



متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر

إعداد

أ/ علاء محمد عبد العظيم إبراهيم

معلم أول (أ) لغة إنجليزية بمنطقة جنوب سيناء الأزهرية

أ.د/ محمد يوسف مرسى نصر

أستاذ الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة،

كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر

د/ محمد مسلم حسن علي

أستاذ الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة المساعد،

كلية التربية بتفهننا الأشرف، جامعة الأزهر

متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر

علاء محمد عبد العظيم إبراهيم^١، محمد يوسف مرسى نصر، محمد مسلم حسن علي.
قسم الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة، كلية التربية بنين بالقاهرة، جامعة الأزهر،
مصر

البريد الإلكتروني للباحث الرئيس: ibnsinai2020@gmail.com

المستخلص:

هدف البحث رصد متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، ولتحقيق ذلك؛ تبنت الدراسة المنهج الوصفي للوقوف على الأسس النظرية لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، من خلال التعرف على متطلبات تطبيقها بما يساعد في رسم وصياغة الخطوط العريضة لتطبيق هذه المتطلبات بإدارة التعليم الثانوي العام، واستخدمت الدراسة أدوات المنهج الوصفي، حيث استخدمت الدراسة الاستبانة الموجهة إلى القيادات والعاملين بالتعليم الثانوي العام وإدارات الجودة بديوان الوزارة والمديريات والإدارات التعليمية والمدارس المعتمدة بمحافظات (الدقهلية، أسيوط، جنوب سيناء)، بلغت عينه (٣١٥) مفردة، وقد جاءت درجة الموافقة (كبيرة) على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر ومنها (سياق المنظمة، القيادة، التخطيط، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين)، وأوصت الدراسة بضرورة اتباع إدارة التعليم الثانوي العام لتوصيات ومقترحات كيفية تنفيذ هذه المتطلبات.

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS - إدارة التعليم الثانوي العام.



Requirements for implementing the Educational Organization Management System (EOMS) in the General Secondary Education Administration in Egypt

Alaa Mohamed Abdel Azim Ibrahim¹, Mohamed Youssef Morsi Nasr, Mohamed Muslim Hassan Ali.

Department of Administration, Planning and Comparative Studies,
Faculty of Education for Boys in Cairo, Al-Azhar University, Egypt.

¹Corresponding author E-mail: ibnsinai2020@gmail.com

Abstract:

The study has aimed to monitor and achieve the requirements of EOMS in Egypt's General Secondary Education Department; The study adopted the descriptive curriculum to identify the theoretical foundations of EOMS, by identifying the requirements of its application so as to help design and formulate the outline of the application of these requirements by the General Secondary Education Department. The study used the questionnaire addressed to leaders, public secondary education workers and quality departments of the Ministry's Office, educational directorates, departments and schools accredited to governorates (Dakahlia, Assiut, South Sinai), has reached the study sample (315) Individual, the degree of approval of the total requirements for the application of Educational Organizations Management System "EOMS" of Egypt's General Secondary Education Department came from the perspective of the study sample. The study found the most important requirements for the application of (EOMS) Directorate of General Secondary Education, Egypt (organization context, leadership, planning, operation, performance appraisal, improvement) and recommended that the Department of General Secondary Education must follow the steps and mechanisms to implement these requirements.

Keywords: Educational Organizations Management System "EOMS" - Department of General Secondary Education.

مقدمة البحث:

تماشياً مع التوجه الاستراتيجي لرؤية مصر (٢٠٣٠م)، والوصول بالتعليم الثانوي العام إلى تحقيق الإتاحة والجودة وتطبيق المعايير العالمية، أصبح من الضروري الأخذ بأساليب الإدارة الحديثة، والتخلي عن النمط التقليدي للإدارة من خلال تحقيق متطلبات المعايير والمواصفات الدولية، التي تختص بإدارة المنظمات التعليمية، وقد اتضح للباحث من خلال اطلاعه على المواصفات والمعايير الدولية الخاصة بنظم الإدارة، قيام المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بإصدار المواصفة الدولية 2018: ISO 21001، والتي يطلق عليها "نظام إدارة المنظمات التعليمية" EOMS.

نشرت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) المواصفة القياسية ISO21001:2018 (نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS")؛ كمتطلبات وإرشادات لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بحلول شهر مايو من العام (٢٠١٨م)، بهدف مساعدة المنظمات التعليمية للمضي قدماً في مسار التحسين المستمر، من خلال تطبيق نظام إدارة قوي وموحد، ويمكن للمنظمات التعليمية تطبيق المواصفة: والتي تشتمل على مصطلحات خاصة بالتعليم، وكذا السعي للحصول على الاعتماد من خلال تحقيق متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية (محسن نايف، ٢٠٢٠م، ٩).

نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" عبارة عن أداة إدارية للمنظمات التي تقدم خدمات تعليمية لتصبح قادرة على الوفاء بمتطلبات وتوقعات المتعلمين والأطراف المعنية في مجال التعليم وخاصة مع التطور التكنولوجي، تعتبر هذه المواصفة أحد أهم الطرق لتلبية احتياجات المتعلمين بفعالية أكبر وتساهم في نتائج أفضل من العمليات التعليمية، وأن هدفها الأساسي هو تعزيز المتعلمين ورضائهم سواء عن المنظمات التعليمية أو أسلوب التعلم، ومن مبادئها أنها تهتم بالمسؤولية الاجتماعية بشكل أكبر لتقديم الخدمات التعليمية للمجتمع (خطاب، ٢٠١٨م، ٤).

تمثل إدارة التعليم الثانوي العام في مصر على كافة مستوياتها ومراحلها الإطار التنظيمي والقانوني الذي يُشكل السياسة العامة للتعليم الثانوي العام، وتتألف في مصر من نسيج أو كيان من العمليات الحيوية التي تنشأ من نشاط أعضاء المنظومة ككل بوصفها نظاماً متكاملًا متناسق الأجزاء من كل لا يتجزأ، والتي توجد بينها علاقة ديناميكية وتفاعلات متناغمة، والتي تتشكل من مجموعة المدخلات المترابطة مع بعضها وظيفياً بما يساعد على تكوين كيان متكامل ذي معنى، لتعطي شكلاً من أشكال التفاعل المنظم، أو الاعتماد المتبادل، بهدف تحويل المدخلات إلى مخرجات محددة في ضوء أهداف إدارة التعليم العام، وتتطابق مواصفاتها مع أهداف المجتمع (أحمد حسين روبي، ٢٠١٩م، ٣٥).

مشكلة الدراسة

تواجه إدارة التعليم العام عدة مشكلات قد تؤثر على أي توجه تطويري للتعليم الثانوي العام بمصر، من تضارب للمسؤوليات والاختصاصات والسلطات على جميع المستويات الإدارية، وكذلك أيضاً على المستويين المركزي واللامركزي، كما يظهر ضعف كفاءة وحدات الجودة والتدريب في المستويات الإدارية المختلفة (حنان سليمان، ٢٠٢٠م، ٥٠٢).

كما تفتقد إدارة التعليم الثانوي العام بمصر لأساسيات الإدارة الفعالة، وقلة إلمامها بمهارات اتخاذ القرارات من خلال جمود الأساليب الإدارية بالمديريات والإدارات التعليمية والمدرسية



المسئولة عن إدارة التعليم الثانوي العام، وعدم تناسبها مع التحديات المعاصرة، وكذا ضعف العلاقة بين الإدارة الوسطي والإدارة المدرسية والبيئة المحيطة، واهتمام الإدارة بمستوياتها الثلاث (العليا - الوسطي - التنفيذية) بالشكليات فقط وليس بالجواهر (أحمد محمد، محمد ذكي، ٢٠١٧م، ٦٥).

من خلال معايشة الباحث لمشكلات إدارة التعليم الثانوي العام، والاطلاع على التوجه الاستراتيجي لمصر لإصلاح التعليم العام ومسايرة الأساليب الحديثة ومعالجة المشكلات الإدارية التي تواجهها والنهوض بها من أجل تحقيق رؤية مصر (٢٠٣٠م)، فكان من الضروري مسايرة الأسلوب المتبع في المجالات الإنتاجية والاقتصادية للنهوض بالعملية التعليمية وتطويرها ويتمثل في انتاج أحد الأساليب الحديثة في نظام إدارة المنظمات التعليمية، وكيفية تحقيق متطلباتها، للوصول إلى التحسين المستمر لإدارة التعليم الثانوي العام في مصر، والذي يؤدي بدوره إلى الانتقال بإدارة التعليم في مصر من المعايير المحلية إلى المعايير العالمية والتي تترك لكل منظمة تعليمية حرية استيفاء متطلباتها وتطبيقها في ضوء أهدافها وتوجيهها الاستراتيجي.

وتأسيساً على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية:

- ١- الإطار النظري لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) وإدارة التعليم الثانوي العام؟
- ٢- ما متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- ٣- ما أهم النتائج والتوصيات الخاصة بمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ١- الكشف عن متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" طبقاً للمواصفة الدولية ISO21001:2018.
- ٢- تقديم مفاهيم حول نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"
- ٣- دراسة نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"، والوقوف على أسس هذا النظام وشروط الانضمام إليه.
- ٤- التوصل إلى أهم التوصيات والمقترحات الخاصة بمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من خلال الإطار النظري ونتائج الدراسة الميدانية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حاجة إدارة التعليم الثانوي العام لتقديم خدمات تعليمية ذات جودة وبطريقة منصفة وأهمية ترسيخ ثقافة نظم الإدارة والجودة في المجال التعليمي لدى جميع الموظفين والعاملين ومتخذي القرار بها، وذلك تبعاً للنقاط التالية:

- ١- أهمية المرحلة التي تناولتها وهي مرحلة التعليم الثانوي العام.
- ٢- مواكبتها للاهتمام المحلي بتطوير التعليم الثانوي العام بمصر، حيث أنها تعالج موضوعاً حيوياً، وله تأثير مباشر في تحسين نظام التعليم الثانوي العام من خلال تسليط الضوء على نظام حديث لإدارة المنظمات التعليمية.
- ٣- قد تفيد هذه الدراسة المسؤولين عن إدارة التعليم الثانوي العام بمصر في التعرف على التعديلات والتغييرات التي يتعين إجراؤها في عناصر العملية التعليمية لمواكبة التغييرات والتحديات المعاصرة في ضوء أنظمة الإدارة الحديثة.
- ٤- تطبيق المواصفة الدولية للجودة العالمية الأيزو، والانطلاق من فكرة الجودة المحلية إلى مواصفات دولية، وهذا لا يعنى إلغاء اعتماد الجودة المحلية، حيث إن هناك تكامل بين الاعتماد والجودة محلياً والجودة عالمياً.
- ٥- ندرة وجود دراسات تربوية عربية استخدمت نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) في تطوير إدارة التعليم الثانوي العام.
- ٦- تعدد المستفيدين من نتائج هذه الدراسة ومنهم (صناع القرار والمهتمون بالتعليم الثانوي العام، العاملون بالتعليم الثانوي العام بمصر، القائمون على تطبيق نظم الجودة بالمدارس والإدارات والمديريات التعليمية).

حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة على الحدود التالية:

١- الحدود الموضوعية:

تختص الدراسة الحالية بمتطلبات البنود الآتية من البند الرابع وحتى البند العاشر لنظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" (سياق المنظمة التعليمية - القيادة في المنظمات التعليمية - التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS - الدعم / المساندة في المنظمات التعليمية - التشغيل في المنظمات التعليمية - تقييم الأداء المؤسسي - التحسين المستمر للأداء المؤسسي).

- الحدود البشرية:

اقتصر مجتمع الدراسة على قادة ومديري ورؤساء الأقسام بإدارة التعليم الثانوي العام بديوان الوزارة، وبالمديريات والإدارات التعليمية ومديري مدارس الثانوية العامة المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.



- الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على الإدارة العامة للتعليم الثانوي العام وإدارة الجودة بديوان وزارة التربية والتعليم، وكذلك بالمديريات والإدارات التعليمية ومديري مدارس الثانوية العامة بمحافظة جنوب سيناء كنموذج للمحافظات الحدودية، ومحافظة الدقهلية والتي تعد نموذجاً للمحافظات المرذحة من حيث عدد السكان وأعداد المدارس وممثلة لمحافظات الوجه البحري، ومحافظة أسيوط لأنها تعد من أكبر محافظات الصعيد وممثلة لمحافظات الوجه القبلي.

- الحدود الزمانية:

تم تطبيق أدوات الدراسة الميدانية خلال شهري مايو ويونيو بالفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (٢٠٢١/٢٠٢٢ م).

منهج الدراسة وأداتها:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة للدراسة الميدانية والتي تم تطبيقها على القيادات والعاملين بالتعليم الثانوي العام وإدارات الجودة.

مصطلحات الدراسة:

يمكن عرض مصطلحات الدراسة وفقاً لترتيب ورودها في عنوان الدراسة على النحو التالي:

١- نظام إدارة المنظمات التعليمية Educational Organizations Management System

عرفته المنظمة الدولية للتقييس (ISO): "EOMS" بأنه أول معيار عالمي لنظام الإدارة لقطاع التعليم يهدف إلى مواجهة هذا التحدي من خلال تحديد المتطلبات الأساسية لنظام إدارة من شأنها مساعدة مقدمي الخدمات التعليمية على تلبية احتياجات وتطلعات المتعلمين، مفيداً لجميع أنواع مقدمي الخدمات التعليمية، من رياض الأطفال إلى التعليم العالي ومراكز التدريب المهني وخدمات التعلم الإلكتروني (ISO,2018,11).

كما يعرف بأنه: نظام مشترك للمنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، متوافق مع ISO 9001، يركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية، وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة (خطاب، ٢٠١٨ م).

ويقصد به إجرائياً بالدراسة الحالية بأنها: مواصفة معترف بها دولياً؛ تختص بنظام إدارة المنظمة التعليمية؛ والتي من خلال تلبية متطلبات بنودها (سياق المنظمة التعليمية - القيادة في المنظمات التعليمية - التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS - الدعم / المساندة في المنظمات التعليمية - التشغيل في المنظمات التعليمية - تقييم الأداء المؤسسي - التحسين المستمر للأداء المؤسسي)؛ تساهم بتنظيم إدارة التعليم الثانوي العام وتحسين جودة أداءه من خلال تحديد وتصحيح ومنع الأخطاء، وإدارة منظومتها بشكل متكامل يساعد على زيادة جودة الخدمة المقدمة وحسن إدارة الموارد، وتوضيح الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات لتقييم الأداء من خلال الرصد والقياس والتحليل والتقييم من أجل الوصول للتحسين المستمر.

٢- إدارة التعليم:

تعرف إدارة التعليم بأنها: "جميع الوظائف والمهام التي يقوم بها المدير في المؤسسات التعليمية المختلفة، من خلال اتباع التشريعات والقوانين واللوائح التي تقوم بتنظيم عمليات النظام التعليمي بمجتمع معين وفقاً لأوضاعه وفلسفته واتجاهاته الفكرية والتربوية السائدة فيه (فليه، ٢٠١٩، م٢٣٢).

ويقصد به إجرائياً بالدراسة الحالية بأنها: مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى التحكم بالنظام الإداري والمؤسسي، وكافة الوظائف والمهام التي يقوم بها قادة ومديري ورؤساء الأقسام بإدارة التعليم الثانوي العام بديوان الوزارة، وبالمديريات والإدارات التعليمية ومديري مدارس الثانوية العامة.

الدراسات السابقة:

تم استعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في إطار محورين: الأول يتناول الدراسات العربية التي تناولت موضوع الدراسة، والثاني يتناول الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم ترتيب الدراسات السابقة من الأقدم إلى الأحدث، وقد تبين للباحث ندرة الدراسات السابقة؛ ويرجع ذلك إلى حداثة إصدار المواصفة الدولية ISO21001: 2018 والتي صدرت بالعام ٢٠١٨ م.

أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة حسام وآخرون (٢٠١٩ م) إلى دراسة مدى توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة بموجب المواصفة الدولية ISO21001: 2018 في المؤسسات التعليمية السورية بشكل عام ومدرسة ربيعة الأيوبية بشكل خاص، حيث قامت الدراسة على تشخيص الفجوة القائمة بين المواصفة الدولية وبين نظام الجودة المتبع في المدرسة عينة الدراسة من خلال استخدام قوائم الفحص (check lists) لتحليل الفجوة، وقد تضمنت قائمة الفحص (٥٦) عبارة موزعة على سبع متطلبات أساسية، وهي (سياق عمل المنظمة، القيادة، التخطيط، الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين)، واعتمد الباحث منهج دراسة الحالة لإجراء الدراسة حيث تعيّن قوائم الفحص من خلال المعايشة الميدانية وإجراء المقابلات والاطلاع على السجلات والوثائق اللازمة، إذ تم قياس مدى التطبيق والتوثيق بالاعتماد على النسب المئوية والوسط الحسابي المرجح، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود فجوة بين متطلبات المواصفة الدولية وواقع التطبيق والتوثيق الفعلي لدى المؤسسة المدرسية والتي كانت بنسبة (٤٦,٢٧%) بسبب التطبيق الجزئي والضعف لمتطلبات المواصفة فضلاً عن التوثيق الكلي لها.

وهدفت دراسة (صبري مقيطع ٢٠٢٠ م) إلى تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية أيزو ٢١٠٠١ في جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، من خلال دراسة مدى تطبيق متطلبات هذا النظام، وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، واستمارة التقييم الذاتي كمصدر أولي لجمع البيانات وتحليل نقاط القوة والضعف، حيث تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة بعينه قدرها (٨٤) فرد، والمقابلة الشخصية كأداة ثانوية، لاختبار فرضيات الدراسة، تم الاستعانة بالطرق الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات وتفسير النتائج، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية أيزو ٢١٠٠١ بجامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥

سكيدة متوسطة بنسبة (٣٦,٥٦%) مما يتوجب على الجامعة تحسين هذه النسبة أكثر للتوافق أكثر مع المتطلبات المعيارية العالمية.

وهدفت دراسة (مصطفى جبار ٢٠٢١ م) إلى تقييم الواقع الفعلي لإدارة الجودة في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية ومتطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018)، إذ تنطلق الدراسة من حاجة الكلية إلى مواكبة التطورات الإدارية في مجال تبني نظم إدارة الجودة من أجل تحسين بيئة النظام التعليمي وبما ينعكس على تحسين جودة مخرجاتها، اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بتطبيق النظام وتحقيق أهداف الدراسة التي تعتمد على المعايير الميدانية والملاحظة والمناقشة، واستخدمت الدراسة قوائم الفحص (chick list) لجمع البيانات والمعلومات، فضلاً عن عدد من الأدوات الإحصائية لقياس الفجوة وتحليلها، وقد أظهرت النتائج أن فجوة تطبيق المواصفة (ISO21001:2018) في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية بلغت (٧٠,٦٧%).

