إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ للارتقاء بجودة التعليم الابتدائي في ضوء تقرير التنافسية العالمية

إعـــداد

د / رانيا عبد الرحمن دسوقي الأخرس

مدرس أصول التربية

بالمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية

الناشر

المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية بالقاهرة

جمهورية مصر العربية

يوليو ٢٠١٩م

إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ للارتقاء بجودة التعليم الابتدائي في ضوء تقرير التنافسية العالمية

د / رانيا عبد الرحمن دسوقي الأخرس
مدرس أصول التربية بالمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية

مستخلص:

يهدف البحث الحالى إلى: تحديد إمكانية تطبيق المواصفة الدولية للجودة الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ للارتقاء بترتيب جودة التعليم الابتدائى فى تقرير التنافسية العالمية، و شملت أدوات البحث: استبانة استطلاع آراء القيادات التربوية بالمدارس فى مدى إمكانية تطبيق مواصفات الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى التعليم الابتدائى، واستبانة استطلاع آراء مديرى المدارس حول مدى الوعى بمعايير التنافسية العالمية، وتمَّ تطبيق أداتى البحث استبانة وعى الإداريين بالأيزو (٩٠٠١-٢٠١٥) والتنافسية العالمية، واستبانة "مدى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥ فى المدارس الابتدائية المصرية على (١٠) مدارس، والعينة (٢١٠) فردًا، من المدارس الابتدائية، فى محافظتى القاهرة، والشرقية وكانت مدة التطبيق شهرين كاملين.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

- **<u>بالنسبة لوعى المعلمين بأسس ومبادىء الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١:</u>**

جاءت نتائج تطبيق استبانة البنود التى درجة إمكانية تحققها متوسطة بنسبة مئوية (٦٢,٥%) بينما البنود التى درجة إمكانية تحققها ضعيفة بنسبة مئوية (٣٧,٥%).

- **<u>أما الوعي بالتنافسية العالمية في مجال التعليم الابتدائي:</u>**

جاء البند " معرفة المعلمين أنَّ هناك تنافسيًا عالميًا فى المجالات المختلفة ومنها التعليم فى المرتبة الأولى بنسبة مئوية (٥٦,٠%)، جاءت البنود التالية كلها تؤكد حقيقة أنَّ المعلمين ليسوا على وعى جيد بحقيقة الأيزو، وجاءت الاستجابات كلها بدرجة ضعيفة، "معرفة المعلمين لأهم التقارير الدولية التى تشير إلى التنافس عالميًا .

- **أما استبانة تطبيق " الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥ في المدارس الابتدائية المصرية جاء بالترتيب كما يلي :**

- السياق المدرسي في المرتبة الأولى بنسبة 58.34 %
- القيادة المدرسية في المرتبة الثانية بنسبة 55.25 %
- التخطيط لنظام إدارة الجودة في المرتبة الثالثة بنسبة 53.93 %
- تفعيل الإمكانات المتاحة في المرتبة الرابعة بنسبة 53.83 %،
- المساندة/الدعم في المرتبة الخامسة بنسبة 53.81 %
- التحسين المستمر للأداء المدرسي في المرتبة السادسة بنسبة 51.84 %
- تقييم الأداء الإداري والتدريسي في المرتبة السابعة بنسبة 49.92 %

وأوصت الباحثة بـ:

- إعداد المدارس الابتدائية للدخول فى التنافس العالمى.
- تكييف عناصر النظام التعليمى داخل المدرسة لتحقيق الجودة المحلية والعالمية.
- إعداد المعلمين وتدريبهم على كل ما يخص الجودة المحلية والعالمية.
- تدريب المعلمين على مسئوليات وصلاحيات أدوار الجودة والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل المنظمة.

The application of ISO 9001/2015 to improve the quality of primary Education in the light of the Global Competitiveness Report

Dr. Rania Abdel Rahman Desouki Al Akhras
Lecturer of Educational Origins at the National Center for Educational Research and Development

The current research aims to: Determine the applicability of the International Standard for Quality ISO 9001/2015 to improve the quality of primary education in the Global Competitiveness Report. The research tools included surveying the views of educational leaders in schools on the applicability of ISO 9001/2015 standards in primary education, A survey of the views of school principals on the level of awareness of the global competitiveness standards. The research tools were applied to identify the management awareness of ISO 9001-2015 and the global competitiveness and to determine the applicability of

ISO 9001-2015 in the Egyptian primary schools to 10 schools and the sample. (210) individuals, from primary schools in the governorates of Cairo, and the East were the application for two months.

The most important findings of the research:

- For the awareness of teachers on the principles and principles of ISO 9001/2015:

The results of the implementation of the items with an average degree of achievement were (62.5%), while the items with a degree of probability are (37.5%).

- Awareness of global competitiveness in primary education:

The item "Knowledge of teachers that there is competition globally in different areas, including education in the first place by percentage (56.0%), the following items all confirm the fact that teachers are not aware of the reality of ISO, and all the responses were weak, Teachers for the most important international reports referring to global competition.

- The application of ISO 9001-2015 in Egyptian primary schools is as follows:

- The school context ranked first with 58.34%

- School leadership ranked second with 55.25%

- Planning the quality management system in third place with 53.93%

- Activate the available resources in the fourth place by 53.83%,

- Support / support in fifth place with 53.81%

- Continuous improvement of school performance in the sixth place by 51.84%

- Evaluation of administrative and teaching performance ranked seventh with 49.92%

The researcher recommended that:

- Preparation of primary schools to enter the global competition.

- Adapting elements of the educational system within the school to achieve local and international quality.

- Preparing and training teachers on all aspects of local and international quality.

- Training teachers on the responsibilities and powers of the roles of quality and mandate and dissemination and understanding within the organization.

إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ للارتقاء بجودة التعليم الابتدائي في ضوء تقرير التنافسية العالمية

د / رانيا عبد الرحمن دسوقي الأخرس(*)

مقدمة البحث:

أصبح الأيزو (٢٠١٥/٩٠٠١) معيارًا عالميًا لاقى القبول والانتشار؛ لما يتميز به فى إدارة المؤسسات لكل من القائمين على الإدارة والعاملين، فقد جعلهم: أكثر فهمًا لما يجب عليهم أن يفعلوه وكيف، وأكثر قدرة على تأكيد أنَّ عملهم يفى بالمتطلبات، وأكثر قدرة على ضبط العمليات؛ عندما تكون النتائج غير متطابقة مع المتطلبات، ويساعد فى حل المشكلات، ويزيد فرص التواصل بالتركيز على العمليات، ويهيئ البيئة اللازمة لذلك.

أما الإدارة الوسيطة، فقد اهتمت بالأيزو (٩٠٠١) ؛ لأنَّه يسهم فى التحكم بطريقة أفضل فى العمليات والنتائج، وقد وجدوا أنَّه من السهل الإدارة باستخدام الحقائق والمعلومات أكثر من الاعتماد على الآراء، ويثرى التواصل داخل المؤسسة بين الإدارة والعمال، وبين الأقسام، ويضع معايير إدارة الأشياء وعملها، ويجعل الأمور أسهل فى حل المشكلات، ويسرع في الأداء المتميز، كما يُسَّهل تحسين

(*)مدرس أصول التربية بالمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية.

الجودة، التى لها فعالية إيجابية فى المؤسسة حيث: توجد عمليات أفضل ويقلل الاختلافات والأخطاء فى المنتج.(Cianframic, Charles, Jon E, 2017)

ويمتاز (ISO 9001) بتطبيق معايير الجودة: من التخطيط (تحديد أهداف الجودة وتحديد الحاجة وعمليات النشاط والبدائل ذات الصلة)، ومراقبة الجودة فى توفير الثقة بأنَّ متطلبات الجودة سيتم الوفاء بها). وتحسين الجودة، وزيادة القدرة على تحقيق متطلبات الجودة، وكفاءة النشاط والفعالية (Ingrida Skipariene, 2009).

ولأنَّ التعليم الجيد غالبًا ما يكون مثار قلق دولى فى كل الدول القومية والهيئات الحكومية وتضغط المجتمعات المعنية على المؤسسات التعليمية لتكون أكثر كفاءة لإعداد الطلاب للحياة وسوق العمل فى محاولة لتلبية المعايير الدولية وتحسين أدائها، والحصول على الثقة العامة في المدارس من جميع المستويات؛ لذا فالمجتمعات المدرسية تحاول استخدام مداخل مختلفة فى محاولة للاستجابة لهذه الاتجاهات. وقامت العديد من المدارس باستعارة التخصصات من المعايير الدولية (ISO 9001) من عالم الأعمال فى محاولة للتصدى لهذه الضغوط، وبالتالى فهناك إمكانية للتطبيق والاستفادة من فوائد (ISO 9001)، وأنَّ متطلبات ISO قابلة للتطبيق لإعداد المدرسة والتى تعود على الأعمال الخاصة والتى يمكن أن تتحقق فى محيط المدرسة. فهناك عالمية فى متطلبات الأيزو ٩٠٠١، وتقييم أوجه التشابه بين غالبية العمليات المدرسية والعمليات التجارية الخاصة باستخدام إطار عمل المؤسسة فى العديد من البلدان تم تنفيذ (ISO 9000) وإدارة الجودة القائمة على السوق في المؤسسات التعليمية والذي أصبح تطبيقه قضية دولية.(Thonhauser, 2005) (Authour Salcedo, 2011)

فـالأيزو اتجـاه أكثـر تطـورًا فـى الإدارة تمخـض عـن التقـدم الاقتصـادى والصـناعى والتقنـى المتسـارع وانتقـل إلـى مؤسسـات التـدريب والتعلـيم حتـى صـارت مدارس الدول المتقدمة والآخذة فى التقدم تتسابق فيما بينها للحصول عليه، فالأيزو مجموعة المواصفات القياسية المسلسلة المتفق عليها عالميًا والتى ينبغى توافرها فى المنظمـة أو المؤسسـة ذاتهـا وتتعلـق بالتحسـين المسـتمر فـى المُـدخلات والعمليـات والمُخرجات وكافة الاعتبارات الأخرى ذات التأثير الإيجابى على الخدمة أو المنتج النهائى بحيث يحقق رغبات وتوقعات المستهلك الأول وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعاته وأفراده (عامر، ٢٠٠٥، ١٠٣).

فالمـدارس المصـرية الابتدائيـة بحاجـة كبيـرة لتحقيـق مواصـفات الايـزو ٢٠١٥/٩٠٠١، لتحقيق تنافسًا عالميًا. خاصة ما أشارت إليه التقارير من تراجع مصر فى جودة التعليم الابتدائى، وضعف تنافسية التعليم.

مشكلة البحث:

تشير تقرير التنافسية العالمية إلى تراجع ترتيب مصر بالنسبة لدول العالم التى يشملها التقرير منذ (٢٠٠٩) حتى (٢٠١٨) كان الترتيب كما يوضحه الجدول التالى:

جدول رقم (١) ترتيب مصر والدول العربية في جودة التعليم الابتدائي في مؤشر التنافسية العالمية في الفترة من ٢٠٠٩- ٢٠١٨

الدولة	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013 - 2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
البحرين	50	41	35	51	64	47	38	36	34

مصر	124	126	131	143	148	141	139	134	133
الأردن	48	63	60	43	44	52	69	66	60
الكويت	88	79	90	89	93	104	103	103	104
ليبيا	106	128	-	134	132	128	-	-	-
لبنان	-	12	13	7	7	16	14	16	15
المغرب	99	100	98	108	118	105	110	118	119
عمان	54	48	48	59	57	73	88	78	78
قطر	7	5	12	10	11	9	9	6	10
السعودية	71	54	32	45	59	69	72	64	63
سوريا	82	86	82	-	-	-	-	-	-
تونس	25	22	40	-	72	72	86	85	83
الإمارات	19	29	24	18	19	13	13	12	16
العراق	-	-	-	-	-	-	-	-	-
الجزائر	104	96	113	129	131	121	115	102	95
اليمن	-	-	141	144	147	144	-	137	135

(The World Economic Forum, Geneva, Switzerland. The Global Competitiveness Report. 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017.,2018,2019)

- يتضح من تقارير التنافسية العالمية تأخر ترتيب مصر فى جودة التعليم الابتدائى، وأن أفضل ترتيب لمصر فى جودة التعليم الابتدائى فى الفترة من ٢٠٠٩

إلى ٢٠١٧ كان عام ٢٠٠٩ حيث كان ترتيبها ١٢٤ بالنسبة لدول العالم تلاها الأعوام (٢٠١٠) بترتيب (١٢٦) ثم (٢٠١١) بترتيب (١٣١) ثم عام (٢٠١٦) بترتيب (١٣٤) ثم الأعوام (٢٠١٢)، (٢٠١٥)، وبالتالى فأقل ترتيب لمصر كان فى عام (٢٠١٣) حيث كان ترتيب مصر (١٤٨) الدولة قبل الأخيرة فى جودة التعليم الابتدائى على مستوى العالم.

– أما بالنسبة لترتيب مصر فى جودة التعليم الابتدائى بالنسبة للدول العربية فكان كالآتى:في عام ٢٠٠٩: كان ترتيب مصر فى المرتبة الأخيرة حيث كان ترتيبها ١٢٤ بالنسبة لدول العالم، وسبقتها ليبيا بترتيب (١٠٦) بالنسبة لدول العالم، وفي عام (٢٠١٠–٢٠١١): كانت مصر فى المرتبة قبل الأخيرة، وتلتها ليبيا فى المرتبة الأخيرة عربيًا بترتيب عالمى (١٢٨). فى عام (٢٠١١–٢٠١٢) كان ترتيب مصر (١٣١) عالميًا، وقبل الأخيرة عربيًا حيث سبقتها اليمن بالترتيب قبل الأخير عربيًا، وترتيب (١٤١) عالميًا، وفى عام (٢٠١٢–٢٠١٣) كان ترتيب مصر (١٤٣) عالميًا، وقبل الأخيرة عربيًا حيث سبقتها اليمن بترتيب (١٤٤) عالميًا والترتيب الأخير عربيًا، وفى عام (٢٠١٣–٢٠١٤) جاء ترتيب مصر بترتيب (١٤٨) عالميًا، والأخيرة عربيًا، وفى عام (٢٠١٤–٢٠١٥) كان ترتيب مصر (١٤١) عالميًا، والترتيب قبل الأخير عربيًا حيث جاءت بعدها اليمن بترتيب (١٤٢) عالميًا، وفى عام (٢٠١٥–٢٠١٦) كان ترتيب مصر (١٣٩) عالميًا، والأخير عربيًا، وسبقتها الجزائر بترتيب (١١٥) دوليًا، وفى عام (٢٠١٦–٢٠١٧) كان ترتيب مصر (١٣٤) دوليًا، والترتيب قبل الأخير عربيًا، حيث تلتها اليمن بترتيب عالمى (١٣٧)، وأخيرًا فى عام (٢٠١٧–٢٠١٨) كان ترتيب مصر (١٣٣) دوليًا، والترتيب قبل الأخير عربيًا، حيث تلتها اليمن بترتيب عالمى (١٣٥)، من خلال

استقراء الجدول السابق يتضح أيضًا: أن ترتيب مصر جاء متأخرًا فى جودة التعليم الابتدائى بالنسبة لدول العالم كما جاء متأخرًا عربيًا حيث كان ترتيب مصر ما بين الترتيب الأخير أو قبل الأخير عربيًا، وتناوبت معها هذين الترتيبين كل من اليمن والجزائر والمغرب.

– كما يتضح من الجدول السابق أن هناك تذبذبًا واضحا فى ترتيب مصر فى جودة التعليم الابتدائى فى المرحلة الابتدائية، وهذا التذبذب يأتى فى ذيل قائمة الدول، فترتيب مصر يظل فى أقل من (٧) دول وفقًا للترتيب العالمى، ومع تبنى مصر لنظام جودة محلى وهى معايير الجودة التى أعدتها هيئة جودة التعليم والاعتماد بمصر، وقد أثار ذلك عددًا من المشكلات منها:اعتماد هيئة جودة التعليم والاعتماد لبعض المدارس دون غيرها؛ مما يثير تساؤلاً حول المدارس التى لم يتم اعتمادها من هيئة الجودة، مما يؤدى لحرمان كثير من المدارس من تأهيل وتطوير إمكانياتها وفقًا للجودة، والاهتمام بالنموذج المصرى المحلى للجودة؛ مما يترتب عليه ضعف الاهتمام بأنظمة الجودة العالمية والحصول على شهادات الجودة العالمية الأيزو، والتنافس على المستوى العالمى يتطلب تبنى نظامًا دوليًا عالميًا، ويعتبر نظام الأيزو من أفضلها؛ لأنَّه يخضع لمعايير عالمية متفق عليها، وأشارت الدراسات التربوية إلى ضرورة وجدوى تطبيق الأيزو فى مجال التعليم ومنها:(الباسل، ٢٠٠١)، و(التميمى، ٢٠٠٥)، و(الجمل، ٢٠٠٥)، و(السعود، ٢٠٠٦)، و(بدح وحوامدة، ٢٠١٣). وما أشارت إليه الدراسات السابقة من أنَّ: التعليم فى مصر غير منظم لإنتاج الجودة وعاجز عن تقديمها، وأنَّ المدارس فى مصر تخلوا من شهادة الأيزو الدولية وعدم تطبيق الجودة الشاملة لدى المديرين (الشرقاوى، ٢٠٠٣)، وترتيب الدول العربية

المتأخر فى الحصول على شهادات الأيزو (٩٠٠١) بالنسبة للدول الأخرى (السلمى، ١٩٩٥)، والحاجة للاهتمام بأعمال المراجعة وتقديم الثقافة اللازمة للجودة وتطوير أدلة العمل بما يتوافق مع نظم المواصفة القياسية على أن تكون موصفة ومرنة وتوضح الاختصاصات والعمليات، وكذلك تأهيل وتدريب العاملين بالمدارس على متطلبات المواصفة القياسية الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠٠٨. (الكعبى،٢٠١٤، ٢٩٧)

- ومن تحليل التطورات التعليمية فى المنطقة العربية ومنطقة الخليج العربى على وجه التحديد، يتبين اهتمامها بتطبيق مبادئ الجودة العالمية الأيزو خاصة الأيزو (٩٠٠١)؛ لأن مجاله الأساسى الجودة الإنتاجية والخدمية، ومن الدول التى حصلت مدارسها على الأيزو (٩٠٠١)، وسعت للتوسع على مستوى المدارس فى الحصول عليه: المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، وقطر، والبحرين، وعمان، والأردن، .. إلخ، بالإضافة لنشر ثقافة الجودة العالمية فى مدارسها، واعتماد هذه المدارس على تأهيل وتطوير أدائها؛ مما يدعو ضرورة تبنى التعليم المصرى لهذا النظام العالمى للجودة، خاصة أنَّ الجودة العالمية كان لها تأثير فى تنافسية هذه الدول عالميًا فى مجال التعليم الابتدائى.

