



**Tikrit Journal of Administration
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**The Impact of Some Requirements of the International Standard
(ISO21001:2018) in Supporting Morale
A Survey of the teaching staff in several faculties of Kirkuk
University**

Researcher: Najlaa Qassim Mohammed
College of Administration and Economics
Tikrit University
kasimnajla@gmail.com

Prof. Dr. Ahmed Ali Hussin
College of Administration and Economics
Tikrit University
ahmed44@tu.edu.iq

Abstract:

The main objective of the research is to test the impact of some of the requirements of the international standard (ISO21001:2018) in supporting the morale of the workers by doing an exploratory study of the opinions of the teaching staff in some faculties of the University of Kirkuk. And economics, law, engineering, education for the humanities as well as sciences) of which there are (200) teachers. Only (125) valid forms for statistical analysis were retrieved, and a set of conclusions were reached, foremost of which is that there is a significant effect relationship between some of those requirements for this specification and morale, then the research concluded with a set of recommendations related to the research variables.

Keywords: International Standard (ISO21001:2018), morale.

**أثر بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) في دعم الروح
المعنوية للعاملين**

دراسة استطلاعية لآراء الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة كركوك(*)

أ.د. أحمد علي حسين
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

الباحثة: نجلاء قاسم محمد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

المستخلص:

هدف البحث بشكل رئيس إلى اختبار أثر بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) في دعم الروح المعنوية للعاملين عبر القيام بدراسة استطلاعية لآراء

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير بعنوان: أثر بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) في دعم الروح المعنوية للعاملين/دراسة استطلاعية لآراء الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة كركوك.

الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة كركوك، وطبق هذا البحث على عينة البحث المشتملة على تلك الملاكات التدريسية في كليات (الإدارة والاقتصاد، القانون، الهندسة، التربية للعلوم الإنسانية وكذلك العلوم) والبالغ عددهم (200) تدريسيًا، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد جانبي البحث النظري والميداني، إذ تم توزيع استمارات الاستبانة عليهم بوصفها الأداة الأساسية لجمع البيانات ذات الصلة بموضوع البحث، وقد استرجعت منها (125) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي، وتم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات تأتي في مقدمتها أن هناك علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين بعض تلك المتطلبات لهذه المواصفة والروح المعنوية، ثم اختتم البحث بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيري البحث.

الكلمات المفتاحية: المواصفة الدولية (ISO21001:2018)، الروح المعنوية.
المقدمة

يعد التعليم من اسمى الرسائل السامية والعريقة التي حملها الفكر الإنساني على مر العصور، إذ تؤدي الملاكات التدريسية فيه دوراً رئيساً وفاعلاً في نجاحها، كما يعدون بصدق عصب العملية التعليمية وركيزة أساسية في ديمومة برامجها والوصول الى أهدافها المختلفة، وعلى الرغم من ان هناك العديد من الركائز التي تؤثر في العملية التعليمية كـ (المنهاج والكتب والإدارة والإشراف... وغيرها) الا إنها لا تحقق أهدافها إلا إذا توفر الملاك التدريسي المتميز والقادر على إيصال المعلومات والمعارف المختلفة بكل مستوياتها الأولية والعليا الى الطلبة، وفي المقابل من ذلك فلا بد من توفير عوامل الاستقرار والأمن الوظيفي لتلك الملاكات بهدف دعم روحها المعنوية وإيمانه بالعملية التعليمية كرسالة ومهنة لها مكانتها الاجتماعية والاقتصادية والتي تتناسب مع قدراته الفكرية والمعرفية وتحصيله الدراسي، ولذلك فقد أصبح الاهتمام بدرجة الروح المعنوية لتلك الملاكات من التوجهات المعاصرة ضمن موضوعات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي بهدف قياس ردود أفعالهم ورضاهم تجاه منظماتهم التعليمية وهذا الأمر يحتاج الى ضرورة التركيز على الموضوعات الإدارية الحديثة التي تدعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية في الجامعات ومنها الموصفة الدولية (ISO21001:2018) بمتطلباتها المختلفة.

ومن هذا المنطلق تبلورت فكرة البحث الحالي في دراسة العلاقة والاثّر بين المتغيرين أنفا الذكر أعلاه أحدهما مستقل وهي المواصفة الدولية (ISO21001:2018) بمتطلباتها الخمسة (القيادة الرؤيوية، اندماج التدريسيين، إدارة العملية التعليمية، التحسين المستمر، المسؤولية الاجتماعية تجاه التدريسيين) والتي يمكن أن تسهم في دعم البعد المعتمد لها ألا وهو الروح المعنوية للملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة كركوك وفق الفقرات الآتية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث.

المبحث الثاني: الإطار النظري.

المبحث الثالث: الإطار الميداني.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

يتضمن الإطار المنهجي للبحث الفقرات الآتية:

أولاً. مشكلة البحث: يعد متغير الروح المعنوية للأفراد العاملين في منظمات الاعمال على اختلاف قطاعاتها وتخصصاتها المتنوعة ومنهم الملاكات التدريسية في الجامعات من المتغيرات النفسية

المعقدة والحيوية والمهمة ذات التأثير المهم والمباشر في تحسين مستوى دافعية تلك الملاكات وانعكاس ذلك إيجاباً في تحسين المستويات العلمية للطلبة وتحصيلهم الأكاديمي.

وعلى الرغم من ذلك إلا أن العديد من الباحثين في مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية أضحوا ينظرون الى هذا الموضوع (الروح المعنوية) نظرة خاصة باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز، وغدوا يهتمون بالعوامل والمؤثرات التي تدعم هذا المتغير لما له من علاقة إيجابية في تحسين أدائهم وإنجازاتهم في العمل، كما واهتموا بكيفية قياس هذا المتغير وفق الاتجاهات الحديثة ومنها التركيز على ردود أفعال تلك الملاكات تجاه ظروف عملهم المادية والإدارية والاجتماعية والنفسية.

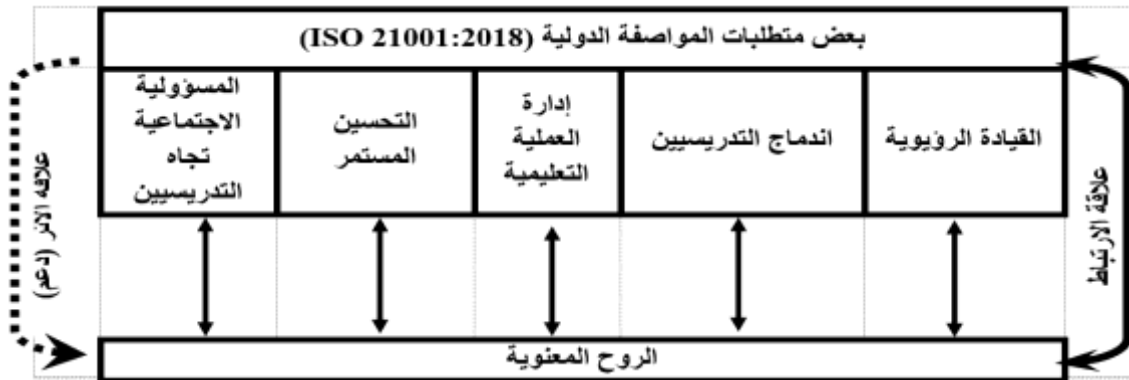
ولذلك فإن دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية في الجامعات يتطلب عدة مستلزمات ومتطلبات منها تنظيمية إدارية وأخرى مالية وكذلك نفسية وحتى التعليمية والمعرفية لكي يتحقق هذا الأمر بنجاح وعلى المدى البعيد، ولذلك فقد ركز البحث الى الاعتماد على المواصفة الدولية (ISO21001:2018) كمتغير أساسي ومستقل لدعم الروح المعنوية باعتبارها متغيراً معتمداً، وفي إطار ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

