

دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين

الباحث

جعفر عبد الله محمد شياب

وزارة التربية والتعليم

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم بناء استبانة مكونة من (20) فقرة، بنيت على أساس التعرف على دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية، تم توزيعها على عينة وتكونت من (50) من موظفي وزارة التربية والتعليم الأردنية، وتم اختيارهم بالطريقة المتسيرة، وبعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للبيانات (SPSS) وتم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الاحادي ومعادلة كرونباخ ألفا بالإضافة إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة، وقد عرضت الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص وأشار المحكمون بصلاحيه أداة الدراسة لما وضعت لقياسه فيما بلغ معامل الثبات (87) وهو معامل ثبات جيد يفي بأغراض البحث العلمي، وأظهرت نتائج الدراسة ان دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين كان كبير، وتبين انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات افراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لكل من المتغيرات (طبيعة العمل، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، وكانت اهم التوصيات التي تم التوصل اليها بناء على نتائج الدراسة انه على متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم الاستمرار بالسماح للموظفين بطرح آراءهم في الاجتماعات الوزارية، على وزارة التربية والتعليم الأردنية الاستمرار في تبني النمط الإداري الديمقراطي في تسيير العمل. كلمات المفتاحية: نظام الجودة، ضبط القرارات الإدارية، في وزارة التربية والتعليم الأردنية

Abstract

This study aims to identify the role of the quality system in controlling administrative decisions in the Jordanian Ministry of Education from the point of view of the employees. The quality system in controlling administrative decisions was distributed to a sample that consisted of (50) employees of the Jordanian Ministry of Education, and they were chosen by the easy method. The unilateral variance and the Cronbach's alpha equation in addition to the averages and standard deviations of the paragraphs of the questionnaire. The questionnaire was presented to a number of arbitrators with experience and specialization. The arbitrators indicated the validity of the study tool for what was developed to measure it, with a stability coefficient of (0.92), which is a good stability coefficient that meets the purposes of scientific research, and the results showed The study stated that the role of the quality system in controlling administrative decisions in the Jordanian Ministry of Education from the employees' point of view was significant, and it was found that there are no statistically significant differences when measuring The significance ($\alpha = 0.05$) between the responses of the study sample members about the role of the quality system in controlling administrative decisions in the Jordanian Ministry of Education from the employees' point of view is attributed to each of the variables (gender, years of experience, educational qualification), and the most important recommendations that were reached Based on the results of the study, decision-makers in the Ministry of Education should continue to allow employees to present their opinions in ministerial meetings, and the Jordanian Ministry of Education should continue to adopt the democratic administrative style in the conduct of work.

Keywords: quality system, administrative decision control, in the Jordanian Ministry of Education

مقدمة

يشهد العالم المعاصر اهتماما متزايدا بمعايير الجودة في العمل، وبخاصة في ميادين التربية والتعليم. ويأتي ذلك من اقتناع كامل بان جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب تعلمه، واكتسابه والمستوى المطلوب الوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية بعد أن أضحت الجودة والنوعية معيارا أساسيا في اصدار الأحكام التقويمية يرقى علي الكم ونغمة الحساب (بن فرحات، 2020).

وكنتيجة حتمية الظروف التغير السريع التي تمر بها كافة القطاعات الاجتماعية والاقتصادية برزت الأصوات المنادية بالجودة وفعاليتها، فكانت نقطة تحول هامة عن طريق الإصلاحات التعليمية المرتكزة في أساسها على المبادئ الصحيحة الإدارة الجودة وضمان الجودة من جهة، ومن جهة أخرى مرتكزة على الطاقم أو الفريق المتمتع بخبرة والذي سيتولى قيادة هذه الحركة وهذا التغيير لتحقيق أهداف تحسين الجودة ولاسيما الجامعية منها ومن هنا ظهر مفهوم الحوكمة الذي استخدم في البداية في قطاع الأعمال وانتقل بعد ذلك إلى العديد من المجالات ومنها التعليم (فلاق، 2020).

