أثر معايير الجودة و الإعتماد للتعليم قبل الجامعي على مواجهة الأزمات

(بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الخنازير)

د. إيمان وديع عبد الحليم
دكتوراه إدارة الأعمال
كلية التجارة جامعة عين شمس
مدرس بأكاديمية الشروق

مقدمـــة :

تشهد الساحة العالمية تغيرات جذرية سوف تترك آثارها الإقتصادية على العالم أجمع بصفة عامة، فقد أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتتابع فيها التغيرات والأحداث والأزمات بمعدلات فائقة السرعة، حيث أصبحت الحكومات تحتاج إلى مؤسسات وهيئات تنفيذية تعمل على إتخاذ الترتيبات و التدابير اللازمة لمواجهة تلك الأزمات وذلك لتدعيم قدراتها التنافسية و ضمان إستمرارها في بيئة الأعمال.

ومن هذا المنطلق بدأت الحكومة المصرية بإعلان توجهاتها السياسية بالإهتمام بجودة التعليم فهو الأساس لحدوث النهضة المطلوبة، ومن ثم تم إصدار القرار الجمهوري رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦ بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد، والتي أعلنت بدورها بعض المعايير الأساسية للتعليم (الجامعي - قبل الجامعي) وسوف (تهتم الباحثة بمرحلة التعليم قبل الجامعي لما له من دور أساسي في إفراز كوادر بشرية وعلمية مؤهلة ومؤسسة من البداية ومنذ نعومة أظافرها) و تعتبر أزمة أنفلونزا الخنازير التى واجهت المدارس المصرية بمثابة أول أزمة و إختبار حقيقي لما أتخذته تلك الهيئة القومية من قرارات و إجراءات، حيث أعلنت وزارة الصحة على موقعها بشبكة المعلومات العالمية بأن الوضع الوبائي في مصر بلغ حتى يوم ١٦ يوليو ٢٠١٠ " ١٦٣٧٣ " حالة حيث بلغ عدد حالات الإصابة بالمدارس حوالي" ٥٦٧٥ " حالة مؤكدة ، (هذا مع التنويه بأن أغلب الأسر المصرية أهتمت بعدم ذهاب أولادهم إلى المدرسة أثناء الأزمة)، و قد جاء ذلك في الوقت الذي أقرت فيه منظمة الصحة العالمية في إبريل ٢٠١٠ بأوجه القصور في تعاملها مع وباء أنفلونزا " أتش ١ / أن ١ " المعروف بأسم أنفلونزا الخنازير ، بما في ذلك المبالغة في تقدير خطره على العالم ، و قال منتقدون إن منظمة الصحة العالمية أثارت الذعر من فيروس أنفلونزا الخنازير الجديدة التى ظهرت في المكسيك و الولايات المتحدة منذ يونيو ٢٠٠٩ و الذي أودى بحياة (١٧٧٧٠) شخصاً في (٢١٣) دولة، و كان معظم الضحايا من الشباب بمتوسط أعمار ٣٧ عاماً مقابل ٧٥ عاماً للأنفلونزا الموسمية، هذا مع إستمرار إعلان حالة الوباء رسمياً من جانب منظمة الصحة العالمية.

مشكلة البحث:-

إن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد في مصر،(قد نشرت على موقعها الإلكترونى، و في الجرائد الرسمية في أغسطس ٢٠١٠ إنه قد تم إعتماد ٣٧٦ مدرسة، و رفض ٤٧٥، و إرجاء ٢٣٩ من بين ١٠٩٠ مدرسة على مستوى الجمهورية ككل تقدمت للحصول على الإعتماد)، و فى سياق ذلك فقد تقدمت الهيئة بوضع آليات يجب تحقيقها لكى تحصل المؤسسة التعليمية على الإعتماد، والذي يعتبر بمثابة إعتراف رسمي من الهيئة بأن المدرسة قامت بتطبيق المعايير المعلنة من قبل الهيئة مستندين على طرق التقويم العلمية ، و المستمدة 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 و الفاعلية التعليمية"، و عليه فإنه يمكن تحديد مشكلة البحث فى النقاط التالية:-

- عدم الوعى الكافى من جانب من جانب المسئولين بالمدارس و كذلك متلقى الخدمة من التلاميذ نظراً(لانه حدث غير مسبوق محلياً) مما أدى الى وجود وفيات و إصابات للتلاميذ مع إغلاق لعدد كبير من المدارس على مستوى الجمهورية مما أدى بدوره الى توقف سير العملية التعليمية و تأجيل عودة العمل فى تلك المدارس المتوقفة أكثر من مرة.
- وجود قصور فى الإمكانات المادية و البشرية بالمؤسسات الصحيةحيث قد يتعرض الفرد (تلميذ- معلم) للإصابة و عند تلقى العلاج ترفض بعض المؤسسات الصحية علاجه نظراً لعدمتخصصهم فى معالجة تلك الحالات أو عدم وجود معامل لإجراء التحاليل و الفحوصات اللازمة للتأكد من وجود المرض مما يعنى تأخر علاج المريض و تدهور حالته الصحية حيث قد يؤدى ذلك الى وفاته مما يعنى بالتبعيه عدم قدره مديرى تلك المؤسسات الصحية فى إدارة تلك الأزمة الطارئة التى تعرضوا اليها .
- عدم توفير الأدوات الأساسية من جانب الدولة لمواجهة تلك الأزمة، هذا الى جانب عدم توافر خطاب إعلامى فى وسائل الإعلام

المسموعة و المقروؤة و المرئية للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير.

- تحديد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الإعتماد مهلة خمس سنوات ، مر منها سنتان حتى أغسطس ٢٠١٠ ، و على جميع المدارس و الجامعات أن تتقدم للإعتماد، و من يفشل في الحصول عليه فسوف تغلق مؤسسته التعليمية، و تتغير مجلس إدارتها، كما أنها ستحرم من الإعتمادات المالية (إن وجدت) .

وبعد تعرف و دراسة الباحثة على أهداف و معايير الهيئة الموجهة لإعتماد المدارس أثارت الباحثة عدة تساؤلات و هي :-

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

- هل تلك المحاور والمعايير قد أفادت المدارس التي تم إعتمادها على تخطي أولى الأزمات الحقيقية التي واجهتها وهي أزمة " أنفلونزا الخنازير" التي أصابت المجتمع مع تزامن الفصل الدراسي الأول من عام ٢٠٠٩ / ٢٠١٠، مقارنة بالمدارس التي لم يتم إعتمادها بعد، والتي لم تطبق بعد مفاهيم الجودة المعلنة من الهيئة؟، أم أن آثار الأزمة كانت متساوية في كل المدارس دون تفريق بين من تم إعتمادها ومن لم يتم إعتمادها على حد سواء.

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

أهمية البحث:-

تنقسم أهمية البحث الي :-

أولا :- الأهمية العلمية:-

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

٢- إستخدام الأساليب العلمية و التكنولوجية الحديثة للتنبؤ و الإكتشاف المبكر للأزمات قبل حدوثها فى مؤسسات الدولة و بخاصة فى مجال

البحث الحالى ألا و هو المؤسسات التعليمية بإعتباره من أهم تلك المؤسسات الأولى بالأهتمام .

ثانياً:- الأهمية العملية:-

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

١- مدى جدوى كافة الإجراءات والسياسات الموضوعة بشكل إيجابي يخدم الهدف الذي من أجله تم وضع أو صياغة مثل تلك المعايير مع ضرورة التأكيد على صياغة الإجراءات بشكل واقعي ليتوافق مع طبيعة المشكلات والأزمات التي يتعرض لها المجتمع المصرى بإستمرار.

٢- دراسة قدرة الأفراد على التأقلم وفهم تلك السياسات وتنفيذها بسهولة ويسر دون الاهتمام فقط بنقل و ترجمة المعايير العالمية و العمل على تطبيقها دون تزييف للواقع .

٣- تقييم مدى توافر الإمكانات المادية و البشرية بشكل فعال لإحتواء الأزمات التى قد تتعرض لها المؤسسات التعليمية و الإدارات المحلية التابعة لها فى مصر.

أهداف البحث:-

يهدف هذا البحث إلي :-

١- دراسة مدى تأثير و جدوى معايير الإعتماد الموضوعة من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد في مرحلة التعليم قبل الجامعي فيما يخص"إدارة الأزمات" وذلك بالتطبيق على " أزمة أنفلونزا الخنازير" والتي أصابت المجتمع والمدارس المصرية في الفصل الدراسي الأول عام ٢٠٠٩ / ٢٠١٠ .

٢- دراسة مدى تأثير المعايير الموضوعة على حماية التلاميذ في المدارس التي تم إعتمادها عن المدارس الأخرى التي لم يتم اعتمادها بعد .

٣- دراسة مدى تأثير المنطقة الجغرافية، ونوع المدرسة، و حصولها على الإعتماد على مواجهة الأزمات و خاصة أزمة أنفلونزا الخنازير التى إجتاحت مصر.

٤- تحديد أهم الوسائل الإعلامية و الجهات الرسمية التى يمكن الأستعانة بها مستقبلياً في إدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية في مصر .

الخلفية التاريخية:-

لقد ساهم عدد من العلماء في تطوير مفهوم إدارة الجودة ، و سوف تعرض الباحثة ذلك التطور على النحو التالى و كما عرضه (عبد المحسن،٢٠٠١) بدايا 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 والذي تقدم بمساندة النقابة اليابانية للعلماء والمهندسين بإقتراح محتواه أن تؤلف مجموعات صغيرة من العاملين تقوم بتحديد المشكلات المتعلقة بأعمالهم بهدف تحسين مستوى الأداء وتطويره مع مراعاة الجانب الإنساني في العمل وبالتالي إظهار عدد لا نهائى من التحسينات داخل المنظمة .

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

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

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

و أول من أكد على دور الإدارة العليا **"Joseph M. Juran"** الذى أهتم بتخطيط المنتجات وإتخاذ الخطوات الضرورية لتحقيق أهدافها ويعتبر هذا الباحث من أوائل رواد الجودة الذين أكدوا أن الإدارة هي الأساس من أجل تحقيق الجودة وبعده جاء **"Bill Canways"** الذي نظر للجودة من منظور جودة الإدارة ككل كما أكد على ضرورة إعطاء إهتمام خاص للأساليب الإحصائية في تقليل نسبة التالف والفاقد في العمليات الإنتاجية ثم جاء **"W. Edward Deming"**وقدم نظريته في الإدارة على مستوى المصنع والتي سماها أنذاك الرقابة الإحصائية على الجودة

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

الأول : لتباين وإختلاف وجهات النظر حول مفهومها علاوة على كونهمفهوماً نسبياً .

الثاني : التنوع الهائل في الأنشطة و التطبيقات والتصنيفات التي تنفذ من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة والتي تجعل هناك صعوبة في وضع مفهوم محدد لها.

