أثر معايير الجودة والاعتماد للتعليم قبل الجامعي على مواجهة الأزمات

(بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الخنازير)

أ.م.د/ إيمان وديع عبد الحليم

دكتوراه إدارة الأعمال – جامعة عين شمس

أستاذ مساعد بأكاديمية الشروق

مقدمـــة :

تشهد الساحة العالمية تغيرات جذرية سوف تترك آثارها الاقتصادية على العالم أجمع بصفة عامة، فقد أصبح النظام العالمى يتميز بحركته السريعة التى تتتابع فيها التغيرات والأحداث والأزمات بمعدلات فائقة السرعة، حيث أصبحت الحكومات تحتاج إلى مؤسسات وهيئات تنفيذية تعمل على اتخاذ الترتيبات والتدابير اللازمة لمواجهة تلك الأزمات وذلك لتدعيم قدراتها التنافسية وضمان استمرارها فى بيئة الأعمال.

ومن هذا المنطلق بدأت الحكومة المصرية بإعلان توجهاتها السياسية بالاهتمام بجودة التعليم فهو الأساس لحدوث النهضة المطلوبة، ومن ثم تم إصدار القرار الجمهورى رقم (82) لسنة 2006 بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، والتى أعلنت بدورها بعض المعايير الأساسية للتعليم (الجامعى - قبل الجامعي) وسوف (تهتم الباحثة بمرحلة التعليم قبل الجامعى لما له من دور أساسى فى إفراز كوادر بشرية وعلمية مؤهلة ومؤسسة من البداية ومنذ نعومة أظافرها) وتعتبر أزمة أنفلونزا الخنازير التى واجهت المدارس المصرية بمثابة أول أزمة واختبار حقيقى لما اتخذته تلك الهيئة القومية من قرارات وإجراءات، حيث أعلنت وزارة الصحة على موقعها بشبكة المعلومات العالمية بأن الوضع الوبائى فى مصر بلغ حتى يوم 16 يوليو 2010 " 16373 " حالة حيث بلغ عدد حالات الإصابة بالمدارس حوالى (5675) حالة مؤكدة ، (هذا مع التنويه بأن أغلب الأسر المصرية اهتمت بعدم

ذهاب أولادهم إلى المدرسة أثناء الأزمة)، وقد جاء ذلك فى الوقت الذى أقرت فيه منظمة الصحة العالمية فى إبريل 2010 بأوجه القصور فى تعاملها مع وباء أنفلونزا " إتش 1 / إن 1 " المعروف باسم أنفلونزا الخنازير، بما فى ذلك المبالغة فى تقدير خطره على العالم ، وقال منتقدون إن منظمة الصحة العالمية أثارت الذعر من فيروس أنفلونزا الخنازير الجديدة التى ظهرت فى المكسيك والولايات المتحدة منذ يونيو 2009 والذى أودى بحياة (17770) شخصاً فى (213) دولة، وكان معظم الضحايا من الشباب بمتوسط أعمار 37 عاماً مقابل 75 عاماً للأنفلونزا الموسمية، هذا مع استمرار إعلان حالة الوباء رسمياً من جانب منظمة الصحة العالمية.

مشكلة البحث:-

إن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد فى مصر،(قد نشرت على موقعها الإلكترونى، وفى الجرائد الرسمية فى أغسطس 2010 إنه قد تم اعتماد 376 مدرسة، ورفض 475، وإرجاء 239 من بين 1090 مدرسة على مستوى الجمهورية ككل تقدمت للحصول على الاعتماد)، وفى سياق ذلك فقد تقدمت الهيئة بوضع آليات يجب تحقيقها لكى تحصل المؤسسة التعليمية على الاعتماد، والذى يعتبر بمثابة اعتراف رسمى من الهيئة بأن المدرسة قامت بتطبيق المعايير المعلنة من قبل الهيئة مستندين على طرق التقويم العلمية ، والمستمدة من الطرق العلمية (المرجعية) والتى وضعت لضمان تطبيق معايير عالمية تحقق جودة التعليمية المنشودة، حيث يتم ذلك من خلال محورين أساسيين وضعتهما الهيئة هما"القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية"، وعليه فإنه يمكن تحديد مشكلة البحث فى النقاط التالية:-

- عدم الوعى الكافى من جانب من جانب المسئولين بالمدارس وكذلك متلقى الخدمة من التلاميذ نظراً (لأنه حدث غير مسبوق محلياً) مما أدى إلى وجود وفيات وإصابات للتلاميذ مع إغلاق لعدد كبير من المدارس على مستوى الجمهورية مما أدى بدوره إلى توقف سير العملية التعليمية وتأجيل عودة العمل فى تلك المدارس المتوقفة أكثر من مرة.
- وجود قصور فى الإمكانات المادية والبشرية بالمؤسسات الصحية حيث قد يتعرض الفرد (تلميذ- معلم) للإصابة وعند تلقى العلاج ترفض بعض المؤسسات الصحية علاجه نظراً لعدم تخصصهم فى معالجة تلك الحالات

أو عدم وجود معامل لإجراء التحاليل والفحوصات اللازمة للتأكد من وجود المرض مما يعنى تأخر علاج المريض وتدهور حالته الصحية حيث قد يؤدى ذلك إلى وفاته مما يعنى بالتبعية عدم قدرة مديرى تلك المؤسسات الصحية فى إدارة تلك الأزمة الطارئة التى تعرضوا إليها .

- عدم توفير الأدوات الأساسية من جانب الدولة لمواجهة تلك الأزمة، هذا إلى جانب عدم توافر خطاب إعلامى فى وسائل الإعلام المسموعة والمقروءة والمرئية للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير.
- تحديد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مهلة خمس سنوات ، مر منها سنتان حتى أغسطس 2010 ، وعلى جميع المدارس والجامعات أن تتقدم للاعتماد، ومن يفشل فى الحصول عليه فسوف تغلق مؤسسته التعليمية ، وتتغير مجلس إدارتها، كما أنها ستحرم من الاعتمادات المالية (إن وجدت) .

وبعد تعرف ودراسة الباحثة على أهداف ومعايير الهيئة الموجهة لاعتماد المدارس أثارت الباحثة عدة تساؤلات وهى :-

- هل تلك المحاور والمعايير التى وضعتها الهيئة تضمن إدارة الأزمات التى قد تتعرض لها تلك المرحلة التعليمية الهامة (قبل الجامعية) بشكل جيد وبما يتناسب مع ظروف المجتمع المصرى؟.

- هل تلك المحاور والمعايير قد أفادت المدارس التى تم اعتمادها على تخطى أولى الأزمات الحقيقية التى واجهتها وهى أزمة " أنفلونزا الخنازير" التى أصابت المجتمع مع تزامن الفصل الدراسى الأول من عام 2009 / 2010، مقارنة بالمدارس التى لم يتم اعتمادها بعد، والتى لم تطبق بعد مفاهيم الجودة المعلنة من الهيئة؟، أم أن آثار الأزمة كانت متساوية فى كل المدارس دون تفريق بين من تم اعتمادها ومن لم يتم اعتمادها على حد سواء.

- وهل وضعت الهيئة شروط أولية يجب توافرها فى قيادات تلك المؤسسات التعليمية تضمن قدرتهم على مواجهة أى أزمات طارئة قد تحدث أثناء سير العملية التعليمية، قبل تحديدها لمتطلبات عملية الاعتماد؟.

أهمية البحث:-

تنقسم أهمية البحث إلى :-

أولا :- الأهمية العلمية :-

1- تدعيم فكر المسئولين بالدولة وخاصة فى مجال التعليم بتطبيق المنهجية العلمية لتطبيق مفهوم الإدارة بالأزمات لما له من دور فعال فى مواجهة تداعيات الأزمة ومخاطرها (قبل – أثناء- بعد) حدوثها.

2- استخدام الأساليب العلمية والتكنولوجية الحديثة للتنبؤ والاكتشاف المبكر للأزمات قبل حدوثها فى مؤسسات الدولة وبخاصة فى مجال البحث الحالى ألا وهو المؤسسات التعليمية باعتباره من أهم تلك المؤسسات الأولى بالاهتمام .

ثانياً:- الأهمية العملية:-

ضرورة الكشف مبكراً عن جدوى السياسات والإجراءات الموضوعة ومدى قدرتها على التواكب والتفاعل مع أزمات ومشاكل ومتطلبات المجتمع المصرى لتحقيق أهدافه ورؤيته المستقبلية، حيث أنه من الضرورى أن يتم دراسة كلاً مما يلى:-

1- مدى جدوى كافة الإجراءات والسياسات الموضوعة بشكل إيجابى يخدم الهدف الذى من أجله تم وضع أو صياغة مثل تلك المعايير مع ضرورة التأكيد على صياغة الإجراءات بشكل واقعى ليتوافق مع طبيعة المشكلات والأزمات التى يتعرض لها المجتمع المصرى باستمرار.

2- دراسة قدرة الأفراد على التأقلم وفهم تلك السياسات وتنفيذها بسهولة ويسر دون الاهتمام فقط بنقل وترجمة المعايير العالمية والعمل على تطبيقها دون تزييف للواقع .

3- تقييم مدى توافر الإمكانات المادية والبشرية بشكل فعال لاحتواء الأزمات التى قد تتعرض لها المؤسسات التعليمية والإدارات المحلية التابعة لها فى مصر.

أهداف البحث:-

يهدف هذا البحث إلى :-

1- دراسة مدى تأثير وجدوى معايير الاعتماد الموضوعة من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد فى مرحلة التعليم قبل الجامعى فيما يخص"إدارة الأزمات" وذلك بالتطبيق على " أزمة أنفلونزا الخنازير" والتى أصابت المجتمع والمدارس المصرية فى الفصل الدراسى الأول عام 2009 / 2010 .

2- دراسة مدى تأثير المعايير الموضوعة على حماية التلاميذ فى المدارس التى تم اعتمادها عن المدارس الأخرى التى لم يتم اعتمادها بعد .

3- دراسة مدى تأثير المنطقة الجغرافية، ونوع المدرسة، وحصولها على الاعتماد على مواجهة الأزمات وخاصة أزمة أنفلونزا الخنازير التى اجتاحت مصر.

4- تحديد أهم الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية التى يمكن الاستعانة بها مستقبلياً فى إدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية فى مصر .

الخلفية التاريخية:-

لقد ساهم عدد من العلماء فى تطوير مفهوم إدارة الجودة ، وسوف تعرض الباحثة ذلك التطور على النحو التالى وكما عرضه (عبد المحسن،2001) بداية من:- **"Feiqenbaum"** وهو أول من نادى بمفهوم المراقبة الشاملة لمنظمات الأعمال موضحاً أن مسئولية تخطيط وتطوير الجودة تقع بالدرجة الأولى على عاتق إدارة الإنتاج أما الأنشطة الأخرى كمراقبة الجودة فمسئولياتها ثانوية ، ثم جاء العالم **"Kodruishikawa"** أحد أساتذة الهندسة بجامعة طوكيو والذى تقدم بمساندة النقابة اليابانية للعلماء والمهندسين باقتراح محتواه أن تؤلف مجموعات صغيرة من العاملين تقوم بتحديد المشكلات المتعلقة بأعمالهم بهدف تحسين مستوى الأداء وتطويره مع مراعاة الجانب الإنسانى فى العمل وبالتالى إظهار عدد لا نهائى من التحسينات داخل المنظمة .

أما **"Shewhart"** فهو أول من قام بنشر بحث بعنوان التطبيقات الإحصائية كمساعد فى الحفاظ على الجودة للمنتجات المصنعة حيث قدم هذا البحث لأول مرة مفهوم خرائط مراقبة الجودة والتى أصبحت من الوسائل الأساسية التى تستخدم فى الرقابة على الجودة فى جميع المنشآت الصناعية .

ثم **"Dodge"** فهو صاحب الفكرة الأساسية فى استخدام معاينة الفحص بالصفات كما عَرف مفهوم مخاطرة المنتج ومخاطرة المستهلك .

وعن **"Philip Crosby"** فهو مؤسس أول كلية للجودة والذى ركز مجهوداته على أساليب تطوير الجودة وتخفيض تكاليفها وكان أول من نادى بفكرة عدم وجود عيب فى المنتج حيث قام بتحديد أربعة عشر خطوة لتحسين الجودة .

وأول من أكد على دور الإدارة العليا **"Joseph M. Juran"** الذى أهتم بتخطيط المنتجات واتخاذ الخطوات الضرورية لتحقيق أهدافها ويعتبر هذا الباحث من أوائل رواد الجودة الذين أكدوا أن الإدارة هى الأساس من أجل تحقيق الجودة وبعده جاء **"Bill Canways"** الذى نظر للجودة من منظور جودة الإدارة ككل كما أكد على ضرورة إعطاء اهتمام خاص للأساليب الإحصائية فى تقليل نسبة التالف والفاقد فى العمليات الإنتاجية ثم جاء **"W. Edward Deming"**وقدم نظريته فى الإدارة على مستوى المصنع والتى سماها آنذاك الرقابة الإحصائية على الجودة

كما اجتهد كثير من الباحثين فى المراكز العلمية فى وضع التعاريف العلمية لتوضيح مفهوم الجودة وعلى الرغم من ذلك فإن مفهوم الجودة غير محدد ومعمم نظراً لسببين أساسيين:

الأول : لتباين واختلاف وجهات النظر حول مفهومها علاوة على كونه مفهوماً نسبياً .

الثانى : التنوع الهائل فى الأنشطة والتطبيقات والتصنيفات التى تنفذ من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة والتى تجعل هناك صعوبة فى وضع مفهوم محدد لها.

وهكذا فقد تعددت مجالات التعريفات بدءاً من اعتبار إدارة الجودة بمثابة أسلوب إدارى لتحسين الفاعلية والمرونة والمنافسة فى نشاط الأعمال ككل كما عرفها **"Oakland,1989"** أو باعتبارها أسلوب لحياة المنظمة كما يراها **"Jens**

J.D.,etc,1989" حيث الالتزام بتحقيق رضا العميل من خلال التحسين المستمر وهذا الأسلوب يختلف من منظمة لأخرى ومن بلد لآخر ، وهذا ما أكده تعريف **"Bruce,etc,1992"** الذى اعتبر إدارة الجودة أسلوباً للتحسين المستمر للأداء فى كافة المستويات التشغيلية والمجالات الوظيفية اعتماداً على الموارد المالية والبشرية المتاحة بالمنظمة، على أن يوجه هذا التحسين لتحقيق الأهداف الرئيسية مثل التكلفة والجودة والنصيب السوقى والجدولة والنمو ، ..إلخ وذلك من خلال الدمج بين الأساليب الإدارية الأساسية وجهود التحسين المبتكرة، وبين المهارات الفنية المتخصصة وذلك من خلال التركيز على التحسين فى كافة العمليات .

وفى مجال آخر حيث إدارة الدفاع الأمريكية نظر القادة إلى مفهوم الجودة على إنه فلسفة المبادئ الإرشادية التى تمثل الأساس للتحسين المستمر للمنظمة من خلال تطبيق الأساليب الكمية واستخدام الموارد البشرية لتحسين كل من الخامات والخدمات المُورِّدة للمنظمة وكذلك تحسين كافة عمليات المنظمة وتحسين الدرجة التى عندها يتم مقابلة احتياجات العميل حاضراً ومستقبلاً.

