NTU Journal for Administrative and Human Sciences (2023) 3 (1) : 146 - 167
DOI: https://doi.org/10.56286/ntujahs.v3i1

IRAQI Academic Scientific Journals

JAHS NTU

P-ISSN: 2789-1240 E-ISSN:2789-1259
NTU Journal for Administrative and Human Sciences
Available online at: https://journals.ntu.edu.iq/index.php/NTU-JMS/index

The Contribution Of The Organizational Health In Enhancing The Quality of Educational Service An Exploratory Study Of The Opinions Of A Sample Of Teaching Staff At Northern Technical University

1st, Hassan T.N. Al-Hussainy [1], 2nd Noureddine M. Al-Sabawi [2]
1. Northern Technical University, University presidency
2. Northern Technical University, University presidency

Article Informations

Received: 01 - 06 - 2022,
Accepted : 16 - 06 - 2022,
Published online : 02-01-2023

Corresponding author:
Name : Hassan T.N. Al-Hussainy
Affiliation : Northern Technical University, University presidency
Email : hassanthabit1311@ntu.edu.iq

Key Words:
Organizational Health
Quality of Educational Service

A B S T R A C T

Current research sought to identify the contribution of the organizational health dimensions (institutional coherence, manager influence, academic aspects, and morale) in enhancing the quality of the education service at the colleges and institutes of the Northern Technical University in Nineveh Governorate, The objective of the research is to provide a theoretical framework based on the organizational health dimensions linked to the Northern Technical University (NTU), the educational service quality dimensions, and the testing of the correlation and impact between research variables through the distribution of (46) questionnaires , These questionnaires were analyzed using the statistical program SPSS.Ver-28, and a number of conclusions were then drawn, the most significant being that the assumptions made in the research were correct by establishing a significant correlation between the research variables, In addition, the moral impact of the organizational health dimensions on the educational service quality dimensions reflects the university's interest in adopting these dimensions and aligning the nature of the university's work with the research variables , A number of suggestions were submitted, the most important of which was "disseminating the concepts of the organizational health and educational service quality dimensions among university staff by organizing educational campaigns and training courses in this field with a view to strengthening and enhancing organizational health and educational service quality dimensions", which could contribute to raising the level of educational service quality at the university.

©2023 NTU JOURNAL FOR ADMINISTRATIVE AND HUMAN SCIENCES, NORTHERN TECHNICAL UNIVERSITY. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE: **https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/**

اسهام الصحة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في الجامعة التقنية الشمالية

م.م. حسان ثابت نعمان الحسيني
رئاسة الجامعة
الجامعة التقنية الشمالية
hassanthabit1311@ntu.edu.iq

م.م. نور الدين محمد عبد الله
رئاسة الجامعة
الجامعة التقنية الشمالية
nooraldeen.mohamed@ntu.edu.iq

المستخلص: يسعى البحث الحالي الى تحديد اسهام ابعاد الصحة التنظيمية (التماسك المؤسسي ، تأثير المدير ، الجوانب الاكاديمية ، المعنويات) في تعزيز جودة الخدمة التعليمية على مستوى كليات ومعاهد الجامعة التقنية الشمالية في محافظة نينوى ، ان الهدف من البحث يتمثل في تقديم اطار نظري يرتكز حول ابعاد الصحة التنظيمية التي ترتبط بالجامعة التقنية الشمالية وابعاد جودة الخدمة التعليمية واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وذلك عبر توزيع (46) استمارة استبانة ، تم تحليل هذه الاستمارات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي(SPSS.Ver-28)، وتم بعد ذلك التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات من اهم هذه الاستنتاجات هي صحة الافتراضات التي تضمنها البحث عبر تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات البحث ، بالإضافة الى وجود تأثير معنوي لأبعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية ، وهذا الامر يعكس اهتمام الجامعة المبحوثة بتبني هذه الابعاد وتوافق طبيعة عمل الجامعة و المتغيرات البحثية ، وتم تقديم مجموعة من المقترحات اهمها "نشر مفاهيم ابعاد الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية بين الملاكات في الجامعة وذلك عبر اقامة حملات تثقيفية ودورات تدريبية في هذا المجال لغرض ترسيخ وتعزيز الصحة التنظيمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية" والتي يمكن تساهم في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة.

الكلمات المفتاحية : الصحة التنظيمية ، جودة الخدمة التعليمية.

المقدمة

في ظل التغييرات والتحديات التي يواجها مجال التعليم ليس في العراق فحسب بل على مستوى العالم ككل خصوصاً ما شهده التعليم من معوقات على اثر جائحة كورونا اصبح الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية من اولويات المنظمات التعليمية ، وهذا بدوره يدفعها الى البحث عن الاساليب والطرق التي توفر لها السبل التي تمكنها من تحقيق الجودة في مجال التعليم ، وتعد الصحة التنظيمية من ابرز الاساليب التي من الممكن ان تساعد على رفع مستوى التعليم في المنظمات التعليمية فضلاً عن ان

ابعاد الصحة التنظيمية والمتمثلة بالتماسك المؤسسي وتأثر المدير والجوانب الاكاديمية والمعنويات من الممكن ان تساهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية والمتمثلة بالكفاءة ، المحتوى ، الوصول ، والموثوقية وهذا ما سيتم التطرق اليه في البحث ، وبالاعتماد على ما تم ذكره في اعلاه تضمن هذا البحث اربعة مباحث تم تخصيص المبحث الاول لمنهجية البحث بينما خصص الثاني للاطار النظري وخصص المبحث الثالث للاطار العملي للبحث بينما خصص الرابع للاستنتاجات التي تم التوصل اليها من قبل الباحثين والمقترحات المقدمة الى الجامعة المبحوثة.

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث وتساؤلاته: تسعى المنظمات التعليمية بشكل عام، والجامعة التقنية الشمالية بشكل خاص للوصول الى الطرق والأساليب العلمية المتميزة ، التي تستطيع من خلالها مواجهة الحالة الديناميكية المتسارعة والثورة التعليمية التي تشهدها المنظمات التعليمية العالمية والإقليمية والدولية، خصوصاً بعد ان أصبحت تعمل في ظل بيئة تنافسية متمثلة بجامعات القطاع العام والخاص، وتحاول المنظمات التعليمية التعامل مع ما تواجهه من صعوبات في سبيل رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية وتتمثل هذه الصعوبات بالمعوقات التنظيمية التي تحول دون تحقيق اهداف المنظمات التعليمية ، فضلاً عن ان كثرة المهام والاعمال في الجامعة يولد الضغط على العاملين في الجامعة مما يتطلب العمل على توفير الحلول لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ، وهذا الامر دفع الجامعة المبحوثة الى بذل الجهود الاستثنائية تبدأ بوظيفة التخطيط وفق رؤية استراتيجية صحيحة، وصولاً الى التنفيذ السليم، من خلال العمل على ابراز جميع نقاط القوة والعمل على تعزيزها من قبل ادارتها، إضافة الى تشخيص واقع نقاط الضعف التي تستوجب دراستها، ومتابعتها، ومعالجتها، بغية الوصول الى الاداء المتميز والارتقاء بالمستويات الهادفة إلى تحقيق اعلى المستويات لجودة الخدمات التعليمية من خلال الصحة التنظيمية السليمة ، وعليه يمكننا تحديد مشكلة البحث من خلال التساؤلات البحثية الاتية:

1. هل تتوافر مقومات الصحة التنظيمية ومتطلبات جودة الخدمات التعليمية في الجامعة قيد البحث؟
2. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية ؟
3. هل يوجد تأثير معنوي للصحة التنظيمية في جودة الخدمة التعليمية؟

ثانياً : اهمية البحث: تنبع اهمية البحث كونه احد المواضيع التي يجب ان تعطى لها الأهمية والاهتمام من قبل القيادات الإدارية في الجامعة المبحوثة، لما له من اثر في تعزيز جودة الخدمات

التعليمية التي تقدمها الجامعة التقنية الشمالية من خلال وضع الخطط الاستراتيجية التي تتلأم والتطور المتسارع في تقديم افضل الخدمات التعليمية من قبل المنظمات العاملة في القطاع ذاته، على المستوى المحلي او الاقليمي، كون جميع تلك المنظمات باتت تبحث عن تعزيز مراكزها في التصنيفات العالمية، ما استغلت الفرص والامكانيات المتاحة لها ، وتحقيق المنفعة والعوائد وتوظيفها وفق خطط استراتيجية ريادية مختلفة .

ثالثاً: اهداف البحث: يهدف بحثنا هذا في شقيه النظري والعملي الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1. تقديم إطار نظري عن الصحة التنظيمية واهميتها وابعادها وجودة الخدمة التعليمية وابعادها و توفير متطلباتها في المنظمة قيد البحث.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية.
3. التعرف على التأثير وتحديد درجة معنويته بين الصحة التنظيمية جودة الخدمة التعليمية.
4. تقديم جملة من المقترحات التي يمكن ان تسهم في حث ادارة المنظمة التعليمية قيد البحث، في تنشيط مقومات الصحة التنظيمية، لغرض تحقيق متطلبات جودة الخدمة التعليمية والاهداف التي تسعى هذه الادارات الى تحقيقها.

رابعاً: فرضيات البحث :

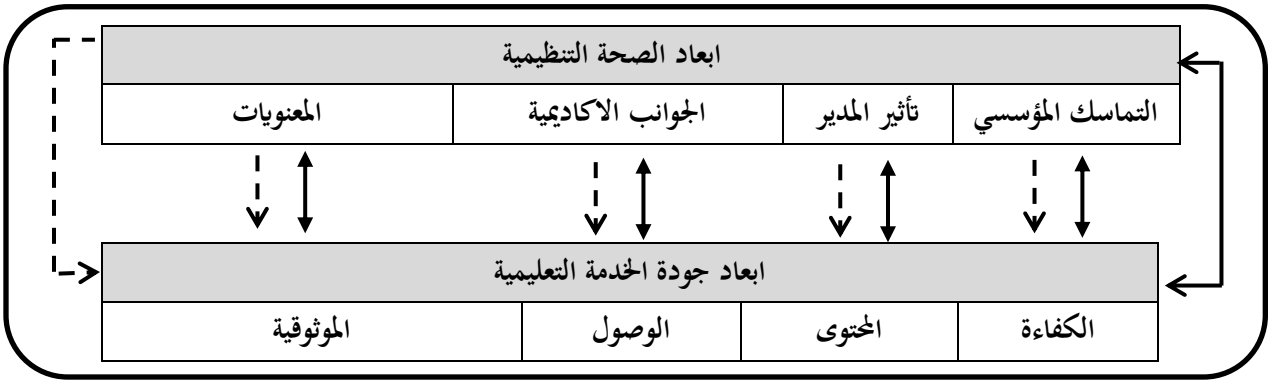
<u>الفرضية الرئيسة الأولى:</u> توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنويه بين ابعاد الصحة التنظيمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة .

الفرضية الفرعية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية و ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة.

<u>الفرضية الرئيسة الثانية:</u> هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة.

الفرضية الفرعية: هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لكل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة.

مخطط البحث المقترح:



الشكل (1) مخطط البحث الافتراضي

علاقة ارتباط ←——→
علاقة تأثير ←- - -

خامساً : اساليب جمع البيانات والمعلومات : تم الاعتماد على الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تمثلت بالرسائل والأطاريح الجامعية، والدوريات، والكتب والمقالات، التي اسهمت في بناء الإطار النظري للبحث، وتعزيز الخزين الفكري للباحثين فضلا عن استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث، وقد اشتملت الاستمارة على جزأين الأول ركز على المعلومات التعريفية التي تخص الأفراد عينة البحث والتي اقتصرت على المقاييس الخاصة بمقومات الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية، من خلال اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، وقد تم تصميم الاستمارة واختيار المتغيرات بما يتناسب مع طبيعة نشاط المنظمة التعليمية المبحوثة وخصوصيتها في البيئة المحلية ومعززة من خلال الاطار النظري للموضوع.

سادساً: اساليب التحليل الاحصائي: لكي يحقق البحث الحالي النتائج المرجوة قام الباحثين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS.Ver-28) بوصفه اداة رئيسية في التحليل الاحصائي مع التركيز على الاساليب الاحصائية الاتية : (التكرارات، النسب المئوية، معامل الارتباط، معامل التحديد، معامل الانحدار الخطي البسيط، اختبار F ، اختبارT).

سابعاً : حدود البحث :

1. الحدود الزمنية : امتدت للمدة من (2022/2/1 ولغاية 2022/6/1).
2. الحدود المكانية :طبق البحث في تشكيلات الجامعة التقنية الشمالية في محافظة نينوى.
3. الحدود البشرية : شملت عينة من التدريسيين في كليات ومعاهد الجامعة التقنية الشمالية في محافظة نينوى.

