2026 كانون 2 مجلة دراسات في الإنسانيات والعلوم التربوية العدد 12
January 2026 Journal of Studies in Humanities and Educational Sciences No. 12
Print ISSN 3006-3256 Online ISSN 3006-3264

أثر جودة الخدمة التعليمية المقدمة في تحقيق الصحة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية
دراسة تطبيقية في جامعة بغداد

م.د ياسين اكريم حمادي
مديرية تربية بغداد الكرخ الأولى ، بغداد، العراق
yaseenekrayyem@gmail.com

مستخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر جودة الخدمة التعليمية في تحقيق الصحة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، من خلال دراسة تطبيقية أُجريت في جامعة بغداد. اعتمدت الدراسة منهجًا تحليليًا تطبيقيًا، استنادًا إلى بيانات ميدانية جُمعت باستخدام استبيان وُزّع على عينة مختارة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين. بلغ حجم العينة النهائية 108 أفراد، بنسبة استجابة بلغت 90%. قُيست جودة الخدمات التعليمية كمتغير مستقل من خلال أربعة أبعاد رئيسية: جودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة البحث العلمي، وجودة الإدارة التعليمية، وجودة المناهج الدراسية، بينما قُيست الصحة التنظيمية كمتغير تابع. اظهرت النتائج للتحليل الإحصائي تأثيراً إيجابياً ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على تحقيق الصحة التنظيمية، بمعامل تأثير ($\beta = 0.63$) ومعامل تحديد ($R^2 = 0.40$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$). يشير هذا إلى أن جودة الخدمات التعليمية تُفسر ما يقارب 40% من التباين في مستويات الصحة التنظيمية داخل الجامعة. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية تباينًا في قوة تأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية. فقد احتلت جودة البحث العلمي المرتبة الأولى من حيث التأثير، تلتها جودة الإدارة التعليمية، ثم جودة أعضاء هيئة التدريس، وأخيرًا جودة المناهج الدراسية. وكانت جميع هذه النتائج ذات دلالة إحصائية. وتؤكد الدراسة إلى أن تحسين جودة الخدمة التعليمية يُعدّ نهجًا أساسيًا لتعزيز الصحة التنظيمية، مما يُسهم في تحسين بيئة العمل، وتعزيز الالتزام المؤسسي، ورفع مستويات الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي. كما توصي الدراسة بإيلاء مزيد من الاهتمام للبحث العلمي وتطوير الإدارة التعليمية، باعتبارهما من أهم الأبعاد المؤثرة في بناء مؤسسة تعليمية سليمة ومرنة ومستدامة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، الصحة التنظيمية، مؤسسات التعليم العالي، جامعة بغداد.

The Impact of Educational Service Quality on Achieving Organizational Health within Educational Institutions
An Applied Study at the University of Baghdad

Dr. Yaseen Akreem Hamadi
Directorate of Education for Baghdad Al-Karkh I, Baghdad, Iraq
yaseenekrayyem@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the impact of educational service quality on achieving organizational health in educational institutions, through an applied study conducted at the University of Baghdad. The study adopted an applied analytical approach, based on field data collected using a questionnaire distributed to a selected sample of faculty members and administrative staff. The final sample size

was 108 individuals, with a response rate of 90%. Educational service quality was measured as the independent variable through four main dimensions: faculty quality, scientific research quality, educational administration quality, and curriculum quality, while organizational health was measured as the dependent variable.The results of the statistical analysis showed a statistically significant positive impact of educational service quality on achieving organizational health, with an impact factor ($\beta = 0.63$) and a coefficient of determination ($R^2 = 0.40$) at a significance level of (Sig = 0.000). This indicates that educational service quality explains approximately 40% of the variance in organizational health levels within the university. The results of the sub-hypothesis testing showed variation in the strength of the impact of the dimensions of educational service quality. The quality of scientific research ranked first in terms of impact, followed by the quality of educational administration, then the quality of faculty members, and finally the quality of curricula. All these results were statistically significant.The study confirms that improving the quality of educational services is a fundamental approach to enhancing organizational health, which contributes to improving the work environment, strengthening institutional commitment, and raising levels of organizational effectiveness in higher education institutions. The study also recommends giving greater attention to scientific research and the development of educational administration, as they are among the most influential dimensions in building a sound, resilient, and sustainable educational institution.

Keywords: Quality of educational services, organizational health, higher education institutions, University of Baghdad.

