مدى توافق نظام ضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية مع متطلبات مواصفة الأيزو 2008/9001

دراسة تطبيقية على عينة من الكليات الجامعية (بوليتكنيك) بقطاع غزة

أ. منصور عبد القادر منصور*

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على مدى توافق نظام ضمان الجودة في الكليات الجامعية المتوسطة (البوليتكنيك) بقطاع غزة مع متطلبات مواصفة الأيزو9001 إصدار عام 2008. وقد ركز هذا البحث على أربعة محاور رئيسة هي مسؤولية الإدارة ، وإدارة الموارد ، وتحقيق الخدمة ، والتحسين المستمر. وقد أشارت نتائج البحث إلى انخفاض درجة توافق نظام ضمان الجودة مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 فيما يتعلق بمسؤولية الإدارة وإدارة الموارد وتحقيق الخدمة والتحسين المستمر ، وقد أشارت توصيات الدراسة إلى ضرورة قيام الكليات المعنية ببناء نظام فعال لضمان الجودة يتوجه بالتحسين المستمر وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 ، وضرورة السعي للحصول على شهادة الأيزو 9001.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة ، أيزو 9001 ، إدارة الجودة الشاملة ، تحسين الجودة.

Abstract :

The research aims to identify the extent to which the quality assurance system in university colleges (Polytechnic) in the Gaza Strip with the requirements of ISO 9001 version 2008. This research has focused on four main areas of management responsibility , resource management , and achieve service , and continuous improvement. The results of the research to the low degree of consensus quality assurance system with the requirements of ISO 9001 with respect to management responsibility , resource management and achieve service and continuous improvement, has pointed out the study's recommendations to the need for the collegeconcerned to build an effective system to ensure the quality heading to continuous improvement according to ISO 9001 , and the need to seek ISO 9001 certification .

Key Words: Quality Assurance, ISO 9001, Total Quality Management, Quality Improvement.

* كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الأقصى بغزة ـ فلسطين ـ ansourpal2012@gmail.com

مقدمة: يعد توافر نظم فعالة لضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية من العوامل التي تساعد على تقديم مخرجات تعليمية تقابل متطلبات العملاء ، كما وتساعد أيضا على تقديم الخدمة التعليمية بشكلها الصحيح من المرة الأولى وبالتوقيت المناسب وبجودة تنافسية عالية . وهذا يتسق مع الفكرة القائلة بأن توافق نظام ضمان الجودة في الجامعات وكليات البوليتكنيك مع المواصفات الدولية ومنها الأيزو9001 تساهم في تحقيق اعتمادية مؤسسات التعليم العالي وزيادة قدراتها التنافسية ، وتقديم مخرجات تعليمية تتوجه بمتطلبات الطلاب وسوق العمل والمجتمع.

ومما لا شك فيه بأن مؤسسات التعليم العالي العربية والفلسطينية على حدٍ سواء تواجه تحديات تتعلق بتدني نوعية مخرجاتها وعدم موائمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية ، وإن كثيراً من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تشكل ذات أولوية لحاجة المجتمع وأصبح سوق العمل المحلي مشبعاً منها ، حيث أصبحت بعض الأنظمة العربية مثقلة بتوظيف مخرجات هذه التخصصات في المؤسسات والهيئات والوزارات بهدف حل مشكلة البطالة السافرة لمثل هذه المخرجات ، وفي خضم هذا التنافس في سوق التعليم العالي الفلسطيني نجد أن هذه الكليات الجامعية تهدف إلى فرض وجودها في السوق من خلال سعيها الدءوب إلى استقطاب المزيد من الطلاب باعتبار أن هذه الكليات تجمع في تخصصاتها ما بين البرامج المهنية والتقنية من جهة والأكاديمية من جهة أخرى .

