

الهندرة ودورها في تحسين جودة الخدمة (التعليمية) في بعض المؤسسات التعليمية الحكومية والاهلية- دراسة مقارنة تحليلية استطلاعية

Indianization and its role in improving the quality of (educational) services in some governmental and private educational institutions / a comparative analytical exploratory study

اخلاص ستار عكلة

معهد تكنولوجيا/الجامعة التقنية الوسطى

تاريخ تقديم البحث : 2025/03/10

تاريخ قبول النشر : 2025/04/21

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على الهندرة "التي تعني اعادة هندسة العمليات من نقطة الصفروليس اصلاح النظام الحالي " ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمة التعليمية على الكليتين المبحوثتين (حكومية و اهلية) ، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي فضلا عن اجراء دراسة مقارنة بين مؤسستين تعليميتين ، اذ تم جمع بيانات من خلال استخدام إنموذج الاستبيان اذ تمت الاستجابة من قبل 150 عينة من بين 160 اللذين تمت دعوتهم لغرض المشاركة في هذا الاستبيان ، تضمنت الاستبانة على متغيرات رئيسة للبحث (الهندرة وجودة الخدمة التعليمية) وثلاث أبعاد فرعية لكل متغير منهما ، تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية منها " كالأوساط الحسابية والانحراف المعياري والتحليل العاملي التوكيدي واختبار الأثر، وغيرها من الاساليب الاحصائية" بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي *Amos v.26* ، قدم البحث العديد من النتائج من اهمها : تؤثر ذو دلالة معنوية الهندرة و جودة الخدمة التعليمية ، اما اهم التوصيات استثمار المورد البشري الذي تمتلكه الكلية الحكومية بشكل افضل لغرض تحقيق اهدافها وتحسين مخرجاتها التعليمية ، اذا انها تمتلك كفاءات علمية كبيرة يمكن من خلالها الارتقاء بلعلم والتعليم فضلا عن ورفع مستوى تصنيف الجامعات العراقية.

الكلمات المفتاحية : الهندرة ، (اعادة هندسة العمليات) ، جودة الخدمة التعليمية

Abstract

The research aims to identify reengineering, which means re-engineering processes from scratch and not reforming the current system, and the extent of its impact on improving the quality of educational services in the two colleges studied (governmental and private). The descriptive analytical approach was adopted, in addition to conducting a comparative study between two educational institutions. Data were collected using a questionnaire form, with 150 responses from among 160 who were invited to participate in this questionnaire. The questionnaire included the main variables of the research (engineering and quality of educational services). And three sub-dimensions for each variable, a number of statistical methods were used, including (arithmetic means, standard deviations, confirmatory factor analysis, effect testing, and other statistical methods) with the help of the statistical program Amos v.26. The research presented many results, the most important of which are: the significant effect of engineering on the quality of educational services. The most important recommendations are to invest the human resources that the government college possesses in a better way in order to achieve its goals and improve its educational outcomes, as it possesses great scientific competencies through which it is possible to advance science and education, in addition to raising the level of classification of Iraqi universities

Keywords: Engineering, (process re-engineering), academic service quality

مقدمة

تسعى المنظمات في القطاع التعليمي الى تحقيق مستوى جودة عالي في الاداء والاعتماد الاكاديمي لغرض الوصول الى تصنيف عالمي بين الجامعات الدولية لمواكبة المنافسة الشديدة ولتحقيق ذلك يمكن اتباع تطبيق الهندرة (اعادة هندسة العمليات) اذ ان الهندرة ماهي الا اسلوب اداة لتطوير المنظمات من خلال التغيير الجذري لطريقة ادائها لاعمالها ، وتبقى الحقيقة الا صعب الا وهي في آلية تطبيق الهندرة في ظل المتغيرات المحيطة بالمنظمات من جهة ومدى مستوى الوعي لنظام الهندرة لدى العاملين في المؤسسة التعليمية وقبولهم للتغييرات الجذرية من جهة اخرى، قد تكون الهندرة حافز للعاملين على الابداع ومما يساهم بالتخلص من بعض قيود الروتين والنمطية بالتالي تفجير الطاقة الابداعية والمواهب المكنونه لدى كل فرد.

تضمنت هذا الدراسة على اربعة محاور ، اذ تناول الامحو الاول المنهجية ، واما المحور الثاني فلقد تنطرت الباحثة الى الجانب النظري وطروحات وادبيات الباحثين والمهتمين في متغيري البحث (الهندرة ، جودة الخدمة التعليمية) ، فيما ضم المحور الثالث على الجانب العملي للبحث واخيراً اختتمت البحث المحور الرابع اهم الاستنتاجات والتوصيات .

اولاً : منهجية البحث

1. مشكلة البحث:

لقد تجسدت المشكلة للبحث في ظل التحديات الكثيرة التي كانت نتاج الانفتاح والعولمة ، اذ إن قطاع التعليم العالي بحاجة الى تطور باستمرار ومواكبة المستجدات العلمية اكثر من القطاعات الاخرى لانه الحجر الاساس لتقدم المجتمع لذا كان لابد من الهندرة لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة حالياً مع اجراء المقارنة بين كليتين حكومية والاهلية غرض الوقوف على بعض جوانب القوة والضعف للمؤسسة التعليمية الحكومية. لذا كان لابد من لقاء الضوء على الهندرة (هندسة العمليات) و تحسين جودة الخدمة التعليمية . فضلاً عن المساعدة بتقديم الحلول للجامعة للمشكلات التعليمية عن طريق تحليل تاثير متغيرات البحث الهندرة و تحسين جودة الخدمة التعليمية وابعادهما في تحقيق اهداف البحث.

اذ تم تحديد المشكلة للبحث من خلال استخدام اسلوب الملاحظة ،الذي يوضح الى ان الكليتين المبحوثتين تحتاج الى اتباع الطرق والاساليب العلمية الحديثة نسبياً على المؤسسة التعليمية كالهندرة لتحسين جودة الخدمة التعليمية ، وبالتالي استثمار الموارد المتاحة على اكمل وجه ، وبناءً على ذلك يمكن ان تجسيد التساؤلات التالية للتعبير عن مشكلة البحث :

أ - هل تسعى الكليتين المبحوثتين الى الهندرة "اعادة هندسة العمليات" ؟

ب- هل تسعى الكلية الحكومية والكلية الاهلية المبحوثتين لاتباع بعض التطبيقات الحديثة فيما يتعلق بالهندرة ؟

ت- هل تعمل الكلية الحكومية والكلية الاهلية المبحوثتين على تحسين جودة الخدمة التعليمية ؟

ث- هل يوجد تاثير معنوي بين عناصر الهندرة وعناصر تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكليتين الحكومية والاهلية المبحوثتين؟

2. اهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث بما يلي .:

أ - ابراز مدى أهمية اتباع الطرق والاساليب العملية والعلمية الحديثة نسبياً في المؤسسات التعليمية العالي بشكل عام وفي

الكليتين المبحوثتين على وجه الخصوص. و بيان اهمية الهندرة وتحسين جودة الخدمة التعليمية .

ب- نشر الوعي فيما بين العاملين على مختلف المستويات الادارية باهمية تحسين جودة خدمة التعليمية من خلال

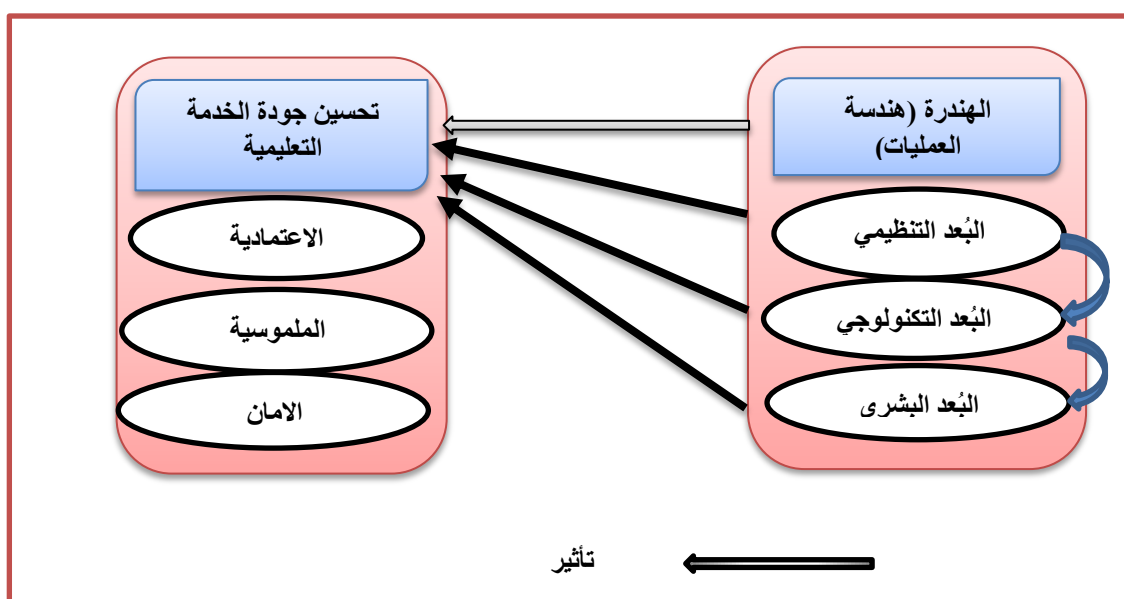
الهندرة(هندسة العمليات) .

