

## أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة

### في معاهد التعليم التقني

### دراسة تطبيقية في المعهد التقني / السماوة

### *The Impact of Educational Service Quality on Students' Satisfaction in the*

### *Institutes of Technical Education :*

### *Applied Study in Al- Samawa Technical Institute*

م.م. ظاهر حميد عباس بهيصة

جامعة الفرات الأوسط التقنية / المعهد التقني في الديوانية

### المستخلص

تتطلع الدراسة الحالية الى بيان مدى رضا طلبة المعهد التقني / السماوة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم ضمن إطار أنشطته، إذ أصبح موضوع رضا الطلبة عنصراً أساسياً مهماً من عناصر جودة التعليم التي يتوجب أن تؤخذ بالحسبان بهدف سد احتياجاتهم و تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم أو ما يفوق تلك التوقعات، كونهم زبائن وشركاء طويلي الأمد في العملية التعليمية وعاملاً بالغ الأثر ترتكز عليه عملية التحسين المستمر لتلك العملية في ظرف أضحت فيه الجودة ضرورة ملحة تملئها التغييرات المتسارعة ومتطلبات الحياة المعاصرة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم اعتماد استبانة شملت (28) فقرة تتعلق بمتغيري الدراسة، تمثلت عينة البحث بطلبة المرحلة الثانية ولجميع التخصصات في المعهد، شملت العينة (180) طالباً وطالبة، و وفقاً للغرض من الدراسة فقد صيغت في ضوءه فرضية رئيسية واحدة لاختبار علاقة الأثر بين المتغيرين باستعمال مجموعة من الوسائل الإحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الأهمية النسبية، التحليل العاملي التوكيدي، تحليل الارتباط والانحدار، اختبار t و f، ومعامل الفا كرونباخ) باستخدام البرنامج الاحصائي (spss vr.20)، وخرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات و التوصيات التي تتسجم مع تلك الاستنتاجات.

- الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية ، رضا الطلبة

### Abstract

*The current study looks forward to showing the satisfaction of the students of Technical Institute/AL-Samawa concerning the educational service quality advanced to them within its activities frame, when the students satisfaction has become an essential element of the educational quality components that must be taken into consideration to score students' needs and satisfy their requirements and expectations or what exceeds those expectations, as they are customers and long-term partners in educational process and a factor deep impact based upon continuous improvement of that process and in circumstances where quality has become an imperative necessity dictated by speedy changes and requirements of contemporary life, to achieve the aims of the study were to adopt a questionnaire included (28) items related variables of study, represented sample of the research students of the second stage and all disciplines at the Institute, including the sample (180), and according to the purpose of the study, one main*

*hypothesis to test the impact relation between the two variables by using a set of statistical methods such as (arithmetic mean, The standard deviation, Variation coefficient, Relativity Importance, Confirmatory Factor Analysis, Correlation & Regression Analysis, f & t-test, Alpha Cronbach coefficient) by using a statistical program (spss vr.20), and the study has come up with a set of conclusions and recommendations that are consistent with those conclusions.*

**- Key words:** Educational service quality, Students satisfaction

## **المقدمة:**

أضحى للخدمة أهمية بالغة حتى ارتقت أن تكون مدخلاً مهماً على صعيد الممارسات الادارية والتنظيمية من أجل إرساء دعائم التطوير والتحسين وقواعد الابداع والابتكار، وتعد جودة الخدمة التعليمية (المتغير المستقل في دراستنا) من القضايا الحيوية التي أثارت اهتمام بعض من الباحثين من أجل إعداد الكفايات العلمية التي ينبغي أن تؤدي دوراً مهماً في تلبية احتياجات سوق العمل للنهوض بالمجتمع وتلبية احتياجاته التي بات السعي من أجل تحقيقها مطلباً مهماً يتوافق والثورة العلمية والتكنولوجية القائمة على التدفق العلمي والمعرفي حتى احتلت مكانة مهمة في الخطط الاستراتيجية للمنظمات التعليمية، ما يستدعي دوماً إجراء التحسينات اللازمة عليها باستثمار الطاقات المتوافرة لدى كوادر العاملين في المنظمة لإعداد طلبة ذو سمات وخصائص تجعلهم مؤهلين للتكيف مع التغيرات المعلوماتية المستمرة ومخرجات قادرة على ممارسة دور ريادي في المجتمع، وهذا ما دفع المجتمعات الى المنافسة من خلال الارتقاء بأنظمتها التعليمية لبناء مجتمع معرفي يستدعي تبني الجودة فكراً و ممارسة، وبهذا فإن الدراسة الحالية تكتسب أهمية بالغة باختيارها المنظمة التعليمية مقرونة بجودة الخدمة المقدمة فيها. تمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤل عن مستوى جودة الخدمة التعليمية الفعلية من وجهة نظر الطلبة وأثر ذلك على رضاهم. استمدت الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حيويًا أشار اهتمام الباحثين والمهتمين من أجل إجراء المزيد من الدراسات والبحوث أو تقديم رؤى تساهم في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية للطلبة دون أي مساس بجوهر العملية التعليمية. هدفت الدراسة الى بناء تصور معرفي حول أهمية جودة الخدمة التعليمية وإثارة الاهتمام نحو رضا الطلبة وإيلاء هذا الموضوع اهتماماً أكبر لوضع استراتيجيات مستقبلية لتحسين الأداء وتطويره باستمرار. تبني الباحث اعتماد أسلوب الاستبيان بشكل رئيسي في جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالجانب التطبيقي، وجرى عرض الدراسة على وفق أربعة مباحث، استعرض المبحث الأول منها منهجية الدراسة، أما المبحث الثاني فقد سلط الضوء على الإطار النظري للدراسة بمتغيريها (جودة الخدمة التعليمية، رضا الطلبة) لتأسيس ركيزة معرفية يستند اليها في اطار العمل الميداني، فيما وظف المبحث الثالث لتناول الجانب الإحصائي، وختمت الدراسة بالمبحث الرابع ليؤطر الاستنتاجات التي تم التوصل اليها والتوصيات المستوحاة مما تم التوصل اليه من استنتاجات.

## **المبحث الأول: منهجية الدراسة**

### **أولاً : مشكلة الدراسة**

تنطلق مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:

1- ما مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة على صعيد التطبيق في المنظمة المبحوثة من وجهة نظر طلبتها.

2- ما درجة رضا الطلبة في المنظمة المبحوثة عن الاداء الاكاديمي و الإداري فيها.

وعليه فأن مشكلة الدراسة تتركز في مدى وجود علاقة أثر ذات دلالة احصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في المنظمة المبحوثة.

## ثانياً : أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها:

- 1- تتناول ركنين أساسيين أثارا الاهتمام ، أولهما موضوع الجودة باعتباره سلاحاً تنافسياً تسعى جميع المنظمات الى امتلاكه لضمان نجاحها و بقاءها، باعتبارها طريق الإدارة نحو المستقبل ومفتاح الامان، و ثانيهما رضا الطلبة الذي يعد عاملاً مهماً في عملية التحسين للعملية التعليمية التي مالم يتم تهيئة مستلزماتها والاهتمام بجودة عناصرها فان ذلك سينعكس سلباً على مخرجات العملية وسوق العمل.
- 2- كونها تسلط الضوء على موضوع بالغ الأهمية لإثارة الاهتمام و ردم الفجوة الحاصلة بين توقعات الطلبة لجودة الخدمة و إدراكهم للواقع الفعلي لها في المنظمة المبحوثة بهدف تطوير و تحسين واقع جودة الخدمة فيها.
- 3- هذه الدراسة متفردة من نوعها في بيئة التعليم التقني العراقية كونها تحاكي صراحة الطلبة عن مدى رضاهم عن إداء منظمتهم.

## ثالثاً : أهداف الدراسة

يمكن تلخيص أهداف الدراسة بالنقاط الآتية:

- 1- الإسهام في تأسيس ثقافة تركز على سد احتياجات الطلبة التعليمية منها والمعرفية والإدارية.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة في منظمتهم.
- 3- إثارة الاهتمام نحو التحسين المستمر للعملية التعليمية، والتركيز على العيوب الصفرية.

## رابعاً : فرضية الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة المعهد التقني/ السماوة.

## خامساً : أساليب جمع البيانات والمعلومات

تم اعتماد الوسائل الآتية لإنجاز الدراسة:

- 1- الجانب النظري : تم اعتماد المصادر المتمثلة بالمراجع و الأدبيات ذات الصلة للوقوف على الخلفية العلمية للدراسة.
- 2- الجانب التطبيقي : تم اعتماد المنهج الاستطلاعي باعتماد استبانة أعدت لهذا الغرض لجمع البيانات و المعلومات من الطلبة.

## سادساً : حدود الدراسة

الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على المعهد التقني/ السماوة.

الحدود العلمية : تنحصر الدراسة في مدى وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.

الحدود البشرية : طلبة المرحلة الثانية لكافة التخصصات في المعهد.

## سابعاً : مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار المعهد التقني/السماوة مجالاً تطبيقياً للدراسة لدوره الحيوي في إعداد الكوادر الفنية لمنظمات المجتمع المختلفة، أما عينة الدراسة فتمثلت بطلبة المعهد من كافة التخصصات كونهم مدخلاً للمنظمة ومخرجاتها يسهمون بفاعلية في تصميم الخدمة التعليمية. تم توزيع (190) استبانة عليهم والاستماع الى استفساراتهم و إيضاح الجوانب ذات العلاقة بالدراسة، تم استلام (180) استبانة استبانة، أي أن نسبة الاستجابة بلغت (94.7%).