أما **(Joseph .M,2005)** فقد عرف الجودة على أنها نشاط تعاونى لإنجاز الأعمال معتمدًا على القدرات والمواهب الخاصة لدى كل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة الإنتاجية والخدمية على حد سواء وذلك بشكل مستمر ومن خلال فرق العمل .

كما عرف (عبد المحسن،2001) نقلاً عن مكتب التنمية الاقتصادية ببريطانيا **NEDO** الجودة بأنها الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع , وهذا ما أكده كل من العالم **Garvin** الذى اعتبر إن للجودة مكونات عديدة منها: الأداء , الملامح الأساسية للتنمية , الجودة المتوقعة.

وكذلك عرف المعهد الأمريكى للمعايير **ANSI** الجودة على أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو للخدمة التى تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة تبعاً لكل نشاط, ويتعدى مفهوم الجودة فى رأى **"William Awarriet** " من جودة المنتج نفسه ليشمل أيضاً جودة الخدمات , جودة الاتصال ، جودة المعلومات ، جودة الأفراد جودة الإجراءات والإشراف والإدارة بل جودة المنظمة ككل وهذا ما تؤكد عليه الكتابات الآن تحت مسمى "الجودة الشاملة" , ومن أشهر البلدان التى تطبق هذا المفهوم هى دولة اليابان حيث أصبحت مؤسساتها تمثل تهديداً لجميع مؤسسات

الأعمال فى العالم أجمع مما أثار ذلك اهتمام كبرى بيوت الخبرة والاستشارات الأمريكية العاملة فى مجالات الإدارة والتطوير التنظيمى للبحث عن أسرار نجاح الصناعات اليابانية والتى كان من أهم السمات المميزة لها مرونة التنظيم وإعطاء أهمية وأسبقية متميزة للبحث والتطوير، مما يعنى تحقيق فعالية نظم الاتصالات, والتأكيد على قيمة العمل الجماعي, هذا بجانب التأكيد على العلاقات الإنسانية، أكثر من العلاقات الوظيفية ذاتها, واعتبار المدير كميسر لأداء العمل أكثر من كونه متخذاً للقرار, هذا بجانب الاهتمام القوى باختيار وتدريب وتحفيز العاملين والاهتمام المتزايد بتحسين مقومات الجودة والإنتاجية وهذا ما يؤكد على إن المفهوم الحديث لإدارة الجودة الشاملة يختلف تماماً عن المفهوم التقليدى للإدارة وذلك من حيث الفكرة والغرض والنطاق والآليات, والقرار ومسئولى تنفيذ القرار والقيادة والتقويض، وهكذا نرى أن المدخل الذى بدأت به المنظمات الكبرى العمل بتطبيق مفهوم الجودة يرتكز على العناصر الأساسية التالية :

- التركيز على الجودة وإدارتها من منظور تحقيق رغبات وتوقعات العميل والأطراف المستفيدة من الخدمة أو المنتجات (المقدمة) أو يتجاوزها بمفهومها الشامل .
- الاعتماد على الطرق والأساليب الإحصائية لتحسين وتطوير العمليات .
- الاعتماد على منع الخطأ وليس اكتشافه .
- التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر للجودة فى جميع عملياتها وأنشطتها.
- تفعيل مشاركة جميع العاملين على مختلف مستوياتهم التنظيمية والتعامل معهم كفريق واحد وقياس مدى رضاهم عن العمل.

هذا من جانب، ومن جانب أخر رأت الباحثة ضرورة التطرق إلى تحديد الفرق بين بعض المفاهيم والتى لها علاقة بموضوع البحث وهى " إدارة الأزمات والمفاجأة الإستراتيجية, وإدارة الأحداث" حيث يرى(شوشة ، 1992) تُعرف الأخيرة بأنها "تلك العملية التى عن طريقها تُحدد المنظمة وتُقيم وتَستجيب للأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية التى تحدث خلال العام "، مثل تغيير القواعد الحكومية وأنماط المنافسة والتطورات والبحوث التى تحدث بسرعة تفوق سرعة دورة عملية التخطيط , وقد وضع الباحثون خطوات أساسية لإدارة الأحداث منها ضرورة وضع نظام مستمر للاستخبارات , وتحديد أثره على اتجاهات كافة العاملين

بالمنظمة، وتوضيح ذلك فى المقابلات واجتماعات المديرين بالمنظمة , والعمل على قيام الإدارة العليا بالتعاون مع أجهزة التخطيط على تبويب هذه الاتجاهات والأحداث وتصنيفها إلى أحداث مؤثرة وعاجلة جداً/ أحداث مؤثرة وعاجلة جداً لدرجة متوسطة/ أحداث مؤثرة وليست عاجلة/ أحداث زائفة يجب تجاهلها .

وعليه يتم دراسة الأحداث العاجلة وتحديد المسئولين عنها وتكوين فريق خاص لدراستها ومراقبتها والتعامل معها, ثم إشراف الإدارة العليا على معالجة هذه الأحداث (العاجلة) ، وأخيراً تحديد أولوياتها وتحديثها ومراجعتها . أما عن "إدارة المفاجأة الإستراتيجية" فهى تتشابه تماماً مع نظام الاستطلاع الراداري. حيث تطل بعض الأحداث على الساحة وتغيب ثم تظهر كمفاجأة إستراتيجية وهذا يعنى أربعة أشياء أساسية إن الحدث المفاجئ يحدث بدون توقع, ويؤدى إلى وجود مشاكل مستجدة لم تعرفها المنطقة من قبل , وإن الفشل فى الرد المناسب يؤدى إلى عواقب مالية أو غير مالية وخيمة أو إلى فقدان فرص متاحة , حيث إن الرد على المفاجأة قد يصبح شيئاً عاجلاً وضرورياً ولا يمكن معالجته بكفاءة من خلال الإجراءات والنظم العادية .

أما إدارة الأزمات فهى تهدف إلى الاستعداد لمواجهة الأزمات وهذا يتضمن التنبؤ بالمشاكل والأزمات وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية وتوفير نظم اتصالات فعالة من أجل التخاطب مع كافة المعنيين بالأزمة وبصفة عامة فإدارة الأزمات كما يراها (شوشة ،1992) بالمراحل التالية:

- المرحلة الأولي : مراقبة إشارات التحذير .
- المرحلة الثانية : تكوين قوة عمل خاصة .
- المرحلة الثالثة : التخطيط الإستراتيجى لمواجهة الأزمة .
- المرحلة الرابعة : تنفيذ الخطة التى تم اختيارها.
- المرحلة الخامسة : دعم العلاقات الإيجابية بين المنظمة والجهات المعنية والمؤثرة فى المجتمع وجماعات الضغط المختلفة قبل وأثناء وبعد الأزمة والقيام بالاتصالات الفعالة .
- المرحلة السادسة : التخطيط إلى ما بعد الأزمة .

ومن خلال تلك الخلفية التاريخية لموضوع البحث يمكن التطرق فقط إلى أهم الأبحاث والدراسات العلمية التى لها علاقة بموضوع البحث الحالى .

الدراسات السابقة :

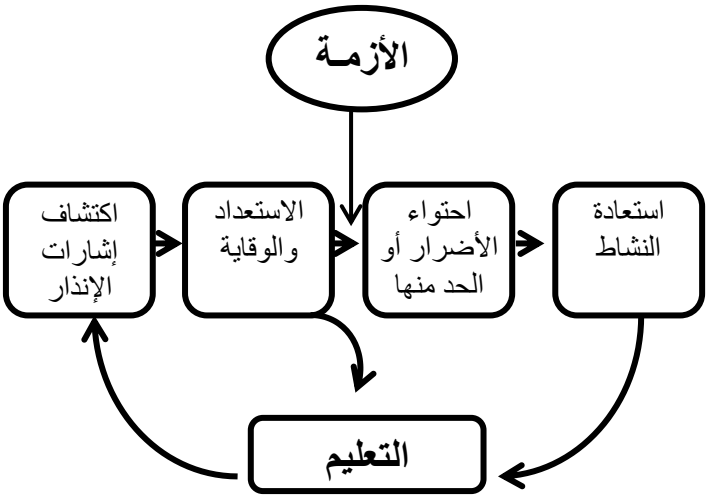
سوف تقوم الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة حسب متغيرات الدراسة الحالية إلى (متغيرات مستقلة- تابعة) .

أولاً:- المتغيرات المستقلة:- الموضحة بالجدول رقم (4) فى هذه الدراسة وتشمل كلاً من (مدى وضوح رؤية ورسالة المدرسة – مدى مشاركة الأطراف المعنية والمستفيدة من الخدمة فى صياغتها – تشجيع القيادة للمعلم لاستخدام التكنولوجيا – هذا بالإضافة إلى مهارات التفكير وحل المشكلات - السلامة والأمان العادات الصحية والتغذية – توافر الثقافة لدى المتعلمين.

ثانياً:- المتغيرات التابعة:- فى البحث الحالى وتشتمل (وجود إصابة بمرض أنفلونزا الخنازير فى المؤسسات التعليمية – حجم الاستفادة المستقبلية لإدارة الأزمات).

(الجمل ,2010) فى هذا البحث تعرض الباحث إلى الربط بين مفهومين مؤداهما إن التعليم خدمة , وبما إنه كذلك فإنه لا يمكن أن تتوفر لهذه الخدمة جودتها ما لم تتوافر للإدارة التعليمية كلاً من القدرة والإرادة المطلوبين لإكساب الأداء الجودة المطلوبة , حيث أنه رأى أن الأداء المرتفع يعد مهمة تعاونية مشتركة تخطط الإدارة له وتقوم على تنفيذه حيث توجد مجموعة عمليات وظيفية تمارس بغرض تنفيذ تلك المهام المحددة وذلك بواسطة الآخرين ومنها عمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة على مجهوداتهم والعمل على تقويمها وتؤدى هذه الوظائف من خلال التأثير على سلوك الأفراد وذلك بغرض تحقيق أهداف الجهة التعليمية ومن الطبيعى أن يتم قياس الأداء الفعلى ومقارنته بالأداء المستهدف لتحديد حجم الفجوة المطلوب تغطيتها أو تجاوزها هذا باعتبار أن أداء المدرس كمورد بشرى فى المدرسة يرتبط بالعوامل التنظيمية التى تحكم الأداء فى تلك المنظمة التعليمية إلى جانب عوامل أخرى من أهما, العوامل الثقافية التنظيمية ونظام التحفيز, وسياسات اختيار القادة ونظم شغل الوظائف والإشراف عليها وغير ذلك من العوامل التنظيمية الأخرى , ويرى الباحث (بيتر داركز،1996) أن علماء الإدارة الحديثة الآن يهتمون بالتركيز والتأكيد على وصف المؤسسات بالابتكار .فهو يؤكد ذلك بقوله "على مؤسسات الخدمة العامة أن

تتعلم كيفية إدارة الابتكار ", وإدارة الابتكار فى هذا السياق تأتى فى مقابل نمط أخر لم يعد فعالاً ولازالت بعض المؤسسات أسيرة له وهو الإدارة "برد الفعل" وقم قدم ذلك الشكل التوضيحى الذى يظهر الفرق بين إدارة الفعل ورد الفعل عبر مراحل إدارة الأزمة .



المصدر: د. محمد رشاد الحملاوى ، إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية ، مؤسسة الأهرام للتوزيع ، القاهرة 1993.

ثم انتهى الباحث إلى ضرورة إعادة التفكير الأساسى والتصميم الجذرى لعمليات الإدارة داخل المدارس ، وإعادة هيكلة تنظيماتها وما يرتبط بذلك من تغيير الأدوار، وأخيراً العمل على التجديد والابتكار باعتبارهما عملية تقوم المنظمة من خلالها باستغلال مواردها والمهارات والإمكانات المتاحة لابتكار تقنيات ، وسائل ، نظم ، منتجات، أو خدمات جديدة تتيح للمنظمة طرق أفضل للتغيير تفى بحاجات ورغبات جميع الأطراف المستفيدة .

(**Thamas , et , 2009**) حيث تبحث هذه الدراسة فى القيم الثقافية بين البلدان الأسيوية وغير الأسيوية ومدى فعالية ممارسات إدارة الجودة فى تحسين جودة الأداء, وقد أثبتت الدراسة أن الأبعاد الثقافية السائدة بأماكن ومناطق محددة سواء كانت فى البلدان الأسيوية مثل (شرق أسيا – الصين – كوريا الجنوبية – تايوان)

أو غير الأسيوية النامية ترتبط إحصائياً بمدى فعالية إدارة الجودة المطبقة فى تلك البلاد حيث يتوقع الباحثين أن نتائج هذه الدراسة قد تساعد المديرين فى وضع خطط لضمان مستويات أعلى من الجودة المنشودة وكذلك تزيد من قدراتهم للتنبؤ ببعض المشاكل التى قد تحدث فى بلدان أخرى حول العالم وذلك وفقاً لما هو سائد من قيم ثقافية فى تلك الدول.

وقد تقدم (**Robert** , 2008) بدراسة عن نموذج المدرسة الحديثة أو البديلة التى وضعها " وليام جلاسر " **" William Glasser** " وتقوم هذه النظرية على مبادئ فلسفة ومنهج **"Demin Philosophy** " حيث أن المبدأ الأساسى لهذا النموذج يعتمد على أن المتعلمين من (الطلاب) يتعلمون بشكل أفضل عندما تكون العلاقات أكثر إيجابية بين كلاً من (الطالب والمعلم) , (الطالب وزميلة) , (الطالب والإدارة) , (الإدارة والمعلمين مع أولياء الأمور) , وتعتمد هذه النظرية على قيادة الإدارة أكثر من الرئيس المدير (**Lead Management rather than boss Management**) حيث أثبتت الدراسة إن إتباع هذا النموذج يحسن ويرفع من مستوى التحصيل الدراسى , ومستوى المشاركة ويقلل حجم المشاكل الأخلاقية هذا بالإضافة إلى زيادة استمتاع المتعلمين بالعملية التعليمية .

وفى دراسة (**Carman,J.M,2005**) فقد توصل إلى مجموعة من المعايير لضمان فاعلية برنامج تحسين الجودة المستمر وهى جاءت كالتالى :-

1- ضرورة وجود رؤية واضحة وأهداف محددة للجودة.
2- فهم احتياجات العميل الداخلى والخارجى .
3- تكوين فريق عمل لتحسين الجودة .
4- تطبيق الأساليب العلمية والإحصائية لحل مشكلات الجودة .
5- توافر نظام تحفيز، توفير نظام تدريب فعال .
6- توفير التكنولوجيا الحديثة لتطوير وتحسين الجودة .
7- العمل على استمرارية تحسين الجودة.

وترى الباحثة إن تلك البنود السابق ذكرها قد استعانت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم بها عند وضع محاور ومعايير الاعتماد للتعليم قبل الجامعى، حيث استخدمت

الباحثة بالفعل بعض عناصرها فى فرضيات الدراسة الحالية . (الفرض الأول إلى الثالث).

