Journal of Educational and Psychological Sciences
Volume (4), Issue (14): 30 Apr 2020
P: 25 - 40

AJSRP
ISSN: 2522-3399

مجلة العلوم التربوية والنفسية
المجلد (4)، العدد (14): 30 إبريل 2020 م
ص: 25 - 40

The Impact of School Principals' Practice of Re-Engineering Administrative Processes on Achieving Quality Assurance Standards from the Point of View of Educational Supervisors -An Empirical Study on the public schools in Kasbah Brigade-

Wafa' Mohamad Liswi
Ministry of Education || Jordan

Abstract: This study aimed to identify the impact of school principals' practice of re-engineering administrative processes on achieving quality assurance standards from the point of view of educational supervisors in the Kasbah Brigade. A survey method was used. The sample consisted of (42) supervisors. The results of the study showed that the degree of practitioners of public schools to re-engineering administrative processes from the point of view of educational supervisors in the Kasbah Brigade was high. Furthermore, the degree of achieving the quality assurance standards from the point of view of the educational supervisors in the Kasbah Brigade was moderate. The study recommended that the principal should pay attention to continuously improve the administrative processes in all its aspects and devise new ways to manage the school and perform its various tasks.

Keywords: Re-Engineering Administrative Processes, Quality Assurance Standards.

أثر ممارسة مديري المدارس لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين- دراسة تطبيقية على المدارس الحكومية في قصبة عمان-

وفاء محمد لصوي
وزارة التربية والتعليم || الأردن

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان. استخدمت الدراسة المنهج المسحي، حيث تكونت عينة الدراسة من (42) مشرفاً. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان قد جاءت بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج أن درجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان قد جاءت بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام مدير المدرسة بتحسين العمليات الإدارية بكافة جوانبها بشكل مستمر، وأن يبتكر طرقا جديدة لإدارة المدرسة وأداء مهامها المختلفة.

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات الإدارية، معايير ضمان الجودة.

المقدمة

خلال العقود الماضية، سعى العديد من مديري المدارس إلى تطوير استراتيجيات والممارسات الإدارية التي يتبعونها وذلك نظرا لأهميتها في تحسين أداء المدارس وزيادة تنافسيتها، وقد أثرت التطورات والتغييرات التكنولوجية التي طرأت على إدارة المدارس في العقود الأخيرة، إلى إدخال العديد من مناهج التطوير والتحسين في العمليات الإدارية بهدف تحقيق الميزة التنافسية للمدارس وزيادة قدرتها التنافسية، وكان أهمها إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين الجودة وإعادة هندسة العمليات وغيرها الكثير.

وقد أصبحت إعادة الهندسة حلاً مناسبًا لنجاح وتطوير المؤسسات بشكل عام وفي المجال التعليمي بشكل خاص، ومما لا شك فيه، أن إعادة هندسة العمليات ساهمت في القضاء على الصور النمطية في العمليات الإدارية، وبالتالي ساعدت على تغيير الهياكل القديمة والوصول إلى طرق مبتكرة، وتحقيق فوائد كبيرة للمدرسة، كما ساعدت عمليات إعادة الهندسة على تحقيق رضا أولياء الأمور وزيادة المرونة وتحسين القدرة التنافسية وزيادة الإنتاجية التعليمية في المدرسة، وقد ساهم ذلك في فتح آفاق جديدة للنجاح في المدارس من خلال تغيير كبير في العمليات الإدارية المتبعة (Harb & Abazid, 2018).

تعد هندسة العمليات الإدارية أحد أنماط التغير التربوي، وهو تغير استراتيجي طويل المدى يحمل توجه ورؤية مستقبلية. وتتبع هندسة العمليات الإدارية المدرسية الأسلوب الشمولي عند تطبيق استراتيجيات التغير والتي تشمل الاستراتيجيات السلوكية والتكنولوجية والتصميمية. وتنبع أهمية هندسة العمليات الإدارية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة وسرعة الأداء للأعمال المختلفة، وبالتالي الارتقاء بمستوى العملية التعليمية، وتتميز هندسة العمليات الإدارية بتجريبها لأساليب جديدة كالتعليم عن بعد، والتعليم المبرمج، والتعليم بالأجهزة التكنولوجية المختلفة كالحواسيب والتلفزيون والأجهزة المحمولة الأمر الذي يزيد من جودة الأداء وسرعة الإنجاز ويحقق معايير ضمان الجودة فيها (الرشيدي، 2017).

يعتبر الاهتمام بجودة العملية التعليمية من أهم الأمور التي تسهم في تطور وتقدم المجتمعات، لذلك تزايد الاهتمام بدرجة تطبيق المعايير في مجال التربية والتعليم، وتحديدا في المدارس؛ التي تمثل حجر الأساس للنمو والتطور الحضاري والاقتصادي لأي دولة. وتسعى الدول والمجتمعات للوصول إلى درجة عالية من التميز في إتقان الأعمال والارتقاء بمستويات الأداء. وبناء على ما شهده القرن العشرين من تطورات متلاحقة في النظم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والتي تركت بصماتها على النظم التعليمية، كان لا بد من إحداث التغيير الضروري للارتقاء بالتعليم، وحتى تلحق المدارس بعملية التجديد المستمر والتطور المتسارع، ادخل مصطلح الجودة إلى مجال التعليم بعدما كان يختص بمجال الصناعة، وذلك لأن التعليم يعد عاملا مهما في إحداث التغيير وتنمية الموارد البشرية. والعمل على فكرة ضمان الجودة للعملية التعليمية أصبح أمرا لازما، لتحقيق أعلى المستويات في ممارسات وعمليات ومخرجات مؤسسات التعليم على حد سواء، وإقامة أنظمة إدارية مميزة وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية (الغامدي، 2014).