ت- قدم البحث جانب نظري من الادبيات في متغيرات البحث حول الهندرة (هندسة العمليات)و تحسين جودة خدمة التعليمية .

3. اهداف البحث :

- بعد ان تم تشخيص المشكلة للبحث وبيان مضامينها ، يمكن القول ان الاهداف المرجوة من البحث هي كالتالي:
- أ- التعرف على مدى استخدام تطبيق الهندرة على العمليات الكليتين المبحوثتين
 - ب- تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكليتين المبحوثتين .
 - ت- تشخيص اهم العوائق لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية .
 - ث- استكشاف وتفسير الأثر مابين متغيرات للبحث الرئيسية وابعادهما الهندرة وتحسين جودة الخدمة التعليمية .

4. رابعاً: مخطط الفرضي للبحث



الشكل (1) المخطط الافتراضي للبحث

تصميم المخطط من قبل الباحثة

5. فرضيات البحث :

- تم تطبيق المنهاج التحليلي الوصفي لحل مشكلة البحث ، و تم تحليل البيانات لايجاد العلاقات مابين متغيرات البحث الرئيسية وابعادهما، وكما مبين في الشكل (1). الذي سوف يساهم في اثبات فرضيات البحث الاتية :
- 1- الفرضية الرئيسية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الهندرة في جودة الخدمة التعليمية)
 - أ- الفرعية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التنظيمي في جودة الخدمة التعليمية)
 - ب- الفرضية الفرعية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التكنولوجي في جودة الخدمة التعليمية)
 - ت- الفرضية الفرعية الثالثة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد البشري في جودة الخدمة التعليمية)
 - 2- الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية الهندرة معاً في جودة الخدمة التعليمية)

6. **مجتمع وعينة البحث:** تمثل مجتمع البحث أختيار احدى المؤسسات التعليمية حكومية وهي الجامعة التقنية الوسطى (الكلية التقنية الادارية) واخرى الاهلية كلية دجلة الجامعة موقعاً للبحث ، وكانت عينة البحث شملت الملاكات التدريسية والادارية والبالغ عددهم قامت (160) فرداً من الكلية الحكومية والاهلية، اذ تم استرجع منها (150) صالحة للتحليل الاحصائي.

7. **الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :** تم استخدام نظام الحقيبة الإحصائية **Amos v.26** لغرض معالجة وتحليل البيانات ، وكما يأتي :- (Jayan & Shawkat, 2020:7)

- النسبة المئوية لتحديد حجم العينة وخصائصها من المجتمع، إتفاق المتخصصين في تحكيم الإستبانة في إجراء صدق الظاهري للإستبانيتين .
- الأوساط الحسابية لتحديد معدل إجابات عينة البحث .
- اختبارات المعلمية واختبارات اللامعلمية
- الإنحراف المعياري لتحديد مستوى التشتت في إجابات العينة داخل العينة .
- اختبار "t-test" لعينات البحث لغرض التحقق من الصدق التمييزي لأداتي القياس .
- معامل الفا كرونباخ لغرض التحقق من ثبات أداتي القياس .
- معامل الإلتواء لتحديد التوزيع الطبيعي للحكم على كل ظاهرة كلياً بدون قيم متطرفة .
- قيم التأثير مابين متغيرات الرئيسية للبحث وابعادهما "الهندرة وجودة الخدمة التعليمية"

ثانياً : الدراسات السابقة

1. دراسة Ghazi and Abdel Halim، 2020: Engineering and its Role in Total Quality Management in Higher Education – Faculty Members at King Khalid University as a Model يهدف البحث للوقوف على واقع مدى تطبيق الهندرة ودورها في ادارة الجودة الشاملة في جامعة الملك خالد حدى جامعات المملكة العربية السعودية ، اذ تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان والتي بينت نتائج تحليل الاستبيان ان اعضاء هيئة التدريس في الجامعة المبحوثة يستخدمون الهندرة بمعدلات مرتفعة ، تعد تطبيق الهندرة في الجامعة المبحوثة عامل اساسي في تحقيق ادارة الجودة الشاملة التي تساعد اعضاء الهيئة التدريسية في سرعة اداء المهام الادارية والاكاديمية المطلوبة منهم .
2. دراسة Haroush 2018 : Administrative Engineering (Engineering) between Concepts and Applications: اذ اوضحت الدراسة الى ان الهندسة الادارية ماهي الا تفكيك للاجهزة الادارية في المنظمة المبحوثة ومن ثم اعادة هندسة نظم ادارة عملياتها واعادة بناؤها كلياً من جديد ، وتطرقت الدراسة الى بعض التجارب العملية الرائدة في مجال الهندرة ومن اهم الجوانب التي ركزت عليها الدراسة هي تغيير الهيكل التنظيمي من الشكل الهرمي الى فرق العمل اي يكون بشكل افقي و مصفوفي وتغير ثقافة الموظفين من ارضاء المدير الى ارضاء الزبون .
3. دراسة And others Khalaf ، 2019 : Human Resources Engineering and its Impact on Developing Employee Performance: An Applied Study in the Iraqi Carpet Factory in Baghdad: هدفت الدراسة الى الوقوف على هندرة الموارد البشرية ومدى تأثيرها في اداء العاملين ولقد اُختير معمل السجاد العراقي الذي يقع في بغداد كموقع لتطبيق البحث من خلال توزيع استمارة استبيان فضلاً عن الاستعانة بالدراسات والتطبيقات السابقة لغرض قياس متغيرات الدراسة والتي توصلت الى مجموعة من النتائج منها اهمية الكبرى للهندرة في تطوير اداء العاملين الوظيفي مع ملاحظة استخدام هذا التطبيق بشكل متوسط في المعمل المبحوث واكدت الدراسة بضرورة مبدأ المشاركة بالاهداف ونشر وعي بين العاملين بهذا الاتجاه .
4. دراسة Abdul Wahab and Nazim ، 2017 : The Impact of Service Quality on the Level of University Service Demand: An Applied Research in Dijlah Private University College: تهدف الدراسة الى معرفة وتحديد اثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية اذ تم استخدام استمارة الاستبيان وتوزيعها على طلبة كلية دجلة الجامعة باعتبارهم زبون المؤسسة المبحوثة ، والوقوف على مجموعة من النقاط اهمها هنالك تفاوت في طلب الخدمة الجامعية في التعليم الاهلي في العراق واعتبرا الباحثان هذا التفاوت هي انطلاق مشكلة الدراسة .
5. اهم ما يميز البحث عن الدراسات السابقة : قد يشترك البحث في اتجاهات كثيرة بينه وبين الدراسات السابقة كاهمية الهندرة في العمليات ومن اساليب الارتقاء الاداء وسرعة الانجاز وغيرها من الامور الاخرى فضلاً عن اضافة اتجاهات ومميزات

اخرى لهذا البحث عن الدراسات السابقة واهما : اختيار عملية المقارنة بين مؤسستين تعليميتين احدهما حكومية والاخرى اهلية اي قامت الباحثة باختيار موقعين لتطبيق البحث وهما كلية التقنية الادارية وكلية دجلة الجامعة وذلك للوقوف على الفوارق بين التعليم الحكومي والتعليم الخاص ، فضلا عن استخدام تطبيق الهندرة لغرض تحسين جودة الخدمة التعليمية .

ثالثاً: الإطار النظري للبحث

1. الهندرة

أ- مفهوم الهندرة

تعد كلمة الهندرة غريبة نوعاً ما لم ترد كثيراً لاسماع الكثير ،فهي كلمة عربية مكونة من كلمتين هما: هندسة و ادارة ، قدم الكتاب والباحثين عدة تعاريف ، إذ عرف (Andrew,2004:9) القيادة "هي عملية التي تؤثر التأثير الرمزي وهي باللغة الانكليزية (Business Reengineering) وتعني "اعادة اعادة هندسة الاعمال"، فالهندرة لاتعني الترميم او استخدام تكنولوجيا حديثة بل هي الغاء كل شي البدء من الصفر واعادة تصميم هندسة عمليات الادارية والتخلص من كل القوانين السابقة واستبدالها بقوانين جديد تتناسب مع تطورات هذا العصر .(Basnawi & al-Sibai,2013:24) ، اذا انها عُرُفت "اعادة النظر في طريقة العمل المتبعة وتقسيم العمل الى مهام بسيطة واعادة دمج الاعمال الرئيسية لتضم العمليات المترابطة والمتشابكة" (Hareem,2003) ، كذلك عُرُفت "البداية من الصفر وليس اصلاح وضع راهن" (Haroush,2018:15) ، وكذلك تم تعريف الهندرة بانها"التجديد لنظم المعلومات والتنظيمات والعمال التي ينجزها الافراد العاملين وعلاقاتهم وتعاملاتهم مع الزبائن من خلال اضافة قيمة للمنظمة ومايمكنها توفير من جهد وكلفة ووقت" (Khan,2012).

وبناءً لماورد اعلاه من تعريفات يمكن للباحثة أن تقدم تعريف للهندرة هي وسيلة ادارية ومنهجية لاعادة هندسة وبناء الهيكل التنظيمي لغرض اجراء التطوير الجوهرى والاساسي في اداء المنظمات لتحقيق اعلى كفاءة باسرع وقت وافضل اداء واقل تكاليف مع الاخذ بنظر الاعتبار جودة المنتج او الخدمة " .

