

درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التربوية السورية، ومتطلبات تطبيقها "حالة دراسية: العاملون في الإدارة التربوية المركزية السورية"

د. أحمد صلاح علي 1

¹ باحث حاصل على شهادة الدكتوراه، قسم التربية المقارنة الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمشق. (ahmad.salah.ali@hotmail.com)

الملخص:

هدف البحث التعرف إلى درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التربوية السورية، ومتطلبات تطبيقها في الإدارة التربوية المركزية السورية، وتكوّن مجتمع البحث من الموظّفين العاملين في مبنى الإدارة التربوية المركزية في الجمهورية العربية السورية، والبالغ عددهم حسب إحصائية وزارة التربية لعام 2021 (700) موظّفاً وموظّفة، (285) من الذكور، و(415) من الإناث، واستخدم الباحث استبانة مكوّنة من (30) فقرة كأداة للبحث، وأتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث، وتكوّنت عينة البحث من (70) موظّفاً وموظّفة، وأجري البحث في الربع الأخير من عام 2022، وكانت أهم نتائجه ما يلي:

- 1- جاءت درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية حسب آراء أفراد العينة منخفضة في أغلب بنود الاستبانة.
- 2- بلغت درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) (3.05)، وهذا يدل على أن أفراد العينة قد وافقوا وبدرجة متوسطة على معظم مفردات الاستبانة المتعلقة بمتطلبات تطبيق المواصفة في الإدارة التربوية المركزية السورية.
- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغيرات المؤهل العلمي، والمستوى الإداري، وعدد الدورات التدريبية، حول درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018).

الكلمات المفتاحية: المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، إدارة المؤسسات التربوية.

The Degree Of Employment Of The International Standard (ISO 21001: 2018) In The Management Of Syrian Educational Institutions, And The Requirements For its Application (Case Study: Workers In The Syrian Central Educational Administration)

Dr. Ahmad Salah Ali¹

Researcher holds a Ph.D., Department of Comparative Education,
Educational Administration, Faculty of Education, Damascus
University. (ahmad.salah.ali@hotmail.com)

Abstract:

The aim of the research is to identify the degree of employing the international standard (ISO 21001: 2018) in the management of Syrian educational institutions, and the requirements for its application, in the Syrian central educational administration, and the research community consisted of employees working in the central educational administration building in the Syrian Arab Republic, whose number is according to statistics The Ministry of Education for the year 2021 has (700) male and female employees, (285) males and (415) females. The researcher used a questionnaire consisting of (30) paragraphs as a research tool. The researcher followed the analytical descriptive approach to achieve the research objectives. The research sample consisted of (70) male and female employees, and the research was conducted in the last quarter of 2022, and the most important results were the following:

1- The degree of employing the international standard (ISO 21001: 2018) in the Syrian central educational administration, according to the opinions of the respondents, was low in most of the questionnaire items.

2- The degree of requirements for the application of the international standard (ISO 21001: 2018) was (3.05), and this indicates that the respondents agreed, to a moderate degree, with most of the questionnaire items related to the requirements for the application of the standard in the Syrian central educational administration.

3- There are statistically significant differences attributed to the variables of academic qualification, administrative level, and number of training courses, on the degree of estimation of the requirements of applying the international standard (ISO 21001:2018).

Key Words: International Standard (ISO 21001:2018), Management Of Educational Institutions.

Received:20/6/2023

Accepted:18/9/2023



Copyright: Damascus
University- Syria, The authors
retain the copyright under
a CC BY- NC-SA

المقدمة:

إنّ الثروة الحقيقية لأية أمة ليست في امتلاك الخامات أو الآلات، وإنما في بناء القوى البشرية؛ وبخاصة القوى العاملة الوطنية، فهي العنصر الفاعل في تمكين الدول من المنافسة العالمية (صلاح الدين، 2012، 20)، وهذه القوى البشرية تحتاج بشكل دائم إلى من يديرها ويوجّه قدراتها في الاتجاه الصحيح بغية الوصول بها إلى أعلى مستوى من الإنتاجية والتنمية.

وتزداد أهمية بناء القدرات البشرية بشكل خاص عندما يتعلّق الأمر بالمؤسسات التربوية، التي تُعنى بشكل أساسي ببناء الإنسان من النواحي النفسية والاجتماعية والأخلاقية والانفعالية والتربوية، حيث تتوقف جودة الخدمات المقدّمة في هذه المؤسسات على مدى التزامها بوضع سياسة إدارية ناجحة لتحقيق أهدافها، مستندة إلى رسالة تربوية متفق عليها، وعملية تخطيط ممنهجة، وقيادة رائدة تساعد على إنجاز العمليات، وتقويمها، والتحسين المستمر لها.

وانطلاقاً مما سبق نجد العديد من المنظمات الدولية الرائدة في مجال الإدارة تعمل على وضع مواصفات ومعايير دولية لتجويد العمل الإداري، لعلّ من أهمّها المنظّمة الدولية للمعايير (ISO) وهي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي)، حيث عادةً ما يتم إعداد المعايير الدولية فيها من خلال اللجان الفنية المتخصصة التي يحق لكل دولة عضو أن تُمثّل فيها، في حال كانت مهتمة بذلك.

ونظراً لأهمية قطاع التربية بشكل عام، والإدارة التربوية بشكل خاص، وضرورة الإدارة الناجحة للموارد البشرية العاملة فيها، وذلك عن طريق تطوير أدائها باستمرار من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتقويم الشاملة لرصد الاحتياجات ومتطلبات التطوير، فقد قامت المنظمة الدولية للمعايير ISO باعتماد مواصفة دولية خاصّة بالمؤسسات التعليمية هي مواصفة (ISO 21001:2018)، والتي تتضمن بنوداً عامّة وتفصيلية تحدّد معايير الممارسات الإدارية المثلى، وهذا ما يقودنا إلى موضوع هذا البحث الذي يتناول درجة توظيف هذه المواصفة في إدارة المؤسسات التربوية السورية، ومتطلبات تطبيقها (الإدارة التربوية المركزية السورية نموذجاً)، لما لذلك من فوائد تعود بالنفع على جودة الخدمات التربوية المقدّمة في هذه المؤسسات.

أولاً: مشكلة البحث:

رصد الباحث من خلال اطلاعه ومتابعته لأهم الاتجاهات الإدارية الحديثة في إدارة المؤسسات التربوية، وبشكل خاص اتجاه إدارة الجودة وضمانها، إصدار عدة مواصفات قياسية دولية تتناول الإدارة بشكل عام، والإدارة التربوية بشكل خاص، كان أحدثها المواصفة القياسية الدولية الصادرة في عام 2018 (ISO 21001:2018)، والتي تُعنى بنظام إدارة الجودة في المؤسسات التربوية بدءاً من وضع الرؤية والرسالة للمؤسسة، ومروراً بالتخطيط للعمليات الإدارية وتنفيذها ومتابعتها وضبطها، وانتهاءً بالتقويم والتحسين المستمر لها.