وتظهر أهمية ضبط معايير الجودة في العملية التعليمية من خلال تحقيق مستويات عالية من التحصيل العلمي، وانخفاض في مستوى الهدر التربوي، وتحقيق معايير ذات مستوى مرتفع لجميع عناصر المدرسة وتحسين عملية إدارة الموارد المالية، وتطوير المنهج الدراسي بشكل يتناسب مع متغيرات العصر (عيسان والشيدي، 2018). وتعمل معايير الجودة في التعليم على تطوير وتحسين أداء العاملين في المؤسسة التعليمية مما يزيد من كفاءة العملية التعليمة وتحسين فاعليتها، وتضمن هذه المعايير تطوير كل من النظم الإدارية والأكاديمية من خلال التقويم المستمر بشكل فعال للنظام التعليمي وتحديد مواطن الضعف والقصور، كما تحقق التكامل والترابط بين المدرسين والإداريين

بروح الفريق الواحد، وتهتم بالمعايير المرتبطة بالمنهج الدراسي والكتاب المدرسي وجودة طرق التدريس مما يؤدي إلى تنمية القدرات العقلية والفكرية لدى الطلاب، وتحسين مستويات الفهم والاستيعاب وتطوير المهارات المختلفة لديهم، ويمنح تطبيق معايير الجودة المؤسسة التعليمية التقدير والاحترام من المجتمع المحلي (حسن، 2016).

مشكلة الدراسة

تعاني المنظومة التعليمية في الأردن من وجود فجوة عميقة بين ما حققته المنظومة التعليمية على مر السنوات، وبين ما تسعى المنظومة إلى تحقيقه من أهداف ورؤى حالية ومستقبلية (AlQallab & Al-Zboon, 2018)، إذ تعاني الإدارات المدرسية من عدم وجود رؤية واضحة لما تنوي تحقيقه من أهداف ومساعي لتطوير العملية التعليمية، أو كيفية قياس تلك الأهداف أو مراقبة نجاحها المبرمج وعدم الالتزام وتوفير الدعم اللازم للنهوض بالعملية التعليمية، كما لا تزال بيئات التعلم اليوم تفتقر إلى الموارد ولا تحفز الطلاب على زيادة التحصيل الدراسي. المدارس اليوم لا تواكب الثقافة السائدة في مجتمع اليوم، غياب التخطيط الاستراتيجي، وتطبيق نظم العمل التقليدية والاعتماد على طرق التفكير المألوفة، بحيث حدث صدمة تعليمية عند مواجهة التعليم التقليدي القديم بالثقافة السائدة الحالية، مما ساهم في ضعف ضمان التفوق العلمي والتقني بين الطلبة، وعدم تهيئة الطلبة وإكسابهم المهارات والخبرات اللازمة للانخراط بسوق العمل في ظل اقتصاد إقليمي وعالمي، وعدم وجود تخطيط مناسب بين التعليم ومتطلبات سوق العمل، ولذلك كان لا من الاعتماد على أنظمة إدارية جديدة مثل أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية بحيث يتم التغلب على تلك التحديات، ومواجه أوجه القصور بكفاءة وعزيمة، ومن هنا جاءت أهمية الدراسة في التعرف إلى مستوى ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان.

أسئلة الدراسة

1- ما مستوى ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان؟
2- ما درجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في قصبة عمان؟
3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان؟

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1- الكشف عن أثر ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان.
2- التعرف على درجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في قصبة عمان.
3- فحص مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان.

أهمية الدراسة

تستمد أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى الكشف عن أثر ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان. وتبرز أهمية الدراسة في الناحيتين النظرية والتطبيقية في النقاط التالية:

الأهمية النظرية وتتلخص بالجوانب الآتية:

1- تكوين إطار مفاهيمي عن متغيرات الدراسة الرئيسية (أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية، ومعايير ضمان الجودة) بشكل يساهم في تحليل مضامينها والتعرف على أهميتها ومنافعها.
2- قد تسهم في زيادة مستوى الوضوح في مفاهيم وأبعاد المتغيرات عن طريق جمع وتحليل آراء الباحثين.

الأهمية التطبيقية وتتلخص بالجوانب الآتية:

كما يؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة الجهات الآتية:

1- مديري المدارس في التعرف على طرق وآليات تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية لتحقيق معايير ضمان الجودة في المدارس.
2- المشرفين التربويين في التعرف إلى طرق كيفية تطبيق معايير ضمان الجودة وتنفيذ توجهات الوزارة في الميدان التربوي.
3- من المؤمل أن يستفيد منها طلبة الدراسات العليا لإجراء دراسات أخرى مشابهة من خلال استخدام متغيرات أخرى بالاعتماد على نتائج هذه الدراسة وتوصياتها.

حدود الدراسة

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: أثر ممارسة مديري المدارس لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة.
- الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على المشرفين التربويين.
- الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على المدارس الحكومية في قصبة عمان.
- الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي (2020/2019).