المقدمة

في السنوات الأخيرة، واجهت المؤسسات التعليمية تحديات متزايدة نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع، وارتفاع سقف التوقعات لجودة التعليم، وتزايد متطلبات الاعتماد الأكاديمي والملاءمة المجتمعية. وقد زادت هذه التحديات من الحاجة إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية لضمان توافقها مع أهداف التعلم، وتوقعات أصحاب المصلحة، ومتطلبات سوق العمل. ونتيجة لذلك، أصبحت جودة الخدمات التعليمية عاملاً حاسماً في تعزيز فعالية المؤسسات واستدامتها. في الوقت نفسه، برز مفهوم الصحة التنظيمية كمفهوم أساسي يعكس قدرة المؤسسة على الحفاظ على بيئة عمل داعمة، وتعزيز رفاهية الموظفين، والتكيف بفعالية مع التغيرات الداخلية والخارجية. تتمتع المؤسسات التعليمية السليمة بوضع أفضل لتحقيق أداء عالٍ، وتعزيز التعاون، ودعم التنمية المستدامة على المدى الطويل. وعلى الرغم من أهمية الصحة التنظيمية، إلا أن الدراسات التجريبية التي تناولتها في سياق جودة الخدمة التعليمية، وخاصة في مؤسسات التعليم العالي في الدول النامية، لا تزال محدودة.

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى بحث أثر جودة الخدمة التعليمية على الصحة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي، من خلال دراسة تطبيقية أُجريت في جامعة بغداد. من خلال تحليل الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية، يهدف هذا البحث إلى تقديم أدلة تجريبية تدعم صناع القرار في تحسين كل من النتائج التعليمية والرفاهية التنظيمية.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولًا: مشكلة البحث

تتسم التجارب التعليمية المعاصرة بتحديات جسيمة ناجمة عن التطور السريع لقطاعي التعليم والتكنولوجيا، وتزايد متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتطور توقعات المجتمع وسوق العمل فيما يتعلق بالنتائج التعليمية. وقد أدت هذه التحديات الحديثة إلى ضرورة ملحة للمراجعة والتطوير المستمرين للخدمات التعليمية، بما في ذلك مواءمتها مع أهداف التعلم واحتياجات المتعلمين ومتطلبات التطوير. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بجودة المناهج التعليمية المتخصصة، لا تزال العديد من المؤسسات التعليمية تعاني من قصور في تصميم المناهج، أو محتوى قديم، أو محدودية أساليب التقييم والتأثير، مما يؤثر سلبًا على الأداء المحلي لتطوير المواقع الإلكترونية.

في المقابل، لا يمكن اعتبار مفهوم "الصحة التنظيمية" مفهومًا إداريًا جديدًا يفترض قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها الداخلية المتنوعة، وحاجتها إلى بيئة عمل ورفاهية الموظفين، وتوجهها التنظيمي المحلي وفعاليتها. وعلى الرغم من أهمية هذا المفهوم، فإن مواءمة الخدمات التعليمية تقتصر على المؤسسات التعليمية التي لا تحظى بالاهتمام البحثي الكافي، محليًا ودوليًا، مما يخلق العديد من الدراسات العلمية التي تتطلب مزيدًا من البحث. بناءً على ما سبق، تُحدد مشكلة البحث بالسؤال الرئيسي التالي:(ما مدى أثر جودة الخدمة التعليمية المقدمة في تحقيق الصحة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية)؟.

ثانياً: أهمية البحث

تنقسم أهمية البحث الى قسمين:-

1 .الأهمية العلمية

تكمن الأهمية العلمية لهذا البحث في إسهامه في إثراء الأدبيات التعليمية والإدارية من خلال التعاون بين المناهج المعاصرة والراسخة، لا سيما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية. كما يوفر إطارًا عمليًا يوضح الفروقات بين البيئات التعليمية المختلفة. علاوة على ذلك، يستكشف البحث ويسهم في اختبار بعض المفاهيم والنماذج التنظيمية داخل المؤسسات، بما في ذلك تراكم الخبرات في هذا المجال.

