

## قياس متطلبات الجودة الأكاديمية ومدى توافقها مع مواصفة الأيزو 9001/2008

في الكليات التقنية بقطاع غزة.

د. منصور عبد القادر منصور - جامعة الأقصى بغزة، فلسطين -

**ملخص:** هدف البحث إلى التعرف على مدى الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية (البوليتكنيك) بقطاع غزة ، ومدى توافقها مع مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008. وقد ركز هذا البحث على أربعة محاور رئيسة هي مسؤولية الإدارة العليا، وإدارة الموارد البشرية والمادية ، وتحقيق الخدمة التعليمية، والتحسين المستمر. وقد أشارت نتائج البحث إلى انخفاض درجة توافق نظام 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 للجودة الأكاديمية تتعلق بالتحسين المستمر وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 وضرورة السعي للحصول على شهادتها العالمية.

**الكلمات المفتاحية:** الكلية التقنية، أيزو 9001، إدارة الجودة الشاملة، تحسين الجودة.

### **Abstract:**

The aim of the research is to identify the academic quality of the technical colleges in the Gaza Strip and their compatibility with the ISO 9001 standard in 2008. This research focused on four main requirements : responsibility of top management, management of human and material resources, achieving the educational service, Continuity improving . The results of the study indicate that the quality academic system is in compliance with the requirements of ISO 9001 regarding management responsibility, resource management, achieving the educational service and Continuity improving. The recommendations of the study indicated that the colleges should build an effective academic quality system related to Continuity improvement in accordance with ISO 9001 and gets of its international certificate.

**Key Words:** Polytechnic College , TQM , Quality Improvement .

## مقدمة:

يعد توافر نظم فعالة لجودة المؤسسات الأكاديمية من العوامل التي تساعد على تقديم مخرجات تعليمية تقابل متطلبات العملاء، كما وتساعد أيضاً على تقديم الخدمة التعليمية بشكلها الصحيح من الوهلة الأولى وبالتوقيت المناسب وبجودة تنافسية عالية . وهذا يتسق مع الفكرة القائلة بأن توافق نظام الجودة في الجامعات وكليات البوليتكنيك مع المواصفات الدولية ومنها الأيزو 9001 تساهم في تحقيق اعتمادية مؤسسات التعليم العالي وزيادة قدراتها التنافسية، وتقديم مخرجات تعليمية تتسق مع توجهات الطلاب وسوق العمل والمجتمع.

و مما 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 فائض البطالة لمثل هذه المخرجات ، وفي خضم هذا التنافس في سوق التعليم العالي الفلسطيني نجد أن الكليات التقنية تهدف إلى فرض وجودها في السوق من خلال سعيها الدؤوب 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:** بناءً على معطيات من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية بغزة<sup>(1)</sup> ، تبين أن هناك انخفاض في درجة الوعي حول أهمية تطبيق نظم فعالة للجودة الأكاديمية وخصوصاً في الكليات التقنية ، حيث وضحت المعطيات أن التركيز ينصب على الإجراءات الشكلية في تطبيق نظم الجودة، وعدم كفاية الدعم المادي والمعنوي لتطبيق نظم فعالة للجودة بالإضافة إلى عدم اقتناع الموظفين بأهمية تطبيق نظم فعالة لضمان الجودة في تحسين مخرجات كلياتهم الجامعية ، إلى جانب انخفاض مستويات الكفاءة والمهارة المطلوبة لتطبيق نظم فعالة للجودة تتعلق بتحسين المخرجات في الكليات محل البحث . لذا قصد الباحث من خلال هذه الدراسة التي قام بها على عدد (4) من الكليات التقنية (بوليتكنيك) بقطاع غزة وهي : كلية الزيتونة للعلوم والتنمية ، كلية

بوليتكنيك المستقبل التطبيقي ، كلية بوليتكنيك فلسطين الجامعية ، الكلية العربية للعلوم التطبيقية ، وذلك للوقوف على الإشكاليات ونقاط الضعف المشار إليها سالفاً والتي مثلت بحد ذاتها إشكالية ومدخلاً لطرق مشكلة هذا البحث.

