



مجلة العلوم الإنسانية
بجامعة حائل



جامعة حائل
University of Hail

مجلة العلوم الإنسانية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة حائل



السنة الثامنة، العدد 26

المجلد الثاني، يونيو 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة حائل

مجلة العلوم الإنسانية

دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة حائل

للتواصل:

مركز النشر العلمي والترجمة

جامعة حائل، صندوق بريد: 2440 الرمز البريدي: 81481



<https://uohjh.com/>



j.humanities@uoh.edu.sa

نبذة عن المجلة

تعريف بالمجلة

مجلة العلوم الإنسانية، مجلة دورية علمية محكمة، تصدر عن وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة حائل كل ثلاثة أشهر بصفة دورية، حيث تصدر أربعة أعداد في كل سنة، وبحسب اكتمال البحوث المجازة للنشر. وقد نجحت مجلة العلوم الإنسانية في تحقيق معايير اعتماد معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وقد أُطلق ذلك خلال التقرير السنوي الثامن للمجلات للعام 2023.

رؤية المجلة

التميز في النشر العلمي في العلوم الإنسانية وفقاً لمعايير مهنية عالمية.

رسالة المجلة

نشر البحوث العلمية في التخصصات الإنسانية؛ لخدمة البحث العلمي والمجتمع المحلي والدولي.

أهداف المجلة

تهدف المجلة إلى إيجاد منافذ رصينة؛ لنشر المعرفة العلمية المتخصصة في المجال الإنساني، وتمكن الباحثين -من مختلف بلدان العالم- من نشر أبحاثهم ودراساتهم وإنتاجهم الفكري لمعالجة واقع المشكلات الحياتية، وتأسيس الأطر النظرية والتطبيقية للمعارف الإنسانية في المجالات المتنوعة، وفق ضوابط وشروط ومواصفات علمية دقيقة، تحقيقاً للجودة والريادة في نشر البحث العلمي.

قواعد النشر

لغة البحث

- 1- تقبل المجلة البحوث المكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية.
- 2- يُكتب عنوان البحث وملخصه باللغة العربية للبحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية.
- 3- يُكتب عنوان البحث وملخصه ومراجعته باللغة الإنجليزية للبحوث المكتوبة باللغة العربية، على أن تكون ترجمة الملخص إلى اللغة الإنجليزية صحيحة ومتخصصة.

مجالات النشر في المجلة

تهتم مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل بنشر إسهامات الباحثين في مختلف القضايا الإنسانية الاجتماعية والأدبية، إضافة إلى نشر الدراسات والمقالات التي تتوفر فيها الأصول والمعايير العلمية المتعارف عليها دولياً، وتقبل الأبحاث المكتوبة باللغة العربية والإنجليزية في مجال اختصاصها، حيث تعنى المجلة بالتخصصات الآتية:

- علم النفس وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية والفلسفة الفكرية العلمية الدقيقة.
- المناهج وطرق التدريس والعلوم التربوية المختلفة.
- الدراسات الإسلامية والشريعة والقانون.
- الآداب: التاريخ والجغرافيا والفنون واللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والسياحة والآثار.
- الإدارة والإعلام والاتصال وعلوم الرياضة والحركة.

أوعية نشر المجلة

تصدر المجلة ورقياً حسب القواعد والأنظمة المعمول بها في المجلات العلمية المحكمة، كما تُنشر البحوث المقبولة بعد تحكيمها إلكترونياً لتعم المعرفة العلمية بشكل أوسع في جميع المؤسسات العلمية داخل المملكة العربية السعودية وخارجها.

ضوابط وإجراءات النشر في مجلة العلوم الإنسانية

أولاً: شروط النشر

1. أن يتسم بالأصالة والجدة والابتكار والإضافة المعرفية في التخصص.
2. لم يسبق للباحث نشر بحثه.
3. ألا يكون مستلماً من رسالة علمية (ماجستير / دكتوراه) أو بحوث سبق نشرها للباحث.
4. أن يلتزم الباحث بالأمانة العلمية.
5. أن تراعى فيه منهجية البحث العلمي وقواعده.
6. عدم مخالفة البحث للضوابط والأحكام والآداب العامة في المملكة العربية السعودية.
7. مراعاة الأمانة العلمية وضوابط التوثيق في النقل والاقتباس.
8. السلامة اللغوية ووضوح الصور والرسومات والجداول إن وجدت، وللمجلة حقها في مراجعة التحرير والتدقيق النحوي.

ثانياً: قواعد النشر

1. أن يشتمل البحث على: صفحة عنوان البحث، ومستخلص باللغتين العربية والإنجليزية، ومقدمة، وصلب البحث، وخاتمة تتضمن النتائج والتوصيات، وثبت المصادر والمراجع باللغتين العربية والإنجليزية، والملاحق اللازمة (إن وجدت).
2. في حال (نشر البحث) يُرَوِّد الباحث بنسخة إلكترونية من عدد المجلة الذي تم نشر بحثه فيه، ومستلماً لبحثه.
3. في حال اعتماد نشر البحث تُؤل حقوق نشره كافة للمجلة، ولها أن تعيد نشره ورقياً أو إلكترونياً، ويحق لها إدراجه في قواعد البيانات المحلية والعالمية - بمقابل أو بدون مقابل - وذلك دون حاجة لإذن الباحث.
4. لا يحق للباحث إعادة نشر بحثه المقبول للنشر في المجلة إلا بعد إذن كتابي من رئيس هيئة تحرير المجلة.
5. الآراء الواردة في البحوث المنشورة تعبر عن وجهة نظر الباحثين، ولا تعبر عن رأي مجلة العلوم الإنسانية.
6. النشر في المجلة يتطلب رسوماً مالية قدرها (1000 ريال) يتم إيداعها في حساب المجلة، وذلك بعد إشعار الباحث بالقبول الأولي وهي غير مستردة سواء أجزيت للبحث للنشر أم تم رفضه من قبل المحكمين.

ثالثاً: الضوابط والمعايير الفنية لكتابة وتنظيم البحث

1. ألا تتجاوز نسبة الاقتباس في البحوث (25%).
2. الصفحة الأولى من البحث، تحتوي على عنوان البحث، اسم الباحث أو الباحثين، المؤسسة التي ينتسب إليها- جهة العمل، عنوان المراسلة والبريد الإلكتروني، وتكون باللغتين العربية والإنجليزية على صفحة مستقلة في بداية البحث. الإعلان عن أي دعم مالي للبحث- إن وجد. كما يقوم بكتابة رقم الهوية المفتوحة للباحث ORCID بعد الاسم مباشرة. علماً بأن مجلة العلوم الإنسانية تنصح جميع الباحثين باستخراج رقم هوية خاص بهم، كما تتطلب وجود هذا الرقم في حال إجازة البحث للنشر.
3. ألا يرد اسم الباحث (الباحثين) في أي موضع من البحث إلا في صفحة العنوان فقط.

4. ألا تزيد عدد صفحات البحث عن ثلاثين صفحة أو (12.000) كلمة للبحث كاملاً أيهما أقل بما في ذلك الملخصان العربي والإنجليزي، وقائمة المراجع.
5. أن يتضمن البحث مستخلصين: أحدهما باللغة العربية لا يتجاوز عدد كلماته (200) كلمة، والآخر بالإنجليزية لا يتجاوز عدد كلماته (250) كلمة، ويتضمن العناصر التالية: (موضوع البحث، وأهدافه، ومنهجه، وأهم النتائج) مع العناية بتحريرها بشكل دقيق.
6. يُتبع كل مستخلص (عربي/إنجليزي) بالكلمات الدالة (المفتاحية) (Key Words) المعبرة بدقة عن موضوع البحث، والقضايا الرئيسية التي تناولها، بحيث لا يتجاوز عددها (5) كلمات.
7. تكون أبعاد جميع هوامش الصفحة: من الجهات الأربعة (3) سم، والمسافة بين الأسطر مفردة.
8. يكون نوع الخط في المتن باللغة العربية (Traditional Arabic) وبحجم (12)، وباللغة الإنجليزية (Times New Roman) وبحجم (10)، وتكون العناوين الرئيسية في اللغتين بالبنط الغليظ. (Bold).
9. يكون نوع الخط في الجدول باللغة العربية (Traditional Arabic) وبحجم (10)، وباللغة الإنجليزية (Times New Roman) وبحجم (9)، وتكون العناوين الرئيسية في اللغتين بالبنط الغليظ (Bold) ..
10. يلتزم الباحث برومنة المراجع العربية (الأبحاث العلمية والرسائل الجامعية) ويقصد بها ترجمة المراجع العربية (الأبحاث والرسائل العلمية فقط) إلى اللغة الإنجليزية، وتضمينها في قائمة المراجع الإنجليزية (مع الإبقاء عليها باللغة العربية في قائمة المراجع العربية)، حيث يتم رومنة (Romanization / Transliteration) اسم، أو أسماء المؤلفين، متبوعة بسنة النشر بين قوسين (يقصد بالرومنة النقل الصوتي للحروف غير اللاتينية إلى حروف لاتينية، تمكّن قراء اللغة الإنجليزية من قراءتها، أي: تحويل منطوق الحروف العربية إلى حروف تنطق بالإنجليزية)، ثم يتبع بالعنوان، ثم تضاف كلمة (in Arabic) بين قوسين بعد عنوان الرسالة أو البحث. بعد ذلك يتبع باسم الدورية التي نشرت بها المقالة باللغة الإنجليزية إذا كان مكتوباً بها، وإذا لم يكن مكتوباً بها فيتم ترجمته إلى اللغة الإنجليزية.

مثال إيضاحي:

- الشمري، علي بن عيسى. (2020). فاعلية برنامج إلكتروني قائم على نموذج كيلر (ARCS) في تنمية الدافعية نحو مادة لغتي لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة حائل، 1(6)، 87-98.
- Al-Shammari, Ali bin Issa. (2020). The effectiveness of an electronic program based on the Keeler Model (ARCS) in developing the motivation towards my language subject among sixth graders. (in Arabic). Journal of Human Sciences, University of Hail.1(6), 98-87
- السميري، ياسر. (2021). مستوى إدراك معلمي المرحلة الابتدائية للإستراتيجيات التعليمية الحديثة التي تلبى احتياجات التلاميذ الموهوبين من ذوي صعوبات التعلم. المجلة السعودية للتربية الخاصة، 18(1): 19-48.
- Al-Samiri, Y. (2021). The level of awareness of primary school teachers of modern educational strategies that meet the needs of gifted students with learning disabilities. (in Arabic). The Saudi Journal of Special Education, 18 (1): 19-48
11. يلي قائمة المراجع العربية، قائمة بالمراجع الإنجليزية، متضمنة المراجع العربية التي تم رومنتها، وفق ترتيبها الهجائي (باللغة الإنجليزية) حسب الاسم الأخير للمؤلف الأول، وفقاً لأسلوب التوثيق المعتمد في المجلة.

12. تستخدم الأرقام العربية أينما ذكرت بصورتها الرقمية. (Arabic.... 1,2,3) سواء في متن البحث، أو الجداول و الأشكال، أو المراجع، وترقم الجداول و الأشكال في المتن ترقيماً متسلسلاً مستقلاً لكل منهما ، ويكون لكل منها عنوانه أعلاه ، ومصدره - إن وجد - أسفله.
13. يكون الترقيم لصفحات البحث في المنتصف أسفل الصفحة، ابتداءً من صفحة ملخص البحث (العربي، الإنجليزي)، وحتى آخر صفحة من صفحات مراجع البحث.
14. تدرج الجداول والأشكال- إن وجدت- في مواقعها في سياق النص، وترقم بحسب تسلسلها، وتكون غير ملونة أو مظلمة، وتكتب عناوينها كاملة، ويجب أن تكون الجداول والأشكال والأرقام وعناوينها متوافقة مع نظام APA.

رابعاً: توثيق البحث

أسلوب التوثيق المعتمد في المجلة هو نظام جمعية علم النفس الأمريكية (APA7)

خامساً: خطوات وإجراءات التقديم

1. يقدم الباحث الرئيس طلباً للنشر (من خلال منصة الباحثين بعد التسجيل فيها) يتعهد فيه بأن بحثه يتفق مع شروط المجلة، وذلك على النحو الآتي:
أ. البحث الذي تقدمت به لم يسبق نشره (ورقياً أو إلكترونياً)، وأنه غير مقدم للنشر، ولن يقدم للنشر في وجهه أخرى حتى تنتهي إجراءات تحكيمه، ونشره في المجلة، أو الاعتذار للباحث لعدم قبول البحث.
ب. البحث الذي تقدمت به ليس مستلاً من بحوث أو كتب سبق نشرها أو قدمت للنشر، وليس مستلاً من الرسائل العلمية للماجستير أو الدكتوراه.
ج. الالتزام بالأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي.
د. مراعاة منهج البحث العلمي وقواعده.
هـ. الالتزام بالضوابط الفنية ومعايير كتابة البحث في مجلة حائل للعلوم الإنسانية كما هو في دليل الكتابة العلمية المختصر بنظام APA7.
2. إرفاق سيرة ذاتية مختصرة في صفحة واحدة حسب النموذج المعتمد للمجلة (نموذج السيرة الذاتية).
3. إرفاق نموذج المراجعة والتدقيق الأولي بعد تعبئته من قبل الباحث.
4. يرسل الباحث أربع نسخ من بحثه إلى المجلة إلكترونياً بصيغة (WORD) نسختين و (PDF) نسختين تكون إحداهما بالصيغتين خالية مما يدل على شخصية الباحث.
5. يتم التقديم إلكترونياً من خلال منصة تقديم الطلب الموجودة على موقع المجلة (منصة الباحثين) بعد التسجيل فيها مع إرفاق كافة المرفقات الواردة في خطوات وإجراءات التقديم أعلاه.
6. تقوم هيئة تحرير المجلة بالفحص الأولي للبحث، وتقرير أهليته للتحكيم، أو الاعتذار عن قبوله أولاً أو بناء على تقارير المحكمين دون إبداء الأسباب وإخطار الباحث بذلك
7. تملك المجلة حق رفض البحث الأولي ما دام غير مكتمل أو غير ملتزم بالضوابط الفنية ومعايير كتابة البحث في مجلة حائل للعلوم الإنسانية.
8. في حال تقرر أهلية البحث للتحكيم يخطر الباحث بذلك، وعليه دفع الرسوم المالية المقررة للمجلة (1000) ريال غير مستردة من خلال الإيداع على حساب المجلة ورفع الإيصال من خلال منصة التقديم المتاحة على موقع المجلة، وذلك خلال مدة خمسة أيام عمل منذ إخطار الباحث بقبول بحثه أولاً وفي حالة عدم السداد خلال المدة المذكورة يعتبر القبول الأولي ملفياً.

