

تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي بإستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة)

م.ليث علي الحكيم م.م.عمار عبد الأمير زوين
كلية الإدارة والاقتصاد كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الكوفة جامعة الكوفة
م.م.حاکم أحسوني الميالي
كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة



المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة. فمع تزايد أهمية قطاع خدمة التعليم عموماً والتعليم الجامعي خصوصاً باعتباره من القطاعات الهامة التي تعمل على بناء المجتمع المتقدم ومواكبة التطورات الهائلة التي تحدث في مجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة التي رافقت ثورة المعلوماتية وظهور مفاهيم المجتمع المعلوماتي **Information Society** والمجتمع المعرفي **Knowledge Society**. برزت الجامعة كقائد للمجتمع باعتبارها مركزاً لتقديم خدمة التعليم الجامعي، ولكي تتمكن من أداء هذا الدور بنجاح كان عليها أن توفر خدماتها بجودة عالية لغرض تحقيق الأهداف المرجوة من التعليم الجامعي.

لذا كان لابد من حضور تطبيقات تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي، فعلى الصعيد العالمي تبذل اليوم جهود جبارة في هذا المجال، سواءً على مستوى المنظمات الخاصة أو العامة، لتحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي بناءً على طرق نظامية تسمى طرق ضمان الجودة، وعلى الصعيد العربي تبذل أيضاً جهوداً كبيرة على مستوى الجامعات لتحسين جودة الخدمة وضماؤها، حيث تساهم منظمات إقليمية وعالمية في مشاريع جديدة تقع تحت عنوان: ضمان الجودة (مكتب التربية العربي لدول الخليج، الأسكو، اتحاد الجامعات العربية، اليونسكو، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،..... إلخ).

وفي إطار الجهود أعلاه، جاءت هذه الدراسة لتقديم منهجاً تطبيقياً يعمل على تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي من خلال الأصغاء إلى صوت المستفيد (**Voice of the Customer**) من الخدمة الجامعية والذي قد يكون (الطالب، أو المجتمع، أو الحكومة، أو أصحاب العمل..... إلخ)، والعمل على ترجمة رغبات وحاجات المستفيد إلى مواصفات خاصة لتصميم الخدمة الجامعية باستخدام نموذج (QFD) والذي يسمى بيت الجودة (**The House of Quality**) بسبب شكله أو نشر وظيفة الجودة (Quality Function).

Deployment بسبب غرضه، فلقد تم تكيف استخدام هذا النموذج لتحسين جودة الخدمات في قطاع التعليم الجامعي وفقاً لمتطلبات ومعايير تقييم جودة الخدمة الجامعية التي تم تحديدها في إجتماع جامعة ستانفورد في أكتوبر من عام ١٩٩٥ بين لجنة من الجامعات البريطانية و المجلس الأعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة البكالوريوس في الجامعات الأمريكية، وكذلك وفقاً لمبادئ ديمينغ **Deming** الأربع عشرة المستخدمة لتحسين جودة المنتجات في المنظمات الصناعية التي كلفها (١٩٩٠، **Cornesky**) كي يتم استخدامها في قطاع التعليم الجامعي. وبناءً على ذلك، وعلى اعتبار الجامعة نظام متكامل مكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية (الإداري والفني والاجتماعي) فقد تم بناء بيت الجودة الخاص بالتعليم الجامعي وفقاً لهذه الأنظمة.

استناداً إلى ما تقدم، جاءت هذه الدراسة لتجيب عن مجموعة من التساؤلات الآتية:

- ما مفهوم خدمة التعليم الجامعي؟
- وما هي خصائص خدمة التعليم الجامعي؟



- ومن هو المستفيد من خدمة التعليم الجامعي ؟
- وما هي إجراءات تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي ؟
- وما هي أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي ؟
- وما مفهوم صوت المستفيد (VOC) في التعليم الجامعي ؟
- وما هي متطلبات تكييف نموذج (QFD) في التعليم الجامعي ؟

ومن أجل الإجابة على التساؤلات أعلاه، تم اعتماد مجموعة من المؤشرات و الاختبارات الاحصائية، والتي من خلالها تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات من أهمها إن الجامعات بشكل عام، وجامعاتنا بشكل خاص، مدعوة لاستخدام أدوات تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي من أجل ضمان عملية التحسين المستمر فيها، الأمر الذي سينعكس على استثمار الطاقات البشرية بأقصى قدر ممكن وذلك من خلال تطوير المهارات وإستحداث تخصصات جيدة وتخريج كوادر بشرية تمتلك القدرة اللازمة للتعامل مع كافة مستجدات ومتطلبات العصر، والعمل على مواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات بعد أن تحولت من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات معرفة، فضلاً عن ذلك إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل المجتمع من خلال عملية البحث العلمي، والتفاعل مع مختلف قطاعات المجتمع من أجل الارتقاء به فكرياً ومعرفياً وتكنولوجياً وثقافياً.

المقدمة Introduction:

لقد حاز موضوع جودة التعليم الجامعي على اهتمام واسع من لدن الباحثين في هذا المجال، بسبب الدور الذي تؤديه الجامعة في تبني ونشر العلم والمعرفة بكافة المجالات، وهو الهدف الأساس الذي تسعى إلى تحقيقه المجتمعات التي تبغي الوصول إلى المستوى العالمي للدول المتقدمة، تلك التي توجه العناية الكبيرة والقيمة العالية لمؤسساتها الجامعية باعتبارها الجهة الماسكة على المفصلات الحيوية لعجلة العلم المتسارعة وكم المعرفة الهائل.

كما إن المصلحة العامة تقتضي بتوفير خدمات التعليم بالجودة المطلوبة من لدن مقدمي الخدمة بهدف تحقيق الفائدة وتعظيم الأثر المترتب عليها، الأمر الذي يرفع من المستوى العلمي لطالبي الخدمة (الطلبة) بصورة مباشرة والذي ينعكس أيضاً على الأطراف الأخرى المستفيدة من خدمات التعليم الجامعي.

وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة متواضعة لتحسين جودة خدمات التعليم الجامعي باستخدام نموذج نشر وظيفة الجودة دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة.

أولاً: منهجية الدراسة :

١- مشكلة الدراسة :

لقد زاد اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة بتطبيق الجودة في مجال التعليم وبالذات في التعليم الجامعي، بسبب أهمية الدور الذي تؤديه الجامعة في إعداد وهيئة الكوادر البشرية بالمؤهلات العلمية والمهنية في مختلف المجالات، ولعل الارتقاء

بالمستوى العلمي يعد بمثابة الهدف الأساس الذي تسعى المجتمعات المتحضرة إلى تحقيق من خلال إيصال القيمة العالية لمؤسساتها التعليمية، لذا يمكن وضع مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية :

- ماهي الأبعاد الواجب توافرها في خدمة التعليم الجامعي ؟
- ماهي متطلبات نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) في التعليم الجامعي ؟
- كيف تتمكن من تقييم تلك الأبعاد والمتطلبات وفقاً لحاجات ورغبات المستفيدين من خدمة التعليم الجامعي ؟
- هل تستطيع تحسين جودة التعليم الجامعي بناءً على وسائل وأدوات فاعلة ؟
- هل لنشر وظيفة الجودة دور في تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي ؟

٢- أهداف الدراسة :

- إن الهدف الرئيس للدراسة هو تطبيق وتوظيف نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة، الأمر الذي يمكن من تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي وتحقيق الاهداف الآتية :
- ❖ تحديد أهمية أبعاد جودة التعليم الجامعي وفقاً لمتطلبات المستفيد من خدمة التعليم.
 - ❖ ترجمة أبعاد جودة التعليم الجامعي مع المكونات الأساسية للخدمة الجامعية.
 - ❖ معرفة مدى دور نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) في تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي.
 - ❖ رصد مناطق الخلل وفقاً لمتطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري والفني والاجتماعي) لوظيفة نشر الجودة، والتركيز على النقاط ذات التأثير المباشر في رفع مستوى الجودة في الموقع قيد الدراسة.

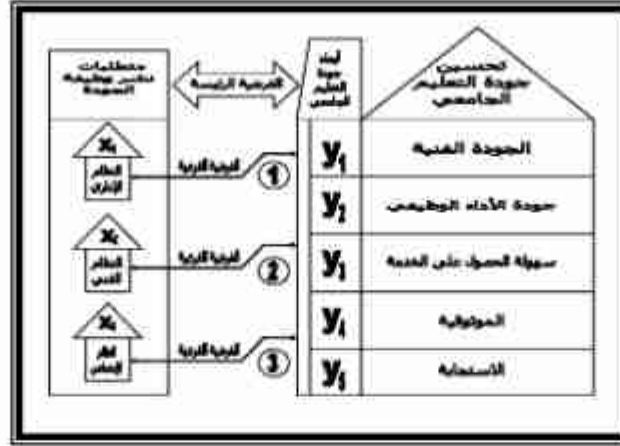
٣- أهمية الدراسة :

تجسد أهمية الدراسة فيما يأتي :

- توجيه النظر حول نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) باعتبارها أداة فاعلة في تحسين مستوى الجودة في المجال التعليمي.
- التهيئة والإعداد نحو تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الموقع قيد الدراسة.
- تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي وفقاً لحاجات المستفيد وأنسجاماً مع رغباته.
- تكييف واحدة من أهم أدوات تحسين الجودة وهي نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) في مجال التعليم الجامعي، إذ كان تطبيقها حكراً على القطاع الصناعي.
- تحقيق التمايز في لخدمة الجامعية المقدمة في الموقع قيد الدراسة تحديداً وفي الجامعة عموماً، باستخدام أدوات لم تستخدمها المنظمات المنافسة في هذا المجال (الكليات والجامعات الأهلية).

٤- النموذج الدراسة الفرضي:

تم تصميم النموذج افترضني للدراسة بناءً على الفقرات والمضامين المبينة في مشكلة وأهداف الدراسة، وكما موضح في الشكل (١) أدناه .



الشكل (١) نموذج الدراسة الفرضي

المصدر : إعداد الباحثين .

٥- فرضيات الدراسة :

لقد تم صياغة فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات الفرعية وفقاً لمخطط الدراسة الفرضي، وكما يأتي :

٥-١ : الفرضية الرئيسية:

(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات نشر وظيفة الجودة وأبعاد جودة التعليم الجامعي)

٥-٢ : الفرضيات الفرعية الأولى:

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

٥-٣ : الفرضيات الفرعية الثانية:

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات النظام الفني وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

٥-٤ : الفرضيات الفرعية الثالثة:

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات النظام الاجتماعي وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

٦- حدود الدراسة :

تقع حدود الدراسة الزمانية ضمن المدة (من ١ آذار لغاية ٣٠ نيسان للعام ٢٠٠٧)، أما الحدود المكانية للدراسة فقد اقتصر على كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة، وذلك للأسباب الآتية:

أ- إن موقع الدراسة هو مكان عمل الباحثين، مما يسهل من إمكانية تطبيق نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) في الموقع المذكور.

ب- تعدد الأقسام العلمية في الموقع قيد الدراسة (إدارة أعمال، محاسبة، اقتصاد، علوم مالية ومصرفية)، فضلاً عن تنوع الدراسة لتشمل (الدراسة الصباحية والمسائية، والدراسات العليا الماجستير/الدكتوراه).

٧- مجتمع وعينة الدراسة :

يتضمن مجتمع الدراسة جميع المستفيدين المباشرين من خدمة التعليم الجامعي (الطلبة) في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، أما عينة الدراسة فقد شملت (١٠٠) طالب، تم توزيع أسئلة الدراسة على هذه العينة، وقد تم استرجاع (٩٤) أسئلة صالحة للتحليل الإحصائي.

٨- الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

اعتمدت الدراسة في إتمام مقدرات الإطار النظري على المصادر والمراجع والأدبيات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، فضلاً عن استخدام شبكة الأنترنت. بينما تم تجاوز الجانب التطبيقي بالإعتماد على الأساليب والأدوات الآتية: (المقابلات الشخصية، الملاحظة المباشرة، أسنارة الأسئلة). فيما تم تحليل البيانات بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الإحصائية وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS V.10)، وهي :

أ- مؤشرات خاصة بوصف متغيرات الدراسة وتشخيصها وتشمل : (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، النسبة المئوية).

ب- معامل الارتباط البسيط (معامل بيرسون) لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ج- اختبار (T) لاثبات صحة الفرضيات.

د- نموذج نشر وظيفة الجودة (QFD) لترجمة متطلبات المستفيد من التعليم الجامعي عن طريق الأصغاء إلى صوته (VOC).

ثانياً: الإطار النظري

١ : خدمة التعليم الجامعي :

١-١- المفهوم :

تعد الجامعة القاعدة الفاعلة في بيئة التعليم وأهدافه، على اعتبارها منظمة خدمية تختص بإنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية، وهي بذلك تمثل المدخل الرئيس لكل الأنشطة الإنسانية في المجتمع سواء كانت اقتصادية، أم سياسية، صناعية أم خدمية، مادية أم روحية (السعد ومنهل، ٢٠٠٦ : ١٣٧)، من ذلك تتضح لنا أهمية خدمة التعليم الجامعي لذا كان لا بد من أحاطة هذا المفهوم برؤيا متكاملة تبدأ من مفهومي التعليم والخدمة.