(أولاً) الإطار المنهجي للبحث :

مشكلة البحث: بناء على معطيات من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية بغزة (الأعرج ، 2014) [1] ، تبين أن هناك انخفاض في درجة الوعي حول أهمية تطبيق نظم فعالة لضمان الجودة الجامعية وخصوصاً في كليات البوليتكنيك ، حيث وضحت المعطيات أن التركيز ينصب على الإجراءات الشكلية في تطبيق نظم ضمان الجودة ، وعدم كفاية الدعم المادي والمعنوي لتطبيق نظم فعالة لضمان الجودة بالإضافة إلى عدم اقتناع الموظفين بأهمية تطبيق نظم فعالة لضمان الجودة في تحسين مخرجات كلياتهم الجامعية ، إلى جانب انخفاض مستويات الكفاءة والمهارة المطلوبة لتطبيق نظام الجودة وتحسينها في الكليات محل البحث . لذا قصد الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها على عدد (4) من الكليات الجامعية المتوسطة (بوليتكنيك) بقطاع غزة وهي : كلية الزيتونة للعلوم والتنمية ، كلية بوليتكنيك المستقبل التطبيقي ، كلية بوليتكنيك فلسطين الجامعية ، الكلية العربية للعلوم التطبيقية ، وذلك للوقوف على

الإشكاليات المشار إليها سالفاً.

2. تساؤلات البحث : في ضوء مشكلة البحث يمكن طرح عدد من التساؤلات الفرعية حصرها الباحث في النواحي التالية:

ـ ما مدى توافق نظام ضمان الجودة المطبق في الكليات محل البحث مع نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 /2008 فيما يتعلق بمسؤولية الإدارة.

ـ ما مدى توافق نظام ضمان الجودة المطبق في الكليات محل البحث مع نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 /2008 فيما يتعلق بإدارة الموارد.

ـ ما مدى توافق نظام ضمان الجودة المطبق في الكليات محل البحث مع نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 /2008 فيما يتعلق بتحقيق الخدمة.

ـ ما مدى توافق نظام ضمان الجودة المطبق في الكليات محل البحث مع نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 /2008 فيما يتعلق بالتحسين المستمر.

3. أهداف البحث: ـ التعرف على درجة توافق نظام ضمان الجودة في الكليات محل البحث مع المحور المتعلق بمسؤولية الإدارة الواردة في مواصفة الأيزو 9001 /2008.

ـ التعرف على درجة توافق نظام ضمان الجودة في الكليات محل البحث مع المحور المتعلق بإدارة الموارد الواردة في مواصفة الأيزو 9001 /2008.

ـ التعرف على درجة توافق نظام ضمان الجودة في الكليات محل البحث مع المحور المتعلق بتحقيق الخدمة الواردة في مواصفة الأيزو 9001 /2008.

ـ التعرف على درجة توافق نظام ضمان الجودة في الكليات محل البحث مع المحور المتعلق بالتحسين المستمر الواردة في مواصفة الأيزو 9001 /2008.

ـ التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من المتوقع أن تساعد في تأهيل الكليات محل البحث في التوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001.

4. أهمية البحث : تكمن أهمية البحث في الأمور التالية :

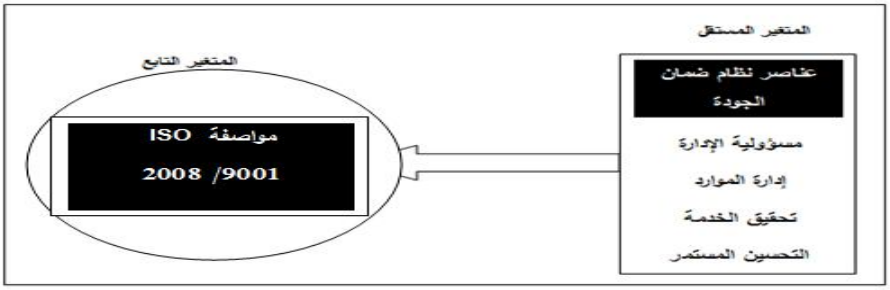
ـ التركيز على واقع نظام ضمان الجودة في الكليات البوليتكنيك محل البحث لما له من أهمية في تحسين وتطوير مخرجات الكليات الجامعية.

