

تقييم مدى رضا الأطراف المعنية

عن مستوى الخدمات المقدمة في كلية التربية الجامعة العراقية

أ.د.عمر مجيد عبد ، أ.د.عمر عبد الله عبد العزيز ، أ.أحمد عبيد سليمان

الجامعة العراقية / كلية التربية

مستخلص:

هدف البحث الحالي التعرف إلى:

1 - مدى رضا الأطراف المعنية عن مستوى الخدمات المقدمة في كلية التربية الجامعة العراقية وفق متغيري نوع الأطراف (الشركاء - المواطنون (المستفيدون من خدمات الكلية)).
ولتحقيق هدف البحث الحالي استخدم الباحثون استبانة (الأطراف المعنية والمستفيدة) المعدة من قبل الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وبعد تطبيقه على عينة البحث البالغة (8) أفراد يمثلون الشركاء و (41) يمثلون الجهة المستفيدة، وتم استخراج الخصائص السايكومترية من صدق وثبات ، وبعد معالجة البيانات المستحصلة من العينة إحصائياً، والتوصل إلى النتائج الآتية بالنسبة لعينة (الشركاء): معيار المشاركة احتل المرتبة الأولى ويلي ذلك في المرتبة الثانية معيار الشكاوي، ثم جاء معيار جودة الخدمة في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة معيار سهولة الإجراءات، ومعيار سمعة الكلية في المرتبة الخامسة وأخيراً رأي الشركاء في المرتبة السادسة. وبالنسبة لعينة المواطنون المستفيدون: ان معيار رأي الشركاء احتل المرتبة الأولى ويلي ذلك في المرتبة الثانية معيار الشكاوي، ثم جاء معيار المشاركة في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة معيار سمعة المؤسسة ، ومعيار سهولة الإجراءات في المرتبة الخامسة وأخيراً جاء جودة الخدمة في المرتبة السادسة.

Evaluating the extent of satisfaction of concerned parties with the level of services provided at the College of Education, Iraqi University

Prof. Dr. Omar Majeed Abd , Prof. Omar Abdullah Abdel Aziz ,

Prof. Ahmed Obaid Suleiman

Iraqi University/ College of Education

Abstract:

The current research aimed to identify:

The extent of the concerned parties' satisfaction with the level of services provided at the College of Education at the Iraqi University according to the two variables: type of parties and type of parties (partners - citizens (beneficiaries of the college's services))

To achieve the objectives of the current research, the researchers used a questionnaire for the concerned and beneficiary parties prepared by the General Secretariat of the Council of Ministers, and after applying it to the research sample of (8) individuals representing the partners and (41) representing the beneficiary party, the psychometric properties of validity and reliability were extracted, and after processing the data obtained from The sample was analyzed statistically, and the following results were reached for the sample (partners): The participation criterion ranked first, followed by the complaints criterion in second place, then the service quality criterion came in third place, the ease of procedures criterion came in fourth place, and the college's reputation criterion ranked fourth. Fifth and finally, the partners' opinion came in sixth place. As for the sample of beneficiary citizens: the criterion of the opinion of partners ranked first, followed by the criterion of complaints in second place, then the criterion of participation came in third place, the criterion of the institution's reputation came in fourth place, the criterion of ease of procedures ranked fifth, and finally the quality of service came in sixth place.

لعمل المؤسسة التعليمية.

3. يمكن ان تساعد النتائج التي سيتوصل إليها البحث إدارة الكليات والجامعات على تحسين وتطوير مستوى الخدمات بصفة مستمرة بما يتناسب مع حاجات الزبائن ورغباتهم وتطلعاتهم .

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي التعرف إلى:

1- مدى رضا الأطراف المعنية عن مستوى الخدمات المقدمة في كلية التربية الجامعة العراقية وفق متغيري نوع الأطراف (الشركاء - المواطنون (المستفيدون من خدمات الكلية)).

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالمواطن (المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة)، الشريك (مؤسسات حكومية او جهات مانحة او جهات أخرى يؤثرون ويتأثرون بصورة مباشرة وغير مباشرة بأدائنا)، للعام (2023 / 2024).

تحديد المصطلحات:

مدى الرضا:

تعريف هوبوك (Hobok) عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد (مصطفى، الحسن، 2020: 16).

