

قياس جودة الخدمة في التعليم التقني

دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في المعهد التقني/العمارة⁺

فاضل عباس حسن^{**}

صادق مجيد عبد الرضا^{*}

المستخلص:

استهدفت البحث قياس جودة الخدمة في التعليم التقني للتعرف على مستوى جودة الخدمة الحالية ، أجريت البحث على عينة من التدريسيين في المعهد التقني العمارة ، بنيت البحث على فرضية رئيسة مفادها ((إن اعتماد معايير جودة الخدمة في التعليم التقني تؤدي إلى الارتقاء بمستواها طبقاً لأبعادها في الموثوقية ، الملموسية ، التعاطف ، والاستجابة))، استعمل الباحثان الأسلوب الوصفي التحليلي في الجانب النظري والتحليل الإحصائي في الجانب العملي ، كما طورت لهذا الغرض استمارة استبيان تناسب طبيعة البحث وأهدافها، توصلت البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها هي ((ضعف دعم ومساندة الإدارة للتدريسيين فيما يتعلق بأداء واجباتهم بكفاءة عالية)) كما خرجت البحث بجملة من التوصيات كان من أهمها (ضرورة قيام الإدارة في المعهد بدعم ومساندة اعضاء الهيئة التدريسية من خلال تهيئة الظروف المناسبة فيما يتعلق بتوفير الأماكن المريحة لهم) .

MEASURE OF SERVICE QUALITY IN TECHNICAL EDUCATION SURVEY STUDY TO OPINIONS OF SAMPLE FROM AMARAH

Abstract

Study aimed to measure service quality in technical education to identify the level of quality of service the current study was conducted on a sample of teachers in the Technical Institute of Amara, It has been based on a basic hypothesis that ((the adoption of standards of service quality in technical education leads to improve their level according to the dimensions of Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, and Responsiveness)), The two researcher used the descriptive analytical method in the theoretical part, and statistical analysis in the practical part, as developed for this purpose a questionnaire suitable for the nature of the study and its objectives, the study point out many conclusions of the most important of which ((weak supporting the administration for teachers in the performance of their duties efficiently)), The study concluded with number of recommendations was the most important of ((the need for the administration of the Institute with the support and of members of teachers by creating an appropriate conditions for the provision of places convenient to them)) .

⁺ تاريخ استلام البحث 2012/6/3 , تاريخ قبول النشر 2013/2/27 .

^{*} مدرس مساعد/ المعهد التقني /العمارة .

^{**} استاذ مساعد / المعهد التقني /العمارة .

المقدمة:

تتزايد أهمية الخدمات في حياة الفرد يوماً بعد آخر، فقد أصبحت من المداخل المهمة على صعيد الممارسات الادارية والتنظيمية ليس في حقل الادارة فحسب وانما في جميع حقول الاعمال وقد نالت جودة الخدمة نصيبها من هذا الاهتمام من قبل المفكرين والباحثين لاسيما على صعيد الخدمة التعليمية ، خصوصا وان العالم يولج في القرن الحادي والعشرين الذي يعد قرن الجودة بامتياز لما اقترن به من تغيرات جوهرية على صعيد النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مما انعكست اثارها على النظم التعليمية بصيغة او بأخرى لذلك قام احد الباحثين (Faith Popcorn) بدعوته الى رفع شعار انقذوا مجتمعا (Save our Society) ضمنه ثلاثة عبارات تبدأ جميعها بحرف (E) فقد احتل التعليم المرتبة الثانية من جملة اهتماماته وهي (البيئة والتعليم والأخلاقيات) (*) ، ومن الجدير بالذكر ان اغلب المنظمات اتجهت في السنوات الاخيرة نحو تبني الجودة في خدماتها بوصفها الميدان الأكثر حسما في مجال تحقيق الاهداف وبالنظر للتحديات التي يواجهها قطاع التعليم عموما والتعليم التقني خصوصا بفعل التغيرات التكنولوجية المتسارعة على صعيد التقنيات والاتصالات من جهة وارتفاع سقف متطلبات سوق العمل وبالنظر لتعاظم الحاجة الى مخرجات مرنة ومؤهلة طبقا لتلك التغيرات من جهة أخرى، لذلك يواجه التعليم التقني تغيرات حافلة على صعيد البيئة التقنية فضلا عن جسامه الضغوط التي يعانيها التعليم العالي بشكل عام والتحديات التي يواجهها التعليم التقني بشكل خاص والمتعلقة اساسا بأستيعاب مخرجات التعليم العام بمختلف فروع انطلاقا من مبدأ منح الفرصة لعموم الطلبة العراقيين وفق مبدأ تكافؤ الفرص ، مما لا شك فيه شكلت عبئا ثقيلا على هيئة التعليم التقني اذ انها تستقبل سنويا اعداد كبيرة من مخرجات التعليم العام قد تفوق طاقتها الاستيعابية و بلغت نسبة القبول على سبيل المثال وليس الحصر (133%) ** خلال العام الدراسي 2009/2010 المنصرم مما ادى ذلك الى تعقيد المشهد التعليمي امام المبادرات الهادفة الى تعميم برامج الجودة بين عموم الكليات والمعاهد التابعة لهيئة التعليم التقني وبالتالي اصبحت عائقا امام مبادراتها في تحقيق برامجها الرامية الى تجويد الخدمة التعليمية بسبب محدودية الموارد البشرية والمادية لاسيما ان الامر يتعلق بتهيئة مخرجات نوعية وليست كمية في ظل العالم المعرفي الذي يفاجئنا كل يوم بأنفجارات معرفية لا نهاية لها تحت عنوان تغير او قف ، كما لا يخفى بان هيئة التعليم التقني تشهد منافسة حادة بينها وبين الجامعات العراقية الفتية في مجال الاختيار والتعين في استقطاب الكفاءات من حملة الشهادات العليا خصوصا خارج مركز العاصمة مما ادى ذلك الى حصول نقص الملاك التدريسي في بعض التخصصات لذلك جاءت البحث الحالية لكي تسلط الضوء على نقاط القوة ومكامن الضعف في معايير تطبيقات جودة الخدمة على صعيد التعليم التقني وفق رؤية موضوعية في المقارنة بين الواقع والطموح .

وبأتجاه تحقيق اهداف البحث الحالية فانها ستتضمن اربعة مباحث اساسية لبلورة غرضها واسباب اختيارها وطرائق تحقيق اهدافها والقضايا المفيدة التي يمكن التوصل اليها ، فالمبحث الاول سيتناول منهجية البحث وقسما من الدراسات السابقة ، اما المبحث الثاني فيتطرق للمراجعة النظرية للبحث ، وفي المبحث الثالث سيتم عرض وتحليل الاطار الميداني واختبار فرضية البحث في حين يتناول المبحث الرابع اهم الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل اليها في ضوء نتائج البحث.

(*) الحرف (E) يعبر عن (البيئة Environment ، التعليم Education ، الأخلاقيات Ethics) نقلا عن كوتلر، فيليب (2004)

: " كوتلر يتحدث عن التسويق " ، ط3 ، مكتبة جرير ، ترجمة فيصل بابكر عبدالله ، الرياض، ص96.

(**) هيئة التعليم التقني (2010) : التقرير السنوي الصادر عن هيئة التعليم التقني / لعام 2009 ، شباط ، بغداد ، ص10 .

المبحث الأول : منهجية ودراسات سابقة

يتناول هذا المبحث منهجية البحث من خلال عرض مشكلتها وبيان أهميتها واهم أهدافها فضلا عن توضيح أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية كما يستعرض قسما من الدراسات السابقة.

أولا: منهجية البحث:

1- مشكلة البحث : في ظل تنامي التوجهات نحو تبني ادارة الجودة الشاملة بوصفه منهج على صعيد الخدمة في التعليم التقني بوصفها نقلة نوعية باتجاه الارتقاء بجودة الخدمة وما تتطلبه من اعادة تشكيل المنظمة التعليمية من خلال تغيير الاساليب الادارية التقليدية والبدء بتغيير افكار واعتقادات الملاكات من خلال التعلم وذلك لتماسهم المباشر في تأهيل المخرجات طبقا لمتطلبات سوق العمل في ظل الظروف البيئية المتغيرة فلا بد من التركيز على حاجات ورغبات الطلبة اولا لأنها متغيرة باستمرار فضلا عن تأهيل الملاك التدريسي بما ينسجم وتوجهات ادارة الجودة في الخدمة وبالنظر لكون هيئة التعليم التقني تواجه تحديات كبيرة بفعل الضغوط المتزايدة في استقبال مخرجات التعليم العام وبالتالي شكلت زخما غير مسبوق على صعيد المستلزمات المادية والبشرية لذلك اصبحت المعايير الكمية متقدمة على المعايير النوعية لذا جاءت البحث الحالية لكي تسلط الضوء على مستوى جودة الخدمة المتوفرة حاليا في التعليم التقني وفقا للمعايير المعتمدة وبذلك تتحدد مشكلة البحث بالتساؤلات الاتية :-

- أ- ما مدى توفر الابعاد (Dimenisons) المعولية ، الموثوقية ، الملموسية ، التعاطف ، والاستجابة التي بموجبها يجري قياس جودة الخدمة في التعليم التقني في المنظمة قيد البحث .
- ب- ما مستوى جودة الخدمة التعليمية المتوفرة حاليا على صعيد بيئة التطبيق في المنظمة قيد البحث من وجهة نظر التدريسيين بوصفهم احد الاطراف المعنية بالمساهمة في تجويد الخدمة التعليمية.

2- اهمية البحث: تتجلى اهمية هذه البحث انطلاقا من الاهتمام الذي ابدته هيئة التعليم التقني بالمبادرة الى تطبيق الجودة في الخدمة على صعيد مؤسساتها وتكملت تلك المبادرة بأقامة المؤتمرات العلمية والبحثية على صعيد الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية في الكليات والمعاهد التابعة لها كما بادرت ولا تزال بأشراك الملاكات التدريسية والفنية في برامج تطويرية ضمن اتفاقيات تشاركية اقليمية وعالمية من اجل الارتقاء بالقدرات النوعية لهم من خلال اطلاعهم على اخر المستجدات في مجال التعليم التقني وكذلك السعي الحثيث نحو رفد المختبرات والورش قدر الامكان بالاجهزة الضرورية لتدريب الطلبة فضلا عن انشاء وحدة شعبة الاداء الجامعي ضمن هيكلها التنظيمية لمتابعة تنفيذ الخطط انطلاقا من ايمان الادارة باهمية اكتساب الجودة في مجال الخدمة التعليمية لكي تكون بمستوى مخرجات مؤسسات التعليم التقني الاقليمية والعالمية على امل الحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي والتقني في مجال جودة خدماتها لذلك تتبع اهمية البحث الحالية من اهمية موضوعها المتعلق بتجويد خدمة التعليم التقني والارتقاء بمستوى مخرجاته.