ـ التركيز على تأهيل الكليات الجامعية محل البحث للتوافق مع مواصفة الأيزو 9001 التي تعد حجر الأساس للانطلاق لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ـ التركيز على تحسين القدرة التنافسية للكليات محل البحث من خلال امتلاكها نظم ضمان جودة فعالة مبنية على المعايير الدولية.

5. نموذج البحث :

المصدر: الدراسات السابقة .



6. فرضيات البحث:

ـ لا توجد فروق إحصائية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في كليات البوليتكنيك بغزة وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع المحور المتعلق بمسؤولية الإدارة الواردة في مواصفة الأيزو 2008/9001.

ـ لا توجد فروق إحصائية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في كليات البوليتكنيك بغزة وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع المحور المتعلق بإدارة الموارد الواردة في مواصفة الأيزو 2008/9001.

ـ لا توجد فروق إحصائية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في كليات البوليتكنيك بغزة وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع المحور المتعلق بتحقيق الخدمة الواردة في مواصفة الأيزو 2008/9001.

ـ لا توجد فروق إحصائية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في كليات البوليتكنيك بغزة وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع المحور المتعلق بالقياس والتحليل والتحسين الواردة في مواصفة الأيزو 9001 /2008.

7. مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع البحث في عدد (4) من الكليات الجامعية المتوسطة (بوليتكنيك) قصدها الباحث وهي : كلية الزيتونة للعلوم والتنمية ، كلية بوليتكنيك المستقبل التطبيقي ، كلية بوليتكنيك فلسطين الجامعية ، الكلية العربية للعلوم التطبيقية ، وجميعها تنشط في محافظات قطاع غزة . وقد تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة مؤلفة من 170 مفردة من أعضاء الهيئات الأكاديمية والموظفين الإداريين في الكليات محل البحث ، وقد تم استرداد 151 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي. علماً بأنه يوجد عدد (9) من الكليات الجامعية المتوسطة (البوليتكنيك) والمسجلة رسمياً في وزارة التعليم العالي

الفلسطينية بغزة (الأعرج ، 2014)[2] .

8. منهج البحث ومصادر معلوماته:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الكتب والدوريات المرتبطة بأسلوب نشر وظيفة الجودة وجودة الخدمة وإدارة الجودة الشاملة بغرض تكوين الإطار النظري للبحث ، كما عمد الباحث إلى استخدام استمارة استبيان لجمع البيانات من مفردات العينة بالإضافة إلى إجراء المقابلات الشخصية بغرض إتمام الدراسة الميدانية.

9. أداة قياس استمارة الاستبيان :

لقد تضمنت استمارة الاستبيان أربعة مقاييس هي: مسؤولية الإدارة ، وإدارة الموارد ، وتحقيق الخدمة ، والتحسين المستمر ، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على بنود الاستبيان على النحو الآتي:

غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1	2	3	4	5
كما تم الحكم على متوسط إجابات العينة على بنود الاستبيان وفقا للمقياس المذكور من خلال الآتي : **طول الفئة = (درجة الإجابة العليا ـ درجة الإجابة الدنيا) ÷ عدد فئات المقياس :** = (5 ـ 1) ÷ 5 = .80 **وبناءً عليه تكون الدرجات على النحو الآتي :**				
1 ـ .801	.811 ـ .602	.612 ـ .403	.413 ـ .204	5 ـ .214

(ثانياً) الإطار النظري للبحث :

لقد أشارت دراسة (Quazi & Padibgo ، 1997)[3] ، إلى إن حصول المنظمة على شهادة الأيزو يساعدها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، كما أشارت الدراسة إلى إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعم وتأييد والتزام الإدارة العليا ، بالإضافة إلى خلق ثقافة للجودة تركز على التحسين المستمر.

كما بينت دراسة (Sun ، 2000)[4] ، إلى إن الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو 9001 تحقق نتائج أفضل من الشركات غير الحاصلة عليها ، وذلك من حيث تخفيض عدد شكاوى العملاء ، وزيادة مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة ، وتحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح.

