Achieving Educational Service Quality by applying international standard (ISO21001:2018) case study / university of technology – electromechanical engineering department – energy branch

تحقيق جودة الخدمة التعليمية بتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) دراسة حالة الجامعة التكنولوجية- قسم هندسة كهروميكانيك- فرع الطاقة

أ.م.د. عبد الناصر علك حافظ \وزارة التعليم العالي والبحث العلمي abdulnaserali@yahoo.com
الباحث\ حنان مازن ابراهيم mahanan99@yahoo.com

OPEN ACCESS
P - ISSN 2518 - 5764
E - ISSN 2227 - 703X

Received:7/5/2019
Accepted:8/7/2019

مستخلص البحث:

يستعرض البحث آلية تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في فرع الطاقة الخاص بقسم الهندسة الكهروميكانيكية–الجامعة التكنولوجية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية لتهيئة الفرع للحصول على شهادة المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018، وتم الاعتماد على قوائم الفحص (CHEKLIST) للمواصفة الدولية (ISO 21001:2018)، ومن خلال المعايشة الميدانية واجراء المقابلات و الاطلاع على السجلات والوثائق الخاصة بالقسم تم جمع البيانات اللازمة، وتوصل البحث الى عدد من النتائج ابرزها: تبني القيادات العليا لممارسة الجودة واستعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة ، وامتلاك الجامعة بنية اساسية تؤهلها لتطبيق المواصفة الدولية ، فضلاً عن وجود تداخل في عملية التخطيط لنظام ادارة الجودة.

المصطلحات الرئيسة للبحث/ جودة الخدمات التعليمية ، ISO 21001:2018

Journal of Economics and Administrative Sciences
2019; Vol. 25, No.114
Pages: 45-32

المحور الأول / منهجية البحث وجهود معرفية سابقة

اولاً : منهجية البحث

1. مشكلة البحث

من خلال المسح الاولي لتشخيص مشكلة واقعية تبين للباحثة على الرغم من وجود خطوات جادة لتطبيق متطلبات جودة التعليم العالي ، لوحظ وجود فجوة في القرارات المتخذة بشأن تطبيق متطلبات الجودة ، وتهيئة البيئة اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية والادارية بما يتوافق مع المعايير والمؤشرات المحلية والدولية، فمن خلال زيارات للجامعة المبحوثة وملاحظة مشكلة حقيقية مستمدة من الواقع الميداني، يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية :

أ. ما طبيعة ومستوى جودة الخدمة التعليمية في فرع الطاقة لقسم الهندسة الكهروميكانيكية في الجامعة التكنولوجية ؟

ب. هل يمكن تطبيق متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 لفرع الطاقة في قسم الهندسة الكهروميكانيكية - الجامعة التكنولوجية ؟

ت. ماهي المعيقات التي تؤثر على تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في فرع الطاقة لقسم الهندسة الكهروميكانيكية للجامعة التكنولوجية ؟

2. اهمية البحث

تنطلق أهمية البحث الحالي من دوره في ايضاح العلاقة بين التطبيق الناجح لجودة الخدمة التعليمية من خلال أبعادها (الجوانب الاكاديمية ، الجوانب غير الاكاديمية ، السمعة ، تسهيلات الوصول، مشاكل البرنامج، رضا الزبائن ، الاداء الاكاديمي ، الموقف تجاه التعلم)، وما ستفرضه من معطيات معايير المواصفة الدولية (ISO 21001:2018)، مما يسهم في تحقيق المستوى المستهدف لجودة الخدمات المقدمة من الجامعة التكنولوجية على وجه الخصوص والتركيز على ابعادها ويتناول هذا البحث :

أ. تسليط الضوء على موضوع يتسم بالحداثة في القطاع التعليمي.

ب. الاسهام في كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية والممولين لها.

ت. بناءً علة التغذية العكسية لهذا البحث سيتم تقديم اقتراحات لاجراء التعديلات اللازمة وضمان تحسين الخدمات المقدمة في القسم المبحوث .

ث. يسهم البحث الحالي بتطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 وتعميم ثقافة الجودة لدى ادارة القسم المبحوث وتعزيز دورها لبناء القدرات وجعلها اكثر تأهيلاً .

ج. المساهمة في دعم توجه المؤسسات التعليمية في الاستجابة لحاجات المستفيدين منظمات وافراد من خلال التواصل المستمر وتحقيق رضاهم قدر المستطاع .

3. اهداف البحث

في ضوء ماتقدم في مشكلة البحث واهميته يمكن التوصل الى مجموعة من الاهداف الرئيسة التي يسعى البحث تحقيقها والتي تتلخص بالاتي :