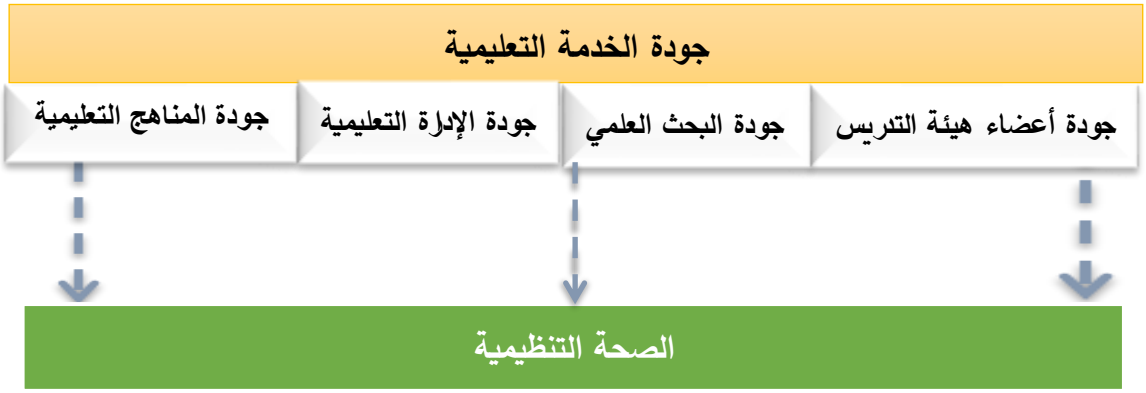
2 .الأهمية التطبيقية

تكمن أهمية البحث التطبيقي في إمكانية استفادة القيادات التعليمية والمنظمات المختلفة داخل المؤسسات التعليمية من نتائجه. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التركيز على تطوير الخدمات تعليمية متنوعة وتعزيز التفاعل الفعال لتعزيز الرفاه الشامل. علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين بيئة العمل، وتعزيز التعاون واسع النطاق، وتنويع مستويات الفعالية المحلية، بما في ذلك تلبية متطلبات الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحديد جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية المحلية، ومدى انعكاس هذه الجودة على المستويات الصحية التنظيمية في بيئة العمل والمجتمع. كما يتميز البحث بربطه بين جودة الخدمة التعليمية والوسائط المتعددة، وجوانب رئيسية لجودة الخدمة في مجال التغطية الصحية المعاصرة للأفراد والمؤسسات، بما في ذلك المناطق المحلية المتنوعة ومستوى الفعالية الجديد. ويهدف البحث أيضًا إلى تقديم توصيات أساسية لدعم تطوير الخدمة التعليمية والرسائل الصحية في المؤسسات التعليمية. كما يسعى هذا البحث تحليل العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والصحة التنظيمية، بما في ذلك تحديد مدى مراعاة التنوع في بناء بيئة داعمة بعد التنظيم داخل المؤسسة التعليمية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

خامساً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسةH1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية والصحة التنظيمية في المؤسسات التعليمية. وتنبثق منها الفرضيات الفرعية:

- H1A :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أعضاء هيئة التدريس والصحة التنظيمية.
- H2B:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البحث العلمي والصحة التنظيمية.
- H3C:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الإدارة التعليمية والصحة التنظيمية.
- H4D : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المناهج التعليمية والصحة التنظيمية.

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

وقد وُضعت تعريفات متنوعة للجودة في النظام التعليمي لذا تُعدّ الجودة ذات أهمية بالغة في النظام التعليمي، فالجودة في النظام التعليمي هي نمط خاص من أنماط النظام، وهي نتاج سلسلة من الإجراءات التي تستجيب لاحتياجات اجتماعية محددة في فترة زمنية ومكان معينين وفي هذا السياق، تشير الجودة في النظام التعليمي

إلى مدى توافق الوضع الراهن مع الحالات التالية: المعايير المحددة مسبقًا، الرسالة والأهداف والتوقعات، وقد حظي دور جودة الخدمة في التعليم العالي باهتمام أكبر خلال العقدين الماضيين، وكانت في سابق جودة الخدمة في التعليم العالي مقتصرة على الأدبيات والصحافة، حيث كان يُنظر إلى الطلاب على أنهم العملاء الرئيسيون للجامعة، الذين يستخدمون الخدمات المقدمة فيها مباشرة(Omidian & Nia,2019:58) . وكما يعرف (Seitova et al.,2024:3) جودة الخدمة التعليمية إلى مدى تلبية خدمات المؤسسة التعليمية (الأكاديمية وغير الأكاديمية) لتوقعات الطلاب أو تجاوزها من خلال تقديم تعليم فعال ودعم تعليمي وعمليات تعليمية ذات صلة تلبي احتياجات المستفيدين (الطلاب) وتعزز تجربتهم التعليمية الشاملة.

