IJSSP

المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م

www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

[مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها]

[إعداد الباحث: اسامة محمد ابراهيم السفاسفه]

[وزارة التربية والتعليم / إداري - مجال البحث : إدارة اعمال - 2020]

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، واختلاف وجهات نظرهم باختلاف مؤهلاتهم العلمية ، وخبراتهم العملية في مركز الوزارة ، على عينة تكونت من (292) إداريا عاملا في المركز . ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة تمتعت بدلالات صدق وثبات مناسبين : أشارت النتائج : إلى أن مستوى استخدام الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظرهم ، جاء متوسطا على الدرجة الكلية وعلى غالبية الفقرات . ولم توجد فروق في وجهات النظر تبعا للمؤهل العلمي ، في حين ظهرت فروق دالة احصائيا تبعا للخبرة العملية في مركز الوزارة ولصالح ذوي الخبرة ،كما ظهرت فروق دالة احصاءيا لأثر التفاعل بين المؤهل العلمي والخبرة العملية في مركز الوزارة ، ولصالح الإداريين الذين يحملون درجة الدكتوراة ومن ذوي الخبرة الطويلة ، ثم من ذوي الخبرة المتوسطة . وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات ، أهمها : ضرورة تخصيص وتوفير الحوافز والمكافأت لكل من يسهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في أي إدارة أو مديرية أو قسم تربوي.

الكلمات المفتاحية : معايير إدارة الجودة الشاملة ، الإداريون العاملون في مركز الوزارة .

[The level of Jordanian Ministry of Education's use of Total Quality Management Standards from the point of view of the Administrators working at its center]

Abstract

The study aimed to identify the level of the Jordanian ministry of Education's use of total Quality Management standards from the point of the administrates working in its center, and their different points of view with different : their qualifications , and practical experience in its center . The sample of this study consisted from (292) administrators working at the ministry's center. To achieve the aim of this study questionnaire was developed that enjoyed avidity and reliability. The results indicated that the level of the Ministry of Education's use of total quality management standards from the point of view of the administrators working in its center came as an average, on the total score and most of the Items, and there were no statistically significant differences in this view according to the educational qualifications, while statistically significant differences emerged according to for practical experience in the center of the ministry and for the benefit of long experience, and the interaction between the scientific qualification and practical experience in the ministry, and for the benefit of administrators who have PhDs and who have long experience, then intermediate experience. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which are: The need to allocate and provide incentives and rewards to everyone who contributes to the application of total quality management standards in any department, directorate or educational department.

Key words: Total Quality Management Standards, Administrators working at its center.

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

المقدمة والخلفية النظرية

يشهد العالم اليوم تطورا متسارعا في أنظمته التعليمية والتربوية ، وذلك نتيجة للتغيرات التي افرزتها ثورة المعلومات والاتصالات والانفجار المعرفي والتكنولوجيا الحديثة ، وتأتي قضية تجويد التعليم كضرورة ونتيجة حتمية في سياق التحديات التي تواجه الأنظمة التعليمية ، فهي ليست بمعزل عن التغيرات التي واجهت الحياة المعاصرة بكل مجالاتها ، وعليه فقد واجهت النظم التعليمية التحدي الأكبر وتأثر به بشكل كبير العاملين في مجال التربية والتعليم ، من تربويين وإداريين ومعلمين في مركز الوزارة وفي المديريات وفي المدارس ، المنتشرة في كل أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية .

ولعل استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة ضمن معايير محددة يسهم في تحسين وتطوير الخدمات التربوية والتعليمية ، وبالتالي توفير البيئة التعليمية الآمنة والتي تضمن تنمية مهارات العاملين والتربويين على اختلاف وظائفهم التربوية في تفعيل اجراءات العمل وتبسيطها ، وتنمية الموارد البشرية القادرة والكفوءة التي تعمل ضمن الفريق الواحد ، فقد ذكر بطاح (2006) أن استخدام معايير الجودة الشاملة أصبح ضروريا وحاجة ملحة وتحديا معاصرا للمؤسسات التعليمية ، لكي تستطيع مواجهة ظروف العولمة المعاصرة ، وكذلك للتعايش مع الأجواء التنافسية التي يعيشها العالم اليوم . لقد ظهر الاهتمام بمؤسسات التعليم المختلفة مؤخرا بدءا من مركز الوزارة وانتهاءا بالمدارس ، فلم تعد هذه الأجهزة مجرد مؤسسات مسؤولة ومؤتمنة فقط على نقل التراث الثقافي للأجيال اللاحقة ، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات المعاصرة ، والصعوبات والمشكلات : السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، مما يستوجب على وزارة التربية والتعليم وكافة أنظمة التعليم وأجهزته العمل على تغيير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية واسترتتيجياتها إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة واقتدار وفاعلية (الوادي والزعبي ، 2011) .

فالجودة في التعليم هي أحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، فقد حرصت مؤسسات التعليم المختلفة في معظم دول العالم المختلفة ، على تبني الجودة منهجا ومنحى للعمل ، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أحرزت تقدما محدودا في الأداء التعليمي في المدارس والجامعات، إلا أن جودة التعليم ما زالت موضوعا مثيرا للجدل، حيث أن نظام التعليم القائم في العديد من هذه الدول لا يهيء الطلبة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لتعلم أفضل واستكشاف ابداعاتهم واستثمارها، وهناك أسباب دعت المؤسسات التعليمية للاتجاه إلى ذلك ، ولعل أبرزها : تنوع أهداف مؤسسات التعليم الرسمية والخاصة والأهلية والعسكرية وغيرها ، للتوسع في الطلب على التعليم المتقن والجيد ، وظهور أنماطا جديدة دعت القائمين على هذه المؤسسات الاهتمام بجودة التعليم بكافة مستوياته ، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة وضمانها مطلبا ضروريا يستلزم وضع مؤشرات ومعايير يمكن استخدامها في الحكم على مستوى وجودة المنتج التعليمي والتحكم به وتوجيهه(عبد الفتاح، 2013).

ويعتمد مجال إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم على نظام متكامل للمعلومات التعليمية والتربوية داخل كل إدارو ومديرية وقسم في الوزارة والميدان ، وبالتالي داخل كل مدرسة من جهة ، مع الاهتمام من جهة أخرى باجراء الدراسات وأبحاث النوعية الموجهة للقضايا والموضوعات المعاصرة للتعرف إلى أفضل الأساليب لتطبيق مباديء ومعايير الجودة الشاملة ، بعد تشخيص الوضع الراهن ومن أهم مراحل الأداء التعليمي مدخا إدارة الجودة الشاملة ، وهي مجموعة المعايير والاجراءات التي يهدف تنفيذها والأخذ بها إلى التحسين المستمر

في المنتج التعليمي ، مع مراعاة أن هذه الاجراءات لا تقتصرعلى فرد دون آخر في المؤسسة التعليمية ، مشتملة على كافة العناصر البشرية والمادية (دياب ، 2009) .

