

تقييم جودة الخدمة التعليمية وفق المواصفة الدولية (ISO21001:2018)

دراسة حالة في كلية معلوماتية الاعمال¹

أ.م.د. نداء صالح مهدي

الجامعة التقنية الوسطى - الكلية التقنية الادارية بغداد

Khadhraanabeel88@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/4/1

الباحثة/ خضراء حسن علي

الجامعة التقنية الوسطى - الكلية التقنية الادارية بغداد

dr.n.alshaheen@gmail.com

تاريخ القبول: 2021/7/25

المستخلص:

يهدف البحث الى قياس توافر متطلبات نظام ادارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018) في كلية معلوماتية الاعمال لتحديد الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات المواصفة، تتمثل مشكلة البحث في ضعف تهيئة البيئة الملائمة لتقديم الخدمات التعليمية والادارية الجيدة وضعف تطبيق متطلبات جودة التعليم ونظم ادارة الجودة في الكلية على وفق متطلبات نظام ادارة الجودة للمؤسسات التعليمية، ووجود ضعف في التوثيق والتطبيق الناجح لها. اعتمد البحث منهج دراسة الحالة للوصول الى أهدافه، واستعملت قوائم الفحص المعدة بناء على بنود المواصفة بوصفها اداة لجمع البيانات، واستعملت عدد من الادوات الاحصائية لتحليلها وحساب فجوة التطبيق. اظهرت نتائج البحث وجود فجوة كبيرة لنسبة المطابقة مع مواصفة نظام ادارة الجودة (ISO21001:2018)، اذ بلغت الفجوة الكلية (79.90%)، وسجلت اعلى فجوة لبندي التحسين وتقييم الأداء، بينما سجلت اقل فجوة تطبيق في بند التشغيل. الكلمات الرئيسية: نظام ادارة الجودة للمؤسسات التعليمية، المواصفة القياسية (ISO21001:2018).

Abstract:-

The research aims to measure the availability of the requirements of the quality management system for educational institutions according to the specification (ISO21001:2018) in the College of Business Informatics to determine the gap between the actual reality and the requirements of the specification, the problem of study is the weakness of creating the appropriate environment for the provision of good educational and administrative services and weak application of the requirements of quality education and quality management systems in the college according to the requirements of the quality management system for educational institutions And there is a weakness in the documentation and successful application of them. The study adopted the method of case study to reach its objectives, and used the screening lists prepared based on the specification items as a tool for collecting data, and used a number of statistical tools to address it and calculate the application gap, the results of the study showed a large gap in the ratio of conformity with the specification of the quality management system (ISO21001:2018), with the total gap (79.90%), and recorded the highest gap between the two areas of improvement and performance evaluation, while the lowest application gap was recorded in the operating line.

المقدمة :-

تهدف عملية التعليم في مؤسسات التعليم العالي إلى خلق جيل من الملاكات المؤهلة بالمهارات الفنية والمهنية المطلوبة للعمل في مختلف المجالات وفي تشكيل نظام تعليمي يتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية، وذلك ما توفره متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) الخاصة بإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية والتي تهدف إلى تحسين بيئة التعليم وتقديم خدمة تعليمية أفضل يجري من خلالها تلبية متطلبات الطلبة وأسرهم ومعلمهم وسوق العمل والمجتمع. وتحقيقاً لهذه الغاية، فإن نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018) يقدم إطاراً ومنهجية يمكن

¹ البحث مستل من رسالة ماجستير (تقييم جودة الخدمة التعليمية وفق المواصفة الدولية ISO21001:2018 باستعمال منهجية DMAIC /دراسة حالة في كلية معلوماتية الاعمال)

ان توظيفها المؤسسات التعليمية لتنظيم مواردها المختلفة ووضع الاجراءات والتعليمات اللازمة لعملياتها وانشطتها كافة وبما يلبي احتياجات المتعلمين وسوق العمل والمجتمع. وقد اقتضت هيكلية البحث ان تتوزع على اربع مباحث، الأول تضمن منهجية البحث وعدد من الدراسات السابقة، واختص المبحث الثاني بالمراجعة النظرية لموضوع البحث، اما المبحث الثالث فقد اختص بالجانب العملي الحصول على البيانات وتحليلها وتفسيرها، لينتهي بالمبحث الرابع الذي اختص بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول / منهجية البحث وعدد من الدراسات السابقة

أولاً: مشكلة البحث:

من خلال الزيارات الاولية التي أجريت واللقاءات مع عدد من المسؤولين في كلية معلوماتية الاعمال/ جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبين ان هناك ضعفاً في تهيئة البيئة اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية والادارية بما يتوافق مع المعايير والمؤشرات المحلية والدولية، اذ وجد انه على الرغم من وجود خطوات جادة لتطبيق متطلبات الجودة في التعليم وسعي الادارة العليا لتحقيق تحسينات في الاداء نتيجة توظيف متطلبات الجودة وبما يحقق رضا الطلبة والمستفيدين، الا ان هناك ضعف في تطبيق متطلبات جودة التعليم ونظم ادارة الجودة في الكلية على وفق متطلبات نظام ادارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفق المواصفة ISO21001:2018، ووجود ضعف في التوثيق والتطبيق الناجح لها، لذا إنَّ الاهتمام بتطبيق المواصفة المذكورة وانشاء قاعدة بيانات سيؤدي الى تجسير الفجوة ثم غلقها وتسهيل الدخول للمزيد من التصنيفات العالمية وتحسين الأداء الجامعي. عليه يمكن اثاره التساؤلات التالية لتعبر عن مشكلة البحث:-

1) ما نسبة توافر متطلبات مواصفة إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO 21001:2018) في كلية معلوماتية الاعمال/ جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

2) ما هي الفجوة بين متطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) والواقع الفعلي في الكلية؟

ثانياً: أهداف البحث:

يهدف البحث الى تحقيق الاتي:

1) قياس نسبة توافر متطلبات مواصفة إدارة المؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018) في الكلية.

2) قياس الفجوة بين متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) والواقع الفعلي في الكلية.

ثالثاً: أهمية البحث:

نظراً لأهمية موضوع البحث وهي المواصفة (ISO21001:2018)، فانه يتوقع من هذا البحث دعم الادارة العليا والعاملين في الكلية من خلال :

1) يتوقع من البحث ان يقدم اضافة معرفية للمكتبة لقلة الدراسات التي تناولت المواصفة (ISO 21001:2018) بالبحث والتحليل ومعالجة الفجوات.

2) تطبيق المفاهيم الخاصة بالمواصفة المتعلقة بادارة جودة المؤسسات التعليمية (ISO 21001:2018) والتي من شأنها تدعيم وتعزيز بيئة عمل مناسبة لتقديم خدمة تعليمية جيدة في الكلية ستسهم في تحقيق رضا المتعلمين والمستفيدين منها.

3) تشخيص الفجوة وتحليلها يمكن ان تمثل دليلاً لتشخيص ماهو النقص الذي يواجه نظام ادارة الجودة التعليمي في الكلية، وبالتالي العمل على مساعدتها في تقليص هذه الفجوات ومعالجتها.

رابعاً : منهج البحث :

يعد المنهج اساساً في البحث العلمي، فهو المحدد لكيفية جمع المادة العلمية وتنظيمها وتبويبها وتحليل بياناتها، واعتمد في هذا البحث منهج (دراسة الحالة) كونه المنهج المناسب لتوجهات البحث والوصول الى اهدافه.