9. بعد دفع الرسوم المطلوبة من قبل الباحث خلال المدة المقررة للدفع، ورفع سند الإيصال من خلال منصة التقديم، يرسل البحث لمحكّمين اثنين؛ على الأقل.
10. في حال اكتمال تقارير المحكّمين عن البحث؛ يتم إرسال خطاب للباحث يتضمّن إحدى الحالات التالية:
- أ. قبول البحث للنشر مباشرة.
 - ب. قبول البحث للتّشهر؛ بعد التّعديل.
 - ج. تعديل البحث، ثم إعادة تحكيمه.
 - د. الاعتذار عن قبول البحث ونشره.
11. إذا تطلب الأمر من الباحث القيام ببعض التعديلات على بحثه، فإنه يجب أن يتم ذلك في غضون (أسبوعين) من تاريخ الخطاب) من الطلب. فإذا تأخر الباحث عن إجراء التعديلات خلال المدة المحددة، يعتبر ذلك عدولا منه عن النشر، ما لم يقدم عذرا تقبله هيئة تحرير المجلة.
12. يقدم الباحث الرئيس (حسب نموذج الرد على المحكّمين) تقرير عن تعديل البحث وفقاً للملاحظات الواردة في تقارير المحكّمين الإجمالية أو التفصيلية في متن البحث
13. للمجلة الحق في الحذف أو التعديل في الصياغة اللغوية للدراسة بما يتفق مع قواعد النشر، كما يحق للمحررين إجراء بعض التعديلات من أجل التصحيح اللغوي والفني. وإلغاء التكرار، وإيضاح ما يلزم.
14. في حالة رفض البحث من قبل المحكّمين فإن الرسوم غير مستردة.
15. إذا رفض البحث، ورغب المؤلف في الحصول على ملاحظات المحكّمين، فإنه يمكن تزويده بهم، مع الحفاظ على سرية المحكّمين. ولا يحق للباحث التقدم من جديد بالبحث نفسه إلى المجلة ولو أجريت عليه جميع التعديلات المطلوبة.
16. لا تردّ البحوث المقدمة إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر، ويخطر المؤلف في حالة عدم الموافقة على النشر
17. ترسل المجلة للباحث المقبول بحثه نسخة معتمدة للطباعة للمراجعة والتدقيق، وعليه إنجاز هذه العملية خلال 36 ساعة.
18. لهيئة تحرير المجلة الحق في تحديد أولويات نشر البحوث، وترتيبها فنّيّاً.



المشرف العام

سعادة وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

أ. د. هيثم بن محمد السيف

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

أ. د. بشير بن علي اللويش
أستاذ الخدمة الاجتماعية

أعضاء هيئة التحرير

د. وافي بن فهد الشمري
أستاذ اللغويات (الإنجليزية) المشارك

أ. د. سالم بن عبيد المطيري
أستاذ الفقه

د. ياسر بن عايد السميري
أستاذ التربية الخاصة المشارك

أ. د. منى بنت سليمان الذبياني
أستاذ الإدارة

د. نواف بنت عبدالله السويداء
أستاذ تقنيات تعليم التصاميم والفنون المشارك

د. نواف بن عوض الرشيد
أستاذ تعليم الرياضيات المشارك

محمد بن ناصر اللحيدان
سكرتير التحرير

د. إبراهيم بن سعيد الشمري
أستاذ النحو والصرف المشارك

الهيئة الاستشارية

أ. د. فهد بن سليمان الشايع
جامعة الملك سعود - مناهج وطرق تدريس

Dr. Nasser Mansour
University of Exeter. UK – Education

أ. د. محمد بن مترك القحطاني
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - علم النفس

أ. د. علي مهدي كاظم
جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان - قياس وتقويم

أ. د. ناصر بن سعد العجمي
جامعة الملك سعود - التقييم والتشخيص السلوكي

أ. د. حمود بن فهد القشعان
جامعة الكويت - الخدمة الاجتماعية

Prof. Medhat H. Rahim
Lakehead University - CANADA
Faculty of Education

أ. د. رقية طه جابر العلواني
جامعة البحرين - الدراسات الإسلامية

أ. د. سعيد يقطين
جامعة محمد الخامس - سرديات اللغة العربية

Prof. François Villeneuve
University of Paris 1 Panthéon Sorbonne
Professor of archaeology

أ. د. سعد بن عبد الرحمن البازعي
جامعة الملك سعود - الأدب الإنجليزي

أ. د. محمد شحات الخطيب
جامعة طيبة - فلسفة التربية



مؤشرات قياس العائد من الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية
جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمودجا

Indicators for Measuring the Return on Investment in the Application of the ISO 21001 2018 Standard in Educational Organizations in the kingdom of Saudi Arabia Prince Sattam Bin Abdulaziz University as a Model

د. سفر بن بخت المدرع¹

¹ أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المشارك، قسم العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

<https://orcid.org/0009-0005-2966-0859>

Dr. Safar Bakheet Almudara¹

¹ Associate Professor of Educational Administration and Planning, Department of Educational Sciences, College of Education, Prince Sattam bin Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia

قُدّم للنشر في 15 / 04 / 2025، وقَبِل للنشر في 18 / 04 / 2025

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أبرز مؤشرات قياس العائد على الاستثمار الناتج عن تطبيق معيار ISO 21001:2018 في المنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تقدير درجة أهمية تلك المؤشرات. وقد تم اختيار جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز كأموذج تطبيقي يمثل الجامعات السعودية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث تم تطوير استبانة تضمنت محورين رئيسيين: مؤشرات تكلفة الاستثمار، ومؤشرات نتائج الاستثمار. وقد طُبقت الأداة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (186) قائدًا أكاديميًا وإداريًا من مختلف وحدات الجامعة. أظهرت النتائج بناء قائمتين تتضمنان أهم مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار ونتائج التطبيق معيار ISO 21001:2018. كما أشارت النتائج إلى أن المشاركين قِيموا أهمية مؤشرات تكلفة الاستثمار بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.759)، في حين قِيموا مؤشرات نتائج الاستثمار بدرجة عالية كذلك، بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.760). وبيّن تحليل الفروق الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد الدراسة تبعًا لمتغيرات الجنس، نوع العمل، سنوات الخبرة، أو ممارسة الجودة.

الكلمات المفتاحية: مؤشرات العائد على الاستثمار، معيار ISO 21001:2018، المنظمات التعليمية، جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز، الجامعات السعودية، المملكة العربية السعودية.

Abstract:

This study aims to identify the key indicators used to measure the return on investment (ROI) resulting from the implementation of the ISO 21001:2018 standard in educational organizations across the Kingdom of Saudi Arabia, with a focus on assessing the importance of each indicator. Prince Sattam bin Abdulaziz University was selected as a representative model of Saudi universities. The study employed descriptive survey methodology, and a questionnaire was developed comprising two main dimensions: Cost indicators and Investment outcome indicators. The instrument was distributed to the entire study population, consisting of 186 academic and administrative leaders from various units within the university. The results revealed two comprehensive lists of the most significant cost and outcome indicators related to the implementation of ISO 21001:2018 in Saudi educational institutions. Participants rated the importance of cost indicators high, with a mean score of 4.21 and a standard deviation of 0.759. Similarly, investment outcome indicators were rated high, with a mean score of 4.31 and a standard deviation of 0.760. Statistical analysis indicated no significant differences at the 0.05 significance level ($\alpha \geq 0.05$) in participants' responses based on gender, job type, years of experience, or prior involvement in quality practices. In light of these findings, the study recommends promoting investment in international standards, such as ISO 21001:2018, across Saudi educational institutions.

Keywords: Return on Investment Indicators, ISO 21001:2018, Educational Organizations, Prince Sattam bin Abdulaziz University, Saudi Universities, Kingdom of Saudi Arabia.

للاستشهاد المرجعي: المدرع، سفر بن بخت. (2025). مؤشرات قياس العائد من الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمودجا. مجلة العلوم الإنسانية بجامعة حائل، 2، (26).

Funding: This research was funded by the Deanship of Scientific Research at Prince Sattam Bin Abdulaziz University through the project number (PSAU/2025/02/33575).

التمويل: تم تمويل هذا البحث من قبل عمادة البحث العلمي بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز من خلال المشروع رقم (PSAU/2025/02/33575).

مقدمة الدراسة:

طويل الأجل يساهم في تحقيق تنمية مستدامة للمجتمع، فمن خلال الاستثمار في التعليم، يمكن تطوير مهارات القوى العاملة، وتعزيز الابتكار، وزيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي مستدام، كما أن تحسين التعليم والاستثمار فيه يحسن جودة الحياة ونوعيتها للأفراد والمجتمعات، يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والابتكار، مما يساهم في النمو الاقتصادي، وتعزيز التنمية الاقتصادية، ويني مجتمعات متعلمة، قادرة على مواجهة تحديات المستقبل، ومن هنا تنبع أهمية هذه الاستثمار في المورد البشري، حيث يعد الاستثمار الأعلى والأندر الذي تمتلكه الدول والمجتمعات، وهو رأس المال البشري.

ومع كل هذه التداخلات والأهمية الواضحة للاستثمار في التعليم، يعد قياس عائد الاستثمار كما يذكر حاجي وبن العارية (2017)، أمراً حتمياً لضمان تحقيق العوائد المرجوة. وأحد أهم الوسائل لتقييم الأداء وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويعتمد مفهوم العائد من الاستثمار كما يبين حامد والدسوقي (2020) على قياس الفائدة التي يتم تحقيقها من الموارد المستثمرة، وهو مفهوم يرتبط بشكل وثيق بالتعليم، حيث ينظر إليه كعملية استثمارية تسعى لتحقيق منافع اقتصادية واجتماعية محددة. وقد أشار الاقتصاديون إلى أن الربحية أو معدل العائد على الاستثمار يعد من أهم محددات الاستثمار في رأس المال البشري، حيث يرتبط العائد بزيادة الإنتاجية وتحسين مستويات الدخل الفردي والقومي.

وعليه فإن عملية تحديد مؤشرات قياس عائد هذا الاستثمار بدقة كبيرة تساعد في تحديد جدوى وأهمية واستمرارية الاستثمار في هذا المجال، حيث يشير ميلر (Miller, 2021) إلى أهمية استخدام مؤشرات العائد من الاستثمار لتقييم قيمة التعليم، وذلك لما يصاحب التعامل مع هذا المجال من تغيرات مصاحبة له وتطراً عليه، والوقت الطويل اللازم لتحقيق نتائج وعوائد الاستثمار فيه، مما يجعل من الصعب قياسه على المدى القصير، كما أن هناك عوامل خارجية وداخلية قد تؤثر على نتائج تطبيق المعيار، من عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية، وعليه كانت هذه الدراسة لتحليل وتحديد المؤشرات الرئيسية التي يمكن استخدامها لقياس العائد من الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 في الجامعات السعودية.

مشكلة الدراسة:

التعليم من المجالات التي تحتاج متابعة مستمرة وتطوير يواكب المستجدات، ولهذه الطبيعة الديناميكية أبرزت دراسة حسن (2019) أن هناك حاجة ماسة لإعادة النظر في مخرجات النظام التعليمي بالمملكة العربية السعودية، ومدى توافقها مع متطلبات سوق العمل، حيث تبين وجود خلل في توزيع التخصصات وعدد الخريجين.

يعد التعليم أداة رئيسية لإعداد الموارد البشرية وتحقيق التنمية الوطنية والاجتماعية، وقد عنت حكومة المملكة العربية السعودية هذا الدور في وقت مبكر، وعملت على تطوير التعليم ومتابعة مستجداته، حيث يشهد قطاع التعليم في المملكة العربية السعودية تحولات جذرية في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والطلب المتزايد على جودة التعليم. وفي مقابل ذلك يعد تكوين اتجاهات إيجابية في المنظمات التعليمية؛ من أجل تطوير الأداء وتحسين مستوى العطاء، وتأكيد الجودة، من أهم متطلبات تحقيق النجاح لأي منظمة مهما كان نوعها ومجالها، كما يعد ذلك من العناصر الضرورية لتحقيق أفضل النتائج في محيط المنظمات الإنتاجية أو الخدمية، لذلك تعين على المنظمات التعليمية أن تعمل بكل كفاءة وفعالية، ويتحسن وتطور مستمر، وأن تتم متابعة وقياس هذا التوجه باستمرار ودقة، حيث تعد عملية القياس والمتابعة للعملية التعليمية جانبا مهما في تحديد عدم كفاءة أو فعالية أداء النظام التعليمي.

وفي هذا السياق، يعتبر تطبيق معيار الجودة الدولي ISO 21001:2018 خطوة حاسمة نحو تحسين أداء المؤسسات التعليمية وضمان جودة مخرجاتها، حيث تم تطوير هذا المعيار لتوفير إطار عمل شامل لضمان جودة التعليم في جميع أنواع المؤسسات التعليمية. ويركز المعيار على تلبية احتياجات المتعلمين، وتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز الابتكار، ويعد تطبيق هذا المعيار في المؤسسات التعليمية مؤكداً لجودة التعليم، بما يحده من متطلبات واضحة لجودة التعليم، تتوافق مع المعايير الدولية، وتحسن الكفاءة التشغيلية للمؤسسات التعليمية، ليعزز بذلك ثقة المجتمع في مؤسساته التعليمية، حيث يؤكد (Idrees, et al, 2023)، أن نظام إدارة المؤسسات ISO 21001:2018 تسهم في تحسين جودة الأداء في مؤسسات التعليم العالي، وله تأثير في جودتها، كما أكد على ضرورة تطبيق الجودة بناء على معايير محددة، كما برهنت الدراسة على تأثير معايير الأيزو على المؤسسات التعليمية، كما يضيف (Hillberry, et al, 2025)، أن نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018 يمكن أن يعمل على تحسين العمليات الإدارية في الأكاديمية، وتزيد رضا الطلاب، والكفاءة العامة، والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

وعليه، فإن عملية الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 تعد من أولى الأولويات على صعيد المنظمات التعليمية، للعلاقة الوثيقة بين الاستثمار في التعليم وتطبيق معيار ISO 21001:2018. فمن خلال تطبيق المعيار، يمكن للمؤسسات التعليمية تحقيق عائد على الاستثمار بشكل مؤكد وبقدر أكبر، حيث يشير مفهوم الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 في التعليم إلى تخصيص الموارد المالية والبشرية والتقنية والتنظيمية لتحسين جودة العملية التعليمية، وهذا الاستثمار ليس مجرد إنفاق مالي فقط، بل هو استثمار

الأداء، ويذكر (Ugwulashi & MBA (2021)، أن تطبيق معيار ISO 21001:2018 يحقق نتائج عالية للجودة، ويؤكد على ضرورة تطبيقه كإجراءات قياسية وتحسينية كمية ونوعية، ويشير (Indarti, et. al (2021)، أن تطبيق معيار ISO 21001:2018 إدارة استراتيجية وحوكمة مؤسسية متفوقة؛ تستند إلى الحكمة والتميز، وأكد (Idrees, et al (2023)، على تأثير تطبيق معيار أنظمة إدارة ISO 21001:2018 على جودة مؤسسات التعليم، كما أكد على ضرورة تطبيق الجودة بناء على معايير محددة، كما برهنت الدراسة على تأثير معايير الأيزو على المؤسسات التعليمية.