مصطلحات الدراسة

أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية

اصطلاحاً: هو أسلوب إداري يسعى إلى إعادة تحليل وتصميم سير العمل والمهام ذات الصلة بشكل جذري للحصول على نتيجة إيجابية في الأعمال الإدارية، والوصول إلى نتائج مرضية في مقاييس الأداء والخدمة وسرعة إنجاز العمل (Ofoego & Ebebe, 2016).

معايير ضمان الجودة

اصطلاحاً: السياسات والتدابير والعمليات والإجراءات المخططة التي يتم من خلالها الحفاظ على جودة التعليم وتطويرها، يمكن وصفها بأنها الدرجة التي يلبي فيها التعليم احتياجات الطالب واحتياجاته (الغامدي، 2014).

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري

إعادة هندسة العمليات الإدارية

عرف ريحان (2014) إعادة هندسة العمليات الإدارية على انها استراتيجية إدارية فعالة تهدف الى إعادة تنظيم العمليات الإدارية والرئيسية في أي منظمة كانت وخاصة التعليمية منها واحداث عدد من التغيرات الجذرية لتطوير مهارات جميع العاملين في المنظمة وزيادة كفاءتهم وانتاجيتهم لإحداث تغيرات جوهرية ونهضة شاملة في المنظمة.

في حين عرف كل من (Borrero Lopez, Neira Rodado, Hernandez Palma, Viloria Silva & Castro Barros, 2017) إعادة هندسة العمليات الإدارية على أنها استخدام وسائل واستراتيجيات إدارية متطورة وحديثة لإعادة صياغة العمليات الإدارية الاستراتيجية عن طريق تغيير وتعديل المناهج الأساسية في العمل من اجل إحداث تغييرات جذرية تعود بالفائدة على المنظمة التعليمية وترتقي بجودة مخرجاتها.

تعد عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية احدى العمليات البالغة الأهمية والتي تتبعها المنظمات والمؤسسات وخاصة التعليمية منها من اجل إحداث نهضة شاملة في المنظمة عن طريق تنظيم وتفعيل العمليات الإدارية غير النشطة وتنظيمها والاستفادة من خبرات ومهارات وقدرات الكادر التدريسي القائم على العملية التعليمية أفضل استغلال. حيث يعمل تطبيق استراتيجية إعادة هندسة العمليات الإدارية على زيادة الكفاءة الإدارية للمنشئة التعليمية ويزيد من قدرتها على مواجهة وحل المشكلات بكفاءة عالية. كما يفيد تطبيق هذه الاستراتيجية في زيادة التعاون والتنسيق بين الأفراد العاملين وغرس الثقة والاحترام المتبادل فيما بينهم وتعمل على سقل جميع خبراتهم ومهاراتهم وتنمي لديهم روح الانتماء للعملية التعليمية من اجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية والإدارية والتربوية للمنظمة التعليمية (الساعدي، 2013).

وتعتبر إعادة الهندسة الإدارية احدى الاستراتيجيات الحديثة التي أثبتت فعاليتها في المدارس والمنشئات التعليمية حيث تعمل هذه الاستراتيجية على إعادة تشكيل العمليات الإدارية والخدمات التعليمية والتربوية التي تقدمها المدرسة وتزيد من مستوى استعداد المدرسة لمواجهة جميع التغيرات والتطورات المتسارعة التي تشهدها العملية التعليمية في هذا العصر. حيث تتمحور عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية حول الاستثمار في القوى العاملة من المعلمين والكادر التدريسي والإداري وتدريبهم على مواجهة جميع التحديات الطارئة التي قد تعيق سير العملية التعليمية من اجل رفع مستوى المدرسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية والارتقاء بمستوى مخرجاتها التعليمية (عبد الرحمن، 2017).

وتتميز استراتيجية إعادة هندسة العمليات الإدارية بعدد من الخصائص والميزات التي تجعل منها استراتيجية ذات فعالية كبير في تحسين أداء الإدارة والكادر التدريسي في المدرسة وتحسين الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة للطلاب. إذ تتميز هذه الاستراتيجية باشراك جميع المعلمين في عملية صنع واتخاذ القرارات التي تخص العملية التعليمية كما تتميز بزيادة التركيز على الإنجازات والأهداف والنتائج التي يتم تحقيقها واهتمامها بإحداث التغيرات الجذرية وتحسين مخرجات التعليم وتنمية الإبداع لدى المعلمين والطلاب والكادر الإداري (FarajAllah, El Talla, Abu-Naser, & Al Shobaki, 2018).

معايير ضمان الجودة

عرف (European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2015) معايير ضمان الجودة على أنها عملية منهجية تنطوي على تطبيق عدد من المعايير والاستراتيجيات التي تهدف إلى جعل الخدمات التي تقدمها منظمة أو جهة معينة مطابقة لجميع المواصفات والمعايير والمقاييس المحددة، من اجل الارتقاء بمستوى المنظمة وتطوير خبرات العاملين فيها وزيادة قدرتها التنافسية.

في حين عرف كل من النقري، الطراونة (2018) معايير ضمان الجودة على أنها جميع الطرق والوسائل والأدوات التي تتبعها منظمة تعليمية ما لتحسين الخدمة التعليمية المقدمة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرجوة من العملية التعليمية وتعزيز ثقة الطلاب وأولياء الأمور بقدرة المنظمة على تقديم مستوى تعليمي عالي وينافس المنظمات التعليمية الأخرى.

