

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

فعالية تطبيق معايير نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة
(ISO9001:2008) في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة
وعلاقتها بالأداء المؤسسي

جميلة جميل قاسم الراعي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2018 م

فعالية تطبيق معايير نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة
(ISO9001:2008) في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة
وعلاقتها بالأداء المؤسسي

إعداد:

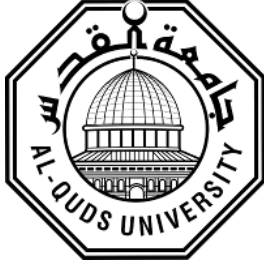
جميلة جميل قاسم الراعي

بكالوريوس علم نفس من كلية العلوم التربوية (فلسطين - رام الله)

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة
مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة
جامعة القدس

1440 هـ / 2018 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

فعالية تطبيق معايير نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة (ISO9001:2008) في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقتها بالأداء المؤسسي

اسم الطالب: جميلة جميل قاسم الراعي
الرقم الجامعي: 21612364

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018/12/11م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد محمد حرز الله
التوقيع:
2. ممتحنا داخليا: د. سعدي الكرنز
التوقيع:
3. ممتحنا خارجيا: د. عبد الرحمن التميمي
التوقيع:

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2018 م

الإهداء

اهدي عملي وجهدي هذا إلى ...

من كلكه الله بالهيبية والوقار من أحمل أسمه بكل افتخار اسأل الله أن يمد في عمرك
والدي العزيز...

إلى ملاكي في الحياة إلى الحسنة فوق عوامل السنّ يا من دعائها سر توفيقى والدتي
الغالية ان كل مفردات ثقافتى لا تفيك حقك...

إلى أعظم عطايا الخالق من افتقدهم في مواجهة الصعاب من فارقتهم جسداً والقلب بينهم
أخي وأخواتى أسأل الله أن يحفضكم من كل مكروه ...

إلى صديقاتى رفيعات الدرب مؤنسات التفكير دُمت بحفظ المولى ورعايته...

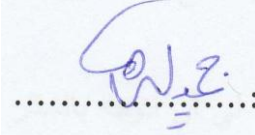
إلى كل شخص مر بحياتى إيجابى كان ام سلبى بوركى جهودكم كنتم عوناً لى فى تقديم
الأفضل دائماً...

إلى كل من أتقن عمله لأجل جنة الله ...

الباحثة: جميلة جميل قاسم الراعى

إقرار:

أقرُّ أنا مُعدَّة الرسالة بأنَّها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنَّها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمَّت الإشارة إليه حيث ورد، وأنَّ هذه الرسالة، أو أي جزءٍ منها، لم يُقدِّم لنيل أيَّة درجة عُليا لأية جامعة، أو أي معهد آخر.

التوقيع:


جميلة جميل قاسم الراعي

التاريخ: 2018/12/11 م

شكر وعرافان

بعد رحلة بحث تكلفت بإنجاز هذه الرسالة، أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة التي لا تحصى فالحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل.

إنه ليطيب لي أن أثنى ثناء حسناً على من أضاء بعلمه عقل غيره وهدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان للدكتور الفاضل أحمد حرز الله على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة.

كما وأتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتي للحصول على المعلومات في مجال بحثي، وأخص بالذكر الدكتور عبد الرحمن التميمي و الدكتور سعدي الكرنز و الدكتور عبد الوهاب الصباغ كما واتوجه بالشكر والتقدير الى الأستاذ حمد الله رسمي مرعي- رئيس قسم خدمة المجتمع والأرشفة في جامعة القدس.

ولا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى الدكتور إياد خليفة لما لمستته من توجيه مثمر ونصائح قيمة كان لها أبلغ الأثر في إنجاز هذا العمل فجزاك الله كل خير.

ويطيب لي أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور عزمي الأطرش مدير معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس، وإلى الكادر الأكاديمي والإداري في المعهد.

كما و أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأخوة والأخوات العاملين في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة على تعاونهم في تسهيل مهمتي وعلى ما قدموه لي من بيانات كانت الأساس في إنجاز هذه الدراسة.