وهكذا فقد تعددت مجالات التعريفات بدءاً من إعتبار إدارة الجودة بمثابة أسلوب إداري لتحسين الفاعلية والمرونة والمنافسة في نشاط الأعمال ككل كما عرفها **"Oakland,1989"** أو باعتبارها أسلوب لحياة المنظمة كما يراها **"Jens J.D.,etc,1989"** حيث الإلتزام بتحقيق رضا العميل من خلال التحسين المستمر وهذا الأسلوب يختلف من منظمة لأخرى ومن بلد لآخر ، و هذا ما أكده تعريف **"Bruce,etc,1992"** الذي إعتبر إدارة الجودة أسلوباً للتحسين المستمر للأداء في كافة المستويات التشغيلية والمجالات الوظيفية إعتماداً على الموارد المالية والبشرية المتاحة بالمنظمة، على أن يوجه هذا التحسين لتحقيق الأهداف الرئيسية مثل التكلفة والجودة والنصيب السوقي والجدولة والنمو ، ..ألخ وذلك من خلال الدمج بين الأساليب الإدارية الأساسية وجهود التحسين المبتكرة، وبين المهارات الفنية المتخصصة و ذلك من خلال التركيز على التحسين في كافة العمليات .

و في 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 وإستخدام الموارد البشرية لتحسين كل من الخامات والخدمات المُورّدة للمنظمة وكذلك تحسين كافة عمليات المنظمة وتحسين الدرجة التي عندها يتم مقابلة إحتياجات العميل حاضراً و مستقبلاً.

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

كما عرف (عبد المحسن،٢٠٠١) نقلاً عن مكتب التنمية الإقتصادية ببريطانيا **NEDO** الجودة بأنها الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع ، و هذا ما أكده كل من العالم **Garvin** الذي إعتبر إن للجودة مكونات عديدة منها: الأداء ، الملامح الأساسية للتنمية ، الجودة المتوقعة.

و كذلك عرف المعهد الأمريكي للمعايير **ANSI** الجودة على أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو للخدمة التي تجعلها قادرة علي الوفاء بإحتياجات معينة تبعاً لكل نشاط، ويتعدي مفهوم الجودة في رأي" **William Awarriet**" من جودة المنتج نفسه ليشمل أيضاً جودة الخدمات ، جودة الإتصال ، جودة المعلومات ، جودة الأفراد جودة الإجراءات والإشراف والإدارة بل جودة المنظمة ككل وهذا ما تؤكد عليه الكتابات الآن تحت مسمي "الجودة الشاملة" ، ومن أشهر البلدان التي تطبق هذا المفهوم هي دولة اليابان حيث أصبحت مؤسساتها تمثل تهديداً لجميع مؤسسات الأعمال في العالم أجمع مما أثار ذلك إهتمام كبرى بيوت الخبرة والإستشارات الأمريكية العاملة في مجالات الإدارة والتطوير التنظيمي للبحث عن أسرار نجاح الصناعات اليابانية والتي كان من أهم السمات المميزة لها مرونة التنظيم وإعطاء أهمية وأسبقية متميزة للبحث والتطوير، مما يعنى تحقيق فعالية نظم الإتصالات، والتأكيد علي قيمة العمل الجماعي، هذا بجانب التأكيد علي العلاقات الإنسانية، أكثر من العلاقات الوظيفية ذاتها، وإعتبار المدير كميسر لأداء العمل أكثر من كونه

متخذاً للقرار، هذا بجانب الإهتمام القوي بإختيار وتدريب وتحفيز العاملين و الإهتمام المتزايد بتحسين مقومات الجوده والإنتاجية وهذا ما يؤكد علي إن المفهوم الحديث لإدارة الجودة الشاملة يختلف تماماً عن المفهوم التقليدي للإدارة وذلك من حيث الفكرة والغرض والنطاق والآليات، والقرار ومسئولي تنفيذ القرار والقيادة والتقويض، وهكذا نرى أن المدخل الذي بدأت به المنظمات الكبرى العمل بتطبيق مفهوم الجودة يرتكز علي العناصر الأساسية التالية :

- التركيز علي الجودة وإدارتها من منظور تحقيق رغبات وتوقعات العميل و الأطراف المستفيدة من الخدمة أو المنتجات (المقدمة) أو يتجاوزها بمفهومها الشامل .
- الإعتماد علي الطرق والأساليب الإحصائية لتحسين وتطوير العمليات .
- الإعتماد علي منع الخطأ وليس إكتشافه .
- إلتزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر للجودة في جميع عملياتها و أنشطتها.
- تفعيل مشاركة جميع العاملين علي مختلف مستوياتهم التنظيمية والتعامل معهم كفريق واحد و قياس مدى رضاهم عن العمل.

هذا من جانب، و من جانب أخر رأت الباحثة ضرورة التطرق إلي تحديد الفرق بين بعض المفاهيم والتي لها علاقة بموضوع البحث وهي " إدارة الأزمات والمفاجأة الإستراتيجية، وإدارة الأحداث" حيث يرى(شوشة، ١٩٩٢) تُعرف الأخيرة بأنها "تلك العملية التي عن طريقها تُحدد المنظمة وتُقيم وتَستجيب للأحداث السياسية والإجتماعية و الإقتصادية والقانونية التي تحدث خلال العام "، مثل تغيير القواعد الحكومية وأنماط المنافسة والتطورات والبحوث التي تحدث بسرعة تفوق سرعة دورة عملية التخطيط ، وقد وضع الباحثون خطوات أساسية لإدارة الأحداث منها ضرورة وضع نظام مستمر للإستخبارات ، وتحديد أثره على إتجاهات كافة العاملين بالمنظمة، و توضيح ذلك في المقابلات وإجتماعات المديرين بالمنظمة، و العمل على قيام الإدارة العليا بالتعاون مع أجهزة التخطيط على تبويب هذه الإتجاهات والأحداث وتصنيفها إلي 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 علي معالجة هذه الأحداث (العاجلة)، و أخيراً تحديد أولوياتها وتحديثها ومراجعتها . أما عن "إدارة المفاجأة الإستراتيجية" فهي تتشابهه تماماً مع نظام الإستطلاع الراداري. حيث تظل بعض الأحداث على الساحة وتغيب ثم تظهر كمفاجأة إستراتيجية وهذا يعني أربعة أشياء أساسية إن الحدث المفاجئ يحدث بدون توقع ، ويؤدي إلي وجود مشاكل مستجدة لم تعرفها المنطقة من قبل ، وإن الفشل في الرد المناسب يؤدي إلي عواقب مالية أو غير مالية وخيمة أو إلي فقدان فرص متاحة ، حيث إن الرد علي المفاجأة قد يصبح شيئاً عاجلاً وضرورياً ولا يمكن معالجته بكفاءة من خلال الإجراءات والنظم العادية .

أما إدارة الأزمات فهي تهدف إلي الإستعداد لمواجهة الأزمات وهذا يتضمن التنبؤ بالمشاكل والأزمات وتمكين الإدارة من السيطرة علي الموقف والمحافظة علي ثقة جميع الأطراف المعنية وتوفير نظم إتصالات فعالة من أجل التخاطب مع كافة المعنيين بالأزمة وبصفة عامة فإدارة الأزمات كما يراها(شوشة،١٩٩٢)بالمراحل التالية:

- المرحلة الأولي : مراقبة إشارات التحذير .
- المرحلة الثانية : تكوين قوة عمل خاصة .
- المرحلة الثالثة : التخطيط الإستراتيجي لمواجهة الأزمة .
- المرحلة الرابعة : تنفيذ الخطة التي تم إختيارها.
- المرحلة الخامسة : دعم العلاقات الإيجابية بين المنظمة والجهات المعنية والمؤثرة في المجتمع وجماعات الضغط المختلفة قبل وأثناء وبعد الأزمة والقيام بالإتصالات الفعالة .
- المرحلة السادسة : التخطيط إلي ما بعد الأزمة .

و من خلال تلك الخلفية التاريخية لموضوع البحث يمكن التطرق فقط إلى أهم الأبحاث و الدراسات العلمية التى لها علاقة بموضوع البحث الحالي.

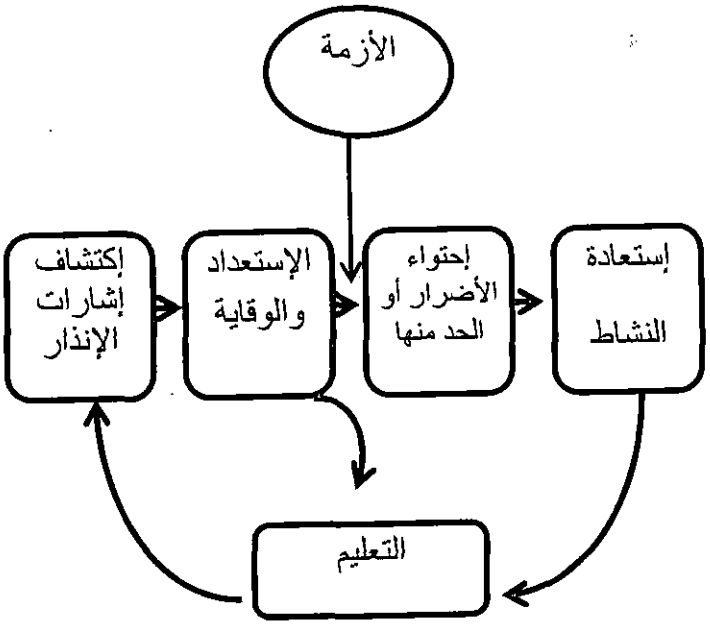
الدراسات السابقة :

سوف تقوم الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة حسب متغيرات الدراسةالحالية الى (متغيرات مستقلة- تابعة) .

أولاً:- المتغيرات المستقلة:- الموضحة بالجدول رقم (٤) فى هذه الدراسة و تشمل كلاً من (مدى وضوح رؤية و رسالة المدرسة – مدى مشاركة الأطراف المعنية و المستفيدة من الخدمة فى صياغتها – تشجيع القيادة للمعلم لإستخدام التكنولوجيا – هذا بالإضافة الى مهارات التفكير و حل المشكلات - السلامة و الأمان العادات الصحية و التغذية – توافر الثقافة لدى المتعلمين.

ثانياً:- المتغيرات التابعة:- فى البحث الحالى و تشتمل (وجود إصابة بمرض انفلونزا الخنازير فى المؤسسات التعليمية – حجم الإستفادة المسقبلية لإدارة الأزمات).