وقد هدفت دراسة (Paulo & et.al ، 2009)[5] ، إلى الوصول إلى إطار مقترح يدمج متطلبات الأيزو 9001 مع متطلبات أسلوب نشر وظيفة الجودة. وقد تكون الإطار المقترح من ثلاث دعائم أساسية هي عناصر ضمان الجودة ، ووظائف التشغيل الحرجة ، ومتطلبات نظم إدارة الجودة وفقاً للأيزو 9001. وأشارت نتائج الدراسة إلى إن المدخل المقترح يساعد على بناء نظام ضمان جودة فعال ، ويساعد

على تحقيق المعرفة من خلال أسلوب نشر وظيفة الجودة.

كما أشارت دراسة (Peter & et.al ، 2011)[6] ، إلى دور شهادة الأيزو 9001 إصدار عام 2000 في تعزيز الأداء التنظيمي للمنظمات العامة ، كما أشارت إلى إن حصول المنظمة على شهادة الأيزو 9001 لا يضمن أنها ستحقق مركز تنافسي متقدم ، وإنما يوفر لها الفرصة لزيادة قدرتها التنافسية إذا حسنت وطورت بشكل مستمر في نظام إدارة الجودة.

وهدفت دراسة (Antonio & Melao ، 2012)[7] ، إلى دراسة المنافع والعيوب وعوامل النجاح المرتبطة بتطبيق مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2000 في المؤسسات التعليمية ، وبشكل خاص في المدارس المهنية في البرتغال ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود العديد من المزايا في تطبيق مواصفة الأيزو 9001 متمثلة بتحسين الخدمات التعليمية في المدارس ، وتحقيق رضاء الطلاب والمدرسين ، وزيادة ملائمة مخرجاتها لمتطلبات سوق العمل.

ويتضح من استعراض الدراسات السابقة تركيزها على القطاع الإنتاجي باستثناء دراسة (Antonio) كما ركزت بشكل أساسي على فوائد الحصول على شهادة الأيزو 9001 إصدار عام 2000 ، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تركيزها على تقييم واقع مطابقة نظام ضمان الجودة بالكليات الجامعية (البوليتكنيك) محل الدراسة مع متطلبات مواصفة الأيزو9001 إصدار عام 2008 بالتركيز على أربع دعائم أساسية وهي مسؤولية الإدارة ، إدارة الموارد ، تحقيق الخدمة ، التحسين المستمر.

1. سلسلة الأيزو 9000 :

تصدر سلسلة الأيزو 9000 عن منظمة المقاييس العالمية International Standardization Organization ومقرها في جنيف بسويسرا. وتسمية الأيزو ISO ليس اختصاراً لأوائل كلمات منظمة المقاييس العالمية وإنما تعني كلمة إغريقية قديمة وهي أيزوس (ISOS) وهي تعني التساوي. ولقد صدرت أول سلسلة للأيزو 9000 في عام 1987 وتم تعديلها في عام 1994 ومن ثم تم تعديلها في عام 2000 ، ومن ثم تم تعديلها في عام 2008 وسبب صدور مواصفات الأيزو 9000 يرجع إلى فكرة أساسية مفادها أن جودة الخدمة أو السلعة التي يتلقاها المستهلك هي محصلة لجودة كل الأنشطة والأعمال والمواد الداخلة في إنتاجها أو تقديمها ، وبالتالي لكي يحصل المستهلك على سلعة أو خدمة جيدة ، فإن كل ما يدخل في تصميمها وإعدادها وإنتاجها وتسويقها يجب أن يتصف بالجودة لضمان أن يكون المنتج (سلعة أو خدمة) النهائي جيداً. وتتكون سلسلة الأيزو 9000 إصدار عام 1994 من المواصفات الآتية: (International organization for Standardization ، 1994)[8] .

أيـزو 9001 : نمـوذج لضـمان الجـودة في التصـميم ، التطـوير ، الإنتـاج ، التركيب ، وخدمة ما بعد البيع.

ـ **أيزو 9002**: نموذج لضمان الجودة في الإنتاج ، التركيب ، وخدمة ما بعد البيع.