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

1. هل تتفق متطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بمسئولية الإدارة العليا .
2. هل تتفق متطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية والمادية .
3. هل تتفق متطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بتحقيق جودة الخدمة التعليمية .
4. هل تتفق متطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات محل البحث مع مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بالتحسين المستمر .

#### أهداف البحث:

قياس مدى اتفاق متطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية بغزة مع مواصفة الأيزو 2008/9001 بناء على عدد من المتطلبات وهي: (مسئولية الإدارة العليا ، إدارة الموارد البشرية والمادية ، جودة الخدمة التعليمية ، التحسين المستمر ) .

1. الوقوف على مدى اهتمام الإدارة العليا في الكليات التقنية محل البحث على تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الكليات المعنية .
2. تحديد عد من التوصيات التي من شأنها أن تحسّن من واقع جودة الخدمة التعليمية في مجال التعليم المهني والتقني.

**أهمية البحث:** تكمن أهمية البحث في الأمور التالية :

1. التركيز على واقع نظام الجودة في الكليات التقنية محل البحث لما له من أهمية في تحسين وتطوير مخرجات الكليات التقنية استناداً إلى المنافسة في سوق التعليم العالي الفلسطيني.

قياس متطلبات الجودة الأكاديمية ..... في الكليات التقنية بقطاع غزة.

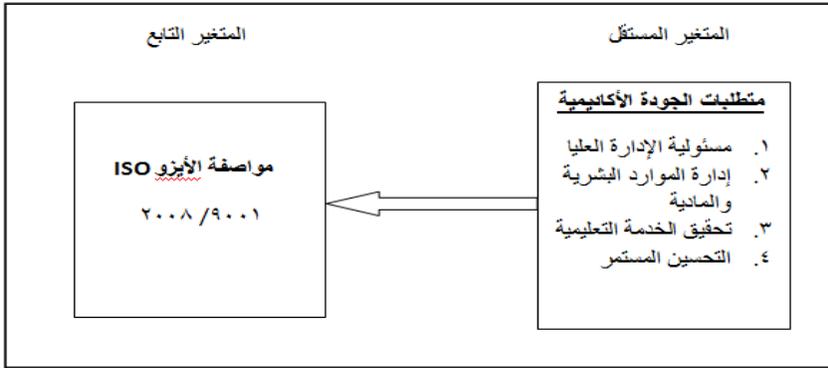
2. التركيز على تأهيل الكليات التقنية محل البحث للتوافق مع مواصفة الأيزو 9001 التي تعد حجر الأساس للانطلاق لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق متطلبات التنمية الشاملة وهي ما تفتقر لها البلدان النامية والعربية ومنها فلسطين على وجه الخصوص .

متغيرات البحث :

أ) المتغير المستقل : وتمثل في عناصر نظام الجودة الأكاديمية (مسؤولية الإدارة العليا ، إدارة الموارد البشرية والمادية ، جودة الخدمة التعليمية ، التحسين المستمر ) .

ب) المتغير التابع : مواصفة الأيزو 9001 / 2008 . (وهي تشير أيضاً للعناصر المشار إليها في المتغير المستقل).

نموذج البحث :



المصدر : مجرد بواسطة الباحث بناء على الدراسات السابقة .

فرضيات البحث:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع مسؤولية الإدارة العليا الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع الموارد البشرية والمادية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع تحقيق الخدمة التعليمية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع التحسين المستمر الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

#### 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 حتى عام 2016 م.<sup>(2)</sup>

**منهج البحث:** قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب الظواهر والمشكلات الإنسانية والاجتماعية ويعبر عن مشكلة الظاهرة وتصوير نتائجها بطريقة كمية .

#### مصادر الحصول على البيانات والمعلومات :

أ) **المصادر الثانوية:** لجأ الباحث لتكوين الإطار النظري من خلال الاستعانة بالدراسات والأبحاث العلمية في المكتبات والانترنت .

