

تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو
21001، -دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955سكيكدة-.

**Diagnose the realty of educational institutions management
system according to the international standard ISO 21001,
case study -University of 20 August 1955 Skikda.**

<p>حمزة مقيطع جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة -الجزائر hemmekitaa@gmail.com</p>	<p>صبري مقيطع* جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة -الجزائر sab88mek@gmail.com</p>
--	---

تاريخ القبول: 2020/11/27

تاريخ الاستلام: 2019/11/30

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ايزو 21001 في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، من خلال دراسة مدى تطبيق متطلبات هذا النظام. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة حالة واستمارة التقييم الذاتي كمصدر أولي لجمع البيانات وتحليل نقاط القوة والضعف، حيث تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة الذي قدر حجمه بـ 84 فرد، والمقابلة الشخصية كأداة ثانوية. لاختبار فرضيات الدراسة، تم الاستعانة بالطرق الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات وتفسير النتائج. وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن درجة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ايزو 21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة بنسبة 36,56%، مما يستوجب على الجامعة تحسين هذه النسبة أكثر للتوافق أكثر مع المتطلبات المعيارية العالمية .

الكلمات المفتاحية: إدارة المؤسسات التعليمية؛ جودة الخدمات؛ ايزو 21001؛ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

تصنيف (JEL): I23، A22، H52.

Abstract

This study aims to diagnose the fact of the educational institutions management system ISO21001 University of 20 August 1955 Skikda, by studying the application of the requirements of this system.

A descriptive analytical method, case study method and a check-list form were used as a primary source for data collection and analysis of strengths and weaknesses. The comprehensive survey method was based on the study population, which estimated at

* المؤلف المرسل: صبري مقيطع.الإيميل: Sab88mek@gmail.com

84 individuals, and an interview as a secondary tool. To test the hypotheses of the study, appropriate statistical methods were used to analyze data and interpret results.

Through this study, we concluded that the degree of application of the requirements of the educational institutions management system ISO 21001 at the University of August 20, 1955 Skikda is an average of 36,56%, which requires the university to improve this percentage further to comply more with international standard requirements.

Keywords: Educational institutions management; Quality of services; ISO21001; University of August 20, 1955 Skikda.

JEL classification: I23 ,A22 ,H52.

مقدمة:

إن التعليم هو أساس عملية تقدم المجتمع، ورفع مستوى التعليم من خلال تطوير الكفاءات البشرية التي تؤدي إلى تطوره وازدهاره، لهذا تعطي الدول المتقدمة اهتماما بالغا وتحرص على جودته، فعملية التعليم ليست خدمة فقط، وإنما هي غاية يسعى المجتمع إلى تحقيقها اكتسابها بشغف.

حيث أن المؤسسة التعليمية يمكنها أن تجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم، من خلال مشاركتهم فيه بشكل إيجابي ونشط، محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم وقدراتهم الملبية لحاجاتهم ومطالبهم. وهناك من يرى أن الجودة في التعليم هي عبارة عن ترجمة احتياجات ومتطلبات الطلاب إلى خصائص محددة لتقديم خدمة تربوية تتوافق مع متطلبات وتوقعات المجتمع.

لهذا يجب معرفة الاحتياجات والتوقعات التي يأمل الطالب والمجتمع فيها، مثل القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات، وقدرة الطالب على ضبط الذات وتحمل المسؤولية، وإملاكه مهارات التواصل الأساسية الضرورية للخوض والتكيف في سوق العمل، وأن يصبح هذا الطالب عنصرا منتجا داخل المجتمع.

ولتطبيق الجودة في التعليم يوجد مجموعة كبيرة من الأنظمة التي من الممكن أن تؤدي إلى الوصول إلى الأهداف المنشودة في التعليم، وأهم هذه الأنظمة هو المعيار الدولي الايزو 21001، حيث يعتبر ظهور هذه المواصفة الدولية القياسية من التطورات المهمة في تطبيق نظم إدارة الجودة، والاهتمام الكبير من جانب الأطراف المهمة بتطبيق نظم إدارة الجودة بالتعليم والتي ركزت في تطبيقها على المواصفة الدولية ايزو 9001 التي كانت تعتبر ملائمة لفترات سابقة، إلا أن الحاجة إلى مواصفة تهتم فقط بالشأن التعليمي بات أمرا مطلوبا بشدة، لذلك استجابت المنظمة الدولية للتقييس إلى طلب فئة كبيرة من المهتمين بنظم إدارة الجودة وتطبيقاتها في المجال التعليمي، وأصدرت المواصفة الدولية الايزو 21001 في إصدارها الأول من العام 2018 لتكون

المرجع والمعيار الأول المطبق لنظم إدارة الجودة بالمؤسسات التعليمية الحكومية، والتي من الممكن أن تحقق نجاح كبير في جودة في التعليم، لما لها من أهمية بالغة، كما تعتبر أداة قياس مهمة تمكن المؤسسات التعليمية من تقييم نفسها.