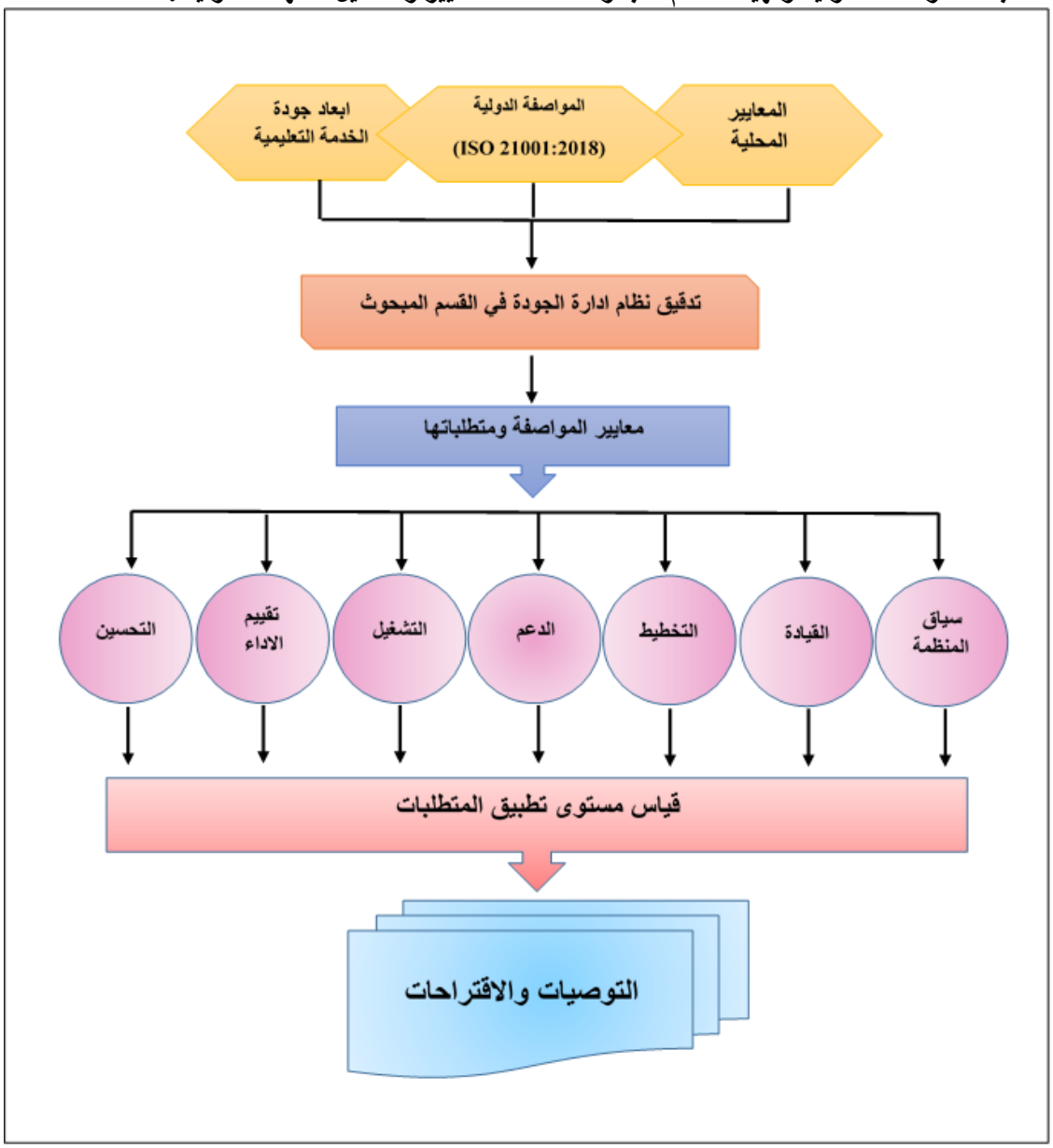
أ. الكشف عن واقع مستوى ادارة الجودة في ادارة القسم المبحوث للجامعة التكنلوجية .

ب. تحديد مستوى إمكانية تطبيق متطلبات إدارة الجودة وفق محددات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في ادارة قسم الهندسة الكهروميكانيكية .

ت. تقديم الآليات الممكنة التي تسهم بتطبيق المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) في المؤسسات التعليمية .

4. مخطط اجراءات الدراسة :

للوصول إلى اهداف الدراسة سيتم العمل على اتباع الخطوات التي سيتم عرضها في الشكل (1) والتي تتضمن دراسة واقع الجامعة التكنولوجية في مجال الاعتماد ومن خلال التحليل سيتم التوصل الى قياس مدى تحقيق الجامعة لمتطلبات المواصفة والتي تتضمن سبعة معايير متمثلة بالاتي (سياق المنظمة، القيادة، التخطيط، الدعم، التشغيل، تقييم الاداء، التحسين) وفي هذه المرحلة سيتم تحديد مركز وواقع قسم الهندسة الكهروميكانيكية من تحقيق مؤشرات المواصفة ومن ثم التوصل لمجموعة توصيات ومقترحات لتحقيق تطبيق متطلبات المواصفة الدولية وتهيئة القسم المبحوث لاعتماد المعايير وتحصيل الشهادة الدولية .



الشكل (1) مخطط اجراءات الدراسة

المصدر: اعداد الباحثين

5. حدود البحث

أ. الحدود الزمانية: الفترة الزمانية المحددة لجمع البيانات استقصاء المعلومات الخاصة بالبحث واجراء المقابلات والاطلاع على السجلات الخاصة بالقسم مابين (2019/2/19 – 2019/4/15) .
ب. الحدود المكانية: تشمل قسم الهندسة الكهروميكانيكية - الجامعة التكنولوجية , في العاصمة بغداد .

6. اساليب جمع البيانات

أ. الجانب النظري : تم اغناء هذا الجانب من خلال :
1. الكتب العربية والاجنبية .
2. الاطاريح والرسائل الجامعية العربية والاجنبية .
3. الدوريات والبحوث والمؤتمرات والندوات العربية والاجنبية .
4. سلسلة مواصفات الايزو (ISO 9001:2015) و (ISO 21001:2018) .

ب. الجانب العملي : تم الاعتماد على الاساليب الاتية لجمع البيانات:
المقابلات الشخصية : من خلال لمقابلات المهيكلة مع ذوي العلاقة من مساعد رئيس الجامعة التكنولوجية لشؤون الطلبة، رئيس قسم الهندسة الكهروميكانيكية ، مدير قسم الجودة ومسؤوليها .

7. منهج البحث

اعتمد البحث منهج دراسة الحالة في متناول البحث لدراسة واقع الجامعة المبحوثة للتوصل الى هدف البحث .

8. الاساليب والادوات الاحصائية

بهدف ترجمة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال قوائم الفحص (Check Lists) الى تعابير كمية، والحصول على اكثر دقة ممكنة لتحليل البيانات الواردة فيها تم استعمال المقياس السباعي ، لقياس مدى التطبيق الفعلي للمتطلبات المواصفة الدولية(ISO 21001:2018) من خلال وزن محدد لكل فقرة في المقياس(سليم ،2001:88) كما هو موضح في الجدول (1) :

جدول (1)
فقرات المقياس السباعي

فقرات المقياس السباعي	الوزن (الدرجة)
مطبق كلياً وموثق كلياً	6
مطبق كلياً وموثق جزئياً	5
مطبق كلياً وغير موثق	4
مطبق جزئياً وموثق كلياً	3
مطبق جزئياً وموثق جزئياً	2
مطبق جزئياً وغير موثق	1
غير مطبق وغير موثق	0