3- اهداف البحث:

- أ- في ضوء مشكلة البحث تتحدد الاهداف المتوخاة من معالجتها بما يأتي :-
- أ- اثاره الاهتمام حول ضرورة أبلأ موضوع جودة الخدمة في التعليم التقني نصيبا اكبر من الاهتمام ان هذه البحث اسهامه نظرية مدعمة بالتحليلات الميدانية في هذا المجال ، اذ ان المبادرات على صعيد تطبيقات الجودة لازالت لم ترتقي الى مستوى الطموح بسبب التباطؤ في الاستجابة لآليات تطبيقها .

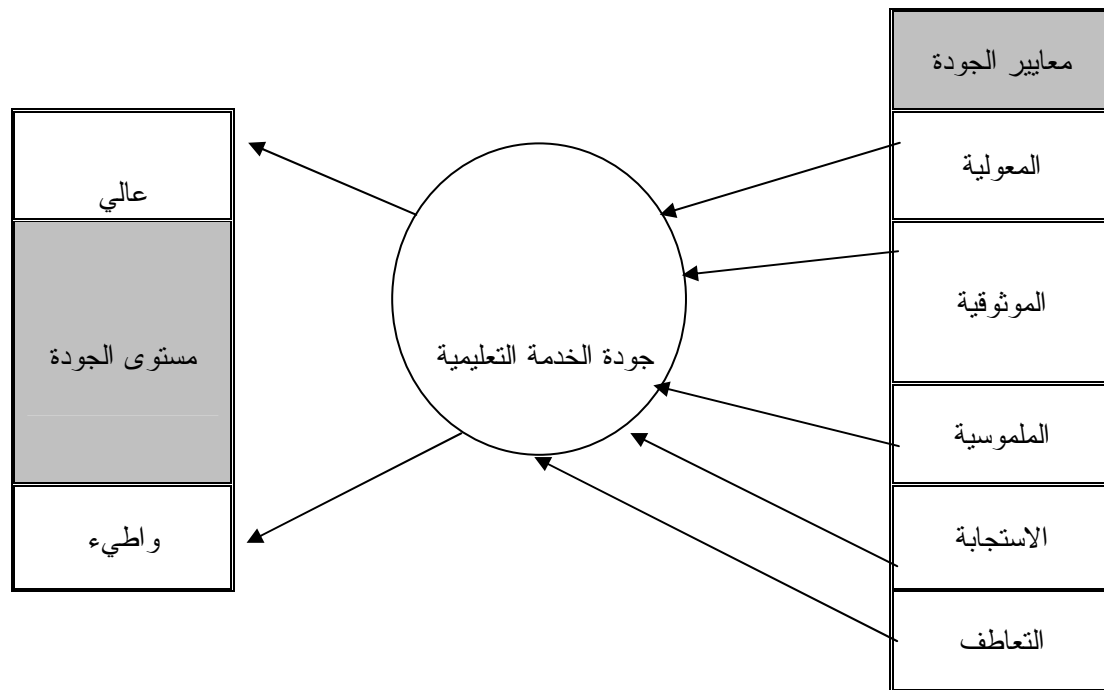
ب- التعريف بأبعاد جودة الخدمة في المعهد التقني/ العمارة نظريا والتحقق من مستوى تطبيقها وفقا لمنهجية (RATER) في المنظمة قيد البحث ميدانيا فضلا عن ترتيب تلك الأبعاد طبقا لمستوياتها كما موضحة في الجدول (3).

4 - فرضية البحث ومخططاتها :

انطلاقا من مشكلة البحث جرت صياغة الفرضية الرئيسة الاتية بوصفها اجابة مؤقتة عن مشكلتها لحين التحقق منها وكماياتي :

(ان اعتماد معايير جودة الخدمة في التعليم التقني يؤدي الى الارتقاء بمستواها طبقا لأبعادها في المعولية ، الموثوقية ، الملموسية ، التعاطف ، والاستجابة) .

الشكل (1) يوضح المخطط الفرضي البحث



5 - مجتمع البحث وعينته:

لقد تم اختيار التعليم التقني مجالا للبحث وذلك انطلاقا من الدور الحيوي الذي يؤديه هذا القطاع في تهيئة الاطر الوسطى القادرة على المساهمة في عملية التنمية الشاملة وذلك وفقا لما يحتاجه سوق العمل في استخدام التقانات الحديثة في ظل عالم معرفي تتسارع فيه وتيرة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية ولذلك سارعت هيئة التعليم التقني متمثلة بكيلائتها ومعاهدها في المبادرة نحو انتهاز برامج هادفة الى التحسين المستمر في مجال تقديم الخدمة التعليمية ولغرض الوقوف على المستويات التي تحققت على صعيد الواقع المنظور كانت الدافع الاساس وراء اختيارها مجالا للبحث الحالية وقد تم اختيار التدريسيين في المعهد التقني / العمارة مجتمعنا للبحث بوصفها احدى المؤسسات العلمية التابعة لهيئة التعليم التقني والذي اسس عام 1981 وقد ساهم برفد سوق العمل بأعداد كبيرة من التخصصات منذ تأسيسه ولحد الان ، كما تم انتخاب عينة عشوائية من التدريسيين والبالغ عددهم (68) تدريسي اذ تم توزيع (50)

استمارة استبانة استلمت منها (46) استمارة قد مثلت التدريسيين في المعهد البحث تمثيلا حقيقيا من خلال استطلاع ارائهم عن ابعاد جودة الخدمة المتوفرة حاليا في المنظمة قيد البحث لغرض اختبار مستواها .

6 - ادوات التحليل والمعالجة الاحصائية:

استند هذا البحث الى أسلوبين :

الأسلوب الأول : وهو المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الجانب النظري من البحث وتم الاعتماد في ذلك على المصادر العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والرسائل الجامعية فضلا عن شبكة الانترنت والمكتبة الافتراضية .

الأسلوب الثاني : تم اعتماد منهج البحث الاستطلاعية لتغطية الجانب العملي من هذه البحث من خلال استبانة اعدت لهذا الغرض وقد استندت في إعدادها طبقا لمنهجية (RATER) ذي الابعاد الخمسة في قياس جودة الخدمة [1] ، والتي تضمنت خمسة ابعاد لقياس جودة الخدمة كما موضحة في الجدول (1) ادناه ، فضلا عن الأبحاث التي جرت في مجال جودة الخدمة في التعليم العالي كما تم تطوير الاستبانة بالاستفادة من دراسة قدمتها (طرابلسية) التي اعتمدت نفس المنهجية في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي في بيئة اخرى وقد تم تكييفها وتطويرها لاجراض دراستنا الحالية [2] لقد تكونت الاستبانة من قسمين اساسيين تضمن القسم الاول معلومات عامة عن عينة البحث في حين تضمن القسم الثاني الاسئلة المتعلقة بمتغيرات إبعاد جودة الخدمة ، كما خضعت استبانة البحث الى اختبارات الصدق والثبات اذ حققت معامل التساق بين فقراتها بلغ (0.84) على وفق مقياس (Alfa-Cronbach) . أما معامل الثبات فقد بلغ (0.79) وذلك بأستعمال طريق التجزئة النصفية (Split –Half method) في حين بلغ معامل الصدق الاحصائي (0.88) وبذلك يعد المقياس صالحاً للاستعمال .

جدول (1) إبعاد جودة الخدمة طبقا لفقرات الاستبانة

ت	الإبعاد	الفقرات
1	المعولية	1 — 5
2	الملموسية	6 — 10
3	الاستجابة	11 — 14
4	الموثوقية	15 — 20
5	التعاطف	21 — 26

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين

اما فيما يتعلق بالمعالجة الاحصائية فقد تمت معالجة البيانات احصائيا بأستخدام حقيبة (SPSS) الاحصائية لايجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومستوى اهمية كل متغير لمعرفة اتجاهات التدريسيين نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية في المنظمة قيد البحث ولكل بعد من ابعادها طبقا لمقياس ليكرت الخماسي ، فضلا عن التعرف على مستوى اهمية المتغيرات من وجهة نظر افراد العينة وفقا للنسب الاتية :-

النسبة	مستوى الأهمية
0 % - 49%	1. مستوى ضعيف الأهمية
50% - 59%	2 . مستوى مقبول الأهمية
60 % - 69%	3 . مستوى متوسط الأهمية
70% - 79 %	4 . مستوى مهم
80% - 100%	5 . مستوى عالي الأهمية

ثانيا : دراسات سابقة : لقد أجريت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم جودة الخدمة التعليمية وقد تباينت هذه الدراسات من حيث اهدافها ومتغيراتها والبيانات التي استخدمتها ومن هذه الدراسات :

أ- دراسة (Linkins , 1993) الموسومة (نقل مبادئ الجودة الشاملة من المجال الصناعي الى مجال التعليم العالي) ، [3]

لقد اهتمت البحث بكيفية نقل مبادئ TQM من المجال الصناعي الى مجال التعليم العالي وقد أجريت البحث في جامعة لاهاي بأعتماد حالة تطبيقية وتوصلت الى عدة نتائج تؤدي في النهاية الى تغيير ثقافة الجامعة نحو الأفضل وكما يأتي :-

- توفير الالتزام والقيادة الواعية .

___ الابتعاد عن الشعارات الزائفة .

___ التركيز على احتياجات الزبائن .

___ استخدام فرق العمل .

___ اعتبار المورد طرف شريك في العملية .

ب- دراسة (Chen , 1995) الموسومة (تعليم التدريسين مبادئ ادارة الجودة الشاملة) ، [4]

هدفت البحث الى كيفية مساعدة الجامعات في اعداد موظف المستقبل من خلال برنامج (University Challenge U.C) تحديات الجامعة لقد تم تطوير هذا البرنامج من خلال مجموعة من الشركات التي طبقت (TQM) وارتأت تضمين تلك المبادئ ضمن المناهج الجامعية ، كما توصلت البحث الى ان مجال الاعمال في الولايات المتحدة الامريكية يحتاج الى موظفين قادرين على المنافسة في ظل الاقتصاد العالمي ولن يتحقق هذا الا من خلال تطوير البرامج الدراسية بالجامعات وفقا لما يتطلبه سوق العمل ومن خلال تطبيق برامج ادارة الجودة الشاملة.

ج - دراسة (سلام ، 2003) الموسومة (ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية) ، [5]

هدفت البحث الى استخدام ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية وتوصلت البحث الى النتائج الآتية :

___ عدم توفر البيئة التنظيمية المناسبة على صعيد الجامعة المصرية.

___ عدم توفر معايير الجودة المطلوبة .

___ وجود فروق بين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب بالجامعات الحكومية ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم .

- د - دراسة (الجسر ، 2004) الموسومة (اعادة تنظيم التعليم العالي في لبنان) [6]
- هدفت البحث الى القيام بالبحث عن السبل الناجعة لإعادة تنظيم التعليم العالي الخاص في لبنان وتوصلت الى ان الامر يتطلب الامور الآتية :-
- أنشاء جوائز للجودة يتم منحها سنويا لافضل مؤسسة او كلية او فرع في التعليم العالي ولافضل طالب جامعي وكذلك افضل استاذ جامعي .
- انشاء علامة او بما يعرف درع الجودة يتم منحها لافضل برنامج دراسي جامعي ولافضل بحث علمي متميز .