ويمكن تحديد مشكلة البحث الحالى فى الإجابة عن السؤال التالى:

ما مدى إمكانية تطبيق مواصفة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ للارتقاء بجودة التعليم الابتدائى بمصر فى تقرير التنافسية العالمية؟

وتقتضى الإجابة عن السؤال الرئيسى السابق الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع جودة التعليم الابتدائى فى تقارير التنافسية العالمية على مدار السنوات من ٢٠١٠-٢٠١٧؟
- ما مكونات مواصفة الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ التى يمكن تطبيقها فى التعليم الابتدائى بمصر فى المدارس الحاصلة على الجودة؟
- ما إمكانية الارتقاء بجودة التعليم الابتدائى بمصر فى تقرير التنافسية العالمية بتطبيق مواصفة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ بتحديد الجوانب الجيدة والجوانب التى تحتاج للتحسين طبقًا لتلك المواصفة؟
- ما إمكانية الارتقاء بجودة التعليم الابتدائى بمصر فى تقرير التنافسية العالمية بتطبيق مواصفة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ من خلال وجهة نظر القيادات المدرسية؟
- ما مدى وعي القيادات المدرسية بمواصفات الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ والتنافسية على مستوى العالم؟

أهمية البحث:

تأتى أهمية البحث الحالى فى:

- تقديم التطبيقات التربوية للأيزو ٩٠٠١ / الإصدار ٢٠١٥ وهو أحدث إصدار له، حيث تم إقراره عام ٢٠١٨م، وبذا فإنَّ هذا البحث يعد من أوائل الدراسات فى هذا الإصدار الحديث.
- تطبيق المواصفة الدولية فى الجودة العالمية الأيزو، والانطلاق من فكرة الجودة المحلية إلى مواصفات دولية، وهذا لا يعنى إلغاء اعتماد الجودة المحلية، ولكن هناك تكامل بين الاعتماد والجودة محليًا والجودة العالمية.

- يهتم البحث بمجال التنافسية العالمية وفقًا للتقارير الدولية فى جودة التعليم الابتدائى، حيث هناك ندرة فى البحوث التربوية فى هذا المجال.
- يقيم البحث واقع جودة التعليم الابتدائى ومدى جاهزية المدارس لتطبيق مواصفة الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١، فى ظل التنافسية العالمية.
- يقيم وعى القيادات التعليمية فى المدارس الابتدائية بالأيزو والجودة العالمية والتنافسية العالمية.

حدود البحث:

- الحد العلمى: حيث تناول البحث إمكانية تطبيق مواصفة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى تحقيق جودة التعليم الابتدائى فى تقرير التنافسية العالمية.
- الحد البشرى: القيادات التربوية (مديرين – ووكلاء – معلمين أوائل) .
- الحد المكانى: بعض المدارس الحاصلة على الجودة فى محافظتي القاهرة – الشرقية.
- الحد الزمنى: زمن للتطبيق الميدانى فى الفترة من أكتوبر ٢٠١٨ حتى ديسمبر ٢٠١٨.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالى إلى: تحديد إمكانية تطبيق المواصفة الدولية للجودة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ للارتقاء بترتيب جودة التعليم الابتدائى فى تقرير التنافسية العالمية.

كما يهدف البحث الحالى إلى:

- تناول المواصفة الدولية للجودة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥، وعناصر التميز بها، ومجالات اهتمامها وربطها بالتعليم الابتدائى.
- المقارنة بين ترتيب جودة التعليم الابتدائى بمصر على مدار السنوات السابقة فى الفترة من ٢٠١٠ حتى ٢٠١٨، بدول العالم وبالدول العربية فى تقارير التنافسية العالمية.
- تحديد مدى جاهزية المدارس الابتدائية الحاصلة على الجودة للحصول على الأيزو ٩٠٠١/ إصدار ٢٠١٥، والتوعية بثقافة الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى مجال التعليم، والآليات التى يمكن تنفيذها لتحقيق ذلك.
- التوعية بأهمية نشر ثقافة التنافسية العالمية ومبادئها التى يمكن أنْ تقوم بها القيادات التربوية فى المدارس الحاصلة على الجودة.

أدوات البحث:

- استبانة استطلاع آراء القيادات التربوية بالمدارس فى مدى إمكانية تطبيق مواصفات الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى التعليم الابتدائى.
- استبانة استطلاع آراء مديرى المدارس حول مدى الوعى بمعايير التنافسية العالمية.

إجراءات البحث:

- تناول متغيرات البحث نظريًا وفلسفيًا: الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥، وتقارير التنافسية العالمية، وجودة التعليم الابتدائى، والتطبيقات التربوية للأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى مجال التعليم.
- إعداد أدوات البحث وتطبيقها:

١-استطلاع آراء القيادات التربوية حول الوعى بالأيزو والوعي بمعايير التنافسية العالمية.

٢-استطلاع آراء القيادات التربوية فى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥.

- تحليل النتائج وتفسيرها.
- تقديم توصيات البحث والمقترحات.

مصطلحات البحث:

(ISO 9001/ 2015)

(ISO 9001) مجموعة من معايير الجودة التى تساعد المنظمة على تحديد وتصحيح ومنع الأخطاء، وتعزيز التحسين المستمر. (Bevans-Gonzales, 2004) وتوسع التعامل مع "إدارة الجودة" فى جهود متواصلة استهدفت وضع أسس موحدة لتقويمها وتطويرها، أدت إلى إصدار منظمة التقييس الدولية (ISO) لما كان يعرف بأسرة المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 الخاصة بنظم إدارة الجودة (Management Systems, QMS Quality) وهى التى تمَّ تبنيها وقبولها على نطاق واسع، وجرى تطويرها حتى صدرت فى الشكل النهائى الحالى بعنوان ISO 9001: 2000، الذى أصبح مرجعًا عالميًا متفقًا عليه (شمس، ٢٠٠٥، ٦٧) (بوعظم وزايدى، ٢٠١٣، ٩٩). وطورت بالإصدارات(ISO 9001/ 2008 – ISO 9001-2015).وهي جميع الميزات للمنتج أو (الخدمة) المطلوبة من قبل العملاء وما تقوم به المنظمة لضمان أنَّ منتجاتها مطابقة

لمتطلبات العميل (المنظمة الدولية للتوحيد القياسى، Ajay Thankappan, 2002).

التنافسية:

يُعرَّف المنتدى الاقتصادى العالمى التنافسية للدولة بأنَّها توافر المؤسسات والسياسات الاقتصادية التى تسمح بتحقيق نمو اقتصادى بمعدلات مرتفعة فى المدى الطويل، على أن يرتكز هذا النمو على ارتفاع إنتاجية جميع عناصر الإنتاج بمعدلات تفرق نظيرتها لدى المنافسين فى السوق العالمى، وبما يضمن بدوره تحسن مستوى معيشة المواطنين.(المجلس الوطنى المصرى للتنافسية، ٢٠١٤، ٢٨٤)

المنتدى الاقتصادى العالمى:

هو مؤشر مركب يقوم على قياس تنافسية نحو (١٤٤) دولة، بشكل سنوى منذ عام ٢٠٠٤، من خلال تقييم أداء الدول فى الاثنتى عشرة ركيزة، والتى تمثل محددات التنافسية للدول، ويشمل هذا المؤشر بدوره (١١٦) مؤشرًا فرعيًا.

أولاً : الإطار النظرى

الارتقاء بجودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية بتطبيق الأيزو ٩٠٠١ /٢٠١٥:

تحاول بلدان العالم والعالم العربى النهوض بركب التقدم والتطور فى جميع المجالات، ومنها التعليم لما له من قيمة وأهمية كبيرة تمكن من ملاحقة التطورات فى جميع المجالات الحياتية؛ ولذا تحاول هذه الدول تطبيق أنظمة الأيزو التى

تحقق مبدأ التنافسية بين الدول، وكباقى دول العالم تحاول مصر جاهدة أنْ تلحق بهذا الركب، وتعمل على تطبيق الأيزو.

يتناول الإطار النظري:

المحور الأول: **التنافسية العالمية بجودة التعليم**

أصبح التنافس عالميًا مطلبًا أساسيًا وضروريًا للتعليم فى العالم، فلم يقتصر التنافس على الجوانب الإنتاجية الاقتصادية، ونتيجة لذلك ظهر تقرير التنافسية العالمية، وتقرير التنافسية العالمية يصدره المنتدى الاقتصادى العالمى، وتتكون القدرة التنافسية للدولة من (١٢) عنصرًا.

- المتطلبات الأساسية:

١) مؤسسات الدولة ومدى كفاءتها.

٢) توافر البنية الأساسية ومدى كفاءتها.

٣) السياسات الاقتصادية الكلية.

٤) مدى توافر الخدمات الصحية والتعليم الأولى ومستوى جودة الخدمة.

- كفاءة مؤشر القدرة الفرعية:

٥) توافر التعليم العالى والتدريب ونوعيته.

٦) مدى كفاءة الأسواق وتوافر المنافسة بها.

٧) كفاءة سوق العمل.

٨) تطور السوق المالية.

٩) مدى قدرة الدولة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

١٠)حجم السوق.

- عوامل المؤشر الفرعي معززات الكفاءة:

١١) تطور الأعمال.

١٢) الابتكار.(The Global Competitiveness Index, 2011-2015)

ونتيجة لذلك تضمنت رؤية مصر ٢٠٣٠، على أهداف تنافسية منها:

- أن يكون التعليم بجودة عالية متاحًا للجميع دون تمييز فى إطار نظام مؤسسى كفء وعادل، يساهم فى بناء شخصية متكاملة لمواطن معتز بذاته، ومستنير، ومبدع، ومسئول، ويحترم الاختلاف، وفخور بوطنه، وقادر على التعامل التنافسى مع الكيانات إقليميًا وعالميًا.
- تحسين القدرة التنافسية للمنظومة التعليمية بحيث تكون مصر من أفضل (٣٠) دولة فى مؤشر جودة التعليم الأساسى (WEF). (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى، ٢٠١٦، ٣٣)

وتعانى مصر من العديد من المشكلات التى تحد من محاولتها اللحاق بركب التنافسية العالمية، ويعكس تراجع ترتيب مصر بالمقارنة بعدد من الدول المناظرة. ويعزى هذا التدهور إلى التدهور على عدة محاور بدءًا بالسياسات الاقتصادية الكلية، مرورًا بمدى توافر ونوعية الخدمات الصحية والتعليمية مدى توافر مرافق البنية الأساسية، وتواضع القدرة المحلية على الاستفادة من التكنولوجيا

وتقديم الابتكارات وأخيرًا عدم توافر بيئة ملائمة لممارسة الأعمال وجذب المستثمرين المحليين قبل الأجانب.(المجلس الوطنى المصرى للتنافسية، ٢٠١٤، ٢٨٤)

وتحتاج بلدان العالم تعرف بشكل أكبر على ثقافة التنافس لتخوض بدورها تجربة التنافسية وتحسن كثيرًا من مستوى التعليم لديها. إنَّ ثقافة التنافس تشجع الجميع على التطوير والتجديد والتحرك تجاه التحسين المستمر. (الحوت، ٢٠١٥، ١٤٥)، وتبدأ التنافسية بتحسين الأداء ورفع مستوى جودة المدخلات والمخرجات لتحقيق مكانًا متميزًا فى مجال الجودة ومن ثمَّ فى إمكانية التنافس على المراتب الأولى فى التطور.

وفى ظل حدة التنافس التى تسود الأسواق، تواجه المنظمات تحديات كبيرة أهمها، كيف تصل المنظمة على بناء وتعزيز ميزة تنافسية تسمح لها باحتلال مركز تنافسى قوى، والمحافظة عليه وتعظيمه.(عبد الرحمن، ٢٠٠٨، ١٧٥)

تعد جودة الخدمات والمنتجات من أهم المتغيرات التى تسعى المنظمات لتحقيقها وذلك لضمان تحقيق رضا عملائها وولائهم وزيادة الربحية وتعزيز المركز التنافسى، وضمان البقاء والاستمرار فى الأسواق المحلية، كما تساهم الجودة فى منح الفرصة للمنظمة لدخول الأسواق العالمية واحتلال مراكز قوية فيها مقارنة بمنافسيها. كما يعد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة على مستوى المنظمة سبيلاً رئيسيًا للتأهيل التنافسى، وإذا نجحت المنظمة فى تصميم وإدارة برنامج للجودة الشاملة فهذا يشكل قاعدة قوية تقيم عليها نظام الجودة، وهذا بدوره يؤهلها للتوافق مع مواصفة الأيزو المستهدفة.

هناك نقاط أساسية ترتكز عليها القدرة التنافسية: الالتزام بالمواصفات الدولية للجودة منها:

- التطور التكنولوجى.
- تطور اليد العاملة وتكوينها.
- تكييف نظام التعليم مع احتياجات السوق.
- الاهتمام بالبحث والتطوير.
- دراسة الأسواق الخارجية.
- تطوير نظام المعلومات (تقنية المعلومات). (رزيق، ٢٠٠٢)

الميزة التنافسية هى الهدف المُراد الوصول إليه من جانب الدولة أو القطاع أو المؤسسة، وهذا الهدف هو تحقيق تميز عن المنافسين، ويتحقق هذا الهدف من مهارات إدارية، وغيرها، وهذه العوامل تمثل القدرة التنافسية للدولة أو المؤسسة، وتتم التنافسية فى مناخ وظروف تشجع على التنافس، فى ظل الاقتصاد الحر، وسيادة مفهوم اقتصاديات السوق، والعولمة والخصخصة، واتساع المدى للقطاع الخاص فى شتى المجالات، و ظهر مفهوم التنافسية، وزادت حدته فى قطاع الأعمال، ولكن بسبب مجموعة من العوامل انسحب هذا المفهوم على التعليم والجامعات، فهى عوامل جعلت التنافسية تحديًا أمام الجامعات، وعوامل تمثل الدواعى والمبررات لمراجعة الوضع الحالى للجامعة، والبحث والسعى لدعم وتحسين القدرات التنافسية للجامعة فى التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع استجابة للسياقات الجديدة.(الحوت وتوفيق وعابد، ٢٠١٥، ١٤٢)

وبدأ اهتمام الدول بكل ما يمكن أنْ يساهم فى تطوير الجامعات؛ لكى تتمكن من اللحاق بركب التغير والتنمية العالمى. فقد بحثت دراسة (Jang, Ji-Yeung,2009)العلاقة بين التدويل وجودة التعليم العالي، وأجرت الدراسة تحليل الارتباط البسيط وتحليل الانحدار المتعدد. وشملت متغيرات البحث متغيرات تدويل

مثل: الطلاب الدوليين، والدراسة في الخارج، وأعضاء هيئة التدريس والعلماء الدوليين، وأنشطة البحوث الدولية، والمناهج الدراسية الدولية، والدعم التنظيمي. ومتغيرات نوعية مثل: القدرة التنافسية البحثية، والقدرة التنافسية للكلية، والقدرة التنافسية الجامعية، والقدرة التنافسية المتقدمة للتدريب، والاستقرار المالي، ورضا الهيئات المكونة، والسمعة المؤسسية.

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تدويل وجودة التعليم العالي، كما أن وجود الطلاب الدوليين له دلالة إحصائية إيجابية على جميع متغيرات الجودة باستثناء القدرة التنافسية البحثية. وكان لأعضاء هيئة التدريس والعلماء الدوليين آثار ذات دلالة إحصائية على القدرة التنافسية المتقدمة للتدريب والاستقرار المالي. كما أدى الدعم التنظيمي للتدويل دورًا مهمًا في تعزيز الجودة المؤسسية.

وأدركت العديد من الدول الدور الذى يؤديه التعليم فى دعم تنافسيتها، ونظروا إلى التعليم كقوة تأخذ بيد الفرد والمجتمع نحو مكانة تنافسية أفضل، ويؤكد ذلك سرعة إعادة النظر نحو التعليم، إذا واجهت الدولة أية صعوبات أو تهديدات تخص مركزها التنافسى.... وهذا يؤكد أن التعليم هو العامل الأساسى الذى تعود إليه الدول، وتهتم بتطوير، وتنمية القدرة التنافسية لمؤسساته عندما تشعر بالقلق على مكانتها التنافسية. (الشخيبى، ٢٠١٢، ٣١٩) وتأتي أهمية التنافسية في مجال التعليم في: أنَّها تمكن البلدان من مقارنة نفسها من حيث القدرة التنافسية باستخدام المؤشرات والمراجع الدولية. وقد أعطت هذه المراجع للبلدان معيارًا لمعرفة أين توجد بالمقارنة مع الدول الأخرى. وهي تساعد الحكومات على فهم مواطن قوتها وضعفها في إطار عناصر التنافسية. (Alamri, Amr H, 2015)، كما يساعدها على فهم الإجراءات التي يتعين اتخاذها والتعديلات التي ينبغي إدخالها على معايير منح

الجودة من أجل تحقيق نتائج أفضل بشأن التنافسية الوطنية، وتحسين أدائها وتحسين قدرتها التنافسية داخل المنظمة. ويتضمن تحسين الأداء البشري، للمشاريع التشغيلية والنوعية.(Alamri, Amr H, 2015)

- بالإضافة إلى أنَّ التنافسية التعليمية عنصر مهم من عناصر نظام القدرة التنافسية في مجال التعليم الإقليمي على مستوى وإمكانيات التنمية.(Ceng, Qian Lan, 2009)

ويرى مؤيدو التعليم من أجل القدرة التنافسية الاقتصادية العالمية أن المنافسة والثروة مقياسان للنجاح، وأن هذا ينبغي أن يسترشد بإصلاحاتنا التعليمية ومنشوراتنا التعليمية، والاعتراف باحتياجاتنا ومسؤولياتنا العالمية المشتركة المترابطة، وما يترتب على ذلك من آثار بالنسبة لإصلاحات التعليم والمناهج الدراسية. O'Sullivan, Brain). Dermot,1995) وهذا يتطلب منهجا يتضمن الكفاءات التكنولوجية والعلمية والاقتصادية للتنافس العالمي مع رؤية ووعي التعليم العالمي، أي الحاجة إلى تغيير سياسي وثقافي وإيكولوجي في مستقبل عالمي مشترك.(O'Sullivan, Brain Dermot,1995)،

وترتبط الجودة العالمية فى الآونة الأخيرة بالتنافس بين الدول فى جميع المجالات، حتى المجال التربوى الذى أصبح الاستثمار فيه من الأساسيات المهمة التى تحض المجتمع المدرسى على التعامل والتنافس من أجل الأفضل، وقد ارتبط ذلك بمفهوم السوق، حيث أصبح السوق من التحديات المهمة جدًا فى أيامنا هذه أمام الفكر التربوى، والتربويين. وضرورة ارتباط التعليم بالسوق، أصبحت عبارات تشكل تيارًا فكريًا، يضغط

بشدة على التربويين، ويدعم هذا التيار رجال الأعمال والصناعية الذين يريدون تشكيل المؤسسات التعليمية بما يضمن حسن أداء الاقتصاد Len (Cairns, 1998, 48-79). وأكدت دراسة (Solis-Galvan, Luis Eduardo,1998) إنَّ ممارسات إدارة الجودة تؤدي دورًا مهمًا في بناء ودعم القدرات التنافسية الضرورية لنجاح المؤسسات فهناك ما يقرب من خمسة وستين بالمائة من التباين في القدرات التنافسية، وتتأثر القدرات التنافسية تأثرًا مباشرًا بممارسات إدارة الجودة، في حين أن إخفاقات الجودة هي المتغير في أداء الجودة الداخلية الذي يؤثر على القدرات التنافسية.

المحور الثاني: جودة التعليم الابتدائي بالأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ لتحقيق التنافسية العالمية:

١- جودة التعليم الابتدائي:

يُعَد التعليم الابتدائى المرحلة الأولى فى التعليم، والتى يجب أن يهتم به القائمون على التعليم العام؛ لما تمثله من بداية حلقة مهمة فى حياة التلاميذ، وتأتى أهمية التعليم الابتدائى من أنَّ:

- المدرسة الابتدائية تمثل قاعدة هرم النظام التعليمى، وأي تجديد نتطلع إلى تحقيقه ودمجه Mainstreaming فى النظام التعليمى لابد أنْ يبدأ من قاعدة النظام التعليمى، فهى الأساس لما يبنى عليه بعد ذلك.
- المدرسة الابتدائية تمثل المرحلة التى يتم فيها تنمية مهارات التلاميذ: الإبداعية، وطاقاتهم الإنسانية، وتشكيل شخصيتهم فى صورة مفاهيم وأنماط سلوكية وقوى وجدانية إيجابية. (عبد العزيز، ٢٠٠٤، ١٢٧). هو أحد المعايير الأساسية التى تحدد مستوى التقدم الحضارى فى أى مجتمع من المجتمعات

المعاصرة ما يبديه هذا المجتمع من اهتمام بتلاميذ هذه المرحلة (عبد الرسول، ٢٠٠٥، ٥٢).