(الجمل ،٢٠١٠) في هذا البحث تعرض الباحث إلي الربط بين مفهومين مؤداهما إن التعليم خدمة ، و بما 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 رأي أن الأداء المرتفع يعد مهمة تعاونية مشتركة تخطط الإدارة له وتقوم علي تنفيذه حيث توجد مجموعة عمليات وظيفية تمارس بغرض تنفيذ تلك المهام المحددة وذلك بواسطة الآخرين و منها عمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة على مجهوداتهم و العمل على تقويمها وتؤدي هذه الوظائف من خلال التأثير على سلوك الأفراد وذلك بغرض تحقيق أهداف الجهة التعليمية ومن الطبيعي أن يتم قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المستهدف لتحديد حجم الفجوة المطلوب تغطيتها أو تجاوزها هذا باعتبار أن أداء المدرس كمورد بشري في المدرسة يرتبط بالعوامل التنظيمية التي تحكم الأداء في تلك المنظمة التعليمية إلى جانب عوامل أخرى من أهما، العوامل الثقافية التنظيمية و نظام التحفيز، وسياسات إختيار القادة ونظم شغل الوظائف والإشراف عليها وغير ذلك من العوامل التنظيمية الأخرى ، ويرى الباحث (بيتر داركز،١٩٩٦) أن علماء الإدارة الحديثة الآن يهتمون بالتركيز والتأكيد علي وصف المؤسسات بالابتكار .فهو يؤكد ذلك بقوله "علي مؤسسات الخدمة العامة أن تتعلم كيفية إدارة الابتكار "، وإدارة الإبتكار في هذا السياق تأتي في مقابل نمط أخر لم يعد فعالاً ولازالت بعض المؤسسات أسيرة له وهو الإدارة "برد الفعل" وقم قدم ذلك الشكل التوضيحي الذي يظهر الفرق بين إدارة الفعل ورد الفعل عبر مراحل إدارة الأزمة .



المصدر : د. محمد رشاد الحملاوي ، إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية ، مؤسسة الأهرام للتوزيع ، القاهرة ١٩٩٣.

ثم انتهى الباحث إلى ضرورة إعادة التفكير الأساسي والتصميم الجذري 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 تفي 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 و ذلك وفقاً لما هو سائد من قيم ثقافية فى تلك الدول.

وقد تقدم (**Robert** ، ٢٠٠٨) بدراسة عن نموذج المدرسة الحديثة أو البديلة التى وضعها " وليام جلاسر " **" William Glasser "** وتقوم هذة 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 هذة 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 إستمتاع المتعلمين بالعملية التعليمية .

و في دراسة (**Carman,J.M,2005**) فقد توصل إلى مجموعة من المعايير لضمان فاعلية برنامج تحسين الجودة المستمر و هي جاءت كالتالي :-

١- ضرورة وجود رؤية واضحة و أهداف محددة للجودة.
٢- فهم إحتياجات العميل الداخلي و الخارجي .
٣- تكوين فريق عمل لتحسين الجودة .
٤- تطبيق الأساليب العلمية و الإحصائية لحل مشكلات الجودة .
٥- توافر نظام تحفيز، توفير نظام تدريب فعال .
٦- توفير التكنولوجيا الحديثة لتطوير و تحسين الجودة .
٧- العمل على إستمرارية تحسين الجودة.

و ترى الباحثة إن تلك البنود السابق ذكرها قد إستعانت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم بها عند وضع محاور و معايير الاعتماد للتعليم قبل الجامعى، حيث أستخدمت الباحثة بالفعل بعض عناصرها في فرضيات الدراسة الحالية .(الفرض الأول إلى الثالث).

(james , 2003) وجاءت هذة الدراسة لقياس ثقافة إدارة الجودة لدى المتعلمين (الطلاب) خلال (١٢) مستوى تعليمى للمدارس فى المرحلة قبل الجامعية والهدف من هذة الدراسة تحقيق الإستفادة 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 الإستبيانات 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 الإستبيانات ومقارنتها بالمعايير السلوكية والقيم والمعتقدات السائدة حيث خلصت تلك الدراسة إلى أن تفاوت ثقافة المتعلمين فى هذة 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 و الوقوف على الدروس التى يمكن الإستفادة منها لحماية تلك المنظمات من حدوثها فى المستقبل وقد جاءت تلك الدراسة من خلال تجميع بيانات من عينة البحث التى تمثلت فى (٦٠) منظمة مختلفة تغطى العديد من الصناعات ، وتهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على سلوك القيادات فى تلك المنظمات (قبل – أثناء – بعد) الأزمات الكبرى وإقترحت 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 وإقتراح 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 الإتفاقات 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 ، ٢٠٠٢) في هذه الدراسة تم تقسيم البحث إلى ستة أجزاء رئيسية هي : التعليم والتنمية المستدامة، أزمة التعليم المعاصر، إقتصار 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 التعليمي وفيه تقدم الباحث بعرض برنامج إعادة هندسة العمليات كمدخل للتطوير الشامل في منظومة التعليم حيث أكد على أن مفهوم التنمية المستدامة تعني 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 في ذلك المجال إلا أنه لازالت تلك المجهودات تشارك في حدة الأزمة التعليمية دون المشاركة الفعلية في علاجها وهذا يظهر في مشاكل الجامعات والمدارس وأزمة البطالة ...الخ ، و قد استشهد الباحث أيضاً إلى أن نجاح اليابان والصين في تفعيل منظومة متوازنة للتعليم ساعد على انطلاق الاقتصاد الوطني والمشاركة في الاقتصاد العالمي والسوق العالمي ، حيث يرى أننا بحاجة إلى اختيار منظومة متكاملة لتحديث التعليم للقضاء على الأزمات وتجنب تكرارها حيث قدم الحلول المتكاملة اللازمة للتعليم والتي تعتمد على تطبيقات بحوث العمليات ، تطبيقات التنمية التنظيمية ، وتطبيقات ديناميكيات المنظومات . وفي هذا المجال قام بعرض لبعض دروس وتجارب مستفادة، كما إقترح الباحث ستة خطوات لترجمة وتنفيذ برنامج إعادة هندسة التعليم للقضاء على الأزمات التعليمية وكانت أولها : التخطيط الاستراتيجي التعليمي - إعادة هندسة العمليات التعليمية - إدارة التغيير التنظيمي المقترح - إدارة التغيير التكنولوجي التربوي - 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 إستخدام الموارد المتاحة - تحسين المرونة في تشغيل الموارد التعليمية - تخفيض عدد الموارد المعطلة غير المستغلة - بناء برامج جديدة للأولويات - إختيار مسارات و طرق تعليمية

جديدة - تخفيض الأعطال وأخيراً التحول من التبعية التعليمية إلى الإستقلالية التعليمية .

وترى الباحثة ضرورة تبنى الأساليب والمعايير التى تتلاءم مع ثقافتنا و بيئتنا و أن نعمل أولاً على نشر الوعي الثقافي بأهمية تطوير وتحديث أساليب تفكيرنا فنحن نحتاج أولاً لتغيير ثقافة واضعي الخطط و السياسات، و كذلك مديري المدارس والمعلمين و أولياء الأمور و أبنائهم و جميع المستفيدين من الخدمة التعليمية في 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 و منقولة فقط و العمل على إستيفاءها، و هذا ما أكدته نتائج الدراسة الحالية فيما يخص "تأثير الحصول على الاعتماد على وجود حالات مصابة. (راجع نتائج الفرض الثاني، و خلاصة نتائج البحث المجمعة لنفس الفرض).

وقد قدم (مغاوري ،٢٠٠٢) بحث تطرق فيه إلي ضرورة تطبيق فكر التطوير الحديث ، ودراسة ما يطبق في المجتمع العالمي عن قضايا التعليم والتربية للإستفاده منه و إختيار أنسبه للمجتمع المصري، ثم قام الباحث بدراسة قضايا التعليم والتى تتمثل من وجهه نظره في ضعف كلاً من إمكانات الأمن داخل المدارس والمؤسسات التعليمية وكذلك أوضاع القائمين بالتدريس والمناهج وطرق التدريس البالية بالرغم من المجهود الكبير الذي قامت به وزارة التربية والتعليم في تحديث وتطوير وإنشاء الآلاف من المدارس ولولا هذا المجهود لكان الوضع أكثر سوءا و يرى الباحث إنه قد أنعكس ذلك جلياً علي مستوى المؤسسات التعليمية بشكلها التقليدي وما تحتويه من وسائل إيضاح ووسائط تعليمية ووسائل ترفيه، وحتى ما تقوم وزارة التربية والتعليم بتوفيره من تكنولوجيا فإنه لا يستغل علي الوجه الأكمل لقصور مستوى معرفة المعلمين والمدربين والعمال الفنيين في إستخدام هذه التكنولوجيا وعلي رأسها الحاسبات الآلية التي لا تستخدم بكفاءة مقابل ما أنفق عليها، حيث يري الباحث إن هذا من شأنه أن يؤدي إلي إنصراف الطلاب عن إكتساب المهارات والمشاركة الفعالة في الأنشطة التي تنمي مهارات الإبداع، ثم تطرأ إلي ضرورة وضع رؤية مستقبلية للتطوير الشامل علي مستوي الدولة كذلك نوه إلي ضرورة البدء في

تطوير مجال التربية و التعليم والخروج من الأزمة وذلك لن يأتي إلا من خلال إطار فكري وتنفيذي للإصلاح التعليمي والتربوي.

تعتمد دراسة (**Hing-yinmak , 1999**) على بناء نظم دعم سير العمل داخل منظمات الأعمال بإستخدام 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 لإتخاذ القرار فى الوقت المناسب دون تأخير ينفى فائدة تطبيق النظام بالتالى يقلل من عدم جدواه ، حيث يناقش البحث الفوائد المحتملة لإستخدام 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 بأعتبارهما أداة فعالة ومثالية لإدارة الأزمات مما يعنى توحيد المعلومات والبيانات وبالتالى توجيهه الجهود وتخصيصها .

وفي دراسة (**Halsey ،1997**) الذي تساءل فيها الباحث عن ما هو بالفعل وراء أزمة التعليم في(أمريكا) ؟ حيث كان هناك نقد وجه إلي المدراس الأمريكية لفشلها في إعداد القوى العاملة اللازمة لمتطلبات المجتمع الأمريكى ففي أوائل الثمانينات أعلن أشخاص بارزين بأن مستوى أداء المدارس في حالة إنخفاض مقارنة بالمدارس في الدول المتقدمة الأخرى ، وبالتالي فإن ذلك يهدد مستقبل وإقتصاد أمريكا بشكل خطير ، رغم أن هناك زيادة مستمرة في تحصيل الطلاب وكذلك زيادة مهاراتهم و قدراتهم الذهنية فى حل المشكلات ، فدرجات الاختبار تزداد، ونسبة الأمية تنخفض وإقترحت الدراسة ضرورة الإهتمام بإعداد المعلمين وزيادة قدراتهم، ودراسة كلاً من إتجاهات الأمريكيين تجاه المدارس، و كذلك مصروفات التعليم الموجهه في أمريكا، و العمل على حل الأزمات التى تواجه المدارس مثل التحيز تجاه الأمريكيين الملونين و العنف والمخدرات و كذلك العمل على دراسة الفئات العمرية للسكان وإعادة هيكلة قوة العمال لكى تتوافق مخرجات التعليم مع متطلبات المجتمع الأمريكي .

ثم جاءت دراسة (١٩٩٥، **Evertt**) لتناقش إدارة الأزمات في المدارس من خلال موضوعات مختلفة، مثل أصول التدخل في الأزمات المدرسية ، وفاعلية فريق الأزمات وإنشاء فريق الأزمات والمكونات الأساسية للخطط الموجودة للتدخل في الأزمات ، ودور مرشد المدرسة في التدخل في الأزمة ، ومن أهم توصيات هذه الدراسة إنه يجب أن تتضمن إدارة الأزمة في المدارس ما يلي :

- 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.

