

مدى توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى العاملين في كلية الادارة والاقتصاد - جامعة الموصل

Availability of Quality Dimensions of Educational Service for -Employees of the Faculty of Management and Economics University of Mosul

د. شيماء محمد صالح حسن حميد الهاشمي
مدرس ، ادارة الاعمال

Shaimaa Mohammed Saleh Hassan Hamid Al Hashimi
Teacher, Business Administration

Shms_1977@yahoo.com

المستخلص

يتضمن البحث الحالي دراسة مدى توافر ابعاد الجودة التعليمية من خلال تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الكلية المبحوثة . اذ يُعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي وتطور المجتمعات عامة والمنظمات الحيوية خاصة . فقد أصبح التعليم العالي بحق قاطرة التقدم والازدهار وعدم توفيره بجودة عالية صفة واضحة للتخلف وفي هذا السياق اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات والتعامل معها احصائياً وتبنى البحث الفرضية الرئيسة التي مفادها " تتوافر لدى الكلية المبحوثة ابعاد جودة الخدمة التعليمية التي ترتقي بمستوى اداء الكلية نحو الافضل " واستخدمت الأساليب والمؤشرات الإحصائية المختلفة لاختبار تلك الفرضية وانتهى البحث بتقديم جملة من الاستنتاجات اهمها ان الجودة في التعليم تمثل نهج إداريا متقدماً لا تنأط إدارته إلى فرد أو أفراد معينين بل رحلة مستمرة تتطلع باستمرار نحو التحسين والتطوير المستمر لمواكبة تطورات وتوقعات المستفيدين والمتغيرة باستمرار، واعتماداً على تلك النتائج خلص البحث للتوصيات أهمها ترسيخ مفهوم جودة الخدمة التعليمية لدى العاملين وذلك من خلال العمل على توفير البيئة التقنية التحتية اللازمة والملائمة لجودة الخدمة التعليمية .

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة التعليمية ، الاعتمادية ، الموثوقية

Abstract

The present study includes the study of the availability of educational quality dimensions by improving the quality of educational services offered by the faculty. Higher education is one of the most important fields of life in which quality is of interest to all sectors of society due to the direct relationship between the quality of higher education and the development of societies in general and of vital organizations in particular. Higher education has become the driving force of progress and prosperity and not providing it with high quality. A clear characteristic of underdevelopment. In this context, the research relied on descriptive analytical approach in presenting data and dealing with it statistically. The research adopts the main hypothesis that "the faculty has the quality of educational service, For the better "and used various statistical methods and indicators to test that

hypothesis and ended the research by presenting a number of conclusions, the most important that quality in education is an advanced management approach is not directed to the individual or individuals involved, but a continuous journey looking Bass Based on these results, the study concluded with a number of recommendations, the most important of which is the consolidation of the concept of quality of educational service among employees by working to provide the necessary technical infrastructure necessary for the quality of educational service

Keywords: Quality of Service, Reliability, Reliability

المقدمة

تعد جودة الخدمة التعليمية من اهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين لارتباطها الوثيق بمحور العملية التعليمية ولما لتلك العملية من اثر في تقدم المجتمعات وازدهارها ، اذ لم تعد جودة الخدمة ترفا ترنو اليه المنظمات التعليمية بل اصبح ضرورة ملحة تتوجب تهذيبها وتطويرها بشكل مستمر لتواكب مستجدات البيئة المعاصرة ومؤشر لنجاح المنظمة التعليمية وديمومتها لذا لم تعد جودة الخدمة أمرا " يمكن اغفاله او تجاهله في كافة المنظمات والتعليمية منها بشكل خاص كما لم يعد الامر مقتصرا " على الاهتمام بتقديم جودة متميزة فحسب وانما يتطلب الامر الاهتمام كذلك بشكاوى العملاء واقتراحاتهم لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وذلك من خلال توظيف ابعاد الخدمة لتقديم افضل خدمة متميزة تضاهي المنظمات الاخرى المنافسة لها .

المحور الاول : منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

تعرضت جودة الخدمة التعليمية للتطور التدريجي إلا أنها لم تسلم من انتقادات العديد من المستفيدين خاصة وان رضاهم يتسم بالبعد الشخصي فمن الصعب الوصول إلى أراء الجميع ومن هنا تحولت مساعي البحث الحالي للوصول إلى نتائج توظيف اعادة جودة الخدمة في تعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية واداء المنظمات التعليمية. استنادا لما تقدم يمكن طرح التساؤلات البحثية المتعلقة بمشكلة البحث كالآتي :

- ١- هل لدى الكلية المبحوثة تصورا واضحا عن مفهوم جودة الخدمة التعليمية وابعادها ؟
- ٢- ما درجة ادراك ادارة الكلية المبحوثة بشأن وجود ابعاد جودة الخدمة التعليمية ضمن القطاع الذي تعمل فيه ؟
- ٣- ما مدى توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة ؟

ثانيا : اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :

١. تقديم اطار معرفي يرتبط بمفهوم جودة الخدمة التعليمية وابعادها .
٢. التعرف على انطباعات المبحوثين حول جودة الخدمة التعليمية المقدمة لدى الكلية المبحوثة .
٣. وصف وتشخيص ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة .
٤. معرفة مدى توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة .
٥. التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات التي من شأنها المساهمة في دعم جودتها التعليمية لدى الكلية المبحوثة .