ب- اهمية الهندرة (اعادة هندسة العمليات) :

تتمثل اهمية الهندرة باعتبارها من الاساليب الادارية الحديثة نسبياً التي يمكن ان تساعد المنظمة بمواجهة احتياجات وتطلعات الزبائن. (Damanhour,2013:56)

- تمكين العاملين بالسلطة والحرية في اداء العمل وتحسينها مع تحمل المسؤولية المباشرة لتلك المبادرة .
- تساعد اتباع اساليب عمل جديدة في زيادة رضا الزبائن عن طريق عملية التواصل واستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- تساهم الهندرة في تعزيز الجودة وتحسين الانتاجية وتقليل الازدواجية في الاداء وبالتالي ترشيد وتخفيض الكلف والنفقات .
- تحديد معوقات العمل والحواجز التنظيمية والتشغيلية ممايؤدي الى تقليل مراحل الاداء وبالتالي اخطاء اقل .
- دمج الاعمال ذات الاختصاصات المتشابهة ممايوفر الوقت ويخفض الكلفة وينسق العمل . (Al-Lawzi, Musa, 2002:183)
- يشجع الهندرة الى تعليم الافراد العاملين فضلا عن تدريبهم وتنمية مهاراتهم وتوسيع مداركهم للارتقاء بهم من جهة وتحقيق الاهداف المنظمة المنشودة من جهة اخرى.
- مساهمة الهندرة الى تغيير الثقافة التنظيمية اذ يكون الاداء الافضل والاهتمام بالزبائن من اهم الاولويات لدى الافراد العاملين

ت - ابعاد الهندرة "اعادة هندسة العمليات" :

حسب اطلاع الباحثة (بناءً على المصادر المتاحة للباحثة) فإن ابعاد الهندرة هي ثلاث ابعاد فقط وذلك بناءً على ما اتفق به اغلب المختصين والباحثين على هذه الابعاد الثلاثة التي تؤثر على عملية الهندرة بشكل مباشر هي : (Al-Otaibi, 2002: 121)، (Bani Issa, 2009: 1)، (Harem, 2004: 74)،

- **البُعد التنظيمي** : تمثل ترتيب اجزاء مختلفة في المنظمة الذي يبين عناصر الاطار هيكلي ، اي انه نظام شامل للمهام والاعمال والعلاقات وطرق الاتصالات التي تصل اعمال الافراد والمجموعات مع بعضها البعض ،ويسمى "هيكل تنظيمي رسمي" على عكس "هيكل تنظيمي غيررسمي" الذي يبين العلاقات الغير رسمية ما بين العاملين في المنظمات .
- **البُعد التكنولوجي** : تؤثر تكنولوجيا المعلومات على كل مفاصل الحياة بشكل كبير ومباشر ، اذ اصبحت المعلومات من اهم احتياجات الفرد الاساسية ، واصبح الحصول على وسائل تكنولوجية واجهزة الاتصالات وآلية التعامل معها بمختلف اشكالها امراً مهماً ملحاً لكافة المنظمات .
- **البُعد البشري** : يعد الزبون والفرد العامل هم الهدف الرئيس على الاطلاق لغرض اكمال اعادة الهندسة كان من الضروري التركيز على ادارة المورد البشري لاختيار وتدريب وتطوير وإعادة تأهيل لكافة العاملين لتحقيق اهداف المنظمة وتحسين ادائها من خلالهم ، فالاستثمار في المورد البشري لهو الاستثمار الحقيقي والمضمون وارضائهم لانهم المورد الاهم على الاطلاق وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة .

2. جودة الخدمة التعليمية

أ - **مفهوم جودة الخدمة التعليمية**: تحظى جودة الخدمة باهتمام كبير لدى المهتمين والمختصين ، اذ عُرفت بانها "استراتيجية العمل الرئيسة والتي يمكنها ان تساهم في تقديم مخرجات ترضي الزبون الداخلي والخارجي والتي تلبي رغباته" (Al-Dhalm & Al-Assadi, 2012: 150) ، فيما نُظر بانها "عدد من الخصائص والمعايير التي ينبغي توفرها في عوامل العملية ككل سواء المتعلقة في المدخلات او العمليات او مخرجاتها التي يمكنها ان تلبي رغبات واحتياجات ومتطلبات المجتمع من خلال الاستعمال الكفوء لكافة العوامل المادية والبشرية والمالية" (Ashiba, 2000: 12) ، وكذلك عُرفت بانها "ينبغي ان تكون شاملة وتلبي رغبات واحتياجات الزبون والمنظمات والمجتمع عامةً" (Yilmaz, 2022: 5) ، وهي "عملية مستمرة ومتطورة مع مرور الزمن وبوجود فرص لدى المنظمات لغرض التحسين المستمر بتقديم الخدمة للزبائن تفوق مستوى تفكيرهم ورغباتهم" (Elalfy, & Abukari, 2019: 1) .

وبالنظر للتعريفات السابقة يمكن للباحثة ان تعرف جودة الخدمة التعليمية بانها " تلك الجهود التي يبذلها الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية لغرض رفع مستوى المخرجات التعليمية واستثمار طاقاتهم وقدراتهم وتلبية رغباتهم وتطويرها من جهة وستجابة لاحتياجات سوق العمل من جهة اخرى".

ب - اهمية جودة الخدمة التعليمية:

يمكن تلخيص اهمية جودة الخدمة التعليمية ب :- (Al-Rubaie, 2008: 38) و (Saad, 2008: 30)

- تعد جودة الخدمة الجامعية والتعليمية هو استثمار للمورد البشري وتقديم خدمات لجميع افراد المجتمع.
- تؤكد الجودة على دور المجتمعات في تطوير وتعزيز الخدمة المقدمة من خلال زيادة التفاعل بين مقدمي الخدمة الجامعية والمستفيدين وهم الطلبة .
- تعد الجودة التعليمية هي الجزء الاهم لتحقيق رضا الزبون (الطلبة) .
- يمكن ان تساعد جودة الخدمة التعليمية الى توقع رغبات واحتياجات الطلبة مسبقاً .

- يمكن للباحثة اضافة بان اهمية جودة الخدمة التعليمية تكمن في ضرورة الارتقاء بالخدمة الجامعية والتعليمية المقدمة ايماناً من المؤسسات التعليمية بانها الحجر الاساس في تقدم وتنمية وازدهار البلاد .
- ت- ابعاد جودة الخدمة التعليمية : تقدم المؤسسات التعليمية خدمة لذا فأن الابعاد لجودة الخدمة هي نفس ابعاد جودة الخدمة التعليمية،(Foura et al., 2023: 982) والتي تتمثل في : (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان ، التعاطف).
- ث- ابعاد جودة الخدمة التعليمية المستخدمة في البحث: بعد الملاحظة وعدد من الزيارة للكلية الحكومية والكلية الاهلية المبحوثتين وتحديد المشكلة للبحث ارتئت الباحثة لاختيار انساب ابعاد جودة الخدمة التعليمية وهي : Foura et al., (2023: 982-983)
- 1- الاعتمادية: "تمثل مقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المتوقعة وإدائها بدقة وثقة عالية ، لذا يعد هذا البعد الاهم من بين الابعاد الخدمة ،اذ من خلال هذا البعد يحدد درجة الرضا لدى الزبون والمستفيد"
- 2- الملموسية : " الذي يمثل الجانب المادي للتسهيلات التي ترتبط بشكل مباشر بتقديم الخدمة وهي تضم كافة العناصر المادية وتجهيز للمعدات ، والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة وصولاً لمظهر العاملين"
- 3- الامان: " تعني قدرة الافراد العاملين على نشر الطمأنينة والثقة العالية لدى الزبائن او متلقي الخدمة ، مما يؤدي انعدام الشعور بالشك والمخاطرة لدى الزبون اثناء التعامل مع المنظمة او مقدم الخدمة".

ثالثاً الاطار العملي

1- التشخيص الاولى للنتائج

أ- متغيرين الرئيسة للبحث وابعادهما: يوضح الجدول (1) متغيرات البحث وابعادها للفرعية وكما يأتي:

جدول (1) متغيرين البحث وابعادهما

الرمز	عدد الفقرات	ابعاد متغيرات البحث
OD	4	البعد التنظيمي
TD	4	البعد التكنولوجي
HD	4	البعد البشري
I	12	الهندرة
RE	4	الاعتمادية
TA	4	الملموسية
SA	4	الامان
QS	12	جودة الخدمة

المصدر: من أعداد الباحثة

ب- معدل الاستجابة : لغرض ضمان تحقيق متطلبات البحث تم توزيع (160) استمارة استبيان لعينة من الكليات الحكومية والاهلية، حيث استرجعت منها (150) هي الصالحة للمعالجة والتحليل الأحصائي، كما مبين في الجدول (2)

جدول (2) معدل الاستجابة

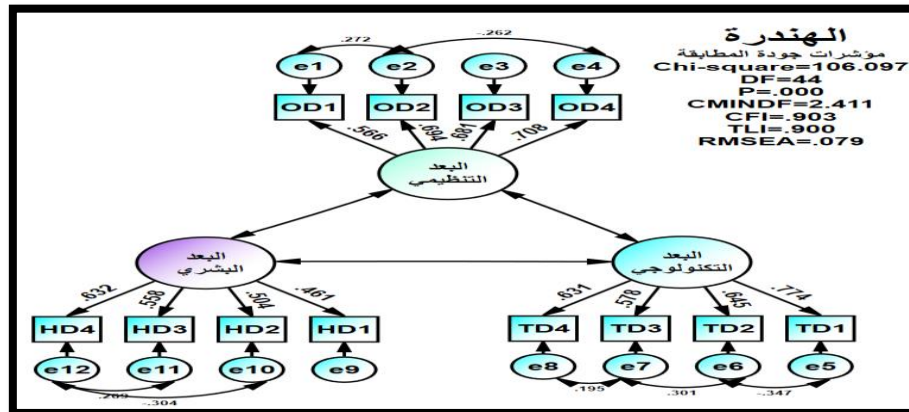
الحالة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات غير المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
العدد	160	10	150
النسبة المئوية	100%	6.25%	93.75%

المصدر : من اعداد الباحثة

ج- الصدق البنائي التوكيدي

اولاً: التحليل العاملي التوكيدي لـ الهندرة : اجريت قياس لمتغير الهندرة كمتغير رئيسي مستقل عن طريق ثلاثة ابعاد فرعية (البعد التنظيمي، البعد التكنولوجي، البعد البشري)، باستخدام 12 فقرة، اذ يبين الشكل (2) التقديرات المعيارية لكل الفقرات

ومؤشرات لجودة المطابقة المستخرجة، اذ تظهر جميعها بضمن المعايير المعتمدة. هذه النتائج تشير إلى وجود توافق جيد مابين البيانات التي جُمعت والأنموذج الهيكلي المقترض لقياس الهندرة.