## ثامناً: الفجوة البحثية

تتاول هذه الدراسة لأثر جودة الخدمة التعليمية على الرضا من وجهة نظر الطلبة في معاهد التعليم التقني وهو ما أغفل عنه في الدراسات السابقة في هذا المجال.

## تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم اعتماد الأساليب الإحصائية الآتية:

1. المتوسط الحسابي.
2. الانحراف المعياري.
3. معامل الاختلاف.
4. الأهمية النسبية.
5. التحليل العامل التوكيدي.
6. تحليل الارتباط.
7. تحليل الانحدار.
8. اختبار t.
9. اختبار F.
10. معامل الفا كرونباخ.

## المبحث الثاني : الإطار النظري للدراسة

أولاً : جودة الخدمة التعليمية ... مرتكزات مفاهيمية و معرفية

### 1. مفهوم ( الخدمة – الجودة – جودة الخدمة – جودة الخدمة التعليمية )

تزايد حجم الاهتمام و المنافسة بين مختلف منظمات الخدمة نتيجة الولوج في عصر المعلوماتية وبالنظر لكون مفهوم الخدمة هو نشاط إنساني بامتياز و متعدد الاتجاهات فقد تباينت آراء الباحثين حول مفهوم محدد لها. عرفها (براهيمي، 2002: 53) بأنها "أي نشاط يحقق رضا المستفيد منها دون تحويل الملكية"، وترى (رقاد، 2008: 4) أنها "نشاط أو منفعة يتم الحصول عليها من خلال أنشطة ناشئة عن التداخل بين المنظمة و الزبائن، تهدف أساساً الى اشباع حاجات الزبائن وتحقق رضاهم"، أما (palmer, 2011: 2) فعرفها بأنها إنتاج منفعة غير ملموسة بالأساس سواء بحد ذاتها أو بوصفها عنصراً هاماً من منتج ملموس، نشأت عن طريق شكل من أشكال التبادل لتلبية حاجة محددة (Beaumont, 2012: 16). ومن هنا نستنتج أن مفهوم الخدمة يساعد في التوسط بين حاجات الزبون والاهداف الاستراتيجية للمنظمة. وطبقاً لرؤية الباحثين لمفهوم الخدمة وفقاً لأنشطتها والمنافع المتحققة من جراء اقتناءها من قبل الزبون فقد جرى تصنيفها الى عدة مستويات على وفق رؤية كلا من مقدم الخدمة و المستفيد منها كما موضحة في الجدول (1) أدناه.

جدول (1) تصنيف الخدمة حسب مستوياتها من وجهة نظر مقدمها والمستفيد منها

| الخدمة الرديئة               | الخدمة العادية أو الباردة    | الخدمة المتميزة                        | الخدمة الفردية أو فائقة التميز      |
|------------------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|
| * لا تتساوى فيها التوقعات    | * تتساوى فيها التوقعات       | * تقدم قيمة مضافة                      | * لا يمكن مجاراتها من قبل المنافسين |
| * الإجراءات بطيئة جداً       | * الإجراءات بطيئة            | * لا يستبدلها الزبائن بخدمات المنافسين | * علامة تجارية راسخة                |
| * التعاملات سيئة             | * التعاملات غير جيدة         | * تفوق التوقعات                        | * محمية براءة اختراع                |
| * سلوكيات و مواقف غير مناسبة | * سلوكيات و مواقف غير مناسبة | * مفصلة على مقاس الزبائن               | * لا يمكن تقليدها                   |
| * لا تفي بالغرض              | * تفي بالغرض                 | * التفاخر بالمنظمة المقدمة             | * ميزتها فريدة                      |
|                              |                              | * قيمتها تفوق ثمنها                    | * قيمتها تفوق ثمنها                 |
|                              |                              | * ولاء الزبون عالي                     | * ولاء الزبون عالي                  |

المصدر: عبد الرضا، صادق مجيد و حسن، فاضل عباس، 2013، قياس جودة الخدمة في التعليم التقني، مجلة التقني، المجلد السادس والعشرون، العدد الرابع، ص 252.

أما الجودة فقد عرفها (Gotesch, 1993: 3) بأنها "حالة ديناميكية متغيرة تتعلق بالسلع والخدمات والعمليات والبيئة بهدف سد احتياجات أو مواجهة متطلبات متوقعة"، وأكد (Evans, 1997: 48) بأنها "ملائمة أي سلعة أو خدمة للاستعمال بحيث تحقق متطلبات الزبون وتوقعاته"، أما الجمعية الأمريكية لضبط الجودة فقد عرفتها بأنها "مجموعة من المزايا وخصائص السلعة أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين" (الدرادكه و شبلي، 2002: 16). عرفتها المواصفة الدولية (ISO 9000: 2000)

على أنها "درجة تلبية مجموعة من الخصائص المورثة في المنتج لمتطلبات الزبون" (جودة، 2004: 19)، ويرى كل من (الطائي و العبادي، 2005: 15) بأنها تكامل الملامح والخصائص لسلعة أو خدمة ما، لها امكانية تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً، أما (رزق الله، 2010: 110) فقد بينت أنها "مجموع السمات والخصائص القادرة على الوفاء بمتطلبات الزبون والمحقة لرغباته وتوقعاته، ومن ثم رضاه". و يظهر الجدول (2) أهم اسهامات فلاسفة الجودة في كل من الولايات المتحدة و اليابان، مستعرضاً مفهوم الجودة في إطار كل منها.

الجدول (2) اهم اسهامات فلاسفة الجودة

| الباحثون                            | الفقرات   | اهم الاسهامات  | فلسفة الجودة   |
|-------------------------------------|---|--|--|
| فلاسفة (الولايات المتحدة الاميركية) | 1- Walter Shewart   | (1920-1940):<br>- تأسيس خرائط الجودة (X,R).<br>- تقديم دورة (PDCA).<br>- تصنيف الانحرافات عن المواصفات المحددة الى عشوائية، و لا عشوائية.  | - جودة موضوعية Objective<br>مستقلة عن الأفراد.<br>- جودة ذاتية Subjective نسبية<br>تعكس القيمة استناداً الى ادراك الأفراد. |
| 2 – W.Edwards Deming                | ( بعد الحرب العالمية الثانية –<br>1980):<br>تقديم (14) مبدأ في تحسين الجودة أهمها:<br>- تحديد غرض ثابت.<br>- الابتعاد عن الخوف و الضغط وبناء الثقة في الأفراد.<br>- التخلص من الاهداف الكمية و الشعارات.<br>- استخدام الطرائق الاحصائية في تنفيذ برامج التحسين المستمر في الجودة و الانتاجية.<br>- بناء الجودة في المنتج بدلاً من الاعتماد على الفحص في تشخيص المشكلات. | - فلسفة ذات توجه احصائي.<br>- الجودة هي المطابقة للمواصفات.<br>- ضرورة تبني الإدارة و جهة نظر جديدة صوب العمل و الجودة، مع الالتزام بتهينة بيئة تشجع التحسين المستمر.              |  |
| 3 – Joseph M. Juran                 | ( بعد الحرب العالمية الثانية –<br>1980):<br>- التركيز على ادارة الجودة.<br>- تطوير ثلاثية الجودة (تخطيط الجودة، السيطرة على الجودة، و تحسين الجودة)<br>- تصنيف الجودة الى كل من جودة التصميم و جودة المطابقة.   | - فلسفة تتوجه صوب الزبون مع التأكيد على تلبية حاجات الزبون الداخلي ايضاً.<br>- تمثل الجودة الموانمة للاستخدام، بما يضمن جودة كل من التصميم و المطابقة.                             |  |
| 4 – Philip Grosby                   | ( 1980):<br>تقديم البديهيات الأربعة الآتية:<br>- نظام ادارة الجودة، نظاماً وقائياً لمنع المشكلات، وليس نظاماً تقويمياً لمعالجتها.<br>- اعتماد المعيب الصفري مقياساً للأداء.<br>- تمثل كلفة عدم المطابقة مقياساً للجودة.<br>- الجودة هي المطابقة للمتطلبات.  | - فلسفة تتوجه صوب الخلو من العيوب و المطابقة للمتطلبات.<br>- تمثل كلفة عدم المطابقة جميع كلف عدم اداء العمل صحيحاً من المرة الأولى.<br>- التركيز على الربحية عن طريق تحسين الجودة. |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>- فلسفة تتوجه صوب الزبون والمشاركة والمسؤولية الجماعية في اطار السيطرة الشاملة على الجودة.<br/>- الجودة مسؤولية من يشترك بتنفيذها.<br/>- الجودة عند المصدر.</p>   | <p>(1970 - 1980):<br/>- التأكيد على المدخل النظامي في الجودة.<br/>- تصنيف كلف الجودة الى كلف وقاية، و تقويم، و فشل بنوعيه الداخلي و الخارجي.</p>  | <p>5 - Armand Felgenbaum</p>                            |
| <p>- فلسفة قائمة على تطوير السيطرة الشاملة على الجودة تستند الى المرتكزات الآتية:<br/>- الجودة أولاً وليست الارباح قصيرة الامد.<br/>- زبونك هو العملية القادمة.<br/>- الفلسفة الإدارية تتوجه صوب احترام الفرد والمشاركة الكاملة.<br/>- ادارة متعددة الوظائف.</p> | <p>(بعد الحرب العالمية الثانية - 1980):<br/>- استخدام الادوات السبعة في تحسين الجودة، منها مخطط السبب و التأثير.<br/>- تطوير استخدام حلقات الجودة.<br/>- اعتماد الموانمة بين وجهتي نظر الزبون و المنتج بشأن الجودة في تحديد مستوى رضا الزبون.</p> | <p>فلسفة اليابان :<br/>-----<br/>6 - Kaoru Ishikawa</p> |
| <p>- التوجه صوب مدخل المعيب الصفري كهدف نهائي.</p>   | <p>(بعد الحرب العالمية الثانية - 1980):<br/>- التأكيد على استبدال السيطرة الإحصائية على العملية، بالسيطرة على الجودة عند المصدر.<br/>- اعتماد الفحص عند المصدر بدلاً عن فحص العينة.</p>   | <p>7 - Shigeo Shingo</p>                                |
| <p>- تقليل خسارة المجتمع عن طريق تخفيض الانحراف عن القيمة المستهدفة.</p>   | <p>(1960 - 1980):<br/>- دالة خسارة الجودة.<br/>- استخدام تصميم التجارب.</p>   | <p>8 - Genichi Taguchi</p>                              |

المصدر : ( آل فيحان، إيثار عبد الهادي، 2007، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام اداة نشر وظيفة الجودة (QFD)، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 67، ص 6 - 7).