ورغم ذلك ويوضح حافظ وإبراهيم (2019) أن هناك تداخل في عملية التخطيط لنظام إدارة الجودة، يمكن لتطبيق المعيار الدولي ISO 21001:2018، معالجتها بمميزات متعددة، كما بين (Rusmiati, et al, (2023)، أن هناك حاجة للعمل المتواصل للحصول على شهادة ISO 21001:2018 فرغم أن الاستعداد مرتفع إلا أن الأداء غير متسق، كما وجد (Bretaña, et al, (2024)، أن هناك صعوبات تواجه تنفيذ معيار ISO 21001:2018 ويعتبر تنفيذ جزء منه بحد ذاته إنجاز. بالإضافة لذلك فإن الباحث قد وجد ندره -حسب قدرته- في الدراسات التي تناول متغيرات الدراسة الحالية، محليا وإقليميا، بالإضافة لما لاحظ من خلال المسح الأولي من وجود فجوة واضحة في القرارات التطبيقية، وتهيئة البيئة الإدارية اللازمة لتلبية المتطلبات والمعايير الدولية.

بناءً عليه سلطت الدراسة الضوء على تكلفة نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 في المنظمات التعليمية بالملكة العربية السعودية، مع التركيز على جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز كأمثلة. حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهم مؤشرات قياس تكلفة ونتائج هذا الاستثمار، وتسهم في تحسين تطبيق المعايير وضمان تحقيق أقصى استفادة من الموارد المستثمرة فيها.

أسئلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- ما درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمودجا.
- ما درجة أهمية مؤشرات قياس نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمودجا.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد الدراسة حول درجة

ويشكل الاستثمار في التعليم أحد المحاور الرئيسية الفاعلة في تطويره، وتحقيق التنمية المستدامة، حيث بين القحطاني (2018) وإبراهيم (2016)، أن التعليم عملية استثمارية، ذات عائد عالي، لأن تكاليفه تعوض بفوائد مترابطة وشمولية لفرد والمجتمع، كما يوضح بوحميد ومجاوي (2013)، أن الاستثمار في التعليم يرفع الكفاءة ويحقق الاستمرارية، ويدعم التنافسية، ويرفع النتائج الإيجابية، ويخفض التكلفة، ويستغل الموارد، ومع ذلك يذكر علي (2009)، أن البنك الدولي بين أنه بالرغم ارتفاع تكلفة التعليم في الدول العربية، بما فيها المملكة العربية السعودية، إلا أنها تعاني من تدني العائد على الاستثمار في التعليم بسبب سوء تخصيص الموارد وندرة الدراسات الاقتصادية المرتبطة بقياس جدوى هذا الاستثمار، كما أشارت دراسة العنزي (2016) إلى أن الجهود المبذولة في تطوير التعليم، رغم تكلفتها العالية، لم يتم تقييم جدواها الاقتصادية بصورة شاملة.

ويقترح عيسى (2013) لتحسين الاستثمار في التعليم قياس عوائد الاستثمار باستخدام المؤشرات، وأكد (Schueler, & Loveder (2020) على أهمية فهم العائد على الاستثمار في التعليم وتحديد مؤشرات العائد على الاستثمار الرئيسية بشكل أفضل، وتحديد التكاليف والفوائد والعوامل التي تؤثر على العائد على الاستثمار، أما (Miller (2021) فقد توصل إلى أهمية استخدام مؤشرات العائد من الاستثمار لتقييم الاستثمار في التعليم وتحسينه، ويشير القحطاني (2018)، إلى أن توظيف علاقة التكلفة والعائد من عوامل تحسين نوعية التعليم والاستثمار فيه، في حين ويبيّن (Hasanzadeh & Daj (2021) أن تحديد المؤشرات يعد من الأمور الأكثر صعوبة.

ونبه (Mhamed et al. (2016) إلى أن الاستثمار في التعليم تتلاقى مشاكله وتتعاظم نتائجه بتوافر تعليم عالي الجودة، وقد تبنت المملكة العربية السعودية لذلك واستثمرت في إنشاء هيئة لتقويم التعليم، ودعمتها بسياسات لتطوير التعليم، واعتماد وتصنيف مؤسساته حسب معايير الجودة، الوطنية والدولية، باعتبار أن الاستثمار في تطبيق معايير الجودة الدولية كما يوضح المالكي وبن عبيد (2006)، يعد فرصة استراتيجية لتحسين جودة التعليم، عليه فإن الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، يعد مثاليا لتلافي عيوب ومشكلات التعليم، ومشكلات جودة الأداء والمخرجات، وتحقيق أكبر قدر من عوائد الاستثمار في التعليم، حيث بين (Anh, et al 2021)، أن نظام ISO 21001:2018 أفضل ممارسة لإدارة المنظمات التعليمية، وله جدوى عالية، وقابل للتطبيق في مواقع متعددة، كما خلص (Hillberry et al. (2025) إلى أن معيار ISO 21001:2018 يمكن أن يعمل على تحسين العمليات الإدارية والأكاديمية، ويزيد رضا المستفيدين، والكفاءة العامة، والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، كذلك بين (Rosiawan, (2022) أن معيار ISO 21001:2018، له القدرة على خلق الكفاءات، وكذلك أنه يمكن لهذا المعيار زيادة فعالية تقييم جودة

ثانياً: الأهمية التطبيقية.

– يوفر البحث مؤشرات دقيقة حول تكاليف ونتائج تطبيق ISO 21001:2018، ما يدعم تحسين آليات تخصيص الميزانيات في التعليم.

– قد تسهم المؤشرات المستخلصة من البحث في تطوير نظم إدارة الأداء في المؤسسات التعليمية، وتحقيق فعالية تشغيلية وأكاديمية أفضل.

– قد تساعد مخرجات الدراسة الجامعات على تحقيق متطلبات الاعتماد الأكاديمي، من خلال قياس الجوانب المالية والأكاديمية المرتبطة بتطبيق المعيار.

– كما يمكن أن ينتج عن تطبيق هذه المؤشرات مستقبلاً تحليل لمدى تأثير تطبيق المعيار على الأداء الأكاديمي والإداري.

– بما قدمته الدراسة من نتائج قد تدعم صناع القرار ببيانات تحليلية كمية ونوعية موثوقة حول فوائد تطبيق المعيار.

– قد تسهم نتائج الدراسة في تسهيل وتشجيع الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 في المؤسسات التعليمية.

– بما قدمته هذه الدراسة من مؤشرات لعوائد الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 قد تعزز من التنافسية بين الجامعة السعودية.

– قد تساهم هذه الدراسة بجوانبها التطبيقية في إبراز مكانة الجامعات السعودية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

– تتماشى نتائج هذه الدراسة توجه المملكة نحو تحقيق رؤية 2030 في تطوير التعليم، تحقيق تقدم في تصنيف الجامعات السعودية على المستوى الإقليمي والدولي.

– تتناغم نتائج هذه الدراسة توجه المملكة نحو تحقيق رؤية 2030 في تحسين كفاءة الإنفاق الحكومي على التعليم من خلال استثمار أكثر فاعلية، وتقليل الهدر الإداري وتعزيز الكفاءة التشغيلية في الجامعات السعودية.

– يمكن أن تعتبر هذه الدراسة من المحاولات الفعالة للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في تطبيق معايير التعليم.

– قد تمثل نتائج هذه الدراسة مرجعاً قيماً للمؤسسات التعليمية الأخرى التي تسعى للاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018.

– ربما ساهمت هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية، وفتح المجال لدراسات أخرى مماثلة في مجال التعليم أو المجالات الأخرى غير التعليمية.

أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمّودجا، تبعا لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع العمل، الخبرة، ممارسة الجودة)؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

– الكشف عن درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمّودجا.

– بيان درجة أهمية مؤشرات قياس نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمّودجا.

أهمية الدراسة:

تمثلت أهمية هذه الدراسة من ناحيتين نظرية وتطبيقية كما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية.

– يعد هذا البحث من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع قياس العائد على الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 في السياق السعودي، مما يُسهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجال اقتصاديات التعليم وجودته.

– وفرت الدراسة إطاراً علمياً لمؤشرات قياس العائد من الاستثمار في تطبيق المعايير الدولية في المؤسسات التعليمية السعودية، حيث قدمت قائمتين بأهم مؤشرات تكاليف ونتائج تطبيق معيار ISO 21001:2018.

– يوفر البحث إطاراً علمياً يربط بين معايير الجودة التعليمية والمعايير الاقتصادية لقياس الفاعلية والعائد، وهو منظور حديث ومهم للمؤسسات الأكاديمية.

– قد تعزز الدراسة من الفهم النظري لعلاقة تطبيق معايير الجودة الدولية برؤية المملكة 2030 في تحسين التعليم وربطه بسوق العمل.

– سلطت الدراسة الضوء على معيار ISO 21001:2018 كأداة لتحسين جودة التعليم، من خلال المعايير الدولية المعترف بها.

– قدمت نتائج الدراسة نموذجاً للاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بكفاءة في الجامعات السعودية.

مراجعة الأدب النظري

حدود الدراسة:

أولاً: العائد من الاستثمار

العائد الاصطلاح الاقتصادي هو: أفضل طريقة لقياس الربحية وأداء الإدارة. ويعرف القحطاني (2018)، معدل العائد على التعليم بأنه: «الزيادة النسبية في دخل الفرد المتأتي من العمل في سوق تنافسي للعمل، نتيجة زيادة سنوات الدراسة بسنة واحدة. ولقد تعددت تعريفات العائد على الاستثمار في التعليم إلا أن أكثرها شيوعاً وبساطة كما يذكر حسن (2019)، هو «مقدر الزيادة في الدخل القومي الحقيقي التي تقترن بالتعليم ويحصل عليها أفراد القوى العاملة نتيجة تحسن قدراتهم على الانتاج والكسب». وفي تعريف آخر يذكر على (2009)، أن العائد على الاستثمار في التعليم هو «الزيادة النسبية في الدخل الفرد المتأتي من العمل في سوق تنافسي، نتيجة زيادة سنوات الدراسة بسنة واحدة». ويعرف أيضاً (Das et al (2013)، بأنه «مقدار الزيادة في الدخل القومي الحقيقي التي تقترن بالتعليم ويحصل عليها أفراد القوى العاملة نتيجة تحسن قدراتهم على الإنتاج والكسب». ويعرف أيضاً بأنه «العائدات الكمية الاقتصادية مثل الدخل والنمو الاقتصادي، والنتائج الاجتماعية مثل طريقة حياة الناس وأسلوب استهلاكهم التي تعود لتأثير التعليم. (رحمة، 2007، ص. 158)، فالعائد من الاستثمار في التعليم كما يبين (Akyeampong, 2005)، هو «مجموع المخرجات التي يكون التعليم سبباً فيها سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، والتي تحقق منافع اقتصادية، وذلك من خلال حساب العائد، أو المكاسب المادية التي يحصل عليها المتعلمون والمجتمع مقارنة بالتكلفة التي صرفت عليه حالياً. وللمفاضلة بين عوائد الاستثمار يستخدم معدل العائد ويقصد به سعر الفائدة التي توازن بين السعر الحالي للعائد المنتظر والقيمة الفعلية الإجمالي للتكلفة».

قياس العائد من الاستثمار في التعليم:

ولغرض التخطيط الاقتصادي السليم وتحسين كفاءة الاستثمار في رأس المال البشري فقد تعددت وسائل ومنهجيات قياس العائد على التعليم. ويذكر حسن (2019)، أنه بالرغم من اختلاف وجهات نظر العلماء حول عملية قياس العائد من التعليم فإن بعضهم يرى أن التعليم عملية سامية وراقية ويطلب العلم لذاته، يرى آخرون أن هناك صيغ غير اقتصادية يمكن استخدامها لقياس العائد من التعليم، ويرى فريق الاقتصاديين أن هناك العديد من الطرق الكمية الممكنة لقياس العائد من التعليم. وقد أصبح قياس معدل العائد على التعليم كما يرى علي (2009)، أحد المجالات التطبيقية الهامة في دراسات أسواق العمل ونظم التعليم، ولتقدير العائد على التعليم فقد تطورت مناهج تطبيقية لتقدير هذا العائد على مستوى الأفراد، حيث يتم تقدير العائد الخاص على التعليم بالتمتع في قرار الاستثمار في التعليم بواسطة الأفراد. ويعتبر القحطاني (2018)، حساب

- الحد المكاني: اقتصر تطبيق الدراسة على جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، ما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على باقي الجامعات السعودية أو الخليجية.

- الحد الزمني: أجريت الدراسة خلال العام الجامعي 1446هـ، وهو ما قد يؤثر على ثبات المؤشرات إذا تغيرت الظروف في السنوات القادمة.

- الحد البشري: تقصت الدراسة على آراء القادة الأكاديميين والإداريين، مما يعني أن وجهات نظر الطلبة أو أصحاب المصلحة الخارجيين لم تُدرج ضمن نتائج الدراسة.

- الحد الموضوعي: ركزت الدراسة على مؤشرات التكلفة والنتائج في تطبيق معيار ISO 21001:2018 فقط، دون التطرق لمعايير جودة تعليمية أخرى أو معايير متعددة المصادر.

مصطلحات الدراسة:

العائد من الاستثمار في التعليم:

يعرف حسن (2019)، العائد من الاستثمار بأنه: «مقدار الزيادة في الدخل القومي الحقيقي التي تقترن بالتعليم ويحصل عليها أفراد القوى العاملة نتيجة تحسن قدراتهم على الانتاج والكسب».

مؤشرات العائد من الاستثمار:

مؤشرات التكلفة: Cost Indicators وتعرف بأنها «المقاييس المالية المستخدمة لتحديد الموارد المالية المستثمرة في تطبيق معيار ISO 21001:2018 داخل المؤسسات التعليمية. تشمل هذه التكاليف جميع النفقات المتعلقة بعملية التنفيذ، مثل تكاليف التدريب، تطوير البنية التحتية، استشارات الجودة، وصيانة نظام الإدارة الجديد (Phillips, 2023).

