

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

Reengineering 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 الصفر وليس اصلاح النظام الحالي " ومدى تاثيرها 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 الاصعب 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 وممايساهم 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 تنطقت 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 لا بد من الهندرة لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة حالياً مع اجراء المقارنة بين كليتين حكومية والاهلية غرض الوقوف على بعض جوانب القوة والضعف للمؤسسة التعليمية الحكومي. لذا كان لا بد من لقاء الضوء على الهندرة (هندسة العمليات) و تحسين جودة الخدمة التعليمية . فضلا 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 تجسد 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 :

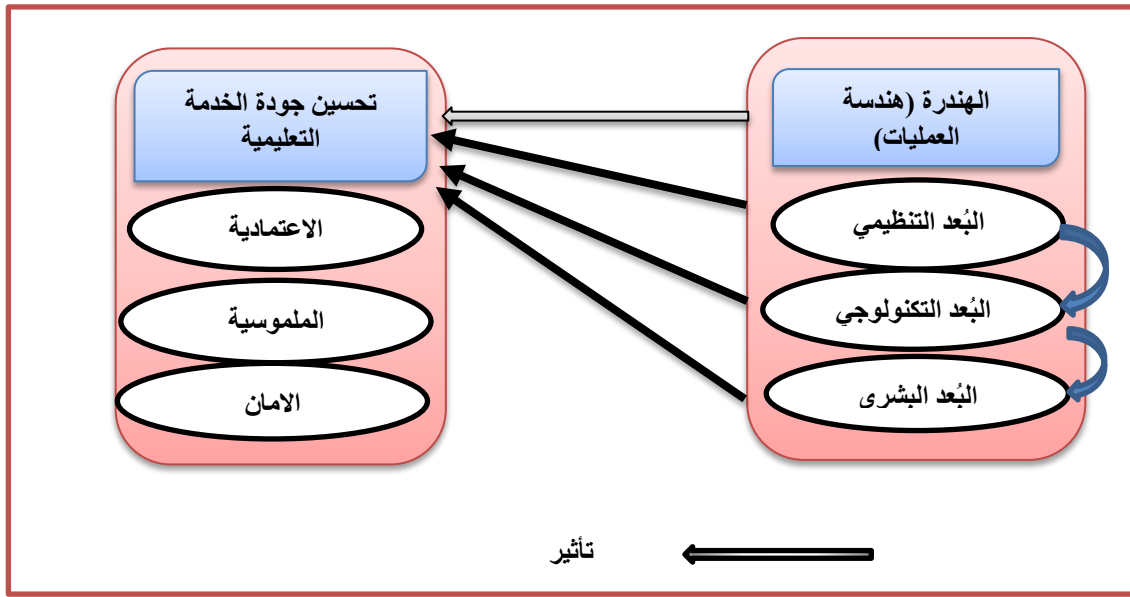
تتمثل أهمية البحث بما يلي .:

- 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 ما بين 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 المنهج التحليلي الوصفي لحل مشكلة البحث ، و تم تحليل البيانات لايجاد العلاقات ما بين متغيرات البحث الرئيسية وابعادهما، وكما مبين في الشكل (1). الذي سوف يساهم في اثبات فرضيات البحث الآتية :
- 1- الفرضية الرئيسية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الهندرة في جودة الخدمة التعليمية)
- أ- الفرعية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد التنظيمي في جودة الخدمة التعليمية)
- ب- الفرضية الفرعية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد التكنولوجي في جودة الخدمة التعليمية)
- ت- الفرضية الفرعية الثالثة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد 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 موقعا 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 للإستبانتين .
- الأوساط الحسابية لتحديد معدل إجابات عينة البحث .
- اختبارات المعلمية واختبارات اللامعلمية
- الإنحراف المعياري لتحديد مستوى التشتت في اجابات 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 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 فضلا 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 فضلا 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 رهن" (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 الجوهرية 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 والنفايات .
- تحديد معوقات العمل والحوجز 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 هيكلية ، 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 غيرالرسمي" 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 امرا مهما ملحا 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 واعادة 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 الرئيسية والتي يمكنها ان تساهم في تقديم مخرجات ترضي الزبون الداخلي والخارجي والتي تلبي رغباته" (Al-Dhalm & Al-Assadi, 2012:150) ، فيما نظر 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 ويوجد 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 مسبقا .

