الترتيب ،بينما أظهرت فروق سالبة في الجوانب المادية الملموسية والإعتمادية .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية وإرضاء الزبون.

وجه الإختلاف يظهر في أن الدراسة الحالية أخذت جودة الخدمة طبقا للأبعاد والمعايير وواقع جودة الخدمة التعليمية والصعوبات التي تواجهها بينما الدراسة السابقة إقتصرت على قياس جودة الخدمة بمقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده بارشامان وزملائه ، وأيضا الإختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

ثالثا : الدراسات السابقة الاجنبية:

1) دراسة : Jiang,J,and others.2002"Measuring information system service :

qualitySERVQUAL:

هدفت الدراسة إلى قياس جودة النظام التعليمي باستخدام مقياس الفجوة ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي واستخدمت مقياس الفجوة كأداة ، وكانت العينة من الطلاب والمدرسين والمرشدين والإداريين بالمدرسة ،

أهم النتائج :

قدرة وفاعلية هذا المقياس على التعرف على جودة النظام التعليمي من خلال فحص الفرق بين الإدراكات والتوقعات التي أبدها المفحوصون من فئات مختلفة على بعض المشكلات الظاهرة في النظام التعليمي كنظام الإمتحانات ، والنشاطات اللامنهجية ، والأنشطة الصفية التقليدية .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية.

وجه الإختلاف يظهر في أن الدراسة الحالية أخذت جودة الخدمة طبقاً للأبعاد والمعايير وواقع جودة الخدمة التعليمية والصعوبات التي تواجهها مستخدمة الإستبانة كأداة بينما الدراسة السابقة إقتصرت على قياس جودة الخدمة بمقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده بارشامان وزملائه للتعرف على المشكلات الظاهرة في النظام التعليمي كنظام الإمتحانات ، والنشاطات اللامنهجية ، والأنشطة الصفية التقليدية ، وأيضاً الإختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

(2) دراسة : (MURGATROVD (1995)) :

هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق إدارة الجودة في المدارس الثانوية في غرب الولايات المتحدة لتحسين المخرجات التعليمية واتباع الباحث في ذلك المنهج الوصفي وأشار الدارس في النتائج إلى أن إدارة الجودة الشاملة هي أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تعمل على تحقيق التفوق والإمتياز من خلال زيادة فاعلية النواتج التعليمية وأن تطبيق الجودة الفعال في المدارس يؤدي إلى تنمية إتجاهات إيجابية نحو الطلبة وتوسيع الخدمات المتقدمة .

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بها .

وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق إدارة الجودة في الإدارة المدرسية وأثرها على المخرجات التعليمية

بينما الدراسة الحالية تؤكد على جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية كلها ، كما يظهر الإختلاف في المدي الزمني والأهداف .

(3) دراسة : ((COMMAERT (1995)) :

- هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم الكندية والتصورات التي تضمن حسن تطبيق الجودة الشاملة في المدارس الثانوية واستخدم الدارس تطبيق هذه الدراسة منهج النظم وتوصل إلى النتائج الآتية :
- 1- لتحقيق نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة لابد من إقناع المجتمع أن ذلك يحقق أهداف المجتمع وأساسياته التعليمية.
 - 2- توجيه السياسات التعليمية لإجراء الإصلاح في جميع مجالات عمليتي التعليم والتعلم.
 - 3- إن التطبيق الفعال للجودة يتطلب أن تكون المدارس الثانوية وحدة تنظيمية مستقلة بذاتها وأن تأخذ إدارتها بالهياكل الأفقية وليست الرأسية.
 - 4- لابد من نظام للبيانات والمعلومات يضمن سلامة إتخاذ قرارات لجودة التعليم على أسس علمية.
 - 5- تطبيق مبدأ المساءلة والمحاسبة للمدارس الثانوية التي تتبع الإدارة الذاتية.
- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الجودة في مجال التعليم ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية والإرتقاء بها .
- وجه الإختلاف يكمن في أن الدراسة السابقة إقتصرت على تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية والتصورات التي تضمن حسن تطبيق الجودة الشاملة في المدارس الثانوية وأثرها على الأداء بينما الدراسة الحالية تؤكد على جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية كلها ، كما يظهر الإختلاف في المدى الزمني والأهداف .

(4) وفي دراسة كل من : (Arambewela & Hall Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia (2008))

هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، كما وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وآراء الطلبة في ذلك، بالإضافة إلى فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، بالإضافة إلى بيان الإجراءات الإستراتيجية التي ينبغي على الجامعة إتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه . واستخدمت الدراسة مقياس سيرفكوال لتقييم وجهات نظر الطلبة آرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى وخلصت الدراسة إلى أن سبب إختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي موهبته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة

التعليم لغاية تحقيق رضى الطالب .وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضى الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق أهداف العملية التعليمية.

وجه الاختلاف يظهر في أن الدراسة الحالية أخذت جودة الخدمة طبقاً للأبعاد والمعايير وواقع جودة الخدمة التعليمية والصعوبات التي تواجهها مستخدمة الإستبانة كأداة بينما الدراسة السابقة إقتصرت على قياس جودة الخدمة بمقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده بارشامان وزملائه للتعرف على جودة المناهج التعليمية،بالإضافة إلى بيان الإجراءات الإستراتيجية التي ينبغي على الجامعة إتخاذها لتحقيق رضى الطالب وكسب ولائه ، وأيضاً الاختلاف في المدي الزمني والمكاني والأهداف .

التعقيب على الدراسات السابقة :

على الرغم من كثرة الدراسات السابقة التي أجريت حول الجودة الشاملة في التعليم، تلاحظ الباحثة أن الدراسات المتعلقة بدور جودة الخدمة التعليمية في تطوير العملية التعليمية معظمها قد اتفق على وجود أثر لتطبيق الجودة في المجال التعليمي والإدارة المدرسية ، دون التركيز على جودة الخدمة التعليمية وأبعادها . لقد تعددت الموضوعات التي تناولتها هذه الدراسات وتتنوع أهدافها ومناهجها كل حسب الفرض ، كما اتسمت بالتنوع والثراء والتباين في بعض الأهداف ، وحتى تتضح الصورة سوف تورد الباحثة في هذا التعقيب رؤية عن محتواها ومناهجها وربط ذلك بالدراسة الحالية للتعرف على نقاط الإلتقاء والاختلاف وما استفادته الباحثة من موضوعاتها . وقد قسمت الباحثة هذه الدراسات حسب موضوعاتها إلى :

النوع الأول : تعرض دور الجودة الشاملة في مجال الإدارة المدرسية كما في دراسة صلاح سليمان عبد الله ومنال حسن عباس ، وخالد محمد

النوع الثاني :تعرض جودة الخدمة التعليمية كما في دراسة داؤد عبد الملك ،هدى عبد الله ودراسة صادق محمد ،فاضل عباس ودراسة خالد محمد طلال .

النوع الثالث :تعرض قياس جودة الخدمة بمقياس الفجوة (SERVQUAL) كما في دراسة زياد بركات ودراسة Jiang and other، ودراسة Arambewela and Hall .

المجموعة الأولى : اتفقت مع الدراسة الحالية في أنها ركزت على دور الجودة الشاملة في مجال التعليم .

المجموعة الثانية : اتفقت مع الدراسة الحالية في كونها تعرضت إلى جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية وبالتالي إرضاء الزبون والمجتمع .

المجموعة الثالثة : اتفقت مع الدراسة الحالية في أن جودة أبعاد الخدمة وقياس مستوى الخدمة يؤدي إلى معرفة النقص ويساعد هذا في تطوير مجال التعليم .

يمكن القول بأن العديد من الدراسات استخدمت مناهج عدة ومختلفة ولكن المنهج الوصفي أكثر المناهج

التي تم استخدامها من قبل الباحثين سواء في البيئات المحلية او العربية أو الأجنبية

وفيما يتعلق بأداة جمع المعلومات التي إعتد عليها الباحثون فقد كانت الإستبانة في أغلبها .

و على الرغم من تعدد جنسيات الباحثين فإن الدراسات توصلت إلى نتائج هي :

أن الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقها وتقديم خدمة بجودة في التعليم يؤدي إلى التطوير والتحسين ولها أثر بالغ

في تطوير العملية التعليمية من عدت جوانب حيث ترضي توقعات المستفيدين من العملية التعليمية .

ومن خلال ما تقدم يمكن للباحثة أن توضح ما إستفادته من هذه الدراسات في النقاط التالية :

(1) استفادت الباحثة من الإطلاع عن هذه الدراسات لتثبت فرضياتها واثبات تأكيد أهمية جودة الخدمة التعليمية .

(2) استفادت الباحثة في بناء ودعم إطارها النظري والوسائل التي اتبعتها الباحثون في إجراءات الدراسة الميدانية

إلى جمع قدر كافي من المعلومات المتعلقة بالموضوع وجعل هذه المعلومات قاعدة أساسية يستمد منها البحث

البيانات لإجراء عملية التحليل ومن ثم الخروج منها بنتائج مفيدة وفتحت المجال واسعا أمامها لإختبار أمثل

الوسائل لهذه الدراسة ، تم عرض (13) دراسة منها : (3) محلية و (6) عربية و (4) أجنبية

ووجدت الباحثة أن الكثير منها يتفق مع البحث الحالي في بعض جوانبه ويختلف في جوانب أخرى .