وتم الاعتماد على الادوات الرياضية والاحصائية الاتية :
أ. الوسط الحسابي المرجح (Weighted mean) : لحساب المعدل التقريبي لمدى المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) في القسم المبحوث ، بعد ان تم احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص ، وحسب المعادلة الاتية :
الوسط الحسابي المرجح= عدد الفقرات التي لها وزن x الحد العلى للفقرة
ب. النسب المئوية (Percentages) : تم احتساب النسب المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي من قبل القسم المبحوث مع المتطلبات الخاصة بالمواصفة الدولية(ISO21001:2018) ، وحسب المعادلة الاتية : (المياح ،2009:6)

- النسبة المئوية لمدى المطابقة = مجموع الاوزان x 100 / الحد الاعلى

وتم احتساب حجم الفجوة المتولدة لكل قائمة فحص بواسطة المعادلة الاتية :

- حجم الفجوة لكل قائمة فحص = 100 - النسبة المئوية لمدى المطابقة .

ثانياً : عرض لبعض الجهود المعرفية السابقة

1. Juhani Anttila , Kari Jussila. (2015) : إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية Quality management in educational: organizations ، اذ كان هدف واهمية البحث يتمثل بضمان توفير تعليم شامل وعادل الجودة وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع، اذ سيمكن المؤسسات التعليمية من إظهار قدرتها على توفير التعليم باستمرار للمتطلبات والسعي لتعزيز رضا جميع الاطراف المعنية، اما ابرز النتائج تمثلت بكون المعيار ISO 21001 نقطة غير مسبوقة في التاريخ ، ومن خلال التقنيات الرقمية ، يمكن للمتعلمين الوصول إلى ثروة من الموارد بما في ذلك التقنيات الجديدة والناشئة التي يمكن للمتعلمين استخدامها لإنشاء محتوى والتواصل مع بعضهم البعض.

2. حافظ و حكيم 2016 : متطلبات جودة التعليم العالي وانعكاسها في تحقيق التفوق التنظيمي - دراسة ميدانية لجامعتي بغداد والنهرين ، وتمثلت اهداف واهمية الدراسة بالتعرف على طبيعة متطلبات جودة التعليم العالي السائدة في جامعتي بغداد والنهرين ، والاسهام في اعداد اطار فكري لاظهار وتشخيص واقع الجودة التعليمية ، وشملت عينة البحث رؤساء الاقسام والتدريسيين في كليتي الهندسة والقانون لجامعتي بغداد والنهرين ، اما ابرز الاستنتاجات توصلت الى كون ان بعد التحسين المستمر البعد الاكثر اهمية بين ابعاد جودة التعليم العالي اذ يعد الاكثر ارتباطاً وتأثيراً بالتفوق التنظيمي.

المحور الثاني / الاطار النظري للبحث

المقدمة :

ساعدت معايير نظم الادارة في توجيه وتنمية منظمة الايزو ISO منذ نشأتها , مما دعم الملايين في انشاء المؤسسات في جميع انحاء العالم , اذ تم اصدار اول مواصفة دولية لأنظمة ادارة المؤسسات التعليمية ISO 2018 في جمادى الاولى من عام 2018 جنباً الى جنب مع مواصفة ISO 9001 ،للتركيز على انظمة ادارة الجودة و جودة الخدمة مع متطلبات انظمة الادارة للمؤسسات التعليمية و دليل التطبيق لترفد المواصفة اداة ادارية متكاملة للمؤسسات التعليمية ومن اهم مزايا هذه المواصفة شمولها جميع المؤسسات التعليمية ابتداءً من رياض الاطفال الى التعليم العالي والدراسات العليا وكذلك مؤسسات التعليم و التدريب وخدمات التعليم الالكتروني, وحددت المبادئ التوجيهية لأنظمة ادارة المؤسسات التعليمية EOMS ليساعد المنظمات على اكتساب الكفاءة والمهارة وتطوير اساليب التدريس والبحث.

ويتناول هذا المحور العرض النظري للمفاهيم الاساسية للبحث ، والذي سنسعى فيه تناول المواصفة الدولية ISO 21001:2018

اولاً: المواصفة ISO 21001 :2018

توفر المواصفة القياسية ISO 21001 أداة إدارية مشتركة للمنظمات لتقدم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية جميع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين (Georg,2018:2) ، فهنالك حاجة ماسة ومستمرة للمنظمات التعليمية لتقديم درجة استيفائها لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الاخرين والاطراف الاخرى ذات العلاقة بالمؤسسات التعليمية , ولتحسين قدرتها والاستمرار بالاهتمام بجودة خدماتها, وتقدم هذه المواصفة الدولية ISO21001:2018 اداة ادارية مشتركة للمنظمات التي تقدم خدماتها التعليمية وغير التعليمية لتلبية متطلبات المتعلمين والمستفيدين ككل وطاقم العمل وغيرهم (Tin,2018:2) وتتمثل من (10) محاور رئيسة وكما موضح في الجدول الاتي :

الجدول (2) المحاور الرئيسة لبنود مواصفة (ISO 21001 : 2018)

*تمهيد
** المقدمة

1. النطاق
2. المراجع المعيارية
3. المصطلحات والتعريفات
4. سياق المنظمة 1.4 فهم المنظمة وسياقها
5. القيادة 1.5 القيادة والالتزام 1.1.5 عام 2.5 السياسة 3.5 الادوار التنظيمية والمسؤليات والصلاحيات
6. التخطيط 1.6 اجراءات التعرف على المخاطر والفرص
7. الدعم 1.7 الموارد 2.7 الكفاءة 3.7 التوعية 4.7 التواصل 5.7 المعلومات الموثقة
8. التشغيل 1.8 التخطيط التشغيلي والتحكم 2.8 متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية 3.8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية 4.8 السيطرة على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجيا 5.8 تقديم المنتجات و الخدمات التعليمية 6.8 إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية 7.8 التحكم في المخرجات التعليمية غير المطابقة
9. تقييم الاداء 1.9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم 2.9 التدقيق الداخلي 3.9 مراجعة الإدارة
10. التحسين 1.10 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية 1.10 التحسين المستمر 3.10 فرص للتحسين
الملاحق الملحق أ : متطلبات إضافية للتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة الملحق ب : مبادئ ال (EOMS) الملحق جـ : تصنيف الاطراف المهتمة في المؤسسات التعليمية الملحق د : مبادئ توجيهية للتواصل مع الاطراف المعنية الملحق ه : العمليات والتدابير والأدوات في المؤسسات التعليمية الملحق و : مثال لرسم الخرائط للمعايير الإقليمية الملحق ز : اعتبارات الصحة والسلامة مؤسسات التعليمية