- 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 الأبعاد 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 وادائها 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 الإطار العملي

1- التشخيص الاولى للنتائج

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

جدول (1) متغيرين البحث وابعادهما

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

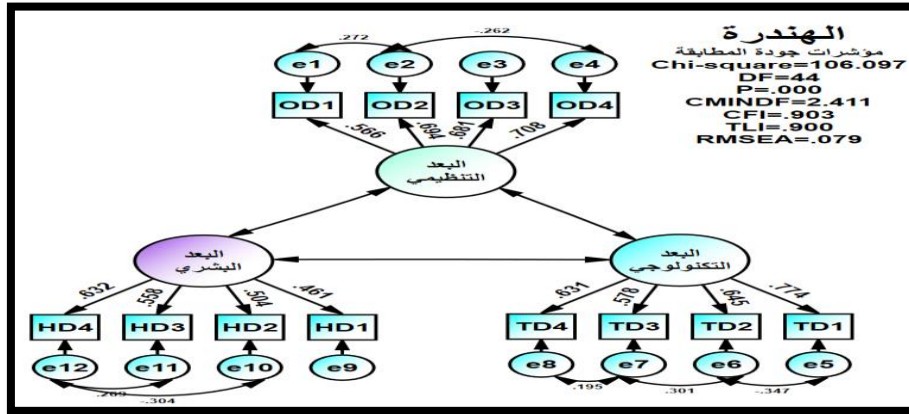
الحالة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات غير المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
العدد	160	10	150
النسبة المئوية	%100	%6.25	%93.75

المصدر : من اعداد الباحثة

ج- الصدق البنائي التوكيدي

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

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



شكل (2) التحليل العاملي التوكيدي ل الهندرة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

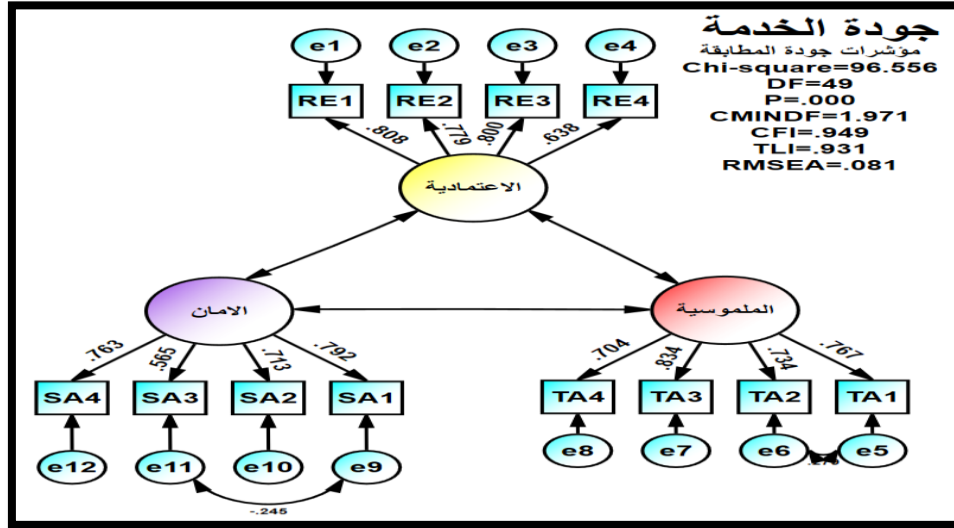
أظهرت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (3) وكانت قيم للتقديرات المعيارية لفقرات متغير الهندرة تراوحت ما بين (0.461-0.774)، وهي نسب جيدة. كما أن قيم (CR) لكل الفقرات كانت بين (4.404-7.092)، وهي أكبر من القيمة الحرجة (CR = 1.96). كما سجلت جميع الفقرات مستوى دلالة عند (0.000)، أي أقل من (0.05)، إذ تشير 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 لـ 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 ل 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)، اي 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

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

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 الكلبيين المبحوثين (الحكومية والاهلية) ، اذ اشارت نتائج التحليل الاحصائي الى ان مستوى الاهتمام الكلية الاهلية افضل من الكلية الحكومية بمتغير الهندرة(هندسة العمليات) :