الأطراف المعنية:

يقصد بالأطراف المعنية هم كل من:

- المواطن: المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة .
- المورد ((المزود الخارجي)): هو الطرف الذي يقدم (يورد) لنا خدمة او سلعة.
- الشريك: مؤسسات حكومية او جهات مانحة او جهات اخرى يؤثرون ويتأثرون بصورة مباشرة وغير مباشرة بأدائنا.

مشكلة البحث:

شهدت العديد من الجامعات العراقية زيادة في عدد الطلبة المقبولين والخريجين، وكذلك شهدت تلك الجامعات نمواً عمرانياً واقتصادياً أثر في زيادة الطلب على نوع الخدمات المقدمة فيها التي تلبي احتياجات ورغبات الأطراف المعنية بها، ولأن رأي متلقي الخدمة في الجامعات والكليات ورضاه عنها بات مطلباً عاماً في جميع الجامعات، ولذلك أصبح الاهتمام منصباً على نوعية وجودة الخدمات بصورة عامة. فالخدمة الجيدة من وجهة نظر المواطنين هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم واحتياجاتهم، وهذا ما جعل المؤسسات التعليمية تدرك أهمية رضا الزبون ومعرفة متطلباته، مما أدى الى البحث عن كيفية قياس رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة في الكلية. وبذلك تتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن التساؤل الآتي: ما مدى رضا الأطراف المعنية عن مستوى الخدمات المقدمة في كلية التربية الجامعة العراقية؟

أهمية البحث:

ان رضا الأطراف المعنية في نوع الخدمات المقدمة في الكلية يتحقق من خلال مستوى عالٍ من الجودة في نوع الخدمات المقدمة وبالتالي تحدد نسبة رضا الزبون عن الخدمات في الكلية في ضوء التصورات التي يتبناها الزبون عن خدمات، وتتحدد أهمية البحث الحالي من خلال ما يأتي:

1. زيادة اهتمام المؤسسات التعليمية بنوع الخدمات التي تقدم الى الأطراف المعنية ولما لها من دور في الحياة اليومية للمواطنين.
2. ارتباط البحث بجانب مهم يتعلق بالمواطنين لان رضاهم يمثل أحد أهم الموجهات الرئيسة

قياس جودة الخدمة:

يؤكد (المحيلاوي، 2006) نقلاً عن (الحدابي وقشوة، 2009) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات الآتية:

1. قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: من الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.
2. مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف.
3. مقياس الفجوة: مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة مع ما يتوقعه الزبون ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.

4. مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والقيمة هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما زادت القيمة المقدمة

للزبائن، كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.

5. قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات.

6. مقياس الأداء الفعلي: وقد جاء ذلك استمراراً للجهود وللتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس الجودة المبذولة عالمي الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة بإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي والمصادقية للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

يضيف (بركات، 2010) أنه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية من داخل هذه المؤسسات لابد من الآتي:

1- رقابة جودة الخدمة: وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية إزالة أي عناصر معيبة لهذا الإنتاج بحيث يتم اكتشاف الإنتاج، وفي العملية التعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتعرف على أي مظاهر للضعف يتم استكشافها بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة هذه الرقابة باستخدام الاختبارات وإعداد والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طريق كتابة التقارير والدراسات، وأخذ رأي أولياء الأمور.

2- ضمان الجودة: وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التعليمية وليس بعدها، كما في رقابة الجودة، وفيها تكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب، إلا أنه يصعب بتطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على

محافظة بغداد / الكرخ / 3 للعام الدراسي (2023 / 2024)، والجدول (1) يوضح ذلك:

جدول (1) مجتمع البحث

ت	أسم المدرسة
1	ث. طيبة
2	ث. ابن عساكر
3	ث. الحرمين
4	ث. المشاهدة للبنات
5	ث. الجاحظ
6	ع. الهدى للبنات
7	ث. التجدد
8	ث. البراق

2. عينة البحث: اختار الباحثون عينة بلغت (8) مدير مدرسة (متوسطة، وإعدادية، وثانوية) تابعين الى مديرية العامة لتربية محافظة بغداد الكرخ الثالثة بصفة (شريك) ، (14) مواطن بصفة (المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة) والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول (2) عينة البحث مدرء المدارس والمواطنين المستفيدون من الخدمة المقدمة في الكلية

ت	عدد المدرء	المواطنين المستفيدون من الخدمة المقدمة من الكلية
1	8	41
المجموع		49

ثالثاً: أداة البحث:

مقياس رضا الأطراف المعنية

(Resiliency Education Standards):

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات

العملية التعليمية، والنظر إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالب هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التعليمية.