هل بالإمكان دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية المبحوثة عبر بعض متطلبات المواصفات الدولية (ISO21001:2018)؟
والذي انبثق عنه التساؤل الفرعي الآتي:

كيف تتسم علاقتي الارتباط والتأثير بين بعدي البحث المستقل والمتمثل ببعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) والمعتمد المتمثل بـ (الروح المعنوية)؟
ثانياً. أهمية البحث: يمكن تلخيص أهمية البحث الحالي بكونها تشخص العلاقة النظرية والميدانية بين متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) والمتتمثلة بـ (القيادة الرؤيوية، اندماج التدريسيين، إدارة العملية التعليمية، التحسين المستمر، المسؤولية الاجتماعية تجاه التدريسيين) وبما يسهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الكليات المبحوثة وانعكاسات الأمر في دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية وبما يسهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الكليات المبحوثة.

ثالثاً. هدف البحث: يهدف البحث الى:

١. تسليط الضوء على المواصفة الدولية (ISO21001: 2018) كونها من التوجهات الإدارية المعاصرة التي تسهم في تطوير منظمات التعليم العالي على المستويين المحلي والدولي.
 ٢. التركيز على الروح المعنوية باعتباره أحد الموضوعات البارزة في مجالات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية.
 ٣. توجيه أفكار وأنظار الأفراد المبحوثين نحو أهمية دراسة العلاقة بين متغيريها الرئيسيين المستقل المتمثل بهذه المواصفة بمتطلباتها الخمسة والمعتمد المتمثل بالروح المعنوية.
- رابعاً. المخطط الفرضي للبحث:** بغية ترجمة ما تم استعراضه في مشكلة وأهمية وأهداف البحث فقد قام الباحثان بتصميم مخطط فرضي للبحث يوضح العلاقات بين بعديه (المستقل والمعتمد) وفقاً للآتي:



الشكل (١): المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحثان.

خامساً. فرضيتي البحث: سعياً في الإجابة عن التساؤلات المثارة في مشكلة البحث وترجمة للعلاقات التي تم تصميمها في مخططها الفرضي فقد تم صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: ترتبط بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) معنوياً بالروح المعنوية للملاكات التدريسية من وجهة نظرهم.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية خمس فرضيات فرعية تقيس علاقة الارتباط بين كل متطلب من هذه المتطلبات والروح المعنوية للملاكات التدريسية.

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر (تدعم) بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) معنوياً الروح المعنوية للملاكات التدريسية.

سادساً. أساليب جمع البيانات: تستوجب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية ومنها جمع المصادر لغرض الاستفادة منها في التأصيل النظري للبحث، فضلاً عن مستلزمات جمع البيانات في إطارها الميداني للحصول عليها وتحليلها ومعالجتها بغية التحقق من صحة فرضيات البحث وتحقيق أهدافها، وعلى هذا الأساس اعتمد الباحثان على الأساليب الآتية:

١. **الإطار النظري:** اعتمد البحث الحالي في جانبه النظري على إسهامات الباحثين في مجالات بعدي البحث من المصادر والمراجع العلمية المختلفة العربية منها والأجنبية سواء أكانت من الكتب أو الدوريات أو الأطاريح والرسائل الجامعية والتي تم الحصول عليها من المكتبات أو شبكة الأنترنت، حيث أتاحت إسهاماتهم العلمية في إغناء هذين المتغيرين وأبعادهم الفرعية.

٢. **الإطار الميداني:** إن دقة نتائج البحث الميدانية تعتمد على مدى صحة المقياس المعتمد، ولذلك استند البحث على وسيلتين للحصول على البيانات الأولية المطلوبة لها وفقاً للآتي:

أ. **المقابلات الشخصية:** أجرى الباحثان بعض المقابلات الشخصية الأولية المهيكلية وغير المهيكلية مع عدد من القيادات الإدارية، وبعض الملاكات التدريسية في كليات جامعة كركوك (فئة من مجتمع البحث) للفترة من (2020/11/1) ولغاية (2020/12/1) لاستكشاف وتشخيص مشكلة البحث وتوضيح طبيعة البحث والهدف منه.

ب. **استمارة الاستبانة الإلكترونية:** كما استعان الباحثان فيما بعد باستمارة الاستبانة أيضاً في إعداد جانبها الميداني، إذ قاما بتصميم وتنفيذ تلك الاستمارة بمعونة التطبيق الإلكتروني (Google Forms) على شبكة الأنترنت والذي يعد من افضل التطبيقات الإلكترونية استخداماً

لهذا الغرض، ومن ثم وزعا واستلما تلك الاستثمارات الإلكترونية ضمن مدة شهر وللفترة الزمنية الممتدة من (1-31/4/2021) عن طريق تطبيق التواصل الإلكتروني (WhatsApp) التزاماً بإجراءات السلامة والصحة العامة الرسمية والتي تؤكد على أهمية التباعد الاجتماعي بهدف تجنب والوقاية من كل مسببات انتقال الأمراض المعدية ومنها فيروس كورونا، إذ تم التواصل مع عينة البحث وإيضاح وتفصيل كافة فقراتها للحصول على إجابات دقيقة وواضحة وذات دلالات قيمة تدعم موضوع البحث، والملحق (١) يوضح المحاور الأساسية الثلاثة والمتمثلة بالآتي:

❖ **الجزء الأول:** تضمن جمع بيانات خاصة بالأفراد عينة البحث والمتمثل بـ (الكلية، التحصيل العلمي، اللقب العلمي، النوع الاجتماعي).

❖ **الجزء الثاني:** وركز هذا الجزء على المقاييس الخاصة ببعض متطلبات المواصفات الدولية (ISO21001:2018) (الخمس) المتبناة في البحث والمتمثلة بـ (القيادة الرؤيوية، اندماج التدريسيين، إدارة العملية التعليمية، التحسين المستمر، المسؤولية الاجتماعية تجاه التدريسيين) وتضمن (30) فقرة (X₁-X₃₀) توزعت بالتساوي على تلك المتطلبات الخمسة، لكل مطلب (6) فقرات.

❖ **الجزء الثالث:** ويقس فقرات المتغير المعتمد والمتمثل بـ (الروح المعنوية) وتضمن (6) فقرات (Y₁-Y₆).

هذا ولقد تم اعتماد مقياس (Likert) الخماسي (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماماً) (1,2,3,4,5) في قياس تلك المتغيرات، وبوسط حسابي فرضي قدره (3)، والجدول (١) يفصل متغيرات البحث الواردة في الاستبانة.