واستنادًا إلى أن إدارة الجودة الشاملة تمثل شكلاً تعاونيًا لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية فإدارة الجودة الشاملة تهتم بأن تتم العمليات الإدارية دون أى خطأ أو نقص من أول محاولة مع إشباع رضا الجماهير فى الخدمة المقدمة (عزب، ٢٠٠٤، ٣٢٥).

كما يُنظر إلى أنَّ الهدف الجوهرى للتعليم الابتدائى هو توفير أساسيات الثقافة والهوية القومية بمكوناتها فى المستويات الشخصية والوطنية والعربية والإنسانية، والتى تمكن التلاميذ من تنمية قدراتهم، بما فيها تنمية أساليب التفكير العلمى والتفكير المنطقى لديه ومقومات المواطنة والقيم الدينية والأخلاقية، وأن يُسْهِموا فى التنمية، واستثمارًا للموارد العلمية والتكنولوجية المتاحة والتعامل مع تحديات القرن الحادى والعشرين وأولها الإنتاج فى علوم المستقبل وتطبيقاتها اليومية مثل: استخدام الحاسب الآلى والتدريب على المهارات العلمية المرتبطة بتكنولوجيا العصر، وكذلك الإعداد لتكوين مهارات وعادات العمل المثابر والمنتج، وضرورة بذل الجهد وتقدير قيمة الوقت، وغير ذلك من قيم العمل، وذلك من أجل الإسهام فى تطوير إنتاجية العمل، وقدرة الإنتاج المصرى على المنافسة فى الأسواق العالمية) (عمار، ١٩٩٣).

وتحقيق الأهداف السابقة يتطلب الاهتمام بالجودة فى هذه المرحلة، فالجانب الكمى فى التعليم الابتدائى جاء على حساب الجانب الكيفى مما أدى إلى التضحية بجودة العملية التعليمية، مما جعل من الجودة متطلبًا أساسيًا للتجديد التربوى فى المدارس الابتدائية (نصار، ٢٠١١).

وهذا كله يتطلب التزامًا من الجميع بالأهداف المرسومة، حيث تشير التجارب إلى أن التغيير والتطوير فى المؤسسات التربوية يتطلب التفكير فى تطوير إدارة المدرسة من خلال وضع الجودة فى مقدمة أهدافها وفى سياق تنظيمها وفى مناخها السائد؛ لأنَّ مدخل إدارة الجودة الشاملة يعتبر أهم المداخل المستقبلية فى إدارة التغيير بما يخدم تحسين الجودة النوعية فى العمل التربوى (أبو سريع، ٢٠٠٣). ولكن التعليم الابتدائى يعاني العديد من المعوقات كما أشارت إليه الدراسات والبحوث ومنها دراسة (Malak, 2011, 7) إلى تأخر مرتبة مصر فى تقرير التنافسية الدولية فى مجال التعليم الابتدائى فى الأعوام (٢٠١٠، ٢٠١١) وعند معالجة معوقات التعليم الابتدائى والارتقاء به فمن الأهمية أن التغيرات المتسارعة فى الاقتصاد والاجتماع فى عالم اليوم بدخولنا إلى القرن الحادى والعشرين، تواجهنا بتحديات معقدة غير متوقعة فالمجتمعات المعاصرة الآن عليها أن تتعامل فى نفس الوقت مع مقتضيات التنافس العالمى، ومطالبة بتسليح شعوبها بكفايات جديدة، وأنَّ توفر لها فرصًا جديدة للصحة والرعاية الاجتماعية (عبد العزيز، ٢٠٠٤، ١٣٠). وأيضًا نشر ثقافة الجودة بمدارس التعليم الابتدائى بإعطاء جوائز على مستوى الدولة للمدارس المتميزة فى الجودة التعليمية. والاهتمام من جميع وسائل الإعلام بنشر ثقافة الجودة والتنافس فى المجال التعليمى. (عبد الرسول، ٢٠٠٥، ٩٩٠).

وقد أنشئت فى مصر هيئة قومية لضمان الجودة وتحقيق الاعتماد وهى الهئية القومية للاعتماد والجودة، وقد قامت وزارة التربية والتعليم بالشراكة معها، "وقد جاءت هذه الشراكة بين الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ووزارة التربية والتعليم في ضوء الأهمية المتعاظمة التي أولاها دستور ٢٠١٤م للتعليم؛ كون التعليم قضية أمن قومي، فقد توقيع مذكرة تفاهم (يوليو ٢٠١٤م) تهدف إلى تأهيل

الفئات المختلفة بمؤسسات التعليم قبل الجامعي على إجراء الدراسة الذاتية، وتأهيل القيادات، ورفع كفاءة المدارس المعتمدة، وتأهيل المعلمين والموجهين الفنيين لدعم نظم الجودة الداخلية بالمؤسسات التعليمية" (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٨). وعلى الرغم من ذلك فإنَّ التعليم بشكل عام والتعليم الابتدائى خاصة يحتاج إلى الكثير من الضبط والإصلاح لتحقيق الجودة العالمية والوصول للقدرة التنافسية، التى تعطيه مركز متقدم فى التنافسية العالمية.

لذ فإنَّه ينبغى أنْ تتمركز المؤسسات التعليمية بما فيها المدرسة الابتدائية على احتياجات السوق والصناعة. فالتغيرات العالمية الحادثة فى ميدان التجارة والصناعة، بفضل الثورة العلمية والتكنولوجية، وثورة الاتصالات، جعلت من التربية ميدانًا فى قلب الأحداث التجارية والصناعية.(Len Cairns, 1998, 70) وينظر إلى التعليم على أنه نشاط إنتاج فى حين أن التلاميذ الملتحقين حديثًا ينظر إليهم على أنَّها منتجات نهائية، وأمَّا العملاء فهم: الحكومات، والمجتمع وأولياء الأمور والتلاميذ.(Cheng Fengchum, Lind R. Voge L. 2014)

العديد من قادة الأعمال التجارية فى الولايات المتحدة الأمريكية نقدوا المدارس بأنها بعيدة عن تحقيق الأهداف، وأنها لا تقدم ما تحتاجه الأعمال التجارية بالولايات المتحدة لتكون منافسًا عالميًا، وأصبحت هذه العبارة المقتبسة نغمة سائدة فى التسعينات..(S.L. Robertson, 1996, P. 44) حيث انتشر الحديث عن المدارس على أنَّها مشروعات تجارية خاصة تقدم منتجًا (يقصد به التعليم) لمجموعة من العملاء، وهم التلاميذ وأولياء الأمور، كما أنَّه مطلوب منها الإسهام فى المنافسة الاقتصادية للأمة، وعلى المدارس أنْ تجعل من نفسها أسواقًا، وعليها أنْ تجد لنفسها مكانًا مناسبًا فى السوق وتنافس على نصيبها منه، فالمستهلك لديه القدرة على

الاختيار، كما ينظر للمدارس أيضًا على أنَّها مشروعات منفردة ذاتية الإدارة، ولكل مدرسة ميزانية خاصة. ومجالس الأمناء لا تُمثل فقط المساهمين على الموارد، فالمدارس القادرة على تقديم منتج قابل للتسويق ستكون جديرة بالاستمرار. (E. Hanushek, 1994)

وتحقيق الجودة والتميز داخل المدرسة الابتدائية يرتبط بدرجة كبيرة بمدى ما تمتلكه من عناصر بشرية قادرة بما يتوفر لها من إمكانات على تطوير الأداء وتحقيق التميز، ويؤدى مدير المدرسة الدور الأهم والأبرز فى قيادة المدرسة ويتوقف وضوح الأداء المدرسى على مدى استيعابه لمهامه وأدواره التى يجب أنْ يمارسها داخل المدرسة وخارجها.

وتُعتَبر نماذج التميز العالمية من معطيات ونتائج التطور الذى فرض أولوياته على مؤسسات العصر الحديث ويمكن الاعتماد على بعض نماذج التميز العالمية المعتمدة فى تفعيل وإعادة صياغة أدوار مدير المدرسة الابتدائية والعمل فى ضوئها، والاستفادة منها فى إضافة أنشطة جديدة للأدوار التى يجب أنْ يمارسها مدير المدرسة الابتدائية.

٢- **متطلبات تطبيق الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ في المرحلة الابتدائية**:

نظام إدارة الجودة يعتبر نمطًا إداريًا مهمًا للمنظمات الحكومية التى تبحث عن السبيل إلى رفع إنتاجيتها، وتحسين الجودة فى أدائها؛لأنَّ الارتقاء بجودة الخدمات التى تقدمها الأجهزة الحكومية، أصبح أمرًا ضروريًا يتطلب الأخذ بمفاهيم، ونظم الجودة كمدخل مناسب (التميمى، ٢٠٠٥) مما حدا بالكثير من الأنظمة التعليمية على مستوى الوزارات والمدارس فى المراحل التعليمية المختلفة لتبنى مواصفات وقياسات عالمية ومن أهمها المواصفات العالمية الأيزو بإصدارتها

ومواصفاته المتعددة. فالغرض الأساسى للأيزو ٩٠٠١ هو السماح للمنظمة والمؤسسة والعملاء وإكسابهم الثقة بأنَّ نظام إدارة الجودة مستخدم، ويوثق المنتج والخدمة التى تلبى الاحتياجات المحددة للمستهلك. فالكثير من المؤسسات تعرف أهمية تلبية احتياجات المستهلكين، وهذا ما تؤكد عليه الأيزو ٩٠٠١ وأهمية الحصول على اعتماد لنظام إدارة الجودة.(David John Seear, 2014).

وتوصلت الدراسات التي أجريت عن الأيزو عدة إيجابيات، منها:

- فاعلية الأيزو (٩٠٠١) فى الوحدات الإدارية فى وزارة التربية والتعليم، و كان له أثر فى تحسين الأداء المؤسسى، وأدت إلى تكامل عناصر النظام. (السعود، ٢٠٠٦)
- قدرة الأيزو (٩٠٠١) على : توفير بيئة عمل مناسبة يسودها المشاركة فى صنع القرارات وحل المشكلات المتعلقة بأعمالهم، والقناعة بأهمية العمل الذى يؤدونه، وتفويضهم الصلاحيات الكافية وزيادة العمل الجماعى بين العاملين فى المدارس، وتحسين العملية الإجرائية والنظم، ومصداقية المكونات الداخلية والخارجية.(David John Seear, 2014) (Ajay Thankappan, 2002)
- التحسن فى القيادة فى التعليم المهنى باستخدام(ISO,9001) وهناك عدد من نقاط الضعف منها أنَّ تنفيذها يستغرق وقتًا طويلاً.- (Bevans Gonzales, 2004)و(التميمى، ٢٠٠٥)
- (ISO 9001) تدعم الميزات المؤسسية الراسخة للتعليم مثل: التوجه والتنوع والتعقيد وتوحيد الإجراءات في النشاطات الصفية لتحسين تعلم التلاميذ ومساعدة المدارس بشكل جيد فى العمليات المدرسية الأساسية

مثل: التلميذ والمعلم والحضور، ويؤثر إيجابًا على أداء المدرسة والتنمية الذاتية المهنية للمعلمين والإبداع فى الفصول الدراسية. Bae, Sang (2007, (David John Seear, 2014)

- القيام بالخطوات الإجرائية لل(ISO,9000) كان له أثر إيجابي في تطوير منظومة التعليم الجامعي ورفع جودته (غالب،٢٠٠٧)
- أنظمة(ISO,9001)عزَّزت موارد المؤسسات للطلاب فى مجال الأعمال التجارية وتكنولوجيا المعلومات في المناهج الدراسية و طرق التدريس(Wiggins, Charles, 2010)

كما أنَّ معايير الأيزو 9001/ (2015) (المواصفة القياسية الدولية) تحقق ثمانية مبادئ لإدارة الجودة نحو تحسين الأداء فى المرحلة الابتدائية وهى:

- التركيز على المستفيد: تحدد المدرسة احتياجات المستفيد، وتعمل على تحقيق التوازن بين هذه الاحتياجات وقياس مدى رضا المستفيدين (التلاميذ- أولياء الأمور- المجتمع).
- القيادة: القيادات المدرسية توفر مناخًا مدرسيًا مناسبًا لثقافة الجودة، ودفع العاملين لتحقيق الأهداف، وتشجيعهم وتحفيزهم وتطوير مهاراتهم وإمكاناتهم.
- مشاركة العاملين: بالاستفادة من قدراتهم لخلق قيمة مضافة فى مصلحة المستفيدين والمدرسة.
- منهج العملية: تركز المدرسة على العمليات المؤدية إلى تحقيق مخرجات العملية التعليمية.
- منهج النظام فى الإدارة: تحدد إدارة المدرسة العمليات وتكوين الهيكل التنظيمى بأفضل طرق الكفاءة.

- التحسين المستمر: حيث تقوم المدرسة بالتقييم الدورى للأداء، وتدريب العاملين بصفة مستمرة وحل المشكلات قبل وقوعها والمتابعة والتقييم.
- المنهج الواقعى فى صنع القرار: فالمدرسة تبني قراراتها على المعلومات والحقائق وجمع المعلومات بدقة وتحليلها واستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة، لوضع المقاييس وأدوات التقييم المناسبة.
- علاقات المنفعة المتبادلة مع العملاء: فالمدرسة تخطط للتعامل مع العملاء وتشركهم فى تطوير المؤسسة التعليمية.(ISO, 2001, V, 2015)

ورصدت بعض الدراسات لمتطلبات تطبيق الأيزو في المؤسسات التعليمية: (Paunescu,Carmen,2005)(طمان، ١٩٩٥، ٩) (Bae, Sang Hoon, 2006)(شمس، ٢٠٠٥ ، ٦٥)(الجمل، ٢٠٠٥، ٨٥٧) (عامر، ٢٠٠٥ ، ٧٨) (التميمى، ٢٠٠٥، ٥٤):

- ضمان التنفيذ الفعّال والكفء لنظام إدارة الجودة من خلال: التزام الإدارة نحو الجودة وعملية التحسين، ووعي المعلمين والموظفين و التلاميذ، فيما يتعلق بأهمية الجودة وتنفيذ التغييرات المطلوبة، وتحديد العمليات وتصميم نظام الاتصالات، والتركيز على التعلم والتدريب، وتعزيز البحوث وتوثيق نظام إدارة الجودة والوثائق، وأداء التدقيق الداخلى، وإجراء الإجراءات التصحيحية والوقائية، والالتزام بالتحسين المستمر للنتائج.
- التحقق من الأدلة التجريبية بتنفيذ (ISO 9001) في أداء المدرسة الثانوية، وتحصيل الطلبة فى الاختبارات ومعدلات الحضور ومعدلات التخرج.

– تحديد المواصفات التى يجب أنْ تتسم بها المؤسسات الإنتاجية والخدمية، لتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لزبائنها، باتباع نظام جيد، وموارد بشرية مهيأة ومدربة تراعى أساليب المتابعة الجيدة.

– ضبط العملية الإنتاجية والفحص والتفتيش، ومراقبة وضبط المنتجات غير المطابقة، والإجراءات الوقائية والعلاجية، والتدقيق الداخلى على الجودة والتدريب.

– تخطيط وتطوير البرامج التدريبية للتلاميذ وتوثيقها وتحديد مواضيع الدراسة وأوقاتها لكل برنامج، وتقييم الطلبة، ومدى تناسق وصحة وصلاحية الامتحانات وطرق التقييم الأخرى، والاحتفاظ بسجلات أداء الطلبة فى المواد الدراسية التى يدرسونها، وإجراءات لتشخيص أسباب ضعف التلاميذ، وتحويلهم من برنامج دراسى إلى آخر، والإجراءات العلاجية التلاميذ، والطرق الممكنة لتحسين أدائهم، والمظهر الخارجى للمؤسسة التعليمية وأبنيتها والأجهزة التى يستخدمها التلاميذ، وإجراءات الأمن والسلامة فيها، وسجلات الجودة، والتدقيق الداخلى على الجودة، ومقابلات لمراجعة المنهج الدراسى بالاستفادة من التغذية الراجعة من الطلبة.

تطبيق نظام الجودة فى المدرسة يمنحها الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العالمى، ويحسّن المركز التنافسى لخريجى المدرسة؛ بما يؤدى للحفاظ على أولياء الأمور والطلاب الذين يرغبون فى الانتماء للمدرسة بسبب تلبية حاجاتهم بشكل مستمر وزيادة ثقة أولياء الأمور بالمدرسة. (الباسل، ٢٠٠١، ٣)

ونظرًا لأهمية التواجد والمنافسة عالميًا فقد حصلت المؤسسات والوزارات التعليمية والتربوية على مستوى مصر والعالم العربى على الأيزو ٩٠٠١ ، وفى ضوء التطبيقات التربوية للأيزو (٩٠٠١) عرض (الباسل، ٢٠٠١، ٢٢–٢٧) و(بدح وحوامده، ٢٠١٣) لعشرين متطلبًا لتطبيقها فى المدارس هى:

١) مسئولية الإدارة: بتحديد الجهات المسئولة عن سير العمليات الإدارية، وإجراءات المراجعة.
٢) نظام الجودة: دراسة أنواع الأنشطة والمهام التى تؤثر فى جودة الخدمة.
٣) مراجعة الالتزامات: للتأكد من قدرة المدرسة على تلبية حاجات العملاء.
٤) ضبط التصميم: التأكد من سير العمليات، وتحقق المعايير المطلوبة.
٥) ضبط الوثائق: استخدام الوثائق بشكل يحافظ على محتوياتها.
٦) المشتريات: تحديد متطلبات وثائق المشتريات، وتوضيح المسئوليات.
٧) مراقبة المواد الموردة بوساطة العميل: مراعاة الدقة والنظام فيما يتم شراؤه من مستلزمات.
٨) ضبط العملية الإنتاجية: اتباع التعليمات الضرورية لسير العملية التشغيلية، وتوافر المواصفات.
٩) ضبط العمليات: باتباع آلية معينة للتأكد من توافر المتطلبات، وتحديد الأشخاص المسئولين عنها.
١٠) الفحص والاختبار: تتناول عمليات التفتيش والاختبار لجميع العمليات المتعلقة بالفحص والاختبار.
١١) ضبط وسائل القياس: بفحص وقياس واختبار المعدات المستخدمة فى عمليات الفحص.
١٢) نتيجة التفتيش والاختبار: بإظهار نتيجة الفحص للمنتج وتوثيقها.
١٣) ضبط المنتج فى الخدمات غير المطابقة: بتحديد المنتجات التى لا تطابق المقاييس والمواصفات.

١٤) الإجـراءات التصـحيحية والوقائيـة: البحـث عـن أسـباب المشـكلات واتخـاذ الخطوات الكفيلة بمنع حدوثها.

١٥) التداول، والحفظ، والتسليم: حيث تتوافر أنظمة فاعلة فى هذه العمليات.

١٦) ضبط سجلات الجودة: بالفحص والتقويم الفعلى للمنتجات والخدمات، ومقارنتها بالمواصفات.

١٧) تـدقيقات الجـودة الداخليـة: للتأكـد مـن أنشـطة ومهـام الجـودة التـى تعمـل علـى تحقيق خطط الجودة.

١٨) التدريب: فالعنصر البشرى المدرب يحقق فاعلية نظام الجودة المزمع اعتماده فى المدرسة.

١٩) خدمات ما بعد التخرج: يجب أنْ تمتلك المدرسة الإجراءات اللازمة لخدمات لما بعد التخرج.

٢٠) الأساليب الإحصائية: بتطبيق المنهجية العلمية بأساليبها الإحصائية.