وهذا ما سنحاول إبرازه في هذه الدراسة من خلال دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق فان هذه الدراسة تسعى إلى إبراز إمكانية تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 5519 سكيكدة، وعليه ارتأينا إلى طرح الإشكالية التالية:

- ما مدى تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

ومن منطلق هذه الإشكالية يتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما نسبة تطبيق مطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة ؟

- ما نسبة تطبيق مطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

- ما نسبة تطبيق مطلب التخطيط لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

- ما نسبة تطبيق مطلب الدعم لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

- ما نسبة تطبيق مطلب العملية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

- ما نسبة تطبيق مطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

- ما نسبة تطبيق مطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة؟

فرضيات الدراسة

-الفرضية الرئيسية:

-نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

-الفرضيات الفرعية:

- نسبة تطبيق مطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة ضعيفة.

- نسبة تطبيق مطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بالجامعة ضعيفة.

صبري مقيم
حمزة مقيطع
تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو 21001،
-دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.-

- نسبة تطبيق متطلب التخطيط لنظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001** بالجامعة ضعيفة.
- نسبة تطبيق متطلب الدعم لنظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001** بالجامعة ضعيفة.
- نسبة تطبيق متطلب العملية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001** بالجامعة ضعيفة.
- نسبة تطبيق متطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001** بالجامعة ضعيفة.
- نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001** بالجامعة ضعيفة.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- الإلمام بكافة جوانب نظام إدارة المؤسسات التعليمية والذي سوف يحل محل المواصفة السابقة "ISO 9001" خاصة في مجال الجودة في التعليم.
- تقديم مفاهيم حول نظام إدارة المؤسسات التعليمية "**ISO21001**.
- معرفة عما إذا كان لدى الجامعة توجهات وإجراءات تسعى من خلالها إلى تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية **ISO21001**.
- التعرف على واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية "**ISO21001**.
- إبراز أهمية تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية "**ISO21001** في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

-التوصل إلى النتائج التي تساهم في كيفية نشر الوعي بنظام إدارة المؤسسات التعليمية.

أهمية الدراسة:

- تكمّن أهمية الدراسة في حاجة الجامعات لتقديم خدمات تعليمية ذات جودة وبطريقة منصفة وأهمية ترسيخ هذه ثقافة الجودة في المجال التعليمي لدى جميع الموظفين والعاملين ومنتخذي القرار في الجامعة.
- كما تبرز أهمية الدراسة في محاولة إثراء المادة العلمية التي تفيد الباحثين وتبين لهم كيفية ارتباطها بالواقع الفعلي حيث يلاحظ قلة الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع خاصة في جامعتنا.
- ويمكن لنتائج هذه الدراسة أن تفتح آفاقا جديدا لمزيد من الدراسات المستقبلية كونها من المواضيع الجديدة.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، وباستعمال استمارة التقييم و التشخيص الذاتي تم جمع البيانات و المعطيات و تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي، وكذلك

باستخدام وسيلة المقابلة مع المسؤول على خلية ضمان الجودة، كما تم اعتماد أسلوب دراسة حالة والذي يتلاءم مع الدراسات التطبيقية من خلال دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة من وجهة نظر الإدارة.

الدراسات السابقة:

-دراسة بعنوان " واقع تطبيق معايير نظام إدارة الجودة الشاملة البيئية بمعهد الدراسات والبحوث البيئية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات -مصر". هدفت هذه الدراسة الى إبراز أهم المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الإدارة البيئية، أين تم التوصل إلى وجود نوع من الغموض والتعارض في الرؤية المتعلقة بالقضايا البيئية وتطبيق نظام الإدارة البيئية وكانت من بين معوقات تطبيق نظام الإدارة البيئية الايزو 14001 هو أن هذه المواصفة غير مصممة بالأساس للتطبيق في مؤسسات التعليم العالي وتحتاج إلى أن يتم تعديلها في ضوء البنية الأكاديمية (غانم, عصام جمال، سليم، 2016، الصفحات 436,450).

-Anthony camilleri , standardizing management systems for education organizations implication of iso 21001 for European higher education , 2017:

في هذه الدراسة تم التطرق إلى شرح مشروع المواصفة الدولية الايزو 21001 نظام إدارة المؤسسات التعليمية وأهم المبادئ التي تتكون منها وإجراء مقارنة بين الايزو 21001 والايزو 9001 والمعيار ESG، أين تم التوصل إلى أن المتطلبات التي يعتمد عليها الايزو 21001 أشمل من المعايير السابقة كونها موجهة للمؤسسات التعليمية بصفة خاصة وتهتم بجميع الأطراف المعنية. (Camilleri A. F., 2017, pp. 1-8)