تُعرَّف جودة الخدمة التعليمية بأنها التوازن بين الرضا والتوقعات في العلاقة المتبادلة بين الزبائن والمنظمة التي تلبي احتياجاتهم ويُعدّ قياس جودة الخدمة عملية معقدة، وقد طُرحت استراتيجيات مختلفة في محاولة لاستخلاص معايير قياسها (Ganbold & Hong,2022:2). تُعدّ جودة الخدمات التعليمية عنصراً أساسياً في سوق التعليم العالي وتُصنّف المؤسسات التعليمية (الجامعات) ضمن المؤسسات الرائدة عالمياً التي حققت مراكز متقدمة في التصنيفات العالمية لنماذج جودة الخدمات التعليمية ولذلك أدركت معظم هذه المؤسسات أهمية جودة الخدمات التعليمية، والتي تتجلى في معاملة الطلاب كعملاء محتملين ودائمين للمؤسسة، وتلبية توقعاتهم على النحو الأمثل (Raza & Sarwar, 2020: 94).

ثانياً: أهمية جودة الخدمة التعليمية

تُعدّ كفاءة الخدمات التعليمية شرطاً أساسياً للعمل الفعال في مجال التعليم، نظراً لدورها المحوري في تحقيق نتائج فعّالة ومحفزة، ويعود ذلك إلى جودة الخدمات التعليمية في رفع مستوى التحصيل الأكاديمي للطلاب، بما في ذلك تنمية مهاراتهم في مجال الإبداع الفني، بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل المتطور حيث يمكن توضيح أهمية جودة الخدمة التعليمية كما ذكرها(RAMLEE,2017:217) وهي كالاتي:

١. من أجل مؤسسة مزدهرة بات من الواضح أن جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية لعملائها (الطلاب) تُسهم في نجاحها لذا، إذا أرادت المؤسسات أن تكون قادرة على المنافسة، فعليها تقديم خدمات عالية الجودة.
٢. المسؤولية القانونية: تتحمل المؤسسات التعليمية مسؤولية جزئية عن الخدمات التي تقدمها وأي ضرر قد يلحق بالمجتمع نتيجة لذلك ولهذا السبب، تسعى بعض المؤسسات جاهدةً لتقديم خدمات بأعلى جودة، لأن الجودة تأتي مصحوبة بدرجة من المسؤولية.
٣. الآثار الجانبية: قد يؤثر تدني الجودة سلبًا على ربحية المؤسسة وسمعتها.

رابعاً: ابعاد جودة الخدمة التعليمية

يمكن قياس جودة الخدمة التعليمية من خلال مقياس (Hazelkorn & Gibson,2018) وهي كالاتي:

١. **جودة أعضاء هيئة التدريس**: تشير جودة أعضاء هيئة التدريس إلى المؤهلات الأكاديمية الجماعية، والكفاءات التدريسية، والإنتاجية البحثية، والمشاركة المهنية للهيئة الأكاديمية، والتي تؤثر بشكل مباشر على فعالية التدريس، وتوليد المعرفة الجديدة، والسمعة الأكاديمية العامة لمؤسسات التعليم العالي (Dwaikat,2021:4).
٢. **جودة البحث العلمي**: حيث تشير جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم إلى مدى التزام أنشطة البحث وعملياته ومخرجاته بالمعايير الراسخة للدقة العلمية، بما في ذلك التصميم القوي، والمنهجية السليمة،

والصحة، والموثوقية، والأصالة، والشفافية، والمساهمة في المعرفة العلمية التي تخدم المجتمع وتساهم في تطوره (Margherita & Petti,2022:3) .

٣. **جودة الإدارة التعليمية**: من المعلوم أن الإدارة التعليمية هي تعد حلقة الوصل بين مكونات النظام الجامعي، والطالب، والمناهج الدراسية، وأن تطويرها جزء لا يتجزأ من تطوير النظام الجامعي في مؤسسات التعليم وهذا أمر بالغ الأهمية لابتكار الكلية في استكمال النظام ومراقبته بدقة. وتعمل الإدارة، بقيادة العميد ومساعده ورئيس القسم ومنسق القسم، من خلال الرقابة الإدارية وتحديد المسؤوليات والواجبات. ويُقاس نجاح الإدارة بمدى مساهمتها في تحسين البرامج التعليمية وأسسها ومراقبتها وتقييمها (Hazelkorn & Gibson,2018:37).