خامساً: حدود البحث :

1) الحدود المكانية: اختيرت كلية معلوماتية الاعمال موقفاً لاجراء البحث .

2) الحدود الزمانية : اعتمدت مدة إنجاز البحث من (2021/3/12) ولغاية (2021/6/14).

سادساً : أدوات جمع وتحليل البيانات واستخراج النتائج

اعدت قوائم الفحص بناء على بنود المواصفة (ISO21001:2018) وأعمد المقياس السباعي (Likert) لتشخيص مستوى التطبيق والتوثيق في كلية معلوماتية الاعمال للحصول على الدقة المطلوبة، و الاعتماد على المشاهدة الفعلية للدالة والمقابلات الشخصية للتأكد من صحة المعلومات، وقد حددت اوزان المقياس من (0-6)، من ثم تحليل البيانات بشكل كمي وتفسير النتائج، ويوضح الجدول (1) فقرات المقياس السباعي واوزانه .

الجدول (1) فقرات المقياس السباعي

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

المصدر: الخطيب، سمير كامل "ادارة الجودة الشاملة" مدخل معاصر، مكتبة مصر ودار المرتضى، ط1، بغداد، العراق ، 2008، 326 .
استخدمت المعادلات التالية لقياس وتحليل بيانات البحث وحساب حجم الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات المواصفة (ISO21001:2018) وكما يأتي :

(1) حساب المعدل التقريبي لمدى المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) بإستخراج الوسط الحسابي المرجح وكما يأتي :

الوسط الحسابي المرجح = مجموع (الاوزان * تكراراتها) / مجموع التكرارات(1)

(2) حساب النسبة المئوية لمدى المطابقة من خلال المعادلة الآتية :

النسبة المئوية لمدى المطابقة = (الوسط الحسابي المرجح) / اعلى درجة في المقياس(2)

(3) حساب حجم الفجوة لكل قائمة فحص من خلال المعادلة الآتية :-

حجم الفجوة لكل قائمة فحص = 1 - النسبة المئوية لمدى المطابقة.....(3)

الدراسات السابقة

1. دراسة (ابراهيم, 2019)

| عنوان الدراسة | "قياس جودة الخدمة التعليمية في تحقيق التميز المنظمي باعتماد المواصفة ISO 21001:2018" |
|---------------|--|
| مشكلة الدراسة | <ul style="list-style-type: none"> • هناك فجوة في اتخاذ القرارات لتطبيق متطلبات إدارة الجودة ومهيئة البيئة المناسبة لتقديم التعليمات الإدارية بما يناسب المعايير والمؤشرات الدولية والمحلية . • وجود معوقات تؤثر في تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 لفرع الطاقة في قسم الهندسة كهروميكانيك للجامعة التكنولوجية . |
| هدف الدراسة | <ul style="list-style-type: none"> • التعرف على واقع مستوى إدارة الجودة في عينة البحث للجامعة التكنولوجية . • تحديد مستوى امكانية تطبيق متطلبات نظام الجودة وفق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 لقسم الهندسة كهروميكانيك . |
| منهج البحث | دراسة حالة. |

| | |
|-------------------|---|
| موقع اجراء الب | الجامعة التكنولوجية/ قسم الهندسة كهروميكانيك / فرع الطاقة . |
| اداة جمع البيانات | قائمة الفحص. |
| أهم النتائج | حقق القسم الناتج النهائي 79.6% لمتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) بواقع الفجوة 20.4% وترجع الاسباب الى تركيز الجامعة على تطبيق معايير ABET ولم تصب جهودها على تطبيق معايير الايزو لأي مواصفة سواء كانت ISO 21001:2018 أو ISO9001:2015 . |

2. دراسة (Vilchez& et. al., 2020)

| | |
|-------------------|--|
| عنوان الدراسة | Appraisal of the provision of educational products and services according to the ISO-21001 standard in the faculty of sciences and engineering from the Sciences and Humanities University |
| مشكلة الدراسة | تقييم تقديم المنتجات والخدمات التعليمية وفق معيار الأيزو 21001 في كلية العلوم والهندسة من جامعة العلوم الإنسانية |
| هدف الدراسة | تطبيق معيار الأيزو 21001 كنموذج مرجعي لتشخيص مستوى الامتثال للبند 8.5 من المنتجات والخدمات التعليمية في برنامج الهندسة الإلكترونية بجامعة العلوم والعلوم الإنسانية في ليا بيرو. |
| منهج البحث | التقييم التشخيصي. |
| موقع اجراء البحث | جامعة العلوم والعلوم الإنسانية- كلية العلوم والهندسة في ليا بيرو. |
| اداة جمع البيانات | مصفوفة تقييم الامتثال. |
| أهم النتائج | <ul style="list-style-type: none"> • أن مستوى الامتثال هو 70.83٪ . • المتطلبات التي تتطلب المزيد من التدخل تتعلق بإدارة الممتلكات الخاصة بالأطراف المعنية وعرض بيانات الطلاب • البند 8 – يرتبط بشكل مباشر بعملية تصميم المناهج الدراسية وتنفيذها، ويرتبط المطلب 8.5 مباشرة بعمليات تقديم للطلاب ، ولهذا السبب، من الضروري مشاركة الإدارة والاساتذة والطلاب في أنشطة تحليل السبب والنتيجة لتحديد فرص الت |

المبحث الثاني / تقويم جودة الخدمة التعليمية وفقا للمواصفة الدولية ISO21001:2018

اولا: تقويم جودة المؤسسة التعليمية

يخلط العديد من المهتمين بين التقويم والتقييم ويرى البعض بانها يعطيان المعنى نفسه، فالتقويم لغة هو "تقدير الشيء واعطائه قيمة ما والحكم عليه واصلاح اعوجاجه"، وهو فضلا عن قيمة الشيء او العمل، يتضمن تعديل او تصحيح او تصويب ما عوج منه. اما مصطلح التقييم فيدل على اعطاء قيمة لنتائج الشيء او العمل. (جودت و ابراهيم، 1997:446)، ويرى ابو علام(2001) "بانه عملية اصدار حكم على الشيء او الشخص في ضوء درجة القياس والاهداف المحددة والمعلومات الاخرى التي يجري الحصول عليها من مصادر مختلفة".(ابوعلام، 2001:96)، فالتقويم بمفهومه العام الشامل هو المساعدة على تحسين وتطوير خطة التدريس والبرنامج التعليمي المتمثل في متابعة الطلبة في تعلم المفاهيم والمعلومات الجديدة بوصفها عملية متواصلة وملازمة لعملية التدريس (ابوزينة، 2003:321) فالتقويم بمعناه الشائع لا يعني مجرد قياس وتقدير الأداء فحسب، بل يعني أيضا إصدار الحكم على كل عناصر المنظومة التعليمية من حيث مدى اقترابها او ابتعادها عن معيار أو مستوى أو مؤشر معين، كما يتضمن أيضا التحسين والتعديل والتطوير الذي يعتمد على هذه الأحكام، ويكاد يصاحب مراحل عملية التعليم جميعها