موقع البحث الحالية من الدراسات السابقة :

إن المنتبغ للدراسات السابقة سيجدها قد ركزت على جودة الخدمة التعليمية وفق منظور ادارة الجودة الشاملة وبالفعل قد حققت تلك التجارب نتائج ملموسة على صعيد تحسين العملية التعليمية ، اما فيما يتعلق بمؤسساتنا التعليمية فهي أيضا بادرت ولا تزال تبادر باتجاه الدخول إلى فضاءات الجودة في مجال تجويد خدماتها لكنها غالبا ما تصطدم بجملة معوقات منها قرارات او تشريعات تكاد ان تكون بمثابة عوامل ضاغطة للتأخير في عملية تطبيقها ولربما هي خارجة عن إرادتها مثل منح الفرصة لعموم الطلبة العراقيين في مجال تكافؤ الفرص لاسيما في التعليم التقني مما جعل شعارات الجودة تتقدم على آليات التطبيق بحيث يسودها التباطؤ في اكثر الاحيان ولا يخفى ما للجودة من اشتراطات ومعايير المطلوب ممارستها على ارض الواقع ومن الجدير بالذكر ان التعليم التقني محور دراستنا الحالية قد شهد قفزات نوعية في سبعينيات القرن الماضي كما شهد تطورا ملموسا على صعيد المستلزمات المادية والبشرية في ظل البيئة التعليمية المستقرة الا انه اليوم يواجه ضغوطا كبيرة باتجاه استقبال اعداد من الطلبة سنويا قد تفوق إمكاناته وطاقته الاستيعابية والمتمثلة بقبول مخرجات التعليم العام بمختلف فروع و لمن لم تتح له الفرصة على صعيد القبول في الجامعات العراقية فضلا عن التغيرات البيئية المتلاحقة سواء على صعيد العملية التعليمية او متطلبات سوق العمل مما ادى ذلك الى زيادة الفجوة في العملية التعليمية بين الواقع والطموح مما شجعنا ذلك للقيام بالبحث الحالية لغرض التعرف على مدى توفر ابعاد جودة الخدمة في التعليم التقني على صعيد المنظمة قيد البحث .

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للبحث

يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي للخدمة وجودتها وإبعادها وطرق قياسها فضلا عن ادارة الجودة الشاملة في التعليم التقني .

1- الخدمة (مفهومها ، جودتها ، الإبعاد وطرق القياس)

أ - مفهوم الخدمة : Service Concept

لقد نما قطاع الخدمات بشكل ملحوظ في النصف الثاني من القرن الماضي على حيثيات الحرب العالمية الثانية بعد ان تحولت الكثير من البلدان من اقتصاديات التصنيع الى اقتصاديات الخدمة ويعزى ذلك التحول الى تنامي حركة عصر المعلومات بفضل انتشار استخدامات الحاسوب وانتشار شبكة الاتصالات بشكل واسع مما ادى ذلك الى تزايد حجم المنافسة بين المنظمات العاملة في قطاع الخدمات ، ولكون الخدمة نشاط انساني وفكري متعدد الاتجاهات والابعاد فقد تباينت الاراء بين الباحثين حول عملية الخروج بتعريف محدد لمفهوم الخدمة ولذلك وردت تعريفات متعددة للمفهوم " بأنها الأنشطة او المنافع التي يحققها البائع الى المشتري من خلال الاشياء المقدمة له او المرتبطة مع البضاعة المباعة بما يحقق رضاه " يؤكد التعريف السابق على حالة التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد بشرط ان تحقق

رضاء سواء كانت الخدمة منفردة او مرتبطة مع البضاعة وقد تضمن التعريف اشارة واضحة عن ضرورة تحقيق الرضا في التقديم [9]، كما عرفت الخدمة ايضا " بأنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة هدفها تحقيق الرضا واشباع حاجات الافراد الا انها ليست بالضرورة ان يكون بيعها مستمرا او استعمالها ناتج عن استخدام موجودات مادية " يشير هذا التعريف الى مضمون الخدمة من حيث عدم ملموسيتها وان انتاجها وبيعها غير مستمر أي انها تنتج عند طلبها فضلا عن كونها ليست بالضرورة مرتبطة بسلعة مادية وبالتالي فهي نشاط منفصل او مستقل مع التأكيد على حالة الاشباع في التقديم [10] ، وبهذا الوصف ذهب (Kotler) الى تعريف الخدمة " بأنها أي فعل او اداء يقدمه طرف ما الى طرف اخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه تملك وان انتاجه قد يكون مرتبط باننتاج مادي او لا يكون " وقد ركز التعريف على الجانب غير الملموس في تقديم الخدمة وانها لا تتم الا عندما يكون هناك طلب من طرف معين [11] ، اما البعض الاخر فيرى " بأنها أي الخدمة جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون ان يتضمن تقديمها أي خطأ " وقد تضمن هذا التعريف اضافة جديدة بالنسبة للتعريفات السابقة وهو لكي تحظى الخدمة برضا المستهلك يجب ان لا تتضمن أي خطأ والتأكيد هنا لا يكفي بتقديم الخدمة فقط وانما ضرورة توافر الجودة في تقديمها أي خلوها من الاخطاء [12] ، اما جمعية التسويقيين الامريكيين فقد عرفتھا " بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج الى المستهلك ولا يتم نقلها او تخزينها وتعنى بالسرعة [13] ، وبهذا المعنى فان الخدمة تتضمن عدة خصائص " بانها غير ملموسة أي لا يمكن لمسها او سماعها او شمها ، كما انها متلازمة أي اشتراك مقدم الخدمة مع المستهلك في انتاجها ، ومتباينة لا يمكن تقديم نفس الخدمة في كل الاوقات، وقابلة للهلاك أي لا يمكن تخزينها ، وعدم التملك بمعنى لا يجوز بأي حال من الاحوال امتلاكها" [14] .

في ضوء التعريفات السابقة توفرت القناة لدى الباحثان بأمكانية الخروج بتعريف جامع لما ورد في اعلاه من تعريفات لمفهوم الخدمة وذلك "بوصفها نشاط او منفعة يقدمها الطرف الاول (مقدم الخدمة) الى الطرف الثاني (المستهلك) سواء كان فردا او منظمة وان لا يترتب عليها أي ملكية وان لا يداخلها الخطأ وقد تكون مرتبطة بمنتج مادي او لا تكون " .

تأسيسا على ما تقدم وفي ضوء رؤية الباحثين لمفهوم الخدمة طبقا لأنشطتها والمنافع المتحققة من جراء اقتنائها من قبل الزبون يبدو ان انشطتها لا تتحدد بنمط معين عند تقديمها وانما الواقع العملي يشير الى تعدد مستوياتها وفقا لرؤية كلا من المقدم والمستهلك كما موضحة في الجدول (2) ادناه :

جدول (2) تصنيف الخدمة حسب مستوياتها من وجهة نظر مقدمها والمستهلك منها

الخدمة الرديئة	الخدمة العادية او الباردة	الخدمة المتميزة	الخدمة الفريدة او فائقة التميز
* لا تتساوى فيها التوقعات	* تتساوى فيها التوقعات	* تقدم قيمة مضافة	* لا يمكن مجاراتها من قبل المنافسين
* الإجراءات بطيئة جدا	* الاجراءات بطيئة	* لا يستبدلها الزبائن بخدمات المنافسين	* علامة تجارية راسخة
* التعاملات سيئة	* التعاملات غير جيدة	* تفوق التوقعات	* محمية ببراءة اختراع
* سلوكيات ومواقف غير مناسبة	* سلوكيات ومواقف غير مناسبة	* مفصلة على مقاس الزبائن	* لا يمكن تقليدها
* لا تفي بالغرض	* تفي بالغرض	* التفاهة بالمنظمة المقدمة	* ميزتها فريدة
		* قيمتها تفوق ثمنها	* قيمتها تفوق ثمنها
		* ولاء الزبون عالي	* ولاء الزبون عالي

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بتصرف على (العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، 2010) : إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي ، ط1 ، اثناء للنشر والتوزيع

، الاردن ، ص 71 .

يتبين من الجدول (2) اعلاه بأن للخدمة مستويات عدة طبقا لمعايير تقديمها ومدى توافقها مع حاجات الزبون وبالرغم من ان معايير التقديم تبقى ضرورية الا ان وزنها النسبي قد يختلف من زبون لآخر ومن منظمة لآخرى تبعا لحالة الاشباع وبالنظر للتغير الحاصل في اسلوب الحياة اصبح المستهلك يتطلع الى خدمات اكثر من ذي قبل مثل خدمات التعليم والتدريب تزامنا مع زياد دخل المستهلك الذي جعلته يبحث عن خدمات تعليم اعلى ورعاية صحية افضل مما ادى ذلك الى التوسع والتنوع الكبير في الخدمات مما دفع القائمين على ادارة قطاع الخدمات الى المراجعة الجديدة لمفاهيم وممارسات الخدمة على صعيد الجودة .

Service Quality

ب - جودة الخدمة

ان الاهتمام بجودة الخدمة امر في غاية الاهمية بالنسبة للمنظمة والزبون او كليهما فهي تعد اداة فاعلة لتحقيق التحسين المستمر لجميع اوجه عمليات الخدمة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن محتملين والبقاء في دائرة المنافسة في العصر الراهن الملىء بالتكتلات الاقتصادية وبالنظر لتزايد اهمية الخدمات في حياة الفرد يوما بعد اخر لذلك اصبحت " الجودة " في قطاع الخدمات سلاحا تنافسيا وبغية تسليط الضوء على مفهوم الجودة فقد برزت في الادب الاداري عدة تعريفات فقد عرفها قاموس "Oxford" بانها درجة التميز او الافضلية [15] اما الجمعية الامريكية للجودة فقد عرفتها بأنها " الهيئة او الخصائص الكلية للسلعة او الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة او ضمنية [16] في حين عرفتھا المنظمة الدولية للمعايير (ISO) في المواصفة الدولية (ISO 9000) بانھا الخصائص الكلية لكيان أي نشاط او عملية او سلعة او منظمة او فرد او مزيج منها التي تتعكس في قدرته على اشباع حاجات صريحة او ضمنية " [17] ، كما عرفها ايضا (Lewis) " بانها مقياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة الجاري تسليمها مع توقعات المستهلكين او انها تقييم المستهلكين للممتازة او التفوق العام للخدمة " [18]. وبالنظر لكثرة وتنوع وتباين تعريفات الجودة فقد برز الاتجاه لدى المعنيين بالجودة نحو امكانية تصنيفها الى مجموعات رئيسة وفقا لوجهات نظر روادها وكما يأتي [19]:

- 1 - (Juran) الجودة " بانها الملائمة للاستخدام " Fitness for Use
- 2 - (Grosby) الجودة " هي المطابقة للاحتياجات " Conformance to Requirement
- 3 - (Deming) الجودة " هي الملائمة للغرض " Fitness for Purpose

انسجاما مع ما تقدم من تعريفات للجودة على صعيد السلعة نود ان نشير بان رواد الجودة اعلاه قد تعرضوا ايضا بشروحات وافية لآليات تحسين جودة الخدمة التعليمية على صعيد الجامعات اذ دعا (Deming) الى تطبيق برنامج يتضمن (14 مبدأ) عن جودة التعليم الجامعي ، اما (Juran) فقد دعا الى استحداث مجلس اعلى للجودة الجامعية ، في حين دعا (Grosby) الى تطبيق مبادئ الجودة المقترنة به على الجامعات ايضا اذ انهم ادركوا منذ وقت مبكر اهمية الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية اسوة بجودة السلعة ، [20]

وبهذا الصدد لابد من الإشارة بأن الجودة في الخدمة تكاد تختلف عن الجودة في السلعة لانها تعبر عن وجهة نظر او شعور المستهلك اتجاه الخدمة المستلمة من قبله بوصفه شريكا في انتاجها مما ادى ذلك الى اختلاف وجهات نظر الباحثين حول المعايير التي يمكن اعتمادها للحكم على جودة الخدمة ويعود هذا الاختلاف في الاساس حول المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكيفية قياسها لحظة استلامها وهو الامر الذي ادى لاحقا الى ظهور العديد من المناهج او النماذج التي اهتمت بقياس جودة الخدمة طبقا لابعادها .

