

The impact of the implementation of the quality system (9001) in controlling administrative, financial and logistical matters in the Ministry of Education – An applied study on education in the southern Jordan Valley –

Rakan Atef Al-Dalain

Southern Jordan Valley Education || Ministry of Education || Jordan

Abstract: The aim of the current research is to reveal the impact of the application of the quality system (9001) in controlling administrative, financial and supplies matters in the Ministry of Education, an applied study in the Directorate of Education of the Southern Jordan Valley, and to achieve the objectives of the research, the descriptive analytical method was used, and a questionnaire was developed to collect data from the study sample which consisted of (130) male and female employees working in the Directorate of Education of the Southern Jordan Valley. The research reached a set of results, the most important of which are: the level of apply the quality system came at a high degree with a means of (3.84), and the degree of controlling administrative matters was high with a means of (4.47), and the degree of controlling financial matters was high with a means of (4.26), and the degree of controlling necessary matters was high with a means of (4.09). In addition, there is a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) between the application of the quality system (9001) in all its dimensions (administrative responsibility, procurement, document control, and control of quality records) in controlling administrative and financial, and supplies matters in the Directorate of Education of the Southern Jordan Valley. Based on the results reached, the research recommended the need to constantly develop and update the quality system in line with the quality standards (9001) due to its clear impact on improving the performance of the Directorate of Education in the Southern Jordan Valley and its employees, and working to embody the standards and principles of the quality system (9001) in the organizational culture of the Directorate of Education of the Southern Jordan Valley, so that it becomes a major feature of the organizational culture axis and a fundamental pillar for the success of its performance and achievement of its objectives.

Keywords: Quality System (9001), administrative matters, financial matters, necessities, Jordanian Ministry of Education.

أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية في وزارة التربية والتعليم – دراسة تطبيقية تربوية الأغوار الجنوبية –

راكان عاطف الضلاعين

تربية الأغوار الجنوبية || وزارة التربية والتعليم || الأردن

المستخلص: هدف البحث الحالي للكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية في وزارة التربية والتعليم، دراسة تطبيقية في مديرية تربية الأغوار الجنوبية، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تكونت من (130) موظفًا وموظفة من العاملين في مديرية تربية والتعليم الأغوار الجنوبية، وقد توصل البحث لمجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى تطبيق نظام الجودة جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ

(3.84)، كما أن درجة ضبط الأمور الإدارية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (4.47)، ودرجة ضبط الأمور المالية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (4.26). ودرجة ضبط الأمور اللوازمية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (4.09)، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية، والمالية، واللوازمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية)، وبالاعتماد على ما تم التوصل إليه من نتائج، أوصى البحث بضرورة تطوير وتحديث نظام الجودة باستمرار بما يتلاءم مع معايير الجودة (9001) وذلك لأثرها الواضح في تحسين أداء مديرية التربية والتعليم في الأغوار الجنوبية والعاملين فيها، والعمل على تجسيد معايير ومبادئ نظام الجودة (9001) في الثقافة التنظيمية لمديرية تربية وتعليم الأغوار الجنوبية، بحيث تصبح سمة رئيسية لمحور الثقافة التنظيمية وركيزة أساسية لإنجاح أداؤها وتحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: نظام الجودة (9001)، الأمور الإدارية، الأمور المالية، الأمور اللوازمية، وزارة التربية والتعليم الأردنية.

1- المقدمة.

برزت العديد من المصطلحات الإدارية في العصر الحديث التي نالت اهتمام العديد من الباحثين ومن أهم هذه المصطلحات ما يُعرف بمصطلح الجودة، وقد ظهر هذا المصطلح بدايةً في منظمات الأعمال المختلفة، حيث ظهرت معه العديد من المبررات الملزمة لتطبيق معايير ومبادئه في المنظمات المختلفة على اعتبار أن التطبيق الفعلي لمفهوم الجودة سيؤثر بشكل ايجابي في تحسين عمليات المنظمة المتنوعة (مدخلات، ومعالجة، ومخرجات) (Besterfield, 2003).

ونظرًا لأهمية وفاعلية معايير الجودة فقد سعت معظم دول العالم لتطبيق هذه المبادئ على كافة الأصعدة والمجالات وفي مختلف المؤسسات وعلى رأسها المؤسسات التربوية، وذلك لأثارها الإيجابية المتعددة عند استخدامها كنهج إداري فعّال، فقد أشار موسى (2015) إلى أن تطبيق مبادئ الجودة في المؤسسات التربوية يُسهم بتطوير أداء هذه المؤسسات وارتقاءها خصوصًا في ظل تردي الجودة التعليمية وزيادة معدلات البطالة.

كما أن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التربوية يسهم بشكل كبير في تطوير وضبط العملية الإدارية التربوية في هذه المؤسسات، حيث إن نظام الجودة يسهم بتحديد مسؤوليات عناصر العملية التعليمية بشكل أكثر دقة ووضوح، بالإضافة إلى إسهامه في تحسين الكفاءات الإدارية سواء للإداريين أو المعلمين، وتعزيز مستوى أدائهم، وزيادة مستوى التعاون والثقة بين المؤسسة التربوية والمجتمع المحيط بها، كما أنها تعمل على الارتقاء بمستوى الطلبة في كافة المجالات الجسمانية، والعقلية، والاجتماعية، والنفسية (السعيدية، 2017).