المصدر: بتصرف من الباحثين بالاعتماد على (ISO 21001 : 2018 : 6-11)

ركزت لمواصفة الدولية الجديدة - التي طورتها لجنة المشروع ISO / PC 288 في أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية - على التفاعل المحدد بين المؤسسة التعليمية والمتعلم وغيرهم من المستفيدين (Mohamad et al , 2017 :48), إذ ستحقق المنظمات التعليمية النجاح من خلال تقديم تجربة تعلم أكثر

تأثيراً تتماشى مع مهمة المنظمة ورؤيتها الخاصة , وسيستفيد المتعلمون أكثر بسبب خدمة التعليم التي يتلقونها, والتي يمكن أن تكون أكثر تخصيصًا وملائمة لطوحهم واحتياجاتهم المتعلقة ايضاً بإحتياجات سوق العمل ، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى نتائج تعليمية أفضل إذ ان من خلال إتاحة مجموعة شاملة من الممارسات القابلة للتطبيق لمقدمي خدمات التعلم في كل المجالات, ستساعد المواصفة الدولية ISO 21001 في بناء قطاع تعليمي أقوى وتوفير طرق إيجابية للمبادرات فيما يتعلق بتحفيز الابتكار والاقتصاد (Clarei & Kati,2018:3-4) .

واستناداً على هذه المواصفة القياسية ، تتمثل المزايا المحتملة لمؤسسة تطبق نظام إداري للمنظمات التعليمية (نظام الأدارة للمؤسسات التعليمية EMOS) ما يأتي : (خطاب ,2018: 6) و (Sandra,2017:17)

أ . تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع السياسة (بما في ذلك الرسالة والرؤية) .

ب. تعزيز المسؤولية الاجتماعية عن طريق توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع .

جـ. المزيد من التعلم الشخصي والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة والمتعلمين عن بعد وفرص التعلم مدى الحياة .

د. عمليات متسقة وأدوات تقييم لإثبات وزيادة الفعالية والكفاءة . ه. مصداقية المؤسسة التعليمية.

و. وسيلة تمكن المنظمات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعالة .

ز. ثقافة للتحسين التنظيمي . ح. مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها في إطار دولي. ط. زيادة مشاركات الاطراف المعنية . ي. تحفيز التميز والابتكار.

ثانياً : العلاقة بين هذه الوثيقة و المعايير الدولية الأخرى

تعد هذه الوثيقة معيار نظام اداري مستقل ، متوافق مع ISO 9001 , ليركز على أنظمة إدارة المنظمات التعليمية وكذلك تأثيرها على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات الصلة(10 : 2017 ,Nigel), وتتوافق هذه الوثيقة مع متطلبات الايزو لمعايير نظام الإدارة، تتضمن هذه المتطلبات بنية عالية المستوى ونصًا متطابقًا ومتسقاً مع تعريفات أساسية ، مصممة لتفيد المستخدمين بتنفيذ عدة معايير لنظام إدارةISO , يمكن تنفيذ هذه المواصفة إلى جانب المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة (Titre,2017: 9).

ثالثاً : مبادئ نظام الأدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS)

يتمثل نظام الأدارة للمؤسسات التعليمية EOMS بالمبادئ التالية(Tin,2018:6)،(Galina,2015:395):

أ) التركيز على المتعلمين وغيرهم من المستفيدين . ب) القيادة البصيرة . جـ) إشراك الناس . د) نهج العملية ه)التحسين. و) القرارات القائمة على الأدلة . ز) إدارة العلاقة . ح) المسؤولية الاجتماعية .

ط) سهولة الوصول والإنصاف . ي) السلوك الأخلاقي في التعليم . ك) أمن البيانات والحماية .