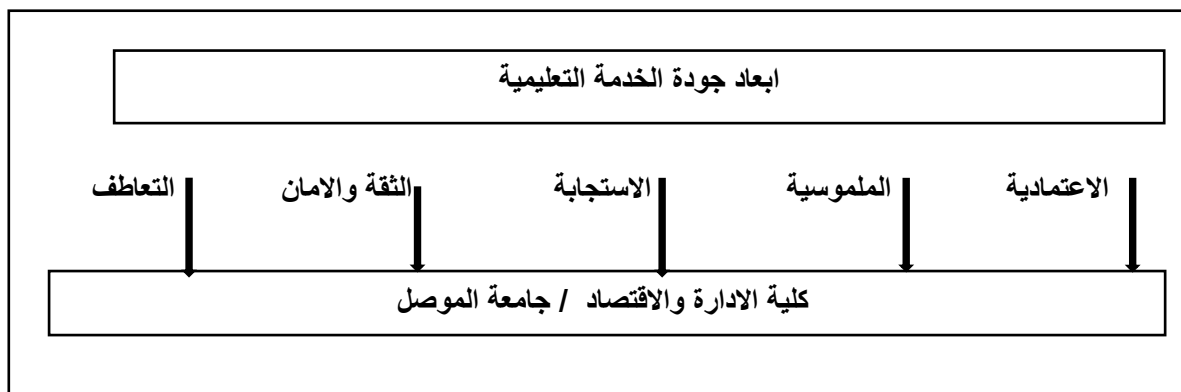
ثالثا أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث الحالي بالنقاط الآتية :

١. الاسهام في بناء أطار مفاهيمي يتعلق بمفهوم جودة الخدمة التعليمية وابعادها .
٢. بيان مدى أهمية توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة وبما يحقق اهدافها نحو التميز والتفوق مقارنة بالكلية الاخرى التي تعمل معها بنفس القطاع .
٣. يستمد البحث أهميته من أهمية القطاع الذي طبقت فيه (القطاع التعليمي) كونه من القطاعات المهمة والحساسة ولاسيما دوره ذلك القطاع الاسهام في تطور المجتمع العراقي وتقدمه نحو الافضل بعد الظروف التي مر بها البلد في الآونة الاخيرة .

رابعا : مخطط البحث

يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكرة البحث وعلى النحو الآتي :



شكل (١) مخطط البحث

خامسا : فرضيات البحث

بغية اختبار مخطط البحث تبني البحث الحالي الفرضيات الآتية :

١. تتوافر لدى الكلية المبحوثة ابعاد جودة الخدمة التعليمية التي ترتقي بمستوى اداء الكلية نحو الافضل .
٢. يتباين مستوى توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة .

سادسا. أدوات البحث

أ. **المصادر والمراجع الأكاديمية:** اتجهت البحث الى استخدام المتوفر من المراجع العلمية كالكتب والمصادر العربية كالأطاريح والرسائل الجامعية والدوريات والبحوث العلمية، فضلا عن استخدام المصادر الانكليزية ذات الصلة بموضوع البحث .

ب. **استبانة البحث :** وتعدّ الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات بالنسبة للبحث ، وتضمنت الاستبانة بشكلها النهائي وبعد إجراء التعديلات تشكلت بمحورين: **الأول:** ويشتمل على فقرة المعلومات الشخصية والوظيفية لعينة البحث ، **الثاني:** تضمنت الاستبانة الابعاد الخاصة بمتغير البحث : (الاستجابة ، الاعتمادية ، الثقة والامان ، الملموسية ، التعاطف)

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (اتفق ، محايد ، لا اتفق) وعند الاوزان (٣ ، ٢ ، ١) . وقد تم توضيح تسلسل فقرات استبانة البحث وفق النحو الاتي :

جدول (٢)
ابعاد جودة الخدمة التعليمية وفقراتها في الاستبانة

ت	الابعاد	الفقرات	عددها	مصدر القياس
١	الاعتمادية	X1-X4	4	كنزة، ٢٠١٥، ٤٢
٢	الاستجابة	X5- X8	4	
٣	الملموسية	X9- X12	4	
٤	الثقة والامان	X13- X16	4	
٥	التعاطف	X17-X20	4	
	المجموع		٢٠	

ت. أساليب تحليل البيانات

أ . التوزيع التكراري والنسب المئوية .

ب . الوسط الحسابي والانحراف المعياري .

ج . معامل الاختلاف .