ـ **أيزو 9003 :** نموذج لضمان الجودة في الاختبار والفحص النهائي.

ـ **أيزو 8402 :** قاموس بمصطلحات إدارة الجودة وضمان الجودة.

كما تتكون سلسلة الأيزو 9000 إصـدار عـام 2000 مـن المواصـفات الآتيـة: (International organization for Standardization ، 2000)[9].

ـ **أيزو 9001 :** متطلبات نظم إدارة الجودة وقد حلّت هذه المواصفة المعدلـة محل مواصفات الأيزو الثلاث إصدار عام 1994 .

ـ **أيزو 9004**: إرشـادات لتحسـين أداء نظـم إدارة الجـودة. وقـد حلّـت هـذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 9004 إصدار عام 1994 والتي كانت تهـدف لتقـديم مجموعة إرشادات تساعد في تطبيق عناصر نظام الجودة.

ـ **أيزو 9000** : مصطلحات نظم إدارة الجودة. وقد حلّت هذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 8402 إصدار عام 1994.

وقد صدرت مواصـفة الأيـزو 9001 إصـدار عـام 2008 في 15 ـ 11 ـ 2008 وهو يلغي ويحل محل الإصدار الثالث (أيزو 9001 إصـدار عـام 2000) ، ويهـدف هذا الإصـدار إلى تعزيـز التوافـق مـع مواصـفة الأيـزو 14001 إصـدار عـام 2004. وتحث مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008 على تبني منهج العملية عنـد وضـع وتطبيق وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة لتعزيز رضاء العميـل مـن خـلال الوفـاء بمتطلباته. وعند إتباع منهج العملية في نظام إدارة الجودة ، فإنه يؤكـد علـى أهميـة تفهم المتطلبات والوفاء بهـا ، والحاجـة إلى اعتبـار العمليـات مـن منظـور القيمـة المضافة والحصول علـى نتـائج عـن أداء وفعاليـة العمليـة ، و التحسـين المسـتمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

(International organizationforStandardization ، 2008)[10] .

كما صدرت مواصفة جديدة للأيـزو 9004 في 1 ـ 11 ـ 2009 وهـي بعنـوان الإدارة من أجل النجاح المستمر للمنظمة ـ على نهج إدارة الجودة.

وتتمثل أهم البنود أو التوجهات التي تتضمنها مواصفة الأيـزو 9004 إصـدار عام 2009 بالآتي: (International organization for Standardization ، 2009)[11] .

ـ صياغة الاستراتيجيات والسياسات.

ـ تطبيق الاستراتيجيات والسياسات.

ـ الموارد المالية.

ـ المعرفة والمعلومات والتكنولوجيا.

ـ الموارد الطبيعية.

ـ الابتكار والتعلم.

وفي ضوء ما سبق فإن الركائز الأربع التي يبنى عليها نموذج نظام إدارة الجودة المرتكز على العملية وهي: مسؤولية الإدارة ، إدارة الموارد ، تحقيق المنتج والتحسين المستمر ، كما تتضح العلاقات التبادلية بين هذه الركائز الأربع بهدف تقديم سلع وخدمات تقابل متطلبات العملاء من خلال التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة. ويركز مدخل العملية عندما يستخدم داخل نظام إدارة الجودة على الآتي:

ـ فهم ومقابلة متطلبات العملاء.

ـ الأخذ بالحسبان العمليات المضيفة للقيمة.

ـ الحصول على نتائج عن أداء العملية وفعاليتها.

ـ التحسين المستمر في العمليات بالاعتماد على قياس الهدف.