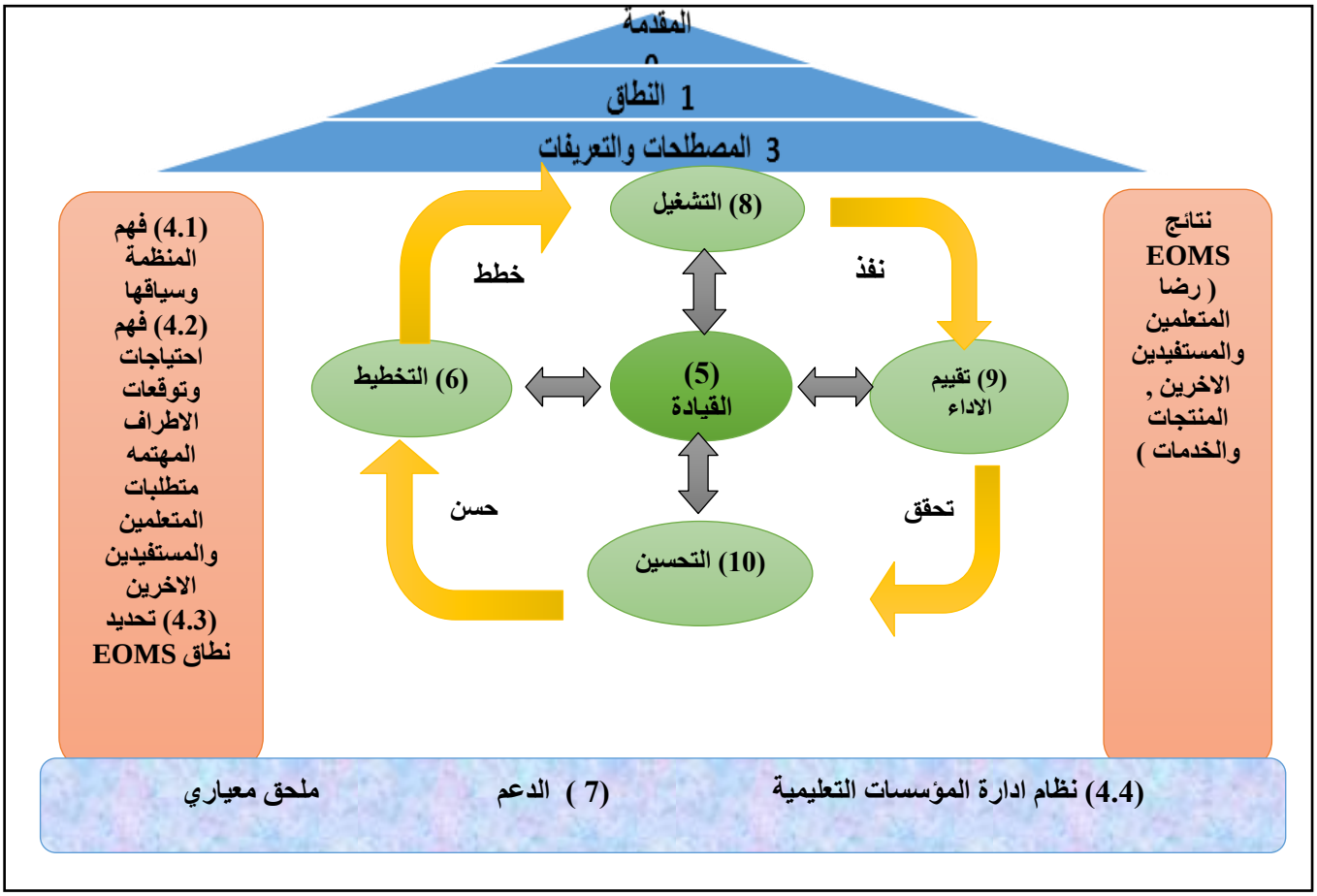
رابعاً : نهج العملية

يتضمن منهج العملية التعريف المنهجي وإدارة العمليات ، وتفاعلاتها , لتحقيق النتائج المرجوة وفقًا لسياسة المؤسسة التعليمية وأهدافها وخطة عملها الاستراتيجية، فيمكن تحقيق ادارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة ديمينغ PDCA (الموضح في الشكل 1) مع التركيز بشكل عام على التفكير القائم على المخاطر بهدف الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوب فيها (Hans.W,2017:18_21).

و يتيح تطبيق نهج العملية في EOMS الاتي:(خطاب,2018: 8)و(Andrei & George ,2017: 17)

- الفهم والاتساق في متطلبات الاجتماع . - النظر في العمليات من حيث القيمة المضافة .
- تحقيق أداء عملية فعالة . - تحسين العمليات على أساس تقييم المعلومات والبيانات .

ووفقًا لمواصفة ISO 21001:2018 ، ينبغي على المؤسسة التعليمية ان تقوم بإنشاء نتائج التعلم من قبل المعلم والمتعلم في بيئات معينة من خلال التفاعل البشري المباشر وغير مباشر مـن خلال المواد التعليمية والوسائل التكنولوجية المستندة إلى البرمجيات والاساليب التعليمية والتسهيـــــــلات ويمكن جمع البنود 4-10 كعلاقة في دورة خطة انجاز المهام PDCA , اذ يمكن تطبيقها على جميع العمليات وعلى نظام الادارة للمؤسسات التعليمية EOMS ككل(felix & joan,2018:600) , و يتم توضيحه بالشكل الاتي :



الشكل (2) هيكل المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في دورة ديمينغPDCA

SOURCE: Anttila, J. and Jussila, K. (2013). An advanced insight into managing business processes in practice, Total Quality Management & Business Excellence, Volume 24, Issue 7-8, 11

المحور الثالث / عرض وتحليل واقع تطبيق متطلبات جودة الخدمة التعليمية

وفق معايير الايزو ISO 21001:2018

يهدف هذا المحور الى عرض وتحليل البيانات التي اظهرتها قوائم الفحص المستخدمة لمعرفة مدى تطبيق وتوثيق نظام إدارة الجودة للجامعة المبحوثة بمقارنتها مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 من خلال مجموعة من الخطوات الاتية :

1. بهدف تشخيص وتحليل الفجوة بين متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 وبين واقع نظام إدارة الجودة للقسم المبحوث ، إذ تم الإعتماد على قوائم الفحص (Check Lists) الصادرة من منظمة الايزو والخاصة بالمواصفة الدولية iso 21001:2018 .
2. تم ملء الفقرات الخاصة بكل متطلب في قائمة الفحص من خلال التنسيق والتشاور مع رؤساء الاقسام ولجنة الجودة الخاصة بالقسم المبحوث وبأشراك مسؤولي الشعب والوحدات والورش المعنية وكلاً حسب الاختصاص ، فضلاً عن الاطلاع على السجلات والوثائق والتقارير ذات العلاقة .
3. تكون المواصفة القياسية الدولية(ISO 21001:2018) من عشرة متطلبات ، اذ ان المتطلبات الثلاثة الاولى عامة والمتمثلة بالاتي :(المجال ، المراجع المعيارية، المصطلحات والتعاريف) ، فقد تم التركيز على المتطلبات السبعه الاساسية في اعداد قوائم الفحص الخاصة بالمواصفة الدولية لتشخيص الواقع الحالي لنظام ادارة الجودة للقسم المبحوث ، ويبين الجدول (3) هذه المتطلبات السبعة وبنودها الفرعية وحدودها العليا ، والنسب المئوية لكل متطلب وبند فرعي لمدى التوثيق والتطبيق ووفق التسلسل الذي ورد في مسودة المواصفة الدولية .