كما قام الباحث بالاطلاع على الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بهذا الموضوع حيث كان من أهمها عربياً دراستي (الغامدي، 2012): السعودية، و (شبلق، 2018): فلسطين، اللتان أكّدتا على أهمية تطبيق معايير الجودة في إدارة المؤسسات التربوية، ودور هذا التطبيق في تطوير الأداء الإداري، وتنمية مهارات التخطيط الاستراتيجي لدى العاملين، مما يسمح بالتنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها، ومعالجتها.

أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فكان أهمها دراسة (Yap,2014) التي أكّدت على أهمية وضع استراتيجية إدارية تقوم على توفير الوقت والجهد وفق مبادئ إدارة الجودة لتحقيق الأهداف الموضوعية بفاعلية أكبر.

وبعد ذلك قام الباحث بزيارة ميدانية إلى مبنى الإدارة المركزية في وزارة التربية السورية بتاريخ 2022/7/8، حيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (15) من العاملين بمختلف المستويات الإدارية (مدير، رئيس دائرة، رئيس شعبة)، طرح من خلالها مجموعة من الأسئلة، تناولت ما يلي:

- ما النظام الإداري المتبع في مديرتكم؟
- ما المعايير المعتمدة للتخطيط الإداري في مديرتكم؟
- كيف تجري عمليات تقويم الأداء الإداري في مديرتكم؟
- هل هناك إجراءات للتحسين المستمر في مديرتكم؟
- ما إيجابيات آلية العمل المتبعة في مديرتكم؟
- ما المعوقات الإدارية التي تعترض سير العمل في مديرتكم؟

حيث توصل الباحث إلى أن هناك الكثير من أفراد العينة يرغبون بشدة بتحسين العمل الإداري في مديرياتهم بالاعتماد على معايير عالمية محكمة وفعالة، يمكن التأكد منها، وبالتالي تليتها، وإجراء عمليات تقويم أداء مستمرة، ترتبط بها خطط التطوير والتحسين المستمر.

ومن هنا أتى هذا البحث ليجيب عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التربوية السورية، وما متطلبات تطبيقها؟

ثانياً: أهمية البحث: تتبع أهمية البحث من:

- 1- أهمية الموضوع الذي يتناوله، حيث أصبحت الجودة بشكل عام، والجودة في إدارة المؤسسات التربوية بشكل خاص حديث المهتمين بالعمل التربوي لأنها الوسيلة الأهم في قيادة تطوير تربوي ناجح.
- 2- أهمية المؤسسات التربوية في بناء الطفل منذ الصغر، وتنشئته التنشئة التربوية والاجتماعية الصحيحة المتوافقة مع قيم المجتمع ومبادئه الأساسية.
- 3- ضرورة بناء خطط التطوير الإداري في المؤسسات التربوية بالاعتماد على معايير عالمية محكمة يمكن من خلالها الحكم على فاعلية العمل الإداري وكفاءته.
- 4- إمكانية أن يقدم البحث ونتائجه تصوّر مبدئي حول كيفية تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية.
- 5- أهمية مواكبة أحدث المواصفات القياسية الدولية في الإدارة التربوية.

ثالثاً: أهداف البحث:

- 1- تحديد درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية.
- 2- تحديد متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية.
- 3- تقديم صورة واضحة حول أسلوب الإدارة التربوية المتبع في مبنى وزارة التربية السورية.
- 4- شرح المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، وبنودها، ومؤشراتها.

رابعاً: أسئلة البحث:

- 1- ما درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية؟
- 2- ما درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية؟

خامساً: فرضيات البحث:

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير المستوى الإداري.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

سادساً: مصطلحات البحث، وتعريفاته الإجرائية:

1- المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018):

هي معيار نظام إدارة مستقل، يركز على أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية، وكذلك تأثيرها على المتعلمين والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة، كما يمكن تنفيذ هذه الوثيقة جنباً إلى جنب مع المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة (ISO,2018,2).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها المواصفة التي تتكون هيكلتها من عشرة بنود رئيسية، يتفرع عن كل منها مجموعة من البنود الفرعية، وهذه البنود الرئيسية هي: (المجال، المراجع المعيارية، المصطلحات والتعريفات الإجرائية، بيئة المؤسسة، القيادة، التخطيط، الدعم، العملية، تقييم الأداء، التحسين)، حيث سيتم الاعتماد عليها في صياغة عبارات الاستبيان.

2- المنظمة الدولية للمعايير (ISO):

هي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي)، حيث عادةً ما يتم إعداد المعايير الدولية فيها من خلال اللجان الفنية، ويحق لكل هيئة عضو مهتمة بموضوع تم تشكيل لجنة فنية له أن تمثل فيه. كما أنّ المنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية، في اتصال مع المنظمة الدولية للمعايير ISO، وتشارك أيضاً في العمل، وتتعاون المنظمة الدولية للمعايير ISO عن كثب مع اللجنة الكهرو تقنية الدولية (IEC) في جميع مسائل التقييس الكهرو تقني (ISO.1999,2). وسيتم اعتماد هذا التعريف تعريفاً إجرائياً.

3- الإدارة التربوية المركزية السورية:

هي ذلك المستوى من الإدارة التي تتولى مهام التخطيط لسير العملية التربوية، وتحقيق أهدافها، ورسم سياساتها (علي، 2006، 12). ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها الإدارة المكوّنة من جميع المديرية الموجودة في مبنى وزارة التربية السورية والبالغ عددها (14) مديريةية بعد دمجها في عام 2022، وهي: (مديرية الاتصال والدعم التنفيذي، مديريةية الإشراف التربوي، مديريةية التخطيط والتعاون الدولي، مديريةية التعليم، مديريةية التعليم المهني والتقني، مديريةية الشؤون القانونية، مديريةية التنمية الإدارية، مديريةية الأنشطة الفنية والرياضية، مديريةية الصحة المدرسية، مديريةية الامتحانات، مديريةية الخدمات المشتركة، مديريةية المعلوماتية، مديريةية الفضائية التربوية، مديريةية الإعداد والتدريب).

سابعاً: الدراسات المرجعية:

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى أهمية تطوير العمل الإداري في المؤسسات التربوية بالاعتماد على الاتجاهات الحديثة في الإدارة، حيث أظهرت الدراسة التي أجراها (الغامدي، 2012) السعودية: بعنوان: "دور القيادة التربوية في تطوير أنظمة الجودة في وزارة التربية والتعليم في السعودية"، والتي هدفت تعرّف دور القادة التربويين في تعزيز أنظمة الجودة في السعودية، أنّ ضعف الصلاحيات الممنوحة للإداريين يشكل عقبة في قيام القائد التربوي بدوره الفاعل في تطوير أنظمة الجودة في مؤسساتهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتكوّنت العينة من (71) من القادة الإداريين في وزارة التربية والتعليم السعودية، وكانت الاستبانة أداة للدراسة.