"اي الاهتمام باستخدام اساليب ادارية ممنهجة التي من شأنها ان تساهم في اعادة بناء الهيكل التنظيمي لهدف تحقيق تطوير جوهري اداء الكلية الاهلية مما يكفل سرعة الاداء وجودة افضل "

1- اذ بينت نتائج التحليل الاحصائي ان قيمة الاعلى كانت في (البُعد التكنولوجي) عند(الكلية الاهلية) بمتوسط حسابي بلغ(4.313) وبمستوى (جيد جدا) وانحراف معياري بلغ(0.567)، اذ قيمة الاختبار (t) بلغت (1.321) في مستوى (0.189) التي تعد اكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير الى عدم وجود فوارق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية)، مما يؤكد ان الكلية الاهلية اكثر ايماناً من الكلية الحكومية بان التطورات التكنولوجية تساهم بشكل كبير في عمليات التغيير واعادة تصميم العمليات الادارية واتخاذ القرارات بكفاءة اعلى" ، ولذا يتم إعطاء الأفضلية للجامعات الاهلية.

2- بينما كانت قيمة الاقل فقد كانت لدى (البُعد البشري) عند (الكلية الحكومية) بمتوسط حسابي بلغ(3.907) الذي يعد بمستوى "جيد" وانحراف معياري (0.619)، اذ ان قيمة الاختبار (t) البالغة(1.551) في مستوى (0.123) اي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير بوجود عدم فوارق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية) مايعني ان الجامعات الحكومية والاهلية تمتلك موارد بشرية عالية الكفاءة ولكنها لاتوزع المهام عليها وفقاً للتخصص ، وضعف الدراية لدى الافراد العاملين بما يخص الرؤيا والاهداف في الكلية الحكومية فضلا عن انها لاتستثمر هذه الكفاءات بشكل اكثر فاعلية، لذا تم إعطاء الأفضلية للجامعات الاهلية .

ب- جودة الخدمة :اوضحت نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (5) بشكل اجمالي اذ ان متغير جودة الخدمة كانت هي النتيجة الاعلى متوسط الحسابي عام عند (الكلية الاهلية) حيث بلغت (4.153) وكانت بمستوى "جيد" وبينما الانحراف المعياري بلغ(0.618)، إما اقل متوسط حسابي عام اذ كان لدى (الكلية الحكومية) اذ بلغ (3.986) الذي يعد بمستوى "جيد" وسجل الانحراف معياري (0.618)، وان الاختبار (t) بشكل اجمالي لمتغير جودة الخدمة و التي تبلغ (1.661) لدى مستوى (0.099) اي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير الى عدم وجود فوارق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية) ، مما يدل على "استخدامها اهم اساليب لتحسين الخدمة المقدمة والارتقاء بالاداء الى الايجابية والكفاءة".

1- اذ اشارت النتائج الى ان مستوى الاهتمام الكلية الاهلية افضل من الكلية الحكومية بمتغير جودة الخدمة، اذ اوضحت نتائج التحليل الاحصائي ان قيمة الاعلى كانت عند البُعد (الامان) عند(الكلية الاهلية) وبمتوسط حسابي هو(4.270) وبمستوى "جيد جدا" وان الانحراف المعياري هو (0.582)، فيما كان الاختبار (t) يبلغ(2.379) لدى مستوى (0.019) اي اصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير ذلك الى وجود فوارق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية)، ممايعني ان الكليتين الحكومية والاهلية تمتلك موارد بشرية كافية لاداء الخدمة وتتصف هذه الموارد بالنقطة والمصادقية ويمكنهم تقديم الخدمة بدون اخطاء لكن قدرة المورد البشري لدى الكلية الاهلية كبت الاطمئنان لدى الزبائن بشكل اكثر تأثيراً على الزبون من المورد البشري في الكلية الحكومية لذا كانت الأفضلية للجامعات الاهلية .