الباحثة: جميلة جميل قاسم الراعي

مصطلحات الدراسة

- الفاعلية** : درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها واستغلال الفرص المتاحة في بيئتها وقدرتها على البقاء والاستمرار في اداء وظائفها واشباع حاجات المجتمع من العاملين بالمنظمة والمتعاملين معها والمحافظة عليهم وتحقيق مخرجاتها ذات جودة باقل التكاليف. (سلطانية، 2015)
- الجودة** : بأنها مجمل الخواص المتعلقة بقابلية المنتج أو الخدمة لاستيفاء احتياج متوقع أو مواصفة أداء وذلك طوال فترة الاستخدام المتوقعة.(عبد الجواد 2016)
- ادارة الجودة** بأنها الجهود التي تهدف إلى تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة، من خلال تظافر جهود جميع الأفراد، من أجل العمل على تحقيق التحسين المستمر في السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة. (Goetsch and Davis، 2014)
- المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الدولية** : يرمز لها برمز ISO وهي منظمة غير حكومية مقرها جنيف بسويسرا تأسست عام 1947 تمثل أتحاد عالمي يضم هيئات المواصفات والمقاييس الوطنية في دول العالم يبلغ عدد أعضائها أكثر من 163 عضواً (كل عضو يمثل دولة واحدة) رسالتها تشجيع وتطوير وتوحيد المواصفات العالمية وجميع الأنشطة ذات العلاقة والمتضمنة تقويم المطابقة بهدف تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات". (الغزاوي، 2005)
- ISO 9001** : تغطي مواصفة الأيزو هذه متطلبات نظام إدارة الجودة لإدارة جودة العمليات الداخلية للمنشأة وإرضاء العملاء التي يمكن بموجبها الحصول على شهادة المطابقة، يعني ذلك أن النظام تم تدقيقه بموجب متطلبات المواصفة من قبل جهات متخصصة بمنح شهادة المطابقة وفي حالة الإيفاء تصدر شهادة المطابقة". (القرزاز، 2009)
- المؤسسات الأهلية:** : مؤسسات غير ربحية وغير حكومية، مسجلة قانونياً، تهدف إلى تقديم الخدمات للمجتمع، من خلال تنفيذ برامج ومشاريع وأنشطة تتوافق مع احتياجات المجتمع بمختلف شرائحه. (ابو راس، 2011)

الأداء المؤسسي : المنظومة المتكاملة لنتائج مهام واعمال الوحدات الإدارية في المنظمات في ضوء تفاعلاتها مع البيئة الداخلية والخارجية والذي يؤدي إلى تفوقها في العمل ويضاعف من قدرتها على انجاز المهام والأعمال الموكلة إليها وفي مجالات إدارية عديدة بكفاءة وفاعلية مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للعمل وبموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها. (الصقران وعاشور، 2012)

اختصارات الدراسة:-

- ISO: International Organization for Standardization

المُلخَص:

هدفت الدراسة الى التعرف على فعالية تطبيق معايير نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة (ISO 9001:2008) في المؤسسات الاهلية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقتها بالأداء المؤسسي، وكذلك المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير المواصفة الدولية.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، حيث قامت بتصميم استبانة لجمع المعلومات تضمنت (82) فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء، الاول معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 وهي: (القيادة والتزام الادارة العليا، التركيز على متلقي الخدمة، مشاركة العاملين، منهج العمليات وآلية اتخاذ القرارات، التخطيط لنظام الجودة والتحسين المستمر، تقييم الاداء، ضبط عدم مطابقة المواصفات)، اما الجزء الثاني يشمل المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008، الجزء الثالث يشمل الاداء المؤسسي، وتمتعت بدرجة صدق وبدرجة ثبات بلغت للأداة الكلية لمحور معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 (0.97)، والدرجة الكلية لمحور الاداء المؤسسي (0.91).

تم استخدام أسلوب المسح الشامل على جميع افراد مجتمع الدراسة في المؤسسات الأهلية التي تطبق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 في محافظة رام الله والبيرة وهي (اتحاد لجان العمل الزراعي، المركز الفلسطيني للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، مؤسسة ابحاث الأراضي، الإغاثة الزراعية، مؤسسة الهيدرولوجيين)، وتم استرداد (85) استبانة من الاستبانات الموزعة حيث اعتبرت عينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى أن فاعلية تطبيق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 كانت مرتفعة في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لها (3.91) وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك كان مستوى الاداء المؤسسي مرتفع في المؤسسات الاهلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له (3.63) وبدرجة تقدير كبيرة، مما يؤكد أن هنالك دور فاعل في تطبيق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 في رفع مستوى الاداء المؤسسي في المؤسسات الاهلية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية لجميع معايير المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2008 في الاداء المؤسسي، وتبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو فعالية تطبيق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2008 في المؤسسات الأهلية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقتها بالأداء المؤسسي في جميع محاور الدراسة تعزى لمتغيري (الجنس، سنوات الخبرة)، كما تبين