٤. **جودة المناهج التعليمية**: تشير جودة المناهج التعليمية إلى مدى توافق محتوى المنهج وتصميمه وتنفيذه وتقييمه مع المعايير التعليمية المعمول بها، وتوافقه مع أهداف التعلم، وتسهيله الفعال لنتائج تعلم الطلاب ذات المغزى والقابلة للقياس، ومع تطور المناهج الدراسية، يمكن النظر إليها كمزيج متطور من الاستراتيجيات التعليمية، ومحتوى المقررات، ونواتج التعلم، والخبرات التعليمية، والتقييم، والبيئة التعليمية، والجدول الزمني، وبرنامج العمل تصبح المناهج الدراسية قديمة أو مليئة بالمشاكل إذا لم تتم مراجعتها وتحديثها بانتظام (Khan et al.,2019:2).

أولاً: مفهوم الصحة التنظيمية

إن مفهوم الصحة التنظيمية قد وجد في الأدب منذ عام ١٩٥٨ عندما نشر Chris Arges المنظمة ما الذي يجعلها صحية؟ هو اقترح التنظيم الصحي هو الذي يمكن الإنسان من العمل الناضج ويناقش Bennis في عام ١٩٦٢ الحدود المذكورة أعلاه للنهج التقليدية لقياس المخرجات والرضا (الأداء) في وقت محدد كما اقترح مايلز في عام ١٩٦٥ أن الجهود الناجحة في التغيير المخطط له في نظام المدارس الأمريكية يجب أن تجعل الصحة التنظيمية هدفا أساسيا(Nicolay,2015:22) . تعريفا للصحة التنظيمية ينقله (Mason,1973:34) يساعد في نقل الجوانب الإيجابية والسلبية للصحة اذ يعرف المنظمة السليمة بأنها "التي تتقن بيئتها بنشاط وتعرضها كوحدة معينة من الشخصية، وتكون قادرة على إدراك العالم ونفسها بشكل صحيح"، وهنا فالتوازي مع الصحة الفردية واضح، اذ يستخدم بينيس كتاب Jahoda لعام ١٩٥٨ حول الصحة العقلية للإنسان كأساس للتعريف ويمكن اعادة التعريف كالاتي: المنظمة الصحية هي منظمة تنشئ وتحافظ على علاقة متبادلة المنفعة مع بيئتها.ويذكر (Fard & Ranjbarian ,2015: 83) ان أحد العوامل المؤثرة في المنظمة هو الحفاظ على الصحة التنظيمية والتي تعرف على انها السياق الذي يتجمع فيه مختلف الأشخاص ويفخرون بالعمل في هذا السياق. في الواقع، يكون للصحة التنظيمية تأثير كبير على كل النظام من حيث الجوانب الجسدية والنفسية والسلامة والانتماء وتقييم الحكمة والجوانب الشخصية للمساهمين جميعا.

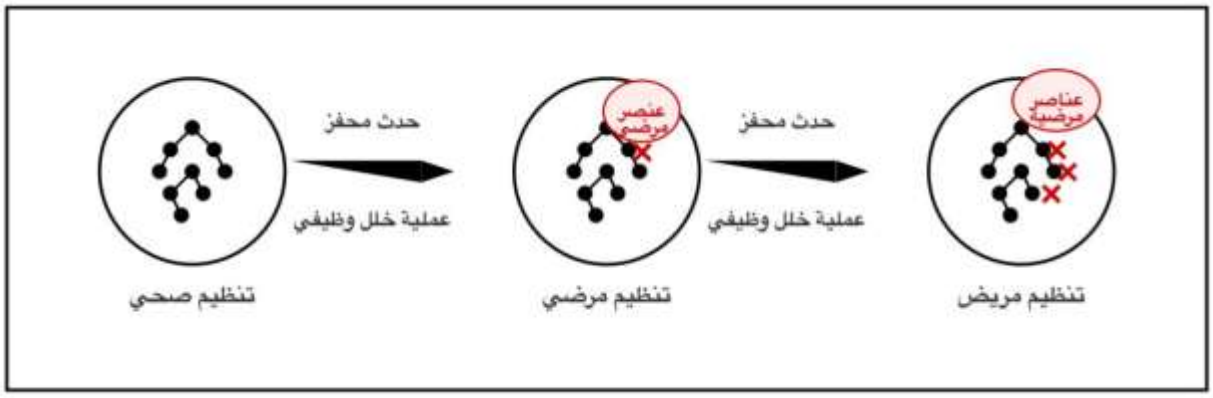
ويعرف(Xenidisa & Theocharous, 2014:564) الصحة التنظيمية على أنها القدرة التنظيمية لتكون متوافقة مع البيئة هو وتحسين هذه القدرات ان الصحة التنظيمية مصطلح موجود حاليا في الأدبيات لوصف جوانب بيئة العمل المتعلقة بصحة الموظفين، واستخدم (OH) ولوصف الإجهاد المهني، بينما فسر Cotton and Hartالصحة التنظيمية بشكل عام على أنها رفاهية الموظف في بيئة العمل، بينما Lencioni ، اعرف(OH) بأنه حالة التقارب بين الإدارة العمليات والاستراتيجية والثقافة في المنظمة.