الجدول (١): متغيرات البحث الواردة في الاستبانة

الجزء	المتغيرات الرئيسية	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	المصادر
الأول	بيانات تعريفية عن الأفراد عينة البحث (المجيبين)	4	-	من إعداد الباحثان
الثاني	بعض متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018)	6	X ₁ -X ₆	بالاعتماد على إصدار الموصفة
		6	X ₇ -X ₁₂	
		6	X ₁₃ -X ₁₈	
		6	X ₁₉ -X ₂₄	
		6	X ₂₅ -X ₃₀	
الثالث	الروح المعنوية	6	Y ₁ -Y ₆	Kim & Reh, (2018) Swar et al., (2021)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد المصادر المذكورة أعلاه.

سابعاً. اختبار ثبات استبانة الاستبانة: قام الباحثان بعد توزيع استمارات الاستبانة اعتماد تحليل معامل الثبات (Reliability Coefficient Analysis) بطريقة (Cronbach's Alpha) في قياس ثبات الاستبانة لأنه الأسلوب المناسب للعبارة الوصفية.

إذ تبين بان قيمة معامل (Cronbach's Alpha) سواءً للأبعاد الرئيسية للبحث أو على المستوى الجزئي قد ظهر بقيم مرتفعة مقارنة بمعامل الثبات المقبول في الدراسات الإدارية والبالغ (70%)، وهذا يدل على ثبات المقياس وكما يتضح من الجدول (٢) أدناه.

الجدول (٢): قيم معاملات الثبات للأبعاد الرئيسة والفرعية ولجميع فقرات الاستبانة

الأبعاد الرئيسة والفرعية للبحث	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
القيادة الرؤيوية	6	72%
اندماج التدريسيين	6	82%
ادارة العملية التعليمية	6	79%
التحسين المستمر	6	76%
المسؤولية الاجتماعية تجاه التدريسيين	6	80%
كافة أبعاد المتغير المستقل (متطلبات المواصفة (ISO21001:2018)	30	76%
كل فقرات المتغير المعتمد (الروح المعنوية)	6	99%
جميع فقرات الاستبانة	50	94%

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة بنتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

ومن خلال الاطلاع على قيم معاملات الثبات للأبعاد الرئيسة والفرعية (المستقل والمعتمد) وكذلك بالنسبة لجميع فقرات الاستبانة نلاحظ بأنها تتراوح بين (72%-99%) وهي قيم متوسطة الى عالية مما يؤكد ذلك على قبول معامل الثبات مقارنة بذات المعامل والمقبول في الدراسات الإدارية والبالغ (60%) حسب رأي (جودة، ٢٠٠٣: ٨٠).

ثامناً. **منهج البحث:** يمكن تحديد منهج البحث بالنقاط الآتية:

١. **المنهج الوصفي:** من خلال الاعتماد على المصادر المتاحة من الإصدارات والنشرات الدولية والكتب والدوريات والأطاريح والرسائل الجامعية والانترنت العربية منها والأجنبية ذات الصلة بمتغيري البحث (المستقل والمعتمد) (المواصفة الدولية ISO21001:2018 والروح المعنوية) لإتمام الجانب النظري للبحث.

٢. **المنهج التحليلي:** وذلك باستخدام المقابلات الدورية مع الملاكات التدريسية في تلك الكليات فضلاً عن استمارة الاستبانة للحصول على البيانات والمعلومات الأولية، كما روعي في تصميم استمارة الاستبانة اختيار أبعاد البحث ومتغيراتها التي تعبر عن بعديها (المستقل والمعتمد) وبما يتناسب مع ميدانها، هذا ولقد قام الباحثان بعد ذلك بوصف وتشخيص الأبعاد الرئيسة والفرعية للبحث وكذلك تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين تلك الأبعاد للتحقق من مدى صحة الفرضيات، ومن ثم استخلاص النتائج ومؤشراتها الوصفية بهدف الخروج باستنتاجات وتوصيات تمثل حصيلة منهج البحث المعتمد.

٣. **تاسعاً. أدوات التحليل الإحصائي:** لقد تم اعتماد الحزمة البرمجية الإحصائية الجاهزة (SPSSV25) وبرنامج (EXCEL2019) في تحليل بيانات استمارة الاستبانة واختبار فرضيات البحث، إذ استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تلائم طبيعة وتوجهات البحث والمتمثلة بالآتي:

١. معامل الثبات (Cronbach's Alpha): لقياس مدى ثبات فقرات الاستبانة.

٢. معاملي الارتباط البسيط والمتعدد باعتماد اختبار (Pearson) بهدف قياس وتحديد قيم علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد.

٣. اختبار تحليل الانحدار البسيط بهدف بيان مدى معنوية تأثير (دعم) تلك المتطلبات للروح المعنوية للملاكات التدريسية.

عاشراً. وصف الجامعة المبحوثة والأفراد المبحوثين:

١. وصف الجامعة المبحوثة: تعد جامعة كركوك من الجامعات الحكومية العراقية الحديثة التأسيس بتاريخ (2003/1/17)، وقد شهدت هذه الجامعة تطوراً كبيراً منذ تأسيسها ولحد الآن شمل هذا التطور كل المجالات العلمية ذات الصلة بتخصصاتها، إذ كانت تضم في بداية مشوارها أربع كليات هي القانون والتربية للعلوم الإنسانية والعلوم والتربية، وبهدف سد احتياجات السوق من الخبرات العلمية المختلفة استحدثت الجامعة ثلاث كليات علمية هي الطب والهندسة والزراعة فضلاً عن كلية الإدارة والاقتصاد والتي استحدثت عام 2007-2008 وكلية التربية للعلوم الصرفة عام 2011-2012 بعدها شهدت الجامعة نقلة علمية نوعية شملت استحداث كليات الطب البيطري والتربية البدنية وعلوم الرياضة.

يضاف إلى ذلك فقد تم التوسع ليس فقط على مستوى الكليات وإنما اشتمل ذلك أيضاً على مستوى العديد من الأقسام العلمية والإنسانية، واستحدثت الدراسات العليا الماجستير في علوم (الفيزياء والحياة والأرض والكيمياء) بالإضافة إلى القانون واللغة العربية وقسم البستنة في كلية الزراعة والدكتوراه، في كلية القانون، وقسم اللغة العربية في كلية التربية للعلوم الإنسانية ضمن خطة الجامعة ورؤيتها لفتح آفاق جديدة تساعد في رفد المحافظة بالكفاءات العلمية الفذة والواعد.

وتوالت الإنجازات العلمية للجامعة بعد انتقالها لموقعها الجامعي الجديد باستحداثها كليتي طب الأسنان والآداب فضلاً عن استحداث كليتين في قضاء الحويجة وهما التربية والزراعة في قضاء الحويجة، وبذلك فقد بلغ العدد النهائي لكليات الجامعة (18) و(52) قسماً علمياً.