ويُعتبر مصطلح الجودة في المجال التربوي عن عملية تحسين مستوى الخدمات التي يقدمها الكادر الإداري والتدريسي للطلبة بما يتلاءم مع متطلبات المجتمع، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من المعايير والمبادئ التربوية والتعليمية اللازمة لتحسين ورفع كفاءة مستوى هذه الخدمات، لذلك فإن الجودة في المجال التربوي تُمثل فلسفة ترتكز على مجموعة من العناصر والمبادئ التي تتوظف فيما بينها من خلال إشراك جميع العاملين الإداريين والموظفين وأفراد المجتمع من أجل خلق ثقافة تنظيمية قادرة على تفعيل معايير الجودة والاستفادة منها بكل كفاءة وفاعلية (بكر، 2018).

وفي الأردن سعت وزارة التربية والتعليم ومنذ بداية القرن الحالي إلى تطبيق الجودة الشاملة في كافة مؤسساتها التربوية وذلك من أجل تحسين مستوى العملية التعليمية التعلمية، وقد حصلت وزارة التربية والتعليم على شهادة الايزو (9001) للمرة الأولى عام (2014) وذلك نتيجة الانطلاقة الجديدة والحركة النشطة والاستراتيجية الشاملة والمتكاملة التي شهدتها وزارة التربية والتعليم من بداية الألفية الحالية (وزارة التربية والتعليم، 2004).

بناء على ما تم مناقشته، فإن نظام الجودة يعتبر نظام استراتيجي شامل ومتكامل حيث أنه يهتم بكافة العناصر الفاعلة في المؤسسة التربوية، فهو يسعى لإيجاد استراتيجية شاملة تغطي كافة جوانب العملية التعليمية التعليمية، سواء العمليات المتعلقة بالأمر الإداري أو المالية أو اللوازية، لذلك فإنه من الضروري التأكد من مدى فاعلية هذا النظام ودرجة تأثيره على كافة عناصر المؤسسة التربوية، وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية في وزارة التربية والتعليم الأردنية.

مشكلة البحث

يُعد التعليم اللبنة الأساسية لبناء الحضارات وتطور الأمم وقيمها لما له من أثر بالغ في توسيع مدارك وأفق الأفراد، لذلك فإن الاهتمام بجودة التعليم يُمثل أهمية قصوى وتحدي رئيسي للمؤسسات التربوية لما يتطلبه هذا الموضوع من إجراء تحسينات على كافة عناصر العملية التعليمية من خلال تزويدهم بالكفايات والمهارات اللازمة لتحسين مقدرتهم على التعامل مع كافة معطيات الحياة، وهو ما لا يمكن أن يتم إلا من خلال تجويد العملية التعليمية (Kim, Kumar & Kumar, 2011).

وقد أشارت العديد من الدراسات (العدوان والعدوان، 2018؛ السعيدية، 2017؛ الحلو وتعرايت، 2020) إلى أن تطبيق الجودة في المؤسسات التربوية يسهم بشكل كبير في ترقية وتطوير وضبط النظام التربوي بجميع عناصره الإدارية، والتعليمية، والمالية وذلك من خلال تحسين كفايات كافة العاملين في الميدان التربوي، وتحديد المسؤوليات الموكلة إليهم بدقة وكفاءة، وزيادة مستوى التكامل والترابط بين الإداريين والمعلمين للعمل بروح الفريق الواحد. ومن خلال عمل الباحث كرئيس لقسم الرقابة الداخلية في تربية الأغوار الجنوبية لاحظ أن هناك تذبذب بدرجة تطبيق نظام الجودة (9001)، خصوصاً فيما يتعلق في ضبط وتطوير النظام الإداري التربوي، بالإضافة إلى عدم وجود معرفة شاملة لدى بعض الموظفين حول آلية تنفيذ نظام الجودة ودوره في ضبط الأمور الإدارية، واللوازية، والمالية، كل هذا فيه ما حفز الباحث لمحاولة الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية في مديرية تربية الأغوار الجنوبية، من خلال ما سبق تنحصر مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية)؟

فرضيات البحث

يسعى البحث لاختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).
- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور المالية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور اللوازمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

أهداف البحث

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).
- 2- الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور المالية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).
- 3- الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور اللوازمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

أهمية البحث

تنبثق أهمية البحث من خلال:

- الأهمية النظرية، وتمثل في:
 1. الكشف عن أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازمية في وزارة التربية والتعليم، مما يسهم بتعزيز المعرفة النظرية حول مفهوم نظام الجودة (9001) ودوره في تحسين أداء المؤسسات التربوية.
 2. ندرة الدراسات التي تناولت أثر تطبيق نظام الجودة (9001) في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازمية في المؤسسات التربوية (في حدود علم الباحث).
 3. تناول موضوع ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازمية في وزارة التربية والتعليم، والتي تعتبر من العناصر الرئيسة في تحقيق أهداف العملية التعليمية التعلمية.
- الأهمية التطبيقية، وتمثل في:
 1. إفادتها لصناع القرار في وزارة التربية والتعليم الأردنية في كيفية تطبيق نظام إدارة جودة شامل ومتكامل يُعزز ويتطور من مستوى أداء المؤسسات التربوية.
 2. إفادتها لمديرية التخطيط التربوي وضبط الجودة من خلال إسهامها في ضبط المخرجات التعليمية بما يتلاءم مع مستقبل العملية التعليمية في المملكة.
 3. إفادتها للباحثين والمتخصصين في مجال نظام الجودة في المؤسسات التربوية، حيث تعتبر هذه الدراسة مرجعاً للدراسات المتعلقة بنظام الجودة.