وهدفت دراسة (مصطفى جبار ٢٠٢١ م) إلى قياس فجوة تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018) دراسة حالة في الكلية التقنية الصحية والطبية، إذ تنطلق الدراسة من أنه تواجه النظام التعليمي عدة مشكلات تحول دون توافر الدعم المناسب للمتعلمين والمستفيدين لتحقيق جودة مخرجات التعليم، وقد عبر عنها بتساؤلات عديدة أهمها (ما مدى اهتمام الكلية المبحوثة بتطبيق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018)؟)، وما هي الفجوة بين واقع نظام إدارة الكلية ومتطلبات المواصفة المذكورة؟)، استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، الذي يعتمد على الملاحظة والمناقشة، واستعانت الدراسة بقوائم الفحص (chick list) لجمع البيانات والمعلومات،، فضلاً عن عدد من الأدوات الإحصائية لقياس الفجوة وتحليلها، وقد أظهرت النتائج أن فجوة تطبيق المواصفة (ISO21001:2018) في الكلية التقنية الصحية والطبية بلغت (٧٦,٥%).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت لدراسة دراسة كاتلينين بايباي Katelinen Paipay (٢٠١٩ م) إلى تحديد تأثير ISO21001:2018 لدى طلاب الفصل الدراسي الأخير من برنامج التعليم قبل المدرسي لمؤسسة التعليم العالي في ليما، من خلال تحليل قضايا جودة التعليم، حيث تقوم الأنظمة التعليمية في أنحاء مختلفة من العالم بتحليل الخدمة التي تقدمها للجمهور المستهدف (الطلاب)، فتعمل المنظمات التي تقدم خدمات تعليمية على مواءمة أنظمة إدارة الجودة الخاصة بها وفقاً للوائح التي تضمن جودة التعليم، واستخدمت الدراسة تقنية المسح لكي يتم تحليل الأثر بين المتغيرات، وبلغت عينة الدراسة (١٥٠) طالباً من الفصل الدراسي الأخير من برنامج التعليم ما قبل المدرسة، مع عينة من (١٠٩) طالباً، وخلصت الدراسة إلى أن ISO21001:2018 له تأثيراً إيجابياً على الطلاب في الفصل الدراسي الأخير من برنامج التعليم ما قبل المدرسي لمؤسسة التعليم العالي في ليما.

اهتمت دراسة مارتن Martín (2019) الدراسة إلى توجيه المنظمات التعليمية في اسبانيا لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المنظمات التعليمية، ISO 21001:2018 حيث أجرت مقابلات استكشافية لعدد (٣٥) مديراً لمنظمات تعليمية مختلفة في اسبانيا، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق معيار نظام إدارة المنظمات التعليمية، يهدف إلى تلبية احتياجات الطلاب والأطراف

المعنية داخل المنظمة التعليمية وخارجها، وقد قصدت الدراسة توجيه الأنظار إلى المعيار الجديد وكيفية تطبيقه في المنظمات التعليمية في اسبانيا.

استعرضت دراسة أتيروهاياتي، آر اتش دلفيكا (Rohayati & R H Delvika2020) معيار الأيزو الجديد ISO21001:2018 من خلال النظر لمدرسة تليكم للسياحة المهنية الثانوية كمدرسة خاصة، والتي يجب أن تتمتع بمزايا تنافسية، يمكن أن تزيد من ثقة الطلاب المحتملين والمجتمع، وتتمثل إحدى الجهود المبذولة لبناء التميز في خدمات التعليم في تنفيذ معيار نظام إدارة الجودة، الذي تم إثباته والاعتراف به على نطاق واسع، فتخطت المدرسة حالياً لاستخدام معيار ذي صلة بالمنظمات التعليمية، ISO21001:2018 لذا حاولت المدرسة البدء في الاستعدادات، لكن العملية تواجه العديد من العقبات لوضع وتنفيذ الاستراتيجية الصحيحة، فيتم الاعتماد على برنامج استشاري كاستراتيجية للإعداد الناجح لتنفيذ ISO21001، واستخدمت الدراسة الاستبيان لقياس مؤشر استعداد المدرسة من خلال قياس مدى توافر فريق التنفيذ لفهم وتلبية متطلبات ISO حيث تم تحليل نتائج القياس باستخدام طريقة تحليل البيانات، وطبقت الدراسة على عينه من العاملين بالمدرسة والمجتمع المحلي، توصلت الدراسة إلى أهمية توفير متطلبات البند التي ستؤثر على تنفيذ ISO21001، واتضح أن البنود (٩,٦,٤) (سياق المنظمة، التخطيط، تقييم الأداء) من المواصفة الدولية تأتي في مرتبة "ضعيفة" بسبب قلة استعداد المدرسة لها وفهمها، وأن من الضروري الحصول على تدريبات وممارسة عملية للعاملين بالمدرسة لكي يكونوا قادرين على تلبية متطلبات تطبيق المواصفة بالمدرسة.

- التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح الآتي:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية موضوع نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بالمراحل التعليمية المختلفة بشكل عام وبالمرحلة الثانوية بشكل خاص، مثل دراسة (حسام محمد وآخرون ٢٠١٩م)، دراسة مارتن مانشيللا (٢٠١٩م) (Martín Mancilla,2019)، دراسة (Rohayati& R H Delvika2020)، دراسة (مصطفى باسم جبار، ٢٠٢١م).

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في هدف ومجتمع الدراسة، حيث هدفت الدراسة الحالية إلى رصد متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، واقتصرت على (قادة ومديري ورؤساء الأقسام بإدارة التعليم الثانوي العام بديوان الوزارة، وبالمديريات والإدارات التعليمية ومديري مدارس الثانوية العامة ومحافظات جنوب سيناء، والدقهلية، وأسيوط).

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة ومنهجها والأسس النظرية لها، الاهتمام إلى المصادر والمراجع والبحوث والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

أولاً: الأسس النظرية لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) وفقاً للمواصفة الدولية (ISO21001:2018):

١- نبذة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO):

بدأت فكرة إنشاء المنظمة الدولية للتقييس في لندن عام (١٩٤٦م) باجتماع (٦٥) مندوباً من (٢٥) دولة لمناقشة مستقبل التقييس الدولي، "ISO" كلمة مشتقة من الكلمة الإغريقية (ISOS) أي التساوي وليست اختصار التسمية (International Organization for Standardization) وفي مجال المواصفات تعني (ISO) تساوي الشيء أو التطابق أو التماثل بالمقارنة مع المواصفة، في عام (١٩٤٧م) تظهر المنظمة الدولية للتقييس رسمياً مع (٦٧) لجنة تقنية تركز على موضوع معين، في عام (١٩٤٩م) تنتقل المنظمة الدولية للتقييس إلى مكتب في منزل خاص صغير في جنيف، وفي أوائل الخمسينات كان لدى الأمانة المركزية خمسة موظفين، ويتم نشر أول معيار ISO (يسمى توصيات في هذا الوقت) بحلول عام (١٩٥١م)، فكان عبارة عن درجة الحرارة المرجعية القياسية لقياسات الطول الصناعي، ومنذ ذلك الحين، تم تحديث هذا المعيار عدة مرات، وصدرت مجلة أيزو لنشر معلومات شهرية عن لجنتها الفنية والمعايير المنشورة والتغييرات الإدارية للمنظمة، وأعضائها عام (١٩٥٢م)، وقد اجتمع أعضاء المنظمة الدولية للتقييس في ستوكهولم لحضور الجمعية العامة الثالثة وأصبح لديها (٣٥) عضواً، (٦٨) من المعايير (تسمى توصيات) بحلول عام (١٩٥٥م)، "ISO" فهي منظمة غير حكومية وليست جزءاً من الأمم المتحدة، مع أن أعضائها يمثلون أكثر من (١٢٠) بلداً (المنظمة الدولية للتقييس ISO، ٢٠٢١م، ٤).

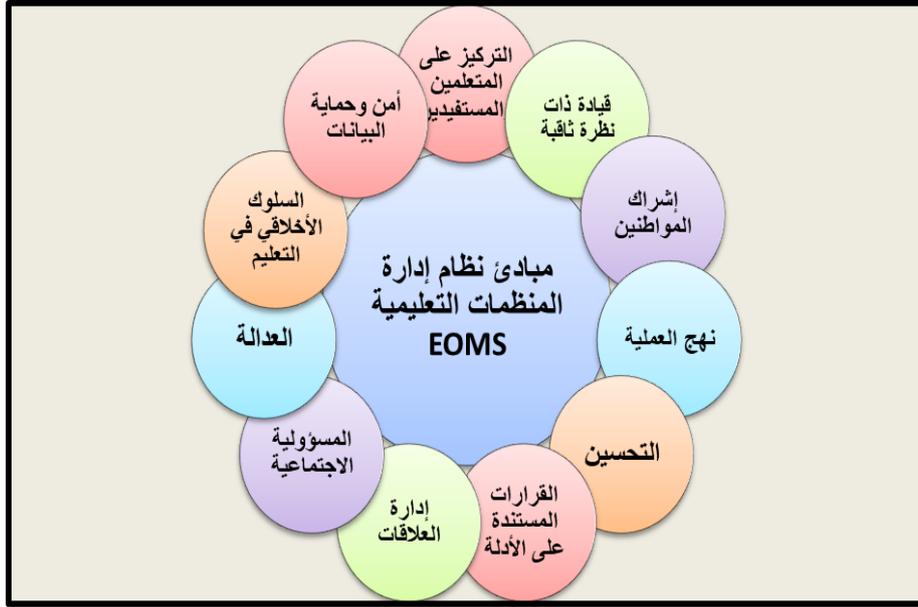
٢- التعريف بالمعيار الدولي نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" ISO 21001:2018

يُعرف نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بأنه معيار نظام إدارة هيكلي عالي المستوى قائم بذاته يستهدف المنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية، يركز على التفاعل بين المنظمة التعليمية والموظفين والمتعلمين الآخرين الذين يحددون المتطلبات عندما تكون المنظمة، هادفة إلى تعزيز رضاهم من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارتها، بما في ذلك عمليات تحسين النظام (Georg Smolk, 2018,2)، لذا يُعتبر تطبيق متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" مفيداً لجميع أنواع مقدمي خدمات التعليم بداية من مرحلة رياض الأطفال إلى مراحل التعليم العالي بالإضافة إلى التدريب المهني وخدمات التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى إدارات التدريب والتعليم التابعة للمؤسسات والشركات الكبرى.

ويتضح من خلال إطلاع الباحث على الإصدار النهائي للمعيار ISO21001:2018 بأنه إطار لأفضل الممارسات المعترف بها دولياً لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS)، وبما أن التعليم الثانوي العام هو حاجة أساسية لكل أفراد المجتمع، فمن الضروري الحفاظ على نوعية جيدة من التعليم الثانوي العام الذي تقدمه إدارة التعليم الثانوي العام بمصر، والتي ستمكّنها ISO21001 من تقديم خدمات تعليمية بطريقة أكثر فعالية وكفاءة، وأن تثبت للأطراف المهتمة أنها ملتزمة بتحسين نظامها التعليمي إلى مستوى دولي، مما يتطلب إلي التعرف عن علاقته بالمعايير والمواصفات السابقة حتى يتم تلبية متطلباته بطرق أكثر وضوحاً.

٣- مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS":

يقوم نظام إدارة المنظمات التعليمية على مبادئ أساسية من بينها التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، القيادة البصيرة، إشراك الناس في خلق وكتابة وتنفيذ مهمة المنظمة ورؤيتها وأهدافها، نهج العملية فهي تتحقق من خلال نتائج متسقة يمكن التنبؤ بها بمزيد من الفعالية والكفاءة، فالمنظمات الناجحة تواصل التركيز المستمر للتحسين القابل للقياس والقابل للتقييم، ويجب أن يأخذ تقييم التحسين في الحسبان غايات المنظمة وأهدافها، وقراراتها القائمة على الأدلة (Sandra Feliciano,2017,P7)، يوضح الشكل التالي مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS:



شكل رقم (١) مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS

* المصدر: من إعداد الباحث استناداً على المواصفة الدولية ISO 21001:2018

يتضح من خلال الشكل السابق: مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية، والتي شملت جميع جوانب المؤسسة التعليمية التي تحتاج إليها للوفاء بمتطلباتها والتي يسير تطوير إدارة التعليم الثانوي العام بمصر من خلال هذه الدراسة في ضوءها، وقد تم ترتيبها في النقاط التالية:

- التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين: فالتركيز الأساسي لـ EOMS هو الوفاء بمتطلبات المتعلم والمستفيدين الأخرى وتجاوز توقعاتهم، تُستخدم مصطلحات "المتعلمين والمستفيدين الآخرين" في مقابل "العميل" لمعالجة مسألة هوية العملاء في المؤسسات التعليمية، وهو ما سيتم التركيز عليه عند تطوير إدارة التعليم الثانوي العام بمصر.

- القيادة الحكيمة: هي إشراك جميع المتعلمين وغيرهم من المستفيدين في إنشاء وكتابة وتنفيذ مهمة المنظمة ورؤيتها وأهدافها، وكيفية اختيار وعمل القيادات بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر.

- إشراك المواطنين: لعل أنه من الضروري بالنسبة للمنظمة أن يشارك فيها جميع الأفراد الذين يتمتعون بالكفاءة والتمكين والمشاركة في تقديم القيمة التي تحقق أهداف المنظمة ورؤيتها.

- نهج العملية: فإنه لكي يتم تحقيق نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك، بما في ذلك المدخلات والمخرجات.

- التحسين: تركز المنظمات الناجحة باستمرار على التحسين.

- القرارات المبنية على البراهين: القرارات والمناهج المبنية على التحليل، من المرجح أن يؤدي تقييم البيانات والمعلومات إلى تحقيق النتائج المرجوة.

- إدارة العلاقات: من أجل النجاح المستمر، تدير المنظمات العلاقات مع الأطراف المهمة، مثل مقدمي الخدمات.

- المسؤولية الاجتماعية: المنظمات المسؤولة اجتماعياً هي المستدامة وتضمن النجاح على المدى الطويل.

- إمكانية الوصول والإنصاف: المنظمات الناجحة شاملة ومرنة وشفافة وخاضعة للمساءلة، من أجل تلبية الاحتياجات والمتطلبات الفردية والخاصة للمتعلمين.

- السلوك الأخلاقي في التعليم: السلوك الأخلاقي يتعلق بقدرة المنظمة لخلق بيئة مهنية أخلاقية حيث يتم التعامل مع جميع الأطراف المعنية بشكل منصف، يتم تجنب تضارب المصالح، ويتم تنفيذ الأنشطة لصالح المجتمع.

- أمن وحماية البيانات: يمكن لجميع الأطراف المعنية التفاعل مع المنظمة التعليمية بثقة كاملة في السيطرة على استخدام البيانات الخاصة بهم، وأن المنظمة التعليمية تتعامل مع بياناتهم بعناية وسرية.

كما يوضح متطلبات إضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم؛ كما يحقق التخطيط والتحكم التشغيلي المحدد في التصميم والتطوير والنتائج المتوقعة لنتائج التعلم وطرق التدريس وبيئات التعلم ومعايير التقييم وتقييم التعلم وأساليب التحسين وخدمات الدعم. فيجب أن توضع مرحلة التخطيط في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية بعين الاعتبار مدى طلب المتعلمين لمسارات التعلم الفردية وتوفير أدوات التعلم، يعد المناهج الدراسية منتجاً رئيسياً يتم التركيز عليه، ويشمل عناصر مثل نتائج التعلم والأنشطة والموارد والفرص (Enis Emini, PECEB, 2019, 5)

مما سبق من عرض لمبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS نجد أنها:

- تركز على متطلبات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين (العائلة، الحكومات، الشركات).

- تعمل على اشتراك المتعلمين والمستفيدين في خلق وكتابة وتحقيق رسالة ورؤية وأهداف المنظمات التعليمية.

- تهتم بإشراك المواطنين المؤهلين والتمكنين في إيصال القيمة بكفاءة وفاعلية إلى المنظمات التعليمية.

- تدار الأنشطة باعتبارها مترابطة العمليات، لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية بأسلوب أكثر كفاءة وفعالية.

- تتعامل مع التغيير بفعالية، وتهتم بتحسين مساعدة المنظمات التعليمية في خلق فرص جديدة لأنفسهم، والحفاظ على أدائهم على مستوى / درجة معينة.

- توضح كيف تستند القرارات على التحليل والتقييم للبيانات والمعلومات التي تساعد المؤسسات التعليمية في تحقيق النتائج المطلوبة.

- تهتم بإدارة العلاقات بفعالية مع الأطراف المعنية المساهمين، العملاء، وشبكة الاتصالات باعتبارهم مؤثرين على نجاح المؤسسات التعليمية بصورة عامة.

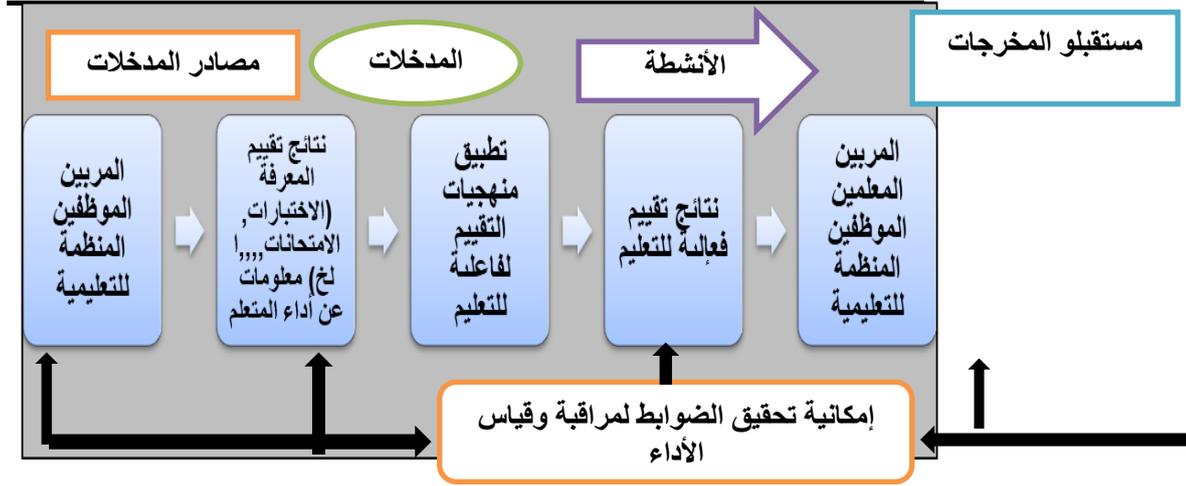
وهكذا تكمن أهمية نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بأنه يأخذ بعين الاعتبار القرارات والأنشطة للمنظمات التعليمية التي لها تأثير على المجتمع والاقتصاد والبيئة، كما تهتم بأن تكون المنظمات التعليمية شاملة، مرنة، شفافة ومسؤولة في حال معالجة الاحتياجات الخاصة والفردية، والقيمة الأخلاقية التي يجب أن تنشئ عليها المنظمات التعليمية، والتي لا بد من توافرها، فيوضح هذا المفهوم أهمية مشاركة المنظمات التعليمية في أمن وحماية البيانات والمعلومات السرية تجنباً للتهديدات أو الضعف، مما يجعل أنه من الأهمية بمكان التعرف على إطار عمل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

٤- إطار عمل نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"

تستند المواصفة الدولية نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، على ثلاثة أسس وهي (نهج العملية، التفكير القائم على المخاطر، دورة ديمنج)، وذلك بهدف مواءمة أو دمج نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، مع متطلبات المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة (نايف، ٢٠٢٠م، ٧)، ولذا فإنه من الضروري التطرق إلى التعرف على هذه الأسس التي تستند عليها نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS وهي كالتالي:

أ) - نهج العملية وعلاقتها بنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS:

تشجع هذه المواصفة استخدام نهج العملية عند تطوير وتنفيذ وتحسين فعالية إدارة (نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS)، لتعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين الآخرين، من خلال تلبية متطلبات المتعلم والمتطلبات الأخرى، يتم تضمين متطلبات محددة تعتبر أساسية لاعتماد نهج العملية في البند رقم (٤-٤)، فيسهم فهم العمليات المترابطة وإدارتها كنظام في فعالية المنظمة وكفاءتها في تحقيق النتائج المرجوة منها، يُمكن هذا النهج المنظمة من التحكم في العلاقات المتبادلة والترابط بين عمليات النظام، بحيث يمكن تعزيز الأداء العام للمنظمة، ويتضمن منهج العملية (التعريف المنهجي وإدارة العمليات، وتفاعلاتها من أجل تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة المنظمة وأهدافها وخطة عملها الاستراتيجية)، فيمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة (PDCA) (plan-do-check-act or plan-do-check-adjust) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر بهدف الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوب فيها (ISO21001:2018, 10)، ويتضح ذلك من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٢) التمثيل التخطيطي لعملية تقييم فعالية التعليم

(*المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الشكل السابق يتضح أن:

الشكل يمثل تمثيلاً تخطيطياً لعملية من عمليات المنظمة التعليمية؛ ويُظهر التفاعل بين عناصرها، والاهتمام بأن تكون نقاط المراقبة والرصد والقياس ضرورية ومحددة لكل عملية، وتختلف مع اختلاف المخاطر، يتضمن نهج العملية إنشاء عمليات للمنظمة تعمل معاً كنظام واحد متكامل بقصد:

- توحيد نظام الإدارة بين العمليات والتدابير اللازمة لتحقيق الأهداف.