لقد اهتم الباحثين في مجال التعليم بالتمييز بين النظرة التقليدية للتعليم، التي اقترحت ان التعليم هو نقل المعرفة، وبين النظرة الحديثة للتعليم التي تسعى إلى تعميق المعرفة وتسهيل التعليم من خلال مشاركة المستفيد، أو المجموعة المستفيدة في التخطيط لتصميم التعليم، الذي يبنى عادة على قدرات المستفيد أو مجموعة المستفيدين أو امكانياتها وأهدافها مما يثير فاعليتهم ومشاركاتهم. (ابو جابر وقطامي، ١٩٩٨ : ٤٣)

أي إن التعليم ينظر إليه على أنه عملية تدفق للمعرفة من المصدر إلى المتعلم، وعلى أساس هذه العملية يحدث التعلم وفقاً للخطوات الآتية: (حجازي، ٢٠٠٥: ١٠١)

- يتسلم المتعلم المادة، ويدركها على إنها عناصر جديدة من المعرفة .
- يتم فحص العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أو خطأها، ومن ثم قبولها أو رفضها .



■ يتم تدوير عناصر المعرفة الجديدة من قبل المتعلم من خلال ترميزها وتمثيلها وتنظيمها حسب الأولويات .
 (إما الخدمة فيعرفها (Skinner, 631: 1990) على إنها: منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس .
 وعرفها (Kotler, 1997: 468) على إنها: كل فعل أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ويكون أساساً غير ملموس ولا ينتج منه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه بمنتج مادي .
 وقد أوجزها (Stanton, 1997: 515) على إنها: أنشطة غير ملموسة تحقق إشباع الرغبات ولا ترتبط أساساً ببيع منتج ما أو خدمة أخرى.
 ويراها (Haksen et al., 2000 : 3) على إنها : الأنشطة الاقتصادية التي تقدم المنافع الرمائية، المكانية، الشكلية والنفسية المتمثلة بالعمل والفعل والأداء غير الملموس .
 في حين عرفها (Etzel et al., 2001: 29) إنها : تلك الأنشطة القابلة للتحديد وغير الملموسة التي تكون الغرض الأساسي من المعاملة والتي يتم تصميمها لغرض إشباع رغبات المستفيدين .
 بعد استعراضنا للمفاهيم أعلاه، نلاحظ أنها قد اتفقت على إن الخدمة هي مجموعة من المنافع غير الملموسة تعمل على تلبية رغبات وحاجات المستفيدين منها.
 عليه بات من الممكن التعرف على حقيقة خدمة التعليم الجامعي إذ يمكن تعريفها كالآتي: مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة.....) عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغير فيها، وبالتالي فإنها تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها.

١-٢- الخصائص :

أن خدمة التعليم الجامعي كما هو حال الخدمة بصورة عامة تتمتع بمجموعة من الخصائص والتي يمكن وضعها بالآتي :
 (جبرين، ٢٠٠٦ : ٩٠)

- غير ملموسة وذات اتصال مباشر بالمستفيدين، مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم.
- لا تخزن وإنما تقدم مباشرة إلى المستفيد وبشكل آني.
- لا يمكن تحويل ملكيتها ولا إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر.
- ذات جودة من الصعب قياسها.
- تتطلب عملاً حساساً.
- مكانها لا مركزي.
- الطلب عليها متغير والمخرجات متغيرة أيضاً.
- الإنتاج والاستهلاك في نفس الوقت أي لا يمكن فصلهما.
- المستفيد جزء من نظام التشغيل.
- تستند الخدمة على قاعدة المعرفة.

٢- جودة خدمة التعليم الجامعي :

٢-١- المفهوم :

نتيجة للتطورات الهائلة التي تحدث في مجالات المعرفة والتكنولوجيا والعلوم المختلفة وظهور مفاهيم اقتصاد المعرفة ومجتمعات المعرفة تزايدت أهمية قطاع خدمة التعليم عموماً والتعليم الجامعي خصوصاً كونه من القطاعات الهامة التي تعمل على مواكبة هذه التطورات و بناء المجتمع المتقدم. لذا برزت الجامعة كقائد للمجتمع باعتبارها مركزاً لتقديم خدمة التعليم الجامعي، ومن أجل أن تؤدي هذا الدور بنجاح كان عليها أن توفر خدماتها بجودة عالية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من التعليم الجامعي.

وبما إن الجودة حسب رأي كل من (Krajawski & Ritzman : 1996 : 141) هي: تلبية ما يتوقعه المستفيد أو التفوق عليه.

أو إنهما: التوافق المتلائم مع توقعات المستفيدين (Slack & Others, 1998:635).

لذا فإن جودة الخدمة هي: تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيد أو المستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم (Loveock & Wright, 1999:18).

أو كما يراها (البكري، ٢٠٠٢ : ٣٤٧) على إنها: جميع الأنشطة والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستفيد مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي أخطاء.

في ضوء التعاريف أعلاه يمكن وضع مدخلين لفهوم جودة خدمة التعليم الجامعي هما:

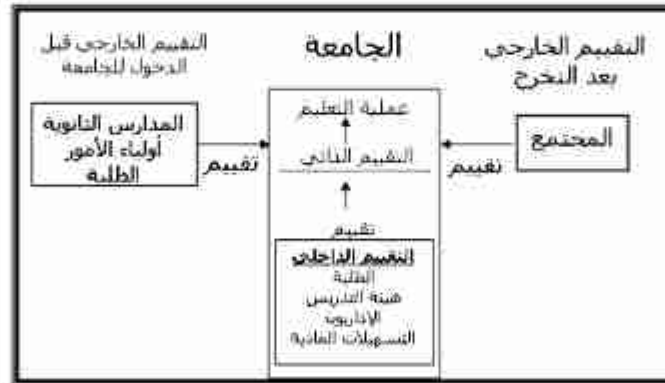
• المدخل الأول: من وجهة نظر مقدم خدمة التعليم الجامعي:

وهو مدى مطابقة الخدمات المقدمة للمعايير الموضوعية سلفاً لهذه الخدمة.

• المدخل الثاني: من وجهة نظر المستفيد من خدمة التعليم الجامعي:

وهو مدى ملائمة الجودة المقدمة لاستخدامات المستفيد واستعمالاته.

وانسجاماً مع هذين المدخلين، يرى (Akao, 1996) إن عملية تقييم جودة خدمة الجامعة تخضع لمجموعة من المقيمين كما موضح في الشكل (٢) أدناه.



الشكل (٢) الجهات المقيمة للجامعة من وجهة نظر (Akao)

Akao, Yoji, QFD: Past, Present, &

المصدر:

Future, 1997, p2.

عليه يمكن تعريف جودة خدمة التعليم الجامعي حسب رأي (Jiang, 1995 : 85) على إنها: خصائص وسِمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية.

أو كما عرفها كل من (Michael & Sower) على إنها : هي تلك التي يقررها المستفيد، خصوصاً في حالة التعليم الجامعي، وذلك لأن الخدمة المتولدة بواسطة مؤسسات التعليم الجامعي غير مرئية وغير ملموسة، وبالتالي لا يمكن تحسبها لتحليلها وتفحصها من العيوب، وعلى ذلك فهما يؤكدان على أنه إذا كان المستفيدين سعداء تماماً بالخدمة المقدمة لهم من قبل الجامعة التعليمية، عندها تكون الجودة مقبولة (النعساني، ٢٠٠٣ : ٢١١) .

وأكد كل من (الفزاني والأسود، ٢٠٠٣ : ٥) على إنها : ترجمة احتياجات و توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة. نلاحظ من التعاريف أعلاه، إن جودة خدمة التعليم الجامعي نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ من تحديد رغبات وحاجاته وتنتهي بالعمل على تلبيتها، وهذا يتفق تماماً مع الغرض الرئيس من وجود الجامعة.

وتأسيساً على ذلك، يمكن القول إن جودة خدمة التعليم الجامعي: هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تتناغم مع احتياجات ورغبات المستفيدين من خلال إحداث تغير مقصود في معرفة وسلوك المتعلم.

٣-٢- أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي :

لقد أهتمت دراسات كثيرة بوضع أبعاد لجودة الخدمة تصلح لأن تكون دليلاً للمنظمات الخدمية لاستخدامها في معرفة مدى تحقيقها لحاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها، ويوضح الجدول (١) أدناه الأبعاد الستة للإدراك الجيد لجودة الخدمة.

الجدول (١) أبعاد جودة الخدمة

الوصف	الأبعاد
• يدرك المستفيدين أن مقدمي الخدمة والعاملين والمزودين بالنظم التشغيلية والموارد المادية، لديهم المهارات والمعرفة المطلوبة لكل مشكلات المستفيدين بطريقة احترافية.	1- المهارات والأحتراف
• يشعر المستفيدين بأن العاملين الذين يقدمون الخدمة يهتمون بهم ويحل مشاكلهم أيضاً بطريقة ودية وثقافية.	2- الاتجاهات والسلوك
• يشعر المستفيدين بأن تقديم الخدمة، موقعها، ساعات العمل، العاملين ونظم التشغيل تم تصميمها وتعمل لتقديم الخدمة بسهولة ؛ لهذا فإن العاملين مستعدون لتقديم الخدمة في الوقت الذي يرغب المستفيد به وبطريقة مرنة.	3- سهولة المناولة والمرونة
• يعرف المستفيدين بأنهم في أي ظرف أو أي مكان، يستطيعون الاعتماد على مقدمي الخدمة والعاملين والنظم ويتفون في وعودهم وأدائهم وأهتمامهم الشديد بالزائن.	4- الموثوقية
• المستفيدين متأكدون من أنه عند حدوث شيء خاطيء أو غير متوقع فإن مقدمي الخدمة سوف يبادرون وبفاعلية ويتخذون أفعالا إيجابية للسيطرة على الموقف ويجدون حلولاً مناسبة، لأي موقف قد يظهر فجأة.	5- تصحيح الأشياء الخاطئة
• يعتقد المستفيدين أن عمليات مقدمي الخدمة يمكن الثقة بها وتساوي ما ينفق فيها وترمز إلى أداء جيد وقيمة عالية يقاسمها المستفيدين ومقدموا الخدمة.	6- السمعة والأمان

المصدر: نجم، نجم عبود، إدارة العمليات - التنظيم والأساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الثاني، ٨٧٥، ٢٠٠١.

وفي ذات السياق وبما إن جودة خدمة التعليم الجامعي هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية التي تفي باحتياجات المستفيدين فيمكن وضع أهم أبعادها كما موضح في الجدول (٢) أدناه:

الجدول (٢) أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي

الأبعاد	الوصف
1- الجودة الفنية	• قدرات العاملين (المعرفة والمهارة). • التكنولوجيا التعليمية التربوية (عدد الحاسبات المتاحة للاستخدام). • التخصص المادي للخدمة، مثل: (الإضاءة، التهوية، وسائل التعليم المرئية والمسموعة، المكتبات، مواقف السيارات، الأستراحات والنوادي الطلابية،).
2- الجودة الوظيفية	• مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة). • مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة. • سلوكيات أداء مقدم الخدمة مع الطلاب والعاملين (الأحترام المتبادل).
3- سهولة الحصول على الخدمة	• ساعات وفترات العمل (توزيع الأعمال وفق القدرات والامكانيات وتنسيق جدول المحاضرات). • التوزيع الجغرافي للخدمات أو الكليات لتخفيف الضغط على منطقة جغرافية واحدة، وأيضاً أهداف تتعلق بالتنمية الاجتماعية. • الموقع المناسب للجامعة أو الكلية، وأمكانية التوسع مستقبلاً. • التجهيزات ومدى جودتها ومناسبتها (الأثاث، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية).
4- المتوفرة	• القدرة على تقديم الخدمات في مواعيدها المتوقعة. • مدى قدرة الجامعة أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في مواعيدها المتوقعة. • ضمان دقة الأداء وإعلاء الأخطاء. • مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو آمن خالي من المخاطر.
5- الاستجابة	• مدى الاهتمام بملقى الاستفسارات والتساؤلات وسرعة معالجتها. • الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل. • تحقيق الاتصال المتبادل بين الجامعة أو الكلية والمستفيدين. • مدى مراعاة سلسلة الجودة بين العاملين وبينهم المستفيد.

المصدر: إعداد الباحثين، اعتماداً على: <http://www.almuallem.net/index.html>

مصطفى، أحمد سيد، والانصاري، محمد مصيلحي، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي لتدريب التربوي لدول الخليج، ١٠، ٢٠٠٢-١١.