تسعى جميع المؤسسات والمنظمات وبالأخص التعليمية منها للحفاظ على تقديم مستوى عالي من الخدمات واستغلال الموارد البشرية المتوفرة فيها أفضل استغلال من اجل تحقيق الأهداف المنشودة والحفاظ على مستوى عالي من التنافسية ووضع القوانين والأنظمة الجديدة وتطبيق الآليات والاستراتيجيات الفعالية لتحقيق هذه الأهداف (Mba & Ugwulashi, 2019).

حيث تسعى المدارس والمنظمات التعليمية بشكل عام إلى تحسين معايير ضمان الجودة فيها عبر تطبيق عدد من الاستراتيجيات الإدارية والتعليمية فيها من اجل الارتقاء بمستوى جودة التعليم، وتطوير المستوى العلمي والثقافي للطلاب وضمان تقديم خدمات تعليمية تنافس المدارس والمنظمات التعليمية المحلية منها والعالمية ووضع الخطط والرؤى الاستراتيجية التي تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من العملية التعليمية (حسن، 2016).

وتعد معايير ضمان الجودة في العملية التعليمية بمثابة حجر الأساس الذي تبنى عليه العملية التعليمية في العصر الحالي حيث تحتاج عملية إحداث التغيير أو الإصلاح في العملية التعليمية إلى توظيف جميع الطاقات الإدارية والخبرات التدريسية ووضع معايير للتقييم الذاتي من قبل المدرسة أو المنظمة التعليمية نفسها ومقارنتها مع المدارس الأخرى لمعرفة المستوى التعليمي للمدرسة وتحديد نقاط القوة والضعف التي يجب على المدرسة استغلالها أو تقويتها بهدف تقديم خدمة تعليمية متميزة وقادرة على إحداث نهضة شاملة في تحسين المستوى التعليمي والفكري للطلاب في المدرسة وكسب رضا أولياء الأمور عن الخدمة التعليمية المقدمة (عيسان والشيدي، 2018).

ثانياً- الدراسات السابقة

أ- الدراسات بالعربية

- أجرى درادكة (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على عملية إعادة الهندسة الإدارية لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف ومعوقات تطبيقها والحلول المقترحة لتفعيلها، أجريت الدراسة في السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (345) معلم من المدارس الثانوية في مدينة الطائف، وتم تصميم استبانة كأداة للدراسة مكونة من (58) فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق إعادة الهندسة الإدارية من قبل المديرين في المدارس الثانوية في مدينة الطائف قد جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (2.68)، وحصلت فقرة ضعف الميزانية المخصصة من أجل تطبيق هندسة العمليات الإدارية في المدارس الثانوية لمدينة الطائف على متوسط حسابي (4.42) واحتلت المرتبة الأولى في معوقات إعادة الهندسة الإدارية، وحصلت فقرة " تزويد المدرسة بالوسائل التقنية من أجهزة الحاسب والإنترنت " على متوسط حسابي بلغ (4.32) واحتلت

المرتبة الأولى في الحلول، كما وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.5 \geq \alpha$) تعزى لكل من متغير التخصص والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

- وأجرى العنزي (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على تصور مقترح لتوظيف هندسة العمليات الإدارية في تطوير وظائف الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الحدود الشمالية، أجريت الدراسة في السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (102) قائد من قيادات الإدارة التعليمية في منطقة الحدود الشمالية، وأظهرت النتائج أن درجة توظيف هندسة العمليات الإدارية قد جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط بلغ (4.01) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لواقع توظيف عمليات الهندسة الإدارية في ممارسة الوظائف الإدارية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ولمتغير المؤهل العلمي لصالح درجة البكالوريوس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من متغير الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة، وأوصت الدراسة بأهمية ممارسة هندسة العمليات الإدارية وتأهيل القيادات الإدارية وتحفيزهم على الابتكار والابداع.
- وأجرى الغامدي (2014) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، أجريت الدراسة في السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (128) مشرف تربوي من إدارة التربية والتعليم في المدينة المنورة وتم اختيار عينة أفراد الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية قد جاءت بدرجة متوسطة، كما وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية التابعة للمدينة المنورة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأوصت الدراسة بإصدار التوجيهات والتشريعات التي تساند عمليات تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس من خلال فريق عمل مكون من المعلمين والمديرين والمشرفين التربويين.

ب- الدراسات بالإنجليزية

- أجرى (Mgaiwa, 2018) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تفعيل عمليات ضمان الجودة في الجامعات التنزانية الخاصة، أجريت الدراسة في تنزانيا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، إذ تكونت عينة الدراسة من (191) أكاديميًا، و(4) من مسؤولي ضمان الجودة من أربع جامعات خاصة. واستخدمت الاستبيانات والمقابلات وجها لوجه لجمع البيانات. وأشارت النتائج إلى أن عمليات ضمان الجودة مثل التقييم الذاتي المؤسسي والامتحانات الخارجية كانت إلى حد كبير أجرتها جامعات تنزانية خاصة. على عكس هذه النتائج، لم يتم إجراء عمليات تدقيق الجودة الداخلية ودراسات التتبع بشكل مناسب. كما أظهرت النتائج أن عدم ممارسة ضمان الجودة غير المنتظمة لهذه العمليات هي التحدي الرئيسي في معظم جامعات تنزانية خاصة التنزانية التي شملها الاستطلاع لأنها المنصوص عليها في وثائق السياسة المؤسسية دون إرادة لتنفيذها على نحو كاف.
- وأجرى (Ofoego & Ebebe, 2016) دراسة هدفت الكشف عن الإصلاحات في التعليم، من خلال إعادة هندسة تعليم المعلمين من أجل التنمية المستدامة، أجريت الدراسة في نيجيريا، واستخدمت المنهج التحليلي، إذ تم الرجوع إلى الأدبيات لجمع بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، والوصول إلى رابطة الدول المتقدمة، يجب على المدارس تطوير