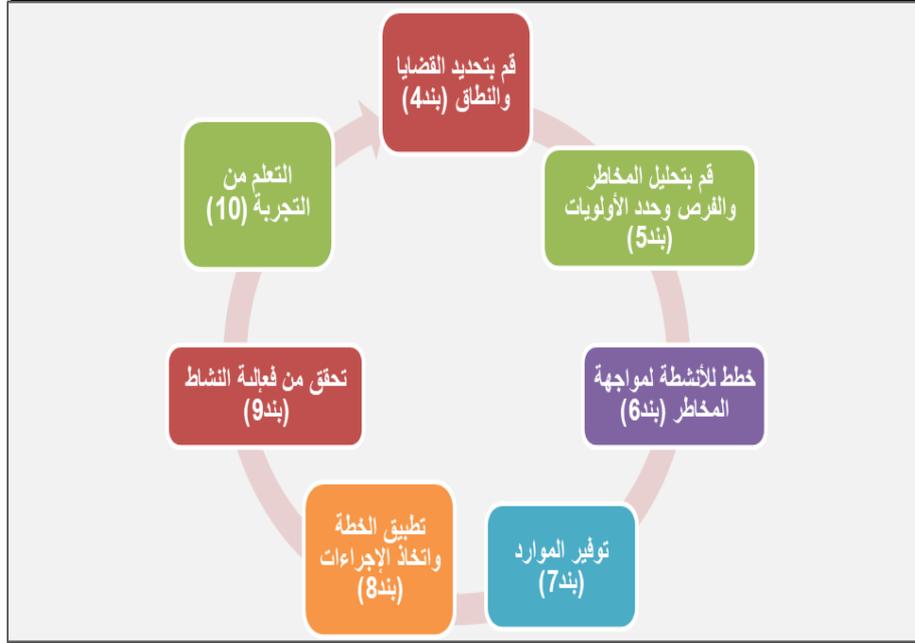
- تُحدّد العمليات والأنشطة المترابطة والضوابط اللازمة لتقديم النتائج المرجوة.

- يُمكن تحديد الضوابط والخطط التفصيلية وتوثيقها عند الحاجة اعتماداً على أطر المنظمة.

لذا فإن المنظمات التعليمية في حاجة ماسة لاستخدام نهج العملية لتحقيق الأداء الفعال لعملياتها.

(ب) - التفكير القائم على المخاطر وعلاقته بنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS:

يعد التفكير القائم على المخاطر أمراً ضرورياً لتحقيق نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) للتوافق مع متطلبات المواصفة، والتي تجعل المنظمة في حاجة إلى تخطيط وتنفيذ إجراءات لمعالجة المخاطر والفرص، والتي تضع أساساً لزيادة فعالية نظام إدارة الجودة وتحقيق نتائج إيجابية وتلغي الآثار السلبية، فيمكن أن تنشأ الفرص كنتيجة لحالة مواتية لتحقيق نتيجة مقصودة، (على سبيل المثال) مجموعة الظروف التي تسمح للمنظمة بجذب المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة والحد من الهدر أو تحسين الإنتاجية، تشمل إجراءات التعامل مع الفرص والنظر في المخاطر المرتبطة بها، (عمر إسماعيل، ٢٠٢١ م، ١٢)، ويوضح الشكل التالي التفكير القائم على المخاطر:



شكل (٣) مخطط التفكير القائم على المخاطر

(* المصدر: عبد الكريم الدكاك (٢٠٢٠م). توجيه حول التفكير القائم على المخاطر في المواصفة ISO 9001: 2015، الجمعية العلمية السورية للجودة، ع٣، ص ص ٦٧-٧١.

من خلال الشكل السابق يتضح ما يلي:

- إن المنظمات التي تدير المخاطر بفاعلية هي الأكثر نجاحا في حماية نفسها والاستمرار في تنمية أعماله، ولديها القدرة على ممارسة النشاطات والوظائف اليومية بالاستثمار الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من المخاطر المحتملة.
- يجب على المنظمة تحديد القضايا الداخلية والخارجية والتي سوف تؤثر على تحقيق أهدافها، والقيام بتحليل المخاطر والفرص وتحديد الأولويات.
- يطلب من الإدارة العليا (تعزيز الوعي بالتفكير القائم على المخاطر، تحديد ومعالجة المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتج / الخدمة)، من خلال تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بأداء نظام إدارة الجودة واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها.
- المنظمة ملزمة بمراقبة وقياس وتحليل وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص.
- يجب على المنظمة تصحيح أو منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها وتحسين نظام إدارة الجودة وتحديث المخاطر والفرص.

(ج) - دورة ديمينج وعلاقتها بنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS:

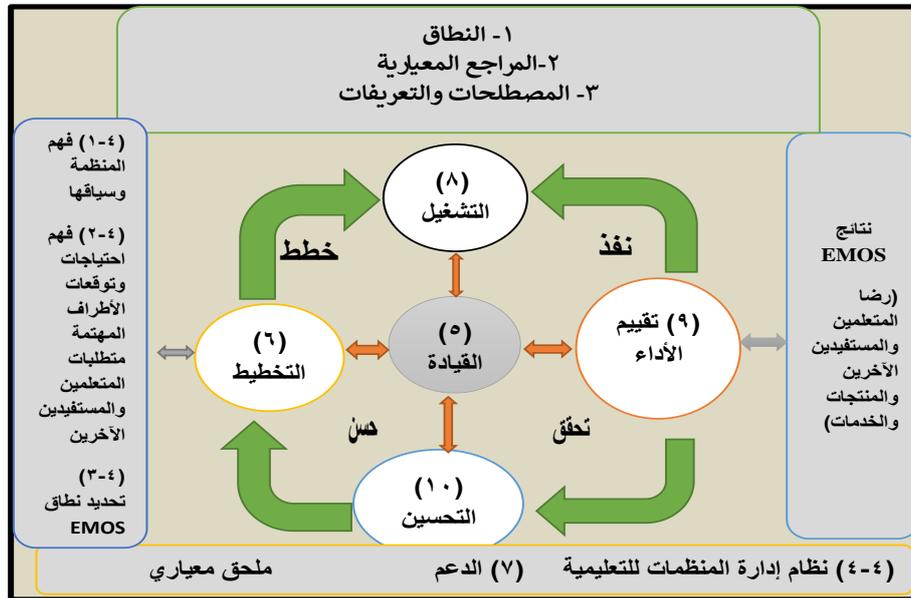
ديمنج هو الأب الروحي للجودة في العصر الحديث؛ فهو أمريكي الجنسية ذهب لليابان بعد الحرب العالمية الثانية، ويُعد ديمينج أحد أكثر الشخصيات غير اليابانية التي ساهمت في إعطاء المنتجات اليابانية والتصنيع الياباني جودته وثقله، وذلك من خلال مساهماته التي تتسم بالابتكار، وتوضح خطواتها من خلال المراحل التالية:

- **خطط (Plan):** تحديد الأهداف والبرامج والعمليات اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لسياسة المنظمة الخاصة بالتعليم من خلال تحديد المشكلة، تحديد الوضع الحالي، جمع البيانات المتعلقة بالمسألة تحديد النتيجة المرجوة، تحديد أسباب المشكلة.

- **نفذ / افعِل (Do):** تنفيذ العمليات كما هو مخطط لها من خلال تحليل البيانات، تحديد الأسباب الجذرية، مراقبة العمليات الجذرية، إنشاء حلول متعددة، قرر أي حل للاختبار.

افحص / تحقق (Check): رصد وقياس الأنشطة والعمليات فيما يتعلق بسياسة وأهداف العملية التعليمية، والإبلاغ عن النتائج من خلال تصميم وتقديم الحلول، تحديد كيفية قياس النتائج، مراقبة وتحليل النتائج، مراجعة النتائج المتوقعة والفعالية.

- **حسن / تصرف (Act):** اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين أداء العملية التعليمية باستمرار لتحقيق النتائج المرجوة من خلال توحيد العملية المحسنة، تتبع التحسين المستمر، تحديد الحاجة إلى التحسين المقبل، تدريب العاملين على استخدام العملية الجديدة، التفكير في عملية (PDCA)، (الناصر، ٢٠١٦، ٧٨)، ويوضح الشكل التالي إطار عمل نظام إدارة المنظمات التعليمية (دورة ديمينج).



شكل رقم (٤) إطار عمل نظام إدارة المنظمات التعليمية (دورة ديمينج)

(*) المصدر: المواصفة الدولية ISO 21001:2018

من خلال الشكل السابق يتضح ما يلي:

أنها دورة من أربع مراحل ينبغي المرور بها لتحقيق التحسين المستمر، وذلك لأن كل مرحلة منها تؤدي جزءاً محدداً من العملية التحسينية وهي:

• خطط: تحديد أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمتطلبات الأخرى وسياسات المنظمة، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.

• نفذ: مرحلة التنفيذ وترجمة النشاطات التي تم تصميمها إلى فعل يتحقق في الواقع.

• افحص: مرحلة الفحص والتقييم لنتائج الأعمال التي تم تخطيطها وتنفيذها لبيان مدى تحقيق الأهداف مع إجراء مراجعة دورية مبينة على الحقائق والبيانات التي يتم تحصيلها وتوثيقها أثناء وعند انتهاء عملية التنفيذ.

• حسّن: مرحلة للتفعيل والإجراءات التصحيحية الضرورية واللازمة للمحافظة على الأداء ورفعها إلى مستويات جديدة.

مما سبق يظهر أنه تم بناء هيكل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، حسب الإجراءات الأساسية والمتبعة في تطوير المعايير الدولية الحديثة من خلال اعتماد هيكل موحد على مستوى عالٍ من الكفاءة يتضمن نصوصاً أساسية متطابقة، ومصطلحات عامة وتعريفات أساسية، ويهدف ذلك إلى انسجام المتطلبات وتعزيز توافقها، مما يدعو إلى التعرف على المزايا التي سوف تحصل عليها المنظمة التعليمية عند استيفائها لمتطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

٤- مزايا تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بالمنظمات التعليمية:

بتطبيق هذه المواصفة، تستفيد المنظمات التعليمية من خلال تقديم تجربة تعليمية أكثر تأثيراً وذات صلة، تتماشى مع مهمة المنظمة ورؤيتها، ويستفيد المتعلمون أكثر لأن الخدمة التعليمية التي يتلقونها يمكن أن تكون أكثر تخصصاً وملاءمةً لاحتياجاتهم، مما يؤدي في النهاية إلى نتائج تعليمية أفضل، استناداً على هذه المواصفة القياسية، تتمثل المزايا المحتملة لمؤسسة تطبيق نظام إداري للمنظمات التعليمية (نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS) في (تحسين المواءمة بين الرسالة التربوية والرؤية والأهداف وخطط العمل، تسهيل التعلم الذاتي وفرص التعلم مدى الحياة، تمكين المزيد من التعلم الشخصي والاستجابة الفعالة للاحتياجات التعليمية الخاصة، زيادة مصداقية المؤسسة التعليمية، وسائل معترف بها لتمكين المنظمات من إظهار الالتزام بممارسات إدارة التعليم بأكثر الطرق فعالية، يوفر نموذجاً للتحسين، مواءمة المعايير الوطنية في إطار دولي)، (حسام، ٢٠١٩م، ١٤٣).

٥- بنود نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS":

تتكون نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS من عشرة بنود رئيسية يحتوي كل بند على مجموعة من المؤشرات والمتطلبات.

البند الأول: المجال أو النطاق:

توضح هذه المواصفة متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS عندما تسعي المنظمة للآتي:

• إثبات قدرتها على دعم وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعليم أو البحث.

• تعزيز رضا المتعلمين وغيرهم من المستفيدين والموظفين، وكذلك عمليات التحسين للنظام والمطابقة لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين الآخرين. (ISO,2021, 5)

البند الثاني: المراجع المعيارية أو القياسية:

يحتوي هذا البند على التعريفات والمصطلحات المتعلقة بالموصفة والتي توفر المفاهيم والمبادئ والمفردات الأساسية التي يجب استخدامها عند إنشاء نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، وتنطبق هذه المصطلحات المعيارية على كافة إصدارات الأيزو، كما تشير إلى كيفية تنفيذ معايير الأيزو ومنها (يجب أن Shall - توصية should - إذن أو تصريح may - الاحتمالية أو القابلية can)، علما بأنه لا توجد مراجع معيارية (ISO,2021,7)

البند الثالث: المصطلحات والتعريفات:

تتسم مفاهيم ومصطلحات معايير الأيزو ببساطتها ووضوح دلالاتها لتساهم في تحقيق الحد الأدنى من التوافق والفهم المشترك بين المختصين، لأنه لا بد لمن يريد العمل في ميدان معرفي معين أن يحيط بالموضوعات التي يعالجها وكيفية التعبير عنها من خلال فهم المصطلحات والمفاهيم الأساسية المستخدمة فيه بدون لبس أو غموض (جولي، ٢٠١٩، م٥٥)، علماً بأن هذا البند يحتوي على عدد (٤٤) مصطلحاً متفرعاً منها تعريف لكل مصطلح من المصطلحات المستخدمة في المنظمات التعليمية كما ورد بالموصفة الدولية، وأنه من خلال إطلاع الباحث على المواصفات مثل (ISO2200) والخاصة بسلامة الغذاء، وكذلك المواصفة (ISO14001) والخاصة بالإدارة البيئية، تبين أن جميع التعريفات والمصطلحات عامة على جميع المواصفات التي تصدرها منظمة الأيزو.

البند الرابع: سياق المنظمة التعليمية:

يقصد بسياق المنظمة التعليمية، " بيئة الأعمال " وهي مجموعة من القضايا الداخلية والخارجية التي قد يكون لها تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها أو ما يتعلق بأصحاب المصلحة، وتؤكد المواصفة من خلال هذا البند أن نظام إدارة المنظمات التعليمية ينبغي أن يكون القرار الاستراتيجي للمنظمة التعليمية، وعليها اثبات قدرتها على استمرار توفير الخدمات التي تلي متطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين الآخرين وتعزيز رضاهم (Camilleri, 2017, 7)

البند الخامس: القيادة في المنظمات التعليمية

تشير القيادة إلى الإدارة العليا والتي من مهامها رسم السياسة والأدوار التنظيمية وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، وإثبات قدرتها على القيادة والالتزام والمساءلة، إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في فعالية (نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS) (Antlia,2016,54)

البند السادس: التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS:

يهتم التخطيط بالمنظمات التعليمية بمراعاة المخاطر والفرص سواء بالمنظمة التعليمية أو بالأطراف المعنية وتحديد كيفية التعامل مع هذه المخاطر، فتعمل المنظمة على المشاركة الفعالة للعاملين في عملية التخطيط، من خلا تقييمها للمخاطر وتحديد الفرص ذات الصلة بالنتائج المرجوة من نظام إدارة المنظمات التعليمية، المرتبطة بالتغييرات في المنظمة أو عملياتها في حالة

التغييرات المخطط لها سواء الدائمة أو المؤقتة، وذلك من خلال التعرف على إجراءات التعرف على الفرص والمخاطر، ومراعاة سياق المنظمة وتحديد الفرص والمخاطر التي تكون موجهة للتأكيد على قدرة نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS لتحقيق النتائج المرجوة وتعزيز التأثيرات المرغوبة، ومنع أو تخفيف أو تقليل الآثار غير المرغوبة، مع تحقيق التحسين المستمر (حنان مازن، ٢٠١٩م، ٣٠).

البند السابع: الدعم والمساندة بالمنظمات التعليمية:

تقدم الإدارة العليا بالمنظمة التعليمية الدعم والمساندة من خلال ضرورة قيامها بتحديد العمليات والموارد (الأشخاص والبنية التحتية والبيئة) اللازمة لتنفيذ وصيانة النظام، وإنشاء المعلومات الموثوقة اللازمة، يجب على المنظمة التعليمية أن تعمل على توافر الموارد اللازمة لإنشاء نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS وتحسينه وصيانته ومتابعة التحسين المستمر له، والأخذ في الاعتبار جميع ما يتعلق بالموارد، والكفاءة، والتوعية، والاتصال، والمعلومات الموثوقة؛ حيث تم تغيير عبارة (الوثائق والسجلات) لتصبح (المعلومات الموثوقة) (بركات، ٢٠١٨م، ٤).

البند الثامن: التشغيل في المنظمات التعليمية:

يُعني بالتشغيل في المنظمات التعليمية أنه: تنفيذ النظام وفقاً للنطاق الذي تم تحديده في مرحلة التخطيط، والتأكد من توثيقه بشكل كاف مع توثيق حالات عدم المطابقة ومعالجتها، تُعد العمليات من الأمور المهمة التي أصبحت أكثر تحديداً ووضوحاً، ويشمل التخطيط والتحكم في التشغيل وإدارة التغيير والمصادر الخارجية والمشتريات والاستعداد لحالات الطوارئ والاستجابة لها، فيجب على المنظمة التعليمية أن تخطط وتنفذ وتراقب العمليات اللازمة لتلبية متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، وتنفيذ الإجراءات من خلال (وضع معايير للعمليات، تنفيذ الرقابة على العمليات وفقاً للمعايير، الاحتفاظ بالمعلومات الموثوقة بالقدر اللازم لإثبات بأن العمليات قد تمت كما هو مخطط لها، تحديد الحالات التي قد يؤدي فيها غياب المعلومات الموثوقة إلى انحرافات عن سياسة وأهداف نظام الإدارة للمنظمات التعليمية EOMS، تهيئة العمل للعاملين في أماكن العمل المتعددة، فيجب على المنظمة أن تطبق عملية للتنسيق بين الأجزاء المختلفة ذات الصلة بنظام الإدارة للمنظمات التعليمية EOMS مع المنظمات الأخرى (HEAD) ISO 21001,2.