عرفت جودة الخدمة بحسب رأي(Parasuraman & Berry, 1985) أنها قدرة المنظمة على تلبية أو ما يفوق توقعات الزبائن(Kitchroen,2004:14-15). أما ( Hoffman, 2011:4 ) بين أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن أو الفرق بين توقعات الزبائن و إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة" (الخفاجي، 2012: 79)، كما عرفت أنها "ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه الزبون من خلال التعليم المستمر والأبداع في كافة نواحي العمل"، ويرى البعض أن أبعاد الجودة في التعليم تكاد تعبر عن الأساليب القادرة على ترجمة احتياجات و توقعات الدارسين حالياً و الخريجين لاحقاً. وتأسيساً على ما تقدم يتضح أن أبعاد جودة الخدمة يراد منها تحقيق الإشباع لرغبات الزبون وتوقعاته (عبد الرضا و حسن، 2013: 254-258). يوضح الجدول (3) أبعاد الجودة طبقاً لمقياس (PATER).

جدول (3) أبعاد جودة الخدمة طبقاً لمقياس -PATER-

| ت | الابعاد                     | الدلالة   | ت  | الابعاد                       | الدلالة   |
|---|-----------------------------|---|----|-------------------------------|---|
| 1 | المعولية<br>Reliability     | القدرة على ا<br>نجاز الخدمة<br>الموعودة<br>باعتمادية عالية.                                 | 1  | الاعتمادية                    | أن تفي بما تعد به.  |
|   |                             |   | 2  | الدقة                         | أن تقدم الخدمة بصورة صحيحة منذ المرة الاولى -<br>دقة الانجاز.                           |
| 2 | الموثوقية<br>Assurance      | الاهلية و اللياقة<br>و المصدقية   | 3  | الاهلية                       | حيازة العاملين للمهارات و المعارف اللازمة لا<br>نجاز الخدمة.                            |
|   |                             |   | 4  | المصدقية                      | الثقة والصدق والامانة مع الزبون وتتضمن جعل<br>الاولوية في تحقيق مصلحة الزبون.           |
|   |                             |   | 5  | اللياقة                       | التأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال<br>الشخصي للعاملين مع الزبائن.             |
| 3 | الملموسية<br>Tangibility    | العناصر او<br>الشواهد المادية<br>في تقديم الخدمة<br>كالتسهيلات<br>و المادية و<br>التجهيزات. | 6  | التسهيلات<br>المادية          | مظهر وملائمة المباني والمنشآت وغيرها من<br>متطلبات الموقع التي تسهل عملية تقديم الخدمة. |
|   |                             |   | 7  | التجهيزات                     | تتعلق بالتقنية المستخدمة لإجاز الخدمة.  |
| 4 | التعاطف<br>Empathy          | العناية و<br>الاهتمام<br>الشخصي<br>بالزبون  | 8  | فهم<br>الزبون                 | بذل الجهد لفهم حاجات الزبون.  |
| 5 | الاستجابة<br>Responsiveness | الرغبة في<br>مساعدة الزبون<br>والسرعة في<br>تقديم الخدمة،                                   | 9  | السرعة<br>في تقديم<br>الخدمة. | السرعة والاندفاع في تقديم الخدمة وتتضمن دقة<br>الالتزام بموعد التسليم.                  |
|   |                             |   | 10 | الرغبة في<br>المساعدة.        | استعداد وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة.   |

المصدر: عبد الرضا، صادق مجيد و حسن، فاضل عباس، 2013، قياس جودة الخدمة في التعليم التقني، مجلة التقني، المجلد 26، العدد4، ص 255-256.

عرفت ( رزق الله، 2010: 115) جودة الخدمة التعليمية بأنها " نلبية توقعات الطلبة وتحقيق رغباتهم في ضوء معايير علمية، وتظهر هذه الجودة من خلال تقديم خدمة تعليمية متميزة مثلما يقدمه عضو هيئة التدريس، وفيما يكتسبه الطلبة من معارف و مهارات. أما (Rhodes) فقد عرفها بأنها "عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم و تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في اطارها من توظيف مواهب الكادر التعليمي واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة ( منهل و الشاوي، 2011: 25). يؤكد ( Birnabome) على وجود ثلاثة أبعاد للجودة التعليمية يجب الاهتمام بكل منهما وهي: (دريب، 2014: 89)

أ- البعد الأكاديمي: هو التمسك بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

ب- البعد الفردي : هو اهتمام المنظمة التعليمية بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة في كافة الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية.

ت- البعد الاجتماعي: هو تمسك المنظمة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه و تخدمه.

واستناداً الى ما تقدم فان جودة الخدمة التعليمية تمثل نهجاً إدارياً هادفاً لتأسيس ثقافة تفكير مستمر باتجاه التحسين لتلبية متطلبات الزبائن (الطلبة) وتوقعاتهم أو ما يفوق تلك التوقعات وبما يحقق رضاهم.

## 2. معوقات الجودة التعليمية

هناك مجموعة من المعوقات التي تعترض الجودة التعليمية هي: (دريب، 2014: 85)

- أ- ازدياد أعداد الطلبة المقبولين في المنظمة.
- ب- فرص العمل للخريجين محدودة بعد تخرجهم.
- ت- عدم تغيير الإدارات بصورة مستمرة لإفساح المجال للطاقات المختلفة لأثبتات قدرتها.
- ث- تدني مستوى البحث العلمي.

## 3. المبررات التي تدعو الى تبني الجودة في التعليم التقني

يرى (البناء، 2007: 12) أن هناك الكثير من الاسباب التي دعت الى تبني الجودة في التعليم والتي أهمها ما يلي: (منهل و الشاوي، 2011: 25)

- أ- تحسين مخرجات العملية التعليمية.
- ب- إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية.
- ت- بما أن الطالب هدف و محور العملية فيجب إرضائه كزبون اساسي في العملية التعليمية.
- ث- ضرورة إجراء التحسينات في العملية التعليمية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
- ج- استثمار إمكانيات وطاقات جميع أفراد الكادر التدريسي في العملية التعليمية.
- ح- طريقة لنقل السلطة الى الكادر التدريسي بالمنظمة مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.
- خ- خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.
- د- للجودة الشاملة ثقافة إدارية خاصة وهذا يفرضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المنظمة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة.
- ذ- تغيير النمط الإداري الى الإدارة بالمشاركة.

## ثانياً : رضا الطلبة

بالنظر للأهمية البالغة لرضا الطالب فإنه يتوجب على المنظمة التعليمية العمل وبحرص لتحقيق ذلك لردم الفجوة بين القيمة المتوقعة لجودة الخدمة التعليمية وقيمتها الفعلية بما يتوافق و ميول الطلبة واتجاهاتهم فكلما ازدادت الفائدة التي يتوخاها الطالب من الخدمة المقدمة له كلما ازداد رضاه. يرى (Kotler, 2001: 36) أن الرضا هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حال عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإنه سيشعر بالسعادة و الرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما متوقع من قبل الزبون فإنه يتحول من الرضا الى الولاء للمنظمة وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين، وعليه يمكن صياغة درجات الرضا حسب المعادلات الآتية: (الحسنية، 2009: 288)

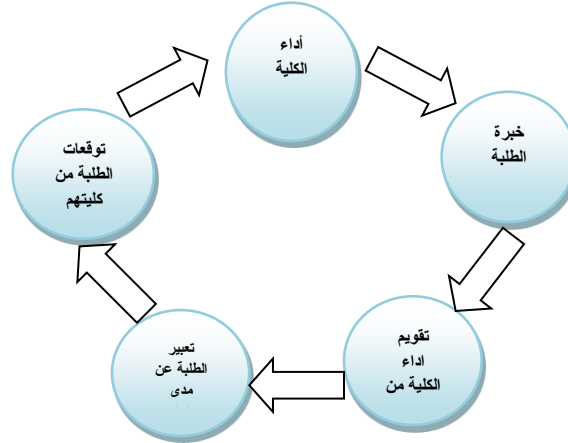
- الأداء < المتوقع ، السعادة ← الارتباط الوثيق والولاء للمنظمة.
- الأداء = المتوقع ، الرضا ← ويمكن ترتيبه في ثلاث درجات (ضعيف، مقبول، جيد).
- الأداء > المتوقع ، الاستياء ← البحث عن بديل آخر.