مصطلحات البحث

يتضمن البحث المصطلحات التالية:

- نظام الجودة (9001): مجموعة من المعايير والمبادئ والفعاليات والأنشطة التي تسمح للمؤسسات بتوجيه ومراقبة أدائها فيما يختص بالجودة، وذلك من خلال رسم سياسة الجودة، وتحديد أهدافها، والقيام بالتخطيط لتطبيق الجودة بشكل فعلي، والعمل على تطويرها والارتقاء بها (Cheung & Yipping, 2008).
- ويعرف إجرائيًا بأنه: " نظام الجودة (9001) المُطبق في وزارة التربية والتعليم الأردنية، والمعمول به منذ عام (2004).
- الأمور الإدارية: تُمثل كافة الأعمال ذات العلاقة بالنظام الإداري في المؤسسة، والمتعلقة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمراقبة، وآلية تطبيقها، وإدارة ومراقبة شؤون المؤسسة بغض النظر عن طبيعة عملها، وهيكل المؤسسة، وحجمها، حيث تتمثل في تهيئة بيئة الأعمال والمحافظة عليها من خلال عمل أعضاء المؤسسة بروح الفريق وإنجاز الأهداف بفاعلية وكفاءة (Bhuiyan & Alam, 2005).
- وتعرف إجرائيًا على أنها: " كافة الأنشطة الإدارية التي تنفذها وزارة التربية والتعليم الأردنية، كتحديد مسؤوليات الإدارة الرئيسية والفرعية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية، والإجراءات والسياسات المتخذة إداريًا لتطوير وتحسين أداء المؤسسة التربوية، والخطط الإدارية المرسومة للارتقاء بالعمل الإداري فيها.
- الأمور المالية: تُمثل كافة الأعمال المتعلقة بتسخير الموارد المالية للمؤسسة بما يتلاءم مع احتياجاتها ومتطلباتها والوضع المالي بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف التنظيمية (السعود، 2009).
- وتعرف إجرائيًا بأنها: " كافة المهام ذات الطابع المالي التي تقوم بها وزارة التربية والتعليم الأردنية، سواء فيما يتعلق بصرف رواتب ومكافآت للعاملين في الوزارة أو فيما يتعلق بشراء خدمات معينة.
- الأمور اللوازمية: تُمثل جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة والمتعلقة بتسخير الموارد المادية للمؤسسة سواء من خلال شراء ما تحتاجه من أدوات أو باستخدام ما تمتلكه من موارد بكفاءة وفعالية (بدح وحوامدة، 2013).
- وتعرف إجرائيًا بأنها: "كافة المهام المتعلقة بكيفية استخدام ما تمتلكه وزارة التربية والتعليم الأردنية من أدوات وموارد واستغلالها بأفضل شكل".

حدود البحث

يتحدد البحث بالحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على نظام الجودة (9001) والأمور الإدارية، والمالية، واللوازمية في مديرية تربية الأغوار الجنوبية.
- الحدود البشرية: العاملين في مديرية تربية الأغوار الجنوبية والمدارس التابعة لها.
- الحدود المكانية: لواء الأغوار الجنوبية، محافظة الكرك، الأردن.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (2021/2020).

2- الدراسات السابقة.

- يتضمن هذا القسم عرض لمجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية سواء في المؤسسات التربوية أو غير التربوية، وقد تم ترتيب هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم، كما يلي:
- قام الحلو وعرابت (2020) بدراسة هدفت إلى معرفة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية المغربية وتحديد أهم المعوقات التي تحول دون نجاحها، ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى الثانويتين الإعداديتين (الانبعاث ويعقوب المنصور) التابعتين للمديرية الإقليمية بمنطقة طنجة، وتم

استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تم توزيع استمارتين، الأولى موجهة لأطر الإدارة التربوية والثانية موجهة للأساتذة، وتتضمن هاتين الاستمارتين أسئلة متعلقة بواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وصعوبات ومعيقات تطبيقها، وبلغت عينة الدراسة (220) فردًا، وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسستين المذكورتين تجدان صعوبات كثيرة في تطبيق معايير الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة بأن المعيقات الرئيسية للتطبيق تتمثل في محدودية الموارد، وغياب التكوين والتكوين المستمر في موضوع الجودة، وغياب التحفيز المادي والمعنوي، وضعف التهيئة المجتمعية.

- أجرى العدوان والعدوان (2018) دراسة هدفت التعرف إلى درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة وزعت على عينة الدراسة التي تم اختيارها عشوائيًا وتضمنت (253) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت بدرجة متوسطة.

- قامت السعيدية (2017) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق نظام إدارة الجودة في أداء المديرين المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة تكونت من (43) فقرة. وزعت على عينة الدراسة التي بلغت (162) موظفًا في مديرتي (التخطيط والشؤون الإدارية) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها أن درجة تطبيق نظام إدارة الجودة في أداء المديرين العامة المطبقة للنظام في وزارة التربية والتعليم كانت بين عالية جدا ومتوسطة، حيث حصل محور طبيعة نظام إدارة الجودة على أعلى درجة موافقة، أما محور تحقيق المنتج / الخدمة فحصل على أدنى متوسط حسابي بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج أيضا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير النوع نحو تطبيق النظام، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند وفقا لمتغير المؤهل العلمي في محور القياس والتحليل والتحسين ولصالح أصحاب المؤهل العلمي العالي.