يعرف(Farahani et al., 2014:629) الصحة التنظيمية بأنها قدرة أي منظمة على أداء مهامها بنجاح. لذا يمكن ان يتم تعريف الصحة التنظيمية على أنها حالة التشغيل الكامل ودون عوائق لجميع العمليات التنظيمية

الرسمية وغير الرسمية والرئيسية والمساعدة، فيؤكدون اتفاق الباحثون على أن الصحة التنظيمية (Hong et al.,2014:278) هي قدرة المنظمة على الحفاظ على التوازن والانسجام لنمو الصحة التنظيمية. اذ تتمتع المؤسسة التي تتمتع بصحة تنظيمية عالية ببيئة تسعى إلى تحسين الأداء التنظيمي ودعم رفاهية الموظفين لتمكينها من تحقيق أهدافها وبالتالي، فإن الصحة التنظيمية هي ضرورة للفعالية التنظيمية وإنها (الصحة التنظيمية قدرة المنظمة على العمل بفعالية، والتكيف بشكل مناسب، والتغيير بشكل مناسب، والنمو من الداخل والصحة التنظيمية هي بناء الإدارة الهامة. نموذج عمل المنظمة الصحة من خلال تسلسل متماسك يبدأ بالخصائص التنظيمية الأساسية وينتهي بنتائج الفعالية التنظيمية، تنبع الصحة التنظيمية من القيم والمعتقدات والسياسات والممارسات التي تتبناها المنظمة، والتي تمثل الأساس الثقافي والفكري الذي يوجه سلوك القيادة والموظفين (DeJoy & Wilson,2003:338).

ثانياً: المنظمة السليمة(الصحية) والمنظمة غير السليمة (المريضة)

يوضح لنا (Xenidis & Theocharous,2014:564) من خلال الشكل(2) أن صحة المنظمة ليست حالة ثابتة، بل هي عملية ديناميكية تتغير بمرور الوقت. تبدأ المنظمة بحالة صحية عندما تعمل عملياتها بتكامل وكفاءة. ومع تعرض المنظمة لتأثيرات داخلية أو خارجية، قد تظهر اختلالات في بعض العمليات، مما يؤدي إلى ظهور عناصر خلل وظيفي داخل النظام التنظيمي، إذا لم يتم اكتشاف هذه الاختلالات ومعالجتها مبكرًا، فإن العمليات المختلة تستمر وتتكرر، محولةً المنظمة إلى حالة "مريضة"، حيث تتراكم المشاكل وتضعف قدرتها على العمل بكفاءة. ومع استمرار التأثيرات وتزايد العناصر الخلل الوظيفي، تنتقل المنظمة تدريجيًا إلى حالة "المنظمة المريضة"، التي تتميز باضطرابات واسعة النطاق في العمليات، وتراجع مستويات الصحة التنظيمية، وتأثيرات سلبية على الموظفين والأداء العام.



يوضح الشكل(2) المنظمة السليمة(الصحية) والمنظمة غير السليمة (المريضة)

Source: Xenidis, Y., & Theocharous, K. (2014). Organizational health: Definition and assessment. Procedia Engineering, 85, 562-570.

لذا، يُبرز الشكل أهمية التدخل المبكر والتقييم المستمر لصحة المنظمة، إذ أن معالجة الاختلالات في مراحلها المبكرة يمكن أن تمنع المنظمة من الانتقال من حالة صحية إلى حالة مرضية يصعب علاجها.

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

أولاً: منهجية البحث التطبيقية

اعتمدت هذه الدراسة النهج التحليلي التطبيقي لقياس تأثير جودة الخدمات التعليمية المقدمة على تحقيق الصحة التنظيمية في جامعة بغداد، من خلال تحليل البيانات الميدانية واختبار العلاقات والتأثيرات بين متغيرات البحث وفقًا لنموذج علمي يتوافق مع أهداف الدراسة.

ثانياً: مجتمع البحث وعينته

تألف مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين العاملين في جامعة بغداد خلال العام الدراسي 2024-2025. نظرًا لكبر حجم مجتمع البحث، تم اختيار عينة مقصودة مكونة من 120 فردًا. تم استبعاد 12 استبيانًا غير صالح، ليصبح حجم العينة النهائي 108 أفراد، بنسبة استجابة بلغت 90%، وهي نسبة مناسبة للتحليل الإحصائي في الدراسات التطبيقية.