٢. وصف الأفراد المبحوثين: وانسجماً مع منهجية البحث فقد اشتمل مجتمع البحث على جميع الملاكات التدريسية في عدد من كليات الجامعة ألا وهي كليات (الإدارة والاقتصاد، القانون، الهندسة، التربية للعلوم الإنسانية وكذلك العلوم) والبالغ عددهم (200)، إذ أنه من الضروري اعتماد مسألة الحيادية وعدم التدخل في إجابات الأفراد عينة البحث وإعطائهم الوقت الكافي والحرية في الإجابة للحصول على الإجابات الموضوعية والحيادية، لذا فقد امتدت مدة توزيع استمارة الاستبانة على الأفراد مجتمع البحث فترة طويلة امتدت لما يقارب (30) يوماً وكما ذكر أنفاً، إذ لاقى فيها الباحثان عدداً من الصعوبات في عملية توزيعها واسترجاعها نظراً لامتناع عدد منهم في الإجابة على هذه الاستمارة، إذ بلغ عدد الاستمارات المستلمة إلكترونياً عبر برنامج (Google Forms) (125) استمارة الكترونية صالحة جميعها للتحليل الإحصائي، وبذلك فقد بلغت نسبة الاستجابة (62.5%) وهي نسبة مقبولة ومنطقية.

وفيما يخص المتغيرات الشخصية لأفراد عينة البحث في تلك الكليات فإنه يمكن إيضاحها من خلال الجدول (٣) الذي يبين وصف الأفراد المبحوثين.

الجدول (٣): وصف الأفراد المبحوثين وفقاً لمتغيراتهم الشخصية

العلوم		الهندسة		التربية		الإدارة والاقتصاد		القانون		الكليات	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد		
0.8	1	1.6	2	7.2	9	11.2	14	20.8	26	ماجستير	التحصيل العلمي
0.8	1	3.2	4	10.4	13	6.4	8	37.6	47	دكتوراه	
1.6	2	4.8	6	17.6	22	17.6	22	58.4	73	Σ	
0.8	1	2.4	3	7.2	9	8.8	11	15.2	19	مدرس مساعد	اللقب العلمي
0.8	1	0.8	1	4	5	3.2	4	24.8	31	مدرس	
-	0	0.8	1	6.4	8	4	5	12.8	16	أستاذ مساعد	
-	0	0.8	1	-	0	1.6	2	5.6	7	أستاذ	
1.6	2	4.8	6	17.6	22	17.6	22	58.4	73	Σ	النوع الاجتماعي
0.8	1	3.2	4	15.2	19	11.2	14	45.6	57	الذكور	
0.8	1	1.6	2	2.4	3	6.4	8	12.8	16	الإناث	
1.6	2	4.8	6	17.6	22	17.6	22	58.4	73	Σ	

المصدر: من إعداد الباحثان.

ومن خلال الاطلاع على الجدول (٣) يمكن تأشير النقاط الآتية:

١. فيما يخص متغير (التحصيل العلمي) فإن معدل نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه في كليات القانون والتربية والهندسة اعلى من نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير في كليتي الإدارة والاقتصاد والعلوم اعلى نسبة من نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه.
٢. وفيما يخص متغير (اللقب العلمي) فقد أشر هذا المتغير بأن في جميع الكليات كانت فيها عدد الحاصلين على لقب (الأستاذ) وهو 10 تدريسي ولقب (أستاذ مساعد) 30 تدريسي ولقب (مدرس) ٤٢ تدريسي ولقب (مدرس مساعد) 43 تدريسي.
٣. وفيما يتعلق بمتغير (النوع الاجتماعي) فالمؤشر يؤكد انه في جميع الكليات كانت معدل نسبة الذكور هي أكثر من معدل نسبة الإناث.

المبحث الثاني: الإطار النظري

اولاً. ماهية المواصفة (ISO 21001:2018): لقد دأبت المواصفة ومنذ تأسيسها الى الاهتمام بتطوير المنظمات التعليمية سواء أكانت خاصة أو عامة من خلال بناء نظام إداري تعليمي يهدف الى تعزيز رضا الطلاب والمستفيدين الآخرين وحتى الأفراد العاملين في هذا القطاع (Guerra et al., 2020: 3).

إذ أطلقت تسمية (EOMS) (Educational Organization Management System) نظام ادارة المنظمة التعليمية) على هذه المواصفة. (www.ISO.org)

ولقد ركزت المواصفة على ضرورة التفاعل بين المنظمة التعليمية ومتلقي الخدمة (المتعلم) من جهة وحتى مع الأطراف الأخرى من المستفيدين الآخرين من تلك المنظمات، إذ يتم ذلك من خلال تقديم تجربة تعلم أكثر تأثيراً وتتماشى مع مهمة المنظمة التعليمية ورسالتها التي وجدت من أجلها، إذ سيستفيد المتعلمون أكثر بسبب جودة الخدمات التعليمية التي سوف يتلقونها والتي يمكن أن تكون أكثر تخصيصاً وملائمة لطموحهم واحتياجاتهم المتعلقة أيضاً باحتياجات سوق العمل، مما يؤدي ذلك في نهاية المطاف الى تحقيق نتائج تعليمية أفضل، يضاف الى ذلك فانه تسهم

المواصفة في إتاحة مجموعة شاملة من الممارسات القابلة للتطبيق لمقدمي الخدمات التعليمية وفي كل المجالات، وهذا الأمر له انعكاساته الإيجابية في بناء قطاع تعليمي أقوى ومحفز للمبادرات الساعية للابتكار وتطوير الاقتصاد المحلي. (حافظ وإبراهيم، ٢٠١٨: ٣٧-٣٨)

واتساقاً مع ما تقدم يعرف الباحثان هذه المواصفة على إنها "أنموذج إداري متكامل لتلك المنظمات من أجل تقديم خدمات تعليمية تستهدف تلبية احتياجات ومتطلبات مختلف الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية"، إذا إنها موجهة لجميع المستويات التعليمية بمختلف مستوياتها بدءاً بمرحلة رياض الأطفال وانتهاءً بالتعليم العالي، كما شملت أيضاً منظمات التعليم والتدريب المهني والتعلم عن بعد. (Benavides-Chicon, 2020: 39) (Tohet & Cahyono, 2019: 176).

فالمواصفة عبارة عن " نظام إداري مستقل يتوافق مع نظام أيزو 9001 وتعد بمثابة أداة إدارية مشتركة للمنظمات التي تقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات المتعلمين وغيرهم من الأفراد العاملين". (العتيبي، ٢٠٢٠: ١٥)

كما تعرف المواصفة أيضاً على أنها " نظام لإدارة المنظمات التعليمية يتماشى جزئياً مع المواصفة الدولية (ISO9001:2015) لأنظمة إدارة الجودة، وهي توفر أداة إدارية لتلك المنظمات التعليمية وتهدف الى تحسين عملياتها وأنشطتها وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من خدماتها تلك المنظمات وتسعى الى تجسيد رؤية ورسالة مقدمي الخدمة التعليمية وتقديم المزيد من التعلم الشخصي للفئات المستفيدة ومنهم (أصحاب المصلحة) من أجل الحصول على أفضل النتائج على المستوى الكلي أو الجزئي. وفي السياق ذاته عرف الباحثان المواصفة على أنها "منظومة إدارية متكاملة صادرة عن منظمة التقييس الدولية تركز على مجموعة من المتطلبات الإدارية والتنظيمية المختلفة والتي تسعى الى تطوير نظام رصين ومعتمد وموثق لإدارة العملية التعليمية يستهدف أولاً تنمية المهارات المعرفية والعلمية والفكرية والمعلوماتية لمتلقي الخدمة والأطراف الأخرى (أصحاب المصلحة) وتحقيق هدفى النجاح والتميز لتلك المنظمات ثانياً مما ينعكس ذلك إيجاباً في بناء مكانة ذهنية وبصمة اجتماعية واعدة".