Dimensions of Service Quality

ج- قياس جودة الخدمة

يراد بأبعاد جودة الخدمة " هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي يتشكل بمجموعها جوانب جودة الخدمة ويجري القياس لكل منها لتقييم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة " ولذلك يزخر الأدب الإداري بالعديد من التصنيفات لأبعاد جودة الخدمة لقد تميزت أبحاث كل من (Zeithoml & etal , 1988, 1990) ، ، و (Parasuraman & etal, 1985, 1988,1990,1991,1994) ، و (Berry & etal , 1985) للفترة من (1994 - 1985) بتقديم منهج لقياس جودة الخدمة عرف باسم (Service Quality) يرمز له بـ " Servqual " و يقيس مستوى الجودة لما اصطلح عليه بالجودة المدركة (Perceived Quality) وهي "درجة واتجاه الاختلاف بين ما يدركه وما يتوقعه الزبون" وللصعوبات التي صاحبت هذا المقياس فقد ظهرت منهجية أخرى عرفت بمصطلح (SERVPERF) والتي تعتمد على قياس مستوى الجودة طبقا لما يدركه الزبون فقط أي على الأداء نقلا عن الطائي [21] ، كما قامت جامعة (Texasa) أيضا بأعتماد منهجية أخرى في تصنيف جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد أطلقت عليها اختصارا (Reliability) وهي عبارة عن الحرف الأول لكل بعد من الأبعاد الخمسة وتتجسد أهمية كل بعد بحسب أسبقيته في سلم المقياس وذلك بعد دراسات مستفيضة أجرتها الجامعة على مجموعة من المؤسسات المعنية بتقديم الخدمة [22] ، وقد توصلت بأن هذه المعايير تتعلق بجودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة ويكاد أغلب الباحثين يتفقون حول هذه الأبعاد وبالرغم من أن البعض يميل نحو التقديم أو التأخير في تسلسلها داخل المقياس إلا أننا لأغراض دراستنا الحالية فقد اعتمدنا المقياس أعلاه لكونه الأكثر شيوعا في الاستخدام ويتناسب مع بيئتنا العربية للتعبير عن جودة الخدمة ويكاد أغلب الباحثين يعتمدونه عند قياس جودة الخدمة وكما موضحة في الجدول (3) أدناه.

أن جهود الباحثين أعلاه انصبحت حول تحديد أبعاد جودة الخدمة عموما من دون تحديد نوع الخدمة المراد قياس جودتها ، أما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية فهي لا تخرج بأي حال من الأحوال عن الوصف السابق بعد تكيف المقياس وتعديله طبقا لبيئة البحث فهي أيضا تتضمن كافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها وبالتالي تشكل أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المؤسسة التعليمية وعلى كافة المستويات لتوفر للتدريسيين الفرصة لاشباع حاجات الطلبة المستفيدين من عملية التعليم وفق منهجية واضحة في تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة [23] ، كما يرى البعض الآخر أبعاد الجودة في التعليم تكاد أن تعبر عن الأساليب القادرة على ترجمة احتياجات وتوقعات "الدراسين" حاليا والخريجين لاحقا بوصفهم مخرجات لنظام التعليم في الكلية / المعهد لذلك تتحدد أبعاد الجودة في الخدمة التعليمية لتحقيق جملة من الأهداف لخصت بالاتي [24] :-

- 1 - مقابلة توقعات جميع الزبائن في النظام التعليمي في الكلية / المعهد .
- 2 - تأكيد الجودة لضمان التوافق مع المواصفات والمعايير الموضوعية من قبل الزبائن .
- 3 - ضمان وجود وسائل لقياس الأداء والحصول على التغذية العكسية .

تأسيسا على ما تقدم يتضح بأن أبعاد جودة الخدمة يراد منها تحقيق الاشباع لرغبات الزبون وتوقعاته أما ماذا يقصد بالزبون في المؤسسات التعليمية تحديدا فقد ذهبت جامعة (Harvard) الى تعريف الزبون بأنه " اي شخص يقوم بتزويده بمعلومات او خدمات " من دون تحديد ماهية الزبون ، أما جامعة (Oregon) فقد قامت بتقسيم الزبائن الى مجموعتين احدهما داخلية وأخرى خارجية لاحتواء كل زبون محتمل بما في ذلك الطلبة وأولياء أمورهم وأرباب العمل المستفيدين منهم لاحقا ، في حين استندت جامعة (Missouri) في تعريفها للزبون على انه في "قاعة الدرس "

وبذلك يكون الطلبة والتدريسيين معا هم الموردون الذين ينتجون المنتج (المعرفة) معا [25] ، ونجد ان الوصف الاخير هو الأقرب الى الدقة في تحديد من هو الزبون في العملية التعليمية لأن (الاستاذ والطالب) هما كائنان بشريان يخضع سلوكهما لحوافز واهداف مختلفة وتقلبات عاطفية متعددة فضلا عن انماط فردية من المهارات التفاعلية وفي كثيرا من الاحيان يكون سلوك احد الاطراف هو عادة ما يكون مكملا او استجابة لفعل الطرف الاخر مما يشير الى حقيقة هي سيادة البعد الانساني والاجتماعي في العملية التعليمية لذلك اعتمدنا احد الاطراف المساهمة في تقديم الخدمة التعليمية وهم التدريسيون لغرض قياس جودتها على صعيد المنظمة قيد البحث .

جدول (3) إبعاد جودة الخدمة طبقا لمقياس — RATER —

ت	الابعاد	الدلالة	ت	الابعاد	الدلالة
1	المعولية Reliability	القدرة على انجاز الخدمة الموعودة بأعتمادية عالية	1	الاعتمادية	ان تفي بما تعد به
			2	الدقة	ان تقدم الخدمة بصورة صحيحة منذ المرّة الاولى - دقة الانجاز
2	الموثوقية Assurance	الاهلية واللياقة والمصادقية	3	الاهلية	حيازة العاملين للمهارات والمعارف اللازمة لانجاز الخدمة.
			4	المصادقية	الثقة والصدق والامانة مع الزبون وتتضمن جعل الاولوية في تحقيق مصلحة الزبون.
			5	اللياقة	التأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال الشخصي للعاملين مع الزبائن
3	الملموسية Tangibility -	العناصر او الشواهد المادية في تقديم الخدمة كالتسهيلات المادية والتجهيزات	6	التسهيلات المادية	مظهر وملامحة المباني والمنشآت وغيرها من متطلبات الموقع التي تسهل عملية تقديم الخدمة

					تتعلق بالتقنية المستخدمة لانجاز الخدمة ممثلة بالمكائن والمعدات والاجهزة
4	التعاطف Empathy	العناية والاهتمام الشخصي بالزبون	8	فهم الزبون	بذل الجهد لفهم حاجات الزبون.
5	الاستجابة Responsiveness	الرغبة في مساعدة الزبون والسرعة في تقديم الخدمة	9	السرعة في تقديم الخدمة	السرعة والانذفاع في تقديم الخدمة وتتضمن دقة الالتزام بموعد التسليم.
			10	الرغبة في المساعدة	استعداد وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين يتصرف على كل من (17: 1988, Parasuraman & etal) [26] ، (طرابلسية ، 2011 : 342) ، [27].

د - قياس جودة الخدمة التعليمية: Education Service Quality Measure

ان مسألة قياس الجودة في الخدمة يعد امرا ضروريا وذلك لغرض الكشف عن مستواها وعن مجالات التحسين والتطوير المستمر فيها ، من المعلوم ان قياس الجودة في مجال السلع يكاد ان يكون أيسر بكثير مما هو عليه في الخدمات اذ يمكن استخدام مؤشرات موضوعية او مادية لقياسها وذلك تبعا لخصائصها المادية مثل المتانة او عدد الوحدات غير الصالحة وما شابه ذلك ، اما في مجال الخدمة فان الامر يكاد ان يكون اكثر تعقيدا ويعود ذلك للسمات المميزة للخدمة عن السلعة بوجه خاص فضلا عن عدم ملموسيتها وعدم تجانسها وتعذر خزنها وتزامن انتاجها مع استهلاكها ، ومن هنا برزت معضلة قياس الجودة في الخدمة [28] لذلك تعددت المحاولات لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات الى ان قامت الباحثة (Parasuraman) في عام 1985 بدراسة استطلاعية تهدف الى تحديد مجموعة من الابعاد العامة التي يمكن ان تستخدم في قياس جودة الخدمة ومن خلال المقابلات التي اجرتها مع عدد من مديري منشآت تقديم الخدمة الشهيرة والتي تعمل في اربعة مجالات خدمية مختلفة امكنها التوصل الى عدة محددات يعتقد بأنها اساسية في قياس جودة الخدمة [29] ، وقد اسفرت جميع الجهود السابقة بما فيها جهود جامعة تكساس ان تؤسس لمنهجية واضحة في قياس جودة الخدمة ، بعد ان تبين بأن اغلب المستفيدين من الخدمة عادة لا يستطيعون الحكم على جودتها بل غالبا ما يقومون بعملية التقدير او التخمين للجودة في حين يقوم البعض الاخر بقياس الجودة بالاعتماد على بعض المؤشرات مثل زمن الانتظار والاخلاص والامانة التي يتمتع بها جهاز الخدمة للحكم على مستوى جودتها أو اعتمادا على الادراكات التي تتعلق بتقويم الزبائن لمقدمي الخدمة والتي يفترض ان تتطابق مع توقعاتهم مما دفع بعض الباحثين من اعطاء مؤشرات موضوعية للحكم على مستوى جودة الخدمة وكما موضحة في الجدول ادناه .