ثالثًا: متغيرات الدراسة وأداة القياس

تضمنت الدراسة متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية، بأبعادها التالية:

- جودة أعضاء هيئة التدريس
- جودة البحث العلمي
- جودة الإدارة التعليمية
- جودة المناهج الدراسية

المتغير التابع: الصحة التنظيمية

جُمعت البيانات باستخدام أداة قياس مبنية على دراسات سابقة، وتحديدًا مقياس ليكرت الخماسي. أظهرت نتائج اختبار الموثوقية أن قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0.87 لجودة الخدمة التعليمية و0.89 للصحة التنظيمية، مما يشير إلى مستوى عالٍ ومقبول علميًا من الموثوقية.

رابعاً: اختبار الفرضيات البحث

١. أثر جودة الخدمة التعليمية في الصحة التنظيمية

أظهر التحليل الإحصائي أثراً إيجابياً كبيراً لجودة الخدمة التعليمية في الصحة التنظيمية ، حيث بلغ معامل التأثير (Beta = 0.63)، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.40$)، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000) وهذا يعني أن جودة الخدمات التعليمية تفسر ما يقارب 40% من التباين في مستويات صحة المؤسسة.

الجدول (1) أثر جودة الخدمة التعليمية في الصحة التنظيمية

البعد	Beta	R^2	F	Sig
جودة الخدمة التعليمية	0.63	0.40	32.57	0.000

٢. أثر ابعاد جودة الخدمة التعليمية في الصحة التنظيمية

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية تبايناً في قوة تأثير أبعاد جودة الخدمة التعليمية، على النحو التالي:

الجدول (2) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

البعد	Beta	R^2	F	Sig
جودة أعضاء هيئة التدريس	0.40	0.19	11.38	0.001
جودة البحث العلمي	0.62	0.38	33.49	0.002
جودة الإدارة التعليمية	0.49	0.24	28.34	0.002
جودة المناهج الدراسية	0.39	0.23	26.11	0.003

يشير الجدول (2) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية إلى أن جودة البحث العلمي جاءت في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير في الصحة التنظيمية، وتليها جودة الإدارة التعليمية، ثم جودة أعضاء هيئة التدريس، وأخيراً جودة المناهج التعليمية.

خامساً: مناقشة نتائج العملي

تؤكد نتائج الدراسة أن تحسين جودة الخدمات التعليمية يُعدّ نهجًا فعالًا لتعزيز الصحة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية. كما تُظهر النتائج أن التركيز على البحث العلمي والإدارة التعليمية يُسهم بشكلٍ كبير في خلق بيئة تنظيمية سليمة قائمة على الاستقرار الوظيفي والانتماء المؤسسي والفعالية التنظيمية، وهو ما يتوافق مع التوجهات الحديثة في إدارة التعليم العالي.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. تؤكد نتائج هذه الدراسة أن جودة الخدمة التعليمية تلعب دورًا هامًا وإيجابيًا في تعزيز الصحة التنظيمية داخل مؤسسات التعليم العالي.
٢. تُظهر النتائج التجريبية أن تحسينات الخدمات التعليمية تُسهم بشكل مباشر في خلق بيئة تنظيمية أكثر صحة تتسم بالاستقرار ورفاهية الموظفين والفعالية المؤسسية.
٣. تكشف النتائج أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية تختلف في مستوى تأثيرها على الصحة التنظيمية. برزت جودة البحث العلمي كأكثر العوامل تأثيرًا، مما يدل على الدور المحوري للأنشطة البحثية في تعزيز الحيوية التنظيمية والسمعة المؤسسية. تلتها جودة الإدارة التعليمية، التي تعكس أهمية القيادة الفعالة والإجراءات الواضحة واتخاذ القرارات الكفؤة في دعم الصحة التنظيمية.

٤. أظهرت جودة أعضاء هيئة التدريس والمناهج التعليمية تأثيرات ذات دلالة إحصائية، مما يُبرز مساهمتها الأساسية في الأداء الأكاديمي والاستدامة التنظيمية.
٥. تُقدّم هذه الدراسة أدلة تجريبية تُشير إلى أن الصحة التنظيمية في المؤسسات التعليمية ليست مفهومًا مُنعزلًا، بل هي نتاج مباشر لجهود مُتكاملة لتحسين جودة الخدمات التعليمية عبر الأبعاد الأكاديمية والإدارية والبحثية.