2. صدق وثبات استمارة الاستبيان:

جدول رقم (1) يوضح تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
مسؤولية الإدارة	8	.8540
إدارة الموارد	6	.8160
تحقيق الخدمة	7	.8470
التحسين المستمر	7	.8360

يتضح من الجدول رقم (1) ارتفاع قيمة مقياس ألفا كرونباخ بالنسبة للمقاييس الأربعة عن القيمة الدنيا المسموح بها لمعامل ألفا كرونباخ 700. ,2000) (Arawati[12] ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين البنود التي تتضمنها المقاييس الأربعة. ويوضح الجدول رقم (2) متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بالمقياس الأول.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
1	**تلتزم كليتكم بتحسين وتطوير نظام إدارة الجودة.**	.442	**غير موافق**
2	**يوجد في كليتكم دليل مكتوب للجودة.**	.182	**غير موافق**
3	**تحدد كليتكم أهدافا للجودة قابلة للقياس.**	.152	**غير موافق**
4	**توجد في كليتكم سياسة جودة واضحة ومحددة.**	.242	**غير موافق**
5	**تحدد وتخطط كليتكم الأنشطة والموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.**	.202	**غير موافق**

6	يقوم ممثل الإدارة في كليتكم بنشر الوعي بأهمية مقابلة متطلبات العملاء.	.072	غير موافق
7	تقوم كليتكم بتأسيس الإجراءات اللازمة لتحقيق اتصالات داخلية فعالة بين جميع الأنشطة والمستويات التنظيمية بهدف تطبيق نظام إدارة الجودة بكفاءة وفعالية.	.322	غير موافق
8	يتم إجراء مراجعات الإدارة في فترات مخططة لضمان الصلاحية والكفاءة والفعالية المستمرة لنظام إدارة الجودة وتقرير الإجراءات المتعلقة بالتحسين.	.122	غير موافق

جدول رقم (2)

يوضح متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الأول (مسؤولية الإدارة) يتضح من الجدول رقم (2) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة بمقياس مسؤولية الإدارة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجة) بدرجات متفاوتة ، وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات التوافق مع مواصفة الأيزو 9001 فيما يتعلق بمسؤولية الإدارة.

(ثالثاً) اختبار فرضيات البحث :

يوضح الجدول رقم (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول رقم (3) ـ اختبار الفرضية الأولى

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	t	احتمال t المحسوب Sig. (2 tailed)
.222	.9620	.0700	117	.17811-	0

يتضح من الجدول رقم 3 انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجة) ، كما إن احتمال t المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (050.) ، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية ، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع الفقرة المتعلقة بمسؤولية الإدارة الواردة في مواصفة الأيزو 9001.

ويوضح الجدول رقم (4) متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الثاني.

جدول رقم (4) ـ متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الثاني (إدارة الموارد)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
9	تقوم كليتكم بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق وتحسين عمليات نظام إدارة الجودة.	.192	غير موافق
10	تعين كليتكم أفرادا مؤهلين لتنفيذ المسئوليات المحددة في نظام إدارة الجودة.	.062	غير موافق
11	تحدد كليتكم الاحتياجات التدريبية بدقة وتقوم بتوفيرها لتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العاملين.	.172	غير موافق
12	تقوم كليتكم بتقويم فعالية التدريب المنفذ بشكل دوري.	.222	غير موافق
13	تحدد كليتكم إجراءات لضمان وعي جميع العاملين بأهمية أنشطتهم في تحقيق أهداف الجودة.	.382	غير موافق
14	توفر كليتكم بيئة عمل مناسبة لتحقيق مطابقة الخدمة التعليمية مع المتطلبات المحددة.	.132	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (4) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة بمقياس إدارة الموارد عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة ، وهذا يشير إلى انخفاض درجة توافق نظام الجودة المطبق حالياً في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 المتعلقة بإدارة الموارد.

ويوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول رقم (5) ـ اختبار الفرضية الثانية

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	t	احتمال t المحسوب Sig (2 tailed).
.192	.0131	.0740	187	.93310-	0

يتضح من الجدول رقم(5) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم ، كما إن احتمال t المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (.050) ، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية ، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: لا توجد فروق جوهرية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع الفقرة المتعلقة بإدارة الموارد الواردة في مواصفة الأيزو9001.

ويوضح الجدول رقم (6) متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الثالث.