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

من العرض السابق للدراسات السابقة يلاحظ أن الدراسة الحالية إهتمت بجودة الخدمة التعليمية بمرحلة

الأساس ودورها في تطوير العملية التعليمية .وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تعالج موضوعا هاما ،

كما تميزت هذه الدراسة في حجم المتغيرات بالإضافة إلى الصعوبات التي تعيق تطبيق جودة الخدمة التعليمية ،

كما أنها تمتاز عن غيرها في كونها على حسب علم الباحثة تناولت مرحلة الأساس بينما أغلب الدراسات السابقة

تناولت جودة الخدمة في مجال التعليم العالي .

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

المقدمة :

سوف يتضمن هذا الفصل وصف وتحديد منهج البحث المستخدم ، وكذلك مجتمع البحث وكيفية اختيار عينة البحث ، والأداة ، كما يتعرض الباحث خلال هذا الفصل لكيفية جمع المعلومات الميدانية وطريقة التحليل الإحصائي المناسب لتصنيف هذه المعلومات بغرض المعالجة الإحصائية التي تقود لنتائج البحث .

منهج البحث :

المنهج المطبق على هذه البحث هو المنهج الوصفي وتري الباحثة أنه يناسب طبيعة وهدف البحث التي تقوم به

مجتمع البحث :-

يتكون مجتمع البحث من المعلمين والمشرفين التربويين بمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص (القبس) لمرحلة الأساس

عينة البحث : تتكون من فئتين :

الفئة الأولى : من معلمي ومعلمات مدارس القبس بنين/ بنات والبالغ عددهم (50) بولاية الخرطوم منهم (24) معلما و (26) ومعلمة موزعين على (4) مدرسة حيث تبلغ نسبة هذه المدارس (34%) من فروع المؤسسة.

وقد تم إختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة ، فقد بلغ نسبة أفراد العينة (48,9%) من إجمالي عدد

المعلمين

جدول (3) يبين عينة الدراسة للفئة الأولى (معلمين ومعلمات)

نوع المدرسة	عدد المدارس	عدد المعلمين والمعلمات
بنين	2	23
بنات	2	27
المجموع	4	50

يلاحظ من الجدول (4) أن هناك تقارب في الأعداد بين مدارس البنين والبنات مما يعني أن أفراد العينة في مرحلة الأساس لهم نفس الفرصة في إبداء آراهم .

الفئة الثانية : تكونت من المشرفين والمشرفات مدارس القبس والبالغ عددهم (10) مهم (5) مشرف و(5) مشرفة وتمثل هذه العينة مجتمع الدراسة الكامل ، حيث تم إختيار العينة بالطريقة القصدية نسبة لصغر حجم مجتمع الدراسة .

جدول رقم (4) يوضح مجتمع الفئة الثانية مشرفين ومشرفات

المشرفين	العدد	النسبة
مشرف	5	%50
مشرفة	5	%50
المجموع	10	%100

وللخروج بنتائج دقيقة قدر الامكان حرصت الباحثة على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

- 1- الأفراد من الجنسين (الذكور والإناث).
- 2- الأفراد من مختلف الفئات العمرية (أقل من 30 سنة، 30-40 سنة، 40-41 سنة، 41-50 سنة، 50-50 سنة، أكثر من 50 سنة).
- 3- الأفراد من مختلف المؤهلات العلمية (ثانوي، جامعي، فوق الجامعي).
- 4- الأفراد من مختلف سنوات الخبرة (11-20 سنوات ، 21-30 سنة ، أكثر من 30 سنة). وفيما يلي وصفاً مفصلاً لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات أعلاه (خصائص المبحوثين):

المشرفين:

1- النوع:

يوضح الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع.

جدول رقم (5)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	5	%78.3
أنثى	5	% 21.7
المجموع	10	%100

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (5) ، أن بلغ عدد الذكور المشرفين في العينة (5) أفراد ويمثلون ما نسبته (50.0%) من العينة الكلية، في حين بلغ عدد الإناث المشرفات في العينة (5) أفراد ويمثلون ما نسبته (50.0%) من العينة الكلية.

2- العمر:

يوضح الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.

جدول رقم (6)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر بالسنوات	العدد	النسبة المئوية
50-41	2	20.0%
أكثر من 50 سنة	8	80.0%
المجموع	10	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م.

يبين الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد عينة الدراسة أعمارهم (أكثر من 50 سنة)، فقد بلغ عدد هؤلاء الأفراد (8) أفراد وبنسبة (80.0%) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (41-50) سنة فردين وبنسبة (20.0%)، لذا يمكن القول أن غالبية المبحوثين من أصحاب الخبرة ولهم سنوات خدمة طويلة نسبياً .

3- المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (7)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	2	20.0%
جامعي	5	50.0%
فوق الجامعي	3	30.0%
المجموع	10	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (7) ، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الجامعية ، حيث بلغ عددهم (5) أفراد ويمثلون ما نسبته (50.0%) من العينة الكلية، وتضمنت العينة على (3) أفراد وبنسبة (30.0%) من حملة الشهادة فوق الجامعية.

3- سنوات الخبرة:

يوضح الجدول رقم (8) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (8)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
20-11 سنة	2	20.0%
21-30 سنة	2	20.0%
أكثر من 30 سنة	6	60.0%
المجموع	10	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (8) أن هناك فردين وبنسبة (20.0%) لهم خبرة ما بين (11-20 سنة)، وهناك فردين وبنسبة (20.0%) لهم خبرة ما بين (21-30 سنة)، وهناك (6) أفراد وبنسبة (60.0%) لهم خبرة (أكثر من 30 سنة).

المعلمون:

1- النوع:

يوضح الجدول رقم (9) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع.

جدول رقم (9)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	24	48%
أنثى	26	52%
المجموع	50	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (9) ، أنه بلغ عدد الذكور المعلمين في العينة (24) فرداً ويمثلون ما نسبته (48%) من العينة الكلية، في حين بلغ عدد الإناث في العينة (26) فرداً ويمثلون ما نسبته (52%) من العينة الكلية.

2- الفئة العمرية:

يوضح الجدول رقم (10) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.

جدول رقم (10)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر بالسنوات	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	14%
31-40	23	46%
41-50	10	20%
أكثر من 50 سنة	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م.

يبين الجدول رقم (10) أن غالبية أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين (31-40) سنة، فقد بلغ عدد هؤلاء الأفراد (23) فرداً وبنسبة (46%) من العينة الكلية، وبلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30) سنة (7) فرداً وبنسبة (14%)، كما بلغ عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين (41-50) سنة (10) فرداً وبنسبة (20%)، كما تضمنت العينة على (10) أفراد وبنسبة (20%) أعمارهم (أكثر من 50) سنة.

3- المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (11) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (11)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	6	12%
جامعي	28	56%
فوق الجامعي	16	32%
المجموع	50	100%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (11) ، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الجامعية ، حيث بلغ عددهم (28) فرداً ويمثلون ما نسبته (56%) من العينة الكلية، (16) فرداً وبنسبة (32%) من حملة الشهادة فوق الجامعية. كما تضمنت العينة على (6) أفراد وبنسبة (14%) من حملة الشهادة الثانوية

4- سنوات الخبرة:

يوضح الجدول رقم (12) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (12)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
46%	23	أقل من 10 سنوات
26%	13	11-20 سنة
12%	6	21-30 سنة
16%	8	أكثر من 30 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (12) أن هناك (23) فرداً وبنسبة (46%) لهم خبرة ما (أقل من 10 سنوات)، وهناك (13) فرداً وبنسبة (26%) لهم خبرة ما بين (11-20 سنوات)، وهناك (6) أفراد وبنسبة (12%) لهم خبرة ما بين (21-30 سنة)، تضمنت العينة على (8) أفراد وبنسبة (16%) لهم خبرة (أكثر من 15 سنة).

أداة البحث

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للبحث. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من عينة البحث، حيث أن للاستبانة مزايا منها:

- 1- يمكن تطبيقه للحصول على معلومات عن عدد من الأفراد.
 - 2- قلة تكلفته وسهولة تطبيقه.
 - 3- سهولة وضع عباراته واختيار ألفاظه.
 - 4- يوفر الاستبيان وقت المستجيب وتعطيه فرصة التفكير.
 - 5- يشعر المجيبون على الاستبانة بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها.
- وصف الاستبانة:**

قامت الباحثة باعداد صياغة بنود الإستبانة في صورتها الأولى وعرضتها على الأستاذ المشرف لتقديم النصح والإرشاد وإجراء ما يراه من تعديل في فقراتها وتم التعديل حسب التوصيات وأحتوت الاستبانة على قسمين رئيسيين: (راجع الملحق رقم (5))

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات حول: النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على أربعة محاور، رأت الباحثة أنها أهم الجوانب لبيان دور جودة الخدمة في تطوير العملية التعليمية واشتملت المحاور على عدد (46) عبارة، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة الأربع كما يلي:

جدول رقم (13)

يوضح محاور الإستبانة وعدد الفقرات لكل محور

عدد البنود	سؤال المحور	المحاور
10	واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية	المحور الأول
15	معايير جودة الخدمة التعليمية	المحور الثاني
15	أبعاد جودة الخدمة التعليمية	المحور الثالث
6	الصعوبات التي تواجه جودة الخدمة التعليمية	المحور الرابع
64		المجموع

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً للإستبانة 2016م

أولاً: الثبات والصدق الظاهري للإستبانة:

للتأكد من الصدق الظاهري للإستبانة الدراسة وصلاحيه عباراته من حيث الصياغة والوضوح قام الباحث بعرض الاستبانه على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة والبالغ عددهم (5) محكمين ومن مختلف المواقع الوظيفية التربويين والمتخصصين في مجال التربية وعلم النفس والمناهج والجودة . وبعد استعادت الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها أنظر الملحق رقم (5)

ثانياً: الثبات والصدق الإحصائي

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1- طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان-براون.