-Veronica caseco, Iso 21001 et la qualité dans l'enseignement supérieur mémoire de thèse master qualité et performance dans les organisations, 2017, université de technologie Compiègne Paris:

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية الجودة في التعليم وضرورة إتباع نظام جودة خاص بالمؤسسات التعليمية الايزو 21001 وكذلك تأثير متطلبات الايزو على مؤسسات التعليم العالي في فرنسا أين تم القيام بدراسة تطبيقية على الجامعة للتأكد من ملائمة المعيار ضمن نطاق المؤسسة حيث تم الحصول على نتائج عالية للجودة بفعل تأثير بنود المواصفة على أداء الجامعة والمتعلمين كما تم التأكيد على ضرورة الالتزام ببنود المواصفة في مؤسسات التعليم الأوروبية بغية الحصول خدمات تعليمية تلبي احتياجات ومتطلبات جميع الأطراف المهتمة (Caseco, 2017,) (pp. 1-7).

-Isabelle POULIQUEN "la place des "démarches qualités dans l'enseignement supérieur.2010"

ركزت هذه الدراسة إلى إبراز أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي والتعريف بمنهجية تطبيق نظام إدارة الجودة فيها مع الإشارة إلى عوامل النجاح، وقد أظهرت الدراسة أن تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتدويل التعليم العالي والحاجة لتحقيق رضا أصحاب المصلحة يعدّ من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، كما بينت الدراسة أن عملية التقييم لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف تعدّ أساس تطبيق نظام إدارة الجودة أما عن عوامل النجاح فقد كشفت الدراسة أنّ تحسيس وإعلام وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعدّ من أهم عوامل نجاح الجودة في مؤسسات التعليم العالي (POULIQUEN, 2010, p. 1).

اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تم التوصل من خلال الدراسة الأولى أنه من بين معوقات تطبيق نظام الإدارة البيئية الايزو 14001 هو أن هذه المواصفة غير مصممة بالأساس للتطبيق في مؤسسات التعليم العالي حيث اهتمت بدراسة الجانب البيئي فقط أمام الدراسة الحالية فإنها تعتمد على تقييم واقع المؤسسات التعليمية حسب المواصفة القياسية الايزو 21001 هذه المواصفة خاصة بالمؤسسات التعليمية وبالتالي فإن الدراسة الحالية تكون أشمل وذات نتائج جيدة.

-في الدراسة الثانية تم تناول الجانب النظري من تحديد لأهم المبادئ التي تتكون منها المواصفة الايزو 21001 وقامت بإجراء مقارنة بين الايزو 21001 والاييزو 9001 وفي الدراسة الحالية سيتم القيام بدراسة نظرية وإسقاطها على الواقع من خلال دراسة تطبيقية لهذه المبادئ والبنود على مؤسسة تعليمية وتشخيص واقعها للحصول على النتائج الحقيقية ومقارنتها بالنتائج المتوقعة.

-الدراسة الثالثة عبارة عن دراسة ميدانية حيث تم تقييم الجودة في التعليم العالي ودراسة حالة جامعة فرنسية سنة 2018 أين تم التأكد من ملائمة هذا المعيار الايزو 21001 ضمن نطاق المؤسسة حيث تم الحصول على نتائج عالية للجودة وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في كونها طبقت على جامعة فرنسية سنة 2018 أما الدراسة الحالية فهي تطبق على جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة كما يوجد اختلاف في أداة الدراسة حيث اعتمد في الدراسة السابقة على برنامج تشخيص ذاتي تم تصميمه من قبل الباحثة أما في الدراسة الحالية تم اعتماد استمارة التقييم الذاتي.

- تختلف الدراسة الرابعة عن الدراسة الحالية في كونها اهتمت بكيفية تحقيق الجودة للمتعلمين والتحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي أما الدراسة الحالية فهي تهتم بتقييم واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية حسب المواصفة القياسية الدولية الايزو 21001 التي تهتم بتحقيق الجودة في

المؤسسات التعليمية وتلبي احتياجات جميع الأطراف من المتعلمين والمدرسين والأطراف ذات الصلة.

- كما تختلف كل الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في المجال الزمني و المكانين حيث تتناول دراستنا جامعة سكيكدة في الجزائر خلال سنة 2019.

تقسيمات الدراسة:

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة والإلمام الجيد بالموضوع تم تقسيم البحث إلى محورين:

-المحور الأول: الاطار النظري لنظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001.

-المحور الثاني: دراسة حالة تشخيص تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة سكيكدة.

1. المحور الاول: الاطار النظري لنظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001

إن نظام إدارة المؤسسات التعليمية هو نظام إدارة مستقل، متوافق مع ISO 9001 كونه نظام إدارة الجودة موجه للمؤسسات التعليمية، و يحدد مفهومه و متطلباته فيما يلي:

1.1 مفهوم نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001

إن مفهوم نظام إدارة المؤسسات التعليمية مرتبط بإدارة الجودة موجه للمؤسسات التعليمية، حيث يركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة، فهو يوفر أداة إدارية مشتركة للمنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين (القاسم، 2012، صفحة 6).