(**james , 2003**) وجاءت هذه الدراسة لقياس ثقافة إدارة الجودة لدى المتعلمين (الطلاب) خلال (12) مستوى تعليمى للمدارس فى المرحلة قبل الجامعية والهدف من هذه الدراسة تحقيق الاستفادة القصوى لكل من المعايير السلوكية والقيم الأساسية والمعتقدات المرتبطة بثقافة الجودة , حيث يتم أولاً قياس مدى مشاركة المتعلمين فى تطبيق تلك المعايير بداية من وضع أهداف ورؤية ورسالة مؤسساتهم ثم يتم تطوير وثقل تلك الثقافات بعد تحليل نتائج الاستبيانات وتحليل وتفسير النتائج لتحقيق الهدف المتمثل فى تقييم الجوانب المتعددة لثقافة المتعلمين والأطراف المعنية بالخدمة داخل المؤسسة التعليمية ثم وضع خطة (لتصحيح أو تدعيم) نتائج الاستبيانات ومقارنتها بالمعايير السلوكية والقيم والمعتقدات السائدة حيث خلصت تلك الدراسة إلى أن تفاوت ثقافة المتعلمين فى هذه المرحلة التعليمية تؤثر (إيجابياً أو سلبياً) فى مدى مشاركتهم فى تطبيق الخطط والمعايير الموضوعة بالمؤسسة .

يتناول هذا البحث لـ (**Fidaus,2002**) دراسة كيفية تعامل المنظمات وقيادتها مع الأزمات والوقوف على الدروس التى يمكن الاستفادة منها لحماية تلك المنظمات من حدوثها فى المستقبل وقد جاءت تلك الدراسة من خلال تجميع بيانات من عينة البحث التى تمثلت فى (60) منظمة مختلفة تغطى العديد من الصناعات , وتهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على سلوك القيادات فى تلك المنظمات (قبل – أثناء – بعد) الأزمات الكبرى واقترحت الدراسة عدة نماذج لفهم هذا السلوك فى الفترات التى تمر بها منظمات الأعمال أثناء الأزمات هذا بالإضافة إلى تقديم نموذج للتنبؤ لتحديد المنظمات المعرضة للأزمات واقتراح إستراتيجيات لتحسين أداءها (قبل – أثناء – بعد) الأزمة .

- قد خلصت دراسة لـ (**Stephen , 2002**) على أهمية توافر الإمكانات المادية والبشرية والتى تعتبر غير كافية وأحياناً غير محددة بالنسبة للبلدان النامية مقارنة ببلدان منظمة التعاون والتنمية فى بلدان أخرى حيث تتطلب هذه المشكلة حلولاً متعددة الأطراف تعتمد فى الأساس على الاتفاقات الدولية الجديدة التى تعتمد على ضرورة توفير الإمكانات بكافة نوعيها سواء المادية التى ستوجهه لخدمة المؤسسات التعليمية أو البشرية الموجهة للمتعلمين فى تلك المؤسسات لما لها من دور حيوى لتحقيق التوسع الرأسى والأفقى المطلوب فى تلك البلدان ليكون بمثابة النواة الأساسية لتحقيق

أهداف ورؤى تلك المؤسسات التعليمية . (النجار ، 2002) فى هذه الدراسة تم تقسيم البحث إلى ستة أجزاء رئيسية هى : التعليم والتنمية المستدامة، أزمة التعليم المعاصر، اقتصار الخدمات وأزمة التعليم، المحاولات الجزئية لإصلاح التعليم، الحلول المتكاملة لأزمة التعليم، وأخيراً إعادة هندسة العملية التعليمة ثم عرض العلاقة بين التعليم والتنمية المستدامة ومحاولات الإصلاح التعليمى وفيه تقدم الباحث بعرض برنامج إعادة هندسة العمليات كمدخل للتطوير الشامل فى منظومة التعليم حيث أكد على أن مفهوم التنمية المستدامة تعنى إطالة إعمار الأصول الإنسانية والتعليمية والثقافية للمجتمع مع التحديث والتطوير برؤى وطنية بعيدة عن التقليد والتكرار، فالباحث يرى أن التنمية المستدامة تسعى إلى الحفظ على التراث والحضارة العربية والإسلامية وتحليل التاريخ لأخذ العبر والدروس المستفادة لتجنب تكرار الانحرافات والأخطاء ، وعلى الرغم من الأنشطة الموجهة فى ذلك المجال إلا أنه لازالت تلك المجهودات تشارك فى حدة الأزمة التعليمية دون المشاركة الفعلية فى علاجها وهذا يظهر فى مشاكل الجامعات والمدارس وأزمة البطالة ...الخ ، وقد استشهد الباحث أيضاً إلى أن نجاح اليابان والصين فى تفعيل منظومة متوازنة للتعليم ساعد على انطلاق الاقتصاد الوطنى والمشاركة فى الاقتصاد العالمى والسوق العالمى ، حيث يرى أننا بحاجة إلى اختيار منظومة متكاملة لتحديث التعليم للقضاء على الأزمات وتجنب تكرارها حيث قدم الحلول المتكاملة اللازمة للتعليم والتى تعتمد على تطبيقات بحوث العمليات ، تطبيقات التنمية التنظيمية ، وتطبيقات ديناميكيات المنظومات . وفى هذا المجال قام بعرض لبعض دروس وتجارب مستفادة، كما اقترح الباحث ستة خطوات لترجمة وتنفيذ برنامج إعادة هندسة التعليم للقضاء على الأزمات التعليمية وكانت أولها : التخطيط الاستراتيجى التعليمى - إعادة هندسة العمليات التعليمية - إدارة التغيير التنظيمى المقترح - إدارة التغيير التكنولوجى التربوى - هندسة المشروعات التعليمية - وأخيراً تنفيذ وتطبيق برنامج إعادة هندسة التعليم وخلص البحث إلى أنه من مزايا البرنامج المقترح تخفيض الأزمات التعليمية أو القضاء عليها - تحسين استخدام الموارد المتاحة -تحسين المرونة فى تشغيل الموارد التعليمية - تخفيض عدد الموارد المعطلة غير المستغلة - بناء برامج جديدة للأولويات - اختيار مسارات وطرق تعليمية جديدة - تخفيض الأعطال وأخيراً التحول من التبعية التعليمية إلى الاستقلالية التعليمية .

وترى الباحثة ضرورة تبنى الأساليب والمعايير التى تتلاءم مع ثقافتنا وبيئتنا وأن نعمل أولاً على نشر الوعى الثقافى بأهمية تطوير وتحديث أساليب تفكيرنا فنحن نحتاج أولاً لتغيير ثقافة واضعى الخطط والسياسات، وكذلك مديرى المدارس والمعلمين وأولياء الأمور وأبنائهم وجميع المستفيدين من الخدمة التعليمية فى التعامل مع الأزمات وبث روح التعاون لبلوغ الأهداف المنشودة للتعليم، فلن يتسنى ذلك إلا بعد مشاركة جميع الأطراف المعنية بالخدمة التعليمية، وبدون فرض أساليب ومعايير متبناة ومنقولة فقط والعمل على استيفاءها، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة الحالية فيما يخص "تأثير الحصول على الاعتماد على وجود حالات مصابةً. (راجع نتائج الفرض الثاني، وخلاصة نتائج البحث المجمعة لنفس الفرض).

وقد قدم (مغاورى ,2002) بحث تطرق فيه إلى ضرورة تطبيق فكر التطوير الحديث , ودراسة ما يطبق فى المجتمع العالمى عن قضايا التعليم والتربية للاستفادة منه واختيار أنسبه للمجتمع المصري, ثم قام الباحث بدراسة قضايا التعليم والتى تتمثل من وجهه نظره فى ضعف كلاً من إمكانات الأمن داخل المدارس والمؤسسات التعليمية وكذلك أوضاع القائمين بالتدريس والمناهج وطرق التدريس البالية بالرغم من المجهود الكبير الذى قامت به وزارة التربية والتعليم فى تحديث وتطوير وإنشاء الآلاف من المدارس ولولا هذا المجهود لكان الوضع أكثر سوءا ويرى الباحث إنه قد أنعكس ذلك جلياً على مستوى المؤسسات التعليمية بشكلها التقليدى وما تحتويه من وسائل إيضاح ووسائط تعليمية ووسائل ترفيه، وحتى ما تقوم وزارة التربية والتعليم بتوفيره من تكنولوجيا فإنه لا يستغل على الوجه الأكمل لقصور مستوى معرفة المعلمين والمدربين والعمال الفنيين فى استخدام هذه التكنولوجيا وعلى رأسها الحاسبات الآلية التى لا تستخدم بكفاءة مقابل ما أنفق عليها، حيث يرى الباحث إن هذا من شأنه أن يؤدى إلى انصراف الطلاب عن اكتساب المهارات والمشاركة الفعالة فى الأنشطة التى تنمى مهارات الإبداع، ثم تطرأ إلى ضرورة وضع رؤية مستقبلية للتطوير الشامل على مستوى الدولة كذلك نوه إلى ضرورة البدء فى تطوير مجال التربية والتعليم والخروج من الأزمة وذلك لن يأتى إلا من خلال إطار فكرى وتنفيذى للإصلاح التعليمى والتربوي.

تعتمد دراسة (**Hing-yinmak , 1999**) على بناء نظم دعم سير العمل داخل منظمات الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت – الإنترانت) لتنسيق ونشر المهام والمعلومات ذات الصلة لدعم نظم إدارة الأزمات (نظم إدارة محتوى

الأزمة محل الدراسة أى أن كان مجالها) وذلك بهدف مساعدة القيادات لاتخاذ القرار فى الوقت المناسب دون تأخير ينفى فائدة تطبيق النظام بالتالى يقلل من عدم جدواه , حيث يناقش البحث الفوائد المحتملة لاستخدام نهج إدارة الأزمات فى الحكومة السويسرية فى كل وزاراتها ومؤسساتها لما له من نتائج على مستوى سير العمل للتنسيق ورصد وتنظيم وتوزيع المهام المحددة والمعلومات المتاحة ذات الصلة بكل مسئول من الجهات المختلفة , ذات الصلة بإدارة الأزمة فى الوقت والطريقة المناسبين باعتبارهما أداة فعالة ومثالية لإدارة الأزمات مما يعنى توحيد المعلومات والبيانات وبالتالى توجيهه الجهود وتخصيصها .

وفى دراسة (**Halsey ,1997**) الذى تساءل فيها الباحث عن ما هو بالفعل وراء أزمة التعليم في(أمريكا) ؟ حيث كان هناك نقد وجه إلى المدراس الأمريكية لفشلها فى إعداد القوى العاملة اللازمة لمتطلبات المجتمع الأمريكى ففى أوائل الثمانينات أعلن أشخاص بارزين بأن مستوى أداء المدارس فى حالة انخفاض مقارنة بالمدارس فى الدول المتقدمة الأخرى , وبالتالى فإن ذلك يهدد مستقبل واقتصاد أمريكا بشكل خطير ، رغم أن هناك زيادة مستمرة فى تحصيل الطلاب وكذلك زيادة مهاراتهم وقدراتهم الذهنية فى حل المشكلات ، فدرجات الاختبار تزداد، ونسبة الأمية تنخفض واقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بإعداد المعلمين وزيادة قدراتهم، ودراسة كلاً من اتجاهات الأمريكيين تجاه المدارس، وكذلك مصروفات التعليم الموجهة فى أمريكا، والعمل على حل الأزمات التى تواجه المدارس مثل التحيز تجاه الأمريكيين الملونين والعنف والمخدرات وكذلك العمل على دراسة الفئات العمرية للسكان وإعادة هيكلة قوة العمال لكى تتوافق مخرجات التعليم مع متطلبات المجتمع الأمريكى .

ثم جاءت دراسة (**Evertt** ,1995) لتناقش إدارة الأزمات فى المدارس من خلال موضوعات مختلفة، مثل أصول التدخل فى الأزمات المدرسية , وفاعلية فريق الأزمات وإنشاء فريق الأزمات والمكونات الأساسية للخطط الموجودة للتدخل فى الأزمات , ودور مرشد المدرسة فى التدخل فى الأزمة , ومن أهم توصيات هذه الدراسة إنه يجب أن تتضمن إدارة الأزمة فى المدارس ما يلى :

- أن تكون هناك خطة للأزمة قابلة للتطبيق .
- تحديد المسئوليات لأشخاص معينين للقيام بالمسئولية دون تأخير أو تباطؤ .

- الالتزام بتدريب العاملين بشكل أكثر فاعلية .
- تنمية الوثائق والتسجيلات ونشرها .
- تجهيز الأحياء المجاورة للمدرسة بشكل أفضل للتعامل مع الطوارئ ومواقف العنف , وتطوير وسائل التقويم المتبعة بالمدرسة.

وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسة فى صياغة الفرض الرابع ، وكذلك البند الأخير فى التوصيات المرتبطة بالفرض الثالث والتى أشارت فيه إلى ضرورة إنشاء وحدة لإدارة الأزمات داخل الهياكل التنظيمية للجهات الرسمية المعنية بالخدمة التعليمية فى مصر.(راجع توصيات الدراسة المرتبطة بالفرض الثالث).

نقلا عن (Aspinwall**&** Owlia , M.S,1996) دراسة (**Kleindorfer**, 1994) الذى عرض تجربة جامعة **Pennsylania** فى إدارة الجودة الشاملة فى مناهج مدارس **Wharton** حيث تمكن للوصول إلى نموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مدارس "وارتون" و الذى يمكن تطبيقه على جميع المدارس الأخرى التى تتشابه فى الظروف، وفى دراسة(**Rapport 1992**) فقد قدم محددات لقياس جودة الخدمة فى قطاع التعليم وهى :-

1- وجود الالتزام من قبل الإدارة العليا بالجودة .
2- توافر رؤية واضحة تجاه الجودة المنشودة.
3- تدريب الأفراد المسئولين عن جودة العملية التعليمية.
4- استخدام أساليب حديثة فى حل مشكلات الجودة (كالعصف الذهنى وغيره).. الخ.

أما دراسة (1991، **Saunder & Walker**) جاءت للتعرف على الصعوبات التى تواجه قطاع التعليم عند تطبيق **TQM**. حيث جاءت أهم الصعوبات فى :

- اختلاف العملاء (المستفيدين من الخدمة التعليمية) وتنوع احتياجاتهم.
- الهياكل الإدارية غير محددة.

وللتغلب على هذه الصعوبات رأت الدراسة ضرورة :

- التركيز على العملاء .
- التركيز على أهمية العمل الجماعي.
- تطبيق المدخل العلمى لحل المشكلات.

تعليق عام على الدراسات السابقة :

قد قامت الباحثة بعد دراسة تلك الأبحاث العلمية بتحديد الفجوة بينها وبين الواقع الحالى المطبق والمعلن تنفيذه من خلال معايير الجودة والاعتماد للتعليم قبل الجامعى للبحث عن مدى جدواها بالتطبيق على أول أزمة حقيقية مرت بها تلك المؤسسات التعليمية بعد تحديد معايير ومحاور وخصائص الجودة والاعتماد والمطلوب تطبيقها لحصول المؤسسات التعليمية على شهادة الاعتماد والتى تعنى الاعتراف الرسمى للهيئة القومية للاعتماد والجودة على وصول المؤسسة للحد الأدنى (على الأقل) والمطلوب تنفيذه، وأقد اهتمت الباحثة بالجانب التطبيقى لتلك المعايير المطلوب تحقيقها وخاصة " إدارة الأزمات " التى قد تواجهها أثناء سير العملية التعليمية .