جدول رقم (6) ـ متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الثالث (تحقيق الخدمة)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
15	تخطط كليتكم عمليات تحقيق الخدمة التعليمية بشكل يتوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.	.951	غير موافق
16	تحدد كليتكم متطلبات العملاء بدقة.	.012	غير موافق
17	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بالطلاب.	.092	غير موافق
18	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بالمنظمات الإنتاجية والخدمية.	.272	غير موافق
19	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بفعاليات المجتمع.	.182	غير موافق
20	تقوم كليتكم بإجراء اختبار الصلاحية لتصميم وتطوير الخدمة التعليمية لضمان أن تصميم وتطوير الخدمة التعليمية يقابل متطلبات العملاء المحددة.	.112	غير موافق
21	يتم تقويم واختيار الموردين استناداً إلى قدرتهم على التوريد وفقاً لمتطلبات كليتكم.	.062	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (6) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة تحقيق الخدمة عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة ، وهذا يشير إلى

انخفاض درجة توافق نظام الجودة المطبق حالياً في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 9001 فيما يتعلق بتحقيق الخدمة.

ويوضح الجدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

جدول رقم (7) ـ اختبار الفرضية الثالثة

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	T	احتمال t المحسوب Sig. (2 tailed)
.092	.0021	.0730	187	.38012.	0

يتضح من الجدول رقم (7) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم ، كما إن احتمال t المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم ، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية ، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع الفقرة المتعلقة بتحقيق الخدمة الواردة في مواصفة الأيزو 9001.

ويوضح الجدول رقم (8) متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الرابع.

جدول رقم(8) : متوسطات درجات البنود المتعلقة بالمقياس الرابع (القياس والتحليل والتحسين)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
22	تقوم كليتكم بتحديد وتخطيط وتطبيق أنشطة القياس والمراقبة وعمليات التحسين لضمان تطابق نظام إدارة الجودة مع المتطلبات المحددة ولتحقيق التحسين المستمر.	.082	غير موافق
23	تقوم كليتكم بقياس درجة رضاء العملاء.	.971	غير موافق
24	يتم إجراء المراجعات الداخلية في كليتكم بشكل دوري لتحديد فعالية نظام إدارة الجودة وتحديد الفرص المحتملة للتحسين.	.132	غير موافق
25	تتخذ كليتكم إجراءات تصحيحية بناءاً على نتائج المراجعات الداخلية ، وتقوم بتتبعها والتحقق من فعاليتها.	.262	غير موافق
26	تقوم كليتكم بتحديد وتطبيق الأساليب المناسبة لقياس ومراقبة خصائص الخدمة التعليمية للتحقق من مقابلتها للمتطلبات المحددة.	.282	غير موافق
27	تقوم كليتكم بجمع وتحليل البيانات المناسبة لتحديد صلاحية وفعالية نظام إدارة الجودة وتحديد التحسينات المطلوبة.	.272	غير موافق
28	تخطط كليتكم عمليات التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة.	.212	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (8) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة بمقياس القياس والتحليل والتحسين عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة ، وهذا يشير انخفاض درجة توافق نظام الجودة المطبق حالياً في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 9001 فيما يتعلق بالقياس والتحليل والتحسين.

ويوضح الجدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

جدول رقم (9) ـ اختبار الفرضية الرابعة

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	T	احتمال t المحسوب Sig (2 tailed).
.172	.0041	.0730	187	.32711.	0

يتضح من الجدول رقم (9) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم ، كما إن احتمال(t) المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المستخدم ، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية ، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: لا توجد فروق جوهرية بين إجراءات ضمان الجودة المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وبين إجراءات ضمان الجودة الواجب تطبيقها للتوافق مع الفقرة المتعلقة بالقياس والتحليل والتحسين الواردة في مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008.

النتائج والتوصيات:

ـ انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 2008/9001 فيما يتعلق بمسؤولية الإدارة.

ـ انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 2008/9001 فيما يتعلق بإدارة الموارد.

ـ انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلباتمواصفة الأيزو 9001 2008/9001 فيما يتعلق بتحقيق الخدمة.