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

نقلا عن (Aspinwall& Owlia , M.S,1996) دراسة (١٩٩٤ ،**Kleindorfer**) الذي عرض تجربة جامعة **Pennsylania** في إدارة الجودة الشاملة في مناهج مدارس **Wharton** حيث تمكن للوصول إلى نموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مدارس "وارتون" و الذى يمكن تطبيقه على جميع المدارس الأخرى التي تتشابه في الظروف، وفي دراسة(**Rapport 1992**) فقد قدم محددات لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم وهى :-

١- وجود الإلتزام من قبل الإدارة العليا بالجودة .
٢- توافر رؤية واضحة تجاه الجودة المنشودة.
٣- تدريب الأفراد المسئولين عن جودة العملية التعليمية.
٤- إستخدام أساليب حديثة في حل مشكلات الجودة (كالعصف الذهني و غيره).. الخ.

أما دراسة (١٩٩١، **Saunder & Walker**) جاءت للتعرف على الصعوبات التي تواجه قطاع التعليم عند تطبيق **TQM**. حيث جاءت أهم الصعوبات في :

- إختلاف العملاء (المستفدين من الخدمة التعليمية) وتنوع إحتياجاتهم.
- الهياكل الإدارية غير محددة.

وللتغلب على هذه الصعوبات رأت الدراسة ضرورة :

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

تعليق عام على الدراسات السابقة :

قد قامت الباحثة بعد دراسة تلك الأبحاث العلمية بتحديد الفجوة بينها و بين الواقع الحالى المطبق و المعلن تنفيذه من خلال معايير الجودة و الإعتماد للتعليم قبل الجامعى للبحث عن مدى جدواها بالتطبيق على أول أزمة حقيقية مرت بها تلك المؤسسات التعليمية بعد تحديد معايير و محاور وخصائص الجودة و الإعتماد و المطلوب تطبيقها لحصول المؤسسات التعليمية على شهادة الإعتماد و التى تعنى الأعتراف الرسمى للهيئة القومية للإعتماد و الجودة على وصول المؤسسة للحد الأدنى (على الأقل) و المطلوب تنفيذه، و أقد أهتمت الباحثة بالجانب التطبيقى لتلك المعايير المطلوب تحقيقها و خاصة " إدارة الأزمات " التى قد تواجهها أثناء سير العملية التعليمية .

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

مجتمع وعينة الدراسة :

أولاً : مجتمع البحث :

هم مسئولى المؤسسات(مدير/ناظر - وكيل – موجه) بالمراحل التعليمية الثلاثة (إبتدائي – أعدادى – 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 :

١- تحديد أسلوب المعاينة :

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

١- المرحلة الأولى : اختيار المحافظة :

حيث قامت الباحثة بإختيار محافظة القاهرة على إعتبار أنها إحتلت المرتبة الأولى في عدد حالات الإصابة[١] كما إهتمت الباحثة بدراسة إحدى المحافظات حديثة العهد والتى إنفصلت عن القاهرة الكبرى مثل (أكتوبر – حلوان)، وقد وقع الإختيار على محافظة حلوان حيث تم إختيارها عشوائياً وذلك بهدف التعرف على مدى مقدرة المحافظات الوليدة في مواجهة أزمة أنفلونزا الخنازير بمدارسها على نفس السياق الذي يتم إتباعه في المحافظات الأساسية بالجمهورية مثل محافظة القاهرة عاصمة القطر المصري.

٢- 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 بإختيار منطقة واحدة حتى يمكن التعامل معها وتحديد الأطر الخاصة بها، وتجميع البيانات من مصادرها الأولية أو الثانوية التى تخص هذه المنطقة، وحتى يتم إختيار هذه المنطقة بشكل حيادي فقد إستخدمت الباحثة أسلوب توليد الأرقام العشوائية من خلال الآلة الحاسبة . **(Randam Number Generation "Ran#").**

وذلك بعد ترميز هذه المناطق للوصول إلى إختيار هذه المنطقة بشكل حيادي 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 .

---

١ - طبقاً لما نشر على موقع وزارة الصحة/جمهورية مصر العربية / القطاع الوقائي د/ عبد الرحمن شاهين المتحدث الرسمي لوزارة الصحة الوضع الوبائي حتى يوم ١٦ يونيو ٢٠١٠

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

جدول رقم (١) التوزيع التكراري والنسبي للمدارس

(ابتدائي – أعدادي – ثانوي) موزعة حسب منطقتي البحث والدراسة[٢]

المنطقة التعليمية / المرحلة الدراسية	محافظة القاهرة (م.شرق القاهرة)	حلوان (م.ج. حلوان)	الإجمالي
ابتدائي	٥٠	١٠	٦٠
%	٤٦,٧	٣٨,٥	٤٥,١
إعدادي	٣٥	١٢	٤٧
%	٣٢,٧	٤٦,٢	٣٥,٢
ثانوي	٢٢	٤	٢٦
%	٢٠,٦	١٥,٣	١٩,٦
إجمالي	١٠٧	٢٦	١٣٣
%	٨٠,٥	١٩,٥	١٠٠

٢- تحديد عينة الدراسة :

قامت الباحثة بتحديد عينة الدراسة من خلال إتباع ما يلى:

١- حساب عينة الدراسة : إستخدمت الباحثة أسلوب النسب في حساب عينة البحث وذلك نظراً لطبيعة البيانات الخاصة بإستمارة الأستقصاء والتى كانت غير كمية

Qualitative Data (اسمية Nominal - رتبية Ozdinalz)

وسوف يتم حساب عينة البحث من خلال إتباع الخطوات التالية:

أ) حساب عينة البحث عندما يكون السحب بإرجاع :

$$\eta = Z^2_{\alpha/2} P\dot{Q} / d^2$$

حيث أن:

حجم العينة عندما يكون السحب بإرجاع **n**

---

2 - المرجع السابق ، وزارة الصحة .

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

حيث أنه باعتبار (α= 5%) يكون

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

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

ونظراً لعدم توافر قيمة هذه المعلمة فقد تم تقديرها من خلال إجراء دراسة استطلاعية لعينة مكون من ٣٠ فرد وهذه الدراسة **(P=0.167)**

هى عبارة عن النسبة المكملة حيث **Q**

$Q = 1 - P$

وبالتالي فإن:

$Q = 1 - P = 0.833$

هو عبارة عن خطأ المعاينة وقد تم افتراضه **d**

$d = 5\%$

بالتعويض في المعادلة تم التوصل إلى أن : **n =214**

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

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

حيث حجم العينة عندما يكون السحب بدون إرجاع **n_o**

حجم العينة عندما يكون السحب بإرجاع والتى تم التوصل إليها في الخطوة السابقة **n**

عدد المدارسة الإجمالي راجع جدول **(N = 133)**

$n_o = 82$

تخصيص وتوزيع عينة البحث :[٣]

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

ولتسهيل الإجراءات والتوصل إلى نتائج ذات جودة عالية تم إعتبار عينة البحث ١٠٠ مفردة وسوف يتم إعادة توزيع وتخصيص عينة البحث على النحو التالي :

جدول رقم (٢) التوزيع التكراري والنسبي
لعينة الدراسة حسب كل من المراحل الدراسية (ابتدائي – إعدادي – ثانوي)
منطقتي البحث (ش القاهرة - جنوب حلوان)

المنطقة التعليمية / المرحلة الدراسية	محافظة القاهرة (م.شرق القاهرة)	حلوان (م.ج. حلوان)	الإجمالي
ابتدائي	٥٠	١٠	٦٠
%	٤٦,٣	٤٠,٠٠	٤٥,٠٠
إعدادي	٢٦	٩	٣٥
%	٣٢,٥	٤٥,٠٠	٣٥,٠٠
ثانوي	١٧	٣	٢٠
%	٢١,٢	١٥,٠٠	٢٠,٠٠
إجمالي	٨٠	٢٠	١٠٠
%	٨٠,٠٠	٢٠,٠٠	١٠٠,٠

فروض البحث:

١) لا يوجد تأثير لتوافر المقومات الأساسية للحصول على الإعتماد فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى، على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها بالتطبيق على أزمة أنفلونزا الخنازير في مصر.

٢) لا توجد علاقة للمتغيرات الأساسية للمؤسسة التعليمية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على الإعتماد – نوع المدرسة) على مواجهة الأزمات - أزمة أنفلونزا الخنازير في مصر

---

[3] عبد اللطيف ابو العلا، " العينات وتصميم التجارب " (مكتبة دار النشر – مكتبة الجلاء ، ١٩٩٢) .

٣) لا يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على إحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر.

٤) لا يوجد تأثير لدور الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية على حجم الإستفادة لإدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية في مصر.

و قد جاءت ملخص نتائج إختبار هارتللي **Harrtleys Test** التى إستخدمته الباحثة على مستوى جميع معايير الجودة المستخدمة فى الدراسة إلى إنه يوجد تباينات على مستوى كافة الأبعاد التالية :-

١- مدى وضوح رؤية المدرسة : حيث بلغت قيمة اختبار ف (ف المحسوبة = ٥,٢٧٩) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١) وذلك بدرجات حرية (٥ ، ١٠٠).

٢- مدى مشاركة الأطراف المستهدفة : حيث بلغت قيمة اختبار ف (ف المحسوبة = ٥,٨٠٧) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠١)، وذلك بدرجات حرية (٦ ، ١٠٠) .

٣- مدى وضوح رسالة المدرسة : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٢,٨٩٢) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠٥) وذلك بدرجات حرية (٥ ، ١٠٠) .

٤- مدى مشاركة الأطراف المستهدفة: في صياغة الرسالة حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٢,٧٦٧) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠١) وذلك بدرجات حرية (٥ ، ١٠٠) .

٥- تشجيع الإدارة للمعلم على إستخدام التكنولوجيا: حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٣,١٤١) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠٥) وذلك بدرجات حرية (٥ ، ١٠٠) .

٦- السلامة والأمان: حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٣,١٩٦) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠٥) وذلك بدرجات حرية
(٥ ، ١٠٠) .

٧- مهارات التعامل والحفاظ مع البيئة : حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٣,٣٣١) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند (مستوى معنوية ٠,٠٥) وذلك بدرجات حرية (٩ ، ١٠٠) .

أما عن الأبعاد الثلاث الخاصة بكل من :

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

كما أكدت نتائج إختبار هارتللى على عدم وجود تباينات واضحة فيما بين إستجابات عينة الدراسة حول العناصر الخاصة بهذه الأبعاد الثلاث حيث أكد على ذلك قيم إختبار "ف" والتى لم تصل إلى الحد الذي يجعل إحداها دالة عند مستوى (٠,٠٥) على الأقل.