٤- المعايير الدولية لقياس مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي:

إن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة تعمل على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص أنجائية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة مكونات تقديم الخدمة التعليمية على مستوى البكالوريوس، ولقد قامت وزارة التعليم الجامعي البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك المكونات على مستوى الدراسة الأولية في الجامعات البريطانية في عام ١٩٩٢، كما أنشأ مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة البكالوريوس في الجامعات الأمريكية في عام ١٩٩٥. ولقد اتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك عقد بين ممثليهما في أكتوبر ١٩٩٥ في جامعة ستانفورد على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت هذه المكونات ومعايير تقييمها كما هو موضح في الجدول (٣) أدناه: (الحولي، ٢٠٠٤: ٧)

الجدول (٣) معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية على مستوى البكالوريوس

المكونات	نواحي الجودة
1- المنهج العلمي	- درجة تغطية الموضوعات الأساسية. - التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة. - الارتباط بالواقع العملي. - الإلمام بالمعارف الأساسية. - إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية.
2- المرجع العلمي	- درجة المستوى العلمي والموثوقية. - شكل واسلوب إخراج المرجع العلمي. - وقت نوافر المرجع العلمي. - سعر المرجع العلمي. - إمتداد الاستفادة من المرجع العلمي. - أصالة المادة العلمية. - نوع الاتجاهات التي يرميها المرجع العلمي.
3- أعضاء هيئة التدريس	- المستوى العلمي والخلفية المعرفية. - إدراك احتياجات الطلاب. - الانتماء في العملية التعليمية. - الالتزام بالمنهج العلمي. - تقبل النقدية الراجعة. - العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية. - تنمية الحس الوطني والواعز الأخلاقي. - الهدف من أسلوب التدريس المستخدم. - تنمية الاتجاه التحليلي. - تنمية النظرة المتعمقة. - درجة التفاعل الشخصي. - الوعي بدور القدرة العلمية والخلفية.
4- أسلوب التقييم	- درجة الموضوعية والانساق. - درجة الموثوقية والشمول. - عدم التركيز على التلقين. - التركيز على القدرة التحليلية. - التركيز على التفكير الإنشادي.
5- الإدارة الجامعية	- توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام. - التوجه نحو سوق العمل. - المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والعية. - كفاءة وفعالية النظام الإداري. - تلقي الشكاوى والتعامل معها.
6- التسهيلات المادية	- تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية. - تنمية وإشباع الحاجة الجمالية.

المصدر : الحوت، عليان عبد الله، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم

الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، ٧، ٢٠٠٤.

ويشير (Blackmur, 114: 2004) إلى إن هناك مشكلات كثيرة في قياس مستوى جودة الخدمات

الجامعية في ظل تبنى مفاهيم الجودة، وأهم هذه المشكلات ما يأتي :

- يتطلب قياس مستوى ضمان جودة الخدمات الجامعية لحقل محدد بدقة زيارة هذا الحقل لأكثر من مرة و المعاشية الحقيقية للكادر التدريسي والإداري والطلبة .
- عدم دقة إجابة المستجوبين عن الأسئلة القياسية، وهذا يعكس صورة غير حقيقية عن ضمان الجودة .

- دور الخريجين في عكس الواقع غير الصحيح لجودة الخدمة، إذ أنهم في كثير من الحالات لا يقيمون بسلبية عندما توجده أليهم أسئلة تتعلق بمستوى ضمان الجودة في الجامعات / الكليات التي حصلوا منها على درجاتهم العلمية لأنهم بذلك وحسب تصورهم يسيئون إلى أنفسهم وسمعتهم في سوق العمل .
- قلة البيانات والمعلومات الكافية والمحددة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعة أو كليتها، وبما يتعلق باختصاصات الجامعة أو المستفيدين الحاليين والمرتقبين ورضا المستفيدين عن المهارات والمعرفة المكتسبة من الجامعة .
- السمعة الحسنة لبعض الجامعات فيما يتعلق بجودة خدماتها التعليمية، إذ أغلبها تكتسب هذه السمعة عند التأسيس وبدء العمل ولكن مستوى جودتها يأخذ بالتراجع بعد ذلك وتبقى السمعة الحسنة يلازمها، مما قد يخدع المحللين فيما يخص واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبلها .
- إن المنافسة الشديدة بين الجامعات لاستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم، تدفع الكثير من الجامعات إلى استخدام أساليب التسويق الحديثة في الترويج لخدماتها والأعلان عن تخصصاتها. فقد تلجأ بعضها إلى إعطاء بيانات ومعلومات غير كافية ودقيقة وذات مصداقية متدنية، وهذا الأمر قد يخدع الطلبة الجدد والمجتمع وبعض المحللين لضمان جودة خدمة التعليم .

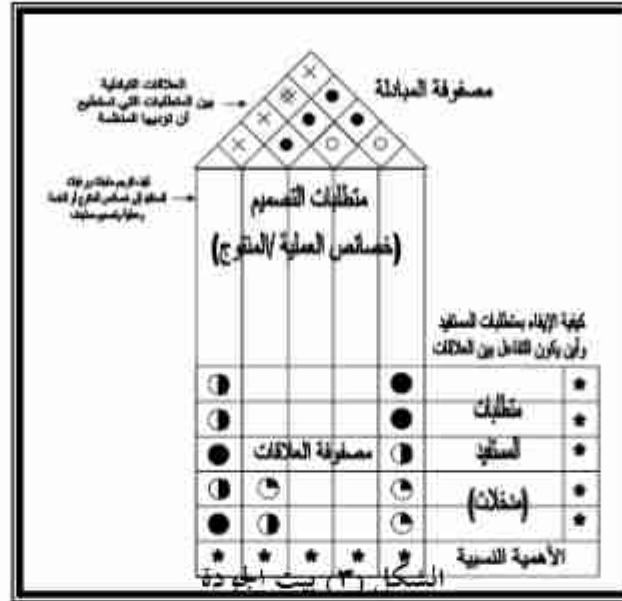
٥- تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي :

هناك جهود جارية تبذل على الصعيد العالمي، سواء على مستوى المنظمات الخاصة أو العامة، لتحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي بناءً على طرق نظامية تسمى طرق ضمان الجودة وعلى الصعيد العربي تبذل اليوم جهوداً كبيرة على مستوى الجامعات لتحسين جودة الخدمة وضماها، حيث تساهم منظمات إقليمية وعالمية في مشاريع جديدة تقع تحت عنوان : ضمان الجودة "مكتب التربية العربي لدول الخليج، الأسكو، اتحاد الجامعات العربية، اليونسكو، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،..... إلخ" (العايدي، ٢٠٠٤: ٣) .

وفي ضوء الجهود الرامية إلى تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي فلقد قام (١٩٩٠: ٢٢٠) **Cornesky** بتكييف مباديء ديمنج **Deming** الأربع عشرة المستخدمة لتحسين جودة المنتجات في المنظمات الصناعية كي يتم استخدامها لتحسين جودة الخدمات في قطاع التعليم الجامعي وكما يأتي :

- ✓ نبات (استقرار) الهدف نحو تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي، وأمتلاك رؤيا أساسية لرسالة الجامعة، وتبني خطة طويلة الأجل من خلال البحث والابتكار.
- ✓ تبني الفلسفة الجديدة، التي تقوم على أن خريج أحد الفروع التخصصية يجب أن يمتلك إضافة للقدرات التعليمية الفكرية، المهارات الضرورية لأداء العمل.
- ✓ وقف الاعتماد على التفشيح لتحقيق الجودة، التخلي عن أساليب التقييم التقليدية، وزيادة الاعتماد على المراجع، والمقالات، والمقابلات الشخصية، وتحسين أساليب اختيار وإرشاد ومراقبة وتقييم الطلبة.
- ✓ بناء علاقات طويلة الأمد أساسها الثقة والولاء بين الجامعة والبيئة المحيطة بها.
- ✓ تحسين مستمر لا ينتهي، للنظام الخدمي والذي يؤدي لتخفيض مستمر في التكاليف.

- ✓ تصميم البرامج اللازمة لتدريب العاملين على أداء العمل، مما يساعد على تفهم كل طرف داخل الجامعة لدور الطرف الآخر، وكذلك معرفة الواجبات والمسؤوليات الخاصة به.
 - ✓ توفير القيادة الناجحة التي يتمحور هدفها الأساسي على مساعدة العاملين على أداء أعمالهم بأفضل ما يمكن، إضافة للعمل على حل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة.
 - ✓ تأسيس نظام للاتصالات المفتوحة التي تقوم بتوفير جميع المعلومات المتاحة لجميع العاملين في الجامعة.
 - ✓ تحظيم العوائق بين الأقسام العلمية والإدارية، لضمان تدفق المعلومات، والعمل كفريق واحد داخل الجامعة.
 - ✓ إلغاء الشعارات (نظراً لتأثيرها المباشر وقصير الأجل)، والتركيز على مفهوم العيوب الصغرى للأداء.
 - ✓ الابتعاد عن المحاصصة والإدارة بالأهداف.
 - ✓ إلغاء الاعتماد على التقييمات السنوية للأداء.
 - ✓ التعليم والتطوير الذاتي، إذ يجب تشكيل لجان مهنية للتطوير تكون مهمتها المتابعة المستمرة للاحتياجات التعليمية للمستفيدين.
 - ✓ مشاركة كل فرد داخل الجامعة في عملية التحول نحو مستوى جودة أعلى.
- ومن أجل تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي يمكن استخدام مجموعة من الأدوات منها: (المقارنة المرجعية، تحليل باريتو، عصف العقول، Six Sigma، بيت الجودة،). وفي هذه الدراسة تم التركيز على أداة نشر وظيفة الجودة (QFD) لأنها تعد من أهم الأدوات التي يمكن استخدامها في هذا المجال.
- ٦- تكيف نموذج (QFD) لتحسين جودة خدمة التعليم الجامعي:
- ٦-١- مفهوم نموذج (QFD):
- يستخدم نموذج (QFD) والذي يسمى نشر وظيفة الجودة (Quality Function Deployment) أو صوت المستهلك (Voice of the Customer) بسبب غرضه، أو بيت الجودة (The House of Quality) بسبب شكله، كما يظهر في الشكل (٣) كوسيلة لترجمة رغبات وحاجات المستفيدين إلى مواصفات خاصة لتصميم الخدمة من خلال الاستماع إلى أصواتهم ودراسة سلوكهم لتحديد الأبعاد المثلى للخدمة، وهي بهذا تعد أداة للتحسين المستمر لجودة الخدمة (Slack & Others, 1998:159).
- ويعرف صوت المستفيد (VOC) على أنه تعبير مقصود به وصف كامل لمتطلبات واحتياجات المستفيدين سواء المعلن منها أو حتى غير المعلن. ويمكن جمع أصوات المستفيدين بعدة طرق: المقابلات، المسوح، حلقات البحث، الملاحظة، بحوث السوق، وغيرها (الكيالي، ٢٠٠٥: ٢).

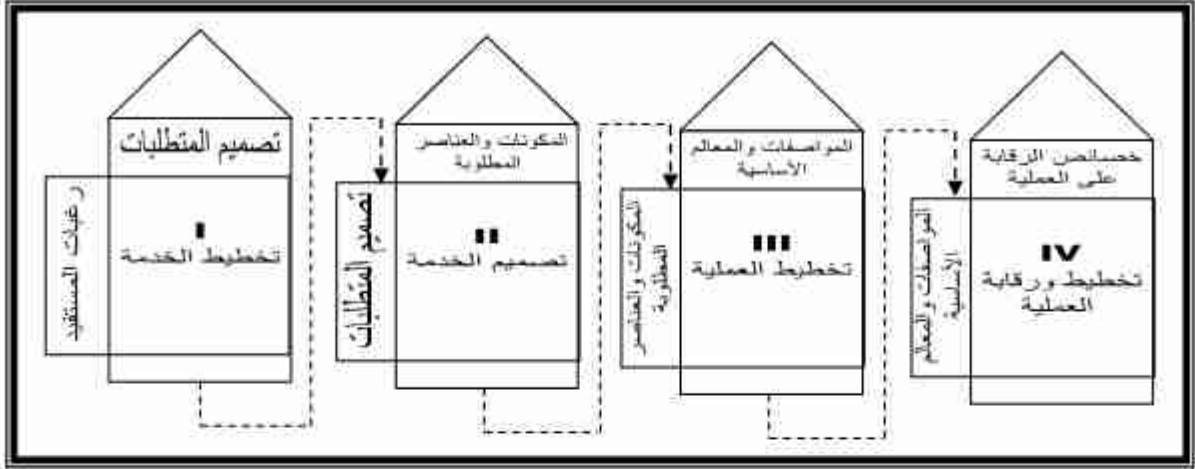


المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على:

Berg man Bo& Klefsjo, Benget Quality form Customer need to Customer satisfaction Practice in Sweden,1994 ,p.277-278.

وهذا يعد نموذج (QFD) الأداة التي يؤثر بها المستفيد تأثيراً مباشراً على المنظمة ففيها يترجم صوته وأحتياجاته وتدرج ضمن متطلباتها الرئيسية، فتبدأ مع بداية المنظمة وتمر بكافة مراحل حياتها وهي بذلك توصف بالتكاملية، ويمكن اعتبارها اللغة المرئية والسمعية لسماح متطلبات المستفيدين والاستجابة لهم (Milloservic,2003 : 80).

ويستخدم النموذج رسماً تخطيطياً يمثل مصفوفة تشبه البيوت المترابطة تعرض كيفية نشر أنشطة الجودة في المنظمة كما يتضح من الشكل (٤) إذ تظهر فيه أربع مصفوفات، تبين الأولى بيت الجودة الذي تعرض فيه عملية تخطيط الخدمة وتبدأ بفهم متطلبات المستفيد وترجمتها إلى خصائص تصميمية، والتي تمثل مدخلات المصفوفة الثانية التي تعنى بالمكونات الخاصة للخدمة والتي تمثل مدخلات المصفوفة الثالثة المتمثلة بتخطيط عملية التقديم، ومن ثم تحدد خطوات تخطيط ورقابة العملية التي تكون المصفوفة الرابعة، وتتضمن بيوت الجودة مجموعة من حالات الاحتمال والإجراءات ومجموعة من الأنشطة التي تضمن بأن تلي عملية تقديم الخدمة ومتطلبات المستفيد (Shahin, 2006:3).



