E-ISSN: 2602-6163

مدى تحقق شروط شهادة الجودة للجامعات العراقية من خلال تطبيق المواصفات الدولية لنظام الإيزو(ISO-9001)

The extent to which the conditions for quality certification of Iraqi universities are achieved through the application of the international specifications of the ISO system (ISO-9001)

د. أحمد نعمة عطية الشمري

مدرس القانون الخاص

كلية الإمام الكاظم للعلوم الإسلامية – قسم القانون – بغداد

ahpahp700@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 24-11-2020 تاريخ القبول: 15-03-2021 تاريخ النشر: 30-07-2021

الملخص

يدور موضوع البحث حول مدى امكانية تطبيق شروط نظام الآيزو العالمي والخاص بجودة الخدمات بمختلف انواعها والذي يوجه إلى ابرز المؤسسات التعليمية والتجارية على حد سواء ، إذ من خلال هذا النظام نستطيع الوصول إلى ابرز العناصر لجودة التعليم العالي وتوفير بنى تحتية مناسبة لاستيعاب مدى التنافس بين الجامعات الكبرى حول العالم ، كذلك يعد هذا النظام معياراً لقياس الجودة الشاملة للمؤسسة التعليمية وكذلك لبناء التصميم والتخطيط الذاتي لدى الكادر التدريسي في الجامعة حيث ان معايير الجودة تختلف باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لانظمة التقييم التي تراقبها ، إلا أنها تلتقي جميعها في كثير من المواصفات والمقاييس التي تستند إلى مباديء ومرتكزات أساسية تهتم كلها بجودة المنتوج النهائي مروراً بمختلف مراحل الإنتاج والجودة في التعليم لا تخرج عن هذا الإطار .

الكلمات المفتاحية :الجامعة –نظام الآيزو–ادارة الجودة

Abstract

The topic of research revolves around the extent to which the requirements of the global ISO system can be applied to the quality of services of all kinds, which are directed to the most prominent educational and commercial institutions alike, as through this system we can reach the most important elements of higher education quality and provide adequate infrastructure to accommodate the extent of competition between major universities Around the world, this system is also a standard for measuring the overall quality of an educational institution as well as for building design and self-planning for the teaching staff at the

E-ISSN: 2602-6163

university as the quality standards differ according to the fields that it applies and according to the evaluation systems that it monitors, but they all meet in many specifications and standards that are based on Basic principles and pillars, all concerned with the quality of the final product through the various stages of production and quality in education, do not depart from this framework.

Key words: the university - the ISO system - quality management

المؤلّف المرسل: أحمد نعمة عطية الشمري ahpahp700@yahoo.com

المقدمة

يعد نظام الآيزو من الأنظمة التعليمية التي من خلاله يتم وضع شروط محددة تتوافق مع جودة التعليم الاكاديمي في مختلف بلدان العالم ، كما انه يساعد على ادارة الجودة للتعليم الجامعي بشكل يوفر اعلى مستويات الخدمات التعليمية التي يمكن أن توفرها الجامعات العراقية ، فضلاً على أن هذا النظام شامل لأعمال المؤسسات الاخرى ، فبالإضافة إلى كونه معيار لتقدم اداء الجامعات من الوجه الاكاديمية ، فإنه أيضاً اداة لقياس اداء الأعمال في المؤسسات الاخرى غير الاكاديمية ، مثل الشركات التجارية .وللتعرف على موضوع البحث بشكل واضح نورد الفقرات الآتية :

أولاً: اهمية موضوع الدراسة:

تكمن اهمية البحث من خلال الزام المؤسسات التعليمية الاكاديمية بشروط معينة تستهدف وسائل تقديم الخدمات التعليمية للطلبة والعاملين في المجال الاكاديمي من خلال وضع برنامج شامل لجودة التعليم والاداء الجامعي ويستخدم هذا النظام الاساتذة بمثابة عناصر لتحقيق هذه الشروط ، فمن حيث المبدأ ، ان الالزام يقع على عاتق الجامعات ، ولكن الفائدة المرجوة منه تعود للجامعات وليس لبرنامج نظام الايزو التعليمي ((ISO-9001) ، وافضل وصف لهذا النظام هو اعتباره معياراً لتحقيق افضل الخدمات بمختلف انواعها .