2- معادلة ألفا-كرونباخ.

3- طريقة إعادة تطبيق الاختبار.

4- طريقة الصور المتكافئة.

5- معادلة جوتمان.

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح. ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له (1). قامت الباحثة بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي:

$$\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات معامل الثبات}}$$

وقامت الباحثة بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث تقوم هذه الطريقة على أساس فصل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات ذات الأرقام الفردية عن إجاباتهم على العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم يحسب معامل ارتباط بيرسون بين إجاباتهم على العبارات الفردية والزوجية وأخيراً يحسب معامل الثبات وفق معادلة سبيرمان-براون بالصيغة الآتية: (2)

$$r \times 2$$

$$\text{معامل الثبات} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$r + 1$$

حيث: (r) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الإجابات على العبارات ذات الأرقام الفردية والإجابات على العبارات ذات الأرقام الزوجية.

ولحساب صدق وثبات الاستبانة كما في أعلاه قامت الباحثة بأخذ عينة استطلاعية بحجم (15) فرداً من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

(1) عبد الله عبد الدائم (1984م): التربية التجريبية والبحث التربوي، بيروت، دار العلم للملايين، ط2، ص355.

(2) سعد عبد الرحمن (1998م): القياس النفسي - النظرية والتطبيق -، القاهرة، دار الفكر العربي، ط3، ص149.

جدول رقم (14)

الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبانة

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	معامل الارتباط	الفرضية
0.96	0.92	0.85	الأولى
0.97	0.94	0.89	الثانية
0.94	0.88	0.79	الثالثة
0.94	0.89	0.80	الرابعة
0.94	0.88	0.79	الاستبيان كاملاً

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتضح من نتائج الجدول رقم (14) أن جميع معاملات الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بكل فرضية من فرضيات البحث، وعلى الاستبانة كاملاً كانت أكبر من (50%) والبعض منها قريبة جداً إلى (100%) مما يدل على أن الاستبانة البحث تتصف بالثبات والصدق الكبيرين جداً بما يحقق أغراض البحث، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

تطبيق الإستبانة :

أخذت الباحثة إذنا من الجهات المسؤولة لجمع البيانات من مؤسسة القيس ، وبدأت مشوارها بتوزيع الإستبانات في مدارس المؤسسة في الفترة من يناير/ فبراير 2016م ، حيث قابلت أفراد العينة وعرفتهم بنفسها وبالدراسة التي تقوم بها وشرح الإجراءات المراد تنفيذها فيما يتعلق بالبحث ووجدت الباحثة تعاوناً كبيراً من المبحوثين وتم إرفاق خطاب خاص مع كل إستبانة ، ووضع إجابة كل المبحوثين في مظرف كتب عليه عدد المبحوثين ونوع المدرسة وذلك لتسهيل تفريغ البيانات .

مراجعة البيانات والإجابات :

تم توزيع (60) إستبانة على المبحوثين أستردت كاملة ، وقامت الباحثة بمراجعة الأداة والوقوف على مدى إكتمال البيانات والإجابات الواردة ووجدت الإستبانات كاملة ولم يتم إستبعاد أي واحد منها ، ولجأت الباحثة بعد التأكد من إكتمال البيانات وإجابات المبحوثين ، إلى تفريغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعدت لذلك ، حيث تم تحويل المتغيرات الإسمية إلى متغيرات كمية

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

1/ التوزيع التكراري .

2/ النسب المئوية .

3/ مربع كاي

4/ الوسيط

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج وتفسيرها

الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج وتفسيرها

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان والتي تبين آراء عينة الدراسة بخصوص التطورات الحديثة في المراجعة الحكومية الشاملة، حيث تم إعطاء الدرجة (1) كوزن لكل إجابة "أوافق بشدة"، والدرجة (2) كوزن لكل إجابة "أوافق"، والدرجة (3) كوزن لكل إجابة "محايد"، والدرجة (4) كوزن لكل إجابة "لاأوافق"، والدرجة (5) كوزن لكل إجابة "لاأوافق بشدة". إن كل ما سبق ذكره وحسب متطلبات التحليل الإحصائي هو تحويل المتغيرات الاسمية إلى متغيرات كمية، وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل فرضية

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الأولى، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والتي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (15)

المحور الاول: يظهر واقع تطبيق الخدمة التعليمية من خلال

ت	العبارة	التكرار والنسبة %				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة
المعلمين	إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة	17	24	5	1	0
		%36.2	%51.1	%10.6	%2.1	%0.0
المشرفين	إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة	7	1	2	-	-

		%20	%10	%70		
المعلمين	التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية .	0	0	2	26	19
		%0.0	%0.0	%4.3	%55.3	%40.4
المشرفين	التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية .	-	-	2	3	5
				%20	%30	%50
المعلمين	وجود سياسة مدرسية مكتوبة .	0	0	6	21	20
		%0.0	%0.0	%12.8	%44.7	%42.6
المشرفين	وجود سياسة مدرسية مكتوبة	-	-	1	3	6
				%10	%30	%60
المعلمين	وجود أهداف مخطط لدي كافة الإدارات .	0	1	7	18	21
		%0.0	%2.1	%14.9	%38.3	%44.7
المشرفين	وجود أهداف مخطط لدي كافة الإدارات .	-	-	1	3	6
				%10	%30	%60
المعلمين	وجود إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة.	0	1	4	24	18
		%0.0	%2.1	%8.5	%51.1	%38.3
المشرفين	وجود إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة.	-	-	-	5	5
					%50	%50
المعلمين	وجود هيكل وظيفي يحدد الإختصاصات والمسئوليات	1	2	5	13	26
		%2.1	%4.3	%10.6	%27.7	%55.3
المشرفين	وجود هيكل وظيفي يحدد الإختصاص والمسئوليات	-	-	1	2	7
				%10	%20	%70
المعلمين	وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات	0	6	11	14	16

%0.0	%12.8	%23.4	%29.8	%34.0		
		1 %10	4 %40	5 %50	وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات	المشرفين
0 %0.0	4 %8.5	7 %14.9	18 %38.3	18 %38.3	وجود عمليات مراجعة .	المعلمين
-	1	1	3	5	وجود عمليات مراجعة	المشرفين
0 %0.0	2 %4.3	3 %6.4	20 %42.6	22 %46.8	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ	المعلمين
-	1	2	1 %10	6 %60	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ	المشرفين
0 %0.0	2 %4.3	4 %8.5	18 %38.3	23 %48.9	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف .	المعلمين
-	-	2 %20	3 %30	5 %50	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف .	المشرفين

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

جدول رقم (16)

إختبار أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	الوسيط	قيمة كاي	درجة الحرية	التفسير
1	إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة	2.00	28.830	4	موافق
2	التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية .	2.00	19.447	4	موافق
3	وجود سياسة مدرسية مكتوبة .	2.00	18.979	4	موافق

4	وجود أهداف مخطط لدي كافة الإدارات .	2.00	22.362	4	موافق
5	وجود إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة.	2.00	31.043	4	موافق
6	وجود هيكل وظيفي يحدد الإختصاصات والمسئوليات	1.00	46.085	4	موافق
7	وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات	2.00	4.830	4	موافق
8	وجود عمليات مراجعة .	2.00	13.681	4	موافق
9	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ	2.00	29.340	4	موافق
10	وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف .	2.00	27.298	4	موافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

1/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (28.830) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة

2 / بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (19,447) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية .

3/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على وجود سياسة مدرسية مكتوبة. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (18,19) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن وجود سياسة المدرسية مكتوبة

4/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن وجود أهداف مخطط لدي كافة الإدارات. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (22,362) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يوجد أهداف مخطط لدي كافة الإدارات ..

5/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أنه يوجد إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (31,043) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يوجد إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة

6/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أنه يوجد هيكل وظيفي يحدد الإختصاصات والمسئوليات وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (46,085) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة

حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن بوجود هيكل وظيفي يحدد الإختصاصات والمسئوليات

7/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (4,830) وهذه القيمة أقل من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح غير الموافقين على وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات

8/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن وجود عمليات مراجعة . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (13,681) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (16) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على وجود عمليات مراجعة

9/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (29,340) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ

10/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين

وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,298) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف .

مما تقدموا اعتماداً على إجابات غالبية المبحوثين في عينة البحث نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية " قد تحققت .

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة معايير الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في القبس " .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الثانية، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعةً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (17)

المحور الثاني: تظهر جودة معايير الخدمة التعليمية من خلال

ت	الفئات	العبارة					التكرار والنسبة %				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	المعلمون	14	19	6	7	1	29.8%	40.4%	12.8%	14.9%	2.1%
	المشرفون	1	4	5			10%	40%	50%		

2	المعلمون	المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ .	9	18	9	10	1	2.1%
	المشرفون	المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ	1	2	2	5	10%	21.3%
3	المعلمون	المنهج العلمي متسلسل منطقيا .	14	21	8	3	2.1%	6.4%
	المشرفون	المنهج العلمي متسلسل منطقيا .	2	2	5	1	10%	17.0%
4	المعلمون	المنهج العلمي يتماشى مع استراتيجية الدولة وعادات وتقاليد المجتمع	12	19	8	6	4.3%	12.8%
	المشرفون	المنهج العلمي يتماشى مع استراتيجية الدولة وعادات وتقاليد المجتمع	3	2	1	2	20%	17.0%
5	المعلمون	المعلمون لديهم مستوي علمي وخلفية معرفية .	16	23	7	1	0.0%	2.1%
	المشرفون	المعلمون لديهم مستوي علمي وخلفية معرفية .	4	4	2			14.9%
6	المعلمون	المعلمون يعملون على تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدي الطلاب	13	26	4	4	0.0%	8.5%
	المشرفون	المعلمون يعملون على تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدي الطلاب	4	2	3	1		8.5%
7	المعلمون	المعلمون يتم تدريبهم دوريا	15	21	8	2	2.1%	4.3%

		3	2	5	المعلمون يتم تدريبهم دوريا	المشرفون	
		%30	%20	%50			
1	1	12	22	11	أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية .	المعلمون	8
%2.1	%2.1	%25.5	%46.8	%23.4			
		1	3	6	أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية .	المشرفون	
		%10	%30	%60			
1	2	10	27	7	أسلوب التقييم يركز على القدرة التحليلية .	المعلمون	9
%2.1	%4.3	%21.3	%57.4	%14.9			
	1	2	5	2	أسلوب التقييم يركز على القدرة التحليلية	المشرفون	
		%20	%50	%20			
0	4	9	21	13	الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام	المعلمون	10
%0.0	%8.5	%19.1	%44.7	%27.7			
	2	1	5	2	الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام	المشرفون	
	%20	%10	%50	%20			
0	2	5	25	15	الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية	المعلمون	11
%0.0	%4.3	%10.6	%53.2	%31.9			
	1	3	3	3	الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية	المشرفون	
2	3	6	17	19	تشارك الأسرة في نجاح العملية التعليمية	المعلمون	12
%4.3	%6.4	%12.8	%36.2	%40.4			
1	1	2	4	2	تشارك الأسرة في نجاح العملية التعليمية	المشرفون	
%10	%10	%20	%40	%20			

13	المعلمون	يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية	14	20	8	4	1
			%29.8	%36.2	%17.0	%8.5	%2.1
	المشرفون	يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية	2	3	1	3	1
			%20	%30	%10	%30	%10
14	المعلمون	التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية	8	15	10	11	3
			%17.0	%31.9	%21.3	%23.4	%6.4
	المشرفون	التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية	2	2	6		
			%20	%20	%60		
15	المعلمون	المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ	12	19	8	7	1
			%25.5	%40.4	%17.0	%14.9	%2.1
	المشرفون	المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ	2	4	2	1	1
			%20	%40	%20	%10	%10

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2015م

جدول رقم (18)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	الوسيط	مربع كاي	درجة الحرية	التفسير
1	المنهج العلمي يتناسب مع المرحلة الدراسية	2.00	21.404	4	موافق
2	المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ .	2.00	15.447	4	موافق
3	المنهج العلمي متسلسل منطقياً .	2.00	28.638	4	موافق
4	المنهج العلمي يتمائش مع استراتيجيات الدولة وعادات وتقاليدها المجتمعية	2.00	17.787	4	موافق

5	المعلمون لديهم مستوى علمي وخلفية معرفية .	2.00	24.064	4	موافق
6	المعلمون يعملون على تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدى الطلاب	2.00	27.638	4	موافق
7	المعلمون يتم تدريبهم دوريا	2.00	31.191	4	موافق
8	أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية .	2.00	32.894	4	موافق
9	أسلوب التقييم يركز على القدرة التحليلية .	2.00	46.936	4	موافق
10	الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام	2.00	13.170	4	موافق
11	الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية	2.00	27.809	4	موافق
12	تشارك الأسرة في نجاح العملية التعليمية	2.00	27.362	4	موافق
13	يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية	2.00	25.021	4	موافق
14	التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية	3.00	18.213	4	محايد
15	المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ	2.00	18.851	4	موافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

1/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المنهج العلمي يتناسب مع المرحلة الدراسية، و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (21,404) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المنهج العلمي يتناسب مع المرحلة الدراسية

2/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة

على ما جاء بالعبارة الأولى (15,447) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ ..

3/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المنهج العلمي متسلسل منطقياً. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (28,638) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن منهج العلمي متسلسل منطقياً.

4/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المنهج العلمي يتماشى مع استراتيجية الدولة وعادات وتقاليد المجتمع . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (17,787) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المنهج العلمي يتماشى مع استراتيجية الدولة وعادات وتقاليد المجتمع.

5/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المعلمون لديهم مستوى علمي وخلفية معرفية و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (24,064) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود

فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المعلمون لديهم مستوى علمي وخلفية معرفية.

6/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المعلمون يعملون على تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدى الطلاب. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,638) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المعلمون يعملون على تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدى الطلاب

7/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المعلمون يتم تدريبهم دورياً. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (31,191) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المعلمون يتم تدريبهم دورياً

8/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (32,894) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية ..

9/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن أسلوب التقييم يركز على القدرة التحليلية وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة

الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (46,936) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن أسلوب التقييم يركز على القدرة التحليلية ..

10/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (13,170) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.

11/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,809) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية.

12/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تشترك الأسرة في نجاح العملية التعليمية . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,362) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود

فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تشترك الأسرة في نجاح العملية التعليمية .

13/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (25,021) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية.

14/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (18,213) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية.

15/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (18,851) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة معايير الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في القبس " قد تحققت.

3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة ".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الثالثة، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعةً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (19)

المحور الثالث: تظهر أبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال

ت	الفئات	التكرار والنسبة %				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاوافق	لاأوافق بشدة
1	المعلمون	10	26	9	1	1
		%21.3	%55.3	%19.1	%2.1	%2.1
	المشرفون	2	7	1		
		%20	%70	%10		
2	المعلمون	10	26	7	4	0
		%21.3	%55.3	%14.9	%8.5	%0.0
	المشرفون	4	3	2	1	
		%40	%30	%20	%10	

3	المعلمون	المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه التلاميذ	12	22	10	2	1
			%25.5	%46.8	%21.3	%4.3	%2.1
	المشرفون	المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه التلاميذ	5	4	1		
			%50	%40	%10		
4	المعلمون	يستخدم المعلمون وسائل تعليم مبتكرة.	19	20	2	5	1
			%40.4	%42.6	%4.3	%10.6	%2.1
	المشرفون	يستخدم المعلمون وسائل تعليم مبتكرة.	5	2	1	1	1
			%50	%20	%10	%10	%10
5	المعلمون	اسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل	11	30	3	3	0
			%23.4	%63.8	%6.4	%6.4	%0.0
	المشرفون	اسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل	3	4	1	2	
			%30	%40	%10	%20	
6	المعلمون	يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والإجتماعية	21	19	5	1	1
			%44.7	%40.4	%10.6	%2.1	%2.1
	المشرفون	يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والإجتماعية	5	3	2		
			%50	%30	%20		
7	المعلمون	تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية	17	24	4	2	0
			%36.2	%51.1	%8.5	%4.3	%0.0
	المشرفون	تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية	4	5	1		
			%40	%50	%10		
8	المعلمون	الالتزام بتنفيذ بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.	19	22	5	1	0
			%40.4	%46.8	%10.6	%2.1	%0.0

		1	5	4	الإلتزام بتتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر	المشرفون	
		%10	%50	%40			
0	2	7	26	12	تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها	المعلمون	9
%0.0	%4.3	%14.9	%55.3	%25.5			
	3	2	3	2	تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها	المشرفون	
	%30	%20	%30	%20			
0	5	2	23	17	تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة	المعلمون	10
%0.0	%10.6	%4.3	%48.9	%36.2			
	3	1	5	1	تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة	المشرفون	
	%30	%10	%50	%10			
0	1	7	24	15	مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيدا .	المعلمون	11
%0.0	%2.1	%14.9	%51.1	%31.9			
	1	2	3	4	مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيدا	المشرفون	
	%10	%20	%30	%40			
1	2	9	23	12	الإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها	المعلمون	12
%2.1	%4.3	%19.1	%48.9	%25.5			
	3	2	3	2	لإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها	المشرفون	
		%20	%30	%20			
1	2	5	24	15	توجد روح مرحة وصداقة في التعامل مع التلاميذ.	المعلمون	13
%2.1	%4.3	%10.6	%51.1	%31.9			
	1	1	6	2	توجد روح مرحة وصداقة في التعامل مع التلاميذ.	المشرفون	