ـ انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بالتحسين المستمر .

ـ غياب ثقافة الجودة لدى الموظفين بالكليات محل الدراسة بمواصفة الأيزو 9001 .

ـ انخفاض درجة اهتمام الموظفين بالكليات محل البحث بتعلم خطوات بناء نظام الجودة.

ـ اعتبار أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين الإداريين بالكليات محل البحث للإجراءات التي تقوم بها وحدات الجودة بالكليات محل الدراسة بأنها إجراءات شكلية ومجرد شعارات لن تؤدي إلى تحسين مخرجات كلياتهم العلمية والتي ساهمت في تراجع المستوى الأكاديمي فيها.

ـ ضرورة قيام إدارة الجامعة محل البحث ببناء الوعي بأهمية بناء نظام ضمان الجودة وفقاً للمواصفات الدولية من خلال الآتي: إقامة المؤتمرات وورش

العمل والمحاضرات التي تركز على أهمية الجودة في تحسين وتطوير مخرجات الكليات وعرض تجارب بعض الجامعات الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك إصدار مجلة دورية تهتم بنظم إدارة الجودة وتعزيز ثقافتها .

ـ ضرورة قيام الكليات محل البحث الكليات البحث بحفز أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين الإداريين على تطبيق الإجراءات المطلوبة من قبل وحدات ضمان الجودة من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية الملائمة .

ـ ضرورة قيام الكليات محل البحث ببناء نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 من خلال التركيز على الفقرات المتعلقة بمسؤولية الإدارة وإدارة الموارد وتحقيق الخدمة والتحسين المستمر. ويجب التركيز بشكل أساسي على توافر خطة إستراتيجية مرنة لتأهيل كليات البوليتكنيك محل البحث على التوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008.

ـ ضرورة سعي الكليات محل البحث للحصول على شهادة الأيزو 9001 والتي تعد نقطة محورية للانطلاق إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وذلك من خلال بناء نظام ضمان الجودة فعال وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 من إحدى الجهات العالمية لتعزيز الموقع التنافسي لكليات البوليتكنيك محل الدراسة .

المراجع العلمية :

1.مقابلة شخصية مع السيد: محمد ساير الأعرج ، مدير عام التعليم التقني والمهني ، وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية ، غزة ، بتاريخ 22 يناير 2014.

2. المرجع نفسه .

3. Quazi, Hesan A., & Padibgo, Samuel R., (1997), A journey towards total quality management through ISO 9000 certification: A Singapore experience, The TQM Magazine. Vol. 9, No. 5, pp. 364 ـ 371.

4. Sun, Hongyi, (2000), Total quality management, ISO 9000 certification and performance improvement, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 17, No. 2. pp. 168 ـ 179.

5. Paulo A., & Cauchick Miguel, Jose Celso Sobreiro Dias, (2009), A proposed framework for combining ISO 9001 quality system and quality function deployment, The TQM Magazine, Vol. 21 No. 6, pp. 589 ـ 606.

6. Peter K.C. Lee, W.M. To, Billy T.W. Yu, (2011), ISO 9001:2000 implementation in the public sector: A survey in Macao SAR, the People's Republic of China, The TQM Journal, Vol.23, No.1, pp. 59 ـ 72.

7. Antonio Jorge Gamboa, Nuno Filipe Melao, (2012), The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools=, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 29 No. 4. pp. 384 ـ 401.

8. International Standard ISO 9001: Quality Systems: Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing, (1994),

International Organization for Standardization, Geneva, 2nd ed., pp. 1_11.
9. International Standard ISO 9001: Quality Management Systems Requirements, (2000), International Organization for Standardization, Geneva, 3rd ed., pp. 1 ـ 23.
10. International Standard ISO 9001: Quality Management Systems ـ Requirements, (2008), International Organization for Standardization, Geneva, 4rd ed., PP. 1 ـ 27.
11. International Standard ISO 9004: Quality Management Systems ـ Requirements, (2009), International Organization for Standardization, Geneva, 4rd ed., pp. 1 ـ 49.