أما المواصفة القياسية الدولية الايزو 21001، فهي صالحة للتطبيق في جميع المؤسسات التعليمية، من رياض الأطفال إلى التعليم العالي والدراسات العليا، وكذلك مؤسسات التعليم والتدريب المهني وخدمات التعليم الالكتروني، كما تشمل هذه الوثيقة على إرشادات و متطلبات إضافية كمتطلبات إضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة ومبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية EOMS وكذلك تصنيف الأطراف المهتمة، بالإضافة إلى ذلك جوانب الصحة والسلامة المتعلقة بالمنظمات التعليمية (لاشين، 2018، صفحة 5).

2.1 متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001

يقوم نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001 على متطلبات عديدة من بينها، متطلب النطاق والمراجع المعيارية، بحيث تتضمن الحفاظ على الترقيم الثابت مع غيرها، وكذلك المصطلحات والتعاريف (Prud & Maris-Claude, 2018, p. 22)، دون أن ننسى أيضا متطلب سياق المنظمة، والذي يضم فهم المنظمة وسياقها، كون هذه الأخيرة مسؤولة عن توجيهها الاستراتيجي وقدرتها على تحقيق نتائج لنظام إدارة المؤسسات التعليمية التابعة لها. كما يضم

تحديد نطاق نظام إدارة المؤسسات التعليمية كون عند تحديد هذا النطاق تنظر المنظمة في القضايا الخارجية والداخلية (خليفة، 2018، صفحة بدون صفحة).

أما بالنسبة لمتطلب للقيادة فهي تتكون من القيادة والالتزام، حيث يجب على الإدارة العليا أن تثبت القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال المسائلة عن فعالية نظام إدارة المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى ذلك، يتم وضع سياسة المنظمة والتواصل معها وتحديد أدوارها ومسئولياتها وسلطاتها من أجل التأكد من أن المسؤوليات والسلطات المتعلقة بالأدوار ذات الصلة، حيث يتم تحديدها وإبلاغها داخل المؤسسة التعليمية (Anttila & Jussila, 2016, p. 55).

دون أن ننسى أيضا متطلب التخطيط، بحيث يجب على المنظمة أن تخطط إجراءات لمعالجة المخاطر والفرص وكيفية دمج وتنفيذ الإجراءات في عمليات نظام إدارة المؤسسات التعليمية وتحديد الأهداف والتخطيط لتحقيقها (ISO, 2018).

أما متطلب الدعم، فهو يتكون من الموارد الذي يجب على المنظمة تحديدها وتوفيرها من أجل إنشاء نظام للاتصالات والرصد والتحقق المستمر، بحيث يجب على المنظمة تحديد الكفاءة اللازمة للشخص القائم، كونه يعمل تحت سيطرة المنظمة، فهو مؤثر على أداء تنظيمها التعليمي (بركات، 2018، الصفحات 23 - 29)، كما أن متطلب العملية يتكون من التخطيط والرقابة التشغيلية، تصميم وتطوير المنتجات والخدمات (Prud & Maris-Claude, 2018, p. 25)، التنفيذ وتقديم الخدمة، مراقبة العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من الخارج، حماية وشفافية بيانات المتعلمين وكذلكمتلكات الأطراف المهتمة (Naden, 2017, p. sans page)، أما بالنسبة لمتطلب تقييم الأداء فهو يقوم على الرصد والقياس والتحليل والتقييم، التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة (Prud & Maris-Claude, 2018, p. 26).

وفي الأخير نجد متطلب التحسين المستمر، بحيث يقوم هذا الأخير على أن المنظمة تقوم بتحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية المتعلم، وتعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين، وعدم المطابقة والإجراءات التصحيحية، وكذلك القيام بالتحسين المستمر، بحيث تعمل المنظمة باستمرار على تحسين ملائمة وكفاءة وفعالية نظام إدارة المؤسسات التعليمية (بركات، 2018، الصفحات 42 - 43).

3.1 مبادئ نظام إدارة المؤسسات التعليمية

يقوم نظام إدارة المؤسسات التعليمية على مبادئ أساسية من بينها التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، القيادة البصيرة، إشراك الناس في خلق وكتابة وتنفيذ مهمة المنظمة

ورؤيتها وأهدافها، نهج العملية فهي تتحقق من خلال نتائج متسقة يمكن التنبؤ بها بمزيد من الفعالية والكفاءة، فالمنظمات الناجحة تواصل التركيز المستمر على التحسين القابل للقياس والقابل للتقييم ويجب أن يأخذ تقييم التحسين في الحسبان غايات المنظمة وأهدافها، وقرارات قائمة على الأدلة (Camilleri A. F., 2017, p. 5).