مؤشرات نتائج الاستثمار Investment Outcome Indicators: وتُعرف بأنها «المقاييس التي تقيّم الفوائد المحققة من تطبيق معيار ISO 21001:2018 مقارنة بالتكاليف المستثمرة. تتضمن هذه المؤشرات تحسّن أداء المؤسسة، زيادة رضا أصحاب المصلحة، وتعزيز الفعالية التشغيلية (Phillips, 2023)

معيار ISO 21001:2018 في السياق التعليمي:

يُعرف معيار ISO 21001:2018 بأنه نظام إدارة للمؤسسات التعليمية يهدف إلى تحسين العمليات التعليمية وتلبية احتياجات المتعلمين وأصحاب المصلحة. يؤكد المعيار على مبادئ مثل التركيز على المتعلم، القيادة، التحسين المستمر، واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة (International Organization for Standardization, 2018).

المرتبطة بتحديث نظم المعلومات، والبرمجيات، والأجهزة اللازمة لتطبيق المعيار.

- التكاليف التشغيلية والإدارية: تغطي الجوانب التشغيلية مثل إدارة الوثائق، تدقيق الجودة، والاستشارات الخارجية (Phillips, 2023).

مؤشرات نتائج الاستثمار: يبين (Phillips 2023)،

مؤشرات نتائج الاستثمار تشير إلى المقاييس التي تقيّم الفوائد المحققة من تطبيق ISO 21001:2018 مقارنة بالتكاليف المستثمرة. تتضمن هذه المؤشرات تحسّن أداء المؤسسة، زيادة رضا أصحاب المصلحة، وتعزيز الفعالية التشغيلية.

وتساعد فيما يبينه القحطاني (2021)، هذه المؤشرات المؤسسات التعليمية على قياس التحسّن في جودة التعليم الناتج عن تطبيق معايير إدارة الجودة. كما أنّها تسهم في تعزيز سمعة المؤسسة التعليمية وزيادة قدرتها على جذب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس المؤهلين، وكذلك تحسّن معدلات النجاح والتخرج، مما يعكس الأداء الأكاديمي الفعّال. بالإضافة كما يتضح من (International Organization for Standardization, 2018)، إلى تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى من خلال خفض الهدر وتحسّن استخدام الموارد، وتسهم أيضاً في تحقيق عوائد مالية غير مباشرة، مثل زيادة التمويل الحكومي أو الدعم من الشركاء الاستراتيجيين.

ثانياً: معيار ISO 21001:2018

في عام 2018، تم إصدار المعيار الدولي الخاص بالمؤسسات التعليمية تحت اسم «نظام إدارة المؤسسات التعليمية (ISO 21001:2018)»، والتي تنطبق على جميع المؤسسات التي تقدم خدمات تعليمية. أصبح هذا المعيار معياراً دولياً لجودة المؤسسات التعليمية، وتم تطويره بمساهمة عدة دول، مما أكسبه مصداقية عالية باعتباره نظاماً معتمداً عالمياً لضمان الجودة. (Indarti et. al (2021)، ونظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018 هو معيار دولي يتعلق بنظام إدارة المؤسسات التعليمية، ويمثل هذا المعيار

كما يذكر (Bretaña et. al (2020)، أداة إدارة مشتركة لمؤسسات التعليم والتدريب التي تقدم المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية احتياجات المتعلمين والمستفيدين الآخرين بشكل أكثر فاعلية.

ويشير (Kovalenko et. al (2020)، إلى أن نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، يتضمن عشرة محاور رئيسة تشتمل على مجموعة من المعايير المحددة، والتي تهدف إلى تحقيق التميز في جميع أنشطة المؤسسة، وخصوصاً في العمليات الإدارية. ويُطلب من المؤسسات الالتزام بهذه المعايير لضمان الوصول إلى مستويات أداء إداري وجودة عالية.

معدلات العائد للتعليم شرطاً أساسياً مسبقاً وعلى درجة من الأهمية لعملية التخطيط التعليمي الناجح، ولكل من الأفراد أنفسهم والسلطات المسؤولة عن التعليم، وتعتبر معرفة العوائد من التعليم على درجة من الأهمية لتحديد الطلب على التعليم.

هدف قياس عائد الاستثمار في التعليم: (حامد والدسوقي، 2020)

- بيان مدى إسهام التعليم في التنمية الاقتصادية.
- بمد المخطط التربوي بمعلومات أساسية مفيدة عن الروابط التي تربط التعليم بسوق العمل.
- يساعد للقيام بإحداث مقارنات مختلفة بين العائد الاقتصادي من التعليم والمشروعات الاستثمارية الأخرى.
- يحدد المرحلة التعليمية، والبرامج التعليمية الأجدى للاستثمار فيها.
- يوجه العلاقة بين الإنفاق على التعليم العالي وسوق العمل، وسياسة الأجور في الدولة.
- يفيد القياس في توزيع الاستثمار في المجال ذو العائد المرتفع / يقترح طرقاً لزيادة كفاءة التعليم بزيادة العائد أو بتخفيض التكلفة فحص تكلفة التعليم ومقارنتها بالزيادة في دخول القوي العاملة المتعلمة).

مؤشرات قياس العائد من الاستثمار في التعليم:

مؤشرات تكلفة الاستثمار: تشير مؤشرات تكلفة الاستثمار كما يوضح (Phillips, 2023)، إلى المقاييس المالية المستخدمة لتحديد الموارد المالية المستثمرة في تطبيق معيار ISO 21001:2018 داخل المؤسسات التعليمية. تشمل هذه التكاليف جميع النفقات المتعلقة بعملية التنفيذ، مثل تكاليف التدريب، تطوير البنية التحتية، استشارات الجودة، وصيانة نظام الإدارة الجديد.

ومؤشرات التكلفة أهمية؛ حيث تساعد مؤشرات التكلفة المؤسسات التعليمية على تحديد حجم الاستثمار المطلوب لتطبيق نظام إدارة الجودة، وتحليل الفجوة بين التكلفة المقدرة والتكلفة الفعلية لتجنب أي تجاوزات مالية غير متوقعة، وتحسين تخصيص الموارد وضمان الاستفادة المثلى من الميزانيات المتاحة.

ويعتبر القحطاني (2021)، أن قياس العائد على الاستثمار مهم لمعرفة مدى جدوى الإنفاق على تطبيق معيار ISO 21001:2018 في المؤسسات التعليمية يشتمل على ما يأتي:

- تكلفة التدريب والتطوير المهني: تشمل المبالغ المالية المخصصة لتأهيل المعلمين والموظفين على معايير ISO 21001:2018
- تكاليف البنية التحتية والتكنولوجيا: تتضمن النفقات

- تعزيز ثقافة التحسين المستمر.
- تحقيق مواءمة بين المعايير الوطنية والإقليمية والدولية.
- زيادة مشاركة الأطراف المعنية.
- تحفيز الابتكار والتميز.

ومن أهم ما يبرز الحاجة الملحة والمستمرة لهذا النظام كما بين (Smolk, 2018)، تمكن المؤسسات التعليمية من تحقيق متطلبات جميع الأطراف ذات العلاقة، مع تحسين كفاءتها والحفاظ على جودة خدماتها. كما يوفر هذا المعيار إطاراً إدارياً يمكن اعتماده من قبل المنظمات التعليمية وغير التعليمية، بهدف تلبية توقعات المتعلمين، والمستفيدين، والموظفين، وغيرهم.

ويوضح International Organization for Standardization: 2018: VI أن تطبيق المؤسسة لنظام إدارة المنظمات التعليمية نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، يحقق فوائد عدة تعكس على العملية التعليمية بجميع جوانبها، حيث تسهم في نقل النظام التعليمي من المحلية إلى العالمية والاعتراف الدولي به وهو ما تسعى جميع أنظمة التعليم إليه، ويلاحظ ذلك في التصنيفات العالمية المختلفة، وتمثل الفوائد المحتملة لتطبيق المؤسسة لهذا النظام فيما يلي:

- تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع سياسة المؤسسة بما في ذلك الرؤية والرسالة.
- تعزيز المسؤولية الاجتماعية عن طريق توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع.
- المزيد من التعلم الفردي والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، والمتعلمين عن بعد، ومزيد من فرص التعلم مدى الحياة.
- اتساق العمليات وأدوات التقييم لتحقيق وزيادة الفعالية والكفاءة.
- زيادة مصداقية المؤسسة.
- وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعالة.
- ثقافة للتحسين التنظيمي.
- مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والعامية والخاصة وغيرها من المعايير ضمن الإطار الدولي.
- توسيع مشاركة الأطراف المهتمة.
- تحفيز التميز والابتكار.

مما سبق يتضح أن تطبيق المؤسسة لنظام إدارة المنظمات التعليمية له فوائد متعددة تنعكس على الخريجين وعلى أعضاء هيئة التدريس والإداريين وعلى انضباط النظام الإداري بالكلية

كما يهدف هذا المعيار كما بين (Bretaña et. (2020) ، إلى تعزيز جودة التعليم وتحسين أداء المؤسسات التعليمية من خلال التركيز على التواصل والتفاعل بين المعلمين والطلاب وجميع أطراف العملية التعليمية الأخرى، فيعتبر شهادة معيار نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، نظام إدارة مستقل يأخذ في اعتباره معايير الجودة العالمية المعترف بها. ويهدف المعيار إلى توفير أدوات فعالة للمؤسسات التعليمية لتحسين قدرتها على تلبية احتياجات الطلاب وتعزيز رضاهم.

كذلك تبين وهبة (2022)، أن نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، يهدف إلى وضع إطار إداري وقائي يحد من حالات عدم المطابقة، من خلال تضمينه جميع الشروط والضوابط والمقاييس اللازمة لضمان الجودة وكفاءة الأداء في الأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة الخدمة. كما يعد تأكيداً على أن نظام إدارة الجودة المستخدم قد خضع للتقييم وحقق الامتثال لمتطلبات الأيزو. إضافة إلى ذلك، تمثل دليل اعتماد تقدمه المؤسسة للمستفيدين محلياً ودولياً.

ويعد تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، كما يوضح Kovalenko et. al (2020)، مفيداً لجميع مقدمي خدمات التعليم، بدءاً من رياض الأطفال وصولاً إلى التعليم العالي، بما في ذلك التدريب المهني والتعليم الإلكتروني، وإدارات التدريب والتعليم التابعة للشركات والمؤسسات، من خلال تحسين أداءها وتعزيز جودة خدماتها التعليمية، مما يمكن للمؤسسات من الحصول على الاعتراف الدولي وتعزيز مكانتها في مجال التعليم،

وحسب ما يذكر كل من Kaysali & Khosla (2021))، و(خطاب، ٢٠١٨)، واستناداً إلى المواصفة القياسية، تمثل الفوائد المتوقعة لتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية فيما يلي:

- تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع رسالة المؤسسة ورؤيتها.
- تقليل العمليات التي تسبب هدر أو فقدان للموارد.
- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية.
- تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير تعليم شامل ومنصف.
- تقديم تعلم شخصي ومرن يستجيب لاحتياجات جميع المتعلمين، خاصة ذوي الاحتياجات الخاصة والمتعلمين عن بعد.
- ضمان عمليات متسقة وأدوات تقييم فعالة لزيادة الكفاءة.
- تحسين مصداقية المؤسسات التعليمية.

ويحقق متطلبات الأيزو ويسهم في الحصول عليها.

متطلبات المعيار القياسي الدولي ISO21001:2018

إن جميع متطلبات المواظم إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، عامة وقابلة للتطبيق على أي منظمة تستخدم منهجا دراسيا لدعم تطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث، بغض النظر عن نوع أو حجم المؤسسة، وينطبق هذا المعيار على المؤسسات التي لا يتمثل نشاطها الاساسي في التعليم فقط مثل أقسام التدريب المهني.

ويتضمن نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، عشر متطلبات رئيسة يمكن تلخيصها فيما يلي:

1-المجال: يحدد نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، متطلباته نظام عندما تكون المؤسسة:

- بحاجة إلى إثبات قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث.

- تهدف إلى تعزيز إرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين من خلال التطبيق الفاعل لنظام الإدارة التعليمية، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان التوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

2-المراجع المعيارية: لا توجد مراجع معيارية في هذا الوثيقة.
3-المصطلحات والتعاريف تم تضمين كافة التعاريف والمصطلحات .

4-سياق المنظمة يتضمن (4) متطلبات فرعية تختص بفهم تحديات البيئة التعليمية التي تؤثر على استراتيجية المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية وهدفها، وبعد السياق الإطار الذي يحدد شروط المجال لنظم إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية، فتحديد سياق المؤسسة أمرًا حاسمًا ولا غنى عنه لفهم احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المهتمة وينبغي أن يكون لدى المؤسسة عمليات وأدوات لتحديد وتحليل سياقها.

5-القيادة: يتضمن (3) متطلبات فرعية، تختص برسم السياسة التعليمية والأدوار التنظيمية وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإثبات قدرة الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية على القيادة والالتزام والمساءلة.

6-التخطيط يتضمن (3) متطلبات فرعية تختص بمراعاة المخاطر والفرص سواء بالمؤسسة التعليمية أو الأطراف المهتمة وتحديد كيفية التعامل مع هذه المخاطر.

7-الدعم: يتضمن (5) متطلبات فرعية تختص بجميع ما يتعلق بالموارد والكفاءة والدعم والتوعية والاتصال والمعلومات الموثقة من سجلات ووثائق.

8-التشغيل: يتضمن (7) متطلبات فرعية تختص بالعمليات الداخلية والخارجية، ويبدأ بالتخطيط والمراقبة التشغيلية ومتطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وما يتطلب من تواصل مع المتعلمين والمستفيدين لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم

ورفع مصداقية المؤسسة مما يؤدي في النهاية إلى تحسين السمعة وبنعكس أيضًا على التصنيف في التصنيفات الدولية المختلفة.

مبادئ نظام إدارة المنظمات التعليمية و بنود معيار ISO 21001:

يعتمد نظام إدارة المؤسسات التعليمية كما وضع (2018) Silaeva, & Semenov, على عدد من المبادئ التي ينبغي الأخذ بها عند تبني النظام وقد وردت هذه المبادئ في المواصفة: International Standard IS21001:2018، كما يلي:

- التركيز على الدارسين والمستفيدين: تتمحور جوهرية نظام إدارة المنظمات التعليمية في تلبية متطلبات وتجاوز توقعات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

- القيادة الحكيمة: يتطلب نجاح المنظمات التعليمية إشراك جميع المتعلمين والمستفيدين في وضع وتنفيذ رؤيتها وأهدافها.

- إشراك الأفراد: ينبغي أن يكون جميع الأفراد المعنيين مؤهلين ومتمكنين ومشاركين في تقديم قيمة مضافة.

- منهج العملية: يتطلب تحقيق نتائج متسقة ومتوقعة فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة.

- التحسين المستمر: المنظمات الناجحة تركز باستمرار على تحسين أداءها.

- القرارات المبنية على الأدلة: يؤدي التحليل والتقييم الأساسيان للبيانات والمعلومات إلى اتخاذ قرارات فعّالة.

- إدارة العلاقات: تتعامل المنظمات التعليمية مع الأطراف المهتمة بشفافية ومساءلة.