الجدول (3) تشخيص أولي للواقع الحالي للجامعة التكنولوجية

	بنود وفقرات المواصفة	الحد الاعلى	النسب المئوية لمدى المطابقة	حجم الفجوة للمتطلب	مستوى التطبيق والتوثيق
	4 سياق المنظمة	12	%100	%0	مطبق كلياً وموثق كلياً
1.4	فهم المنظمة وسياقها	12	%100	%0	مطبق كلياً وموثق كلياً
	5 القيادة	162	%77.3	%22.7	مطبق كلياً وموثق كلياً
1.5	القيادة والالتزام	84	%79.7	%20.3	مطبق كلياً وموثق كلياً
2.5	سياسة الجودة	42	%85.7	%14.3	مطبق كلياً وموثق كلياً
3.5	تنظيم الادوار و المسؤوليات و الصلاحيات	36	%66.6	%33.4	مطبق كلياً غير موثق
	6 التخطيط	66	%96.9	%3.1	مطبق كلياً وموثق كلياً
1.6	اجراءات التعامل مع المخاطر و الفرص	66	%96.9	%3.1	مطبق كلياً وموثق كلياً
	7 الدعم	252	%78.1	%21.9	مطبق كلياً موثق جزئياً
1.7	الموارد	96	%67.7	%32.3	مطبق كلياً موثق جزئياً
2.7	الكفاءة	36	%91.6	%8.4	مطبق كلياً وموثق كلياً
3.7	التوعية	24	%75	%25	مطبق كلياً موثق جزئياً
4.7	الاتصالات	30	%73.3	%26.7	مطبق كلياً غير موثق
5.7	المعلومات الموثقة	66	%83.3	%16.7	مطبق كلياً موثق جزئياً
	8 التشغيل	744	%76.9	%23.1	مطبق كلياً موثق جزئياً
1.8	تخطيط وضبط التشغيل	72	%73.7	%26.3	مطبق كلياً غير موثق
2.8	متطلبات المنتجات والخدمات	102	%74.5	%25.5	مطبق كلياً وموثق كلياً
3.8	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	204	%67.6	%32.4	مطبق كلياً وموثق كلياً
4.8	ضبط العمليات و المنتجات و الخدمات المقدمة من جهات خارجية	132	%81	%19	مطبق كلياً موثق جزئياً

5.8	الانتاج وتقديم الخدمات التعليمية	144	%75.6	%24.4	مطبق كلياً موثق جزئياً
6.8	اطلاق المنتجات والخدمات	24	%87.5	%12.5	مطبق كلياً وموثق كلياً
7.8	ضبط عدم المطابقة لنتائج العمليات وللمنتجات والخدمات التعليمية	66	%78.7	%21.3	مطبق كلياً موثق جزئياً
	9 تقييم الاداء	246	%70.7	29.3	مطبق كلياً موثق جزئياً
1.9	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	90	%75.5	%24.5	مطبق كلياً موثق جزئياً
2.9	التدقيق الداخلي	54	%59.2	%40.8	مطبق كلياً موثق جزئياً
3.9	مراجعة الادارة	102	%77.4	%22.6	مطبق كلياً وموثق كلياً
	10 التحسين	108	%57.4	%42.6	مطبق كلياً موثق جزئياً
1.10	الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة	72	%44.7	%55.3	مطبق كلياً موثق جزئياً
2.10	التحسين المستمر	12	%83.3	%16.7	مطبق كلياً موثق جزئياً
3.10	فرص التحسين	24	%44.3	%55.7	مطبق كلياً غير موثق
	المجموع الكلي	1590	%79.6	%20.4	مطبق كلياً وموثق كلياً

ويتضح من خلال البيانات والمعطيات ممن الجدول (3) ان قسم الكهروميكانيك في الجامعة التكنولوجية حقق اعلى نسبة تطابق بلغت 100% في البنود الفرعية للفقرات 1.4 فهم المنظمة وسياقها ، وهذا يدل على التطبيق والتوثيق بنفس النسبة المئوية , الامر الذي يشير الى عدم وجود فجوة في تلك الفقرة ، وتتمثل الاسباب بفهم الادارة والافراد في القسم وفرع الطاقة بشكل خاص لطبيعة عملهم وتحديد احتياجات الاطراف المعنية من خلال القيام بدراسة سوق العمل وتقديم التدريب وفق احتياجاته .

اما الفقرة 10 التحسين فتعد هي الاضعف بالنسبة للقسم اذ كانت البنود الفرعية بنسبة 44.7% في الفقرة 1.10 الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة ، و 44.3% للفقرة 3.10 مما يشير الى وجود فجوة بنسبة 55.3% و 55,7% ناتجة عن التطبيق الكلي وعدم التوثيق ، فضلاً عن غياب استقلال شعبة او وحدة خاصة بنظام إدارة الجودة تعنى بالتخطيط للنظام وانما يقتصر نظام الجودة في القسم على لجنة الجودة ، وانشغال لجنة الجودة في مهام اخرى تعيق تصحيح الفقرات التصحيحية والاجراءات العامة بالتخطيط مما يؤثر بكفاءة نظام الجودة بصورة سلبية .

ليكون الناتج النهائي(79.6%) من تحقيق القسم لمتطلبات المواصفة الدولية وبواقع الفجوة (20.4%) وهي ضئيلة نسبياً ويعود السبب الى تركيز الكلية على تطبيق معايير (ABET) ولم تصب مجهودها على معايير الايزو لأي مواصفة سواء (ISO 9001:2015) او (ISO 21001:2018) ، اذ ينبغي على ادارة القسم أن تنظر الى نهج إدارة الجودة كقرار استراتيجي وتأخذ في الاعتبار تأثير بيئة التعلم والتغيرات في البيئة والمخاطر المرتبطة بها , فتركز المواصفة القياسية الدولية ISO 21001 على التفاعل بين المنظمة التعليمية والمعلم والمتعلم والأطراف الأخرى المهتمة, و أي شخص أو منظمة يمكن أن تؤثر أو تتأثر بقرار أو نشاط المنظمة التعليمية ، وعلى الرغم من عدم تواصل القسم مع منظمة الايزو لكنها تطمح في الحصول على اعتراف عالمي بالشهادة الممنوحة لطلبتها من خلال التواصل مع جامعة ميزوري وتوحيد المناهج والاساليب التدريسية المتبعة، واتباع توصيات ومقترحات البحث القائم .