ثانياً: مشكلة الدراسة :

يناط التعليم العالي بأهمية بالغة من لدن الحكومات في مختلف البلدان ، كونه ركيزة اساسية في بناء المجتمع ، كما أن التعليم العالي يعد في نفس الوقت اداة لقياس مدى تحضر المجتمع ومدى مستوى التعلم ، فقد سعت الدول الى وضع مساحة واسعة للتعليم العالي الاكاديمي والاهتمام بالجانب الجامعي ، كون أن الأمر اصبح في مضمار لتسابق المؤسسات التعليمية

E-ISSN: 2602-6163

حول الافضل ، وقد حاولت الجامعات كافة الوصول إلى اعلى مستويات الجودة ليس من حيث الكمية فقط ، بل من حيث النوعية ، فنشر البحوث بكمية واسعة ليس هو المبتغى ، بل نوعية الدراسة واهمية تطبيق البحث العلمي على الواقع ، فقد ادت البحوث العلمية في بعض الجامعات الى وضع دراسة تم من خلالها التوصل إلى اختراع معين يدر بالفائدة على المجتمع ، ولضمان الظفر بالتنافس الاكاديمي للجامعة ،فقد ادى ذلك إلى اضرار الجامعات الانتقال من الخدمات التقليدية ، إلى تقديم الخدمات النوعية ، بحيث أصبح التطور والابداع محور عمل الجامعة .

ثالثاً: حدود الدراسة

حدود الدراسة من حيث الاشخاص المعنوية ، هي الجامعات العراقية ضمن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، التي تخضع لقانون التعليم العالي رقم (40) لسنة 1988 النافذ ، وقانون الخدمة الجامعية رقم (23) لسنة 2008م، وايضاً الجامعات الاهلية التابعة للتعليم العالي والتي تخضع لأحكام قانون التعليم الأهلي رقم (25) لسنة 2016م .

رابعاً: الهدف من الدراسة:

الهدف من البحث هو اعتماد ثقافة التميز من خلال وضع شروط نظام الايزو الخاص بجودة التعليم ، على حمل التطبيق من خلال ايجاد اسس استدامة فعاليات تطوير المؤسسة التعليمية وتطبيق منهجية التطوير المؤسسي من خلال اعتمادها ادوات للتقييم الذاتي الاهتمام بالتخطيط الاكاديمي او الخطة السنوية الاكاديمية ، حيث ان السنوات الاكاديمية لوزارة التعليم غالباً ما تتضمن فقط التوقيتات لتحديد الوقت الزمني للدراسة دون تحديد البرامج التي يجب أن تناط بها الجامعات مع متابعة تنفيذ خطط العمل الاكاديمي .

خامساً: منهجية البحث:(أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة)

استهدفنا في منهجية البحث الجانب البشري كونه المتلقي للخدمات التعليمية الاكاديمية وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

يستخدم هذا المنهج لدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية ،وظروف التحليلوالتفسير بشكل علمي منظم.المنهج المذكور يعتمد عليه الباحث في جمع المعلومات الظاهرة محل الدراسة ،والبحث عن تحديد مفهومها بمستويات مختلفة. أما عن ادوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث فهي على النحو الآتي :

E-ISSN: 2602-6163

أدوات الدراسة : استخدمنا في دراستنا اداة الإحصاء الاستنتاجي : وفيه يتم تعميم ما نستنتجه من العينة موضوع الدرس لما هو أبعد، واشمل من العينة، أي أننا نحاول التعرف على خصائص مجتمع معين بدراسة جميع أفراده بعينة عشوائية، لإعطاء الفرصة المتكافئة لكل فرد في المجتمع حتى يتم اختياره في العينة، بالاعتماد على الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين المستقلين، والنسبة الحرجة، والاختبارات، وتحلل التباين.

منهجية للبحث في العلوم الاجتماعية: حيث تتميز العلوم الاجتماعية بكونها علومًا سلوكية، من حث هي تجميع الثقافات الإنسانية والتقاء بالعلوم الطبيعية، وهذه العلوم ذات خصائص تضع جملة صعوبات أمام الدراسة العلمية المنهجية لها، ويمكن ايجازها فيما يلي:

الظواهر الاجتماعية معقدة:

ففي هذه الظاهرة تتداخل عوامل كثيرة وبصورة مستمرة التغير، على نحو ما بين مقومات السلوك، مما يجعل الوصول إلى أحكام منصفة ودقيقة أمرا صعبا للغاية.