جدول (4) وجهات نظر بعض الباحثين حول "مؤشرات" قياس جودة الخدمة [30]

ت	اسم الباحث	مؤشرات قياس الجودة
1	Gronroos , 1984	تقاس جودة الخدمة المدركة بنتيجة ما يحصل عليه الزبون ولكيفية حصوله عليها
2	Parasuraman & etal , 1988	تقاس جودة الخدمة على ما يدركه الزبائن والنااتجة عن مقارنة توقعاتهم للخدمات التي يحصلون عليها مع ادراكاتهم لاداء مقدمها اما التوقعات فتمثل حاجات ورغبات الزبائن.
3	Lewis & etal 1990	ان جودة الخدمة نفسها يجب ان تكون مقياسا لقدرة مستوى الخدمة على مقابلة توقعات الزبائن

اما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية اذ انها تتحدد عادة بعدد البحوث التي يقدمها الاساتذة او عدد مرات الترقية او درجة استيعاب الطلبة وكذلك عدد الطلبة المتسربين من البحث [31] ، في حين يرى البعض بأن فلسفة الجودة في الخدمة التعليمية ينبغي ان تنطوي على قياس ثلاثة أبعاد أولها "البعد الاجتماعي" ويشتمل على ثقافة المنظمة بما تحمله من قيم وتفاعلات واتصالات وانماط سلوكية بين الافراد ، والثاني هو "البعد التقني" ويشتمل على الادوات والميكانيزمات والممارسات والاساليب الكمية والكيفية التي تقيس خطوات انجاز العمل ، اما البعد الثالث فيتضمن "البعد الاداري" ويركز على الهيكل التنظيمي وانماط القوة داخل المؤسسة التعليمية فضلا عن الاهداف والرسالة والرؤية المستقبلية والعمليات الادارية بضمنها الرقابة والتقويم [32]، في حين يرى آخرون بأن اعتماد مؤشر الكفاءة الداخلية للمؤسسة التعليمية يعد اساسا لقياس الجودة وذلك من خلال قسمة المخرجات على المدخلات لنفس المجموعة أي اذا دخل (100) طالب للكلية وتخرج من المجموعة نفسها بعد اربعة سنوات (85) طالب فالكفاءة الداخلية تساوي (85%) اما الكفاءة الخارجية فتقاس بمطابقة المنتجات (المخرجات) لمتطلبات سوق العمل ويتجسد ذلك من خلال التركيز على (جودة المطابقة) في الخدمة [33] ، وبالنظر للخصائص المميزة للخدمة عن السلعة تجعل من القياس الخارجي لجودة الخدمة التعليمية هو الاكثر ترجيحاً على الرغم من الصعوبات التي تصاحب القائم به لانها تمثل المحك الاساسي لاختبار قدرات المخرجات في مجال العمل ، اما ما هي "الوسائل" التي يمكن اعتمادها لقياس جودة الخدمة فقد تحددت بجملة من النقاط كما موضحة في ادناه [34]:

- | | |
|----------------------------------|--|
| Complaints | 1 - مقياس عدد الشكاوي |
| Servqual Measure | 2 - قياس الفجوات في الخدمة |
| Questionnaires | 3 - الاستبيانات |
| Interviews | 4 - المقابلات الشخصية |
| Customer Service Receiver Visits | 5 - زيارة مواقع الخدمة |
| Benchmarking | 6 - المقارنة المرجعية مع مقدم خدمة مثالي |

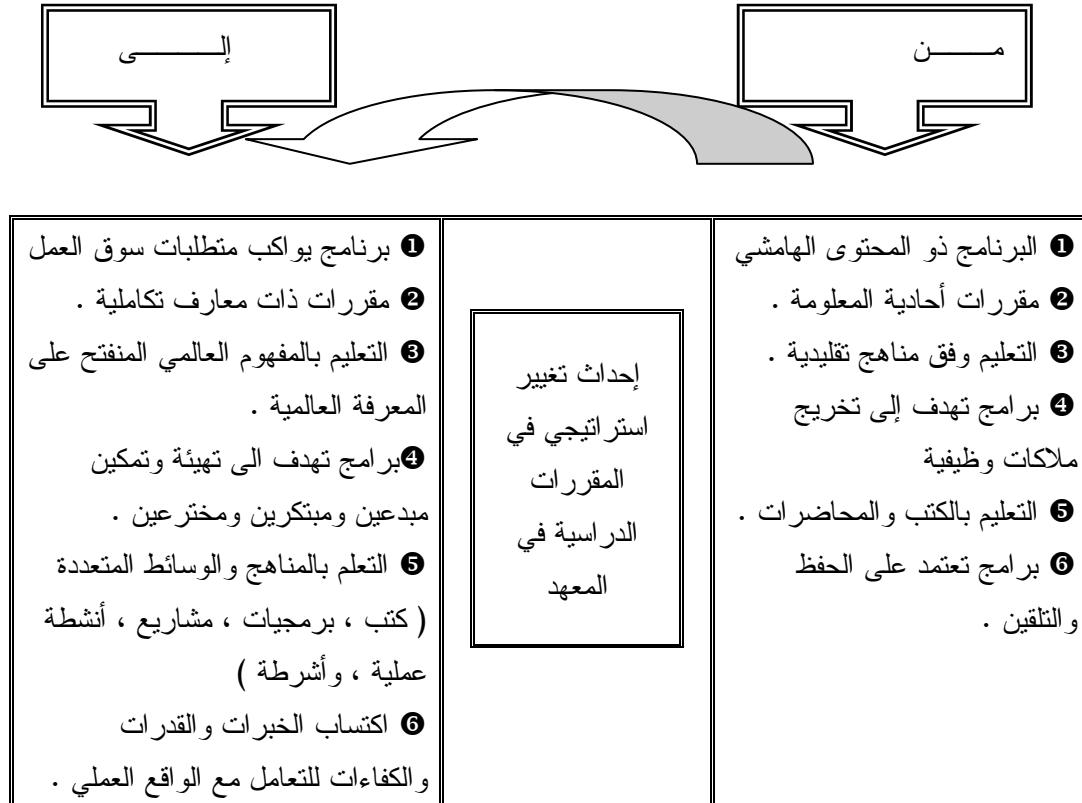
تأسيسا على ما تقدم من وسائل لقياس مستوى جودة الخدمة والتي شكلت منهجية واضحة لدى الباحثان في اعتماد ذات الطرق في تجسيد جودة الخدمة التعليمية في بيئة التطبيق لاحقا من خلال تكييف الاستبيان او المقابلات الشخصية او من خلال الملاحظة المباشرة فضلا عن الاطلاع على مواقع تقديم الخدمة وسماع شكاوى المستفيدين ايضا ، لكي تكون الاحكام على جودتها متطابقة مع مؤشرات قياسها او اقرب الى الدقة والموضوعية في تحديد نتائج البحث .

1- جودة الخدمة في التعليم التقني :

وانتشر في السنوات الاخيرة بشكل ملفت للنظر موضوع الاهتمام بمدخل الجودة باعتبارها أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمة لذلك عرفت "بأنها مدخل اداري يتطلب التزام من قبل الادارة العليا بالجودة من اجل تحقيق اعلى مستوى من الاداء في جميع المجالات الاجتماعية والتنظيمية والعملياتية في المنظمة " [35] كما عرفت ايضا " بأنها ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل اتجاه رضا الزبون من خلال التحسين المستمر والابداع في كافة مناحي العمل" [36]، اما معهد المقاييس البريطانية (Institute British Standard) فقد عرفها ايضا " بأنها فلسفة ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات الزبون والمجتمع وباكفاً الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير " [37]. نلاحظ من التعريفات السابقة بأن ادارة الجودة الشاملة تشير الى منهجية جديدة في أداء الاعمال وتحقيق الاهداف بأيسر الطرق وأقلها تكلفة على صعيد السلعة او الخدمة بما يحقق رضا الزبائن .

لذلك يمكن القول ان تطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية عموما والتعليم التقني خصوصا تسهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي تأدية رسالتها وتحقيق اهدافها من خلال التوظيف الأمثل لمواردها اذ أن الحديث عن جودة الخدمة في التعليم التقني ينطوي على رغبة كبيرة في ارساء دعائم التطوير والتحديث وتوفير مقومات الابداع والابتكار في عالم تتسارع فيه منتجات العقل البشري بشكل لا يصدق مما يستدعي ربط التعليم التقني بالاهتمامات التي تتطلبها احتياجات المجتمع والشروع بتطوير الأداء ووضع مؤشرات واضحة تتفق مع تغيير الادوار واعادة النظر في استراتيجيات التعليم التقني من خلال ربط نوعية المدخلات بتوفير مخرجات مرنة متوافقة مع متطلبات سوق العمل الذي سيغادر الصناعات التقليدية والى الابد وسيعتمد المنتجات المعلوماتية اساسا في اقتصاد المعرفة أبان القرن الحالي ، اذ ان تنامي الدور الذي تلعبه التقنيات الحديثة في مجتمعات اليوم يخلق فرصا اكثر لزيادة معدلات الجودة التعليمية وبضفي اهمية اكبر نحو تطوير برامج التعليم التقني والتدريب المهني وهذا التحدي يفرض علينا ان نزيد من اهتمامنا بهذا اللون من التعليم وان نوفر لأبنائنا فرص حقيقية لاكتساب العلوم التقنية والمهارات الفنية بجودة عالية ولاشك في ان تطوير برامج تدريبية متنوعة ومستحدثة في مجال التعليم التقني يصب في ذات الهدف المنسجم مع عالمنا المعرفي ، كما اننا نشاهد ونسمع بتجارب عديدة ماثلة امام اعيننا اذ عانت الولايات المتحدة الامريكية من مشاكل عديدة في الثمانينيات من القرن الماضي على صعيد كلية الاعمال في مؤسسة روشتر للتكنولوجيا منها تناقص اعداد الطلبة المسجلين وانخفاض انتاجية البحث العلمي وهبوط المستوى العلمي للطلبة فاتجهت الى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ونجحت في حل الكثير من مشاكلها ، كما يشير (Burkhat) الى وجود (160) جامعة قد بادرت في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة حتى بلغت (2196) مؤسسة عام 1991 في الولايات المتحدة الامريكية لوحدها ، كما يقال نفس الشيء عن المملكة المتحدة اذ انها نفذت تطبيقات جزئية من تلك المبادئ وقد لاقت نجاحات في مجال تحسين مستوى اداء الطلبة وتحسين الخدمات وتقليل الكلف وتحقيق رضا المستهلك [38] .

يتضح مما تقدم بان تطوير التعليم بشقيه الاكاديمي والتقني اصبح مسألة تحظى بأهتمام بالغ من قبل جميع دول العالم ويبدو انه اصبح الشغل الشاغل في الولايات المتحدة الامريكية منذ صدور التقرير الشهير (امة في خطر) وكذلك في بريطانيا عندما رفعت شعار اصلاح وتطوير التعليم ونفس الشيء يقال عن المانيا واليابان [39] ، اما على صعيد البيئة العربية والاسلامية فأنا لازلنا بحاجة ماسة الى اصلاح انظمتنا التعليمية ولاسيما التعليم التقني وتطويره بما ينسجم مع التغيرات البيئية المتلاحقة ولا يخفى ان التحديات التي تواجه القيادات في مؤسسات التعليم التقني تحتاج الى قدرا غير مسبوق من الدعم والمساندة على صعيد اعادة النظر بأستراتيجيات المناهج العلمية وتطوير مهارات وامكانيات اعضاء الهيئة التدريسية فضلا عن تصميم الفضاءات الدراسية المناسبة من ورش ومختبرات والاهتمام بتحسين البيئة الجامعية .لذلك يجب ان تتجسد جودة الخدمة على صعيد التعليم التقني طبقا لمجموعة من التحولات الملموسة على صعيد البرامج الدراسية اولا وكما موضحة في المخطط (1) الاتي :-



Source :Linkins, peter (2007):Leader Change and TQM the Lehigh University Case, Public Administration Quality, p.157 .