2- إما اقل قيمة فقد أتت عند البعد (الاعتمادية) عند (الكلية الحكومية) بوسط بلغ(3.903) وبمستوى "جيد" وان الانحراف المعياري هي (0.754)، وان الاختبار (t) بلغت (1.354) في مستوى (0.178) اي اكبر عند مستوى الدلالة (0.05) مما يشير بوجود عدم فوارق مابين المتوسطات عند الكليتين المبحوثتين (الحكومية والاهلية) مايعني ان العاملين في الكلية الحكومية لايهتمون بعنصر السرعة في تقديم الخدمة مما يؤدي الى ضعف القدرة على امتلاك الميزة للايفاء بمتطلبات العمل ،لذلك تم إعطاء الأفضلية للجامعات الاهلية

.921

جودة الخدمة

الهندرة

جدول (5) التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات البحث وابعادها

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

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 تفيد 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 اياه كما اهتمت الجامعات المبحوثة باعادة هندسة لعملياتها بشكل اكثر فاعلية كلما اصبحت نتائج جودة الخدمة المقدم افضل وترتقي لطموح واحتياجات زبائنها ."

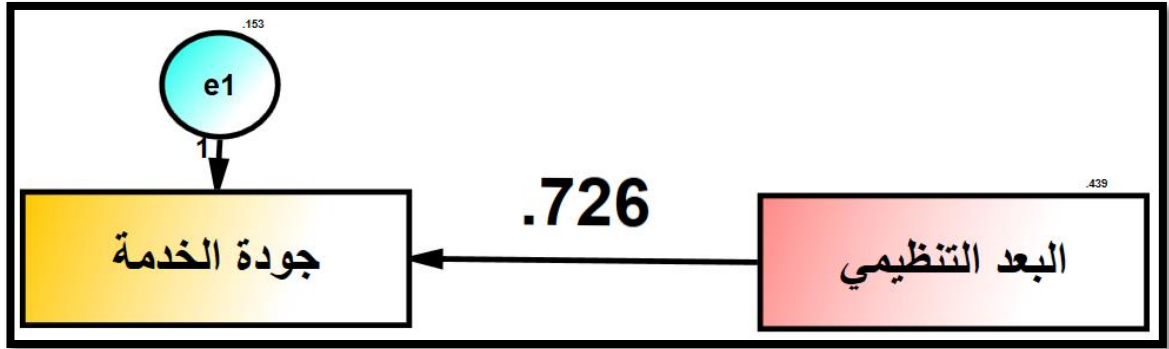
شكل (4) تحليل تأثير متغير الهندرة في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

7- اختبار الفرضيات الفرعية لأبعاد الهندرة في جودة الخدمة

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

يتبين من الجدول (6) وكذلك من الشكل (5) ان قيمة (F) التي تم استخراجها مابين البعد 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 والتي تقول.(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبعد التنظيمي في جودة الخدمة) يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية مابين البعد التنظيمي في جودة الخدمة، اذ استطاع البعد التنظيمي وتبين ان نسبته (59%) من المتغيرات التي طرأت على جودة الخدمة. كما وتم تسجيل قيمة (t) المستخرجة للبعد 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) للبعد 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 لُبعد التنظيمي التأثير الايجابي نحو تطوير جودة الخدمة بنسبة عالية".

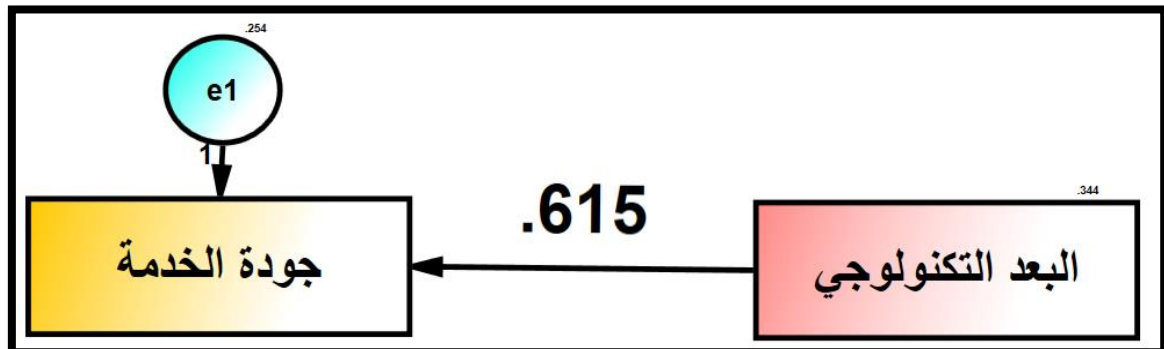


شكل (5) تحليل تأثير بين البعد التنظيمي في جودة الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.26