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية كالمدارس والجامعات والكليات والمعاهد تؤدي رسالتها بأي صورة ، بل تهدف إلى تشجيع هذه المؤسسات إلى تحسين مخرجاتها التعليمية لمواكبة التطور المتسارع في جميع مناحي الحياة البشرية والمادية ، وبالتالي تطوير الأساليب الإدارية والتعليمية تحقيقا لجودة المنتج . وتعرف الجودة الشاملة بأنها : نظام مستمر لتحسين المنتجات والخدمات ، لتوفير قناعة لدى المستفيد أو المعني بجودة المنتج ، من خلال اشراك كافة الأطراف الإدارية في المؤسسة ، وتطبيق المنهج الكمي والكيفي لبلوغ التحسين المتواصل لخدمات المؤسسة التعليمية ومنتجاتها ، فهي أسلوب متكامل في جميع فروع المؤسسة التعليمية ليوفر للعاملين وفرقالعمل تحقيق أهداف وحاجات المستفيدين من عملية التعلم ، وبالتالي فاعلية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب ، وأقل الكلف المادية وأعلى جودة ممكنة (الخوالدة ، 2019) . كما تعرف إدارة الجودة الشاملة من منظور تربوي على نها : مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية والتعليم بكافة عناصر المنظومة التربوية ، من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة ، إضافة إلى التفاعلات المتداخلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للمحتمع بأسره (Goetsch & David, 2000) .

وتحتل جودة خدمة التعليم الجامعي مكانة مهمة في الخطط االستراتيجية ألي مؤسسة تنموية، وبما أن الطالب يمثلون جوهر العملية التعليمية وركنا أساسيا فيها، فالبدء من إجراء تحسينات على العملية التعليمية بطريقة منظمة من خلال الاهتمام بمتطلباتهم واحتياجاتهم بأسلوب علمي منضبط. وتعد تقنية نشروظيفة الجودة الشاملة لتميزها عن بقية الأدوات إحدى تقنيات الجودة المعاصرة ذات ألهيمنة بتركيزها على الوفاء بمتطلبات الجودة المستندة إلى متطلبات (العميل)الطالب ، ولعلهم هم المستفيدين من الخدمة فموضوع إرضائهم وإشباع حاجاتهم بهدف كسب والئهم للمؤسسة التعليمية، وانطلاقا من أن مؤسسات التعليم تهدف إلى إنتاج المعرفة ونشر ها وإكسابها للطلبة الذين هم بمرتبة المستفيد ذوي الأولوية الأولى في العملية التعليمية ومحور اهتمامها، ولذلك ينبغي عدم إهمال أدوارهم وآرائهم وحاجاتهم وخصائصهم وحيث إن معظم المؤسسات التعليمية تطمح إلى تجويد وتطوير مستوى أدائها ، فإن هذا البحث والدراسة يجب أن تستهدف تقييم جودة خدمة التعليم العام والجامعي وتطويرها باستخدام تقنية نشروظيفة الجودة (Bester field, 2003) .

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية لا يمكن يكون شاملا المؤسسة كلها ، بل يجب أن يبدأ بقطاع معين ، ومن ثم تعمم التجربة بعد نجاحها ، كما يمكن القول : أن إدارة الجودة الشاملة لا بد أن تبدأ بخطوات صغيرة تحقق تحسينات إبداعية صغيرة ومتنامية يتوقع منها تحقيق ملحوظ نحو الأحسن ، وبإشراك العاملين الميميزين في المؤسسة ، كذلك فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية يحتاج إلى إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها وغاياتها واستراتيجيات تعاطيها مع العمل التربوي ، وعاييرها واجراءات التقييم المتبعة فيها ، والتعرف إلى حاجات المستفيدين ، أي ماهية نوعية التعليم ، وأعداد الطلبة الذين يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم الآنية والمستقبلية ، وكذلك تدريب العاملين المساندين من أجل تطوير مهاراتهم ورفع كفاياتهم مع تحديث الأطر المرجعية ، بحيث يتمكنون من استيعاب فلسفة إدارةالجودة الشاملة وتطبيقاتها ، وفيما يتعلق بالموارد والاجراءات المتبعة فلا بد من إعادة النظر في كيفية توظيف الموارد واستثمارها بفاعلية ، وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع المناهج الدراسية وتوافقها مع متطلبات العصر ، وتلبية حاجات المستفيدين والمجتمع الذي ينتمون إليه ، ويجب أن يواكب ذلك كله النهوض بجودة

المناهج الدراسية والكتاب المدرسي وطرائق التدريس والتجهيزات التعليمية وإعداد وتدريب المعلمين ، من حيث : المحتوى ووضوح الأغراض ، أملا أن ينعكس ذلك إيجابا في مستوى التطوير المتواصل والمستمر (طعيمة وآخرون ، 2006) .

ولكي نحقق جودة عالية وشاملة في كل مجالات حياتنا : الشخصية والأسرية والاجتماعية والمهنية والعامة، علينا السعي والمحاولة التخلص من كافة الشوائب في حياتنا ، في : أجسامنا ، وفي عواطفنا ووجداننا ، وفي عقولنا وتفكيرنا ، وفي وفي أخلاقنا ومعتقداتنا ، وفي تعاملنا مع أنفسنا ومع خالقنا ومع الآخرين ، داخل بيوتنا وفي مؤسساتنا وفي مجتمعنا ، ومن هذه الشوائب : الأفكار السلبية والمتطرفة ، والوزن الزائد ، والمشاعر السلبية ، ووالمبالغة والتطرف في الأقوال والأفعال والمعتقدات ، والمثالية وعدم الرضا إلا بالكمال ، وما إلى ذلك من شواءب تعيق أو تحد من جودة أدائنا في مسؤولياتنا ، مما يسهل عملية التوجهات الهدفية في الحياة ،اللازمة للتخطيط السليم والمدروس والابتعاد عن العشوائية ، وبالتالي تحقيق النجاح بأقل جهد وكلفة وأعلى جودة .

مشكلة الدراسة :

يعد السعي لتحسين أداء مؤسسات التعليم المتنوعة ضرورة علمية واجتماعية وإنسانية ، حيث بات من الملح مواكبة التطور السريع في مجالات الحياة المختلفة ، وما نتج عن التطورات في عالم الاتصالات والمعرفة والتكنولوجيا ، الأمر الذي يستوجب العمل على اعتماد معايير محددة تنسجم مع متطلبات هذه التغيرات ، لتجويد التعليم حتى يواكب كل ما يستجد في عالم سريع التغير، بحيث يرتبط كم ونوع وجود الخدمات في مؤسسات التعليم بمنتجها ، والذي يسهم في تجويد المخرلاجات التعليمية المنشودة والتي تسعى إليها هذه المؤسسات ، ولعل الاهتمام بمعايير الجودة الشاملة وتطبيقها يؤهل هذه المؤسسات في بلوغ أهدافها ولهذا فإن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم يسهم في تحسين جودة المنتج التعليمي بأفضل الطرق والأساليب وأقلها كلفة ، ويتأتى ذلك من مراعاة معايير محددة في الإدارة حديثة ومنوعة لاستخدامها في العمل الإداري ، فقد أشارت النتائج الدراسات ، كدراسة كل من : الخوالدة (2019) ، والربابعة (2020) ، إلى أن المعرفة بالمعايير ومراعاتها أثناء العمل يهيء المؤسسة في تحقيق أهدافه ابأقل جهد وكلفة وأكثر جودة ، حيث تناولت هذه الدراسات الجامعات ، وتأتي هذه الدراسة لتتناول مؤسسات التعليم الذي يسبق ويمهد للتعليم الجامعي وهو التعليم الأساسي والثانوي ، فبجودته تتكامل الحلقات في التعليم والتعلم اللاحق كالجامعي والحياتي .