البند التاسع: تقييم الأداء المؤسسي:

يقصد بتقييم الأداء المؤسسي أنه قياس وتحليل وتقييم فعالية النظام مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسب عند عدم الالتزام بما حُطط له، ويتضمن تقييم الأداء المؤسسي عمليات الرصد والتحليل والتقييم وتقييم الامتثال والتدقيق الداخلي والخارجي ومراجعة الإدارة، فالمنظمة التعليمية يجب عليها عند إنشاء وتنفيذ والحفاظ على عملية الرصد والقياس والتقييم؛ فعلى المنظمة أن تحدد (المتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات الأخرى، أنشطتها وعملياتها المتعلقة بالمخاطر والفرص، الضوابط التشغيلية، أهداف نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS للمنظمة، المعايير التي ستقوم المنظمة بتقييم أداء نظام الإدارة للمنظمات التعليمية) (Katelinen, 2019, 9).



البند العاشر: التحسين المستمر للأداء المؤسسي:

يتعلق التحسين المستمر للأداء المؤسسي بالمنظمة التعليمية بتحديد فرص التحسين، واتخاذ إجراءات تصحيحية فورية لعدم المطابقة، مع الاحتفاظ بالوثائق لجميع أنشطة التحسين بشكل مستمر، فيجب على المنظمة التعليمية أن تخطط وتنشئ وتنفذ وتحافظ على عملية التحسين المستمر، آخذة في الاعتبار مخرجات الأنشطة الموصوفة في هذه الموصوفة الدولية، وأن تنقل المنظمة نتائج التحسين المستمر إلى الأطراف المعنية، وممثلهم، وأن تحتفظ المنظمة التعليمية بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج التحسين المستمر (صبري مقيطع، ٢٠٣٠م، ٨٨).

ثانياً: الإطار الميداني للدراسة:

أولاً: هدف الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة الميدانية التعرف على متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر.

ثانياً: أداة الدراسة الميدانية:

استخدمت الدراسة الميدانية الاستبانة بغرض جمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم إعداد هذه الأداة في ضوء ما أسفر عنه الجانب النظري من عرض وتحليل للدراسات السابقة، والأدبيات العلمية المتخصصة في مجال الدراسة، ومن ثم قام الباحث بتحكيم تلك الأداة، والتأكد من صلاحيتها بحساب معاملات الثبات لها، وذلك على النحو الآتي:

١- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

في ضوء الهدف الرئيس للدراسة الميدانية والمتمثل في التعرف على درجة موافقة عينة الدراسة على متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وفي إطار حدود الدراسة فإن مجتمع الدراسة يضم القيادات والعاملين بالتعليم الثانوي العام والجودة بديوان وزارة التربية والتعليم والمديريات والإدارات التعليمية ومديري المدارس الثانوية العامة الحاصلة على شهادة الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وقد بلغ إجمالي حجم مجتمع الدراسة (١٥٤٤) فرداً، وذلك طبقاً لبيان وزارة التربية والتعليم للعام الدراسي (٢٠٢١/٢٠٢٢م)، ويوضح الجدول التالي وصف مجتمع الدراسة بحسب متغيرات الدرجة الوظيفية بديوان الوزارة وبالمحافظات. (وزارة التربية والتعليم، الإحصاء (٢٠٢٢م).

جدول رقم (١): وصف مجتمع الدراسة بحسب متغيرات الدرجة الوظيفية بديوان الوزارة وبالمحافظات

المحافظة	مدير		رئيس قسم	عضو فني (موظف) الاجمالي
	مدرسة معتمدة	إدارة عامة مديرية		
ديوان الوزارة	---	٤	٦	٢٦
الدقهلية	١٠	٦	٣٤	٦٨
أسيوط	٦	٦	٢٢	٤٤
جنوب سيناء	٢	٦	١٦	٣٢
باقي المحافظات	٣٣٢	١٤٤	٢٨	٧٥٠
الإجمالي	٣٥٠	١٦٢	١٠٦	٩٢٠

يتضح من الجدول السابق: أن إجمالي عدد مديري التعليم الثانوي والجودة بديوان الوزارة قد بلغ (٤) مديراً؛ بينما بلغ عدد مديري الإدارات (مدير المديرية- وكيل المديرية- مدير إدارة التعليم العام- مدير إدارة التعليم الثانوي العام – مدير إدارة الجودة- مدير إدارة تعليمية) (١٦٢) مديراً، بلغ عدد مديري المدارس الثانوية العامة المتقدمة للاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٣٥٠) مديراً، بلغ عدد رؤساء أقسام التعليم الثانوي والجودة بديوان الوزارة والإدارات التعليمية (١٠٦) رؤساً، كما بلغ عدد الأعضاء الفنيين (موظفين) بإدارتي التعليم الثانوي العام والجودة بديوان الوزارة والمديريات والإدارات التعليمية (٩٢٠) عضواً فنياً.

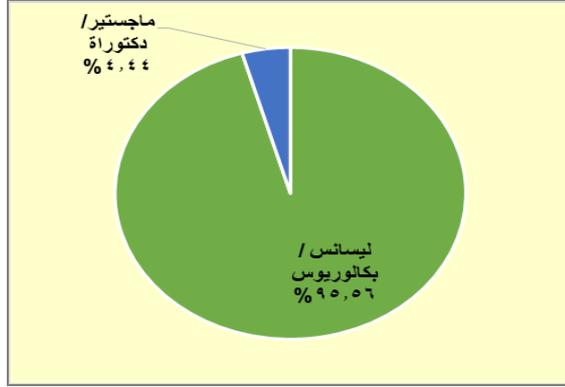
وقد تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة Simple random sample والتي تعتبر من أفضل طرق المعاينة؛ حيث تقوم على اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية تضمن التكافؤ بين جميع أفراد مجتمع الدراسة، ويمكن حساب الحد الأدنى للعينة للعشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة معلوم الحجم باستخدام معادلة كيرجيسي مورجان Krejcie and Morgan ، وباستخدام معادلة كيرجيسي مورجان تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (٣٠٦) من القيادات التربوية والعاملين بالتعليم الثانوي، وقد حصل الباحث على الموافقات اللازمة لعلمية التطبيق الميداني على مجتمع الدراسة المستهدف بإدارتي التعليم الثانوي العام والجودة بديوان الوزارة وفي محافظات: الدقهلية وأسيوط وجنوب سيناء، والإدارات التعليمية والمدارس المتقدمة للاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بها، ومن ثم قام الباحث بنشر وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة المستهدف خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (٢٠٢١/٢٠٢٢م)، وحصل الباحث على (٣١٥) رداً مكتملاً، بما يمثل نسبة معاينة مقدارها (٢١%) من إجمالي عينة الدراسة ويمكن وصف عينة الدراسة بحسب الخصائص الأولية أو المتغيرات التصنيفية (المؤهل، الدرجة الوظيفية، المستوى الإداري، الموقع الجغرافي) على النحو الموضح بالجدول (٢).

جدول (٢) وصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية (ن=٣١٥)

المتغير	العدد	النسبة المئوية
١-المؤهل:		
ليسانس / بكالوريوس	٣٠١	%٩٥,٥٦
ماجستير/ دكتوراه	١٤	%٤,٤٤
٢-الدرجة الوظيفية:		
مدير إدارة أو مدرسة	١٠٧	%٣٣,٩٧
رئيس قسم بالإدارة التعليمية	٣٦	%١١,٤٣
عضو فني	١٧٢	%٥٤,٦٠
٣-المستوى الإداري:		
ديوان الوزارة	٣٠	%٩,٥٢
مديرية تعليمية	١٧	%٥,٤٠
إدارة تعليمية	٢٥٠	%٧٩,٣٧
مدرسة ثانوية معتمدة	١٨	%٥,٧١
٤-الموقع الجغرافي:		
ديوان الوزارة بالقاهرة	٣٠	%٩,٥٢

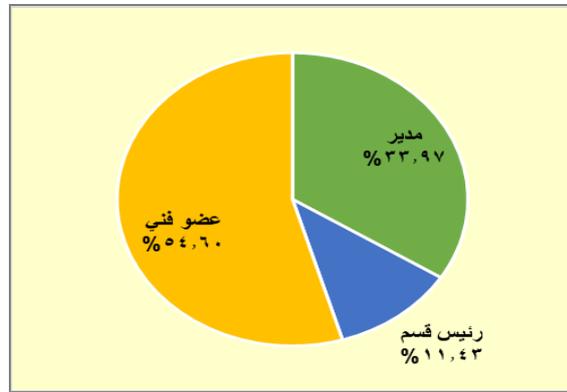
المتغير	العدد	النسبة المئوية
الدقهلية	١٣٥	%٤٢,٨٦
أسيوط	٩٠	%٢٨,٥٧
جنوب سيناء	٦٠	%١٩,٠٥
إجمالي عينة الدراسة	٣١٥	%١٠٠,٠٠

يتضح من الجدول ما يلي:



١- إن عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل قد تضمنت (٣٠١) قيادياً من الحاصلين على ليسانس أو بكالوريوس بنسبة (٩٥,٥٦%)، و (١٤) من الحاصلين على ماجستير أو دكتوراه بنسبة (٤,٤٤%)، كما هو موضح بالشكل (٥).

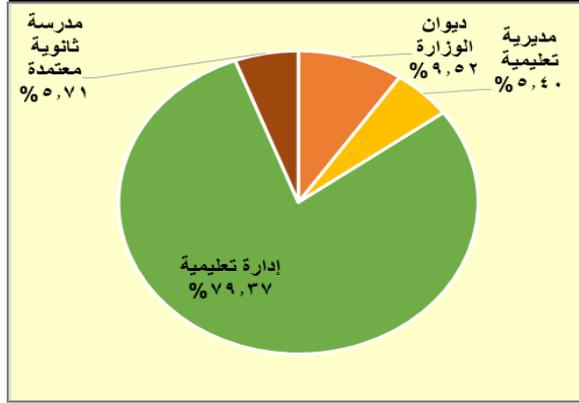
شكل (٥) وصف عينة الدراسة بحسب المؤهل



شكل (٦) وصف عينة الدراسة بحسب الدرجة

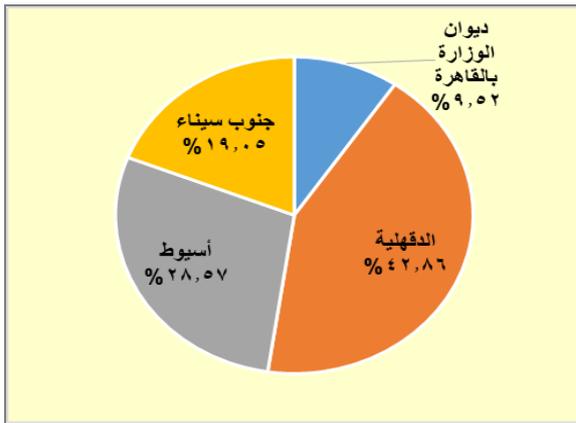
الوظيفية

٢- إن عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية قد تضمنت (١٠٧) قيادياً من فئة مدير بنسبة (٣٣,٩٧%)، و (٣٦) من فئة رئيس قسم بنسبة (١١,٤٣%)، و (١٧٢) من فئة عضو فني بنسبة (٥٤,٦%)، كما هو موضح بالشكل (٦).



شكل (٧) وصف عينة الدراسة بحسب المستوى الإداري

٣- إن عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري قد تضمنت (٣٠) قيادياً من ديوان الوزارة بنسبة (٩,٥٢%)، و (١٧) من المديريات التعليمية بنسبة (٥,٤%)، و (٢٥٠) من الإدارات التعليمية بنسبة (٧٩,٣٧%)، و (١٨) من المدارس الثانوية المعتمدة بنسبة (٥,٧١%) كما هو موضح بالشكل (٧).



شكل (٨) وصف عينة الدراسة بحسب الموقع الجغرافي

٤- إن عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي قد تضمنت (٣٠) من ديوان الوزارة بالقاهرة بنسبة (٩,٥٢%)، و (١٣٥) من محافظة الدقهلية بنسبة (٤٢,٨٦%)، و (٩٠) من محافظة أسيوط بنسبة (٢٨,٥٧%)، و (٦٠) من محافظة جنوب سيناء بنسبة (١٩,٠٥%) كما هو موضح بالشكل (٨).

٢- صدق الاستبانة:

تم التأكد من صدق الاستبانة الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة؛ وذلك للقيام بتحكيمها بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة من حيث مدى ملاءمة العبارات لموضوع الدراسة، وصدقها في الكشف عن المعلومات المرغوبة للدراسة، وكذلك من حيث ارتباط كل عبارة بالمحور أو البند الذي تنتمي له، ومدى وضوح العبارات، وسلامة صياغتها، واقتراح طرق تحسينها بالإشارة بالحذف أو الإبقاء، أو التعديل للعبارات، والنظر في تدرج بدائل الاستجابة، ومدى ملاءمتها، وقد تكونت الاستبانة في صورته الأولى من (٩٦) عبارة في سبعة بنود، وبعد عرض الاستبيان على السادة المحكمين تم تعديلها في ضوء آرائهم وملاحظاتهم، حيث تم حذف بعض العبارات وتعديل البعض الآخر، كما يوضح الجدول التالي نسب اتفاق السادة المحكمين على عناصر الاستبانة.



جدول رقم (٣) نسب اتفاق المحكمين على عناصر الاستبانة

عناصر التحكيم	عدد الموافقين	نسبة الاتفاق
صلاحية الاستبانة من حيث مناسبة الصياغة	٣٠/٢٢	٧٣,٣%
صلاحية الاستبانة من حيث انتماء كل عبارة للبند	٣٠/٢٧	٩٠,٠%
متوسط نسب الاتفاق		٨١,٦٥%

يتضح من الجدول السابق أن:

درجة الموافقة على صلاحية الاستبيان من حيث مناسبة الصياغة جاءت بنسبة (٧٣,٣%)، بينما جاءت درجة الموافقة على صلاحية الاستبيان من حيث انتماء كل عنصر ببند بنسبة (٩٠,٠%)، وجاء متوسط الاتفاق بنسبة (٨١,٦٥%) وهي نسبة مقبولة تدعو إلي الثقة في قدرة الاستبيان على تحقيق الهدف المرجو منه، وصلاحيته للتطبيق، وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم التعديل لبعض العبارات، وكذلك تم إضافة وحذف بعض العبارات بحيث أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق.

وتتكون الاستبانة في صورتها النهائية من سبعة محاور تمثل البنود الرئيسية للمواصفة (سياق المنظمة التعليمية، القيادة في المنظمات التعليمية، التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية، التشغيل في المنظمات التعليمية، تقييم الأداء المؤسسي، التحسين المستمر للأداء المؤسسي) وتضم (٨٨) عبارة تمثل المؤشرات أو المتطلبات لكل بند من بنود المواصفة، ويوضح الجدول (٤) وصف تصميم أداة الدراسة والتدرج Rating scale المستخدم للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة على بنودها.

المحور/ البند	عدد	العبارات تدرج بدائل الاستجابة (المؤشرات/ المتطلبات) (Rating scale)
سياق المنظمة التعليمية	١٢	تدرج ثلاثي
القيادة في المنظمات التعليمية	١١	كبيرة/ متوسطة/ ضعيفة
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	١٢	للتعرف على درجة موافقة أفراد العينة على كل عبارة
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	١٦	
التشغيل في المنظمات التعليمية	١٥	
تقييم الأداء المؤسسي	١٢	
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	١٠	
إجمالي الاستبانة	٨٨	

كما طلب من أفراد عينة الدراسة الإجابة على بعض الأسئلة (المؤهل، الدرجة الوظيفية، المستوى الإداري، الموقع الجغرافي) كبيانات أولية تصنيفية بغرض وصف توزيع العينة ودراسة الفروق في الاستجابات في ضوء تلك المتغيرات التصنيفية.

٣- ثبات الاستبانة:

تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، حيث يُعتبر معامل ألفا كرونباخ أنسب الطرق لحساب ثبات الاستبانات ومقاييس الاتجاه حيث يوجد مدى محدد من الدرجات المحتملة لكل مفردة أو عبارة (رجاء أبو علام/٢٠١١م، ٤٩٢)، ويوضح الجدول (٥) معاملات الثبات للاستبانة.

جدول (٥) معاملات الثبات لأداة الدراسة

المحور/ البند	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
سياق المنظمة التعليمية	٠,٨٤	مرتفع
القيادة في المنظمات التعليمية	٠,٨٣	مرتفع
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	٠,٧٦	مرتفع
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	٠,٨٢	مرتفع
التشغيل في المنظمات التعليمية	٠,٨٣	مرتفع
تقييم الأداء المؤسسي	٠,٨١	مرتفع
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	٠,٩٢	مرتفع
إجمالي الاستبانة	٠,٩٧	مرتفع

يتضح من الجدول أن: قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان قد بلغت (٠,٩٧)، كما أن معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة الفرعية جاءت جميعها مرتفعة؛ حيث تراوحت من (٠,٧٦) إلى (٠,٩٢)، وجميعها قيم أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (٠,٧٠) Field, (A,2009,675)، ويشير تحليل الثبات إلى ارتفاع مستوى الثبات لإجمالي الأداة وكافة محاورها الفرعية، وبالتالي الثقة في نتائج تطبيق الاستبانة وسلامة البناء عليها.

٤- الأساليب والمعالجات الإحصائية

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل استجابات عينة الدراسة، والتي تضمنت ما يلي:

أ) معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لتحليل الثبات للاستبانة.

ب) - التكرارات والنسب المئوية: لوصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية.

ج) - المتوسط الحسابي: للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على كل عبارة/ محور أو بند في الاستبانة، وتم حساب المتوسط الحسابي عن طريق إعطاء درجة رقمية مناسبة لكل استجابة من الاستجابات الثلاث؛ فالاستجابة كبيرة تعطى الدرجة (٣)، والاستجابة متوسطة تعطى الدرجة (٢)، والاستجابة ضعيفة تعطى الدرجة (١)، وفي ضوء ذلك تم حساب المتوسط الحسابي من العلاقة:

المتوسط الحسابي = (٣ × تكرار "كبيرة" + ٢ × تكرار "متوسطة" + ١ × تكرار "ضعيفة") ÷ عدد العينة

ومن خلال قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارة/ محور تم تحديد درجة الموافقة المناظرة، حيث تم تقسيم المدى الذي تتراوح فيه قيم المتوسطات الحسابية إلى ثلاث فئات متساوية لتحديد مدى كل استجابة من الاستجابات الثلاث (كبيرة/ متوسطة/ ضعيفة)، ويوضح الجدول (٦) طريقة الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي. جدول (٦) الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي

المدى	درجة الموافقة
من ١ وحتى ١,٦٦	ضعيفة
من ١,٦٧ وحتى ٢,٣٣	متوسطة
من ٢,٣٤ وحتى ٣	كبيرة

كما تم ترتيب عبارات محاور أو بنود الاستبيان تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة، وذلك لمعرفة العبارات ذات الأولوية، علماً أنه عند تساوي المتوسطات الحسابية، يتم الترتيب وفق الانحراف المعياري من القيم الأقل للقيم الأكبر.

(د) - الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف: لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول متوسطها الحسابي، فكلما زادت قيمة الانحراف المعياري/ معامل الاختلاف فإن ذلك يشير إلى تباين آراء أفراد العينة في النقطة محل الدراسة.

(هـ) - معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation**: لدراسة الارتباط بين محاور الدراسة.

٥- البرامج المستخدمة في المعالجات الإحصائية: تم تحليل البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام الإصدار السابع والعشرون لعام (٢٠٢٠م) من البرنامج الإحصائي IBM SPSS Statistics، كما تم استخدام برنامج الإكسيل Microsoft Excel في تنسيق الجداول والرسوم البيانية.