الشكل (٤) سلسلة البيوت المترابطة لـ نموذج (QFD)

المصدر: Shahin ,Arash, Quality Function Deployment: A Comprehensive,2002,3.

٦-٢- استخدام نموذج (QFD) في تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي:

إن البدايات الأولى لنموذج (QFD) كانت في البيئة الصناعية، إذ استخدمه اليابانيون بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية وتحديدًا مع أواخر عقد الستينات من القرن الماضي، لتحسين جودة المنتجات المقدمة وبما يتلائم مع مدخل إدارة الجودة الشاملة فلقد تم تطبيق هذا النموذج في شركة **Mitsubishis Kobe** وأستخدم بشكل أوسع في شركة **Toyota** (Akao,1997:1) وقد أثبتت الشركات اليابانية أنها طريقة سريعة واقتصادية وسهلة الفهم وتؤدي إلى انخفاض عدد التغيرات في التصميم بعد الإنتاج، حيث أثبتت أن ترجمة جميع ومتطلبات المستفيدين من المشروع إلى لغة فنية يمكن التعامل معها يؤدي إلى اتخاذ القرارات الصائبة ويصب في مصلحة المنظمة ويعبر عن احتياجات المستفيدين (Terninko,1997: 61).

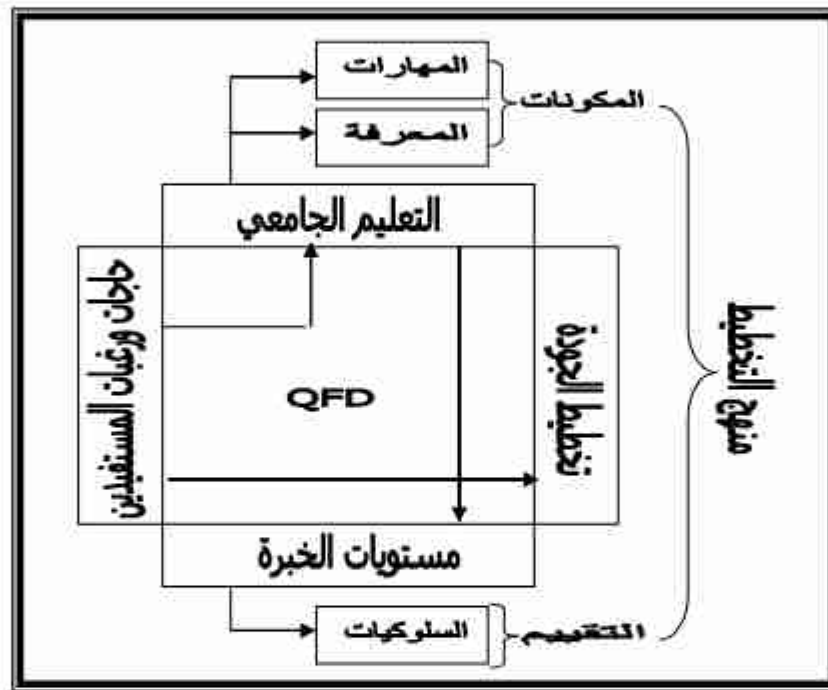
وعلى الرغم من أن البدايات الأولى لنموذج (QFD) كانت في قطاع الصناعة، إلا أنه يمكن استخدامه في قطاع الخدمات عمومًا وقطاع خدمات التعليم الجامعي خصوصًا، وذلك من خلال تكيفه وفقًا لمتطلبات عملية التعليم، ففي هذا الصدد أشار كل من **Smith&Lewis,1994** في كتابهما عن الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (**Education Total Quality in Higher**) إلى إمكانية تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج (QFD). ويفترض النموذج المقدم أنه في أي جامعة يمكن التمييز بين ثلاثة أنظمة فرعية هي: (باشيو، ٢٠٠٥: ٦)

❖ النظام الإداري **Management System** : وهو الجهاز الإداري واللوائح القانونية التي تعمل الجامعة بموجبها.

❖ النظام الفني **Technical System** : وهو عبارة عن الأساليب والوسائل التي تدعم تنفيذ فلسفة الجودة، وفي الجامعة عبارة عن نظام التعلم والتعليم مثل ماذا يستخدم الأستاذ من مصادر التعلم؟ ماهية الأنشطة؟ كيف يقوم الطلبة؟ وغالباً ما يستخدم التكنولوجيا.

❖ النظام الاجتماعي **System Social** : وهو مجموعة التفاعلات بين الأشخاص في الجامعة، وهذا التفاعل مضبوط ويخضع لمجموعة من القوانين والمعايير التي تقره وتضبطه. وعلى ضوء ذلك فهناك تفاعل بين النظام الإداري والنظام الاجتماعي وهذا التفاعل هو ما يسمى بالمنهاج الخفي داخل الجامعة.

ويوضح الشكل (٥) منهج التخطيط الخاص بنموذج (QFD) والمستخدم بقطاع التعليم الجامعي.



الشكل (٥) منهج التخطيط الخاص بنموذج (QFD) المستخدم بقطاع التعليم الجامعي

المصدر بتصرف:

Mazur, Glenn I, The Application of Quality Function Deployment (QFD) to Design a Course in Total Quality Management (TQM) At The University of Michigan College of Engineering, 1996, 4.

ومن أجل بناء بيت الجودة الخاص بتحسين جودة خدمة التعليم الجامعي يمكن اتباع الخطوات الخمسة الآتية:

Heizer & Russell, (2000: 205-222) (Terninko, 1997: 61)

ملف العدد
(2001: 146)

أ- متطلبات المستفيد **Customer Requirements** :

قبل تحديد متطلبات المستفيد من خدمة التعليم الجامعي، يجب تعريف من هو المستفيد فقد يكون الطالب، أو المجتمع، أو الحكومة، أو أصحاب العمل أخ، ففي دراستنا هذه تم التركيز على الطالب كونه المستفيد الرئيس من العملية التعليمية. وتمثل متطلبات المستفيد أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي والتي تقع على يسار البيت وتشمل جميع ما يرغب به من صفات في الخدمة المقدمة، والتي تتحدد عن طريق نتائج بحوث السوق التعليمية والمعلومات الراجعة عن العملية.

ب- درجة أهمية المتطلب :

بعد تحديد احتياجات الطلبة يتم ترتيبها في مجموعة خاصة حسب درجة أهميتها، إذ يعطى وزن نسبي لكل بعد حسب أهميته، وهناك مجموعة من الطرق المستخدمة في هذا المجال منها العصف الذهني للفرق أو مصفوفات الأفضلية.

ج- متطلبات التصميم Design Requirements :

يقع هذا القطاع في أعلى بيت الجودة ويقصد به، خصائص التصميم التي توضح ما يمكن ان تحققه الجامعة عن طريق تحويل حاجات الطلبة ورغباتهم إلى مواصفات أو خصائص للخدمة، وعملية قابلة للقياس وذلك من خلال ترجمتها إلى تصميم مستهدف وخطوات تقديم محددة وهو يتألف من الأنظمة الثلاثة (الإداري، الفني، الاجتماعي) .

د- مصفوفة العلاقات Relationship Matrix :

تقع هذه المصفوفة في وسط بيت الجودة وتبين مستوى إيفاء الجامعة بمتطلبات الطالب عن طريق تحديد العلاقات المتبادلة بين متطلباته المرغوبة وخصائص الخدمة التعليمية الجامعية، ويشار إلى العلاقات برموز معينة يسهل قراءتها كما موضح في الجدول (٤) أدناه.

الجدول (٤) رموز مصفوفة العلاقات

الرمز	العلاقة	الدرجة
	علاقة قوية جداً	٩
	علاقة قوية	٦
	علاقة متوسطة	٣
	علاقة ضعيفة	١
	لا توجد علاقة	٠

المصدر: إعداد الباحثين.

هـ - مصفوفة المبادلة Trade off Matrix :

تمثل هذه المصفوفة سقف البيت وتصف علاقات المبادلة بين المواصفات ذات الصلة بالمتطلبات التصميمية (الإداري، الفني، الاجتماعي) مع بعضها البعض أو العلاقة بين الأمور التي بإمكان الجامعة عملها وتحديد أفضل ما يمكن عمله بعد

فحص التأشيرات المحتملة لتغير خصائص خدمة التعليم الجامعي، ويعين أحد الرموز أدناه لتحديد طبيعة العلاقة التبادلية وكما موضح في الجدول (٥) أدناه.

الجدول (٥) رموز مصقوفة المبادلة

الرمز	نوع العلاقة
●	علاقة قوية إيجابية
○	علاقة إيجابية
x	علاقة سلبية
#	علاقة قوية سلبية
○	لا توجد علاقة

المصدر: إعداد الباحثين.

إن النتيجة النهائية لعملية استخدام استخدام بيت الجودة أو نموذج (QFD) في التعليم الجامعي، تتمثل في تحسين المواصفات الأساسية لمخرجات جودة خدمة التعليم الجامعي، وكما يأتي :

١) استثمار الطاقات البشرية بأقصى حد ممكن وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية واستحداث تخصصات جيدة تناسب ومتطلبات العصر .

٢) تخرج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر .

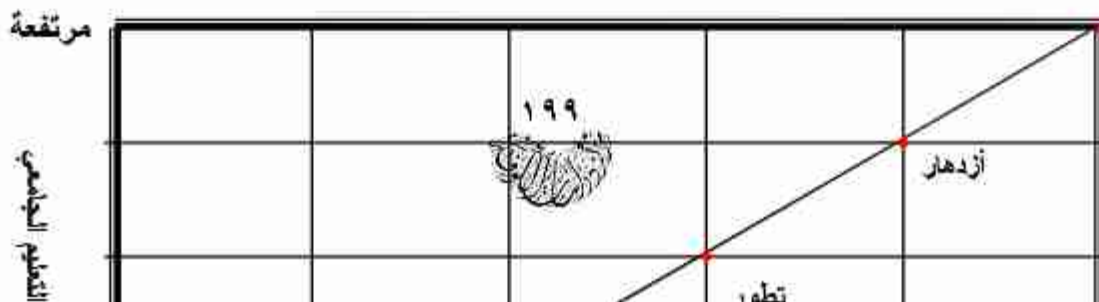
٣) مواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات بعد أن تحولت من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات معرفة.

٤) إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل المجتمع من خلال عملية البحث العلمي .

٥) التفاعل مع مختلف قطاعات المجتمع من أجل الارتقاء به فكرياً ومعرفياً وتكنولوجياً وثقافياً

٦) وغيرها .

هذا يعني أن عملية تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام بيت الجودة تعمل على تقدم وأزدهار المستفيد (الطالب، المجتمع، الحكومة، ...) وكما موضح في الشكل (٨) أدناه.



الشكل (٦) مصفوفة العلاقة بين المستفيد وجودة خدمة التعليم الجامعي

المصدر : من إعداد الباحثين.

ثالثاً: الإطار العملي:

١- تحليل آراء واستجابات العينة حول متغيرات الدراسة:

تنص هذه الفقرة على عرض وتحليل البيانات التي تتضمنها استمارة الاستبانة حول أبعاد جودة التعليم الجامعي ومتطلبات نشر وظيفة الجودة، إذ تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي، الذي يتوزع من أعلى وزن إلى أوطأ وزن فيه (١،٢،٣،٤،٥) لتماثل مع حقل الإجابات (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماماً) على الترتيب والخاصة بالمحور الأول المتعلق بأبعاد جودة التعليم الجامعي، في حين كان حقل الإجابات (مستوفي، أغلبها مستوفي، بعضها مستوفي، أحياناً مستوفي، غير مستوفي) على الترتيب والخاصة بالمحور الثاني المتعلق بمتطلبات نشر وظيفة الجودة. وقد تم استخدام الأوساط الحسابية الموزونة (XW) والانحرافات المعيارية (SD) ومعاملات الاختلاف (C.V.) للتعرف على مدى التجانس والانسجام في استجابات عينة البحث، هذا من جهة. أما من جهة ثانية، فقد تم اعتماد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) كمعيار لقياس وتقييم درجة استجابات العينة، وذلك ضمن التقدير اللقضي لأوزان الاستبانة، علماً بأن الوسط الفرضي (٣) يوصفه معياراً لقياس وتقييم درجة استجابة العينة.

١-١- عرض النتائج المتعلقة بمحور أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي :

من خلال النتائج المعروضة في الجدول (٦) يتضح وجود ارتفاع في الأوساط الحسابية الموزونة العامة (XW) لأبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي، إذ بلغت (٣،٤٢، ٣،٩١، ٣،٦٨، ٣،٩٧، ٣،٩٢) على التوالي، وانحرافات معيارية قدرها (٠،٥٣، ٠،٥١، ٠،٤٥، ٠،٤٣، ٠،٣٢) على التوالي، ومعاملات اختلاف قدرها (١٥،٥٥، ١٢،٣٥، ١٢،٩٥، ١١،٧٠، ٨،٩٥) على التوالي، ويتضمن ذلك اتفاق عينة الدراسة وبدرجة واضحة حول أبعاد جودة التعليم

الجامعي وفقاً لوجهة نظرهم الشخصية، ويعود ذلك إلى أن الوسط الحسابي الموزون لكافة الأبعاد هو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) وتعد الفقرات (١، ٢، ٩، ١٤، ١٥) من أكثر الفقرات تجانساً، لحصولها على أقل معامل اختلاف. في حين لم تحصل أي فقرة من الفقرات الخاصة بهذا المحور على نسب أقل من المعدل، وهذا يعني بأن فقرات أبعاد جودة التعليم الجامعي تعد واضحة بشكل كبير لعينة الدراسة وفقاً لوجهة نظرهم الشخصية.