أسئلة الدراسة :

تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التعرف إلى مستوى استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة ،من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية ، وتحديدا فقد حاولت الدراسة الإجابة عن السؤالين الآتيين :

1 - ما مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها ؟ .

2 – هل توجد فروق دالة احصائيا في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها تعزى : للمؤهل العلمي ، والخبرة العملية في مكزها والتفاعل بينهما ؟ .

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة لدى الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية ، واختلاف مستوى الاستخدام لهذه المعايير تبعا لمتغيري : المؤهل العلمي للإداري وخبرته العملية في الوزارة .

أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها وهو استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة في العمل ، والتي تؤهل وتمهد لتجويد المخرجات التعليمية ، وتحسين نوعية الخدمات والتسهيلات المقدمة للفئة المستهدفة ، كما تنبثق أهمية هذه الدراسة في أنها ستوفر بعض البيانات والمعلومات التي ربما يستخدمها صناع القرار في السياسية التعليمة لتحسين نوعية الخدمات ،ومواجهة التحديات المعاصرة التي تواجه المجتمع الأردني كغيره من المحتمعات في ظل العولمة الكونية .

التعريفات المفاهيمية والاجرائية للمصطلحات : تضمنت الدراسة المصطلحات والمفاهيم الاتية :

- **إدارة الجودة الشاملة : ويقصد بها :** الفلسفة الإدارية لقيادة المنظمات أو المؤسسات التي تسعى لإشباع وتلبية حاجات الأفراد ، بحيث تحقق للمنظمة أو المؤسسة النمو والتطورالمستمرين ، وبالتالي تحقق الأهداف بكفاءة وفاعلية ، وصولا إلى التفوق والتميز والتنافسية (عزب ، 2008 : 28) . وتعرف اجرائيا بأنها مجموعة من الخطوات التراكمية المتسلسلة التي يتبعها الإداري أو المسؤول لمساعدته في تحقيق أهداف المؤسسة .

- **معاييرإدارة الجودة الشاملة :** ويقصد بها ، أنها نظام يتضمن الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل والتي تدفع وتحفز العاملين للعمل ضمن الفريق الواحد ، وإيجاد قيمة مضافة للناتج التعليمي لتحقيق واشباع حاجات الفئة المستهدفة بدرجة عالية من الاتقان والجودة والتمكن ، وهي مجموعة من المواصفات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة (Bester field , 2003 : 86) وتعرف اجرائيا بأنها : الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة لقاء استجاباتهم لفقرات الأداة المعدة لغايات هذه الدراسة .

- **الإداريون العاملون في وزارة التربية والتعليم :** وهم كل عامل إداري في مركز الوزارة ، من مديري إدارات ، ومديري مديريات ، ومديرين مختصين ، وروساء أقسام ،وأعضاء الأقسام .

حدود الدراسة : تحددت الدراسة بالحدود الآتية :

1 - **الحدود البشرية :** تحددت الدراسة بالإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم ، ومن كافة إداراتها ومديرياتها وأقسامها .

2 – **الحدود المكانية :** تحددت الدراسة بمركز وزارة التربية والتعليم بكافة كوادرها وأماكن تواجدهم .

3 – **الحدود الزمانية :** تحددت الدراسة بتطبيقها في النصف الثاني من العام الدراسي : 2019/ 2020 م .

4 – **الحدود الموضوعية :** تحددت الدراسة باستجابة أفراد عينتها لفقرات الأداة المطورة لأغراضها .

الدراسات السابقة:

وفي مجال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ، اجري العديد من الدراسات السابقة ، والتي تناولت تطبيق واستخدام معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والتربوية في الأردن وبعض الأقطار العربية :

فقد أجرى الشعار والنجار (2015) دراسة هدفت التعرف إلى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإبداع التكنولوجي في المصارف العاملة في الأردن ، تكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة وعددها (26) مصرفا ، وقد تم اختيارعينة عشوائية طبقية ، بنسبة (50%) من مجتمع الدراسة وعددها (26) وفروعها المنتشرة في كافة أنحاء المملكة ، أشارت النتائج إلى أن مستوى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة من حيث الأهمية النسبية مرتفعا ، وكذلك الإبداع التكنولوجي بأهمية نسبية مرتفعا أيضا ، وأظهرت النتائج أيضا أن هناك أثرا دالا احصائيا لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التكنولوجي ، وأن التخطيط الاستراتيجي الشامل ، ومشاركة وتمكين العاملين ، والتحسين المستمر ، كلها ذات أثر دالا احصائيا في الإبداع التكنولوجي .

في حين أجرت السامرائي (2017) دراسة هدفت إلى بيان أثر استخدام الأساليب الاحصائية على ضمان الجودة في العملية التعليمية في جامعة بغداد ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعة ، وقد تم اختيار (70) إداريا من مركز ضبط الجودة و(130) إداريا من مختلف وحدات وكليات الجامعة ، أشارت النتائج أن هناك أثر ذي دلالة احصائية لمخطط تحليل " باريتو " على ضمان جودة العملية التعليمية بأبعادها : جودة الطالب ، وجودة عضو هيئة التدريس ، وجودة المناهج التعليمية ، ولم يكن هناك فروق تعزى للجنس بين الذكور والإناث في هذا المتغير وأوصت الدرسة بضرورة زيادة الاهتمام بإدارة جودة المنتج وذلك من خلال تنويع أساليب المعالجات الاحصائية في عملية ضبط الجودة ، وضرورة تطوير مهارات العاملين في الجامعة في استخدام الأساليب الاحصائية المستخدمة أيضا .

كما أجرى الشورى وأبو ناصر والأقطش (2018) دراسة هدفت التعرف إلى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات التربية في الجامعات السعودية ، على عينة تكونت من (982) فردا من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئات تدريسية في (12) جامعة سعودية ، أشارت النتائج أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة جاءت مرتفعة على الدرجة الكلية وفي المجالات الفرعية لأداة القياس ،مثل مجال : الموارد البشرية ، وبيئة التعلم ، وتقييم الطلبة ، والموارد المادية ، واستقطاب الهيئات التدريسية ،وكذلك الخطط والبرامج الدراسية ، في حين جاءت مجالات : القبول وشؤون الطلبة ، التخطيط الاستراتيجي ، والحاكمنية الإدارية بدرجة متوسطة .

وأجرى الخوالدة (2019) دراسة هدفت التعرف إلى التحديات التي تواجه تطبيق نظام الرقابة لقياس نظام الجودة الشاملة (أيزو 9001) على مستوى كل من الإدارة المدرسية والعاملين في المدرسة ، ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم تطوير أداة لجمع البيانات ، تم تطبيق أداة الدراسة على عينة تكونت من (80) فردا من مديري المدارس ومساعديهم . أشارت النتائج أن مستوى التحديات التي تواجه نظام الرقابة لقياس الجودة الشاملة في مدارس دولة الكويت من وجهة نظر مديري المدارس جاء بدرجة مرتفعة ، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة احصائيا في مستوى تطبيق نظام الرقابة لقياس نظام الجودة الشاملة تعزى لمتغيري : الجنس ولصالح الإناث ، والخبرة العملية ولصالح أصحاب الخبرة أقل من عشر سنوات .