كما أظهرت الدراسة التي قام بها (Yap, 2014) رومانيا:

" Employing The Principles Of Quality Management In Developing Administrative Performance In Educational Institutions "

بعنوان " توظيف مبادئ إدارة الجودة في تطوير الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية "، والتي هدفت تطوير الأنظمة الإدارية من خلال مبادئ إدارة الجودة، أنّ الممارسات الكتابية والأعمال الإدارية الروتينية اليومية، تشكل عبئاً ثقيلاً على العاملين؛ وذلك على حساب تطوير الخطط والبرامج الإدارية الهادفة، وكذلك عدم رغبة بعض العاملين الإداريين بالقيام بأدوارهم الحقيقية والفاعلة لتحقيق الأهداف التربوية، مما يجعل هناك صعوبة في استغلال طاقاتهم والسعي إلى تطوير أدائهم وقدراتهم، مما يعكس أهمية وضع استراتيجية إدارية تقوم على توفير الوقت والجهد وفق مبادئ إدارة الجودة لتحقيق الأهداف الموضوعية بفاعلية أكبر، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي كمنهج لدراسته، والتي تكوّنت عينتها من (40) من مدرّاء المدارس، كما استخدم الباحث المقابلة أداة للدراسة.

وتوصّلت الدراسة التي قام بها كل من (Rallis, High, 2017) بريطانيا:

Educational Administration Problems In Applying Quality Standards ""

بعنوان: " مشكلات الإدارة التعليمية في تطبيق معايير الجودة "

الهادفة إلى تحديد مشكلات الإدارات التعليمية المرتبطة بتطبيق معايير الجودة، إلى أن الإدارة التعليمية تواجه مشكلتين رئيسيتين، هما صعوبة تنفيذ التعليمات ودقتها، وصعوبة قيادة التطوير المهني للعاملين الذين هم بحاجة إلى التطوير؛ مما أدى إلى وجود نقص في الكوادر الإدارية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكوّنت عينة الدراسة من مجموعة من الإداريين بلغ عددهم (165)، كما اعتمد الباحثان على المقابلة كأداة للدراسة.

وفي المقابل توصلت دراسة (شبلق، 2018) فلسطين: بعنوان " دور تطبيق مواصفات إدارة الجودة في تنمية مهارات التخطيط لدى مديري المدارس الثانوية " إلى وجود فروق دالة إحصائياً في درجة تنمية مهارات التخطيط لدى مديري المدارس الثانوية تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، وأن الاهتمام بتطبيق مواصفات إدارة الجودة يعزز أساليب التنبؤ ودراسة المستقبل، وقد حقق هذا التطبيق نجاحاً جيداً في تنمية مهارات التخطيط لدى مديري المدارس في مجال الرؤية والرسالة والأهداف، وتوصل إلى أن للتخطيط الاستراتيجي دوراً كبيراً في زيادة فاعلية الإدارة التربوية والمدرسية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (60) من مديري ومديرات المدارس الثانوية في فلسطين، كما اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة. في حين أكدت دراسة (محمد، 2020) سورية: بعنوان " المشكلات الإدارية في إدارة المؤسسات التعليمية السورية - دراسة ميدانية في مديرية التربية في محافظة دمشق "، والتي هدفت لتحديد المشكلات الإدارية التي تعاني منها المؤسسات التربوية السورية، على أن محور المشكلات التنظيمية كان المحور ذو الدرجة الأعلى (حسب إجابات أفراد العينة)، حيث لا توجد هناك مواعيد وإجراءات محدّدة لعملية تقويم الأداء الإداري، كما أن عملية التقويم بذاتها تتصف في أغلب الأحيان بالضبابية، وعدم الموضوعية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (60) من العاملين في مديرية التربية في محافظة دمشق، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة.

وأخيراً نجد دراسة ويسلي (Wesli، 2022) Germany:

" Evaluation Of Administrative Performance And Its Role In Developing Quality Standards "

بعنوان: " تقويم الأداء الإداري في المؤسسات التربوية، ودوره في تطوير معايير الجودة " والتي هدفت إلى بيان العلاقة بين تقويم الأداء الإداري وتطوير معايير الجودة، حيث أفادت الدراسة بأنّ هناك علاقة وثيقة بين تقويم الأداء الإداري من جهة، وتطوير معايير الجودة من جهة أخرى، وأن لمتغير الدورات التدريبية أثر كبير في فعالية عملية تقويم الأداء، حيث بينت الدراسة أنه كلما زادت كمية ونوعية الدورات التدريبية، كلما كانت النتائج أفضل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (121) من العاملين في المؤسسات التربوية الألمانية، واعتمد الباحث على المقابلة كأداة للدراسة.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسات سابقة في اختيار المنهج الوصفي التحليلي أداة الدراسة كدراسة (شبلق، 2018) و (Wesli، 2022) و (محمد، 2020)، كما اعتمدت الدراسة الحالية على بناء استبانة لمعرفة درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التربوية السورية، ومتطلبات تطبيقها، وهذا يتفق مع دراسات (الغامدي، 2012) و (محمد، 2020)، في حين اعتمدت بعض الدراسات الأخرى على المقابلة كأداة للدراسة كدراستي (Wesli، 2022) و (Rallis High، 2017). أما النسبة لعينة الدراسة، لا تتفق عينة الدراسة الحالية التي كانت من الإداريين العاملين في الإدارة التربوية المركزية السورية مع عينة الدراسة في جميع الدراسات السابقة والتي كانت متنوعة بين مدرّسين، ومدرّاء مدرّاس. وفيما يخص نتائج الدراسة الحالية فإنها تختلف عن نتائج الدراسات السابقة، حيث تمكن الباحث في هذا الدراسة من تحديد درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التربوية السورية، ومتطلبات تطبيقها.

ثامناً - الإطار النظري للبحث:

1- المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018):

تم إصدار هذه المواصفة في عام 2018 بهدف توفير أداة إدارة موحدة للمنظمات التي تقدم خدمات أو منتجات تعليمية لتلبي متطلبات المتعلمين، وتوقعات الأطراف المستفيدة.

وجاءت هذه المواصفة بعد تطبيق عدد كبير من المؤسسات التعليمية لمواصفة ISO 9001، ولذلك دعت الحاجة لتخصيص هذه المواصفة أكثر لتلائم وتاسب طبيعة عمل المؤسسات التعليمية، حيث تم تطويرها عبر خمس سنوات من قبل 140 خبيراً من 34 دولة. ويركز هذا المعيار من معايير أنظمة إدارة الجودة على التفاعل بين المؤسسة التعليمية والمتعلم والمستفيدين والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة، وهو ينطبق على جميع المؤسسات التعليمية التي تقدم وتتشارك وتسهل بناء المعرفة للمتعلمين من خلال التدريس، والتدريب أو البحث، بغض النظر عن النوع والحجم والمنتج والخدمة المقدمة.

وتتميز مواصفة ISO 21001:2018 عن غيرها من المواصفات بمجالها الواسع، فهي تتناول مراحل التعليم جميعها من الطفولة المبكرة وحتى مرحلة ما بعد الشهادة الجامعية، وتتضمن التدريب والتعليم المهني، بالإضافة إلى التعليم عن بعد. كما يستفيد من هذه المواصفة كل من المتعلمين، وجميع أنواع المؤسسات التعليمية (العامة، والخاصة، والمكتفية ذاتياً، وغير الهادفة للربح)، والأطراف المعنية وأصحاب المصلحة (المعلمون، وأولياء الأمور، والمجتمع، والمؤسسات العامة والخاصة، والنقابات. الخ).