ب) **المصادر الأولية:** قام الباحث بتوزيع استبانته على عينة البحث وكذلك إجراء مقابلات شخصية مع المعنيين بالأمر في وزارة التعليم العالي الفلسطينية بغزة .

#### الأدوات الإحصائية المستخدمة :

1. المتوسطات الحسابية Averages.
2. معامل ألفا كرونباخ . Alpha K لقياس صدق فقرات الاستبانة .
3. اختبار "ت" T- test لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين.
4. الانحرافات المعيارية 'Standard Divisions' .

### أداة قياس استمارة الاستبيان :

لقد تضمنت استمارة الاستبيان أربعة مقاييس هي: مسؤولية الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية والمادية، تحقيق الخدمة التعليمية، التحسين المستمر، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على فقرات الاستبيان على النحو الآتي:

غير موافق جداً: 1	غير موافق: 2	محايد: 3	موافق: 4	موافق جداً: 5
كما تم الحكم على متوسط إجابات العينة على بنود الاستبيان وفقاً للمقياس المذكور من خلال الآتي: طول الفئة = (درجة الإجابة العليا - درجة الإجابة الدنيا) ÷ عدد فئات المقياس: $0.8 = 5 \div (1 - 5)$ وبناءً عليه تكون الدرجات على النحو الآتي:				
1.80 - 1	2.60 - 1.81	3.40 - 2.61	4.20 - 3.41	5 - 4.21

### ثانياً. الإطار النظري للبحث :

لقد أشارت دراسة (Quazi & Padibgo، 1997)<sup>(3)</sup> 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)<sup>(4)</sup> 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)<sup>(5)</sup> 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)<sup>(6)</sup> 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)<sup>(7)</sup> 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 رضا 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 الجودة بالكليات الجامعية (البوليتكنيك) محل الدراسة مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008 بالتركيز على أربع متطلبات أساسية وهي مسؤولية الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية والمادية، تحقيق الخدمة التعليمية، التحسين المستمر.

### 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 النهائي جيداً. وتتكون سلسلة الأيزو 9000 إصدار عام 1994 من المواصفات الآتية: (International organization for Standardization، 1994)<sup>(8)</sup>.

1. أيزو 9001: نموذج لضمان الجودة في التصميم، التطوير، الإنتاج، التركيب، وخدمة ما بعد البيع.

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

3. أيزو 9003: نموذج لضمان الجودة في الاختبار والفحص النهائي.

4. أيزو 8402: قاموس بمصطلحات إدارة الجودة وضمان الجودة.

كما تتكون سلسلة الأيزو 9000 إصدار عام 2000 من المواصفات الآتية:

(International organization for Standardization، 2000)<sup>(9)</sup>.

1. أيزو 9001 : متطلبات نظم إدارة الجودة .

وقد حلت هذه المواصفة المعدلة محل مواصفات الأيزو الثلاث إصدار عام 1994 .

2. أيزو 9004: إرشادات لتحسين أداء نظم إدارة الجودة.

وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 9004 إصدار عام 1994 والتي كانت تهدف

لتقديم مجموعة إرشادات تساعد في تطبيق عناصر نظام الجودة.

3. أيزو 9000: مصطلحات نظم إدارة الجودة.

وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 8402 إصدار عام 1994.

وقد صدرت مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008 في 15-11-2008 وهو يلغي

ويحل محل الإصدار الثالث (أيزو 9001 إصدار عام 2000)، ويهدف هذا الإصدار إلى تعزيز

التوافق مع مواصفة الأيزو 14001 إصدار عام 2004. وتحت مواصفة الأيزو 9001 إصدار

عام 2008 على تبني منهج العملية عند وضع وتطبيق وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة لتعزيز

رضاء العميل من خلال الوفاء بمتطلباته. وعند إتباع منهج العملية في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد

على أهمية تفهم المتطلبات والوفاء بها، والحاجة إلى اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة

والحصول على نتائج عن أداء وفعالية العملية و التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس

الموضوعي. (International organization for Standardization، 2008)<sup>(10)</sup>

كما صدرت مواصفة جديدة للأيزو 9004 في 1-11-2009 وهي بعنوان الإدارة من أجل

النجاح المستمر للمنظمة - على نهج إدارة الجودة.<sup>(11)</sup>

وتتمثل أهم البنود أو التوجهات التي تتضمنها مواصفة الأيزو 9004 إصدار عام 2009 بالآتي:

(International organization for Standardization، 2009)<sup>(12)</sup>

- صياغة الاستراتيجيات والسياسات.
- تطبيق الاستراتيجيات والسياسات.
- الموارد المالية.
- المعرفة والمعلومات والتكنولوجيا.
- الموارد الطبيعية.
- الابتكار والتعلم.

وفي ضوء ما سبق فإن الركائز الأربع التي يبنى عليها نموذج نظام إدارة الجودة المرتكز على العملية وهي: مسؤولية الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية والمادية، تحقيق الخدمة، 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: (13)

1. فهم ومقابلة متطلبات العملاء.
  2. الأخذ بالحسبان العمليات المضيفة للقيمة.
  3. الحصول على نتائج عن أداء العملية وفعاليتها.
  4. التحسين المستمر في العمليات بالاعتماد على قياس الهدف.
- ثالثاً. صدق وثبات استمارة الاستبيان:

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

المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
مسؤولية الإدارة العليا	8	0.854
إدارة الموارد البشرية والمادية	6	0.816
تحقيق الخدمة التعليمية	7	0.847
التحسين المستمر	7	0.836

يتضح من الجدول رقم (1) ارتفاع قيمة مقياس ألفا كرونباخ بالنسبة للمقاييس الأربعة عن القيمة الدنيا المسموح بها لمعامل ألفا كرونباخ 70%، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي

قياس متطلبات الجودة الأكاديمية ..... في الكليات التقنية بقطاع غزة.

بين البنود التي تتضمنها عناصر المتغير المستقل الأربعة. ويوضح الجدول رقم (2) متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بالمتغير الأول.

### جدول رقم (2): يوضح متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بمسؤولية الإدارة العليا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
1	تلتزم كليتكم بتحسين وتطوير نظام إدارة الجودة.	2.44	غير موافق
2	يوجد في كليتكم دليل مكتوب للجودة.	2.18	غير موافق
3	تحدد كليتكم أهدافاً للجودة قابلة للقياس.	2.15	غير موافق
4	توجد في كليتكم سياسة جودة واضحة ومحددة.	2.24	غير موافق
5	تحدد وتخطط كليتكم الأنشطة والموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.	2.20	غير موافق
6	يقوم ممثل الإدارة في كليتكم بنشر الوعي بأهمية مقابلة متطلبات العملاء.	2.07	غير موافق
7	تقوم كليتكم بتأسيس الإجراءات اللازمة لتحقيق اتصالات داخلية فعالة بين جميع الأنشطة والمستويات التنظيمية بهدف تطبيق نظام إدارة الجودة بكفاءة وفعالية.	2.32	غير موافق
8	يتم إجراء مراجعات الإدارة في فترات مخططة لضمان الصلاحية والكفاءة والفعالية المستمرة لنظام إدارة الجودة وتقرير الإجراءات المتعلقة بالتحسين.	2.12	غير موافق

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 العليا.

رابعاً. اختبار فرضيات البحث :

يوضح الجدول رقم (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافرها مع مسؤولية الإدارة العليا الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

جدول رقم (3): اختبار الفرضية الأولى.