ولعل الدمج والتكامل على سبيل المثال بين أسلوبى التحسين المستمر لتحقيق الجودة مع عمليات هندسة الأداء سوف يمدان الإستراتيجية العامة للتعليم بآلية جديدة للتميز بين المدارس / أو (الجامعات) كلاً فى مرحلته التعليمية ، وذلك بغرض المنافسة بما يضمن استمرار وبقاء الأفضل والأصلح وأيضاً الأقدر على مواجهة الأزمات المتتالية والتى كان آخرها أزمة أنفلوانزا الخنازير (على سبيل المثال).

مجتمع وعينة الدراسة :

أولاً : مجتمع البحث :

هم مسئولى المؤسسات(مدير/ناظر - وكيل – موجه) بالمراحل التعليمية الثلاثة (ابتدائى – إعدادى – ثانوى) وذلك لدى المدارس التى تدار من خلال الإدارة المصرية وتابعة لإشراف من وزارة التربية والتعليم والتى تشتمل على التعليم (رسمى – رسمى لغات – خاص بمصروفات – خاص لغات).

ثانياً: عينة الدراسة :

1- تحديد أسلوب المعاينة :

استخدمت الباحثة أسلوب المعاينة العشوائية متعددة المراحل **Multi-Stages Randam Sampling** (العينة العنقودية **(Cluster sampling)** وقد تم تحديدها من خلال إتباع الخطوات التالية :

1- المرحلة الأولى : اختيار المحافظة :

حيث قامت الباحثة باختيار محافظة القاهرة على اعتبار أنها احتلت المرتبة الأولى فى عدد حالات الإصابة[1] كما اهتمت الباحثة بدراسة إحدى المحافظات حديثة العهد والتى انفصلت عن القاهرة الكبرى مثل (أكتوبر – حلوان) ، وقد وقع الاختيار على محافظة حلوان حيث تم اختيارها عشوائياً وذلك بهدف التعرف على مدى مقدرة المحافظات الوليدة فى مواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير بمدارسها على نفس السياق الذى يتم إتباعه فى المحافظات الأساسية بالجمهورية مثل محافظة القاهرة عاصمة القطر المصرى .

2- المرحلة الثانية : اختيار منطقة تعليمية:

لما كانت جميع المناطق متجانسة من حيث الإمكانات المادية والبشرية كما إنها تخضع لوحدة إدارية وسواء كانت وزارة التربية والتعليم – المحافظة، لذا فقد قامت الباحثة باختيار منطقة واحدة حتى يمكن التعامل معها وتحديد الأطر الخاصة بها، وتجميع البيانات من مصادرها الأولية أو الثانوية التى تخص هذه المنطقة، وحتى يتم

[1] - طبقاً لما نشر على موقع وزارة الصحة/جمهورية مصر العربية / القطاع الوقائى د/ عبد الرحمن شاهين المتحدث الرسمى لوزارة الصحة الوضع الوبائى حتى يوم 16 يونيو 2010

اختيار هذه المنطقة بشكل حيادى فقد استخدمت الباحثة أسلوب توليد الأرقام العشوائية من خلال الآلة الحاسبة . **(Randam Number Generation ''Ran#'')**.

وذلك بعد ترميز هذه المناطق للوصول إلى اختيار هذه المنطقة بشكل حيادى حتى يكون هناك درجة عالية من المصداقية للبيانات التى يتم تجميعها من هذه المنطقة، وعليه فقد وقع الاختيار على كل من : منطقة شرق القاهرة : وهى تتكون من منطقة مصر الجديدة التعليمية، وشرق وغرب مدينة نصر التعليمية .

منطقة جنوب حلوان التعليمية وهى تعتبر إحدى المناطق التعليمية لمحافظة حلوان والجدول التالى يعرض بيان تفصيلى بأعداد المدارس التى يتم مخاطبتها من قبل الباحثة موزعة حسب المناطق التى وقع عليها الاختيار عشوائياً.

جدول رقم (1) التوزيع التكرارى والنسبى للمدارس

(ابتدائى – إعدادى – ثانوي) موزعة حسب منطقتى البحث والدراسة[2]

المنطقة التعليمية / المرحلة الدراسية	محافظة القاهرة (م.شرق القاهرة)	حلوان (م.ج. حلوان)	الإجمالي
ابتدائي	50	10	60
%	46.7	38.5	45.1
إعدادي	35	12	47
%	32.7	46.2	35.2
ثانوي	22	4	26
%	20.6	15.3	19.6
إجمالي	107	26	133
%	80.5	19.5	100

2- تحديد عينة الدراسة :

قامت الباحثة بتحديد عينة الدراسة من خلال إتباع ما يلى:

1- حساب عينة الدراسة : استخدمت الباحثة أسلوب النسب فى حساب عينة البحث وذلك نظراً لطبيعة البيانات الخاصة باستمارة الاستقصاء والتى كانت غير كمية

(Ozdinalz رتبية - **Nominal** اسمية **) Qualitative Data**

[2] - المرجع السابق ، وزارة الصحة .

وسوف يتم حساب عينة البحث من خلال إتباع الخطوات التالية:

أ) حساب عينة البحث عندما يكون السحب بإرجاع :

$$\eta = Z^2_{\alpha/2} PQ / d^2$$

حيث أن:

n حجم العينة عندما يكون السحب بإرجاع

$Z_{a/2}$ القيمة المعيارية تحت المنحنى المعتدل العيارى

يكون **(α= 5%)**حيث أنه باعتبار

$$\mathbf{Z_{(0.05/2)} = Z_{0.025} = 1.96}$$

P تمثل النسبة فى المجتمع (نسبة توافر الإصابة بالمدارس التى حققت الاعتماد)

ونظراً لعدم توافر قيمة هذه المعلمة فقد تم تقديرها من خلال إجراء دراسة استطلاعية لعينة مكون من 30 فرد وهذه الدراسة **(P=0.167)**

Q هى عبارة عن النسبة المكملة حيث

$$\mathbf{Q = 1 - P}$$

وبالتالى فإن:

$$\mathbf{Q = 1 - P = 0.833}$$

d هو عبارة عن خطأ المعاينة وقد تم افتراضه

$$\mathbf{d = 5\%}$$

n =214 بالتعويض فى المعادلة تم التوصل إلى أن :

ب- حساب عينة البحث عندما يكون السحب بدون إرجاع : وسوف يتم ذلك من خلال التطبيق فى المعادلة التالية:

$$\eta_O = \eta / (1 + \frac{\eta}{N})$$

n_o حيث حجم العينة عندما يكون السحب بدون إرجاع

حجم العينة عندما يكون السحب بإرجاع والتى تم التوصل إليها فى الخطوة السابقة **n**
عدد المدارسة الإجمالى راجع جدول **(N = 133)**

$$n_o = 82$$

تخصيص وتوزيع عينة البحث :[3]

استخدمت الباحثة أسلوب التخصص المتناسب **Proportianal Allocations** وذلك نظراً لثبات عنصر التكلفة للوحدة . والجدول التالى يعرض توزيع عينة الدراسة حسب المنطقة التعليمية فى المراحل الدراسية الثلاثة.

ولتسهيل الإجراءات والتوصل إلى نتائج ذات جودة عالية تم اعتبار عينة البحث 100 مفردة وسوف يتم إعادة توزيع وتخصيص عينة البحث على النحو التالى:

جدول رقم (2) التوزيع التكرارى والنسبى
لعينة الدراسة حسب كل من المراحل الدراسية (ابتدائى – إعدادى – ثانوي)
منطقتى البحث (ش القاهرة - جنوب حلوان)

المنطقة التعليمية / المرحلة الدراسية	محافظة القاهرة (م.شرق القاهرة)	حلوان (م.ج. حلوان)	الإجمالي
ابتدائي	50	10	60
%	46.3	40.00	45.00
إعدادي	26	9	35
%	32.5	45.00	35.00
ثانوي	17	3	20
%	21.2	15.00	20.00
إجمالي	80	20	100
%	80.00	20.00	100.0

[3] عبد اللطيف أبو العلا, " العينات وتصميم التجارب " (مكتبة دار النشر – مكتبة الجلاء , 1992) .

فروض البحث:

1) لا يوجد تأثير لتوافر المقومات الأساسية للحصول على الاعتماد فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى، على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر.
2) لا توجد علاقة للمتغيرات الأساسية للمؤسسة التعليمية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على الاعتماد – نوع المدرسة) على مواجهة الأزمات - أزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر
3) لا يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على احتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر.
4) لا يوجد تأثير لدور الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية على حجم الاستفادة لإدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية فى مصر.

وقد جاءت ملخص نتائج اختبار هارتللى **Harrtleys Test** التى استخدمته الباحثة على مستوى جميع معايير الجودة المستخدمة فى الدراسة إلى إنه يوجد تباينات على مستوى كافة الأبعاد التالية :-

1- مدى وضوح رؤية المدرسة : حيث بلغت قيمة اختبار ف (ف المحسوبة = 5.279) مما يؤكـد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 0.01) وذلك بدرجات حرية (5 ، 100).
2- مدى مشاركة الأطراف المستهدفة : حيث بلغت قيمة اختبار ف (ف المحسوبة = 5.807) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.01)، وذلك بدرجات حرية (6 ، 100) .
3- مدى وضوح رسالة المدرسة : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 2.892) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.05) وذلك بدرجات حرية (5 ، 100) .
4- مدى مشاركة الأطراف المستهدفة: فى صياغة الرسالة حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 2.767) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.01) وذلك بدرجات حرية (5 ، 100) .

5- تشجيع الإدارة للمعلم على استخدام التكنولوجيا : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 3.141) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.05) وذلك بدرجات حرية (5 ، 100) .

6- السلامة والأمان : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 3.196) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.05) وذلك بدرجات حرية (5 ، 100) .

7- مهارات التعامل والحفاظ مع البيئة : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 3.331) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية 0.05) وذلك بدرجات حرية (9 ، 100) .

أما عن الأبعاد الثلاث الخاصة بكل من :

- مهارات التفكير وحل المشكلات.
- العادات الصحية والتغذية.
- المشاركة فى الإدارة الذاتية .

كما أكدت نتائج اختبار هارتللى على عدم وجود تباينات واضحة فيما بين استجابات عينة الدراسة حول العناصر الخاصة بهذه الأبعاد الثلاث حيث أكد على ذلك قيم اختبار "ف" والتى لم تصل إلى الحد الذى يجعل إحداها دالة عند مستوى (0.05) على الأقل.

مما تقدم يمكننا التوصل إلى أنه توجد تباينات بين استجابات عينة الدراسة حول العناصر الخاصة بالأبعاد والتى تمثل حوالى 70% من تلك الأبعاد . الأمر الذى يعكس وجود هذه التباينات فى الاستجابات حول معظم هذه العناصر بل والذى يمثل غالبيتها وهو ما ينعكس بطبيعة الحال على استخدام هذه الأبعاد والعناصر الخاصة فى كلاً منها فى التحقق من فرضيات البحث.

اختبار صحة فرضيات البحث :

1- اختبار صحة الفرض الأول :

لاختيار صحة الفرض الأول الذى ينص على " لا يوجد تأثير لتوافر المقومات الأساسية للحصول على الاعتماد فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى، على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر".

استخدمت الباحثة أسلوب تحليل التمايز **Discremanent Analysis** وذلك من خلال إتباع أسلوب التحليل التميزى التدريجى **Wilks Lambda Technique** حتى يمكن التوصل إلى أفضل العناصر المفسرة والتى تساعد فى تصنيف المشاهدات (المؤسسات التعليمية – المدارس) حسب ما إذا كانت هناك حالات إصابة بمرض أنفلونزا الخنازير أو عدم وجود حالات مصابة بالمرض.

وفيما يلى عرض لتوصيف متغيرات النموذج :

الجدول التالى يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة فى اختبار صحة الفرض الأول للدراسة.

جدول رقم (4)

توصيف المتغيرات الخاصة بالفرض الأول والخاصة بنتائج التحليل التميزى

العناصر والمتغيرات	طبيعة القياس	طبيعة المتغير	الترميز حسب الإدخال بالحاسب الآلي
مدى وضوح رؤية المدرسة.	ترتيبي	متغير مفسر	X_1 _ 1 to X_1 _5
مدى مشاركة الاطراف في صياغة رؤية المدرسة.	ترتيبي	متغير مفسر	X_2 _7 to X_2_6
مدى وضوح رسالة المدرسة	ترتيبي	متغير مفسر	X_3 _ 1 to X_3 _5
مدى مشاركة الاطراف في صياغة الرسالة.	ترتيبي	متغير مفسر	X_4 _ 1 to X_4 _5
تشجيع القيادة للمعلم على استخدام التكنولوجيا.	ترتيبي	متغير مفسر	X_5 – 1 to X_5 _5
مهارات التفكير وحل المشكلات.	ترتيبي	متغير مفسر	X_6 _ 1 to X_6 _4
السلامة والامان.	ترتيبي	متغير مفسر	X_7 _ 1 to X_7 _5
العادات الصحية والتغذية.	ترتيبي	متغير مفسر	X_8 _ 1 to X_8 _3
توافر الثقافة البيئية لدى المتعلمين.	ترتيبي	متغير مفسر	X_9 _ 1 to X_9 _9
المشاركة فى الإدارة الذاتية.	ترتيبي	متغير مفسر	X_{10} _ 1 to X_{10} 4
وجود حالات إصابة بالمؤسسات التعليمية.	متغير صوري **(Dummy)** (1 ، صفر) حيث "1" وجود حالات مصابة ، صفر يعكس عدم الإصابة	متغير تابع	**C**

جدول رقم (5)

نتائج دالة فيشر الخاصة بتأثير توافر مقومات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات

العناصر الخاصة بالمقومات الأساسية للاعتماد	مدارس لا يوجد بها حالات مصابة	مدارس يوجد بها حالات مصابة
X_{2_3}	5.205	3.060
X_{4_3}	2.912	6.460
X_{5_1}	0.041-	1.621
X_{6_1}	17.245	15.637
X_{7_4}	16.242	18.704
X_{9_3}	0.097-	1.702-
X_{9_5}	14.892	11.441
الجزء الثابت	79.928-	76.723-

أكدت النتائج بالجدول السابق على أن أهم العناصر التى تساعد على توافر مقومات الحصول على الاعتماد والتى تؤثر بشكل مباشر فى تصنيف المؤسسات التعليمية (يوجد بها حالات مصابة – لا يوجد بها حالات مصابة) جاءت على النحو التالي:

يشارك فى صياغة الرؤية والرسالة ممثلين عن أولياء الأمور كأحد الأطراف المعنية المستفيدة من الخدمة التعليمية، نظراً لوجود أبناءهم بتلك المدارس وعليه فإن الرؤية والرسالة تصاغ بمشاركتهم وذلك لالتزامهم بها والاستفادة من أرائهم وأفكارهم مما يعنى وجود تعاون مستمر بين أولياء الأمور وإدارة المدرسة يعمل على تدعيم واستقرار النواحى التعليمية والإدارية بتلك المؤسسات التعليمية بشكل يضمن جودتها كما يضمن مشاركة الأطراف المعنية (المستفيدة من الخدمة) أثناء وجود أزمات تواجه النواحى التعليمية، حيث توافقت تلك النتائج مع دراسة (**Robert** , 2008) والتى أكدت على ضرورة مشاركة كافة الأطراف المعنية(داخل المؤسسات وخارجها) لما له من أثار إيجابية على سير العملية التعليمية ونتائجها .

- توافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة : حيث أن توافر الأجهزة التكنولوجية يساعد على توفير المعلومات فور حدوثها للمعلمين وتوجيهها إلى المتعلمين والتعرف عليها ومعالجتها بشكل سريع وهو أحد العناصر الهامة الخاصة ببعد تشجيع الإدارة للمعلم على استخدام التكنولوجيا.

-ويعتمد المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – الإنترنت – إلخ): حيث أن تعدد مصادر المعلومات يكسب المتعلم الخبرة وكيفية التعامل مع المصادر والتأكد من صحة المعلومات وإعادة تداولها بين المتعلمين.

- وهو أحد العناصر الهامة للبعد الخاص بمهارات التفكير وحل المشكلات والتزام المتعلمين بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان: حيث إنه لابد وأن ينبعث الدافع الذاتى من خلال المتعلمين بالالتزام بتلك التعليمات الخاصة بالسلامة والأمان، كما إن للإدارة والمعلمين دور هام لمتابعة الطلاب وللتأكد من تطبيق هذه التعليمات وهو يمثل أحد العناصر الهامة ببعد السلامة والأمان.

- مشاركة المتعلم فى أنشطة تخدم مجتمعة المحلى وتعمل على حل مشكلاته البيئية ، وكذلك اشتراكه فى أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئى داخل المدرسة وخارجها: وهما أهم عنصرين بالبعد الخاص بتوافر الثقافة البيئية لدى المتعلم ، ولغرس تلك الثقافة البيئية بالمجتمع لابد أن نبدأ أولا بتلك البراعم فى المراحل التعليمية المختلفة محل الدراسة على اعتبار أنهم النواة الأساسية لنشر الوعى البيئى للتعامل مع الأزمات فى المستقبل.

2- تحديد معاملات دالة التمايز :

الجدول التالى يعرض النتائج الخاصة بمعاملات دالتى التمايز وبعض الاختبارات والمقاييس عليها .

جدول رقم (6) نتائج معاملات دالة التمايز الخاصة بتأثير توفر معوقات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات

العناصر الخاصة بالمقومات الأساسية للاعتماد	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة اختبار (ف)	معامل ويكلس لامدا
يشارك فى صياغة الرؤية ممثلين عن أولياء الأمور	1.209	0.883	8.936	0.178
يشارك فى صيغة الرسالة ممثلين عن أولياء الأمور	1.999-	1.077-	8.939	0.844
توافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة	0.937-	0.673-	7.746	0.805
المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – إنترنت -.. الخ)	0.906	0.377	8.127	0.618
التزام المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان	1.387-	0.484-	8.563	0.644
يشارك فى أنشطة تخدم مجتمعة المحلى للعمل على حل مشكلات البيئة	0.904	0.498	10.179	0.906
يشترك فى أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئى داخل المدرسة وخارجها	1.944	0.893	7.940	0.749
الجزء الثابت	1.380-			

وقد أكدت النتائج بالجدول السابق على أن أهم العناصر التصنيفية والتى تساهم بشكل كبير فى التميز بين المشاهدات (يوجد حالات مصابة – لا يوجد حالات مصابة) بأنفلونزا الخنازير داخل المؤسسات التعليمية . جاءت على النحو التالي:

- يشارك فى صياغة الرسالة ممثلين عن أولياء الأمور :

حيث أن المشاركة فى صياغة الرسالة التى تعنى الغرض الأساسى من وجود المؤسسة والتى تتمثل فى رعاية الطلاب أخلاقياً وعلمياً وصحياً .. إلخ فإن مشاركة أولياء الأمور فى صياغتها يحثهم للتعامل وحل أية أزمات قد يتعرض لها ذويهم (أنجالهم فى المدارس).

- يشترك فى أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئى داخل المدرسة وخارجها/ توجد مشاركة فى صياغة الرؤية ممثلة عن أولياء الأمور.

- الاشتراك فى الأنشطة التطوعية قد لا يكون على المستوى المطلوب حيث لا يتم إعداد الطلاب وتدريبهم بالشكل الذى يتلاءم ويتواكب مع البيئة الخارجية الأمر الذى يُحدث قصور فى الثقافة البيئة لدى المتعلمين، أيضاً المغالاة بشكل كبير فى الرؤية قد لا يترجم إلى واقع مما يستنفذ جزء كبير من الجهد كان من الممكن توظيفه لخدمة المشكلات والأزمات التى تواجه المجتمع الأمر الذى ينعكس بالسلب عند وجود حالات مصابة بالمدرسة.
- تتوافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة :

إن توافر الأجهزة التكنولوجية يؤدى إلى توافر قدر كبير من المعلومات مما يؤثر إيجابياً على إثراء ثقافة المتلقى للتعامل مع الأزمة وكيفية الوقاية أو الحد منها وإنه بالتالى ينعكس سلبياً على وجود حالات إصابة بالمؤسسة التعليمية.

وقد توافقت نتائج هذا الفرض مع كل من الدراسات الآتية دراسة (مغاورى,2002)، (**Hing-yinmak , 1999**) ، السابقتين، حيث أكدت نتائج الفرض الأول على إن "توافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة " (لها تأثير سلبى على عدد الإصابات داخل المؤسسات التعليمية) فكلما تم استخدام وسائل المعرفة الحديثة مثل (الحاسب الآلى – شبكة الإنترنت وغيرها) من الأساليب التكنولوجية بشكل علمى صحيح أدى ذلك بنتائج إيجابية فى تقليل و انخفاض عدد الحالات المصابة (بفيروس أنفلونزا الخنازير) ، حيث أن توافر الأجهزة التكنولوجية بالمدرسة يؤدى إلى توافر قدر من المعلومات مما يؤثر إيجابياً على إثراء ثقافة المتلقى (التلميذ) للتعامل مع الأزمة والتعرف على كيفية الوقاية أو الحد منها.

- يشارك فى أنشطة تخدم مجتمعة المحلى وتعمل على حل مشكلاته البيئية/ يلتزم المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان: تأثير طردي/ عكسي.

حيث إن مشاركة المتعلم فى الأنشطة التى تخدم المجتمع المحلى غالباً ما تكون ليست على المستوى المطلوب وذلك نتيجة ضعف الثقافة البيئية المجتمعية والتى غالباً ما تكون نتيجة عدم وجود إعداد جيد للمتعلم فى هذا المجال، بينما التزام المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان والتى تمثلت فى الملصقات والأفلام التسجيلية (أثناء الأزمة) وغيرها قد شاركت بدور إيجابى على مستوى

المؤسسة التعليمية وبالتالى على المستوى المجتمعى أيضاً مما يحد من الإصابة بالمرض.

- يعتمد المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – إنترنت - ... الخ): (تأثير طردي) حيث إن اعتماد المتعلم على أكثر من مصدر فى المعلومات والتى غالبا ما ينتابها شيء من التعارض بين الإحصاءات والأرقام المنشورة فى وسائل الإعلام المرئية والمقروءة والمسموعة قد يؤدى ذلك إلى الشعور بتزايد أعداد وحالات الإصابة عن ما هو معلن عنه.
- هذا حسب درجة الأهمية النسبية وما جاءت به قيم المعاملات المعيارية بالجدول السابق والتى اتفقت نتائجه بعض الشيء مع قيم اختبار "ف" حسب معيار **(FtoEnter)** والتى جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01 وكذلك قيم معامل ويلكس لامدا.

3- بعض الاختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف :

الجدول التالى يعرض بعض الاختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف:

جدول رقم (7)
نتائج بعض الاختبارات والمقاييس
على نموذج تأثير توافر مقومات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات

الارتباط التوافقي	معامل ويلكس **Wilks Lambda**	نتائج اختبار كا^2		
		قيمة اختبار "كا^2"	د.ح	مستوى الدلالة
0.618	0.618	45.491	7	0.00 دالة عند مستوى 0.01

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة اختبار "كا^2" ("كا^2" المسحوبة = 45.491) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وذلك بدرجات حرية (7)، وقد أكد على ذلك معامل الارتباط التوافقى والذى بلغ (0.618) وهو ما يعنى وجود علاقة قوية بشكل مناسب بين المتغيرات المفسرة مع القيم التميزية للنموذج، وقد صاحب ذلك وجود انخفاض (بعض الشيء) فى قيم معامل ويلكس لامدا".

4- التصنيف الصحيح لدالة التمييز : الجدول التالى يعرض النتائج النهائية لنسب التصنيف الصحيح لدالة التمييز المرتبطة بتأثير توافر مقومات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات :

جدول رقم (8)نتائج التصنيف الصحيح للمشاهدات الخاصة
بنموذج تأثير توافر مقومات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات

المشاهدات الأصلية	عدد المشاهدات	التصنيف طبقاً لدالة التمايز			
		مدارس لا يوجد بها حالات مصابة		مدارس يوجد بها حالات مصابة	
		عدد	%	عدد	%
مدارس لا يوجد بها حالات مصابة (صفر)	26	22	84.6	4	15.4
مدارس يوجد بها حالات مصابة (1)	74	21	28.4	53	71.6
نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية %	75.0				

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تصنيف للمشاهدات من خلال نموذج تحليل التمايز المقدر حيث أكد على ذلك نسبة التصنيف الصحيح والتى جاءت أعلاها فى حالات عدم الإصابة حيث بلغت نسبة التصنيف الصحيح بها حوالى 85% مقابل حوالى 72% فقط فى حالات الإصابة إلا أنه بشكل عام نجد أن النموذج قام بتفسير وتصنيف حوالى 75% من المشاهدات بشكل صحيح، وذلك بتطبيق النموذج (راجع جدول رقم 3 والخاص بالمعاملات غير المعيارية) وذلك بنقطة قطع (0.00024)

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الأول للدراسة وبشكل قاطع.[4]

اختبار صحة الفرض الثانى للدراسة :

لاختبار صحة الفرض الثانى والذى ينص على : " لا توجد علاقة للمتغيرات الأساسية للمؤسسة التعليمية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على الاعتماد – نوع المدرسة) مع مواجهة الأزمات (أزمة أنفلونزا الخنازير) فى مصر.

4 - حيث أصغر من (+0.00024) تعكس حالة إصابة والعكس صحيح فإن أكبر من نقطة القطع تعنى بأن الحالة ليس بها إصابة.

قامت الباحثة باستخدام كل من :

1-التوزيع التكرارى والنسبى : وذلك من خلال إجراء التوزيع التكرارى والنسبى المزدوج **Crosstabs**.

2-إجراء اختبار "كا2" : وذلك بهدف التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين اسميين المتغير الرئيسى للفرض (وجود إصابة) مع بعض المتغيرات الأساسية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الاعتماد – نوع المدرسة) مع ملاحظة أنه فى حالة عدم توافر شروط اختبار "كا^2" بشكل كامل سوف يتم استخدام اختبار كولومجروف سميرنوف.

والجدول التالى يعرض نتائج اختبار صحة الفرض الثانى للدراسة :

جدول رقم (9) مدى وجود علاقة ارتباطيه بين بعض المتغيرات الأساسية للمؤسسات التعليمية مع قدرتها فى مواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير

المتغيرات الأساسية	مدارس لا يوجد بها حالات مصابة		مدارس يوجد بها حالات مصابة		قيمة الإحصاءة	مستوى الدلالة
	ك	%	ك	%		
المنطقة الجغرافية:						
• شرق القاهرة	11	42.3	69	93.2	كا2 = 31.198	دالة عند مستوى 0.01
• جنوب حلوان	15	57.7	5	6.8	د.ح = 1	
المرحلة التعليمية						
• ابتدائي	9	34.6	36	48.6		
• إعدادى	11	42.3	24	32.4	كا2 = 1.544	0.462 غير دالة
• ثانوى	6	23.1	14	19.0	د.ح= 2	
الحصول على شهادة الاعتماد:						
• نعم	5	19.2	13	17.6	كا2=0.036	0.849
• لا	21	80.8	61	82.4	دح = 1	غير دالة
نوع المدرسة:						
• رسمى	11	42.3	22	29.7		
• رسمى لغات	6	23.1	28	37.8	ك.س[1]=0.748	0.631
• خاص بمصروفات	-	-	11	14.9		غير داله
• خاص لغات	9	34.6	13	17.6		

[1] تعنى نتائج اختبار كولومجروف سميرنوف

أوضحت نتائج الجدول السابق على وجود علاقة بين وجود حالات إصابة (يوجد /لا يوجد) بالمدارسة مع المنطقة الجغرافية (شرق القاهرة/ جنوب حلوان)

حيث أكد على ذلك قيمة اختبار كا2 (كا2 المحسوبة = 31.198) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وذلك بدرجات حرية (1).

وقد أكد التوزيع التكرارى والنسبى على تميز منطقة جنوب حلوان حيث أنها المنطقة الأقل إصابة بالمرض بينما على العكس من ذلك، جاءت نتائج منطقة شرق القاهرة وقد أكد على ذلك التوزيع التكرارى والنسبى لاستجابات مسئولى المدارس بكل من المنطقتين أما عن باقى المتغيرات الأساسية والتى تمثلت فى (المرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الاعتماد – نوع المدرسة) فقد أكدت النتائج على عدم معنوية قيم اختبار (كا2) والخاصة بكل من المرحلة التعليمية والحصول على شهادة الاعتماد وكذلك قيمة اختبار كولومجروف سميرنوف والخاصة بنتائج نوع المدرسة.

مما تقدم يمكننا قبول صحة الفرض الثانى للدراسة فى كل من النتائج الخاصة المرحلة التعليمية والحصول على شهادة الاعتماد، نوع المدرسة ورفضه من حيث المنطقة الجغرافية فقط الأمر الذى يجعلنا قبول صحة الفرض الثانى بشكل جزئى يميل تجاه القبول بشكل تام.

اختبار صحة الفرض الثالث للدراسة :

لاختبار صحة الفرض الثالث والذى ينص على : " لا يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على احتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر".

استخدمت الباحثة أسلوب تحليل التمايز **Discrimennt Analysis** وذلك من خلال إتباع أسلوب التحليل التمييزى التدريجى **Wilks Lambda Tecnique** حتى يمكن التوصل إلى أفضل العناصر المفسرة والتى تساعد فى تصنيف المشاهدات حسب إذا كانت هناك حالات إصابة بمرض أنفلونزا الخنازير– أو عدم وجود حالات مصابة للمرض وفيما يلى عرض لتوصيف متغيرات النموذج.