وتتكوّن هيكلية هذه المواصفة من عشرة بنود رئيسية، يتفرع عن كل منها مجموعة من البنود الفرعية، وهذه البنود الرئيسية هي: (المجال، المراجع المعيارية، المصطلحات والتعريفات الإجرائية، بيئة المؤسسة، القيادة، التخطيط، الدعم، العملية، تقييم الأداء، التحسين).

كما يوجد ملاحق لهذه المواصفة، وهي:

• الملحق A (معياري): مبادئ نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS).

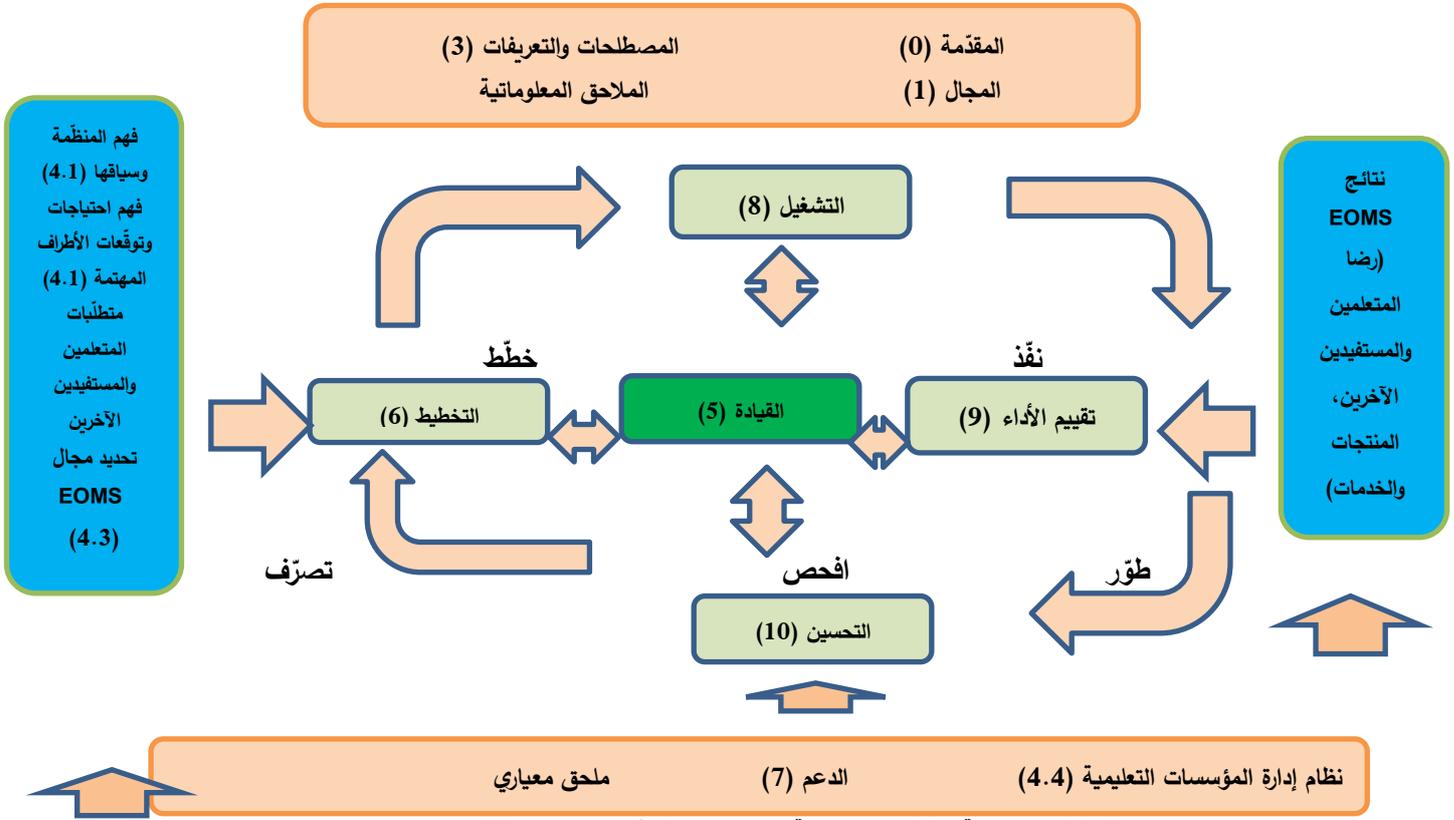
• الملحق B (معياري): تصنيف الأطراف المعنية.

• ملحق حول التعلّم عن بعد.

• ملحق حول تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (بما في ذلك الأطفال الموهوبين).

بالإضافة إلى ملحقين اثنين لم يصدر بعد، الأول يتعلّق بالبحوث، والثاني بشأن التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة. ويبين الشكل الآتي كيفية تمثيل بنود هذه المواصفة وفق حلقة (خطّ، نفذ، افحص، تصرّف) أو ما يُعرف اختصاراً بمخطّط

:(BDCA)



الشكل (1) يبين كيفية تمثيل بنود مواصفة ISO 21001 وفق دورة (BDCA)

2- مفهوم الإدارة التربوية:

تُعَدُّ الإدارة التربوية **Educational Administration**: إحدى فروع الإدارة العامة، أو مجالاً من مجالاتها، مثلها مثل الإدارة الاقتصادية والسياسية والعسكرية والاجتماعية والإعلامية وغيرها. وترافقت مع العملية التعليمية بكاملها بدءاً من الطرائق وانتهاءً بعملية التقييم، حيث لا يمكننا تخيل نظام تربوي متكامل دون إدارة تربوية ترعاه، وتسيّره بالاتجاه الصحيح (Bodgers,2020, 22).

ومن ينظر إلى التطور التكنولوجي الحاصل حالياً في كافة المجالات، وكَمّ المعلومات المتوفرة، ووسائل الاتصال الحديثة يصل إلى نتيجة أنّ الإدارة التربوية أصبحت مطالبة بأن تأخذ بالحسبان كل المتغيرات، لأنها هي المسؤولة عن التخطيط للتعليم ومناهجه وطرائقه، وهي المسؤولة عن تنفيذه أيضاً.

وتُعرّف الإدارة التربوية بأنها التنظيم التربوي الإداري الذي يهدف إلى رسم السياسة التربوية العامة من خلال التشريع المنسجم مع الفلسفة الاجتماعية السائدة، وهي علم وفن تسيير العناصر البشرية في المؤسسات التعليمية ذات الأنظمة واللوائح، التي تهدف إلى تحقيق أهداف معيّنة بوجود تسهيلات وإمكانات مادية في زمان ومكان محددين (علي، 2006، 45).