وقد أفادت الباحثة من عرض الإطار النظرى في :

- الوقوف علـى أهميـة تبنـي أنظمـة الجـودة والمواصـفات العالميـة للأيـزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ م في التعليم الابتدائي.
- تحديـد بنـود الأيـزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ م التـى ينبغـى الالتـزام بهـا وتحقيـق مواصفاتها.
- إعداد بنود استبانة مدى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥ فى المدارس الابتدائية واستبانة وعى الإداريين بالأيزو(٩٠٠١-٢٠١٥).

ثانياً : الجانب التطبيقى للبحث:

يشمل الجانب التطبيقى للبحث: إجراءات إعداد الأدوات والتحكيم عليها، والتأكد من صدقها وثباتها وتطبيقها ميدانيًا، ونتائج التطبيق، وتقديم التوصيات والمقترحات، وأهم ما يمكن أن تقوم به المدرسة الابتدائية فى مصر للارتقاء بجودتها فى ظل تقرير التنافسية العالمية، وفيما يلى تفصيل للجانب التطبيقى.

١- إعداد أدوات البحث:

هدف البحث الحالى إلى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى المدارس الابتدائية فى مصر لتحسين جودتها للارتقاء بترتيب مصر فى تقرير التنافسية العالمية، من خلال دراسة حالة لبعض المدارس المصرية، واشتملت أدوات البحث على:

١) استبانه لمعرفة وعى الإداريين والمعلمين بالمدارس الابتدائية فى مصر بنظام الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥) والتنافسية العالمية.

٢) استبانه للمديرين والمعلمين فى المدارس الابتدائية؛ لتعرف مدى إمكانية تطبيق الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥) بالمدارس الابتدائية فى مصر.

وفيما يلى توضيح لإعداد الاستبانتين والتحكيم عليهما:

أولاً : استبانة وعى الإداريين والمعلمين بالأيزو(ISO 9001) والتنافسية :

أ- الهدف من الاستبانة:

هدفت الاستبانة إلى تعرف وعى الإداريين والمعلمين بالأيزو خاصة (ISO 9001) والإصدار الجديد الخاص به ٢٠١٥، باعتباره أحد أهم أنظمة الجودة العالمية والتى تؤثر جيدًا فى نمط الإدارة المدرسية، وأداء المديرين، وكذلك أداء

المعلمين الذين يرغبون فى أداء متميز وفى تحقيق أفضل النتائج التعليمية للطلاب وتنمية مهاراتهم العالمية التى تؤكد عليها الاتجاهات الحديثة، كما هدفت الاستبانة إلى الوقوف على وعى الإداريين والمعلمين بالتنافسية العالمية، حيث تغير اتجاه العالم من أنَّ التنافس وتحقيق مراكز تنافسية خيارًا للدول، إلى أنْ أصبح قضية أساسية محورية فى ظل إصدار تقارير تنافسية على مستوى العالم، ويقوم فيها الخبراء والمتخصصون بترتيب الدول وفقًا لمعايير تنافسية تمَّ وضعها.

وكذلك تعرف آراء مديرى ومعلمى المدارس الابتدائية فى إمكانية تطبيق الأيزو وتلبية متطلباته فى هذه المدارس، بما يعد مؤشرًا عن واقع الجودة العالمية فى المدارس الابتدائية، ومدى جاهزية المدارس المصرية للوفاء بالمتطلبات.

وفى ظل رؤية مصر ٢٠٣٠ فمن الأهمية بمكان الوقوف على ما دعت إليه هذه الرؤية من التنافس عالميًا وتحقيق مصر لمراكز متقدمة فى تلك التقارير.

ب- مصادر إعداد الاستبانة:

لإعداد الاستبانة تم الرجوع لعدد من المصادر منها:

- المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥)، وتشتمل المواصفة على:(المقدمة- مواصفات الأيزو لإدارة الجودة- منهجية العمليات- دائرة (خطط – نفذ – افحص – اتخذ القرار)- التفكير المبنى على المخاطر-التوافق مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى- نظام إدارة الجودة – المتطلبات (١- المجال ٢- المراجع ٣ – المصطلحات والتعريفات ٤ – سياق/ إطار المنظمة ٥ – القيادة ٦ – التخطيط لنظام إدارة الجودة ٧ – المساندة/ الدعم ٨ – التشغيل ٩- تقييم الأداء ١٠- التحسين).و مرفقات المواصفة (توضيح للهيكل الجديد والمصطلحات

والمفاهيم – مبادئ إدارة الجودة، ومجموعة الأيزو ١٠٠٠ لإدارة الجودة) وجدول العلاقة بين مواصفتى ٢٠٠٨/٢٠١٥.

- التقارير الدولية للتنافسية العالمية بداية من عام ٢٠٠٩-٢٠١٩: خاصة التقارير التى صدرت فى السنوات الأخيرة ٢٠١٤-٢٠١٩ ويشتمل تقرير ٢٠١٨ على: تحليل تقارير التنافسية العالمية خاصة فى مجال جودة التعليم الابتدائى، وتمت مقارنة ترتيب مصر بين الدول العربية فى هذا المجال.

ج- أسس تمَّ مراعاتها فى إعداد الاستبانة:

تمَّ مراعاة الآتى فى الاستبانة:

- مراعاة التناسق بين المجالين الرئيسين للاستبانة: المجال الأول: الوعى بالأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥، المجال الثانى: الوعى بالتنافسية العالمية فى مجال التعليم الابتدائى.
- تبسيط المفاهيم الأساسية والرئيسة فى الأيزو والتنافسية العالمية.
- ربط مجال الاستبانة بمجال التعليم والتعليم الابتدائى على وجه الخصوص.
- التدرج فى صياغة بنود الاستبانة من القضايا والموضوعات السهلة المتصلة بالأيزو والتنافسية.

ء- الاستبانة فى صورتها النهائية:

اشتملت الاستبانة على مجالين رئيسين: الوعى بالأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥) والوعى بالتنافسية العالمية فى مجال التعليم الابتدائى، والمجال الأول عدد بنوده (٨) بنود من أهمها:(الاختلاف بين الجودة المحلية والجودة العالمية- إصدارات الأيزو فى المجالات الإنتاجية والخدمية- مميزات الحصول على الأيزو- متطلبات

تطبيق الأيزو- مراحل الحصول على الأيزو- .....)، والمجال الثانى عدد بنوده (٩) بنود فرعية، من أهمها:(التنافس العالمى فى المجالات المختلفة - الاختبارات الدولية للتنافس عالميًا - التقارير الدولية للتنافس عالميًا (تقرير التنمية البشرية - تقرير المعرفة العربى ..) - ترتيب مصر فى تقارير التنافسية العالمية فى جودة التعليم الابتدائى- متطلبات التنافس عالميًا - مؤشرات تقرير التنافسية العالمية - أساليب الارتقاء بجودة التعليم الابتدائى- المفاهيم الواردة بتقرير التنافسية العالمية.وصيغت العبارات بطريقة متدرجة، وأمام كل عبارة تدرج سداسى (من صفر إلى خمسة) لقياس مستوى الوعى ببنود المجالين الرئيسين.

كما كان للسادة المحكمين أيضًا عددًا من الملاحظات العامة والتفصيلية كالتالى:

*** الملاحظات العامة:**

- استبدال التدرج السداسى فى الاستبانة الأولى والاكتفاء بـ: نعم، إلى حد ما، لا
- صياغة العبارات فى صورة فعل وليس مصدر.
- حذف العبارات المكررة فى المجال الثانى: الوعى بالتنافسية العالمية فى مجال التعليم الابتدائى.

الملاحظات التفصيلية:

- إعادة صياغة عبارة "لدى إلمام" بـ "أتمكن من التفرقة بين"، التنافس عالميًا (إداريًا وتدريسيًا)، التنافس عالميًا (إداريًا - تعليميًا) "لدى تصور بكيفية الارتقاء" (لدى تصور بأساليب الارتقاء".

- تـمَّ إجـراء التعـديلات التـى اقتراحهـا المحكمـون، وتـمَّ إضـافة جـزء مفتـوح لإضافة بنود أخرى

ثانيًا : استبانة "إمكانيـة تطبيق معايير الأيزو (ISO 9001)/ ٢٠١٥ بالمدارس الابتدائية:

ب) مصادر إعداد الاستبانة:

من أهم المصادر التى تم الرجوع إليها لإعداد الاستبانة:

المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو(ISO/٢٠١٥/٩٠٠١)؛ لأنَّها تمثل أحدث إصدارات (ISO)، والتـى بمقتضـاها بحلول عام ٢٠١٨، يلغـى العمل بإصدار الإيزو ISO ٩٠٠١ إصدار عام ٢٠٠٨.

وتـمَّ تنـاول الإصـدار ٢٠١٥ تفصـيليًا فـى بنـد إعـداد اسـتبانة المـديرين والمعلمين بالمدارس الابتدائية بالتنافسية العالمية.

ج- أسس تمت مراعاتها عند إعداد الاستبانة:

- تحليـل المواصـفة الدوليـة لنظـام الجـودة الأيـزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥، وتحديـد البنود الأساسية والفرعية التى تمثل إجراءات ومتطلبات يجب الوفاء بها.
- حـذف بعـض المتطلبـات المكـررة فـى البنـود العشـرة الأساسـية لمتطلبـات الأيـزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥م، مثل "التوثيـق فـى كـل بنـد مـن البنـود، الاحتفـاظ بسجلات ووثائق" فى كل بند من البنود، والتركيز على العميل واحتياجاته.
- إبـراز مبـادئ إدارة الجـودة وهـى: التركيـز علـى العميـل، والقيـادة، ومشـاركة العاملين، ومنهجيـة العمليـات، والتحسين، وصـنع القرار المبنـى علـى الأدلـة والحقائق، وإدارة العلاقات.

- المحافظة على بنود المواصفة الدولية (٢٠١٥/٩٠٠١) العشرة الأساسية مع إعادة صياغتها بما يتفق مع مجال التربية.

وجاءت المجالات الرئيسية كالتالى: السياق المدرسى، والقيادة المدرسية، والتخطيط لنظام إدارة الجودة، والمساندة/ الدعم، وتفعيل الإمكانات المتاحة، وتقييم الأداء الإدارى والتعليمى، والتحسين المستمر للأداء المدرسى (البنود من ٤-١٠).

ربط البنود الفرعية للأيزو(٢٠١٥/٩٠٠١) بما يتفق مع التربية، بما يمكن المديرين والمعلمين من فهم العبارات.

د) الاستبانة فى صورتها الأولية:

- اشتملت الاستبانة فى صورتها الأولية على البنود الرئيسية والفرعية التالية:

١) سياق/ إطار المنظمة عدد بنودها الفرعية (١٦) بندًا.

٢) القيادة/ إطار المنظمة عدد بنودها الفرعية (٢٠) بندًا.

٣) التخطيط لنظام إدارة الجودة عدد بنودها الفرعية (٢١) بندًا.

٤) المساندة/ الدعم عدد بنودها الفرعية (٣٤) بندًا.

٥) التشغيل عدد بنودها الفرعية (٢٠) بندًا.

٦) تقييم الأداء عدد بنودها الفرعية (١٣) بندًا.

٧) التحسين عدد بنودها الفرعية (٩) بنود.

وإجمالى عدد البنود (١٣٣) بندًا.

وتمَّ الالتزام فيها بترتيب بنود الأيزو بداية من المجال (٤) إلى المجال (١٠)؛ لأنَّه يتناول الإجراءات والأدوات الفعلية التى يمكن للمؤسسة القيام بها.

هـ- التحكيم على الاستبانة:

تمَّ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين لإبداء الرأى فى مدى شمول الاستبانة لبنود الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥)، مناسبة البنود للتطبيق على المديرين والمعلمين، وتحقيق الاستبانة للهدف من تطبيقها وهو تحديد إمكانية تلبية متطلبات الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥) فى المدارس الابتدائية المصرية، وإبداء ما يراه المحكمون من آراء تثرى البحث الحالى.

١- مناسبة الاستبانة لقياس إمكانية تطبيق الأيزو (٩٠٠١/ ٢٠١٥) فى المدارس الابتدائية المصرية وشمولها للمجالات الأساسية فى المواصفة الدولية (٩٠٠١/ ٢٠١٥).

٢- حذف بعض الاشتراطات والمتطلبات المكررة فى بنود الاستبانة.

٣- اختصار بنود الاستبانة قدر الإمكان.

٤- إعادة صياغة بعض العبارات بما يتناسب مع مجال التربية أكثر من المجال التجارى أو الإنتاجى مثل: رضا العملاء إلى رضا الطلاب أو أولياء الأمور.

٥- أوصى بعض المحكمين باختيار بعض المدارس المتميزة لتطبيق الاستبانة على عينة من المديرين والمعلمين، كدراسة حالة لبعض المدارس، ولصعوبة التطبيق على عدد كبير من المدارس.

ح- الاستبانة فى صورتها النهائية:

اشتملت الاستبانة فى صورتها النهائية على:

- مقدمة توضح الهدف من تطبيقها، وأنَّها لأغراض البحث العلمى فقط.
- تعليمات مُوَجَّهة للمستجيب، بإعطاء درجة تعبر عن رأيه فى مدى إمكانية تطبيق إجراءات الاستبانة فى مدرسته.

- البيانات الأساسية للمستجيب: الاسم، والوظيفة، والمؤهل والمحافظة، والإدارة التعليمية.

وقد اشتملت الاستبانة فى صورتها النهائية على المجالات الرئيسية والفرعية التالية:

١- السياق المدرسى عدد بنوده (١٤) بندًا.
٢- القيادة المدرسية عدد بنوده (١٦) بندًا.
٣- التخطيط لنظام إدارة الجودة عدد بنوده (١٨) بندًا.
٤- المساندة/ الدعم عدد بنوده (٢٧) بندًا.
٥- تفعيل الإمكانات المتاحة عدد بنوده (١٨) بندًا.
٦- تقييم الأداء الإدارى والتعليمى عدد بنوده (١٣) بندًا.
٧- التحسين المستمر للأداء المدرسى عدد بنوده (٩) بنود.

وعدد البنود الفرعية إجمالاً (١١٥) بندًا.

وبذا أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق.

٢- تطبيق الأدوات على عينة البحث:

تمَّ تطبيق أداتى البحث استبانة وعى الإداريين بالأيزو (٩٠٠١-٢٠١٥) والتنافسية العالمية، واستبانة "مدى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥ فى المدارس الابتدائية المصرية على عينة من المدارس الابتدائية الحاصلة على الجودة من الهيئة القومية لجودة التعليم والاعتماد فى محافظتى القاهرة، والشرقية وكانت مدة التطبيق شهرين كاملين.

وفيما يلى عينة التطبيق فى محافظتى القاهرة والشرقية.

جدول رقم (٢) يوضح عينة تطبيق البحث

المحافظة	المدارس	استبانة وعى الإداريين	مدى إمكانية تطبيق الأيزو	المجموع
القاهرة إدارة القاهرة	١- الطبرى الابتدائية بنين	١٧	١٨	٣٥
	٢- عمر بن الخطَّاب الرسمية لغات	١٨	١٨	٣٦
	٣- مدرسة الطبرى الابتدائية بنات	٢٠	٢٠	٤٠
	٤- مدرسة الزهراء الرسمية لغات الابتدائية	٢٤	٢١	٤٥
	٥- مدرسة راهبات الأرمن الكاثوليك	١٨	٢٠	٣٨
الشرقية إدارة شرق الزقازيق التعليمية	١- الفؤاد الدولية للتعليم العام.	٢٤	٢٣	٤٧
	٢- الشبان المسلمين الابتدائية الخاصة.	١٨	٢٠	٣٨
	٣- البراعم الابتدائية الخاصة.	٢١	٢٢	٤٣
	٤- الشريف الابتدائية الخاصة.	٢٥	٢٥	٥٠
	٥- الأوائل الابتدائية الخاصة.	٢٥	٢٢	٤٨
	المجموع	٢١٠	٢٠٩	

وتمَّ اختيار عينتى البحث من محافظتى القاهرة والشرقية، باعتبار أن محافظة القاهرة تعتبر العاصمة، وتم اختيار محافظة الشرقية باعتبارها ممثلة للمحافظات الإقليمية.

- وتمَّ تطبيق الاستبانتين من خلال الاجتماع مع عينة البحث وتوضيح المطلوب فى كل استبانة منهما. وتراوح وقت الاستجابة لكل واحدة منهما كالآتى:
- استبانة وعى الإداريين بالأيزو(٩٠٠١-٢٠١٥)، تراوح ما بين (١٥-٣٠) دقيقة.
- استبانة مدى إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥ فى المدارس الابتدائية تراوح بين (٧٠) دقيقة و(٩٥) دقيقة.
- تمَّ استبعاد بعض الاستبانات بسبب: عدم استيفاء البيانات الأساسية للمستجيب، وعدم استكمال بنود الاستجابة، والإجابة عن بعض البنود، دون استكمال الإجابة عن باقى بنودها، وتمَّ تفريغ الاستبانات وتحليلها باستخدام برنامج(SPSS,19)، وفيما يلى نتائج تطبيق أدوات البحث.

▪ نتائج البحث:

أسفر تطبيق الاستبانين عن النتائج التالية:

تطبيق الاستبانة الأولى:

١- الوعي بأسس و مبادىء الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥ و بالتنافسية العالمية:

جاءت نتائج البحث كالتالي:

جدول رقم(٣) يوضح مدى وعى المعلمين بأسس ومبادىء الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥

م	العبارة	مدى الوعي بأسس ومبادىء الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥							
		ك/%	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن النسبي	%	درجة الموافقة	الترتيب
١	أستطيع أن أفرق بين جودة التعليم المحلية وجودة التعليم العالمية.	ك	44	101	64	1.9	63.33	متوسطة	١
		%	21.1%	48.3%	30.6%				
٢	أتمكن من تفسيرالاختلافات بين إصدارات الأيزو ومجالاتها المتنوعة.	ك	34	87	88	1.74	58.0	متوسطة	٥
		%	16.3%	41.6%	42.1%				

٣	الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ يتم تطبيقها في المؤسسات الإنتاجية وليس في المؤسسات الخدمية ومنها المدارس.	ك	41	80	88	1.78	59.33	متوسطة	٤
		%	19.6%	38.3%	42.1%				
٤	أستطيع أن أحدد أهمية حصول المدارس الابتدائية على الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١، ومميزاتها.	ك	47	81	81	1.84	61.33	متوسطة	٢
		%	22.5%	38.8%	38.8%				
٥	أعي متطلبات تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ في المدارس الابتدائية.	ك	50	69	90	1.81	60.33	متوسطة	٣
		%	23.9%	33.0%	43.1%				
٦	أستطيع أن أحدد الاختلافات بين إصدارات الأيزو ٩٠٠١-٢٠١٥/٢٠٠٨/٢٠٠٠.	ك	33	58	118	1.59	53.0	ضعيفة	٦
		%	15.8%	27.8%	56.5%				
٧	يمكننى أن أحدد الجهات التي يمكن التواصل معها داخل مصر للحصول على الأيزو.	ك	17	63	129	1.46	48.67	ضعيفة	٧
		%	8.1%	30.1%	61.7%				
٨	أعي مراحل الحصول على شهادة الأيزو.	ك	13	65	131	1.44	48.0	ضعيفة	٨
		%	6.2%	31.1%	62.7%				

ويمكن تفسير الجدول كما يلى:

١- العبارات (البنود) التى درجة إمكانية تحققها متوسطة النسب المئوية لمتوسطاتها من (٥٥%) إلى (٦٧%) بلغت نسبتها المئوية (٦٢,٥%) بينما العبارات (البنود) التى درجة إمكانية تحققها ضعيفة جاءت متوسطاتها أقل من (٥٥%)، حيث بلغت نسبتها المئوية (٣٧,٥%)

- جاء البند رقم (١) والذى ينص على "استطاعة التفرقة بين جودة التعليم المحلية وجودة التعليم العالمية فى المرتبة الأولى بنسبة متوسطة بلغت (٦٣,٣٣%) من إجمالى النسب، وعلى الرغم من كون هذه النسبة توضح مدى تحقق الوعى فإنّه ليس موجودًا بدرجة كافية ليتم عن وعى حقيقى بالجودة العالمية.