ثانياً: التوصيات

١. ينبغي على مؤسسات التعليم العالي إعطاء الأولوية للتحسين المُستمر لجودة الخدمات التعليمية كنهج استراتيجي لتعزيز الصحة التنظيمية والأداء المؤسسي.
٢. تُشجَّع الجامعات على تعزيز أنظمة دعم البحث من خلال توفير الموارد الكافية، وتمويل البحث، والحوافز، حيث أثبتت جودة البحث العلمي أنها البُعد الأكثر تأثيرًا في تعزيز الصحة التنظيمية.
٣. ينبغي على الإدارات التعليمية تبنّي ممارسات إدارية حديثة، وتعزيز الكفاءات القيادية، وتبسيط الإجراءات الإدارية لخلق بيئة تنظيمية داعمة وشفافة.
٤. يُعدّ الاستثمار في برامج تطوير أعضاء هيئة التدريس، بما في ذلك التدريب المهني ومبادرات التطوير الأكاديمي، أمرًا ضروريًا لتحسين جودة التدريس وتعزيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية.
٥. يجب مراجعة المناهج التعليمية وتحديثها بشكل دوري لضمان مواءمتها مع المعايير الأكاديمية المعاصرة، واحتياجات سوق العمل، والتقدم التكنولوجي، وبالتالي المساهمة في بيئة تنظيمية أكثر صحة وتكيفًا.

Sources:

1. DeJoy, D. M., & Wilson, M. G. (2003). Organizational health promotion: broadening the horizon of workplace health promotion. American Journal of Health Promotion, 17(5), 337-341.
2. Dwaikat, N. Y. (2021). A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions. The TQM Journal, 33(4), 841-855.
3. Farahani, M. F., Mirzamohamadi, M. H., Afsouran, N. R., & saied Mohammadi, S. (2014). The study of the relationship of organizational health of the schools and that of the student's′ academic achievement (A Case Study of High schools of Kohkilouie and Boierahmad Province, Iran 2011). Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109, 628-633.
4. Fard, F. E., & Ranjbarian, R. (2015). On The Correlation between Organizational Health and Job Performance in West Azerbaijan Standard Administration. specialty journal of psychology and management, 1(4-2015), 83-86.
5. Ganbold, B., Park, K., & Hong, J. (2022). Study of educational service quality in Mongolian universities. Sustainability, 15(1), 580.

6. Hazelkorn, E., & Gibson, A. (2018). The impact and influence of rankings on the quality, performance andaccountability agenda. In Research handbook on quality, performance and accountability in higher education (pp. 232-246). Edward Elgar Publishing.
7. Hong, K. S., Law, L., & Toner, A. M. (2014). ORGANIZATIONAL HEALTH: A STUDY OF A MALAYSIAN PRIVATE HIGHER LEARNING INSTITUTION. International Journal of Business & Society, 15(2).
8. Khan, R. A., Spruijt, A., Mahboob, U., & van Merrienboer, J. J. (2019). Determining 'curriculum viability'through standards and inhibitors of curriculum quality: a scoping review. BMC medical education, 19(1), 336.
9. Margherita, A., Elia, G., & Petti, C. (2022). What is quality in research? Building a framework of design, process and impact attributes and evaluation perspectives. Sustainability, 14(5), 3034.
10. Mason, R. M. (1973). STRATEGIC PLANNING AND ORGANIZATIONAL HEALTH (Doctoral dissertation, Georgia Institute of Technology).
11. Nicolay, C. R. (2014). The organizational health of healthcare organisations: the concept and its measure(Doctoral dissertation, Imperial College London).
12. Omidian, F., & Nia, Z. (2019). Evaluating the quality of master's level educational services at an Iranian university based on the HEdPERF model. International Journal of Applied Research in Management and Economics, 2(1), 1-10.
13. RAMLEE, S. I. F. B. (2017). KESAN LATIHAN FORMAL SEBAGAI MEDIATOR DALAM HUBUNGAN ANTARA AMALAN PENGURUSAN KEJAT DENGAN PRESTASI.
14. Raza, M. M., Sarwar, M., & Shah, A. A. (2020). Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students' Perspective. Journal of Research & Reflections in Education (JRRE), 14(1).
15. Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024, November). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. In Frontiers in Education (Vol. 9, p. 1492432). Frontiers Media SA.
16. Xenidis, Y., & Theocharous, K. (2014). Organizational health: Definition and assessment. Procedia Engineering, 85, 562-570.