المحور الثاني : الاطار النظري للبحث جودة الخدمة

أولاً. مفهوم جودة الخدمة The Concept of Quality of Service

أصبح مفهوم جودة الخدمة محط جذب وانتباه العديد من المنظمات، إذ بات من الضروري النظر إلى جودة الخدمة على إنها أمراً ضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه أو التهاون فيه في أي من المنظمات، وأصبح لصناعة الخدمة دوراً مهماً وحيوياً في الاقتصاد العالمي وفي تصميم المنتج وتسويقه فهي سر نجاح ودعم القدرات المنظمة التنافسية (Firdaus,2006,31)، كما لم يعد اهتمام المنظمة بجودة الخدمة هو السبيل للوصول إلى تحقيق مزايا تنافسية بل يتوجب على المنظمات التركيز على الشكاوى والاقتراحات التي يبدونها العملاء وانطباعاتهم حول ما تقدمه المنظمة، وذلك من خلال توظيف الاستراتيجيات والأساليب لأجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين التي تنعكس بشكل مباشر في قدرة المنظمة على تقديم خدمة متميزة وبصورة تفوق قدرة المنافسين (Vamstad ,2012,1179)، لذا فإن مفهوم الجودة يتمحور حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة إلى الزبون، فقد جاءت نتائج العديد من الدراسات والمتعلقة بمفهوم جودة الخدمة بأنها تمثل ذلك التفاعل الحاصل بين متطلبات واحتياجات الزبون وبين مقدم الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقع الحصول عليه وبين الأداء الفعلي للخدمة في الواقع العملي (الخفاجي، ٢٠١٢، ٧٩)، فإذا تطابق المتوقع من الزبون والأداء الفعلي فإن الزبون سيكون راضياً وقد يشعر بأن تلك الخدمة متميزة إذا تجاوزت أو فاقت توقعاته، وقد يحدث العكس ويعدّها خدمة رديئة إذا لم ترق إلى مستوى طموحاته وتجاوزت توقعاته وإدراكاته الفعلية ويصبح غير راضي، وقد يلجأ إلى البدائل الأخرى بحثاً عن الأفضل (كنزة،

(٢٠١٥، ٤٢)، كما توصف عملية قياس جودة الخدمة بالعملية الصعبة مقارنة بجودة المنتج وذلك بسبب طبيعة الخدمة المتعددة الجوانب غير الملموسة وغالباً ما يشارك العملاء في صناعة تلك الخدمة بناء على توقعاتهم وآرائهم حول شكل الخدمة التي يرغبون الحصول عليها (Hussain & Carlsson, 2010, 7).

الجدول (١) مفهوم جودة الخدمة التعليمية

ت	الباحث والسنة	المفهوم
١	Ellis & Whitngton, 1993, 23	مجموعة الإجراءات الموضوعية للتأكد من والقدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة التعليمية المقدمة إلى المرتادين إلى المنظمات التعليمية.
٢	Kotler & Armstrong, 1997, 640	شكل من أشكال الطرق التي تستخدمها المنظمة لتمييز نفسها عن المنظمات المنافسة والمثابة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة تتحدد من خلالها شخصية المنظمة وعلى جميع المستويات.
٣	العسالي، ٢٠٠٦، ١١	تقديم خدمات تعليمية أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر أراضاء للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية الى الخدمات التعليمية المقدمة.
٤	فضيلة والبلداوي، ٢٠١٢، ١٧٥	مجموعة السياسات والإجراءات المصممة بغية تقديم خدمات للمستفيدين على نحو نظامي وموضوعي يساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة وحل المشكلات العارضة وبطرق علمية وبالإفادة من خبرات الأفراد العاملين والتقنيات المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه. واستناداً إلى ما تقدم، يمكن تحديد التعريف الإجرائي لجودة الخدمة التعليمية للدراسة الحالية "بأن هي مجمل خصائص الخدمة التعليمية المقدمة التي تؤثر في قدرة المنظمة التعليمية في تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية لمستخدمي تلك الخدمة".

ثانياً. أهمية جودة الخدمة The Importance of Quality of Service

تتجسد أهمية جودة الخدمة في خدمتها عملاء المنظمة والأطراف الأخرى المتعاملة معها، وهي تحتل مركز الصدارة لدى كافة المنظمات التي تبحث عن تحقيق أهدافها في التفوق والنجاح والتميز، وعلى الأفراد العاملين اتباع سلوكيات ايجابية هادفة والابتعاد عن السلوكيات السلبية في تعاملهم مع المستفيدين من خدمات المنظمة كونهم مقدمي الخدمة ومهمتهم تتطلب استخدام أسلوب يجذب العملاء ويشجعهم على تكرار عملية الشراء مراراً، وهذا يعتمد على مهارة الأفراد وخبرتهم في هذا المجال، فالعملاء الذين يحصلون على أفضل خدمة وبجودة عالية هم الأكثر ولاءً للمنظمة، ومن هذا المنطلق ستزداد أرباح المنظمة وتحقق مستوى أداء خدمة متميز وتحسين مكانتها بين المنظمات المنافسة (Hussain & Carlsson, 2010, 7).

كما تتجلى أهمية جودة الخدمة التعليمية من خلال الاتي :

جودة الخدمة التعليمية في الضرورة الملحة لمواكبة التغيرات الحالية في عصرنا الحاضر .