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	t	احتمال t المحسوب Sig (2-tailed)
2.22	0.962	0.070	178	-11.178	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 (0.05)، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين متطلبات الجودة الأكاديمية المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وتوافقها مع الفقرة المتعلقة بالإدارة العليا الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

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

جدول رقم (4) متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
9	تقوم كليتكم بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق وتحسين عمليات نظام إدارة الجودة.	2.19	غير موافق
10	تعين كليتكم أفراداً مؤهلين لتنفيذ المسؤوليات المحددة في نظام إدارة الجودة.	2.06	غير موافق
11	تحدد كليتكم الاحتياجات التدريبية بدقة وتقوم بتوفيرها لتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العاملين.	2.17	غير موافق
12	تقوم كليتكم بتقويم فعالية التدريب المنفذ بشكل دوري.	2.22	غير موافق
13	تحدد كليتكم إجراءات لضمان وعي جميع العاملين بأهمية أنشطتهم في تحقيق أهداف الجودة.	2.38	غير موافق
14	توفر كليتكم بيئة عمل مناسبة لتحقيق مطابقة الخدمة التعليمية مع المتطلبات المحددة.	2.13	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 / 2008 المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والمادية.

ويوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقتها مع الموارد البشرية والمادية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

جدول رقم (5): اختبار الفرضية الثانية

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	t	احتمال t المحسوب Sig (2-tailed)
2.19	1.013	0.074	178	-10.933	0

يتضح من الجدول رقم(5) انخفاض متوسط إجابات العينة عن متوسط المقياس المستخدم، كما إن احتمال t المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05)، وهذا يشير إلى إن الفروق جوهرية، وبالتالي يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المصاغ على النحو الآتي: توجد فروق جوهرية بين متطلبات الجودة الأكاديمية المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وتوافقها مع الفقرة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والمادية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008. ويوضح الجدول رقم (6) متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بالمتغير الثالث.

جدول رقم (6) متوسطات درجات البنود المتعلقة بتحقيق الخدمة التعليمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	درجة الموافقة
15	تخطط كليتكم عمليات تحقيق الخدمة التعليمية بشكل يتوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.	1.95	غير موافق
16	تحدد كليتكم متطلبات العملاء بدقة.	2.01	غير موافق
17	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بالطلاب.	2.09	غير موافق
18	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بالمنظمات الإنتاجية والخدمية.	2.27	غير موافق
19	تحدد وتنفذ كليتكم إجراءات فعالة للاتصال بفعاليات المجتمع.	2.18	غير موافق
20	تقوم كليتكم بإجراء اختبار الصلاحية لتصميم وتطوير الخدمة التعليمية لضمان أن تصميم وتطوير الخدمة التعليمية يقابل متطلبات العملاء المحددة.	2.11	غير موافق
21	يتم تقييم واختيار الموردين استناداً إلى قدرتهم على التوريد وفقاً لمتطلبات كليتكم.	2.06	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (6) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة بتحقيق 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 التعليمية. ويوضح الجدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع تحقيق الخدمة التعليمية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

جدول رقم (7): اختبار الفرضية الثالثة

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	T	احتمال t المحسوب Sig (2-tailed)
2.09	1.002	0.073	178	-12.380	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 متطلبات الجودة الأكاديمية المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وتوافقها مع الفقرة المتعلقة بتحقيق الخدمة التعليمية الواردة في مواصفة الأيزو 9001 / 2008.

ويوضح الجدول رقم (8) متوسطات درجات الفقرات المتعلقة بالمتغير الرابع.

جدول رقم (8) متوسطات درجات البنود المتعلقة بفقرات التحسين المستمر

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.	2.08	غير موافق
23	تقوم كليتكم بقياس درجة رضا العملاء.	1.97	غير موافق
24	يتم إجراء المراجعات الداخلية في كليتكم بشكل دوري لتحديد فعالية نظام إدارة الجودة وتحديد الفرص المحتملة للتحسين.	2.13	غير موافق