وعلى هذا الاساس فالنقويم وسيلة هدفها تحسين كفاءة نظام التعليم لتحقيق نتائج أفضل، والنقويم التعليمي " هو المدخل الفاعل لإصلاح نظام التعليم الذي يؤدي إلى القرارات والسياسات التعليمية الصحيحة ويوفر الجهد والمال"، وهذا يعني استثنائاً جيداً لما ينفق على التعليم والذي ينعكس على جودة مخرجاته، وهي جودة الخريجين من حيث قدراتهم ومهاراتهم ومصالحهم واتجاهاتهم وقيمتهم ومساهماتهم الفاعلة في تحسين الاقتصاد وازدهاره". (كاظم، 2004:4)، النقويم التعليمي هو تقدير مدى صلاحية او ملاءمة شيء في ضوء غرض ذات صلة، اي ان النقويم يستهدف اتخاذ قرار حول ملائمة او صلاحية العمل التعليمي لتحقيق غرض او اغراض تعليمية. (الجميل، 2005:23)

إن نقويم جودة المؤسسة التعليمية يوفر فرصة للتحسين بحيث يتيح للتحسين المستمر الافادة من مبادئ ادارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن الداخليين والخارجيين، وينبغي إتاحة البيانات التي يجري جمعها من خلال مختلف الأدوات للقادة المناسبين ليس بوصفها مصدر للتهديد ولكن بوصفها خطوات توجيهية لتحسين العمليات الادارية جميعها، كما يمكن توظيف المعلومات لإعداد المنظمة بأكملها للتغيير وإعداد الآخرين للجودة الشاملة من خلال المشاركة في المسح وقيادة المنظمة لأداء أفضل. (زاهر، 2005:225)

ثانياً: نبذة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي:

"المنظمة الدولية للتوحيد القياسي" هيئة مستقلة غير حكومية مقرها في جنيف تشارك فيها (162) دولة عضواً، وهدفها هو وضع مواصفات دولية للمنتجات والخدمات والسلامة / الصحة والموثوقية والجودة. ومنذ تأسيسها عام 1946 أصدرت المنظمة (22 000) مواصفة ومعياري دولي، بضمنها مواصفة (ISO 21001:2018) للمؤسسات التعليمية، وهذه المواصفة هي أداة للإدارة التعليمية لتحقيق أهداف الجودة المعمول بها. (Rahmadi and Iskandar, 2020:2) يمثل مصطلح (ISO) اختصار لاسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (International Standardization Organization)، التي استمدت تسميتها من الكلمة الاغريقية (ISOS) وتعني (Equal) مطابق او مساوي، وقد جرى اختيارها للإشارة بأن المقاييس تم تطبيقها لكل المستخدمين بالتساوي او متطابق لحجم المنظمة وخدماتها ومنتجاتها (حافظ واخرون، 2018: 259). وتضمن (ISO) التعبير عن مصالح الاطراف المختلفة من الهيئات العلمية والحكومات والمنتجين والمستخدمين عن طريق اشراكهم في اعداد المواصفات الدولية، اذ ان المواصفات تعد معياراً للتفاهم ولغة مشتركة، وتعد وسيلة لضمان الجودة وتحسين كفاءة التصنيع من خلال المقارنة بين المنتجات المتماثلة (الطائي واخرون، 2014: 96) .

ثالثاً: مفهوم المواصفة الدولية لأنظمة ادارة المؤسسة التعليمية ISO21001:2018

تمثل المواصفة ISO21001:2018 أداة إدارية مشتركة لمؤسسات التعليم التي تقدم المنتجات والخدمات التعليمية وقدرتها على تلبية احتياجات أصحاب المصلحة الآخرين (على سبيل المثال، سوق العمل، الحكومة، وغيرهم) (جبار، 2020:17). اعتمدت المؤسسات التعليمية أجزاء من سلسلة إصدارات المواصفة ISO 9001 الخاصة بنظام إدارة الجودة، إلا أن إصدار المواصفة (ISO21001) يمثل خطوة مهمة مستقبلية لأنظمة ادارة التعليم وضمان الجودة المتعلقة بها (Baydoun and Hillman, 2019:82)، وستساعد هذه المواصفة مقدمي خدمات التعليم على موازنة أنشطتهم بفاعلية مع رسالتهم ورؤيتهم، وتقديم تعلم أكثر كفاءة وفاعلية، لا يفيد المتعلمين والمتدربين فحسب، بل أيضاً في تحسين العمليات ويحسن من مساهمة المعلمين وأولياء الأمور وأصحاب المصلحة الآخرين من نوعية النتائج أيضاً. (Paraschivescu, 2017:17)

تركز المواصفة (ISO21001:2018) على التفاعل بين المؤسسة التعليمية والمعلم والمتعلم والأطراف المعنية الأخرى. ويقصد بالأطراف المهتمة هو شخص أو منظمة يمكن أن تؤثر وتتأثر، أو تصور نفسها أن تتأثر بقرار أو نشاط من المؤسسة التعليمية. ويُعرّف رضا المتعلم بأنه (إدراك المتعلم لدرجة تلبية مجموعة الخصائص الأصيلة للتعلم المنجز لاحتياجاته وتوقعاته)، غير أن ذلك لا يكفي لنوعية التعلم، الأمر الذي يتطلب رضا جميع الأطراف المهتمة المعنية بالتعلم (Anttila and Jussila, 2016:3) هذه المواصفة مشابهة جداً لنظام ادارة الجودة وفق المواصفة (ISO9001:2015) ولها نفس البنود الرئيسة، الا ان المحتوى والبنود الفرعية مختلفة. (Yadav, 2021:379) يتضح من خلال ماورد اعلاه ان المواصفة الدولية (ISO21001:2018) تمثل اداة ادارية فاعلة لمؤسسات التعليم، والتي ستساعدهم على تقديم خدمة تعليمية لتلبية احتياجات الطلاب والتدريسي واصحاب المصلحة الاخرين والاطراف المهتمة.

رابعا: المبادئ الأساسية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية

تؤسس المواصفة (ISO21001:2018) في نسختها الأولى نموذجاً لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية مع أحد عشر- مبدأً وهي كما يأتي :

(Pankina, 2015:396)

1) التركيز على الطلاب والمستفيدين الآخرين

- (2) القيادة البصيرة
- (3) مشاركة الأشخاص
- (4) تركيز العملية
- (5) التحسين
- (6) صنع القرار القائم على الأدلة
- (7) إدارة العلاقات
- (8) المسؤولية الاجتماعية
- (9) إمكانية الوصول والإنصاف
- (10) السلوك الاخلاقي في التعلم
- (11) الأمن وحماية البيانات

خامسا: الفوائد المحتملة لتطبيق المواصفة (ISO 21001:2018)

يمكن ان تحقق المؤسسات التعليمية التي تعتمد وتتبنى نظام ادارة الجودة وفقا للمواصفة (ISO21001) الفوائد الاتية (Silaeva& et.al., 2019:300)

- (1) ضمان المواومة بشكل أفضل بين الرسالة والرؤية والأهداف وخطط العمل التعليمية.
- (2) التعليم الشامل والمتساوي للجميع، وتيسير التعلم الذاتي وفرص التعلم مدى الحياة.
- (3) تعلم أكثر تحديدا واستجابة فاعلة للمتعلمين عن بعد والمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة.
- (4) عمليات وأدوات تقييم متنسقة من أجل إظهار وتعزيز الفاعلية والكفاءة .
- (5) زيادة موثوقية المؤسسة التعليمية وتحسين صورتها.
- (6) أداة للمؤسسات التعليمية لإظهار أنها تقوم بممارسات فاعلة في إدارة الجودة ضمن انشطتها وعملياتها.
- (7) تعزيز ثقافة التنمية المؤسسية .
- (8) مواءمة المعايير الوطنية والخاصة في إطار دولي.
- (9) مشاركة واسعة من الأطراف المعنية واصحاب المصلحة.
- (10) التحفيز على التميز والابتكار.