شكل (2) التحليل العاملي التوكيدي ل الهندرة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

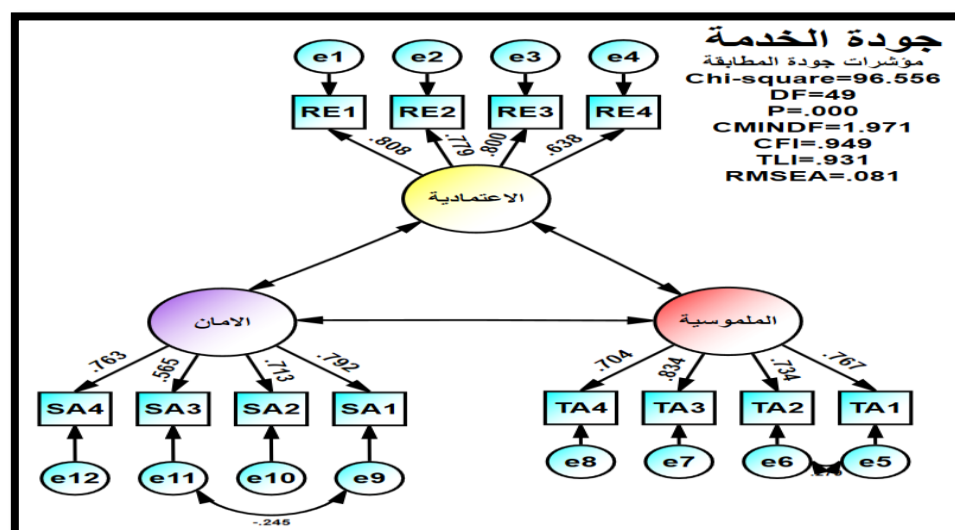
أظهرت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (3) وكانت قيم للتقديرات المعيارية لفقرات متغير الهندرة تراوحت مابين (0.461-0.774)، وهي نسب جيدة. كما أن قيم (CR) لكل الفقرات كانت بين (4.404-7.092)، وهي أكبر من القيمة الحرجة (CR = 1.96). كما سجلت جميع الفقرات مستوى دلالة عند (0.000)، اي أقل من (0.05)، اذ تشير إلى معنوية جميع فقرات متغير الهندرة، هذه النتائج تعد مؤشراً إيجابياً لاعتماد النموذج في التحليل الإحصائي المستقبلي.

جدول (3) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الهندرة

P	C.R.	التقديرات المعيارية	البعد	المسار	الفقرات
		0.566	البعد التنظيمي	<---	OD1
***	7.092	0.694		<---	OD2
***	6.038	0.681		<---	OD3
***	6.122	0.708		<---	OD4
		0.774	البعد التكنولوجي	<---	TD1
***	6.320	0.645		<---	TD2
***	6.345	0.578		<---	TD3
***	7.044	0.631		<---	TD4
		0.461	البعد البشري	<---	HD1
***	4.404	0.504		<---	HD2
***	4.661	0.558		<---	HD3
***	4.949	0.632		<---	HD4

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي ل جودة الخدمة: اجري قياس لمتغير جودة الخدمة كمتغير تابع من خلال ثلاثة أبعاد فرعية (الاعتمادية، الملموسية، الامان)، باستخدام 12 فقرة، كما يوضح الشكل (3) التقديرات المعيارية لكل الفقرات ومؤشرات لجودة المطابقة التي تم استخراجها، التي تظهر جميعها تضم المعايير المعتمدة. وتشير النتائج إلى وجود توافق جيد مابين البيانات التي تم جمعها والأنموذج الهيكلي لقياس جودة الخدمة.



شكل (3) تحليل العامل التوكيدي لـ جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

اوضحت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (4) أن اقيام التقديرات المعيارية لفقرات متغير جودة الخدمة تتراوح ما بين (0.565-0.834)، التي تعد هي نسب جيدة. كما أن قيم (CR) لكل الفقرات كانت بين (6.023-10.639)، وهي أكبر من القيمة الحرجة (CR = 1.96). كما سجلت جميع الفقرات مستوى دلالة عند (0.000)، أي تكون أقل من (0.05)، وتشير إلى معنوية جميع فقرات متغير جودة الخدمة. هذه النتائج تعد مؤشراً إيجابياً لاعتماد النموذج في التحليلات الإحصائية المستقبلية.

جدول (4) التحليل العامل التوكيدي لمتغير جودة الخدمة

الفقرات	المسار	البعد	التقديرات المعيارية	C.R.	P
RE1	<---	الاعتمادية	0.808		
RE2	<---		0.779	10.121	***
RE3	<---		0.8	10.451	***
RE4	<---		0.638	7.964	***
TA1	<---	الملموسة	0.767		
TA2	<---		0.734	10.639	***
TA3	<---		0.834	10.185	***
TA4	<---		0.704	8.512	***
SA1	<---	الامان	0.792		
SA2	<---		0.713	8.538	***
SA3	<---		0.565	6.023	***
SA4	<---		0.763	9.157	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

2- التحليلات الوصفية لمتغيرين البحث

أ- الهندرة : اوضحت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (5) بشكل اجمالي ان المتغير الرئيسي الهندرة حققت اعلى وسط عام (للكلية الاهلية) اذ بلغت (4.160) وبمستوى "جيد" بانحراف معياري بلغ (0.495)، إما وسط عام الاقل كان من نصيب (الكلية الحكومية) اذ بلغت (4.007) وبمستوى "جيد" بانحراف معياري (0.561)، كما ان الاختبار (t) بشكل اجمالي لمتغير الهندرة اذ بلغت (1.774) في مستوى (0.078) التي تُعد اكبر من مستوى الدلالة (0.05) يشير ذلك الى عدم وجود فوارق ما بين المتوسطات فيلدى الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية) ، اذ اشارت نتائج التحليل الاحصائي الى ان مستوى الاهتمام الكلية الاهلية افضل من الكلية الحكومية بمتغير الهندرة (هندسة العمليات) :

"أي الاهتمام باستخدام أساليب إدارية ممنهجة التي من شأنها أن تساهم في إعادة بناء الهيكل التنظيمي لهدف تحقيق تطوير جوهري أداء الكلية الأهلية مما يكفل سرعة الأداء وجودة أفضل "

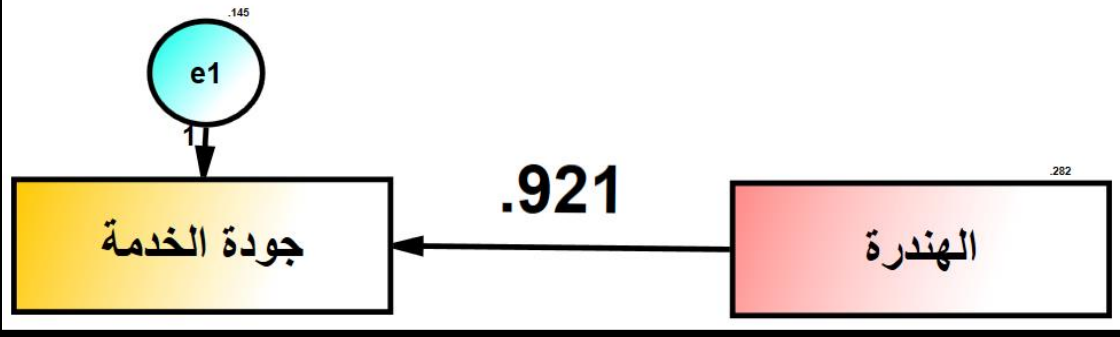
1- إذ بينت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة الأعلى كانت في (البُعد التكنولوجي) عند (الكلية الأهلية) بمتوسط حسابي بلغ (4.313) وبمستوى (جيد جداً) وانحراف معياري بلغ (0.567)، إذ قيمة الاختبار (t) بلغت (1.321) في مستوى (0.189) التي تعد أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والأهلية)، مما يؤكد أن الكلية الأهلية أكثر إيماناً من الكلية الحكومية بأن التطورات التكنولوجية تساهم بشكل كبير في عمليات التغيير وإعادة تصميم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات بكفاءة أعلى، ولذا يتم إعطاء الأفضلية للجامعات الأهلية.