ويعود تطبيق نظام الجودة على التعليم بالعديد من الفوائد منها الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وارضائهم، اضافة لرفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم الذاتي بصورة أكثر فاعلية، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة سيقبل من بيروقراطية الإدارة إلى حد الكبير، ويتلخص من كثير من إجراءات المتكررة والمتعارضة أحيانا، مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات، أيضا يعمل على ربط أقسام المؤسسة العالية وجعل عملها منسجما، بدلا من نظام إداري منفرد لكل قسم أو إدارة، مما يؤدي إلى انضباطا أكثر، وضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة اختلاف بيناتهم، والمساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة ترسيخ صورة المؤسسة العالية لدى الجميع بالترامها بنظام الجودة في خدماتها (جديدي وعبد المالك، 2019).

وعملية اتخاذ القرارات من العمليات الأساسية في إدارة أي تنظيم، بل هي قلب وجوهر الإدارة نظرا للمكانة التي تحتلها في إدارة المؤسسات، كما وأن فهم السلوك الإداري لأي تنظيم يتم من خلال دراسة كيف تتخذ القرارات في ذلك النظام، وهي تعد المحرك الجهود ونشاطات القوى العاملة كونها تتغلغل في جميع وظائف الإدارة وعناصرها، سواء تحديد الأهداف، أو رسم الخطط اللازمة لتحقيقها، أو تحديد نظم العمل وقواعده واجراءاته، واختيار العاملين ورقابتهم وغيرها من المهمة الإدارية المعروفة كما أنها تشمل جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم الادارية (حسن، 2020).

وقد ذكر أن أساتذة الإدارة وفلاسفتها ينظرون إلى عملية اتخاذ القرار على أنها أهم عنصر له أثر محسوس في عمل وحياة المنظمات ، فاتخاذ القرارات هو جوهر عمل القادة وهو نقطة البدء بالنسبة لجميع الإجراءات وأوجه النشاط والتصرفات ويتطلب من القائمين عليه اتخاذ قرارات مستمرة قد يكون لها تأثيرات سلبية أو إيجابية خطيرة على مستقبل الشباب و بالتالي مستقبل الأمة ، لذلك فإن دراسة هذه العملية تعد من أهم مستلزمات العاملين في هذا المجال ، وقد يتبادر إلى الذهن أن عملية اتخاذ القرار عملية سهلة تتطلب من الفرد فقط الشجاعة لاتخاذها بالتالي الشجاعة لتحمل المسؤولية ، وقد يكون هذا صحيحا في بعض الحالات إلا أن عملية اتخاذ القرار عملية صعبة و تتطلب خطوات دقيقة خلالها اتخاذ القرار على أحسن وجه (القرواني، 2017).

اهمية الدراسة

جاءت اهمية الدراسة في انها اهتمت في موضوع دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين ولما لهذا الموضوع اهمية بالغه في عملية اتخاذ القرارات ،حيث تلقي هذه الدراسة نظرة حول طبيعة نظام الجودة المطبق في وزارة التربية والتعليم وكذلك تعطي الوزارة دافع نحو الاستمرار في ممارسة الجودة او العمل على مضاعفة الجهود المبذولة، كما وانها عملت على تناول نظام الجودة بالشرح والتحليل وكذلك القرارات الادارية، كما يؤمل من هذه الدراسة الخروج بعدد من التوصيات يستفيد منها المختصون في مجال الادارة وكذلك اصحاب القرار في وزارة التربية والتعليم الاردنية بشكل عام، كما وتفيد الباحثون في اثرء دراساتهم في المستقبل وخاص الدراسات التي تتناول موضوعات لها علاقة بالجودة

والقرارات الادارية، كما وتكمن أهمية هذه الدراسة في انها من الدراسات النادرة حيث انها تعد الدراسة الأولى في المنطقة والتي عنيت بموضوع دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية - حسب علم الباحث - وهذا ما ستقوم به الدراسة من تنبيه الباحثين في اجراء مزيد من الدراسات والتي تهتم بالجودة والقرارات الادارية في كافة الوزارات.

مشكلة الدراسة

تأتي مشكلة الدراسة في الاجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين؟
2. هل هناك فرق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير طبيعة العمل؟
3. هل هناك فرق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟
4. هل هناك فرق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

1. التعرف الى دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين.
2. التعرف اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير طبيعة العمل.

3. التعرف اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
4. التعرف اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة نحو دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على الآتية:

الحدود المكانية: وزارة التربية والتعليم الاردنية

الحدود الزمانية: العام الدراسي الأول من العام الدراسي 2021-2022.