يُستدل من خلال ماورد اعلاه ان المؤسسة التعليمية التي تتبنى المواصفة ISO21001:2018 تحقق فوائد عديدة، اذ توفر لمتلقي الخدمة التعليمية تعلم جيد للمتعلمين ولاصحاب المصلحة واكسابهم الكفاءة والفاعلية والخبرات وتميزها عن المؤسسات التي لاتعتمد المواصفة، وكذلك تحسن من التطور في استراتيجيتها من خلال تحديث الرسالة والرؤية والاهداف وخطط العمل وتحسين صورتها بين المؤسسات التعليمية الاخرى.

المبحث الثالث / تقييم واقع توفر نظام إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018):

أولاً:- نبذة تعريفية عن كلية معلوماتية الاعمال

كلية معلوماتية الاعمال احدى تشكيلات جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة الى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، وهي كلية رسمية حكومية تأسست عام 2014 في بغداد، تهدف الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة انظمة المعلوماتية وكذلك في معلوماتية الاعمال، وتضم الكلية الاقسام العلمية التالية، فضلا عن الأقسام والوحدات الإدارية المساندة الاخرى:

(1) قسم ادارة انظمة المعلوماتية: هو احد الاقسام العلمية الرائدة في مجال تقنيات الانظمة المعلوماتية التي تعمل على تلبية احتياجات المنظمات المتنوعة باعتماد احدث التقنيات المعلوماتية في العالم، يعمل القسم على تطبيق افضل التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات وادارة الانظمة المعلوماتية لتخطيط وتصميم وتنفيذ مختلف الانظمة المعلوماتية التي تدخل في جميع مجالات الحياة المختلفة وادارتها بالشكل الامثل.

3) قسم تكنولوجيا معلومات الاعمال: ظهرت الحاجة الى هذا القسم لتزايد حاجة منظمات الدولة والقطاع الخاص لفهم وادارة المعلومات ومواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات. يعد تخصص هذا القسم من أهم التخصصات الحديثة والتي تلقى قبولا متزايدا من قبل الطلاب والمؤسسات التعليمية والاخرى على حد سواء، لانه لا تكاد تخلو مؤسسة ما محما كان مجالها عن حاجتها الى هذا الاختصاص. يتلقى الطلبة في قسم تكنولوجيا معلومات الاعمال مجموعة واسعة من المواد الدراسية التي تنصب جميعها في اعداد خريجين يتمتعون بمهارات عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات، وادارة قواعد البيانات والادارة الالكترونية والمعلوماتية، ومجال الاتصالات وبرامج الحوسبة والتطبيقات المالية.

ثانياً: تقييم واقع نظام إدارة الجودة في الكلية وفقاً للمواصفة (ISO 21001: 2018)

سيجري تقييم واقع نظام إدارة الجودة في الكلية وفقاً للمواصفة (ISO 21001: 2018) بالاستناد الى قوائم الفحص المعدة لذلك بدءاً من المتطلب (4) لان المتطلبات الثلاثة الأولى هي عامة، وباستعمال المعادلات المذكورة في المنهجية وكما يأتي:

1- المتطلب الرابع: سياق المنظمة

جدول (2) نتائج قائمة الفحص لمتطلب سياق المنظمة

| ت | رقم المتطلب | المتطلب | الوسط الحسابي المرحح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|---|-------------|--|----------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 4.1 | فهم المنظمة وسياقها | 2 | 33.33% | 66.67% |
| 2 | 4.2 | فهم حاجات وتوقعات الاطراف المهمة | 2 | 33.33% | 66.67% |
| 3 | 4.3 | "تحديد مجال نظام إدارة المؤسسات التعليمية" | 2 | 33.33% | 66.67% |
| 4 | 4.4 | نظام إدارة المؤسسات التعليمية | 0.57 | 9.5% | 90.5 |
| 5 | 4 | المعدل الكلي لمتطلبات بند سياق المنظمة | 1.64 | 27.33% | 72.67% |

يتضح من نتائج جدول (2) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الرابع) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (1.64) من اصل (6) درجات، ونسبة مطابقة (27.33%)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (72.67%).

يستدل من النتائج لبند 4 (سياق المنظمة) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في كلية معلوماتية الاعمال وكما يأتي:

1- نقاط القوة:-

- أ- وجود توثيق للقضايا المتعلقة بتوجهها الاستراتيجي، اذ يوجد كتيب عن الرؤية والرسالة والاهداف مطبوع ومتوفر .
- ب- وجود هيكل تنظيمي محدد للوظائف والاقسام العلمية والادارية.

2- نقاط الضعف:-

- أ- لم تستعمل الكلية اي اداة لتحليل بيئتها الداخلية والخارجية ومنها (SWOT) .
- ب- عدم وجود معلومات موثقة للكلية عن تحديد حاجات الاطراف المهمة ومجال تطبيق نظام الادارة للمؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018) .

2- المتطلب الخامس: القيادة، يوضح جدول (3) نتائج قائمة الفحص لمتطلب القيادة وكما يأتي:

جدول (3) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب القيادة

| ت | رقم المتطلب | المتطلب | الوسط الحسابي المرحح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|---|-------------|--|----------------------|-------------------------|----------------|
| 6 | 5.1 | "القيادة والالتزام" | 1.07 | 17.83% | 82.17% |
| 7 | 5.2 | السياسة للمؤسسة التعليمية | 0 | 0% | 100% |
| 8 | 5.3 | "الادوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات" | 1.29 | 21.5% | 78.5% |
| 9 | 5 | "المعدل الكلي لمتطلبات بند القيادة" | 0.79 | 13.17% | 86.83% |

يتضح من نتائج جدول (3) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الخامس) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (0.79) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (13.17%)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (86.83%). يستدل من النتائج للبند 5 (القيادة) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في الكلية وكما يأتي:

1- نقاط القوة :-

أ- تحديد وتوثيق ادوار ومهام ومسؤوليات جميع العاملين من قبل الادارة العليا في الشعب والاقسام .
ب- تعتمد الادارة العليا على وحدة الاعلام والاتصالات لادارة اتصالاتها مع الاطراف الخارجية، وتعتمد عدة طرائق لادارة الاتصالات الداخلية مثل المذكرات الداخلية وموقع الانترنت للتواصل بين الشعب والاقسام .

2- نقاط الضعف :-

أ- لا تمتلك الكلية قنوات اتصال او فريق عمل لدعم امكانية وصول المتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة للمرافق والبيئات التعليمية .
ب- لا تمتلك الكلية سياسة لنظام ادارة الجودة تتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) او أي نظام من أنظمة الادارة التي تصدر عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) .
ت- لاتعتمد الادارة العليا طريقة مناسبة لاشراك ودعم العاملين للمساهمة في فاعلية نظام ادارة الجودة للمؤسسة التعليمية .