تعليم المعلمين بجدية لأنه لن يكون هناك تعليم جيد على الإطلاق بدون تعليم جيد للمعلمين للتعامل بشكل كافٍ مع الإصلاحات العديدة في تعليمنا النظام.

- وأجرى (George & Nyakwara, 2013) دراسة هدفت التحقيق في معايير ضمان الجودة في إدارة المناهج الدراسية: حالة مدارس الصم في المقاطعات الساحلية، أجريت الدراسة في كينيا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، إذ تكونت عينة الدراسة من (62) معلماً. تم استخدام أخذ العينات العشوائية البسيطة للحصول على العدد المطلوب من المعلمين وأخذ العينات الهادفة للمدرسين الرئيسيين وضباط ضمان الجودة والمعايير. تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأظهرت الدراسة أن هناك العديد من التحديات التي يواجهها موظفو ضمان الجودة والمعايير في إدارة المناهج الدراسية في مدارس الصم. أشار المجيبون إلى عدم وجود إشراف على تنفيذ المناهج الدراسية من قبل موظفي ضمان الجودة والمعايير. وهناك أيضًا نقص في مهارات الاتصال، ونقص القوى العاملة، ونقص الأموال، ونقص المعرفة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة. هذه التحديات تعوق الإدارة الحكيمة للمناهج والإشراف الخارجي من قبل ضباط ضمان الجودة والمعايير في مدارس الصم. وهذا بدوره يؤدي إلى ضعف الأداء الأكاديمي.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، باعتباره أحد الطرق العلمية لجمع المعلومات بهدف تحليل البيانات الأولية من خلال توزيع أدوات الدراسة على عينة الدراسة.

متغيرات الدراسة:

- **المتغيرات الديمغرافية:** الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
- **المتغير المستقل:** ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المعلمين في قصبة عمان
- **المتغير التابع:** تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان.

مجتمع الدراسة وعينته

تكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين في قصبة عمان، والبالغ عددهم (42) مشرفا حيث استخدمت الدراسة أُسلوب العينة المسحية نظراً لملاءمتها لتحقيق هدف الدراسة، إذ تكونت عينة الدراسة من (42) مشرفا في قصبة عمان، والجدول (1) يبين وصف عينة الدراسة إذ تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسبة المئوية لوصف عينة الدراسة:

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31	73.8%
	أنثى	11	26.2%
المؤهل العلمي	ماجستير	19	45.2%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	دكتوراه	23	**54.8%**
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	14	**33.3%**
	5 سنوات فأكثر	**28**	**66.7%**

يتضح من الجدول (1) أن نسبة الذكور من عينة الدراسة (73.8 %) في حين بلغت نسبة الإناث من عينة الدراسة (26.2 %). كما ويتضح أن نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (45.2%)، وبلغت نسبة الذين يحملون شهادة الدكتوراه بلغ (54.8%). وأن نسبة من سنوات خبرتهم (اقل من 5 سنوات) بلغت (33.3 %)، في حين بلغت نسبة من سنوات خبرتهم (5 سنوات فأكثر) من عينة الدراسة (66.7%).

أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى التعرف على أثر ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان، اعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وهي:

1- المصادر الثانوية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية والمراجعة الأدبية للدراسات ذات الصلة، وذلك لوضع الأسس العلمية والإطار النظري مثل:
   - المراجع والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة والوثائق المتعلقة بالبيانات.
   - المجلات والمؤلفات العربية والأجنبية المحكمة لتغطية الجانب النظري.
   - المعلومات المتوافرة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).

2- المصادر الأولية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال:
   - أداة الدراسة: إذ قامت الباحثة بتطوير استبانة لتقيس أثر ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان، احتوت على المتغيرات الديمغرافية للعينة، ممثلة في (الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة)، على النحو الاتي:
     - المجال الأول: هندسة العمليات الإدارية، ويشتمل على (15) فقرة.
     - المجال الثاني: ضمان معايير الجودة، ويشتمل على (15) فقرة.

وقد طورت الباحثة الاستبانة واخذت بعين الاعتبار عند تصميمها تسلسل الأسئلة وترابطها ووضوحها، وقد تم سؤال أفراد العينة لتحديد مستوى تقيمهم لكل عبارة بحسب مقياس ليكرت الخماسي حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات الخاصة بكل فقرة من أبعاد الدراسة من الاستبانة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق (2) درجتان، لا أوافق بشدة (1) درجة واحدة.