حدود بشرية: موظفي وزارة التربية والتعليم

مصطلحات الدراسة

نظام الجودة: الخصائص او الهيئة الكلية للخدمة او المنتج الذي تظهر قدرته في ابع حاجات صريحة واخرى ضمنية وهي تكامل الملامح والخصائص لمنتج او خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة او معروفة ضمنا او هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة والمتوقعة من قبل المستفيد(بن فرحات، 2020). ونظام الجودة يعني التطوير والتحسين المستمرين للعمليات الادارية والتعليمية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الاداء وتقليل الوقت لانجازها، وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات المستفيد لتحقيق رضاه (جديدي وعبد المالك، 2019).

ضبط القرارات: يقصد به عملية اصدار حكم فيما ينبغي فعله في موقف معين من جانب الفرد بعد فحص العديد من البدائل المطروحة للاختيار فيما بينها، فيعني الاختيار من بين البدائل وفقا لمعايير محددة واستجابة لموقف معين او حلا لمشكلة ما (المخاريز، 2018).

الدراسات السابقة

اطلع الباحث على العديد من الدراسات التي عنيت بموضوع الدراسة حيث ذكر أهمها وكان على النحو الآتي:
دراسة الشرجبي (2020)

هدف البحث إلى تحديد معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمينية، ولتحقيق هذا الهدف عمل الباحثان على تحليل الدراسات والأدبيات المتعلقة بالاعتماد الأكاديمي، وكذا تحليل وتصنيف تقارير مجلس الاعتماد الأكاديمي، للخروج بأهم المعوقات. وثم تبويبها تحت أربعة عناوين رئيسية هي: معوقات قيادية منها ضعف كفاءة الإداريين، وكذلك بعض القيادات الأكاديمية، وهيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي، الخوف من التغيير، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات. معوقات تنظيمية منها: تقادم الهياكل الإدارية، والتشبث بقيم وثقافة تنظيمية يصعب الانفكاك منها، الاعتماد على المركزية، وإضعاف دور مجموعات العمل والمجالس، وضعف الثقة في أعضاء هيئة التدريس. معوقات تعليمية ومعرفية منها: التعليم المعتمد على التلقين، والاستظهار، بدلا من التحليل، والاستنتاج، والابتكار، وضعف إدراك مفهوم (التعلم مدى الحياة، والطابع التقليدي الأساليب التدريس، ومعوقات البحث العلمي، وخدمة المجتمع ومنها: انحصار البحث العلمي بغرض الترقية، والتأليف لغرض الكسب المالي، وضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية، وزيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي. وفي نهاية البحث قدم الباحثان مجموعة من التوصيات والخطوات العملية لمعالجة وتفادي المعوقات.
دراسة البلوي (2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف أهداف التعليم الجامعي، إضافة إلى الوقوف على أهم التحديات التي تواجه التعليم الجامعي، وكذلك تعرف طبيعة نظم الجودة الداخلية التربوية والآداب بجامعة تبوك، ومن أهداف الدراسة أيضاً تقييم النظام الداخلي للجودة لكلية التربية والآداب جامعة تبوك، وأخيراً تقديم مقترحات إلى متخذي القرار لتعديل المسار في ضوء نتائج الدراسة. توصلت النتائج إلى: احتل محور القدرة المؤسسية المرتبة الأولى بينما جاء محور فاعلية التعليم في المرتبة الثانية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الثلاث (النوع، الدرجة العلمية، عضوية وحدة الجودة)

مما يشير إلى انتشار الوعي لدى أعضاء هيئة التدريس بأعمال وحدة الجودة، أن أهم نقاط القوة تمثل في: توافر رسالة معلنة، ومعلنة من الكلية، وارتباط أهداف الكلية بأهداف الجامعة، توافر رؤية معلنة، ومعتمدة من الكلية، أن أهم نقاط الضعف تمثل في: ضعف خطة التوعية للنهوض بخدمة المجتمع وتنمية البيئة، ضعف المشاركة في قوافل التنمية الشاملة.