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

يتضح من الجدول (6) ومن الشكل (6) بان قيمة (F) التي تم استخراجها مابين البعد 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 للبعد التكنولوجي في جودة الخدمة) مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية البعد التكنولوجي في جودة الخدمة، اذ استطاع بعد البعد التكنولوجي وكانت ما نسبته (33%) من المتغيرات التي طرأت على جودة الخدمة، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة للبعد التكنولوجي(8.697) . اي اكبر من القيمة (t) الجدولية التي تبلغ (1.962) لدى قيمة الدلالة (0.05) مما يشير لثبوت المعنوية (β) البعد التكنولوجي اذ يتضح من خلال قيمة (β) زيادة البعد التكنولوجي بوحدة واحدة التي سيؤدي لزيادة جودة الخدمة بنسبة (61%) ، " تتضح من النتيجة اعلاه ان لُبعد التكنولوجي يؤثر بشكل ايجابي نحو الارتقاء بجودة الخدمة بنسبة جيدة "

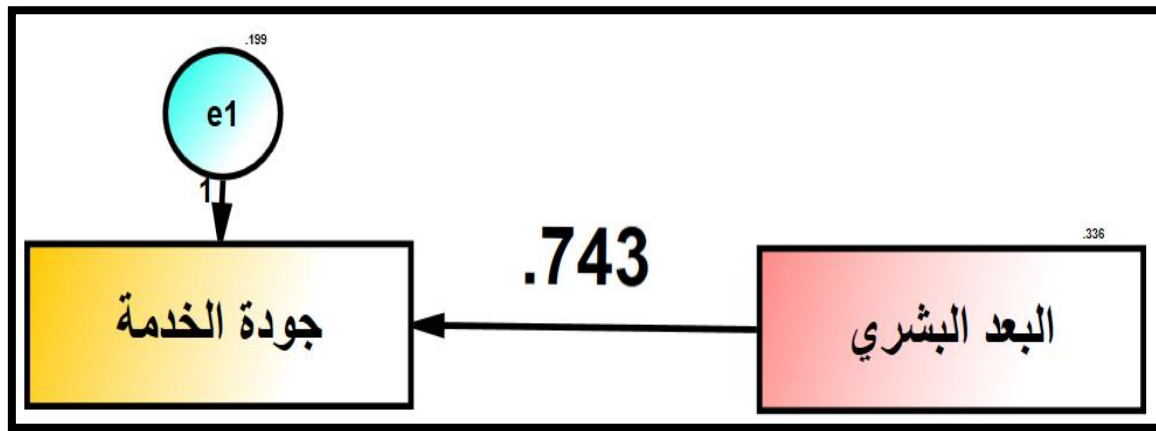


شكل (6) تحليل تأثير بين البعد التكنولوجي في جودة الخدمة

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 ما بين 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، إذ 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 إذ يتضح بان قيمة (β) هي زيادة البعد البشري بوحدة واحدة الذي سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمة بنسبة (74%) ، " تتضح من هذه النتيجة ان لُبعد 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)