- المسؤولية الاجتماعية: المنظمات التعليمية تعمل بشكل مستدام ومسؤول وفقًا لمبادئ الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

- إمكانية الوصول والعدالة: توفير بيئة شفافة ومرنة تلي احتياجات واهتمامات المتعلمين.

- السلوك الأخلاقي في التعليم: إنشاء بيئة أخلاقية للتفاعل العادل وتجنب تضارب المصالح وتقديم الخدمة لصالح المجتمع.

- أمن البيانات وحمايتها: توفير بيئة آمنة تمكن الأطراف من التفاعل مع المؤسسة بثقة في سرية بياناتهم

- وما سبق يتضح أن المنظمة الدولية للقياس حرصت على وضع مبادئ توجيهية تتوافق مع محتوى المعيار ومتطلباته مما يشكل قاعدة أساسية لوضع السياسات والأهداف والخطط بالمؤسسة التعليمية مما يمكن من إنجاز المهام المطلوبة وبناء نظام إداري للجودة وتحسين الأداء والتميز المؤسسي،

الدراسات السابقة:

سيتم استعراض بعض الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة أو بعضها، فقد هدفت دراسة Hillberry, et al (2025)، إلى تحديد فوائد وتحديات اعتماد شهادات ISO 21001:2018، ومعرفة مدى قابلية تطبيقها داخل أكاديمية وزارة الدفاع، ومدى قدرة هذه المعايير في تعزيز قدرتها على تلبية متطلبات الاعتماد وتحسين الأداء، باستخدام المنهج المسحي الوصفي، وخلصت الدراسة إلى أن ISO 21001:2018 يمكن أن تعمل على تحسين العمليات الإدارية في الأكاديمية، وتزيد رضا الطلاب، والكفاءة العامة، والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

وأما دراسة (hibiti & Mulaudzi (2024)، فقد هدفت لتحديد عقبات تقييم العائد على الاستثمار في مبادرات تطوير الموظفين الأكاديميين في الجامعات العامة في جنوب أفريقيا، استخدمت الدراسة منهجية بحث نوعية، وتم استخدام العينات القصدية، باختيار أربعة عشر مشاركاً، من ست جامعات حكومية، وتوصلت الدراسة إلى أن من العوامل التي تعوق قياس العائد على الاستثمار تعقيد العملية، وعدم كفاية القدرة، والفارق الزمني بين التدريب وتحسين الأداء، ونقص الدافع، والقيود المالية، وغياب العمليات، وتجزئة التدخلات التدريبية والتطويرية، والتدخلات التي تنتج مزايا غير مالية، وعدم كفاية البيانات. بينما هدفت دراسة (Bretaña et. al (2024)، إلى تنفيذ نظام إدارة المنظمة التعليمية ISO 21001:2018 في وحدة جامعية مخصصة لتقديم الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا في التقييس والقياس وأنظمة الإدارة المتكاملة، بجامعة هافانا، وهي دراسة تطبيقية، ووجدت الدراسة أنه رغم صعوبة التنفيذ على مستوى الجامعة؛ إلا أن تنفيذه في جزء منها يعتبر إنجازاً تنظيمياً، وأظهر هذا التنفيذ الإمكانيات الواسعة لهذا النظام، وقدم نموذجاً يحث على تنفيذه وأن هناك أمور ساعدت في نجاح هذا التنفيذ مثل: الخبرة، وقدرات التدريب والتطوير المتاحة، وكفاءة الموظفين، والقيادة الفاعلة.

وتبحث دراسة (Idrees, et. al, (2023)، في تأثير تطبيق معايير أنظمة إدارة ISO 21001:2018 على جودة أداء مؤسسات التعليم العالي، وأسباب سعي مؤسسات التعليم العالي الخاصة للحصول عليها، كما اقترحت الدراسة المتطلبات الأساسية المطلوبة التي يجب مراعاتها عند التنفيذ، مستخدمة المنهج المسحي الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق معيار أنظمة إدارة ISO 21001:2018 للمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الأداء في مؤسسات التعليم العالي، وأكدت الدراسة تأثير الجودة، كما أكدت ضرورة تطبيق الجودة بناء على معايير محددة، كما برهنت الدراسة على تأثير معايير الأيزو على المؤسسات التعليمية بشكل عام وفي مصر بشكل خاص. في حين عملت دراسة تقييمية لـ (Rusmiati, et. al (2023)، على تقييم الجاهزية

ومراجعتها، وما يستلزم ذلك من إجراء عمليات التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات التعليمية لضمان توافرها، فضلاً عن وضع ضوابط للمنتجات والخدمات المقدمة من خارج المؤسسة، ولكي يبدأ التشغيل الفعلي لا بد من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية والسيطرة عليها وضبط أي حالات قد تحدث في المخرجات التعليمية غير المطابقة. 9-تقييم الأداء: يتضمن (3) متطلبات فرعية، تختص بعمليات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم وعمليات التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة للتأكد من التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية.

10-التحسين: يتضمن (3) متطلبات فرعية، تضمن إجراءات التحسين التصحيحية لحالات عدم المطابقة في نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية، فضلاً عن التحسين المستمر وفرص التحسين.

والمطلوبات السابقة إنما هي عرض مختصر لإلقاء الضوء عليها والذي سيتشكل بناء عليها بنود المعيار من عمليات وإجراءات ومقاييس وأدوات وخطط ووثائق وتحديد الجهات المسؤولة عن التنفيذ وكذلك حفظ المعلومات الموثقة والاحتفاظ بها، وهو ما سيتم توضيحه في الآلية المقترحة لتطبيق المعيار ISO 21001:2018 لإدارة الجودة بالجامعة.

متغيرات البحث في رؤية 2030:

ركزت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 على محاور عدة أهمها محور بعنوان «تعليم يسهم في دفع عجلة الاقتصاد»، حيث جاء فيه: «سنسعى إلى سد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل، وتطوير التعليم العام وتوجيه الطلاب نحو الخيارات الوظيفية والمهنية المناسبة، وإتاحة الفرصة لإعادة تأهيلهم» (رؤية 2030).

وتسعى رؤية (2030) كما يوضح ذلك السببي والأحمر (2020)، إلى تطوير التعليم العالي، وسد الفجوة بين مخرجاته ومتطلبات سوق العمل، وتستهدف أن تصبح خمس جامعات سعودية على الأقل من بين أفضل (200) جامعة دولية وأن يحقق طلاب المملكة نتائج متقدمة بمتوسط النتائج الدولية، والحصول على تصنيف متقدم في المؤشرات العالمية للتحصيل التعليمي للطلاب. وستقتصر البحث على مناقشة النقاط والمحاور المتعلقة بدور القطاع الخاص في تنمية التعليم.

وقد نتج عن هذا الاستعراض للأدب النظري لمجال متغير الدراسة بناء قائمتين لأهم مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018 في الجامعات السعودية، ويكفي بذكرها في جداول نتائج الدراسة الميدانية خشية الإطالة والتكرار هنا.

على العائد المالي فقط كمؤشر يعتبر مضلل، كما أن تحديدها يعد أكثر صعوبة. وكذلك هدفت دراسة (Ugwulashi (2021) في دراسة نظرية تحليلية إلى استعراض معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018 وبين مدى أهمية تطبيقه والاستفادة منه، ووجدت الدراسة أنه يحقق نتائج عالية الجودة، لاحتوائه على عشرة معايير تعد قائمة مرجعية لقياس فعالية التعليم، وبينت أنه مفيد في تأكيد الإبداع والجودة، ويعتبر معيار لقياس فعالية المدرسة، وتؤكد الدراسة على ضرورة تطبيقه كإجراءات قياسية لإنشاء المدارس، وكذلك للتعرف على مدى توافر وتحسين متطلبات التعليم البشرية والبنية التحتية والموارد الأخرى كما ونوعاً.

في حين هدفت دراسة (Miller, (2021)، لدراسة مؤشرات مقياس العائد على الاستثمار في التعليم ما بعد الثانوي باستخدام مؤشرات تتعلق بالأرباح وديون القروض الطلابية، وتوصلت إلى أهمية استخدام مؤشرات كلا المقياسين لتقييم قيمة التعليم ما بعد الثانوي. وتهدف دراسة (Indarti, et. al (2021)، إلى تحليل إجراءات الإدارة الاستراتيجية القائمة على ISO 21001:2018 في تحقيق حوكمة جامعية متفوقة في المدارس الداخلية الإسلامية، باستخدام المنهج النوعي، وبالاعتماد على دراسة الحالة، وتظهر النتائج أن ذلك يتم من خلال تخطيط الجودة والتحكم فيها وتحسينها وفقاً لمعايير ISO 21001:2018، وكذلك في مراقبة الجودة وتقييمها، وتعديل الانحرافات، ولذلك تأثير في التوجه نحو الجودة، لكسب ثقة الجمهور وولاء العملاء، لما يستند إليه هذا المعيار من الحكمة والتميز.

وتؤكد دراسة (Indarti, et. al (2021)، أن الجهود الاستراتيجية في تحقيق معيار ISO 21001:2018 تستند إلى الحكمة والتميز المحلي، وأن هذا ما يميز الجامعة عن غيرها، وهي قوة خاصة لا تمتلكها المنظمات الأخرى، كما تؤكد على أن تطبيق الحوكمة المؤسسية المتفوقة يلزم أن يكون بالحفاظ على القيم والحكمة المحلية، وبالتالي، فإن الجهود المبذولة لتحقيق معيار ISO 21001:2018 هي إدارة استراتيجية تستند إلى الحكمة المحلية، ويهدف إرضاء العملاء. وتهدف دراسة (2020) Sherstobitova & Iskoskov، بمنهج صفّي لدراسة متطلبات الإطار التنظيمي لتنظيم إدارة الجودة لمؤسسات التعليم العالي، وخاصة متطلبات ISO 21001-2018، وبينت الدراسة ضرورة توافر احتياطاتي تكنولوجيا وبشرية عالية الجودة، وتحويل جميع أنواع الأنشطة إلى منصات رقمية، التحول التدريجي للبنية التحتية للمعلومات، ومعالجة تدني مستوى تدريب الموظفين لمتطلبات معايير إدارة الجودة. بينما نجد دراسة (Schueler, (2020) & Loverder، تحدف لتقديم إطاراً يلخص العناصر والقضايا الرئيسية التي يجب مراعاتها في قياس العائد على الاستثمار، وهي دراسة نظرية، توصلت إلى أهمية الرؤية الشاملة لفهم العائد على الاستثمار في التعليم بشكل أفضل، وتحديد نطاق وسياق وهدف قياس العائد على الاستثمار، وتبني المبادئ التوجيهية، وتحديد

لتنفيذ المعيار ISO 21001:2018، وأظهرت النتائج إن هناك استعداد للحصول على شهادة ISO 21001:2018 على الرغم من عدم تحقيق التنفيذ المتسق حتى الآن، مع درجة استعداد تبلغ ٨٨,٨٥٪.

وأما دراسة (Mirza et. al (2023)، فقد كان هدفها استكشاف المشاكل المتعلقة باعتماد معيار ISO 21001:2018 من قبل لجنة التعليم العالي في باكستان من أجل التحسين المستمر لمؤسسات التعليم العالي وثانياً معرفة القضايا والتحديات في تنفيذ معيار ISO 21001:2018 في مؤسسات التعليم العالي في باكستان، وهي دراسة نوعية، وكانت أبرز نتائجها أن هيئة التعليم العالي لديها بالفعل إطار لضمان الجودة، ولا نية لديها في تبني نظام ISO 21001:2018 للتنفيذ في شكله الحالي. وقد هدفت دراسة وهبة (2022)، لتطوير نظام إدارة الجودة بكلية التربية بجامعة الأزهر في ضوء نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بأسلوب دراسة الحالة لتحقيق أهدافها، وانتهت بتقديم آلية مقترحة لتطبيق النظام اشتملت على دليل كلية التربية وفقاً للمعيار، ومخطط بناء الوثائق والمستندات، ومرحلة تطبيق النظام، وإجراءات عمل لتطبيق النظام وفقاً للمعيار ISO 21001:2018.

وبينت دراسة (Rosiawan (2022)، النظرية، متطلبات تنفيذ التعليم وفقاً لمتطلبات ISO 21001:2018، بأنها تمثل في فهم المنظمة وسياقها، واحتياجات الطلاب والمستفيدين الآخرين، والإجراءات اللازمة لمعالجة المخاطر والفرص، وتقديم وتقييم التعلم، والتقييم، والإجراءات التحسينية، كما بينت أنه يمكن أن تستخدم المعايير كمنصة لنظام الإدارة التعليمي، كما بينت أن هذا المعيار له القدرة على خلق الكفاءات، وكذلك أنه يمكن لهذا المعيار زيادة درجة التقييم. وأما دراسة (Anh, et al (2021)، فهدفت إلى إمكانية تنفيذ معايير ISO 21001:2018 في إدارة جامعة خاصة في فيتنام، بمنهج نظري تحليلي، ووجدت الدراسة أنه أفضل ممارسة لإدارة المنظمات التعليمية، ووجدت جدوى النظام في تعزيز النمو التعليمي الرئيس، والالتحاق، وإدارة جودة التدريس والتعلم، والتطوير الأكاديمي، فضلاً عن إدارة المرافق الميكانيكية، تحسين عملية التشغيل فضلاً عن تحسين كفاءة العمل، والاستفادة من مساهمات الأقسام داخل الجامعة أيضاً، وهو قابل للتطبيق في الحرم الجامعي أو المؤسسات التعليمية متعددة المواقع.

وأما دراسة (Hasanzadeh & Daj (2021)، فقد هدفت لتطوير نموذج العائد على الاستثمار في إدارة المعرفة، باستخدام منهج مختلط نوعي استكشافي وكمي وصفي مسحي، وقد تضمن نتائج الدراسة إنشاء نموذج مكون من التكلفة، الواضحة والمخفية (غير الملموسة)، والمكون الثاني وهو العائد على الاستثمار وفوائده، كما بينت أن العائد على الاستثمار قد يكون مالياً أو غير مالي كالعوائد الروحية والفكرية، والتركيز

الإحصائية ودعم اتخاذ القرار بالجامعة، ويبين الجدول رقم (1) شكل مجتمع الدراسة.

من جميع القيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز، وعددهم (186)، حسب إحصائية إدارة الدراسات

جدول رقم 1

يبين شكل مجتمع الدراسة.

النسبة	المستجيب	بقية المجتمع	عينة استطلاعية	العدد	المجتمع
80.6	104	123	25	148	رجال
19.4	25	33	5	38	نساء
100	129	156	30	186	المجموع

كما يبين الجدول رقم (2)، توزيع مجتمع الدراسة حسب متغيراتها.

جدول رقم 2

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها.