دراسة النجار (2015)

هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات تطبيق معايير الجودة التعليمية في جامعة العلوم والتكنولوجيا، من خلال الرجوع للدراسات السابقة واستعراض ما فيها من معوقات، والرجوع إلى المفاهيم الخاصة بالجودة التعليمية الشاملة، وتم الوصول لمجموعة من المعوقات تم تقسيمها إلى محاور هي: معوقات الأداء في العملية التعليمية، ومعوقات الأداء في البحث العلمي، وفي خدمة المجتمع، وفي الجوانب التنظيمية، ومن ثم ومن خلال استبانة مكونة من 36 عبارة في المجالات السابقة، تم تطبيق الاستبانة على أعضاء هيئة التدريس في خمس كليات هي الهندسة والعلوم الطبية والادارية وتقنية المعلومات والحاسبات وكلية العلوم الانسانية وبلغ عدد العينة 76 فردا وكانت اهم النتائج هي ان اهم المعوقات تتعلق بالبحث العلمي وتليها خدمة المجتمع .

دراسة بوتنج (Boateng,2014)

هدفت إلى توضيح النظام الوطني لضمان الجودة، وتحديد المعوقات التي تواجه النظام الداخلي في بعض مؤسسات التعليم الخاصة بغانا، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبيان على عينة عشوائية قوامها (93) من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة في (9) كليات وجامعة واحدة خاصة، وقد أظهرت النتائج أن أهم العوائق التي تواجه نظام الجودة هو: القرارات الإدارية، وثقافة الجودة، وقلة التدريب والخبرة والتنسيق، وقلة مشاركة الطلبة.

دراسة ماجفت واخرون (Magufu et al,2010)

والتي هدفت إلى التعرف إلى ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بكينيا دراسة حالة على جامعة نيروبي الحكومية، وقد تم استخدام استبيان طبق على عينة عشوائية بسيطة بلغت (75) من مديري الإدارات، و(45) من رؤساء

الأقسام الأكاديمية، وأظهرت النتائج أن أهم التحديات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الشاملة بالجامعة هو: ضعف قدرة المؤسسة الجامعية على تحمل مسؤولية تطبيق الجودة، وتوجيه السلطة والاتصالات ومراجعة نظم الجودة، ومقابلة التغييرات التي تحتاجها الجودة، وإجراء التحسينات في ضوء احتياجات المستفيدين، إضافة إلى توفير الموارد المطلوبة.

دراسة الرفايعة (2019)

هدفت الدراسة الحالية تعرف العوامل المؤثرة في صناعة القرار واتخاذ لدى مديري المدارس في الريف الأردني. ودرجة تأثر استجابات المستجيبين بمتغيرات كل من الجنس والوظيفة والخبرة العملية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من 26 فقرة موزعة على أربعة أبعاد، وزعت على عينة مكونة من 185 فردة من المعلمين والمديرين التابعين لمجتمع الدراسة للعام الدراسي 2018 - 2019. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع درجة تأثير كل من العوامل الشخصية، والإنسانية، والتنظيمية والإدارية في صناعة القرار واتخاذ لدى مديري المدارس في الريف الأردني، وتوسط درجة تأثير العوامل البيئية والاجتماعية، كما أظهرت أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتغير الوظيفة.

دراسة هارت، وولتر (Hart, Walter. 2018)

هدفت تعرف العوامل والعمليات التي تؤثر في القرارات التي يصدرها مشرفو المدارس عند مواجهتهم للمعضلات المهنية، وهل تكون عقلانية أم حدسية؟ واستخدم فيها منهج البحث الكيفية النوعي، وأجرى مقابلات 13 مديرة من مديري المدارس في المنطقة الجنوبية الشرقية من الولايات المتحدة الأمريكية، لمعرفة العوامل التي أثرت في قراراتهم، ومدى استخدامهم للقرار العقلاني أو الحدسي، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة، أن قرارات المشرفين كانت تتأثر باعتقادهم وإيمانهم بضرورة تغليب مصلحة الطلاب، وكانت قراراتهم تتأثر بتصوراتهم وتوقعاتهم حول قبول المجتمع لهذه القرارات، كما أنها تتأثر برأي المستشارين الذين يتقون فيهم.