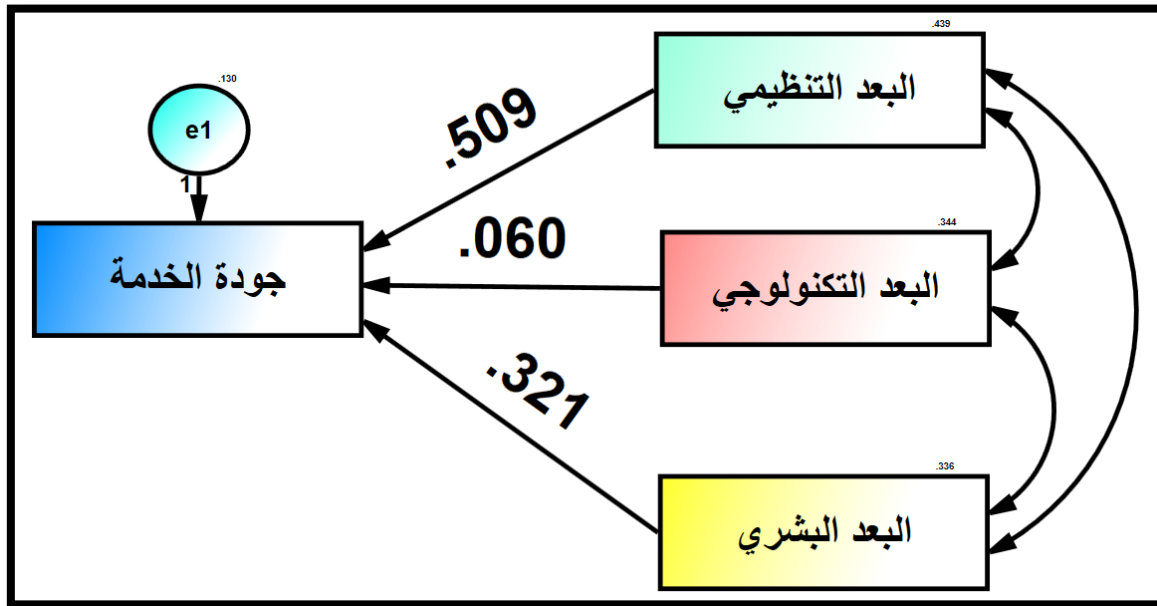
يشير الجدول (7) ومن الشكل (8) لنتائج تحليلات التأثير ما بين ابعاد الهندرة معاً في جودة الخدمة ، حيث تحقق قيمة (F) التي تم استخراجها ما قيمته (95.712) مما يشير الى وجود تأثير معنوي ما بين الهندرة معاً في جودة الخدمة، وهذا يشير الى قبول الفرضية البديلة وهي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية الهندرة معاً في جودة الخدمة) ، كما يظهر من اختبار المشكلة التعدد الخطي عدم وجود المشكلة إذ بلغت قيم Tolerance التسامح انها اكبر من (0.10)، كما يتضح من قيم معامل التضخم للتباين VIF انها اكبر من (5) وتشير نتائج التحليل الاحصائي بصورة عامة لعدم وجود مشكلة في تحليل التعدد الخطي ما بين 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 البالغة (1.962) مما يشير الى ان تأثير المعلمة (β) لبعدي (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

أبعاد الهندرة	(α)	(β)	t	Sig	R	R^2	(R^2) Adj	F	Sig	Tolerance	VIF
البعد التنظيمي	0.494	0.509	8.096	0.000	0.814	0.663	0.656	95.712	0.000	0.513	1.951
البعد التكنولوجي		0.060	.853	0.395						0.519	1.927
البعد البشري		0.321	4.243	0.000						.4620	2.163
(F) الجدولية					2.70						
(t) الجدولية					1.962						
عدد الأبعاد المقبولة (المؤثر) = 2											
عدد الأبعاد 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 واعداد 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 ، فضلا 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 للايفاء بمتطلبات العمل ، مما يعني ان الكلية الاهلية تستثمر مواردها بشرية افضل استثمار لاداء الخدمة اكثر من الكلية الحكومية
- ح- يمكن الاستنتاج من خلال ماجاء 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 (اعادة 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 فضلا 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، للايفاء 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 (اعادة هندسة العمليات).
- خ- على الكلية الحكومية تسعى لتحسين المستمر في جودة الخدمة والارتقاء بمستوى الاداء وذلك لانها تمتلك 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. Damanhoury, 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 لا تهدف 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 لا يتعارض ووقت مهامكم الوظيفية .

وتقبلوا وافر تقديرنا واحترامنا لارائكم وتوجيهاتكم السديدة سلفاً

الباحثة

اخلاص ستار عكله

معلومات تعريفية

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

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

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
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 اداء 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 حاضرًا ومستقبلًا 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 الادارة 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 وفقا للتخصص والكفاءة.					
11	تراعي المنظمة مرونة العمل اثناء الهندرة.					
12	يتوفر لدى العاملين رؤية واضحة لاهداف ونتائج عملية الهندرة.					

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

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
أ: بُعد الاعتمادية : "تعني القدرة على اداء 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 الادارة 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 اثناء التعامل مع المنظمة "						
9	توجد موارد مادية وبشرية كافية لأداء الخدمة التعليمية .					
10	يتصف العاملين بالثقة والمصداقية العالية					
11	تقدم الخدمة بدون اخطاء وبدون شك .					
12	يشعر العاملون بالاطمئنان والامان اثناء أداء الخدمة التعليمية .					