25	تتخذ كليتكم إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج المراجعات الداخلية، وتقوم بتبنيها والتحقق من فعاليتها.	2.26	غير موافق
26	تقوم كليتكم بتحديد وتطبيق الأساليب المناسبة لقياس ومراقبة خصائص الخدمة التعليمية للتحقق من مقابلتها للمتطلبات المحددة.	2.28	غير موافق
27	تقوم كليتكم بجمع وتحليل البيانات المناسبة لتحديد صلاحية وفعالية نظام إدارة الجودة وتحديد التحسينات المطلوبة.	2.27	غير موافق
28	تخطط كليتكم عمليات التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة.	2.21	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (8) انخفاض جميع بنود الاستبيان المتعلقة بالتحسين المستمر 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 بالتحسين المستمر. ويوضح الجدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتطلبات الجودة الأكاديمية في الكليات التقنية محل البحث ، ومدى توافقها مع التحسين المستمر الواردة في مواصفة الأيزو 2008 / 9001.

جدول رقم (9): اختبار الفرضية الرابعة

المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	درجات الحرية	T	احتمال t المحسوب Sig (2-tailed)
2.17	1.004	0.073	178	-11.327	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: توجد فروق جوهرية بين متطلبات الجودة الأكاديمية المطبقة حالياً في الكليات محل البحث وتوافقها مع الفقرة المتعلقة بالتحسين المستمر الواردة في مواصفة الأيزو 2008 / 9001.

#### خامساً. النتائج:

- 1) انخفاض درجة توافق نظام الجودة في الكليات محل البحث مع متطلبات مواصفة الأيزو 2008/9001 فيما يتعلق بالمتطلبات الأربعة (مسئولية الإدارة العليا ، إدارة الموارد البشرية والمادية ، تحقيق الخدمة التعليمية ، التحسين المستمر).
- 2) غياب ثقافة الجودة لدى الموظفين بالكليات محل الدراسة بمواصفة الأيزو 9001 .
- 3) انخفاض درجة اهتمام الموظفين بالكليات محل البحث بتعلم خطوات بناء نظم الجودة فيها.
- 4) اعتبار أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين الإداريين بالكليات محل البحث للإجراءات التي تقوم بها وحدات الجودة بالكليات محل الدراسة بأنها إجراءات شكلية وبمجرد شعارات لن تؤدي إلى تحسين مخرجات كلياتهم العلمية والتي ساهمت في تراجع المستوى الأكاديمي فيها.

#### سادساً. التوصيات:

- 1) 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
- 2) ضرورة قيام الكليات محل البحث بالكليات البحث بحفز أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين الإداريين على تطبيق الإجراءات المطلوبة من قبل دوائر الجودة من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية الملائمة
- 3) ضرورة قيام الكليات محل البحث ببناء نظام ضمان الجودة وفقاً لمواصفة الأيزو 9001 من خلال التركيز على الفقرات المتعلقة بمسئولية الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية والمادية وتحقيق الخدمة التعليمية والتحسين المستمر.
- 4) ضرورة توفر خطة إستراتيجية مرنة لتأهيل الكليات التقنية (البوليتكنيك) محل البحث على التوافق مع متطلبات مواصفة الأيزو 9001 إصدار عام 2008
- 5) 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 جودة أكاديمية 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 2016.
- 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. 364-371.
- 4) Sun, Hongyi, (2000), *Total quality management, ISO 9000 certification and performance improvement*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 17, No. 2. pp. 168-179.
- 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 – 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- 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– 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. 1-23.
- 10) *International Standard ISO 9001: Quality Management Systems - Requirements*, (2008), International Organization for Standardization, Geneva, 4rd ed., PP. 1-27.
- 11) أبو غزة ، بسام (2010) ، قياس جودة الخدمة الصحية في فلسطين من وجهة نظر المرضى والعاملين في الإدارات الصحية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، بحث دكتوراه غير منشور ، ص 117 .
- 12) *International Standard ISO 9004: Quality Management Systems - Requirements*, (2009), International Organization for Standardization, Geneva, 4rd ed., pp. 1-49.
- 13) منصور ، منصور (2013) ، مدى كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية : دراسة مطبقة على بنك فلسطين المحدود بغزة و بنك البركة السوداني بولاية الخرطوم ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، بحث دكتوراه غير منشور ، ص 78- 79 .