الجدول (٦) التوزيع التكراري والأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لاستجابات عينة الدراسة حول محور أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي (متطلبات المستفيد)

N=94

ت	الفقرات المفسرة	اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق تماماً		الوسط الحسابي الموزون XW	الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف في C.V. %
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%			
1	تميز قدرات مقدمي الخدمة.....	19	20.2	22	23.4	36	38.3	8	8.5	9	9.57	3.36	0.50	14.88
2	توافر في المختبرات	17	18	29	30.8	29	30.8	10	10.6	9	9.57	3.36	0.49	14.58
3	توافر وسائل التدفة	22	23.4	35	37.2	18	19.1	11	11.7	8	8.5	3.55	0.60	16.9
أ	الجودة الفنية	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										3.42	0.53	15.45
	يستخدم	4	4.25	27	28.7	11	11.7	7	7.4	4	4.25	4.08	0.98	24.01
5	يظهر مقدمي الخدمة	56	59.5	28	29.8	7	7.4	2	2.1	1	1.06	4.44	0.13	2.92
6	أسلوب التعامل	46	48.9	26	27.6	9	9.57	8	8.5	5	5.32	4.05	0.10	2.46

														
12.35	0.51	3.9\	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										جودة الاداء الوظيفي	ب
17.09	0.6	3.51	9.57	9	7.44	7	24.4	23	38.3	36	20.2	19	تنسيق جدول محاضرات	7
16.24	0.58	3.57	6.38	6	9.57	9	26.6	25	35.1	33	22.3	21	موقع تقديم الخدمة	8
16.6	0.50	3.36	10.6	10	9.57	9	29.7	28	32	30	18	17	تتميز التحضيرات	9
12.95	0.45	3.68	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										سهولة الحصول على الخدمة	ج
23.71	0.97	4.09	4.26	4	6.38	6	11.7	11	30.8	29	46.8	44	توجد تعليقات وإرشادات...	10
2.77	0.12	4.32	2.12	2	4.25	4	8.5	8	28.7	27	56.3	53	الالتزام بجهة بيعة	11
2.50	0.11	4.40	2.12	2	2.12	2	6.38	6	32	30	57.4	54	مدى قدرة الجامعة	12
11.70	0.43	3.97	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										الموثوقية	د
2.27	0.10	4.40	0	0	8.91	8	17	16	30.8	29	49.6	41	الاهتمام بتلقي	13
13.9	0.47	3.38	9.57	9	17	16	22.3	21	26.6	25	24.4	23	الالتزام باحتياجات	14

15	ضرورة توفير الاتصال..... ..	25	2 6. 5	24	2 5. 5	22	2 3. 4	17	1 8	6	6. 36	3.47	0.50	14. 40
5	الاستجابة	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										3.92	0.32	8.9 5

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية.

١-٢- عرض النتائج المتعلقة بمحور متطلبات نشر وظيفة الجودة :

من خلال النتائج المعروضة في الجدول (٧) يتضح وجود ارتفاع في الأوساط الحسابية الموزونة العامة (XW) لمتطلبات الأنظمة الفرعية لنشر وظيفة الجودة، إذ سجل النظام الإداري ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون إذ بلغ (٣,٨٣)، بينما متطلبات النظام الفني (٣,٦٤)، أما متطلبات النظام الاجتماعي (٣,٣٥) في حين بلغت الانحرافات المعيارية (٠,٦٣، ٠,٧٢، ٠,٥٣) على التوالي، وبمعاملات اختلاف قدرها (١٨,٦٦، ١٩,٤٥، ١٦,٥٤). ويتضح من ذلك إن عينة المحوئين متفقين حول متطلبات نشر وظيفة الجودة لأن جميع الفقرات قد سجلت أوساطاً حسابية أكبر من الوسط الفرضي (٣) باستثناء الفقرة (٥) ضمن متطلبات النظام الإداري، إذا كان الوسط الحسابي (١,٨٤). بالرغم من ذلك تعد الفقرات الخاصة بمتطلبات نشر وظيفة الجودة متجانسة لحصولها على معاملات اختلاف منخفضة، بينما لم تحصل أي فقرة على نسب أقل من المعدل (باستثناء الفقرة ٥)، وهذا يعني ان فقرات متطلبات نشر وظيفة الجودة تعد واضحة للمبحوثين وفقاً لوجهة نظرهم الشخصية.

الجدول (٧) التوزيع التكراري والأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لإستجابات عينة الدراسة حول محور المتطلبات التصميمية لنشر وظيفة الجودة

N=94

ت	الفقرات	الفق تماماً		أفق		محايد		أفق		الفق تماماً		الانحراف المعياري SD	معامل الاختلاف C.V. %
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
1	يتميز الكادر الإداري.....	36	38.29	30	31.2	12	12.8	10	10.6	6	6.38	0.79	20.68
2	تؤمن الإدارة الاجتماعية.....	22	23.4	30	32	20	21.27	12	12.8	10	10.6	0.53	13.31
3	تسعى الإدارة.....	35	37.23	34	36.2	10	10.6	11	11.7	4	4.25	0.82	20.94
4	تتوافر فرصة مشاركتها.....	34	36.2	36	38.3	12	12.8	8	8.51	4	4.25	0.59	15.11
5	يتوفر نظام اتصالات.....	3	3.19	3	3.19	12	12.8	34	36.2	42	44.6	0.42	23.24
٦	متطلبات النظام الإداري	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											18.66
٦	استخدام طرائق.....	15	16	20	21.27	32	34	12	12.8	15	16	3.10	ملف العدد
7	يعتمد الأستاذ.....	35	37.2	30	32	15	16	10	10.6	4	4.25	0.77	19.89



تحسين جودة خدمة التعليم الجاهلي

ملف العدد

8	أهمية الالتزام.....	30	32	20	21.3	14	15	15	16	15	16	3.38	0.58	17.04
9	التركيز على تنمية.....	44	46.8	30	32	10	10.6	8	8.5	2	2.13	4.13	0.98	23.70
١٠	توافر حواسيب.....	41	43.6	25	26.6	19	10.6	5	5.32	4	4.25	3.71	0.90	24.25
ب	متطلبات النظام الفني	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											0.72	19.45
١1	تنمية الاحترام.....	55	58.5	5	5.32	14	14.8	20	21.3	0	0	4.00	0.12	3.00
12	تستجيب الإدارة.....	16	17	28	29.8	25	26.59	15	16	10	10.36	3.26	0.44	13.37
١3	توافر وسائل التدفئة.....	5	5.32	42	44.7	10	10.6	12	12.8	25	26.6	2.89	0.68	23.39
١4	تتم الإدارة الجامعية.....	10	10.6	44	46.8	15	16	4	4.25	21	22.3	3.29	0.71	21.67
15	توافر في موقع.....	35	37.23	7	7.44	12	12.76	34	36.2	6	6.38	3.33	0.71	21.29
ج	متطلبات النظام الاجتماعي	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											0.53	16.54

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية.

(٢) اختبار فرضيات الدراسة:

للتأكد من صحة ولبوت الفرضية الرئيسية المتعلقة بعلاقة الارتباط بين (متطلبات نشر وظيفة الجودة وأبعاد جودة التعليم الجامعي)، لا بد من اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث وإثبات صحتها وكما يأتي:

١،٢: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

ومن أجل قبول الفرضية أعلاه، من عدم قبولها، لا بد من اختبار معاملات الارتباط البسيط، والواردة بالجدول (٧).

الجدول (٧) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

قيمة (t) الجدولية		Y5 الاستجابة	Y4 الموثوقية	سهولة الحصول على الخدمة Y3	جودة الاداء الوظيفي Y2	الجودة الفنية Y1	أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي متطلبات النظام الإداري
%١	%٥	.835*	.901*	.587	.890*	.467	معامل الارتباط (r)
4.5	2.3	٢,٦٢٨	٣,٥٩٧	١,٢٥٦	٣,٣٨١	٠,٩١١	قيمة (t) المحسوبة
41	53						
درجة الثقة		توجد علاقة ارتباط موجبة	توجد علاقة ارتباط موجبة	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة	توجد علاقة ارتباط موجبة و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة إحصائياً	النتيجة (القرار)
%٩٩	%٩٥	و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	و ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%)	

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية.

(*) تعني إن معاملات الارتباط معنوية عند مستوى المعنوية (٥%).

يتضح من نتائج الجدول (٧)، إن قيم (t) المحسوبة هي أكبر من الجدولية البالغة (٢,٣٥٣) عند مستوى المعنوية (٥%) وهذا يعني رفض فرضية العدم (H_0) مما يستدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم.

٢,٢: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الفني وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الفني وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

ومن أجل قبول الفرضية أعلاه، من عدم قبولها، لابد من اختيار معاملات الارتباط البسيط، الواردة بالجدول (٨).

الجدول (٨) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

قيمة (t) الجدولية		الاستجابة Y5	الموثوقية Y4	سهولة الحصول على الخدمة Y3	جودة الاداء الوظيفي Y2	الجودة الفنية Y1	أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي متطلبات النظام الفني
%١	%٥	.956*	.961* *	.648	.958*	.634	معامل الارتباط (r)
4.54 1	2.35 3	٥,٤٤	٦,٠٢٠	١,٤٧٢	٥,٧٨٦	١,٤٢٠	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		توجد علاقة ارتباط موجبة و ذات دلالة	توجد علاقة ارتباط موجبة و ذات دلالة	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة	توجد علاقة ارتباط موجبة و ذات دلالة	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة	النتيجة (القرار)
%٩٩	%٩٥	معنوية عند المستوى (%١)	معنوية عند المستوى (%٥)	إحصائياً	معنوية عند المستوى (%٥)	إحصائياً	

المصدر أعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية.

(*) تعني إن معاملات الارتباط معنوية عند مستوى المعنوية (%٥).

(**) تعني إن معاملات الارتباط معنوية عند مستوى (%١).

يتضح من نتائج الجدول (٨)، إن قيم (t) المحسوبة هي أكبر من الجدولية البالغة (٢,٣٥٣) عند مستوى المعنوية

(%٥) وهذا يعني رفض فرضية العدم (H_0) مما يستدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متطلبات النظام الفني وأبعاد جودة التعليم.

٣,٢: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الاجتماعي وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط بين متطلبات النظام الاجتماعي وأبعاد جودة التعليم الجامعي.

ومن أجل قبول الفرضية أعلاه، من عدم قبولها، لابد من اختيار معاملات الارتباط البسيط، الواردة بالجدول (١٠).

الجدول (١٠) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

قيمة (t) الجدولية		الاستجابة Y5	الموثوقية Y4	سهولة الحصول على الخدمة Y3	جودة الاداء الوظيفي Y2	الجودة الفنية Y1	أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي متطلبات النظام الأجتماعي
%١	%٥	.897*	.867*	.635	.858*	.537	معامل الارتباط (r)
4.5 41	2.3 53	٣,٥١٥	٣,٠١٣	١,٤٢٤	٢,٨٩٣	١,١٠٢	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند المستوى (%٥)	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند المستوى (%٥)	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة إحصائياً	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند المستوى (%٥)	توجد علاقة ارتباط موجبة وغير دالة إحصائياً	النتيجة (القرار)
%٩٩	%٩٥						

المصدر أعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية.

(*) تعني إن معاملات الارتباط معنوية عند مستوى المعنوية (%٥).

يتضح من نتائج الجدول (١٠)، إن قيم (t) الجدولية البالغة (٢,٣٥٣) عند مستوى المعنوية (%٥) هي أكبر من المحسوبة وهذا يعني رفض الفرضية البديلة (H_0) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متطلبات النظام الاجتماعي وأبعاد جودة التعليم.

واستناداً إلى ما تقدم، وبعد اثبات صحة الفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عن الفرضية الرئيسة، تأكد ثبوت صحة الفرضية الرئيسة والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط بين متطلبات نشر وظيفة الجودة وأبعاد جودة التعليم الجامعي).

٣- نشر وظيفة الجودة (يضم بيت الجودة)

في هذه الفترة سيتم توضيح كيفية تصميم بيت الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات نشر وظيفة الجودة وصولاً إلى بيت الجودة النهائي، ونتيجة لذلك ينبغي تحديد وترتيب درجة الأهمية لكل بعد من أبعاد جودة التعليم الجامعي والتي تعد الركيزة الأساسية في تصميم بيت الجودة. والجدول (١١) يوضح الوزن المرجح والمجموع الترجيحي لأبعاد جودة التعليم الجامعي.

جدول (١١) المجموع الترجيحي لأبعاد جودة التعليم الجامعي

الأبعاد	وزن مرجح ٥	وزن مرجح ٤	وزن مرجح ٣	وزن مرجح ٢	وزن مرجح ١	المجموع الترجيحي
الجودة الفنية	٢٩٠	٣٤٤	٣٤٩	٥٨	٢٦	٩٦٧
جودة الأداء الوظيفي	٧٣٥	٣٢٤	٨١	٣٤	١٠	١١٨٤

٩٨٤	٩٥	٥٠	٢٢٨	٣٩٦	٢٨٥	سهولة الحصول على الخدمة
١٢٠٦	٨	٢٤	٧٥	٣٤٤	٧٥٥	الموثوقية
١٠٣١	١٥	٨٢	١٧٧	٣١٢	٤٤٥	الاستجابة
٥٣٧٢						

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

ومن خلال الجدول (١١) تم استخراج المجموع الترجيحي لكل بعد من أبعاد جودة التعليم الجامعي والجدول (١٢) يوضح ترتيب الأبعاد ووفقاً للمجموع الترجيحي والأهمية النسبية لكل بعد.