ثامناً: وصف عينة البحث : تم اختيار عينة قصدية تمثلت بعدد من التدريسيين في رئاسة الجامعة و كليات ومعاهد الجامعة التقنية الشمالية في محافظة نينوى من الذين لديهم الاطلاع والخبرة في مجال عملهم " لضمان تحقيق الفائدة من المعلومات الدقيقة والمفيدة المقدمة منهم"، وهذا بدوره من الممكن ان يسهم في اجراء تغييرات جذرية جدية في مجمل الانشطة المتعلقة بالصحة التنظيمية" وبالتالي امكانية الحصول على الافكار والمقترحات التي تعزز من اهمية البحث، وبموجب ذلك قام الباحثين بتوزيع (50) استمارة استبانة على عينة البحث في مواقع عملهم وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (46)، وهذا يشير الى ان نسبة الاستجابة هي (92%) والجدول رقم (1) يبين التفاصيل المتعلقة بتوزيع استمارة الاستبانة على عينة البحث.

الجدول رقم (1) خصائص الافراد المبحوثين في الجامعة المبحوثة

توزيع الافراد المبحوثين بحسب العمر (سنة)							
30–20		40–31		50–41		51– فاكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
9	19.57	22	47.82	8	17.39	7	15.22
توزيع الافراد المبحوثين بحسب التحصيل الدراسي							
دكتوراه				ماجستير			
العدد		%		العدد		%	
6		13.04		40		86.96	
توزيع الافراد المبحوثين بحسب سنوات العمل في المجال							
5–1		10–6		15–11		20–16		21–فاكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
21	45.65	10	21.73	6	13.04	4	8.71	5	10.87

المبحث الثاني : الاطار النظري للبحث

المحور الاول / الصحة التنظيمية

اولاً: مفهوم الصحة التنظيمية

يعتبر (Miles, 1969:17-22) من أوائل الذين كان لهم دور في بروز هذا المفهوم في مجال المنظمات التعليمية إذ اشار الى "أنها قدرة المنظمات التعليمية على تعزيز امكانياتها لمواجهة الحالة الديناميكية التي تتصف به البيئتين الداخلية والخارجية في المدى القصير

والبعيد". واشار اليها(Xenidis, Y., & Theocharous,2014:564) بأنها حالة التشغيل الكامل وغير المعوق لجميع العمليات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية، والرئيسية والمساعدة، فالمنظمة السليمة هي المنظمة التي يتم فيها تنفيذ جميع العمليات بكفاءة، في حين أن المنظمة السيئة هي المنظمة التي تتعطل فيها بعض العمليات أو تفشل فيها. كما واشار (Harjanti & Gustomo, 2017:94) على انها حالة امتلاك المنظمة للتوافق الداخلي (من خلال وجود رؤية مقنعة واستراتيجية واضحة المعالم تدعم ثقافتها ومناخها) وجودة تنفيذ(تظهر بطريقة التنظيم المتميز في تنفيذ استراتيجيتها وتقديم خدماتها)والقدرة على التجديد (توضح ما إذا كانت المنظمة فعالة في فهم الإصدار والبيئة الخارجية والتفاعل معها والتكيف معها)

في حين انها وفق (الطائي،37:2021) الحالة التي تتمتع بها المنظمة والتي تمتلك بموجبها القدرة على التكيف مع بيئتها, وتهيئة مكان عمل مريح وصحي ومناسب للعاملين وبما يضمن تحقيق اهداف المنظمة.

ومن خلال ما تقدم يرى الباحثان ان الصحة التنظيمية تشير الى قدرة المنظمة على المواءمة والتنفيذ والتجديد بشكل أسرع من منافستها بما يسهم في خلق حالة من الاستدامة على المستوى الاستراتيجي والبيئي والاجتماعي والاقتصادي والأخلاقي بالإضافة الى روحانية مكان العمل.

ثانياً : أهمية الصحة التنظيمية

تعد الصحة التنظيمية اهم مؤشر يمكن من خلاله الحكم على مدى فعالية المنظمة من عدمها إذ أشارت (الحوراني،2017: 19) بأن أهميتها تكمن من خلال توفيرها إدراكا، ووعيا مشتركة للعوامل المؤثرة في بيئة المنظمة الداخلية، والخارجية وبما يسهم في زيادة الفاعلية، والتماسك بين اجزاء المنظمة ويحقق التطابق بين الأهداف المتحققة والمرسومة، ويسمح بتوفر الاستعدادات الملائمة للتكيف وإحداث التغييرات المطلوبة لمواكبة المستجدات المتعددة. ويرى كل من (الأقرع ،33:2010) و (Laub, 2004: 35) بأن أهمية الصحة التنظيمية تتمثل بالآتي:

1. تشخيص الحالة التنظيمية الغير مرغوب بها سواء كانت في المدخلات او العمليات او المخرجات ووضع التغذية العكسية المناسبة قبل وصولها الى مراحل مستعصية تنتقل بالمنظمة من حالة صحية إلى حالة مرضية.
2. تشجع عملية تلاقح الأفكار مع المنظمات الأخرى لمواكبة التطور المتسارع في البيئة المحيطة.
3. تهتم بالرفاهية الجسدية والعقلية والاجتماعية للعاملين من خلال الموائمة بين العمل والحياة.

4. تبني قادة ذوي إمكانات عالية ورؤية واستراتيجية مقنعة وجودة تنفيذ والقدرة على التجديد.
5. توفير بيئات عمل آمنة جسديًا ونفسيًا تعزز من دور العاملين للمشاركة في صنع القرار.

ثالثاً: اهداف الصحة التنظيمية:

تهدف الصحة التنظيمية حسب (خلف،16:2020) الى اكساب المنظمة القدرة على مواجهة العديد من التحديات التي قد تواجهها من جانب ، بينما تضمن لها الاستمرار في تحقيق رسالتها والتطور في برامجها من جانب اخر حيث ان استجابتها للمتغيرات على اختلافها تتكون لديها القدرة على التكيف ومواكبة التغييرات المتسارعة وجعل البيئة الخاصة بالمنظمة التعليمية جادة ومحفزة فضلاً عن الاهداف الاتية:

1. تعزيز الخطوط الدفاعية للمنظمة من خلال تهيئة جميع الاحتياجات اللوجستية البشرية والمادية والمعنوية، للتعامل مع التغيرات البيئية المتسارعة.
2. مقارنة المنظمة مع المنظمات الأخرى التنافسية في نفس القطاع أو المنظمات المماثلة الناجحة العاملة في قطاعات أخرى في عملية تقييم معيارية يمكن أن تحدد نقاط القوة والضعف في المنظمة.
3. تطوير التركيبات الصحيحة لجميع العمليات، من حيث العناصر المكونة لها من اجراءات وانشطة ومدخلات وادوات.
4. تعزيز الابتكار التصاعدي من خلال تشجع ومكافئة العاملين ذوي الأفكار والمبادرات الجديدة.