- أجرى موسى (2015) دراسة هدفت إلى معرفة أثر تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) على تحسين الأداء المؤسسي بهيئة الجمارك السودانية وذلك من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيقها لنظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي، وبيان درجة رضا العاملين، وإبراز فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001/2008) وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بهيئة الجمارك السودانية. تم استخدام المنهج الوصفي وقد تكونت عينة البحث من مديري الإدارات والعاملين بهيئة الجمارك السودانية حيث تم توزيع (238) استبانة، وأبرزت نتائج البحث عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي بهيئة الجمارك السودانية لجميع متغيرات نظم إدارة الجودة (دعم الإدارة العليا، ومشاركة العاملين، والتركيز على العملاء، والتخطيط الاستراتيجي، والنظام، والتطوير والتحسين المستمر). كما كشفت عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحقيق رضا العاملين بهيئة الجمارك السودانية، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بهيئة الجمارك السودانية.

- هدفت دراسة صقر (2013) التعرف إلى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدرسين. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة لهدف جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي اختيرت بالطريقة القصدية وتضمنت (53) معلّمًا و(57) مدرّبًا، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة

الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، كما أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدرسين كانت منخفضة، بالإضافة إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغيرات العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

- قام بدح وحوامدة (2013) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 9001:2000) في المدارس الأردنية الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم المطبقة فيها من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تبعاً لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والإقليم)، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة اشتملت على (48) فقرة، وتكونت عينة الدراسة من (221) معلماً ومعلمة اختيروا بالطريقة الطبقيّة العشوائية من بين المدارس المطبقة لنظام الجودة للعام الدراسي (2011/2012)، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق عناصر مواصفات نظام الجودة في المدارس الأردنية المطبقة لنظام الجودة عالية، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المعلمين والمعلمات في هذه المدارس تبعاً لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة، والإقليم).

- أجرى محافظة وفريجات (2011) دراسة هدفت إلى تعرف درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليل من خلال تطوير استبانة اشتملت على (43) فقرة، موزعة على أربعة محاور هي: الرضا عن الخدمة المقدمة، والمشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، والتدريب والتحسين المستمر، وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري التربية ورؤساء الأقسام في مديريات تربية الزرقاء البالغ عددهم (66) إدارياً، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

- قام أبو قلة وآخرون (2010) بدراسة هدفت إلى الكشف عن أثر تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة في وزارة التربية والتعليم الأردنية، من وجهة نظر العاملين في مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثانية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الميداني من خلال تطوير استبانة وزعت على عينة الدراسة التي تكونت من (100) موظف في مديرية منطقة تربية عمان الثانية، وأظهرت نتائج الدراسة أن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة من قبل المدراء والموظفين في وزارة التربية والتعليم، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بتطبيق إدارة الجودة ودرجة نجاحها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة الموضوعات ذات بنظام الجودة (9001)، وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة بشكل كبير مما ساهم في إغناء موضوع الدراسة الحالية، سواء كان ذلك في مراحل تعريف المتغيرات وتحديد مشكلة الدراسة وتطوير أداة الدراسة، إلا أن هناك أوجه شبه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

وبالنسبة لأوجه الشبه فمنها إن هذه الدراسة مثل جميع الدراسات السابقة تناولت نظام الجودة (9001) كمتغير للدراسة، على الرغم من أن جميع الدراسات السابقة لم تتناول المتغير التابع في هذه الدراسة والمتمثل في (ضبط الأمور الإدارية، والمالية، واللوازمية)، حيث أن الدراسات السابقة تناولت متغير نظام إدارة الجودة وعلاقته مع متغيرات متعددة، مثل متغير واقع التطبيق والمعيقات في دراسة الحلو وتعرايت (2020)، ومتغير درجة التطبيق في دراسة العدوان والعدوان (2018) ودراسة السعيدية (2017)، ومتغير تحسين الأداء المؤسسي في دراسة موسى (2015)، أما هذه الدراسة فقد تناولت موضوع نظام إدارة الجودة وأثره في ضبط الأمور الإدارية، والمالية، واللوازمية وهذا ما ميزها عن الدراسات السابقة.

كما تميزت أيضاً هذه الدراسة باختلاف مجتمع الدراسة حيث طبقت على في مديرية تربية وتعليم الأغوار الجنوبية في محافظة الكرك في الأردن، على عكس الدراسات السابقة والتي طبقت على مجتمعات مختلفة، مثل دراسة محافظة وفريجات (2011) والتي طبقت في مديريات تربية محافظة الزرقاء، ودراسة (Saunders, 2014) والتي طبقت على طلبة مدارس الولايات المتحدة الأمريكية، ودراسة صقر (2013) التي طبقت في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، بحسب دراسة العدوان والعدوان (2018) ودراسة الحلو وتعرايت (2020).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديرية تربية وتعليم لواء الأغوار الجنوبية في محافظة الكرك في الأردن، والبالغ عددهم (150) موظفًا وموظفة، (حسب إحصائيات مديرية شؤون الموظفين في مديرية التربية والتعليم في لواء الأغوار الجنوبية لعام 2021).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية حيث بلغت عينة الدراسة (150) موظفًا وموظفة، وقد تم اختيار (20) موظفًا وموظفة كعينة استطلاعية، و(130) موظفًا وموظفة كعينة رئيسية، وقد تم توزيع (130) استبيان على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (121) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بما نسبته (93.07%) من مجموع الاستبانات الموزعة وهي نسبة مقبولة لغايات البحث العلمي، والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب مُتغيراتها الديموغرافية.

جدول (1): خصائص عينة الدراسة وفقًا لمتغيراتها

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	110	90.9%
	أنثى	11	9.1%
	المجموع	121	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس فما دون	100	82.6%

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
الخبرة	دراسات عليا	21	17.4%
	المجموع	121	100%
	أقل من 5 سنوات	11	9.1%
	5 إلى أقل من 10 سنوات	85	70.2%
	10 سنوات فأكثر	25	20.7%
	المجموع	121	100%

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة الدراسة من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تضمنت أداة الدراسة ثلاثة أقسام، كما يلي:

القسم الأول عُني بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة).