جدول (١٢) ترتيب الأبعاد

الترتيب	الأبعاد	المجموع الترجيحي	النسبة المئوية
الأول	الموثوقية	١٢٠٦	%٢٢,٥
الثاني	جودة الأداء الوظيفي	١١٨٤	%٢٢
الثالث	الاستجابة	١٠٣١	%١٩,٢
الرابع	الجودة الفنية	٩٨٤	١٨,٣
الخامس	سهولة الحصول على الخدمة	٩٦٧	%١٨

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

من خلال الجدول (١٢) يتضح ترتيب الأبعاد حسب أهميتها النسبية للمستفيد. إذ جاء بعد الموثوقية بالترتيب الأول بنسبة مئوية (%٢٢,٥) وهكذا بالنسبة لبقية الأبعاد كما موضحة بالجدول (١٢).

وقبل الشروع في عملية تصميم بيوت الجودة الخاصة بمتطلبات الأنظمة الفرعية ينبغي تحديد مجموعة علاقات الارتباط التبادلية بين متطلبات الأنظمة الفرعية الثلاث. الجدول (١٣) يوضح هذه العلاقات.

الجدول (١٣) علاقات الارتباط التبادلية بين المتطلبات الأنظمة الفرعية

متطلبات النظام الاجتماعي					متطلبات النظام الفني					متطلبات النظام الإداري					متطلبات التصميم	
X15	X14	X13	X12	X11	X10	X9	X8	X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1		
.28 8	.31 5	.07 9	.40 0	.63 3	.93 2	.99 2	.90 1	.99 0	-.07 9	-.86 3	.97 8	.98 7	.80 2	1.0 00	X1	متطلبات النظام الإداري
-.16 9	.66 4	.40 8	.85 0	.16 1	.73 6	.73 4	.47 6	.85 0	.37 8	-.92 8	.89 7	.83 8	1.0 00	.80 2	X2	
.25 2	.39 7	.19 3	.45 9	.54 4	.87 0	.96 4	.84 0	.97 8	-.10 9	-.84 9	.99 0	1.0 00	.83 8	.98 7	X3	
.13 1	.48 7	.25 7	.54 4	.46 7	.87 7	.94 4	.79 6	.97 7	.00 6	-.89 0	1.0 00	.99 0	.89 7	.97 8	X4	
-.08 5	-.36 4	-.04 5	-.74 9	-.47 0	-.90 2	-.83 8	-.63 8	-.92 2	-.41 8	1.0 00	-.89 0	-.84 9	-.92 8	-.86 3	X5	
-.47 9	.21 7	-.02 8	.68 9	-.22 5	.15 6	-.11 0	-.30 3	.04 3	1.0 00	-.41 8	.00 6	-.10 9	.37 8	-.07 9	X6	متطلبات النظام الفني
.27 6	.30 9	.04 8	.50 1	.62 6	.94 8	.98 0	.85 7	1.0 00	.04 3	-.92 2	.97 7	.97 8	.85 0	.99 0	X7	
.49 2	-.00 5	-.20 6	-.01 1	.82 6	.88 7	.94 2	1.0 00	.85 7	-.30 3	-.63 8	.79 6	.84 0	.47 6	.90 1	X8	
.37 9	.20 0	-.03 9	.31 8	.72 3	.95 0	1.0 00	.94 2	.98 0	-.11 0	-.83 8	.94 4	.96 4	.73 4	.99 2	X9	
.29 7	.13 9	-.17 7	.39 1	.73 6	1.0 00	.95 0	.88 7	.94 8	.15 6	-.90 2	.87 7	.87 0	.73 6	.93 2	X10	
.82 7	-.52 9	-.69 7	-.15 0	1.0 00	.73 6	.72 3	.82 6	.62 6	-.22 5	-.47 0	.46 7	.54 4	.16 1	.63 3	X11	النظام

.32 6	.58 6	.37 9	1.0 00	.15 0	.39 1	.31 8	.01 1	.50 1	.68 9	.74 9	.54 4	.45 9	.85 0	.40 0	X12
.71 6	.92 8	1.0 00	.37 9	.69 7	.17 7	.03 9	.20 6	.04 8	.02 8	.04 5	.25 7	.19 3	.40 8	.07 9	X13
.74 5	1.0 00	.92 8	.58 6	.52 9	.13 9	.20 0	.00 5	.30 9	.21 7	.36 4	.48 7	.39 7	.66 4	.31 5	X14
1.0 00	.74 5	.71 6	.32 6	.82 7	.29 7	.37 9	.49 2	.27 6	.47 9	.08 5	.13 1	.25 2	.16 9	.28 8	X15

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

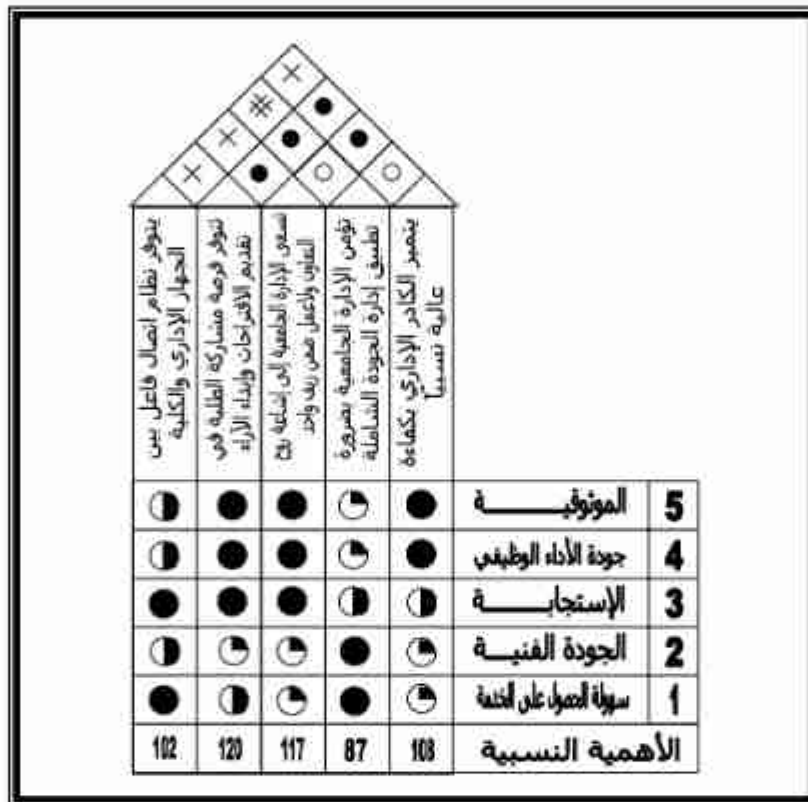
١,٣: تصميم بيت الجودة للنظام الإداري

في هذه الفقرة سيتم تصميم بيت الجودة الخاص بالنظام الفرعي الإداري بهدف تحديد الفجوات ذات الأهمية النسبية العالية والتي لها تأثير مباشر على مستوى جودة الخدمة الجامعية من خلال تحديد علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم الجامعي والجدول (١٤) يوضح تلك العلاقات.

الجدول (١٤) علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الإداري وأبعاد جودة التعليم الجامعي

الأبعاد		الجودة الفنية			جودة الاداء الوظيفي			سهولة الحصول على الخدمة			الموثوقية			الاستجابة			
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	
متطلبات النظام الإداري	المطلوبات	X1	.235	.415	.794	.975	.959	.964	.636	.689	.441	.986	.958	.970	.975	.810	.778
	X2	.589	.842	.988	.681	.631	.628	.964	.978	.865	.725	.628	.656	.795	.920	.822	
	X3	.195	.437	.849	.930	.906	.917	.680	.725	.465	.948	.906	.924	.943	.827	.781	
	X4	.295	.539	.901	.909	.882	.887	.769	.809	.571	.934	.880	.903	.938	.855	.789	
	X5	.681	.792	.871	.816	.776	.767	.836	.870	.791	.837	.776	.778	.920	.965	.931	

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية.



المصدر: إعداد الباحثين.

نلاحظ من خلال بيت الجودة الخاص بالنظام الإداري الموضح بالشكل (٧) أعلاه، الأهمية النسبية العالية لتوفر فرص مشاركة الطلبة في تقديم الاقتراحات وإبداء الآراء، فضلاً عن الأهمية النسبية إلى إشاعة روح التعاون بين الطلبة والعمل ضمن فريق واحد الأمر الذي سيؤثر بصورة مباشرة في جودة الخدمة الجامعية، إذ حصلت هاتين الفقرتين على أعلى أهمية نسبية، لذا سيتم التركيز عليها عند تصميم بيت الجودة النهائي.

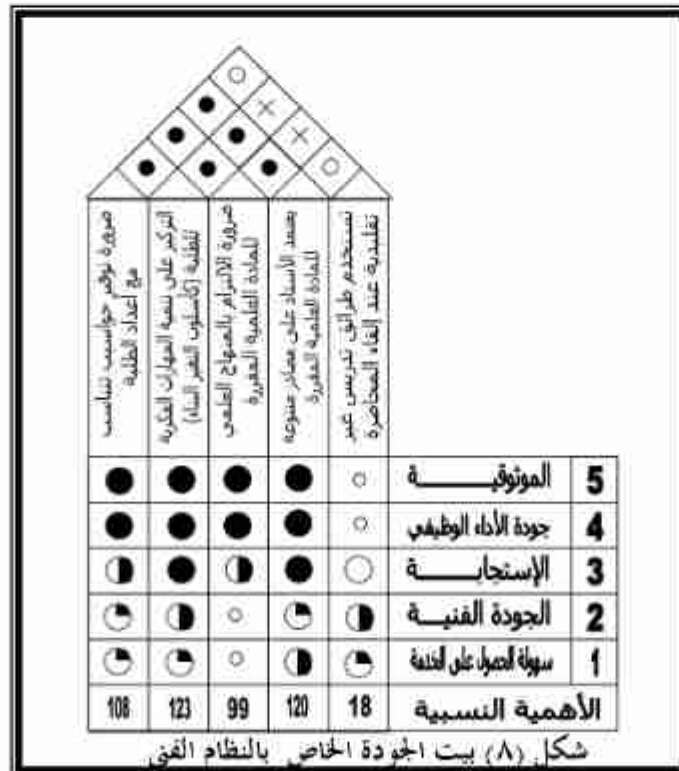
٢,٣: تصميم بيت الجودة للنظام الفني

في هذه الفقرة سيتم تصميم بيت الجودة الخاص بالنظام الفني بهدف تحديد الفقرات ذات الأهمية النسبية العالية والتي تؤثر بجودة الخدمة ضمن هذا النظام، ولأجل ذلك ينبغي تحديد علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الفني وأبعاد جودة التعليم الجامعي كما هي واضحة في الجدول (١٥).

الجدول (١٥) علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الفني و أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي

الأبعاد		الجودة الفنية			جودة الاداء الوظيفي			سهولة الحصول على الخدمة			الموثوقية			الاستجابة		
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
متطلبات النظام الفني	X6	.945	.807	.270	.104	.140	.179	.520	.497	.776	.079	.144	.153	.069	.378	.348
	X7	.355	.518	.828	.960	.936	.939	.692	.742	.534	.972	.936	.943	.990	.880	.854
	X8	.006	.053	.457	.965	.980	.982	.271	.341	.075	.950	.981	.976	.882	.535	.768
	X9	.213	.346	.716	.994	.983	.988	.550	.609	.365	.996	.984	.988	.981	.777	.825
	X10	.461	.485	.674	.964	.955	.943	.584	.644	.492	.964	.954	.947	.977	.802	.730

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الإلكترونية.



المصدر: إعداء الباحثين.

نلاحظ من خلال بيت الجودة الخاص بالنظام الفني الموضح بالشكل (٨) أعلاه، ارتفاع الأهمية النسبية لفقرة التركيز على التفكيرية للطلبة والابتعاد عن أسلوب التلقين) وتأتي بعدها فقرة (الاعتماد على مصادر متنوعة للمادة التعليمية). أما الاهتمام بماتين الفقرتين ستؤثر بشكل واضح على جودة التعللج، في حين كانت الفقرة (استخدام طرائق تدريس غير تقليدية (مبتكرة) عند التدريس) أقل أهمية نسبية، لذا ينبغي على هيئة التدريس في موقع الدراسة الاهتمام أكثر بهذا الجانب لما له من تأثير عكسي على الخدمة الجامعية.