مما تقدم يمكننا التوصل إلى أنه توجد تباينات بين إستجابات عينة الدراسة حول العناصر الخاصة بالأبعاد والتى تمثل حوالي ٧٠% من تلك الأبعاد. الأمر الذي يعكس وجود هذه التباينات في الإستجابات حول معظم هذه العناصر بل والذي يمثل غالبيتها وهو ما ينعكس بطبيعة الحال على إستخدام هذه الأبعاد والعناصر الخاصة في كلاً منها في التحقق من فرضيات البحث.

إختبار صحة فرضيات البحث :

١- إختبار صحة الفرض الأول :

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

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

وفيما يلي عرض لتوصيف متغيرات النموذج :

الجدول التالي يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة في اختبار صحة الفرض الأول للدراسة.

جدول رقم (٤)

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 الأطراف 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 الأطراف في صياغة الرسالة.	ترتيبي	متغير مفسر	X_4 _ 1 to X_4 _5
تشجيع القيادة للمعلم على إستخدام 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 والأمان.	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 في الإدارة الذاتية.	ترتيبي	متغير مفسر	X_{10} _ 1 to X_{10} 4
وجود حالات إصابة بالمؤسسات التعليمية.	متغير صوري (Dummy) (١ ، صفر) حيث "١" وجود حالات مصابة ، صفر يعكس عدم الإصابة	متغير تابع	C

جدول رقم (٥)

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}	٥,٢٠٥	٣,٠٦٠
X_{4_3}	٢,٩١٢	٦,٤٦٠
X_{5_1}	٠,٠٤١-	١,٦٢١
X_{6_1}	١٧,٢٤٥	١٥,٦٣٧
X_{7_4}	١٦,٢٤٢	١٨,٧٠٤
X_{9_3}	٠,٠٩٧-	١,٧٠٢-
X_{9_5}	١٤,٨٩٢	١١,٤٤١
الجزء الثابت	٧٩,٩٢٨-	٧٦,٧٢٣-

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

يشارك في 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 لإلتزامهم بها والإستفادة من أرائهم وأفكارهم مما يعنى وجود تعاون مستمر بين أولياء الأمور وإدارة المدرسة يعمل على تدعيم وإستقرار النواحي التعليمية والإدارية بتلك المؤسسات التعليمية بشكل يضمن جودتها كما يضمن مشاركة الأطراف المعنية (المستفيدة من الخدمة) أثناء وجود أزمات تواجه النواحي التعليمية، حيث توافقت تلك النتائج مع دراسة (**Robert** ، ٢٠٠٨) و التى أكدت على ضرورة مشاركة كافة الأطراف المعنية(داخل المؤسسات و خارجها) 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 إستخدام التكنولوجيا.

-ويعتمد المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – الإنترنت – ألخ): 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 وإلتزام المتعلمين بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان: حيث إنه لابد وأن ينبعث الدافع الذاتى من خلال المتعلمين بالإلتزام 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 في أنشطة تخدم مجتمعة المحلي وتعمل على حل مشكلاته البيئية، وكذلك إشتراكه في أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئي داخل المدرسة وخارجها: وهما أهم عنصرين بالبعد الخاص بتوافر الثقافة البيئية لدى المتعلم ، ولغرس تلك الثقافة البيئية بالمجتمع لابد أن نبدأ أولا بتلك البراعم في المراحل التعليمية المختلفة محل الدراسة على إعتبار أنهم النواة الأساسية لنشر الوعي البيئي للتعامل مع الأزمات في المستقبل.

٢- تحديد معاملات دالة التمايز :

الجدول التالي يعرض النتائج الخاصة بمعاملات دالتي التمايز وبعض الإختبارات والمقاييس عليها .

جدول رقم (٦) نتائج معاملات دالة التمايز الخاصة بتأثير توفر معوقات الحصولة على الاعتماد ومواجهة الأزمات

العناصر الخاصة بالمقومات الأساسية للإعتماد	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة اختبار (ف)	معامل ويكلس لامدا
يشارك في صياغة الرؤية ممثلين عن أولياء الأمور	١,٢٠٩	٠,٨٨٣	٨,٩٣٦	٠,١٧٨
يشارك في صيغة الرسالة ممثلين عن أولياء الأمور	١,٩٩٩-	١,٠٧٧-	٨,٩٣٩	٠,٨٤٤
توافر الأجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة	٠,٩٣٧-	٠,٦٧٣-	٧,٧٤٦	٠,٨٠٥
المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – إنترنت -.. الخ)	٠,٩٠٦	٠,٣٧٧	٨,١٢٧	٠,٦١٨
إلتزام المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان	١,٣٨٧-	٠,٤٨٤-	٨,٥٦٣	٠,٦٤٤
يشارك في أنشطة تخدم مجتمعة المحلى للعمل على حل مشكلات البيئة	٠,٩٠٤	٠,٤٩٨	١٠,١٧٩	٠,٩٠٦
يشترك في أنشطة تطوعية لنشر الوعى البيئى داخل المدرسة وخارجها	١,٩٤٤	٠,٨٩٣	٧,٩٤٠	٠,٧٤٩
الجزء الثابت	١,٣٨٠-			

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

- يشارك في صياغة الرسالة ممثلين عن أولياء الأمور :

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

- يشترك في أنشطة تطوعية لنشر الوعي البيئي داخل المدرسة وخارجها/ توجد مشاركة في صياغة الرؤية ممثلة عن أولياء الأمور.

- الإشتراك في الأنشطة التطوعية قد لا يكون على المستوى المطلوب حيث لا يتم إعداد الطلاب وتدريبهم بالشكل الذي يتلاءم ويتواكب مع البيئة الخارجية الأمر الذي يُحدث قصور في الثقافة البيئة لدى المتعلمين، أيضاً المغالاة بشكل كبير في الرؤية قد لا يترجم إلى واقع مما يستنفذ جزء كبير من الجهد كان من الممكن توظيفه لخدمة المشكلات والأزمات التى تواجه المجتمع الأمر الذي 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 المتلقي للتعامل مع الأزمة وكيفية الوقاية أو الحد منها وإنه بالتالي ينعكس سلبياً على وجود حالات إصابة بالمؤسسة التعليمية.

و قد توافقت نتائج هذا الفرض مع كل من الدراسات الأتية دراسة (مغاوري ،٢٠٠٢)، (**Hing-yinmak , 1999**) ، السابقتين، حيث أكدت نتائج الفرض الأول على إن "توافر الإجهزة التكنولوجية داخل حجرات الدراسة " (لها تأثير سلبى على عدد الإصابات داخل المؤسسات التعليمية) فكلما تم إستخدام وسائل المعرفة الحديثة مثل (الحاسب الإلى – شبكة الإنترنت و غيرها) من الأساليب التكنولوجية بشكل علمى صحيح أدى ذلك بنتائج إيجابية في تقليل و إنخفاض 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 و التعرف على كيفية الوقاية أو الحد منها.

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

حيث إن مشاركة المتعلم في 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 في هذا المجال، بينما إلتزام المتعلم بالتعليمات أثناء الأزمات المتعلقة بالسلامة والأمان

والتى تمثلت فى الملصقات والأفلام التسجيلية (أثناء الأزمة) و غيرها قد شاركت بدور إيجابي على مستوى المؤسسة التعليمية وبالتالي على المستوى المجتمعي أيضاً مما يحد من الإصابة بالمرض.

- يعتمد المتعلم على مصادر متعددة للمعرفة (مطبوعات – إنترنت - ... الخ): (تأثير طردي) حيث إن إعتماد المتعلم على أكثر من مصدر في المعلومات والتى غالبا ما ينتابها شيء من التعارض بين الإحصاءات والأرقام المنشورة في وسائل الإعلام المرئية والمقروءة والمسموعة قد يؤدى ذلك إلى الشعور بتزايد أعداد و حالات الإصابة عن ما هو معلن عنه.
- هذا حسب درجة الأهمية النسبية وما جاءت به قيم المعاملات المعيارية بالجدول السابق والتى إتفقت نتائجه بعض الشيء مع قيم إختبار "ف" حسب معيار **(FtoEnter)** والتى جاءت جميعها معنوية عند مستوى ٠,٠١ وكذلك قيم معامل ويلكس لامدا.

٣- بعض الاختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف :

الجدول التالي يعرض بعض الإختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف:

جدول رقم (٧)

نتائج بعض الاختبارات والمقاييس

على نموذج تأثير توافر مقومات الحصول على الاعتماد ومواجهة الأزمات

الارتباط التوافقي	معامل ويلكس Wilks Lambda	نتائج اختبار كا٢		
		قيمة اختبار "كا٢"	د.ح	مستوى الدلالة
٠,٦١٨	٠,٦١٨	٤٥,٤٩١	٧	٠,٠٠ دالة عند مستوى ٠,٠١

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة إختبار "كا٢" ("كا٢" المسحوبة = ٤٥,٤٩١) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية (٧)، وقد أكد على ذلك معامل الارتباط التوافقي والذي بلغ (٠,٦١٨) وهو ما يعنى وجود علاقة قوية بشكل

مناسب بين المتغيرات المفسرة مع القيم التميزية للنموذج، وقد صاحب ذلك وجود إنخفاض (بعض الشيء) في قيم معامل ويلكس لامدا".

٤- التصنيف الصحيح لدالة التمييز : الجدول التالي يعرض النتائج النهائية لنسب التصنيف الصحيح لدالة التمييز المرتبطة بتأثير توافر مقومات الحصول على الإعتماد ومواجهة الأزمات :

جدول رقم (٨)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)	٢٦	٢٢	٨٤,٦	٤	١٥,٤
مدارس يوجد بها حالات مصابة (١)	٧٤	٢١	٢٨,٤	٥٣	٧١,٦
نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية %	٧٥,٠				

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تصنيف للمشاهدات من خلال نموذج تحليل التمايز المقدر حيث أكد على ذلك نسبة التصنيف الصحيح والتى جاءت أعلاها في حالات عدم الإصابة حيث بلغت نسبة التصنيف الصحيح بها حوالي ٨٥% مقابل حوالي ٧٢% فقط في حالات الإصابة إلا أنه بشكل عام نجد أن النموذج قام بتفسير وتصنيف حوالي ٧٥% من المشاهدات بشكل صحيح، وذلك بتطبيق النموذج (راجع جدول رقم ٣ والخاص بالمعاملات غير المعيارية) وذلك بنقطة قطع (٠,٠٠٠٢٤)

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الأول للدراسة وبشكل قاطع.[٤]

---

٢ - حيث أصغر من (+٠,٠٠٠٢٤) تعكس حالة إصابة والعكس صحيح فإن أكبر من نقطة القطع تعنى بأن الحالة ليس بها إصابة.

اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة :

لإختبار صحة الفرض الثاني والذي ينص على : " لا توجد علاقة للمتغيرات الأساسية للمؤسسة التعليمية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على الإعتماد – نوع المدرسة) مع مواجهة الأزمات (أزمة أنفلونزا الخنازير) في مصر.

قامت الباحثة بإستخدام كل من :

١-التوزيع التكراري والنسبي : وذلك من خلال إجراء التوزيع التكراري والنسبي المزدوج **Crosstabs**.