وقد تم استخدام الأساليب الاستدلالية اللابارامترية المتمثلة في اختبار مان ويتني-Mann Whitney واختبار كروسكال-واليس-Kruskal-Wallis نظراً لصغر حجم العينة في بعض الفئات وعدم اتباع توزيع استجابات عينة الدراسة للتوزيع الاعتمادي الطبيعي بحسب نتائج اختبار كولموجوروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov، كما هو موضح بالجدول (٧).

جدول (٧) نتائج اختبارات اعتدالية التوزيع لمتغيرات الدراسة (ن=٣١٥)

البند	معامل الالتواء		معامل التفلطح		اختبار كولموجوروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov
	القيمة	الخطأ المعياري	القيمة	الخطأ المعياري	
سياق المنظمة التعليمية	٢,٦٠-	٠,١٤	١٠,٢٧	٠,٢٧	٠,٢٦
القيادة في المنظمات التعليمية	٠,٩١-	٠,١٤	١,٠٥	٠,٢٧	٠,٢٤
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	٠,٣٤	٠,١٤	٠,٤٥	٠,٢٧	٠,١٦
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	٠,٥٤-	٠,١٤	٢,٢٦	٠,٢٧	٠,١٧
التشغيل في المنظمات التعليمية	٠,٧٣	٠,١٤	٠,٩٤	٠,٢٧	٠,٢٠
تقييم الأداء المؤسسي	٠,٩٨-	٠,١٤	٣,٨٦	٠,٢٧	٠,٢٢

البند	معامل الالتواء		معامل التفلطح		اختبار كولموجروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov
	القيمة المعياري	الخطأ المعياري	القيمة المعياري	الخطأ المعياري	
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	٠,٢٢-	٠,١٤	٠,١٢	٠,٢٧	٠,١٢
إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"	٠,٢٦-	٠,١٤	٣,٠٥	٠,٢٧	٠,٢٢

* تمثل D قيمة إحصائي اختبار كولموجروف-سميرنوف.

يتضح من الجدول أن: قيم معامل الالتواء والتفلطح وكذلك نتائج اختبار كولموجروف-سميرنوف تشير إلى أن استجابات عينة الدراسة على معظم محاور أو بنود أداة الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك فقد تم استخدام الأساليب اللابارامترية المتمثلة في اختبار مان ويتني Mann-Whitney واختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب الخصائص الأولية أو المتغيرات التصنيفية.

٦- نتائج الدراسة الميدانية:

يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال عرض وتحليل النتائج الإجمالية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وكذا نتائج دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التصنيفية الأولية كما يلي:

- النتائج الإجمالية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر.

يوضح الجدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ودرجة الموافقة المناظرة لاستجابات عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر.

جدول رقم (٨)

النتائج الإجمالية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر (ن=٣١٥)

الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	فترة الثقة للمتوسط		المحور/ البند
				المتوسط الحسابي	عند مستوى ثقة ٩٥% الحد الأدنى الحد الأعلى	
١	كبيرة	٧,٦١%	٠,٢١	٢,٧٦	٢,٧١	سياق المنظمة التعليمية
٢	كبيرة	١٠,٥٢%	٠,٢٧	٢,٦٤	٢,٥٨	القيادة في المنظمات التعليمية
٦	كبيرة	١١,٢٤%	٠,٢٧	٢,٤٦	٢,٤٠	التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS
٤	كبيرة	٩,٨٤%	٠,٢٥	٢,٥٥	٢,٤٩	الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية
٧	كبيرة	١١,٤٧%	٠,٢٧	٢,٤٣	٢,٣٧	التشغيل في المنظمات التعليمية

الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	فترة الثقة للمتوسط		المحور/ البند	
				المتوسط الحسابي	عند مستوى ثقة ٩٥% الحد الأدنى		
٥	كبيرة	١١,٠١%	٠,٢٨	٢,٥٤	٢,٤٨	٢,٥١	تقييم الأداء المؤسسي
٣	كبيرة	١١,٣٩%	٠,٢٩	٢,٥٧	٢,٥١	٢,٥٤	التحسين المستمر للأداء المؤسسي
-	كبيرة	٨,٥٩%	٠,٢٢	٢,٥٥	٢,٥٠	٢,٥٣	إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"

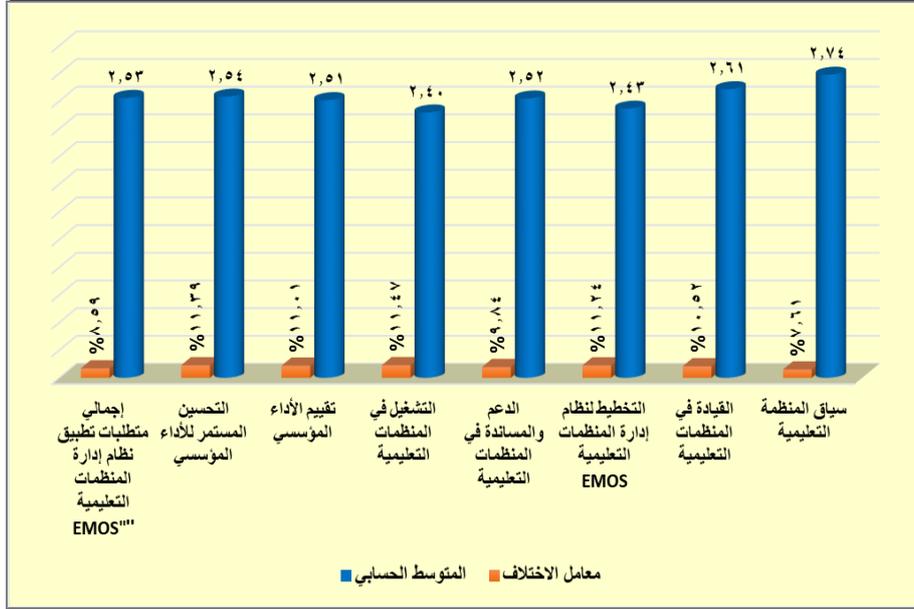
يتضح من الجدول ما يلي:

- جاءت درجة الموافقة كبيرة على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وانحراف معياري (٠,٢٢)، وأوضح حساب فترة الثقة للمتوسط الحسابي لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة ٩٥% أنه يتراوح بين (٢,٥٠) و(٢,٥٥)، وهو ما يؤكد أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" تقع في مستوى كبيرة لدى مجتمع الدراسة من بعض القيادات والعاملين بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وقد يرجع إلى الاقتناع التام لعينة الدراسة بحاجة إدارة التعليم الثانوي العام إلى تطوير نظام إدارته الحالي والتوجه إلى نظم الإدارة العالمية، ويُعد متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من أفضل الخطوات والتي يجب أن تلقي الدعم والرعاية من الإدارة العليا، ويضاف إلى ذلك أن عينة الدراسة قيمت العملية الإدارية بالتعليم الثانوي العام بأنها جيدة، وبذلك يكون الاتجاه العام مُبشر بنجاح تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" وفقاً للمواصفة الدولية (ISO2100:2018)، وهو ما يتفق مع دراسة (دراسة حسام وآخرون (٢٠١٩م)؛ بأن مستوى الإدارة السابق للمنظمة التعليمية من عوامل نجاح تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"، كما أنها اختلفت مع نتيجة دراسة أتبروهاياتي، آر اتش دلفيكا (Rohayati & R H Delvika 2020) أن البنود (٩,٦,٤) (سياق المنظمة، التخطيط، تقييم الأداء) من المواصفة الدولية تأتي في مرتبة "ضعيفة" بسبب قلة استعداد المدرسة لها وفهمها، وأن من الضروري الحصول على تدريبات وممارسة عملية للعاملين بالمدرسة لكي يكونوا قادرين على تلبية متطلبات تطبيق المواصفة بالمدرسة.

- جاءت درجة الموافقة كبيرة على كافة بنود متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"، إلا أنه يوجد تفاوت في المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة بين تلك البنود أو المحاور، حيث جاء بند سياق المنظمة التعليمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، يليه بند القيادة في المنظمات التعليمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، يليه بند التحسين المستمر للأداء المؤسسي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، يليه بند الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية في المرتبة الرابعة بمتوسط

حسابي (٢,٥٢)، يليه بند تقييم الأداء المؤسسي في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه بند التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بند التشغيل في المنظمات التعليمية بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وتشير هذه النتائج إلى أنه من وجهة نظر عينة الدراسة أن نظام الإدارة الحالي لإدارة التعليم الثانوي العام بمصر نظاماً يُمكن جعله أساساً لإحداث التطوير المنشود، فقد جاء بند سياق المنظمة التعليمية بالمرتبة الأولى ليدل على تأكيد قيادات التعليم الثانوي العام بأهمية بيئة الأعمال (سياقها) والتعرف على مشكلاتها الداخلية والخارجية، وكذلك الفرص والتهديدات، وأكد على وعي عينة الدراسة بأن جاء بند القيادة بالمرتبة الثانية لما تمثله الإدارة العليا من أهمية عظمى لتبني عملية تطوير نظام الإدارة الحالي بالتعليم الثانوي العام، وجاء بند التحسين المستمر في المرتبة الثالثة لأهمية وضع خطة للتحسين والتركيز للوصول للتحسين المستمر، وجاء بند الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية بالمرتبة الرابعة حيث أنه يختص بتحديد وتوفير الموارد وكيفية وضع معايير لاختيار أفضل الكفاءات للتعين أو للتطوع، وكيفية إنشاء قنوات تواصل لجميع المستويات سواء بالداخل أو بالخارج مع وجوب الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة عن كافة العمليات التي تدعمها، وجاء بند تقييم الأداء المؤسسي في المرتبة الخامسة وذلك لعدم وجود برنامجاً للتدقيق والمراجعة بنظام الإدارة الحالي، وجاء بند التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS في المرتبة السادسة حيث ترى عينة الدراسة توافر أكثر من خطة للتطوير متضمنه بالخطط الاستراتيجية لوزارة التربية والتعليم وتحتاج إلى نظام إدارة حديث ومستقل لتنفيذها، وجاء بند التشغيل في المنظمات التعليمية في المرتبة الأخيرة حيث ترى عينة الدراسة أن جميع عمليات تقديم الخدمات والمنتجات التعليمية طبقاً لنظام الإدارة الحالي لا تتدخل فيه إدارة التعليم الثانوي العام ولكنها جهة تنفيذية فقط، وهو ما يمكن تفسيره بأن عينة الدراسة ليس لديها رغبة في مقاومة التغير التي يُمكن أن يحدثه تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" وفقاً للمواصفة الدولية (ISO2100:2018)، بإدارة التعليم الثانوي العام.

-تشير قيم معاملات الاختلاف لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" إلى وجود تقارب في استجابات عينة الدراسة حول بند سياق المنظمة التعليمية حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٧,٦١%)، بينما يتزايد الاختلاف في استجابات عينة الدراسة حول محور التشغيل في المنظمات التعليمية حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (١١,٤٧%)، وهو ما قد يرجع إلى أن عينة الدراسة ترى أن بيئة الأعمال بإدارة التعليم الثانوي العام تحتاج إلى أن يعيها ويفهمها جميع الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارتها، فهي تمثل جزءاً أصيلاً ومهماً من كيان إدارة التعليم الثانوي العام، بينما يزيد الاختلاف في استجابات عينة الدراسة حول محور التشغيل في المنظمات التعليمية لأنه يختص بالعمليات التي من شأنها تقديم وتشغيل الخدمات والمنتجات التعليمية ويعطي نظام الإدارة الحالي الأحقية في إتمام عمليات التشغيل لإدارات وأقسام أخرى بديوان وزارة التربية والتعليم مما جعل هناك غياباً حقيقياً لهذه العمليات بأذهان عينة الدراسة، وبوضوح الشكل (٩) النتائج الإجمالية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر.



شكل (٩) النتائج الإجمالية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر

كما تم دراسة الارتباط بين محاور أو بنود متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٩).

جدول (٩)

معاملات الارتباط بين متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر (ن=٣١٥)

المحور/ البند	سياق المنظمة التعليمية	القيادة في المنظمات التعليمية	التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	التشغيل في المنظمات التعليمية	تقييم الأداء المؤسسي	التحسين المستمر للأداء المؤسسي
سياق معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	١,٠٠	٠,٦٦	٠,٥٩	٠,٧١	٠,٥٢	٠,٦٦	٠,٥٣
القيادة في معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٦٦	١,٠٠	٠,٥٨	٠,٧٢	٠,٦١	٠,٨٥	٠,٥١
التخطيط معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٥٩	٠,٥٨	١,٠٠	٠,٨١	٠,٥٢	٠,٦١	٠,٣٨
الدعم والمساندة في معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٧١	٠,٧٢	٠,٨١	١,٠٠	٠,٧٢	٠,٨٥	٠,٣٨
التشغيل في معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٥٢	٠,٦١	٠,٥٢	٠,٧٢	١,٠٠	٠,٦١	٠,٥١
تقييم الأداء في معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٦٦	٠,٨٥	٠,٦١	٠,٨٥	٠,٦١	١,٠٠	٠,٥٣
التحسين المستمر في معاملة الارتباط المنظمة الدلالة التعليمية الإحصائية	٠,٥٣	٠,٥١	٠,٣٨	٠,٣٨	٠,٥١	٠,٥٣	١,٠٠

المحور/البند	المنظمة التعليمية التعليمية	سياق القيادة في نظام إدارة المنظمة التعليمية	التخطيط والمساندة في إدارة المنظمات التعليمية	الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	التشغيل في المنظمات التعليمية	تقييم الأداء المؤسسي	التحسين المستمر للأداء المؤسسي
المنظمات التعليمية EOMS							
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	معامل الارتباط	٠,٧١	٠,٧٢	٠,٨١	١,٠٠	٠,٧٥	٠,٥٢
الدلالة الإحصائية		٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-	٠,٠٠	٠,٠٠
التشغيل في المنظمات التعليمية	معامل الارتباط	٠,٥٢	٠,٦١	٠,٥٢	٠,٦٠	٠,٧٤	٠,٦٤
الدلالة الإحصائية		٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠
تقييم الأداء المؤسسي	معامل الارتباط	٠,٦٦	٠,٨٥	٠,٦١	٠,٧٥	٠,٧٤	١,٠٠
الدلالة الإحصائية		٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-	٠,٠٠
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	معامل الارتباط	٠,٥٣	٠,٥١	٠,٣٨	٠,٥٢	٠,٦٤	١,٠٠
الدلالة الإحصائية		٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-

يتضح من الجدول أن: جميع معاملات الارتباط بين بنود متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (٠,٣٨) و(٠,٨٥)، وهو ما يعني وجود علاقة طردية تتراوح بين متوسطة وقوية بين متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وقد يرجع ذلك إلى تكامل بنود المواصفة والترابط فيما بينها، وهو ما يشير إلى إمكانية تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" وفقاً للمواصفة الدولية (ISO2100:2018)، بإدارة التعليم الثانوي العام.

- نتائج دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التصنيفية الأولية:

تم دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التصنيفية أو الخصائص الأولية لعينة الدراسة (المؤهل، الدرجة الوظيفية، المستوى الإداري، الموقع الجغرافي)، وجاءت النتائج كما يلي:

١- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل:

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل (ليسانس أو بكالوريوس / ماجستير أو دكتوراه) تم استخدام اختبار مان-ويتني Mann-Whitney test، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٠).

جدول (١٠) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل (ن=٣١٥)

المحور/ البند	المؤهل	العدد	المتوسط الانحراف متوسط الحساي المعياري الرتب	قيمة (U) قيمة (Z) الدلالة الإحصائية
سياق المنظمة التعليمية	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٧٣	٠,٩١ غير دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٧٨	
القيادة في المنظمات التعليمية	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٦٠	٠,٠٣ دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٧٧	
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٤٢	٠,٠٦ غير دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٥٧	
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٥١	٠,٠١ دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٧٠	
التشغيل في المنظمات التعليمية	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٣٩	٠,١٣ غير دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٥٢	
تقييم الأداء المؤسسي	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٥٠	٠,٠٠ دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٦٩	
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٥٣	٠,٠٤ دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٦٩	
إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"	ليسانس/بكالو ريوس	٣٠١	٢,٥٢	٠,٠١ دالة
	ماجستير/دكت وراه	١٤	٢,٦٧	

ويتضح من الجدول: أنه بالنسبة لإجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" فقد جاءت قيمة (Z) بمقدار (٢,٧٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠١) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير المؤهل، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٦٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس/ بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأما على مستوى البنود أو المحاور الفرعية فقد جاءت نتائج دراسة الفروق كالتالي:

-البند الأول (سياق المنظمة التعليمية): جاءت قيمة (Z) بمقدار (٠,١١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٩١) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٧٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس/ بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، ويمكن تفسير ذلك بأن جميع العاملين مع اختلاف مؤهلهم العلمي متفقين على أهمية التعرف على بيئة الأعمال (سياق المنظمة) طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018).

-البند الثاني (القيادة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (Z) بمقدار (٢,١١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٣) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس/ بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة الحاصلين على المؤهل الأعلى الماجستير أو الدكتوراه يرون أن متطلبات بند القيادة هامة جداً لتطوير إدارة التعليم الثانوي العام وذلك لأنها تتطلب اثبات القيادة والالتزام وكذلك توزيع الأدوار والمسؤوليات والسلطات.

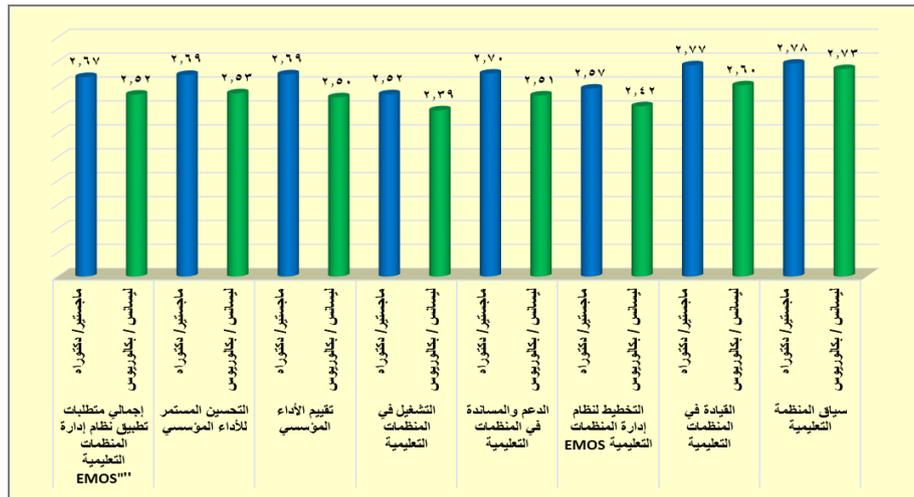
-البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS)): جاءت قيمة (Z) بمقدار (١,٨٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٦) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٥٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس/ بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد تقارب بين جميع العاملين على اختلاف مؤهلاتهم بأن متطلبات التخطيط بهذه المواصفة صالحة لإحداث الإصلاح وتنفيذ ما ورد بالخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم قبل الجامعي (٢٠١٤/٢٠٣٠م) في ضوء معايير دولية.