	%10	%10	%60	%20		
14	المعلمون	يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه .	16	23	4	3
			%34.0	%48.9	%8.5	%6.4
	المشرفون	يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه .	5	2	1	2
			%50	%20	%10	%20
15	المعلمون	يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة.	17	21	4	5
			%36.2	%44.7	%8.5	%10.6
	المشرفون	يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة	3	5	1	1
			%30	%50	%10	%10

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 20

جدول رقم (20)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثالثة

ت	العبارات	الوسيط	مربع كاي	درجة الحرية	التفسير
1	وجود مؤشرات أداء تتعلق بنجاح تطبيق الخدمة .	2.00	44.383	4	موافق
2	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة	2.00	24.574	4	موافق
3	المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهدها تجاه التلاميذ	2.00	30.979	4	موافق
4	يستخدم المعلمون وسائل تعلم مبتكرة.	2.00	37.149	4	موافق
5	اسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل	2.00	41.426	4	موافق

6	يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والإجتماعية	2.00	41.191	4	موافق
7	تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية	2.00	28.319	4	موافق
8	الإلتزام بتهئية بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.	2.00	27.128	4	موافق
9	تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها	2.00	27.298	4	موافق
10	تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة	2.00	25.085	4	موافق
11	مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيدا .	2.00	25.426	4	موافق
12	الإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها	2.00	33.745	4	موافق
13	توجد روح مرحه وصداقة في التعامل مع التلاميذ.	2.00	41.404	4	موافق
14	يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه .	2.00	39.277	4	موافق
15	يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة.	2.00	18.617	4	موافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

1/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أنه توجد مؤشرات أداء تتعلق بنجاح تطبيق الخدمة و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (44,383) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على وجود مؤشرات أداء تتعلق بنجاح تطبيق الخدمة

2/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توجد تعليقات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة. و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (24,574) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي

الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه توجد تعليقات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة.

3/بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه التلاميذ. وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (30,979) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه التلاميذ.

4/بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يستخدم المعلمون وسائل تعلم مبتكرة وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (37,149) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يستخدم المعلمون وسائل تعلم مبتكرة..

5/بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن أسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (41,426) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) وبالقيمة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن أسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل.

6/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والاجتماعية و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (41,191) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والاجتماعية.

7/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (28,319) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية.

8/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الإلتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,128) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على الإلتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر..

9/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير

الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,298) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها.

10/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين و غير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (25,085) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة.

11/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيداً وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (25,426) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيداً.

12/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها وبلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (33,745) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير

إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها.

13/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توجد روح مرحة وصدافة في التعامل مع التلاميذ و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (41,404) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توجد روح مرحة وصدافة في التعامل مع التلاميذ..

14/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (39,277) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه ..

15/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (18,617) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة..

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أن: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية في مدارس القبس الخاصة ".
" قد تحققت.

4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة على الآتي:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أهم الصعوبات التي قد تعوق تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمرحلة لأساس الخاصة بولاية الخرطوم (مدارس القبس) .
وللتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الرابعة، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعةً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (21)

المحور الرابع: هناك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة تتمثل في عدم

ت	الفئات	العبارة	التكرار والنسبة %				
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة
1	المعلمون	توجد التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة	8	20	14	5	0
			%17.0	%42.6	%29.8	%10.6	%0.0
	المشرفون	توجد التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة	1	1	5	2	1
			%10	%10	%50	%20	%10
2	المعلمون	التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء - مشرفين- معلمين) بتطبيق النظام	6	27	10	4	0
			%12.8	%57.4	%21.3	%8.5	%0.0
	المشرفون	التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء - مشرفين- معلمين) بتطبيق النظام	1	4	1	4	
			%10	%40	%10	%40	

3	المعلمون	الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .	5	30	9	2	1
			%10.6	%63.8	%19.1	%4.3	%2.1
	المشرفون	الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .	2	3	3	2	
			%20	%30	%30	%20	
4	المعلمون	توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة .	12	35	7	3	0
			%25.5	%53.2	%14.9	%6.4	%0.0
	المشرفون	توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة	2	5	2	1	
			%20	%50	%20	%10	
5	المعلمون	توظيف الإدارة مواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة .	5	30	10	2	0
			%10.6	%63.8	%21.3	%4.3	%0.0
	المشرفون	توظيف الإدارة مواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة	2	4	3	1	
			%20	%40	%30	%10	
6	المعلمون	وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية .	12	27	5	3	0
			%25.5	%57.4	%10.6	%6.4	%0.0
	المشرفون	وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية .	3	3	3	1	
			%30	%30	%30	%10	

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

جدول رقم (22)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الرابعة

ت	العبارات	الوسيط	مربع كاي	درجة الحرية	التفسير
1	توجد التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة .	2	11.298	4	موافق
2	التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء -	2	27.979	4	موافق

مشرفين- معلمين) بتطبيق النظام					
الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .	3	2	60.553	4	موافق
توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة .	4	2	23.383	4	موافق
توظف الإدارة مواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة .	5	2	40.574	4	موافق
وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية .	6	2	30.191	4	موافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

1/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أنه توجد التوعية الكاملة باستراتيجيات التعلم في الدولة .و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (11,298) وهذه القيمة أصغر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح غير الموافقين على عدم وجود التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة .

2/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء - مشرفين - معلمين) بتطبيق النظام .و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (27,979) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على عدم التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء - مشرفين - معلمين) بتطبيق النظام

3/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين

أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (60,553) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .

4/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة .و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (23,383) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على عدم توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة .

5/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توظف الإدارة مواردها لتحقيق نواتج التعلم المستهدفة .و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (40,574) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على عدم توظف الإدارة مواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة .

6/ بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أنه بوجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية . و بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة على ما جاء بالعبارة الأولى (30,191) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28) -واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم

(6) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على عدم وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية .

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الرابعة والتي نصت على أن: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أهم الصعوبات التي قد تعوق تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس الخاصة بولاية الخرطوم (مدارس القبس) .
" قد تحققت.

مناقشة النتائج والتحقق من الفروض

مناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الأول والذي ينص على : واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية والذي يقابل الفرض (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمدارس القبس)

إتضح من بيانات الجدول رقم (16) أن الوسيط وقيمة كاي للإجابة على واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية أظهرت في الفقرات جميعها أنها قد جاءت بالموافق وأن جميع العبارات تشير إلى أن واقع تطبيق جودة الخدمة يمثل العبارات المذكورة ويعزي ذلك إلى وجود قيمة كاي أكبر من قيمة كاي الجدولية وقيمة الوسيط (2) لصالح الموافقين ، ماعدا في الفقرة (7) فكانت قيمة كاي أصغر من قيمة كاي الجدولية لذلك فإن عملية التواصل بين الإدارات يحتاج إلى تحسين وجهد من قبل الإدارة العليا .

وترى الباحثة تطبيق جودة الخدمة التعليمية من أهم العوامل تأثيرا في جودة وتطوير العملية التعليمية ، مما تقدم واِعتمادا على إجابات المبحوثين أكدت البيانات وجود إهتمام كبير بتطبيق جودة الخدمة التعليمية في المدرسة وذلك من خلال (ايمان واِلتزام الإدارة العليا بمفهوم الجودة ، ومشاركة العاملين ، السياسات ، الإستراتيجيات والأهداف والمراجعات) ، ونشير هذه البيانات إلى زيادة التفهم والوعي لمتخذي القرار لحجم التحديات التي تواجههم والمنتثلة في زيادة المنافسة . واتفقت هذه النتائج مع بعض نتائج الدراسات السابقة في أهمية تطبيق جودة الخدمة التعليمية مثل دراسة صلاح سليمان (2009م) ودراسة منال حسن (2010م) ودراسة إنعام أحمد (2013م)

مناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثاني والذي ينص على: معايير جودة الخدمة التعليمية والذي يقابل الفرض (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة معايير الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمدارس القبس)

إتضح من بيانات الجدول رقم (18) أن هناك إهتمام كبير بجودة معايير الخدمة التعليمية من بيئة مدرسية ومناهج علمية وكفاءة معلمين وادارة مدرسية وأسلوب تقييم وتسهيلات مالية ، حيث كانت قيمة الوسيط لأغلب العبارات (2) وكان معامل كاي لأغلب العبارات أكبر من معامل كاي عند درجة حرية (4) ومستوي دلالة (1) بالغة 13,28. ماعدا في خلو التلميذ من المشاكل النفسية والسلوكية فكانت عينة المبحوثين ليس لها رأي واضح في ذلك حيث كانت قيمة الوسيط (3) لصالح محايد ،وترى الباحثة أن جودة معايير الخدمة التعليمية من أهم العوامل المؤثرة تأثيرا بالغا في تطوير العملية التعليمية حيث أنه يمثل بيئة العمل المادية والمعنوية ،مما تقدم واِعتمادا على إجابات المبحوثين فإنه لابد من إعداد وتدريب المعلمون وتأهيلهم لأنهم يعتبروا أهم معيار . وترى الباحثة زيادة إهتمام المؤسسة بالكادر الوظيفي العامل لديها وذلك من خلال العمل على تنفيذ خطة وبرامج تدريبية متنوعة ومتطورة بناء على أسس ومعايير واضحة وبصورة دوريا مراعية في ذلك التوزيع العادل للفرص .