إن المنظمة لها مسؤوليتها الخاصة عن أثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال الشفافية والسلوك الأخلاقي الذي يساهم في التنمية المستدامة بما في ذلك توفير التعليم الجيد للجميع والصحة ومراعاة أصحاب المصلحة وتتماشى مع القانون الساري (LACHAPELLE, ALIU, & EMINI, 2018)، فهي قادرة على خلق بيئة مهنية أخلاقية يتم فيها التعامل مع جميع الأطراف المهمة على نحو منصف وتجنب تضارب المصالح وتنفيذ الأنشطة لصالح المجتمع (أوهلال، 2019، صفحة بدون صفحة).

2-المحور الثاني: دراسة حالة تشخيص تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة سكيكدة

نحاول في هذا المحور تشخيص مدى تطابق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفات العالمية ISO21001 بجامعة سكيكدة كدراسة حالة.

1.2 لمحة عن جامعة 20 أوت سكيكدة

تقع جامعة سكيكدة ببلدية الحقائق وتبعد بحوالي 04 كيلومتر جنوب غرب ولاية سكيكدة، في سفح الجبل بين الطريق رقم 43 وجبل ميسون، فهي تتربع على مساحة قدرها 246 هكتار وتضم 06كليات، هذا الموقع يجمع هياكل المدرسة السابقة للفلاحة وهياكل المدرسة الوطنية العليا للتعليم التقني، كما يجمع الهياكل التابعة للمركز الجامعي والهياكل البيداغوجية المنجزة في إطار مخطط دعم الإنعاش الاقتصادي.

2.2 منهجية الدراسة

2.2.1 أساليب المعالجة الإحصائية

من خلال برنامج الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الاجتماعية (spss) تمت المعالجة الإحصائية بتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-المدى

-مقاييس الإحصاء الوصفي والتي تمثلت في التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك من أجل دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحليلها.

- معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة .

- نسبة التطبيق وتحسب بقسمة القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي على أكبر قيمة ترجيح.

2.2.2 تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة المختار في جامعة سكيكدة بالضبط الإدارة العليا (مدير الجامعة، نواب مدير الجامعة، عمداء الكليات ونواب العمداء، الأمناء العامون للكليات، رؤساء جميع الأقسام ونواب رؤساء الأقسام) والبالغ عددهم 84، تم اختيار أسلوب الحصر الشامل، وبذلك يكون حجم عينة الدراسة 84، وزعت عليهم الاستبانة واسترجع منها 61 قابلة للتحليل أي بنسبة استجابة تقدر ب72%.

الجدول رقم: (01) التقييم وفق مقياس ليكرت للتبني أو الأهمية

المجال	1	2	3
المتوسط الحسابي	1,66 - 1	2,34 - 1,67	3 - 2,35
النسبة المئوية] %33,33 - %00,00] %66,66 - %33,33	[%66,66 - %100
التعليق	ضعيفة	متوسطة	عالية

المصدر: من إعداد الباحث

-ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم: (2) معاملات الثبات (ألفا كرونباخ)

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
السياق التنظيمي	1-05	0,833
القيادة	10-06	0,807
التخطيط	11- 15	0,815
الدعم	20-16	0,802
العملية	25-21	0,811
تقييم الأداء	30-26	0,797
التحسين المستمر	35-31	0,885
الإجمالي	35-1	0,955

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير هذا الجدول بالاعتماد إلى النتائج المحصل عليها أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تجاوزت 60%، وهي تتراوح بين 0,797 و 0,885 وهي قيمة مرتفعة، في حين أن القيمة

الإجمالية لمعامل ألفا كرونباخ هي 0,955 وهي قيمة مرتفعة كذلك وكلما اقتربت من الواحد دل ذلك على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات التي تضمنتها الاستبانة.

3.2 التعليق عن نتائج الدراسة:

-السياق التنظيمي:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالسياق التنظيمي في الجدول التالي:

الجدول رقم: (3) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر السياق التنظيمي

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,0984	0,56877	4	مطبق جزئياً
02	2,2131	0,63547	2	مطبق جزئياً
03	2,1148	0,97788	3	مطبق جزئياً
04	2,2295	0,58860	1	مطبق جزئياً
05	2,0328	0,70633	5	مطبق جزئياً
المجموع	2,1377	0,51451		مطبق جزئياً

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر 2,1377 وانحراف معياري 0,51451، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعاً ما لمتطلب السياق التنظيمي.

- القيادة:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالقيادة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (4) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر القيادة

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,0984	0,65077	3	مطبق جزئياً
02	2,0820	0,66571	4	مطبق جزئياً
03	2,0164	0,64529	5	مطبق جزئياً
04	2,2787	0,73328	1	مطبق جزئياً
05	2,1803	0,59184	2	مطبق جزئياً
المجموع	2,1311	0,49516		مطبق جزئياً

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **2,1311** وانحراف معياري **0,49516**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب القيادة.