دراسة الجهني (2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة قادة المدارس لأساليب اتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية، والكشف عن أثر بعض المتغيرات في تقديرات قادة المدارس للأسلوب المتبع في اتخاذ القرارات أثناء الأزمات المدرسية، كذلك إلى التعرف على أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات الملائمة في إدارة الأزمات المدرسية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع قادة مدارس التعليم العام في المدارس التابعة لإدارة التعليم بمحافظة ينبع. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، بعد اختبارات الصدق والثبات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع ممارسة قادة المدارس لأساليب اتخاذ القرارات في اتخاذ الأزمات المدرسية جاء إجمالاً بدرجة كبيرة؛ وأنهم يمارسون الأساليب التقليدية عند اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات المدرسية بنسبة بلغت 50%، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين قادة المدارس في مستوى ممارستهم لأساليب اتخاذ القرار في مواجهة الأزمات المدرسية تعزى لمتغيرات: (التخصص الدراسي، والخبرة في مجال الإدارة المدرسية، والمرحلة الدراسية)، لأن أساليب تطوير كفاءة قادة المدارس على اتخاذ القرارات اللازمة لإدارة الأزمات المدرسية حصلت إجمالاً على مستوى استجابة موفق بشدة. وفي ضوء النتائج، تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات لقائدي المدارس، ومشرفي الإدارة المدرسية، وإدارات التعليم، واقتراح بعض الدراسات المستقبلية.

دراسة الابراهيم (2016)

هدفت الدراسة التعرف على درجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدي مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون، والتعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية) على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتطوير استبانة مكونة من (36) فقرة موزعة على ستة مجالات، تم التأكد من صدقها وثباتها حيث بلغ معامل الثبات للأداة ككل (0.87)، وقد تم توزيع (51) استبانة، أعيد منها (47) حيث كانت صالحة لأغراض التحليل، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أ. بلغ المتوسط الحسابي لأداة قياس

درجة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون (3.52) وبانحراف معياري (0.97) وبدرجة فاعلية (عالية). ب. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لأثر الجنس، وجاءت الفروق لصالح الذكور. ت. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لأثر المؤهل العلمي، وجاءت الفروق لصالح المؤهل العلمي الدراسات العليا. ث. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لأثر الخبرة. وبناء على نتائج الدراسة أوصي الباحثان بضرورة توفير جو ومناخ ملائم للمدراء يسمح بتعزيز تطبيق عملية اتخاذ القرارات، من خلال إعادة النظر في نظام البرامج التدريبية التي تقدم لهم لتوفير الخبرة الكافية لديهم في عملية اتخاذ القرارات، والقيام بدراسات أخرى حول المعوقات والمشكلات التي تقف في طريق عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة أولورونسولا وأليمي (Olorunsola & Olayemi, 2011)

التعرف إلى مدى مشاركة المعلمين في عملية صنع القرار في المدارس الثانوية في ولاية إيكيتي في نيجيريا، إضافة إلى معرفة إذا كانت خصائص المعلم ترابط بمدى مشاركته في عملية صنع القرار، وقد تكونت عينة الدراسة من معلمي المدارس الثانوية في ولاية إيكيتي في نيجيريا، بلغ عددهم (200) معلم من مختلف المدارس الثانوية في هذه المنطقة اختيروا بالطريقة الطبقيّة العشوائية. إذ تم استخدام استبانة للوصول إلى نتائج هذه الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في تفاعل المعلمين والمعلمات في صنع القرار، وأن المعلمين هم أكثر انخراطاً في عملية صنع القرار، وأن المعلمين كبار السن هم أكثر مشاركة في اتخاذ القرار داخل المدارس، وأن المؤهل العلمي وسنوات الخبرة لدى المعلم لم تكن العقبات التي تحول دون مشاركتهم في عمليات صنع القرار.

منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية، ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك

بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء الجدل الذي يتضمنه متن البحث، مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في وزارة التربية والتعليم الأردنية حيث تم اختيار منهم عينة متسيره قوامها (56) موظف، تم توزيع عليهم استبانته استرد منها (50) استبانة صالحة للتحليل، والجدول الاتي يوضح خصائص عينة الدراسة :

جدول (1) خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغيرات	فئات ومستويات المتغيران	الحجم	نسبتها المئوية
طبيعة العمل	اداري	31	62.0
	اكاديمي	19	38.0
	المجموع	50	100.0
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	6	12.0
	من 5-اقل من 10 سنوات	14	28.0
	من 10-15 سنة	17	34.0
	اكثر من 15 سنة	13	26.0
	المجموع	50	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم عالي فأقل	14	30
	ماجستير	20	40.0
	دكتوراه	15	30.0
	الكلية	50	100.0

أداة الدراسة :

عمل الباحث على تطوير أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة مكونه من (20) فقرة ، وقد تم تطويرها وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد ، وأعطيت الأوزان لل فقرات كما يأتي: موافق بشدة: 5، وموافق: 4، ومحايد: 3 وغير موافق: 2، وغير موافق إطلاقاً: 1.