الجدول التالى يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة فى اختبار صحة الفرض الثالث للدراسة :

جدول رقم (10) توصيف المتغيرات الخاصة بالفرض الثالث (نتائج التحليل التميزى)

العناصر والمتغيرات	طبيعة القياس	طبيعة المتغير	الترميز حسب الإدخال على الحاسب الآلى
الإمكانات المادية والبشرية			
• مستوى النظافة العامة	ترتيبي	متغير مستقل	**A_1 to A_3**
• توفير الإمكانات	ترتيبي	متغير مستقل	**D1 to D_6**
• الطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى استفادت منها المدرسة	متغير صوري **(Dummy)** 1 يعكس توافر الوسيلة صفر يعكس عدم توافرها	متغير مستقل	**Q_{1-1} to Q_{1-6}**
• مدى كفاية الوسائل المستخدمة فى احتواء أزمة أنفلونزا الخنازير	ترتيبي	متغير مستقل	**Q_2**
• الإجراءات المتبعة عند حدوث الأزمة	ترتيبي	متغير مستقل	**C_1 to C_6**
• التوعية أثناء الأزمة	ترتيبي	متغير مستقل	**B_1 to B_3**
• الجهات الرسمية التى ساندت إدارة المدرسة	متغير صورى **(Dummy)** 1 يعكس الوسيلة صفر يعكس عدم توافرها	متغير مستقل	**Q_{3-1} to Q_{3-5}**
• وجود حالات إصابة بالمؤسسات التعليمية	متغير صورى **(Dummy)** 1 يعكس وجود حالات مصابة ، صفر يعكس عدم توافرها	متغير تابع	**C**

وسوف يتم عرض نتائج تحليل التمايز على النحو التالى :

1- نتائج دالة فيشر : الجدول التالى يعرض النتائج الخاصة بدالة فيشر والتى جاءت على النحو التالى :

جدول رقم (11)

نتائج دالة فيشر الخاصة بتأثير توافر الإمكانات المادية والبشرية لاحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

العناصر الخاصة بتوافر الإمكانات المادية والبشرية	مدارس لا يوجد بها حالات مصابة	مدارس يوجد بها حالات مصابة
B2	2.489-	0.052-
C4	45.504	37.269
D3	13.554	8.403
Q 1-1	6.783	4.855
Q 1-3	3.166-	1.774
Q 3-1	35.526	30.279
Q 3-2	9.977	8.208
Q 3-5	17.733	13.611
الجزء الثابت	60.402-	43.630-

أكدت النتائج بالجدول السابق على أن أهم العناصر التى تساعد على توافر الإمكانات المادية والبشرية والتى تؤثر على تصنيف المؤسسات التعليمية (يوجد بها حالات مصابة – لا يوجد بها حالات مصابة) جاءت على النحو التالى :

- عدم كفاية الوسائل المستخدمة فى احتواء أزمة أنفلونزا الخنازير بالمدارس :

حيث من المفترض أن كفاية هذه الوسائل المستخدمة تحد تماماً من هذه الأزمة وعلى العكس من ذلك فإن عدم كفاية الوسائل المستخدمة يؤدى بدوره إلى وجود انفلات واضح لهذه الأزمة وبالتالى يصعب السيطرة عليها.

- فى حالة التأكد من الحالة لابد من الإفصاح عن وجود الحالات وعددهم بشكل صحيح : حيث أنه لابد من توفير قاعدة بيانات دقيقة تربط بين جميع بيانات وزارتى التربية والتعليم مع الصحة لكى يتم الدخول على قاعدة البيانات وإجراء التعديلات الممكنة من حيث حذف أو إضافة أو تعديل الحالة الصحية للطالب (مصاب / غير مصاب) اشتباه ومتابعة حالة كل طالب من الطلاب وإجراء الإحصاءات الممكنة حسب النوع، حسب المحافظة وحسب المراحل الدراسية المختلفة.

عدم تجهيز غرفة للعزل جيدة التهوية كاملة التجهيز :

حيث يتم تجهيز غرفة طبية تتوافر فيها جميع المتطلبات والإمكانات الصحيحة من حيث التهوية والاتساع، كما تتوافر بها بعض الأدوات الطبية الأساسية والتى تضمن توفير كافة الإسعافات الأولية للطلاب والكشف عليهم بشكل دقيق.

الطرق والوسائل الإعلامية التى استفادت منها إدارة المدرسة للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير (الجرائد – التليفزيون) حيث تهتم إدارة المدرسة بالحصول على المعلومات بغرض التوعية من مخاطر الأزمة باستخدامها للطرق شبه التقليدية والتى لعل من أهمها التليفزيون حيث أنها تعتبر الوسيلة المرئية الأكثر انتشاراً فى مصر حيث أكد على ذلك حوالى 87% من عينة البحث (راجع جدول رقم 11) وقد جاءت استخدام وسيلة الجرائد فى الترتيب الثالث حيث أكد على ذلك 51% من عينة البحث (راجع الجدول السابق ذكره) .

الجهات الرسمية التى ساندت إدارة المدرسة لإمدادها بالمعلومات العلمية لمواجهة أنفلونزا الخنازير (وزارة الصحة – وزارة التربية والتعليم – المحافظة):
حيث تعتبر الجهات الثلاث السابقة من أهم الجهات التى اعتمدت عليها جميع وسائل الإعلام للحصول على المعلومات ونشر الإحصاءات المرتبطة بعدد حالات الإصابة حيث جاءت النتائج فى الدراسة تؤكد على اعتبار وزارة الصحة هى المصدر الرئيسى للمعلومات والتى تستفيد منها الإدارة حيث أكد على ذلك 93% من عينة البحث (راجع الجدول السابق ذكره)، كما احتلت وزارة التربية والتعليم المركز الثالث على مستوى الجمهورية من حيث الجهات التى تمد إدارة المدرسة بالمعلومات أثناء الأزمة، كما جاءت المحافظة فى الترتيب الرابع حيث كونها مصدر للمعلومات .

2- تحديد معاملات دالة التمايز :

الجـدول التـالى يعـرض النتـائج الخاصـة بمعـاملات دالتـى التمـايز وبعـض الاختبارات والمقاييس عليها:

جدول رقم (12) نتائج معاملات دالة التمايز الخاصة بتأثير توافر الإمكانات المادية والبشرية لاحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

العناصر الخاصة بتوافر الإمكانيات المادية البشرية	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة اختبار (ف)	معامل ويلكس
B2	0.930-	0.555-	19.124	0.626
C4	3.142	0.664	18.010	0.569
D3	1.965	1.008	20.709	0.826
Q1-1	0.736	0.370	16.236	0.447
Q1-3	1.884-	0.608-	20.132	0.707
Q3-1	2.002	0.516	17.154	0.475
Q3-2	0.675	0.325	15.344	0.426
Q3-5	1.572	0.555	16.431	0.534
الجزء الثابت	5.770-			

حيث أكدت النتائج بالجدول السابق على أن أهم العناصر التصنيفية والتى تساهم بشكل كبير فى التمييز بين المشاهدات (يوجد حالات مصابة – لا يوجد حالات مصابة) بمرض أنفلونزا الخنازير داخل المؤسسات التعليمية جاءت على النحو التالى:

1- تجهيز غرفة للعزل جيدة التهوية كاملة التجهيز : تأثير طردى

أثناء حدوث الأزمة فإنه من خلال استجابات المسئولين بالمدارس فقد أكدت بأنه توجد حجرات للعزل ولكنها لا تتناسب مع الأعداد المشكوك فى إصابتها، ولا تتناسب أيضاً من حيث الحجم، ولا الأجواء الصحية بشكل عام، حيث إنها غير معدة بطريقة صحية بل تم اختيارها لتنفيذ تعليمات الوزارة فسحب أثناء الأزمة وهذا قد يؤثر طردياً على وجود حالات مصابة بالمدارس.

2- فى حالة التأكد من الحالة لابد من الإفصاح من وجود الحالات وعددها بشكل صحيح : تأثير طردى

حيث كان من الملاحظ أثناء الأزمة بأنه كان لا يوجد شفافية من بعض المدارس فى حالة ظهور بعض الحالات المصابة وعددها مما أدى ذلك إلى وجود الحالات

المشتبه فيها بجوار التلاميذ غير المصابين مما قد أدى بدوره إلى زيادة عدد الحالات المصابة أو (المشتبه فيهم).

3- الطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى استفادت منها إدارة المدرسة ومنها (التليفزيون): تأثير عكسي

سبق وأن أشارت الباحثة فى التعليق على أن التليفزيون كجهاز إعلامى يمثل نسبة المشاهدة الأكثر من بين المستقصى منهم كما أنه يتميز بأنه قد أدار الأزمة بشكل أكثر إفادة لدى جموع المشاهدين حيث تمت إذاعة حوارات من خلال ممثلين لأجهزة من داخل الجمهورية أو من خارجها لكى يعرضوا كيفية التعامل مع الأزمة سواء كانت بهدف الوقاية من الأزمة – وجود اشتباه بالمرض – وجود إصابة فعلية، هذا بالإضافة إلى وجود شفافية فى الإحصاءات المقدمة، وإعلان الإصابات فور حدوثها على الشكل المناسب (حسب التوزيع العمرى – المحافظة – أماكن التواجد ريف ، حضر – النوع ذكر – أنثى .... ألخ) وبالتالى فإن تلك المجهودات أدت بدورها إلى وجود تأثير عكسى على عدد الحالات المصابة.

4- وضع بروشورات وملصقات للتوعية على حافلات المدرسة / الجهات الرسمية التى ساندت إدارة المدرسة وإمدادها بالمعلومات لمواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير (مجلس الأمناء) تأثير عكسى/ طردى.

حيث أن توافر البروشورات والملصقات تعطى معلومة موجزة – مصورة – بسيطة وسهلة لدى المتلقى كما أن توافر هذه المعلومة بشكل متكرر فى أماكن متفرقة داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها يؤدى دائماً إلى التذكر المستمر بها الأمر الذى يؤدى بدوره إلى وجود تأثير عكسى لهذا العنصر على وجود حالات مصابة , أما عن توافر المعلومات من خلال مجلس أمناء المدرسة فإن الحرص الشديد من جانب أولياء أمور التلاميذ للمحافظة عليهم وعدم إصابتهم بالمرض قد يعرضهم إلى ترديد الكثير من الشائعات والاتصال بالمسئولين داخل وخارج المدرسة المتمثلين فى (المنطقة التعليمية – المحافظة) والتأكيد لهم عن توافر تلك الشائعات الأمر الذى ينعكس بدوره إلى التخبط من جانب المسئولين مع استمرار الضغط من جانب أولياء الأمور لغلق المدرسة حالة وجود اشتباه لظهور المرض.

5- الجهات الرسمية التى ساندت إدارة المدرسة لإمدادها بالمعلومات العلمية لمواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير (وزارة الصحة)
تأثير طردى

اقتصر دور وزارة الصحة على توفير البروشورات والملصقات المحدودة غير المتجددة وتوزيع بعضها على المدارس، مع وجود فيديو للتعريف بالمرض وأسبابه والوقاية منه، وهذا ما يعنى وجود قصور فى دورها الموجة لمخاطبة إدارة المدرسة والذى كان من المتوقع فيه إمداد المدرسة بتوفير فريق طبى يتناسب مع أعداد المتعلمين المراحل التعليمية بكل مدرسة، كما أنه كان لابد من توفير بعض الإمكانات الطبية البسيطة مثل (أجهزة حديثة لقياس درجة حرارة التلميذ – المطهرات – الكمامات .... الخ) والتى تساعد على سرعة اكتشاف المرض، أو الوقاية منه، كما كان من المتوقع أيضاً أن يكون لها دور علمى وطبى فى عقد دورات تدريبية بسيطة للقائمين بمتابعة سير العملية الطبية بالمدرسة.

ومما تقدم فإن النتائج قد أكدت على أن مساندة وزارة الصحة لإدارة المدرسة قد أدى بها إلى وجود بعض التأثيرات الطردية على توافر حالات مصابة أو مشتبه فيها بالمؤسسات التعليمية (المدرسة).

6- أكثر الطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى استفادت منها إدارة المدرسة (الجرائد) : تأثير طردى

حيث أشارت الباحثة سابقاً إلى أن استخدام وسيلة الجرائد جاءت فى الترتيب الثالث من الوسائل الإعلامية والإعلانية المستخدمة من جانب المستقصى منهم محل الدراسة، وبالتالى لا يتم الاعتماد عليها كوسيلة أساسية تكون مصدراً للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير، حيث إن وجود تنوع فى الصحف من حيث كونها (قومية – معارضة) وكذلك تنوع مصادر المعلومات فى كلا منها مما يؤدى إلى وجود تعارض فى الإحصاءات المنشورة ، الأمر الذى أدى إلى وجود تأثير طردى على الحالات المصابة أو المشتبه فيها.

7- الجهات الرسمية التى ساندت إدارة المدرسة لإمدادها بالمعلومات العلمية لمواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير – (وزارة التربية والتعليم) تأثير طردى

بالرغم من وجود دور واضح بعض الشىء لدى وزارة التربية والتعليم للحد من أزمة أنفلونزا الخنازير، ولكنه كان ينتابه بعض القصور حيث أن تلك الأزمة جاءت

قبل بداية العام الدراسى بوقت كاف وكانت جميع المعلومات عنها متوافرة من حيث دورة تطور المرض والوقت المتزامن مع العام الدراسى وبالتالى كان لابد من توافر بعض الآليات التى من شأنها توفير بدائل للعمليات التعليمية ومتابعتها خارج المؤسسات التعليمية تحت إشراف الوزارة عن طريق استخدام نظم علمية حديثة وإتباع مناهج وسبل المحاكاة **Simulation** وذلك لوضع خطط لتوفير البدائل فى الوقت المناسب وتوفير جميع الوسائل والسبل قبل بداية العام الدراسى وقد يتسنى ذلك بالتعاون مع الوزارات الأخرى مثل (وزارة الإعلام) لتوفير المواد العلمية على مستوى جميع المراحل فى القنوات التعليمية وتوفير معلومات كافية عنها وتوفير مواقع لبث جميع المواد العلمية عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

أو توفير أسطوانات مدمجة لشرح جميع المواد الدراسية العلمية فى المدرسة – أو المكتبات المصرح لها بتداول نشر الكتب الدراسية على أن يكون ذلك بأسعار مناسبة حيث إننا نجد إنه لم يتم تحقيق ذلك فى الوقت المناسب مما أدى بدوره إلى اضطرار أولياء الأمور إلى ذهاب أبنائهم إلى المدرسة مما أدى إلى زيادة أعداد حالات الاشتباه فى المرض/أو الإصابة الفعلية به.

ومن العرض السابق نجد أن عدم توافر خطط بديلة بالوزارة للتعامل مع الأزمات، مع عدم وجود إدارة مستقلة تسمى " إدارة الأزمات" يكون لها مكانها بالهيكل التنظيمى يحدد بها مسئول وفريق عمل متكامل قادر على اتخاذ قرارات فورية وعلمية مدروسة وقت حدوث الأزمة وبدون تردد ومزود أيضاً بوسائل اتصالات تكنولوجية حديثة حتى يمكنه عمل مسح دائم على مستوى الجمهورى وتوفير المعلومات لحظة بلحظة أدى إلى وجود تأثير طردى للإصابة بالمرض وهذا ما أكدت عليه دراسة (1995, **Evertt**)التى جاءت بجزء الدراسات السابقة والتى أكدت على ضرورة توفر إدارة خاصة لها إمكاناتها البشرية والمادية والتنظيمية لمواجهة الأزمات المحتملة.