النسبة	التكرار	الفئة	المتغير
80.6	104	رجال	الجنس
19.4	25	نساء	
60.46	78	أكاديمي	نوع العمل
39.54	51	إداري	
28.7	37	لم أمارس الجودة	ممارسة الجودة
45.7	59	ممارستها بشكل غير مباشر	
25.6	33	ممارستها بشكل مباشر	
12.3	16	من سنة واحدة إلى أقل من 5 سنوات	الخبرة
17.1	22	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
24.7	32	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
29.4	38	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	
16.5	21	من 20 سنة فأكثر	
100	129		المجموع

وقد تم التأكد من الصدق الظاهري للأداة - التي أعدها الباحث - قبل تطبيق؛ بعرضها على عدد (6) من المختصين والخبراء في الإدارة التربوية، والقياس والتقييم؛ وذلك للحكم على بنودها من حيث الانتماء والصياغة والترتيب، وأهمية العبارة، وإمكانية استخدامها، وقد تم قبول ما اتفق عليه المحكمون بالأغلبية، لتصبح صالحة للاستعمال في صورتها النهائية، مكونة من محورين؛ محور مؤشرات تكاليف الاستثمار بعدد (30) عبارة، ومحور مؤشرات نتائج الاستثمار بعدد (30) عبارة، وأمام كل عبارة خانة لتسجيل مدى الأهمية حسب مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي.

وللتأكد من ثبات الاستبانة، تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاستبانة، وإعادة تطبيقها بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) فرداً، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) بين تقديراتهم في المرتين. وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha)، والجدول التالي يبين تلك القيم، التي تعتبر ملائمة لأغراض هذه الدراسة.

وقد تم استخراج دلالات صدق البناء للاستبانة باستخدام معاملات ارتباط فقرات الاستبانة مع درجة محورها والدرجة الكلية للاستبانة، من عينة استطلاعية للدراسة تكونت من (30) فرداً، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع المحور

جدول رقم 3

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية للاستبانة

المحور	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
محور مؤشرات قياس التكاليف	0,81	0,79
محور مؤشرات قياس النتائج	0,83	0,81
مؤشرات قياس العائد ككل	0,82	0,80

نتائج الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز أمودجا، وقد توصلت الدراسة إلى هذه النتيجة كما في الجدول التالي:

ولتحليل بيانات تطبيق هذه الأداة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار «ت» (T-test)، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وطريقة (شيفية) لاجتهات الفروق. ولتفسير النتائج تم الاعتماد على التدرج التالي: منخفض جدا من (1) إلى أقل من (1.80)، منخفض من (1.80) إلى أقل من (2.60)، متوسط من (2.60) إلى أقل من (3.40)، عالي من (3.40) إلى أقل من (4.20)، عالي جدا من (4.20) إلى (5.00)، وفيما يأتي عرض لنتائج تطبيق أداة الدراسة:

جدول رقم 4

درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة استثمار تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001: 2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	درجة أهمية مؤشرات قياس نتائج الاستثمار	4.31	0.760	عالي جدا
2	درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار	4.21	0.759	عالية جدا

ويمكن تفصيل هذه النتيجة كما يأتي:

للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز أمودجا، والجدول التالي يوضح ذلك.

السؤال الاول: ما درجة أهمية مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز أمودجا؟

جدول رقم 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات قياس تكلفة استثمار تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001: 2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

رتبة	الرقم	تمثل مؤشرات تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في تكلفة:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	3	ضمان كفاءة العاملين بالتدريب على كيفية التطبيق.	4,91	0,957	عالية جدا
2	23	بيعة عمل ملائمة تدعم نظم وإجراءات الجودة.	4,88	1,115	عالية جدا
3	9	قياس وتحليل الأداء التعليمي والإداري.	4,79	1,164	عالية جدا
4	24	توظيف أو إعادة توظيف الموظفين لدعم نظام الإدارة.	4,63	1,211	عالية جدا
5	8	تدقيق الجهات الخارجية لإجراءات الجودة.	4,59	1,181	عالية جدا
6	21	نظم معلومات وبرمجيات وأجهزة تطبيق الجودة.	4,55	0,999	عالية جدا
7	6	التخطيط والتصميم والتوكيد لإجراءات الجودة.	4,53	1,114	عالية جدا
8	19	تطوير إدارة الأداء وأنظمة قياس وتحليل الأداء.	4,51	1,198	عالية جدا
9	22	التخطيط والالتزام التشغيلي لتحقيق أهداف الأداء.	4,42	1,022	عالية جدا

الرقم	رتبة	تتمثل مؤشرات تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في تكلفة:	المؤشر الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
12	10	جمع وتحليل بيانات الفحص والتقييم بشكل منهجي.	4,42	1.236	عالية جدا
30	11	الفقد المحتمل في المخرجات بسبب عيوب الجودة.	4,39	1,024	عالية جدا
27	12	تعديلات وإصلاح الإخفاق الداخلي والخارجي.	4,39	0,997	عالية جدا
16	13	إدارة الملاحظات ومعالجتها وتغذيتها الراجعة.	4,31	1.282	عالية جدا
28	14	ضبط مدخلات النظام التعليمي المناسبة للجودة.	4,28	0,996	عالية جدا
17	15	تكاليف معدات، ومواد الاختبار، والتفتيش، والقياس.	4,27	1.237	عالية جدا
29	16	تصحيح العمليات التعليمية والأكاديمية لتحقيق المواثمة.	4,25	0,999	عالية جدا
10	17	ضبط الفحص والتقييم الذاتي لتحسين الأداء.	4,23	1.253	عالية جدا
11	18	الفحص والتقييم الدوري لإجراءات الجودة.	4,23	1.252	عالية جدا
7	19	التدقيق الداخلي لإجراءات الامتثال.	4,19	1.148	عالية
18	20	إدارة توثيق بيانات الجودة والوصول إليها.	4,18	1.308	عالية
5	21	استشارات متخصصين لتوجيه عملية الجودة.	4,12	1.108	عالية
20	22	إدارة إنتاج وحفظ ومشاركة معرفة الجودة.	4,00	1.193	عالية
26	23	تقييم واستثمار الفرص والمخاطر بشكل فعال.	3,98	1,066	عالية
4	24	التطوير المستمر لمتابعة المستجدات في الجودة.	3,96	1.057	عالية
14	25	التأكد من الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية.	3,79	1.234	عالية
1	26	الالتزام بسياسات وأهداف الجودة في المؤسسة التعليمية.	3,69	0.815	عالية
13	27	كتابة تقارير الفحص والتقييم مهنية.	3,69	1.256	عالية
15	28	تلبية متطلبات الجهات الرقابية والنشيرية.	3,59	1.233	عالية
2	29	إدارة التغييرات التنظيمية والثقافية اللازمة للتطبيق.	3,37	0.933	متوسطة
25	30	إدارة التغيير ومقاومته في النظام بفعالية.	3,15	1,119	متوسطة
مؤشرات قياس تكلفة الاستثمار ككل			4.21	0.759	عالية جدا

التغيير ومقاومته في النظام بفعالية.» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.15)، وانحراف معياري قدره (1.119)، وبدرجة أهمية (متوسطة).

ويمكن تفسير ذلك في ضوء ارتفاع الإدراك المؤسسي بأهمية التكاليف المدروسة؛ حيث تشير الدرجة المرتفعة في تقييم أهمية مؤشرات التكلفة إلى أن صُنَّح القرار والقيادات الأكاديمية في المؤسسات التعليمية يدركون أن رصد التكاليف الاستثمارية خطوة أساسية لنجاح تطبيق المعايير الدولية. فعملية تطبيق ISO 21001:2018 تتطلب موارد مالية كبيرة تشمل التدريب، التهيئة التقنية، والعمليات الإدارية. وتنفق هذه النتيجة مع دراسة Ugwulashi & MBA, (2021)، وقد أكد (Phillips, 2023)، على أن «التحليل المالي هو الخطوة الأولى لضمان عوائد قابلة للقياس من أي استثمار في الجودة»، مما يعزز من هذا الفهم العملي للتكلفة كركيزة أولى. وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة حول أهمية التكلفة في ضمان الجودة، فتتسق هذه النتيجة مع ما أشار إليه القحطاني (2021)، الذي أكد في دراسته حول قياس مؤشرات الأداء المؤسسي بالجامعات السعودية أن التمويل الكافي لتطبيق المعايير الدولية يعد أحد أبرز مؤشرات الاستعداد المؤسسي والتحول الجاد نحو الجودة. وأوضح أن تجاهل قياس التكاليف يؤدي إلى قرارات تنفيذية ناقصة أو

يبين جدول رقم (5) أن المتوسط العام لمؤشرات قياس تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية بلغ (4.21)، وانحراف معياري قدره (0.76)، وبدرجة أهمية (عالي جدا). وقد جاء عدد (18)، من عبارات محور مؤشرات تكلفة الاستثمار فوق المتوسط العام للمحور بنسبة بلغت (60%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.91) و(4.23)، بينما جاء عدد (12)، من عبارات محور مؤشرات تكلفة الاستثمار تحت المتوسط العام للمحور بنسبة بلغت (40%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.16) و(3.15). كذلك جاء عدد (18)، من عبارات محور مؤشرات تكلفة الاستثمار بدرجة أهمية (عالية جدا)، بنسبة قدرها (60%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.91)، و(4.23)، بينما جاء عدد (10)، من عبارات محور مؤشرات تكلفة الاستثمار بدرجة أهمية (عالية)، بنسبة قدرها (33.3%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.16)، و(3.59)، في حين جاء عدد (2)، من عبارات محور مؤشرات تكلفة الاستثمار بدرجة أهمية (متوسطة)، بنسبة قدرها (6.7%)، تراوحت متوسطاتها بين (3.37)، و(3.15). وقد جاءت العبارة رقم (3) الذي نصها «ضمان كفاءة العاملين بالتدريب على كيفية التطبيق.» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.91)، وانحراف معياري قدره (0.957)، بدرجة أهمية (عالية جدا)، بينما جاءت العبارة رقم (25) الذي نصها «إدارة

المؤسسات التي تمتلك نظم محاسبية دقيقة تكون أكثر قدرة على تطبيق المعايير الدولية بكفاءة. في حين تختلف نتيجة المحور الأول مع دراسة (Mirza 2023)، والتي بينت أن هيئة التعليم في باكستان لا نية لديها في تبني ممارسات نظام: ISO 21001: 2018 في شكلها الحالي.

وفي ضوء ما سبق تؤكد هذه النتيجة أن مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية -وعلى رأسها جامعة الأمير سطام- تمتلك إدراكًا متقدمًا بأهمية قياس مؤشرات تكلفة تطبيق معايير الجودة، وهو ما يتماشى مع الاتجاهات العالمية والمحلية في تحسين كفاءة الاستثمار في التعليم. وتتطلب المرحلة القادمة تعزيز استخدام هذه المؤشرات ضمن أدوات التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر.

السؤال الثاني: ما درجة أهمية مؤشرات قياس نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز أمثودجا؟

للإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات قياس نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية: جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز أمثودجا، والجداول التالي يوضح ذلك.

مغلوطه، وهو ما يُضعف نتائج التطبيق على المدى البعيد. كما أن المتوسط المرتفع (4.21) يعكس أن المؤسسة قد تجاوزت مرحلة القبول المبني لمعايير الجودة إلى مستوى أكثر نضجاً، يتمثل في تحليل الجدوى الاقتصادية لكل عنصر من عناصر تطبيق ISO 21001:2018 وهذا ما أشار إليه International Organization for Standardization, (2018)، حين وضعت التكلفة والموارد ضمن نطاق التخطيط الإداري الأساسي في تنفيذ المعيار. كما يمكن تفسير هذه النتيجة نظراً لوجود بنية تحتية مالية وإدارية تدعم تطبيق المعيار؛ فالنتائج تعكس أن الجامعة - كنموذج - تمتلك بنية إدارية ومالية مؤهلة لرصد وتتبع تكاليف التطبيق بدقة، ما يفسر ارتفاع تقدير العاملين لأهمية هذه المؤشرات.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (2021) Miller، من أهمية استخدام مؤشرات العائد من الاستثمار، وكذلك مع ما أورده القحطاني (2018)، من أهمية التكلفة والعائد في استثمار التعليم، ومع ما أورده (2022) Rosiawan، من متطلبات لتنفيذ ISO 21001: 2018، وأهمية هذا المعيار وتطبيقه في التعليم، وكذلك مع ما أشار إليه (2021) Anh, et al، من أن ممارسات نظام ISO 21001: 2018 تعد أفضل الممارسات، بالإضافة لذلك فإن هذه النتيجة تتوافق مع ما أشار إليه (2017) Hussein et al، في دراستهم حول تحديات تطبيق نظم الجودة في التعليم العالي، حيث أكدوا أن

جدول رقم 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات قياس نتائج استثمار تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001: 2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	الرقم	تتمثل مؤشرات نتائج الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في تكلفة:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	7	التحيز على المتعلم وجعله محور العملية التعليمية.	4,93	1.181	عالية جدا
2	8	زيادة وتحسين فعالية البرامج والمناهج التعليمية.	4,88	1.236	عالية جدا
3	12	تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين العمليات.	4,84	1.108	عالية جدا
4	5	تلبية احتياجات وتوقعات المتعلمين وزيادة رضاهم.	4,79	0,995	عالية جدا
5	25	تعزيز السمعة وتحسين الصورة العامة.	4,76	0,999	عالية جدا
6	21	تحقيق التعاون بين عناصر المنظمة والمجتمع.	4,75	1.148	عالية جدا
7	3	تقديم خدمات تعليمية أكثر فعالية وملائمة.	4,71	1.114	عالية جدا
8	6	مواكبة الأهداف والبرامج مع رؤية المملكة 2030	4,70	0,996	عالية جدا
9	28	تعزيز ثقة ورضا المجتمع الداخلي والخارجي للجامعة.	4,68	1.253	عالية جدا
10	10	توفير إطار عمل منظم لإدارة الجامعة.	4,57	0,957	عالية جدا
11	29	زيادة فرص توظيف خريجي الجامعة.	4,49	0,997	عالية جدا
12	11	توفير وتحسين بيئة تعلم ملائمة ومحفزة.	4,41	1.252	عالية جدا
13	16	تبسيط الإجراءات وتحقيق المرونة التنظيمية.	4,38	1.282	عالية جدا
14	17	تعزيز الالتزام والولاء والإنتاجية لدى الأفراد والمجتمع.	4,38	1.237	عالية جدا
15	22	زيادة المرونة المؤسسة في مواجهة التحديات.	4,35	1,099	عالية جدا
16	27	بناء علاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة.	4,34	1,098	عالية جدا
17	14	اتخاذ قرارات سليمة مستندة إلى أسس.	4,31	1.234	عالية جدا