وتتبع أهمية الإدارة التربوية المعاصرة من كونها تقوم بتحويل النظريات والمبادئ التربوية من مجرد الفكر النظري إلى التطبيق العملي، وذلك باستخدامها للأساليب الديداكتيكية **Didacticisms**، على مستوى المؤسسات التربوية ككل، وتكمن أهمية الإدارة التربوية أيضاً من كونها متصلة بالتعليم، فالتعليم أداة أساسية من أدوات تحقيق الأهداف القومية، وذلك بتربية الأبناء وإعدادهم للحياة في المجتمع، وتوفير الكوادر اللازمة لنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والقيام بالدراسات والبحوث لمواجهة المشكلات التي تعوق التنمية الشاملة (علي، 2012، 43-44).

3- خصائص الإدارة التربوية:

بالنظر إلى الدور المهم للإدارة التربوية التي تتعامل بشكل مباشر مع المجتمع، وتتأثر به وتؤثر فيه، نجدها تتمتع بمجموعة من الخصائص الفريدة التي تميزها عن غيرها من الإدارات، ويمكن تلخيصها بالخصائص الآتية:

1/3- صلتها الوثيقة بالمجتمع:

ترتبط الإدارة التربوية ارتباطاً وثيقاً، بحياة الأفراد والأسرة والمجتمع بكل مؤسساته، بما تقدمه من خدمات تربوية وتعليمية لمدخلاتها من المتعلمين، وبما تؤهله من كوادر علمية وتخصصية تتسجم وأهداف الدولة والمجتمع، حيث تؤدي دوراً أساسياً في ضمان سير العملية التربوية وفق المسار المؤدي إلى تحقيق الأهداف التربوية العامة المتفق عليها اجتماعياً. (Byars, Rue, 2010, 6).

2/3- تعدد وظائفها وتشابكها:

تتولى الإدارة التربوية القيام بوظائف مختلفة، تتمثل في عناصر العملية التربوية. فإدارات التخطيط والمناهج والامتحانات والمخابر والتوجيه والإشراف الفني وإدارة إعداد المعلمين، كلها تقوم بواجبات متميزة، بعضها عن بعضها الآخر. وهذا أمر يميز الإدارة التربوية، ويفرض عليها أن يكون عملها متجانساً ومتكافئاً.

3/3- حاجتها للتأهيل التربوي والمهني:

إنّ التعامل مع الإنسان، يحتاج إلى علم تام بقدراته وإمكاناته وتطلّعاته وحاجاته، لذا فعلى الإداري الناجح، العلم بكل جوانب هذا الإنسان وما يؤثر فيه ويتأثر به.

لذا فإن العمل الإداري التربوي يتطلب الإعداد العميق، الذي لا يقتصر على الجانب العملي فحسب، وإنما ينبغي أن يشمل كذلك الإعداد المهني، الذي يزوده بالوسائل والطرائق والأساليب، التي تطوّعت في خدمة الجانب التربوي والعلمي، لتصل بالتالي إلى الإنسان الذي هو هدف العمل التربوي الإداري والفني.

4/3- صعوبة التحكم في مدخلات مؤسساتها ومخرجاتها:

إنّ صعوبة التحكم في مدخلات المؤسسات التربوية ومخرجاتها، أمر يميّز الإدارة التربوية من سواها، حيث يستطيع الإداري في المصنع مثلاً أن يحدّد نوعية ومستوى مواد الخام، ويتحكم في الوقت نفسه بجودة وكفاية وكمية إنتاجه وهو أمر بالغ الصعوبة في العمل التربوي (علي، 2006، 64 - 65).

تاسعاً- الإطار الميداني للبحث:

1- منهج البحث: أتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها (العساف، 2003، 191)، وقد تم ذلك من خلال الدراسة النظرية في الأبحاث والدراسات السابقة، والدراسة الميدانية من خلال استبانة لمعرفة درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية، ومتطلبات تطبيقها.

2- مجتمع البحث وعينه: تكوّن المجتمع الأصلي للبحث من جميع الإداريين العاملين في الإدارة التربوية المركزية في الجمهورية العربية السورية والبالغ عددهم حسب إحصائية وزارة التربية لعام 2021 (700) موظفاً وموظفة، (285) من الذكور، و(415) من الإناث، وقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد أفراد العينة (70) موظفاً وموظفة بنسبة (10%) من المجتمع الأصلي، وتم استرجاع (65) استبانة من أصل (70) استبانة تم توزيعها بنسبة (92.85%).

الجدول (1): يوضح عدد أفراد العينة وفق متغيرات البحث

مستويات المتغير		المتغير	
دكتوراه 15	ماجستير 20	إجازة جامعية 30	المؤهل العلمي
رئيس شعبة 24	رئيس دائرة 27	مدير 14	المستوى الإداري
أكثر من 4 دورات 25	من 2 - 4 دورة 21	أقل من دروسين 19	عدد الدورات التدريبية الإدارية

3- حدود البحث:

- البشرية: الإداريون العاملون في الإدارة التربوية المركزية في الجمهورية العربية السورية.
 - الزمانية: تم إجراء البحث في العام 2022.
 - المكانية: الإدارة التربوية المركزية في الجمهورية العربية السورية.
 - الموضوعية: تناول البحث درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، ومتطلبات تطبيقها.
- 4- أداة البحث:** قام الباحث بإعداد استبانة تتعلق بدرجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية، ومتطلبات تطبيقها، بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة البحث واستطلاع رأي عينة من الإداريين العاملين في مبنى الإدارة التربوية المركزية عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي، وقد تكونت الاستبانة من مجالين (درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية، متطلبات التطبيق)، وقام الباحث ببناء الاستبانة وفق الخطوات التالية:
- تحديد المجالين الرئيسيين اللذين شملتهما الاستبانة.
 - صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
 - إعداد الاستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (34) فقرة.
 - تحكيم الاستبانة من قبل الخبراء والمختصين، وتعديلها في ضوء اقتراحاتهم.
 - التحقق من صدق وثبات الاستبانة.
 - إعداد الاستبانة في صورتها النهائية، والتي اشتملت على (30) فقرة.

▪ تطبيق الاستبانة على عينة البحث، وتحليل البيانات وتفسيرها.

1/4- صدق الاستبانة: وهو أن تقيس الأداة ما وضعت لقياسه (ملحم، 2000، 287).

1/4- الصدق الظاهري: للتأكد من صدق أداة البحث، قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكّمين من ذوي الاختصاص بلغ عددهم (9) سبعة محكّمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التربية في الجامعات السورية (ملحق رقم 1)، وطلب منهم إبداء الرأي حول صلاحية كل عبارة ومناسبتها لكل محور، وبناءً على ما أبداه المحكمون من ملاحظات تم استبدال بعض الفقرات، وإعادة صياغة بعضها.

وقام الباحث بصياغة الاستبانة بشكلها النهائي، وقد تضمنت محورين أساسيين:

▪ المحور الأول: درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية، واشتمل على (15) فقرة .

▪ المحور الثاني: متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية، واشتمل على (15) فقرة.