- جاء تاليًا للبند السابق ما يؤكد عليه فى البند رقم (٤) الذى ينص على"استطاعة تحديد أهمية حصول المدارس الابتدائية على الأيزو (٢٠١٥/٩٠٠١) ومميزاتها حيث حصل هذا البند على (٦١,٣٣%) أى دليل على وجود وعى بالأيزو أهميته للمدرسة؛ لما لهما من أهمية كبيرة فى وصول المدرسة للجودة العالية وحصولها على درجة فى هذا المجال. وهو ما يحقق هذه النسب ما جاء فى البند رقم (٥) الذى ينص على "الوعى بمتطلبات الأيزو (٢٠١٥/٩٠٠١) فى المدارس الابتدائية والذى حصل على نسبة (٦٠,٣٣%) .
- جاء البند رقم (٦) والذى ينص على "استطاعة المعلمين تحديد الاختلافات بين إصدارات الأيزو (٢٠١٥/٢٠٠٨/٢٠٠٠/٩٠٠١) فى مرتبة سادسة ونسبة ضعيفة (٥٣,٠%)؛ ويرجع ذلك إلى عدم معرفة الإدارة المدرسية ذاتها بالفرق، وذلك بسبب عدم اهتمام الإدارة التعليمية بالايزو العالمى، واكتفائها بالجودة العالمية.
- وما يؤكد ذلك ما جاء فى البندين (٧) و(٨) اللذان ينصان على"تمكن المعلمين من تحديد الجهات التى يمكنهم التواصل معها داخل مصر لحصول على الأيزو ووعيهم بمراحل الحصول على شهادة الأيزو، حيث حصلا على درجة موافقة ضعيفة ونسبة مئوية قليلة (٤٨,٦٧%)، و(٤٨,٠%) على التوالى، حيث ترتبط التفرقة بين أنواع الأيزو، وبالتعرُّف

على الأماكن التى تصدر الأيزو بمراحل الحصول على هذه الشهادة، فإذا كان جهل المعلمين فى إحدى هذه النقاط اتبعه عدم معرفة فى جميعه.

٢- الوعي بالتنافسية العالمية في مجال التعليم الابتدائي:

و جاءت نتائج البحث كالتالي:

جدول رقم (٤) يوضح مدى وعى المعلمين بنظام الأيزو والتنافسية العالمية

م	العبارة	مدى الوعي بنظام الايزو/والتنافسية العالمية						
		ك/ %	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن النسبي	%	درجة الموافقة	الترتيب
١	لدي معرفة أنّ هناك تنافسًا عالميًا في المجالات المختلفة ومنها التعليم	ك	35	73	101	1.68	56.0	متوسطة	١
		%	16.7%	34.9%	48.3%				
٢	لديّ إلمام ببعض الاختبارات الدولية للتنافس عالميًا منها TIMSS/PISA/ PIRLS .	ك	31	64	114	1.6	53.33	ضعيفة	٣
		%	14.8%	30.6%	54.5%				
٣	أعرف أهم التقارير الدولية التي تشير إلى التنافس عالميًا : تقرير التنمية البشرية، تقرير المعرفة العربي، تقرير التنافسية العالمية.	ك	15	74	120	1.5	50.0	ضعيفة	٨
		%	7.2%	35.4%	57.4%				
٤	أعي متطلبات التنافس عالميًا (إداريًا- تدريسيًا).	ك	15	61	133	1.44	48.0	ضعيفة	٩
		%	7.2%	29.2%	63.6%				
٥	ألم بمؤشرات تقرير التنافسية العالمية الذي يصدر سنويًا.	ك	29	69	111	1.61	53.67	ضعيفة	٢
		%	13.9%	33.0%	53.1%				
٦	لدي معرفة بترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية على مدار السنوات الأخيرة	ك	30	60	119	1.57	52.33	ضعيفة	٦
		%	14.4%	28.7%	56.9%				
٧	لديّ تصور بأساليب الارتقاء بترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية.	ك	26	72	111	1.59	53.0	ضعيفة	٤
		%	12.4%	34.4%	53.1%				
٨	أعي أهمية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ في تحسين ترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية.	ك	20	82	107	1.58	52.67	ضعيفة	٥
		%	9.6%	39.2%	51.2%				
٩	أفهم جيدًا المفاهيم الواردة بتقريرالتنافسية العالمية.	ك	31	56	122	1.56	52.0	ضعيفة	٧
		%	14.8%	26.8%	58.4%				

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- جاء البند (١) الذى ينص على :" معرفة المعلمين أنَّ هناك تنافسيًا عالميًا فى المجالات المختلفة ومنها التعليم فى المرتبة الأولى وبدرجة موافقة متوسطة وبنسبة مئوية (٥٦,٠%)؛ ويرجع ذلك إلى عمومية هذا السؤال، وإلى أنَّ العالم اليوم أصبح قرية صغيرة، يتنافس فيها الجميع حول كل أمور الحياة وخاصة الأمور الحيوية منها كالتعليم والثقافة والصحة والاقتصاد، وهكذا؛ مما يؤكد حقيقة تعرف كثير من المعلمين على وجود تنافس عالمى فى التعليم، وإنْ كانت النسبة ليست كبيرة، وهذا يجعل الجهل بالأيزو أقرب من المعرفة.
- جاءت البنود التالية كلها تؤكد حقيقة أنَّ المعلمين ليسوا على وعى جيد بحقيقة الأيزو وما يعنيه، حيث كانت الاستجابات كلها بدرجة موافقة ضعيفة، وخاصة فى البندين (٣) و(٤) اللذين ينصان على "معرفة المعلمين لأهم التقارير الدولية التى تشير إلى التنافس عالميًا مثل: تقرير التنمية البشرية، وتقرير المعرفة العربى، وتقرير التنافسية العالمية"، والبند الخاص بـ "وعى المعلمين بمتطلبات التنافس عالميًا (إداريًا – تدريسيًا)، حيث جاءتا فى المرتبتين الثامنة والتاسعة بنسبتى (٥٠,٠%) و (٤٨,٠%).

تطبيق الاستبانه الثانية:(إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى)

نعرض فيما يلي نتائج تطبيق استبانة إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى:

١) تعتبر درجة إمكانية تطبيق الايزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى ضعيفة، إذا كانت النسبة المئوية لمتوسط درجة الاستجابات أقل من ٥٠%.

٣) تعتبر درجة إمكانية تطبيق الايزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى متوسطة، إذا كانت النسبة المئوية لمتوسط درجة الاستجابات من ٥٠% إلى أقل من ٧٠%.

٤) تعتبر درجة إمكانية تطبيق الايزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى مرتفعة، إذا كانت النسبة المئوية لمتوسط درجة الاستجابات من ٧٠% إلى أقل من ٩٠%.

٥) تعتبر درجة إمكانية تطبيق الايزو ٩٠٠١ /٢٠١٥ فى مدارس التعليم الابتدائى مرتفعة جدًا، إذا كانت النسبة المئوية لمتوسط درجة الاستجابات أكثر من ٩٠%.

وفيما يلى نتائج تطبيق الاستبانة :[تنويه: نظرًا لتعدد وطول الأعمدة الخاصة بالاستجابات، حيث تدرجت الاستجابات بين (١-٥)، فقد تمَّ الاكتفاء بوضع الأعمدة التى تشمل الوزن النسبى، والنسبة المئوية، ودرجة إمكانية التطبيق، والتى تمَّ الحصول عليها من الاستجابات الموجودة فى النظام الإحصائى (excel)، والترتيب فقط دون وضع الأعمدة التى تتناول استجابات العينة].

١- **السياق المدرسي:**

و يوضح الجدول التالي نتائج البحث:

جدول رقم (٥) يوضح بنود السياق المدرسى واستجاباته من عينة البحث

	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تراجع الإدارة المدرسية و العاملون بها المعلومات المتصلة بالجهات المرتبطة بها.	2.86	57.2	متوسطة	٩
٢	تفهم الإدارة المدرسية والعاملون بها السياق الداخلي المتصل بقيم وثقافة ومعارف و أداء المدرسة.	2.84	56.8	متوسطة	١٠
٣	تتوافر الإدارة المدرسية والعاملين بها احتياجات الطلاب وتوقعاتهم.	2.93	58.6	متوسطة	٧
٤	تتوافر لدى الإدارة المدرسية والعاملين بها احتياجات أولياء الأمور وتوقعاتهم.	2.74	54.8	متوسطة	١٢
٥	يحدد العاملون بالمدرسة الأطراف المعنية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.	2.63	52.6	متوسطة	١٣
٦	تحدد المدرسة الأنشطة والخدمات التي تحقق الجودة.	2.84	56.8	متوسطة	١٠ مكرر
٧	تحدد المدرسة الأنشطة والخدمات التي تقدمها للمتعلمين وأولياء الأمور والمجتمع.	2.92	58.4	متوسطة	٨
٨	تحدد إدارة المدرسة المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لعمليات إدارة الجودة.	2.59	51.8	متوسطة	١٤
٩	تعي إدارة المدرسة مؤشرات الأداء الضرورية للتأكد من كفاءة الأداء المدرسي وإدارته جيدًا.	3.07	61.4	متوسطة	٤ مكرر
١٠	تحدد الموارد المطلوبة و تتأكد من توافرها.	3.07	61.4	متوسطة	٤
١١	تسند المدرسة المسئوليات والصلاحيات للعاملين للقيام باجراءات الجودة المختلفة.	3.15	63.0	متوسطة	١

١٢	تدرب إدارة المدرسة أعضاءها على أساليب الرصد والقياس وتقييم الأداء الإداري والتدريسي.	3.11	62.2	متوسطة	٢
١٣	تحدد إدارة المدرسة الفرص المتاحة لتحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.	2.97	59.4	متوسطة	٦
١٤	تحتفظ المدرسة بسجلات ووثائق لدعم الأداء بها والتأكد من أنها تنفذ وفق ما هو مخطط لها.	3.11	62.2	متوسطة	٢ مكرر

يتضح من الجدول السابق مايلى:

- جاءت العبارة التى تنص على "إسناد المدرسة المسئوليات والصلاحيات للعاملين للقيام بإجراءات الجودة المختلفة "فى المقدمة"، بنسبة تكرار (٦٣,٠%) يرجع ذلك إلى أن إجراءات الجودة كثيرة ومتنوعة، ويتطلب تحقيقها آليات كثيرة ومتنوعة لا يمكن لفرد واحد القيام بها مما يجعل القيادة المدرسية تسند مسئوليات وصلاحيات لعدد كبير من العاملين بالمدرسة للقيام بها.
- وجاء تاليًا للنقطة السابقة أيضًا "تدريب إدارة المدرسة لأعضاءها على أساليب الرصد والقياس بنسبة وتقييم الأداء الإدارى والتدريسى؛ ليحقق الجودة داخل المدرسة بنسبة تكرار (٦٢,٢%)، حتى يكون تنفيذ متطلبات الجودة قائمًا على طريقة علمية حقيقية، وأيضًا أن يكون هناك تقييم حقيقى للأداء، فتأتى ثمار الجودة بشكل قوى. كما يأتى فى أعقاب ذلك أيضًا بند احتفاظ المدرسة بسجلات ووثائق ليلائم الأداء بها والتأكد من أنها تنفذ وفق ما هو مخطط لها، وبنفس تكرار النسبة السابقة (٦٢,٢%)، حيث يتم ذلك لدعم تنفيذ المسئوليات الخاصة بالجودة، وأيضًا لتسهيل مهمة القيادة

المدرسية فيما بعد، حيث تساعد هذه السجلات فى تنظيم العمل وتعرف ما تمَّ إنجازه، وما لم يتم إنجازه، وأيضًا تمكن القيادة المدرسية من مراجعة الأفراد الذين أنجزوا هذه المهام المتنوعة، بالإضافة إلى كون هذه السجلات وثائق مهمة ودلائل واضحة؛ لتؤكد على كون المدرسة نشيطة وتساهم بشكل فعَّال فى تطبيق الجودة داخلها، كما أنها تؤكد هذا أيضًا للمجتمع الخارجى وأوليًا الأمور، وكل الأفراد الذين يمكنهم إلحاق أبنائهم بهذه المدارس فيما بعد.

- بينما جاءت فى مؤخرة النسب البند الرابع الذى ينص على "توفر الإدارة المدرسية والعاملون بها احتياجات أولياء الأمور وتوقعاتهم" حيث حصلت على نسبة (٥٤,٨%) ويرجع ذلك إلى الإمكانيات المادية المحدودة لبعض المدارس التى قد لا تُناسب احتياجات أولياء الأمور وتوقعاتهم العالية، فكل ولى أمر يتمنى لابنه أو ابنته أفضل المدارس.
- ومن البنود التى حصلت على نسبة أقل من المتوسطة أيضًا البند الذى ينص على "قيام العاملين بالمدرسة بتحديد الأطراف المعنية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة والذى جاءت نسبته (٥٢,٦%) من إجمالى النسب وقد يرجع ذلك إلى صعوبة تحديد الأطراف المعنية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة، إن لم يكن مستحيلاً، حيث تقوم إدارة الجودة بإخفاء المعلومات الخاصة بالعاملين، حتى لا يكون الإعداد من المدرسة لحظى ومرهون بقدوم الأطراف المعنية بالجودة.

- ويرتبط بهذه الناحية أيضًا ما جاء فى البند رقم (٨) الذى ينص على تحديد إدارة المدرسة للمدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لعمليات إدارة الجودة والذى جاءت نسبته (٥١,٨%) من إجمالى النسب، حيث يرتبط عدم معرفة المدرسة جيدًا للأطراف المعنية بالجودة بعدم القدرة على تحديد المدخلات والمخرجات لعمليات إدارة الجودة، فعلى الرغم من محاولة مدارس العينة تطبيق معايير الجودة لتحسين الأداء والوصول إلى العالمية، إلا أن بعض المدارس تطبق هذه المعايير بشكل ظاهرى، وليس بالمضمون والمحتوى.
- وقد ارتبط بند رقم (٨) بإحدى الدراسات العالمية التى اهتمت بتحديد القدرة التنافسية التعليمية الإقليمية للتعليم الأساسى الإقليمى فى الصين بالمدخلات والمخرجات، واستخدمت هذه الدراسة تحليل عاملى لحساب مستوى تطوير التعليم، وأساليب لتقييم نسبة المدخلات والمخرجات من التعليم الأساسى الإقليمى، والتكامل بين الجانبين بهدف تحسين ترتيب التنافسية الإقليمية فى التعليم الأساسى (Ceng Qian Lan, 2009)

٢ -القيادة المدرسية:

جدول رقم (٦) يوضح دور القيادة المدرسية فى تحقيق إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١

	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تلتزم إدارة المدرسة وقيادتها نحو تطبيق نظام إدارة الجودة.	3.0	60.0	متوسطة	١
٢	تضع المدرسة سياستها وأهدافها بطريقة متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق المنظمة.	2.79	55.8	متوسطة	٦
٣	تطبق المدرسة سياسة الجودة داخلها.	2.89	57.8	متوسطة	٣
٤	تضمن إدارة المدرسة دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات المنظمة.	2.66	53.2	متوسطة	١٣
٥	تشجع المدرسة الوعي بمنهجية العمليات.	2.71	54.2	متوسطة	١٠
٦	توفر إدارة المدرسة الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.	2.66	53.2	متوسطة	١٣ مكرر
٧	توجه المدرسة الافراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.	2.62	52.4	متوسطة	١٦
٨	تشجع المدرسة التحسين المستمر فى جميع جوانبها.	2.99	59.8	متوسطة	٢
٩	تدعم دور الإدارات ذات العلاقة لابراز قيادتها.	2.76	55.2	متوسطة	٧
١٠	تحدد المدرسة متطلبات العميل (الطلاب- أولياء الأمور- المجتمع) وتلتزم بها.	2.84	56.8	متوسطة	٤
١١	تحافظ المدرسة بصفة مستمرة على توفير الأنشطة والفعاليات التي تفي بمتطلبات العميل (الطلاب- أولياء الأمور-...).	2.73	54.6	متوسطة	٩
١٢	توفر المؤسسة اطارًا عمليا لوضع ومراجعة أهداف الجودة.	2.67	53.4	متوسطة	١١

١٣	تتيح المدرسة وثائق الجودة لدى الاطراف المعنية ذات العلاقة (كلما كان ذلك ممكنا)	2.67	53.4	متوسطة	١١ مكرر
١٤	تتأكد الادارة العليا من أنَّ المسئوليات والصلاحيات للادوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها، ونشرها وفهمها داخل المنظمة.	2.75	55.0	متوسطة	٨
١٥	تعد المدرسة تقاريرفيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين والحاجة الى تعديلات وابتكار.	2.84	56.8	متوسطة	٤ مكرر
١٦	تشجع المدرسة التركيز على التلميذ في جميع ما تقوم به من إجراءات.	2.63	52.6	متوسطة	١٥

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- جاءت العبارة التى تنص على "التزام إدارة المدرسة وقيادتها نحو تطبيق نظام إدارة الجودة فى المقدمة، ونسبة تكرار متوسطة بلغت (٦٠,٠%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك إلى أنَّ اهتمام كل قيادة مدرسية بمحاولة تطبيق متطلبات الجودة؛ حتى تظهر أمام الإدارة والقيادة الأعلى بالمديرية والوزارة بالتزامها بالتطبيق، وأيضًا من الملاحظ أنَّ المدارس التى تم عليها تطبيق البحث دولية وخاصة، وقيادة مدير المدرسة فيها مرهونة بالتطورات والتغيرات الجيدة التى يقوم بها المديرون، حيث يقوم عملهم فى هذه المدارس على هذا المحك ومدى تحقيقه.
- جاءت العبارة رقم (٨) التى تنص على: "تشجع إدارة المدرسة التحسين المستمر فى جميع جوانبها" فى مرتبة متقدمة أيضًا وبنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٩,٨%) من إجمالى النسب، مكملة للبند السابق، حيث تهتم القيادات بالتحسين المستمر للمدرسة، فقيادة المدرسة إما أن يكون رئيس مجلس إدارة

المدرسة، وذلك فى المدارس الدولية، والمدرسة مدرسته وتهمله بشكل خاص، ويتطلب ذلك منه التطوير والتغيير المستمر لإثبات ذاته وأحقيته بالاستمرار فى إدارة المدرسة أمام رئيس مجلس إدارتها الأصلى.

- وجاء البند رقم (٣) الذى ينص على "تطبيق إدارة المدرسة سياسة الجودة داخل المدرسة فى مرتبة متقدمة وبنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٧,٨%) من إجمالى النسب، وذلك حتى تعتمد هذه السياسة، فتكون سياسة الجودة هى سياسة المدرسة وتتمكن المدرسة من تطبيق كل ما يخص الجودة.
- ويرتبط هذا البند بالبند رقم (٧). الذى جاء في مؤخرة النسب، والذى ينص على توجه المدرسة الأفراد للمساهمة فى فعالية نظام إدارة الجودة بنسبة تكرار (٥٢,٤%) من إجمالى النسب، وقد يرجع ذلك إلى أنَّه من أساسيات توجيه المدرسة للأفراد بداخلها يقوم فى الأساس على تدريبهم المستمر داخل المدرسة أو الإدارة التعليمية أو المديرية أو حتى وزارة التربية والتعليم، وهو ما يتطلب إمكانيات مادية عالية، وهو ما لا يمكن أن يتحقق لبعض المدارس وخاصة المدارس الخاصة محدودة الموارد، وهو ما يحقق ما جاء فى بند رقم (٦).