الظواهر الاجتماعية غير المتجانسة:

فالأفراد ليسوا متجانسين ولك واحد منهم، وكذلك للمجتمعات، طابع منفرد وشخصية متميزة، فيصعب الوصول إلى قواعد عامة، وقوانين يمكن تطبيقها على الناس اجمعين.

سادساً :خطة الدراسة :

تتضمن الدراسة بحث الموضوع وفق ثلاثة مطالب ، حيث لابد من توضح مفهوم نظام الايزو (المطلب الأول) من خلال بوابة التعريف هذه يمكن الولوج إلى بحث مضمون شروط نظام الايزو العالمي (المطلب الثاني) ، كما انه لابد من بحث فحوى المعايير التي يستوعبها نظام الايزو موضوع البحث(المطلب الثالث) .

E-ISSN: 2602-6163

المطلب الأول

مفهوم نظام الأيزو (ISO-9001)

أولاً: تعريف نظام الآيزو :

هناك كبير لدى البعض بين مفهومي الجودة الشاملة والمواصفات العالمية الايزو ، حيث اعتقد البعض بانهما يحملان المعنى ذاته والكثير يتحدث عن الايزو وكأنه يقصد ادارة الجودة الشاملة وبغية رفع اللبس بين المفهومين ،يعبر نظام ادارة الجودة الايزو عن مجموعة من الاجراءات التي يجب على المنظمات القيام بها والمقاييس أو المواصفات التي يجب توفرها في عملها الإنتاجي والمحدد من المنظمة الدولية أو العالمية للمقاييس الايزو في مسعى منها إلى الحصول على احدى شهاداتها ، وبالتالي فنظام إدارة الجودة يركز على النظم الفنية وإجراءاتها التطبيقية أما ادارة الجودة الشاملة فهي مدخل يسعى إلى احداث تغيير جذري في الثقافة التنظيمية داخل المنظمة وتحويلها من الاسلوب الاداري التقليدي إلى الاسلوب الحديث .(الكناني، 2014م)ويعرف نظام الآيزو (9001) بكونه المعيار الدولي لقياس مدى تقدم الجامعات في توفير افضل الخدمات التعليمية والاكاديمية للطلبة والاساتذة والمهتمين بالمجال الاكاديمي ، كما يعرف بأنه المعيار الدولي الأكثر انتشاراً في العالم لأنظمة إدارة الجودة. فهو بالإضافة للمعيار الدولي آيزو 9004 ينتمي إلى عائلة المعايير آيزو 9000 . ويساعد هذا المعيار المؤسسات بشكل أساسي على تلبية طلبات وتوقعات العملاء. يقوم نظام إدارة الجودة آيزو 9001 على مراقبة مستوى الجودة وإدارة العمليات في الشركة او المؤسسة حيث يوضح هذا المعيار الطرق التي يمكن من خلالها الارتقاء بالخدمات التي تقدمها الشركة لأعلى المستويات. كما أنه يساعد على تطوير آلية أداء الأعمال في مختلف المجالات(نوري، 2020)

ثانياً: عناصر نظام الأيزو:

1- توفير كل الموارد التي يحتاجها النظام من موارد مادية ومالية وبشرية.
2- أن تتوفر وسائل الاتصال الفعّالة والمستمرة؛حتى يتم التنسيق بين عناصر الإدارة.
3- أن يكون الهدف من تطبيق نظام إدارة الجودة ونظام الأيزو 9001؛ هو التحسين المستمر في المنظّمة والالتزام بها،كما يجب أن لايكون الهدف هو الحصول على الشهادة فقط.
4- نشر الوعي بين الموظفين بأهمية الجودة ونظام الأيزو (9001- 2000) عند كل الموظفين.
5- أن تلتزم الإدارة العليا وتشارك في دعم تطبيق نظام إدارة الجودة ونظام الأيزو 9001.

E-ISSN: 2602-6163

6- أن تقوم الإدارة العليا بإزالة كل العوائق التي تواجه النظام.