و يمكن إجمال المميزات التي تحققها جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية :

(الجناي و طاهر 2006 ، ١٠)

١. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تقييم و مراجعة و تطوير المناهج الدراسية فيها .
 ٢. تساعد في تركيز جهود الجامعات على اتباع الاحتياجات الحقيقة للسوق الذي تخدمه
 ٣. إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات ، و التي تؤدي إلى المزيد من الضبط و النظام فيها .
 ٤. تؤدي إلى تقييم الأداء ، و إزالة جميع الجوانب غير المنتجة في النظام التعليمي الجامعي ، و تطوير معايير قياس الأداء .
 ٥. أداة تسويقية تمنح منشآت التعليم العالي القدرة التنافسية .
 ٦. طريقة لنقل أو تحويل السلطة و المسؤولية إلى مستوى فرق العمل ، مع الاحتفاظ بنفس الوقت بالإدارة الاستراتيجية المركزية
 ٧. تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل ، و إعطائهم مزيداً من الفرص لتطوير إمكانياتهم و تقويتها
 ٨. سيلة فعالة للاتصال داخل و خارج الجامعة كما انها سيلة لتغيير الثقافة بين الموظفين وتقديم خدمات أفضل للطلبة وهو ما تدور حوله الجودة
- وفي سياق الحديث عن أهمية جودة الخدمة التعليمية لابد من الإشارة إلى أن تقديم خدمة تعليمية ذات جودة متميزة من شأنها أن تحقق رضا وولاء المستفيدين تجاه المنظمات التعليمية ، كما تعد بمثابة وسيلة إعلانية فاعلة لكل ما تقدمه تلك المنظمات، مما دفع بالعديد من المنظمات التعليمية إلى تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين مقدمي الخدمة والمتمثلين بالكوادر التعليمية والمستفيدين منها (الطلبة) وبشكل الذي يمكن المنظمة من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية ويعزز الثقة لدى الأفراد العاملين وجعلهم يشعرون بأهمية المهام التي يؤديونها وبأنهم أعضاء يتمتعون بفاعلية ويحسن من مستويات أدائهم ويؤدي إلى نتائج أفضل وسمعة طيبة للمنظمة (فضيلة والبلدوي، ٢٠١٢ ، ١٧٦)، أي إنها تعنى بالدرجة الأساسية بكيفية استخدام الموارد المتوفرة لها والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات المستقبلية، وهي تسهم في تقديم خدمات الرعاية التعليمية للمستفيدين (الطلبة ، الباحثين الأكاديميين ، المنظمات الأخرى) وغيرهم على نحو نظامي وموضوعي يسهم في تقديم الفرص لرفع مستوى تعليم الطلبة وحل المشكلات العارضة بطرائق علمية وذلك من خلال توظيف أبعاد الجودة المتميزة وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج.

ثالثاً . أبعاد جودة الخدمة The Dimensions of Quality of Service

لقد تناولت معظم الدراسات المرتبطة بجودة الخدمة الأبعاد التي يبني عليها المستفيدين توقعاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات، إلا أن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، وأن من الصعب وضع معايير موحدة لجودة الخدمات لما لها من خصائص تميزها عن المنتجات المادية الملموسة، لذا فقد لجأ العديد من الباحثين إلى دمج وتوحيد معايير جودة الخدمة بخمسة معايير يعتمدها المستفيد في حكمه على جودة الخدمة المقدمة إليه في ضوءها، ومنهم (Zeithaml, et. al., 2006, 116)، (Hamid, 2011, 121)، (Amjerilya & Malviya, 2012, 5)، (Saghier & Nathan, 2013, 4) وفقاً للنسق الآتي:

١. الاعتمادية Reliability

وهي قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها وتقديم الخدمة بشكل مستقل ودقيق في الوقت الذي يحدده وبشكل يرضي طموحه (مراد، ٢٠١٤، ٧٦)، كما يعبر عنها (Davis,et.al.,2003,220) بأنها درجة التزام المنظمة تجاه المستفيد والاعتمادية في المنظمات التعليمية تعني قدرة مقدم الخدمة التعليمية (اعضاء الهيئة التدريسية) على أداء الخدمة التعليمية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة (فضيلة والبلداوي، ٢٠١٢، ١٧٦)، بينما يعبر عنها بأنها القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات المتوقعة، فضلاً عن إعطاء الحلول المناسبة لحل تلك المشكلات في المنظمات التعليمية (Shaik & Rabbani,2005,195).

٢. الاستجابة Responsiveness

تعكس الاستجابة الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة (Ming,et.al., 2002,5)، وهي تتعلق بمدى قدرة واستعداد الأفراد العاملين في أن يكونوا وبشكل دائم في خدمة عملاء المنظمة وبما يلبي احتياجاتهم لها (كنزة، ٢٠١٥، ٤٣)، أما فيما يخص جودة الخدمة التعليمية فإن الاستجابة تشير فيها أن جميع الطلبة بغض النظر عن أصولهم أو انتماءاتهم يتلقون الخدمات التعليمية المناسبة من قبل الكوادر التدريسية مع حسن المعاملة والتعاون والاستفادة من الاطروحات التي تقترحها الكوادر التدريسية لرفع مستوى تعليم الطلبة على حد سواء . (Shaikh & Rabbani,2005,515)

وهي قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها وتقديم الخدمة بشكل مستقل ودقيق في الوقت الذي يحدده وبشكل يرضي طموحه (مراد، ٢٠١٤، ٧٦)، كما يعبر عنها (Davis,et.al.,2003,220) بأنها درجة التزام المنظمة تجاه المستفيد والاعتمادية في المنظمات التعليمية تعني قدرة مقدم الخدمة التعليمية (اعضاء الهيئة التدريسية) على أداء الخدمة التعليمية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة (فضيلة والبلداوي، ٢٠١٢، ١٧٦)، بينما يعبر عنها بأنها القدرة على إيجاد الحلول للمشكلات المتوقعة، فضلاً عن إعطاء الحلول المناسبة لحل تلك المشكلات في المنظمات التعليمية (Shaik & Rabbani,2005,195).