-البند الرابع (الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (Z) بمقدار (٢,٧٦) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠١) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس/ بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٥١)، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة العاملين الحاصلين على المؤهل الأعلى (ماجستير أو دكتوراه) يرون أن توفير الدعم والمساندة بإدارة التعليم الثانوي العام ضروري جداً وذلك من خلال تلبية متطلبات هذا البند من بنود المواصفة الدولية، حيث أنه يتطلب تطبيق متطلبات تجمع كل التفاصيل عن كيفية تقديم الدعم والمساندة.

-البند الخامس (التشغيل في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (Z) بمقدار (١,٥٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,١٣) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٥٢) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس / بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، ويمكن تفسير ذلك بأن جميع العاملين على اختلاف مؤهلاتهم تتقارب رؤيتهم حول أن متطلبات بند التشغيل بإدارة التعليم الثانوي العام لا تتحكم فيها بذاتها وذلك حسب نظام الإدارة الحالي، إلا أنه لا بد أن تتحكم فيه تحكماً تاماً طبقاً لمتطلبات البند بالمواصفة وهو ما يدعمه العاملون للوصول لإنشاء وتنفيذ جميع العمليات.

-البند السادس (تقييم الأداء المؤسسي): جاءت قيمة (Z) بمقدار (٢,٨٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس / بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة العاملين الحاصلين على المؤهل الأعلى (ماجستير أو دكتوراه) يرون أنه لا بد من معرفة كيفية استخدام أدوات لقياس وتحليل وتقييم الأداء، ووضع خطط للمراجعة الإدارية والتدقيق الداخلي.

-البند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي): جاءت قيمة (Z) بمقدار (٢,٠٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٤) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ماجستير/ دكتوراه بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة ليسانس / بكالوريوس بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة العاملين الحاصلين على المؤهل الأعلى (ماجستير أو دكتوراه) يرون أنه لا بد لإدارة التعليم الثانوي العام من السعي للوصول للتحسين المستمر، ولا يوجد أفضل من تبني متطلبات المواصفة الدولية الجديدة والمتخصصة في إدارة المنظمات التعليمية، ويوضح الشكل (١٠) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل.



شكل (١٠) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل

٢- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية (مدير/رئيس قسم/عضو فني) تم استخدام اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١١).

جدول (١١) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية (ن=٣١٥)

المحور/البند	الدرجة الوظيفية	العدد	المتوسط الانحراف متوسط قيمة الدلالة الحسابي المعياري الرتب (H) الإحصائية	المتوسط الانحراف متوسط قيمة الدلالة الحسابي المعياري الرتب (H) الإحصائية
سياق المنظمة التعليمية	مدير	١٠٧	٢,٦٩	١٤٠,٨٢
	رئيس قسم	٣٦	٢,٧٨	١٧٣,١٥
القيادة في المنظمات التعليمية	مدير	١٠٧	٢,٥٦	١٤٣,٤٣
	رئيس قسم	٣٦	٢,٦٩	١٨٦,٣٩
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	مدير	١٠٧	٢,٣٨	١٤٣,٨٣
	رئيس قسم	٣٦	٢,٤٩	١٧١,٨٩
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	مدير	١٠٧	٢,٤٨	١٤٤,٧٥
	رئيس قسم	٣٦	٢,٦١	١٨٤,٢٥
التشغيل في المنظمات التعليمية	مدير	١٠٧	٢,٣٦	١٤٧,٤٧
	رئيس قسم	٣٦	٢,٤٨	١٨٦,٣٣
تقييم الأداء المؤسسي	مدير	١٠٧	٢,٤٠	١٥٨,٦٢
	رئيس قسم	٣٦	٢,٤٨	١٥٣,٠٦
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	مدير	١٠٧	٢,٥٢	١٥٤,٤١
	رئيس قسم	٣٦	٢,٦١	١٨٢,٥٦
إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"	مدير	١٠٧	٢,٤٩	١٤٥,٦٨
	رئيس قسم	٣٦	٢,٦٠	١٨٥,٠٠
	عضو فني	١٧٢	٢,٥٤	١٦٠,٠١

ويتضح من الجدول: أنه بالنسبة لإجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" فقد جاءت قيمة (H) بمقدار (٥,٢٢) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٧) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير

الدرجة الوظيفية، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، وعلى مستوى البنود أو المحاور الفرعية فقد جاءت نتائج دراسة الفروق كالآتي:

-البند الأول (سياق المنظمة التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٦,٣١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٤) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (٢,٧٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة عضو فني مقارنة بفئة مدير، ويمكن تفسير ذلك بأن وظيفة رئيس قسم وهو القيادة التي ترأس قسم التعليم الثانوي العام بالإدارات التعليمية، وعلمها يقع الدور المباشر لتوجيه مدارس التعليم الثانوي العام التابعة للإدارة التعليمية وهو ما جعله يرى أن محور سياق المنظمة التعليمية مهم جداً وفقاً للمواصفة الدولية حيث تستطيع كل مدرسة وإدارة تعليمية وصف سياقها بحسب القضايا الداخلية والخارجية فلكل منظمة تعليمية سياقها الخاص بها، ووافق وظيفة عضو فني ما يراه وظيفة رئيس قسم، أما فئة مدير (إدارة / مدرسة معتمدة) فهو يرى الجانب التنفيذي فقط ويعتبر الوصف العام واحداً لجميع المنظمات التعليمية، ومن خلال ذلك يرى الجميع أهمية كبيرة لتطبيق متطلبات بند سياق المنظمة التعليمية وفقاً للمواصفة الدولية

-البند الثاني (القيادة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٦,٧٧) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٣) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة رئيس قسم مقارنة بفئة مدير، ويمكن تفسير ذلك بأن المتطلبات الواردة بالبند الخامس للمواصفة الدولية تستوجب دعم الإدارة العليا لتطبيقها وتبني انشائها وتنفيذها داخل الإدارات التعليمية والمدارس الثانوية العامة.

-البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS): جاءت قيمة (H) بمقدار (٤,٣٠) بدلالة إحصائية قدرها (٠,١٢) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد اتفاق بين جميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام على اختلاف وظائفهم بأهمية تطبيق متطلبات البند السادس من بنود المواصفة الدولية والمعني بالتخطيط في المنظمات التعليمية وذلك للحاجة الضرورية إلى تطبيقه.

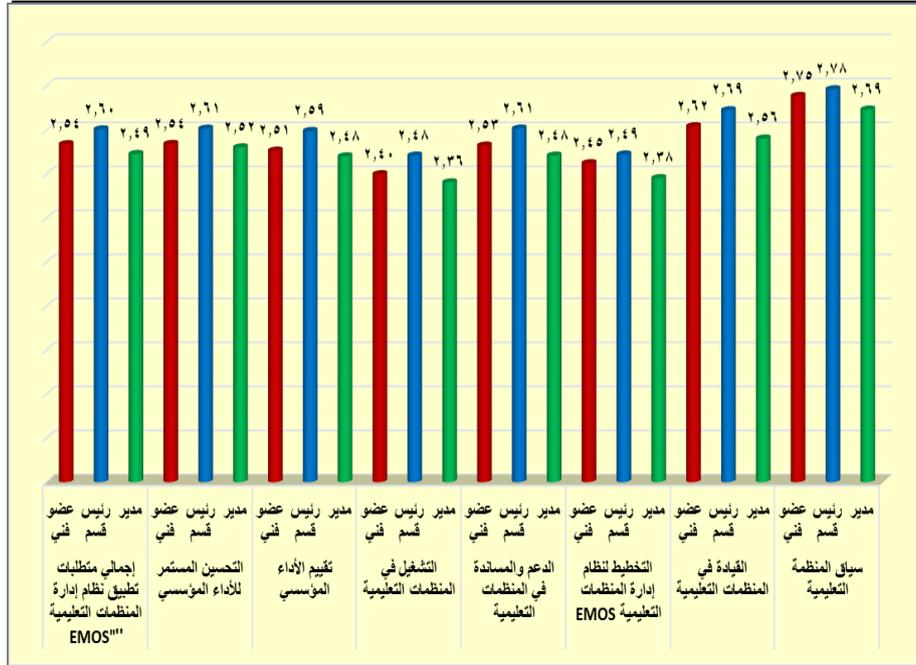
-البند الرابع (الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٥,٥٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٦) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (٢,٦١) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد تقارب بين رؤية جميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام على اختلاف وظائفهم بأهمية تطبيق متطلبات البند

السابع من بنود المواصفة الدولية والمعني بالدعم والمساندة في المنظمات التعليمية وذلك للحاجة الضرورية إلي تطبيقه.

-البند الخامس (التشغيل في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (0,01) بدلالة إحصائية قدرها (0,08) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (2,48) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (2,36)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد تقارب بين رؤية جميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام على اختلاف وظائفهم بأهمية تطبيق متطلبات البند الثامن من بنود المواصفة الدولية والمعني بالتشغيل في المنظمات التعليمية وذلك للحاجة الضرورية إلي تطبيقه.

-البند السادس (تقييم الأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (3) بدلالة إحصائية قدرها (0,22) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (2,59) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (2,48)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد تقارب بين وجهات نظر جميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام على اختلاف وظائفهم بأهمية تطبيق متطلبات البند التاسع من بنود المواصفة الدولية والمعني بتقييم الأداء المؤسسي في المنظمات التعليمية وذلك للحاجة الضرورية إلي تطبيقه.

-البند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (3,01) بدلالة إحصائية قدرها (0,22) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة رئيس قسم بمتوسط حسابي (2,61) وكانت أقل المتوسطات لفئة مدير بمتوسط حسابي (2,52)، ويمكن تفسير ذلك بأنه يوجد تقارب نسبي بين وجهة نظر جميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام على اختلاف وظائفهم بأهمية تطبيق متطلبات البند الثامن من بنود المواصفة الدولية والمعني بالتحسين المستمر للأداء المؤسسي في المنظمات التعليمية وذلك للحاجة الضرورية إلي تطبيقه، ويوضح الشكل (11) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية.



شكل (١١) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير الدرجة الوظيفية

٣- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري (ديوان الوزارة/ مديرية تعليمية/ إدارة تعليمية/ مدرسة ثانوية معتمدة) تم استخدام اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٢).

جدول (١٢) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري (ن=٣١٥)

المحور/ البند	المستوى الإداري	المتوسط الحسابي	الانحراف المتوسط	قيمة الدلالة (H) الإحصائية
سياق المنظمة التعليمية	ديوان الوزارة	٢,٦٨	٠,١٨	١٢,٤٠
	مديرية تعليمية	٢,٦٤	٠,٢٦	
	إدارة تعليمية	٢,٧٥	٠,١٩	
	مدرسة ثانوية	٢,٧٢	٠,٣٤	
	ديوان الوزارة	٢,٥٥	٠,٢٣	
القيادة في المنظمات التعليمية	مديرية تعليمية	٢,٥٢	٠,٣٠	٩,٩٦
	إدارة تعليمية	٢,٦١	٠,٢٦	
	مدرسة ثانوية	٢,٧١	٠,٤٥	
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	ديوان الوزارة	٢,٣٤	٠,١٧	١١,٨٣
	مديرية تعليمية	٢,٣٣	٠,٢٩	

المحور/ البند	المستوى الإداري	المتوسط الانحراف	المتوسط	الانحراف	قيمة	الدلالة الإحصائية (H)
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٤٣	٠,٢٥	١٥٨,٣٠	٠,٠٤ دالة
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٨	٠,٤٧	٢١٨,١٩	
	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٥٠	٠,٢١	١٦٨,٩٥	
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٣٩	٠,٢٩	١٢٥,٦٥	
	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٥٢	٠,٢٢	١٥٥,٣٤	
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٨	٠,٤٨	٢٠٧,٢٥	
التشغيل في المنظمات التعليمية	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٣٣	٠,١٩	١٥٢,٠٣	٠,٠٢ دالة
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٢٨	٠,١٧	١٢٤,٠٦	
	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٣٩	٠,٢٥	١٥٦,٧٨	
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٨	٠,٥٠	٢١٦,٩٢	
	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٤٤	٠,٢٣	١٤٣,٠٢	
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٤٢	٠,٣١	١٤٣,٦٢	
تقييم الأداء المؤسسي	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٥١	٠,٢٥	١٥٧,٢٠	٠,٠٧ غير دالة
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٧	٠,٥٢	٢٠٧,٧٢	
	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٤٣	٠,٢١	١١٨,٨٧	
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٣٩	٠,٢٨	١١٨,٠٩	
	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٥٥	٠,٢٧	١٦١,٦٧	
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٧	٠,٥١	٢٠٩,٩٢	
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٤٦	٠,١٥	١٣٢,١٧	٠,٠٠ دالة
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٤٢	٠,٢٣	١٢٧,٨٨	
	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٥٣	٠,١٩	١٥٩,٧٠	
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٨	٠,٤٥	٢٠٥,٩٢	
	ديوان الوزارة	٣٠	٢,٤٦	٠,١٥	١٣٢,١٧	
	مديرية تعليمية	١٧	٢,٤٢	٠,٢٣	١٢٧,٨٨	
إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"	إدارة تعليمية	٢٥٠	٢,٥٣	٠,١٩	١٥٩,٧٠	٠,٠٢ دالة
	مدرسة ثانوية	١٨	٢,٦٨	٠,٤٥	٢٠٥,٩٢	

ويتضح من الجدول: أنه بالنسبة لإجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" فقد جاءت قيمة (H) بمقدار (٩,٣٦) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٢) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير المستوى الإداري، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى، وأما على مستوى البنود أو المحاور الفرعية فقد جاءت نتائج دراسة الفروق كالتالي:

-البند الأول (سياق المنظمة التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (١٢,٤٠) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠١) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة إدارة تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى ما عدا فئة الإدارة التعليمية، كما تبين وجود فروق

لصالح فئة إدارة تعليمية مقارنة بفئة ديوان الوزارة، ويمكن تفسير ذلك بأن المستويات الإدارية الدنيا مهمة بتطبيق بند سياق المنظمة طبقاً للمواصفة الدولية، وذلك نظراً لما تعانيه من غياب الرؤية والتنسيق بين المستويات الإدارية المختلفة بإدارة التعليم الثانوي العام.

-البند الثاني (القيادة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٩,٩٦) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٢) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٧١) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن مدير المدرسة الثانوية المعتمدة على اقتناع تام بالدور الهام لالتزام الإدارة العليا بتبني تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

-البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS)): جاءت قيمة (H) بمقدار (١١,٨٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠١) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن مدير المدرسة الثانوية المعتمدة على اقتناع تام بالدور الهام للتخطيط وتبني تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

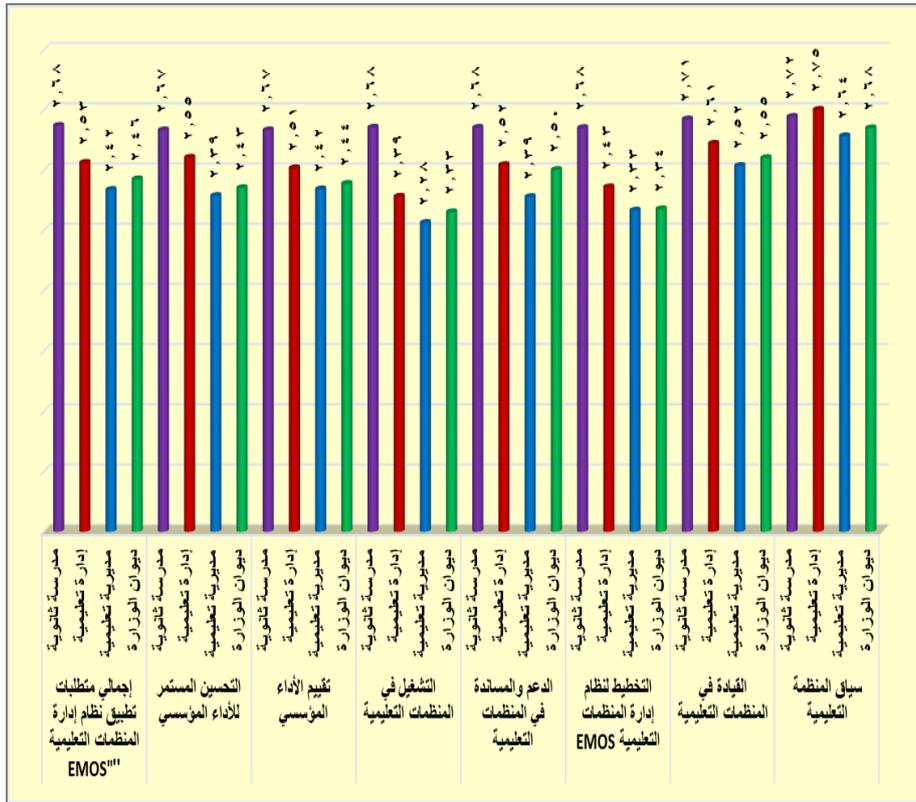
-البند الرابع (الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٨,٢٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٤) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بفئتي مديرية وإدارة تعليمية، ويمكن تفسير ذلك بأن مدير المدرسة الثانوية المعتمدة على اقتناع تام بالدور المهم للدعم والمساندة المقدمة من الإدارة العليا بتبني تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018).

-البند الخامس (التشغيل في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (١٠,٢٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٢) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن مدير المدرسة الثانوية المعتمدة على اقتناع تام بالدور الهام للتشغيل في المنظمات التعليمية والذي يستوجب تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

-البند السادس (تقييم الأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (٧,٠٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٧) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد

كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك اتفاق تام من جميع المستويات الإدارية بإدارة التعليم الثانوي العام على ضرورة استخدام أدوات لقياس وتحليل وتقييم الأداء.

-البند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (١٥,٣٢) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مدرسة ثانوية معتمدة بمتوسط حسابي (٢,٦٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة مديرية تعليمية بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى، كما تبين وجود فروق لصالح فئة إدارة تعليمية مقارنة بفئة ديوان الوزارة، ويمكن تفسير ذلك بأن مدير المدرسة الثانوية المعتمدة على اقتناع تام بالدور الهام للتحسين المستمر للأداء المؤسسي في المنظمات التعليمية، والذي يستوجب تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)، ويوضح الشكل (١٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري.



شكل (١٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير المستوى الإداري

٤- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي (الدقهلية/ أسيوط/ جنوب سيناء) تم استخدام اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٣).

جدول (١٣) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي (ن=٢٨٥)

المحور/ البند	الموقع الجغرافي (*)	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الرتب	قيمة (H)	الدلالة الإحصائية
سياق المنظمة التعليمية	الدقهلية	١٣٥	٢,٧٤	٠,١٨	١٣٢,٥٠	٦,٢٣	٠,٠٤
	أسيوط	٩٠	٢,٧٦	٠,٢٢	١٥٩,٦٩		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٧٣	٠,٢٧	١٤١,٥٩		
القيادة في المنظمات التعليمية	الدقهلية	١٣٥	٢,٦٠	٠,٢٦	١٣٨,٠٩	١,٦٣	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٦٣	٠,٣٠	١٥١,٨٤		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٦٠	٠,٢٨	١٤٠,٧٩		
التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS	الدقهلية	١٣٥	٢,٤٢	٠,٢٧	١٣٨,٧٣	١,٩٩	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٤٩	٠,٣٢	١٥٢,٩٥		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٤٢	٠,٢٤	١٣٧,٦٨		
الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية	الدقهلية	١٣٥	٢,٥٣	٠,٢٣	١٤٨,٨٨	١,٣٤	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٥٢	٠,٢٩	١٣٨,٠١		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٥١	٠,٢٣	١٣٧,٢٦		
التشغيل في المنظمات التعليمية	الدقهلية	١٣٥	٢,٤٠	٠,٢٧	١٤٥,٧١	٢,٢٥	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٤٣	٠,٣١	١٤٨,٢٠		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٣٦	٠,٢٧	١٢٩,١١		
تقييم الأداء المؤسسي	الدقهلية	١٣٥	٢,٥٠	٠,٢٧	١٣٨,٧٥	٠,٩٧	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٥٢	٠,٣٢	١٤٤,٢١		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٥٣	٠,٢٤	١٥٠,٧٥		
التحسين المستمر للأداء المؤسسي	الدقهلية	١٣٥	٢,٥٥	٠,٢٩	١٤٢,١٠	٠,٠٣	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٥٦	٠,٣٣	١٤٤,٠١		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٥٥	٠,٢٥	١٤٣,٥١		
إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"	الدقهلية	١٣٥	٢,٥٣	٠,٢١	١٣٨,٩١	١,٦١	غير دالة
	أسيوط	٩٠	٢,٥٥	٠,٢٥	١٥٢,٠٩		
	جنوب سيناء	٦٠	٢,٥٢	٠,٢٠	١٣٨,٥٦		

(*) تم استبعاد محافظة القاهرة فتم يتعلق بدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي لأن الدراسة اقتصر في القاهرة على ديوان الوزارة فقط دون غيره من المستويات الأخرى.