2- بينما كانت قيمة الأقل فقد كانت لدى (البُعد البشري) عند (الكلية الحكومية) بمتوسط حسابي بلغ (3.907) الذي يعد بمستوى "جيد" وانحراف معياري (0.619)، إذ أن قيمة الاختبار (t) البالغة (1.551) في مستوى (0.123) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير بوجود عدم فروق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والأهلية) ما يعني أن الجامعات الحكومية والأهلية تمتلك موارد بشرية عالية الكفاءة ولكنها لا توزع المهام عليها وفقاً للتخصص، وضعف الدراية لدى الأفراد العاملين بما يخص الرؤيا والأهداف في الكلية الحكومية فضلاً عن أنها لا تستثمر هذه الكفاءات بشكل أكثر فاعلية، لذا تم إعطاء الأفضلية للجامعات الأهلية.

ب- جودة الخدمة: أوضحت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (5) بشكل إجمالي أن متغير جودة الخدمة كانت هي النتيجة الأعلى متوسط الحسابي عام عند (الكلية الأهلية) حيث بلغت (4.153) وكانت بمستوى "جيد" وبينما الانحراف المعياري بلغ (0.618)، إما أقل متوسط حسابي عام إذ كان لدى (الكلية الحكومية) إذ بلغ (3.986) الذي يعد بمستوى "جيد" وسجل الانحراف المعياري (0.618)، وأن الاختبار (t) بشكل إجمالي لمتغير جودة الخدمة والتي تبلغ (1.661) لدى مستوى (0.099) أي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والأهلية)، مما يدل على "استخدامها أهم أساليب لتحسين الخدمة المقدمة والارتقاء بالأداء إلى الإيجابية والكفاءة".

1- إذ أشارت النتائج إلى أن مستوى الاهتمام الكلية الأهلية أفضل من الكلية الحكومية بمتغير جودة الخدمة، إذ أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة الأعلى كانت عند البُعد (الإيمان) عند (الكلية الأهلية) وبمتوسط حسابي هو (4.270) وبمستوى "جيد جداً" وأن الانحراف المعياري هو (0.582)، فيما كان الاختبار (t) يبلغ (2.379) لدى مستوى (0.019) أي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير ذلك إلى وجود فروق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والأهلية)، مما يعني أن الكليتين الحكومية والأهلية تمتلك موارد بشرية كافية لأداء الخدمة وتنصف هذه الموارد بالثقة والمصادقية ويمكنهم تقديم الخدمة بدون أخطاء لكن قدرة المورد البشري لدى الكلية الأهلية كبث الاطمئنان لدى الزبائن بشكل أكثر تأثيراً على الزبون من المورد البشري في الكلية الحكومية لذا كانت الأفضلية للجامعات الأهلية.

2- إما أقل قيمة فقد أتت عند البعد (الاعتمادية) عند (الكلية الحكومية) بوسط بلغ (3.903) وبمستوى "جيد" وأن الانحراف المعياري هي (0.754)، وأن الاختبار (t) بلغت (1.354) في مستوى (0.178) أي أكبر عند مستوى الدلالة (0.05) مما يشير بوجود عدم فروق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والأهلية) ما يعني أن العاملين في الكلية الحكومية لا يهتمون بعنصر السرعة في تقديم الخدمة مما يؤدي إلى ضعف القدرة على امتلاك الميزة للوفاء بمتطلبات العمل، لذلك تم إعطاء الأفضلية للجامعات الأهلية



جدول (5) التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات البحث وابعادها

الابعاد	الكلية	العينة	الوسط	الانحراف	الفروق بين المتوسطات	t	sig	القرار	المفاضلة
البعد التنظيمي	الكلية الاهلية	75	4.113	0.695	0.187	1.731	0.085	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	3.927	0.623					
البعد التكنولوجي	الكلية الاهلية	75	4.313	0.567	0.127	1.321	0.189	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	4.187	0.607					
البعد البشري	الكلية الاهلية	75	4.053	0.536	0.147	1.551	0.123	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	3.907	0.619					
الهندرة	الكلية الاهلية	75	4.160	0.495	0.153	1.774	0.078	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	4.007	0.561					
الاعتمادية	الكلية الاهلية	75	4.070	0.753	0.167	1.354	0.178	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	3.903	0.754					
الملموسية	الكلية الاهلية	75	4.120	0.734	0.097	.815	0.416	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	4.023	0.718					
الامان	الكلية الاهلية	75	4.270	0.582	0.240	2.379	0.019	توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	4.030	0.651					
جودة الخدمة	الكلية الاهلية	75	4.153	0.618	0.168	1.661	0.099	لا توجد فروق	الجامعات الاهلية
	الكلية الحكومية	75	3.986	0.618					

المصدر : برنامج SPSS V.28

3- اختبار فرضيات البحث

اختبار الفرضية بين ابعاد متغير (الهندرة) في متغير (جودة الخدمة) وكما هو موضح في الجدول (6)

6- الفرضية الرئيسية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الهندرة في جودة الخدمة)

يتضح من الجدول (6) وكذلك من الشكل (4) ان قيمة (F) التي تم استخراجها مابين الهندرة في جودة الخدمة اذ سجلت (244.502) . وهي (أكبر) من (F) الجدولية التي تبلغ (4) بمستوى دلالة (0.05) وبذلك فان النتيجة هذه توفر دعم كافي لقبول الفرضية البديلة والتي تقيد بان .(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الهندرة في جودة الخدمة) وهذا يدل بوجود تأثير بدلالة معنوية الهندرة في جودة الخدمة، اذ استطاعت الهندرة وهي نسبتها (62%) من المتغيرات التي تؤثر على جودة الخدمة. كما كانت قيمة (t) المستخرجة لمتغير الهندرة (15.637) . اي اكبر من القيمة (t) الجدولية التي بلغت (1.962) لدى قيمة الدلالة (0.05) مما يشير الى ثبوت معنوية (β) لمتغير الهندرة ويتضح ذلك بقيمة (β) زيادة الهندرة بوحدة واحدة التي سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمة بنسبة (92%) بمعنى ان العلاقة بين الهندرة وجودة الخدمة علاقة طردية وايجابية ايانه كلما اهتمت الجامعات المبحوثة باعادة هندسة لعملياتها بشكل اكثر فاعلية كلما اصبحت نتائج جودة الخدمة المقدم افضل وترتقي لطموح واحتياجات زبائنهم ."

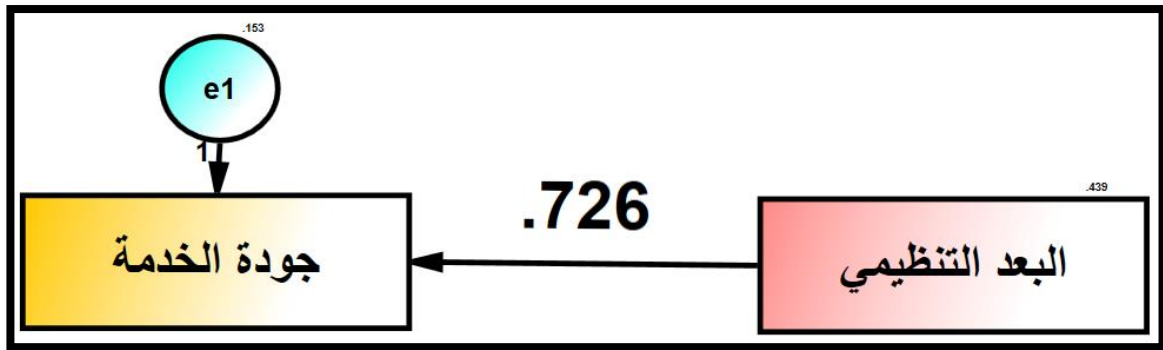
شكل (4) تحليل تأثير لمتغير الهندرة في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

7- اختبار الفرضيات الفرعية لأبعاد الهندرة في جودة الخدمة

أ-الفرضية الفرعية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التنظيمي في جودة الخدمة)

يتبين من الجدول (6) وكذلك من الشكل (5) ان قيمة (F) التي تم استخراجها مابين البُعد التنظيمي في جودة الخدمة حيث تم تسجيل (223.265) . وهي (أكبر) من (F) الجدولية التي تبلغ (4) بمستوى دلالة (0.05) ان النتيجة هذه توفر دعم كافي لقبول الفرضية البديلة وألتي تقول.(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التنظيمي في جودة الخدمة) يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية مابين البُعد التنظيمي في جودة الخدمة، اذ استطاع البُعد التنظيمي وتبين ان نسبته (59%) من المتغيرات التي طرات على جودة الخدمة. كما وتم تسجيل قيمة (t) المستخرجة للبُعد التنظيمي(14.942) . بذلك فهي كانت اكبر من القيمة (t) الجدولية الت بلغت (1.962) عند قيمة الدلالة (0.05) مما يشير لثبوت معنوية (β) للبُعد التنظيمي اذ يتضح من خلال قيمة (β) زيادة البعد التنظيمي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمة بنسبة (72%) ،"تتضح من النتيجة اعلاه ان لبُعد التنظيمي التأثير الايجابي نحو تطوير جودة الخدمة بنسبة عالية".