وبهذا فإن رضا الزبون يكتسب أهمية بالغة مما يستدعي قياسه من قبل المنظمات الراغبة في تحقيق الاستمرار والنمو في قطاع نشاطها وتحقيق نجاحها (Rahmani & Reza, 2011: 1). أنه يمثل الناتج المقبول عن المهمة أو الوظيفة التي تشبع حالة التقدير لأحدهم (Malik et al., 2010: 2) في وقت يمتلك فيه الطلبة العديد من الخيارات ضمن البيئة الأكاديمية التنافسية حيث جملة من العوامل التي لا بد من أن تكون مدروسة بشكل جدي والتي تمكن المنظمات التعليمية من اجتذاب الطلبة والاحتفاظ بهم، والتي ربما تحتاج الى البدء في البحث من أجل كفاءة وفاعلية الأساليب والطرق من أجل ذلك وتعزيز العلاقات الراسخة مع الطلبة (Abu Hasan et al., 2008: 163). يبين (بني حمدان، 2012: 920) أن رضا الطالب يقصد به إقناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات على المستوى الأكاديمي والنفسي،



كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحضى بها في الجامعة، وفي حال كانت هذه الخدمات متوافقة الى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الاجتماعي وتحصيله، على أن رضا الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره و نموه الاكاديمي، وهذا ما تسير عليه معظم الجامعات الأمريكية والأوربية وبعضاً من الجامعات العربية في حساب أرباحها وخسائرهما غير المادية، وفق إطار العمل المنطقي الآتي: (الحسنية، 2009:289)

شكل رقم (1) الإطار المنطقي لآلية عمل نظام رضا الطلبة



المصدر: الحسنية، سليم ابراهيم، (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم - دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد 2، ص 289.

و لغرض تحقيق درجة الرضا المرغوب فيها لدى المستفيدين فإنه لا بد من عمل الآتي:

(راضي و ابراهيم، 2010: 84)

- أ- الفهم الكامل لحاجات المستفيدين على المد القريب والبعيد.
- ب- رسم علاقة واضحة ما بين المستفيدين وتصميم العملية التعليمية في المنظمة.
- ت- كسب ثقة المستفيدين.
- ث- بناء جسور من الثقة مع المستفيدين من المنظمات وغيرها والعمل على حل المشكلات التي تواجههم والتنسيق معهم في فرص عمل الخريجين.
- ج- قيام المنظمة وباستمرار على قياس رضا المستفيدين عن أداء الخريجين وكيفية التطوير. (Caplan, 1992:63-65)
- ح- أن تقوم الفلسفة على خلق روح الفريق.
- خ- العمل على إشباع ما يحتاجه المجتمع واتباع المبادئ الوطنية لتكون بداية الانطلاق في المنظمة.
- د- استخدام التكنولوجيا المتقدمة المناسبة.
- ذ- ديمقراطية التعليم والتدريس بعيداً عن التسييس.
- ر- تبني مدخل تسويق الخدمات التعليمية باستخدام منهج ادارة الجودة الشاملة للعملية التعليمية.

(Coate, 1990: 17)

ومن هنا يبدو أن رضا الزبون كان أحد أهم مؤشرات الجودة لذا فإن مستوى الرضا يعكس درجة مقبولة السلعة أو الخدمة المعروضة بما يلي الحاجات المعقدة للزبون والتي غالباً ما تكون في بعدين يرتبطان بمستوى الرضا لهؤلاء الزبائن، أولهما الجودة الفنية (مكاسب الزبون في سياق الخدمة المقدمة) الناجمة عن العمليات التشغيلية التي يمكن تقييمها من خلال الجوانب المادية للخدمة، وثانيهما الجودة الوظيفية المتمثلة في فهم علاقة التأثير بين مقدم الخدمة والزبون (Malinowska, 2015:63).

### المبحث الثالث: الجانب الإحصائي للدراسة

قام الباحث بتوزيع (190) استمارة استبانة على الطلبة والاستماع الى استفساراتهم وايضاح الجوانب ذات العلاقة بالبحث، تم استرجاع (180) استمارة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة بلغت (95%) تقريباً من العدد الكلي، وتم ادخال البيانات وتحليلها بمساعدة البرنامج الاحصائي SPSS vr. 20 باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية الوصفية والتحليلية كذلك تم استخدام الرسوم البيانية لإعطاء صورة اوضح عن شكل العلاقات بين محوري البحث .

أولاً: التكرارات ونسبها

محور جودة الخدمة التعليمية ESQ

قام الباحث هنا بإيجاد تكرارات فقرات هذا المحور ونسبها بغية تحديد اتجاه إجابات الطلبة وكما في الجدول الآتي :

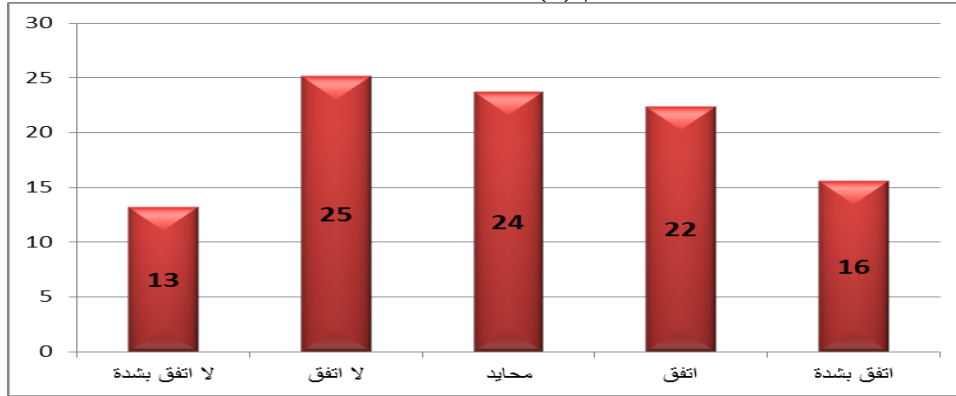
جدول رقم (4) التكرارات ونسبها لمحور جودة الخدمة التعليمية

|       |           | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة |       |           | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة |
|-------|-----------|--------------|---------|-------|------|-----------|-------|-----------|--------------|---------|-------|------|-----------|
| ESQ1  | Frequency | 9            | 23      | 41    | 66   | 41        | ESQ11 | Frequency | 34           | 60      | 43    | 27   | 16        |
|       | Percent   | 5.0          | 12.8    | 22.8  | 36.7 | 22.8      |       | Percent   | 18.9         | 33.3    | 23.9  | 15.0 | 8.9       |
| ESQ2  | Frequency | 3            | 12      | 25    | 79   | 61        | ESQ12 | Frequency | 25           | 52      | 43    | 33   | 27        |
|       | Percent   | 1.7          | 6.7     | 13.9  | 43.9 | 33.9      |       | Percent   | 13.9         | 28.9    | 23.9  | 18.3 | 15.0      |
| ESQ3  | Frequency | 22           | 43      | 53    | 31   | 31        | ESQ13 | Frequency | 42           | 60      | 42    | 25   | 11        |
|       | Percent   | 12.2         | 23.9    | 29.4  | 17.2 | 17.2      |       | Percent   | 23.3         | 33.3    | 23.3  | 13.9 | 6.1       |
| ESQ4  | Frequency | 13           | 31      | 46    | 57   | 33        | ESQ14 | Frequency | 31           | 40      | 58    | 34   | 17        |
|       | Percent   | 7.2          | 17.2    | 25.6  | 31.7 | 18.3      |       | Percent   | 17.2         | 22.2    | 32.2  | 18.9 | 9.4       |
| ESQ5  | Frequency | 22           | 43      | 42    | 41   | 32        | ESQ15 | Frequency | 36           | 55      | 50    | 25   | 14        |
|       | Percent   | 12.2         | 23.9    | 23.3  | 22.8 | 17.8      |       | Percent   | 20.0         | 30.6    | 27.8  | 13.9 | 7.8       |
| ESQ6  | Frequency | 31           | 69      | 32    | 32   | 16        | ESQ16 | Frequency | 10           | 21      | 38    | 48   | 63        |
|       | Percent   | 17.2         | 38.3    | 17.8  | 17.8 | 8.9       |       | Percent   | 5.6          | 11.7    | 21.1  | 26.7 | 35.0      |
| ESQ7  | Frequency | 39           | 68      | 39    | 25   | 9         | ESQ17 | Frequency | 19           | 35      | 47    | 38   | 41        |
|       | Percent   | 21.7         | 37.8    | 21.7  | 13.9 | 5.0       |       | Percent   | 10.6         | 19.4    | 26.1  | 21.1 | 22.8      |
| ESQ8  | Frequency | 39           | 69      | 47    | 21   | 4         | ESQ18 | Frequency | 12           | 31      | 32    | 55   | 50        |
|       | Percent   | 21.7         | 38.3    | 26.1  | 11.7 | 2.2       |       | Percent   | 6.7          | 17.2    | 17.8  | 30.6 | 27.8      |
| ESQ9  | Frequency | 25           | 53      | 45    | 41   | 16        | ESQ19 | Frequency | 13           | 30      | 42    | 56   | 39        |
|       | Percent   | 13.9         | 29.4    | 25.0  | 22.8 | 8.9       |       | Percent   | 7.2          | 16.7    | 23.3  | 31.1 | 21.7      |
| ESQ10 | Frequency | 26           | 65      | 45    | 32   | 12        | ESQ   | Frequency | 451          | 860     | 810   | 766  | 533       |
|       | Percent   | 14.4         | 36.1    | 25.0  | 17.8 | 6.7       |       | Percent   | 13           | 25      | 24    | 22   | 16        |

المصدر: اعداد الباحث

والشكل البياني التالي يوضح نسب الاجابات على محور ESQ بشكل عام :

شكل رقم (2) نسب تكرارات المبحث



المصدر: اعداد الباحث

يتضح أن أغلب الاجابات لعينة البحث تتجه نحو عدم الموافقة على فقرات المبحث وكما مبين في الجدول والشكل السابقين.