مخطط (1) التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي في المعهد

يتبين من المخطط (1) أعلاه بأن البرامج التقليدية المطبقة حالياً على صعيد المعهد بحاجة إلى إعادة النظر مرة تلو الأخرى لغرض صياغة برامج تتفق مع متطلبات روح العصر في التجديد والتحديث إذا ما أرادت الادارة تجويد التعليم التقني ودخول العالم المعرفي من أبوابه الواسعة وبالتالي فإن هذه البرامج تدعوا إلى التجديد في الأدوار أيضاً إذ يختلف دور الأستاذ في المعهد في ظل المعطيات الجديدة لبرامج المعهد بحيث ان التغيرات يجب ان تمس كل مكونات

العملية التعليمية ، اما ما هي المؤشرات التي يمكن اعتمادها لأغراض تحسين العملية التعليمية في التعليم التقني يوضحها الجدول (5) ادناه .

جدول (5) مؤشرات التحسينات المطلوبة على صعيد جودة التعليم التقني

محور الطلبة	محور التدريسين	محور المناهج الدراسية	محور الإدارة الجامعية	محور الإمكانيات المادية
- انتقاء الطلبة - تفاعل الطلبة مع أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين بطريقة ايجابية. - قدرة الطلبة على استيعاب المقررات الدراسية. - نسبة الطلبة إلى عدد أعضاء الهيئة التدريسية. - متوسط تكلفة الطالب. - دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم. - مستوى خريج الكلية/المعهد.	- عدد أعضاء هيئة التدريس ومدى تغطيتهم لجميع الجوانب المنهجية للتخصص. - مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم. - الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس. - مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي. - مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية. - احترام التدريسيين للطلبة داخل المقررات الدراسية او خارجها. - الشعور بالامن والامان في الكلية/المعهد.	- مدى ارتباط المناهج بالبيئة - تركيزها على تنمية القدرة مهارية للطلبة وحصر مشكلاته وحلها - مدى ارتباط المناهج بمتغيرات العصر - مدى قدرة المناهج على تنمية الشخصية المتكاملة لدى الطالب - مدى ارتباط المناهج باحتياجات المجتمع - قدرتها على تنمية ملكات الإبداع والابتكار وتنمية التفكير الناقد لدى الطالب.	* التزام الادارة العليا في الكلية / المعهد بالجودة الشاملة فلسفة وتطبيقا. * دور الكلية / المعهد في خدمة البيئة. * التركيز على البحث العلمي وارتباطه بقضايا المجتمع وكيفية تطويره. * الاهتمام بتدريب القوى البشرية العاملة في الكلية / المعهد. * فتح قنوات الاتصال مع المؤسسات العلمية الاخرى المتماثلة في الاختصاصات.	* مرونة المبنى الجامعي وقدرته على استيعاب الكثافة الطلابية في الكلية / المعهد . * مدى استفادة الطلبة والتدريسين من مراكز مصادر التعلم . * مدى توافر اجهزة الكمبيوتر وخدمة الانترنت . * حجم الاعتمادات المالية المخصصة للكلية/المعهد. * مدى توافر ميزانية مستقلة مخصصة للبحث العلمي. * مدى توفر الورش والمختبرات طبقا للتقنيات الحديثة.

الجدول: من إعداد الباحثين بتصرف على [سليم ، حسن مختار (2009) : ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، ط2 ، شركة دلتا ، القاهرة ، ص114 - 116

[

تبين من الجدول (5) اعلاه بأن مؤشرات تحسين المنتج الجامعي على صعيد التعليم التقني يتطلب استراتيجيات مستقبلية محددة المعالم وفقا للرؤية التي وردت في الجدول اعلاه وذلك بان تكون عملية التحسين شاملة لكل جسد وروح المؤسسة التعليمية لاسيما في التعليم التقني انسجاما مع المتغيرات التقنية على صعيد سوق العمل .

المبحث الثالث : الإطار الميداني للبحث

بعد تحديد التكرارات الخاصة بمؤشرات كل متغير في الاستبانة جرى حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي المرجح لكل متغير وقد تم استخدام الوسط الفرضي وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وكانت النتائج كما يأتي:

1- اختبار مستوى أهمية متغيرات البحث:

جدول (6) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي المرجح لاستجابات المبحوثين حول فقرات جودة الخدمة التعليمية (N=46)

J	متغيرات البحث مضمون الفقرة	الانحراف المعياري	الوزن المئوي المرجح %	مستوى الأهمية
	أولاً: المعنوية			
1	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلبة	0.81	87	مهم جدا
2	الدقة والأمانة العلمية في نقل المعلومات	0.78	86	مهم جدا
3	توافر التخصصات العلمية الحديثة في المعهد	0.77	65.6	متوسط
4	الحرص على تقديم كل ما هو جديد ومفيد من المعلومات	0.86	76.6	مهم
5	توثيق المعلومات المقدمة والمطروحة للطلبة	0.77	70.8	مهم
	المعدل	0.79	77.2	مهم
	ثانياً: الملموسية			
6	جاهزية القاعات الدراسية والمختبرات وورش العمل	0.75	61.6	متوسط
7	التصميم والتنظيم الداخلي للمباني والقاعات الدراسية والمختبرات	0.77	63.4	متوسط
8	توفر الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية المطلوبة	0.71	50.4	مقبول
9	حداثة الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية	0.83	49	متوسط
	المعدل	0.76	56.2	مهم
	ثالثاً: الاستجابة			
10	تقديم الخدمة طبقا للتوقيتات المعمول بها	0.72	66.4	متوسط
11	الاستجابة الفورية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال	0.71	66	متوسط
12	الاستعداد الدائم من قبل التدريسيين للتعاون مع الطلبة	0.64	72.2	مهم

13	الرد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلبة	3.37	0.76	67.4	متوسط
14	اخبار الطلبة اول باول عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاه منها وفق الجدول الدراسي	3.54	0.77	70.8	مهم
	المعدل	3.43	0.72	68.5	متوسط
	رابعا : الموثوقية				
15	الشعور بالأمان في التعامل مع الزملاء من اعضاء الهيئة التدريسية في المعهد	3.76	0.71	75.2	مهم
16	المعرفة والمهارة المتوفرة لدى اعضاء الهيئة التدريسية	3.67	0.64	73.4	مهم
17	التحلي بالصبر وحسن الخلق لدى اعضاء الهيئة التدريسية	3.93	0.54	78.6	مهم
18	استمرارية متابعة حالة الطلبة والخريجين	3.13	0.86	62.6	متوسط
19	المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة	3.28	1.00	65.6	متوسط
20	دعم ومساندة ادارة المعهد لأعضاء الهيئة التدريسية في أداء واجباتهم العلمية بكفاءة	2.73	1.01	54.6	مقبول
	المعدل	3.41	0.79	68.3	متوسط
	خامسا: التعاطف				
21	تفهم احتياجات الطلبة باستمرار	3.39	0.81	67.8	متوسط
22	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الادارة وأعضاء الهيئة التدريسية	3.54	0.83	77	مهم
23	ملائمة ساعات التدريسيين والوقت المخصص لتقديم الخدمة التعليمية للطلبة	3.28	0.74	65.6	متوسط
24	العناية الشخصية من قبل التدريسي بكل طالب	2.73	0.72	54.6	مقبول
25	تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه	3.17	0.80	63.4	متوسط
26	الروح المرحة والصدافة في التعامل مع الطلبة	3.19	0.84	63.8	متوسط
	المعدل	3.22	0.79	65.4	متوسط
	المعدل العام	3.37		67.1	متوسط
		0.77			

المصدر: من إعداد الباحثين باستعمال برنامج SPSS

أسفرت نتائج استجابات المبحوثين حول فقرات متغيرات جودة الخدمة التعليمية المعتمدة لإغراض البحث الحالية والموضحة في الجدول (6) أعلاه والخاصة بقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي المرجح لها وكما يأتي:-

أ- المعولية:

بلغ الوسط الحسابي لمتغير المعولية (3.86) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.79) أقل من الواحد الصحيح وبمستوى أهمية بدرجة (مهم) كونها جاءت بنسبة اجابة (77.2%) على مساحة المقياس ، وكانت من اهم الفقرات التي اسهمت في اغناء هذا المتغير هي الفقرات (1,2) والمتضمنة ((الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلبة ، والدقة والامانة في نقل المعلومات)) اذ سجلت كل منهما أعلى وسط حسابي على التوالي بلغ (4.30 , 4.33) وبأنحراف معياري مقداره (0.78 , 0.81) معبرة عن انخفاض حالة التشتت بين اجابات المبحوثين بما يعكس درجة مرتفعة من الاتفاق بين اراءهم ازاء هاتين الفقرتين وقد جاءت بمستوى أهمية بدرجة (مهم جدا) أي بنسبة اجابة بلغت على التوالي (86 % , 87 %) على مساحة المقياس بمعنى التزام اعضاء الهيئة التدريسية ووفائهم بأداء الخدمة التعليمية واتسامها بالدقة والامانة العلمية المطلوبة في نقل المعلومات للطلبة وهي حالة ايجابية .

ب - الملموسية :

بلغ الوسط الحسابي لمتغير الملموسية (2.81) وهو أقل من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.76) أقل من الواحد الصحيح وبمستوى أهمية بدرجة (مقبول) كونها جاءت بنسبة اجابة (56.1 %) على مساحة المقياس ، وكانت من اهم الفقرات التي اسهمت في اضعاف هذا المتغير الفقرتين (8 , 9) وهي ((توفر الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية ، وحداثة الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية المطلوبة)) اذ سجلت ادنى وسط حسابي على التوالي بلغ (2.45 , 2.52) وبانحراف معياري مقداره (0.71 , 0.83) على التوالي معبرة عن انخفاض حالة التشتت بين اجابات المبحوثين بما يعكس درجة عالية من عدم الاتفاق بين اراءهم ازاء هاتين الفقرتين وقد جاءت بمستوى أهمية بدرجة محصورة بين (المقبول والضعيف) أي بنسبة اجابة بلغت على التوالي (49 % , 50.4 %) بمعنى عدم توفر الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية اللازمة لاداء الخدمة وفقا للمعايير المطلوبة فضلا عن عدم حداثة تلك الاجهزة.