٣. الملموسية Tangibles

وتتعلق بالجوانب الفنية الملموسة مثل الديكور وشكل المبنى والتقنيات الحديثة المستخدمة والاتصالات (Hamid,2011,121)، فالمنظمة التي لا تمتلك صرافاً آلياً أو معدات التدقيق وحساب النقد أو لا تمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والمستفيدين من خدماتها كالوسائل الايضاحية ، اجهزة الحاسوب ، ادوات العرض الالكتروني ، المناهج العلمية أجهزة التكيف ، لا يمكن أن تقدم خدماتها بأنها جودة (مراد، ٢٠١٤، ٧٩). في حين يعبر عن بُعد الملموسية في مجال جودة الخدمة التعليمية بوصفه يتضمن العناصر الآتية: المكتبات ، الغرف الملائمة للكوادر التدريسية ، الوسائل أو الآلات القياسية المستخدمة من قبل العاملين (السبورة ، data show) ينبغي أن تكون سهلة الفهم (Shaikh & Rabbani,2005,195).

٤. الثقة والأمان Assurance

وهي مؤشر يعبر عن درجة الأمان والثقة بالجودة المقدمة وبمن يقدمها، أي ترتبط بمدى المخاطر المدركة والممكن التعرض لها نتاج تلقى الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدم الخدمة أو من كلاهما (Hamid,2011,121). إذ يرى (Davis,et.al.,2003,220) بأنها المصادقية والأمانة المميزة التي يؤمن بها المستفيد تجاه المنظمة. ويحدد (Shaikh & Rabbani,2005,195) بُعد الأمان في المنظمات التعليمية بأنه يتضمن العناصر الآتية: (الوعي الثقافي ، ، جدارة الكلية ، مهارات ومؤهلات الكوادر التدريسية ، لباقة وكياسة العاملين من الادارة العليا والموظفين في المستويات الاخرى..).

٥. التعاطف Empathy

قدرة مقدم الخدمة على أن يكون على قدر من الاحترام واللباقة والأدب وأن يتسم بالمعاملة الودية واللطيفة مع الزبون (Hamid,2011,121)، وتتجسد في المنظمات بالقدرة على التفاعل وخلق علاقات شراكة استراتيجية مع العملاء والمستفيدين من الخدمة حسب طلبه فهو يرغب بأن يشعر بأنه مفهوم على نحو جيد ومهم من قبل المنظمة المقدمة للخدمة (علي، ٢٠١١، ٣٤)، في حين يشير التعاطف في المنظمات التعليمية إلى الانتباه والرعاية الشخصية أو الفردية التي تقدمه المنظمة التعليمية إلى المستفيدين والتي يمكن أن تدرك على شكل العناية الخاصة المعطى إلى الطلبة، ومكافأة المتفوقين منهم، وإبداء صفة الانتباه تجاه الطلبة، فضلاً عن احترام عادات وتقاليد المستفيدين (Shaikh & Rabbani, 2005,195).

المحور الثالث : الجانب الميداني للبحث

أولاً : مجتمع البحث وعينه

جاءت محاولة الباحثة في تناول موضوع جودة الخدمة التعليمية وفقاً للتطورات المتسارعة في مجالات تقديم الخدمات التعليمية ولذا تم اختيار جامعة الموصل مجتمع البحث كلية والاقتصاد / جامعة الموصل عينة البحث، ومن خلال استخدام طريقة العينة العشوائية، تم اختيار عينة من أعضاء الهيئة التدريسية فقد بلغ مجموع الأفراد المبحوثين (٤٥) فرداً وتم توزيع استمارات الاستبيان عليهم، وقد تم استرجاع (٤٠) استمارة وكما هو موضح في الجدول (٢)

جدول (٢) يوضح الجانب التعريفي لعينة البحث

اسم المنظمة	طبيعة المنظمة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستلمة
كلية الادارة والاقتصاد	خدمية	٤٥	٤٠

ثانياً : وصف خصائص عينة البحث

تمثلت عينة البحث بالكوادر التدريسية لكلية الادارة والاقتصاد ومن الاقسام العلمية المختلفة فقد تم توزيع أفراد عينة البحث وفق الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الوظيفة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الجودة، فيمكن توضيحها في الجدول (٣).