3- المتطلب السادس: التخطيط، يوضح جدول (4) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التخطيط وكما يأتي :

جدول (4) نتائج قائمة الفحص لمتطلب التخطيط

| ت | رقم المتطلب | المتطلب | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المتوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|---|-------------------------|-------------------------------|----------------|
| 10 | 6.1 | "اجراءات لمعالجة المخاطر والفرص" | 0.33 | 5.5% | 94.5% |
| 11 | 6.2 | "اهداف المنظمة التعليمية والتخطيط لتحقيقها" | 2.67 | 44.5% | 55.5% |
| 12 | 6.3 | "التخطيط للتغيرات" | 0.5 | 8.33% | 91.67% |
| 13 | 6 | "المعدل الكلي لمتطلبات بند التخطيط" | 1.17 | 19.44% | 80.56% |

يتضح من نتائج جدول (4) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (السادس) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (1.17) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (19.44%)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (80.56%). يستدل من النتائج للبند 6 (التخطيط) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في الكلية وكما يأتي:

1- نقاط القوة :-

أ- تعتمد الكلية اهداف للاقسام العلمية وللبرامج التعليمية، ويجري توثيقها وتحديثها ضمن استشارة الوصف الاكاديمي التي تعدها الاقسام .
ب- توثق الكلية اهدافها وهي معلنة على الموقع الالكتروني لها .
ت- تحدد الكلية مجموعة من الخطط السنوية، والتي تتضمن (خطة القبول، الخطة البحثية، خطة المؤتمرات والندوات) ويجري تحديد مدتها الزمنية والمسؤولين عنها .

2- نقاط الضعف :-

1- لا تمتلك الكلية آلية موثقة للمخاطر والفرص وفق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) .
ث- لا يوجد توافق بين الاهداف وسياسة المؤسسة التعليمية بسبب عدم وجود سياسة خاصة بالجودة في الكلية .
ب- لاتعتمد الكلية منهجية مخططة لإجراء التغييرات التي قد تحدث في العمليات او اختيار الموردين او تدريب العاملين .

4- المتطلب السابع: الدعم، يوضح جدول (5) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب الدعم وكما يأتي :

جدول (5) نتائج قائمة الفحص لمطلب الدعم

| ت | رقم المطلب | المطلب | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المتوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------|
| 14 | 7.1 | "الموارد" | 2.13 | %35.5 | %64.5 |
| 15 | 7.2 | "الكفاءة" | 2.17 | %36.17 | %63.83 |
| 16 | 7.3 | "الوعي" | 1 | %16.67 | %83.33 |
| 17 | 7.4 | "الاتصال" | 2.2 | %36.67 | %63.33 |
| 18 | 7.5 | "المعلومات الموثقة" | 1.64 | %27.33 | %72.67 |
| 19 | 7 | "المعدل الكلي لمطالبات بند الدعم" | 1.82 | %30.33 | %69.67 |

يتضح من نتائج جدول (5) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمطلب (السابع) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (1.82) من اصل (6) درجات، ونسبة مطابقة (%30.33)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (%69.67).

يستدل من النتائج للبند 7 (الدعم) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في الكلية وكما يأتي:

1- نقاط القوة :-

- تتبنى الكلية تشكيل لجان لمتابعة مهام اهداف الجودة، وتدعم تطوير العاملين من خلال الدورات تدريبية لتطوير امكانياتهم .
- تعتمد الكلية طرائق لتقييم اداء العاملين، وتحفظ بالمعلومات الخاصة بالتدريب والتعليم والمهارات بوصفها دليل على الكفاءة .
- تعتمد على وسائل للتواصل الخارجي من خلال وحدة الاعلام والاتصالات على شكل محادثات وكتب رسمية، كما توجد طرائق للتواصل الداخلي مثل المذكرات الداخلية للتعاون ولتنسيق الانشطة في الكلية.
- تمتلك الكلية نظام ارشفة الكتروني لحفظ الكتب والسجلات واستمارة وصف البرنامج الاكاديمي .

2- نقاط الضعف :-

- وجود ضعف في برامج التوعية الخاصة بمعرفة سياسة الجودة واستراتيجية نظام إدارة المؤسسة التعليمية، وعدم التبنى لسياسة الجودة تتوافق مع المواصفة (ISO21001:2018) .
- لا توجد إجراءات لزيادة الوعي بقوانين الملكية الفكرية وباهمية تطبيقها .
- لا تمتلك الكلية آلية لتوثيق الكفاءة المطلوبة للعاملين لمعرفة الفجوة الحاصلة بين الاداء الفعلي والاداء المخطط .
- لا تعمل الكلية على توفر الموارد ولا يوجد تدريب للعاملين يدعم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- لا تعتمد الكلية نظام للتوثيق يتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018)

5- المطلب الثامن: التشغيل، يوضح جدول (6) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمطلب التشغيل وكما يأتي:

جدول (6) نتائج قائمة الفحص لمطلب التشغيل

| ت | رقم المطلب | المطلب | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المتوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|------------|--|-------------------------|----------------------------|-------------------|
| 20 | 8.1 | "التخطيط والضبط التشغيلي" | 2.75 | %45.83 | %54.17 |
| 21 | 8.2 | "متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية" | 2.25 | %37.5 | %62.5 |
| 22 | 8.3 | "تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية" | 2.59 | %34.2 | %56.8 |

| | | | | | |
|----|-----|---|------|--------|--------|
| 23 | 8.4 | المراقبة على العمليات والمنتجات والخدمات التعليمية المقدمة خارجيا | 1.53 | %25.5 | %74.5 |
| 24 | 8.5 | تقديم المنتجات والخدمات التعليمية | 2.88 | %47.92 | %52.08 |
| 25 | 8.6 | أطلاق المنتجات والخدمات التعليمية | 3.33 | %55.5 | %45.5 |
| 26 | 8.7 | ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة | 2 | %33.33 | %66.67 |
| 27 | 8 | المعدل الكلي لمتطلبات بند التشغيل | 2.48 | %39.95 | %58.89 |

يتضح من نتائج جدول (6) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الثامن) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (2.48) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (39.95%)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (58.89%).

يستدل من النتائج للبند 8 (التشغيل) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في الكلية وكما يأتي:

1- نقاط القوة :-

- أ- تهتم الكلية بانشطة التعليم والتعلم وتعمل على تأمين وسائل تعليمية وتعتمد طرائق التقييم والتعليم والتعلم في استتارة وصف البرنامج الاكاديمي .
- ب- تتواصل الكلية مع المتعلمين قبل بدء العملية التعليمية لتوضيح الالتزامات والشروط من خلال لوحة الاعلانات، ومع بدء العملية التعليمية تتواصل معهم لتوضيح محتوى البرنامج التعليمي والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة التعليمية.
- ت- تعتمد الكلية خطة عمل محدثة لتحديث المناهج سنويا وتنتظر في خطتها الى مراحل العملية والترابط بين المراحل الدراسية كما انها تحدد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتصميم والتطوير وتأخذ بالإعتبار الاحتياجات من الموارد من مرافق امانة وتوافر المختبرات .
- ث- توثق الكلية مخرجات التصميم والتطوير في استتارة وصف البرنامج الاكاديمي والتي تتضمن الاهداف والمعرفة التي ينبغي اكتسابها وطرق تقييم الاداء واستراتيجيات التعليم.
- ج- تحافظ الكلية على ممتلكات المتعلمين من الضياع والنقادم بوصفها وثائق وبيانات المتعلمين وبراءات الاختراع والشهادات وفي حال فقدان احدها تبلغ الكلية الطرف المهتم لاتخاذ الاجراء التصحيحي .
- ح- تحتفظ الكلية ببيانات المتعلمين وتعمل على ارسفتها، وان العاملين في وحدة الوثائق والتسجيل هم الاشخاص المخولين في الوصول للبيانات ضمن التوصيف الوظيفي .
- خ- تحدث عملية اطلاق المنهج التعليمي من قبل رئيس القسم ومجلس الكلية، فضلا عن اصدار وثائق التخرج من قبل رئيس القسم وتطلق الوثائق بعد استكمال المتطلبات المطلوبة .
- د- تعالج الكلية بعض حالات (عدم المطابقة) او ضعف في اداء العاملين بالتدريس من خلال استتابة استطلاع رأي الطالب بالتدريسي .