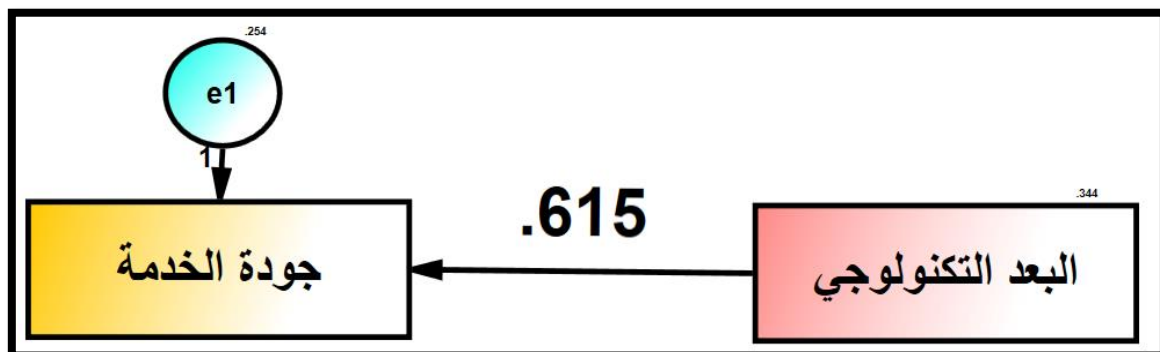


شكل (5) تحليل تأثير بين البعد التنظيمي في جودة الخدمة

المصدر:مخرجات برنامج Amos v.26

ب- الفرضية الفرعية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التكنولوجي في جودة الخدمة)

يتضح من الجدول (6) ومن الشكل (6) بان قيمة (F) التي تم استخراجها مابين البُعد التكنولوجي في جودة الخدمة التي سجلت (75.638) . اي (أكبر) من (F) الجدولية التي تبلغ (4) بمستوى دلالة (0.05) النتيجة هذه توفر دعم كافي تقول الفرضية البديلة وتفيد ان.(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبُعد التكنولوجي في جودة الخدمة) مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية البُعد التكنولوجي في جودة الخدمة، اذ استطاع بعد البعد التكنولوجي وكانت ما نسبته (33%) من المتغيرات التي طرات على جودة الخدمة، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة للبُعد التكنولوجي(8.697) . اي اكبر من القيمة (t) الجدولية التي تبلغ (1.962) لدى قيمة الدلالة (0.05) مما يشير لثبوت المعنوية (β) البُعد التكنولوجي اذ يتضح من خلال قيمة (β) زيادة البُعد التكنولوجي بوحدة واحدة التي سيؤدي لزيادة جودة الخدمة بنسبة (61%) ، " تتضح من النتيجة اعلاه ان لبُعد التكنولوجي يؤثر بشكل ايجابي نحو الارتقاء بجودة الخدمة بنسبة جيدة "

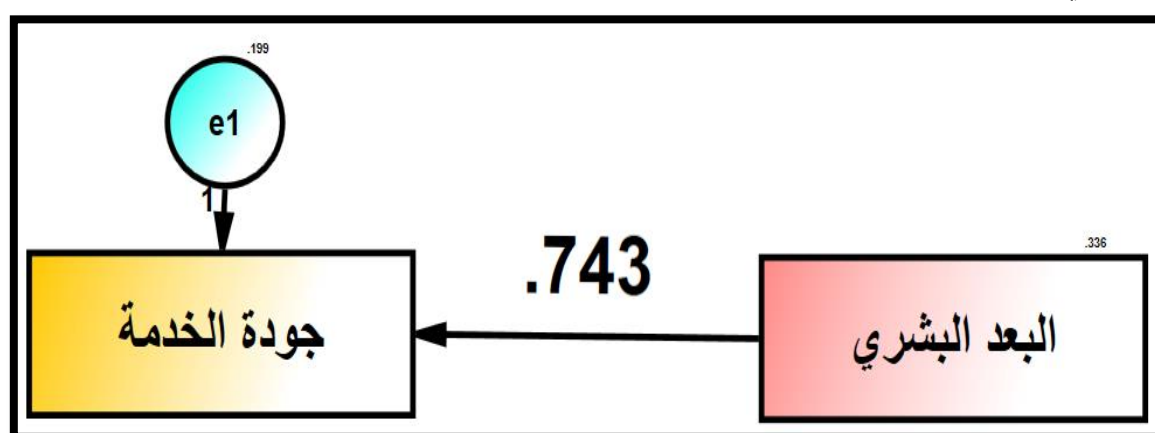


شكل (6) تحليل تأثير بين البعد التكنولوجي في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

ج- الفرضية الفرعية الثالثة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد البشري في جودة الخدمة)

يتبين من الجدول (6) ومن الشكل (7) قيمة (F) التي تم استخراجها مابين البعد البشري في جودة الخدمة حيث تم تسجيل (138.561) . اي (أكبر) من (F) الجدولية التي بلغت (4) بمستوى دلالة (0.05) علماً ان النتيجة هذه توفر دعم كافي لقبول الفرضية البديلة والتي تفيد بان .(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد البشري في جودة الخدمة) وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبعد البعد البشري في جودة الخدمة، اذ استطاع البعد البشري تفسر ما نسبته (48%) من المتغيرات التي طرأت على جودة الخدمة. كما وتم تسجيل قيمة (t) ألمستخرجة لبعد البعد البشري (11.771) . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية التي بلغت (1.962) بقيمة الدلالة (0.05) مما يشير الى ثبوت المعنوية (β) البعد البشري اذ يتضح بان قيمة (β) هي زيادة البعد البشري بوحدة واحدة الذي سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمة بنسبة (74%) ، " تتضح من هذه النتيجة ان لبعد البشري يؤثر بشكل ايجابي نحو تطوير جودة الخدمة بنسبة "جيدة"



شكل (7) تحليل تأثير بين البعد البشري في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

جدول (6) تحليل التأثير بين لأبعاد الهندرة في جودة الخدمة

المتغير التابع	Sig	(F)	(R ²) Adj	(R ²)	(R)	(t)	ابعاد الهندرة		
جودة الخدمة	0.000	223.265	0.599	0.601	0.775	5.819	1.152	(α)	البعد التنظيمي
						14.942	0.726	(β)	
	0.000	75.638	0.334	0.338	0.582	4.807	1.457	(α)	البعد التكنولوجي
						8.697	0.615	(β)	
	0.000	138.561	0.480	0.484	0.695	4.372	1.110	(α)	البعد البشري
						11.771	0.743	(β)	
	0.000	244.502	0.620	0.623	0.789	1.274	0.309	(α)	الهندرة
						15.637	0.921	(β)	

المصدر : برنامج SPSS V.28

3- الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية الهندرة معاً في جودة الخدمة)

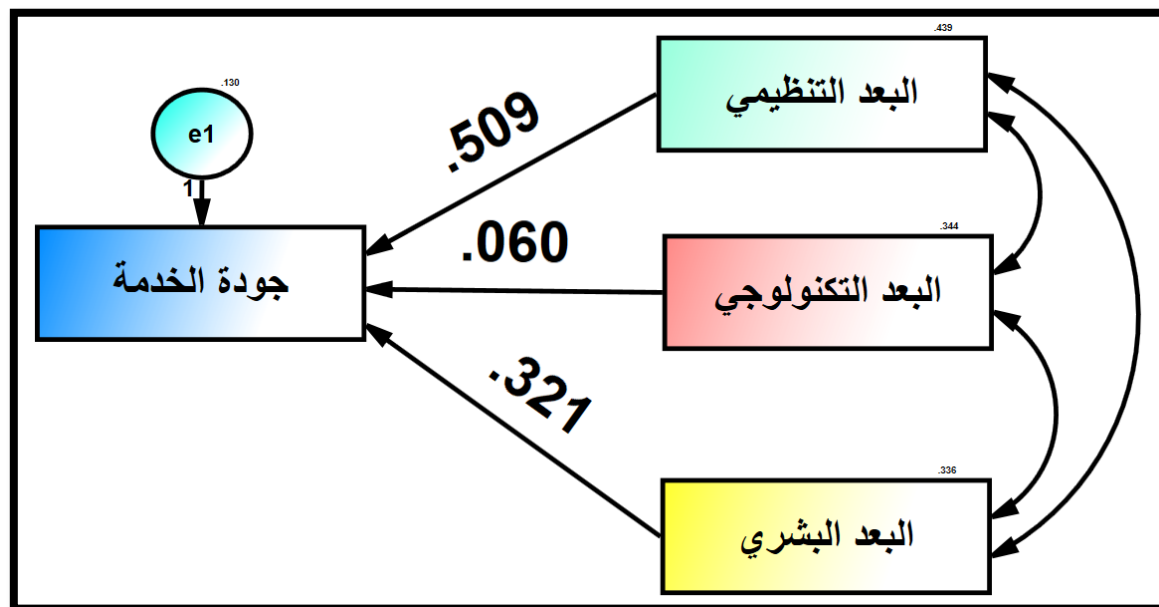
يشير الجدول (7) ومن الشكل (8) لنتائج تحليلات التأثير مابين ابعاد الهندرة معاً في جودة الخدمة ، حيث تحقق قيمة (F) التي تم استخراجها ما قيمته (95.712) مما يشير الى وجود تأثير معنوي مابين الهندرة معاً في جودة الخدمة، وهذا يشير الى قبول الفرضية البديلة وهي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية الهندرة معاً في جودة الخدمة) ، كما يظهر من اختبار المشكلة التعدد الخطي عدم وجود المشكلة اذ بلغت قيم Tolerance التسامح انها اكبر من (0.10)، كما يتضح من قيم معامل التضخم للبتاين VIF انها اكبر من (5) وتشير نتائج التحليل الاحصائي بصورة عامة لعدم وجود مشكلة في تحليل التعدد الخطي مابين الابعاد

المستقلة , إذ يتبين ان قيمة $Adj R^2$ وان ابعاد الهندرة معاً يمكنها ان تفسر ما نسبة (65%) من التغيرات التي طرأت على جودة الخدمة. كما يظهر من قيمة (t) التي تم استخراجها وبلغت (8.096, 4.243) على التوالي انها اكبر من قيمة (t) الجدولية بالغة (1.962) مما يشير الى ان تأثير المعلمة (β) لبُعدي (التنظيمي, البشري), اي انه التأثير الحقيقي اذ ان مقدار الزيادة في التأثير بوحدة الواحدة يمكن ان يؤدي الى زيادة جودة الخدمة بمقدار (50% , 32%) على التوالي , اما (البعد التكنولوجي) اذ اوضحت النتائج ان ليس لها اي تأثير يمكن ان يذكر في الانموذج .