٢-إجراء اختبار "كا٢" : وذلك بهدف التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين اسميين المتغير الرئيسي للفرض (وجود إصابة) مع بعض المتغيرات الأساسية (المنطقة الجغرافية – المرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الإعتماد – نوع المدرسة) مع ملاحظة أنه في حالة عدم توافر شروط اختبار "كا^{٢}" بشكل كامل سوف يتم إستخدام اختبار كولومجروف سميرنوف.

والجدول التالي يعرض نتائج اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة :

جدول رقم (٩) مدى وجود علاقة إرتباطية بين بعض المتغيرات الأساسية للمؤسسات التعليمية
مع قدرتها في 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	١١	٤٢,٣	٦٩	٩٣,٢	كا٢ = ٣١,١٩٨	دالة عند مستوى ٠,٠١
• جنوب حلوان	١٥	٥٧,٧	٥	٦,٨	د.ح = ١	
المرحلة التعليمية						
• ابتدائي	٩	٣٤,٦	٣٦	٤٨,٦		
• إعدادى	١١	٤٢,٣	٢٤	٣٢,٤	كا٢ = ١,٥٤٤	٠,٤٦٢ غير دالة
• ثانوى	٦	٢٣,١	١٤	١٩,٠	د.ح= ٢	
الحصول على شهادة الاعتماد:						
• نعم	٥	١٩,٢	١٣	١٧,٦	كا٢=٠,٠٣٦	٠,٨٤٩
• لا	٢١	٨٠,٨	٦١	٨٢,٤	دح = ١	غير دالة
نوع المدرسة:						
• رسمى	١١	٤٢,٣	٢٢	٢٩,٧		
• رسمى لغات	٦	٢٣,١	٢٨	٣٧,٨	ك.س[1]=٠,٧٤٨	٠,٦٣١
• خاص بمصروفات	-	-	١١	١٤,٩		غير داله
• خاص لغات	٩	٣٤,٦	١٣	١٧,٦		

(١) تعني نتائج اختبار كولومجروف سميرنوف

أوضحت نتائج الجدول السابق على وجود علاقة بين وجود حالات إصابة (يوجد /لايوجد) بالمدارسة مع المنطقة الجغرافية (شرق القاهرة/جنوب حلوان) حيث أكد على ذلك قيمة إختبار كا٢ (كا٢ المحسوبة = ٣١,١٩٨) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية (١).

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 لإستجابات مسئولى المدارس بكل من المنطقتين أما عن باقى المتغيرات الأساسية والتى تمثلت في (المرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الإعتماد – نوع المدرسة) فقد أكدت النتائج على عدم معنوية قيم إختبار (كا٢) والخاصة بكل من المرحلة

التعليمية والحصول على شهادة الإعتماد وكذلك قيمة إختبار كولومجروف سميرنوف والخاصة بنتائج نوع المدرسة.

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

إختبار صحة الفرض الثالث للدراسة :

لإختبار صحة الفرض الثالث والذي ينص على : " لا يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على إحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر".

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

الجدول التالي يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة في اختبار صحة الفرض الثالث للدراسة :

جدول رقم (١٠) توصيف المتغيرات الخاصة بالفرض الثالث (نتائج التحليل التميزي)

العناصر والمتغيرات	طبيعة القياس	طبيعة المتغير	الترميز حسب الإدخال على الحاسب الإلى
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) ١ يعكس توافر الوسيلة صفر يعكس عدم توافرها	متغير مستقل	Q_{1-1} to Q_{1-6}
• مدى كفاية الوسائل المستخدمة في إحتواء 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) ١ يعكس الوسيلة صفر يعكس عدم توافرها	متغير مستقل	Q_{3-1} to Q_{3-5}
• وجود حالات إصابة بالمؤسسات التعليمية	متغير صورى (Dummy) ١ يعكس وجود حالات مصابة ، صفر يعكس عدم توافرها	متغير تابع	C

وسوف يتم عرض نتائج تحليل التمايز على النحو التالي :

١ - نتائج دالة فيشر : الجدول التالي يعرض النتائج الخاصة بدالة فيشر والتى جاءت على النحو التالي :

جدول رقم (١١)
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	٢,٤٨٩-	٠,٠٥٢-
C4	٤٥,٥٠٤	٣٧,٢٦٩
D3	١٣,٥٥٤	٨,٤٠٣
Q 1-1	٦,٧٨٣	٤,٨٥٥
Q 1-3	٣,١٦٦-	١,٧٧٤
Q 3-1	٣٥,٥٢٦	٣٠,٢٧٩
Q 3-2	٩,٩٧٧	٨,٢٠٨
Q 3-5	١٧,٧٣٣	١٣,٦١١
الجزء الثابت	٦٠,٤٠٢-	٤٣,٦٣٠-

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 التالي :

- عدم كفاية الوسائل المستخدمة في إحتواء 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 وبالتالي يصعب السيطرة عليها.

- في 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 وزارتي 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 والإتساع، كما تتوافر بها بعض الأدوات الطبية الأساسية والتى تضمن توفير كافة الإسعافات الأولية للطلاب والكشف عليهم بشكل دقيق.

الطرق والوسائل الإعلامية التى إستفادت منها إدارة المدرسة للتوعية بمخاطر أزمة إنفلونزا الخنازير (الجرائد – التليفزيون) حيث تهتم إدارة المدرسة بالحصول على المعلومات بغرض التوعية من مخاطر الأزمة بإستخدامها للطرق شبه التقليدية والتى لعل من أهمها التليفزيون حيث أنها تعتبر الوسيلة المرئية الأكثر إنتشاراً في مصر حيث أكد على ذلك حوالى ٨٧% من عينة البحث (راجع جدول رقم ١١) وقد جاءت استخدام وسيلة الجرائد في الترتيب الثالث حيث أكد على ذلك ٥١% 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 أعتمدت عليها جميع وسائل الإعلام للحصول على المعلومات ونشر الإحصاءات المرتبطة بعدد حالات الإصابة حيث جاءت النتائج في الدراسة تؤكد على إعتبار وزارة الصحة هى المصدر الرئيسى للمعلومات والتى تستفيد منها الإدارة حيث أكد على ذلك ٩٣% من عينة البحث (راجع الجدول السابق ذكره)، كما إحتلت وزارة التربية والتعليم المركز الثالث على مستوى الجمهورية من حيث الجهات التى تمد إدارة المدرسة بالمعلومات أثناء الأزمة، كما جاءت المحافظة في الترتيب الرابع حيث كونها مصدر للمعلومات .

٢- تحديد معاملات دالة التمايز :

الجدول التالي يعرض النتائج الخاصة بمعاملات دالتي التمايز وبعض الإختبارات والمقاييس عليها:

جدول رقم (١٢) نتائج معاملات دالة التمايز الخاصة بتأثير توافر الإمكانات المادية والبشرية

لاحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

العناصر الخاصة بتوافر الامكانيات المادية البشرية	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة اختبار (ف)	معامل ويلكس
B2	٠,٩٣٠-	٠,٥٥٥-	١٩,١٢٤	٠,٦٢٦
C4	٣,١٤٢	٠,٦٦٤	١٨,٠١٠	٠,٥٦٩
D3	١,٩٦٥	١,٠٠٨	٢٠,٧٠٩	٠,٨٢٦
Q1-1	٠,٧٣٦	٠,٣٧٠	١٦,٢٣٦	٠,٤٤٧
Q1-3	١,٨٨٤-	٠,٦٠٨-	٢٠,١٣٢	٠,٧٠٧
Q3-1	٢,٠٠٢	٠,٥١٦	١٧,١٥٤	٠,٤٧٥
Q3-2	٠,٦٧٥	٠,٣٢٥	١٥,٣٤٤	٠,٤٢٦
Q3-5	١,٥٧٢	٠,٥٥٥	١٦,٤٣١	٠,٥٣٤
الجزء الثابت	٥,٧٧٠-			

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

١- تجهيز غرفة للعزل جيدة التهوية كاملة التجهيز : تأثير طردى أثناء حدوث الأزمة فإنه من خلال إستجابات المسئولين بالمدارس فقد أكدت بأنه توجد حجرات للعزل ولكنها لا تتناسب مع الأعداد المشكوك في إصابتها، ولا تتناسب أيضاً من حيث الحجم، ولا الأجواء الصحية بشكل عام، حيث إنها غير معدة بطريقة صحية بل تم إختيارها لتنفيذ تعليمات الوزارة فسحب أثناء الأزمة وهذا قد يؤثر طردياً على وجود حالات مصابة بالمدارس.

٢- في 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 في 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).

٣- الطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى إستفادت منها إدارة المدرسة ومنها (التليفزيون): تأثير عكسي سبق وأن أشارت الباحثة في التعليق على أن التليفزيون كجهاز إعلامي 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 لكي يعرضوا كيفية التعامل مع الأزمة سواء كانت بهدف الوقاية من الأزمة – وجود إشتباه بالمرض – وجود إصابة فعلية، هذا بالإضافة إلى وجود شفافية في الإحصاءات المقدمة، وإعلان الإصابات فور حدوثها على الشكل المناسب (حسب التوزيع العمري – المحافظة – أماكن التواجد ريف ، حضر – النوع ذكر – أنثى .... ألخ) وبالتالي فإن تلك المجهودات أدت بدورها إلى وجود تأثير عكسي على عدد الحالات المصابة.

٤- 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 المتلقي كما أن توافر هذه المعلومة بشكل متكرر في أماكن متفرقة داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها يؤدى دائماً إلى التذكر المستمر بها الأمر الذي 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 والأتصال بالمسئولين داخل وخارج المدرسة المتمثلين في (المنطقة التعليمية – المحافظة)

والتأكيد لهم عن توافر تلك الشائعات الأمر الذي ينعكس بدوره الى التخبط من جانب المسئولين مع إستمرار الضغط من جانب أولياء الأمور لغلق المدرسة حالة وجود إشتباه لظهور المرض.

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

إقتصر 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 في دورها الموجة لمخاطبة إدارة المدرسة والذي 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 إكتشاف المرض، أو الوقاية منه، كما كان من المتوقع أيضاً أن يكون لها دور علمي وطبي في 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).

٦- أكثر الطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى أستفادت منها إدارة المدرسة (الجرائد) : تأثير طردى حيث أشارت الباحثة سابقاً الى أن إستخدام وسيلة الجرائد جاءت في الترتيب الثالث من الوسائل الإعلامية والإعلانية المستخدمة من جانب المستقصى منهم محل الدراسة، وبالتالي لا يتم الإعتماد عليها كوسيلة أساسية تكون مصدراً للتوعية بمخاطر أزمة أنفلونزا الخنازير، حيث إن وجود تنوع في الصحف من حيث كونها (قومية – معارضة) وكذلك تنوع مصادر المعلومات في كلا منها مما يؤدى إلى وجود تعارض في الإحصاءات المنشورة ، الأمر الذي أدى إلى وجود تأثير طردى على الحالات المصابة أو المشتبة فيها.