2/1/4- صدق البناء الداخلي: لحساب هذا الصدق، قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (10) من أفراد العينة، وتم حساب معامل الارتباط بين بنود الاستبانة والمجال الذي تنتمي إليه، وذلك في كلا المجالين، كما هو موضّح في الجدول الآتي:

الجدول (2): قيم ارتباط كل من بنود مجالي الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه

المجال	عدد البنود	قيم الارتباط تراوحت بين:	مستوى الدلالة	القرار
درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)	15	0.927 - 0.749	0.00	دالّ
درجة متطلبات تطبيق المواصفة	15	0.921 - 0.694	0.00	دالّ

2/4- ثبات الأداة: حُسب معامل ثبات الاستبانة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ)، وبطريقة التنصيف، وبطريقة الإعادة، إذ جرى التطبيق الأول على العينة الاستطلاعية المكوّنة من (10) من أفراد العينة، وتمّت إعادة التطبيق بعد أسبوعين من التطبيق الأول على العينة نفسها، وكانت النتائج بحسب الجدول الآتي:

الجدول (3): ثبات الاستبانة (معامل ألفا كرونباخ، وسبيرمان براون، وبيرسون)

المجال	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ	الثبات بالتنصيف اختبار سبيرمان براون	الثبات بالإعادة معامل الارتباط بيرسون
درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)	15	0.814	0.825	0.875**
درجة متطلبات تطبيق المواصفة	15	0.699	0.952	0.877**
الاستبانة ككل	30	0.786	0.826	0.876**

وتعدّ هذه الأداة مناسبة لأغراض البحث حيث تتميز بصدق وثبات عاليين مما يعزز الثقة في استخدامها، فيمكن القول بأن هذه الاستبانة يُعتمد عليها في قياس ما أُعدت لأجله.

الجدول (4): فئات قيم المتوسط الحسابي، والمستوى المقابل لها

درجات التطبيق	القيمة المعطاة	فئات قيم المتوسط الحسابي
موافق بشدة	5	4، 20 - 5
موافق	4	3، 41 - 4، 20
موافق إلى حد ما	3	2، 61 - 3، 40
غير موافق	2	1، 81 - 2، 60
غير موافق بشدة	1	1 - 1، 80

يوضح الجدول رقم (4) فئات قيم المتوسط الحسابي المعتمدة في الأداة والمستوى المقابل لها.

عاشراً: عرض النتائج، ومناقشتها:

1- السؤال الأول: ما درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية؟

لتحديد درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية قام الباحث بحساب مجموع الإجابات والانحراف المعياري ودرجة التوظيف للفقرات الخاصة بمجال (درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية ISO 21001:2018)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول(5): يوضح درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية ISO 21001:2018 حسب آراء مجتمع العينة في كل بند من البنود المتعلقة بمحور درجة التوظيف

م	البند	عدد أفراد العينة	مجموع الإجابات	الانحراف المعياري	درجة التوظيف	المستوى
1	يتم تحديد رؤية المؤسسة ورسالتها في الإدارة المركزية.	65	130	2.894	2	منخفض
2	تحدد الإدارة المركزية احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية بالعملية التربوية.	65	90	2.120	1.38	منخفض
3	تحدد الإدارة المركزية مجال نظام الإدارة بدقة.	65	96	2.313	1.47	منخفض
4	تلتزم الإدارة العليا في الإدارة المركزية بمسؤولياتها تجاه المؤسسة.	65	104	1.586	1.6	منخفض
5	تضمن الإدارة العليا في الإدارة المركزية التركيز على المتعلمين.	65	110	0.179	1.69	منخفض
6	تضع الإدارة العليا سياسة المؤسسة التربوية وتراجعها بشكل دائم.	65	112	1.894	1.62	منخفض
7	تتضمن عملية التخطيط في الإدارة المركزية إجراءات تحديد المخاطر والفرص.	65	97	12.12	1.49	منخفض
8	تتسم الأهداف الموضوعة في الإدارة المركزية بأنها قابلة للقياس.	65	131	1.313	2.01	منخفض

9	تتوفر في الإدارة المركزية الموارد اللازمة لحسن سير العملية الإدارية.	65	133	2.586	2.04	منخفض
10	يجري في الإدارة المركزية اختيار وتعيين الموارد البشرية اللازمة.	65	165	1.179	2.53	متوسط
11	توجد معايير لتقييم مستوى الكفاءة والأداء للموظفين في الإدارة المركزية.	65	106	2.893	1.63	منخفض
12	تتم في الإدارة المركزية مراعاة متطلبات المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة.	65	167	1.120	2.65	متوسط
13	يوجد نظام تواصل فعال في الإدارة المركزية.	65	121	0.313	1.86	منخفض
14	يتوفر في الإدارة المركزية نظام توثيق للعمليات الإدارية.	65	240	0.586	3.69	مرتفع
15	تقوم الإدارة المركزية بتحديد فرص التحسين وتنفيذها.	65	122	1.179	1.87	منخفض
درجة التوظيف الكلية		1.64				

يتضح من الجدول السابق أن درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية جاءت منخفضة (1.64)، وهذا يرجع حسب رأي الباحث إلى قلة معرفة العاملين في الإدارة التربوية المركزية بالمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، وعدم نشر ثقافة الجودة في العمل الإداري، ويفسر الباحث ارتفاع درجة الإجابة عن البندين (يجري في الإدارة المركزية اختيار وتعيين الموارد البشرية اللازمة، يتوفر في الإدارة المركزية نظام توثيق للعمليات الإدارية) بأن النظرة التقليدية للإدارة غالباً ما تقتصر على أنها فقط عملية اختيار الموارد البشرية، وتوثيق للبيانات الإدارية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (محمد، 2020): سورية، في أن عمليات تقييم الأداء للموظفين تتطلب دقة وموضوعية بعيداً عن الضبابية والتخبط الذي تتسم به عمليات تقييم الأداء في أغلب مؤسساتنا التربوية.

2- السؤال الثاني: ما درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية؟

لتحديد درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات الخاصة بمجال درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (6): يوضح ترتيب البنود حسب قيم المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لآراء مجتمع العينة حول درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)

رقم الفقرة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20	التركيز الدائم على الأطراف المستفيدة من العملية التربوية.	4.86	4.38
22	توفير البنية التحتية والفوقية في الإدارة المركزية.	4.39	0.62
23	بناء آليات وقنوات تواصل متعددة وفعالة.	3.83	0.39
16	اعتماد الإدارة المركزية استراتيجيات لإدارة الجودة وضمانها.	3.82	2.44
21	تحديد أهداف الإدارة المركزية بدقة والتخطيط لتحقيقها.	3.67	0.69
19	اعتماد الإجراءات الكفيلة بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.47	0.59
26	ضمان حماية وشفافية بيانات المتعلمين.	3.46	0.62
18	ضمان توفّر الإدارة العليا الرشيدة.	3.46	0.63
25	تحديد مواصفات المنتجات والخدمات التربوية المقدّمة.	3.45	0.62
30	اعتماد خطط التحسين المستمر للعمل في الإدارة المركزية.	3.39	0.58
28	إجراء عمليات التدقيق الداخلي في الإدارة المركزية.	3.19	0.92
27	رصد مستوى رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين بشكل دوري.	3.15	0.82
17	تحديد بيئة عمل الإدارة المركزية وسياقها.	2.60	0.69
29	معالجة حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية.	2.50	0.28
24	اعتماد نظام توثيق آمن.	2.40	0.73
	المتوسط العام	3.05	1.07