وجود فروق معنوية في محور فعالية معايير ISO 9001:2008 في المؤسسات الأهلية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي)، كما تبين وجود فروق معنوية في محور الاداء المؤسسي تبعاً لمتغير (المسمى الوظيفي)، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أبرزها وضع دليل إجراءات لتلبية متطلبات نظام الايزو في المؤسسات الاهلية بحيث يساهم في تمكين هذه المؤسسات من تحقيق أعلى مستوى من جودة الخدمات، خلق برامج فعالة تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين ونقل من مقاومتهم لتطبيق نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة .

Identify the effectiveness of applying the international standard system for quality management (ISO 9001) in the civil institutions in Ramallah and Al-Bireh governorate and its relation to the institutional performance

Prepared by: Jamila Jamil Qasim Al- Raie

Supervised by: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract

The study aimed to identify the effectiveness of applying the international standard system for quality management (ISO 9001) in the civil institutions in Ramallah and Al-Bireh governorate and its relation to the institutional performance, also the obstacles to apply the standards of ISO9001:2008

Descriptive approach was utilized in this study. Using interviews with the managers of the institutions and designed a questionnaire to collect data which included (82) paragraphs divided into three parts: The first include ISO 9001: 2008 standards (customer focus, leadership, engagement of people, process approach, improvement, evidence-based decision making and management relations).The second part includes the obstacles to apply the standards of ISO9001:2008.The third part focus on the Institutions performance.

The questioner was distributed to all members of the study community in NGOs that apply the international standard (Palestinian Hydrology group for Water and Environmental Resources Development, Economic and Social Development Center of Palestine, Land Research Center Protect the right to land, Agricultural Development Association and Union of Agricultural Work Committees)

The survey method was used for all community items in NGOs. 140 questionnaires were distributed and 85 questionnaires were retrieved from the distributed questionnaires.

The study found that the efficiency of applying the ISO 9001: 2008 standards was high in the NGOs in Ramallah and Al-Bireh governorate, where the total average was (3.91) with high degree of appreciation, with a standard deviation of 0.543. The institutional performance was (3.63) with high degree of appreciation, standard deviation was (0.60), which confirms that there is an effective role in implementing the standards of ISO 9001: 2008 in raising the level of institutional performance in civil ones.

The results also showed a statistically positive relationship between ISO 9001: 2008 and ISO 9001 in institutions performance. Showing no differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the trends of the respondents towards the effectiveness of applying the standards of ISO 9001: 2008 in the civil institutions in Ramallah and Al-Bireh governorate and their relation to the institutional performance in all the study axes due to variables (gender, years of experience).

There were also significant differences in the effectiveness of the ISO 9001: 2008 standards in the civil institutions according to the variable (scientific qualification). There were also significant differences in the performance in the institutions according to the variable (job title).

The study recommends that a national strategy should be developed to meet the requirements of the ISO system in the civil institutions and enable these institutions to achieve the highest quality of services and create effective programs that help raise the morale of workers and reduce their resistance to the quality system application.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1. مقدمة

يعد الاهتمام بإدارة الجودة قراراً إستراتيجياً ومدخلاً أساسياً يسعى المدير المعاصر لتحقيقها وذلك لتقديم التميز في الخدمات المقدمة، ويتجلى هذا الاهتمام بتبني العديد من المنظمات نظام المواصفات القياسية الدولية لإدارة الجودة ISO 9001 كقرار إستراتيجي يُعد خطوة أولى صوب تحقيق إدارة الجودة الشاملة على أسس متينة كونه جزءاً لا يتجزء من مبادرات تحقيق التنمية المستدامة (آل ثاني، 2008).

وبعد أن أصبح تبني وتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة المطابقة شرطاً أساسياً في تحقيق التميز والريادة وبناءً عليه فإن تعزيز ثقافة الجاهزية المؤسسية لتطبيق هذا النظام يحقق توليد بدائل الحل وذلك من خلال استثمار ما لديها من بيانات وموارد وإمكانيات في بناء إستراتيجيات واضحة وتأسيسها في ثقافة العمل والسلوك اليومي للموظف (المحياوي، 2006).