في حين أجرى الربابعة (2020) دراسة هدفت التعرف إلى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئات التدريس ، على عينة بلغت (150) عضو هيئة تدريس ، ولتحقيق أهداف الدراسة طور االباحث استبانة تكونت ىمن (59) فقرة ممثلة لمجالات معايير إدارة الجودة الشاملة . أشارت النتائج إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات جاءت مرتفعة

للدرجة الكلية ، وهي مرتبة تنازليا بالنسبة للمجالات وذلك على النحو الآتي: المعلومات والتحليل ، واستثمار الموارد البشري ، والجودة في الإنتاج ، والقيادة ، ورضا المستهلك عن المنتج التعليمي .

كما أجريت بعض الدراسات في البيئات الأجنبية ، حيث أجرى " رسل " و " ميللر "

دراسة هدفت التعرف إلى مدى تركيزشركات الصناعات التحويلية في (Russell & Millar, 2015)

في منطقة الكاريبي على السبقيات التنافسية وعناصرها : الجودة ، والمرونة ، والكلفة ، والتسليم ، والابتكار، على عينة تكونت من (60) شركة صناعة تحويلية في (4) بلدان في منطقة الكاريبي ، أشارت النتائج أن منظمات الصناعة التحويلية في الكاريبي تميزت بأسبقيات تنافسية عالية لقاء تطبيقها لجميع استراتيجيات العناصر التنافسية المهمة ، وهي : الجودة الشامية ومعاييرها ، ومرونة الأداء واستيعابه كل ما يستجد في مجال الصناعة ، ووالاقتصاد في الكلفة المنخفضة التي تتناسب مع مستوى الجودة ، والتسليم في الوقت المحدد ، ثم دعم الابتكار، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير قدرات مديري الوحدات الإدارية في هذه الشركات ، لمساعدتهم في اتخاذ قرارات متعلقة بتنافسية مناسبة وقليلة الكلفة ، وتحقق التحكم في الاقتصاد ، وجودة المنتج لهذه الشركات .

دراسة هدفت (Jonah , Orkrnguge &Torsen , 2018) وأجرى "جونة واورنغيغ و تورسن " التعرف إلى تأثير ممارسات استخدام إدارة الجودة الشاملة في النمو التنظيمي والتسويق في " أداما بفرييجز" في نيجريا ، على عينة بلغت (120) فردا من روساء الأقسام والعاملين والمدراء في وحدات التوزيع الصناعية ، أشارت النتائج أن هناك تأثير إيجابي دال احصائيا في تطبيق معايير الجودة الشاملة على النمو التنظيمي للمؤسسة والعاملين فيها من جهة وعلى التسويق من جهة أخرى ، مما انعكس إيجابا في جودة المنتج وزيادة الطلب عليه ، وبالتالي العمل على مضاعفة الانتاج .

دراسة هدفت التعرف إلى أثر (Yeng , Jusoh & Ishak , 2018 كما أجرى " ينغ وجوسه وأيشك (

استخدام معايير الجودة الشاملة في المنتج الفندقي والصناعة الفندقية وبناء القدرة التنافسية السياحية في ماليزيا ، على عينة تكونت من (132) مديرا لفندق سياحي ، بهدف مساعدة أصحاب الفنادق لتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة المناسبة وتقييم هذه الممارسة ، اشارت النتائج إلى أن مستوى استخدام معايير الجودة الشاملة الملائمة للصناعة الفندقية جاء مرتفعا ، وأن تطبيق تلك المعايير في هذه الصناعة قد أسهم في تحسين نوعية الخدمات الفندقية وبالتالي تسويقها عالميا ، ورفد السياحة الماليزية ، بما جعلها وجهة أولى بين جهات السياحة المطلوبة ، وهذا ناتج عن مستوى الرضا الذي أفاد به المستفيدين من هذه الخدمة والصناعة الفندقية.

دراسة هدفت التعرف العلاقة بين إدارة (Jawad Abbas, 2019) في حين أجرى جواد عباس

الجودة الشاملة والأداء الأخضر والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، وأثر هذه الجودة في أداء العاملين ، وذلك من خلال استهداف ست ممارسات لإدارة الجودة الشاملة وأثرها في الأداء الأخضرالمتمثل ب : الاستراتيجيات الخضراء ، والعمليات الخضراء ، وأداء المنتجات الخضراء ، وعلاقة كل ذلك بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تتكون من الأبعاد الآتية : الاجتماعية ، والموظفين (مقدمي الخدمة) ، والمستفيدين من الخدمة ، على عينة بلغت (92) مديرا من مديري شركات التصنيع المتوسطة والكبيرة في الباكستان ، أشارت النتائج أن هناك أثرا إيجابيا لإدارة الجودة الشاملة في الأداء الأخضر ، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية مما يعزز القدرات التنظيمية

للعاملين والإداريين والمدراء ومدراء الوحدات في هذه الشركات ، وبالتالي تحقيق أهداف الأداء الأخضر المتمثل في **الإستراتيجيات** : ، والعمليات ، والمنتجات .

الخلاصة : يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تناولت معاييرإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبخاصة الجامعات ، ودرجة ومدى تطبيقها ومعوقات تطبيقها ولفئات متعددة من العاملين في هذه الجامعات في البيئة الأردنية والعربية واختلاف مدى التطبيق باختلاف مجموعة من المتغيرات ، كالجنس ، والرتبة العلمية ، والخبرة العملية ، والمهؤلات العلمية ، كما تناولت علاقة إدارة الجودة الشاملة ببعض القطاعات المخلفة ، مثل : المستشفيات والفنادق والشركات الصناعية . وجاءت هذه الدراسة لتتناول مستوى استخدام وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية ، من وجهة نظر العاملية الإداريين داخل مركزها ، واختلافها باختلاف المؤهل العلمي والخبرة العملية في مركز الوزارة ، تمهيدا واستعدادا لتطبيقها في المدارس ، وذلك لتحقيق مخرجات تربوية وتعليمية ذات مستوى عال من الجودة والاتقان لتسهم في مواجهة التحديات المعاصرة للمجتمع الأردني ، وانسجاما مع فلسفة التربية والتعليم ومتطلبات العولمة والانفتاح على العالم .

الطريقة والاجراءات :

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية ، والبالغ عددهم (1218) إداريا وإدارية ، يتوزعون على كافة إدارات التعليم ومديرياته ووحداته وأقسامه وشعبه في مركز الوزارة كما تشير احصائيات إدارة الموارد البشرية في الوزارة .

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (292) إداريا وإدارية ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية حيث كان القسم وحدة الاختيار، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيري : المؤهل العلمي والخبرة العملية في الوزارة (داخل الوزارة)، وبنسبة (25%) من حجم المحتمع .

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري : المؤهل العلمي ، والخبرة العملية في الوزارة .