3- نظام إدارة الجودة: ويقوم هذا النظام على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المؤسسة، ويهدف إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك أن القيام بالعمليات الآتية: التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، التحديد الواضح للنتائج، الاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته.

4- إدارة الجودة الشاملة: يعتبر هذا النموذج امتداداً لنظام ضمان الجودة، اذ يشير الى ان متلقي الخدمة يقيمون الخدمة وفق محددات عامة، بغض النظر عن نوع هذه الخدمة.

منهجية البحث وإجراءاته:

في هذا الفصل يستعرض الباحثون المنهجية المستعملة في البحث الحالي، والإجراءات التي اتبعت لتحقيق أهدافه، وعلى النحو الآتي:
أولاً: منهج البحث:

اعتمد الباحثون المنهج الوصفي في الدراسة الحالية.

ثانياً: إجراءات البحث:

1. مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث الحالي من المواطن (المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة في الكلية) ، والشريك (مؤسسات حكومية او جهات مانحة او جهات أخرى يؤثرون ويتأثرون بصورة مباشرة وغير مباشرة بأدائنا)، وجهة الشريك تتمثل بالمدارس المتوسطة والثانوية في مديرية تربية

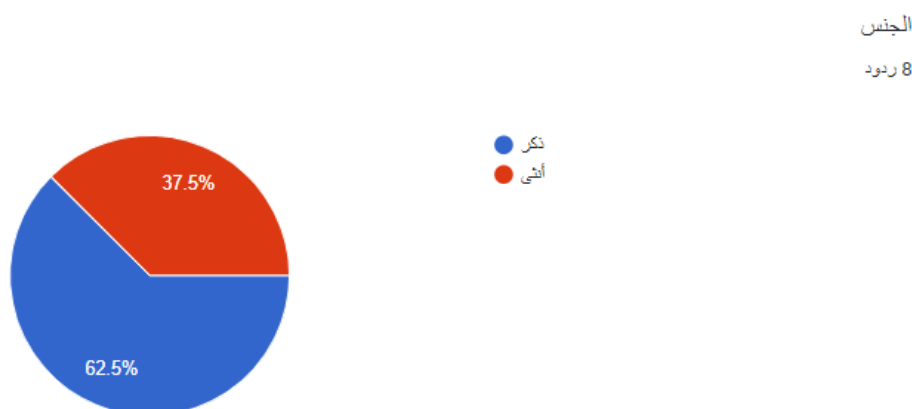
والتي كانت بعنوان استبانة رضا الأطراف المعنية.

لعينة المستفيدين من الخدمة المقدمة في الكلية :

<https://forms.gle/nVpZ2PcpbDqqjFqA6>

وتم تطبيقها على برنامج (Google Forms). وعبر

الرابط الآتي بالنسبة لعينة مدرء المدارس⁽¹⁾، وورقيا



شكل (1) عينة مدرء المدارس حسب الجنس

موازنة بما توصلت إليه أدبيات القياس.

الوسائل الإحصائية:

استعان الباحثون بالحقيبة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات بحثهما.

عرض النتائج

وتفسيرها ومناقشتها:

من أجل تفسير النتائج تم تحويل سلم ليكرت

إلى خمس فقرات متساوية الطول تبلغ (0.8)⁽²⁾،

ويكون الحكم على درجة رضا الأطراف المعنية،

باعتقاد النسب المئوية لدرجة الرضا كما يوضحها

الجدول (3):

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ- الصدق الظاهري (Face Validity):

استعمل الباحثون هذا النوع من أنواع الصدق

من خلال عرض المؤشرات على مجموعة من

المحكمين في العلوم التربوية والنفسية.