رابعاً: ابعاد الصحة التنظيمية:

اعتمدت الدراسة الحالية على دراسة (الوذيناني، 2016: 490) وقد تم اختيار هذه الابعاد لوجود اتفاق لآراء العديد من الباحثين بخصوصها فضلاً عن ان هذه الابعاد تتوافق مع المنظمات التعليمية والتي تعد الميدان الخاص بهذا البحث وتضمنت :

1. **التماسك المؤسسي:** يشير إلى عمليات بناء قيم ومنظمات بطريقة تكاملية، وتقليل التفاوتات في الثروة والدخل، وتمكين العاملين عمومًا من الشعور بأنهم منخرطون في مشروع مشترك، ويواجهون تحديات مشتركة، وأنهم أعضاء في نفس المجتمع. (Easterly, *et al*,2006:4). كما وينظر اليه على انه قدرة المؤسسة التعليمية على التكيف بنجاح وفاعلية مع بيئتها من خلال تطوير برامجها وحماية كوادرها من تدخلات أصحاب المصالح الخارجيين (الوذيناني، 2016: 490). كما ان تفضيل الافراد العمل داخل المؤسسة، وسعيهم من اجل البقاء، والتأثير، والتأثر، مع ولائهم واعتزازهم

بالانتماء اليها، والتعاون والانسجام فيما بينهم. يعتبر ركناً أساسيا للتماسك المؤسسي (الحميد،2019: 570)

2. **تأثير المدير** : يشير الى قدرة المدراء في المستويات الإدارية العليا على تبني الطرق العلمية لحل المشكلات التي تواجهها المؤسسة التعليمية مع امتلاكه قدرة التأثير على رؤساءه وإمكانية إقناعهم للحصول على قدر أكبر من التقدير لدى مسؤوليه بالصورة التي تمكنه من تسيير اعمال منظمته بسهوله وتذليل الصعوبات التي تواجهها المنظمة ناهيك عن تأثيره في الكوادر التعليمية والإدارية (الوذيناني،2016: 494) ، اضافة الى دوره الفاعل في تحريك موارد المنظمة بما يتلاءم والتغيرات البيئية المتسارعة سواء بالتحفيز بالمكافآت او التهديد بالعقوبات (Parlar&Cansoy, 2017:22) إذ ان لأسلوب الإدارة تأثير هائل على الموظفين من أجل الأداء والنمو ويؤدي إلى مواقف إيجابية تجاه تحقيق الأهداف التنظيمية عندما يكون الأسلوب تشاركي قابلاً للتطبيق وعندما يكون لدى المنظمة أعضاء فريق من ذوي الخبرة والموهوبين للعمل المبتكر والإبداعي (Mohiuddin, 2017:18).

3. **الجوانب الأكاديمية** : وهي تظهر رغبة المؤسسة التعليمية في تحقيق التفوق والتقدم الأكاديمي من خلال استراتيجيتها القائمة على تحديد أهداف عالية لكنها قابلة للتحقق من قبل طلبتها مع تهيئة بيئة التعلم لهم وجديتهم في الوصول لأعلى المستويات العلمية، الى جانب إيمان الكوادر التعليمية بقدرات طلبتهم على إنجاز الأهداف المخطط لها. (الوذيناني،2016 : 494).

4. **المعنويات** : أشار (Kandhakumar & Balasingh, 2016: 313) الى ان الحصول على كوادر تدريسية ذات روح معنوية عالية يتطلب اختيار التدريسيين المناسبين: (الاكثر انضباطا وصدق واخلاصا وروح معنوية عالية نحو وظيفتهم وانجازاتهم مع الاهتمام بحسن السلوك) و فهم العوامل المحفزة بطريقة أفضل: ينبغي أن تفهم الادارة العوامل التي تحفز كل مدرس وتولي اهتماماً خاصاً بها.(عبدالله وياس،2019: 326)

المحور الثاني : جودة الخدمة التعليمية

اولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية : في البداية لابد من التعرف على جودة الخدمة قبل التطرق الى جودة الخدمة التعليمية حيث انها تتعلق بالدرجة الاولى بالجودة ، والتي تعرف على أنها العمل على تلبية احتياجات الزبائن من خلال تكييف وتوظيف الخدمات التي تتوافق مع رغباتهم (سغيري ، بن يزة ،2022:384) ، كما ان جودة الخدمة تتمثل في قدرة المنظمة في الحفاظ على زبائنها وبالإمكان التعرف على مستوى جودة خدمة المنظمة عبر التعرف على نسبة الزبائن التي قامت

بالحفاظ عليهم (Ramya N. *et. al*,2019:38) اما بالنسبة لجودة الخدمة التعليمية فهي حسب (محجوب ، 2003: 138) اتاحة بيئة مناسبة عبر فلسفة تنظيمية تهدف الى تحقيق الجودة المخططة لعمليات التعليم وتوفير المتطلبات الضرورية لإقامة نظام نوعي لتقديم مخرجات ذات خصائص تنافسية ، كما انها الاسلوب الذي يضمن سير النشاطات حسب ما تم التخطيط لها بالشكل الذي يساعد على تجنب ومنع حدوث مشكلات اثناء العمل عبر تشجيع وتحفيز السلوك الاداري الامثل في الاداء واستخدام الموارد البشرية والمادية بشكل اكثر كفاءة وفاعلية (بدر ،2009: 37) ، كما انها مدخل ثقافي وتنظيمي واداري لابد من تطبيقه في الجامعات لغرض تحقيق التنسيق والتكامل بين جهود الكوادر في كليات ومعاهد الجامعة واقسامها المختلفة في عملية التحسين المستمر للمخرجات المقدمة من قبل الجامعة بهدف تلبية احتياجات ورغبات الطلبة (احمد ، السعيدي ،2019 :82)

ويرى الباحثان ان جودة الخدمة التعليمية هي السلوك التنظيمي الذي يضمن توفير مخرجات تتوافق مع الخطط الموضوعة مسبقاً وبالتالي تلبية احتياجات ورغبات الطلبة عبر العمل على التنسيق بين جهود منتسبي الجامعة لتحقيق الاهداف التي يمكن ان تسهم في استمرار ونمو الجامعة في المستقبل.