الجدول (٣) وصف خصائص عينة البحث

الجنس	العدد	%
ذكر	٢٥	٢٦.٥
أنثى	١٥	٣٧.٥
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الفئات العمرية		
الفئة العمرية	العدد	%
30-20	٨	٢٠
40-31	١٥	٣٧.٥
50-41	١٠	٢٥
51- فأكثر	٧	١٧.٥
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب التحصيل الدراسي		
التحصيل الدراسي	العدد	%

ماجستير	١٦	٤٠
دكتوراة	٢٤	٦٠
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب مدة الخدمة في الكلية		
مدة الخدمة في الكلية	العدد	%
٥-١	٤	١٠
١٠-٦	١٢	٣٠
١٥-١١	٦	٢٤
٢٠-١٦	١٠	٢٥
٢٠- فأكثر	٨	٢٠
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد الدورات التدريبية التي شاركوا فيها		
عدد الدورات التدريبية	العدد	%
لا يوجد	٥	١٢.٥
دورة واحدة	١٥	٣٧.٥
دورتان	١٠	٢٥
ثلاث دورات فأكثر	١٠	٢٥
المجموع		١٠٠

١- توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الجنس : ان نسبة الذكور بلغت (٢٦.٥%)، في حين مثلت نسبة الإناث من الأفراد المبحوثين (٣٧.٥%)، ويلحظ من النسب أعلاه إن ارتفاع نسبة الذكور على الإناث قد يعود لاعتبارات تتعلق بالظروف العائلية التي قد تحد في بعض الاحيان من قدرة المرأة لإكمال الدراسات العليا على الرغم من تساوى الفرص الممنوحة للذكور .

٢- توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الفئات العمرية: أن الفئة العمرية الثانية (31-٤٠) بلغت (37.5%) وقد احتلت المرتبة الاولى ، في حين أن (٢٥%) من أعمار المبحوثين كانت ضمن الفئة العمرية الثالثة (41-50)، وسجلت الفئة العمرية الاولى (٢٠-٣٠) (٢٠%). يلحظ من النسب أعلاه ارتفاع أعمار الأفراد المبحوثين وتركزت بين (٢٠-50) سنة، إذ يمثل الجانب الايجابي في هذه النسب والخاصة بالأعمار ارتباطها بعامل الخبرة الذي ينعكس بشكل واضح في أغلبية أعمار الكوادر التدريسية المتواجدة في الاقسام العلمية ، فضلاً عن ارتفاع الحد الأدنى لسن التقاعد وقلة حالات الاستقالة والفصل في المستشفيات المبحوثة والأهم من ذلك محدودية التعيينات.

٣. أوضح توزيع الأفراد المبحوثين بحسب المؤهل العلمي: تبين بأن (٤٠%) من المبحوثين هم من حملة شهادة الماجستير، في حين شكل حملة شهادة الدكتوراه (٦٠%) من المبحوثين، وهي النسبة الاعلى، وتدل هذه النسبة الى ارتفاع نسبة حملة شهادة الدكتوراه قياساً بحملة الماجستير والتي تعكس مدى ادراك الكلية لأهمية ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى كوادرها التدريسية ومنحهم الفرص المتساوية لإكمال دراساتهم الاكاديمية .

٤. توزيع الأفراد المبحوثين بحسب مدة الخدمة: أن (١٠%) من الأفراد المبحوثين لديهم خدمة في الكلية تتراوح بين (١-٥) سنوات، في حين شكل الأفراد الذين لديهم خدمة تتراوح بين (٦-١٠) سنة (٣٠%) وهي النسبة التي احتلت المرتبة الاولى ، وشكل الأفراد الذين لديهم خدمة تتراوح ما بين (١٦-٢٠) نسبة (٢٥%) من إجمالي عينة البحث وقد سجلنا هذه النسبة المرتبة الثانية ، في حين أن (٢٤%) من الأفراد المبحوثين تراوحت خدمتهم بين (١١-١٥)

سنة، وشكل الأفراد المبحوثين الذين تتراوح مدة خدمتهم من (٥٠- فأكثر) نسبة (٢٠%). وتعكس هذه النسب ارتفاعاً في مدة خدمة الكوادر التدريسية في الكلية المبحوثة منذ تأسيسها لأهمية وجودها في الجامعة والمكانة التي تحتلها في القطاع التعليمي .

٤- توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد الدورات التدريبية التي شاركوا فيها: تبين بأن (٣٧%) من الأفراد المبحوثين قد شاركوا في دورة تدريبية واحدة، في حين شكل الأفراد الذين لم يتلقوا دورات تدريبية من قبل الشركة (١٢.٥%) من إجمالي عينة البحث ، وشكل الأفراد الذين شاركوا في ثلاث دورات تدريبية فأكثر (٢٥%)، في حين شكل الأفراد المبحوثين الذين التحقوا بدورتين تدريبيتين (٢٥%)، وتعكس هذه النسب عدد الدورات التدريبية المقدمة من قبل المستشفيات للأفراد.

ثالثاً : وصف متغيرات البحث وتشخيصها

• وصف وتشخيص لبعد الاعتمادية

من خلال قراءة معطيات الجدول (٤) يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعد الاعتمادية بلغ (٥٨.٢) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٦١٧) ، إن هذه القيم تفسر لنا توافر الاعتمادية في تقديم الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة. ومن المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد هما المتغيرين (X1,X3) إذ حققا أعلى نسبة اتفاق بلغت (75%) و(٦٧.٥%) على التوالي ، وقد كانت نسبة الاتفاق لبعد الاعتمادية (65.625%)

جدول(4) المؤشرات الإحصائية لبعد الاعتمادية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.585	2.625	5	2	27.5	11	67.5	27	X1
0.777	2.4	17.5	7	25	10	57.5	23	x2
0.563	2.7	5	2	20	8	75	30	x3
0.545	2.6	2.5	1	35	14	62.5	25	X4
0.6175	2.58125	7.5		26.87		65.625		المؤشر الكلي

• وصف وتشخيص لبعد الاستجابة

من خلال قراءة معطيات الجدول (5) يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعد الاستجابة بلغ (٢٠.٦٥) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٦٤) ، إن هذه القيم تفسر لنا توافر الاستجابة في تقديم الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة. ومن المتغيرات

التي ساهمت في إغناء هذا البعد هما المتغيرين (X7,X8) إذ حققا أعلى نسبة اتفاق بلغت (75%) و(85%) على التوالي ، وقد كانت نسبة الاتفاق لبعد الاستجابة (75%).