ب. مؤشر الثبات بواسطة التجزئة النصفية:

قسمت في هذه الطريقة فقرات المقياس على

قسمين الفردية والزوجية، واستعمل معامل ارتباط

بيرسون لتعرف العلاقة بين درجات الفقرات

الفردية والزوجية للعينة، وقد بلغ معامل الارتباط

بينهما (0.61)، وبتصحيحه بمعادلة "سبيرمان

براون" التصحيحية بلغ (0.75)، والذي يعد جيداً

(1) بموجب كتاب تسهيل المهمة ملحق (1) .

(2) طول الفئة = الحد الأعلى للبدائل - الحد الأدنى للبدائل ÷ عدد المستويات (0.8 = 5 / 4 = 1 - 5) .

جدول (3) الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت والنسبة المئوية المقابلة لكل خلية ودرجة الرضا

المتوسط	النسبة المئوية	درجة الرضا
من 1 - 1.7	20% - 35%	ضعيف جداً
من 1.8 - 2.5	36% - 51%	ضعيف
من 2.6 - 3.3	52% - 67%	متوسط
من 3.4 - 4.1	68% - 83%	جيد
من 4.2 - 5	84% - 100%	جيد جداً

أولاً: عرض النتائج
وسيتّم عرض النتائج على وفق أهداف البحث التي حددها الباحثون في الفصل الأول:
الهدف الأول: مدى رضا الأطراف المعنية عن مستوى الخدمات المقدمة في كلية التربية/ الجامعة العراقية .

أ. عينة الشركاء: تم حساب التكرارات والأوساط المرجحة والأوزان المئوية لكل فقرة من فقرات رضا الأطراف المعنية، بالإضافة إلى استخراج قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي، والجدول (4) يوضح ذلك :

جدول (4)

الترتيب التنازلي للمؤشرات تبعاً للأوساط المرجحة والأوزان المئوية للعينة (ن = 8)

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المئوي	الوسط المرجح	المعايير
سمعة المؤسسة				
الثاني	متوسط	66.45161	3.322581	يعكس الأعلام صورة حقيقة عن أداء مؤسستنا.
الرابع	متوسط	66.06452	3.303226	تتمتع مؤسستنا بحيادية ومصداقية وشفافية في التعامل.
الخامس	متوسط	60.25806	3.012903	انطباعكم الحالي عن أداء مؤسستنا أفضل من الانطباع السابق.
الاول	متوسط	67.87097	3.393548	لدى مؤسستنا نشاطات مجتمعية تهدف الى تعزيز سمعتها.
الثالث	متوسط	66.19355	3.309677	تعكس مؤسستنا صورة ايجابية عن الاداء الحكومي.
	متوسط	65.36774	3.268388	الدرجة الكلية