صدق الأداة:

من أجل التحقق من صدق الأداة قام الباحث بعرضها على عدد من المحكمين والمختصين في الادارة العامة، فعملوا على ابداء آرائهم حول موضوع الاستبانة وتقديم

المقترحات المناسبة، حيث تم اقتراح حذف فقرتين منها فأصبحت بصورتها النهائية مكونه (20) فقرة، وبناءً على ذلك فإن الأداة تتمتع بصدق المحتوى.

ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات قام الباحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ فقد بلغ معامل الثبات (0.91) وهذه القيم التي تم التوصل إليها لمعاملات الثبات مناسبة وتفي بغرض الدراسة.

إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق مجموعه من الخطوات حيث كان أولها إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية، ومن قم العمل على تحديد أفراد مجتمع الدراسة، وكذلك اختيار عينة الدراسة، وتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، ومن ثم تفرغ البيانات وإدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث مجموعه من المعالجات الإحصائية تمثلت في التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعادلة كرونباخ ألفا، وواختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي.

نتائج أسئلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث استبانة مؤلفة من (20) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (50) من موظفي وزارة التربية والتعليم، ومن اجل تفسير النتائج استخدم الباحث المتوسطات الحسابية التالية: (اقل من 2.5 درجة تطبيق قليلة، 2.5-3.5 درجة تطبيق متوسطة، أكبر من 3.5 درجة تطبيق كبيرة).

السؤال الأول: ما دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين؟
ومن أجل الإجابة عن السؤال السابق تم التوصل الى المتوسطات الحسابية وكذلك الانحراف المعياري لكافة فقرات الأداة، كما موضح في الجدول (2):

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	10	4.59	0.69	كبيرة
2.	3	4.56	0.50	كبيرة
3.	4	4.54	0.50	كبيرة
4.	13	4.32	0.52	كبيرة
5.	14	4.28	0.50	كبيرة
6.	15	4.27	0.50	كبيرة
7.	16	4.26	0.67	كبيرة
8.	17	4.25	0.55	كبيرة
9.	19	4.24	0.52	كبيرة
10.	18	4.23	0.45	كبيرة
11.	9	4.21	0.53	كبيرة
12.	20	4.20	0.49	كبيرة
13.	2	4.14	0.67	كبيرة
14.	1	4.12	0.55	كبيرة
15.	12	4.10	0.65	كبيرة
16.	6	4.06	0.65	كبيرة
17.	8	3.99	0.68	كبيرة
18.	5	3.98	0.52	كبيرة
19.	11	3.97	0.45	كبيرة
20.	7	3.92	0.45	كبيرة
		4.22	0.27	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول السابق أن دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين كان كبيرة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (4.59) إلى (3.92)، وبالنسبة للدرجة الكلية الخاصة بدور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر

الموظفين فقد كانت كبيرة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (4.22)، وتشير هذه النتيجة إلى أن دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين كبيرة.

السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير الجنس؟

ومن أجل الاجابة على هذا السؤال والمتعلقة بمتغير الجنس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك،

الجدول (3) نتائج اختبار (ت) للعينات لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير الجنس

المتغير	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	31	4.1989	0.26673	-0.805	0.42
	انثى	19	4.2632	0.28499		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.42) حيث ان هذا القيمة اكبر من (0.05) وتعني هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير الجنس.

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط

القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

ومن أجل الاجابة على هذا السؤال و المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة فقد استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي.

الجدول (4) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.172	3	0.057	0.759	0.523
	داخل المجموعات	3.473	46	0.076		
	المجموع	3.645	49			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.49) وهذه القيمة أكبر من (0,05) وتؤكد هذه النتيجة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة

السؤال الرابع: هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

ومن أجل الاجابة على هذا السؤال و المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي فقد استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي.