جدول (7) تحليل التأثير لأبعاد الهندرة معاً في جودة الخدمة

VIF	Tolerance	Sig	F	(R ²) Adj	R ²	R	Sig	t	(β)	(α)	أبعاد الهندرة
1.951	0.513	0.000	95.712	0.656	0.663	0.814	0.000	8.096	0.509	0.494	البعد التنظيمي
1.927	0.519						0.395	.853	0.060		البعد التكنولوجي
2.163	.4620						0.000	4.243	0.321		البعد البشري
2.70							الجدولية (F)				
1.962							الجدولية (t)				
عدد الابعاد المقبولة (المؤثر) = 2											
عدد الابعاد غير المقبولة (غير المؤثر) = 1											

المصدر: مخرجات برنامج Smart Pls v.4 , SPSS V.28



شكل (8) تحليل التأثير لأبعاد الهندرة معاً في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

تأثير ذو دلالة معنوية الهندرة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد) في جودة الخدمة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد) . بعد التفسير اعلاه لإختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث وتحليلها توضح الباحثة انه بإمكان الجامعات المبحوثة من الوصول الى تطوير جودة خدمة من خلال اتباع الهندرة (اعادة هندسة العمليات) والمساهمة بشكل فعال الى رفع مستوى الاداء لقطاع التعليم الذي يعد القطاع الاهم لانه يشكل البنى الاساسية لتطور الامم لانه يحاكي العنصر الاهم الا وهو تقديم المعارف والعلوم على اختلافها للمورد البشري .

رابعاً: الاستنتاجات و التوصيات :

1- الاستنتاجات

- أ- بينت نتائج التحليل الاحصائي العملية للبحث حصول البُعد التكنولوجي في الكلية الاهلية الاعلى نسبياً من الكلية الحكومية وذلك يعني ان الكلية الاهلية اكثر ايماناً من الكلية الحكومية بان التطورات التكنولوجية تساهم بشكل كبير في عملية التغيير وإعادة تصميم العمليات الادارية واتخاذ القرارات بكفاءة اعلى.
- ب- فيما سجلت النتائج ان البُعد البشري اقل قيمة عند الكلية الحكومية المبحوثة من الكلية والأهلية حيث ان الكلية الحكومية لاتوزع المهام علي الافراد العاملين فيها وفقاً للتخصص ، فضلاً عن انها لاتستثمر الكفاءات التي تمتلكها بشكل اكثر فاعلية .
- ت- ضعف الدراية لدى الافراد العاملين بما يخص الرؤيا والاهداف المرجوة حالياً وكذلك مستقبلياً في الكلية الحكومية .
- ث- اوضحت نتائج العملية للبحث ان بُعد الامان الاعلى نسبياً بالنسبة للكلية الاهلية من الكلية الحكومية اي ان الكلية الاهلية على بث الطمأنينة لدى نفوس الزبائن بشكل اكثر تأثيراً على الزبون من المورد البشري في الكلية الحكومية .
- ج- بينما سجلت النتائج العملية للتحليل الاحصائي ان البعد الاعتمادية اقل عند الكلية الحكومية مما يعني ان العاملين في الكلية الحكومية لايهتمون بعنصر السرعة في تقديم خدمة التعليمية مما يؤدي الى ضعف القدرة على امتلاك الميزة للقيام بمتطلبات العمل ، مما يعني ان الكلية الاهلية تستثمر مواردها بشرية افضل استثمار لاداء الخدمة اكثر من الكلية الحكومية
- ح- يمكن الاستنتاج من خلال ما جاء اعلاه بتأثير ذو دلالة معنوية الهندرة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد) في جودة الخدمة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد). بإمكان الجامعات المبحوثة من الوصول الى تطوير جودة خدمة من خلال اتباع الهندرة (إعادة هندسة العمليات) .
- خ- تسعى الكلية الاهلية لتحسين المستمر في جودة الخدمة والارتقاء بمستوى الاداء اكثر منها من الكلية الحكومية على الرغم من امتلاك الاخيرة الموارد البشرية ذو كفاءات عالية .

2- التوصيات

- أ- على الكلية الحكومية السعي لزيادة الاهتمام بشكل اكبر للتطورات التكنولوجية لاهميتها في الهندرة لغرض مواكبة التسارع التكنولوجي في عصر الانفتاح والعولمة وانتشار "الذكاء الاصطناعي".
- ب- على الكلية الحكومية استثمار المورد البشري الذي تنتمي اليها بشكل افضل لغرض تحقيق اهدافها وتحسين مخرجاتها التعليمية ، اذا انها تمتلك كفاءات علمية كبيرة يمكن من خلالها الارتقاء بلعلم والتعليم فضلاً عن ورفع مستوى تصنيف الجامعات العراقية.
- ت- ينبغي على الكلية الحكومية بث الطمأنينة في نفوس الزبائن بشكل افضل من خلال الارتقاء بمستوى الاداء بشفافية ومصداقية .
- ث- على الكلية الحكومية اخذ بنظر الاعتبار سرعة الاداء في تقديم الخدمة مع الاهتمام بجودة العالية للخدمة التعليمية المقدمة، للقيام بمتطلبات العمل .
- ج- على الجامعات الحكومية والاهلية استثمار تأثير الهندرة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد) في جودة الخدمة (إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد).
- ح- اذ بإمكان الجامعات المبحوثة من الوصول الى تطوير جودة خدمة من خلال اتباع الهندرة (إعادة هندسة العمليات).
- خ- على الكلية الحكومية تسعى لتحسين المستمر في جودة الخدمة والارتقاء بمستوى الاداء وذلك لانها تملك الاخيرة الموارد البشرية ذو كفاءات عالية .

References:

1. - Bani Issa, Ibrahim Amjali (2009): Educational supervisors' use of information technology in educational supervision in Jordan and the difficulties they face from their point of view. Doctoral dissertation, Yarmouk University, Jordan.
2. Al-Dhalmi, Mohsen & Al-Assadi, Afnan Abd Ali, 2012, "Measuring the quality of higher education outcomes from the point of view of universities and some labor market institutions/An analytical study in the Middle Euphrates region," Journal of Administration and Economics, issue ninety, pages 150-152.
3. Al-Otaibi, Sobhi (2002) The Development of Administrative Thought and Activities, first edition, Al-Hamid Library House, Amman.
4. Ashiba, Fathi Darwish, 2000, "Comprehensive quality and the possibilities of its application in Egyptian university education - an analytical study" in: Developing Arab teacher preparation and training systems at the beginning of the third millennium, Annual Conference of the Faculty of Education, May 26 University. - Helwan, 27.
5. Basnawi, Muhammad Ahmad Muhammad Adel, and al-Sibai, Hisham Abd al-Hafiz al-Gharib: The Modern Reference in Administrative Engineering, Jeddah, 2013, p. 24.
6. Elalfy, S. & Abukari, A., "Revisiting perceived service quality in higher education, journal of marketing for higher education", 313 30(1), (2019) Pages 1-25, <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1648360>.
7. Foura, M.N., Hashem, U.Y., Abdul Aziz, S., Sharom, Q., Abu Shawish, A., 2023, "The Impact of Electronic Management Requirements on Improving the Quality of Academic Service at Al-Aqsa University in Gaza - Palestine", Issue 2805, pp. 982-983.
8. Hareem, Hussein: (2004) Organizational Behavior and the Behavior of Individuals and Groups in Business Organizations, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman.
9. Hareem, Muhammad (2003), Managing Organizations from a Holistic Perspective, Dar Hamed for Publishing and Distribution, Amman.
10. Haroush, Nour El-Din) 2018 ("Administrative Engineering (Engineering) between Concepts and Applications"), Journal of Communication in Economics, Administration and Law, Volume 24, Issue 2, p. 15.
11. Jayan & Shawkat (2020), "Operations management strategies and its impact on customer delight / exploratory study in factory (Al kanz)", Journal of Economics and Administrative Sciences, Vol.26, No.122.
12. Jayan Reem Abdulkareem, (2018), "The impact of core capabilities on product design decision (An exploratory study in an industrial organization) message I submitted To the Council of Administrative Technical College/ Baghdad It is part of the requirements for obtaining a technical master's degree in Operations Management Technologies".
13. Khalaf, Y.L., Hamadi, A.A., Hussein, W.A., 2019, "Human Resources Engineering and Its Impact on Developing Employee Management: An Applied Study in the Iraqi Carpet Factory in Baghdad," Al-Danaer Journal, Issue 17, p. 396.
14. Khan, Ahlam: (2012) Process re-engineering as an approach to human resource management excellence, published research, Journal of Economic and Administrative Research, No. 12, University of Biskra, Algeria.
15. Yılmaz, K. & Temizkan, V., "The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International 322 Students' Higher Education Satisfaction", SAGE open, vol 12, no 1, (2022), P:1 – 18, <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>.
16. Al-Lawzi, Musa, 2002, "Organization and Work Procedures", First Edition, Wael Publishing House, Amman.