قد جاء عرض النتائج حسب درجة الأهمية النسبية طبقا لما جاءت به قيم المعاملات المعيارية بالجدول السابق وهى ما ارتفعت فيه النتائج بعض الشيء مع قيم اختيار "ف" حسب معيار **(FtoEnter)** والتى جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01 وكذلك قيم معامل ويلكس لامدا.

3- بعض الاختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف :

الجدول التالى يعرض بعض الاختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف :

جدول رقم (13) نتائج بعض الاختبارات والمقاييس على نموذج تأثير توافر الإمكانات المادية والبشرية لاحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

الارتباط التوافقي Canouical Cori	معامل ويلكس Wilks Lambda	نتائج اختبار كا2		
		قيمة اختبار كا2	د.ح	مستوى الدلالة
0.758	0.426	80.273	8	0.00 دالة عند مستوى 0.01

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة اختبار "كا2" (كا2 المحسوبة = 80.273) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وذلك بدرجات حرية (8) ، وقد أكد على ذلك قيمة معامل الارتباط التوافقى والذى بلغ (0.758) والذى يعنى وجود علاقة قوية بين المتغيرات المفسرة والفاعلة بالنموذج مع القيم التميزية بالنموذج حيث صاحب ذلك أيضاً انخفاض كبير فى قيم معامل ويلكس لامدا.

4- لتصنيف الصحيح لدالة التمييز: الجدول التالى يعرض النتائج النهائية لنسب التصنيف الصحيح لدالة التميز والتى تعكس مدى وجود تأثير لتوافر الإمكانات المادية والبشرية لاحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير.

جدول رقم (14)

نتائج التصنيف الصحيح للمشاهدات الخاصة بنموذج تأثير توافر الإمكانات المادية والبشرية فى احتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

المشاهدات الأصلية	عدد المشاهدات	التصنيف طبقا لدالة التمايز			
		مدارس لا يوجد بها حالات مصابة		مدارس يوجد بها حالات مصابة	
		عدد	%	عدد	%
مدارس لا يوجد بها حالات مصابة (صفر)	26	19	73.1	7	26.9
مدارس يوجد بها حالات مصابة (1)	74	6	8.1	68	91.9
نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية	87.0				

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تصنيف للمشاهدات من خلال نموذج تحليل التمايز المقدر حيث أكد على ذلك نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية والتى بلغت 87% وقد تميز هذا النموذج فى التعرف على المشاهدات التى صاحبت وجود حالات مصابة حيث تعرف النموذج على حوالى 92% من هذه المشاهدات، وعلى العكس من ذلك فقد تعرف النموذج على حوالى 73% فقط من المشاهدات (المدارس التى لا يوجد بها حالات مصابة وقد تم ذلك عن طريق تطبيق النموذج – راجع الجدول الخاص بالمعاملات غير المعيارية) وذلك بنقطة قطع (0.00028)[5]

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الثالث للدراسة وبشكل قاطع.

اختيار صحة الفرض الرابع للدراسة :

لاختبار صحة الفرض الرابع والذى ينص على " لا يوجد تأثير لدور الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية على حجم الاستفادة لإدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية فى مصر فى المستقبل ".

استخدمت الباحثة كلاً من :

1- تحليل الارتباط الخطى البسيط لبيرسون :

حيث يقوم بدراسة العلاقة الارتباطية للعناصر الخاصة بدور الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية الفاعلة مع حجم الاستفادة الإجمالية لإدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية .

2- تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression Analysis**:

حيث يتم تحديد أهم العناصر الفاعلة من الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية والتى تؤثر على حجم الاستفادة الإجمالية لإدارة الأزمات، وذلك عن طريق استخدام أسلوب الحذف من الخلف **Backward Elimenation** .

والجدول التالى يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة فى اختيار صحة الفرض الرابع للدراسة :

[3]- حيث أن أصغر من (-0.00028) يعكس وجود حالة إصابة على العكس من ذلك فى حالة أن قيمة الدالة أكبر من نقطة القطع.

جدول رقم (15) توصيف المتغيرات الخاصة بالفرض الرابع نتائج تحليل الانحدار المستمر

العناصر والمتغيرات	طبيعة القياس	طبيعة المتغير	الترميز حسب الإدخال على الحاسب الآلى
دور الوسائل الإعلامية والإعلانية التى استفادت إدارة المدرسة منها للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير	ترتيبى	متغير مفسر	**Q_{1-1} to Q_{1-6}**
مدى كفاية الوسائل المستخدمة فى احتواء أزمة أنفلونزا الخنازير.	ترتيبى	متغير مفسر	**Q_2**
الجهات الرسمية التى ساندت الإدارة لإمدادها بالمعلومات العلمية لمواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير	ترتيبى	متغير مفسر	**Q_{3-1} to Q_{3-5}**
حجم الاستفادة حتى يمكن تجنب تلك الأزمة فى المستقبل	ترتيبى	متغير تابع	**Q_4 t**

والجدول التالى يعرض نتائج اختبار صحة الفرض الرابع للدراسة :

جدول رقم (16) نتائج دراسة تأثير أهم العناصر الفاعلة للوسائل الإعلامية والجهات الرسمية والتى تؤثر على حجم الاستفادة لإدارة الأزمات

المتغيرات والعناصر الفعالة	معامل الارتباط	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيم اختبار "ت"
Q 1 – 2	**0.255	0.0518	0.325	**3.886
Q 1 – 3	0.107-	0.365-	0.167-	*2.163-
Q 1 – 4	**0.255	0.613	0.414	**5.188
Q 1 – 5	0.022	0.307	0.183	*2.222
Q 1 – 6	0.110-	0.387-	0.171-	*2.087-
Q 3 – 2	*0.222-	0.429-	0.278-	**3.242-
Q 3 – 3	**0.398-	0.711-	0.454-	**5.184-
الجزء الثابت		4.940		**24.793

المتغيرات والعناصر الفعالة	معامل الارتباط	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيم اختبار "ت"
معامل الارتباط الكلى **(R)**	0.687			
معامل التحديد **(R2)**%	47.2			
قيمة اختبار "ف"	**11.731			
د.ج	(7 ، 92)			
مستوى الدلالة	0.000 (دالة عند مستوى 0.01)			
الخطأ المعيارى للنموذج	0.558			

* تشير إلى وجود معنوية عند مستوى 0.05

** تشير إلى وجود معنوية عند مستوى 0.01

أكدت نتائج الجدول السابق على أن أهم العناصر الفاعلة للوسائل الإعلامية والجهات الرسمية والتى تؤثر بشكل مباشر على حجم الاستفادة لإدارة الأزمات هى :

- الجهات الرسمية (المحافظة) تأثير عكسى

حيث اقتصر دور المحافظة فى تنفيذ القرار الخاص بغلق المؤسسة التعليمية التى يظهر بها حالات إصابة وبالتالى فقد أنحصر دور المحافظة فى النطاق الإدارى فقط، حيث كان من المنطقى أن يكون لها دور أعمق من ذلك بكثير حيث كان لابد من مشاركتها فى توفير العدد والآلات التى تساعد فى تطهير الأماكن العامة والتى يتردد عليها الطلبة بشكل كبير يومياً مثل المواصلات العامة – المدارس – الأسواق .. الخ هذا بالإضافة إلى مشاركة ودعم جميع المؤسسات التعليمية وخاصة المدارس الرسمية (الحكومية) بتوفير الوسائل المطهرة، والمطهرات بشكل دورى والإشراف على تطهير هذه الأماكن والتأكد من ذلك أثناء الأزمة.

- الوسائل الإعلامية (الإنترنت) تأثير طردى

حيث أن شبكة المعلومات الدولية قد ساهمت بشكل إيجابى بتوفير معلومات عن الفيروس وكيفية الوقاية منه وكيفية التعامل معه فى حالة وجود اشتباه بالإصابة مع الشخص والأفراد المحيطة به ، وكذلك فى حالة وجود إصابة أيضاً وذلك بعرض تلك المعلومات بلغات مختلفة ومن مصادر مختلفة لكى يستطيع متصفحى شبكة الإنترنت من متابعة تلك المعلومات بجميع دول العالم سواء كانت مقروءة أو مصورة من خلال

الصور الفوتوغرافية والفيديو أو من خلال محاضرات ملقاة من خلال بعض الخبراء على مستوى العالم، وذلك من خلال مواقعها المختلفة.

- الوسائل الإعلامية (الإذاعة) تأثير طردى

وذلك نتيجة الأسباب التالية :

انتشار الوسيلة (الإذاعة) حيث تعتبر تلك الوسيلة هى الأكثر انتشارا وذلك من حيث انتشار أجهزة الراديو من خلال التقنيات الحديثة حيث تم إضافته على الكثير من أجهزة التليفون المحمول بأنواعه علاوة على وجوده فى السيارات ووسائل الركوب بأنواعها المختلفة، علاوة على أنه الوسيلة الأقل تكلفة مقارنة بباقى الوسائل الإعلامية الأخرى , هذا علاوة على أن الخبراء الذين تم استضافتهم للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير كان يتم اختيارهم دون تمييز، ودون فكر موجه لصالح جهة (قومية كانت أو معارضة) وإنما كان الهدف هو التوعية فقط والحصول على معلومات أكثر دقة ، وأكثر بساطة.

بالإضافة إلى أن المساحة الزمنية فى الخريطة الإذاعية حيث كان هناك توزيع بث البرامج التى تناولت تلك الأزمة على فترات متباينة خلال اليوم وتناولت الحوارات أشكال مختلفة فمنها من ربطها بالدين – بالحياة الثقافية أو السلوكية للفرد – وكذلك أثارها على الأسرة والحياة الاجتماعية .... الخ.

- الجهات الرسمية (وزارة التربية والتعليم) تأثير عكسى

حيث أقتصر دور وزارة التعليم فى إصدار التعليمات وقت حدوث الأزمة، ولم يكن له أثر بعيد المدى فى استفادة مسئولى المؤسسات التعليمية، حيث كان يتعين على الوزارة إصدار كتيبات ومنشورات أومن خلال عقد دورات تدريبية لتفادى حدوث الأزمة فى المستقبل، مما أنعكس ذلك على وجود حدود أنحسر فيها دور وزارة التربية والتعليم وبالتالى جاء حجم الاستفادة بشكل محدود جداً. مما أنعكس ذلك سلبياً على حجم الاستفادة بشكل يمكن من تجنب حدوثها فى المستقبل.

- الوسائل الإعلامية المستخدمة للتوعية بمخاطر الفيروس من داخل المدرسة : تأثير عكسى

مثل (محاضرات وندوات بالمدرسة – مكتبة المدرسة – تصريحات طبيب المدرسة والزائرة الطبية) حيث أن هذه الوسائل التى استخدمت من جانب المدرسة غير موثقة وبالتالى تكون درجة المصداقية ضعيفة مما أدى إلى عدم الاهتمام والاكتراث بها من جانب الطلاب، مما يعنى أن حجم الاستفادة من تلك الوسائل لا يكون على المستوى المطلوب.

- الوسائل الإعلامية المستخدمة (التليفزيون) تأثير عكسى

حيث أنه بالرغم من انتشار هذه الوسيلة وجدواها أثناء الأزمة إلا أنه سرعان ما أن تلاشى أثره بعد الأزمة مباشرة وهذا نتيجة عدم وجود استمرارية فى التوعية نظراً لوجود قضايا أخرى تشغل مساحة من الخريطة التليفزيونية خلال اليوم (اجتماعية – سياسية – اقتصادية ... أخرى) وبالتالى فإنه من المنطقى أن يكون تأثير هذه الوسيلة عكسياً على حجم الاستفادة فى المستقبل.

- الوسائل الإعلامية (الملصقات) : تأثير طردى

حيث أن هذه الملصقات مأخوذة عن بعض الكتيبات كما أنها موثقة، هذا بالإضافة إلى أن تأثيرها بعيد المدى على مسئولى المؤسسات التعليمية الأمر الذى أنعكس إيجابياً على حجم الاستفادة لدى مسئولى المؤسسات التعليمية.

وقد جاء عرض النتائج حسب درجة الأهمية النسبية وما جاءت بها قيم المعاملات المعيارية بالجدول السابق وهى ما اتفقت نتائجه بعض الشىء مع قيم معاملات الارتباط الخطى البسيط لبيرسون.

وبشكل عام نجد أن هذه العناصر السبع السابقة قد ساهمت فى إحداث الدرجة التفسيرية للتغيرات التى تطرأ على حجم الاستفادة المستقبلية للأزمة (متغير تابع) حيث تم الاستدلال عن ذلك من خلال قيمة معامل التحديد والتى بلغت (47.2%) كما يمكننا التأكيد على معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = 11.731) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وذلك بدرجات حرية (7 ، 92) . كما جاء قيمة الخطأ المعيارى للنموذج على الشكل المناسب أيضاً.

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الرابع للدراسة بشكل قاطع .

خلاصة نتائج البحث :

1- النتائج المتعلقة بالفرض الأول :-

أكدت نتائج اختبار صحة الفرض الأول على انه يوجد تأثير لتوافر المقومات الأساسية للحصول على الاعتماد فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى، على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها وفيما يلى عرض لأهم تلك المقومات .

- مشاركة ممثلين من أولياء الأمور فى صياغة رسالة المؤسسة التعليمية.
- توافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة.
- التزام المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان.

2- النتائج المتعلقة بالفرض الثانى :

- يوجد تأثير للمنطقة الجغرافية على حالات الإصابة فى المؤسسات التعليمية حيث بلغت نسبة الإصابة فى مدارس شرق القاهرة حوالى 86.3% مقابل 25% فقط من منطقة جنوب حلوان مما يعكس إن الإصابة مرتبطة أكثر بالمنطقة الجغرافية.
- لا يوجد تأثير للمرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الاعتماد – نوع المدرسة على وجود حالات مصابة حيث أن حالات الإصابة قد شملت جميع المراحل التعليمية الثلاث وكذلك نوع المدرسة حيث كان هناك إصابة فى جميع أنواع المدارس محل الدراسة (رسمى – خاص لغات – خاص بمصروفات – رسمى لغات) أما عن حصول المؤسسة التعليمية على شهادة الاعتماد فلم يكن لها تأثير الواضح للحد من أثار الأزمة فقد غلب عليها طابع الشكلية، حيث تم إتمام إجراءات الاعتماد فقط من خلال استيفاء عناصر وخصائص وضعتها الهيئة تحت مسمى محورين أساسيين هما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية وقد اعتبرتها بعض المدارس بمثابة ورقيات ومستندات مستوفاة / أو غير مستوفاة للحصول على شهادة الاعتماد وإظهارها فى مكان بارز فى المدرسة دون أن يكون لها أى أثر فى إدارة أزمة أنفلونزا الخنازير التى واجهت تلك المؤسسات التعليمية .

3- النتائج المتعلقة بالفرض الثالث :-

أكدت نتائج الفرض الثالث للدراسة على انه يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على احتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر. وفيما يلى عرض لأهم تلك الإمكانات التى أكدت عليها النتائج وهى على سبيل الحصر .