2- نقاط الضعف:-

- أ- ضعف في تشكيل لجان عمل للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة .
- ب- ضعف في توثيق المتطلبات للسياسة والخطة الاستراتيجية للكلية التي تتأكد من قدرتها على تلبية المطالب والخدمات بما فيه تلك المطالب الناتجة عن تحليل الاحتياجات وسوق العمل .
- ت- لا تمتلك الكلية معايير اختيار المجهزين، ولا يوجد تقييم لادائهم ولتقديم الخدمات الخارجيين وفق قدراتهم على تقديم المنتجات والخدمات .
- ث- ضعف في توثيق المعلومات لمقدمي الخدمات الخارجيين لقياس كفاءة وفاعلية المجهز الخارجي مع الكلية .
- ج- لا تمتلك الكلية معلومات موثقة تصف التغييرات التي تحدث في جميع المتطلبات ضمن البند (تقديم المنتجات والخدمات التعليمية) (من 1.5.8 الى 5.5.8)
- ح- عدم وجود معلومات موثقة تدل على التطابق لمعايير القبول واطلاق المنتج او الخدمة التعليمية وفقا لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018)

خ- لا تحتفظ الكلية بسجلات تصف المعلومات بشكل تفصيلي لحالات عدم المطابقة وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018)

6- المتطلب التاسع: تقييم الاداء، يوضح جدول (7) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب تقييم الاداء وكما يأتي :

جدول (7) نتائج قائمة الفحص لمتطلب تقييم الاداء

| ت | رقم المتطلب | المتطلب | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|--|----------------------|-------------------------|----------------|
| 28 | 9.1 | "المراقبة والقياس والتحليل والتقييم" | 1.67 | 27.83% | 72.17% |
| 29 | 9.2 | التدقيق الداخلي | 0 | 0% | 100% |
| 30 | 9.3 | المراجعة الادارية | 0 | 0% | 100% |
| 31 | 9 | "المعدل الكلي لمتطلبات بند تقييم الاداء" | 0.56 | 9.33% | 90.67% |

يتضح من نتائج جدول (7) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (التاسع) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً فدر (0.56) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (9.33%)، مما يدل على وجود فجوة بنسبة (90.67%). يستدل من النتائج للبند 9 (التشغيل) وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في تطبيق وتوثيق هذا البند في الكلية وكما يأتي:

1- نقاط القوة :-

- أ- توثق الكلية ملف البرنامج للاقسام العلمية بوصفه دليل على الرصد والقياس والتحليل والتقييم.
- ب- تعتمد الكلية اساليب ملائمة لمراقبة وقياس رضا المتعلمين من خلال استخدام استطلاع رأي المتعلمين عن المادة وطرائق تدريسها.
- ت- تعتمد الكلية وسيلة للتعامل مع الشكاوي والطعون والمقترحات، اذ يوجد صندوق خاص للشكاوي في الكلية ووجود برنامج للشكاوي عن طريق الموقع الالكتروني .

2- نقاط الضعف :-

- أ- لا تمتلك الكلية اجراءات تدقيق معدة من قبل الادارة ضمن خطة وبرنامج تدقيق نظام المؤسسة التعليمية وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018) .
- ب- عدم وجود برنامج تدقيق معد من قبل الادارة ضمن خطة وبرنامج لتدقيق نظام ادارة الجودة للمؤسسة التعليمية تحدد فيه معايير التدقيق والمسؤوليات وفريق تدقيق لتحديد حالات عدم المطابقة وفرص التحسين واتخاذ الاجراءات التصحيحية.

7- المتطلب العاشر: التحسين، يوضح جدول (8) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التحسين وكما يأتي :

جدول (8) نتائج قائمة الفحص لمتطلب التحسين

| ت | رقم المتطلب | المتطلب | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| 32 | 10.1 | "الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة" | 0 | 0% | 100% |
| 33 | 10.2 | التحسين المستمر | 0 | 0% | 100% |
| 34 | 10.3 | فرص التحسين | 0 | 0% | 100% |
| 35 | 10 | "المعدل الكلي لبنود متطلب التحسين" | 0 | 0% | 100% |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في جدول (8) بان الكلية لم تحقق اي مستوى للتطبيق والتوثيق وبذلك حصلت فجوة لهذا البند بنسبة 100(%). يستدل من النتائج للبند 10 (التحسين) بانه لاتوجد نقاط قوة، وانما وجود نقاط ضعف فقط في الكلية وكما يأتي :

1-نقاط الضعف:

- أ- لا يوجد برنامج تدقيق داخلي في الكلية، لذلك لم يجري تحديد حالات عدم المطابقة التي يمكن ان تكون في خطط التدريب وأداء العاملين والمتعلمين والخدمات التي تقدم للمؤسسة التعليمية.
- ب- عدم وجود معلومات موثقة لنظام الادارة للمؤسسات التعليمية لاجراء التحسين المستمر.
- ت- عدم وجود اجراءات لتحسين الاداء والفاعلية لنظام ادارة المؤسسات التعليمية ومنع الاثار غير المرغوبة.

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات :

سيجري ضمن هذا المبحث تقديم الاستنتاجات التي توصلنا اليها، فضلا عن التوصيات وكما يأتي:

اولا: الاستنتاجات :

- 1) ان تشخيص الفجوة العالية بين الواقع الفعلي في الكلية ومتطلبات نظام ادارة المؤسسة التعليمية وفقا لمتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018)، جاء نتيجة لضعف وعي واهتمام كلية معلوماتية الاعمال بتطبيق النظام ، ولعدم توافر التخصيصات المالية والدعم اللازم من الإدارات العليا لتبنيه.
- 2) لاتوجد سياسة موثقة خاصة بنظام ادارة المؤسسات التعليمية في الكلية وفقا لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018)، بسبب ضعف الوعي والإدراك بالنظام، وعدم وجود الدعم الكافي لذلك.
- 3) افتقار الكلية الى اجراءات منهجية لعملية التخطيط، لاسيما فيما يتعلق باجراءات معالجة الفرص والمخاطر، اذ يتم التصدي للمخاطر حال حدوثها بدون اي تخطيط مسبق.
- 4) ضعف الوعي وادراك العاملين في الكلية بنظام ادارة المؤسسات التعليمية، وعدم إمتلاكهم الدراية بالاهمية والفوائد العائدة من تطبيق هذا النظام، بسبب ان جميع مسؤولي شعبة ضمان الجودة وتقييم الاداء والعاملين فيها هم ليسوا من ذوي الاختصاص او غير مدربين او مؤهلين لذلك .
- 5) بسبب عدم توافر وحدة متخصصة بالتدقيق الداخلي، فلا وجود لاي اجراء ثابت ومحدد في الكلية لعمليات التدقيق الداخلي لانشطة وعمليات نظام ادارة المؤسسة التعليمية وفقا لمتطلبات المواصفة ISO21001:2018
- 6) ضعف المعرفة والاهتمام والتشجيع على التحسين بشكل عام من حيث المنهج والتكنولوجيا والأدوات والأساليب التي تستخدمها الكلية لادخال التحسينات على عملها، أدى الى محدودية وجود عاملين لهم القدرة والمبادرة على إيجاد الفرص او تقديمهم للمقترحات .