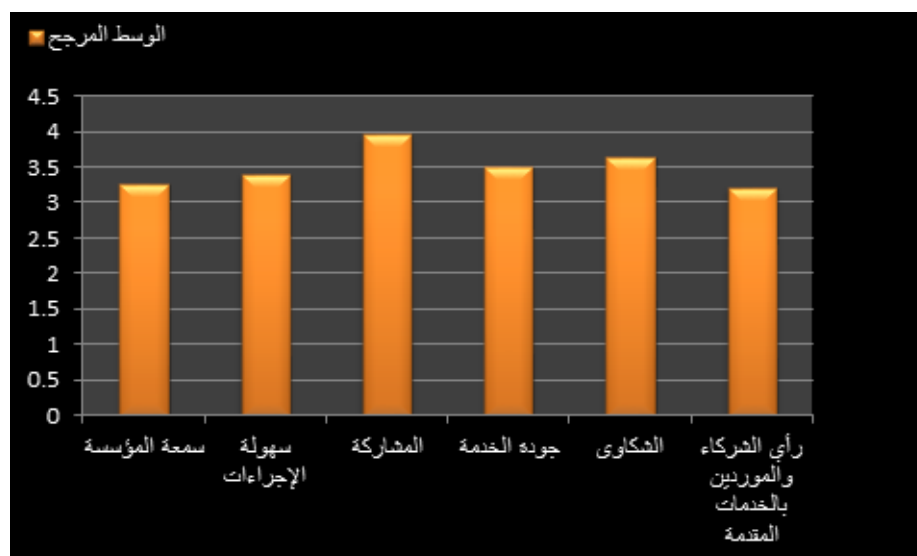
الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
سهولة الإجراءات				
الاول	جيد جدا	86.70968	4.335484	لديكم المعرفة بتوفيرنا لكم وسائل التواصل المتاحة (موقع رسمي - موبايل - هاتف ارضي - بريد الكتروني - مواقع التواصل الاجتماعي)
الرابع	متوسط	65.16129	3.258065	الخدمات الالكترونية المتاحة تختصر الإجراءات والزيارات الميدانية المتعددة وتتجاوز الروتين
الثالث	جيد	68.3871	3.419355	سرعة الرد على الأسئلة والاستفسارات عبر وسائل التواصل المتاحة
الخامس	متوسط	65.03226	3.251613	تستطيع متابعة سير إجراءات خدماتنا وحسب مراحلها عبر قنوات التواصل المتاحة
السابع	متوسط	54.83871	2.741935	إجراءات الدخول الى مؤسستنا سهلة ومريحة
السادس	متوسط	58.96774	2.948387	نموذج طلب الخدمة سهل وواضح
الثاني	جيد	76.64516	3.832258	تتوفر وسائل استرشاديه لتقديم الخدمة (إعلانات - لوحات تعريفية - علامات دالة - مخططات سير العمل)
	متوسط	67.96312	3.398157	الدرجة الكلية
المشاركة				
	جيد	80.90323	4.045161	يتم مشاركتكم في تصميم الخدمات المقدمة لكم من مؤسستنا.
	متوسط	56.90323	2.845161	تقوم مؤسستنا بتقديم المشورة والدعم للأنشطة التي تقومون بها.
	جيد جدا	86.19355	4.309677	تم تنفيذ التحسينات حسب ملاحظاتكم (التغذية الراجعة) الناتجة عن المشاركة.
	جيد جدا	92.25806	4.612903	لدى مؤسستنا ثقافة مؤسسية لتعميق فاعلية التعاون المشترك.
	جيد	79.064525	3.953225	الدرجة الكلية

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
جودة الخدمة				
الثالث	جيد	83.74194	4.187097	الخدمة المقدمة بجودة عالية من اول مرة وفي كل مرة وضمن توقيتات محددة.
الرابع	جيد	81.16129	4.058065	يتعامل الموظفون معكم بمهنية وشفافية.
الثامن	ضعيف	44.77419	2.23871	هنالك تحسين مستمر للخدمة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز وتوعيتكم بالمتغيرات.
السابع	ضعيف	50.06452	2.503226	يتم مراعاة متطلبات السلامة المهنية وتوفير بيئة ملائمة في مكان تلقيكم الخدمة (مكان الجلوس، التهوية، الانارة، المرافق الصحية، الخ).
الخامس	جيد	71.6129	3.580645	يتم التعامل مع الوثائق والمعلومات الخاصة بكم بسرية تامة
الثاني	جيد جدا	85.41935	4.270968	يتم الاحتفاظ بالوثائق والمستمسكات الخاصة بكم في حال الحاجة لها في خدمات اخرى
الاول	جيد جدا	88	4.4	يتم تتبع أثر الخدمة المقدمة اليكم بعد حصولكم عليها
السادس	متوسط	56.12903	2.806452	يتوفر مكان مخصص للمفقودات في حال ضياع او نسيان حاجاتكم
	جيد	70.1129	3.505645	الدرجة الكلية
الشكاوى				
الثالث	جيد	74.58065	3.729032	قنوات تقديم الشكاوى المتاحة تلبي متطلباتكم.
السادس	متوسط	64.90323	3.245161	التعامل مع شكاواكم بحيادية وموضوعية.
الرابع	جيد	71.74194	3.587097	معالجة شكاواكم ضمن توقيتات محددة وسريعة.
الثاني	جيد	76.51613	3.825806	بإمكانكم متابعة سير إجراء الشكوى والاطلاع على مراحل الإنجاز (حتى وان كانت هنالك جهة خارجية أخرى ذات علاقة).
الاول	جيد	78.83871	3.941935	يتم إشعاركم باستلام شكاواكم.
الخامس	جيد	68.90323	3.445161	لستم مضطرين لإعادة التواصل معنا اكثر من مرة حتى معالجة شكاواكم.
	جيد	72.58065	3.629031	الدرجة الكلية