الجدول (5) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0.111	3	0.037	0.483	0.696
	داخل المجموعات	3.534	46	0.077		
	المجموع	3.645	49			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.69) وهذه القيمة اكبر من (0,05) وتؤكد هذه النتيجة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور نظام الجودة في ضبط القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات

- وبناء على نتائج الدراسة توصلت هذه مجموعه من التوصيات وهي :
1. على متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم الاستمرار بالسماح للموظفين بطرح آراءهم في الاجتماعات الوزارية.
 2. على وزارة التربية والتعليم الأردنية الاستمرار في تبني النمط الإداري الديمقراطي في تسيير العمل.
 3. استمرار وزارة التربية والتعليم في مراعاة الواقعية في اتخاذ القرارات الادارية
 4. على الوزارة اشراك موظفيها في اتخاذ القرارات من أجل تبنيها والعمل على تنفيذها.
 5. على الوزارة القيام باشراك كافة الموظفين في اتخاذ القرارات
 6. على الوزارة توفير انماط ادارية تحفز الابداع.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- الابراهيم، رزق (2016). فاعلية عملية اتخاذ القرارات الادارية لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في محافظة عجلون. مجلة كلية التربية جامعة المنصورة. 2(62). 85-60.
- البلوي، جميلة (2019). دراسة تقييمية لنظام الجودة الداخلية لكلية التربية والآداب بجامعة تبوك. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. 1(6). 65-49.
- بن فرحات، سعيد (2020). معايير الجودة الشاملة في التعليم. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. 1(10). 417-395.
- جديدي، سيف الدين وعبد المالك، عبد العزيز (2019). تطبيق معايير نظام ادارة الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة ميدانية بمختلف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. مجلة دراسات نفسية وتربوية. 2(12). 111-94.
- الجهني، عبد الله (2018). اساليب تطوير كفاءة المدارس على اتخاذ القرارات في ادارة الازمات المدرسية. رسالة التربية وعلم النفس. 1(60). 64-45.
- حسن، حنين (2020). فاعلية اتخاذ القرارات الادارية لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بادارة الازمات من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
- الرفايعة، عمر (2019). العوامل المؤثرة في صناعة القرار واتخاذ له لدى مديري المدارس في الريف الاردني. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس. 4(43). 57-18.
- الشرجبي، عبد الرحمن (2020). معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في الجامعات اليمينية. مجلة جامعة الناصر. 8 (16). 69-39.
- فلاق، محمد (2020). تطبيق آليات الحوكمة الجامعية كأداة لضمان جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية "جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف) انموذجا". المجلة العربية للابحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية. 4(12). 391-378.

- القرواني، خالد (2017). درجة اسهام المعلمين والمعلمات في صناعة القرارات في مدارس محافظة سلفيت من وجهة نظرهم. مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات التربوية والنفسية. (20)6. 295-275.
- المخاريز، لافي (2018). درجة فاعلية المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية من وجهة نظر معلمي محافظة المرق. دراسات العلوم التربوية. (45)2. 134-125.
- النجار، فهان (2015) تطبيق معايير الجودة التعليمية في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. (21)8. 66-43.

المراجع الاجنبية

- Boateng, J. (2014). Barriers to Internal Quality Assurance in Ghanaian Private Tertiary Institutions. Research on Humanities and Social Sciences, 4(2), 1-9.
- Hart, Walter H. (2018). Rational or Intuitive? Factors and Processes Affecting School Superintendents' Decisions When Facing Professional Dilemmas. Educational Leadership and Administration: Teaching and Program Development, v29 n1 p14-25 Mar 2018.
- Magutu, P. O., Mbeche, I. M., Nyaoga, R. B., Nyamwange, O., Onger, R. N., & Ogoro, T. (2010). Quality management practices in Kenyan educational institutions: The case of the University of Nairobi. African Journal of Business and Management, 1(1), 14-28.
- Olorunsola, E. and Olayemi A. (2011) Teacher participation in decision-making process in secondary schools in Ekiti State, Nigeria, International Journal of Education Administration and Policy Studies. 3(6), 8-78.