		الخبرة العملية قصيرة	الخبرة العملية متوسطة	الخبرة العملية طويلة	المجموع
المؤهل العلمي	دكتوراة	25	27	28	80
	ماجستير	20	22	25	67
	بكالوريوس	60	20	34	114
	أقل من البكالوريوس	6	15	10	31
المجموع		111	84	97	292

أداة الدراسة :

لغايات جمع البيانات اللازمة لأغراض هذه الدراسة ، فقد تم تطوير استبانة لقياس مستوى استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الإداريين العاملين فيها وداخل مركزها . حيث تم مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة والمقاييس التي استهدفت تطبيق واستخدام معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، مثل : بدرخان(2013) ، والشورى وآخرون (2018) ، وفياض وأحمد (2019) ، حيث تم اشتقاق (36) فقرة تقيس مستوى استخدام هذه المعايير في مركز وزارة التربية والتعليم كما يراها العاملين في هذه الوزارة ، عرضت هذه الفقرات على (8) من المختصين في العلوم الإدارية والإنسانية ، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم ومقترحاتهم ، وتم تعديل صياغة بعض الفقرات ، وحذف (4) فقرات لعدم مناسبتها لموضوع هذه الدراسة ، بحيث أصبح العدد النهائي لمجموع عدد الفقرات (32) ، جميعها مصاغة باتجاه إيجابي ، كما تم حساب معامل صدق البناء الداخلي على العينة الاستطلاعية والبالغة (35) إداريا وإدارية من مجتمع الدراسة وخارج عينتها ، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على الفقرة والدرجة الكلية، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة على الفقرات والدرجة الكلية تراوحت بين(31 .0 – 0.63) ، وهي قيم مناسبة لغراض هذه الدراسة ، مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بصدق بناء داخلي مقبول وأن فقراته تمثل الموضوع المستهدف في هذه الدراسة .

تم التأكد من ثبات الاستبانة بتطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية والبالغة (35) إداريا وإدارية من العاملين في مركز الوزارة من داخل المجتمع وخارج عينتها ، ولمرتين وبفارق زمني بلغ (12) يوما ، حيث بلغ معلمل الثبات وو معامل الارتباط بين مرتي التطبيق (0.83) ، كما تم حساب معامل ثبات الاستقرار الداخل بحساب معادلة " كرونباخ ألفا" على نفس العينة ، حيث بلغ معامل الثبات (0.88) ، وهي قيم مناسبة لأغراض هذه الدراسة . وبالتالي تكون المقياس بالصيغة النهائية من (32) فقرة يجاب عنها باحتمالات الاستجابة الآتية : أوافق بشدة وتأخذ (5) درجات ، وأوافق وتأخذ (4) درجات ، وغير متأكد وتأخذ (3) درجات ، ولا أوافق وتأخذ (2) درجتان ، ولا أوافق بشدة وتأخذ (1) درجة واحدة ، وتراوح مدى الدرجة الكلية ما بين (29) إلى (145) ، كما تم اعتماد درجة القطع لتحديد مستوى الاستخدام : مرتفع ، أو متوسط ، أو منخفض ، وذلك على النحو الآتي :

1 – 2.33 منخفض .

2.34 – 3.67 متوسط .

3.68 – فأعلى مرتفع .

اجراءات الدراسة :

تمت اجراءات الدراسة على النحو الآتي :

1 - تطويرأداة الدراسة (استبانة) وحساب دلالات صدقها وثباتها بالطرق العلمية المناسبة .

2 – تحديد عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمستويات متغيرات هذه الدراسة ، وبالطريقة العشوائية الطبقية حيث بلغت (292) إداريا وإدارية عاملين في مركز الوزارة .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

3 – تطبيق الأداة على (300) إداريا وإدارية، حيث رجع (292) نسخة مكتملة البيانات ، وقد تم تحليل البيانات والإجابة عن الأسئلة بالمعالجة الاحصائية المناسبة ، وعرض النتائج ومناقشتها واشتقاق التوصيات المناسبة .

عرض النتائج ومناقشتها :

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ، والذي ينص : مامستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها ؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لكل فقرة وللدرجة الكلية لأداء أفراد عينة الدراسة لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها ,والجدول (2) يبين ذلك .

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوى للفقرات والدرجة الكلية لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها(ن= 292).

ت	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تعد الوزارة جميع العاملين في مركزها عنصرا من عناصر ضمان الجودة في التعليم	3.25	0.82	متوسط
2	توضح الوزارة معايير الجودة الشاملة لموظفيها	3.29	0.73	متوسط
3	تقوم الوزارة بإجراء تقييم دوري لعملية التعلم والتعليم لكشف الأخطاء	3.24	0.47	متوسط
4	تطبق الوزارة آليات لتطوير معايير الجودة الشاملة	3.22	0.63	متوسط
5	تعمل الوزارة على مراجعة التشريعات المتعلقة بالمساءلة الإدارية	3.14	0.55	متوسط
6	تتخذ الوزارة إجراءات وقائية لمواجهة المشكلات	3.11	0.83	متوسط
7	تقوم الوزارة باستمرار بفحص جودة نوعية الخريج في الثانوية العامة	3.12	0.88	متوسط
8	تقوم وحدة ضبط الجودة بقياس وتقييم أداء العاملين بأساليب حديثة متطورة	3.72	0.78	مرتفع
9	تقوم وحدة ضبط الجودة بتقديم التغذية الراجعة لأداء العاملين في الوزارة	3.45	0.69	متوسط
10	تقوم الوزارة بالإفادة من تجارب الأطراف الأخرى ذات العلاقة في مجال ضبط الجودة	3.38	0.83	متوسط
11	توفر الوزارة المحفزات لمن يساهم في تطوير وتحسين أدائه	2.31	0.81	منخفض
12	تتواصل الوزارة مع قطاعات المجتمع المحلي لتقديم الخدمة المتخصصة لهم	3.34	0.85	متوسط
13	تخطط الوزارة لعمل لقاءات منتظمة مع العاملين بهدف حل المشكلات المتعلقة بجودة التعليم	3.51	0.79	متوسط
14	تفعل الوزارة تشريعاتها لتحسين إنتاجيتها التعليمية	3.49	0.88	متوسط
15	تشرك الوزارة العاملين فيها في تقييم مخرجات العملية التعليمية	3.69	0.73	مرتفع