ثانياً. أهمية المواصفة (ISO21001: 2018) للمنظمات التعليمية: بعد أن تم استعراض مفهوم وتعريف المواصفة يمكن إيجاز بعض النقاط الرئيسة التي تعبر عن أهمية تلك المواصفة في المنظمات التعليمية بالنسبة للمنظمات الراغبة في الحصول عليها وفقاً للاتية: (حافظ وإبراهيم، ٢٠١٨: ٣٨)

١. تحسين وانسجام ومواءمة أنشطة وأهداف المنظمات التعليمية مع رسالتها ورؤيتها الاستراتيجية.
٢. تعزيز المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات عن طريق توفير تعليم جيد وشامل ومنصف للجميع.
٣. الاستجابة الفاعلة لجميع فئات المتعلمين ومنهم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وفئة المتعلمين عن بعد.
٤. زيادة مصداقية المنظمة التعليمية.
٥. وسيلة لتمكين المنظمات التعليمية من إظهار مدى التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفاعلة والناجحة.
٦. نشر ثقافة التحسين المنظمي.
٧. زيادة اندماج الأطراف المعنية الأخرى (أصحاب المصلحة) بالأنشطة والفعاليات العلمية التعليمية.
٨. السعي نحو تحقيق المزيد من التميز والابتكار المنظمي.

ثالثاً. متطلبات المواصفة: تركز هذه المواصفة على (11) مطلباً أساسياً تمثل نقاط ارتكازها، إذ يمكن استعراض تلك المتطلبات وفق النقاط الآتية: (ISO 21001: 2018, vii)

١. التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين من المنظمات التعليمية.
٢. القيادة الرؤية.
٣. اندماج التدريسيين.
٤. إدارة العملية التعليمية.
٥. التحسين المستمر.
٦. اتخاذ القرارات المستندة على الأدلة.
٧. إدارة العلاقات مع الآخرين.
٨. المسؤولية الاجتماعية.
٩. إتاحة وعدالة الخدمات التعليمية.
١٠. السلوكيات الأخلاقية في التعليم.
١١. ضمان أمن البيانات والمعلومات التعليمية.

وسيتم استعراض (5) متطلبات فقط بشكل مفصل والتي تم اعتمادها في البحث كأبعاد فرعية للمتغير المستقل للدراسة والموضحة في مخططها الفرضي والتي يمكن ان تسهم في دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية حسب رأي الباحثان، وفيما يلي استعراض مفصل لتلك المتطلبات الخمسة:

١. **القيادة الرؤية:** تشير القيادة الرؤية في المنظمات التعليمية الى قدرة القائد على صياغة ونشر رؤية استراتيجية ناجحة في أذهان الأفراد العاملين وتشجع على الإبداع والابتكار وتقديم الخدمات التعليمية المتميزة للمتعلمين والمستفيدين الآخرين، ولذلك فان القائد الرؤيوي يوصف بأنه قائد فاعل لديه القدرة على التواصل مع الآخرين حول رؤية المنظمة التعليمية ويلهم الأفراد العاملين حول كيفية تنفيذ تلك الرؤية، يضاف الى ذلك فان القيادة الرؤية كمتطلب لهذه المواصفة لا تتحقق الا عندما يكون تركيز القادة على ضمان تلبية احتياجات الأفراد العاملين وضرورة مشاركتهم في عملية التخطيط الاستراتيجي من اجل تحقيق عامل الترافف والانسجام والتوافق ما بين استراتيجياتها وسياساتها وعملياتها ومواردها مع أهدافها وتأمين كل مستلزمات واحتياجات الأفراد العاملين ومن تخدمهم المنظمة التعليمية، ولذلك تحقق القيادة الرؤية كمتطلب عدة منافع رئيسة للمنظمة التعليمية أهمها: (ISO 21001, 2018: 41)

- ❖ تنسيق أفضل لأنشطة وعمليات المنظمة التعليمية.
 - ❖ تحسين الاتصالات ما بين مستويات وأقسام المنظمة.
 - ❖ تطوير وتحسين قدرات المنظمة وأفرادها بهدف الحصول على أفضل النتائج التنظيمية.
- كما أن القائد الرؤيوي التعليمي هو المعول عليه في جذب واستقطاب الأفراد العاملين من التدريسيين المؤهلين وذوي الاختصاص الى المنظمة من اجل الاستفادة من خبراتهم في تطوير رؤية استراتيجية ناجحة للمنظمة تضمن لها مواجهة التحديات والصعوبات البيئية المعاصرة واغتنام أفضل الفرص البيئية لديمومة ضمان بقاء المنظمة في ظل بيئة تعليمية تنافسية. (Sugiarti, 2017: 147-148)

فالقائد الرؤيوي التعليمي يجب أن يتصف ببعض الصفات الشخصية والمهارات القيادية التي تميزه عن الآخرين مثل الذكاء العاطفي والجرأة في اتخاذ القرارات والثقة بالنفس والإحساس بالمسؤولية وتقديم الإرشادات والنصائح للآخرين حول كيفية تطوير العملية التعليمية والإشراف والرقابة عليها لمنع أي انحرافات حالية أو مستقبلية يمكن أن تحصل فيها، بالإضافة إلى قدرته على فتح قنوات للحوار والاتصال الشخصي والتنظيمي مع الآخرين من أجل تلبية حاجاتهم ورغباتهم المتنوعة والاستماع إلى أفكارهم ومقترحاتهم من أجل الاستفادة منها في صياغة رؤية المنظمة وتطوير أنشطتها وفعاليتها المختلفة. (Sunarto et al., 2020: 1047)

٢. اندماج التدريسيين: أشار كل من (Joo & Lee, 2017: 207-208) إلى ضرورة اهتمام المنظمات التعليمية وبالأخص الجامعات بتطبيق وتفعيل مطلب اندماج العاملين ومنهم التدريسيين في أعمالهم بشكل أكبر بالإضافة إلى تكليفهم بواجبات ومهام علمية أكثر لكي يكونوا أكثر ارتباطاً ورغبة في بذل الجهد الإضافي فوق ما هو متوقع منه ومساعدة المنظمة على البقاء والازدهار وهذا بالتالي يزيد من مستويات الرضا لدى العاملين ويكونون أكثر سعادة في حياتهم الوظيفية.