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
رأي الشركاء والموردين (المواطن غير معني بهذا المحور)				
الثالث	متوسط	53.80645	2.690323	التعامل مع مؤسستنا يحقق منفعة متبادلة.
الاول	جيد	76.3871	3.819355	سهولة التواصل مع أصحاب القرار في مؤسستنا وبدون تعقيد.
الثاني	جيد	74.58065	3.729032	مؤسستنا تفي بالتزاماتها معكم.
الرابع	متوسط	52.25806	2.612903	علاقتكم مع مؤسستنا حققت لكم قيمة مضافة وميزة تنافسية.
	متوسط	64.258075	3.2129025	الدرجة الكلية

جدول (5) الترتيب التنازلي لمعايير الرئيسة تبعاً للأوساط المرجحة والأوزان المثوية للعينة (ن = 8)

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
الخامس	متوسط	65.36774	3.268388	سمعة المؤسسة
الرابع	متوسط	67.96312	3.398157	سهولة الإجراءات
الاول	جيد	79.064525	3.953225	المشاركة
الثالث	جيد	70.1129	3.505645	جودة الخدمة
الثاني	جيد	72.58065	3.629031	الشكاوى
السادس	متوسط	64.258075	3.2129025	رأي الشركاء والموردين بالخدمات المقدمة



شكل (2) ترتيب المعايير حسب عينة المشاركين

يتضح من الجدول أعلاه والشكل البياني (1) ان معيار المشاركة احتل المرتبة الأولى ويلي ذلك في المرتبة الثانية معيار الشكاوي، ثم جاء معيار جودة الخدمة في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة معيار سهولة الإجراءات في المرتبة الرابعة، ومعيار سمعة الكلية في المرتبة الخامسة وأخيرا جاء رأي الشركاء

في المرتبة السادسة.

أ. عينة المستفيدين (المواطنين):

تم حساب التكرارات والأوساط المرجحة والأوزان المئوية لكل فقرة من فقرات رضا الأطراف المعنية، بالإضافة إلى استخراج قيمة الوسط المرجح والوزن المئوي، والجدول (6) يوضح ذلك :

جدول (6) الترتيب التنازلي للمؤشرات تبعاً للأوساط المرجحة والأوزان المئوية للعينة (ن = 41)