- جاء البند رقم (٦) الذى تنص عبارته على توفير إدارة المدرسة الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة، بنسبة تكرار (٥٣,٢%) من إجمالى النسب، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الإمكانيات المادية فى كثير من المدارس حتى إن توافرت هذه الإمكانيات فإنَّها لا تكفى لتحقيق كل ما هو منوط بنظام إدارة الجودة من تدريب للمعلمين وغيره من أساسيات تحقيق الجودة.

- وما ارتبط أيضًا بالبندين السابقين رقمى (٦)، (٧) البند رقم (٤) الذى حصل على نفس النسبة السابقة (٥٣,٢%) من إجمالى النسب والذى ينص على"تضمين إدارة المدرسة دمج متطلبات نظام إدارة الجودة فى عمليات المنظمة، وهو ما يرجع أيضًا إلى ضعف الإمكانيات المادية، والتى تكون مقتصرة على موارد بسيطة مما يقللها.
- ومن العبارات أو البنود التى أتت فى أقل من المتوسط بند رقم (١٦) والذى جاء بنسبة (٥٢,٦%) من إجمالى النسب، والذى ينص على: "تشجع المدرسة التركيز على التلميذ فى جميع ما تقوم به من إجراءات، وقد يرجع ذلك إلى أن الكثير من المدارس تهتم أحيانًا شكليًا فقط بنظام الجودة وتحقيق متطلباته، لذا فإن التلميذ لن يكون هو الأساس فى هذه الاهتمامات.
- تعارض البند رقم (١٦) الذى ينص على تشجيع المدرسة التركيز على التلميذ فى جميع ما تقوم به من إجراءات الذى جاء بنسبة متوسطة (٥٢,٦%)، وفى آخر مرتبة وهى السادسة عشر مع إحدى نتائج الدراسات دراسة (Bae, Sang Hoon, 2006) التى ربطت بين تنفيذ (ISO/ 9001) فى أداء المدرسة الثانوية، الذى يقاس بتحصيل الطلبة فى الاختبارات ومعدلات الحضور ومعدلات التخرج، كما أنه يساعد على تشجيع المزيد من المساواة فى التعليم، أى أنَّ أكثر اهتمامه بالفعل انصب على التلميذ.

٣- التخطيط لنظام إدارة الجودة:

جدول رقم (٧) يوضح التخطيط والمتابعة لنظام إدارة الجودة

م	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تخطط المدرسة لتطويرنظام إدارة الجودة بها.	2.74	54.8	متوسطة	٥
٢	تدرس المدرسة المخاطروالفرصعندالتخطيط لنظام إدارةالجودة	2.74	54.8	متوسطة	٥ مكرر
٣	تخطط المدرسة للجودة في ضوء الإمكانات المتاحة	2.59	51.8	متوسطة	١٧
٤	تحدد المدرسة أهدافًا للجودة في جميع المجالات ذاتالصلة.	2.76	55.2	متوسطة	٤
٥	تخطط المدرسة لعلاج المشكلات في البيئة المدرسية.	2.74	54.8	متوسطة	٥ مكرر
٦	تضع المؤسسة أهدافًا للجودة يمكن قياسها.	2.48	49.6	ضعيفة	١٨
٧	أهداف الجودة تراعي المتطلبات قابلة التطبيق.	2.69	53.8	متوسطة	١٠
٨	الأهداف المدرسية للجودة تهتم برضا المستفيدين من العملية التعليمية.	2.61	52.2	متوسطة	١٦
٩	تضع المؤسسة أهدافًا للجودة ترتكز على أنشطة تعليمية تنال رضا الطلاب.	2.74	54.8	متوسطة	٥ مكرر
١٠	أهداف الجودة المخطط لها يتم تعريف المعنيين بها.	2.67	53.4	متوسطة	١٢
١١	أهداف الجودة المخطط لها يمكن تحديثها عند الحاجة.	2.62	52.4	متوسطة	١٥
١٢	تحتفظ المؤسسة بمعلومات موثقة عن أهداف الجودة.	2.7	54.0	متوسطة	٩
١٣	تحدد المدرسة الإجراءات التي ستقوم بها لتحقيق أهدافها للجودة.	2.63	52.6	متوسطة	١٣
١٤	تهيىء المدرسة المسئولين عن تحقيق أهداف الجودة .	2.63	52.6	متوسطة	١٣ مكرر
١٥	تخطط المدرسة جيدًا لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة.	2.85	57.0	متوسطة	١
١٦	تحدد المدرسة الغرض من التغيير و العواقب المحتملة من التغييرات.	2.68	53.6	متوسطة	١١
١٧	تتمتع المدرسة بدرجة كافية من المرونة لتوزيع المسئوليات و الصلاحيات.	2.82	56.4	متوسطة	٣
١٨	تراقب المدرسة تنفيذ أهداف الجودة الخاصة بها.	2.85	57.0	متوسطة	١ مكرر

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ فى مرحلة التعليم الابتدائى فى مدارس العينة متدرجة ما بين (٤٩,٦%)، (٥٧,٠%) أى بين الضعيفة والمتوسطة.

- جاء بند رقم (١٥) والذى ينص على "تخطيط المدرسة جيدًا لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة، فى مرتبة أولى بنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٧,٠%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك لمحاولة تحقيق نجاحًا قويًا فى مجال الجودة، لما تتكلفه خطواتها ماديًا ومعنويًا، لذا يكون التخطيط على درجة عالية من الكفاءة والدقة.
- وجاء مؤكدًا على ذلك بند رقم (١٨) الذى نص على "مراقبة المدرسة تنفيذ أهداف الجودة الخاصة بها، فى نفس المرتبة السابقة ونفس نسبة التكرار (٥٧,٠%)، حيث يأتى وضع الأهداف ومراقبة تحقيقها ياتى كخطوة لاحقة للتخطيط.وأما البند رقم (١٧) والذى ينص على: "تتمتع المدرسة بدرجة كافية من المرونة بتوزيع المسئوليات والصلاحيات، ما شجع على ذلك كون العينة مدارس دولية وخاصة، يتم إتاحة الفرصة لها للإدارة الذاتية والتى تمكنها من توزيع المسئوليات والصلاحيات بخلاف المدارس الحكومية التى تكتظ بالروتين، والالتزام بمسئوليات لا يمكن تغيير نمطها.
- بينما جاء فى مؤخرة النسب المتوسطة "البند رقم (٨)، حيث حصل على نسبة تكرار (٥٢,٢%)، وقد نص على اهتمام الأهداف المدرسية للجودة برضا المستفيدين من العملية التعليمية، وهو ما يمكن أن يرجع إلى اهتمام المدارس

بوضع خطة وأهداف معينة يمكنها أن تحقق رضا المستفيدين ولكن بقدر قليل، وخاصة أن عملية تحقيق الجودة تكون أحيانًا نواحى شكلية، ولا تهتم بالمضمون بشكل كبير، كما أنَّ الأهداف قد توضع بشكل عام بدون التعمق فى التفاصيل.

- بينما نجد أن بند رقم (٣) والذى ينص على "تخطيط المدرسة للجودة فى ضوء الإمكانات المتاحة فى بنسبة تكرار متوسطة، ولكن فى مرتبة متأخرة بلغت (٥١,٨%)، وقد يرجع ذلك إلى أنَّ التخطيط يختلف فى مرحلة التنفيذ الفعلى للأهداف، حيث تضع المدرسة خططها بأعلى كفاءة وأعلى جودة بغض النظر عن الإمكانيات التى قد تكون محدودة، وأيضًا فهناك بعض المدارس التى تضع نوعية من الخطط، خطط فعلية واقعية مرتبطة بالإمكانيات الفعلية، وأخرى خطط لما يجب أن يكون، وقد تكون بعيدة عن الواقع.
- ويرتبط بهذا البند أيضًا ما جاء فى بند رقم (٧)، والذى ينص على "وضع المؤسسة أهدافًا للجودة يمكن قياسها" بنسبة تكرار (٤٩,٩%) وهى نسبة ضعيفة، حيث يؤكد ذلك على حقيقة وضع المدرسة نوعين من الخطط، الظاهرية والكامنة.

٤ –المساندة/الدعم

جدول رقم (٨) يوضح الدعم والمساندة فى المدارس

م	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تحدد المدرسة الموارد (البشرية - المادية) التي يحتاجها نظام إدارة الجودة.	2.8	56.0	متوسطة	١
٢	يتوفر بالمدرسة أفراد أكفاء تحتاجهم للتأكد من أن مؤسستك قادرةعلى تلبية متطلبات العملاء (الطلاب- أولياء الأمور- المجتمع) علىأساس	2.75	55.0	متوسطة	٣

	متناسق.				
٣	توفرالمدرسة البنية التحتية (المباني والمرافق المصاحبة لها – الأدوات اللازمة لتنفيذ الأنشطة التعليمية – الكمبيوترات) التي تحتاجها لتحقيق أهداف الجودة .	2.7	54.0	متوسطة	١١
٤	تقوم المدرسة بعمليات الصيانة و الإصلاح للبنية التحتية (المباني والمرافق المصاحبة لها – الأدوات اللازمة لتنفيذ الأنشطة التعليمية– الكمبيوترات) اللازمة لتشغيل عملياتها لتحقيق مطابقة الخدمات التعليمية .	2.76	55.2	متوسطة	٢
٥	توفر المدرسة البيئة الفيزيائية (الحرارة والإضاءة والتهوية والنظافة) اللازمة لتحقيق مطابقة الخدمات التعليمية للطلاب.	2.72	54.4	متوسطة	٩
٦	توفر المدرسة البيئة الاجتماعية والنفسية للعاملين بها وبين الطلاب اللازمة لتحقيق مطابقة الخدمات التعليمية للمواصفات.	2.66	53.2	متوسطة	١٨
٧	تحدد المدرسة الموارد والجوانب اللازمة التأكد من أن نتائج رصدها وقياسها صحيحة ومعتمدة.	2.68	53.6	متوسطة	١٥
٨	تستخدم المدرسة أساليب القياس و الرصد المناسبة التي يتم القيام بها لتقويم الموارد البشرية والعاملين والطلاب وأولياء الأمور.	2.71	54.2	متوسطة	١٠
٩	تقوم المدرسة بصيانة الموارد لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض الذي جلبت من أجله.	2.6	52.0	متوسطة	٢٧
١٠	تحتفظ المدرسة بمعلومات موثقة (سجلات – اختبارات- مقاييس -استبانات) مناسبة كدليل على كفاءة الغرض من رصد وقياس الموارد البشرية.	2.65	53.0	متوسطة	٢٢
١١	تتخذ المدرسة الإجراءات التصحيحية المناسبة حسب الحاجة لأخطاء القياس والرصد للموارد على اختلافها.	2.73	54.6	متوسطة	٦
١٢	تحدد المدرسة المعرفة الضرورية لتشغيل عملياتها لتحقيق تطابق الخدمات التعليمية.	2.73	54.6	متوسطة	٦ مكرر
١٣	تتيح المدرسة المعرفة التنظيمية للعاملين بها بالقدراللازم.	2.63	52.6	متوسطة	٢٤
١٤	ترصد المدرسة الاتجاهات والتغيرات المهمة في المعرفة والمعلومات.	2.68	53.6	متوسطة	١٥ مكرر
١٥	تحدد المدرسة كيفية الوصول أو اكتساب المعارف الإضافية.	2.7	54.0	متوسطة	١١ مكرر
١٦	تستفيد المدرسة من المصادر الداخلية مثل التعلم من الإخفاقات أو التجارب الناجحة وخبرات المميزين بها.	2.74	54.8	متوسطة	٥
١٧	تستفيد المدرسة من المصادر الخارجية مثل المواصفات والأوساط الأكاديمية التربوية و	2.67	53.4	متوسطة	١٧

	المؤتمرات واستطلاعات آراء أولياء الأمور.				
١٨	تحدد المدرسة الكفاءات الضرورية للعاملين بها و للطلاب و التي تؤثر على جودة أدائها.	2.69	53.8	متوسطة	١٣
١٩	تتخذ المدرسة إجراءات لاكتساب الكفاءات الضرورية مثل : توفير التدريب للعاملين بها أو الاستعانة بأشخاص أكفاء من خارج المدرسة.	2.73	54.6	متوسطة	٦ مكرر
٢٠	تقيم المدرسة فعالية الإجراءات لتوفير الكفاءات.	2.64	52.8	متوسطة	٢٣
٢١	تحتفظ المدرسة بمعلومات موثقة (سجلات) كدليل على الكفاءة.	2.63	52.6	متوسطة	٢٤ مكرر
٢٢	يعي العاملون في المدرسة أهمية مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة و تحسين جودة الأداء.	2.66	53.2	متوسطة	١٨ مكرر
٢٣	العاملون في المدرسة على وعي بالآثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة.	2.63	52.6	متوسطة	٢٤ مكرر
٢٤	تتواصل المدرسة جيدًا مع الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.	2.66	53.2	متوسطة	١٨ مكرر
٢٥	يحتوي نظام إدارة الجودة بالمدرسة على المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة الدولية الأيزو 2015/9001 (مراقبة نظامإدارةالجودة- وكيفية الاسترجاع والتخزين)	2.69	53.8	متوسطة	١٣ مكرر
٢٦	تراعي المدرسة عند إنشاء أو تحديث المعلومات الموثقة (اللغة-إصدار البرمجيات – الوسائط الورقية و الالكترونية)	2.66	53.2	متوسطة	١٨ مكرر
٢٧	تضبط المدرسة المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة بحيث (تكون مناسبة و متاحة-.)	2.75	55.0	متوسطة	٣ مكرر

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- درجة إمكانية تحقيق الايزو ٢٠١٥/٩٠٠١ فى مرحلة التعليم الابتدائى فى مدارس العينة جاء متدرجًا ما بين (٥٢,٠%) وبين (٥٦,٠%) أى كانت كلها نسب "متوسطة".
- العبارات (البنود) التى درجة إمكانية تحقيقها للتنافسية العالمية متوسطة وأقل من (٥٥%) كانت نسبتها فى الجدول (٨٥,١٩%) من إجمالى بنود الجدول.

- العبارات (البنود) التى درجة إمكانية تحقيقها للتنافسية العالمية متوسطة وبلغت نسبتها (٥٥%) أو أكثر كانت نسبتها فى الجدول (١٤,٨١%) تقريبًا من إجمالى نسبة عدد العبارات أو البنود فى الجدول.
- وقد جاءت العبارة التى تنص على "تحدد المدرسة للموارد (البشرية – المادية) التى يحتاجها نظام الجودة فى المقدمة وبنسبة تكرار (٥٦,٠%) أى متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن كل مدرسة يمكنها بسهولة تحديد ما تحتاجه من موارد بشرية ومادية، طالما أن الأمر يتوقف على التحديد فقط دون التنفيذ الفعلى. كما أنَّ كل مدرسة تجتهد فى تحديد متطلباتها بغض النظر عن التنفيذ الفعلى الذى يأتى لاحقًا لذلك.
- جاءت العبارة أو البند رقم (٤) الذى ينص على: "قيام المدرسة بعمليات الصيانة والإصلاح للبنية التحتية بنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٥,٢%) من إجمالى تكرارات النسب الكلية؛ يرجع ذلك أن هذا العمل يعد من أهم متطلبات الجودة الظاهرية بالمدرسة، حيث يقوم المختصون بمتابعة الجودة فى البحث فى أول الأمر وفى البداية على شكل البناء والمرافق والفحص الظاهرى للمدرسة والصيانة بها، كما أنَّ نوعية هذه المدارس خاصة ودولية تعتمد بشكل كبير على أبنيتها جذبًا للأفراد وأبنائهم وأى تهاون فى هذه الصيانة يقلل من الجاذبية.
- ما يؤكد على ذلك أيضًا ما جاء فى العبارة أو البند رقم (٢) الذى ينص على توفير المدرسة أفراد أكفاء تحتاجهم للتأكد من أنَّ مؤسستها قادرة على تلبية متطلبات العملاء (الطلاب – أولياء الأمور – المجتمع) على أساس متناسق

بنسبة تكرار (٥٥,٠%) من إجمالى النسب، فمثل هذه النوعية من المدارس تدقق كثيرًا فى اختيار العاملين بها، وتختارهم بعناية، وتهتم بخصائصهم وكفاءتهم، ذلك لضمان استمرار جودة المدرسة.

- ويأتى فى أعقاب ذلك أيضًا ما جاء فى العبارة أو البند رقم (٢٧) الذى ينص على ضبط المدرسة المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة بحيث تكون (مناسبة ومتاحة – بشكلٍ كافى) وتقيس نسبة التكرار السابقة (٥٥,٠%) من إجمالى النسب، حيث يمكن للأفراد الأكفاء الذين تختارهم المدرسة للعمل فيها بأن تعمل على ضبط المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة، ويُساعد هؤلاء الأكفاء على ضبط المعلومات.
- بينما جاءت العبارة أو البند رقم (١٣) فى مرتبة متأخرة والذى ينص على إتاحة المدرسة المعرفة التنظيمية للعاملين بها بالقدر اللازم بنسبة (٥٢,٦%)، وقد يرجع ذلك إلى تخوف بعض القيادات المدرسية من إتاحة المعرفة التنظيمية للعاملين بها، حتى لا يتدخلوا فى بعض الأمور التنظيمية التى تشعر هذه القيادات بأنها من اختصاصهم فقط.
- ويأتى تأكيد لهذه العبارة البند رقم (٢١)، الذى ينص على "وعى العاملين فى المدرسة بالآثار المترتبة عل عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة "بنسبة تكرار (٥٢,٦%)، لم يكن لدى العاملين معرفة بتنظيمه فكيف لهم تعرف الآثار المترتبة على أى شيء فى نظام الجودة.