جدول (٥) المؤشرات الإحصائية لبعد الاستجابة

المتغير	اتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X5	28	70	8	20	4	10	2.6	0.671
X6	28	70	5	12.5	7	17.5	2.525	0.784
X7	30	75	6	15	4	10	2.65	0.662
X8	34	85	5	12.5	1	2.5	2.825	0.446
المؤشر الكلي	75	75	15	15	10	10	2.65	0.64075

• وصف وتشخيص لبعد الملموسية

من خلال قراءة معطيات الجدول (٦) يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعد الملموسية بلغ (٢.٤٤) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٥٤) ، إن هذه القيم تفسر لنا توافر الملموسية في تقديم الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة. ومن المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد هما المتغيرين (X12,X11) إذ حققا أعلى نسبة اتفاق بلغت (٦٢.٥%) و(٧٠%) على التوالي ، وقد كانت نسبة الاتفاق لبعد الملموسية (٦١.٢٥%).

جدول (6) المؤشرات الإحصائية لبعد الملموسية

المتغير	اتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X9	21	52	7	17	12	30	2.225	0.891
X10	24	60	10	25	6	15	2.45	0.749
X11	25	62	13	32	2	5	2.57	0.594
X12	28	70	5	12.5	7	17.5	2.525	0.784
المؤشر الكلي	61.25	61.25	21.87	21.87	16.87	16.87	2.4425	0.7545

• وصف وتشخيص لبعد الثقة والأمان

من خلال قراءة معطيات الجدول (٧) يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعد الثقة والأمان بلغ (٢.٤٥) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٦٨٧) ، إن هذه القيم تفسر لنا توافر الثقة والأمان في تقديم الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة. ومن المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد هما المتغيرين (X16,X13) إذ حققا أعلى نسبة اتفاق بلغت (٧٠%) و(٧٢.٥%) على التوالي ، وقد كانت نسبة الاتفاق لبعد الثقة والأمان (٦٠%).

جدول (٧) المؤشرات الإحصائية لبعء الثقة والامان

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.627	2.625	7.5	3	22.5	9	70	28	X13
0.638	2.55	7.5	3	30	12	62.5	25	X14
0.861	1.975	37.5	15	27.5	11	35	14	X15
0.622	2.65	7.5	3	20	8	72.5	29	X16
0.687	2.45	15		25		60		المؤشر الكلي

• وصف وتشخيص لبعء التعاطف

من خلال قراءة معطيات الجدول (٨) يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعء التعاطف بلغ (٢.٣) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٧٩) ، إن هذه القيم تفسر لنا توافر التعاطف في تقديم الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة. ومن المتغيرات التي ساهمت في إغناء هذا البعد هما المتغيرين (X17,X20) إذ حققا أعلى نسبة اتفاق بلغت (٥٥%) و(٥٢.٥%) على التوالي ، وقد كانت نسبة الاتفاق لبعء التعاطف (٤٩.٣٧%).

جدول (٨) المؤشرات الإحصائية لبعء التعاطف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.744	2.4	15	6	30	12	55	22	X17
0.742	2.25	17.5	7	40	16	42.5	17	X18
0.808	2.25	22.5	9	30	12	47.5	19	X19
0.822	2.3	22.5	9	25	10	52.5	21	X20
0.779	2.3	19.37		31.25		49.37		المؤشر الكلي

واعتماداً على قيمة المؤشر الكلي للأوساط الحسابية الخاصة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية يتضح لنا قبول فرضية البحث الأولى التي مفادها " تتوافر لدى الكلية المبحوثة ابعاد

جودة الخدمة التعليمية التي ترتقي بمستوى أداء الكلية نحو الافضل . " وذلك لأن قيم المؤشر الكلي كانت أعلى من قيمة الوسط الفرضي.

ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها يتباين مستوى توافر ابعاد جودة الخدمة التعليمية لدى الكلية المبحوثة . ، لابد من الاستعانة بالجدول الآتي :

جدول (٩) ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية بحسب تواجدها في الميدان المبحوث

أبعاد جودة الخدمة التعليمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب بحسب الأهمية
الاعتمادية	2.58125	0.6175	23.9%	1
الاستجابة	2.65	0.64075	24%	2
الملموسية	2.4425	0.7545	31%	4
الثقة والأمان	2.45	0.687	28%	3
التعاطف	2.3	0.779	34%	5

تشير معطيات الجدول (٩) إلى أن أكثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية وجوداً في الميدان المبحوث هو الاعتمادية إذ سجل أقل نسبة لمعامل الاختلاف بلغت (٢٣.٩%) ، يليها بُعد الاستجابة إذ بلغ معامل الاختلاف له (٢٤%) ، فيما جاء بالمرتبة الثالثة بُعد الثقة والأمان إذ حصل على معامل اختلاف قدره (٢٨%) ، يليه بُعد الملموسية في المرتبة الرابع إذ بلغ نسبة معامل الاختلاف له (٣١%) ، وأخيراً فقد جاء بُعد التعاطف بالمرتبة الأخيرة من حيث تواجده في الميدان المبحوث إذ سجل معامل اختلاف نسبته (٣٤%).