- محور التخطيط:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالتخطيط في الجدول التالي:

الجدول رقم: (5) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر التخطيط

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,0000	0,73030	4	تطبيق جزئي
02	2,0328	0,60463	3	تطبيق جزئي
03	2,1639	0,73440	1	تطبيق

جزئي				
تطبيق جزئي	2	0,69463	2,1311	04
تطبيق جزئي	5	0,77389	1,9672	05
تطبيق جزئي		0,53832	2,0590	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **2,0590** وانحراف معياري **0,53832**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب التخطيط.

- الدعم:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالدعم في الجدول التالي:

الجدول رقم: (6) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر الدعم

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,0328	0,70633	3	مطبق جزئيا
02	2,0820	0,66571	2	مطبق جزئيا
03	2,1967	0,62769	1	مطبق جزئيا
04	2,0000	0,73030	4	مطبق جزئيا
05	1,8525	0,65412	5	مطبق جزئيا
المجموع	2,0328	0,50620		مطبق جزئيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **2,0328** وانحراف معياري **0,50620**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب الدعم.

-العملية:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالعملية في الجدول التالي:

الجدول رقم: (7) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر العملية

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,0820	0,52584	5	مطبق جزئيا
02	2,1475	0,60100	4	مطبق جزئيا
03	2,2623	0,60282	2	مطبق جزئيا
04	2,2295	0,69266	3	مطبق جزئيا
05	2,2951	0,69148	1	مطبق جزئيا
المجموع	2,2033	0,47257		مطبق جزئيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **2,2033** وانحراف معياري **0,47257**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب العملية.

- **تقييم الأداء:**

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بتقييم الأداء في الجدول التالي:

الجدول رقم: (8) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر تقييم الأداء

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	1,9836	0,74144	4	مطبق جزئيا
02	1,9016	0,74621	5	مطبق جزئيا
03	2,1803	0,61936	3	مطبق

جزئيا				
مطبق	1	0,64146	2,2951	04
جزئيا				
مطبق	2	0,63590	2,2787	05
جزئيا				
مطبق		0,50469	2,1279	المجموع
جزئيا				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **2,1279** وانحراف معياري **0,50469**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب تقييم الأداء.

- التحسين المستمر:

يمكن تلخيص العبارات المتعلقة بالتحسين المستمر في الجدول التالي:

الجدول رقم: (9) نتائج إجابات مجتمع الدراسة على عنصر التحسين المستمر.

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
01	2,1148	0,68553	1	مطبق جزئيا
02	1,9508	0,64359	3	مطبق جزئيا
03	2,0492	0,64359	2	مطبق جزئيا
04	1,9180	0,73700	4	مطبق جزئيا
05	1,9016	0,76822	5	مطبق جزئيا
المجموع	1,9869	0,57720		مطبق جزئيا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

صبري مقيم
حمزة مقيطع
تشخيص و اقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو 21001،
-دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.-

بشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي يقدر **1,9869** وانحراف معياري **0,57720**، وهذا ما يبين أن هناك تطبيق جزئي من طرف أفراد عينة الدراسة، هذا ما يوضح مدى قدرة أفراد العينة على التطبيق نوعا ما لمتطلب التحسين المستمر .

4.2 اختبار فرضيات الدراسة:

-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نسبة تطبيق متطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (10) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة سكيكدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
السياق التنظيمي	2,1377	0,51451	37,92%	13,090	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,1377 والانحراف المعياري 0,51451 ، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب السياق التنظيمي متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 37,92%، حيث كانت قيمة T المحسوبة 13,090 وهي أكبر من T الجدولية التي تساوي 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل من مستوى الدلالة الجدولية المقدر بـ :0,05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب السياق التنظيمي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نسبة تطبيق متطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (11) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
القيادة	2,1311	0,49516	37,70%	13,705	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,1311 والانحراف المعياري 0,49516، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب القيادة متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 37,70%، حيث كانت قيمة T المحسوبة تساوي 13,705 وهي أكبر من T الجدولية المقدرة بـ 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل مستوى الدلالة الجدولية المقدرة بـ 0,05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب القيادة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نسبة تطبيق متطلب التخطيط لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (12) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب التخطيط لنظام إدارة

المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
التخطيط	2,0590	0,53832	35,3%	13,652	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب التخطيط لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,0590 والانحراف المعياري 0,53832 كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب التخطيط متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 35,3%، حيث كانت قيمة T المحسوبة 13,652 وهي أكبر من T الجدولية المقدرة بـ 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل من مستوى الدلالة الجدولية المقدرة بـ 0,05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب التخطيط لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نسبة تطبيق متطلب الدعم لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

**الجدول رقم: (13) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب الدعم لنظام إدارة
المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة**