يتضح من الجدول السابق أنّ المتوسط الحسابي العام لآراء أفراد العينة درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018) قد بلغ (3.05) وهذا يدل على أن أفراد العينة قد وافقوا وبدرجة متوسطة على معظم مفردات الاستبانة المتعلقة بمتطلبات تطبيق المواصفة في الإدارة التربوية المركزية السورية، وذلك يعود حسب رأي الباحث إلى اعتقاد أفراد العينة بأنّ تبني مواصفات إدارية حديثة سينعكس إيجاباً على تطوّر أدائهم، وبالتالي تحسين بيئة العمل، وتعزيز ارتباطهم بمؤسستهم. وهذا ما يتفق مع دراسة (Yap,2014): رومانيا، التي أشارت إلى رغبة بعض العاملين الإداريين بالقيام بأدوارهم الحقيقية والفاعلة لتحقيق الأهداف التربوية، مما يعكس أهمية وضع استراتيجية إدارية تقوم على توفير الوقت والجهد وفق مبادئ إدارة الجودة لتحقيق الأهداف الموضوعية بفاعلية أكبر.

وكانت أعلى نسبة في فقرة (التركيز الدائم على الأطراف المستفيدة من العملية التربوية) إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.86)، وهذا يدلّ على رغبة العاملين في الإدارة التربوية المركزية في تركيز العمل بشكل يحقق مصلحة الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية، والتي يعدون أنفسهم جزءاً منها، بينما كانت أقلّ نسبة في فقرة (اعتماد نظام توثيق آمن) إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (2.40)، وهذا يرجع حسب رأي الباحث إلى اعتقاد العاملين بوجود نظام توثيق فعال في الإدارة المركزية مما ينسجم مع إجاباتهم في محور درجة التوظيف.

3- الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للإجابة عن هذه الفرضية قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمؤهلهم العلمي، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (7): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)	دكتوراه	13	68.00	4.98
	ماجستير	19	66.00	4.95
	إجازة جامعية	33	55.33	6.86

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وللتحقق من وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجاتهم تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO

21001:2018) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO21001:2018)	بين المجموعات	2171.651	2	1085.826	14.080	14.080	دال
	داخل المجموعات	4781.333	62	77.118			
	الكلي	6952.985	64				

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المؤهل العلمي إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، ولمعرفة الفروق لصالح أي من أفراد العينة وفقاً لمؤهلهم العلمي جرى استخدام اختبارات المقارنات البعدية (LSD)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (9): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الثقة 95%		مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	فرق المتوسط (I-J)	المؤهل العلمي (J)	المؤهل العلمي (I)
الحد الأعلى	الحد الأدنى					
8.32	-4.32	0.529	3.16	2.00	ماجستير	دكتوراه
18.41	6.92	0.000	2.88	12.67*	إجازة جامعية	
15.72	5.61	0.000	2.53	10.67*	إجازة جامعية	ماجستير

* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (9) وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة حملة الدكتوراه وحملة الإجازة الجامعية لصالح حملة الدكتوراه، وظهر فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة حملة الماجستير وحملة الإجازة الجامعية لصالح حملة الماجستير، مما يعني وجود فروق تعزى إلى متغير المؤهل العلمي لصالح فئة المؤهل العلمي الأعلى، أي أن المؤهل العلمي له تأثير كبير وقوي في تقدير أفراد العينة لمتطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، ويعد ذلك منطقياً كون الحاصلين على مؤهل علمي أعلى هم أكثر قدرة على تحديد المتطلبات بدقة، حيث من المتعارف عليه أنه كلما ارتقى المؤهل العلمي، زاد الفهم لل صعوبات التي تعترض العمل، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (شبلق، 2018) التي أكدت على أهمية عامل المؤهل العلمي في اكتساب مهارات التخطيط لدى مدرّاء المدارس.

4- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير المستوى الإداري.

للإجابة عن هذه الفرضية قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً للمستوى الإداري، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير المستوى الإداري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى الإداري	المحور
4.38	70.10	10	مدير	متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)
4.66	65.87	15	رئيس دائرة	
10.88	56.88	40	رئيس شعبة	

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المستوى الإداري، وللتحقق من وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجاتهم تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير المستوى الإداري

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)	بين المجموعات	1863.976	2	931.9881	11.355	0.000	دال
	داخل المجموعات	5089.008	62	82.08078			
	الكلية	6952.985	64				

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المستوى الإداري إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، ولمعرفة الفروق لصالح أي من أفراد العينة وفقاً لمستواهم الإداري جرى استخدام اختبارات المقارنات البعدية (LSD)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (12): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير المستوى الإداري

مستوى الثقة 95%		مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	فرق المتوسط (I-J)	المستوى الإداري (J)	المستوى الإداري (I)
الحد الأعلى	الحد الأدنى					
11.63	-3.16	0.257	3.70	4.23	رئيس دائرة	مدير
19.63	6.82	0.000	3.20	13.23*	رئيس شعبة	
14.47	3.51	0.002	2.74	8.99*	رئيس شعبة	رئيس دائرة

* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المديرين ودرجات رؤساء الشعبة لصالح المديرين، ووجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات رؤساء الدوائر ودرجات رؤساء الشعبة لصالح رؤساء الدوائر، أي ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المستوى الإداري الأعلى، أي أن المستوى الإداري له تأثير في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، وهذا يدل على أنّ النظرة لتطوير العمل وفق أحدث المواصفات الدولية تكون أشمل عندما يكون المنصب الإداري أعلى، حيث يكون هناك قدرة على معالجة الأمور بشكل أعمق وأكثر دقة.

5- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

للإجابة عن هذه الفرضية قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً عدد الدورات التدريبية التي خضعوا لها ، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (13): المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد الدورات التدريبية	المحور
10.46	58.60	50	أقل من دورتين	متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)
4.12	67.57	7	من 2- 4 دورات	
5.72	70.13	8	أكثر من 4 دورات	

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، وللتحقق من وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجاتهم تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية. (ISO21001:2018)	بين المجموعات	1256.395	2	628.1977	6.837	0.002	دال
	داخل المجموعات	5696.589	62	91.88047			
	الكلي	6952.985	64				

يظهر من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (0.002) وهي أصغر من (0.05)، ولمعرفة الفروق لصالح أي من أفراد العينة وفقاً لعدد الدورات التدريبية جرى استخدام اختبارات المقارنات البعدية (LSD)، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (15): نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية (I)	عدد الدورات التدريبية (J)	فرق المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى الثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
أقل من دورتين	من (2- 4) دورات	-8.97*	3.87	0.024	-16.70	-1.24
	أكثر من 4 دورات	-11.53*	3.65	0.002	-18.82	-4.23
من (2- 4) دورات	أكثر من 4 دورات	-2.55	4.96	0.609	-12.47	7.36

* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتبين من الجدول رقم (15) وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الأفراد الذين اتبعوا أقل من دورتين تدريبيتين ومتوسط درجات كل من الأفراد الذين اتبعوا من (2- 4 دورات)، وأكثر من (4) دورات ولصالح عدد الدورات الأكثر، مما يعني

وجود فروق تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية لصالح من اتبعوا دورات تدريبية أكثر، أي أنّ لهذه الدورات التدريبية تأثير على درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، مما يعني حسب رأي الباحث ضرورة إخضاع جميع العاملين في الإدارة التربوية المركزية لدورات تدريبية في مجال إدارة الجودة ومواصفاتها القياسية.