٥-تفعيل الإمكانات المتاحة

جدول رقم (٩) يوضح مدى تفعيل الإمكانات المتاحة

م	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تخطط المدرسة للعمليات التشغيلية المناسبة.	2.75	55.0	متوسطة	٢
٢	تنفذ المدرسة العمليات التشغيلية المناسبة.	2.73	54.6	متوسطة	٤
٣	تراقب المدرسة العمليات التشغيلية المناسبة.	2.69	53.8	متوسطة	٩
٤	ترصد المدرسة التغيرات في العمليات التشغيلية والتغييرات المخطط لها.	2.69	53.8	متوسطة	٩ مكرر
٥	تحافظ المدرسة على وثائق وسجلات العمليات التشغيلية المناسبة.	2.69	53.8	متوسطة	٩ مكرر
٦	تضع المدرسة تصميمًا لتطوير المراقبة.	2.71	54.2	متوسطة	٥
٧	تتأكد المدرسة من أن مراجعتها منجزة كما هومتوقع.	2.64	52.8	متوسطة	١٦
٨	تتأكد المدرسة من أن نتائج الاختبارات كما هومتوقع.	2.71	54.2	متوسطة	٥ مكرر
٩	لدى المدرسة وسائل اتصالات مباشرة وجهًا لوجه، واتصالات الكترونية من خلال الايميل أو صفحات التواصل الاجتماعي.	2.71	54.2	متوسطة	٥ مكرر
١٠	تتعامل المدرسة بإيجابية مع شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع.	2.83	56.6	متوسطة	١
١١	لدى المدرسة المتطلبات المحددة لإجراء الطواريء عند الحاجة.	2.71	54.2	متوسطة	٥ مكرر
١٢	تؤكد المدرسة على المتطلبات الضرورية والمهارات الأساسية للطلاب والتي لم يذكرها الطلاب.	2.67	53.4	متوسطة	١٣
١٣	تقوم المدرسة بتصميم برامج و تدريبات لتنمية مهارات الطلاب ومهارات المعلمين.	2.69	53.8	متوسطة	٩ مكرر
١٤	تضبط المدرسة الحدود المشتركة بين الأفراد والأطراف المشاركة في عملية التصميم و التطوير.	2.67	53.4	متوسطة	١٣ مكرر
١٥	تشرك المدرسة العملاء (الطلاب – أولياء الأمور- المجتمع)و مجموعة المستخدمين (المعلمين)فى تنفيذ البرامج التدريبية.	2.59	51.8	متوسطة	١٧
١٦	تحدد المدرسة العواقب المتوقعة فى حال عدم تحقق الأهداف الموضوعة.	2.67	53.4	متوسطة	١٣ مكرر
١٧	تتخذ المدرسة الإجراءات التصحيحية المناسبة استنادًا لعدم طبيعة حالة عدم المطابقة (التصحيح- التعديل فى الإجراءات)	2.57	51.4	متوسطة	١٨
١٨	تحتفظ المدرسة بالمعلومات الموثقة للإجراءات التي اتخذت بشأن الخدمات والنتائج التعليمية غير المطابقة.	2.74	54.8	متوسطة	٣

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى مرحلة التعليم الابتدائى فى مدارس العينة متدرجة بين (٥١,٤%) وبين (٥٦,٦%) كانت متوسطة.
- جاء "تعامل المدرسة بإيجابية مع شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع فى مرتبة أولى بنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٦,٦%) من إجمالى النسب، وقد يرجع ذلك **إلى** مدى أهمية التحقق من شكاوى أولياء ألأمور، وذلك ضمانًا لاستمرار إقبال أولياء الأمور على هذه النوعية من المدارس، وأيضًا لما لأهمية هذه الشكاوى من تحسين وضع المدرسة عند التحقيق فيها.
- كما جاء أيضًا "تخطيط المدرسة للعمليات التشغيلية المناسبة" فى المرتبة الثانية وبنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٥,٠%) من إجمالى النسب، وهو ما يؤكد حقيقة أن التخطيط يختلف عن التنفيذ، حيث يمكن للمدرسة التخطيط بما تشاء، وإنْ لم تتمكن من تنفيذ هذا التخطيط فيما بعد.
- ويأتى فى أعقاب اهتمام المدرسة بتحسين صورتها ما جاء فى بند رقم (١٨) باحتفاظ المدرسة بالمعلومات الموثقة للإجراءات التى اتخذت بشأن الخدمات والنتائج التعليمية غير المطابقة، حيث يساعدها ذلك على عدم تكرار الخدمات غير المطابقة، فيما يحقق لها التميز فى الخدمات بشكل عام.
- وقد جاء بند رقم (٢) الذى ينص على: "تنفيذ المدرسة للعمليات التشغيلية المناسبة فى مرتبة رابعة وبنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٤,٠٠%) وهو تحقق تنفيذ بعض المدارس لما خططت له من عمليات تشغيلية مناسبة.
- بينما جاء بند رقم (٧) الذى ينص على "تأكيد المدرسة من أن مراجعتها منجزة كما هو متوقع" فى مرتبة متأخرة هى المرتبة رقم (١٦) وبنسبة تكرار متوسطة

بلغت (٥٢,٨%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك إلى أنَّ بعض المدارس لا تتمكن من تحقيق المراجعة بشكل حقيقى، ويكون أحيانًا مجرد إجراءات شكلية فقط.

- جاء أيضًا بند رقم (١٥) الذى ينص على إشراك المدرسة العملاء ومجموعة المستخدمين فى تصميم البرامج والدورات التدريبية، فى مرتبة متأخرة هى المرتبة رقم (١٧) وبنسبة تكرار (٥١,٨%) من إجمالى النسب، وقد يرجع ذلك إلى اعتقاد بعض المدارس أن هذه المشاركة لن تجدى نفعًا، وأنها إهدار للوقت والمال ومساعدة على إثارة البلبلة داخل المدرسة وهذا يؤكد حقيقة القيادة التسلطية بقدر كبير.
- بينما جاء بند رقم (١٧) الذى ينص على "اتخاذ المدرسة الإجراءات التصحيحية المناسبة استنادًا لعدم طبيعة حالة عدم المطابقة فى مرتبة متأخرة هى المرتبة (١٨) ونسبة تكرار متوسطة (٥١,٤%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك إلى أن هذا الإجراء لازم فى حال تطبيق الجودة، ولا يمكن للمدرسة أن تستكمل عملية الجودة بها بدونه.

٦-تقييم الأداء الإداري والتدريسي:

جدول رقم (١٠) يوضح مدى تقييم الأداء الإدارى والتدريسى

م	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	لدى المدرسة طرق و أساليب إحصائية للرصد والقياس والتحليل والتقييم القابلة للتطبيق للتأكد من صحة النتائج.	2.89	57.8	متوسطة	١

٢	تحدد المدرسة وسائل الحصول على المعلومات ذات العلاقة بآراء العملاء عن الأداء التعليمي للمدرسة.	2.7	54.0	متوسطة	٣
٣	تنوع المدرسة في أساليب الحصول على آراء العملاء (الطلاب- أولياء الأمور- المجتمع) والعاملين بها من خلال: استطلاعات الرأي، ونتائج الطلاب، وتقييم أداء العاملين بها.	2.73	54.6	متوسطة	٢
٤	تقوم المدرسة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس وغيرها من المصادر.	2.6	52.0	متوسطة	٤
٥	تستخدم المدرسة نتائج التحليل والقياس في: إبراز تطابق الخدمات التعليمية مع المتطلبات، وتقييم وتعزيز رضا العملاء، وإبراز أن التخطيط قد تمّ تنفيذه بنجاح، وتقييم أداء العمليات.	2.56	51.2	متوسطة	٦
٦	تنفذ المدرسة مراجعات داخلية على فترات مخططة لتقديم معلومات عما إذا كان نظام إدارة الجودة متطابق مع المواصفة العالمية أيزو ٢٠١٥/٩٠٠١، وأنه مطبق بفعالية ومحافظ عليه.	2.46	49.2	ضعيفة	٧
٧	تحدد المدرسة خصائص المراجعة ومجالاتها.	2.31	46.2	ضعيفة	١٠
٨	تختار المدرسة المراجعين و تتأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة.	2.29	45.8	ضعيفة	١١
٩	تضمن المدرسة أن نتائج المراجعات قد رفعت	2.26	45.2	ضعيفة	١٢

	بها تقارير للإدارة المعنية.				
١٠	تتخذ المدرسة التصحيحات والإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أي تأخير لا مبرر له.	2.24	44.8	ضعيفة	١٣
١١	تراجع الإدارة نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته وفعاليته.	2.41	48.2	ضعيفة	٨
١٢	تحتوى مخرجات مراجعة الإدارة على قرارات وإجراءات متعلقة بفرص التحسين المستمر وأية حاجة لتغييرات على نظام إدارة الجودة	2.4	48.0	ضعيفة	٩
١٣	تحتفظ المدرسة بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برامج المراجعة ونتائج المراجعة.	2.58	51.6	متوسطة	٥

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ فى مرحلة التعليم الابتدائى فى مدارس العينة، جاءت متدرجة بين (٤٤,٨%) وبين (٥٧,٨%).
- العبارات أو البنود التى درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ ضعيفة كانت نسبتها فى الجدول (٥٣,٨٥%) من إجمالى نسبة عدد بنود الجدول الكلية.
- العبارات أو البنود التى درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ متوسطة كانت نسبتها فى الجدول (٤٦,١٥%) من إجمالى نسبة عدد بنود الجدول الكلية.

كما يتضح من الجدول أيضًا ما يلى:

- جاء البند رقم (١) والذى ينص على "أنه لدى المدرسة طرق وأساليب إحصائية للرصد والقياس والتحليل والتقييم القابلة للتطبيق للتأكد من صحة النتائج" فى المرتبة رقم (١) وبنسبة تكرار متوسطة بلغت (٥٧,٨%) من إجمالى النسب، و يرجع ذلك إلى محاولة هذه المدارس الوصول إلى نسبة جيدة من الجودة للحصول على الأيزو ومحاولة الوصول إلى العالمية، كما أن هذه النوعية من المدارس لديها بعض الإمكانيات المادية التى تمكنها من تحقيق ذلك بقدر معين.
- بينما جاء بند رقم (٣) "تنوع المدرسة فى أساليب الحصول على آراء العملاء والعاملين بها فى مرتبة رقم (٢)، ونسبة تكرار (٥٤,٦%) من إجمالى النسب، وهو قد يرجع إلى محاولة المدرسة تعرف على كل ما يُمكِّنه من إحداث جذب لما هو فى المدرسة، حتى يزداد الإقبال عليها من أولياء الأمور ليلحقوا أبنائهم بها.
- جاء بند رقم (٢) "تحديد المدرسة وسائل الحصول على المعلومات ذات علاقة بآراء العملاء عن الأداء التعليمى للمدرسة فى مرتبة رقم (٣)، ونسبة تكرار (٥٤,٠%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك إلى أن هذه الطريقة تعد من الوسائل العلمية؛ لتعرف آراء العملاء عن الأداء التعليمى، حتى يمكن تعرف كل ما يمكنه جذب العملاء وبذلك يزيد أعداد الملتحقين بالمدرسة ويزداد دخلها أيضًا.
- جاء بند رقم (٨): "اختيار المدرسة للمراجعين والتأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة فى مرتبة متأخرة رقم (١١)، ونسبة تكرار ضعيفة بلغت

(٤٦,٢%) من إجمالى النسب ويرجع ذلك إلى صعوبة اختيار المراجعين، حيث لا تتمكن كثير من المدارس من اختيار المراجعين الخاصين بها.

- جاء بند رقم (٩) والذى ينص على: "تضمن المدرسة أن نتائج المراجعات قد وضعت بها تقارير للإدارة المعنية فى مرتبة متأخرة رقم (١٢) وبنسبة تكرار ضعيفة (٤٥,٢%) ويرجع ذلك إلى عدم تمكن المدرسة من التحقق من هذه الناحية، وهو ما يؤكد ما جاء فى البند السابق رقم (١١)، حيث يعد اختيار المراجعين وضمان رفع المراجعات للإدارة المعنية من الأمور الصعبة.
- جاء بند رقم (١٠) والذى ينص على "اتخاذ المدرسة الإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أى تأخير لا مبرر له فى مرتبة متأخرة وهى الأخيرة رقم (١٣) وبنسبة تكرار (٤٤,٨%) من إجمالى النسب، ويرجع ذلك إلى عدم قدرة العديد من المدارس من إجراء التصحيحات بشكل سريع؛ لأن هذه التصحيحات قد تتطلب إمكانيات كبيرة لا تتمكن من عملها سريعًا.

٧- التحسين المستمر للأداء المدرسي

جدول رقم (١١) يوضح مدى تحقق التحسين المستمر للأداء المدرسى

م	العبارة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	درجة الامكانية	الترتيب
١	تحدد المدرسة وتختار فرص التحسين اللازمة للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء.	2.68	53.6	متوسطة	٣
٢	تقوم المدرسة بتحسين العمليات لمنع عدم التطابق.	2.44	48.8	ضعيفة	٨
٣	تقوم المدرسة بتحسين الأداء التعليمي لتتوافق مع المتطلبات المعرفة والمتوقعة.	2.6	52.0	متوسطة	٥
٤	تتنوع أساليب التحسين في المدرسة ما بين الإجراءات التصحيحية و تدريجيا بالتحسين المستمر أو أسلوب إبداعي ابتكاري أو بإعادة التنظيم.	2.56	51.2	متوسطة	٦
٥	تتعامل المدرسة مع شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والجهات المختلفة من خارج المدرسة بتحديد أسباب عدم المطابقة.	2.53	50.6	متوسطة	٧
٦	تحسن المدرسة باستمرار من ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة.	2.44	48.8	ضعيفة	٨ مكرر

٧	تختار وتستخدم الأدوات والمنهجيات التي يمكن تطبيقها لتقصي أسباب قصور الأداء لدعم التحسين المستمر.	2.62	52.4	متوسطة	٤
٨	تهتم المدرسة بالفرص المتاحة لدعمالابتكار.	2.7	54.0	متوسطة	٢
٩	توثق المدرسة عدم المطابقة الخاصة بها والإجراءات التي تم اتخاذها.	2.75	55.0	متوسطة	١

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ فى مرحلة التعليم الابتدائى فى مدارس العينة، جاءت متدرجة بين (٤٨,٨%) وبين (٥٥,٠%).
- العبارات أو البنود التى درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ ضعيفة بلغت بندين فقط من (٤) بنود بنسبة (٢٢,٢٢%).
- العبارات أو البنود التى درجة إمكانية تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ متوسطة بلغت (٧) بنود من (٩) بنود بنسبة (٧٧,٧٨%).ويوضح ذلك بشكل عام أن هناك محاولة معقولة للتحسين المستمر للأداء المدرسى.
- جاءت العبارة أو البند رقم (٩) والذى ينص على "توثق المدرسة عدم المطابقة الخاصة بها والإجراءات التى تم اتخاذها" فى المرتبة الأولى ونسبة (٥٥,١٠%)، وقد يرجع ذلك إلى أن هذا الإجراء يعد إجراءًا ملزمًا وإجباريًا على هذه المدارس، حيث لا يمكنها الإفلات منه.
- جاءت العبارة أو البند رقم (٨) والذى ينص على "اهتمام المدرسة بالفرص المتاحة لدعم الابتكار" فى المرتبة الثانية بنسبة متوسطة (٥٤,٠%) ويرجع

ذلك إلى أن أهمية الابتكار فى تحقيق الجودة العالمية للمدرسة، واهتمام التنافسية بمجال الإبداع والابتكار.

- وأيضًا جاءت العبارة رقم (١) والتى تنص على "تحديد المدرسة واختيارها فرص التحسين اللازمة للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء فى المرتبة الثالثة ونسبة متوسطة (٥٣,٦%) ويرجع ذلك إلى اهتمام هذه النوعية من المدارس بالتمسك بكل ما هو متاح ويمكن من خلاله تحقيق التنافسية.
- جاءت العبارة أو البند رقم (٢)، والذى ينص على "قيام المدرسة بتحسين العمليات لمنع عدم التطابق" فى مرتبة متأخرة وهى المرتبة التاسعة بنسبة ضعيفة (٤٨,٨%) وقد يرجع ذلك إلى صعوبة الحكم على عدم التطابق من قبل المدرسة. وقد عارضت هذه النتيجة ما جاء فى دراسة (Li, Xin Yan, 2010) والتى عرضت لعدة إجراءات لتحقيق تنافسية دولية منها: تحسين تخصيص الموارد، وتحسين استخدام الموارد التعليمية، بينما اتفقت مع البند رقم (٧) الذى نص على: "اختيار واستخدام الأدوات والمنهجيات التى يمكن تطبيقها لتقصى أسباب قصور الأداء لدعم التحسين المستمر. وهذا الاختلاف فى النتيجة يوضح أن فكرة التقصى لأسباب القصور موجودة، ولكن الأداء الحقيقى والمستمر ليس موجودًا بالفعل.

ولا تتفق هذه النتيجة مع ما جاء فى دراسة (Li, Xin Yan, 2010) التى عرضت لعدة إجراءات لتحقيق تنافسية دولية منها: تحسين تخصيص الموارد، وتحسين استخدام الموارد التعليمية، بينما اتفقت مع البند رقم (٧) الذى نص على: "اختيار واستخدام الأدوات والمنهجيات التى يمكن تطبيقها لتقصى

أسباب قصور الأداء لدعم التحسين المستمر. وهذا الاختلاف فى النتيجة يوضح أن فكرة التقصى لأسباب القصور موجودة، ولكن الأداء الحقيقى والمستمر ليس موجودًا بالفعل.

- وجاء تاليًا وبنفس المرتبة بند رقم (٦) الذى ينص على "تحسن المدرسة باستمرار من ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة نسبة ضعيفة (٤٨,٨%)، وقد يرجع ذلك إلى صعوبة هذا الإجراء لدى المدرسة، حيث لا يمكنها تحقيق ذلك باستمرار، فالاستمرارية من أهم متطلبات تحقيق الجودة المحلية والعالمية.فتحاول كل مدرسة من مدارس العينة أن تحسن أداءها بدرجة كبيرة، لأن ذلك من أساسيات تحقيق الجودة.

وتتفق هذه الدراسة أيضًا مع البند رقم (١٢) فى السياق المدرسى الذى جاء فى الترتيب الثانى، حيث اهتم بقيام إدارة المدرسة بتدريب أعضائها على أساليب الرصد والقياس، وتقييم الأداء الإدارى والتدريسى، وهو ما اتفق مع نتيجة الدراسة من الاهتمام برأس المال البشرى. كما يتفق مع هذا البند أيضًا ما جاء فى دراسة (شمس، ٢٠٠٥) والذى أوضحت أنه يجب وضع التحسين المستمر فى صلب اهتمامها، وذلك عن طريق القياس والتحليل والتصحيح.

والجدول التالى رقم (١٢) يوضح نتائج محاور تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ وترتيبها فى المدارس

المحاور	النسبة المئوية	الترتيب
١- السياق المدرسي	58.34	١
٢- القيادة المدرسية	55.25	٢
٣- التخطيط لنظام إدارة الجودة	53.93	٣
٤- المساندة/الدعم	53.81	٥

٥- تفعيل الإمكانات المتاحة	53.83	٤
٦- تقييم الأداء الإداري و التدريسي	49.92	٧
٧- التحسين المستمر للأداء المدرسي	51.84	٦

يتضح من الجدول السابق أن ترتيب تطبيق تطبيق الأيزو ٢٠١٥/٩٠٠١ جاء في كما يلي :

- السياق المدرسي في المرتبة الأولى بنسبة 58.34 %، حيث تهتم كل مدرسة بالوقوف على: قيم وثقافة ومعارف وأداء المدرسة، وكذلك الاحتفاظ بسجلات ووثائق لدعم الأداء بها وتعرف احتياجات الطلاب وتوقعاتهم، وكذلك أولياء الأمور خاصة أنَّ هذه المدارس خاصة وحاصلة على الجودة المحلية وقامت بعملية تقييم ذاتي لكل جوانب الجودة.
- القيادة المدرسية في المرتبة الثانية بنسبة 55.25 %، فكل مؤسسة لديها رؤية و رسالة خاصة بها، كما أنَّها تعد تقاريرفيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين والحاجة الى تعديلات وابتكار، كما أنها تشجع التحسين المستمر فى جميع جوانبها، كما أنها توفر الأنشطة والفعاليات التي تفي بمتطلبات العميل (الطلاب- أولياء الأمور-...).
- التخطيط لنظام إدارة الجودة في المرتبة الثالثة بنسبة 53.93 %، ويتم ذلك بدراسة الإمكانيات المتاحة المادية و البشرية، كما أنها تضع أهدافًا للجودة في جميع المجالات ذاتالصلة، و علاج المشكلات في البيئة المدرسية، كما تتسم بقدر من المرونة لتوزيع المسئوليات و الصلاحيات.
- تفعيل الإمكانات المتاحة في المرتبة الرابعة بنسبة 53.83 %، فالمدرسة تحافظ على وثائق وسجلات العمليات التشغيلية، التي تقوم بها، كما توظف إمكانيات الاتصالات الالكترونية من خلال الايميل أو صفحات التواصل

الاجتماعي الخاصة بها، وكذلك التعامل الإيجابي مع شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع.