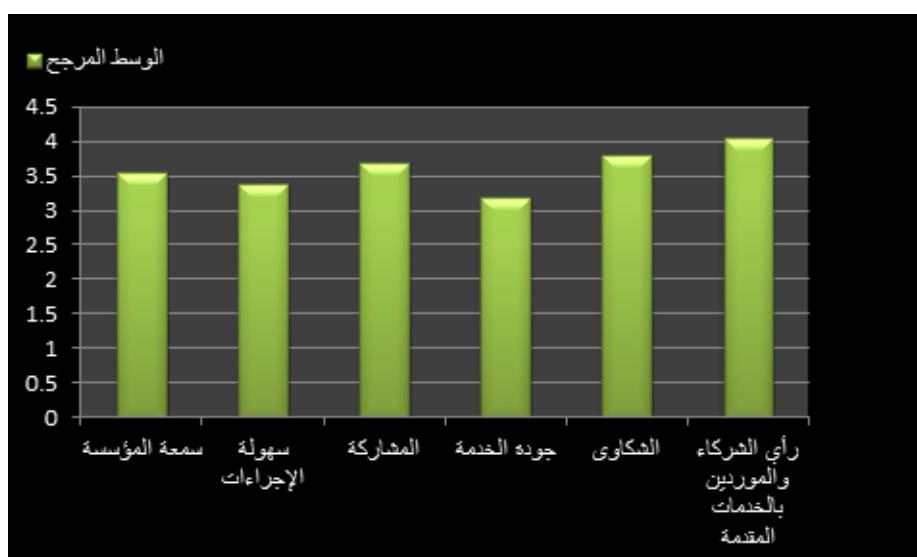
الترتيب	درجة الرضا	الوزن المئوي	الوسط المرجح	المعايير
سمعة المؤسسة				
الاول	جيد جدا	94.19355	4.709677	يعكس الأعلام صورة حقيقية عن أداء مؤسستنا.
الثالث	متوسط	66.32258	3.316129	تتمتع مؤسستنا بحيادية ومصداقية وشفافية في التعامل.
الرابع	متوسط	66.06452	3.303226	انطباعكم الحالي عن أداء مؤسستنا أفضل من الانطباع السابق.
الخامس	متوسط	60.25806	3.012903	لدى مؤسستنا نشاطات مجتمعية تهدف الى تعزيز سمعتها.
الثاني	متوسط	67.87097	3.393548	تعكس مؤسستنا صورة ايجابية عن الاداء الحكومي.
	جيد	70.94194	3.547096	الدرجة الكلية
سهولة الإجراءات				
الخامس	متوسط	64.77419	3.23871	لديكم المعرفة بتوفيرنا لكم وسائل التواصل المتاحة (موقع رسمي - موبايل - هاتف ارضي - بريد الكتروني - مواقع التواصل الاجتماعي)
الرابع	متوسط	65.03226	3.251613	الخدمات الالكترونية المتاحة تختصر الإجراءات والزيارات الميدانية المتعددة وتتجاوز الروتين
السابع	متوسط	54.83871	2.741935	سرعة الرد على الأسئلة والاستفسارات عبر وسائل التواصل المتاحة
السادس	متوسط	58.96774	2.948387	تستطيع متابعة سير إجراءات خدماتنا وحسب مراحلها عبر قنوات التواصل المتاحة
الثاني	جيد	76.64516	3.832258	إجراءات الدخول الى مؤسستنا سهلة ومريحة
الاول	جيد	83.74194	4.187097	نموذج طلب الخدمة سهل وواضح
الثالث	متوسط	67.25558	3.362779	تتوفر وسائل استرشادية لتقديم الخدمة (إعلانات - لوحات تعريفية - علامات دالة - مخططات سير العمل)
		67.32222	3.366111	الدرجة الكلية

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
المشاركة				
الثالث	متوسط	66.19355	3.309677	يتم مشاركتكم في تصميم الخدمات المقدمة لكم من مؤسستنا.
الرابع	متوسط	65.17007	3.258503	تقوم مؤسستنا بتقديم المشورة والدعم للأنشطة التي تقومون بها.
الثاني	جيد	68.97959	3.44898	تم تنفيذ التحسينات حسب ملاحظاتكم (التغذية الراجعة) الناتجة عن المشاركة.
الاول	جيد جدا	95.37415	4.768707	لدى مؤسستنا ثقافة مؤسسية لتعميق فاعلية التعاون المشترك.
		73.92935	3.696467	الدرجة الكلية
جودة الخدمة				
السادس	متوسط	60.54422	3.027211	الخدمة المقدمة بجودة عالية من اول مرة وفي كل مرة وضمن توقيتات محددة.
الاول	جيد	68.43537	3.421769	يتعامل الموظفون معكم بمهنية وشفافية.
الرابع	جيد	65.85034	3.292517	هنالك تحسين مستمر للخدمة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز وتوعيتكم بالتغيرات.
الثالث	متوسط	66.39456	3.319728	يتم مراعاة متطلبات السلامة المهنية وتوفير بيئة ملائمة في مكان تلقىكم الخدمة (مكان الجلوس، التهوية، الانارة، المرافق الصحية، الخ).
الثاني	متوسط	67.21088	3.360544	يتم التعامل مع الوثائق والمعلومات الخاصة بكم بسرية تامة
الخامس	متوسط	65.30612	3.265306	يتم الاحتفاظ بالوثائق والمستمسكات الخاصة بكم في حال الحاجة لها في خدمات اخرى
الثامن	متوسط	54.96599	2.748299	يتم تتبع أثر الخدمة المقدمة اليكم بعد حصولكم عليها
السابع	متوسط	59.59184	2.979592	يتوفر مكان مخصص للمفقودات في حال ضياع او نسيان حاجاتكم
		63.53741	3.176871	الدرجة الكلية
الشكاوى				
الثالث	جيد	81.4966	4.07483	قنوات تقديم الشكاوى المتاحة تلبي متطلباتكم.
السادس	متوسط	57.14286	2.857143	التعامل مع شكاواكم بحيادية وموضوعية.
الاول	جيد جدا	86.2585	4.312925	معالجة شكاواكم ضمن توقيتات محددة وسريعة.
الخامس	جيد	70.71429	3.535714	بإمكانكم متابعة سير اجراء الشكاوى والاطلاع على مراحل الإنجاز (حتى وان كانت هنالك جهة خارجية أخرى ذات علاقة).
الرابع	جيد	76.87075	3.843537	يتم اشعاركم باستلام شكاواكم.
الثاني	جيد جدا	84.08163	4.204082	لستم مضطرين لإعادة التواصل معنا اكثر من مرة حتى معالجة شكاواكم.
	جيد	76.0941	3.80470	الدرجة الكلية