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

تأثير طردى بالرغم من وجود دور واضح بعض الشئ لدى وزارة التربية والتعليم للحد من أزمة أنفلونزا الخنازير، ولكنه كان ينتابه بعض القصور حيث أن تلك الأزمة جاءت قبل بداية العام الدراسي بوقت كاف وكانت جميع المعلومات عنها متوافرة من حيث دورة تطور المرض والوقت المتزامن مع العام الدراسي وبالتالي كان لابد من توافر بعض الآليات التى من شأنها توفير بدائل للعمليات التعليمية ومتابعتها خارج المؤسسات التعليمية تحت إشراف الوزارة عن طريق إستخدام نظم علمية حديثة وإتباع مناهج وسبل المحاكاة **Simulation** وذلك لوضع خطط لتوفير البدائل في الوقت المناسب وتوفير جميع الوسائل والسبل قبل بداية العام الدراسي وقد يتسنى ذلك بالتعاون مع الوزارات الأخرى مثل (وزارة الإعلام) لتوفير المواد العلمية على مستوى جميع المراحل في 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 في المدرسة – أو المكتبات المصرح لها بتداول نشر الكتب الدراسية على أن يكون ذلك بأسعار مناسبة حيث إننا نجد إنه لم يتم تحقيق ذلك في الوقت المناسب مما أدى بدوره إلى إضطرار أولياء الأمور إلى ذهاب أبنائهم إلى المدرسة مما أدى إلى زيادة أعداد حالات الإشتباه في 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 التنظيمي يحدد بها مسئول وفريق عمل متكامل قادر على إتخاذ قرارات فورية وعلمية مدروسة وقت حدوث الأزمة وبدون تردد ومزود أيضاً بوسائل إتصالات تكنولوجية حديثة حتى يمكنه عمل مسح دائم على مستوى الجمهوري وتوفير المعلومات لحظة بلحظة أدى إلى وجود تأثير طردى للإصابة بالمرض و هذا ما أكدت عليه دراسة (١٩٩٥، **Evertt**)التى جاءت

بجزء الدراسات السابقة و التى أكدت على ضرورة توفر إدارة خاصة لها إمكاناتها البشرية و المادية و التنظيمية لمواجهة الأزمات المحتملة.

قد جاء عرض النتائج حسب درجة الأهمية النسبية طبقا لما جاءت به قيم المعاملات المعيارية بالجدول السابق وهى ما إرتفعت فيه النتائج بعض الشيء مع قيم اختيار "ف" حسب معيار **(FtoEnter)** والتى جاءت جميعها معنوية عند مستوى ٠,٠١ وكذلك قيم معامل ويلكس لامدا.

٣- بعض الإختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف :

الجدول التالي يعرض بعض الإختبارات والمقاييس على النموذج المقدر لدالة التصنيف:

جدول رقم (١٣) 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 كا٢		
		قيمة اختبار كا٢	د.ح	مستوى الدلالة
٠,٧٥٨	٠,٤٢٦	٨٠,٢٧٣	٨	٠,٠٠ دالة عند مستوى ٠,٠١

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة إختبار "كا٢" (كا٢ المحسوبة = ٨٠,٢٧٣) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية (٨) ، وقد أكد على ذلك قيمة معامل الإرتباط التوافقي والذي بلغ (٠,٧٥٨) والذي يعنى وجود علاقة قوية بين المتغيرات المفسرة والفاعلة بالنموذج مع القيم التميزية بالنموذج حيث صاحب ذلك أيضاً إنخفاض كبير في قيم معامل ويلكس لامدا.

٤- لتصنيف الصحيح لدالة التمييز: الجدول التالي يعرض النتائج النهائية لنسب التصنيف الصحيح لدالة التميز والتى تعكس مدى وجود تأثير لتوافر الأمكانات المادية والبشرية لإحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير.

جدول رقم (١٤)

نتائج التصنيف الصحيح للمشاهدات الخاصة بنموذج تأثير توافر الأمكانات المادية والبشرية في إحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير

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)	٢٦	١٩	٧٣,١	٧	٢٦,٩
مدارس يوجد بها حالات مصابة (١)	٧٤	٦	٨,١	٦٨	٩١,٩
نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية	٨٧,٠				

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تصنيف للمشاهدات من خلال نموذج تحليل التمايز المقدر حيث أكد على ذلك نسبة التصنيف الصحيح الإجمالية والتى بلغت ٨٧% وقد تميز هذا النموذج في التعرف على المشاهدات التى صاحبت وجود حالات مصابة حيث تعرف النموذج على حوإلى ٩٢% من هذه المشاهدات، وعلى العكس من ذلك فقد تعرف النموذج على حوإلى ٧٣% 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 (٠,٠٠٠٢٨)[٣]

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الثالث للدراسة وبشكل قاطع.

اختيار صحة الفرض الرابع للدراسة :

لإختبار صحة الفرض الرابع والذي ينص على " لا يوجد تأثير لدور الوسائل الإعلامية والجهات الرسمية على حجم الإستفادة لإدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية في مصر في المستقبل ".

٣- حيث أن أصغر من (-٠,٠٠٠٢٨) يعكس وجود حالة إصابة على العكس من ذلك فى حالة أن قيمة الدالة أكبر من نقطة القطع.

استخدمت الباحثة كلاً من :

١- تحليل الإرتباط الخطى البسيط لبيرسون :

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

٢- تحليل الإنحدار المتعدد **Multiple Regression Analysis**:

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

والجدول التالي يعرض العناصر والمتغيرات المستخدمة في إختيار صحة الفرض الرابع للدراسة:

جدول رقم (١٥) توصيف المتغيرات الخاصة بالفرض الرابع نتائج تحليل الإنحدار المستمر

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

والجدول التالي يعرض نتائج اختبار صحة الفرض الرابع للدراسة :

جدول رقم (١٦) نتائج دراسة تأثير أهم العناصر الفاعلة للوسائل الإعلامية والجهات الرسمية والتى تؤثر على حجم الإستفادة لإدارة الأزمات

المتغيرات والعناصر الفعالة	معامل الأرتباط	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيم اختبار "ت"
Q 1 – 2	٠,٢٥٥**	٠,٠٥١٨	٠,٣٢٥	٣,٨٨٦**
Q 1 – 3	٠,١٠٧-	٠,٣٦٥-	٠,١٦٧-	٢,١٦٣-*
Q 1 – 4	٠,٢٥٥**	٠,٦١٣	٠,٤١٤	٥,١٨٨**
Q 1 – 5	٠,٠٢٢	٠,٣٠٧	٠,١٨٣	٢,٢٢٢*
Q 1 – 6	٠,١١٠-	٠,٣٨٧-	٠,١٧١-	٢,٠٨٧-*
Q 3 – 2	٠,٢٢٢-*	٠,٤٢٩-	٠,٢٧٨-	٣,٢٤٢-**
Q 3 – 3	٠,٣٩٨-**	٠,٧١١-	٠,٤٥٤-	٥,١٨٤-**
الجزء الثابت		٤,٩٤٠		٢٤,٧٩٣**
معامل الأرتباط الكلى (R)			٠,٦٨٧	
معامل التحديد (R2)%			٤٧,٢	
قيمة اختبار "ف"			١١,٧٣١**	
د.ج			(٧ ، ٩٢)	
مستوى الدلالة			٠,٠٠٠ (دالة عند مستوى ٠,٠١)	
الخطأ المعيارى للنموذج			٠,٥٥٨	

* تشير إلى وجود معنوية عند مستوى ٠,٠٥

** تشير إلى وجود معنوية عند مستوى ٠,٠١

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

- الجهات الرسمية (المحافظة) تأثير عكسى حيث إقتصر دور المحافظة في تنفيذ القرار الخاص بغلق المؤسسة التعليمية التى يذلهر بها حالات

إصابة وبالتالي فقد أنحصر دور المحافظة في النطاق الإدارى فقط، حيث كان من المنطقى أن يكون لها دور أعمق من ذلك بكثير حيث كان لابد من مشاركتها في توفير العدد والآلات التى تساعد في 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 الأعلامية (الإنترنت) تأثير طردى حيث أن شبكة المعلومات الدولية قد ساهمت بشكل إيجابى بتوفير معلومات عن الفيروس وكيفية الوقاية منه وكيفية التعامل معه في حالة وجود إشتباه بالإصابة مع الشخص والأفراد المحيطة به ، وكذلك في حالة وجود إصابة أيضاً وذلك بعرض تلك المعلومات بلغات مختلفة ومن مصادر مختلفة لكى يستطيع متصفحى شبكة الأنترنت من متابعة تلك المعلومات بجميع دول العالم سواء كانت مقروءة أو مصورة من خلال الصور انفوتوغرافية والفيديو أو من خلال محاضرات ملقاه من خلال بعض الخبراء على مستوى العالم، وذلك من خلال مواقعها المختلفة.
- الوسائل الإعلامية (الإذاعة) تأثير طردى وذلك نتيجة الأسباب التالية:

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

بالإضافة إلى أن المساحة الزمنية في 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 الإجتماعية .... الخ.

- الجهات الرسمية (وزارة التربية والتعليم) تأثير عكسى حيث أقتصر دور وزارة التعليم في إصدار التعليمات وقت حدوث الأزمة، ولم يكن له أثر بعيد المدى في أستفادة مسئولى المؤسسات التعليمية، حيث كان يتعين على الوزارة إصدار كتيبات ومنشورات أو من خلال عقد دورات تدريبية لتفادى حدوث الأزمة في المستقبل، مما أنعكس ذلك على وجود حدود أنحسر فيها دور وزارة التربية والتعليم وبالتالي جاء حجم الأستفادة بشكل محدود جداً. مما أنعكس ذلك سلبياً على حجم الإستفادة بشكل يمكن من تجنب حدوثها في المستقبل.

- الوسائل الإعلامية المستخدمة للتوعية بمخاطر الفيروس من داخل المدرسة : تأثير عكسى مثل (محاضرات وندوات بالمدرسة – مكتبة المدرسة – تصريحات طبيب المدرسة أو الزائرة الطبيبة) حيث أن هذه الوسائل التى أستخدمت من جانب المدرسة غير موثقة وبالتالي تكون درجة المصداقية ضعيفة مما أدى إلى عدم الإهتمام والإكتراث بها من جانب الطلاب، مما يعنى أن حجم الإستفادة من تلك الوسائل لا يكون على المستوى المطلوب.

- الوسائل الإعلامية المستخدمة (التليفزيون) تأثير عكسى حيث أنه بالرغم من إنتشار هذه الوسيلة وجدواها أثناء الأزمة إلا أنه سرعان ما أن تلاشى أثره بعد الأزمة مباشرة وهذا نتيجة عدم وجود إستمرارية في التوعية نظراً لوجود قضايا أخرى تشغل مساحة من الخريطة التليفزيونية خلال اليوم (إجتماعية – سياسية – أقتصادية ... أخرى) وبالتالي فإنه من المنطقى أن يكون تأثير هذه الوسيلة عكسياً على حجم الإستفادة في 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 الذي أنعكس إيجابياً على حجم الأستفادة لدى مسئولى المؤسسات التعليمية.