إذ يشير هذا الموضوع إلى حالة ذهنية إيجابية تشير إلى بعدين أولهما الإخلاص في العمل والذي يظهر من خلال الالتزام الوظيفي العالي للتدريسيين تجاه مهامهم وواجباتهم الوظيفية وثانيهما هو الانغماس الوظيفي هو تشرب واهتمام الفرد العامل بالكامل بعمله من خلال اندفاعه وحماسه للعمل وتكريس كل طاقاته للعمل بشغف في المنظمة.

إن الأفراد العاملين المندمجين يحققون دوماً نتائج تنظيمية إيجابية فهم يساهمون في زيادة معدلات رضا الزبون وينتج عنهم زيادة في الإنتاجية والأرباح وتقل لديهم نية مغادرة العمل ويمتازون بسلوكياتهم التنظيمية المتميزة كما أنهم يسعون إلى تحقيق مبدأ التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية الأسرية.

وفي السياق ذاته أكد كل من (Pongton & Suntrayuth, 2019: 95-96) بأنه يقع على عاتق القيادات الإدارية لمنظمات التعليم العالي مهمة توفير بيئة تعليمية جيدة توفر فيها الاتصالات التنظيمية الفاعلة لملاكاتها الوظيفية وبخاصة التدريسية منها، إذ يجب أن تسعى وتهدف إلى اندماجهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ورضاهم في العمل، والسبب في ذلك يعود إلى أن تلك الملاكات تعد من اثنى موارد تلك المنظمات وركيزتها الأساسية ومفتاح نجاحها.

٣. إدارة العملية التعليمية: إن البيئة التعليمية والمعلوماتية للجامعة تعبر عن نظام تربوي يولف ما بين المحتويات المعلوماتية والتعليمية وإدارة نشاطات التعليم والتقنيات والطرق التربوية لتطوير المتعلم اجتماعياً وعلمياً، ولذلك فإن بناء وتطوير هذه البيئة في الجامعات يستلزم توفير كل المتطلبات الآتية: (Ju Rong et al., 2017: 5283-5284) (ISO 21001, 2018: 41)

❖ بالنسبة للإدارة الجامعية: توفير هيكلية واضحة للبيانات والمعلومات التي تستلزمها العملية التعليمية، بالإضافة إلى تفعيل دور الرقابة الفاعلة والمستمرة على كل الأنشطة التعليمية.

❖ بالنسبة للملاكات التدريسية: ضرورة الالتزام بكافة الضوابط التربوية والتعليمية التي تهدف إلى تطوير العملية التعليمية، والتشجيع على النقاش والحوار البناء ما بين التدريسيين أنفسهم وكذلك ما بين التدريسيين والطلبة.

❖ بالنسبة للطلاب الجامعي: يتوجب على إدارة الجامعات أن تقوم بتخطيط وإدارة وتطوير النشاطات الأكاديمية والمهنية وتوفير التغذية الراجعة وتشخيص وتصحيح عملية التعلم لدى الطالب مع توفير مدى واسع من محفزات التطوير الذاتي الشخصي والمهني.

٤. **التحسين المستمر:** أكد (Abood, 2020: 2900-2905) بأن منظمات التعليم العالي تعيش في بيئة تعليمية وتنافسية ولذلك فإن عليها أن تقدم مخرجات تعليمية (الخريجين) أفضل وبأفضل جودة لكونهم سوف ينضمون إلى أسواق الأيدي العاملة.

ولذلك يجب أن تسعى الكثير من تلك المنظمات ومنها الجامعات إلى التركيز على ميزة الإبداع المستمر والمتواصل في العملية التعليمية لتجاري التطورات الكبيرة في الميادين العلمية والتقنية، وهذا يتم من خلال اعتماد معايير مناهج دراسية جديدة وطرق تدريس حديثة والاستجابة الفورية لاحتياجات أسواق العمل ولعوامل البيئة على المستويين الداخلي والخارجي والتكيف معها بهدف تحقيق التحسينات والتعديلات المستمرة والمطلوبة للعملية التعليمية وبالتالي الحصول على الميزة التنافسية مستدامة.

فالجامعات تعد بحق مصانع للمعرفة ومحركات للإبداع لكونها فهي توفر البيئة المناسبة للبحث والتطوير العلمي بالنسبة للمتعلمين والتدريسيين.

فالتحسين المستمر في الجامعات يعبر عن قدرة المنظمة على إزالة كافة أشكال الهدر واعتماد مبدأ الترشيح المنظمي واعتماد حلقة التحسين المستمر التي وضعها ديمينغ.

إن التحسين المستمر في التعليم الجامعي يتوقف على ميزة الإبداع والعمل الإبداعي لدى التدريسيين وتحسين كفاءة أداء العملية التعليمية لتشجيع تحسين أداء الجامعة والوصول إلى مستويات الامتياز، ولذلك فإن التحسين المستمر يقود إلى الميزة التنافسية ويحسن من أداء الجامعات والمؤسسات البحثية والأكاديمية وهو يحمي الجامعات من التراجع والاندثار ويشجع على تطوير النشاطات والبرامج التي تجاري أحدث التطورات في المجالات العلمية والمهنية والتخصصات وتلبية الحاجات والتوقعات المتغيرة باستمرار للطلبة المتغيرة.

٥. **المسؤولية الاجتماعية تجاه الملاكات التدريسية:** إن على المنظمات التعليمية ومنها الجامعات أن تعلن عن نشاطاتها في مجال المسؤولية الاجتماعية لموظفيها وتضمن مشاركتهم في هذه الأفعال والإجراءات وأن تعتمد على قواها الداخلية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لأن هذا يزيد من شرعيتها أمام تدريسييها وهذا يزيد من مشاركتهم وولائهم في بيئة العمل من خلال الاندماج الوظيفي الإيجابي مع منظمته في تحسين الدافعية ورضا العمل والالتزام ويقل معدل دوران العمل وحتى يقلل ذلك من الصراع التنظيمي، فالتدريسي الذي يندمج مع وظيفته ومنظمته يتعامل مع دوره في العمل بشكل أوسع ويشعر بالمسؤولية تجاه مكان عمله ووظيفته ويختار المشاركة في نشاطات تفيد المنظمة، وبذلك يمكن أن تصنع نشاطات المسؤولية الاجتماعية رأس المال الاجتماعي مبني على الثقة والشفافية والتعاون وتزيد من ثقة أصحاب المصالح بالمنظمة.

(Blanco-Conzalez et al., 2020: 1-3)

ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة التعليمية تعبر عن مسؤولياتها وقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والاقتصاد والبيئة ويكون ذلك من خلال الشفافية في تعاملها مع هذه الجهات وسلوكها الأخلاقي الذي يهدف إلى ضمان: (ISO21001:2018: 46-47)

❖ مساهمة المنظمة التعليمية في التنمية المستدامة من خلال تحقيق جودة التعليم للجميع لتتأزر مساهمات المنظمة التعليمية مع مساهمات منظمات الصحة والسلامة ورفاهية المجتمع.

❖ الأخذ في الحسبان توقعات أصحاب المصالح.

❖ المطابقة مع القوانين السارية والتي تتوافق مع المعايير السلوكية الدولية.