القسم الثاني فعُني بالأداة المتعلقة بمتغير نظام الجودة بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة)، حيث تم الاعتماد في تطوير هذه الأداة على دراسة (صقر، 2013) ودراسة (السعيدية، 2017)، وقد تم صياغة الإجابة على فقرات هذه الأداة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمسة اختيارات، تتراوح بين (غير موافق تماما وموافق تماما) بوزن نسبي (1-5).

القسم الثالث عُني بالأداة الخاصة بمتغيرات الأمور الإدارية، والمالية، واللزامية، حيث تم الاعتماد في تطوير هذه الأداة على دراسة (أبو قلة وآخرون، 2010) ودراسة (بدح وحوامدة، 2013)، وقد تم صياغة الإجابة على فقرات هذه الأداة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمسة اختيارات، تتراوح بين (غير موافق تماما وموافق تماما) بوزن نسبي (1-5).

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أدوات الدراسة تم استخدام صدق المحتوى وصدق البناء الداخلي كما يلي:

صدق المحتوى:

تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية بلغ عددهم (7) محكمين، حيث طُلب إليهم إبداء رأيهم حول شمولية الفقرات، وانتمائها للمجال ومناسبة الصياغة اللغوية ومدى وضوح الفقرات، وإضافة أو حذف أو تعديل ما يرونه مُناسبًا، وقد جاءت توصيات المحكمين بإعادة صياغة بعض الفقرات في أداة الدراسة.

صدق البناء الداخلي:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام صدق البناء الداخلي، حيث تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية، تم اختيارها عشوائياً من داخل مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، بلغت (20) فرداً، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجة الفرد على الفقرة ودرجته الكلية على الأداة، والجدول (2) يوضح نتائج ذلك.

جدول (2): معاملات الارتباط بين درجة الفرد على الفقرة ودرجته الكلية على أداة الدراسة

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
.399*	25	.413*	13	.476**	1
.462*	26	.449*	14	.434*	2
.348*	27	.544**	15	.542**	3
.568**	28	.602**	16	.465*	4
.593**	29	.379*	17	.604**	5
.611**	30	.443*	18	.375*	6
.436*	31	.374*	19	.456*	7
.375*	32	.434*	20	.567**	8
.456*	33	.542**	21	.462*	9
.449*	34	.465*	22	.348*	10
.544**	35	.568**	23	.568**	11
		.593**	24	.544**	12
** تعني دالة عند مستوى $(0.01 \leq \alpha)$			* تعني دالة عند مستوى $(0.05 \leq \alpha)$		

يتبين من الجدول (2) بأنه تحقق لأداة الدراسة مؤشرات صدق مناسبة حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (.348- .611) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى $(0.05 \leq \alpha)$.

ثبات أداة الدراسة

جرى التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، والجدول (3) يبين معامل الثبات كرونباخ ألفا لأبعاد أداة الدراسة.

جدول (3): معامل الثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

معامل كرونباخ ألفا	البعء	المتغير
0.81	مسؤولية الإدارة.	نظام إدارة الجودة
0.80	المشتريات.	
0.79	ضبط الوثائق.	
0.82	ضبط سجلات الجودة.	
0.82	الأمر الإدارية	الأمر الإدارية
0.80	الأمر المالية	الأمر المالية
0.81	الأمر اللوازمية	الأمر اللوازمية

تبين النتائج في الجدول (3) أن معاملات الثبات لأبعاد نظام الجودة تراوحت بين (0.79- 0.82)، في حين أن معامل الثبات للمتغيرات التابعة الأمر الإدارية، والمالية، واللوازمية بلغ (0.82) و(0.80) و(0.81) على التوالي، وتُعد مثل هذه القيم مقبولة لأغراض البحث العلمي.

طريقة تصحيح أداة الدراسة:

تم تطبيق الأداة بالطلب من أفراد عينة أن يجيبوا على الأداة بطريقة فردية، وفق تدرج ليكرت الخماسي، بحيث يختار خياراً من خمسة وهي (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً) وتعطى الدرجات (5، 4، 3، 2، 1)، وتكون أعلى درجة يمكن الحصول عليها على المقياس (175) وأدنى درجة (35)، ويتم الحكم على المستوى في أداة الدراسة بالاعتماد على المعادلة التالية:

أعلى قيمة - أقل قيمة / المستويات

$$1.33 = 3 \div 4 = 1 - 5$$

وبالتالي فإن معيار الحكم كما يلي:

المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي
منخفض	1-2.33
متوسط	3.67 -2.34
مرتفع	3.68 فما فوق

المعالجة الإحصائية

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package For Social Sciences – SPSS 25).

1. الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية.
2. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لقياس أثر نظام إدارة الجودة في ضبط الأمور الإدارية والمالية واللوازية.
3. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): لاختبار ثبات أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

4- عرض النتائج ومناقشتها.