#### محور رضا الطلبة STSA

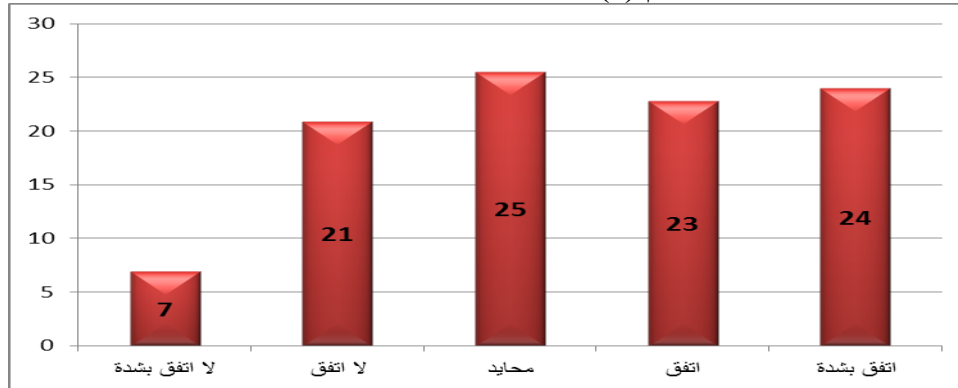
قام الباحث هنا بإيجاد تكرارات فقرات هذا المحور ونسبها بغية تحديد اتجاه اجاباتهم وكما في الجدول التالي:

جدول رقم (5) التكرارات ونسبها لمحور رضا الطلبة

|       |           | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة |       |           | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة |
|-------|-----------|--------------|---------|-------|------|-----------|-------|-----------|--------------|---------|-------|------|-----------|
| STSA1 | Frequency | 3            | 19      | 40    | 61   | 57        | STSA6 | Frequency | 22           | 59      | 50    | 30   | 19        |
|       | Percent   | 1.7          | 10.6    | 22.2  | 33.9 | 31.7      |       | Percent   | 12.2         | 32.8    | 27.8  | 16.7 | 10.6      |
| STSA2 | Frequency | 13           | 31      | 43    | 51   | 42        | STSA7 | Frequency | 12           | 26      | 39    | 47   | 56        |
|       | Percent   | 7.2          | 17.2    | 23.9  | 28.3 | 23.3      |       | Percent   | 6.7          | 14.4    | 21.7  | 26.1 | 31.1      |
| STSA3 | Frequency | 25           | 52      | 61    | 21   | 21        | STSA8 | Frequency | 5            | 24      | 35    | 45   | 71        |
|       | Percent   | 13.9         | 28.9    | 33.9  | 11.7 | 11.7      |       | Percent   | 2.8          | 13.3    | 19.4  | 25.0 | 39.4      |
| STSA4 | Frequency | 11           | 52      | 57    | 33   | 27        | STSA9 | Frequency | 5            | 20      | 32    | 44   | 79        |
|       | Percent   | 6.1          | 28.9    | 31.7  | 18.3 | 15.0      |       | Percent   | 2.8          | 11.1    | 17.8  | 24.4 | 43.9      |
| STSA5 | Frequency | 16           | 55      | 56    | 37   | 16        | STSA  | Frequency | 112          | 338     | 413   | 369  | 388       |
|       | Percent   | 8.9          | 30.6    | 31.1  | 20.6 | 8.9       |       | Percent   | 7            | 21      | 25    | 23   | 24        |

المصدر: اعداد الباحث

والشكل البياني التالي يوضح نسب الاجابات على محور STSA بشكل عام :  
شكل رقم (3) نسب تكرارات المبحث



المصدر: اعداد الباحث

وهنا يتضح أن أغلب الاجابات لعينة البحث تنتج نحو المحايد على فقرات المبحث وكما مبين في الجدول والشكل السابقين.

### ثانياً: الاحصاءات العامة

سيتم هنا تحديد بعض الاحصاءات العامة للبحث وحسب المحاور.

### محور جودة الخدمة التعليمية ESQ

تم هنا ايجاد الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات المبحث وكما في الجدول:

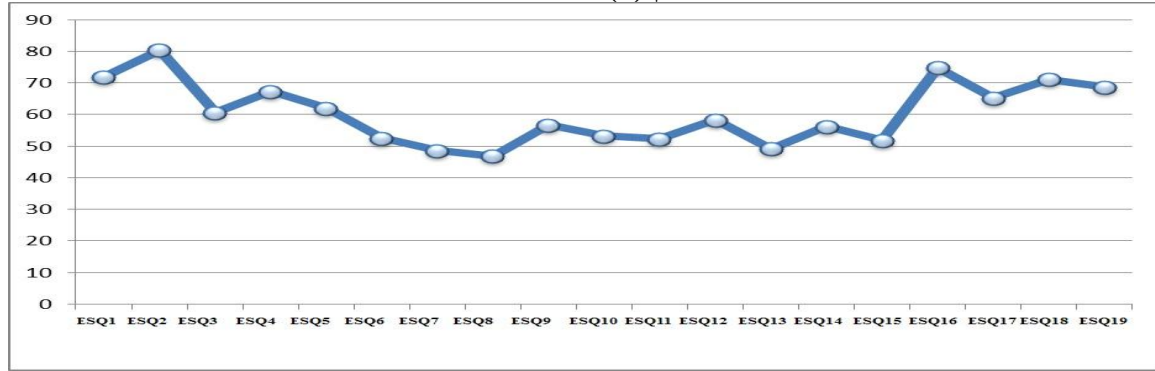
جدول رقم (6) احصاءات محور ESQ

| الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الاهمية النسبية | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الاهمية النسبية |
|--------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|--------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|
| ESQ1   | 3.59          | 1.122             | 31             | 72              | ESQ11  | 2.62          | 1.206             | 46             | 52              |
| ESQ2   | 4.02          | .948              | 24             | 80              | ESQ12  | 2.92          | 1.277             | 44             | 58              |
| ESQ3   | 3.03          | 1.264             | 42             | 61              | ESQ13  | 2.46          | 1.169             | 48             | 49              |
| ESQ4   | 3.37          | 1.177             | 35             | 67              | ESQ14  | 2.81          | 1.204             | 43             | 56              |
| ESQ5   | 3.10          | 1.291             | 42             | 62              | ESQ15  | 2.59          | 1.181             | 46             | 52              |
| ESQ6   | 2.63          | 1.215             | 46             | 53              | ESQ16  | 3.74          | 1.212             | 32             | 75              |
| ESQ7   | 2.43          | 1.124             | 46             | 49              | ESQ17  | 3.26          | 1.296             | 40             | 65              |
| ESQ8   | 2.34          | 1.016             | 43             | 47              | ESQ18  | 3.56          | 1.247             | 35             | 71              |
| ESQ9   | 2.83          | 1.189             | 42             | 57              | ESQ19  | 3.43          | 1.206             | 35             | 69              |
| ESQ10  | 2.66          | 1.129             | 42             | 53              | ESQ    | 3.0201        | .62116            | 21             | 60              |

المصدر: اعداد الباحث

والشكل البياني التالي يوضح الاهمية النسبية لكل فقرة من فقرات محور ESQ:

شكل رقم (4) نسب تكرارات المحور



المصدر: اعداد الباحث

نلاحظ أن أعلى أهمية نسبية كانت للفقرة الثانية ( الامكانيات المتاحة بالمعهد مناسبة وجذابة) إذ بلغت (80%) بينما أقل أهمية نسبية كانت للفقرة الثامنة ( يلتزم العاملين وأعضاء هيئة التدريس في المعهد بتقديم الخدمة في الوقت المناسب) إذ بلغت (47%) وتتفاوت الأهمية النسبية لبقية الفقرات بين هاتين النسبتين.