ثانياً: اهمية جودة الخدمة التعليمية : ان الاهتمام بجودة الخدمة التعليمة ازداد في الآونة الاخيرة اذا ما تم مقارنتها مع الانواع الاخرى من الخدمات وذلك لان المنتفع الفعلي من هذا النوع من الخدمات هي المنظمات التي يتعين بها الخريجون من الكليات وليس الطالب خلال سنوات الدراسة وهذا بدوره ادى الى صعوبة قياس هذا النوع من الخدمات (الطائي ، 2010: 34) ، ونظراً للتطور الكبير في مجال التعليم فضلاً عن التقنيات التي دخلت الى هذا المجال وظهور افكار جديدة اسهمت في تقدم التعليم كل هذا ادى الى زيادة اهمية خدمة التعليم عامة والتعليم الجامعي بشكل خاص لان يعد من القطاعات المهمة والتي تعمل على مواكبة هذه التطورات (الحكيم واخرون ، 2009 : 189) ، ان جودة الخدمة التعليمية حازت على اهتمام عالمي عالي في السنوات الاخيرة وذلك لأنها تؤدي دور رئيسي في ارضاء الطلبة وبالتالي فان ذلك ينعكس ايجاباً على تطوير الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمجتمع (Gilavand& Maraghi , 2019:274) ، وتنبع اهمية جودة الخدمة التعليمية عبر الدور الذي تؤديه بالنسبة للطلبة كأفراد وللمجتمع الذي يعيش فيه الطالب حيث يعمل التعليم على تطوير مستوى الطلبة العلمي والاجتماعي (Pavel,2012,122) ، ويشير (محيميد ، 2012 : 166) الى ان نجاح التعليم يرتبط بشكل اساسي في تبني مدخل متكامل في جودة الخدمة تستند الى مشاركة جميع الافراد المنتمين الى المنظمة التعليمية ، ويرى (ماجد ، 2020 : 92) ان اهمية جودة الخدمة التعليمية تعود

الى انها لا تتبنى جزء وتترك الاخر بل تسعى الى تغطية جميع الاجزاء الرئيسية والمساندة أي انها تبدأ منذ قبول الطلبة في الجامعة وحتى تخرجه منها ، أي انها تغطي دورة حياة الطالب التعليمية ، واعتماد جودة الخدمة التعليمية يرفع من مستوى الخدمات التعليمية التي يتم تقديمها للمستفيد وهو الطالب فضلاً عن العمل على تطوير النظام الاداري في المنظمات التعليمية (Badran,2014:162).

ثالثاً: اهداف جودة الخدمة التعليمية : تهدف جودة الخدمة التعليمية الى جعل الرسالة والاهداف والرؤية العامة للمنظمات التعليمية محددة وواضحة كمل تسعى الى توفير خطة استراتيجية للمنظمات التعليمية وتتطلع جودة الخدمة التعليمية الى وضع معايير لجميع مجالات العمل في المنظمات التعليمية (Bouziane , 2015: 44) ، كما تتمثل اهداف جودة الخدمة التعليمية بالنقاط الاتية وحسب كل ، (مصطفى و عبد الله ، 2020: 229) ، (شلاش، 2017 : 177) ، (راضي ، 2006 : 59) ، (الطويل والكوراني ، 2007 : 67) :

1. القيمة التي يتم اضافتها الى العملية التعليمية.
2. التميز في التعليم والتفوق فيه.
3. تقليل الاخطاء الى حد كبير في العملية التعليمية.
4. تهيئة مخرجات العملية التعليمية الممثلة بالطلاب لسوق العمل.
5. رفع مستوى الافراد العاملين (منتسبي الجامعة) عبر تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي وذلك للاستفادة من جهود وامكانيات وطاقات جميع الافراد العاملين في الاطار التعليمي.
6. العمل على توفير بيئة تركز على التحسين المستمر على جميع الاصعدة داخل المنظمة التعليمية.
7. رفع مستوى رضا الزبائن (الطلبة) عن العملية التعليمية وتعزيز ثقتهم بالجامعة التي ينتمون اليها.

رابعاً: ابعاد جودة الخدمة التعليمية: هنالك العديد من الدراسات التي تناولت ابعاد جودة الخدمة في مجال التعليم الا ان الباحثان (Owila & Aspinwall,1996:19) قاما بدراسات معمقة هدفت الى تحديد اطار من اجل قياس جودة الخدمة في اطار التعليم العالي مع الاخذ بنظر الاعتبار الجوانب التعليمية البحتة وقد ركز الدراسات التي قاما بها على المقارنة بين ابعاد جودة المنتجات وابعاد جودة الخدمات ونهاية الامر اثمرت هذه الجهود الى التوصل الى نموذج طور لأبعاد جودة الخدمة في مجال التعليم ووضع مقياس متكامل وجاهز لأبعاد جودة الخدمة التعليمية مع الحرص على الاخذ بنظر الاعتبار وجهات نظر كل من الطالب والتدريسي وبناءَ على ذلك تم الاعتماد على هذا المقياس في هذا البحث اذ تضمن اربعة ابعاد لجودة الخدمة التعليمية (الكفاءة ، المحتوى ، الوصول ، الموثوقية) كما ان هذه الابعاد تتوافق مع طبيعة البحث كونه مطبق على منظمة تعليمة :

1. الكفاءة : تعرف الكفاءة بصورة عامة على انها الاستخدام الامثل للموارد المتاحة الموجودة في المنظمة بينما الكفاءة في الاطار التعليمي هي المعرفة العلمية والعملية التي يمتلكها الافراد العاملين في المنظمة التعليمة من تدريسيين وموظفين ، فضلاً عن ان الكفاءة في جودة الخدمة التعلمية تشير الى مدى التطور والتحديث التي يتم اضافته الى هذه المعرفة (Kazemi,2015:23) ، كما يشار الى الكفاءة في التعليم على انها القدرة الخاصة بالمنظومة التعليمية سواء كانت منظمات او افراد على ايجاد وتحديد استراتيجيات وطرائف تعليمية تساهم في تحسين قدرات المتعلمين مع ضرورة الاخذ بنظر الاعتبار الفروقات الفردية الموجودة بين الافراد المتعلمين على جميع المستويات البيئية والاقتصادية والنفسية والفكرية والاجتماعية بحيث يكون التدريسي قادر على معالجة نقاط الضعف الموجودة لدى الطلاب ووضع استراتيجيات وخطط تعليمية مناسبة لتنمية قدرات الطالب على جميع الاصعدة (zhu & sharp , 2021:5).

2. **المحتوى:** المحتوى في المجال التعليمي هو نظام دقيق وواضح من القدرات والمهارات والمعارف والمواقف والسلوك والقناعات التي يجب على الشخص المتعلم ان يكتسبها في العملية التربوية والتعليمية (Mashenene, 2019:2) ، والمقصود بالمحتوى كأحد ابعاد جودة الخدمة التعليمية هو المناهج الدراسية التي يتم استخدامها في المنظمة التعليمية ، فضلاً عن ارتباط هذه المناهج الدراسية بالاحتياجات الخاصة بسوق العمل من الوضائف والمهن ومستوى ملائمة هذا المناهج بالنسبة للطلبة مع فرص العمل المستقبلية والتي توفر لهم المهارات والقدرات العلمية والفنية والكفاءات المطلوبة في قطاعات العمل(Kaur ,2020:6313) .