صدق أداة الدراسة

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية والمتخصصين في مجال التربية وبعد الأخذ بآراء

وتعليقات المحكمين حيث أضيفت بعض الفقرات وحذف البعض الأخر وعدل البعض الثالث، وبذلك خرجت في صورتها النهائية من (30) فقرة.

ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس ما أعدت لقياسه، قامت الباحثة بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك لأن اختبار كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة للثبات.

الجدول(2) :معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد استبانة الإبداع الإداري (كرونباخ ألفا)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	هندسة العمليات الإدارية	15	0.942
2	ضمان معايير الجودة	15	0.736

وتدل معاملات الثبات كما هي مبينة في الجدول (2) بتميز الأداة بمعامل ثبات قادر على تحقيق أغراض الدراسة. إذ يتضح من الجدول أن معامل الثبات لمجال هندسة العمليات الإدارية بلغ (0.942) فيما يلاحظ أن قيمة معامل الثبات لمجال ضمان معايير الجودة كانت (0.736). وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي ستسفر عنها تطبيق الاستبانة حيث تعتبر قيم معامل الثبات (Alpha > 0.60) مناسبة من أجل تطبيق الاستبانة على الدراسة.

معيار الحكم على النتائج

الحد الأعلى للمقياس – الحد الأدنى للمقياس/عدد الفئات=

5-1/3=3/4=1.33 طول الفئة وبهذا تصبح الفئات على النحو الآتي:

الوسط الحسابي من (1-2.33) يقابله درجة منخفضة.

الوسط الحسابي من (2.34-3.67) يقابله درجة متوسطة.

الوسط الحسابي من (3.68-5) يقابله درجة مرتفعة.

إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بالإجراءات الآتية:

- مراجعة الادب النظري ذي العلاقة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- تطوير أدوات الدراسة بصورتها الأولية وفقاً للخطوات المشار اليها سابقاً، وقد تم تطبيقها على عينة الثبات وبعد التحقق من صدقها وثباتها.
- توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (42) من جميع المشرفين التربويين في قصبة عمان كعينة للدراسة ومن ثم استردادها.
- تفريغ استجابات عينة الدراسة في جداول خاصة بغرض التحليل الإحصائي وإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS) للوصول إلى النتائج.

المعالجات الإحصائية:

بعد أن تمت عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول متغيرات الدراسة، تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها، من خلال الدراسة الميدانية للعينة المبحوثة، وبالتحديد فإن الباحثة استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

1. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
2. التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة نسب توزيع العينة على المتغيرات الديمغرافية.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للإجابة على السؤال الأول الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية وذلك لوصف أراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.
4. تحليل الانحدار البسيط (linear Regression): لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، وذلك للإجابة عن السؤال الثالث.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:** ما مستوى ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان، ويظهر الجدول (1) ذلك.

الجدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لدرجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الممارسة
7	يغير المدير الاستراتيجيات الإدارية في المدرسة حسب ظروف العمل.	3.89	1.11	1	مرتفعة
11	يشجع المدير التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.	3.88	1.18	2	مرتفعة
12	يسعى المدير إلى التحسين المستمر للإجراءات الإدارية.	3.87	1.14	3	مرتفعة
1	يبتكر المدير طرق جديدة لأداء المهام الإدارية.	3.86	1.18	4	مرتفعة
10	يضع المدير حلولا إجرائية لحل المشكلات التي تعيق عملية التعليم.	3.84	0.93	5	مرتفعة
15	يتخلص المدير من الإجراءات الروتينية المعقدة التي ليس لها أهمية.	3.83	0.93	6	مرتفعة
3	يوضح المدير الوصف الوظيفي باستمرار للعاملين في المدرسة.	3.81	1.11	7	مرتفعة
6	يقدم المدير الإرشادات خلال تأدية الوظائف والمهام المختلفة.	3.80	1.13	8	مرتفعة
9	يحدد مدير المدرسة أساسيات العمل الإداري بشكل واضح.	3.79	1.02	9	مرتفعة
14	يوظف المدير أسلوب الإدارة الإلكترونية.	3.78	1.02	10	مرتفعة
4	يوضح المدير المهام والإجراءات للعاملين في المدرسة.	3.74	1.04	11	مرتفعة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الممارسة
8	ينظم المدير العمليات الإدارية داخل المدرسة وفقا للأهداف وليس وفقا للمهام.	3.72	0.92	12	مرتفعة
13	يدرب المدير المعلمين على المهارات المختلفة.	3.71	0.92	13	مرتفعة
2	يُكوّن المدير نظرة شمولية للهيكل التنظيمي وسياسات المدرسة.	3.64	0.98	14	متوسطة
5	يهتم المدير بالدورات التدريبية التي تدرب العاملين على الطرق الحديثة في إنجاز المهام.	3.55	1.06	15	متوسطة
	درجة ممارسة إعادة هندسة العمليات الإدارية	3.78	0.78		مرتفعة

تظهر نتائج الجدول (1) المتوسطات والانحرافات المعيارية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.55 -3.89) كما جاء المتوسط الحسابي العام (3.78). وجاءت الفقرة (7) التي تنص على أنه: " يغير المدير الاستراتيجيات الإدارية في المدرسة حسب ظروف العمل." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.89)، وانحراف معياري بلغ (1.11) وبدرجة مرتفعة، وقد يعزى ذلك على مرونة مدير المدرسة في التعامل مع ظروف العمل المختلفة بالشكل المناسب وقدرته على اتخاذ القرارات التي تخدم البيئة المدرسية، وجاءت الفقرة (5) والتي تنص على أنه: " يهتم المدير بالدورات التدريبية التي تدرب العاملين على الطرق الحديثة في إنجاز المهام. " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، وانحراف معياري بلغ (1.06)، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى اهتمام مدير المدرسة بتنظيم الوقت المخصص للمهام المدرسية كالتدريس وغيرها وبين أوقات الدورات التدريبية بحيث لا تتعارض معا أو أن يحدث تقصير في مهام المدرسة الأساسية.