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
رأي الشركاء والموردين (المواطن غير معني بهذا المحور)				
الرابع	جيد	72.38095	3.619048	التعامل مع مؤسستنا يحقق منفعة متبادلة.
الثاني	جيد جدا	86.2585	4.312925	سهولة التواصل مع أصحاب القرار في مؤسستنا وبدون تعقيد.
الاول	جيد جدا	88.70748	4.435374	مؤسستنا تفي بالتزاماتها معكم.
الثالث	جيد	76.32653	3.816327	علاقتكم مع مؤسستنا حققت لكم قيمة مضافة وميزة تنافسية.
		80.91837	4.045917	الدرجة الكلية

جدول (7) الترتيب التنازلي للمعايير تبعاً للأوساط المرجحة والأوزان المثوية للعينة (ن = 41)

الترتيب	درجة الرضا	الوزن المثوي	الوسط المرجح	المعايير
الرابع	جيد	70.94194	3.547096	سمعة المؤسسة
الخامس	متوسط	67.32222	3.366111	سهولة الإجراءات
الثالث	جيد	73.92935	3.696467	المشاركة
السادس	متوسط	63.53741	3.176871	جودة الخدمة
الثاني	جيد	76.0941	3.80470	الشكاوى
الاول	جيد جدا	80.91837	4.045917	رأي الشركاء والموردين بالخدمات المقدمة



شكل (3) ترتيب المعايير حسب عينة المستفيدين

المصادر

1. بركات، زياد (2010) الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين، ص 1 - 2 .
2. مصطفى، عبدو والحسن بو عيسى. (2020): الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الابتدائي دراسة حالة بمديرية تربية، رسالة ماجستير
3. عاشور، يوسف والعبادلة، طلال (2007) قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، ص 3 .
4. الحدابي، داوود، وعكاشة، محمود (2007) جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أوليه، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ، 35 صنعاء: ص 1 - 19 .

يتضح من الجدول أعلاه والشكل البياني (2) ان معيار رأي الشركاء احتل المرتبة الأولى وبلي ذلك في المرتبة الثانية معيار الشكاوي، ثم جاء معيار المشاركة في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة معيار سمعة المؤسسة، ومعيار سهولة الإجراءات في المرتبة الخامسة وأخيراً جاء جودة الخدمة في المرتبة السادسة.

التوصيات:

1. أن تحرص إدارة الكلية على تحسين مستوى الخدمات المقدمة الى الزبائن في الكلية.
 2. أن تلتزم الكلية بالوفاء بتقديم الخدمات في مواعيدها المحددة، مع الدقة والجودة، بالشكل الذي يحقق أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الكلية.
 3. ان تعمل الكلية على تمليك الطلاب المعلومات الأساسية التي يحتاجونها، بالشكل الذي يحسن علاقة وثقة الطالب والمؤسسات التعليمية التي يعمل بها.
 4. على الكلية اجراء اللقاءات المباشرة من خلال ورش العمل والندوات وجلسات الاستماع.
- المقترحات:

- 1- اجراء دراسة حول استطلاع رأي المجتمع المدني والخريجين في تحديد الفرص والتهديدات لتحليل البيئة الخارجية للكلية وذلك في إطار إعداد الخطة الاستراتيجية.
- 2- اجراء دراسة حول مدي رضا طلاب السنوات النهائية عن الخدمات المجتمعية بالكلية.