3. **الوصول** :ويعني مدى سهولة المهمة الخاصة بالحصول على المعلومات أي مدى امكانية وصول الطالب الى المعلومات المتمثلة بالمحاضرات بسهولة وسرعة ، فضلاً عن سهولة وصول الطلاب الى موقع المنظمة التعليمية وهذا بدوره يتمثل بتوفر وسائل النقل التي تنقل الطلبة من اماكن سكناهم الى موقع المنظمة التعليمية مع توفر الطرق المؤهلة التي يجب ان يسلكها الطلاب للوصول الى القاعات الدراسية دون مواجهة عقبات ومشكلات (Sultan& Wong,2010:26) ، كما يشمل الوصول المرافق لتيسير النقل وخدمات الدعم البيئي فضلاً عن مهارات الاتصال التي يمتلكها الموظفين لفهم احتياجات الطلاب، والاستعداد للمساعدة، والمشورة (Ada *et. al* ,2017:2057).

4. **الموثوقية:** يقصد بها مستوى القدرة على تقديم الخدمة بدقة وثقة وعبر هذا البعد يمكن قياس مدى تأدية العاملين والمتمثلين بالتدريسيين والموظفين في قطاع التعليم للخدمات بجودة ودقة تكون مرضية لطالب الخدمة وبالسرعة والوقت المناسبين (Abbas ,2020:6)، كما يشار الى الموثوقية بوصفها بنية تتضمن ابعاد متعددة تتضمن التصورات التي يمتلكها الطلاب عن مدى جدارة التدريسي بالثقة فضلاً عن مدى رعاية التدريسي للطلبة واهتمامه بهم وهذه الابعاد تؤثر بشكل مباشر الجودة الخاصة بالاتصال بين الطالب والتدريسي في بيئة التعليم وتحسن من مخرجات العملية التعليمية المختلفة (Fuchs & Fangpong ,2021:364) .

المبحث الثالث : الاطار العملي للدراسة

اولاً: اختبار علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة:

1. اختبار كل من الفرضية الرئيسية الاولى والفرضية الفرعية المنبثقة منها: وتنص الفرضية الرئيسية الاولى على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بينما تنص الفرضية الفرعية على وجود علاقة ارتباط بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ، اذ تم تحليل هذه العلاقة على مستوى الجامعة المبحوثة على النحو الاتي:

الجدول رقم (2) نتائج علاقة الارتباط بين ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة

المتغير المعتمد / المتغير المستقل		جودة الخدمة التعليمية
ابعاد الصحة التنظيمية	التماسك المؤسسي	*0.830
	تأثير المدير	*0.745
	الجوانب الاكاديمية	*0.628
	المعنويات	*0.619
	المؤشر الكلي	*0.837

*P ≤0.05 N=46

يلاحظ من الجدول رقم (2) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، فقد بلغ المؤشر الكلي لمُعامل الارتباط (*0.837) مما يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت الجامعة من اهتمامها بأبعاد الصحة التعليمية مجتمعة أدى ذلك إلى تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، **وبناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسة الأولى على مستوى الجامعة المبحوثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنويه بين ابعاد الصحة التنظيمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية.**

2. بيان العلاقة بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية المعتمدة في البحث وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً على مستوى الجامعة المبحوثة فقد تم توضيحها في الجدول رقم (2) وعلى النحو الآتي :

أ. العلاقة بين التماسك المؤسسي وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: يُشير الجدول رقم(2) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين التماسك المؤسسي بوصفها متغيراً مستقلاً وابعاد جودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً معتمداً، إذ بلغت قيمة الارتباط (*0.830) عند مستوى معنوية (0.05)، وتفسر هذه العلاقة أنه إذا قامت الجامعة باعتماد التماسك المؤسسي فإنها سوف تسهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

ب. العلاقة بين تأثير المدير وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: يُشير الجدول رقم(2) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين تأثير المدير وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ، إذ بلغت قيمة الارتباط (*0.745) عند مستوى معنوية (0.05)، وتفسر هذه العلاقة إذا قامت الجامعة باعتماد تأثير المدير فإنه سوف يسهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

ج. العلاقة بين الجوانب الاكاديمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: يُشير الجدول رقم(2) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين **الجو**انب الاكاديمية وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ، إذ بلغت قيمة الارتباط (*0.628) عند مستوى معنوية (0.05)، وتفسر هذه العلاقة إذا قامت الجامعة باعتماد الجوانب الاكاديمية فإنها سوف تسهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

د. العلاقة بين المعنويات وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: يُشير الجدول رقم(2) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين المعنويات وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ، إذ بلغت قيمة الارتباط (*0.619) عند مستوى معنوية (0.05)، وتفسر هذه العلاقة إذا قامت الجامعة باعتماد المعنويات فإنها سوف تسهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

وبناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى على مستوى الجامعة المبحوثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية و ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة. .

ثانياً: اختبار علاقة التأثير بين متغيري الدراسة:

1. اختبار كل من الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية المنبثقة منها: وتنص الفرضية الرئيسية الثانية على وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بينما تنص الفرضية الفرعية على وجود علاقة تأثير معنوية لكل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة ، اذ تم تحليل هذه العلاقة على مستوى الجامعة المبحوثة على النحو الاتي: تأثير ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

الجدول رقم (3) تأثير ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة

المتغير المستقل / المتغير المعتمد		ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة		R^2	اختبار F	
		β_0	β_1		المحسوبة	الجدولية
ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة	قيم معاملات β	1.431	0.761 (12.752)*	0.781	122.842	3.989

() تشير الى قيمة T المحسوبة df (1 , 44) N = 46 *P≤0.05

يتبين من الجدول (3) الخاص بنتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي موجب لأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة بوصفها متغيرات مستقلة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيرات معتمدة، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (122.842) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.989) عند درجتي حرية (1,44) وبمستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.781) وهذا يعني أن (78.1%) من الاختلافات المفسرة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة تعود إلى تأثير ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة اما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً، ومن خلال متابعة معامل (B_1) البالغ (0.761) واختبار (T) لها تبين أن قيمة (T) المحسوبة (*12.752) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.668) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1,44). **وبناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى الجامعة المبحوثة والتي تنص على وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.**

2. توضيح علاقة التأثير بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً على مستوى الجامعة المبحوثة وفي ضوء الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية، فقد تم تحليل علاقات التأثير بين كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً كما مبين في الجدول رقم(4).