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:** ما درجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في قصبة عمان؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال درجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في قصبة عمان، ويظهر الجدول (2) ذلك.

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لدرجة تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدارس الحكومية في قصبة عمان مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة تحقيق المعايير
20	يساهم العاملون بشكل إيجابي في الأعمال التي تحسن المدرسة.	3.83	1.12	1	مرتفعة
30	يتم تحديد الأولويات المدرسية بشكل واضح للجميع.	3.82	1.10	2	مرتفعة
17	تتمتع المدرسة بعلاقات جيدة مع المجتمع المحلي.	3.61	0.91	3	متوسطة
27	يتم تقويم أثر تطوير العاملين على مستوى أدائهم.	3.60	0.91	4	متوسطة
21	تستخدم المدرسة أسلوب الرقابة والمساءلة لأداء العاملين.	3.57	0.94	5	متوسطة
19	تطبق المدرسة التقويم الذاتي.	3.26	1.06	6	متوسطة
22	يدعم المناخ المهني والتنظيمي تطوير العاملين في المدرسة.	3.26	1.08	7	متوسطة
29	تتحسن بيئة المدرسة المادية بشكل ملحوظ وملموس.	3.25	1.06	8	متوسطة
23	يؤدي العاملون في المدرسة المهام بروح الفريق الواحد.	3.21	1	9	متوسطة
16	يرتبط التحسين الذي تحققه المدرسة برؤية واضحة.	3.17	0.91	10	متوسطة
26	يتم استثمار الموارد المتاحة بطريقة فعالة.	3.16	0.91	11	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة تحقيق المعايير
25	تلبي أهداف المدرسة حاجات الطلبة والمعلمين.	3.14	1.32	12	متوسطة
18	يتسم التنظيم الإداري بالفعالية والكفاءة.	3.13	1.15	13	متوسطة
28	يقدم العاملون الذين يمتلكون الخبرة الخبرات لزملائهم.	3.12	1.15	14	متوسطة
24	ترفع طرق التطوير من مستوى تعلم العاملين في المدرسة.	3.10	1.16	15	متوسطة
	تحقيق معايير ضمان الجودة	3.35	0.49		متوسطة

تظهر نتائج الجدول (2) المتوسطات والانحرافات المعيارية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.10 -3.83) كما جاء المتوسط الحسابي العام (3.35). وجاءت الفقرة (20) التي تنص على أنه: " يساهم العاملون بشكل إيجابي في الأعمال التي تحسن المدرسة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.83)، وانحراف معياري بلغ (1.12) وبدرجة مرتفعة، وقد يعزى ذلك على ارتفاع مستوى انتماء وولاء العاملين تجاه المدرسة ودافعيتهم نحو تحسين المدرسة بكل ما لديهم من جهد لكونهم جزء منها، وجاءت الفقرة (24) والتي تنص على أنه: " ترفع طرق التطوير من مستوى تعلم العاملين في المدرسة. " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.10)، وانحراف معياري بلغ (1.16)، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى ضعف في فهم طرق التطوير بالشكل الصحيح وقلة ممارستها كما يجب، أو قد تكون طرق التطوير ليست بالطرق الجديدة بالشكل الكافي والتي تحسن مستوى التعلم عند العاملين.

- **السؤال الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (α≤0.05) لدرجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان؟**

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Linear Regression) للتحقق من أثر درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان عند (α≤0.05). والنتائج مبينة كما يلي:

جدول(3) اختبار الانحدار البسيط (linear Regression) لقياس أثر درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان

المتغير التابع	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	(R^2) المعدلة	F المحسوبة	درجات الحرية	معاملات الانحدار			
						المتغير المستقل	B معامل الانحدار	قيمة T	Sig* مستوى الدلالة
درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية	0.499	0.249	0.230	13.270	41	تحقيق معايير ضمان الجودة	0.314	3.643	0.001

يوضح الجدول (3) قيم الانحدار البسيط لأثر درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين في قصبة عمان، إذ بلغ مستوى الدلالة (0.001) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فقد بلغ معامل الارتباط (R) (0.499) عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، أما معامل التحديد (R2) فقد بلغ (0.249) وكما يبين من الجدول أعلاه أن قيمة

معامل التحديد (R2) تمثل ما يمكن تفسيره على المتغير التابع والباقي يعزى إلى ظروف أخرى، أي أن قيمة (24.9%) من التغيرات في تحقيق معايير ضمان الجودة ناتج عن درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية. ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والبالغة (13.270) وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05). كما بلغت قيمة درجة الأثر B (0.314) وأخيرا بلغت قيمة (T) (3.643)، وقد يعزى ذلك إلى أن التنظيم في الأساليب الإدارية والتحسين من مستواها واهتمام المدير بالجوانب المختلفة التي تخدم إدارة المدرسة وإدارة وتوجيه العاملين والحرص على استخدام الاستراتيجيات والطرق والأساليب الحديثة في الإدارة، من شأنها التأثير في معايير ضمان جودة للمدرسة ككل بشكل إيجابي وفعال.