تعد إدارة الجودة هي قاعدة الأساس التي انطلقت منها حركة البحث عن الاداء المتميز حيث لوحظ أهميتها في تحسين العمل وتعزيز المركز التنافسي الأمر الذي يعكس أهمية هذا المدخل في تحقيق أداء متميز للمنظمة على جميع المستويات خاصة في المنظمات الأهلية التي تسعى الى رفع مستوى العمل التطوعي المتمثل في قيام أفراد أو مجموعات بتقديم جهد بهدف خدمة المصلحة العامة وبدون تحقيق منفعة ذاتية والمساهمة في خدمة المجتمع المحلي وتعزيز السلم الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني حيث تقوم هذه المنظمات بأداء دور هام في مجالات إغاثية وخدماتية وتنموية وثقافية عديدة مما يؤهلها أن تلعب دوراً هاماً ومحورياً لتحقيق التنمية وتعزيز السلم الاجتماعي بين مكونات المجتمع الفلسطيني حيث تساهم المؤسسات الأهلية في عملية الإصلاح الداخلي وبناء وتطوير الوعي

المجتمعي بالإضافة الى تقديم الخدمات الطارئة والتنمية في ضل التغيرات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية التي حدثت على مستوى العالم (الدرادكة،2008).

كما وتحظى المؤسسات الأهلية الفلسطينية برعاية المؤسسات الدولية الراعية لعملية التنمية في محافظات الوطن ، إلا أن العديد من المؤسسات الأهلية تواجه العديد من الصعوبات في عملها وخاصة في عمليات التمويل والإدارة والتخطيط والتنسيق الداخلي والخارجي و وضوح الرسالة وغيرها من الصعوبات مما أدى الى فشل الحفاظ على الدعم والرعاية وبناءً عليه لابد من تطوير النظام المؤسسي والتنظيمي لعمل هذه المؤسسات وتنمية الموارد البشرية والتنسيق والتعاون فيما بينها وذلك من خلال اللجوء الى الأنظمة الإدارية الحديثة التي تساهم في تطوير الكفاءات والخبرات وتوعية فئة الشباب بأهمية العمل التطوعي لما له من أهمية كبرى في حياة الأفراد تتجلى في صقل شخصياتهم وتعزيز روح المبادرة والتعاون لديهم ويخلق فيهم الانتماء الاجتماعي مع الفئات الضعيفة إضافة إلى تعزيز روح المشاركة والإيثار متجاوزين بذلك التبعية والالتكالية (كسبة،2013).

أن أهمية تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة لا تقتصر كونها تساهم في تحقيق التنمية المستدامة فقط إنما هي شرطاً اساسياً في عملية تقييم أداء المؤسسة وتعزيز المركزها التنافسي، حيث تقوم الجهات الداعمة لهذه المؤسسات من خلال العديد من الدراسات التي يجريها البنك الدولي على العديد من الدول بقياس مدى تطبيقها معايير ادارة الجودة، حيث أصبح تطبيق الدول لتلك المعايير الهامة بالنسبة للبنك الدولي وغيره من المنظمات الدولية الراعية لعملية التنمية متطلب لابد منه لتقديم واستمرارية الدعم والمساعدات مما لها الأثر الأكبر في وضع رؤية إستراتيجية وقدره مؤسساتية لتحقيق رسالتها وأهدافها.ضمن خطط تنموية ملائمة لحجم التطلعات والأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وتكاملها مع استراتيجيات وخطط الدولة الفلسطينية وبرامجها (المحياوي،2006).

وتعتبر ادارة الجودة الشاملة هي الاداة الرئيسية التي تؤدي الى استراتيجية تطوير العمل، وتحسين الاداء بما يحقق الربحية من خلال الخدمات الجديدة، والجودة في المنتجات والخدمات، وتعد الجودة الشاملة من المفاهيم الادارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الافكار والمبادئ التي يمكن لاي مؤسسة أن تطبقها، لاجل تحقيق أفضل أداء ممكن، والعمل على تحسين الانتاجية وزيادة الارباح مع تحسين سمعتها في السوق، و في ظل الارتفاع الكبير في عدد المؤسسات الاهلية أصبح عليها العمل على استكمال مقومات ونظم الجودة لكي تحظى بالقبول لدى المجتمع حسب معايير الجودة المتفق عليها دولياً، وقد فرضت متطلبات الجودة الشاملة على المؤسسات الاهلية ضرورة السعي نحو التحسين المستمر في الارتفاع بمستوى خدماتها، لمواجهة احتياجات ومتطلبات العملاء بتقديم أفضل مستويات الخدمة التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم من خلال اتباع طرق واساليب ادارية لادارة أنشطة