- عدم توافر الإمكانات المادية والبشرية بالشكل المطلوب لاحتواء أزمة أنفلونزا الخنازير داخل المؤسسات التعليمية بل كان توافرها بشكل خاطئ وكان غالباً ما يؤثر عكسياً ويؤدى إلى تفاقم الأزمة – وقد بدا ذلك بوضوح فى كل من :
- وجود غرفة للعزل جيدة التهوية .
- دور الجهات الرسمية والمتمثلة فى (وزارة الصحة – وزارة التربية والتعليم – مجلس الأمناء).
- دور الوسائل الإعلامية والمتمثلة فى الجرائد.
- الإفصاح عن وجود حالات وبشكل صريح.
- كفاءة جهاز التليفزيون، وكفاءة الوسائل الإعلامية والإعلانية التى من شأنها توعية إدارة المدرسة بمخاطر الأزمة.
- لا يساعد توافر المقومات الأساسية التى تؤهل المؤسسات التعليمية للحصول على الاعتماد فى مواجهة الإمكانات المادية والبشرية لاحتواء أزمة أنفلونزا الخنازير، حيث لابد أن يخلق كيان من واقع حقيقى نعيش فيه وليس منقولاً من الغير/ أو مترجم من دولة أخرى حيث استدلت الباحثة على أن تفسير المقومات جاء من خلال النموذج من خلال 75% فقط، بينما جاء توافر الإمكانات المادية والبشرية ليمثل 87% من تفسير حالات الإصابة.

4- نتائج متعلقة بالفرض الرابع :

- يوجد تأثير إيجابى للطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى استفادت إدارة المدرسة منها فى مواجهة سبيل الحصر (الإذاعة – الإنترنت – الملصقات).

توصيات البحث :

1- التوصيات المرتبطة بالفرض الأول :

- ضرورة مشاركة الخبراء فى مجال التعليم مع مسئولى ومديرى المؤسسات التعليمية عند صياغة رؤيتها. ولكن مع توخى الحذر الشديد لإشراك أولياء الأمور فى هذا الأمر.
- لابد من توحيد مصدر المعرفة لدى المتعلم والتخلى تماماً عن تعدد تلك المصادر لإرشاده أثناء حدوث الأزمة.
- عدم مشاركة المتعلم فى أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئى داخل/خارج المؤسسات التعليمية، نظراً لضعف خبرته التدريبية والعلمية فى هذه المرحلة العمرية.

2- التوصيات المرتبطة بالفرض الثانى :

- توصى الباحثة بخروج المواطنين خارج نطاق القاهرة والتوجه لتعمير المدن الجديدة مثل الشروق و15 مايو .. وغيرها من المدن التى تتبع محافظة حلوان, (حيث نطاق مجتمع الدراسة الحالية).

3- التوصيات المرتبطة بالفرض الثالث :-

توصى الباحثة بتحقيق كلا مما ما يلى:-

- توافر غرفة صحية لعزل الحالات كاملة التجهيزات لاستخدامها فى أى أزمة حالية أو مستقبلية تشرف عليها وزارة الصحة أو طبيب المدرسة/ أو الزائرة الطبية إن وجدت .
- الإفصاح عن وجود الحالات وعددها بشكل صريح ودقيق ولذا تقترح الباحثة وجود جهة مسئولة عن تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها المتعددة قبل إعلانها ببيان رسمى مسئول موحد لتجنب أخطاء (الازدواجية) والتى من شأنها بلبلة المواطنين والمسئولين والإداريين كلاً فى موقعه.
- توحيد مصادر المعلومات المستاق منها الخبر والموجه لجميع الجرائد أياً كان نوعها، كما أنه لابد أن يتم الإفصاح عن مصدر المعلومة لتوثيقه أثناء نشره لإعطائه المصداقية المطلوبة ولابد من توحيد الصفوف والتنسيق بين قطاعات

الدولة فى مواجهة الأزمات بغض النظر عن ولاء تلك المؤسسات للدولة أو لفئات أخرى (حزبية مثلاً).

- تخلى بعض الجهات الرسمية (وزارة الصحة – وزارة التربية والتعليم – المحافظات) من دورها الروتينى وتعاونها مع المؤسسات التى تواجه الأزمات بشكل أكثر مرونة لتخطيها الأزمة وللحد من آثارها بشكل سريع، فلابد أن يتحلى المسئولين بما يسمى " بثقافة التغيير " والتخلى عن الجمود كنواة للتحول المجتمعى لإحداث التطور والتغيير المطلوبين.
- إنشاء وحدة تحت مسمى " وحدة إدارة الأزمات " ضمن الهيكل التنظيمى للجهات الرسمية السابق ذكرها يكون لها وصف وتوصيف وظيفى واضح، ولها من الصلاحيات وتفويض السلطة ما يمكنها من إصدار القرارات من خلال خبراء لها ومستشارين علميين لمعالجة الأزمة بسرعة وبدقة مطلوبين أثناء الأزمة.

4- التوصيات المتعلقة بالفرض الرابع :

- الوسائل والطرق الإعلامية والإعلانية (التليفزيون – جميع الوسائل الداخلية بالمدرسة) لا يمكن الاستفادة منها فى أى أزمة مستقبلية حيث تنعدم وتنتهى أنشطتها الموجهة فيها بانتهاء الأزمة .
- لابد من استمرار مساندة بعض الجهات الرسمية والتى لعل من أهمها (وزارة التربية والتعليم – المحافظة) بعد انتهاء الأزمة وذلك بشكل دورى والتأكد من إحداث استفادة وتراكم خبرات لدى القائمين فى المؤسسات التعليمية حتى يمكن تجنب تكرارها فى المستقبل.

5- توصيات مقترحة للباحثين :-

- تنصح الباحثة المهتمون بمجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة على تطوير فكر الجودة ليشمل كلاً مما يلى :-
- العمل على توجيه البحث العلمى لتحديد الطرق والأساليب التى يمكن إتباعها لتغيير ثقافة المجتمع وأفراده ومؤسساته بشكل ايجابى وأكثر ملائمة من الطرق البالية التى أثبتت عدم جدواها عملياً.

- ربط مفهوم الجودة الشاملة لترتبط مع إدارة الأزمات لتتواكب مع التطبيق العملى فى مجالات العمل الاقتصادية والسياسية بشكل عام، والقطاعات والمؤسسات التى تهدف/ لا تهدف إلى تحقيق الربح بشكل خاص.
- تقترح الباحثة التطرق فى الأبحاث العلمية المستقبلية بتطبيق نظام للمعلومات الإدارية الذى يتكون من المخلات التى تمثل البيانات والمعلومات الأولية المتاحة على أن يتم بعد ذلك تشغيلها من خلال عمليات إحصائية ورياضية أو باستخدام براج آلية مستحدثة مثل الذكاء الصناعى (**AI**) أو النظم الخبيرة وغيرها بهدف تحقيق مخرجات النظام المستهدفة للتنبؤ بالأزمات مستقبلياً وذلك لمساعدة متخذى القرار فى جميع المؤسسات الإدارية لتجنب المخاطر التى قد تنتج عن تلك الأزمات .

المراجع العربية :-

أ – الكتب العربية :

1- أحمد إبراهيم أحمد، إدارة الأزمة التعليمية، منظور عالمي (المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، 2000).

2- أحمد محمد المصرى ، الإدارة فى الإسلام (الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة : 2004).

3- توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات،مدخل إدارة الجودة الشاملة(دار النهضة : 2001).

4- عايدة نخلة رزق الله ، دليل الباحثين فى الدليل الاحصائى ، الاختبار والتفسير (القاهرة :– البيان ، 2002) .

5- عبد الله عبد الحليم وآخرون، الإحصاء التجارى (مكتبة قصر الزعفران : 1989) .

6- عبد اللطيف أبو العلا, " العينات وتصميم التجارب " (مكتبة دار النشر – مكتبة الجلاء, 1992) .

ب- الدوريات العربية :

7- أحمد فتحى سرور ، "إستراتيجية تطوير التعليم فى مصر " ، الجهاز المركزى للكتب الجامعية المدرسية ، القاهرة ، 1987.

8- توفيق عبد المحسن ، "التجربة اليابانية فى التسويق والدروس المستفادة" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الأول 1989.

9- ثابت إدريس،"النظام الداخلى لإدارة الجودة فى مؤسسات التعليم العالي"،وحدة تقييم الأداء وتوكيد الجودة،2006

10- حسين محمد محمد السيد , تصور مستقبلى لدور تنظيمات المجتمع المدنى فى مواجهة الأزمات التربوية بمصر , المؤتمر السنوى السابع , إدارة أزمة التعليم فى مصر , أكتوبر 2002.

11- حمدى محمد مسعد الجمل،"إعادة الهندسة الإدارية للمدرسة المصرية مدخل لتجاوز القصور الإدارى إلى التحسين المستمر،المؤتمر السنوى السابع، إدارة الأزمة التعليمية فى مصر، أكتوبر 2002.

12- فريد على محمد شوشة ، "نظم إدارة الأحداث والمفاجأة الإستراتيجية بين الاتفاق والاختلاف" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد الأول 1992 ، الجزء الثالث .

13- فريد النجار , " الأزمات المالية فى المنظومات التعليمية " , المؤتمر السنوى السابع , أكتوبر 2002.

14- فريد النجار , " إعادة هندسة التعليم للتنمية المستدامة " التعليم للإنتاج والفعالية الإنسانية , المؤتمر السنوى السابع , أكتوبر 2002.

15- كمال إمام ،"إدارة الجودة الشاملة فى التعليم العالي،المؤتمر السنوى السابع لإدارة الأزمة التعليمية فى مصر"،2002

16- مغاورى شحاتة دياب ,"أزمة التعليم–الواقع– رؤية مستقبلية " المؤتمر السنوى السابع, أكتوبر 2002.

17- مها محمد طلعت مصطفى , استخدام أسلوب الجودة الشاملة للخدمات **TQS** كمدخل لتطوير الخدمات التعليمية فى مجال التعليم المهنى , المؤتمر السنوى السابع , إدارة الأزمة التعليمية فى مصر , أكتوبر 2002.

ج- <u>رسائل منشورة :</u>

18- ريم المتولى محمد الشربينى ، "إطار مقترح لتقييم جودة الأداء الأكاديمى لكليات التجارة " ، (رسالة دكتوراه ،

غير منشورة ، جامعة المنصورة ، 2010).

19- صلاح حسن على سلامة , "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية فى الجامعات المصرية الحكومية" , (رسالة دكتوراه، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، لم يذكر سنة النشر) .

المراجع الأجنبية :-

A : BOOKS:

1. Adrian W., Tom R., Edsnape and Mick M. "Managing with Total Quality Management" : Theory and Practice (London : Macmillan Press LTD: 1998).
2. Gronroos , C., Service Management and Marketing , Lexington , Books, Lexington, ivIA., 2000
3. Juran J.M., Juran 'on Leadership for Quality: (An Executive Handbook , NY., The Free Press, 1998) .

B : Periodicals :

4. - Bitner, M. J., "Evaluating Service Encounters: The Effects Of Physical Surrounding & Employee Responses", Journal of Marketing, vol. 54, N0.2, 2004.
5. - Bolton, R. and Drew, 1. H., "A Multistage Model Of Customers' Assessments Of Service Quality And Value", Journal of Consumer Research, Vol. 17, no. 4, 2001.
6. - Carman, J. M., "Consumer Perceptions Of Service Quality: An Assessment Of the Servile Dimensions", Journal of Retailing, Vol. 66, no. 1, 2005.
7. Evert Gummesson," Nine Lesson On Service Quality, "The TQM Magazine Vol ,,1no,2,1995.
8. -Chen, C.Y., Sok, P., and Sok, K., "Benchmarking potential). factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education.", Quality Assurance in Education, vol. 15, no.2, 2007.
9. - Cronin, J. and Taylor,A., "Measuring Service Quality: A reexamination & extension ", Journal of Marketing, vol. 56, no. 3, 1992
10. -Cronin,J. and Taylor,A."Serve versus Servile: Reconciling Performance- B,:!sed and Perceptions-Minus Expectations Measurement of service Quality", Journal of Marketing, Vol. 56, no. 1, 1994.

نقلاً عن :

Owlia , M.S. and Aspinwall, E.M., "Assessment of facilities management performance in higher education properties.", Quality Assurance in Education, vol. 4, no. 2, 1996.

11. -Jonson, Jon, "Issues Management what are the Issues: an introduction to Issues Management " Business quarterly, Volume 48, No.3, Autumn , 1993
12. -Joseph, M., Yakhou, M. and Stone, G., "An educational in situations quest for service quality: customer's perspective. ",Quality Assurance in Education, vol. 13, no.l, 2005.
13. – Halsey,Vicki,"Whom,s Really Behind Americium's Education Crisis, Thrust Of Educational Leadership,Vol.no.4,Jan,1997.
14. Kwan, P.Y. & NO, P.W., "Quality indicators in higher education: comparing Hong Kong & China's students. ' Managerial Auditing' journal, vol. 14, no. 1/2, 1999.
15. -Lagrosen, S., Hashemi, R.S. and Leaner, M., "Examination of the dimensions of quality in higher education", Quality Assurance in Education, vol. 12, no.2, 2004.
16. -Lockamy, A., " Quality focused Performance Measurement System: a nonnative model", International Journal of Operations & Production Management ,;Vol. 18, no. 8, 1998.
17. -Measuring and improving service quality in Egyptian private universities.", Journal of Marketing for Higher Education, voI.16, no.2, 2006.
18. -Oldfield, B.M. & Baron, S., "Student Perceptions of service quality in a UK university business and management faculty", Quality assurance in Education Management ,vol. 8, no. 2,2000.
19. -O'Neill, M., "The influence of time on student perceptions of service quality :The need for longitudinal measures.", Journal of educational administration, vol. 41, no.3, 2003.
20. - Parasuraman,A., Berry,L., and Zeithaml, A.," SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, vo1.64, Spring, 1988.
21. - Parasurapnan,A. ,Zeithaml, V .,Berry,L.," Refinement t and reassessment of the Servile scale", Journal of Retailing, Vol.67, no.4, 1 991.

22. -Pariseau, S.E. and McDaniel,J.R., "Assessing service quality in schools of business.",International Journal of Quality and Reliability Management, vo1.l4, no.3, 1997 .
23. - Robet E.Wubbolding," Glaser Quality School" , Center For Reality Therapy, Cincinnati ,Ohio January, 2008.
24. Telford, R. and Masson, K., ":The congruence of quality values in higher education", Quality assurance in education,Vol.13, No.2, 2005.

الرسائل العلمية:-

25. Hing Yin,Mndrew," Building Online Crisis Management , Support using Workflow Systems, (Unpublished PH. D Hong Kong Baptist university:1999).
26. James R .Detert , Roger Gschroeder,etc" ,The Measurement OF Quality Management Culture In Schools : Development And Validation Of The SQMCS ,(Unpublished PH. D Thesis Harvard university,2003) .
27. Thmas J. Kull&John Gwacker , "Quality Management Effectiveness In Asia : The Influence Of Culture ,(Unpublished PH. D Thesis Arizona State University :2009)