وانفقت هذه النتائج مع بعض نتائج الدراسات السابقة في أهمية تطبيق جودة الخدمة التعليمية مثل دراسة العبيد ، سيلان جبران (2009م)

مناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثالث والذي ينص على:أبعاد جودة الخدمة التعليمية والذي يقابل الفرض (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمدارس القبس)

من بيانات الجدول رقم (20) أن هناك اهتمام من المؤسسة بتطبيق كافة أبعاد جودة الخدمة التعليمية بدرجات إيجابية متفاوتة فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لأغلب العبارات لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (2) وكان معامل كاي لأغلب العبارات أكبر من معامل كاي عند درجة حرية (4) ومستوي دلالة (1) بالغة 13,28.،تمتاز أبعاد جودة الخدمة التعليمية بأهمية خاصة في تحديد حاجات ورغبات المستفيد بإعتبارها الهدف الأساسي الذي تسعى إليه المؤسسة، واِعتمادا على إجابات المبحوثين إتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي

هناك تجانس و أنسجام لإستجابات عينة المبحوثين حول أبعاد جودة الخدمة في الإعتمادية والموثوقية والملموسية ولكن تحتاج المؤسسة للعمل على تحسين جانب الإستجابة والتعاطف . وتعتبر أبعاد جودة الخدمة التعليمية أداة فعالة في تعيين مناطق التأثير المباشر في تحسين جودة الخدمة التعليمية وتحديد نقاط الضعف ليتم معالجتها أو الحد من تأثيرها السلبي لضمان تحقيق المستوي المطلوب لجودة وتطوير العملية التعليمية ، وترى الباحثة أنه على المؤسسة تكرار قياس مستوي جودة هذه الأبعاد بين الحين والآخر للوقوف على مدي التحسين في تقديمها وتصل إلى إرضاء توقعات المستفيدين . واتفقت هذه النتائج مع بعض نتائج الدراسات السابقة في جودة الخدمة التعليمية مثل دراسة صادق مجيد وفاضل عباس (2009م) ودراسة خالد محمد بن حمدان 2012م ودراسة زياد بركات (2010م)

مناقشة النتائج المتعلقة بالمحو الرابع والذي ينص على:الصعوبات التي تواجه جودة الخدمة التعليمية والذي يقابل الفرض (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الصعوبات التي تواجه الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية بمدارس القبس)

من بيانات الجدول رقم (22) أن هناك أظهرت النتائج أن هناك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية إتضح أن الوسيط وقيمة كاي للإجابة على الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية أظهرت في الفقرات جميعها أنها قد جاءت بالموافق وأن جميع العبارات تشير إلى أن هناك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية يمثل العبارات المذكورة ويعزي ذلك إلى قمية كاي أكبر من قيمة كاي الجدولية وقيمة الوسيط (2) لصالح الموافقين ، ماعدا في الفقرة (1) فكانت قيمة كاي أصغر من قيمة كاي الجدولية لذلك فإن هذا يدل على أن هناك وعي باستراتيجيات التعليم في الدولة من قبل عينة المبحوثين .

مما تقدم وإعتمادا على إجابات المبحوثين أكدت البيانات وجود صعوبات تواجه جودة الخدمة التعليمية متمثلة في عدم وجود التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة ، عدم التزام المسؤولين والقائمين على العملية التعليمية (مدراء - مشرفين - معلمين) بتطبيق النظام، عدم الإلمام التام بنظم إدارة الجودة . عدم توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة وعدم توظيف الادارة لمواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة عدم وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية

وترى الباحثة أن الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية من أهم العوامل تأثيرا في جودة وتطوير العملية التعليمية . ولتلافي هذه الصعوبات على القائمين على أمر المجال التربوي والتعليمي

العمل على نشر ثقافة الجودة ومراقبة تطبيق إدارة الجودة وأنظمتها المختلفة والقيادة الفعالة لتطوير التنظيم وتشكيل فرق عمل ، والتدريب المستمر وتقويم أداء العاملين وتحفيزهم والإتصال الفعال .كل ذلك يساهم في التغلب على هذه الصعوبات التنظيمية والبشرية والمادي واتفقت هذه النتائج مع بعض نتائج الدراسات السابقة في جودة الخدمة التعليمية مثل دراسة عبد الله عجلان 1434هـ .

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

أولا: النتائج

أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية لصالح الذين أجابوا موافق.
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة معايير الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية لصالح الذين أجابوا موافق.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية لصالح الذين أجابوا موافق.
4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبات تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية لصالح الذين أجابوا موافق.

ثانيا: التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت إليها الباحثة فإنه توصي بالآتي :

1. ضرورة تلبية المؤسسات التعليمية لرغبات واحتياجات جمهور المستفيدين والعملاء للخدمات التي تقدمها لهم بالجودة والسرعة التي يتوقعونها .
2. إنشاء قسم أو إدارة خاص بالجودة داخل المدارس الحكومية والخاصة لمتابعة ومراقبة تنفيذ عمليات ضمان الجودة المختلفة .
3. لا بد من قيام الإدارة العليا بتحفيز المعلمين من خلال إعطائهم حوافز ومكافآت مقابل الخدمات التي يتم تقديمها بسرعة وكفاءة .

4. ضرورة قيام المؤسسة التعليمية بتقييم مدي الكفاءة والفاعلية في الخدمات المقدمة من خلال تطبيقها جودة الخدمة التعليمية .
5. ضرورة أن تسعى المؤسسة للعمل على تطوير مستوى أدائها كهدف إستراتيجي موضوع لتقديم أفضل وأجود مالدتها لجمهور العملاء والمستفيدين منها .
6. إنشاء معيار وطني لضمان جودة التعليم في السودان بالإستفادة من المعايير العالمية وتطبيقها على المدارس
7. لابد من إهتمام الإدارة العليا بتلبية إحتياجات المعلمين من تدريب وتأهيل لتقديم الخدمة بشكل جيد
8. ضرورة تفعيل التعاون بين الإدارة العليا والمعلمين حتي يتم تطبيق مقاييس جودة الخدمة التعليمية في أكمل وجه ممكن .

ثالثا: مقترحات لدراسات مستقبلية

1. معوقات تطبيق جودة الخدمة التعليمية في مدارس التعليم العام الحكومي
بالسودان
2. قياس مستوي جودة الخدمات مدارس التعليم الخاص في ظل تطبيق مبادئ
الجودة الشاملة (من وجهة نظر العملاء)
3. قياس جودة النظام التعليمي باستخدام مقياس الفجوة .
4. توقعات أولياء الأمور لمستوي جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها المدارس
الخاصة .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المصادر

- (1) القرآن الكريم
- (2) الإستراتيجية القومية الشاملة ، 1990-2002 ، المجلد الأول، مطبعة جامعة الخرطوم /ط2
- (3) لأئحة التعليم الخاصة لعام 2012م ، وزارة التربية والتعليم ، إدارة التعليم الخاص ،
- (4) الإحصاء التربوية لعام 60/59 ، وضع مهدي الأمين حسن الصادق ، طبع بمصلحة المساحة السودانية ، 1960م تحت نمرة 1928م ، باستشارة ب. ج. ميس خبير إلونسكو .