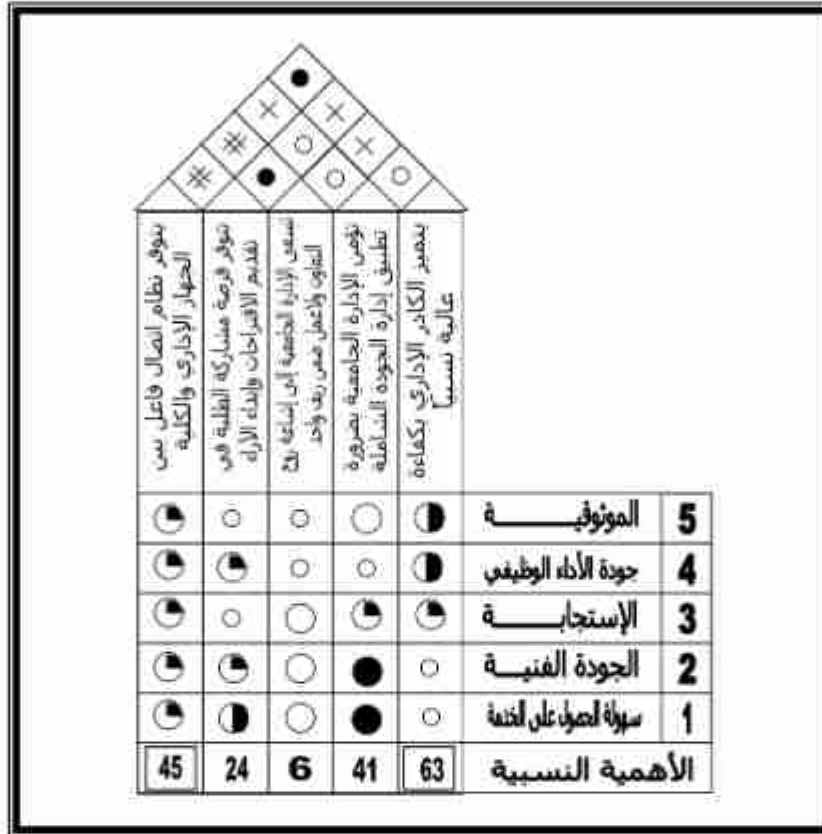
٣.٣: تصميم بيت الجودة للنظام الاجتماعي

لغرض تصميم بيت الجودة الخاص بالنظام الاجتماعي، ينبغي الأخذ بنظر الاعتبار علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الاجتماعي وأبعاد جودة التعللج الجامعي والموضحة في الجدول (١٦).

الجدول (١٦) علاقات الارتباط بين متطلبات النظام الاجتماعي و أبعاد جودة خدمة التعللج الجامعي

الأبعاد			الجودة الفنية			جودة الاداء الوظيفي			سهولة الحصول على الخدمة			المؤنوقية			الاستجابة		
Y15	Y14	Y13	Y12	Y11	Y10	Y9	Y8	Y7	Y6	Y5	Y4	Y3	Y2	Y1	المتطلبات		
.129	.426	.716	.745	.790	.719	.129	.008	.079	.787	.781	.766	.098	.095	.052	X11	متطلبات النظام الاجتماعي	
.131	.813	.451	.200	.182	.300	.953	.881	.900	.178	.182	.252	.820	.962	.773	X12		
.340	.065	.090	.076	.148	.046	.368	.500	.542	.130	.137	.112	.513	.292	.099	X13		
.614	.330	.189	.165	.097	.209	.641	.760	.787	.102	.110	.140	.725	.567	.216	X14		
.706	.169	.352	.365	.417	.336	.456	.366	.415	.433	.401	.393	.185	.399	.288	X15		

المصدر: إعداء الباحثين وفقاً لنتائج الحاسبة الألكترونية.



شكل (٩) بيت الجودة الخاص بالنظام الاجتماعي

المصدر: إعداد الباحثين.

نلاحظ من خلال بيت الجودة الخاص بالنظام الاجتماعي الموضح بالشكل (٩) أعلاه، حصول الفقرتين الأولى والخامسة على أعلى أهمية نسبية (٦٣، ٤٥) على التوالي، لذا سيتم إرسالها إلى بيت الجودة النهائي، كما يلاحظ انخفاض الأهمية النسبية للفقرة الثالثة، إذ لا يتوفر في موقع تقديم الخدمة وسائل التدفئة التبريد بالشكل المناسب، لذا يجب مراعاة هذا الجانب عند تقديم الخدمة في الموقع المبحوث.

٣: تصميم بيت الجودة النهائي:

استناداً إلى نتائج تحليل بيوت الجودة الخاصة بالأنظمة الفرعية لمشتطلبات نشر وظيفة الجودة سيتم إرسال متغيرين من كل نظام فرعي لها على أعلى أهمية نسبية بهدف بناء بيت الجودة النهائي والذي سيمثل رغبات المستفيد من الخدمة الجامعية وفقاً لتصورات الشخصيات عن أبعاد الجودة، والشكل (١٠) أدناه يوضح ذلك.

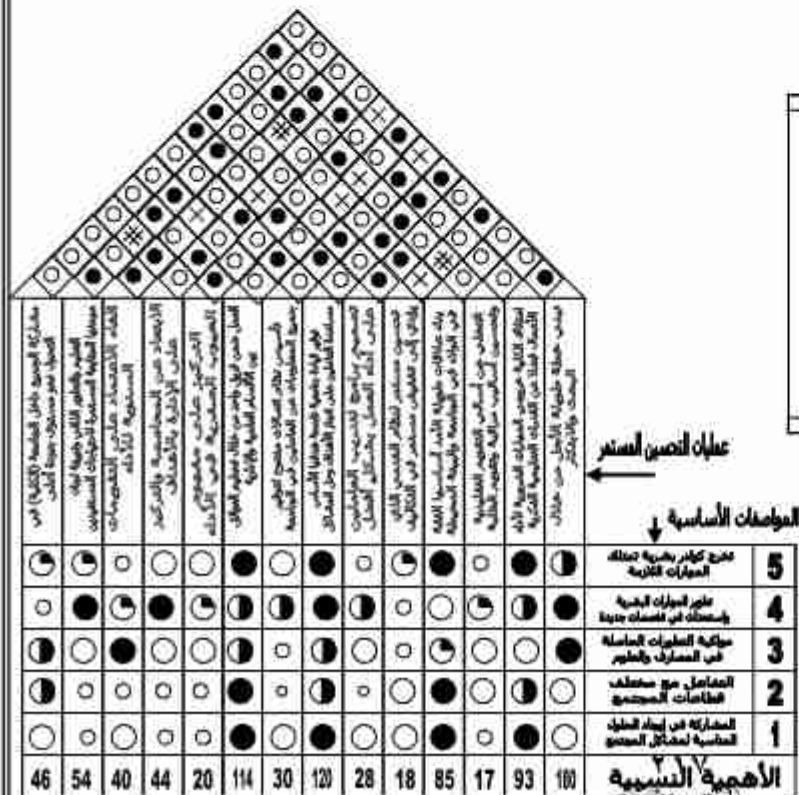
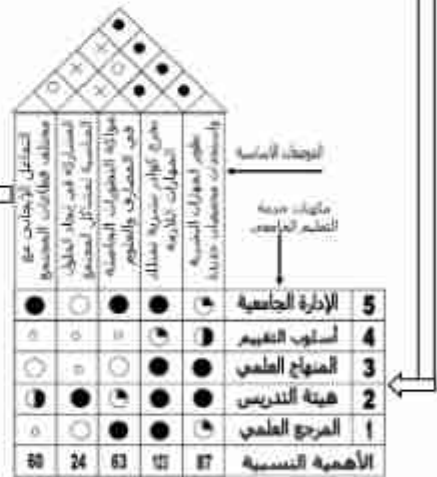


شكل (١٠) (بيت الجودة النهائي)

المصدر: إعداد الباحثين.

٤. سلسلة بيوت الجودة

في هذه المرحلة سيتم تصميم سلسلة بيوت الجودة ، استناداً على بيت الجودة الموحد (النهائي) بهدف ترجمة رغبات وحاجات المستفيد إلى خصائص منتج الخدمة التعليمية بواسطة مجموعة من العمليات الأساسية التي لابد من القيام بها لنشر وظيفة الجودة. والشكل (١١) أدناه يوضح سلسلة بيوت الجودة الخاصة بخدمة التعليم الجامعي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة.



شكل (١١) سلسلة بيوت الجودة الخاصة بخدمة التعليم الجامعي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة
المصدر: إعداد الباحثين.

من خلال ملاحظة سلسلة بيوت الجودة في الشكل (١١)، نجد ان بيت الجودة النهائي تم تصميمه استناداً إلى متطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري، الفني، الاجتماعي) لنشر وظيفة الجودة في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الكوفة، ويتم تصميم بيت الجودة الثاني الذي يأخذ بنظر الاعتبار المكونات الأساسية لخدمة التعليم الجامعي وفقاً للمعايير الدولية لقياس مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي (وعلى مستوى البكالوريوس) التي تم من خلالها نشر وظيفة الأنظمة الفرعية الثلاث اعتماداً على متغيرين اثنين من كل نظام يحملان أعلى أهمية نسبية. وبعد نشر مكونات خدمة التعليم الجامعي في الموقع قيد الدراسة، تم تصميم بيت الجودة الثالث الذي يحدد الأهمية النسبية للمواصفات الأساسية والمتمثلة في تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة، ثم تطوير هذه المهارات واستحداث تخصصات جديدة في المرتبة الثانية، ومواكبة التطورات الحاصلة في المعارف والعلوم في المرتبة الثالثة وهكذا بالنسبة لبقية الفقرات، لتمثل فقرة (المشاركة في إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل المجتمع) المرتبة السادسة والأخيرة. وبعد نشر المواصفات الأساسية. تم تصميم بيت الجودة الرابع الذي يتحقق من خلال نشر المواصفات الأساسية لجودة الخدمة الجامعية ضمن عمليات التحسين المستمر وفقاً لمبادئ (Deming) الأربعة عشر التي تم تكييفها لتلائم خدمة التعليم الجامعي حسب دراسة (Corresky) ومن خلال التحليل لبيت الجودة الرابع ظهرت أهمية عالية لدور القيادة الجامعية الناجحة التي يتمحور هدفها الأساس على مساعدة العاملين على أداء أعمالهم بأفضل ما يمكن والعمل على حل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة، أما تحطيم العوائق بين الأقسام العلمية والإدارية والعمل كفريق واحد داخل الجامعة فقد احتل المرتبة الثانية بأهمية نسبية (١١٤) وتليها تبني خطة طويلة الأجل من خلال البحث والابتكار لبيات الهدف نحو تحسين الجودة بأهمية نسبية (١٠٠)، وجاءت من بعدها أهمية امتلاك الطلبة الخريجين للمهارات الضرورية لأداء العمل بأهمية نسبية (٩٣)، بينما لأهمية بناء علاقات طويلة الأمد أساسها الثقة والولاء بين الجامعة والبيئة المحيطة بها دوراً مهماً في تحسين مستوى الجودة سجل أهمية نسبية (٨٥)، في حين سجلت بعض الفقرات أهمية نسبية منخفضة مما يؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمة المقدمة في الموقع قيد الدراسة، كتصميم أساليب تقويم ومراقبة الطلبة والتخلي عن أساليب التقييم التقليدية فقد سجل أهمية نسبية (١٧) ثم تلتها فقرة التحسين المستمر للنظام الخدمي بأهمية نسبية (١٨) ثم التركيز على مفهوم العيوب الصغرى في الأداء وإلغاء الشعارات بأهمية نسبية (٢٠).. وهكذا بالنسبة لبقية الفقرات التي حصلت على درجة منخفضة من الأهمية النسبية في التحليل.

وفي ضوء ما تقدم فإنه بالإمكان تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي في الموقع المذكور من خلال تعزيز عمليات التحسين المستمر التي حصلت على أعلى درجات في الأهمية النسبية نظراً لتأثيرها المباشر على مستوى الخدمة المقدمة في الموقع قيد

الدراسة وبنفس الوقت يجب الأخذ بعين الاعتبار إلى الفقرات التي انخفضت أهميتها النسبية والعمل على رفع درجة أهميتها بسبب تأثيرها السلبي على جودة الخدمة المقدمة.

رابعة: الاستنتاجات والتوصيات

٤,١: الاستنتاجات:

٤,١,١: الاستنتاجات الخاصة بالتحليل الاحصائي واختيار الفرضيات

- ١- تمتاز أبعاد جودة التعليم الجامعي بأهمية خاصة في تحديد حاجات ورغبات المستفيد باعتبارها الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الجامعة، كما يتضح من خلال التحليل الاحصائي تجانس والنسجام استجابات عينة المبحوثين حول أبعاد الجودة بحيث حصلت على أوساط حسابية عالية نسبياً.
- ٢- متطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري، الفني، الاجتماعي) أهميتها في ترجمة حاجات ورغبات المستفيد من الخدمة الجامعية، فضلاً عن أهميتها في نشر وظيفة الجودة، ومن خلال التحليل الاحصائي تبين وضوح الفقرات الخاصة بمتطلبات نشر وظيفة الجودة نسبة لاستجابات عينة المبحوثين.
- ٣- اتضح من خلال التحليل الاحصائي في ثبوت صحة الفرضيات الفرعية الثلاث وتأسيساً على ذلك تأكد ثبوت صحة الفرضية الرئيسة للدراسة ومفادها (توجد علاقة بين متطلبات نشر وظيفة الجودة وأبعاد جودة التعليم الجامعي).