7- العمل على تدريب المراجعيين الداخليين والعمل على دعمهم لزيادة التفاعل.

8- العمل على وضع برنامج تحفيز للموظفين.

9- العمل على تكوين فِرق عمل؛لتستطيع بناء النظام كامل.

المطلب الثاني

مضمون شروط نظام الايزو العالمي

يحتوي مضمون هذه الشروط على المتطلبات الآتية :

1-المنتج product:

حيث لابد من وجوده لأنه يتمثل بمجموعة من النشاطات أو العمليات ويمكن أن يشمل المنتج على خدمة أو مادة مصنعة أو بضائع أو خليط من بعضها البعض والمنتج يمكن أن يكون مادة ملموسة أو مواد مصنعة أو شيئاً معنوياً غير ملموس مثل المعرفة أو الفكرة أو البحث ، والمنتج هنا ينطبق على ما خطط لإنتاجه على اي مستخرج ثانوي .

2- المزود supplier:

وهذا الشرط يتضمن وجود شخص او شركة تقوم بتزويد الزبون أو المستهلك للمنتج أو الخدمة الاكاديمية المطلوبة .

3-العطاء tender:

وهو يقدم من قبل المزود استجابة لطلب الزبون كي يلبي متطلبات الاتفاقية لتزويد المنتج .

4- العقد contract: وهو من متطلبات تقديم الخدمة ، ويتضمن الشروط المتفق عليها ما بين المزود والزبون ومن الممكن أن توثق بأشكال مختلفة (يحيى، 2020)

5-القيادة :وهو نظام للقيم والتوقعات والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التعليمية .

E-ISSN: 2602-6163

6- التركيز على السوق والزبون : وهذا المتطلب ضروري لتحديد السوق والزبون وتحقيق رضا الزبائن ،والنجاح في المسيرة التعليمية .

7- التركيز على الموارد البشرية :حيث ان نجاح الجهود لإدراك دور القدرة الكاملة لقوة العمل على جعل المنظمة ذات ادا عالي(حافظ، 2015م) .

المطلب الثالث

فحوى المعايير التي يستوعبها نظام الايزو (9001)

كان الغرض الأساسي من تأسيس المنظمة الدولية **للمعايير** (ISO) هو وضع مجموعة من **المعايير** الخاصة بالجودة ومراقبتها، بحيث تخدم كإطار مرجعي عام للتجارة الدولية وقد تم تعديل المعايير التي وضعتها المنظمة الدولية عدة مرات وهناك ثلاث مراحل لتطبيق **معايير الأيزو** ISO 9000 وهي : تحرير الوثائق، وتطبيق **نظام** الجودة، وتقييم فاعلية **النظام**(نعساني، 2011م).والمعيار هو عبارة عن وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج ما أو عملية أو خدمة وتصادق عليها جهة معترف بها. فعلى مستوى الشركة يكون الهدف الأساسي من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة. أما على المستوى الدولي فيكون الهدف الأساسي هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام. ويحدد المعيار وفق طبيعة الخدمة أو المنتج وعلى الوجه الآتي:

1- تحدد معايير خدمة ما المتطلبات الواجب توفرها للتأكد من ملاءمتها للغرض وبما أن مفهوم إدارة الجودة مفهوم حديث نسبياً لذا ما زالت الكثير من الشركات لا تدرك بوضوح مدلول تعابير مثل (مقياس المنتج) و(معيار نظام الجود)

2- يحدد مقياس المنتج المواصفات أو المعايير الواجب توفرها في المنتج ليكون متلائماً مع المتطلبات المحددة للمعيار/ الزبون. ويخول المبدأ الأساسي في شهادة المنتج المصنع، من خلال الترخيص، استخدام علامة محددة على المنتج للتأكيد بذلك على أن المنتج يتوافق مع متطلبات محددة. وتصادق على توافق المنتج مع المواصفات المحددة جهة مانحة للشهادة معترف بها ومن خلال مراقبة دورية لمنتجات الشركة الممنوحة لهذه الشهادة.