ثانياً: التوصيات:

- 1) ضرورة تحديد مجال نظام ادارة المؤسسة التعليمية ووضع خطة عمل في الكلية يجري من خلالها تحديد الأطراف المهمة ذات الصلة بالنظام، وتحديد ما ينبغي ان تقوم به وتوثيقه وتنفيذه وإدامته وتحسينه باستمرار وفقا لمتطلبات المواصفة.
- 2) العمل على صياغة واعداد سياسة خاصة بنظام ادارة المؤسسات التعليمية معلنة ومنشورة ومفهومة داخل الكلية وخارجها، وان تظهر التزام الكلية بالتحسين المستمر والمسؤولية الإجتماعية وادارة الملكية الفكرية.
- 3) تبني ثقافة التفكير المبني على المخاطر من قبل الإدارة العليا والعاملين لتحديد ومعالجة المخاطر والفرص المرتبطة لضمان تحقيق النتائج المرجوة.
- 4) تنظيم حملة تثقيف وتوعية لجميع العاملين في المستويات الادارية كافة بنظام ادارة المؤسسة التعليمية وفقا للمواصفة الدولية ISO 21001:2018 واهميته في تحسين بيئة التعليم وجودته.
- 5) انشاء او تكليف وحدة تنظيمية للتدقيق وتهيئة فريق من المدققين الداخليين المؤهلين، واعداد خطة التدقيق الداخلي السنوية أو نصف سنوية لغرض تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي لنظام ادارة المؤسسات التعليمية للتأكد من مدى مطابقتها لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018).

6) تحفيز العاملين على تقديم المبادرات الجديدة لتحسين أداء العمليات، وتمهئة عدد من العاملين من ذوي المهارات المتعددة لإستخدام بعض الاساليب معرفة إمكانية اجراء التحسينات، والإعتماد على نتائج التحليل والتقييم لمخرجات المراجعة، لتحديد فيما اذا كانت هناك إحتياجات او مخاطر او فرص ينبغي معالجتها بوصفها جزء من نشاطات التحسين المستمر.

المصادر:

- ابو زينة، فريد، (2003)، مناهج الرياضيات المدرسية وتدرسيها، ط2 مكتبة الفلاح، عمان .
- ابو علام، رجاء، (2001)، النظريات الحديثة في القياس والتقويم وتطوير نظام الامتحانات، "ورقة عمل" المؤتمر العربي الاول للامتحانات والتقويم التربوي"، رؤية مستقبلية، المركز القومي للاختبارات والتقويم التربوي، القاهرة .
- الجميل محمد عبد السميع شعلة، (2005): التقويم التربوي للمنظومة التعليمية، اتجاهات وتطلعات، دار الفكر العربي، عمان، الاردن .
- الخطيب، سمير كامل، (2008)، "إدارة الجودة الشاملة والايزو"- مدخل معاصر، دار المرتضى للنشر، بغداد .
- الطائي، حميد عبد النبي، ال علي، رضا صاحب والموسوي، سنان كاظم (2014) ادارة الجودة الشاملة والايزو ، ط1، مؤسسة للنشر والتوزيع ، عمان .
- جودت سعادة، ابراهيم عبدالله، (1997): تنظيمات المنهج وتخطيطها وتطويرها، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
- حافظ، عبدالناصر علك و عباس، حسين وليد، ادارة الجودة والبيئة، دار السيسان، بغداد: 2018.
- زاهر، ضياء الدين، (2005)، "ادارة النظم التعليمية للجودة الشاملة"، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- كاظم، امينة محمد، (2004)، "التقويم والجودة الشاملة في التعليم"، مؤتمر وزارة التربية العرب، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- جبار، مصطفى باسم، (2020)، "تقييم واقع نظام ادارة الجودة على وفق المواصفة ISO21001:2018 ودورها في الحوكمة الأكاديمية"، دراسة مقارنة في عدد من كليات الجامعة التقنية الوسطى، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الإدارية، بغداد.
- . Rahmadi and A. R. Iskandar, "Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 21001 : 2018 dengan Metode Gap Analysis (Studi Kasus pada Akademi Telkom Jakarta)," *J. Informatics Commun. Technol.*, vol. 21, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- . E. Baydoun and J. R. Hillman, *Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World: Quality Assurance and Relevance*. 2019.
- . A. O. Paraschivescu, "Particularities of Management and Quality Assurance in Education," *Econ. Transdiscipl. Cogn.*, vol. 20, no. 2, pp. 12–18, 2017, [Online]. Available: www.ugb.ro/etc.
- . J. Anttila and K. Jussila, "Quality management in educational organizations Управление качеством в образовательных учреждениях Education is in general considered as the main driver for the lifelong learning of people as human individuals , members of different organizations and citi," no. June, 2016.
- . R. Yadav, "Quality System Certifications in Education Sector," vol. 526, no. Iceam 2020, pp. 379–382, 2021.
- . G. Pankina, "ISO standard in the field of learning services and the prospect of its application in Russia," *Int. J. Qual. Res.*, vol. 9, no. 3, pp. 391–400, 2015.
- . V. V. Silaeva, V. P. Semenov, and A. B. Zvezdova, "Algorithmization of Internal Quality Management Systems of Educational Organizations on the Base of International Standards," *Proc. 2019 IEEE Int. Conf. Qual. Manag. Transp. Inf. Secur. Inf. Technol. IT QM IS 2019*, pp. 299–302, 2019, doi: 10.1109/ITQMIS.2019.8928350.
- Management Systems of Educational Organizations on the Base of International Standards,"