ج - الاستجابة :

بلغ الوسط الحسابي لمتغير الاستجابة (3.54) وهو أكبر من الوسط الفرضي (3) بانحراف معياري مقداره (0.77) أقل من الواحد الصحيح وبمستوى أهمية بدرجة (مهم) كونها جاءت بنسبة اجابة (70.8 %) على مساحة المقياس ، وكانت من اهم الفقرات التي اسهمت في اغناء هذا المتغير هي الفقرات (12 , 14) على التوالي والمتضمنة ((الاستعداد الدائم من قبل التدريسيين للتعاون مع الطلبة ، واخبار الطلبة اول بأول عن مواعيد تقديم الخدمة التعليمية)) اذ سجلت اوساط حسابية جيدة على التوالي (3.54 , 3.61) وبانحراف معياري مقداره (0.77 ,

0.64) معبرة عن انخفاض حالة التشنت بين اجابات المبحوثين بما يعكس درجة عالية من الاتفاق بين آراءهم آراء هاتين الفقرتين وقد جاءت بمستوى اهمية بدرجة (مهم) أي بنسبة اجابة بلغت على التوالي (70.8 % , 72.2 %) بمعنى توفر الرغبة لدى اعضاء الهيئة التدريسية في تلبية احتياجات الطلبة والالتزام بالتوقيات المعمول بها في تقديم الخدمة التعليمية .

د — الموثوقية :

بلغ الوسط الحسابي لمتغير الموثوقية (3.41) وهو اكبر من الوسط الفرضي (3) بأنحراف معياري مقداره (0.79) وهو اقل من الواحد الصحيح بما يشير الى درجة عالية من الاتفاق بين اجابات المبحوثين آراء هذا المتغير اذ جاء بمستوى اهمية بدرجة (متوسط) كونه جاء بنسبة اجابة (68.3 %) على مساحة المقياس ، كما اسهمت الفقرة (17) في اغناء هذا المتغير ومفادها ((التحلي بالصبر وحسن الخلق لدى اعضاء الهيئة التدريسية)) اذ سجلت وسط حسابي جيد بلغ (3.93) وبأنحراف معياري مقداره (0.54) اقل من الواحد الصحيح معبرة عن انخفاض حالة التشنت بين اجابات المبحوثين بما يعكس درجة عالية من الاتفاق بين آراءهم آراء هذه الفقرة وقد جاءت بمستوى اهمية بدرجة (مهم) أي بنسبة اجابة بلغت (78.6 %) في حين سجلت الفقرة (20) ومفادها ((دعم ومساندة الادارة لاعضاء الهيئة التدريسية)) ادنى وسط حسابي اذ بلغ (2.73) وهو اقل من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (1.01) وهو اكبر من الواحد الصحيح معبرة عن ارتفاع حالة التشنت بين اجابات المبحوثين بما يعكس عدم الاتفاق بين الآراء آراء هذه الفقرة وقد جاءت بمستوى اهمية بدرجة (مقبول) أي بنسبة اجابة متدنية بلغت (54.6 %) بما يشير الى ضعف مساندة الادارة لاعضاء الهيئة التدريسية في اداء واجباتهم بكفاءة .

هـ — التعاطف :

بلغ الوسط الحسابي لمتغير التعاطف (3.22) وهو اكبر من الوسط الفرضي (3) بأنحراف معياري مقداره (0.79) وهو اقل من الواحد الصحيح بما يشير الى وجود حالة ايجابية من الانسجام بين اجابات المبحوثين آراء فقرات هذا المتغير اذ جاء بمستوى اهمية بدرجة (متوسط) أي بنسبة اجابة بلغت (65.4 %) على مساحة المقياس ، كما اسهمت الفقرة (22) في اغناء هذا المتغير ومفادها (وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الادارة والتدريسيين) اذ سجلت وسط حسابي بلغ (3.54) وبأنحراف معياري مقداره (0.83) اقل من الواحد الصحيح معبرة عن انخفاض حالة التشنت بين آراء المبحوثين آراء هذه الفقرة اذ جاءت بمستوى اهمية بدرجة (مهم) أي بنسبة إجابة بلغت (77 %) على مساحة المقياس في حين كانت الفقرة (24) ومضمونها ((العناية الشخصية بكل طالب)) قد سجلت ادنى وسط حسابي بلغ (2.73) وهو اقل من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.72) مشيرة الى نوع من عدم الاتفاق بين آراء المبحوثين آراء هذه الفقرة وقد جاءت بمستوى اهمية بدرجة (مقبول) أي بنسبة اجابة متدنية بلغت (54.6 %) بما يشير الى عدم وجود الاهتمام الكافي بالطلبة من قبل كل التدريسيين وانما تشير الى حالة التفاوت بين الآراء حول تقييم هذه الفقرة .

2 - ترتيب مستوى أهمية متغيرات البحث :

فيما يأتي جدول (7) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي المرجح لاستجابات أفراد العينة إزاء متغيرات البحث الرئيسية مرتبة حسب تسلسل الأهمية

ت	متغيرات البحث		الانحراف المعياري	الوزن المئوي المرجح %	مستوى الأهمية	الترتيب
	الإبعاد					
1	المعـولـية		0.79	77.2	مهم	الأول
2	الملموسية		0.76	56.1	مقبول	الخامس
3	الاستجابة		0.77	70.8	مهم	الثاني
4	الموثوقية		0.79	68.3	متوسط	الثالث
5	التعاطف		0.79	65.4	متوسط	الرابع
	المستوى العام		0.77	67.1	متوسط الأهمية	

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يشير الجدول (7) الى توفر الابعاد اعلاه على صعيد بيئة التطبيق لكنها تتفاوت بنسب تنفيذها اذ احتل بعدي (المعولية والاستجابة) المرتبتين الاولى والثانية اذ بلغ الوسط الحسابي لهما على التوالي (3.54 , 3.86) وهو اكبر من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.77 , 0.79) اقل من الواحد الصحيح مشيرة الى انخفاض حالة التششت بين استجابات المبحوثين وتوفر درجة عالية من الاتفاق بين الاراء ازاء هذين البعدين اذ جاء بمستوى اهمية بدرجة (مهم) اي بنسبة اجابة بلغت على التوالي (70.8% , 77.2 %) على مساحة المقياس وقد تضمنت اغلب فقرات هذين البعدين الجانب المتعلق بالتزام التدريسي في أداء مهامه اتجاء المستفيدين من الخدمة التعليمية وهم الطلبة .

كما حلت الابعاد (الموثوقية والتعاطف) بالمراتب الثالثة والرابعة على التوالي بوسط حسابي بلغ (3.41 , 3.22) وبأنحراف معياري بلغ (0.79 , 0.79) وبمستوى اهمية بدرجة (متوسط) أي بنسبة اجابة بلغت على التوالي (65.4% , 68.3 %) بما تشير الى اتفاق الاراء ازاء فقرات هذين البعدين بدرجة تكاد ان تكون متوسطة المستوى وذلك يعود الى عدم الاتفاق ازاء بعض الفقرات خصوصا الفقرة المتعلقة بمتابعة المستقبل المهني للطلبة الخريجين وكذلك الفقرات المتعلقة بالمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالطلبة اذ لم تلقى اتفاق كامل بين استجابات المبحوثين .

اما بعد الملموسية فقد حل بالمرتبة الخامسة من بين الابعاد بوسط حسابي متدني بلغ (2.81) اقل من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.76) مشيرا الى انخفاض حالة التششت بين اراء المبحوثين ازاء فقرات هذا البعد اذ جاء بمستوى اهمية بدرجة (مقبول) أي بنسبة اجابة بلغت (56.1 %) على مساحة المقياس وهي ترجمة واقعية لعدم رضى المبحوثين عن مدى جاهزية المباني والقاعات الدراسية والورش والمختبرات كذلك جسدت عدم رضاهم الكامل عن مدى توفر الاجهزة والادوات والمستلزمات فضلا عن عدم حداثتها وكذلك عدم انسجامها مع

متطلبات التعليم التقني في ظل الظروف البيئية المتسارعة بانتاج المعارف ومن المفترض ان يكون التعليم التقني مواكب لها .

لقد ترجم الجدول (7) اعلاه " بالمعدل العام " عن مدى توفر ابعاد جودة الخدمة في المنظمة قيد البحث اذ جاءت استجابات المبحوثين بوسط حسابي بلغ (3.37) اكبر من الوسط الفرضي (3) وبأنحراف معياري مقداره (0.77) اقل من الواحد الصحيح مشيرة الى انخفاض حالة التشنت بين اراء المبحوثين ازاء ابعاد البحث اذ جاءت بمستوى اهمية بدرجة (متوسط عالي) أي بنسبة اجابة بلغت (67.1 %) على مساحة المقياس وهذا ما يؤكد فرضية البحث (ان اعتماد معايير جودة الخدمة في التعليم التقني يؤدي الى الارتقاء بمستواها طبقا لابعادها في المعولية ، الموثوقية ، الملموسية ، التعاطف ، والاستجابة) ، وان كانت النسبة دون مستوى الطموح في ظل عالم يشهد تطورات معرفية متصاعدة في ظل الالفية الثالثة التي اتسمت بالانفجارت المعرفية التي تعتبر الجودة احد اعمدتها من المفترض ان تكون المعايير مطبقة بالحدود العليا بما ينسجم مع الخدمة المقدمة في التعليم التقني على الصعيد الاقليمي والعالمي وهي ليست بعيدة المنال من الممكن تجسيد ذلك من خلال تجاوز نقاط الضعف التي وردت في استجابات المبحوثين وتعزيز نقاط القوة وفي المقدمة منها قيام الادارة بدعم ومساندة التدريسيين في اداء اعمالهم وتهيئة الاجهزة والمستلزمات اللازمة لذلك بوصفهم يشكلون العمود الفقري في تجويد العملية التعليمية .

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

استنادا إلى النتائج التي أسفرت عنها التحليلات الإحصائية يمكن الوصول الى عدد من الاستنتاجات وكما يأتي :

- 1 - اتضح من خلال المراجعة النظرية بأن المنهجية التي اعتمدها الباحثين بعد جهود مستفيضة والتي توصلوا من خلالها الى تحديد الابعاد اللازمة لقياس جودة الخدمة والمعبر عنها بمقياس (RATER) وهي مختصر للحرف الاول لكل بعد من الابعاد الخمسة التي تم اعتمادها للحكم على جودة الخدمة من خلال توفر تلك الابعاد في المنظمة قيد البحث وبما يؤكد اهمية توفرها حسب تسلسل حروف المقياس بمعنى ان البعد الاول (المعولية ، ReLiability) والذي يبدأ بالحرف (R) يأخذ اهمية اكبر من البعد الذي يليه في حالة توفره لقياس مستوى جودة الخدمة .
- 2 - وجود الرغبة والاستعداد الدائم لدى التدريسيين ووفائهم بأداء الخدمة التعليمية بكل دقة وامانة علمية فضلا عن التزامهم بالتوقيعات المعمول بها بقدر تعلق الامر بالعملية التعليمية في المعهد .
- 3 - تبين ان بعد (الملموسية) قد جاء متأخرا اذ احتل المرتبة الاخيرة من بين الابعاد الاخرى على صعيد جود الخدمة في المعهد مما يؤكد عدم الاتفاق بين الراء ازاء الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، اذ بلغ الوسط الحسابي للبعد بأكمله اقل من الوسط الفرضي (3) المعتمد لإغراض البحث الحالية .
- 4 - تبين ضعف دعم ومساندة الإدارة في مجال تهيئة الأجواء المناسبة للتدريسيين فيما يتعلق بأداء واجباتهم بكفاءة عالية علما انها احدى فقرات بعد (الموثوقية) الذي يحتل التسلسل الثاني من حيث الأهمية في سلم المقياس المعتمد لإغراض البحث الحالية الا انه احتل المرتبة الرابعة في استجابات المبحوثين .
- 5 - لقد اتضح من خلال الاطار الميداني للبحث بأن أبعاد جودة الخدمة التعليمية كانت متوفرة على صعيد بيئة التطبيق لكنها لم تكن بالتسلسل المطلوب حسب أسبقياتها في سلم المقياس المستخدم للبحث اذ جاءت النتائج النهائية بمستوى اهمية بدرجة (متوسط) لعموم المقياس طبقا لاستجابات المبحوثين في المعهد وهي حالة مقبولة نوعا ما ولكنها تبقى

دون مستوى الطموح ومن المفيد ان نشير هنا بأن هذه الابعاد قد تتفاعل بنسب متفاوتة في منظمات اخرى وتتأثر هذه النسب بدرجة كبيرة ببيئة كل منظمة وطبيعة مواردها بمعنى قد تتقدم ابعاد اخرى او تترجع طبقا لظروف كل منظمة.