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
الدعم	2,0328	0,50620	%34,42	14,923	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب الدعم لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,0328 والانحراف المعياري 0,50620 ، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب الدعم متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي %34,42، حيث كانت قيمة T المحسوبة 14,923 وهي أكبر من T الجدولية المقدر بـ: 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل مستوى الدلالة الجدولية المقدر بـ: 0,05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب الدعم لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة :

نسبة تطبيق متطلب العملية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

**الجدول رقم: (14) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب العملية لنظام إدارة
المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة**

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
العملية	2,2033	0,47257	40,11%	13,168	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب العملية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,2033 والانحراف المعياري 0,47257 ، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب العملية متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي %40,11، حيث كانت قيمة T المحسوبة 13,168 وهي أكبر من T الجدولية المقدر بـ: 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل مستوى الدلالة

الجدولية المقدره ب: 0,05، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب العملية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

-اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

نسبة تطبيق متطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (15) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
تقييم الأداء	2,1279	0,50469	%37,59	13,497	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,1279 والانحراف المعياري 0,50469 ، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب تقييم الأداء متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 37,59 %، حيث كانت قيمة T المحسوبة 13,497 وهي أكبر من T الجدولية المقدره ب 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل مستوى الدلالة الجدولية المقدره ب: 0,05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب تقييم الأداء لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

-اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (16) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
التحسين المستمر	1,9869	0,57720	%32,89	13,709	0,000

صبري مقيم
حمزة مقيطع
تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو 21001،
-دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.-

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.
يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 1,9869 والانحراف المعياري 0,57720، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلب التحسين المستمر ضعيفة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 32,89%، حيث كانت قيمة T المحسوبة 13,709 وهي أكبر من T الجدولية المقدرة بـ 1,96 عند مستوى معنوية 0,000 وهي اقل من 0,05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلب التحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.
اختبار الفرضية الرئيسية:

نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.

الجدول رقم: (17) اختبار T ومستوى المعنوية لقياس تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة التطبيق	قيمة T	مستوى المعنوية
المتطلبات	2,0970	0,42244	36,56%	16,696	0,000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول مستوى تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي يساوي 2,0970 والانحراف المعياري 0,42244، كما يبين الجدول أن نسبة التطبيق لمتطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية متوسطة بحسب أفراد مجتمع الدراسة تساوي 36,56% حيث كانت قيمة T المحسوبة 16,696 وهي أكبر من T الجدولية المقدرة بـ 1,96 بمستوى معنوية 0,000 وهي اقل من مستوى الدلالة الجدولية المقدرة بـ 0,05، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO21001 بجماعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.

3. الخاتمة:

إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية للتعليم، فهو يتعلق بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر

جودة النتائج المراد تحقيقها، وقد ظهر اهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق الجودة في التعليم لإخراجه من أزمته التي يوجهها، نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة، وتحقيق الجودة حسب المعايير الدولية لا يتحقق إلا من خلال تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001 ، وعليه تم القيام بدراسة ميدانية كمحاولة لإسقاط هذه المفاهيم على أرض الواقع حيث كانت جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة مكانا للدراسة التطبيقية من أجل تشخيص واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية حسب المعيار الدولي إيزو 21001 ، ويمكن تلخيص أهم ما توصلنا إليه من نتائج فيما يلي:

1.3 النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة أن درجة التطبيق لكل من متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفة الايزو 21001 منفردة والمتمثلة في : السياق التنظيمي، القيادة، التخطيط، الدعم، العملية،تقييم الأداء بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.
- عدم إدراك بعض الإطارات و الموظفين في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة لمصطلحات نظام إدارة المؤسسات التعليمية وهذا لعدم اطلاع البعض منهم على متطلبات هذا النظام.
- درجة تطبيق مطلب التحسين المستمر بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ضعيفة.
- درجة تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفة الايزو 21001 بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسطة.
- هناك اهتمام من طرف جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بموضوع الاتصال الداخلي إلا أن الجامعة محل الدراسة لم تصل إلى المستوى المطلوب في هذا المجال.
- تقوم جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بتحديد أصحاب المصلحة المعنيين وتراقب المعلومات الخاصة بهم، غير أن ذلك يتم بشكل غير كافي.
- تولي إدارة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة أهمية لمشاركة المتعلمين في إجراء التقييمات الداخلية وتكون مصحوبة بتحليل للتأكد من تحقيق النتائج المتوقعة في مجال ضمان الجودة.
- جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة لا تتوفر على أي دليل إرشادي حول معايير نظم الجودة مثل: ISO9001،ISO21001.
- تعتمد جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة في عملية تقييم النتائج على المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي على معيار SWOT وشبكات التقييم.
- لا تعتمد جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة على المعايير العالمية والدولية في عملية تقييم النتائج.
- تهتم جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بتحديد الاحتياجات التي يجب مراعاتها في نطاق التحسين المستمر غير أنه لا يتم استغلال الفرص المتاحة بالقدر الكافي.