ملحق (2) نماذج قوائم الفحص

| ملحق (1) المقابلات الشخصية | | | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| ت | الاسم | المنصب / الوظيفة | التاريخ | الغرض من المقابلة | | | |
| 1 | د. صفاء عيسى محمدي | عميد كلية معلوماتية الاعمال | 2021/3/1 | <ul style="list-style-type: none"> • مدى استجابة الكلية للعمل بموجب متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية. • الحصول على البيانات الخاصة ببند القيادة. | | | |
| 2 | د. علاء احمد عبود | المعاون الاداري للمعيد | 2020/3/12 الى 2021/4/18 | <ul style="list-style-type: none"> • ملئ قوائم الفحص • الاطلاع على الملفات والوثائق المعتمدة . | | | |
| 3 | دهدى كاظم تايبه | مدير قسم ادارة الانظمة المعلوماتية | 2020/4/15 | <ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على الملفات والوثائق المعتمدة لقسم ادارة الانظمة المعلوماتية. • ملئ قوائم الفحص | | | |
| 4 | د. محمد صالح محمدي | مدير قسم تكنولوجيا معلومات الاعمال | 2020/4/15 | <ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على الملفات والوثائق المعتمدة لقسم تكنولوجيا معلومات الاعمال. • ملئ قوائم الفحص | | | |
| 5 | م. احمد عبد الحسن | مقرر قسم تكنولوجيا معلومات الاعمال | 2020/3/10 | <ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على الوثائق الخاصة بأنشطة واعمال القسم . • ملئ قوائم الفحص • الاطلاع على الملفات والوثائق المعتمدة . | | | |
| 6 | د. اثير اكرم عبد الرزاق | مسؤول شعبة ضمان الجودة وتقييم الاداء في الكلية | الى 2020/3/15 2020/5/19 | <ul style="list-style-type: none"> • معلومات عن هيكل الكلية . • الاطلاع على واقع الكلية . • الاطلاع على أنشطة واعمال شعبة ضمان الجودة وتقييم الاداء . • الاطلاع على الوثائق الخاصة بأنشطة واعمال ضمان الجودة . • ملئ قوائم الفحص . | | | |
| 7 | ثروت عبد الخالق | موظفة في شعبة ضمان الجودة في الكلية | الى 2020/3/15 2020/5/19 | <ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على الملفات والوثائق المعتمدة . • ملئ قوائم الفحص . • الاطلاع على الوثائق الخاصة بأنشطة واعمال ضمان الجودة . | | | |
| 8 | د. بان قاسم جواد | بديلة مدير قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي | الى 2020/3/14 2020/5/2 | <ul style="list-style-type: none"> • تحليل واقع الاعتماد لدى الكلية لتطبيق متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية | | | |
| <p>4: سياق المنظمة</p> <p>4.1: فهم المنظمة وسياقها</p> | | | | | | | |
| غير مطبق | مطبق جزئيا | مطبق جزئيا | مطبق جزئيا | مطبق كلياً غير موثق | مطبق كلياً موثق | مطبق كلياً موثق | مطبق كلياً موثق |

| موثق | موثق | جزئيا | كليا | | جزئيا | كليا | |
|--------|------|-------|------|---|-------|------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | √ | | | | | 1. تعمل الكلية على تقرير القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بغايتها وتوجهها الاستراتيجي من خلال :- (A) تحدد القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بالفرص ومسؤوليتها الاجتماعية وتوجهها الاستراتيجي والتي يمكن أن تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المتوقعة من نظام الإدارة للمؤسسة التعليمية . |
| | | √ | | | | | (B) مراقبة ومراجعة المعلومات ذات العلاقة بالقضايا الداخلية والخارجية الخاصة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية . |
| | | 2 | | | | | التكرارات |
| | | 4 | | | | | النتيجة |
| | | | | | | | الوسط الحسابي المرجح |
| 2 | | | | | | | |
| %33.33 | | | | | | | النسبة المئوية لدى المطابقة |
| %66.67 | | | | | | | حجم الفجوة (%) |

| غير مطبق غير موثق | مطبق جزئيا غير موثق | مطبق جزئيا موثق | مطبق جزئيا موثق | مطبق كليا غير موثق | مطبق كليا موثق | مطبق كليا موثق | 4.2: فهم احتياجات وتوقعات الاطراف المهمة |
|-------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------------------|----------------|----------------|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | | | √ | | | 2. تعمل الكلية على أن:- (A) تحدد الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية . |
| | √ | | | | | | (B) تحدد المتطلبات للأطراف المعنية . |
| | √ | | | | | | (C) تراقب وتراجع معلومات الأطراف المعنية ومتطلباتها ذات العلاقة . |
| | 2 | | | 1 | | | التكرارات |
| | 2 | | | 4 | | | النتيجة |
| | | | | | | | الوسط الحسابي المرجح |
| 2 | | | | | | | |
| %33.33 | | | | | | | النسبة المئوية لدى المطابقة |
| %66.67 | | | | | | | حجم الفجوة (%) |

| غير مطبق غير موثق | مطبق جزئيا غير موثق | مطبق جزئيا موثق | مطبق جزئيا موثق | مطبق كليا غير موثق | مطبق كليا موثق | مطبق كليا موثق | 4.3 تحديد مجال نظم الإدارة للمؤسسات التعليمية |
|-------------------|---------------------|-----------------|-----------------|--------------------|----------------|----------------|---|
| | | | | | | | |

| موثق | موثق | جزئيا | كليا | | جزئيا | كليا | |
|--------|------|-------|------|---|-------|------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | | | √ | | | 3. تعمل الكلية على أن :- (A) تحدد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفقاً لمتطلبات الأطراف المعنية ذات العلاقة |
| √ | | | | | | | (B) توثق كل ما يخص مجال تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية الخاص بالكلية . |
| 1 | | | | 1 | | | التكرارات |
| 0 | | | | 4 | | | النتيجة |
| 2 | | | | | | | الوسط الحسابي المرجح |
| %33.33 | | | | | | | النسبة المئوية لدى المطابقة |
| %66.67 | | | | | | | حجم الفجوة (%) |

| غير مطبق | مطبق جزئيا | مطبق جزئيا | مطبق جزئيا | مطبق جزئيا | مطبق كلياً غير موثق | مطبق كلياً موثق جزئياً | مطبق كلياً موثق كلياً | 4.4 نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية |
|----------|------------|------------|------------|------------|---------------------|------------------------|-----------------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| √ | | | | | | | | 4. تعمل الكلية على تأسيس نظام إدارة المؤسسات التعليمية وتطبيقه وصيانته وتحسينه باستمرار وفقاً لمتطلبات المواصفة ISO 21001:2018 . |
| | √ | | | | | | | 5. تحدد الكلية العمليات المطلوبة لنظام إدارة المؤسسات التعليمية وتطبيقاتها وتفاعلاتها في جميع أنحاء الكلية للتأكد من :- (A) تحدد الكلية المعايير والاساليب اللازمة وكيفية تطبيقها لضمان التشغيل والتحكم الفعال في هذه العمليات . |
| | √ | | | | | | | (B) تحدد الكلية الموارد اللازمة للعمليات وضمان توافرها . |
| | | √ | | | | | | (C) تحدد الكلية المسؤوليات والسلطات لعملياتها . |
| √ | | | | | | | | (D) تحدد الكلية كيفية معالجة المخاطر والفرص المحددة . |
| √ | | | | | | | | (E) تقييم الكلية عملياتها وتنفيذ أي تغييرات ضرورية لضمان تحقيق وتحسين هذه العمليات للنتائج المرجوة منها . |
| √ | | | | | | | | (F) تحفظ الكلية بالمعلومات الموثقة لدعم تشغيل عملياتها , للتأكد من أن العمليات تنفذ كما هو مخطط |

| | | | | | | | |
|-------|---|---|--|--|--|--|-----------------------------|
| | | | | | | | لها . |
| 4 | 2 | 1 | | | | | التكرارات |
| 0 | 2 | 2 | | | | | النتيجة |
| 0.57 | | | | | | | الوسط الحسابي المرشح |
| %9.5 | | | | | | | النسبة المئوية لدى المطابقة |
| %90.5 | | | | | | | حجم الفجوة (%) |