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

وبشكل عام نجد أن هذه العناصر السبع السابقة قد ساهمت في إحداث الدرجة التفسيرية للتغيرات التى تطرأ على حجم الإستفادة المستقبلية للأزمة (متغير تابع) حيث تم الإستدلال عن ذلك من خلال قيمة معامل التحديد والتى بلغت (٤٧,٢%) كما يمكننا التأكيد على معنوية نموذج الأنحدار حيث بلغت قيمة إختبار "ف" (ف المحسوبة = ١١,٧٣١) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية (٧ ، ٩٢) . كما جاء قيمة الخطأ المعيارى للنموذج على الشكل المناسب أيضاً.

مما تقدم يمكننا رفض صحة الفرض الرابع للدراسة بشكل قاطع .

خلاصة نتائج البحث :

١- النتائج المتعلقة بالفرض الأول :-

أكدت نتائج إختبار صحة الفرض الأول على انه يوجد تأثير لتوافر المقومات الأساسية للحصول على الإعتماد فى مؤسسات التعليم قبل الجامعى، على مواجهة الأزمات التى تتعرض لها و فيما يلي عرض لأهم تلك المقومات .

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

٢- النتائج المتعلقة بالفرض الثانى :

- يوجد تأثير للمنطقة الجغرافية على حالات الإصابة في المؤسسات التعليمية حيث بلغت نسبة الإصابة في مدارس شرق القاهرة حوالى ٨٦,٣% مقابل ٢٥% فقط من منطقة جنوب حلوان مما يعكس إن الإصابة مرتبطة أكثر بالمنطقة الجغرافية.
- لا يوجد تأثير للمرحلة التعليمية – الحصول على شهادة الإعتماد – نوع المدرسة على وجود حالات مصابة حيث أن حالات الإصابة قد شملت جميع المراحل التعليمية الثلاث وكذلك نوع المدرسة حيث كان هناك إصابة في 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 الإعتماد فقط من خلال إستيفاء عناصر وخصائص وضعتها الهيئة تحت مسمى محورين أساسيين

هما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية وقد إعتبرتها بعض المدارس بمثابة ورقيات ومستندات مستوفاة / أو غير مستوفاة للحصول على شهادة الاعتماد وإظهارها في مكان بارز في المدرسة دون أن يكون لها أى أثر فى إدارة أزمة إنفلونزا الخنازير التى واجهت تلك المؤسسات التعليمية .

٣- النتائج المتعلقة بالفرض الثالث :-

أكدت نتائج الفرض الثالث للدراسة على انه يوجد تأثير لمدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية على إحتواء المؤسسات التعليمية لأزمة أنفلونزا الخنازير فى مصر. و فيما يلي عرض لأهم تلك الأمكانات التي أكدت عليها النتائج وهي على سبيل الحصر .

- عدم توافر الإمكانات المادية والبشرية بالشكل المطلوب لإحتواء أزمة أنفلونزا الخنازير داخل المؤسسات التعليمية بل كان توافرها بشكل خاطئ وكان غالباً ما يؤثر عكسياً ويؤدى إلى تفاقم الأزمة – وقد بدى ذلك بوضوح في كل من :
- وجود غرفة للعزل جيدة التهوية .
- دور الجهات الرسمية والمتمثلة في (وزارة الصحة – وزارة التربية والتعليم – مجلس الأمناء).
- دور الوسائل الإعلامية والمتمثلة في 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 الإعتماد في مواجهة الإمكانات المادية والبشرية لأحتواء أزمة أنفلونزا الخنازير، حيث لابد أن يخلق كيان من واقع حقيقى نعيش فيه وليس منقولاً من الغير/ أو مترجم من دولة أخرى حيث أستدلت الباحثة على أن تفسير المقومات جاء من خلال النموذج من خلال ٧٥% فقط، بينما جاء توافر الأمكانات المادية والبشرية ليمثل ٨٧% من تفسير حالات الأصابة.

٤- نتائج متعلقة بالفرض الرابع :

- يوجد تأثير إيجابى للطرق والوسائل الإعلامية والإعلانية التى أستفادت إدارة المدرسة منها في مواجهة سبيل الحصر (الإذاعة – الأنترنت – الملصقات).

توصيات البحث :

١- التوصيات المرتبطة بالفرض الأول :

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

٢- التوصيات المرتبطة بالفرض الثانى :

- توصى الباحثة بخروج المواطنين خارج نطاق القاهرة والتوجه لتعمير المدن الجديدة مثل الشروق و١٥ مايو .. وغيرها من المدن التى تتبع محافظة حلوان ، (حيث نطاق مجتمع الدراسة الحالية).

٣- التوصيات المرتبطة بالفرض الثالث :-

توصى الباحثة بتحقيق كلا مما ما يلى:-

- توافر غرفة صحية لعزل الحالات كاملة التجهيزات لإستخدامها في 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 (الإزدواجية) والتى من شأنها بلبلة المواطنين والمسئولين والإداريين كلاً في موقعه.

- توحيد مصادر المعلومات المستاق منها الخبر والموجه لجميع الجرائد أياً كان نوعها، كما أنه لابد أن يتم الإفصاح عن مصدر المعلومة لتوثيقة أثناء نشره لإعطاءه المصداقية المطلوبة ولابد من توحيد الصفوف والتنسيق بين قطاعات الدولة في 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 المجتمى لإحداث التطور والتغيير المطلوبين.
- إنشاء وحدة تحت مسمى " وحدة إدارة الأزمات " ضمن الهيكل التنظيمى للجهات الرسمية السابق ذكرها يكون لها وصف وتوصيف وظيفي واضح، ولها من الصلاحيات وتفويض السلطة ما يمكنها من إصدار القرارات من خلال خبراء لها ومستشارين علميين لمعالجة الأزمة بسرعة وبدقة مطلوبين أثناء الأزمة.

٤- التوصيات المتعلقة بالفرض الرابع :

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

٥- 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 و الأساليب التى يمكن إتباعها لتغيير ثقافة المجتمع و أفراده و مؤسساته بشكل ايجابى و أكثرملائمة من الطرق البالية التى اثبتت عدم جدواها عملياً.

- ربط مفهوم الجودة الشاملة لترتبط مع إدارة الأزمات لتتواكب مع التطبيق العملى فى مجالات العمل الإقتصادية و السياسية بشكل عام، و القطاعات و المؤسسات التى تهدف/لا تهدف الى تحقيق الربح بشكل خاص.
- تقترح الباحثة التطرق فى الأبحاث العلمية المستقبلية بتطبيق نظام للمعلومات الإدارية الذى يتكون من المخلات التى تمثل البيانات و المعلومات الأولية المتاحة على أن يتم بعد ذلك تشغيلها من خلال عمليات إحصائية و رياضية أو بأستخدام براج ألية مستحدثة مثل الذكاء الصناعى(AI) أو النظم الخبيرة و غيرها بهدف تحقيق مخرجات النظام المستهدفة للتنبؤ بالأزمات مستقبلياً و ذلك لمساعدة متخذى القرار فى جميع المؤسسات الإدارية لتجنب المخاطر التى قد تنتج عن تلك الأزمات .

المراجع العربية :-

أ – الكتب العربية :

١- أحمد إبراهيم أحمد،إدارة الأزمة التعليمية،منظور عالمي(المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠).

٢- أحمد محمد المصري ، الإدارة في الإسلام (الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة : ٢٠٠٤).

٣- توفيق محمد عبد المحسن،تخطيط ومراقبة جودة المنتجات،مدخل إدارة الجودة الشاملة(دار النهضة : ٢٠٠١).

٤- عايدة نخلة رزق الله ، دليل الباحثين في الدليل الاحصائي ، الاختبار والتفسير (القاهرة :- البيان ، ٢٠٠٢) .

٥- عبد الله عبد الحليم وأخرون،الإحصاء التجاري (مكتبة قصر الزعفران : ١٩٨٩) .

٦- عبد اللطيف ابو العلا، " العينات وتصميم التجارب " (مكتبة دار النشر – مكتبة الجلاء ، ١٩٩٢) .

ب- الدوريات العربية :

٧- أحمد فتحي سرور ، "إستراتيجية تطوير التعليم في مصر " ، الجهاز المركزي للكتب الجامعية المدرسية ، القاهرة ، ١٩٨٧.

٨- توفيق عبد المحسن ، "التجربة اليابانية في التسويق والدروس المستفادة" ، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الأول ١٩٨٩.

٩- ثابت إدريس،"النظام الداخلي لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي"،وحدة تقييم الأداء وتوكيد الجودة،٢٠٠٦

١٠-حسين محمد محمد السيد ، تصور مستقبلى لدور تنظيمات المجتمع المدنى فى مواجة الأزمات التربوية بمصر ، المؤتمر السنوى السابع ، إدارة أزمة التعليم فى مصر ، أكتوبر ٢٠٠٢.

١١-حمدى محمد مسعد الجمل،"إعادة الهندسة الإدارية للمدرسة المصرية مدخل لتجاوز القصور الإدارى الى التحسين المستمر،المؤتمر السنوى السابع، إدارة الأزمة التعليمية فى مصر، أكتوبر ٢٠٠٢.

١٢-فريد على محمد شوشة ، "نظم إدارة الأحداث والمفاجأة الإستراتيجية بين الاتفاق والاختلاف" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد الأول ١٩٩٢ ، الجزء الثالث.

١٣-فريد النجار ، " الأزمات المالية فى المنظومات التعليمية " ، المؤتمر السنوى السابع ، أكتوبر ٢٠٠٢.

١٤-فريد النجار ، " إعادة هندسة التعليم للتنمية المستدامة " التعليم للإنتاج والفعالية الإنسانية ، المؤتمر السنوى السابع ، أكتوبر ٢٠٠٢.

١٥-كمال إمام،"إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،المؤتمر السنوي السابع لإدارة الأزمة التعليمية في مصر"،٢٠٠٢

١٦- مغاورى شحاتة دياب ،"أزمة التعليم-الواقع- رؤية مستقبلية " المؤتمر السنوى السابع ، أكتوبر ٢٠٠٢.

١٧-مها محمد طلعت مصطفى ، إستخدام أسلوب الجودة الشاملة للخدمات **TQS** كمدخل لتطوير الخدمات التعليمية فى مجال التعليم المهنى ، المؤتمر السنوى السابع ، إدارة الأزمة التعليمية فى مصر ، أكتوبر ٢٠٠٢.

ج- <u>رسائل منشورة :</u>

١٨-ريم المتولي محمد الشربيني ، "إطار مقترح لتقييم جودة الأداء الأكاديمي لكليات التجارة " ، (رسالة دكتوراة ، غير منشورة ، جامعة المنصورة ، ٢٠١٠).

١٩-صلاح حسن على سلامة ، "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية فى الجامعات المصرية الحكومية" ، (رسالة دكتوراة، 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, vol.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, vol.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)