ثانياً : المراجع العربية:

1. أحمد ،أبراهيم (2002م):"الجودة الشاملة في الادارة التعليمية المدرسية ، الإسكندرية ،دار الوفاء
2. أحلام الباز وآخرون :المنتج التعليمي (المعايير وتحقق الجودة) ، دار الجامعة الجديدة ، 38 سوتير الأزرطة
3. الخضير ، خضير بن سعود (2002): "مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية .
4. الزواوي،خالد محمد (2003م) الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ،جامعة الزقازيق ، مصر
5. أشرف السعيد (2008م) "الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين روية مابعد الحداثة والرؤية الاسلامية".
6. جودة ،محفوظ (2006م)" إدارة الجودة، مفاهيم وتطبيقات "،دار وائل للنشر، الطبعة الثانية -عمان ، الأردن .
7. جوران،جوزيف(1993م)"دليل جوران تصميم إلى الجودة تخطيط جودة المنتج والخدمات خلاصات
8. الطائي،رعد، وقداة ، عيسي (2003) إدارة الجودة الشاملة : مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وكليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء ،بحوث المؤتمر الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن .
9. توفيق ، عبد الرحمن (2007): "مبادئ جودة الخدمة " ،ط1، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك ، القاهرة)

10. سوسن شاكر وآخرون (2008) "الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي - وزارة التعليم العالي-العراق
11. لمياء محمد وآخرون (2009) نظام الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية
12. موروليام ل. وهريت مور (1999م) "حلقات الجودة تغيير انطباعات الأفراد في العمل، ترجمة زين العابدين عبد الرحمن الحفظي ، مراجعة سامي الفرس ، الرياض :معهد الإدارة العامة
13. محمد شحاته (2001م) لجنة التعليم العالي بجمعية كليات ومدارس الشمال ،الإعتماد الأكاديمي للكليات والمدارس ، الرياض مدارس الملك فيصل
14. محجوب ، بسمان فيصل(2003) : " الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية " ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات ، القاهرة).
15. طرابلسية ، شيراز محمد (2011) : إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي ، ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان .
16. سويدان ، نظام موسي وحداد ، شفيق إبراهيم (2009) : " التسويق مفاهيم معاصرة " ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان .
17. العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، (2010) إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي، ط1 ، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن ،
18. النعساني ، عبد المحسن (2003) : " أنموذج مقترح لتطبيق فلسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " ، حلب ، سوريا) .
19. علوان ، قاسم نايف (2005) : "إدارة الجودة الشامل ومتطلبات الأيزو 9001-2000" ، ط2 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان)
20. ابو قحف ، عبد السلام وآخرون (2011): "الجودة والتميز في منظمات الأعمال " ، ط1، مكتبة المجتمع العربي ، عمان
21. البنا ، رياض رشاد (2006) : إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، عبر الإنترنت) .
22. العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2010) : "إدارة الجودة الشاملة /مدخل استراتيجي" ، ط1 ، اثناء للنشر والتوزيع ، الأردن .

23. فوزية طه مهدي خليل (2006م) : تقويم مرحلة التعليم الأساسي في ولاية الخرطوم ، دار جامعة الخرطوم للنشر، مطبعة جامعة الخرطوم، ط1.

ثالثا : الرسائل العلمية

24. السحيم،خالد بن سعيد (2005م) واقع تطبيق إدارة الجودة ايزو9000 في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراة ، جامعة الملك سعود ،كلية التربية

25. الطيب يوسف،2015م، " تقويم تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الحكومية لمحلية الخرطوم (دراسة تحليلية تقويمية لنيل درجة الدكتوراة)

26. انعام أحمد محمد دياب 2013: أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو9001-2008 لمدارس مرحلة الاساس السودانية .دراسة حالة مدارس القبس.بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير في الجودة الشاملة والإمتياز .

27. خالد محمد طلال بني حمدان(2012) أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، بحث غير منشور لنيل درجة الدكتوراة .

28. خالد السر محمود، 2015م، المشكلات التي تواجه المعلم في إدارة الصف في الحلقة الأولى لمرحلة الأساس،ولاية الجزيرة، بحث منشور لنيل الماجستير في التربية .

29. دراسة زياد بركات (2010م): بعنوان الفجوة بين إدراك الدارسين وتوقعاتهم لقياس جودة الخدمة التعليمية ، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة في جامعة القدس المفتوحة :

30. سعاد عبد العزيز أحمد1990م- قضايا التعليم الأهلي في السودان . مطبعة جامعة الخرطوم .

31. سلمى عمر الخليفة 2014م واقع استخدام نظم المعلومات في الإدارات التعليمية بولاية الخرطوم بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير

32. صلاح سليمان عبد الله (2009م) : بعنوان تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية في مرحلة تعليم الأساس وأثرها في الأداء

33. صلاح سليمان عبد الله محمد 2009 بعنوان تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية في مرحلة تعليم الأساس وأثرها في الأداء (محلية كرري - ولاية الخرطوم) . لنيل درجة الماجستير من جامعة أم درمان الإسلامية

34. صادق مجيد عبد الرضا * فاضل عباس حسن (2009) قياس جودة الخدمة في التعليم التقني للتعرف على مستوى جودة الخدمة الحالية
35. عبد الله عجلان محمد الشهيري 1434هـ: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بجدة من وجهة نظر المدرء
36. فيصل عبد الله رمزي الغامري (2011م) : بعنوان الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية وفقا لمبادئ ديمنج وإمكانية تطبيقها في مدارس التعليم العام للبنين بمنطقة الباحة التعليمية
37. منال حسن عباس 2010م : بعنوان تطوير الإدارة التربوية وفقا لمعايير ادارة الجودة الشاملة بوزارة التعليم العام بجمهورية السودان ،بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير في جامعة السودان
38. ندي مختار الصديق 2004م- " دور المدارس غير الحكومية ومساهماتها في التعليم العام
39. لمياء محمد وآخرون (2009) نظام الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية ،

رابعا :الدوريات والمجلات والأوراق العلمية :

40. العبيدي ، سيلان جبران (2009) ، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي تحت شعار " المواعمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع
41. جعفر، قيس زهير(2010) : " جودة الخدمة وأثرها في تحقيق رضا الزبون " ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية – جامعة بغداد ، المجلد 16 ، العدد (58) .
42. سلمان على سلمان 1990م : مناهج التعليم العام الماضي والحاضر ، بحث غير منشور قدم لمؤتمر سياسات التربية التعليم .
43. عثمان أحمد الأمين 2007م : بخت الرضا ست عقود في مسيرة التعليم ، منشورات الخرطوم عاصمة الثقافة
44. نجار ، فريد راغب (1999): "فلسفة التعليم الجامعي من المحلية للعالم " ، بحث مقدم إلى مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي : رؤية جامعة المستقبل ، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزء الأول ، القاهرة

خامسا: المراجع الإنجليزية :

45. Jiang,J,and others.2002"Measuring information system service qualitySERVQUAL:SERQUALfrom the other side Available on lin :business.clereoson.edu/ISE/html/measuring- information- system-s.html.
46. - Arambewela & Hall Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia (2008))
47. Chien Hsung wan(2009) :Astudy of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, Adissertation submitted doctor of education
48. Chorn N.H,(1991) " Total Quality Management: panacea or pitfall" , International of physical distribution & logistics Management, VOL.12, NO .8pp31- 35.
49. Cronesky, Robert, et,al,(2003), Implementing Total Quality Management in Higher Education,st.Edward"s University, USA.
50. (Morden,Anthony,R(1994) : "Elements of marketing" :,3th ed ,OP publication Ltd,London .
51. Kotler , Philip (1997) (1997) : "Marketing Management :,9th ed , prentice- Hall ,International , Inc ,New Jersey .
- . Zeithoml & etal, 1988, 1990 Delivering Quality Service ,the free Press ,New York)
52. Kanna V.K.,&etal(2008):"TQM Planning,Desin& Implementation " ,New Age International ,New Delhi
53. Logothetis N., (1997) "Managing for Total Quality for Deming to Taguchi and SPC", Printice – Hall of India, New Delhi.
54. Parasuraman; A. & Zeithamt ,Valarie A.& Berry, Leonard L .(1988):"SERVQUAL:Amultipe-Item scale for Measuring Consumer perception of service Quality " journal of Retailing, Vol.64,pp.12-40

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة المحكمين

الاسم	الجهة	الدرجة الوظيفية
دكتور/عباس عبد الغفور	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أستاذ. مشارك
دكتورة/عوضية الخطيب	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أستاذ. مشارك
دكتور/ أحمد موسي أسماعيل	جامعة السودان المفتوحة	أستاذ. مشارك
دكتور/أشرف حسن	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أستاذ. مساعد
دكتورة / إخلص عشيرية	جامعة الخرطوم	أستاذ. مشارك

ملحق رقم (2)

الإستبيان قبل التحكيم

الإستبانة

السيد :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية حول ((جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمدارس القبس الخاصة))

وذلك لغاية استكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والتميز بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

ومن أجل استكمال الدراسة فقد تم اعداد الإستبانة المرفقه والتي أرجوالتكرم بالإجابة علي اسئلتها بصدق وموضوعية حيث أن اجابتمكم هي المفتاح الرئيسي لنجاح الدراسة وتحقيق اهدافها ، مع خالص شكري وتقديري لجهودكم ووقتكم وأمانتكم العلمية فاني أمل التفضل بارجاع الاستبانة بعد الإجابة عليها في أقرب فرصة ممكنة مؤكدة لكم أن البيانات التي ستدلون بها سوف تستخدم لغاية البحث العلمي وستعامل بنزاهة وسرية .

وتقبلوا خالص تحياتي

الباحثة : عايدة عمر حيدر أحمد

أولا : البيانات الأساسية : ضع علامة (صاح) أمام الإجابة الصحيحة .