الجدول رقم (4) تأثير كل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً على مستوى الجامعة المبحوثة

المتغير المعتمد / المتغيرات المستقلة		ابعاد جودة الخدمة التعليمية				
		β0	β1	R^2	F	
					المحسوبة	الجدولية
ابعاد الصحة التنظيمية	التماسك المؤسسي	1.625	0.620 (12.327)*	0.860	126.055	2.76
	تأثير المدير	2.123	0.576 (11.776)*	0.742	92.218	2.76
	الجوانب الاكاديمية	2.224	0.539 (9. 307)*	0.580	67.984	2.76
	المعنويات	2.235	0.478 (7. 354)*	0.475	52.776	2.76

() تشير الى قيمة T المحسوبة df= (4 , 42) N = 46 *P ≤0.05

من الجدول رقم(4) يتبين وجود تأثير معنوي لكل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية منفرداً بوصفه متغيراً مستقلا(تفسيرياً) في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، وفيما يأتي توضيح لتأثير ابعاد الصحة التنظيمية منفردة مع ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

1. تأثير التماسك المؤسسي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: من الجدول رقم(4) يتبين وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتماسك المؤسسي بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (126.055) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.76) عند درجتي حرية (4,42) وضمن مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.860)، وهذا يشير إلى أن (86%) من الاختلافات المفسرة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة تفسرها التماسك المؤسسي، اما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها وجد أن هنالك تأثيراً معنوياً للتماسك المؤسسي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B1) المحسوبة (0.620) وقيمة (*T) المحسوبة (*12.327) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.43) عند مستوى معنوية (0.05).

2. تأثير بُعد تأثير المدير في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: من الجدول رقم(4) يتبين وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتأثير المدير بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (92.218) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.76) عند درجتي حرية (4,42) وضمن مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.742)، وهذا يشير إلى أن (74.2 %) من الاختلافات المفسرة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة يفسرها تأثير المدير، اما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها وجد أن هنالك تأثيراً معنوياً لتأثير المدير في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B1) المحسوبة (0.576) وقيمة (*T) المحسوبة (*11.776) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.43) عند مستوى معنوية (0.05).

3. تأثير الجوانب الاكاديمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: من الجدول رقم(4) يتبين وجود تأثير ذي دلالة معنوية للجوانب الاكاديمية بوصفها متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (67.984) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.76) عند درجتي حرية (4,42) وضمن مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.580)، وهذا يشير إلى أن (58%) من

الاختلافات المفسرة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة تفسرها الجوانب الاكاديمية، اما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها وجد أن هنالك تأثيراً معنوياً للجوانب الاكاديمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B1) المحسوبة (0.539) وقيمة (*T) المحسوبة (9.307*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.43) عند مستوى معنوية (0.05).

4. تأثير المعنويات في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة: من الجدول رقم(4) يتبين وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمعنويات بوصفها متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة بوصفها متغيراً معتمداً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (52.776) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.76) عند درجتي حرية (4,42) وضمن مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.475)، وهذا يشير إلى أن (47.5%) من الاختلافات المفسرة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة تفسرها المعنويات، اما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو أنها قد تكون غير داخلة في أُنموذج الانحدار أصلاً، ومن متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها وجد أن هنالك تأثيراً معنوياً للمعنويات في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة، إذ بلغت قيمة (B1) المحسوبة (0.478) وقيمة (*T) المحسوبة (7.354*) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.43) عند مستوى معنوية (0.05).

وبناءً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية والفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى الجامعة المبحوثة والتي تنص على وجود علاقة تأثير معنوية لكل بعد من ابعاد الصحة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات:

1. من خلال ما اجراه الباحث من مقابلات واتصالات مع السادة التدريسين في الجامعة المبحوثة تبين ان التعرف على التطورات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية كانت من الامور التي يحاولون متابعتها بشكل مستمر.
2. تحقق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد الصحة التنظيمية مجتمعة وابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة، وهذا يوضح بان زيادة اهتمام الجامعة بالصحة التنظيمية سيسهم في تعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية لهذه الجامعة.

3. تقوم الجامعة المبحوثة بالتركيز على ايجاد السبل التي تمكنها من التميز في مجال تنظيم النشطة التي تقوم بها سواء عبر التحول الرقمي او من خلال العمل على تطوير مهارات الافراد العاملين فيها.
4. تبين ان الافراد المبحوثين بحاجة الى التعرف بشكل مفصل عن حيثيات جودة الخدمة التعليمية.
5. تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة في الجامعة المبحوثة، وهذا يؤشر امكانية اعتماد الصحة التنظيمية لتعزيز ابعاد جودة الخدمة التعليمية.

ثانياً: المقترحات:

1. زيادة اهتمام الجامعة المبحوثة بما يتضمنه الفكر الاداري في مجالي الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية والعمل على تعميقها لدى التدريسيين لان ذلك يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة.

آلية التنفيذ : اطلاع التدريسيين على التجارب العالمية لعدد من المنظمات التعليمية التي قطعت شوط كبير في مجال الصحة التنظيمية وبدأت بتطبيق طرائق جديدة وبنطاق واسع والوقوف على امكانية تنفيذ هذه الطرائق في الجامعة المبحوثة.

2. ضرورة اعطاء الجامعة قيد البحث الاهمية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية ورفع مستوى الاهتمام بها ، لأنها مصدر مهم لتحقيق التفوق والمحافظة عليه.

آلية التنفيذ : ضرورة العمل على توضيح مدى اهمية جودة الخدمة التعليمية والسبل التي تمكن من رفع مستواها في الجامعة المبحوثة.

3. تحسين مستوى ادراك التدريسيين في الجامعة المبحوثة بمفاهيم الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية.

آلية التنفيذ : اقامة الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية لغرض ترسيخ مفاهيم كل من الصحة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية.

المصادر

اولاً: المصادر العربية:

1. احمد، اسامة عبد اللطيف ، السعيدي ، كرار فاضل ، 2019، جودة التعليم الجامعي الاهلي وتأثيره على قيم التنمية المستدامة دراسة تطبيقية على كلية مزايا الجامعة – ذي قار ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثامن 2019.

2. بدر ، رشا محمود ، 2009، اثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة على اداء المؤسسات الاهلية الاجنبية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ،غزة ، فلسطين.
3. مصطفى ، بياض ياسين ، عبد الله ، احمد دن ، 2020، الثقافة التنظيمية ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي من وجهة نظر الاساتذة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، المجلد 26، العدد 120.
4. الحكيم ، ليث علي ، زوين ، عمل عبد الامير ، حسوني ، حاكم ، 2009، تحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام نموذج QFD دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الكوفة ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، مجلد 1 ، العدد 12.
5. الحميد، نورة سليمان، 2019، مستويات الصحة التنظيمية في المدارس الثانوية، بمنطقة القصيم من وجهة ونظر العاملين، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الخامس والثلاثون – العدد الحادي عشر – نوفمبر 2019م
6. الحوراني، هلة منير،2017، الصحة التنظيمية في المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتها باستراتيجيات أدارة الصراع التنظيمي التي يمارسها المديرون من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
7. خلف، حسين عبدالله ،2020، أثر الصحة التنظيمية على مداخل الفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في الكليات الجامعة الاهلية في بغداد وواسط– العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن.
8. راضي ، ميرفت محمد ، 2006، معوقات تطبيق ادارة الجودة في منظمات التعليم التقني في محافظة غزة وسبل التغلب عليها ، رسالة ماجستير ، منشورة ، كلية التربية، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين.
9. سغيري ، وهيبة ، بن يزة ، يوسف، 2022 ، المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر– دراسة ميدانية ، المجلة الجزائرية للأمن الانساني ، المجلد 7 ، العدد 1 ، الجزائر.
10. شلاش ، فارس حعباز ، 2017 ، تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة واساتذتهم دراسة تطبيقية في المعهد التقني – الديوانية ، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد 9 ، العدد 3.
11. الطائي ، رعد عبدالله ، 2010، ابعاد جودة خدمة التعليم في الجامعة الخاصة: دراسة ميدانية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، مجلد 16 ، العدد 58.