- المساندة/الدعم في المرتبة الخامسة بنسبة 53.81 %، حيث يتوفر لدى المدرسة أفراد يتصفون بالكفاءة لتقديم الدعم لتلبية متطلبات العملاء (الطلاب– أولياء الأمور– المجتمع)، والقيام بعمليات الصيانة و الإصلاح للبنية التحتية (المباني والمرافق المصاحبة لها – الأدوات اللازمة لتنفيذ الأنشطة التعليمية– الكمبيوترات) وصيانة الموارد لضمان استمرارية الكفاءة، والاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات – اختبارات– مقاييس –استبانات).
- التحسين المستمر للأداء المدرسي في المرتبة السادسة بنسبة 51.84 %،و يرجع تأخر مرتبتها عن باقي البنود؛ لأنَّها تتطلب عمليات كثيرة وصعبة، ومنها: اختيار فرص التحسين اللازمة للتوافق مع متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء، تتنوع أساليب التحسين في المدرسة ما بين الإجراءات التصحيحية وتدريجيا بالتحسين المستمر، تختار وتستخدم الأدوات والمنهجيات التي يمكن تطبيقها لتقصي أسباب قصور الأداء لدعم التحسين المستمر. تتنوع أساليب التحسين في المدرسة ما بين الإجراءات التصحيحية وتدريجيا بالتحسين المستمر أو أسلوب إبداعي ابتكاري أو بإعادة التنظيم.
- تقييم الأداء الإداري و التدريسي في المرتبة السابعة بنسبة 49.92 %، ويرجع ذلك إلى أنَّ عملية التقييم الذاتي بموضوعية للأداء الإداري والتدريسي ربما لا تتوفر بدرجة عالية لعدم توافر أدوات متنوعة في القياس والتحليل والتقييم، وعدم تدريب فريق الجودة على استخدام الأساليب الإحصائية وتحليل البيانات تحليلاً دقيقًا يؤدي إلى استنتاجات وخطط عمل تطويرية.

التوصيات

فى ضوء نتائج البحث، تمَّ التوصل إلى التوصيات التى تمكن المدرسة من تحقيق التنافسية:

١- إصدار تقارير أو كتيبات داخل كل إدارة تعليمية، تقوم بتوزيعها فيما بعد على جميع المدارس تشتمل التوعية بماهية الجودة المحلية والجودة العالمية، وكيفية الوصول لها داخل المدرسة وفى النظام التعليمى بأكمله، وكيفية التفرقة بين بعض المصطلحات فى هذا الشأن مثل:

- التفرقة بين جودة التعليم المحلية وجودة التعليم العالمية.
- التمكن من تفسيرالاختلافات بين إصدارات الأيزو ومجالاتها المتنوعة.
- الوعى بين متطلبات تطبيق الأيزو المختلفة.
- الوعى بمراحل الحصول على شهادة الأيزو.
- الوعى بأنَّ هناك تنافسًا عالميًا في المجالات المختلفة ومنها التعليم .
- الإلمام ببعض الاختبارات الدولية للتنافس عالميًا منها TIMSS/PISA/ PIRLS .
- تعرف أهم التقارير الدولية التي تشير إلى التنافس عالميًا : تقرير التنمية البشرية، تقرير المعرفة العربي، تقرير التنافسية العالمية.
- الإلمام بمؤشرات تقرير التنافسية العالمية الذي يصدر سنويًا.

- تعرف ترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية على مدار السنوات الأخيرة .
- الإلمام بأساليب الارتقاء بترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية.
- الوعى بأهمية تطبيق الأيزو بإصداراته المختلفة في تحسين ترتيب مصر في جودة التعليم الابتدائي في تقرير التنافسية العالمية.
- معرفة المفاهيم الواردة بتقريرالتنافسية العالمية.

٢- إعداد المدارس الابتدائية للدخول فى التنافس العالمى وتحقيق نتائج طيبة فى هذا المجال، ويتطلب ذلك مجموعة من المتطلبات مثل:

أ- تمويل هذه المدارس تمويلاً كبيرًا ومدروسًا؛ لكى يحقق الاحتياجات، ومن هذه الاحتياجات:

- تحديد المدرسة للموارد المطلوبة لتحقيق نظام الجودة.
- توفير أفراد أكفاء لتحقيق الجودة.
- توفير بنية تحتية جيدة يمكنها تحقيق الجودة.
- قيام المدرسة بعمليات الصيانة والإصلاح للبنية التحتية والمرافق.
- توفير بيئة فيزيائية جيدة لضمان خدمة صحية آمنة للتلاميذ.

ب- مراقبة هذه المدارس؛ للتحقق من صحة إنفاق هذه التمويلات فى الأوجه الصحيحة المطلوبة، فيمكن أنْ يتحقق بـ:

- توظيف من له الخبرة فى مجال إدارة الموارد وتوافقها مع الإنفاق بما يتناسب مع المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لعمليات إدارة الجودة.

- احتفاظ المدرسة بسجلات ووثائق للتأكد من أنَّها تنفذ وفق ما هو مخطط لها لتحقيق الجودة.
- تضع المدرسة لذاتها نظامًا جيدًا وحقيقيًا للمراقبة، بحيث يمكنها الاستفادة من تجاربها السابقة والتعلم من الايجابيات والزيادة منها وتجنب السلبيات والابتعاد عنها.

ج – تكييف عناصر النظام التعليمى داخل المدرسة لتحقيق الجودة المحلية والعالمية، مثل:

- ضبط البناء المدرسى والمرافق المختلفة بداخله، حتى يكون شكله وصحته جيدة .
- تفعيل الأنشطة المدرسية وزيادتها وتوفير أماكن لممارستها كما ينبغى؛ بحيث تغطى كل أنواع الأنشطة المدرسية الحرة، وإشباع ميول التلاميذ على اختلاف هواياتهم.

٣- إعداد المعلمين وتدريبهم على كل ما يخص الجودة المحلية والعالمية.

أ- تنمية وعى المعلمين بمنهجية الجودة.

ب- تدريب المعلمين على مسئوليات وصلاحيات أدوار الجودة والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل المنظمة.

ج- تدريب المعلمين على أساليب الرصد والقياس وتقييم الأداء الإدارى والتدريسى.

د- تهتم المدرسة بعملية المراجعة الداخلية على فترات مخططة؛ لتتأكد من مطابقتها لمواصفات الجودة العالمية.

هـ- تدريب المعلمين على الابتكارية والإبداع فى مجال التدريس والأنشطة، وكل ما يمكن أنْ يحقق الجودة الداخلية والخارجية للمدرسة.

المقترحات

فى ضوء نتائج البحث، يُقترح ما يلى:

- القيادات المدرسية: عن كيفية الاهتمام بالنواحى الإدارية والمبنى المدرسى، والعاملين وتحسين جودتهم للإرتقاء بهم إلى الجودة المحلية والعالمية.
- المعلمين: عن كيفية الاهتمام بمختلف المناهج الدراسية، وممارسة أحدث أنواع التدريس العالمية، والانشطة الإثرائية للدروس وكيفية تفعيلها.
- الإخصائيين بالمدرسة: على كيفية الاهتمام بالتلاميذ وعمل ملفات جادة لكل تلميذ؛ وذلك لتحقيق الجودة المحلية والعالمية.
- تحقيق الشراكة بين: وزارة التربية والتعليم وبين المجتمع، المدرسة وبعض الأسر التى تستطيع تمويل المدرسة؛ وذلك لإمكانية تمويل الجودة و من ثمَّ تحقيقها.

المراجع:

المراجع العربية:

أبو سريع، سمية الألفى (٢٠٠٣): تطوير الإدارة المدرسية فى التعليم الابتدائى فى ضوء إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس.

الباسل، ميادة محمد فوزى (٢٠٠١): متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ISO 9001) برياض الأطفال ومدارس التعليم العام بمصر: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بالمنصورة، مصر، العدد(٤٧)، ج٢.

بدح، أحمد بن محمد وحوامدة، باسم على (٢٠١٣): درجة تطبيق عناصر مواصفات المنظمة الدولية للمقاييس الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠١٥ فى المدارس الأردنية الحكومية المطبقة فيها، دراسات العلوم التربوية، الأردن، مج٤٠، ملحق ٣.

بوعظم، كمال وزايدى، عبد السلام (٢٠١٣): توكيد الجودة فى المؤسسة الصناعية: مدخل للتميز التنافسى (من منظور إدارة الصيانة)، مركز البحوث والدراسات العربية، العدد (٥٩) ديسمبر.

التميمى، فواز محمد (٢٠٠٥): فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (ISO 9001) فى تطوير أداء الوحدات الإدارية فى وزارة التربية والتعليم فى الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، ودرجة رضاهم عن هذا النظام، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية، الأردن.

الجحرف، مبارك خالد (٢٠١٦): دور الإصلاح الإدارى فى تحقيق المزايا التنافسية بدولة الكويت خلال الفترة من ١٩٩٠-٢٠٠٩، دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها.

الجمل، يسرى صابر (٢٠٠٥): توكيد جودة التعليم العالى فى التعليم (ISO 9001) بالحصول على شهادة الجودة: تجربة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى، المؤتمر التربوى الخامس، جودة التعليم الجامعى، البحرين، مج ٢، العدد(٢)، أبريل.

حمادة، ممدوح أحمد على (٢٠١٦): تفعيل أدوار مدير المدرسة الابتدائية فى ضوء نماذج التميز العالمية (تصور مقترح)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها.

الحوت، محمد صبرى وتوفيق، صلاح الدين محمد، وعبد المطلب، أحمد عابد (٢٠١٥): "التنافسية بين الجامعات" مجلة المعرفة التربوية، الجمعية المصرية لأصول التربية ببنها، مج٣، ٤، ٥، يناير.

رزق، عادل (٢٠١١): مفهوم الإدارة الاستراتيجية لتحسين القدرة التنافسية، أعمال ملتقيات (التنافسية وأثرها على الاستثمارات العربية) المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

رزيق، كمال ومسدور، فارس (٢٠٠٢) مفهوم التنافسية، مطبوعة الملتقى الوطنى حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٩-٣٠ أكتوبر.

السعود، ناصر (٢٠٠٦): أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين فى مديريات التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الزرقاء.

الشخيبى، علي (٢٠١٢): "آفاق جديدة فى التعليم الجامعى العربى، دار الفكر العربى، القاهرة.

الشرقاوى، مريم محمد إبراهيم (٢٠٠٣): دراسات فى الإدارة التعليمية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

شقورة، منير حسن أحمد (٢٠١٦): تطوير أداء القيادات الإدارية بالمدارس الثانوية فى فلسطين على ضوء نماذج إدارة التميز بالمؤسسات التعليمية: نموذج مقترح، دكتوراه غير منشورة، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

شمس، أحمد محمد (٢٠٠٥): تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة (ISO 9001/ 2000) كآلية لتقويم أداء التعليم، مجلة الجامعى العدد (١٠) النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعى – ليبيا.

صالح، سحر نور (٢٠١٦): إطار مقترح لتطبيق نظم الإدارة البيئية فى المدارس الحكومية وأثرها على جودة التعليم، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

طمان، فاطمة محمد (١٩٩٥): "الأيزو (ISO) وأخواتها" مجلة المال والتجارة، مج ٢٧، العدد (٣١٥)، مصر.

عامر، ناصر محمد (٢٠٠٥): معوقات تأهيل الإدارة المدرسية فى مصر للأيزو وإمكانية الاستفادة من خبرات بعض الدول المتقدمة للتغلب على هذه المعوقات، المؤتمر السنوى الثالث عشر، الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، مصر، الجمعية المصرية للتربية، المقارنة والإدارة التعليمية، جامعة القاهرة، كلية التربية ببنى سويف، المجلد الثالث، ٩٩٧-١٠٦٣.

عبد الرحمن، ابن عنتر (٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسى فى المنظمات المعاصرة، مجلة الباحث الجزائر، العدد(٦).

عبد الرسول، محمود أبو النور (٢٠٠٥): "تطبيق معايير الإدارة المتميزة بمدارس التعليم الابتدائى فى مصر المؤتمر السنوى الثالث عشر – الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية – مصر، جزء ٣، فى الفترة من إلى ص. ص ٩٥١-٩٩٦.

عبد العزيز، حنان جاسم (٢٠١٤): دور التخطيط الاستراتيجى للموارد البشرية فى تحسين القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على مدارس رياض الأطفال بدولة الكويت، دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها.

عبد العزيز، صفاء محمود (٢٠٠٤) "نحو رؤية جديدة لتطوير التعليم الابتدائى للدخول إلى مجتمع المعرفة فى مصر" المؤتمر العلمى السنوى لقسم أصول التربية (التعليم والتنمية المستدامة وكلية التربية، جامعة الزقازيق.

عبد الله، على عبد الكريم (٢٠١٢): مواصفات الجودة فى الإدارة المدرسية وآليات تطبيقها وفق المواصفة الدولية الأيزو ٩٠٠١/ ٢٠٠٨، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

عزب، محسن عبد الستار (٢٠٠٤): "تطوير إدارة المدرسة الابتدائية فى مصر باستخدام معايير الجودة الشاملة" عالم التربية، مايو، ٣٢١-٣٢٩، العدد (١٣).

على السلمى (١٩٩٥): إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل (ISO 9000)، القاهرة، دار غريب.

عمار، حامد (١٩٩٣): "خواطر حول تطوير مناهج التعليم الابتدائى، (المؤتمر القومى لتطوير مناهج التعليم الابتدائى"، ١٨-٢٠ فبراير.

غالب، أحمد حسان (٢٠٠٧): توظيف المعايير الدولية للجودة (الأيزو): مدخل لرفع جودة التعليم فى الجامعات اليمنية، تصور مقترح، مجلة جامعة صنعاء للعلوم التربوية والنفسية، اليمن، مج ٤، العدد(٢)، يوليو- ديسمبر.

الكعبى، أحمد بن على (٢٠١٤): مدى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001)، فى مدارس التعليم ما بعد الأساسى بمحافظة شمال الباطنة فى سلطنة عمان، مجلة البحوث والدراسات الشرعية، مصر، مج ٣، العدد(٢٣).

المجلس السعودى للجودة (٢٠١٥): التغييرات فى الإصدار الخامس من مواصفة (ISO 9001) وكيفية التعامل معها، الشركة الوطنية للفحص والاختبار الفنى TuV Nord.

الهيئة القومية لصمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠١٨): نبذة عن قطاع التعليم قبل الجامعي بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

http://naqaae.eg/?page_id=1473

مجيد، الزيادات وشاكر، سوسن وعواد، محمد (٢٠٠٨): "الجودة والاعتماد الأكاديمى، لمؤسسات التعليم العام والجامعى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان.

محمد، نيرة جمال محمود (٢٠١٦): "دور الثقافة التنظيمية فى تنمية القدرات التنافسية لدى الطالب الجامعى، دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط.

مرموش، لمياء محمود (٢٠١٧): "إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية فى مصر، دراسة على الجامعات المصرية"، رسالة دكتوراه، غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

نجم، عبد الصاحب وأحمد، رغد (٢٠٠٨): نظرة أكاديمية لتدقيق وتطبيق الجودة وفق مواصفات (ISO 9001)، المؤتمر العربى الثانى (الجامعات العربية: تحديات وطموح)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المغرب، مراكش، ديسمبر.

نصار، علي عبد الرؤوف (٢٠١١): "واقع التجديد التربوى فى التعليم الابتدائى على ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (١٤٦)، الجزء الثالث ديسمبر.

وزارة التربية والتعليم (١٩٩٣): "المؤتمر القومى لتطوير مناهج التعليم الابتدائى، بالتعاون مع الجمعية المصرية لتنمية الطفولة (١٨-٢٠ فبراير).

وزارة التربية والتعليم المملكة الأردنية الهاشمية (٢٠٠٥): نظام إدارة الجودة (ISO 9001) إصدار ٢٠٠٠ فى وزارة التربية والتعليم، رسالة المعلم، الأردن، مج ٤٣، العدد(٣)، و(٤).

المراجع الأجنبية:

Abdul Mail, et al., (2014), Relationship between internal quality audit and quality culture toward implementation consistency of ISO 9000 in private college of Sulawesi Province, Indonesia, international education studies; vol. 7, no. 9; ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039, Published by Canadian center of science of education.

Ajay Thankappan (2002), An examination of ISO 9001 implementation in career and technical education, Ph.D., The Pennsylvania State University, United States, ISBN 9780493974552, 0493974555.

Alamri, Amr H,(2015), A framework to improve a nation's competitiveness through quality awards and performance improvement tools, Ph.D. Degree, Wayne State University, Michigan, United States

Bae, Sang Hoon (2007): The Relationship between ISO 9000 Participation and Educational Outcomes of Schools, Quality Assurance in Education: An international Perspective, V 15, N3, P251-270, 2007, ISSN-0968-4883.

Bevans-Gonzales, Theresa L., Nair, Ajay T. (2004): The strengths and weaknesses of ISO 9000 in Voctational Education, Journal of Vocational Education and Traning, V 56 N2 P163-180 Jun, ISSN-1363-6820.

Ceng, Qian Lan, (2009),The research on the evaluation of competitiveness of basic education in china--some ideas on tianjin's education competitive power in basic education, Master Degree, Nankai University (People's Republic of China)

Cheng fengchun, Linda R. Vogel, Zheng Zhaoyu (2014), Evaluating education quality in policy studies, Vol. 6 (6), pp. 87-100, August, ISSN 2141-6656.

Cianfrani, Charles A, West, Jon E, (2017): Cracking The case of ISO 9001: 2015 for Service, A simple guide to implementing quality management in service organization/ Charles A. American society for quality press. Milwaukee 53203, 2017 by ASQ, Library of congress cataloging-in-publication data.

David John Sear, (2014): ISO 9001:2015 Back to the future, A review of the new ISO annex St., structure for certification standards using the draft ISO 9001: 2015 to explain the changes authar House UK 1663 Liberty drive Bloomington, In 47403, USA, ISO 9001 audit trail ISBN 978-1-4772-3489-1(sc) ISO 9000 family of standards ISBN 978-1-4772-2640-7(use).

E. Hanushek. Making Schoolwork (1994). Washington, DC.: Brookings Institution.

Ingride Skipariene, (2007), Application of ISO 9000 Series Quality Management Standards at a higher education institution: A case of Lithuanian maritime

college, the quality of higher education, Lithuanian Maritime College.

Jang, Ji-Yeung,(2009),Analysis of the relationship between internationalization and the quality of higher education, Ph.D. Degree, University of Minnesota, United States.

Li, Xin Yan, (2010),The empirical research on our country's regional higher education competitiveness, Master Degree, Dalian University of Technology ,People's Republic of China.

Malak, Reda (2011): Education, Innovation: Obstacles to Egypt's competitiveness? International Conference on "Human Capital and Employment in the European and Mediterranean Area Bologna, Italy 10-11 March 2011.

-O'Sullivan, Brain Dermot,(1995),Reconciling paradigms: Global economic competitiveness and global education as alternative approaches for constructing curricula: A review of the current debates as they apply to secondary schooling in

Ontario, Ed.D. Degree, University of Toronto (Canada)

Paunescu, Carmen; Fok, Wing, (2005), Commitment to Quality Eduation Services through ISO 9000: A Case study of Romania, ERIC, ED 491518.

Salcedo, Oscar Humberto (2011) Making the honor roll: Can schools benefit from business excellence? M.A. The University of Texas at El-Paso, United States. ISBN 9781124686516.

Solis-Galvan, Luis Eduardo,(1998) . An exploratory study of the relationship between quality management and manufacturing competitive capabilities, Ph.D. The University of Toledo, Ohio.

T. Hyland. (2010) "Professionalism, Ethics and Work-based Learning". British Journal of Educational Studies. 44 (2) PP. 168.

The World Economic Forum, Geneva, Switzerland. The Global Competitiveness Report. 2009-, 2010-2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

Thonhauser, Theresa Leaette, (2005); Factors that relate to the successful implementation of ISO 9000 in

education: A comparison between the United States and England, Ph.D., the Pennsylvania State University, ISBN 0542116812, 9780542116810.

Wiggins, Charles, (2010): Investigation of ERP Teaching and Practitioner Experiences Related to ISO 9000 core standards, Pro Quest LLC, Ph.D. Dissertation, Capella University, and ISBN-978-1-1096-6824-7.