هذه النسب تؤثر لنا تبين أو اختلاف مستوى توافر أبعاد الجودة في الميدان المبحوث بحسب أهميتها الأمر الذي يقودنا إلى قبول فرضية البحث الثانية .

رابعا : الاستنتاجات والتوصيات

- ١- تعد جودة الخدمة التعليمية من الموضوعات المهمة والمعاصرة، لما لها من اثر بالغ في دفع المسيرة العلمية لأي منظمة تعليمية، نتيجة للثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي.
 - ٢- ان الجودة في التعليم تمثل نهجاً إدارياً متقدماً لا تنأط إدارته إلى فرد أو أفراد معينين بل رحلة مستمرة تتطلع باستمرار نحو التحسين والتطوير المستمر لمواكبة تطورات وتوقعات المستفيدين والمتغيرة باستمرار.
 - ٣- توافرت أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل ، بحسب آراء الأفراد المبحوثين .
 - ٤- تبين مستوى توافر أبعاد الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل ، فبعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى من حيث وجوده في الميدان المبحوث يليه بعد الاستجابة بالمرتبة الثانية ، وجاء بالمرتبة الثالثة بعد الثقة والأمان ، في حين سجل بعد الملموسية المرتبة الرابعة ، وأخيراً بعد التعاطف جاء بالمرتبة الخامسة من حيث توافره في الميدان المبحوث.
- توصل البحث الى اهم التوصيات الاتية**

- ١- تهيئة البيئة المناخية الملائمة لتطبيق مفهوم جودة الخدمة التعليمية وذلك من خلال توفير الامكانيات المادية والتقنية المناسبة وتطلعات البيئة المعاصرة
- ٢- ضرورة تفعيل الكلية المبحوثة لمنظومة الإبداع والابتكار وبما يتناسب مع احتياجات الكوادر التدريسية ومتطلبات المبدعين منهم والحرص على توفير فرص حقيقة لتطوير المستقبل الوظيفي للأشخاص ذو القدرات الإدارية .
- ٣- التحسين المستمر لأداء مقدمي الخدمة من خلال اقامة الدورات التدريبية والموضوعية ضمن الخطط السنوية لا دارة الكلية .
- ٤- مضاعفة الجهود المبذولة نحو الاستماع لشكاوى الطلبة ومعالجة مشاكلهم المتعلقة بمستوياتهم العلمية وذلك من خلال تشكيل لجان إشرافيه وتربوية متخصصة في هذا المجال .
- ٥- الاستعانة بالأساليب العلمية والموضوعية الحديثة في تفعيل انظمة الرقابة فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية المقدمة .
- ٦- ان تسعى الكلية المبحوثة الى تطوير مؤشرات " المسؤولية الاجتماعية " وتحديد تلك المتعلقة بمؤشرات متابعة الطلبة واحتياجاتهم وتوفير متطلبات السيطرة على الجودة والعمل على تأسيس وحدة متخصصة في كل كلية لمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع .
- ٧- ان تحرص ادارة الكلية على المحافظة على ملكاتها الفكرية والتدريسية والعمل على تخفيض نسب تسربهم وبذل الجهود المتميزة لإيجاد آلية لجذب الأفراد الموهوبين وتعيينهم في الأماكن الملائمة لإمكاناتهم وقدراتهم .

قائمة المصادر

١. البلداوي، فضيلة سلمان داود، قياس كفاءة جودة خدمات المراكز الصحية في محافظة كربلاء باستخدام نماذج التحميل التطويقي، **مجلة دراسات محاسبية ومالية (DEA) للبيانات**، المجلد السابع، العدد ٢٠.
٢. الجنابي ، أميرة هاتف ، طاهر، ناجحة محمد، ٢٠٠٦ ، اثر أبعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون دراسة تطبيقية في المعهد التقني - نجف ، **مجلة الغري للعلوم الادارية والاقتصادية** ، المجلد ٢ ، العدد ١٠ .
٣. الخفاجي، حاكم جبوري، ٢٠١٢، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون - دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي/فرع النجف، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية**، مجلد ٨، العدد ٢٥.
٤. العسالي، محمد أديب، 2006، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، **المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي**، دمشق، سوريا.
٥. علي، خير الدين محمد، ٢٠١١، دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون - دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ٧، العدد ٢٣.
٦. كنزة، لعقاقة، ٢٠١٥، دور المزيج التسويقي المصرفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، منشورة، **جامعة محمد خضير** - بسكرة، الجزائر.
٧. مراد، محبوب، ٢٠١٤، استخدام استراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة بسكرة، اطروحة