#### محور رضا الطلبة STSA

تم هنا إيجاد الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لفقرات المبحث وكما في الجدول:

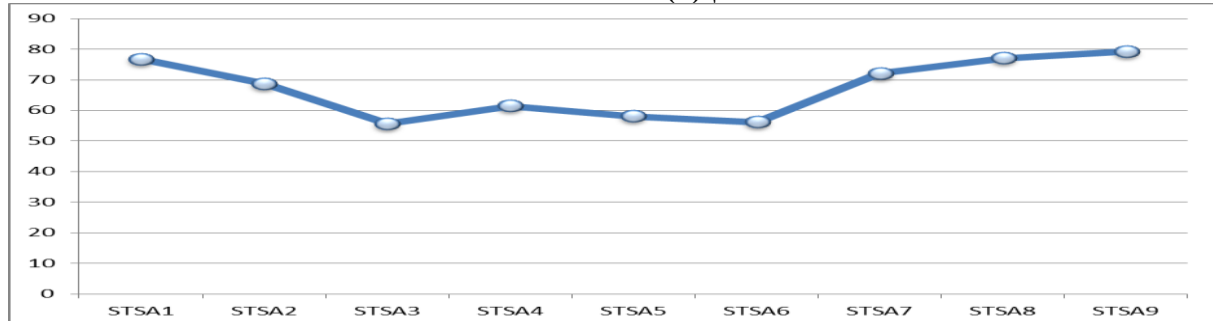
جدول رقم (7) احصاءات محور STSA

| الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الأهمية النسبية | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | الأهمية النسبية |
|--------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|--------|---------------|-------------------|----------------|-----------------|
| STSA1  | 3.83          | 1.044             | 27             | 77              | STSA6  | 2.81          | 1.173             | 42             | 56              |
| STSA2  | 3.43          | 1.224             | 36             | 69              | STSA7  | 3.61          | 1.248             | 35             | 72              |
| STSA3  | 2.78          | 1.178             | 42             | 56              | STSA8  | 3.85          | 1.165             | 30             | 77              |
| STSA4  | 3.07          | 1.148             | 37             | 61              | STSA9  | 3.96          | 1.155             | 29             | 79              |
| STSA5  | 2.90          | 1.104             | 38             | 58              | STSA   | 3.3606        | .70461            | 21             | 67              |

المصدر: اعداد الباحث

والشكل البياني التالي يوضح الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات المحور STSA:

شكل رقم (5) نسب تكرارات المحور



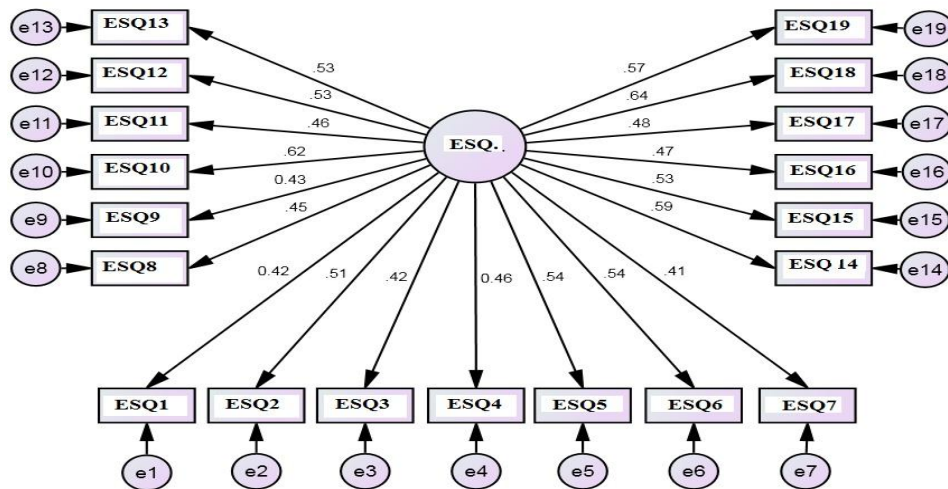
المصدر: اعداد الباحث

نلاحظ أن أعلى أهمية نسبية كانت للفقرة التاسعة ( مستوى الرضا عن النشاطات الجامعية) إذ بلغت (79%) بينما أقل أهمية نسبية كانت للفقرتين الثالثة (مستوى الرضا عن إجراءات التسجيل) والسادسة (مستوى الرضا عن الهيئة التدريسية) إذ بلغت (56%) وتتفاوت الأهمية النسبية لبقية الفقرات بين هاتين النسبتين.

### ثالثاً: التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

هناك مجموعة من النماذج الرياضية يتم اقتراحها من قبل الباحث لغرض ملائمة المتغيرات قيد البحث من خلال استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية SEM (Structural Equation Modeling) وهذه التقنية عامة تتضمن مجموعة من الأساليب أحد أهم أساليبها التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis الذي يتم من خلاله كشف قوة النماذج المقترحة. وهناك نوعين من المتغيرات التي تدخل في هذا التحليل هما المتغيرات الكامنة latent variable التي تمثل المحاور والمتغيرات الداخلية Endogenous variables التي تمثل الفقرات التابعة للمحاور. وتستخدم بعض المعايير لتحديد مدى دقة النموذج الرياضي المقترح إذ سيستخدم الباحث معيار النسبة بين قيمة  $\chi^2$  ودرجات الحرية df ومعيار حسن المطابقة Goodness of Fit Index GFI الذي يقيس مقدار التباين في المصفوفة المحللة عن طريق النموذج موضع الدراسة وتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وتشير القيمة المرتفعة للمعيار الى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة وقد طور هذا المؤشر للحصول على مؤشر جديد يدعى بمؤشر حسن المطابقة المصحح بدرجات الحرية AGFI. النموذج البنائي للمحور ESQ: لقد استخدم الباحث البرنامج الاحصائي (AMOS vr.20) لتصميم المخطط البنائي للمحور ESQ وكما في الشكل الاتي :

شكل رقم (6) المخطط البنائي للمحور ESQ



المصدر: اعداد الباحث باستخدام البرنامج الاحصائي (AMOS vr.20).

أما قيم معايير الدقة للتحليل العاملي التوكيدي للمخطط البنائي للمحور ESQ فمتمثلة بالجدول التالي:  
جدول رقم (8) معايير دقة النموذج المستخدم

| المعيار         | $\chi^2/ df$     | GFI           | AGFI          |
|-----------------|------------------|---------------|---------------|
| القيمة المحسوبة | 310.525/152=2.04 | 0.84          | 0.80          |
| ملائمة النموذج  | النموذج ملائم    | النموذج ملائم | النموذج ملائم |

المصدر: اعداد الباحث

من خلال النتائج في الجدول أعلاه يتضح أن هناك صدقا في بناء الاستمارة المستخدمة في هذا البحث من حيث انتماء الفقرات لأبعادها اضافة الى ذلك تمتلك الفقرات قوة الانتماء متقاربة في تفسير المبحث وكما ممثلة في القيم أعلى الخطوط المستقيمة بين الفقرات والمبحث التي تدعى بالأوزان الانحدارية المعيارية وقد وضعت تلك الأوزان في الجدول التالي:

جدول رقم (9) الأوزان الانحدارية المعيارية لفقرات المبحث ESQ

|       |      |       | Estimate |       |      |      | Estimate |
|-------|------|-------|----------|-------|------|------|----------|
| ESQ1  | <--- | EDSE. | .417     | ESQ11 | <--- | ESQ. | .461     |
| ESQ2  | <--- | EDSE. | .509     | ESQ12 | <--- | ESQ. | .526     |
| ESQ3  | <--- | ESQ.  | .416     | ESQ13 | <--- | ESQ. | .533     |
| ESQ4  | <--- | ESQ.  | .455     | ESQ14 | <--- | ESQ. | .595     |
| ESQ5  | <--- | ESQ.  | .540     | ESQ15 | <--- | ESQ. | .530     |
| ESQ6  | <--- | ESQ.  | .535     | ESQ16 | <--- | ESQ. | .472     |
| ESQ7  | <--- | ESQ.  | .407     | ESQ17 | <--- | ESQ. | .483     |
| ESQ8  | <--- | ESQ.  | .448     | ESQ18 | <--- | ESQ. | .642     |
| ESQ9  | <--- | ESQ.  | .429     | ESQ19 | <--- | ESQ. | .565     |
| ESQ10 | <--- | ESQ.  | .624     | ESQ11 | <--- | ESQ. | .461     |

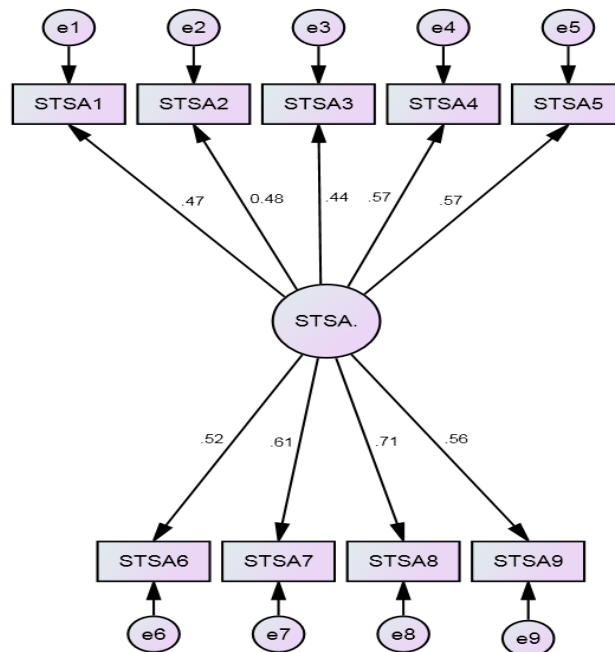
المصدر: اعداد الباحث

يتضح مما سبق أن أكبر مشاركة في تفسير المبحث ESQ كانت للفقرة الثامنة عشر (يلتزم المعهد والعاملين فيه بتقديم أفضل الخدمات لطلبتهم) بوزن بلغ (0.642) بينما أقل مشاركة كانت للفقرة السابعة (يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري) بوزن بلغ (0.407).

النموذج البنائي للمحور STSA

لقد استخدم الباحث البرنامج الاحصائي (AMOS vr.20) لتصميم المخطط البنائي للمحور STSA وكما في الشكل الآتي :

شكل رقم (7) المخطط البنائي للمحور STSA



المصدر: اعداد الباحث باستخدام البرنامج الاحصائي (AMOS vr.20).