2.3 الاقتراحات

- في ظل النتائج السابقة تم طرح الاقتراحات التالية:
- زيادة الاهتمام والتوسع في تطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001 لما له من أهمية كبيرة في جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.
 - على العاملين بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الاهتمام أكثر بمتطلب التحسين المستمر الذي يؤدي إلى تحقيق التطور والتقدم للجامعة.
 - يجب إظهار ثقافة القيادة لدعم نظام إدارة المؤسسات التعليمية نحو تحقيق أهدافه.
 - توفير تكوينات لإطارات الجامعة محل الدراسة ومسؤولي الجودة في مجال نظام إدارة المؤسسات التعليمية الايزو 21001.
 - توفير تكوينات لمسؤولي الجودة في الجامعة والكليات حول كيفية التقييم الذاتي لنشاطات الجامعة والخدمات التعليمية طبقا للمواصفة الدولية القياسية الايزو 21001 .
 - نشر وتوسيع ثقافة الجودة في التعليم، لتشمل كل موظفي وعمال الجامعة.
 - ضرورة إشراك الطلاب والمجتمع وأصحاب المصلحة في العملية التعليمية وعملية تقييم نتائج الجامعة.
 - ضرورة قيام جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بمراجعة نظام إدارتها على فترات زمنية حسب التطورات العلمية والتقنية والاعتماد على المعايير العالمية والدولية في التقييم.
 - ضرورة المتابعة المستمرة للمعايير العالمية في مجال تحقيق الجودة في التعليم والاستفادة منها.
 - على جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة القيام بعمليات أكثر في مجال التحسين المستمر واستغلال الفرص ومواصلة دعم تنفيذ باقي متطلبات معيار الايزو 21001 حتى تتمكن من الحصول على شهادة الايزو 21001 .

المراجع:

1. إدريس أوهلال. (03 03, 2019). أخيرا مواصفة دولية خاصة بجودة إدارة المؤسسات التعليمية، الايزو 2100. تاريخ الاسترداد 01 04, 2019، من <https://www.facebook.com/driss.ohlale/posts/1145329858982143>
2. أمجد القاسم. (14 يوليو، 2012). الجودة الشاملة في التعليم .. تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها. تاريخ الاسترداد 22 04, 2019، من <http://al3loom.com/?author=1> : <http://al3loom.com>

3. أمجد خليفة. (12 11, 2018). ش رح متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية 21001 ISO. تاريخ الاسترداد 29 4, 2019، من <https://www.youtube.com>
4. غانم, عصام جمال، سليم. (2016). واقع تطبيق معايير نظم إدارة الجودة الشاملة البيئية بمعهد الدراسات والبحوث البيئية من وجهة نظر. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. مصر.
5. محمد بن صالح بركات. (2018). ترجمة متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية الأيزو 21001. تاريخ الاسترداد 4 4, 2019، من <http://fr.slideshare.net/baraketmd/iso-21001>
6. لاشين م. (2018). معيار جديد لأنظمة الإدارة للمنظمات التعليمية –أيزو 21001. Consulté le 03 21, 2019, sur <https://www.linkedin.com/pulse/>
7. Anttila, J., & Jussila, i. (2016). Quality management in educational of organizations. Journal of quality management in education, 50–62.
8. Camilleri, A. F. (2017, 11 23). Standardising management systems for educational organisations: implications for European higher education. Consulté le 4 12, 2019, sur <https://eua.eu/EQAF> Pape: <https://eua.eu/resources/publications/485:standardising-management-systems-for-educational-organisat>
9. Caseco, V. (2017). Iso 21001 et la qualité dans l’enseignement supérieur. mémoire de thèse master qualité et performance dans les organisations. université de technologie Compiègne, Paris.
10. LACHAPELLE, E., ALIU, A., & EMINI, E. (2018, 08 22). ISO 21001:2018 – Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use. Consulté le 04 23, 2019, sur <https://pecb.com/en:https://pecb.com/whitepaper/iso-210012018--educational-organisations--management-Systems-for-educ>.
11. Naden, C. (2017, 03 27). LA SOIF D’APPRENDRE : UNE NOUVELLE NORME RELATIVE AUX SYSTÈMES DE MANAGEMENT DESTINÉS AUX ORGANISMES D’ENSEIGNEMENT. Consulté le 03 20, 2019, sur Organisation internationale de normalisation: <https://www.iso.org/fr/news/Ref2174.htm>.

12. POULIQUEN, I. (2010). La Place Des Demarches Qualities Dans L'enseignement Supérieur. Actes Du Colloque Internationale Sur Les Enjeux De L'assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur (p. Algerie). Université De Skikda.
13. Prud, s. h., & Marie-Claude, D. (2018). ISO21001, systèmes de gestion des organismes d'éducation. Actes Du Colloque Qualité G3. canada: Université de Montréal.