المحور الرابع / الاستنتاجات و التوصيات

أ. الإستنتاجات

بناءً على ماتم عرضه في الجانب النظري والعملي في الفصول السابقة و من خلال المعايشة الميدانية للباحثين واستناداً الى النتائج الاحصائية فقد تم التوصل الى الاستنتاجات الاتية :

1. تبني القيادات العليا لممارسات الجودة واستعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) في القسم المبحوث, اثر بشكل كبير في تفهم واستعداد ادارة وموظفي المركز في تطبيق تلك المتطلبات.
2. هنالك تداخل في عملية التخطيط لنظام إدارة الجودة الخاص بالقسم دون الاخذ بالواقع الفعلي للأداء والاحتياجات للمتطلبات الخاصة بالنظام .
3. يمتلك قسم الهندسة الكهروميكانيكية بنى تحتية اساسية ملائمة , تمثل بالمساحات والتصاميم المعمارية الجيدة ، فضلاً عن تجهيز جميع الورش التدريبية بالأجهزة والمعدات والالات الحديثة ذات التقنية المتقدمة.
4. امتلاك العاملين في القسم لمهارات والخبرات التي تؤهلهم لتقديم افضل الخدمات , وتامين قنوات اتصال داخلية وخارجية تؤدي التي تحقيق الاهداف في الوقت الملائم لعمليات التواصل من قبل القائمين عليها.
5. اهتمت أدارة القسم بوضع الخطط السنوية للعملية التدريبية من خلال تحديد الاحتياجات والتنسيق مع الجهات الخارجية ,ومتابعة تنفيذ الخطط مع تحديد معوقات التنفيذ وتحديث البرامج والمناهج بصورة مستمرة بعد دراسة سوق العمل.
6. أخذت الادارة بنظر الاعتبار في مراحل التصميم والتطوير: الاحتياجات, و الموارد المطلوبة , المسؤوليات و السلطات المعنية في عمليتي التصميم و التطوير , الا انها لاتحدد الفترات الزمنية الانشطة التصميم والتطوير وعدم اشراك الطلبة في العملية , ولايمتلك القسم قواعد بيانات موثقة عن التجارب السابقة للتصميم والتطوير غير الناجحة مستقبلاً.
7. شبه انقطاع التواصل مع الطلبة الخريجين بعد اكمال السنوات الدراسية يعد عائقا امام القسم في تحديد النتائج النهائية والفوائد المتحققة للطالب ومن العملية التعليمية ،فضلاً عن صعوبة وضع معايير لقياس خدمة التدريب من قبل القسم.
8. طبقت ادارة القسم الاجراءات التصحيحية الملائمة لحالات عدم المطابقة, حسب طبيعة الحالة وتأثيرها على العملية التدريبية, والكشف عن عدم المطابقة اثناء وبعد العملية التعليمية.
9. وضعت ادارة القسم كافة الامكانيات المتاحة في احداث المزيد من التحسينات والتطور على مستوى العملية التعليمية، الا ان التحسين المستمر لم يكن بالمستوى المطلوب على مستوى نظام ادارة الجودة بسبب ضعف وعي اعضاء لجنة الجودة والعاملين في المركز بالفوائد التي من الممكن ان تحقق نتيجة ذلك .
10. عدم وجود شعبة او وحدة تعمل بصورة مستقلة خاصة بفرع الطاقة تعنى بنظام أدارة الجودة, وانما يتم الاعتماد على لجنة الجودة الخاصة بالقسم التي يمتلك اعضائها مهام ومسؤوليات اعمال اخرى مما يؤثر سلباً على مستوى نظام ادارة الجودة .
11. ضعف استعمال القسم نهج العملية و التفكير القائم على المخاطر والفرص كسياق عمل متبع في كافة الاجراءات داخل القسم ولاسيما في العملية التعليمية التي يقدمها للطلبة.
12. حددت أدارة القسم اساليب الرقابة والقياس والتقييم والتحليل عبر دراسة سوق العمل واجراء الاختبارات للطلبة قبل واثناء وبعد العملية التعليمية, والقيام بفحص وتدقيق ومطابقة المواد المجهزة من المزودين الخارجيين.

ب. التوصيات والمقترحات

هناك عددا من التوصيات التي من شانها تسهم في عملية تحقيق اهداف البحث, والتي ترغب المنظمات في الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات وعليه فقد قدم الباحثين التوصيات الاتية :

1.تأسيس شعبة ضمان الجودة والايزو خاصة بفرع الطاقة تختص بأنظمة إدارة الجودة ويتم التخطيط لهذا النظام من كادرها بناء على الواقع الفعلي للأداء والاحتياجات اللازمة لتحقيق التطابق مع المتطلبات الرئيسة للمواصفة الدولية وترتبط بادارة القسم بشكل مباشر.

2.تعزيز التعامل مع الجامعة التكنولوجية من خلال الدراسة الميدانية كأول قسم يعمل على تطبيق متطلبات المواصفة الدولية(ISO 21001:2018) لبداية المشروع لتأهيل الاقسام والافرع المتبقية.

3.تشجيع مسؤولي الشعب والوحدات والورش في القسم من الأدارة على التفاني في عملية تطبيق متطلبات المواصفة الدولية.

4.قيام قسم الهندسة الكهروميكانيكية بتبني الآليات المطلوبة لتطبيق المتطلبات لكونها تعد مؤشرا ايجابياً للإسهام في الحصول على شهادة المواصفة .

5. نشر ثقافة الجودة في القسم والاهتمام بتحقيق اهداف وسياسة الجودة والعمل وفق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية من خلال استعمال دليل الجودة ودليل اجراءات وفق المواصفة الدولية(ISO 21001:2018).

6. توظيف كفاءة العاملين بالسبل الملائمة بما يحقق التطابق مع متطلبات المواصفة فضلاً عن استثمار البنى التحتيـة التي يمتلكها القسم .

7. تعريف ادارة القسم بمتطلبات المواصفـة الدولية (ISO 9001:2015), للافادة منها في معايرة وقياس جودة الخدمـة المقدمـة ، و توافق سير العمليات التعليمية والادارية مع مـتطلبات هذه المواصفة.

8.ضرورة استحداث آلية تمكن من التواصل مع الهيئة التدريسية في القسم بعد الانتهاء من العملية التعليمية , وانشاء قاعدة بيانات للافادة من التغذية العكسية, فضلاً عن معرفة مدى الفائدة المتحققة للاستاذ و من العمليـة التعليـمية .