3- يتضمن نظام الجودة لمنظمة ما الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والمصادر المطلوبة لتنفيذ نظام إدارة جودة شامل لتحقيق أهداف الجودة. يعرف مقياس نظام الجودة طريقة إدارة الجودة في الشركة للتأكد من أن

E-ISSN: 2602-6163

المنتجات تتلاءم مع المتطلبات/المقاييس الموضوعة والشركة حرة في وضع أي مستوى جودة لمنتجاتها، على أساس اعتبارات التسويق ومتطلبات الزبون. يساعد مقياس نظام الجودة الشركة على إدارة نظام الجودة لتحقيق مستوى الجودة المطلوب والملائمة مع المعيار. وفي حالة التعاقد يساعد تنفيذ نظام مثل ''الإيزو 9000'' الشركة على فهم متطلبات الزبون كما تدار عمليات الأقسام الوظيفية المختلفة بطريقة تضمن أن المنتج والخدمة النهائية تفي بكافة المتطلبات المتعاقد عليها(البطحي، 2014).

E-ISSN: 2602-6163

الخاتمة

من خلال صفحات البحث وجدنا أن نظام الايزو موضوع البحث يشمل عدة مقاييس لمجوعة من المنتجات ومنها المنتج الفكري لدى الجامعات ، فعلى الرغم من كون الب1رة الاساس لفكرة نظام الآزو كانت متوجه إلى المنتجات التجارية التي تنتجها الشركات والمصانع، إلا أنه وجهة النظر في نظام الآيزو تشمل الخدمة الاكاديمية المقمة للمتلقي سواء كان طالب العلم او التدريسي أو ممن هو مهتم بالشأن الأكاديمي ، ويحمل هذا النظام في طياته عدة معايير بحسب المنتوج العلمي ، ولكن في المقابل توجد عدة متطلبات لتفعيل نظام الآيزو ، من ذلك :

وضع برنامج سنوي لقياس مدى جودة الجامعة او المؤسسة التعليمية من حيث رسالة الجامعة ومقياس جودة التخطيط للمؤسسة ، كما ينبغي التاكيد على قياس مدى كفاءة الموارد المالية والمادية والتقنية والمعلومات البشري للمؤسسة التعليمية ، ولا يخفى ما لعنصر الموازنة من اهمية في رفد المشاريع التعليمية للجامعة ،من خلال تقديم دراسة تفيد مدى الاحتياجات المالية وكفلة كل طالب في كل تخصص على مدار السنة المالية ،و ايجاد ابواب لاستثمار وادارة عائدات والمواقع الخدمية في الجامعة ، كما أنه من متطلبات هذا النظام رعاية الهيئة التدريسية ووضع شروط ومعايير اختيار التدريسي وكيفية منحه المنصب الاداري ، ومن ثم الاهتمام بالجانب الاكاديمي من التدريس والمكتبات وتقديم الخدمات الاكاديمية للتدريسيين ومساعدتهم في النشر العلمي والتأليف. كما أنه يشترط تقديم خدمات نوعية للطلبة في حالة انضمامهم إلى الجامعة من ذلك توفير صندق مالي لدعم الطلبة وتوفير مكتبة الكترونية متاحة طوال اليوم ، وضع مركز الكتروني يتضمن سجل الكتروني لكل طالب بما في ذلك الدرجات والامتحانات اليومية والفصلية والنهائية . واخيراً قد خرجت هذه الدراسة بعدة نتائج منها :

E-ISSN: 2602-6163

أ.د.سعيد غني نوري. (2020). *الجودة ونظام الآيزو*.
https://www.researchgate.net/publication/338843710_aljwdt_wnzam_alayzw_9001.

ا.د.مهدي صالح السامرائي ،أ.د.صبيح كرم الكناني. (2014م). *نظام ادارة الجودة الايزو iso مدخل لتحسين اداء الجامعات*. بغداد: دار المعرفة.

جونوارنر ، راندي دي سايمون ترجمة الدكتور عبد المحسن نعساني. (2011م). *تنمية الموارد البشرية* . الرياض: جامعة الملك سعود.

حسين وليد حسين عباس مع عبد الناصر علك حافظ. (2015م). *الاعتماد الاكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية* . بغداد: بلا.

د.فتحي أحمد يحي. (2020). *نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية – دراسة علمية وتطبيقية*. بلا: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

سليمان بن حمد البطحي. (2014). *معايير نظام الجودة الايزو*. مصر: http://albuthi.com/.