الجنس : ذكر () أنثي ()

المؤهل العلمي :

ثانوي () جامعي () فوق الجامعي ()

سنوات الخبرة :

المحور الأول : واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	يظهر واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية من خلال
					1 إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة
					2 التأكيد علي اتقان العمل في جميع جوانب العملية التعليمية
					3 التركيز علي فهم حاجات التلاميذ ورغباتهم .
					4 ووعي أولياء الأمور بالبرامج التي تقدمها المدرسة
					5 التكامل بين إستراتيجية المدرسة والوزارة .
					6 تبني سياسة التحسين المستمر .
					7 تنمية الإحترام المتبادل بين التلاميذ و المعلمين في المدرسة .
					8 تستجيب الإدارة للشكاوي وتعالجها بسرعة .
					9 وجود خطة إستراتيجية في شتي المجالات داخل المدرسة
					10 إستمرارية عمليتي المتابعة والتقييم .

المحور الثاني: معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية :

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	تظهر معايير الخدمة التعليمية وجودتها من خلال
					1 المناهج التعليمية بها أنشطة تعليمية تجعل التلاميذ محور العملية التعليمية .
					2 المناهج التعليمية تلائم القدرات الفكرية للتلاميذ في هذه المرحلة
					3 إستجابة المناهج التعليمية للمتغيرات الحديثة والعولمة .
					4 توظيف التقنيات الحديثة والوسائل التعليمية .
					5 المعلمين لديهم مستوي علمي وخلفية معرفية وخبرة عالية.
					6 المعلمين يعملون علي تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدي الطلاب
					7 أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية .
					8 أسلوب التقييم يركز علي القدرة التحليلية .
					9 الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام
					10 الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية
					11 التقدير الدقيق للأموال اللازمة للإنفاق علي برامج المدرسة
					12 إجراء موازنة بين الأموال التي تنفق والمردود المتوقع من العملية .

المحور الثالث : أبعاد جودة الخدمة التعليمية :

تظهر أبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال :					
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	اولا : المعولية
					1 تعني المدرسة بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب
					2 الدقة والأمانة العلمية في نقل المعلومة العلمية.
					3 تحرص المدرسة علي تقديم كل ما هو جديد ومفيد من المعلومات .
					ثانيا : الملموسية
					4 المظهر العام للموظفين والعاملين والتلاميذ .
					5 تتميز التجهيزات المادية بالملائمة والحداثة
					6 تنسيق جدول حصص يتناسب مع عدد ساعات الدوام المحددة وفقا لقدرات إستيعاب التلاميذ وقدراتهم
					ثالثا : الإستجابة
					7 الإستجابة الفورية لتلبية إحتياجات الطلبة مهما كانت درجة الإنشغال
					8 الرد الفوري علي إستفسارات وشكاوي الطلاب .
					9 الإستعداد الدائم من قبل المعلمين للتعاون مع الطلاب
					رابعا : الموثوقية
					10 الإلتزام بتنهية بيئة تعليمية آمنة من المخاطر
					11 المحافظة علي سرية المعلومات الخاصة بالطلاب .
					12 المدرسة لها القدرة علي الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه الطلاب .
					خامسا : التعاطف
					13 التفهم لمشاكل التلاميذ والتعامل معها.
					14 توجد روح مرحة وصدقة في التعامل مع الطلاب .
					15 تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه

المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه جودة الخدمة التعليمية تتمثل في عدم:

					هنالك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية تتمثل في عدم :	
					إلتزام الإدارة المدرسية بنشر ثقافة الجودة .	1
					وجود خطة تدريبية سنوية للعاملين .	2
					وجود أهداف مقاسة للتطوير المستمر .	3
					الإهتمام بالشكاوي والتعامل معها سواء من الطلبة أو أولياء الأمور أو العاملين .	4
					إشراك العاملين في إتخاذ القرارات .	5
					مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات .	6
					توقع نتائج فوري وليست علي المدى البعيد .	7
					إتفاق الأهداف مع رضا التلاميذ	8
					صعوبة تحديد الأولويات بين الخدمات الواجب توفرها .	9
					مقاومة سياسة التغيير	10

ملحق رقم (3)

الإستبانة النهائية

السيد :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية حول ((جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمدارس القبس الخاصة))

وذلك لغاية استكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والتميز بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

ومن أجل استكمال الدراسة فقد تم اعداد الإستبانة المرفقه والتي أرجو التكرم بالإجابة علي اسئلتها بصدق وموضوعية حيث أن اجابتم هي المفتاح الرئيسي لنجاح الدراسة وتحقيق اهدافها ، مع خالص شكري وتقديري لجهودكم ووقتكم وأمانتكم العلمية فاني أمل التفضل بارجاع الاستبانة بعد الإجابة عليها في أقرب فرصة ممكنة مؤكدة لكم أن البيانات التي ستدلون بها سوف تستخدم لغاية البحث العلمي وستعامل بنزاهة وسرية .

وتقبلوا خالص تحياتي

الباحثة : عايدة عمر حيدر أحمد

أولا : البيانات الشخصية : ضع علامة (صاح) أمام الإجابة الصحيحة .

الجنس : ذكر () أنثي ()

العمر : أقل من 30 () من 30-40 () من 40-50 () 50 فأكثر ()

المسمي الوظيفي :

المؤهل العلمي :

ثانوي () جامعي () فوق الجامعي ()

سنوات الخبرة : ()

المحور الأول : واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	يظهر واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية من خلال	
					إيمان الإدارة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة	1
					التزام الإدارة نحو جودة الخدمة التعليمية .	2
					وجود سياسة المدرسية مكتوبة .	3
					وجود أهداف مخطط لذي كافة الإدارات .	4
					وجود إجراءات وتعليمات عمل مكتوبة.	5
					وجود هيكل وظيفي يحدد الإختصاصات والمسئوليات	6
					وجود طرق للتواصل الفعال بين الإدارات	7
					وجود عمليات مراجعة .	8
					وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كسجلات التلاميذ	9
					وجود أسس لتوثيق الخطط والبرامج كجداول الحصص والإشراف .	10

المحور الثاني: معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية :

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	تظهر جودة معايير الخدمة التعليمية المقدمة من خلال	
					المنهج العلمي يتناسب مع المرحلة الدراسية	1
					المنهج العلمي يراعي الفروق الفردية للتلاميذ .	2
					المنهج العلمي متسلسل منطقيا .	3
					المنهج العلمي يتماشى مع استراتيجيات الدولة وعادات وتقاليده المجتمع	4
					المعلمون لديهم مستوي علمي وخلفية معرفية .	5
					المعلمون يعملون علي تنمية المهارات الفكرية والتنافسية والحس الوطني لدي الطلاب	6
					المعلمون يتم تدريبهم دوريا	7
					أسلوب التقييم يتميز بدرجة من الموضوعية والشمولية والموثوقية .	8
					أسلوب التقييم يركز علي القدرة التحليلية .	9
					الإدارة توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام	10
					الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية	11
					تشارك الأسرة في نجاح العملية التعليمية	12
					يقبل التلميذ بالعمر المناسب للسنة الدراسية	13
					التلميذ يخلو من المشاكل النفسية والسلوكية	14
					المدرسة تراعي الحالات الخاصة للتلاميذ	15

المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمة التعليمي

تظهر أبعاد جودة الخدمة التعليمية من خلال :				
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
				1 وجود مؤشرات أداء تتعلق بنجاح تطبيق الخدمة .
				2 توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة
				3 المدرسة لها القدرة علي الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها تجاه التلاميذ
				4 يستخدم المعلمون وسائل تعليم مبتكرة.
				5 اسلوب التعامل بين مقدمي الخدمة والتلاميذ يتسم بالإحترام المتبادل
				6 يظهر مقدمي الخدمة (المعلمين) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والإجتماعية
				7 تتميز قدرات مقدمي الخدمة المعلمين في مجال التعليم المدرسي بالمعرفة و الدراية
				8 الإلتزام بتهنية بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.
				9 تتوفر في المعامل أعداد كافية من الحواسيب والأدوات الحديثه وملحقاتها
				10 تتوفر وسائل تبريد وتهويه جيدة في الفصول الدراسية ويوجد ملعب واستراحة
				11 مباني الفصول الدراسية والمختبرات مجهزة جيدا .
				12 الإهتمام بتلقي إستفسارات وشكاوي التلاميذ وسرعة معالجتها
				13 توجد روح مرحة وصدافة في التعامل مع التلاميذ.
				14 يوجد تقدير لظروف التلميذ والتعاطف معه .
				15 يوجد تواصل جيد بين المدرسة والأسرة.

المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه تطبيق الجودة التعليمية :

لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	هناك بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمة التعليمية تتمثل في	
					توجد التوعية الكاملة باستراتيجيات التعليم في الدولة .	1
					التزام المسؤولين والقائمين علي العملية التعليمية (مدراء - مشرفين- معلمين) بتطبيق النظام	2
					الإلمام التام بنظم إدارة الجودة .	3
					توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة .	4
					توظف الادارة مواردها لتحقيق نواتج التعليم المستهدفة .	5
					وجود الإشراف والمتابعة اللازمة للتأكد من عمليات تنفيذ العملية التعليمية .	6

ملحق رقم (4)

عدد المراكز بمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص - مدارس القبس

عدد المراكز	تصنيف المركز
11	التعليم المبكر العربي والإنجليزي
12	الأساس العربي والإنجليزي
8	الثانوي العربي والإنجليزي
2	التعليم الأجنبي
33	المجموع