16	تتضمن الخطط التربوية في الوزارة برامج لتطوير القدرات	3.58	0.69	متوسط
17	تركز الخطط التربوية على التطبيق العلمي للمفاهيم العلمية	3.41	0.77	متوسط
18	تسعى الوزارة لتطوير أساليب التقييم لتحسين جودة الأداء للعاملين	3.69	0.88	مرتفع
19	تحرص الوزارة على تشجيع العاملين فيها للعمل بروح الفريق	3.58	0.83	متوسط
20	تتخذ الوزارة إجراءات وقائية لصيانة المختبرات والأجهزة المختلفة لتحقيق مستويات عالية من الجودة في المخرجات	3.31	0.78	متوسط
21	تحرص الوزارة على تفعيل نظام مكافأت عادل للعاملين فيها	3.33	0.81	متوسط
22	تشجع الوزارة العاملين فيها على المشاركة في مناقشة أسس الجودة الشاملة	2,94	0.83	متوسط
23	تقوم الوزارة بإحداث تغييرات دورية في التنظيم الإداري حسب مصلحة العمل	3.75	0.78	مرتفع
24	تحرص الوزارة على مراجعة المناهج المدرسية لتطويرها في ضوء المستجدات العلمية	3.45	0.77	متوسط
25	تقوم الوزارة بتفويض الصلاحيات للمدراء	3.92	0.85	مرتفع
26	تحرص الوزارة على مراجعة أسس وتعليمات الثانوية العامة بشكل دوري لضمان جودة الخريجين	3.55	.0.82	متوسط
27	تسعى الوزارة لربط مخرجات التعليم بإحتياجات سوق العمل المحلى	3.52	0.85	متوسط
28	تتخذ الوزارة اجراءات آمنة لحفظ البيانات	3.22	0.77	متوسط
29	تحرص الوزارة على اشراك كافة العاملين فيها في إدارة ضبط الجودة الشاملة	3.33	0.84	متوسط
30	تحتفظ وحدة ضبط الجودة في الوزارة بخطط واقعية لتحقيق الأهداف الامة للتربية	3,52	.0.82	متوسط
31	تقوم الوزارة بتحفيز العاملين لإجراء الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة	3.54	0.82	متوسط
32	تقوم وحدة ضبط الجودة بإجراء الدراسات حول تفعيل التعليم	3.44	0.80	متوسط
	الدرجة الكلية	3.51	0.82	متوسط

يتضح من الجدول(2) أن غالبية الفقرات جاءت بمستوى متوسط للدرجة الكلية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.51) وبانحراف معياري بلغ (0.82) ، في حين حصلت الفقرة رقم (11) ، والتي تنص : توفر الوزارة المحفزات لمن يساهم في تطوير وتحسين أدائه، على أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (2.31) ، بانحراف معياري (0.81) وبمستوى منخفض . تلاها الفقرة رقم (22) والتي تنص على : تشجع الوزارة العاملين فيها على المشاركة في مناقشة أسس الجودة الشاملة ، على أقل متوسط حسابي بلغت قيمته (2.94) بانحراف معياري (0.83), و حصلت الفقرة رقم (25) والتي تنص على : تقوم الوزارة بتفويض الصلاحيات للمدراء ورؤساء الأقسام ، على أعلى متوسط حسابي وقيمته (3.92)، بانحراف معياري (0.85), وحصلت الدرجة الكلية لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من خلال تقديرات الإداريين العاملين في مركزها ، على مستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.51) بانحراف معياري (0.82). وهذا يشير إلى أن مستوى تطبيق واستخدام معايير الجودة الشاملة في وزارة التربية وابتعليم لم تصل إلى المستوى المطلوب .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، الذي ينص : مامستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركزها ؟

تشير النتائج إلى أن استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير الجودة الشاملة لم تصل إلى مستوى الطموح فقد جاءت بمستوى المتوسط ، وهذا يشير إلى أن هناك بضع العقبات التي تواجه هذا الاستخدام ، ربما يكون من بينها : عدم قناعة العاملين أو عدم معرفتهم بهذه المعايير، مما يستوجب العمل على تسويق تطبيق المعايير لدى هؤلاء العاملين في مركز الوزارة ، إضافة إلى تفعيل القوانين والتعليمات والأنظمة اللازمة لتطبيق هذه المعاييرمن جهة ، والعمل على متابعة كل جديد في هذا المجال ومراجعة انجازات وحدة ضمان الجودة في الوزارة والتقييم المستمر، وتدريب جميع الأطراف المساهمة في هذا المجال لتغيير قناعاتهم وغرس ثقافة التجديد وقبول التغيير لديهم . ويرى الباحث أن وزارة التربية والتعليم كما أشارت تقديرات العاملين في مركزها : تتحمل الجانب الأكبر في المسؤولية بين الفجوات الموجودة بين الأهداف المنشودة وبين الواقع العملي الفعلي ، وخاصة على المستوى العملي الاجرائي ، فما زالت بعض القيادات التربوية لا تشجع على الابتكار والتجديد ، بل تتبع الممارسات التقليدية والنمطية التي تفرضها طبيعة التنظيم الإداري ، فالتميز والجودة المطلوبة في وزارة التربية والتعليم لم يعد ترفا أو أمرا ثانويا نسعدبه إن تحقق ونأسى عليه إن فقدناه ، بل هو مطلب وضرورة من ضرورات العصر، ومطلبا أساسيا ، فقد أصبح مقوما من مقومات التطوير في أداء المهمات التعليمية المتعددة في هذا العصر ، لذلك فحتى تتحقق الجودة الشاملة والتميز في الأداء ، فلا بد من خلق الحوافز للسعي نحو الأفضل ، والمشاركة في صنع القرارات ، والشعور بالحرية والأمن الوظيفي ، وتوفير الفرص المناسبة للتطوير والارتقاء ، جنبا إلى جنب مع متطلبات العولمة ومواكبة كل ما يستجد في العالم . اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة كل من : وفياض وأحمد (2019)التي تناولت عينات من التربويين والمعلمين في المدارس ، في حين اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الشعار والنجار(2015) التني استهدفتالبنوك والقطاع المصرفي ، ودراسة الشورى وأبوناصر والأقطش(2018) االتي استهدفت الجامعات أيضا ، ودراسة الربابعة (2020) والتي استهدفت الجامعات ، وربما يعود سبب الاختلاف إلى الجهة المستهدفة في هذه الدراسات ، حيث لم تكن مدارس أو وزارة التربية والتعليم ، حيث أن الجامعات أو القطاعات الأخرى هي سباقة في استحداث مراكز الجودة وضمانها .

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني،والذي ينص : هل توجد فروق دالة احصائيا في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزها تعزى للمؤهل العلمي: ، والخبرة العملية في الوزارة والتفاعل بينهما ؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام العاملين في وزارة التربية والتعليم لمعاييرإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين فيي مركز الوزارة حسب مستويات متغيري الخبرة العملية في الوزارة والمؤهل العلمي, والجدول (3)يوضح نتائج ذلك .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

جدول(3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، حسب مستويات متغيري : المؤهل العلمي والخبرة العملية في الوزارة (ن= 292) .

المؤهل العلمي	الخبرة العملية في الوزارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدكتوراة	قصيرة	1.74	0.83
	متوسطة	2.91	0.88
	طويلة	2.88	0.67
	الكل	2.81	0.78
الماجستير	قصيرة	1.94	0.77
	متوسطة	2.97	0.78
	طويلة	3.02	0.68
	الكل	2.92	0.69
البكالوريوس	قصيرة	1.83	0.81
	متوسطة	2.87	0.84
	طويلة	3.11	0.79
	الكل	2.92	0.82
أقل من البكالوريوس	قصيرة	1.97	0.84
	متوسطة	2.84	0.92
	طويلة	2.91	0.93
	الكل	1.99	0.86
الكل	قصيرة	1.89	0.91
	متوسطة	2.72	0.85
	طويلة	2.87	0.92
	الكل	2.31	0.82

يتبين من الجدول (3) وجود اختلاف ظاهري في قيم المتوسطات الحسابية لمستوى وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة لمعايير الجدوة الشاملة من خلال تقديرات الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم ، وذلك حسب مستويات متغيري : المؤهل العلمي والخبرة العملية في الوزارة ، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم إجراء تحليل التباين الثنائي لأثرالمهل العلمي والخبرة العملية في الوزارة، والتفاعل بينهما ، في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، كما يراها الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، والجدول (4)يوضح ذلك .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

(4)جدول

تحليل التباين الثنائي لأثرالمؤهل العلمي و الخبرة العملية في الوزارة، والتفاعل بينهما في مستوى استخداموزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزالوزارة (ن=292) .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	278.198	3	95.733	1.691	0.171
الخبرة العملية	1010.859	2	505.429	8.930	0.000**
المؤهل * الخبرة العملية	1347.085	6	224.514	3.967	0.001**
الخطأ	9791.830	286	34.237		
المجموع	11734.886	280			

** دال احصائيا عند مستوى الدلالة : α<= 0.0(01)

يبين من الجدول (4) ما يلي :

اولا : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام وزارة والتعليم لمعايير دارة الجودة الشاملة من خلال وجهة نظرالإداريين العاملين ، تعزى لأثر المؤهل العلمي ، حيث بلغت قيمة "ف"(1.691) وبمستوى دلالة (0.171) .