9.ينبغي على الادارة العليا بالجامعة التكنولوجية استعمال نهج العملية و التفكير المبني على المـخاطر والفرص كسياق عمل يتم اتابعه في كافة اجراءات وعمليات الاقسام .

10. ضرورة اشراك الطلبة في عملية التصميم والتطوير للعملية التعليمية، فضلاً عن تحديد المدد الزمنية التي يجب ان تتم فيها عملية التصميم والتطوير .

11.استمرار اشراك العاملين في القسم في دورات تدريبية لتطوير مهارتهم ومعارفهم وخبراتهم، فضلاً عن اشراكهم في الدورات الخاصة بالجودة وورش عمل اجراءات تطبيق متطلبات المواصفة, وتشكيل الفرق للمساهمة في متابعة اجراءات التطبيق

12.تعزيز التخطيط المسبق للعملية التعليمية من خلال تحديد الاحتياجات وفق دراسة تغيرات واحتياجات سوق العمل, وتعزيز التحسين المستمر للبرامج والمناهج التدريبية لمواكبة احدث التقنيات العالمية في مجال التعليم.

13.القيام بعملية الرقابة والقياس والتحليل والتقييم بمدد زمنية يتم تحديدها وفق الضوابط والتعليمات التنظيمية والقانونية, فضلاً عن تعزيز آليات التوثيق المتبعة بمسك المستندات والسجلات والوثائق.

المصادر

اولاً : المصادر العربية

1. حافظ ، عبدالناصر علك ، و عبدالوهاب , اثار عبدالحكيم , متطلبات جودة التعليم العالي وتأثيرها في تحقيق التفوق التنظيمي دراسة حالة لجامعتي بغداد والنهرين ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية, العدد 92 المجلد 22 : 2016.

2. خطاب , مجدي , نظام الأدارة للمؤسسات التعليمية – المتطلبات مع التوجيه للاستخدام , مؤسسة التقنية ومجلة عالم الجودة , مصر, القاهرة : 2018.

3. سليم ، مها كامل جواد ال مصطفى (٢٠٠١) تصميم نظام الجودة في ظل متطلبات الأيزو (iso 9002) دراسة حالة في شركة بعقوبة لتعليب الاغذية وتصنيع التمور المحدودة ، رسالة مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد للحصول على درجة " ماجستير علوم في الاقتصاد ".

4. المياح ، حيدر ابراهيم جبر (٢٠٠٩) مدى توافر متطلبات الجودة للحصول على شهادة (iso 9001: 2000) دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الجلدية ، رسالة مقدمة الى الكلية التقنية الإدارية / بغداد للحصول على درجة " الدبلوم العالي في تقنيات العمليات ".

ثانياً : المصادر الاجنبية

1. Andrei Octavian PARASCHIVESCU , (2017) , Particularities of Management and Quality Assurance in Education , Vol. 20, Issue 2/2017 .

2. Anttila, J. and Jussila, K. (2013). An advanced insight into managing business processes in practice, Total Quality Management & Business Excellence, Volume 24, Issue 7-8.

3. Clare Naden , Katie Bird , (2018) ,Education sector to benefit from a new International management system standard , ISO/PC 288 , Educational organizations management systems - Requirements with guidance for use.

4. Felix Sanchez-Puchol , Joan A. Pastor-Collado, Josep Casanovas , (2018) What is that Thing Called Internal Quality Assurance System? , Excellence in Services .

5. Galina Pankina1 , (2015) , ISO STANDARD IN THE FIELD OF LEARNING SERVICES AND THE PROSPECT OF ITS APPLICATION IN RUSSIA , International Journal for Quality Research 9(3) 391–400, ISSN 1800-6450.

6. Hans W Blaasch , (2017) , Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services , Eaquals journal , Excellence in Language Education .

7. ISO (2018). ISO 21001:2018. Educational organizations. Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use [Web portal] Retrieved from https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en.

8. Juhani Anttila , Kari Jussila , (2016) , Quality management in educational organizations , Aalto University, FI-00076 Aalto, Espoo, Finland .

9. Mohamad Khodor chmas , Hassan m.Khachfe , Bassam Hussaein , (2017) , Challenges of Implementation of ISO 9001:2015 in the Lebanese Higher Education Institutions , Journal of Resources Development and Management , ISSN 2422-8397 , Vol.33, 2017 .

10. Nigel H Croft , (2018) , THE NEW ERA OF MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS – CONTRIBUTING TO THE UN'S SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS FOR 2030 , tca Global .

11. Sandra Feliciano, 2017 Using ISO 21001 to improve your institution's connection with the world of work, Novo Mesto – Slovenia - build PHE ,pp13.

12. Smolk , George , (2018) , Standards for Education Providers ISO 21001 – ISO 29993 , Quality Austria , Doc. Nr. RE 24_00_95_e, Edition june .

13. Tin Latt , (2018) ISO 21001 Management Systems For Educational

14. Titre manque , Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use , (2017) , DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 21001 , Published in Switzerland : P13 .

Achieving Educational Service Quality by applying international standard (ISO21001:2018) case study / university of technology – electromechanical engineering department – energy branch

Prof.Dr. Abdul Nasser Alk Hafiz \ Ministry of Higher Education and Scientific Research
abdulnaserali@yahoo.com
Researcher \ Hanan Mazen Ibrahim
mahanan99@yahoo.com

Abstract

The research examines the mechanism of application of)ISO 21001: 2018(in the Energy Branch- Electromechanical Engineering at the University of Technology to achieve the quality of the educational service to prepare the branch to obtain the certificate of conformity with the requirements of) ISO 21001: 2018(, the necessary data were collected Depending on the (CHEKLIST) of (ISO 21001: 2018), field interviews and records of the concerned department, The researchers reached a number of results, the most prominent of which was the adoption of high quality leadership leaders and their willingness to implement the standard requirements, The university has a basic structure that qualifies it to implement the international standard, as well as an overlap in the planning process of the department's quality management system.

Key Words : **Educational Service Quality , ISO 21001:2018**