ويتضح من الجدول: أنه بالنسبة لإجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" فقد جاءت قيمة (H) بمقدار (١,٦١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٤٥)، وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير الموقع الجغرافي، وقد كانت أعلى المتوسطات لمحافظة أسيوط بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وكانت أقل

المتوسطات لفئة جنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأما على مستوى البنود أو المحاور الفرعية فقد جاءت نتائج دراسة الفروق كالتالي:

-البند الأول (سياق المنظمة التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٦,٢٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٤) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لمحافظة أسيوط بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وكانت أقل المتوسطات لفئة جنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة أسيوط مقارنة بفئة الدقهلية، ويمكن تفسير ذلك بأن تمثل اختلاف البيئات التعليمية بمحافظة أسيوط مما يتطلب معه التعرف على السياق المؤسسي لكل منظمة تعليمية بإدارة التعليم الثانوي على حسب الظروف والمناخ الموجودة به، مما يستوجب معه تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

-البند الثاني (القيادة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (١,٦٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٤٤) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أسيوط بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وكانت أقل المتوسطات لفئتي الدقهلية وجنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك اتفاق تام بين جميع العاملين بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور القيادة والالتزام، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

-البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS): جاءت قيمة (H) بمقدار (١,٩٩) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٣٧) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أسيوط بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وكانت أقل المتوسطات لفئتي الدقهلية وجنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، هناك اتفاق تام بين جميع العاملين بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور التخطيط، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

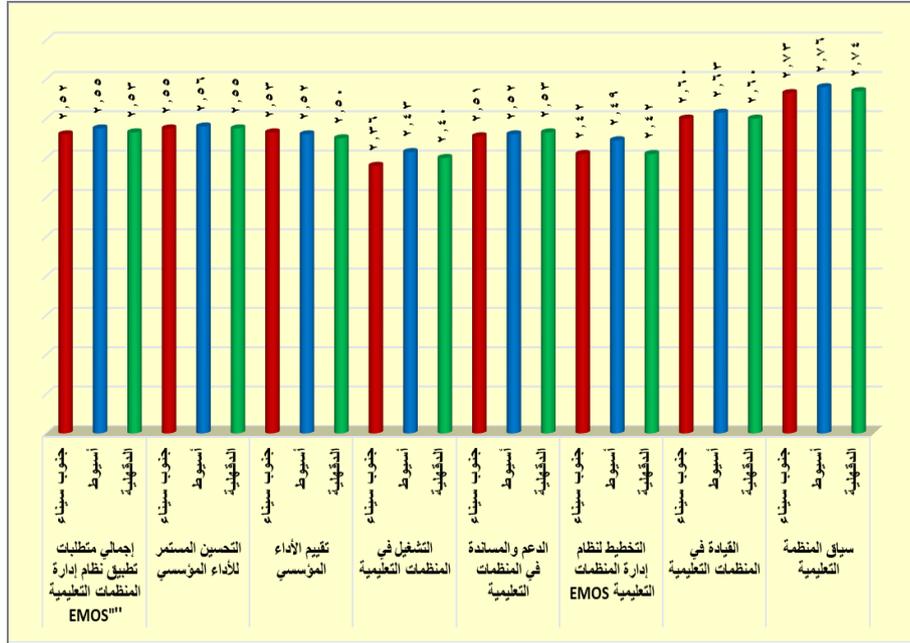
-البند الرابع (الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (١,٣٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٥١) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة الدقهلية بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وكانت أقل المتوسطات لفئة جنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٥١)، هناك اتفاق تام بين جميع العاملين بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور الدعم والمساندة، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام (طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)).

-البند الخامس (التشغيل في المنظمات التعليمية): جاءت قيمة (H) بمقدار (٢,٢٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٣٣) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لمحافظة أسيوط بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وكانت أقل المتوسطات لفئة جنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، هناك اتفاق تام بين جميع العاملين

بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور التشغيل، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام) طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018).

-البند السادس (تقييم الأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (٠,٩٧) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٦٢) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة جنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وكانت أقل المتوسطات لفئة الدقهلية بمتوسط حسابي (٢,٥)، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك اتفاق تام بين جميع العاملين بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور تقييم الأداء، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام) طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018).

-البند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي): جاءت قيمة (H) بمقدار (٠,٠٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٩٨) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أسبوط بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وكانت أقل المتوسطات لفئة الدقهلية وجنوب سيناء بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك اتفاق تام بين جميع العاملين بالتعليم الثانوي العام على اختلاف مواقعهم الجغرافي على أهمية دور التحسين المستمر، تبني الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية بإدارة التعليم الثانوي العام) طبقاً للمواصفة (ISO2100:2018)، ويوضح الشكل (١٣) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي.



شكل (١٣) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير الموقع الجغرافي

❖ خلاصة نتائج الدراسة الميدانية:

أسفرت الدراسة الميدانية حول متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة من القيادات والعاملين بالتعليم الثانوي عن مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي:

- لا توجد لإدارة التعليم الثانوي العام رؤية ورسالة توضح غرضها وتوجهها الاستراتيجي.
- لا يتوافر بإدارة التعليم الثانوي العام التواصل الجيد بين العاملين والرؤساء، وكذا بين العاملين والمستفيدين الآخرين.
- محدودية دعم وزارة التربية والتعليم الإدارات المركزية والعامية للتعليم لتلبية متطلبات نظم الإدارة وإصدارات الأيزو.
- يقتصر دور الإدارة المركزية للتخطيط والجودة بديوان وزارة التربية والتعليم في تقديم الدعم الفني (الجودة المحلية) للمدارس المتقدمة للحصول على شهادة الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وذلك عن طريق أعضاء الدعم الفني بالمديريات والإدارات التعليمية.
- إغفال تقديم الدعم الفني والدورات التدريبية المتخصصة في نظم الإدارة الحديثة للعاملين بإدارة التعليم الثانوي العام.
- يتوافر التنسيق بين المستويات الإدارية المختلفة بالتعليم الثانوي العام والإدارة المركزية للتعليم الثانوي العام بديوان الوزارة في ضوء نظام الإدارة الحالي والشكل الطولي للمستويات الإدارية.
- لا تتوافر بإدارة التعليم الثانوي العام معايير التقييم، والاختيار، ورصد الأداء، وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين، على أساس قدرتهم على تقديم عمليات أو منتجات تعليمية.
- عدم إجراء المراجعة الداخلية للأداء، كما لا توجد قواعد معلنة لإجرائها.
- محدودية الربط بين المناهج الدراسية واحتياجات سوق العمل من الوظائف الدقيقة التي تتطلبها المستقبل.
- جاءت درجة الموافقة كبيرة على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وانحراف معياري (٠,٢٢)، وأوضح حساب فترة الثقة للمتوسط الحسابي لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة ٩٥% أنه يتراوح بين (٢,٥٠) و(٢,٥٥)، وهو ما يؤكد أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" تقع في مستوى كبيرة لدى مجتمع الدراسة من القيادات والعاملين بالتعليم الثانوي العام بمصر.
- جاءت درجة الموافقة كبيرة على كافة بنود متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS"، إلا أنه يوجد تفاوت في المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة بين تلك البنود أو المحاور، حيث جاء بند سياق المنظمة التعليمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، يليه بند القيادة في المنظمات التعليمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، يليه بند التحسين المستمر للأداء المؤسسي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، يليه بند الدعم والمساندة في المنظمات التعليمية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، يليه بند تقييم الأداء المؤسسي في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه بند التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS في

المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بند التشغيل في المنظمات التعليمية بمتوسط حسابي (٢,٤٠).

• أوضحت قيم معاملات الاختلاف لمتطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" وجود تقارب في استجابات عينة الدراسة حول بند سياق المنظمة التعليمية حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٧,٦١%)، بينما يتزايد الاختلاف في استجابات عينة الدراسة حول محور التشغيل في المنظمات التعليمية حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (١١,٤٧%).

• أوضح تحليل الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation أن جميع معاملات الارتباط بين بنود متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر جاءت دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (٠,٣٨) و(٠,٨٥)، وهو ما يعني وجود علاقة طردية تتراوح بين متوسطة وقوية بين متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، وقد يرجع ذلك إلى تكامل بنود المواصفة والترابط فيما بينها.

• أوضح اختبار مان-ويتني Mann-Whitney test وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل (ليسانس أو بكالوريوس/ ماجستير أو دكتوراه) وكانت تلك الفروق لصالح فئة ماجستير/ دكتوراه مقارنة بفئة ليسانس/ بكالوريوس.

• أوضح اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في درجة موافقة عينة الدراسة على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بحسب متغير الدرجة الوظيفية (مدير/ رئيس قسم/ عضو فني).

• أوضح اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في درجة موافقة عينة الدراسة على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بحسب متغير المستوى الإداري (ديوان الوزارة/ مديرية تعليمية/ إدارة تعليمية/ مدرسة ثانوية معتمدة)، وأوضح اختبار دان-بونفيروني أن الفروق لصالح فئة مدرسة ثانوية معتمدة مقارنة بكافة الفئات الأخرى.

• أوضح اختبار كروسكال-واليس Kruskal-Wallis عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في درجة موافقة عينة الدراسة على إجمالي متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" بحسب متغير الموقع الجغرافي (الدقهلية/ أسيوط/ جنوب سيناء).

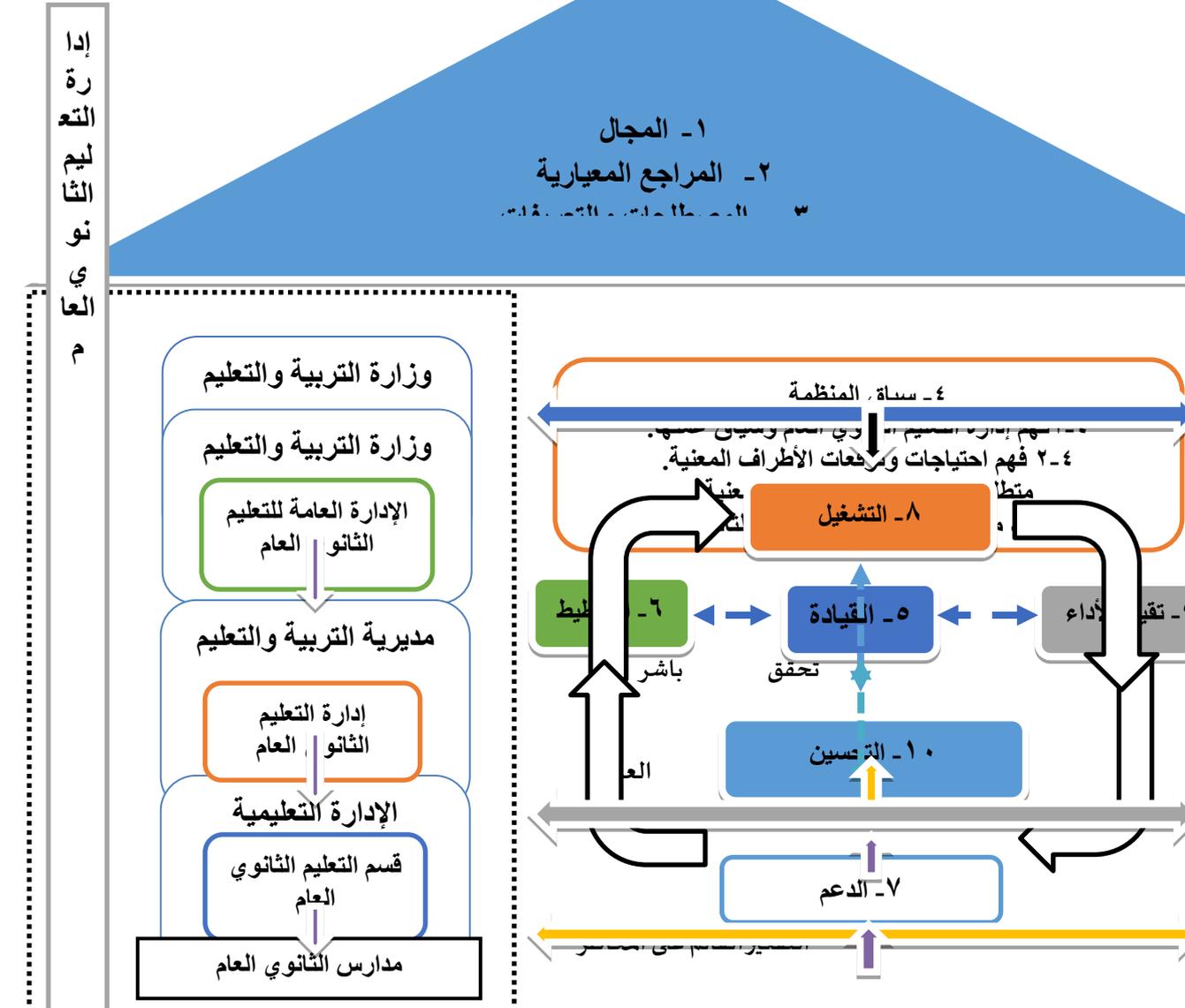
ثالثاً: توصيات الدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية وهو رصد متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من خلال ما تعرضت له الدراسة من تحليل للأسس النظرية لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS ونتائج الدراسة الميدانية والوقوف على آراء عينة الدراسة بالموافقة على متطلبات تطبيق هذا النظام الإداري بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، فإن الدراسة من خلال توصياتها توضح هذه المتطلبات من خلال النقاط التالية:

أ- متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر:

تعتبر المواصفة القياسية الدولية نظام إدارة المنظمات التعليمية "EOMS" من الوسائل المهمة لتلبية احتياجات المتعلمين بفعالية أكبر وتساهم في إحراز نتائج أفضل للعملية التعليمية، فهدفها الأساسي هو تعزيز المتعلمين ورضا المستفيدين الآخرين،

وتوضح مبادئها أن المسؤولية الاجتماعية، وتقديم الخدمات من المكونات الأساسية لهذه المواصفة القياسية، كما توفر المواصفة، أداة إدارية مشتركة للمنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية، قادرة على تلبية احتياجات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين في مجال التعليم، ويُمكن توضيح أهم متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (١٠) متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر
(* المصدر: من إعداد الباحث).

من خلال الشكل السابق؛ يُمكن عرض متطلبات تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بإدارة التعليم الثانوي العام بمصر، من خلال إرساء نظام إدارة وفق المعيار الدولي ISO 21001:2018، والذي يتكون من عدد (١٠) بنود حيث أن البنود الثلاث الأولى عامة والبنود من الرابع إلى العاشر (سياق المنظمة التعليمية - القيادة في المنظمات التعليمية - التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS - الدعم / المساندة في المنظمات التعليمية - التشغيل في المنظمات التعليمية - تقييم الأداء المؤسسي- التحسين المستمر للأداء المؤسسي)، تمثل السياق العام للمتطلبات كما يلي:

١-البند الأول (سياق المنظمة التعليمية): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٤) متطلبات فرعية؛ تختص بفهم تحديات البيئة التعليمية التي تؤثر على استراتيجية المنظمة ومسؤوليتها الاجتماعية وهدفها وغرضها، ويُعد السياق الإطار الذي يحدد شروط المجال لنظم إدارة الجودة للمنظمة التعليمية، فإن تحديد سياق المنظمة أمراً حاسماً ولا غنى عنه لفهم احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المهتمة وينبغي أن يكون لدى المنظمة عمليات وأدوات لتحديد وتحليل سياقها.

تقديم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند الأول

(سياق المنظمة التعليمية):

■ تُنشئ إدارة التعليم الثانوي العام السياق المؤسسي لها من خلال تحديد العوامل الخارجية والداخلية ذات العلاقة بأغراضها ورسالتها وتوجهاتها الاستراتيجية، والتي تؤثر في تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيقها لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

■ تستخدم إدارة التعليم الثانوي العام نموذج PESTE (اختصار للنموذج: سياسي - اقتصادي - اجتماعي - تكنولوجي - قانوني - بيئي) في فهم السياق الخارجي والداخلي بحيث تتضمن العوامل الخارجية دراسة القوانين والتشريعات والمتطلبات التنظيمية والقرارات الوزارية التي تؤثر على أنشطة - التكنولوجيا المستخدمة من شبكات وتطبيقات الحاسب التي من شأنها ميكنة أنشطة وعمليات نظام إدارة المنظمات التعليمية بما يضمن تقديم الخدمات بشفافية ودقة عالية وجودة فائقة تحقق متطلبات متلقي الخدمة والجهات المستفيدة: الهيئات الثقافية والاجتماعية والسياسة والاقتصادية سواء الدولية أو الإقليمية أو المحلية، كما تتضمن العوامل الداخلية دراسة الأمور ذات العلاقة بقيم المنظمة - ثقافة ومعرفة العاملين بكافة مستوياتهم.

■ تحدد احتياجات وتوقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين والتي لها علاقة بالإدارة، ومتطلبات الأطراف ذات العلاقة بتطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، مثل الموردن وجهات تقييم المطابقة وجهات الإعتماد وذلك بسبب تأثيرهم الواضح على قدرة إدارة التعليم الثانوي العام على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها.

■ مناقشة العاملين والأطراف المعنية ذات الصلة بإدارة التعليم الثانوي العام في معلوماتهم عن جودة الإدارة ومتطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

■ تعيين ممثلاً لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، يكون بمثابة رئيساً ومنسقاً لجميع الأعمال المتعلقة بها.

٢-البند الثاني (القيادة في المنظمات التعليمية): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٣) متطلبات فرعية تختص برسم السياسة التعليمية والادوار التنظيمية، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإثبات قدرة الإدارة العليا في المنظمة التعليمية على القيادة والالتزام والمساءلة.