- ❖ سلوك متكامل عبر المنظمة وممارساتها في علاقاتها.
 - ❖ تحسين سمعة المنظمة في المجتمع.
 - ❖ تعزيز علاقة المنظمة مع أصحاب مصالحها.
 - ❖ تقليل التكاليف بسبب الاستخدام المسئول والكفاءة للموارد.
 - ❖ تحسين إدارة المخاطر بتطبيق ممارسات الاستدامة.
 - ❖ القدرة على اجتذاب الأفراد العاملين والاحتفاظ بهم واستدامة رضاهم.
 - ❖ زيادة الوعي وبناء مؤهلات المسؤولية الاجتماعية.
 - ❖ تضمين المسؤولية الاجتماعية وتطبيقها في استراتيجية المنظمة.
- رابعاً. ماهية الروح المعنوية (المفهوم، التعريف):** يعد مصطلح الروح المعنوية من موضوعات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ذات الأهمية البالغة لكونها تعبر عن مقياس لمدى إثارة الأفراد العاملين لمصلحة المنظمة على حساب مصالحهم الشخصية ومدى قبول ورغبة هؤلاء الأفراد في المساهمة باتجاه تحقيق أهداف المنظمة (Hassink & Fernandez, 2018: 3).
- إذ تعبر الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين عن حالة ذهنية لدى الفرد وتشير إلى الثقة بالنفس والولاء اتجاه المنظمة، فهي تحدد سلوكهم الإيجابي أو السلبي في مكان عملهم وترتبط بمستوى الدافعية لدى الفرد العامل ورضاه في عمله وتنعكس الروح المعنوية في أداء العامل وإمكانية الاحتفاظ به في المنظمة (Amutha & Saroia, 2019: 93).
- ويرى (محمد والرميدي، ٢٠١٨: ٩٣-٩٤) بأن مفهوم الروح المعنوية ليس له تعريف شامل ومحدد ولكن يمكن تحديده من خلال سلوكيات العاملين واتجاهاتهم التنظيمية.
- فقد عرف (وادي، ٢٠١٧: ١٣) الروح المعنوية بأنها "الشعور الإيجابي بانتماء الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها والتي تساعد على نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها".
- خامساً. العوامل المساعدة في دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية في البيئة التعليمية:** أشار كل من (مصطفى، ٢٠١٦: ٢٣) و (Chunin & Nokchan, 2018: 230) و (Amutha & Saroia, 2019: 95) إلى أن هناك ثلاث فئات من العوامل التي تعمل على دعم الروح المعنوية للتدريسين وهي:
١. **العوامل النفسية:** وتتضمن العديد من العوامل ومنها الاحترام والتقدير في التعامل معهم، وتوفير فرص العدالة ودعم التدريسي، والاهتمام بنظام حوافز ومكافآت فردية وأخيراً العمل على وضع برامج ترفيهية لهم.
 ٢. **العوامل المهنية:** وتتضمن التدريسيين ومنحهم الصلاحيات في اتخاذ القرارات وتوسيعها والتحفيز المهني، وكذلك اختيار الفرد الصحيح في المكان الصحيح من خلال استقدام التدريسيين الذين يظهرون اهتماماً بالعمل، بالإضافة إلى توفير مناخ عمل يساعد على الانغماس في العمل من خلال وضع ساعات العمل المقبولة للتدريسيين التي تتناسب والأجور التي يتقاضونها بالإضافة إلى تحصيلهم وألقابهم العلمية وأعمارهم.
 ٣. **العوامل الاجتماعية:** وتتضمن العمل على تشجيع التعاون وإقامة العلاقات الإنسانية فيما بينهم ومع الأطراف الأخرى أيضاً، وتشمل أيضاً تقوية روابط الاتصال مع المنظمات التعليمية الأخرى بالإضافة إلى المنظمات التطوعية والخيرية.

المبحث الثالث: الإطار الميداني

يهتم هذا المبحث باستعراض نتائج فرضيات البحث والاستغناء عن عرض وصف وتشخيص لإجابات الأفراد المبحوثين التدريسيين عينة البحث عن متطلبات المواصفة والروح المعنوية وذلك اختصاراً لفقرات البحث وتقليصاً لعدد صفحاته، وعلى النحو الآتي:

أولاً. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية والتي تنص على أنه ترتبط بعض متطلبات المواصفة الدولية معنوياً بالروح المعنوية للملاكات التدريسية على المستوى الكلي والجزئي من وجهة نظرهم، فقد تطلبت المعالجة الإحصائية استخدام معامل ارتباط (Pearson)، والموضحة نتائجها في الجدول (٤)، وبذلك يمكن قبول هذه الفرضية على المستوى الكلي والجزئي.

الجدول (٤): نتائج علاقة الارتباط بين متغيري البحث (المستقل والمعتمد) على المستوى الكلي والجزئي

المتغير المستجيب	الروح المعنوية	مستوى المعنوية
القيادة الرؤيوية	0.54**	(0.000)
اندماج التدريسيين	0.68**	(0.000)
ادارة العملية التعليمية	0.71**	(0.000)
التحسين المستمر	0.67**	(0.000)
المسؤولية الاجتماعية تجاه التدريسيين	0.65**	(0.000)
كل متطلبات المواصفة	0.76**	(0.000)

(0.05) مستوى المعنوية الافتراضي/حجم العينة = 125

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة بنتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ثانياً. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: يبين الجدول (٥) أن هناك تأثير معنوي لمتطلبات المواصفات الدولية مجتمعة في رفع الروح المعنوية للملاكات التدريسية عينة البحث، بدلالة F المحسوبة (171.20) ومستوى المعنوية لها (0.000) الأقل من مستوى المعنوية الافتراضي للبحث البالغ (0.05)، وقد بلغت القوة التفسيرية (R^2) لهذه المتطلبات (58%) وهي قيمة متوسطة، ومن متابعة معامل الانحدار (B) تبين أن قيمته مرتفعة (0.93) فكلما زادت الجهود التي تبذلها الكليات عينة البحث في تطبيق متطلبات المواصفات الدولية مجتمعة (ISO 21001:2018) كلما أدى ذلك الى رفع الروح المعنوية للملاكات التدريسية (0.93) لكل وحدة واحدة، وبناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (٥): تأثير متطلبات المواصفات الدولية في الروح المعنوية

الروح المعنوية						B ₀	المتغير المستجيب
F		R	R ²	قيمة t	B		المتغير التفسيري
المحسوبة	مستوى المعنوية			المحسوبة ومستوى المعنوية			
171.20	0.000	0.76	0.58	(13.08) (0.000)	0.93	0.30	متطلبات المواصفات الدولية مجتمعة

درجات الحرية (1، 123)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستعانة بنتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات: تتناول هذه الفقرة عرضاً للاستنتاجات التي توصل إليها البحث بجانبه النظري والميداني، ذلك على النحو الآتي:

١. تعد هذه الموصفة الدولية أداة إدارية فاعلة وناجحة لتطوير المنظمات التعليمية ومنها الجامعات، إذ يمكن اعتمادها من قبل الجامعات الحكومية والأهلية في تحسين العملية التعليمية، إذ دأبت الموصفة ومنذ تأسيسها إلى الاهتمام بتطوير المنظمات التعليمية سواء أكانت خاصة أو عامة من خلال بناء نظام إداري تعليمي يهدف إلى تعزيز رضا الطلاب والمستفيدين الآخرين وحتى الأفراد العاملين في هذا القطاع.
٢. تعبر الروح المعنوية عن ذلك الشعور الذي يجعل التدريسي راضياً عن عمله ومقبلاً عليه بحماس بالإضافة إلى علاقته الطيبة مع زملائه وقياداته الإدارية، أي أن الروح المعنوية وهي بذلك تدل على مدى رضا العامل عن عمله.
٣. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الأولى المتعلقة بعلاقات الارتباط وجود ارتباط عال بين المتطلبات الخمسة والروح المعنوية للملاكات التدريسية، وأقوى علاقة ارتباط كانت بين إدارة العملية التعليمية والروح المعنوية، وأضعفها كانت بين القيادة الرؤيوية والروح المعنوية.
٤. أفصحت نتائج اختبار الفرضية الثانية عن قدرة هذه الموصفة على دعم الروح المعنوية للملاكات التدريسية بشكل فاعل ومؤثر، وهذا مؤشر جيد على صحة اختيار الباحثين لموضوع الدراسة وميدانها وتعريف عينة البحث على تلك الموصفة وأهميتها في دعم روحهم المعنوية.

ثانياً. المقترحات:

١. ينبغي على القيادات الإدارية الاهتمام بوسائل التحفيز المادية والمعنوية للملاكات التدريسية من أجل رفع روحهم المعنوية من أجل الارتقاء بأدائهم نحو الأفضل وألية ذلك أن يتم اعتماد ممارسة سنوية أو حفل لتكريم الملاكات التدريسية المتميزة.
٢. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات صدق التنبؤ بأهمية العلاقة بين متطلبات الموصفات الدولية لإدارة العملية التعليمية والروح المعنوية للملاكات التدريسية، فعلى القيادات الإدارية الاهتمام والحرص بشكل أكثر بمتطلبات القيادة الرؤيوية والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الملاكات التدريسية من حيث تحفيزهم وتمكينهم وتوفير فرص متساوية لهم للترقية العلمية والإدارية للارتقاء بالعملية التعليمية نحو المراتب العليا ولتساهم بشكل أكبر في بث روح الحماس والأبداع لدى الملاكات التدريسية خدمة للعملية التعليمية.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. مصطفى، شيرين إبراهيم سلامة، (٢٠١٦)، درجة التمكين الإداري وعلاقته بالروح المعنوية لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية ومعلماتها في محافظة طولكرم من وجهات نظرهم أنفسهم، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٢. جودة، محفوظ، (٢٠٠٨)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣. حافظ، عبد الناصر علك وإبراهيم، حنان مازن، (٢٠١٩)، تحقيق جودة الخدمة التعليمية بتطبيق متطلبات الموصفة الدولية (ISO 21001: 2018): دراسة حالة الجامعة التكنولوجية قسم الهندسة

كهرو ميكانيكية-فرع الطاقة، المجلد (٢٥)، العدد (١١٤)، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة بغداد. العراق.

٤. العتيبي، محسن نايف فلاح، (٢٠٢٠)، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية EMOS ISO 21001، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية.

٥. محمد، سها بهجت والرميدي وبسام سمير، (٢٠١٨)، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركة السياحة المصرية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد الثاني عشر، العدد (٣)، مصر.

٦. وادي، أحمد أنور محمد، (٢٠١٧)، التنبؤ بالروح المعنوية في ضوء الرضا الوظيفي وضغوط العمل لدى العاملين الإداريين بجامعة الأقصى، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. International Organization for Standardization, (2018), Educational organization management systems ISO21001: 2018, www.ISO.org.
2. Abood, Basim., (2019), The Role of Continuous Improvement of University Education Using the Deming Model in Supporting Competitive Advantage/Exploratory Research on The Middle Technical University/Baghdad. Baghdad, Iraq.
3. Amutha, R., & Saroja, R. T., (2019), Review on Employee Morale and Satisfaction in Information Technology Industry, International Research Journal in Global Engineering and Sciences, Vol. 3, No. 4, irjges.com
4. Benavides-Chicón, Carlos Guillermo, (2020), Standardization, integration of management systems, cooperative principles and sustainability of tourism companies, Journal of Tourism and Heritage Research, Vol. 3, No. 2, jthr.es.
5. Blanco-Gonzalez, A., Díez-Martín, F., Cachón-Rodríguez, G., & Prado-Román, C., (2020), Contribution of social responsibility to the work involvement of employees, Corporate Social Responsibility and Environmental Management., <https://doi.org/10.1002/csr.1978>.
6. Chunin, Manop, Nokchan, Chatjutha, (2018), Predicting Teacher Morale on Work Performance, Social Support, and Career Success, International Journal of Education and Research, Vol. 6 No. 11 November, www.ijern.com.
7. Guerra, Bretana & Rosa, Mayelin. & Ramos, Azcuy, & Fridel Julio & Roque Gonzalez, Rosalba., (2020), Application of the ISO 21001: 2018 standard to the quality of academic postgraduate programs, Higher Medical Education, vol.34, Issue 1, <http://scielo.sld.cu>.
8. Hassink, Wolter HJ, Fernandez, Roberto M., (2018), Worker morale and effort: is the relationship causal?, <https://doi.org/10.1111/manc.12210>.
9. Joo, Baek-Kyoo & Lee, Insuk, (2017), Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being, In Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship. Emerald Publishing Limited. Vol. 5 No. 2, <https://doi.org/10.1108/EBHRM-04-2015-0011>.

10. Ju, R., Buldakova, N. V., Sorokoumova, S. N., Sergeeva, M. G., Galushkin, A. A., Soloviev, A. A., & Kryukova, N. I., (2017), Foresight Methods in Pedagogical Design of University Learning Environment, Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education. Volume.13 Issue. 8, DOI: 10.12973/eurasia.2017.01003a.
11. Pongton, Pongpipat. & Suntrayuth, Sid. (2019), Communication Satisfaction, Employee Engagement, Job Satisfaction, and Job Performance in Higher Education Institutions, ABAC Journal, Vol.39 No.3, Bang Kapi, Bangkok, Thailand.
12. Sugiarti, Diyah Yuli. (2017), Improvement of Visionary Leadership for the Headmasters of Private Madrasah Aliyah, In Proceeding of International Conference on Islamic Education (ICIED)., Vol.2, No.1, <http://onferences.uinmalang.ac.id/index.php/icied/article/view/448>.
13. Sunarto, Ading. & Tanjung, Asridah Warni. & Ellesia, Nindie, (2020), Teacher Performance Based on The Visionary Leadership Style of School, Competency and Work Discipline (Study at Muhammadiyah Setiabudi Pamulang College), Journal of Research in Business, Economics, and Education., Vol. 2 No. 5, [www. stie-Kusuma Negara.ac.id](http://www.stie-KusumaNegara.ac.id).
14. Tohet, Moch, & Cahyono, Dimas Eko., (2019), Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Pesantren Melalui ISO 21001: 2018, Indonesian Journal of Educational Management., Vol. 2, No. 2, <http://jurnal.permapendis.org/index.php/managere/index>.