الخلاصة

سعت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسة مديري المدارس لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق معايير ضمان الجودة من وجهة نظر المشرفين التربويين، إذ يعد أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية من الأساليب التي تؤدي دوراً جوهرياً في العملية التعليمية، فهي توظيف التكنولوجيا من أجل متابعة كل ما يستجد من متغيرات ترتبط بأداء المهام المختلفة داخل المدرسة بالشكل الذي يسهم في تطوير وتحسين أدائها وتزويدها بالتغذية الراجعة التي تخص سير الأعمال والأنشطة، وتعمل هندسة العمليات الإدارية على تبسيط الأنظمة التي تحكم النظام المدرسي وإيجاد أنظمة ذات فاعلية عالية تتميز بالمرونة وتحفز المعلمين على الارتقاء بمستوى التنظيم المدرسي وإحداث تغير جذري لنظام الإدارة وقيمها التنظيمية وتحديد المعايير التي تحكم أداء الإدارة المدرسية بالإضافة إلى تحديد القواعد والسياسات والإجراءات التي تلائم التغيرات الحديثة.

التوصيات والمقترحات

1- يجب أن يقوم مدير المدرسة بالاهتمام بالتحسين للعمليات الإدارية بجميع جوانبها بشكل مستمر، وأن يبتكر طرقا جديدة لإدارة المدرسة وأداء المهام المختلفة.
2- يجب أن يقوم مدير المدرسة بالاهتمام بتحسين بيئة المدرسة واستغلال مواردها المتاحة بالشكل الذي يسهم في تطورها.
3- ضرورة إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول استراتيجية الإدارة بالأهداف على مجتمعات أخرى غير مجتمع الدراسة للحصول على نتائج أوسع وأعمق.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية

- حسن، مبارك. (2016). تطبيق معايير ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية العليا في نيجيريا "كلية التربية العليا لولاية جيغاوا نموذجا"، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي.
- درادكة، أمجد. (2018). إعادة الهندسة الإدارية لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف ومعوقات تطبيقها والحلول المقترحة لتفعيلها، دراسات، العلوم التربوية، 45(4):86-103.
- الرشيدي، أحمد. (2017). معيقات تطبيق هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في المدارس الحكومية بدولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

- ريحان، شادي. (2014). معوقات تطبيق هندسة العمليات الادارية (الهندرة) في المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل الحد منها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الساعدي، علي. (2013). مدى ممارسة مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية في المدارس المدارة ذاتياً في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- عبد الرحمن، ايمان. (2017). معوقات تطبيق الهندرة الإدارية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية :دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 14(2):105-136.
- العنزي، عادل. (2017). تصور مقترح لتوظيف هندسة العمليات الإدارية في تطوير وظائف الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القصيم، السعودية.
- عيسان، صالحة، والشيدي، فائزة. (2018). رجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التعليم ما بعد الأساسي من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين الأوائل في سلطنة عمان، مجلة الدراسات التربوية والنفسية – جامعة السلطان قابوس، 12(2): 262-281.
- الغامدي، علي. (2014). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، دراسات، العلوم التربوية، 41(2): 974-995.
- النقري، ايميليا، والطراونة، اخليف. (2018). درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها، مجلة دراسات العلوم التربوية، 45(3): 85-100.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية

- AlQallab, L. K., & Al-Zboon, M. S. (2018). A Proposed Future Vision for Improving the Virtual Learning Culture in Jordanian Schools. Modern Applied Science, 12(4).
- Borrero Lopez, L. A., Neira Rodado, D., Hernandez Palma, H. G., Viloria Silva, A. J., & Castro Barros, L. M. (2017). Reengineering of administrative processes in the institutions providing health services (IPS) of the Colombian Caribbean Region.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (2015). Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). Brussels: ENQA.
- FarajAllah, A., El Talla, S. A., Abu-Naser, S. S., & Al Shobaki, M. J. (2018). The Impact of Technological and Human Requirements for Re-Engineering Processes in Improving Productivity. International Journal of Academic Information Systems Research (IJAISR), 2 (9), 29-38.
- George, G. E., & Nyakwara, W. J. M. S. (2013). Quality assurance standards in the management of school curriculum: Case of schools for the deaf in coast counties, Kenya. Quality Assurance, 3(3).
- Harb, H., & Abazid, M. (2018). An Overview Of The Business Process Re-Engineering In Higher Education. Asian journal of management sciences & education, 7(2), 99-106.
- Mba, C. O., & Ugwulashi, C. S. (2019). Quality Assurance: Managing Education for School Improvement. Advances in Social Sciences Research Journal, 6(8), 248-263.

- Mgaiwa, S. J. (2018). Operationalising Quality Assurance Processes in Tanzanian Higher Education: Academics' Perceptions from Selected Private Universities. Creative Education, 9(6), 901-918.
- Ofoego, O. C., & Ebebe, I. E. (2016). Reforms in Education: The Need for Re-Engineering Teacher Education for Sustainable Development. Journal of Education and Practice, 7(29), 195-199.