أما قيم معايير الدقة للتحليل العاملي التوكيدي للمخطط البنائي للمحور STSA فمتمثلة بالجدول التالي:  
جدول رقم (10) معايير دقة النموذج المستخدم

| المؤشر      | $\chi^2/ df$   | GFI           | AGFI          |
|-------------|----------------|---------------|---------------|
| قيمة المؤشر | 92.063/27=3.41 | 0.89          | 0.82          |
| القرار      | النموذج ملائم  | النموذج ملائم | النموذج ملائم |

المصدر: اعداد الباحث

من خلال النتائج في الجدول أعلاه يتضح أن هناك صدقاً في بناء الاستمارة المستخدمة في هذا البحث من حيث انتماء الفقرات لأبعادها إضافة الى ذلك تمتلك الفقرات قوة انتماء متفاوتة في تفسير المبحث وكما ممثلة في القيم أعلى الخطوط المستقيمة بين الفقرات والمبحث التي تدعى بالأوزان الانحدارية المعيارية وقد وضعت تلك الأوزان في الجدول الآتي :

جدول رقم (11) الأوزان الانحدارية المعيارية لفقرات المبحث STSA

|       |      |       | Estimate |
|-------|------|-------|----------|
| STSA1 | <--- | STSA. | .470     |
| STSA2 | <--- | STSA. | .479     |
| STSA3 | <--- | STSA. | .441     |
| STSA4 | <--- | STSA. | .574     |
| STSA5 | <--- | STSA. | .566     |
| STSA6 | <--- | STSA. | .521     |
| STSA7 | <--- | STSA. | .614     |
| STSA8 | <--- | STSA. | .707     |
| STSA9 | <--- | STSA. | .560     |

المصدر: اعداد الباحث

يتضح مما سبق أن أكبر مشاركة في تفسير المبحث STSA كانت للفقرة الثامنة (مستوى الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية) بوزن بلغ (0.707) بينما أقل مشاركة كانت للفقرة الثالثة (مستوى الرضا عن إجراءات التسجيل) بوزن بلغ (0.441).

رابعاً: ثبات الاستبانة

لقد اعتمد الباحث في قياس ثبات ومصداقية الاستبانة المستخدمة على معامل الفا كرونباخ وكما مبينة قيمه للمحورين وللاستمارة ككل في الجدول الآتي :

جدول رقم (12) قيم معاملات الفا كرونباخ

| المبحث | عدد الفقرات | معامل الفا كرونباخ |
|--------|-------------|--------------------|
| ESQ    | 19          | 0.85               |
| STSA   | 9           | 0.79               |
| الكلي  | 28          | 0.89               |

المصدر: اعداد الباحث



ويتضح من خلال قيم معامل الفا كرونباخ ثبات وصدق الاستمارة وبالتالي نستنتج قدرتها على تعميم النتائج المستخلصة منها من العينة قيد البحث الى المجتمع المدروس.

**خامساً/ تحليل الارتباط:** إن تحليل علاقة الارتباط بين المبحثين تؤدي الى كشف مدى قوة الترابط حيث تم إيجاد قيم الارتباط من خلال البرنامج الاحصائي SPSS vr. 20 ووضعت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم ( 13 ) الارتباط ومعنويته بين المبحثين

| Correlations   |                     |        |        |
|--|---------------------|--------|--------|
|  |                     | ESQ    | STSA   |
| ESQ  | Pearson Correlation | 1      | .598** |
|  | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|  | N                   | 180    | 180    |
| STSA   | Pearson Correlation | .598** | 1      |
|  | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|  | N                   | 180    | 180    |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |        |

المصدر: اعداد الباحث من خلال البرنامج الاحصائي SPSS vr. 20.

والفرضية الصفرية المراد اختبارها هنا هي:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ESQ و STSA.

مقابل الفرضية البديلة التالية:

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ESQ و STSA.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة ارتباط طردية معنوية احصائياً تحت مستوى دلالة ( 5% ) بين المبحث ESQ والمبحث STSA إذ كانت قيمة الارتباط مساوية الى (0.598) ، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

سادساً: تحليل أثر المبحث ESQ في المبحث STSA

لغرض تحديد قوة أثر المبحث ESQ في المبحث STSA فقد وضع الباحث الفرضية الصفرية التالية:

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية للمحور ESQ في المبحث STSA.

مقابل الفرضية البديلة التالية:

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية للمحور ESQ في المبحث STSA.

وأوجد الباحث قيم المعايير المطلوبة لغرض كشف تلك العلاقة والمبينة في الجدول التالي:

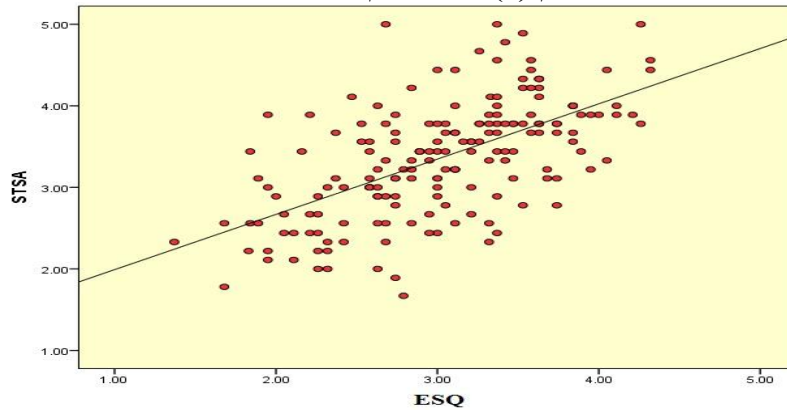
جدول رقم (14) معايير تحليل الانحدار

| المبحث | معامل التحديد R <sup>2</sup> | قيمة معلمة الانحدار | قيمة t المحسوبة | معنوية قيمة t Sig. | القرار                   | قيمة درين- واتسون |
|--------|------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|-------------------|
| ESQ    | 0.36                         | 0.6                 | 9.944           | 0.00               | معنوي تحت مستوى دلالة %5 | 1.9               |

المصدر: اعداد الباحث

إن المعايير أعلاه تشير الى أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.36) هذا يعني أن نموذج انحدار ESQ على STSA فسر بنسبة (36%) من الانحرافات الكلية والباقي فسر من قبل متغيرات أخرى، أما قيمة معلمة الانحدار فقد بلغت (0.6) وبلغت قيمة اختبار t لها (9.944) والقيمة المعنوية للاختبار (sig) كانت مساوية للصفر هذا يعني ان قيمة معلمة الانحدار ذات دلالة معنوية احصائياً تحت مستوى دلالة 5% ومنه نستنتج رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة اي ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية للمحور ESQ على المبحث STSA، أي أن الزيادة في المبحث ESQ بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى الزيادة في المبحث STSA بمقدار (60%). ولتوضيح صورة علاقة الاثر للمحور ESQ في المبحث STSA تم رسم شكل انتشار القيم بينهما يضافه الى رسم خط الانحدار وكما يأتي:

شكل رقم (8) انتشار القيم بين المبحثين



المصدر: اعداد الباحث

### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً: الاستنتاجات

في ضوء ما تم استعراضه في الأدبيات من مفاهيم وبعد تحليل البيانات واستخلاص النتائج توصل الباحث الى مجموعة استنتاجات منها:

1. عكست إجابات العينة المبحوثة وجود ثقافة عالية لديهم فيما يتعلق بأهمية البحث في جودة الخدمة التعليمية باعتبارها من القضايا الحيوية من أجل ارساء دعائم التطوير والتحسين وقواعد الابداع والابتكار وبما يرتقي الى مستوى النهوض بواقع التطبيق وجعل المنظمة في موقع تنافسي.
2. أن أغلب إجابات عينة البحث تتجه نحو عدم الموافقة على فقرات محور جودة الخدمة التعليمية (ESQ).
3. أن أغلب إجابات عينة البحث تتجه نحو المحايدة على فقرات محور رضا الطلبة (STSA).
4. من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي يتضح أن هناك صدقاً في بناء الاستمارة المستخدمة من حيث انتماء الفقرات لأبعادها.
5. أن أكبر مشاركة في تفسير محور جودة الخدمة التعليمية (ESQ) كانت للفقرة الثامنة عشر (يلتزم المعهد والعاملين فيه بتقديم أفضل الخدمات لطلبتهم)، بينما أقل مشاركة كانت للفقرة السابعة (يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري).
6. أن أكبر مشاركة في تفسير محور رضا الطلبة (STSA) كانت للفقرة الثامنة (مستوى الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية)، بينما أقل مشاركة كانت للفقرة الثالثة (مستوى الرضا عن إجراءات التسجيل).

7. أن الاستمارة تتميز بالثبات والصدق وقدرتها على تعميم النتائج المستخلصة منها من العينة قيد البحث الى المجتمع المدروس.
8. هناك علاقة ارتباط طردية معنوية احصائياً تحت مستوى دلالة (5%) بين جودة الخدمة التعليمية (ESQ) و رضا الطلبة (STSA).
9. هناك تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمة التعليمية (ESQ) على رضا الطلبة (STSA).
10. إن وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المتغيرين أثبت أن الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية وتحسينها بمقدار وحدة واحدة يسهم بشكل فاعل في تحسين الرضا لدى الطلبة في المنظمة المبحوثة بنسبة (60%).