12. الطائي، عمر حازم ،2021، تأثير الاستعداد التنظيمي للتغيير في الصحة التنظيمية: الدور الوسيط للمرونة التنظيمية، دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
13. الطويل ، اكرم احمد ، الكوراني ، فارس يونس ، 2007 ، امكانية تطبيق ادارة الجودة في كلية المزايا الجامعة ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 28، العدد 82 .
14. عبدالله، أنيس احمد ، ياس، حنان أيوب ،2019، مدى توافر مقومات الصحة التنظيمية في المدارس الثانوية/ دراسة وصفية في عدد من الثانويات الأهلية في محافظة صلاح الدين، جامعة تكريت/ كلية الإدارة والاقتصاد/ مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية/ المجلد 51 العدد 48 .
15. ماجد ، زيد صادق ، 2020، تقييم جودة الخدمات التعليمية دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من كليات جامعة البصرة ، مجلة الاقتصادي الخليجي ، العدد 43.
16. محجوب ، بسمان فيصل،2003، الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، البحوث والدراسات ، مصر العربية.
17. محيميد ، سعد موسى ، 2012، تقويم نظام ادارة الجودة الشاملة للخدمة التعليمية : دراسة ميدانية في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة واسط ، مجلة جامعة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، العدد 60.
18. الأقرع ،نور طاهر ، 2010، القدرة على مواجهة ضغوط العمل من واقع الصحة التنظيمية في المؤسسات الحكومية/محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
19. الوذيناني، محمد بن معيض، 2016، مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية في مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المديرين والمعلمين. دراسات عربية في التربية وعلم النفس, 77(77), 485-518.

ثانياً: المصادر الاجنبية:

1. Abbas , Jawad ,2020, Service quality in higher education institutions: qualitative evidence from the students' perspectives using Maslow hierarchy of needs, International Journal of Quality and Service Sciences, http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-02-2020-0016.
2. Ada ,Sefer, Baysal ,Nurdan, Seda ,Senem, Erkan, Şahenk ,2017 An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students, Universal Journal of

Educational Research,vol 5 , no. 11, : 2056-2065, DOI: 10.13189/ujer.2017.051122.

3. Badran, A., 2014, New Trends in higher Education in Jordan, University of Petra, Amman, Jordan.
4. Bouziane ,Radia ,2015, Total Quality Management and Higher Education Institutions: A Field Study in Some Universities of East Algeria, First Edition, Academic Book Center, Amman, Jordan.
5. Easterly, W., Ritzen, J., & Woolcock, M. (2006). Social cohesion, institutions, and growth. Center for Global Development Working Paper, (94).
6. Fuchs,Kevin, Fangpong ,Keerati ,2021, Using the SERVQUAL Framework to Examine the Service Quality in Higher Education in Thailand, The Asian Institute of Research, Vol.4, No.2, DOI: 10.31014/aior.1993.04.02.286.
7. Gilavand.A& Maraghi.E,2019,"Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis"IJMS,Vol 44, No 4,pp273-284.
8. Harjanti, S. S., & Gustomo, A. ,2017, Organizational Health Index and Organizational Agility Maturity Criteria as Measurement Tools of Organizational Transformation Effectiveness. Jurnal Manajemen Teknologi, 16(1), 92-107.
9. Kandhakumar, P., & Balasingh, J. I. ,2016, Conceptual Frame Works On Employee Morale And Satisfaction In Work Place. International Conference on "Innovative Management Practices, 1(1), 312–318.
10. Kaur, Punpreet, 2020, Service Quality In Higher Education: A Literature Review, Ilkogretim Online - Elementary Education Online, Vol 19 ,Issue 4,: pp. 6308-6324.
11. Kazemi, M. ,2015, The Assessment of the Customers' Expectations and Perceptions Towards the Quality of Educational Services: the Case of Industrial Engineering and Management programme at KTH (Royal Institute of Technology).
12. Laub, James A. ,2004, Organizational Health and Organizational levels Organizational Leadership Assessment Group, Indiana Wesleya University research, USA, 9 (2):100-130.
13. Mashenene, Robert Galan,2019, Effect Of Service Quality On Students' Satisfaction In Tanzania Higher Education,Business Education Journal, Vol 2, Issue 2.
14. Miles, M. B. ,1965, Planned Change And Organizational Health--Figure And Ground. Chapter 2, Change Processes In The Public Schools
15. Owlia , Mohammad S., Aspinwall , Elaine M., 1996,"A framework for the dimensions of quality in higher education", Quality Assurance in Education, Vol. 4 Iss: 2 .

16. Mohiuddin, Z. A. ,2017, Influence of leadership style on employees performance: Evidence from literatures. Journal of Marketing and Management, 8(1), 18.
17. Parlar, Hanifi & Cansoy, Ramazan,2017, Examining the Relationship between Instructional Leadership and Organizational Health , Journal of Education and Training Studies , Vol. 5, No. 4; pp18-28 .
18. Sultan , Parves and Wong , Ho Yin, 2010, Service quality in higher education – a review and research agenda, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol 2 ,no. 2.
19. Pavel.A,P,2012,"The Importance Of Quality In Higher Education In An Increasingly Knowledge-Driven Society" International Journal Of Academic Research In Accounting, Finance And Management Sciences, Vol 2, Issue 1, Pp. 120-127.
20. Ramya N., A Kowsalya, K. Dharanipriya**,**2019, Service Quality And Its Dimensions, Epra International Journal Of Research & Development, Vol. 4, Issue 2.
21. Xenidis, Y., & Theocharous, K. ,2014, Organizational health: Definition and assessment. Procedia Engineering, 85, 562-570.
22. Zhu , Xiaotong & Sharp , John G., 2021, Service quality' and higher education: investigating Chinese international student and academic perspectives at a UK university, Journal of Further and Higher Education.