أحد عشر: نتائج البحث: توصل البحث إلى النتائج الآتية:

1- جاءت درجة توظيف المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية منخفضة (1.64) وهذا يرجع حسب رأي الباحث إلى قلّة معرفة العاملين في الإدارة التربوية المركزية بالمواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018)، وعدم نشر ثقافة الجودة في العمل الإداري، ويفسر الباحث ارتفاع درجة الإجابة عن البندين (يجري في الإدارة المركزية اختيار وتعيين الموارد البشرية اللازمة، يتوفر في الإدارة المركزية نظام توثيق للعمليات الإدارية) بأن النظرة التقليدية للإدارة غالباً ما تقتصر على أنها فقط عملية اختيار للموارد البشرية، وتوثيق للبيانات الإدارية.

2- بلغت درجة متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) (3.05)، وهذا يدل على أن أفراد العينة قد وافقوا وبدرجة متوسطة على معظم مفردات الاستبانة المتعلقة بمتطلبات تطبيق المواصفة في الإدارة التربوية المركزية السورية. وكانت أعلى نسبة في فقرة (التركيز الدائم على الأطراف المستفيدة من العملية التربوية) إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.86)، وهذا يدل على رغبة العاملين في الإدارة التربوية المركزية في تركيز العمل بشكل يحقق مصلحة الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية بينما كانت أقل نسبة في فقرة (اعتماد نظام توثيق آمن) إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (2.40).

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المؤهل العلمي إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وكانت الفروق لصالح فئة المؤهل العلمي الأعلى، أي أن المؤهل العلمي له تأثير كبير وقوي في تقدير أفراد العينة لمتطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، ويعدّ ذلك منطقياً كون الحاصلين على مؤهل علمي أعلى هم أكثر قدرة على تحديد المتطلبات بدقة، حيث من المتعارف عليه أنه كلما ارتقى المؤهل العلمي، زاد الفهم للصعوبات التي تعترض العمل، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (شبلان، 2018) التي أكدت على أهمية عامل المؤهل العلمي في اكتساب مهارات التخطيط لدى مدراء المدارس.

4- وجود فروق ظاهرية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير المستوى الإداري، وكانت الفروق لصالح المستوى الإداري الأعلى، أي أن المستوى الإداري له تأثير في درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، وهذا يدل على أنّ النظرة لتطوير العمل وفق أحدث المواصفات الدولية تكون أشمل عندما يكون المنصب الإداري أعلى، حيث يكون هناك قدرة على معالجة الأمور بشكل أعمق وأكثر دقة.

5- وجود فروق ظاهرية بين متوسط درجات أفراد العينة على محور متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، وكانت الفروق لصالح من اتبعوا عدد دورات أكثر، مما يعني وجود فروق تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية لصالح من اتبعوا دورات تدريبية أكثر، أي أنّ لهذه الدورات التدريبية تأثير على درجة تقدير متطلبات تطبيق المواصفة المذكورة، مما يعني حسب رأي الباحث ضرورة إخضاع جميع العاملين في الإدارة التربوية المركزية لدورات تدريبية في مجال إدارة الجودة ومواصفاتها القياسية.

اثنا عشر: مقترحات البحث:

في ضوء أهداف البحث ونتائجه يقترح الباحث المقترحات الآتية:

- 1- قيام الإدارة التربوية المركزية في الجمهورية العربية السورية بالتوجه الرسمي والعملي نحو تبني تطبيق المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في إدارة المؤسسات التعليمية السورية.
- 2- تشخيص المشكلات والعقبات التي يمكن أن تقف في وجه اعتماد المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) في الإدارة التربوية المركزية السورية.
- 3- مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال أنظمة إدارة الجودة.
- 4- العمل على تشكيل فرق مصغرة لدراسة التطورات الحاصلة في مجال نظم الإدارة وتطوير فاعليتها، وتقديم مقترحات بذلك.
- 5- القيام بدورات تدريبية حول أنظمة إدارة الجودة للعاملين في الإدارة التربوية المركزية السورية.

التمويل:

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

Funding:

this research is funded by Damascus university – funder No. (501100020595).

المراجع:

1. الخضيرى، محسن (2003)، تقويم الأداء الإداري: منهج إداري لتطوير الأعمال، ط2، مكتبة مدبولي، القاهرة.
2. صلاح الدين، جميلة، (2012)، درجة ممارسة مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية الحكومية في مديرية قصبة الزرقاء ولواء الرصيفة لدورهم الإداري والفني من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفasher، الخرطوم، السودان، ص 20 .
3. شبلاق، وائل، (2018)، دور تطبيق مواصفات إدارة الجودة في تنمية مهارات التخطيط لدى مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
4. العساف، نواف سفر، (2003) ، الأنماط القيادية والسمات الشخصية لمديري الدارس وعلاقتها برفع الروح المعنوية للمعلمين في محافظة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ص 191 .
5. علي، عيسى، (2006)، الإدارة التربوية ونظرياتها (1)، منشورات جامعة دمشق، كلية التربية، ص 45، ص 64-65.
6. علي، عيسى، (2012)، إدارة مؤسسات التربية ما قبل المدرسة، منشورات جامعة دمشق، كلية التربية، ص 39، ص 43-44.
7. محمد، علي، (2020)، المشكلات الإدارية في إدارة المؤسسات التعليمية السورية - دراسة ميدانية في مديرية التربية في محافظة دمشق، جامعة دمشق، دمشق، ص 30.
8. الغامدي، أكرم محمود، (2020)، مستوى فعالية إدارة الموارد البشرية في وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة الإداريين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد7، العدد 2.
9. ملحم، صالح، (2000)، التحليل الإحصائي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الفكر، الأردن، ص 287.
10. المنظمة الدولية للمعايير (ISO)، (2018)، وثيقة المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018).
11. Bodgers Timothy and Ghosh Dep, (2020), Measuring the Determinants of Quality in UK Higher Education, Journal of Quality Assurance, vol.9, No3.
12. Byars, Liodld, Rue, Lelie (2010), Human Resource management, Irwin, USA.
13. Hatch, Yab, Carole Mac. 2014. Employing the principles of quality management in developing administrative performance in educational institutions, Romania.
14. Rallis, S. F. and High smith, Martha, C. 2017. Educational administration problems in applying quality standards, 68 (4), Delta Kaplan.
15. Wesli, jean, (2022), Evaluation of administrative performance and its role in developing quality standards, Germany.