٤,١,٢: الاستنتاجات المتعلقة بتصميم بيت الجودة:

١. أهمية تحديد وترتيب أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي في تصميم بيت الجودة، لذا تصدر بعد (المولوقية) في أعلى سلم الأهمية لحصوله على أعلى أهمية نسبية وتليه (الأبعاد) (جودة الأداء الوظيفي، الاستجابة، الجودة الفنية، سهولة الحصول على الخدمة) على التوالي.
٢. تصميم بيت جودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية وبشكل منفصل كان ضرورياً لتحديد الفقرات الأكثر أهمية لتجميعها في بيت جودة موحد (بيت الجودة النهائي).
٣. إن لسلسلة بيوت الجودة دوراً أساسياً في نشر وظيفة الجودة، من خلال مطابقة المتطلبات التي يرغب بها المستفيد مع المكونات الأساسية لخدمة التعليم الجامعي، ثم تهيئة هذه المكونات حسب أهميتها النسبية وفقاً للمواصفات الأساسية المطلوبة في مخرجات التعليم الجامعي.
٤. بعد نموذج نشر وظيفة الجودة في التعليم الجامعي الأداة الفاعلة في تعيين مناطق التأثير المباشر في تحسين جودة التعليم الجامعي، فضلاً عن تحديد نقاط الضعف لئتم معالجتها أو الحد من تأثيرها السلبي لضمان تحقيق المستوى العلمي والأكاديمي المرغوب.

٣,١,٤: الاستنتاجات المتعلقة بتحليل بيوت الجودة:

١. هناك علاقات ارتباط متبادلة بين متطلبات الأنظمة الفرعية والموضحة في أعلى جزء من بيت الجودة (سقف البيت) وخاصة بين متطلبات النظام الإداري ومتطلبات النظام الاجتماعي (انظر بيت الجودة النهائي) وهذا يعني وجود تفاعل واضح بين النظامين (الإداري والاجتماعي) وهو ما يطلق عليه بالنهاج الخفي داخل الجامعة.

خلال تحليل بيت الجودة النهائي أهمية توفر فرصة المشاركة للطلبة في تقديم الاقتراحات وإبداء الآراء والتركيز على مهارات التفكير للطلبة (كأسلوب النقد البناء). والابتعاد عن أسلوب التلقين في المحاضرة وأهمية وجود بيئة تعليمية آمنة من المخاطر وتنمية الاحترام المتبادل بين الطلبة ومقدمي الخدمة، بينما تم رصد مناطق الخلل وتحديد نقاط الضعف ليتم معالجتها مستقبلاً مثل (عدم توفر وسائل التدفئة والتبريد داخل قاعة المحاضرات، استخدام طرائق تدريس تقليدية، قلة الاهتمام بمستويات الطلبة الاجتماعية) والتي يكون لها تأثيراً سلبياً أكثر من غيره على مستوى جودة التعلم الجامعي.

٣. من خلال التحليل النهائي لسلسلة بيوت الجودة ظهرت الأهمية النسبية العالية لدور القيادة الجامعية الناجحة على أداء الأعمال أفضل ما يمكن. والعمل ضمن فريق واحد داخل الجامعة من خلال تحظيم العوائق بين الأقسام العلمية والإدارية. وهكذا بالنسبة لبقية الفقرات (انظر بيت الجودة الرابع)، في حين ظهرت بعض الفقرات بأهمية نسبية منخفضة، لذا ينبغي تعزيز الفقرات التي تمتاز بأهمية نسبية عالية بهدف المحافظة على نسبتها العالية مع الأخذ بنظر الاعتبار إلى الفقرات التي تمتلك درجة منخفضة في الأهمية النسبية من أجل تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي في الموقع قيد الدراسة.

٤, ٢: التوصيات

وعلى ضوء الاستنتاجات التي سبق ذكرها، توصي الدراسة بالآتي:

١. إجراء دراسة مستفيضة حول أبعاد جودة التعليم الجامعي بصورة مستمرة بهدف تحديد وترتيب الأبعاد ذات الدرجة الأعلى إلى الأدنى في سلم الأهمية باعتبارها الركيزة الأساس في تحسين مستوى الخدمة الجامعية المقدمة.
٢. الاعتماد في تحسين جودة التعليم الجامعي على أدوات ووسائل كمية وخاصة الاداة قيد الدراسة ألا وهي نموذج نشر وظيفة الجودة، وتدريب العاملين في باقي الجامعات على كيفية إعدادها وتصميمها.
٣. تصميم بيوت الجودة في كل قسم من الأقسام العلمية. إذ ان مخرجات مرحلة دراسية هي مدخلات مرحلة دراسية لاحقة حتى المرحلة الأخيرة والتي تعد مخرجاتها بمثابة المنتج النهائي للعملية التعليمية (الخريجين من الطلبة).
٤. زيادة الاهتمام بعملية دراسة السوق التعليمية وتكثيف الجهود البحثية الخاصة ببحوث السوق التربوية بهدف تحقيق التمايز في مجال خدمة التعليم الجامعي ووفقاً للمعايير الدولية.

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

- ١) أبو جابر، ماجد، وقطامي، نايفة، الأساس السلوكي في التعليم الإنساني ونماذج تصميم التعليم، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد ١٣، العدد ٥، ١٩٩٨.
- ٢) باشوة، حسن عبد الله، أنموذج رياضي لمقارنة وتحسين نوعية و فاعلية برامج التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، مجلة علوم أنسانية، السنة الثانية، العدد ٢٢، ٢٠٠٥.
- ٣) البكري، ثامر ياسر، إدارة التسويق، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، الموصل، ٢٠٠٢.
- ٤) جبرين، علي هادي، إدارة العمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ٢٠٠٦.
- ٥) حجازي، هيثم علي، إدارة المعرفة، مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ٢٠٠٥.
- ٦) الحولي، عليان عبد الله، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، ٢٠٠٤.
- ٧) السعد، مسلم علاوي، ومنهل، محمد حسين. بناء إستراتيجية تطور القدرات في التعليم العالي دراسة في جامعة البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد ١٨، ٢٠٠٦.
- ٨) العايدي، حاتم، تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الإسلامية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، ٢٠٠٤.
- ٩) القراني، أسامة نور الدين، الأسود، خليفة علي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، ٢٠٠٣.
- ١٠) الكيالي، إسماعيل دينا، تواصل أفضل مع العميل ضمن مشروعات Six Sigma، ٢٠٠٢.
- ١١) مصطفى، أحمد سيد، والانصاري، محمد مصيلحي، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، ٢٠٠٢.
- ١٢) العسائي، عبدالمحسن، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ٢٠٠٣.
- ١٣) نجم، نجم عبود، إدارة العمليات - التنظيم والأساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الثاني، ٢٠٠١.

ثانياً: المصادر الأنكليزية:

1. Akao ,Yoji ,QFD: Past, Present, & Future,1997.
2. Berg man Bo& Klefsjo, Benget Quality form Customer need to Customer satisfaction Practice in Sweden,1994.
3. Blackmur, Douglas, Issues in Higher Education Quality Assurance, Australian Journal of Public Administration.2004.
4. Chan,Catherine Y.P.,Chan K.,Ip w.c. ,QFD - based Curriculum for Vocational Education,2006.
5. Cornesky, R.A., quoted in Merrick, W. (Ed.), Using Deming to Improve Quality in Colleges & Universities, Magna Publications, Madison, WI, 1990.

6. Etzel et al Marketing By printed Cil – Mc Graw – Hill , Inc 14th ed,2001.
7. Haksen & others, Service management & operations, 2nd edition, Prentice – Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2000.
8. Heizer Jay & Render Barry, operation management, 6th prentice hall 2001.
9. Jiang, James, Measuring Information System Service Quality, SERVQUAL from the other Side, MIS Quarterly, 2002.
10. Karjwski Lee & Ritzman Larry,operation management,strategy & Analysis, Adison- wesley publishing Co., Inc., 1996.
11. Kotler, philip & Armstrong Gery, principles of marketing , new jersey prentice hall Inc., 1997.
12. Lovelock christopher & wright lauren ,principles of service marketing & management, new jersey, 1st. ed , 1999.
13. Mazur,Glennll,The Application of Quality Function Deployment (QFD) to Design a Course in Total Quality Management (TQM) At The University of Michigan College of Engineering,1996.
14. Milosevic, Dragan Z, Project Management: Tool Box , John Wiley & Sons, USA, 2003.
15. Russell, Roberta S.,Taylor Bern & w ,operation management, multimedia versionall , prentice Hall . Inc., therd edition, 2000.
16. Shahin ,Arash, Quality Function Deployment: A Comprehensive,2002.
17. Skinner, Steven G.,Marketing, Haughton Niffon Boston,1990.
18. Slack, N. chambers, Harl&, C., Harrison, A, & Johnston, R. ,operation management, 2nd pH man pub., 1998.
19. Stanton, William J, at., Marketing, 11th Ed, Mc Grow-Hill, 1997.
20. Terninko, J,Step-by-Step QFD, Customer-Driven Product Design, 2 ed. CRC Press LLC,1997.

ثالثاً: الأنترنت:

<http://www.almualem.net/index.html>

الاستبانة

عزيزي الطالب المحيب

تحية طيبة

نضع بين يديك استمارة الاستبانة التي أعدت لإتمام الدراسة الموسومة: (تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الكوفة).

لذا نرجو الاجابة على التساؤلات التي تضمنتها الاستبانة ومن واقع حياتك الجامعية، علماً أن أجاباتكم تعامل لأغراض البحث العلمي فقط.



شاكرين لكم جهودكم المباركة وحسن تعاونكم

ومن الله التوفيق..

ملاحظة: يرجى وضع علامة (✓) في الحقل المناسب تحت الإجابة التي تعبر عن رأيك بكل صدق وثقة.

المدرس المساعد
حاكم احسوني الميالي

المدرس المساعد
عمار عبد الأمير زوين

المدرس
ليث علي الحكيم

المحور الأول: أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي:

سلم القياس					الجودة الفنية	
١	٢	٣	٤	٥	الفقرات المفسرة	ت
لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً		
					تتميز قدرات مقدمي الخدمة في مجال التعليم الجامعي بالمعرفة والإدارة.	١
					تتوافر في المختبرات أعداد كافية من الحاسبات الحديثة وملحقاتها.	٢

٣	توافر وسائل التدفئة والتبريد في قاعات الدرس، فضلاً عن وجود نادي الطلابي يوفر الراحة للطلبة.						
جودة الأداء الوظيفي							سلم القياس
ت	الفقرات المفسرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	
٤	يستخدم الأساتذة وسائل تعليم مبتكرة.						
٥	يظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة) بمظهر يتناسب ومكانتهم العلمية والاجتماعية.						
٦	أسلوب التعامل بين مقدم الخدمة والطلبة يتسم بالاحترام المتبادل.						
سهولة الحصول على الخدمة							سلم القياس
ت	الفقرات المفسرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	
٧	تتسق جدول محاضرات يتناسب مع عدد ساعات الدوام المحددة ووفقاً لقدرات وإمكانيات الطلبة.						
٨	موقع تقديم الخدمة يتناسب مع امكانية التوسع مستقبلاً.						
٩	تتميز التجهيزات المادية بالملائمة والحداثة.						
الموثوقية							سلم القياس
ت	الفقرات المفسرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	
١٠	توجد تعليمات وإرشادات واضحة تضمن تقديم الخدمة بمواعيدها المتوقعة.						
١١	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.						
١٢	مدى قدرة الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهدها تجاه الطلبة.						
الاستجابة							سلم القياس
ت	الفقرات المفسرة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	
١٣	الاهتمام بتلقي استفسارات وشكاوي الطلبة وسرعة معالجتها.						

١٤	الالتزام بحاجات وتوقعات المستفيدين.								
١٥	ضرورة توفير الاتصال المتبادل بين الجامعة والطلبة								

المحور الثاني: تقييم متطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري، الفني، الاجتماعي) لنشر وظيفة الجودة في التعليم الجامعي:

ت	أولاً: متطلبات النظام الإداري	سلم القياس				
		١	٢	٣	٤	٥
		غير مستوفي	أحياناً مستو في	بعضها مستو في	أغلبها مستو في	مستوفي
١	يتميز الكادر الإداري بكفاءة عالية نسبياً.					
٢	تؤمن الإدارة الجامعية بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة.					
٣	تسعى الإدارة الجامعية إلى إشاعة روح التعاون والعمل ضمن فريق ومجاميع موحدة.					
٤	تتوافر فرصة مشاركة للطلبة في تقديم الاقتراحات وأبداء الآراء.					
٥	يتوفر نظام اتصالات فاعل بين الجهاز الإداري والطلبة.					
ت	ثانياً: متطلبات النظام الفني	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
	ملف العدد					
٧	يعتمد الاستاذ على مصادر متنوعة للمادة العلمية المقررة					
٨	أهمية الالتزام بالمنهج العلمي للمواد الدراسية المقررة.					
٩	التركيز على تنمية المهارات الفكرية للطلبة (كأسلوب النقد البناء) والابتعاد عن أساليب التلقين في المحاضرة.					
١٠	تتوافر حواسيب مع ملحقاتها تناسب مع أعداد الطلبة.					
ت	ثالثاً: متطلبات النظام الاجتماعي	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً

١1	تنمية الاحترام المتبادل بين الطلبة ومقدمي الخدمة في مجال التعليم الجامعي.				
12	تستجيب الإدارة لشكاوي الطلبة وتعالجها بسرعة.				
١3	تتوافر وسائل التدفئة والتبريد في قاعات المحاضرات فضلاً عن وجود مكتبة علمية تحتوي أغلب المراجع والمصادر.				
١4	تقيم الإدارة الجامعية بمعرفة مستوى الطلبة من الناحيتين العلمية والاجتماعية.				
15	تتوافر في موقع تقديم الخدمة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر.				

Improve the Quality of Universal Education By Using (QFD) Model
((Applied study at the Faculty of Administration & Economy / University of Kufa))