ثانيا : وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزالوزارة ، تعزى لأثر الخبرة العملية في مركز الوزارة ، حيث بلغت قيمة "ف"(8.930) وبمستوى دلالة (0.000) . ولمعرفة لمن تعود الفروق تم عمل مقارنات بعدية بطريقة شافيه والجدول (5) يبين ذلك .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

جدول (5)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة شافيه لأثرالخبرة العملية في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزها (ن= 292) .

الخبرة العملية (1)	الخبرة العملية (2)	الفروق بين المتوسطين	مستوى الدلالة
قصيرة	متوسطة	4.5333-	0.013
-	طويلة	3.7581-	0. 027

يتبين من الجدول (5) ما يلي :

- وجود فروق بين ذوي الخبرة العملية القصيرة وبين ذوي الخبرة العملية المتوسطة ولصالح ذوي الخبرة العملية المتوسطة, كما يتبين من جدول المتوسطات الحسابية ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لذوي الخبرة القصيرة (1.89) ، في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي لذوي الخبرة المتوسطة (2.72) .

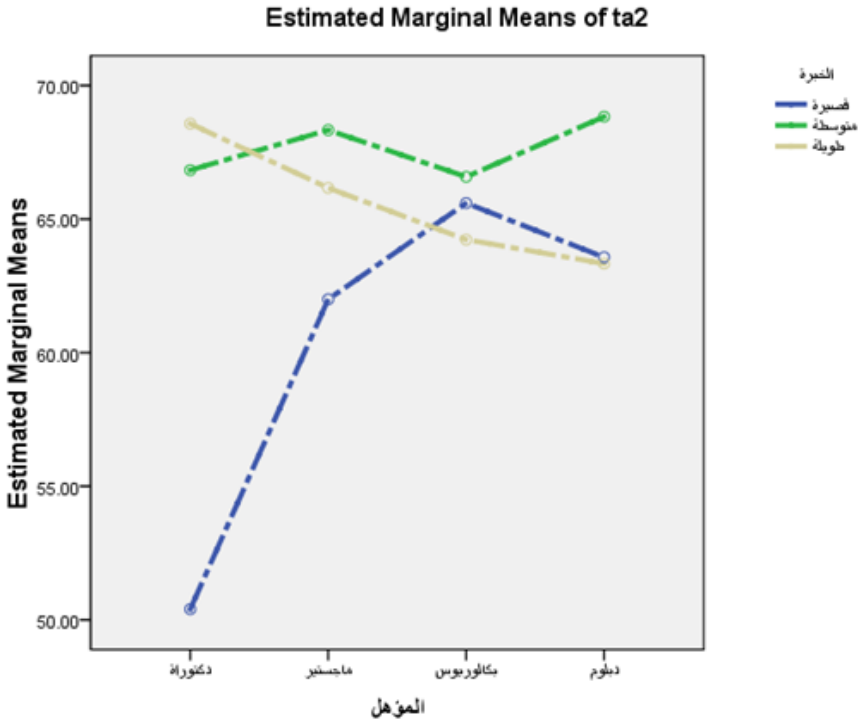
- وجود فروق بين ذوي الخبرة العملية القصيرة وبين ذوي الخبرة العملية الطويلة ولصالح ذوي الخبرة العملية الطويلة, كما يتبين من جدول المتوسطات الحسابية ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لذوي الخبرة القصيرة (1.89) ، في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي لذوي الخبرة الطويلة (2.87). بمعنى أن ذوي الخبرة الطويلة هم الأكثرقدرة في تحديد مستوى استخدام الوزارة لمعايير الجودة الشاملة ، يليهم ذوي الخبرة المتوسطة ، وأقلهم قدرة هم ذوي الخبرة القصيرة .

ثالثا: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعاييرإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزها ، تعزى لأثر التفاعل بين المؤهل العلمي و الخبرة العملية ، والشكل (1) يبين ذلك :

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

شكل(1)

التفاعل بين المؤهل العلمي و الخبرة العملية



يتبين من الشكل (1) ما يلي :

- بالنسبة لحملة درجة الدكتوراة كانت أقل قيمة للمتوسط الحسابي لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، لذوي الخبرة القصيرة ، يليه المتوسط الحسابي لذوي الخبرة المتوسطة، وأعلى قيمة كانت لذوي الخبرة الطويلة .

- بالنسبة لحملة درجة الماجستير كانت أقل قيمة للمتوسط الحسابي لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، لذوي الخبرة القصيرة ، يليه المتوسط الحسابي لذوي الخبرة الطويلة، وأعلى قيمة كانت لذوي الخبرة المتوسطة .

- بالنسبة لحملة درجة البكالوريوس كانت أقل قيمة للمتوسط الحسابي لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، لذوي الخبرة الطويلة يليه المتوسط الحسابي لذوي الخبرة القصيرة، وأعلى قيمة كانت لذوي الخبرة المتوسطة.

- بالنسبة لحملة مؤهل أقل من البكالويوس ، كانت أقل قيمة للمتوسط الحسابي لمستوى استخدام وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة ، من وجهة نظر الإداريين العاملين في مركز الوزارة ، لذوي الخبرة الطويلة ,يليه المتوسط الحسابي لذوي الخبرة القصيرة، وأعلى قيمة كانت لذوي الخبرة المتوسطة .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثاني – البحث الخامس (ص: 90 - 108)
15 – تشرين الثاني – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني،والذي ينص : هل توجد فروق دالة احصائيا في مستوى استخدام وزارة التربية والتعليم الأردنية لمعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرالإداريين العاملين في مركزها تعزى للمؤهل العلمي، والخبرة العملية في الوزارة والتفاعل بينهما ؟