17. Damanhour, Amal Mohammed Sheikh Hussein, 2013, "Re-engineering Administrative Processes: An Applied Study in Saudi Airlines", published research, Al-Quds University Journal for Research and Studies, Issue 31, Vol. 2.
18. Al-Rubaie, Amir Asi, 2008, "The Relationship between Quality, Ethics, and Performance Standards and Their Impact on Performance Quality, an Applied Study Submitted to the Council of the College of Administration and Economics, University of Baghdad, for a Higher Diploma in Hospital Management.
19. Saad, Khalida Salman, 2008, The Impact of Strategic Vision on Ensuring and Improving the Quality of Healthcare Provided in Hospitals: A Survey Study in a Specialized Surgical Hospital, submitted to the Council of the College of Administration and Economics, University of Baghdad, to obtain a Higher Diploma in Hospital Administration.
20. Ghazi, Amal Abdel Aziz Mohamed and Abdel Halim, Sakina Mohamed Mohamed, 2020, "Engineering and its Role in Total Quality Management in Higher Education - Faculty Members at King Khalid University as a Model", Ain Shams University Journal - Faculty of Arts, Vol. 48.
21. Abdul Wahab, Haider Sami and Nazim, Ahmed Raad, 2017, "The Impact of Service Quality on the Level of University Service Demand: An Applied Research in Dijlah Private University College", Journal of Accounting and Financial Studies, Volume 12, Issue 40.

استمارة الاستبانة

السادة الاساتذة الافاضل المحترمون

]]\السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تقوم الباحثة بدراسة تهدف الى قياس (الهندرة ودورها في تحسين جودة الخدمة (التعليمية) في بعض المؤسسات التعليمية الحكومية والاهلية/ دراسة مقارنة تحليلية استطلاعية) ونظراً لما تتمتعون به من خبرة واسعة، ودراية في ميدان عملكم ولكونكم الأقدر من غيركم على اعطاء الاستجابات الدقيقة حول فقرات الاستبانة ، لذا تتوجه إليكم الباحثة بالاستبانة المرفقة التي تضم مجموعة من الفقرات ، راجين الإجابة على تلك الفقرات بشكل متكامل وموضوعي . نرجو التكرم بقراءة الملاحظات الآتية قبل البدء بالإجابة :

- ◆ عدم ذكر الاسم ، لأن البحث لاتهدف إطلاقاً الى الكشف عن نواحي القصور في معهدكم ، ولا عن مزاياها ونواحي القوة فيها ، فالنتائج المتحصل عليها ستعامل بسرية تامة لأنها أساساً لأغراض البحث العلمي فقط ، ولن يطلع عليها أي شخص سواء في المعهد او خارجه .
 - ◆ رأيك الموضوعي الدقيق هو المطلوب ، وبما يؤمن ابداءه حول الفقرات بما يعكس أفضلية نظرتك الى الحالة التي تترجمها الفقرة .
 - ◆ ستجد امام كل فقرة ، او بعدها ، بدائل متدرجة ، والمطلوب منك اختيار البديل الذي يتطابق ووجهة نظرك المناسبة .
 - ◆ الباحثة على استعداد تام للإجابة على الاستفسارات حول فقرات الاستبانة وستكون موجودة بما لايتعارض ووقت مهامكم الوظيفية .
- وتقبلوا وافر تقديرنا واحترامنا لارائكم وتوجيهاتكم السديدة سلفا

الباحثة

اخلاص ستار عكله

معلومات تعريفية

1	اسم المعهد	
2	النوع الاجتماعي	☐ ذكر ☐ أنثى
3	العمر	☐ أقل من 30 سنة ☐ 39 – 30 ☐ 49 – 40 ☐ 59 – 50 ☐ 60 فأكثر
4	المؤهل العلمي	☐ اعدادية ☐ دبلوم فني ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ اخرى
6	العنوان الوظيفي	☐ ملاحظ ☐ ر. ملاحظين ☐ مهندس ☐ ر. مهندسين ☐ اخرى
5	مدة الخدمة	☐ أقل من 10 سنوات ☐ 14 – 10 ☐ 19 – 15 ☐ 24 – 20 ☐ 29 – 25 ☐ 30 فأكثر

المتغير الأول /الهندرة (هندسة العمليات) : " وسيلة ادارية منهجية تقوم على اعادة البناء التنظيمي من جذوره، وتعتمد اعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات يكفل سرعة الاداء وتخفيض التكلفة وجودة المنتج "

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أ: البعد التنظيمي: "إنه نظام للمهام وانسياب الأعمال وعلاقات السلطة وقنوات الاتصال التي تربط أعمال الأشخاص والمجموعات المختلفة في المنظمة بعضها البعض، وهذا يسمى بالهيكل التنظيمي الرسمي"						
1	تساهم التغييرات في الهيكل التنظيمي في تقديم خدمات متميزة.					
2	تقوم المنظمة بتغييرات جوهرية في الهيكل التنظيمي من أجل تحقيق الاهداف المنشودة .					
3	تعمل المنظمة وفق هيكل التنظيمي واضح.					
4	يمتاز الهيكل التنظيمي المعدل بقدراته على تطوير أداء الموظفين .					
ب- البعد التكنولوجي: " من أهم الأبعاد التي تخضع لها عملية الهندرة، حيث يحضر هذا العنصر وبقوة في كافة الخطوات، بصفته مسؤولاً مباشراً أول عنها، فالهدف الأساسي من عملية الهندرة هو إعادة وضع المؤسسة على الطريق، بحيث تتمكن من التفوق على المنافسين حاضراً ومستقبلاً وتقوم بمواكبة التغيرات مستقبلاً بكل سهولة ويسر"						
5	يساهم التطور التكنولوجي بتبني عملية التغيير لدى المنظمة.					
6	يتم نقل المعلومات بين العاملين بشكل سريع ومنظم					
7	تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمة على اعادة تصميم العمليات الادارية					
8	تساهم التكنولوجيا المتاحة في مساعدة الإدارة العليا باتخاذ القرارات بكفاءة					
ج- البعد البشري : " إذ يتم الاهتمام بالعنصر البشري بحيث يتم مراجعة جودة وإنتاجية ما يقوم بالعاملين، ودراسة العوامل المؤثرة على أدائهم والاحتياجات التي تنقصهم والعوائق التي يتعرضون لها، والعوائق التي يتسببون بها لعملية الإنتاج كذلك، فإذا كان هناك رفض للبعض لعملية التغيير أو هناك موظفين لا يقدمون قيمة حقيقية للمؤسسة أو هناك عدد عمالة إضافي لا حاجة لهم أو كفاءات غير متوفرة تحتاجها المؤسسة، كل هذه النقاط يتم وضعها في خطة الهندرة والعمل عليها لكي يتم علاج جميع جوانب القصور فيها."						
9	توجد في المنظمة مورد بشري كفوء ومؤهل لتغطية الاحتياجات اللازمة للتغيير					
10	توزع مهام العمل وفقاً للتخصص والكفاءة.					
11	تراعى المنظمة مرونة العمل أثناء الهندرة.					
12	يتوفر لدى العاملين رؤية واضحة لاهداف ونتائج عملية الهندرة.					

المتغير الثاني / جودة الخدمة : "أهم اساليب المستخدمة لتحسين الخدمة المقدمة والارتقاء بمستوى الاداء الى الايجابية والكفاءة، وهي مجموعة من الخصائص والمميزات القادرة على تلبية المتطلبات الزبائن "

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أ: بُعد الاعتمادية : "تعني القدرة على أداء الخدمة بثقة ودقة ، الذي من خلاله يمكن تحديد درجة الرضا لدى المستفيد"						
1	يلتزم العاملون بانجاز الخدمة في اقل وقت ممكن .					
2	يتصف العاملون بالدقة وقلة الأخطاء .					
3	يتميز العاملون بالقدرة على الوفاء باحتياجات ومتطلبات العمل .					
4	يبيدي العاملون اهتماماً كبيراً بمشاكل العمل .					
ب- بُعد الملموسية : "الدليل المادي للتسهيلات المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية بكل انواعها"						
5	تستخدم الإدارة العليا اجهزة ومعدات حديثة في أداء الخدمة					
6	تهتم ادارة المنظمة بالمظهر الجمالي .					
7	توفر الادارة العليا وسائل اتصال حديثة وفعالة					
8	تهتم الادارة العليا بالتصميم الداخلي وبشكل مريح للعاملين .					
ج- بعد الامان : "تعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس الزبائن اي المستفيد والذي بدوره قد يؤدي الى غياب الشك والمخاطرة أثناء التعامل مع المنظمة "						
9	توجد موارد مادية وبشرية كافية لأداء الخدمة التعليمية .					
10	يتصف العاملون بالثقة والمصادقية العالية					
11	تقدم الخدمة بدون اخطاء وبدون شك .					
12	يشعر العاملون بالاطمئنان والامان أثناء أداء الخدمة التعليمية .					