الرتبة	الرقم	تمثل مؤشرات نتائج الاستثمار في تطبيق معيار إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية في تكلفة:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
18	24	تعزيز الابتكار وتشجيع الإبداع لدى الجميع.	4,29	0,993	عالية جدا
19	19	دقة وموضوعية المتابعة لتحقيق الأهداف والخطط.	4,29	1.198	عالية جدا
20	18	التحسين والتطوير والمتابعة المستمرة للمستجدات.	4,22	1.308	عالية جدا
21	30	تسهيل الحصول على الاعتماد محليا ودوليا.	4,16	0,997	عالية
22	9	تحسين التخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف بوضوح.	4,09	1.164	عالية
23	20	تسهيل عمليات التدقيق والمراجعة الداخلية والخارجية.	4,06	1.193	عالية
24	26	زيادة القدرة التنافسية في السوق التعليمي.	4,03	0,098	عالية
25	13	تحسين قنوات التواصل داخل وخارج المنظمة.	4,00	1.256	عالية
26	2	دمج مبادئ التنمية المستدامة في العمليات التعليمية.	3,79	0.933	عالية
27	1	شمولية وعدالة فرص تعليمية متساوية للجميع.	3,76	0.815	عالية
28	15	تقليل الأثر وتحسين إدارة الموارد بفعالية وكفاءة.	3,57	1.233	عالية
29	4	زيادة مشاركة الطلاب في العملية التعليمية.	3,55	1.057	عالية
30	23	زيادة الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية.	3,24	0,994	متوسطة
مؤشرات قياس نتائج الاستثمار ككل					عالي جدا
			4.31	0.760	

يتفق مع ما أشار إليه Phillips, (2023)، بأن مؤشرات نتائج الاستثمار تمثل «المعيار النهائي للحكم على فاعلية المشروع»، وهو جوهر مفهوم العائد على الاستثمار ROI. كما تتوافق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة في المجال، حيث أكدت دراسة (القحطاني، 2021)، أن مؤشرات نتائج الاستثمار، مثل تحسين نواتج التعلم وزيادة رضا أصحاب المصلحة، تُعد من أهم المخرجات المستهدفة عند تطبيق المعايير الدولية، وهي مرتبطة بمستوى الفاعلية المؤسسية والجدوى الاقتصادية لتطبيق الجودة. كما توضح النتيجة أن صنّاع القرار في المؤسسات التعليمية يعتمدون على مؤشرات نتائج الاستثمار كأداة لاتخاذ قرارات استراتيجية، مثل تخصيص الموارد وتوجيه سياسات التحسين المستمر. وهذا التوجه أكده المعيار الدولي ISO 21001:2018، حيث نصّت على أن «المؤسسات التعليمية مطالبة بتتبع مدى تحقيق النتائج التعليمية، ورضا المتعلمين، وفعالية العمليات التعليمية» لضمان تحقيق أهداف الجودة. كما يعكس المتوسط المرتفع (4.31) والانحراف المعياري المعتدل (0.760) درجة إجماع قوية بين أفراد العينة (قادة أكاديميين وإداريين) حول أهمية هذه المؤشرات، ما يدل على وجود ثقافة تنظيمية مؤيدة لقياس النتائج ومهمة يربط الأداء بالعائد المؤسسي.

وهذه النتيجة تتوافق مع عدد من الدراسات حيث أشار Hussein et al (2017). إلى أن المؤسسات التي تزرع ثقافة قياس نتائج الجودة تكون أكثر مرونة واستجابة للضغوط المجتمعية وسوق العمل، كما يؤكد Idrees, et al, (2023)، أن نظام ISO 21001:2018 له نتائج مهمة في تحسين جودة الأداء في مؤسسات التعليم، وما ذكره Hillberry, et al, (2025)، أن نتائج تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية ISO 21001:2018 ذو أهمية بالغة في تحسين العمليات الإدارية في الأكاديمية في المنظمات التعليمية، وأن هذه النتائج تتوافق

يبين جدول رقم (6) أن المتوسط العام لمؤشرات قياس نتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية بلغ (4.31)، بانحراف معياري قدره (0.760)، وبتقدير توفر (عالي جدا). وقد جاء عدد (17)، من عبارات محور مؤشرات نتائج الاستثمار فوق المتوسط العام للمحور بنسبة بلغت (56.66%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.93) و(4.31)، بينما جاء عدد (13)، من عبارات محور مؤشرات نتائج الاستثمار تحت المتوسط العام للمحور بنسبة بلغت (34.33%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.29) و(3.24). كذلك جاء عدد (20)، من عبارات محور مؤشرات نتائج الاستثمار بدرجة أهمية (عالية جدا)، بنسبة قدرها (66.67%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.93)، و(31.4)، بينما جاء عدد (9)، من عبارات محور مؤشرات نتائج الاستثمار بدرجة أهمية (عالية)، بنسبة قدرها (30%)، تراوحت متوسطاتها بين (4.16)، و(3.55)، في حين جاء عدد (1)، من عبارات محور مؤشرات نتائج الاستثمار بدرجة أهمية (متوسطة)، بنسبة قدرها (3.33%)، كان متوسطاتها (3.24). وقد جاءت العبارة رقم (7) الذي نصها «التركيز على المتعلم وجعله محور العملية التعليمية.» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.93)، وانحراف معياري قدره (1.181)، بدرجة أهمية (عالية جدا)، بينما جاءت العبارة رقم (23) الذي نصها «زيادة الشفافية في العمليات الإدارية والتعليمية.» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,24)، وانحراف معياري قدره (0,994)، وبدرجة أهمية (متوسط).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الوعي المتزايد بأهمية تقييم نواتج تطبيق الجودة؛ حيث تشير الدرجة العالية (4.31) إلى وجود وعي مؤسسي ناضج بأهمية قياس الفوائد المحققة من تطبيق معيار ISO 21001:2018، خاصة فيما يتعلق برضا المستفيدين، تحسين الأداء الأكاديمي، ورفع كفاءة التشغيل. وهذا

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد الدراسة حول درجة أهمية مؤشرات (تكلفة ونتائج) الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية، تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع العمل، الخبرة، ممارسة الجودة)؟

للإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات (تكلفة ونتائج) الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية، تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع العمل، الخبرة، ممارسة الجودة)؟، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات تم استخدام اختبار «ت»، لمتغيري الجنس ونوع العمل، وتحليل التباين الأحادي لمتغيري الخبرة وممارسة الجودة، والجدول أدناه توضح ذلك.

مع أفضل الممارسات العالمية. بينما تختلف نتيجة المحور الثاني مع دراسة (Mirza (2023، أن هيئة التعليم في باكستان تبني نظام ذو نتائج أفضل من تبني نظام ISO 21001: 2018 في شكله الحالي.

كما إن هذه النتيجة تدعم توجه رؤية المملكة 2030 في تحويل الجامعات إلى منظمات ذات أداء مُقاس ومخرجات قابلة للتقييم، وربط التعليم بسوق العمل والتنمية الوطنية. وقد شدت الرؤية على أن «قياس مخرجات التعليم شرط لتحقيق الجودة والحكومة الرشيدة». وبذلك، فإن ارتفاع تقدير أهمية مؤشرات نتائج الاستثمار يعكس انسجاماً بين المؤسسات التعليمية والسياسات الوطنية، وهذا ما أكدته دراسة (السبيعي والأحمري، (2020).

متغير الجنس:

جدول رقم 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر الجنس على درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001: 2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير الجنس.

الأبعاد	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مؤشرات تكلفة	رجال	104	4.17	4.90	-1.87	177-	126
	نساء	25	4.36	4.08			
مؤشرات نتائج	رجال	104	4.27	8.73	-3.81	198-	125
	نساء	25	4.47	8.07			
المؤشرات مكمّل	رجال	104	104	3.67	-8.13	182-	124
	نساء	25	25	3.81			

ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

يتبين من الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى لأثر الجنس (رجال، نساء)، في درجة أهمية مؤشرات (تكلفة ونتائج) الاستثمار في تطبيق معيار

متغير نوع العمل:

جدول رقم 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر الجنس على درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001: 2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير نوع العمل.

الأبعاد	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مؤشرات تكلفة	أكاديمي	78	4.16	4.63	-1.32	153-	126
	إداري	51	4.29	4.98			
مؤشرات نتائج	أكاديمي	78	4.31	9.15	-3.12	199-	125
	إداري	51	4.31	7.65			
المؤشرات مكمّل	أكاديمي	78	3.66	20.87	-5.18	14-	124
	إداري	51	3.75	18.94			

يُبين من الجدول رقم (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى لأثر نوع العمل (أكاديمي، إداري)، في درجة أهمية مؤشرات (تكلفة ونتائج) الاستثمار في

متغير الخبرة:

جدول رقم 9

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير الخبرة.

الأبعاد	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي
مؤشرات تكلفة	من سنة واحدة إلى أقل من 5 سنوات	16	4.11
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	22	4.26
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	32	4.10
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	38	4.31
	من 20 سنة فأكثر	21	4.21
مؤشرات نتائج	من سنة واحدة إلى أقل من 5 سنوات	16	4.25
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	22	4.22
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	32	4.23
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	38	4.39
	من 20 سنة فأكثر	21	4.40
المؤشرات ككل	من سنة واحدة إلى أقل من 5 سنوات	16	3.64
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	22	3.63
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	32	3.60
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	38	3.76
	من 20 سنة فأكثر	21	3.74

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير الخبرة، وبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول رقم (10).

جدول رقم 10

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الخدمة على درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001 2018 بالمنظمات التعليمية السعودية.

الأبعاد	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مؤشرات تكلفة	بين المجموعات	99.789	4	24.947	1.09	0.365
	داخل المجموعات الكلي	2815.086	123	22.887		غير دالة
مؤشرات نتائج	بين المجموعات	293.737	4	73.434	0.968	0.428
	داخل المجموعات الكلي	9257.098	122	75.878		غير دالة
		9550.835	126			

يُبين من الجدول رقم (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار

متغير ممارسة الجودة:

جدول رقم 11

المتوسطات الحسابية لدرجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير ممارسة الجودة.

الأبعاد	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي
مؤشرات تكلفة	لم أمارس الجودة	37	4.17
	مارستها بشكل غير مباشر	59	4.26
	مارستها بشكل مباشر	33	4.17
مؤشرات نتائج	لم أمارس الجودة	37	4.23
	مارستها بشكل غير مباشر	59	4.34
	مارستها بشكل مباشر	33	4.34
المؤشرات ككل	لم أمارس الجودة	37	3.64
	مارستها بشكل غير مباشر	59	3.70
	مارستها بشكل مباشر	33	3.70

يبين الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية السعودية (الجدول رقم 12).

جدول رقم 12

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير ممارسة الجودة على درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية السعودية.

الأبعاد	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف الإحصائية	الدلالة
مؤشرات تكلفة	بين المجموعات	27.304	2	13.652	0.591	0.555
	داخل المجموعات	2887.571	125	23.101		غير دالة
	الكلية	2914.875	127			
مؤشرات نتائج	بين المجموعات	119.389	2	59.694	0.785	0.458
	داخل المجموعات	9431.446	124	76.06		غير دالة
	الكلية	9550.835	126			

ويفسر الباحث هذه النتيجة نظراً لوجود وعي مؤسسي موحد بغض النظر عن الخصائص الشخصية أو المهنية؛ حيث تشير هذه النتيجة إلى أن الإدراك الجمعي لأهمية مؤشرات تكلفة الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 هو إدراك موحد نسبياً بين جميع أفراد العينة، بغض النظر عن متغيراتهم الديموغرافية أو المهنية، كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء دعم فلسفة ISO 21001:2018 القائمة على الاتساق والتنظيم المؤسسي؛ فالمعيار ISO 21001:2018 ذاته يركز على توحيد النهج المؤسسي في إدارة التعليم والجودة، دون تمييز أو اختلاف حسب الخلفيات الوظيفية، لذا فإن عدم وجود فروق بين الأفراد في تقييمهم لمؤشرات التكلفة يعكس نجاح المؤسسة

يتبين من الجدول رقم (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة أهمية مؤشرات تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية السعودية تبعاً لمتغير ممارسة الجودة.

تشير نتيجة هذا السؤال إلى أن مختلف فئات قيادات الجامعة (ذكوراً وإناثاً، أكاديميين وإداريين، من ذوي الخبرة ومن الأقل خبرة وممارسين للجود أم لا) يشتركون في إدراك واضح وعالي لأهمية تكلفة ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018. ويعكس ذلك نضج ثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية.

معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية بدرجة (عالية)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري قدره (0.760).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد الدراسة حول درجة أهمية مؤشرات (تكلفة) الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية، تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع العمل، الخبرة، ممارسة الجودة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد الدراسة حول درجة أهمية مؤشرات (نتائج) الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية، تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع العمل، الخبرة، ممارسة الجودة).

توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج السابقة للدراسة والتي بينت درجة الأهمية العالية لمؤشرات تكاليف ونتائج الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالجامعات السعودية، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- تصميم وتطبيق نظام مؤسسي موحد لقياس مؤشرات تكلفة ونتائج تطبيق معيار ISO 21001:2018، وذلك لضمان تتبع الأداء بفعالية، وتعزيز الشفافية، وتحسين كفاءة استخدام الموارد في المؤسسات التعليمية.

- إعداد وتنفيذ برامج تدريب تخصصية تستهدف القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعات، بهدف تمكينهم من فهم أدوات قياس العائد من الاستثمار (ROI) وتطبيقها وفقاً لمتطلبات معيار الجودة.

- دمج مؤشرات العائد من الاستثمار بشكل رسمي في خطط التحسين المستمر والتقييم المؤسسي، مع تضمينها في نماذج التقييم الذاتي السنوي كأداة لقياس مدى فعالية تطبيق معايير الجودة.

- تبني النموذج المطبق في جامعة الأمير سطام كنموذج مرجعي، وتكييفه بما يتناسب مع خصوصية كل جامعة سعودية أخرى، مع دعم جهود توحيد آليات قياس أثر تطبيق معيار ISO 21001:2018.

- توجيه مراكز البحوث والباحثين لإجراء دراسات مقارنة تطبيقية حول قياس العائد من تطبيق معيار ISO 21001:2018، تشمل أنواعاً مختلفة من المؤسسات التعليمية (الحكومية، الأهلية، التقنية)، بهدف تعميم النتائج وتوسيع نطاق الاستفادة.

في بناء نظام موحد للوعي والاهتمام بالجودة International Organization for Standardization (2018)، كما تدل هذه النتيجة على أن قياس نتائج الاستثمار لم يعد مقتصرًا على الإدارات العليا، بل أصبح أداة مفهومة ومستخدمة لدى الجميع. وعليه فإن نتيجة هذا السؤال تشير إلى أن المؤسسات التعليمية في المملكة -وفي مقدمتها جامعة الأمير سطام- تتمتع بمستوى ناضج من الحوكمة المؤسسية في إدارة الجودة، مما يؤدي إلى اتفاق واضح بين جميع الفئات حول أهمية مخرجات تطبيق معيار ISO 21001:2018 .

وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع الأدبيات المحلية والدولية الرصينة، خاصة تلك التي تؤكد أن التباين في تقدير النتائج ينخفض كلما زاد نضج ثقافة الجودة التنظيمي، حيث يؤكد Phillips (2023)، إلى أن أحد عوامل نجاح تقييم قياس عائد الاستثمار في التعليم هو أن تكون أدوات ومفاهيم القياس مفهومة عبر المستويات الوظيفية كافة، مما يقلل من التباين في التقدير، ويعتبر Kayyali & Khosla (2021)، ذلك مؤشراً إيجابياً على انتشار ثقافة الجودة والمساءلة المالية على مستوى المنظمة التعليمية بأكملها، كما أشار Kovalenko et. al (2020)، إلى أن استيعاب مؤشرات الأداء الناتجة عن تطبيق معايير الجودة يتطلب بيئة تعليمية موحدة في توجهاتها وقيمها المؤسسية. كما أن غياب الفروق الدالة إحصائياً يدل على أن جميع الفئات في الجامعة تخضع لنفس البرامج التوعوية أو التدريبية المتعلقة بتطبيق المعيار، ما أدى إلى اتساق في تقديرهم لأهمية النتائج المتوقعة، كما تتطابق هذه النتيجة دراسات تؤكد أن غياب الفروق يعني كما يذكر (حسن، 2019)، أن إدراك أهمية العائد من الاستثمار في التعليم بين القيادات الأكاديمية لا يتأثر بالعوامل الديموغرافية كالجنس أو الخبرة، بل يرتبط بثقافة المؤسسة والتدريب المؤسسي الموحد، كما أن هذه النتيجة تشير إلى أن عمليات التخطيط المالي وتقييم التكاليف يمكن أن تُطبق بشكل موحد وشامل داخل الجامعة، دون الحاجة إلى تخصيص برامج بناءً على اختلاف نوع العمل أو الجنس. وهو ما أشار إليه Phillips (2023)، من أنه عندما يكون وعي التكلفة متجانساً داخل المؤسسة، يصبح قياس عائد الاستثمار أداة استراتيجية فعالة على مستوى كافة الوحدات.

أهم النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن إيجازها في النقاط الآتية:

- كانت أهمية مؤشرات قياس (تكلفة) الاستثمار في تطبيق معيار ISO 21001:2018 بالمنظمات التعليمية في المملكة العربية السعودية بدرجة (عالية)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وانحراف معياري قدره (0.759).

- كانت أهمية مؤشرات قياس (نتائج) الاستثمار في تطبيق

دراسات مستقبلية مقترحة:

- والدراسات الإنسانية، (7)، 205-226.
- دراسة تقييمية لمستوى تفعيل مؤشرات نتائج الاستثمار في الجامعات السعودية بعد تطبيق معيار ISO 21001:2018
 - فعالية استخدام نظم دعم القرار في قياس العائد من تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي.
 - دراسة مقارنة لقياس العائد من تطبيق ISO 21001:2018 بين الجامعات الحكومية والجامعات الأهلية في المملكة العربية السعودية.
 - بناء نموذج مقترح لقياس العائد على الاستثمار في تطبيق معايير الجودة التعليمية وربطه بمؤشرات الأداء المؤسسي (KPIs).

رحمة، أنطون. (2007). اقتصاديات التعليم. منشورات جامعة دمشق.

السبيعي، قماشة بنت محمد بن راشد والأحمري، عبدالله بن عازب. (2020). مدى إسهام القطاع الخاص في الاستثمار في التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية 2030. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 4(14)، 187-242.

علي، عبد القادر علي. (2009). قياس معدل العائد على التعليم. المعهد العربي للتخطيط بالكويت.

العنزي، أمل خلف. (2016). الجدوى الاقتصادية للتعليم في المملكة العربية السعودية: دراسة التكلفة والعائد من التعليم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، (76)، 305-341.

عيسى، رجاء عبد الله. (2013). العلاقة بين الاستثمار البشري والنمو الاقتصادي في العراق للمدة (1985-2010). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، 19(74)، 273-289.

القحطاني، حصة خالد. (2018). التعليم بين الاستثمار والاستهلاك بين التكلفة والعائد. مجلة المعرفة التربوية، الجمعية المصرية لأصول التربية، 6(12)، 1-23.

القحطاني، عبد العزيز سعيد. (2021). أنموذج مقترح لفاعلية نظام قياس مؤشرات الأداء المؤسسي بالجامعات السعودية في ضوء التوجهات الوطنية والدولية. المحلة الدولية للنشر والدراسات البحثية، 2(18)، 163-187.

الملكي، عبد الله بن محمد بن صالح وابن عبيد، أحمد بن سليمان. (2006). العائد الاقتصادي للاستثمار في التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية. مجلة بحوث اقتصادية عربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، 13(36،37)، 95-117.

وهبة، محمد مسلم حسن علي. (2022). تطوير نظام إدارة الجودة بكلية التربية بتفهننا الأشراف - جامعة الأزهر في ضوء نظام إدارة المنظمات التعليمية (EMOS). مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 37(4)، 58-126.

المراجع:

إبراهيم، نسمة محمد روجي الطنطاوي. (2016). قياس العائد الاقتصادي للاستثمار في التعليم الجامعي بالتطبيق على محافظة الشرقية. مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، 38(2)، 375-406.

بوحديد، ليلي ويحيوي، إلهام. (2013). قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 6(10)، 32-42.

حاجي، يوسف وبن العارية، حسين. (2017). قياس العائد من الاستثمار في التعليم العالي: دراسة حالة جامعة أدرار. مجلة الحقيقة، جامعة أحمد دراية أدرار، (40)، 83 - 102.

حافظ، عبد الناصر علك وإبراهيم، حنان مازن. (2019). تحقيق جودة الخدمة التعليمية بتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018): دراسة حالة الجامعة التكنولوجية - قسم هندسة كهروميكانيك - فرع الطاقة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (114)، 25-45.

حامد، قوت القلوب صبحي، والدسوقي، إيهاب إبراهيم. (2020). قياس العائد الاقتصادي من الإنفاق العام على قطاع التعليم العالي في مصر [رسالة ماجستير غير منشورة]. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر.

حسن، فاطمة أحمد. (2019). دراسة مقارنة لقياس العائد على التعليم: دراسة حالة كلا من مصر والمملكة العربية السعودية خلال الفترة 2000-2017 كمؤشر لتقييم الاستثمار في رأس المال البشري في البلدين. المحلة العربية للآداب

- the return on investment in human capital training under the knowledge economy (In Arabic). *Journal of Economic, Management and Commercial Sciences, University of Mohamed Boudiaf M'sila*, 6(10), 32–42.
- Breña, R. M. G., Almaguer, M. H., & Bonilla, M. B. V. (2024). Implementation of ISO 21001: 2018 in postgraduate academic programs. *Scientia et Technica*, 29(1), 7-17.
- Chochard, Y., & Davoine, E. (2011). Variables influencing the return on investment in management training programs: a utility analysis of 10 Swiss cases. *International Journal of Training and Development*, 15(3), 225-243.
- Das, J., Dercon, S., Habyarimana, J., Krishnan, P., Muralidharan, K., & Sundararaman, V. (2013). School inputs, household substitution, and test scores. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(2), 29-57.
- Eisa, R. (2013). The relationship between human investment and economic growth in Iraq for the period 1985–2010 (In Arabic). *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 19(74), 273–289
- El-Halwagi, M. M. (2017). A return on investment metric for incorporating sustainability in process integration and improvement projects. *Clean Technologies and Environmental Policy*, 19(2), 611-617.
- Hafez, A., & Ibrahim, H. (2019). Achieving quality in educational services by applying ISO 21001:2018 requirements: A case study of the University of Technology – Electromechanical Engineering Department – Energy Branch (In Arabic). *Journal of Economic and Administrative Sciences*, (114), 25–45.
- Hamed, Q., & El-Dessouki, E. (2020). Measuring the economic return of public spending on higher education in Egypt (Unpublished master's thesis) (In Arabic). Sadat Academy for Management Sciences.
- Hasanzadeh, M., & Daj, S. (2021). Developing a Model of Return on Investment in Knowledge Management. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 19(2), 125-136.
- Akyeampong, K. (2005). Cost and finance of secondary education in Ghana: A situational analysis. *Commissioned report for the Financing of Secondary Education in Africa research project (FINSEC) based at the Centre for International Education, University of Sussex, for the Secondary Education Initiative in Africa programme of the World Bank.*
- Al-Anazi, A. (2016). The economic feasibility of education in Saudi Arabia: A study of the cost and return of education (In Arabic). *Arab Studies in Education and Psychology*, (76), 305–341.
- Al-Malki, A., & Bin Ubaid, A. (2003). The economic return on investment in university education in Saudi Arabia (In Arabic). *Arab Economic Research Journal*.
- Al-Malki, A., & Ibn Ubaid, A. (2006). The economic return on investment in university education in Saudi Arabia (In Arabic). *Arab Economic Research Journal*, 13(36–37), 95–117.
- Al-Qahtani, A. (2021). A proposed model for the effectiveness of an institutional performance indicators measurement system in Saudi universities in light of national and international directions (In Arabic *International Journal of Publishing and Research Studies*, 2(18), 163–187.
- Al-Qahtani, H. (2018). Education between investment and consumption: Between cost and return (In Arabic *Journal of Educational Knowledge*, 6(12), 1–23.
- Al-Subaie, Q., & Al-Ahmari, A. (2020). The contribution of the private sector to investing in university education in Saudi Arabia to achieve Vision 2030 (In Arabic). *Fayoum University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 4(14), 187–242.
- Anh, T. V., Linh, N. T. M., Nguyen, H. T. T., & Duan, T. C. (2021). ISO Standard Application in University Management Model: A Case Study. *International Journal of Information and Education Technology*, 11(4), 194-199.: <https://2u.pw/dZ8iMWO0>
- Bouhadeed, L., & Yahiaoui, I. (2013). Measuring

- Mhamed, A. A. S., Ibrasheva, A., Kasa, R., Nurmagambetov, A., Sagintayeva, A., & Vossensteyn, H. (2016). Development of Strategic Directions for Education Reforms of Kazakhstan for 2015–2020. University Sustainability in Relation to Higher Education Funding Model in Kazakhstan in the Context of Transition Period.
- Miller, B. (2021). Measuring Return on Investment for Postsecondary Education: The Case for Using Earnings and Loan Repayment Metrics. Postsecondary Value Commission.: <https://eric.ed.gov/?id=ED617074>
- Mirza, M., Fuzail, A., & Akhlaq, A. (2023). Exploring Problems Related to Adoption and Implementation of ISO 21001: 2018 at Higher Education in Pakistan. International Research Journal of Management and Social Sciences, 4(3), 28-35.: <http://irjmss.com/index.php/irjmss/article/view/5>
- Phillips, P. P. (2023). *Return on investment (ROI) basics*. Association for Talent Development.
- Rosiawan, M. (2022, December). Implementing outcome-based education in accordance with ISO 21001 Requirements. In *Proceedings of the 19th International Symposium on Management (INSYMA 2022)* (pp. 1077-1067). Atlantis Press.
- Rusmiati, E., Ambarwati, L., & Aisyah, S. (2023). Readiness Analysis of Politeknik STMI Jakarta Towards Implementation and Certification of ISO 21001:2018. *IJIEM, Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management*, 4(2), 164-172. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v4i2.20145>
- Schueler, J., & Loveder, P. (2020). Understanding the Return on Investment from TVET: A Practical Guide. *National Centre for Vocational Education Research (NCVER)*.
- Sherstobitova, A. A., & Iskoskov, M. O. (2020, December). The role of quality management systems for educational institutions in the digital economy. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 986, No. 1, p. 012023). IOP Publishing.
- Hassan, F. (2019). A comparative study to measure the return on education: A case of Egypt and Saudi Arabia during 2000–2017 as an indicator for evaluating human capital investment (In Arabic). *Arab Journal of Literature and Human Studies*, (7), 205–226.
- Hillberry, J., Monaghan, M., & Tripop, T. (2025). *ISO9001: 2015 and ISO21001: 2018 Certification Opportunities for Quality Education at the Naval Postgraduate School* (Doctoral dissertation, Acquisition Research Program).
- Ibrahim, N. M. R. (2016). Measuring the economic return on investment in university education: An applied study on Sharqia Governorate (In Arabic). *Journal of Commercial Research, Zagazig University*, 38(2), 375–406.
- Idrees, A., Mounir, G., Khater, E. S. M., Mosallam, E., & Khedr, A. E. (2023). The Impact of Applying ISO Standards Systems on Improving the Quality of the Performance in Higher Educational Institutions in Egypt. *International journal of electrical and computer engineering systems*, 14(4), 457-464. <https://hrcak.srce.hr/file/434211>
- Indarti, L., Mundiri, A., & Ferandita, N. (2021). Good Governance University; Strategic Management Application Based on ISO 21001: 2018. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(03), 14-27.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 21001:2018 Educational organizations*, Management systems for educational organizations, Requirements with guidance for use. ISO.
- Kayyali, M., & Khosla, A. (2021). Globalization and internationalization: ISO 21001 as a trigger and prime key for quality assurance of higher education institutions. *IJASE*: 9(01), 67-96.
- Kovalenko, S. M., Romelashvili, O. S., Zborovska, T. V., & Blagun, O. D. (2020). General aspects of introduction of management systems in educational organizations in pursuance of ISO 21001: 2018. *Management, economy and quality assurance in pharmacy*, (4 (64)), 4-9.

- Shibiti, R., & Mulaudzi, M. C. (2024). Exploring barriers to measuring ROI for training and development interventions: A case study on academic staff in South Africa. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 13(2), 163-173.
- Smolk, G. (2018). Standards for Education Providers ISO 21001–ISO 29993, Quality Austria. Doc. Nr. RE 24_00_95_e, Edition june.
- Ugwulashi, C. S., & MBA, C. O. (2021). Measurement of School Effectiveness Using Iso 21001:2018 - Management Systems for Educational Organizations (EOMS) . *International Journal of Educational Management*, 19(1)2018- 228.
- Wahba, M. (2022). Developing a quality management system at the Faculty of Education, Tafahna Al-Ashraf – Al-Azhar University in light of the EMOS model (In Arabic). *Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University*, 37(4), 58–126.



Journal of Human Sciences
At Hail University



جامعة حائل
University of Hail

Journal of Human Sciences

A Scientific Refereed Journal Published
by University of Hail



Eighth year, Issue 26
Volume 2, June 2025