التحليل الوصفي لفقرات الاستبانة

للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الاستبانة المستقلة والتابعة، كما يلي:

● التحليل الوصفي للمتغير المستقل بأبعاده:

للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالأهمية النسبية للمتغير المستقل، فقد تم قياسها من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، على النحو الآتي:

جدول رقم (4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة حول نظام الجودة بأبعاده

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
2	المشتريات.	4.19	.747	1	مرتفعة
1	مسؤولية الإدارة.	3.98	.777	2	مرتفعة
3	ضبط الوثائق.	3.76	1.026	3	مرتفعة

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
4	ضبط سجلات الجودة.	3.43	.833	4	متوسطة
5	نظام الجودة	3.84	.643		مرتفعة

يبين الجدول رقم (4) أنّ المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة للمتغير المستقل نظام الجودة، جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.643)، وعلى مستوى الأبعاد فقد احتل بُعد المشتريات المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وبدرجة موافقة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثانية بُعد مسؤولية الإدارة، بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبدرجة موافقة مرتفعة، يلي ذلك بُعد ضبط الوثائق، بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وبدرجة موافقة مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بُعد ضبط سجلات الجودة بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، وبدرجة موافقة متوسطة.

• التحليل الوصفي للمتغيرات التابعة

للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمستوى الأهمية النسبية للمتغيرات التابعة، فقد تم قياسها من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، على النحو الآتي:

جدول رقم (5): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة حول المتغيرات التابعة

المتغيرات التابعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
الأمر الإداري	4.47	.534	مرتفعة
الأمر المالي	4.26	.652	مرتفعة
الأمر اللوازمية	4.09	.726	مرتفعة

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة للمتغيرات التابعة جاءت كما يلي، بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأمر الإداري (4.47) بانحراف معياري (0.534)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأمر المالي (4.26) وبانحراف معياري (0.652)، أما المتوسط الحسابي لمتغير الأمر اللوازمية فقد بلغ (4.09) وبانحراف معياري بلغ (0.726).

اختبار الفرضيات:

قبل البدء في اختبار فرضيات الدراسة تم إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، حيث تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) والجدول رقم (6) يبين نتائج هذه الاختبارات.

وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) لأبعاد المتغير التابع مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقرب من (0) والجدول (7) يبين نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (6): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح للمتغير المستقل

أبعاد المتغير المستقل	معامل تضخم التباين	التباين المسموح به
مسؤولية الإدارة.	2.283	.438

أبعاد المتغير المستقل	معامل تضخم التباين	التباين المسموح به
المشتريات.	2.264	.442
ضبط الوثائق.	2.942	.340
ضبط سجلات الجودة.	1.613	.620

نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين (1.613-2.942)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (.340 - .620)، وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity).

جدول رقم (7): اختبار معامل الالتواء للمتغيرات التابعة

أبعاد المتغير التابع	معامل الالتواء
الأمر الإدارية	-.958
الأمر المالية	-.439
الأمر اللوازمية	-.496

نلاحظ أن قيم معامل الالتواء كانت القيم تقترب من القيمة (0) يعني أقل من (1)، لذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول رقم (8): ملخص النموذج لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور الإدارية

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل المعدل (R)	الخطأ المعياري
1	.763	.583	.574	.37413

يوضح الجدول (8) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (نظام الجودة) والمتغير التابع (الأمر الإدارية) مجتمعة بلغت (0.763)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.583)، أي أن النموذج فسر (58.3%) من التباين الكلي في (الأمر الإدارية) أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (9): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور الإدارية ANOVA^b

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة المعنوية لـ F Sig
1	الانحدار	53.212	6	8.869	63.360	.000
	الخطأ	38.073	272	.140		
	المجموع	91.285	278			

يوضح الجدول (9) أن قيمة F بلغت (63.360) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده

(مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول (10): نتائج المعاملات لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور الإدارية

مستوى دلالة T	قيمة T	المعاملات المعيارية		المعاملات غير المعيارية		المتغيرات المستقلة
		Beta	الخطأ المعياري	B		
.000	14.302		.151	2.161		الثابت
.000*	3.786	.224	.044	.165		مسؤولية الإدارة.
.028*	2.209	.130	.045	.100		المشتريات.
.045*	2.015	.135	.038	.076		ضبط الوثائق.
.026*	-2.231	-.099	.025	-.056		ضبط سجلات الجودة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.00، 0.028، 0.045، 0.26)، بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية للأبعاد (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) بمعنى وجود أثر لهذه المتغيرات في ضبط الأمور الإدارية. وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في الأمور الإدارية كان (مسؤولية الإدارة) وبلغت قيمة Beta (0.224)، تلاه (ضبط الوثائق) حيث بلغت قيمة Beta (0.135)، وفي المرتبة الثالثة جاء (المشتريات) حيث بلغت قيمة Beta (0.130)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً (ضبط سجلات الجودة) حيث بلغت قيمة Beta (0.099). وعليه فإن معادلة التنبؤ بالانحدار، هي:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4.$$

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور المالية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول رقم (11): ملخص النموذج لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور المالية

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل (R) المعدل	الخطأ المعياري
1	.719	.517	.507	.37565

يوضح الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (نظام الجودة) والمتغير التابع (الأمور المالية) مجتمعة بلغت (0.719)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.517)، أي أن النموذج يفسر (51.7%) من التباين الكلي في (الأمور المالية) أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور المالية ANOVA^b

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة المعنوية لـ F Sig
1	الانحدار	41.135	6	6.856	48.583	.000
	الخطأ	38.383	272	.141		
	المجموع	79.518	278			

يوضح الجدول (12) أن قيمة F بلغت (48.583) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي

أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور المالية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول (13): نتائج المعاملات لأثر نظام الجودة في ضبط الأمور المالية

مستوى دلالة T	قيمة T	المعاملات غير المعيارية		المتغيرات المستقلة
		Beta	الخطأ المعياري	
.000	15.321		.152	الثابت
.001*	3.252	.207	.044	مسؤولية الإدارة.
.000*	5.051	.320	.045	المشتريات.
.019*	-2.365	-.113	.025	ضبط الوثائق.
.000*	5.779	.384	.041	ضبط سجلات الجودة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.000، 0.001، 0.019، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية للأبعاد (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) بمعنى وجود أثر لهذه المتغيرات في الأمور المالية.

وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في الأمور المالية كان (ضبط سجلات الجودة) وبلغت قيمة Beta (0.384)، تلاه (المشتريات) حيث بلغت قيمة Beta (0.320)، وفي المرتبة الثالثة جاء (مسؤولية الإدارة) حيث بلغت قيمة Beta (0.207)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً (ضبط الوثائق) حيث بلغت قيمة Beta (-0.113).

وعليه فإن معادلة التنبؤ بالانحدار، هي:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

• الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور اللوازمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول رقم (14): ملخص النموذج لأثر نظام الجودة في الأمور اللوازمية

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل (R) المعدل	الخطأ المعياري
1	.662	.438	.425	.49492

يوضح الجدول (23) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (نظام الجودة) والمتغير التابع (الأمور اللوازمية) مجتمعاً بلغت (0.662)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.438)، أي أن النموذج فسر (43.8%) من التباين الكلي في (الأمور اللوازمية) أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظام الجودة في الأمور اللوازمية ANOVA^b

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة المعنوية لـ F Sig
1	الانحدار	51.898	6	8.650	35.312	.000
	الخطأ	66.626	272	.245		
	المجموع	118.524	278			

يوضح الجدول (15) أن قيمة F بلغت (35.312) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور اللوازمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية).

جدول (16): نتائج المعاملات لأثر نظام الجودة في الأمور اللوازمية

مستوى دلالة T	قيمة T	المعاملات المعيارية		المعاملات غير المعيارية		المتغيرات المستقلة
		Beta	الخطأ المعياري	B		
.000	11.180		.200	2.234	الثابت	
.000*	3.552	.244	.058	.205	مسؤولية الإدارة.	
.037*	2.099	.164	.050	.104	المشتريات.	
.017*	-2.405	-.139	.045	-.109	ضبط الوثائق.	
.000*	4.547	.326	.054	.246	ضبط سجلات الجودة.	

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (16)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.000، 0.037، 0.017، 0.000) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية للأبعاد (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) بمعنى وجود أثر لهذه المتغيرات في الأمور اللوازمية. ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في الأمور اللوازمية كان (ضبط سجلات الجودة) وبلغت قيمة Beta (0.326)، تلاه (مسؤولية الإدارة) حيث بلغت قيمة Beta (0.244)، وفي المرتبة الثالثة جاء (المشتريات) حيث بلغت قيمة Beta (0.164)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً (ضبط الوثائق) حيث بلغت قيمة Beta (-0.139). وعليه فإن معادلة التنبؤ بالانحدار، هي:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور الإدارية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية). يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أهمية نظام الجودة وفوائده المتعددة في الجانب الإداري لعمل أي مؤسسة، حيث إن نظام الجودة قادر على إعطاء العاملين الوقت والفرصة واستخدام خبراتهم وقدراتهم، وتنمية مهارات العاملين من خلال المشاركة في تطوير أساليب وإجراءات العمل، وتوفير التدريب اللازم، ومساعدة المؤسسة على التعرف على جوانب الفاقد الإداري من ناحية الوقت، والطاقات الذهنية والمادية وبالتالي التخلص منها. كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى كفاءة وفاعلية نظام الجودة في تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المؤسسة، وإيضاح رؤية المؤسسة في جميع أقسامها، ورفع مستوى الأداء وتحسين نوعية الخدمات، والعمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل، بالإضافة إلى مساعدتها للمؤسسة على ملاحقة المستجدات الإدارية من أجل التطوير الدائم، وضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة نتيجة وضوح الأدوات وتحديد المسؤوليات، والارتقاء بمستوى العاملين في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعيدية، 2017) التي توصلت إلى أن هناك أثر لدرجة تطبيق نظام إدارة الجودة في أداء المديرية المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين، ودراسة (موسى، 2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي ببيئة الجمارك السودانية.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور المالية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية). يعزو الباحث هذه النتيجة إلى فاعلية نظام الجودة في تخفيض تكاليف التشغيل، وتمكين إدارة المؤسسة من تحليل المشكلات المالية بالطرق العلمية الصحيحة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً، والاهتمام بالأمور المالية الصغيرة بنفس القدر من الاهتمام بالأمور المالية الكبيرة، كل هذا يسهم بشكل كبير بضبط الأمور المالية في المؤسسة.

كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق نظام الجودة يساعد المؤسسة على تحديد احتياجاتها من الموارد الأولية اللازمة لإنتاج خدمة أو منتج معين، وهذا ما يسهم بشكل كبير في تحديد تكلفة ونوعية وكمية المواد المطلوبة ومدى الحاجة لها، وهذا ما يوفر فرصة للمسؤولين في المؤسسة من تحديد المواد الأساسية والمواد الثانوية والتعرف على الكمية اللازمة لها، وبالتالي تخفيض التكلفة اللازمة للإنتاج، وهذا ما يساعد بشكل كبير على ضبط الأمور المالية في المؤسسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو قلة وآخرون، 2010) التي توصلت إلى أن هناك أثر تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة في وزارة التربية والتعليم الأردنية، ودراسة (موسى، 2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي ببيئة الجمارك السودانية.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظام الجودة (9001) بجميع أبعاده (مسؤولية الإدارة، والمشتريات، وضبط الوثائق، وضبط سجلات الجودة) في ضبط الأمور اللوآزمية في وزارة التربية والتعليم (دراسة تطبيقية تربية الأغوار الجنوبية). يعزو الباحث هذه النتيجة إلى كفاءة وفاعلية نظام الجودة في تنظيم المواد واللوآزم التي تستخدمها المؤسسة في العملية الانتاجية، حيث أن نظام الجودة يوفر معلومات كافية للمسؤولين في المؤسسة حول كمية المواد الخام المتوفرة، وطريقة تخزينها، ودرجة الحاجة لها، وهذا ما للإدارة بتحديد طبيعة حاجاتها من اللوآزم المخزنة لديها واللوآزم الأخرى غير المتوفرة لديها، كل هذا يساعد المؤسسة على ضبط عملية شراء واستخدام اللوآزم المتوفرة لديها، وبالتالي ضبط الأمور اللوآزمية.

كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن نظام الجودة يوفر تقارير متكاملة لإدارة المؤسسة حول مخزونها الاستراتيجي من المواد الخام واللوآزم ومدى حاجة المؤسسة لهذه اللوآزم، وهذا ما يعطي الإدارة فرصة التخلص من اللوآزم التي لا تحتاجها والاحتفاظ بما تحتاجه فقط، بالإضافة إلى مساعدة المؤسسة على التخطيط بشكل أفضل بنوعية وكمية اللوآزم التي تتلاءم مع متطلبات عملها في المرحلة القادمة، وهذا ما يسهم بشكل كبير في مساعدة المؤسسة على ضبط الأمور اللوآزمية بشكل فعال. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعيدية، 2017) التي توصلت إلى أن هناك أثر لدرجة تطبيق نظام إدارة الجودة في أداء المديرية المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين، ودراسة (أبو قلة وآخرون، 2010) التي توصلت إلى أن هناك أثر تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة في وزارة التربية والتعليم الأردنية.

التوصيات والمقترحات.

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، يوصي البحث بما يلي:

1. تطوير وتحديث نظام الجودة باستمرار بما يتلاءم مع معايير الجودة (9001) وذلك لأثرها الواضح في تحسين أداء مديرية التربية والتعليم في الأغوار الجنوبية والعاملين فيها.
2. العمل على تجسيد معايير ومبادئ نظام الجودة (9001) في الثقافة التنظيمية لمديرية تربية والتعليم الأغوار الجنوبية، بحيث تصبح سمة رئيسية لمحور الثقافة التنظيمية وركيزة أساسية لإنجاح أداؤها وتحقيق أهدافها.
3. إنشاء مركز للجودة داخل مديرية تربية والتعليم الأغوار الجنوبية للتأكد من تطبيق نظام الجودة بشكل فعال وصحيح، ومتابعة تطبيق معاييرها في جميع أقسام المديرية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبوقلة، محمد، والسكارنه، بلال، وعبد القادر، محمد، والزرقان، صالح (2010). أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 1(25)، 165-183.
- بدح، أحمد وحوامدة، باسم (2013). درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 9001:2000) في المدارس الأردنية الحكومية المطبقة فيها. دراسات العلوم التربوية، 40(3)، 887-9032.
- بكر، هديل (2018). نماذج ضمان الجودة والاعتماد المدرسي والمؤسسي والبرامج الأكاديمية، الاعتماد كمؤشر للجودة في السياقات العالمية. المؤتمر السنوي العاشر للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، حول الجودة والاعتماد في التعليم، 2-3 كانون الأول، عمان.
- الحلو، هشام؛ وتعرايت، عبد اللطيف (2020). معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التربية والتعليم بالمغرب من خلال نموذج (الثانويتين الإعداديتين يعقوب المنصور والانبعاث). منشورات المركز الجهوي لمهن التربية والتكوين لجهة طنجة تطوان الحسيمة، المغرب.
- السعود، راتب (2009). فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (أيزو 9001) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام. مجلة عجمان للدراسات والبحوث، 8(1)، 1-20.
- السعيدية، رقية (2017). درجة تطبيق نظام إدارة الجودة في أداء المديرية العامة المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان من وجهه نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى، سلطنة عُمان.
- الصغير، عاد (2020). نظام إدارة الجودة (ISO 9001) ودوره في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة ورود للعطور بالودي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- صقر، علي (2013). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدرسين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- العدوان، رقية؛ والعدوان، زيد (2018). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. المؤتمر السنوي العاشر للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، حول الجودة والاعتماد في التعليم، 2-3 كانون الأول، عمان.

- محافظة، سامح؛ وفريجات، حنان (2011). درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام. دراسات العلوم التربوية، 38(7)، 2366-2387.
- موسى، فيصل (2015). أثر تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) على تحسين الأداء المؤسسي بالمؤسسات الخدمية (2010-2014م) هيئة الجمارك السودانية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Besterfield, D. (2003). Total Quality Management. (3rd Ed.). Pearson Education International, Prentice-Hall.
- Bhuiyan, N & Alam, N. (2005). An investigation into issues related to the latest version of ISO 9000. Total Quality Management, 16 (2), 199-213.
- Cheung, T. C. and Yipping, W. 2008. The feasibility of implementing total quality management principles in Chinese education: Chinese educators, perspectives. Educational planning, 2 (17): 10-22.
- Kim, D. Y., Kumar, V & Kumar, U. (2011). A performance realization framework for implementing ISO 9000. International Journal of Quality & Reliability Management, 28(4), 383-404.