ثانيا : التوصيات:

تأسيسا على ما تقدم من استنتاجات يمكن ان تخرج البحث بالتوصيات الآتية :-

- 1 - العمل على استخدام نظم التقنية التفاعلية في التعليم التقني من خلال تجهيز القاعات الدراسية بأحدث التقنيات اللازمة في عملية التعليم والتعلم لاداء المحاضرات فضلا عن تهيئة المختبرات والورش باحدث الاجهزة اسوة بالكليات والمعاهد التقنية الاقليمية والدولية من اجل رفع القدرات المهارية للطلبة وذلك بما ينسجم ومتطلبات سوق العمل .
- 2 - ضرورة قيام الادارة في المعهد بدعم ومساندة اعضاء الهيئة التدريسية من خلال تهيئة الاجواء المناسبة فيما يتعلق بتوفير الاماكن المريحة لهم فضلا عن تجهيز كل تدريسي بجهاز حاسوب شخصي وايصاله بشبكة الانترنت لكي يكون على اتصال دائم مع الكليات والمعاهد الاقليمية والعالمية للتعرف على اخر المستجدات على صعيد الاختصاص .
- 3 - المبادرة الجادة نحو المسارعة في التوسع باتجاه التخصصات والبرامج الجديدة في عملية التعليم فضلا عن اعادة النظر بالتخصصات والمناهج الدراسية الحالية بما ينسجم مع متطلبات سوق العمل اذ ان البعض منها اصبح في حكم الماضي ولا يليى الطموح كما ان بعض المراجع الدراسية المعتمدة اليوم هي بحاجة الى وقفة جادة من اجل تحديثها وتطويرها ومن الجدير بالذكر ان الإدارة اليابانية تعيد النظر ببعض مفردات المواد كل ثلاثة أشهر على سبيل المثال لا الحصر كالرياضيات والعلوم والحاسوب وما شابه ذلك.
- 4 - نوصي بضرورة إجراء دراسات مماثلة على صعيد جودة الخدمة في باقي كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني من اجل الوصول إلى الآليات التي تساعدنا في تفعيل الخدمة على صعيد التعليم التقني وذلك من خلال تبادل الآراء وتلاقح الأفكار والاستمرار في عقد المؤتمرات واللقاءات لكي تكون الخدمة نمطية على صعيد كليات ومعاهد الهيئة كافة .

المصادر:

- 1- Parasuraman, A. & Zeithamt , Valarie A. & Berry , Leonard L. (1988) : " SERVQUAL: A multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality " , *Journal of Retailing*, Vol. 64 , pp. 12-40 .
- 2- طرابلسية ، شيراز محمد (2011) : *ادارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي* ، ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان .
- 3- Linkins , Peter (1993) : " Leadership, Chang and TQM , the Lehigh University case , *public Administration Quarterly* , Vol. 17 , No .1 , pp. 19-29.
- 4-Chen et, Rodgers Jacchil (1995) : *Teaching the Teacher TQM Managemant Accounting* , Vol. 76 , pp 42-46.
- 5 - سلام ، صلاح حسن علي (2003) : *"ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الجودة في الجامعات المصرية الحكومية"* ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة جامعة عين شمس ، القاهرة .
- 6 - الجسر ، سمير (2004) : *"إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص في لبنان"* ، ورقة عمل غير منشورة ، لبنان .

- 7- حسين ، نجود شاكر ونعمة ، نغم حسين (2010) : ادارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية - جامعة واسط ، المجلد الاول ، العدد الثاني .
- 8- الطائي ، رعد عبد الله (2010) : ابعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية - جامعة بغداد ، المجلد (16) ، العدد 58 .
- 9- Stanton ,William , J (1975): "Fundamentals of Marketing " , 4th ed, Mc Graw – Hill, New York.
- 10- Morden , Anthony, R (1994) : "Elements of marketing " , 3rd ed , OP publication Ltd , London.
- 11- Kotler , Philip (1997) : "Marketing Management : , 9th ed, prentice – Hall, International , Inc , New Jersey.
- 12-Christoper , Martin & Mc Donld Maicoi (1995): "Marketing an Introduction " , 1st ed , Macillan press , Ltd .
- 13 - سويدان ، نظام موسى وحداد ، شفيق ابراهيم (2009) : "التسويق مفاهيم معاصرة " ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان .
- 14- البكري ، ثامر ياسر (2002) : "ادارة التسويق " ، مكتبة دار العلم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، بغداد.
- 15- Hutchins, David (1992) : "Achieve Total" , Director Books, Cambridge , UK.
- 16- Hizer, Jay & Render, Barry (2001) : "Operations Management " , Prentice-Hall .
- 17- Singh, S. (1997): "ISO – 9000 and Total Quality Management", Commonwelth publishers, New Delhi.
- 18- الطائي ، رعد عبدالله (2010) مصدر سابق ، ص 38 .
- 19 - جعفر ، قيس زهير (2010) : "جودة الخدمة واثرها في تحقيق رضا الزبون " ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية - جامعة بغداد ، المجلد 16 ، العدد (58) .
- 20- محجوب ، بسمان فيصل (2003) : "الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية " ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، القاهرة .
- 21 - الطائي ، رعد عبدالله (2010) مصدر سابق ، ص 30 .
- 22- توفيق ، عبد الرحمن (2007) : "مبادئ جودة الخدمة " ، ط1 ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، بميك ، القاهرة .
- 23 - النجار ، فريد راغب (1999) : "فلسفة التعليم الجامعي من المحلية للعالم " ، بحث مقدم الى مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعلم الجامعي : رؤية جامعة المستقبل ، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزء الاول ، القاهرة.
- 24- حسين ، نجود شاكر ونعمة ، نغم حسين (2010) مصدر سابق ص 73.
- 25- النعساني ، عبد المحسن (2003) : "نموذج مقترح لتطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " ، حلب ، سوريا .
- 26 - Parasuraman, A. & Zeithamt , Valarie A. & Berry , Leonard L. (1988), Ibid p.17
- 27- طرابلسية ، شيراز محمد (2011) مصدر سابق ص 342 .
- 28- الطائي ، رعد عبدالله (2010) مصدر سابق ، ص 29 .

- 29- ابراهيم ، ابو الحسن عبد الموجود (2007) : " التطوير الاداري في منظمات الرعاية الاجتماعية " ، ط 1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .
- 30- ابو الرب ، عماد واخرون (2010) : " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات " ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- 31 - علوان ، قاسم نايف (2005) : " ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001- 2000 " ، ط 2 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
- 32 -ابو قحف ، عبد السلام واخرون (2011) : " الجودة والتميز في منظمات الاعمال " ، ط 1 ، مكتبة المجتمع العربي ، عمان .
- 33 - البنا ، رياض رشاد (2006) : ادارة الجودة الشاملة في التعليم ، عبر الانترنت .
- 34- العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2010) : " ادارة الجودة الشاملة/مدخل استراتيجي " ، ط 1 ، اثناء للنشر و التوزيع ، الاردن ، ص73 .
- 35-Kanna V. K., & etal (2008) : " TQM Planning, Desin & Implementation " , New Age International , New Delhi.
- 36- Logothetis N., (1997) " Managing for Total Quality for Deming to Taguchi and SPC", Printice – Hall of India , New Delhi,
- 37- chorn N.H; (1991) " Total Quality Management: panacea or pitfall " , International of physical distribution & logistics Management, Vol. 12, No. 8, pp31- 35.
- 38-أبو الرب ، عماد وآخرون (2010) : مصدر سابق ، ص 126.
- 39- وهبة ، نخلة (2003) : " مسألة النوعية في التربية " ، منشورات نخلة وهبة ، بيروت ، لبنان . وهبة

الملحق

استبانة البحث

ت	متغيرات البحث	عالية جدا	عالية	معتدلة	رديئة	رديئة جدا
	أولاً: المعولية					
1	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلبة بدرجة					
2	الدقة والأمانة العلمية في نقل المعلومات					
3	توافر التخصصات العلمية الحديثة في المعهد بدرجة					
4	الحرص على تقديم كل ما هو جديد ومفيد من المعلومات					
5	توثيق المعلومات المقدمة والمطروحة للطلبة بدرجة					
	ثانياً: الملموسية					
6	جاهزية القاعات الدراسية والمختبرات وورش العمل					
7	التصميم والتنظيم الداخلي للمباني والقاعات					

					الدراسية والمختبرات	
					توفر الأجهزة والمستلزمات والأدوات المختبرية المطلوبة	8
					حداثة الأجهزة والمستلزمات والأدوات المختبرية	9
					ثالثا: الاستجابة	
					تقديم الخدمة طبقا للتوقيتات المعمول بها بدرجة	10
					الاستجابة الفورية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال	11
					الاستعداد الدائم من قبل التدريسيين للتعاون مع الطلبة	12
					الرد الفوري على استفسارات وشكاوي الطلبة بدرجة	13
					إخبار الطلبة أول بأول عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها وفق الجدول الدراسي	14
					رابعا : الموثوقية	
					الشعور بالأمان في التعامل مع الزملاء من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد	15
					المعرفة والمهارة المتوفرة لدى أعضاء الهيئة التدريسية	16
					التحلي بالصبر وحسن الخلق لدى أعضاء الهيئة التدريسية	17
					استمرارية متابعة حالة الطلبة والخريجين	18
					المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة بدرجة	19
					دعم ومساندة إدارة المعهد لأعضاء الهيئة التدريسية في أداء واجباتهم العلمية بكفاءة	20
					خامسا: التعاطف	
					تفهم احتياجات الطلبة باستمرار	21
					وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة وأعضاء الهيئة التدريسية بدرجة	22
					ملائمة ساعات التدريسيين والوقت المخصص لتقديم الخدمة التعليمية للطلبة	23
					العناية الشخصية من قبل التدريسي بكل طالب	24
					تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه بدرجة	25
					الروح المرحية والصدافة في التعامل مع الطلبة	26