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند الثاني

(القيادة في المنظمات التعليمية):

- تلتزم الإدارة العليا بالعمل على رفع الوعي للعاملين بإدارة التعليم الثانوي العام والأطراف المعنية ذات الصلة بها بنظم الإدارة العالمية والمتمثلة في إصدارات الأيزو.
- تقديم برامج توعوية وتدريبية لجميع العاملين والمستفيدين الآخرين عما ستحققه نظام إدارة المنظمات التعليمية عند تطبيقها بإدارة التعليم الثانوي العام من مميزات ونتائج مرضية للأطراف المعنية.
- تقديم مطويات تعريفية بمعايير الجودة والأيزو؛ معتمدة من جهة رسمية لزيادة قبولها ومصداقيتها لدى العاملين والأطراف المعنية ذات الصلة بإدارة التعليم الثانوي العام.
- تحميل إصدارات الأيزو والمواصفة (ISO21001:2018) ، والمتاحة على موقع المنظمة الدولية للتقييس باللغات المختلفة، ويمكن دعمها باللغة العربية من خلال المتصفح.
- تقوم الإدارة العليا بالوزارة بإدارة التعليم الثانوي العام بمتابعة تطبيق وتطوير نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS وتحسين فاعليته باستمرار.
- تلتزم الإدارة العليا بإدارة التعليم الثانوي العام من خلال اللجنة العليا للجودة بتنفيذ الآتي لتأكيد التزامها تجاه نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS من خلال اتباع الآتي:
 - تحديد الرؤية والرسالة والقيم التي تحدد التوجهات العامة للإدارة العليا في أداء مهامها ومسئولياتها.
 - وضع الخطط الاستراتيجية والتكتيكية وخطط تنمية الأعمال اللازمة لتحقيق رؤية ورسالة إدارة التعليم الثانوي العام.
 - وضع سياسة الجودة ومراجعتها سنويا وتحديثها كلما يكون ذلك ضروريا وتحديد أهداف نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS بما يتفق مع الاتجاه الاستراتيجي ومتطلبات تحقيق المنتجات والخدمات التي تقدمها ويؤدي لرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والجهات المعنية والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.
 - المتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة هم أشخاص لديهم احتياجات تعليمية لا يمكن تلبيتها من خلال ممارسات التعلم والتقييم المنتظمة، مما يتطلب ضمان وجود قنوات اتصال بحيث يمكن للأطراف المهتمة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لنشاطهم، لذا يجب على الإدارة العليا التأكد من:
 - توفير الموارد والتدريب لدعم إمكانية الوصول في بيئات التعلم.
 - توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لتعزيز الوصول العادل إلى المرافق والبيئات التعليمية مثل المتعلمين الآخرين.

تقوم الإدارة العليا بإدارة التعليم الثانوي العام بإنشاء وثيقة سياسة نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS ويتم اعتمادها من وزير التربية والتعليم وتلتزم الإدارة العليا بتطبيقها.

٣-البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٣) متطلبات فرعية تختص بمراعاة المخاطر والفرص سواء بالمؤسسة التعليمية أو الاطراف المهتمة وتحديد كيفية التعامل مع هذه المخاطر. تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند الثالث (التخطيط لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS):

تقوم إدارة التعليم الثانوي العام بتطبيق مبدأ التفكير المبني على المخاطر كأساس لتحقيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، فعال فلذا تقوم بالتخطيط وتنفيذ اجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص الذي بدوره يزيد من فاعلية نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS وتحقيق نتائج أفضل ومنع الآثار السلبية.

وصف عملية المخاطر والفرص من خلال تحديد وتحليل وتقييم المخاطر الناتجة عن العملية أو النشاط.

التأكيد على فهم مصادر المخاطر والفرص واحتياجات الأطراف المعنية والعمل على رصدها.

تحديد الفرص السانحة للمديريات والإدارات بصفة عامة والتي يمكن استغلالها في تحسين أداء عمليات

نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS أو الأداء الكلى للوزارة بما يضمن تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للجهات المعنية ومتلقى الخدمة، وتحديد المسؤوليات تجاه إنشاء والحفاظ على المعلومات الموثقة المطلوبة لتشغيل عملية إدارة المخاطر.

٤-البند الرابع (الدعم / المساندة في المنظمات التعليمية): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٥) متطلبات فرعية تختص بجميع ما يتعلق بالموارد والكفاءة والتوعية والاتصال والمعلومات الموثقة من سجلات ووثائق.

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند الرابع (الدعم / المساندة في المنظمات التعليمية):

تقوم اللجنة العليا للجودة بتحديد وتوفير الموارد المطلوبة لتطبيق وصيانة نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS والتحسين المستمر لفاعليته وكذا التأكيد على رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين وتحقيق متطلباتهم كما تقوم بمراجعة مدى توفير هذه الموارد بصفة دورية، وتقوم بوضع الاعتبارات الآتية عند تدبيرها:

-القدرات والقيود المفروضة على استخدام الموارد الداخلية المتاحة لإدارة التعليم الثانوي العام.

-ما يتطلب الحصول عليه من مقدمي المنتجات والخدمات الخارجيين.

-يتم تحديد الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وذلك طبقا لما يلي:

-الموارد المالية اللازمة لتطبيق وتحسين نظام إدارة الجودة بالوزارة.

-اختيار أفضل العناصر والكوادر المؤهلة من العاملين الذين تتصل وتؤثر أعمالهم مباشرة على تحقيق متطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها الوزارة.

-تحديد عناصر البنية التحتية والعمل على صيانتها بصفة مستمرة وتوفير بيئة العمل المناسبة واللازمة لتحقيق متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للمتعلمين والمستفيدين الآخرين.

-برامج التوعية والتدريب والتأهيل لجميع العاملين بإدارة التعليم الثانوي العام بما يكفل اكتسابهم مزيد من الخبرات وتنمية قدراتهم المهنية في المجالات التخصصية والعامه بكافة أنواعها بما يؤدي إلى تحسين أداء المنتجات والخدمات التي تقدمها إدارة التعليم الثانوي العام.

٥-البند الخامس (التشغيل في المنظمات التعليمية): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٧) متطلبات فرعية، تختص بالعمليات الداخلية والخارجية، ويبدأ بفقرة التخطيط والمراقبة التشغيلية ومتطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وما يتطلب من تواصل مع المتعلمين والمستفيدين لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم ومراجعتها، وما يستلزم ذلك؛ من إجراء عمليات التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات التعليمية لضمان توافرها، فضلاً عن وضع ضوابط للمنتجات والخدمات المقدمة من خارج المنظمة، ولكي يبدأ التشغيل الفعلي لأبد من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية والسيطرة عليها وضبط أي حالات قد تحصل في المخرجات التعليمية غير المطابقة.

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند الخامس

(التشغيل في المنظمات التعليمية):

■ تدريب من تم تعيينه من العاملين ممثلاً لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، التدريب اللازم على التوثيق والتدقيق الداخلي للقيام بمهام؛ بحيث يكون مسؤولاً عن تطبيق متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، ومراقبة فاعلية عمل النظام لضمان استمراريته.

■ توثيق إجراءات العمل كتابياً أو بإحدى وسائل التوثيق المتاحة (يدويًا، إلكترونيًا)، وكذلك عمل خرائط التدفق لجميع العمليات التي تتم بالإدارة.

■ إعداد الوثائق الإرشادية التي تقدم المعلومات المتعلقة بتنفيذ أنشطة محددة ضمن نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

■ إعداد دليل لنظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، سواءً يدويًا أو إلكترونيًا.

■ اتباع أسلوباً خاصاً لتكويد دليل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، وفق نظام ترقيم معين.

■ معاونة فرق العمل كل في تخصصه لوضع تصور عن وثائق نظام إدارة المنظمات التعليمية، ومقترح للنماذج والمستندات والتقارير بواسطة ممثل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

■ تقوم الإدارة العليا بتخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات اللازمة للوفاء بمتطلبات توفير المنتجات والخدمات التعليمية من خلال تحديد المتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات التعليمية ووضع معايير للعمليات، تحديد الموارد اللازمة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وتنفيذ الرقابة على العمليات وفقاً للمعايير مع تحديد وحفظ المعلومات الموثقة بالقدر اللازم من حيث (التأكد من تنفيذ العمليات كما هو مخطط لها، إثبات مطابقة المنتجات والخدمات التعليمية لمتطلباتها).

■ التخطيط لتصميم وتطوير المنتجات المتوقعة من منتجاتها وخدماتها التعليمية متضمنة (مخرجات التعلم، تأمين وسائل تعليمية وبيئات تعليمية مناسبة وسهلة المنال، تحديد معايير لتقييم التعلم، إجراء تقييم التعلم، تحديد طرق التحسين وإجرائها، تقديم خدمات الدعم).

■ ضرورة مراعاة الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير لمخرجات التعلم (متفقة مع مجال الدورة أو البرنامج، موصَّفة في مصطلحات جدارات المتعلمين المطلوب اكتسابها باكتمال المنهج، تتضمن إشارة إلى المستوي المراد تحقيقه، محددة وقابلة للقياس والانجاز وذات صلة ومحددة زمنياً)، أنشطة التعلم (تناسب مع طريقة التقديم التربوي، تناسب وتضمن تحقيق نتائج التعلم، محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وذات صلة ومحددة زمنياً).

٦-البند السادس (تقييم الأداء المؤسسي): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٣) متطلبات فرعية، تختص بعمليات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم وعمليات التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة للتأكد من التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة للمنظمة التعليمية.

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبية متطلبات البند السادس

(تقييم الأداء المؤسسي):

■ تقوم الإدارة العامة للتعليم الثانوي العام بتخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة لأجل:

- قياس الأداء لجميع العمليات التي تدخل في نطاق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS والتي يمكن من خلال مراقبتها للتأكد من مطابقتها لمتطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS.

- قياس قدرة وكفاءة العمليات الرئيسية والمساعدة على تحقيق متطلبات تقديم المنتجات والخدمات ومتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

- قياس مدى رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين عن الخدمات المقدمة كأداة لتحسين فاعلية وكفاءة العمليات للوصول للرضاء الكامل لهم وتجاوز توقعاتهم.

■ تنفيذ المراجعة الداخلية بواسطة فريق المراجعة الداخلية أو التدقيق الداخلي بإشراف ممثل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، على أن يتم القيام بعملية التدقيق الداخلي لتحديد أي انحرافات في التطبيق عما تم توثيقه؛ والتأكد من مطابقة النظام لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018)، وبناءً على عملية التدقيق الداخلي يتم إعداد تقرير بالعملية وحالات عدم المطابقة.

■ مراجعة الإدارة: وتقوم بإجراء هذه المراجعة الإدارية العليا للتعليم الثانوي العام بمساعدة ممثل نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، بالاشتراك مع استشاري الجهة المانحة للشهادة.

■ تكون المراجعة الإدارية بمراجعة طرق العمل اعتماداً على تقرير المدققين الداخليين لاتخاذ الفعل التصحيحي لأي انحرافات في التطبيق عما تم توثيقه سابقاً.

٧- البند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي): يتطلب هذا البند مجموعة من المتطلبات حيث يتضمن عدد (٣) متطلبات فرعية، تضمن إجراءات التحسين التصحيحية لحالات عدم المطابقة في نظام إدارة الجودة للمنظمات التعليمية، فضلاً عن التحسين المستمر وفرص التحسين.

تقدم الدراسة الحالية مجموعة من المقترحات لتلبي متطلبات السند السابع (التحسين المستمر للأداء المؤسسي):

- تقوم إدارة التعليم الثانوي العام بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ الإجراءات اللازمة للتوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وتعزيز رضاهم.
- تؤكد الإدارة العليا لإدارة التعليم الثانوي العام على استخدام الإجراءات التصحيحية كأداة للوصول إلى الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة لمنع حدوث تكرارها وكأداة للتحسين.
- اختيار الجهة المانحة وفقا لسمعتها الجيدة وخبرتها في منح شهادات المطابقة، على أن تكون مسجلة بالهيئة المصرية للمواصفات والجودة، وذلك لنزاهة وشفافية منح الشهادات، ويتم تقديم الطلب إليها وإرسال وثائق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، التي تطلبها ليتم تدقيقها، ثم يتم إدخال التعديلات اللازمة عند الضرورة.
- تدقيق نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS، المطبق في إدارة التعليم الثانوي العام من قبل الجهة المانحة،
- حصول إدارة التعليم الثانوي العام على شهادة المطابقة لمتطلبات (ISO21001:2018).
- مدة شهادة المطابقة لمتطلبات (ISO21001:2018) ثلاث سنوات.

رابعاً: بحوث ودراسات مقترحة

- توصي الدراسة بإجراء المزيد من البحوث والدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الحالي، وفي سبيل ذلك تقترح إجراء الدراسات التالية:
- فاعلية استخدام نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO21001 في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في مصر من وجهة نظر العاملين فيها، ودرجة رضاهم عن هذا النظام.
- أثر تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO21001 على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة صعيد مصر.
- تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO21001 كألية لتقويم أداء إدارة التعليم قبل الجامعي بمصر.
- إطار مقترح لتطبيق نظم الإدارة المتكاملة في المدارس الحكومية وأثرها على جودة التعليم في مصر.



المراجع

- أحمد حسين روبي(٢٠١٩م). توظيف بعض تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي التعليمية في إدارة التعليم قبل الجامعي في مصر، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الفيوم، ع١٣، ص ص ١-٣٥.
- أحمد محمد، محمد ذكي(٢٠١٧م). تطوير القيادة والحوكمة في مدارس للتعليم العام في ضوء المعايير القومية للتقويم والاعتماد - دراسة حالة محافظة المنيا، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، ع٥٠، ص ص ٦٢-١١٣.
- إيمان جويلي (٢٠١٩م). ادارة الجودة الشاملة تطبيق الجودة في التعليم والمجال الصحي ومعايير نظام الجودة والادوات المستخدمة في مراقبة الجودة، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، ص ٥٥.
- حسام محمد وآخرون (٢٠١٩م). مدى توفر متطلبات تطبيق المواصفة الدولية ISO21001:2018 في المؤسسات التعليمية (دراسة حالة مدرسة ربيع الأيوبية للتعليم الأساسي بدمشق)، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، جامعة البعث، مج٤١، ع٩١، ص ص ١٢٩-١٦٤.
- حنان حسن سليمان (٢٠٢٠م). تصور مقترح لتطوير إدارة التعليم العام المصري في ضوء بعض متطلبات الاستدامة التنظيمية، مجلة العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة، ع٢٨، ص ص ٤٧١-٥١٩.
- حنان مازن ابراهيم (٢٠١٩م). تحقيق جودة الخدمة للتعليمية بتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001: 2018) دراسة حالة الجامعة التكنولوجية - قسم هندسة كهروميكانيك - فرع الطاقة، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ع٢٥، ص ص ٣٢-٤٥.
- رجاء محمود أبو علام (٢٠١١). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، (ط٦)، القاهرة: دار النشر للجامعات، ص ٤٩٢.
- صبري مقيم، حمزة مقيطع (٢٠٢٠م) تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو ٢١٠٠١، دراسة حالة جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، الجزائر، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة إبراهيم سلطان شيبوط، مج٨، ع٢٤، ص ص ٦٧-٩٠.
- عبد الكريم الدكاك (٢٠٢٠م). توجيه حول التفكير القائم على المخاطر في المواصفة ISO 9001: 2015، الجمعية العلمية السورية للجودة، ع٣، ص ص ٦٧-٧١.
- علاء الناصر، منتهي محسن (٢٠١٦م). تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PDCA)، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، ع٥٠، ص ص ٦٣-٨٧.

عمر إسماعيل (٢٠٢١م). بناء نظام لإدارة مخاطر جودة التعليم على وفق نظام إدارة المنظمات التعليمية-2018: ISO 21000، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، ص ٢-٢٧.

فاروق عبد فليحة (٢٠١٩م). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، ص ٢٣٢.

مجدي خطاب (٢٠١٨م). مؤسسات تعليمية - نظام إدارة المؤسسات للتعليمية - المتطلبات مع التوجيه للاستخدام، القاهرة، مؤسسة التقنية بالعاشر من رمضان، ص ١-٥٥.

محسن نايف فلاح العتيبي (٢٠٢٠م). الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001 (EOMS)، مكتبة الملك فهد الوطنية، ص ٩.

محمد بن صالح بركات (٢٠١٨م). ترجمة متطلبات نظام إدارة المؤسسات للتعليمية الايزو 21001،
<https://www.slideshare.net/baraketmd/iso21001-2017180326130906>

مصطفى باسم جبار (٢٠٢١م). تقييم واقع تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018) دراسة حالة في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، عدد خاص بمؤتمر كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة لسنة (٢٠٢١م)، ص ١٢٩-١٤٣.

مصطفى باسم جبار (٢٠٢١م). قياس فجوة تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018) دراسة حالة في الكلية التقنية الصحية والطبية، مجلة كلية التراث الجامعة، جامعة التراث، ع ٣١، ص ١١-١٢٤.

المنظمة الدولية للتقييس (ISO) (٢٠٢١م). قصتنا، متاح على الرابط التالي: تمت الزيارة بتاريخ ٢٠٢١/٥/٢١
www.iso.org/educationabout-standards.html

وزارة التربية والتعليم، الإحصاء (٢٠٢٢م). إحصاء بأعداد العاملين بإدارتي التعليم الثانوي والجودة بديوان الوزارة وبالمديريات، ص ١-٢.

المراجع الأجنبية:

Antlia, J., & Jussila. (2016). Quality management in educational of organizations, **Journal of quality management in education**, pp50-62

Camilleri, A. F. (2017). Standardizing management systems for educational organizations: implications for European higher education, **Consultee le sur**
[:https://eua.eu/resources/publications/485:standardising](https://eua.eu/resources/publications/485:standardising).
تمت الزيارة بتاريخ (٢٠٢١/١١/٢٢م)

COAE to the interested candidates,2020, As per ISO 21001:2018 Management Systems for Educational Organizations, **Quality Council of India**, Pp1-7.



-
- Dattalo, P. (2008). Determining sample size: Balancing power, precision, and practicality. oxford university press. pp1-24
- Enis EMINI, PECB (2019), **ISO 21001:2018 Educational Organizations – Management Systems for Educational Organizations – Requirements with Guidance for Use**, Pp2-24
- Field, A. (2009). **Discovering Statistics Using SPSS (3rd Ed)**. SAGE, p.675
- George Smolk, (2018), Standards for Education Providers ISO 21001 – ISO 29993, Quality Austria , Doc. Nr. RE 24_00_95_e, Edition june . [Standards for Education Providers: ISO 29993 and ISO 21001 - Quality Austria](#)
- HEAD ISO 21001 - Management systems of Higher Education Institutions, [HEAD ISO 21001:2018 - HEAD](#). تمت الزيارة بتاريخ (٢٠٢١/١١/٢٥م)
- ISO21001:2018(E) Educational organizations Management systems for educational organizations-Requirements with guidance for use, first edition, Published in Switzerland, Website: www.iso.org
- Katelines Paipay2019, The ISO 21001: 2018 Standard - Normative annex and its impact on higher education students of Lima, INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024, Vol. 4, No.3.2 pp50-62.
- Lodico, M. G., Spaulding, D. T., & Voegtler, K. H. (2006). *Methods in educational research: from theory to practice*, New York: John Wiley & Sons, pp122-146
- Martín Mancilla, (2019) The ISO 21001 standard Management Systems for Educational Organizations: Requirements with guidance for their use, **International Council for Open and Distance Education**, Pp 2-4.
- Rohayati & R H Delvika2020, Preparation for the Implementation of ISO 21001: 2018 using Assistance Program: Case study of Telkom Vocational High School, **12th International Seminar on Industrial Engineering and Management**, p26-32..
- Sandra Feliciano, (2017). Using ISO 21001 to improve your institution's connection with the world of work, Novo Mesto – Slovenia - build PHE, pp13-32