### ثانياً: التوصيات

- في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها والمستندة الى تحليل المعطيات والاطلاع على المفاهيم النظرية فقد توصل الباحث الى مجموعة من التوصيات التي تسهم في ارساء قاعدة تساعد المنظمة في تحسين وتطوير جودة الخدمة التعليمية فيها بما يحقق رضا الطلبة وهي:
1. على الرغم من الاهتمام المتزايد لدى ادارة المنظمة المبحوثة وتوافر الرغبة الحقيقية والصادقة للمقترحات الهادفة الى تحسين وتطوير الوضع التعليمي وتوجههم صوب تلبية متطلبات الطلبة من أجل البقاء والنمو، فإن المنظمة لازالت تعاني من انخفاض نسبة الوعي بأهمية توفير الرفاهية في بيئة التعليم التقني، لذا يؤمل العمل على تحسين نوعية تجربة الطلبة من خلال إجراء تعديلات على ملامح السلوكية السلبية لجعلها تسهم ايجابياً في رفاهية الطلبة وبما يحقق رضاهم.
  2. ضرورة تبني فلسفة جديدة للعملية التعليمية من خلال التركيز على زيادة القدرات التعليمية والفكرية والمهارات الضرورية لأداء العمل لجميع الطلبة في مختلف تخصصاتهم.
  3. ضرورة التوجه صوب الاهتمام بتوقعات الطالب من خلال تحشيد جهود التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية.
  4. العمل على بناء مجتمع يتضمن كافة الخدمات التكميلية التي يحتاجها الطالب وتعزيز الثقافة الاسرية التي من شأنها تحفيز الطلبة على حمل رسالة المنظمة والترويج لها.
  5. تحديث الخدمات المكتبية من خلال إغنائها بالكتب والمصادر الاخرى للتسهيل على الطلبة والباحثين وتشجيع ثقافة البحث العلمي في معالجة القضايا والمشاكل التي قد تواجهها المنظمة.
  6. تفعيل دور (شؤون الطلبة) من خلال الاهتمام بإقامة الأندية الرياضية والثقافية والعلمية منها والترفيهية.
  7. العمل على تطوير نظام معايير فعال لمتابعة الأداء الأكاديمي والاداري وتقييمه بجدية على أن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من تلك المعايير.
  8. ضرورة تفعيل دور أعضاء الهيئة التدريسية بتقديم دراسات تطبيقية وإظهار التجاذبات التي من شأنها الوقوف على الجوانب السلبية المتعلقة برضا الطلبة واقتراح آلية عمل لمعالجتها، وطرق تطوير حديثة لبرامج المنظمة باتجاه التحسين المستمر لأنظمة عملها.

## المصادر

1. الطائي، يوسف و العبادي، هاشم،(2005)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي- دراسة تطبيقية، جامعة الكوفة مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الاول، العدد3.
2. آل فيحان، ايثار عبد الهادي، (2007)، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام اداة نشر وظيفة الجودة ( QFD )، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 67.
3. الخفاجي، حاكم جبوري، ( 2012)، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة و ولاء الزبون، دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي/ فرع النجف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة الثانية، العدد 25.
4. الدرادكه، مأمون و شبلي، طارق، (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. الحسنية، سليم ابراهيم، (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري و الأكاديمي لكليتهم – دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد 2.
6. بني حمدان، خالد محمد طلال، (2012)، جودة الخدمة التعليمية واثرها على رضا الطلبة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الأردن.
7. جودة، محفوظ احمد، (2004)، ادارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. دريب، محمد جبر، (2014)، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم العالي، جامعة الكوفة، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، السنة الثامنة، العدد 15.
9. عبد الرضا، صادق مجيد و حسن، فاضل عباس، (2013)، قياس جودة الخدمة في التعليم التقني، مجلة التقني، المجلد 26، العدد 4.
10. راضي، محمد حميد و ابراهيم، علي جهاد، (2010)، واقع تسويق جودة الخدمة التعليمية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد85.
11. رزق الله، حنان، (2010)، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية، رسالة ماجستير - ادارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
12. رقاد، مليحه، (2008)، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير - ادارة الاعمال - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة - الجزائر.
13. منهل، محمد حسين و الشاوي، هاني فاضل، (2011)، تطوير نموذج نظام انتاج تويوتا TPS الى بيئة التعليم العالي وقياس أثره في ترشيح الاداء الجامعي، النشرة الإلكترونية لمركز الدراسات الاستراتيجية - جامعة الملك عبد العزيز، العدد 8.
14. Abu Hasan, Hishamuddin Fitri & Ilias, Azleen & Abd Rahman, Rahida and Abd Razak, Mohd Zulkeflee, (2008), *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at private Higher Education Institutions, International Business Research, Vol.1, No.3.*
15. Beaumont, Daniel Jake, (2012), *Service Quality in Higher Education: The Students viewpoint, A dissertation submitted to the University of Manchester for the degree of Bachelor of Science in the Faculty of Humanities, University of Manchester, Manchester Business School.*
16. Coplan, F, (1992), *The National Education Quality intuitive, (Quality Progress), October.*
17. Coate, F, (1992), *The Implementing Total Quality Management in a University Setting, Corvallis.*

18. *Evans, Jr,(1997),Production Operation Management , Quality Performance and Value, 5<sup>th</sup> Edition, West Polishing Company, New York.*
19. *Gotesch, David, Stanley,(1993), Introduction to Total International, Inc, Publishing.*
20. *Hoffman, k. Douglas, (2011), Services Marketing, Concepts, Strategies & Cases, South – Western, Cen gage Learning. U.S.A.*
21. *Kotler, P, (2011), Marketing Management, Analysis Planning, Implement and Control, India, prentice Hall, Inc.*
22. *Kitchroen, Krisana,(2004), Literature Review: Service Quality in Educational Institutions, ABAC journal, Vol.24, No.2, PP.14-25.*
23. *Malik, Muhammed Ehsan& Danish, Rizwan Qaiser, and Usman, Ali,(2010),The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab, Macrothink Institute, journal of Management Research, Vol.2, No.2:E10.*
24. *Malinowska, Ewa,(2015), The evaluation of the quality of educational service- an example of a Leonardo-Vetpro task, zarzadzanie i Finanse journal of Management and Finance, Vol.13, No.2.*
25. *Palmer, A.,(2011),Principles of service marketing, 6<sup>th</sup> ed, Maidenhead, McGraw-Hill Education.*
26. *Rahmani, Abdul kadir & Reza, Nasim, (2011), Impacts of service quality on Customer Satisfaction: study of on line banking and ATM Service, Iran.*

## استمارة الاستبيان

أولاً / جودة الخدمة التعليمية : تتضمن كافة الخصائص و السمات المميزة للخدمة الجامعية.

| ت  | الفقرات  | أتفق تماماً | أتفق | أتفق الى حد ما | لا أتفق | لا أتفق تماماً |
|----|--|-------------|------|----------------|---------|----------------|
| 1  | المعدات في المعهد مسايرة للعصر الحديث.   |             |      |                |         |                |
| 2  | الامكانيات المتاحة بالمعهد مناسبة وجذابة.  |             |      |                |         |                |
| 3  | يتميز العاملون في المعهد بحسن المظهر واناقة الملابس.   |             |      |                |         |                |
| 4  | تتلائم القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.                                     |             |      |                |         |                |
| 5  | يلتزم المعهد بتقديم خدماته بالوقت المحدد.  |             |      |                |         |                |
| 6  | لدى المعهد استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة.   |             |      |                |         |                |
| 7  | يتم اداء الخدمة التعليمية بشكل فوري.   |             |      |                |         |                |
| 8  | يلتزم العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد بتقديم الخدمة بالوقت المحدد.                      |             |      |                |         |                |
| 9  | العاملين في المعهد واطباء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة.                   |             |      |                |         |                |
| 10 | الاستعداد الدائم لدى العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد لمساعدة الطلبة.                    |             |      |                |         |                |
| 11 | الاستعداد الدائم لدى العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد لتوضيح اي موضوع مثار تساؤل الطلبة. |             |      |                |         |                |
| 12 | سلوك العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد يبعث الثقة في نفوس الطلبة.                         |             |      |                |         |                |
| 13 | الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في المعهد.  |             |      |                |         |                |
| 14 | سلوك العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد يتسم بالشفافية والوضوح.                            |             |      |                |         |                |
| 15 | العاملين واطباء هيئة التدريس في المعهد لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.    |             |      |                |         |                |
| 16 | يوفر المعهد اوقات ملائمة لظروف الطلبة.   |             |      |                |         |                |
| 17 | يهتم المعهد بمشاكل الطلبة بشكل فردي.   |             |      |                |         |                |
| 18 | يلتزم المعهد والعاملين فيه بتقديم افضل الخدمات لطلبتهم.  |             |      |                |         |                |
| 19 | يتفهم المعهد للاحتياجات المحددة للطلبة.  |             |      |                |         |                |

ثانياً / رضا الطلبة : حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المنظمة في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة.

| ت | الفقرات   | أتفق تماماً | أتفق | أتفق الى حد ما | لا أتفق | لا أتفق تماماً |
|---|---|-------------|------|----------------|---------|----------------|
| 1 | مستوى الرضا عن المعدات المتوفرة.                        |             |      |                |         |                |
| 2 | مستوى الرضا عن المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات.  |             |      |                |         |                |
| 3 | مستوى الرضا عن اجراءات التسجيل.                         |             |      |                |         |                |
| 4 | مستوى الرضا عن المقررات الدراسية.                       |             |      |                |         |                |
| 5 | مستوى الرضا عن العملية التعليمية.                       |             |      |                |         |                |
| 6 | مستوى الرضا عن الهيئة التدريسية.                        |             |      |                |         |                |
| 7 | مستوى الرضا عن القاعات الدراسية.                        |             |      |                |         |                |
| 8 | مستوى الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية. |             |      |                |         |                |
| 9 | مستوى الرضا عن النشاطات الجامعية.                       |             |      |                |         |                |