تشير نتائج السؤال الثاني إلى أنه لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى استخدام الإداريين العاملين في مركز وزارة التربية والتعليم لمعايير إدارة الجودة الشاملة تعزى للمؤهل العلمي الذي يحمله هؤلاء الإداريين ، حيث أن تقديرات جميع أفراد عينة الدراسة جاءت متقاربة وضمن المستوى المتوسط ، وهذا يشير إاى أنه مهما كانت مؤهلات الإداريين فإنهم يتلقون تعليمات محددة ، ويكلفون بمسؤوليات محددة ، ويستخدمون التعليمات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة بشكل محدد ، وبالتالي فإن المؤهل العلمي قد يؤثر تأثيرا غير دال احصائيا . أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة العملية في مركز الوزارة فإن هناك فروق ولصالح الإداريين ذوي الخبرة الطويلة ، أولا ثم ذوي الخبرة المتوسطة ثانيا ، والفروقمحدودة جدا وغير دالة احصائيا لذوي الخبرة القصيرة ، حيث أنه كلما زادت الخبرة العملية في مركز الوزارة لدى الإداريين كلما زاد مستوى استخدامهم لمعايير إدارة الجودة الشاملة . أما فيما يتعلق بالتفاعل بين هذين المتغيرين فقد أشارت النتائج إلى أن هناك فروق لصالح حملة درجة الدكتورتة من ذوي الخبرة العملية الطويلة ، ويمكن تفسير ذلك بأن الإداريين الحاصلين على الدكتوراة يكونون حريصين على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ، وهذا يرتبط بمراكزهم الوظيفية المناسبة لهم داخل هذه الوزارة من وجهة نظرهم ، أو لتناسب مستوى طموحاتهم التي ارتفع مستواها بسبب حصولهم على درجة الدكتوراة ، فهم يطمحون في مراكز قيادية أعلى ، وبالتالي يحرصون على تطبيق هذه المعايير من أجل النمو المنهي المناسب لهم ، ويأتي في المرتبة الثانية من يحملون درجة الماجستير والبكالوريوس ومن ذوي الخبرة العملية المتوسطة ، وهذا أمرا منطقيا بمعنى يزداد مستوى استخدام المعايير لدى الإداريين كلما تقدموا في حصولهم على مؤهل علمي متقدم ، وهذا ربما يكون ناتجا عن وجود آمل وطموحات متقدمة من جهة ، وإدراكهم التغييرات والتطورات الجديدة في النظام التربوي ، كونهم تسلسلوا في الوظائف الإدارية أكثر من زملائهم الإداريين ذوي الخبرة القصيرة ، حيث تزداد الدافعية للعمل بازدياد خبرة الفرد واتقانه للعمل الي يحبه وينتمي إليه ، كما أن ذوي الخبرة الطويلة والمتوسطة ممن تمرس في العمل وأتقنه فربما يسعى إلى التميز في عمله وهذا ما يوفره ضبط الجودة وإدارة الجودة الشاملة ، إضافة إلى زيادة المعرفة التي تلزم الفرد في حياته ومن معايير الجودة الشاملة ، مقارنة مع ذوي المؤهل العلمي المنخفض والخبرة العملية القصيرة . اتفقت نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة كل من : والخوالدة (2019) ، وجواد عباس (2019) ، في حين لم تختلف نتائج أيا من الدراسات السابقة ، وهذا يؤكد أن ذوي الخبرة الطويلة هم من يحرصون على تطبيق معايير الجودة الشاملة لإيمانهم بأنها تنعكس في نموهم المهنبي من جهة ، وانتقالهم إلى مراكز متقدمة من جهة أخرى .

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، فإن الباحث يوصي الآتي :

1 - ضرورة عمل مراجعات وتقييم دوري لمستوى الستخدام لمعايير إدارة الجودة الشاملة في وزارة التربية والتعليم (المركز والميدان) من خلال تقديرات العاملين وبإشراف مركز ضبط الجودة في الوزارة .

2 – متابعة كل ما يستجد في مجال إدارة الجودة الشاملة ، وتفعيل التعليمات بصورة مستمرة .

3 – ضرورة تخصيص وتوفير الحوافز والمكافأت لكل من يسهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في أي إدارة أو مديرية أو قسم تربوي .

4 – اجراء دراسة أو أكثر في مجال تطبيق واستخدام معايير الجودة الشاملة في المدارس والميدان تتناول : الامتيازات التي تتحقق من تطبيق هذه المعايير ، أو الصعوبات التي تحد من تفعيل هذا التطبيق سواءا في الوزارة أو في الميدان .

المراجع :

المراجع العربية :

بطاح ، أحمد . (2006) . **قضايا معاصرة في الإدارة التربوية** . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .

الخوالدة ، فالح . (2019) . **إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية للجامعات الأردنية** . أطروحة دكتوراة غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية – الدراسات العليا – عمان الأردن .

دياب ، سهيل رزق . (2009) . معاييرالجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية الفاعلة. **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات** ، ع7 ، 11 – 43 .

الربابعة ، عمر عبد الرحيم . (2020) . درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس . **مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية** ، 31(1) ، 69 – 95 .

السامرائي ، آلاء عبد اللطيف حسن . (2017) . **أثر استخدام السالليب الاحصائية على ضمان جودة العملية التعليمية في جامعة بغداد**. رسالة ماجستير غير منشورة – جامعة عمان العربية للدراسات العليا : عمان .

الشعار ، ابراهيم قاسم والنجار ، فايز . (2015) . تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في في الإبداع التكنولوجي : دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الأردن . **مجلة دراسات : العلوم التربوية – الجامعة الأردنية** ، 42(2) ، 409 – 424 .

الشورى ، محمد أحمد وأبو ناصر، فتحي محمد والأقطش . آلاء يحي .(2018). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات التربية في الجامعات السعودية . **مجلة دراسات / العلوم التربوية** ، الجامعة الأردنية ، 45(1) ، 263 – 279 .

طعيمة ، رشدي أحمد وآخرون . (2006) . **الجودة الشاملة في التعليم**(ط1) . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

عبد الفتاح ، محمود أحمد . (2013) . **إدارة الجودة الشاملة** . القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر .

عزب ، محسن عبدالستار.(2008) . **تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة** . الاسكندرية – مصر : المكتب الجامعي الحديث .

فياض ، ابتسام حسين وأحمد ، مي فيصل . (2019) . تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمدارس بغداد في ضوء معايير بالدريج . **مجلة كلية التربية الأساسية** ، 25(104) ، 1033- 1078 .

المراجع الأجنبية :

Abbas, Jawad. (2019). Impact Of Total Quality Management On Corporate

Green Performance through the Mediating Role of Corporate Social

Responsibility. **Journal of Cleaner Production,** 242, 1- 12.

Bester field, D. H. (2003). **Total Quality Management**. (3rd Ed.). Pearson

Education International, Prentice-Hall.

Jonah, N. Ornguge, I, G & Torsen, E. (2018). The Effect of Total Quality.

Management (TQM) on the Organizational Growth of Adam Beverages:

Marketing Mix Perspective. **International Journal of Science and Research.**

(IJSR). 7 (7), 1096 – 1102.

Goetsch D. L., and Davis S. B. (2000). **Quality Management: Introduction toTotal Quality - Management for Production, Processing and Services**.

(3rd Ed.). Prentice Hall Co.

Competitive priorities of manufacturing5- Russell, S., & Millar, H. (201).

Firms in the Caribbean, **Journal of Business and Management**, 16 (10),

72-82.

Yeng, S. K, Jusoh, M. S & Ishak, N. A. (2018). **THE Impact OF Total Quality**.

Management (TQM) on Competitive Advantage: A Conceptual Mixed Method.

In the Malaysia Luxury Hotel Industry .**Academic of Strategic Management.Journal,** 7 (2), 1- 9.