



دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة التعليمية (بحث استطلاعي تحليلي في الكلية التقنية الادارية/ بغداد)

ندى ابراهيم نجم العبيدي ^{ID}

قسم تقنيات إدارة الجودة الشاملة، الكلية التقنية الادارية، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق.

البريد الإلكتروني للتواصل: nada_eamy@yahoo.com

المخلص	الكلمات المفتاحية
سعى البحث الى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية وذلك في ضوء متغيرات المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الاخلاقي، البعد الانساني، البعد القانوني) ومتغيرات جودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة والامان) من خلال استطلاع آراء عينة من التدريسيين في الكلية التقنية الادارية/ بغداد. انتهج البحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الاستبانة كأداة في جمع البيانات، وزعت على عينة بلغت (50) تدريسياً في الكلية التقنية الادارية/ بغداد، واستخدم البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS,v.26) في تحليل البيانات لاستخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط (Spearman) والانحدار الخطي البسيط. أكدت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة، كما أظهرت وجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية، وان مستوى التأثير طردي يزداد بوجودهما معاً. وان اهم الاستنتاجات هي ان الكلية تحقق عائد اقتصادي دون المساس بجودة التعليم فضلاً عن توفير الراحة للتدريسيين مما يسهم في تحسين جودة خدماتها التعليمية، كما ان الكلية تعاني من ضيق المساحة المخصصة للمباني والقاعات الدراسية والحدائق والمساحات الخضراء.	المسؤولية الاجتماعية؛ جودة الخدمة؛ التحسين؛ التعليم العالي.

© 2026. This is an open access article under the CC by licenses <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

1. المقدمة

تعد المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات الأساسية في كافة مجالات الحياة بشكل عام وفي تحسين جودة الواقع التعليمي والخدمة التعليمية بشكل خاص، إذ تعد أسلوب حياة وفلسفة ادارية ونهجاً تتبناه المنظمة التعليمية كونه اساس التقدم الاجتماعي والاستدامة، إذ يُساعدها على الوفاء بواجباتها المدنية ومراعاة متطلبات أصحاب المصلحة الحالية والمستقبلية، وبالتالي تُعزز الاستدامة من خلال التركيز على إجراءات طوعية لتحسين أثارها الاجتماعية والبيئية فهي نتاج جهود تعاونية بين إدارة المنظمة التعليمية، والعاملين فيها، والمجتمعات المحلية، كما انها التزام أخلاقي وقانوني وطوعي وانساني من قبل الأفراد والمؤسسات تجاه المجتمع والبيئة يهدف إلى تحقيق الاستدامة والرفاهية للمجتمع، كما يسهم في تعزيز التكافل الاجتماعي من خلال ممارسات واعية تشمل حماية البيئة ودعم الأعمال الخيرية التطوعية ويركز على أخلاقيات العمل.

فالمسؤولية الاجتماعية تعد بمثابة الضمانة الأخلاقية التي تسهم في رفع كفاءة العملية التعليمية وتحسن من جودتها ومدى مطابقتها لتوقعات المستفيدين (الطلبة، المجتمع)، وضمان الكفاءة والفاعلية التعليمية من خلال تحسين المناهج وخبرات الكادر التدريسي، واستدامة البيئة واعداد جيل واعٍ يسهم في ازدهار البلدان وتقدمها.

قسم البحث الى اربعة مباحث، تضمن المبحث الاول منهجية البحث، فيما ركز المبحث الثاني على الإطار النظري، بينما تناول المبحث الثالث الجانب العملي اما المبحث الرابع فقد تخصص في عرض الإستنتاجات والتوصيات.

2. المبحث الاول (منهجية البحث)

1.2. مشكلة البحث

تواجه أغلب الكليات العراقية تحديات عديدة للوصول الى مستوى عالٍ من جودة الخدمة التعليمية في ظل بيئة ديناميكية شديدة التسارع وفي ظل التنافسية العالية للجامعات، ولتحقق الكلية هدفها في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة لا بد لها من استخدام كافة الأساليب المتاحة لتحقيق ذلك الهدف ويعد اعتمادها على ابعاد المسؤولية الاجتماعية كالأبعاد (الاقتصادية والأخلاقية والإنسانية والقانونية) من اهم هذه الوسائل والتي تحقق رضا التدريسيين وتضمن ولائهم مما يسهم في توليد الرضا للطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم وبالتالي تحسين جودة مخرجات الكلية وبما يخدم مصالح جميع

اصحاب المصلحة ويحقق أهدافهم كما يحقق متطلبات سوق العمل، وتعد المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات الأساسية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، من خلال اسهامه في بناء جيل متميز يخدم سوق العمل ويخدم المجتمع ويسهم في تقدمه وازدهاره فإن اتباع ابعاد المسؤولية الاجتماعية يعد مؤشراً لنجاح المنظمة التعليمية والتي تستطيع من خلالها الحفاظ على رصانتها وتحقيق النجاح والتميز في انجاز المهام، وعلى الرغم من جودة الخدمة التعليمية الا ان الكلية المبحوثة تقتصر لبعض مقومات المسؤولية الاجتماعية والتي تحقق لها مستوى جودة الخدمة التعليمية المطلوبة وبشكل خاص في البعد القانوني كونها لا توفر بعض الخدمات الضرورية للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن لأسباب خارجة عن ارادتها، فضلاً عن ضيق مساحة الكلية وعدم وجود مساحات خضراء واسعة وقلة المباني وعدد القاعات والمختبرات الدراسية والذي يؤثر سلباً على جودة الخدمة التعليمية وعلى راحة طلبتها ومن هنا جاءت مشكلة البحث متمثلة في مجموعة من التساؤلات أهمها:

1. ما مدى اهتمام الكلية موقع البحث بالمسؤولية الاجتماعية؟
2. ما مدى جودة الخدمة التعليمية في الكلية؟
3. هل توجد علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة؟
4. ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية بالكلية موقع البحث؟

2.2. أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث بما يأتي:

1. تسليط الضوء على متغيرات ضرورية كالمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية والتي تعد من الموضوعات المهمة والحيوية والتي من شأنها أن تؤثر بشكل فاعل في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الكلية .
2. تقديم مادة نظرية للباحثين يمكن من خلالها الاستفادة على الصعيد الأكاديمي لما تم استخدامه في الجانب النظري من بحوث ودراسات حديثة .
3. تقديم توصيات للكلية تساهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة ومواجهة العقبات التي تقف عائقاً أمامها.

3.2. أهداف البحث

تنطلق أهداف البحث من مشكلة البحث وتساؤلاته ويمكن تحديد الأهداف التي يسعى البحث الى تحقيقها بالاتي :

1. التعرف على واقع تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية في الكلية المبحوثة.
2. تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية التي يقدمها التدريسيين في الكلية المبحوثة.
3. تحليل علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة.
4. تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية بالكلية المبحوثة.

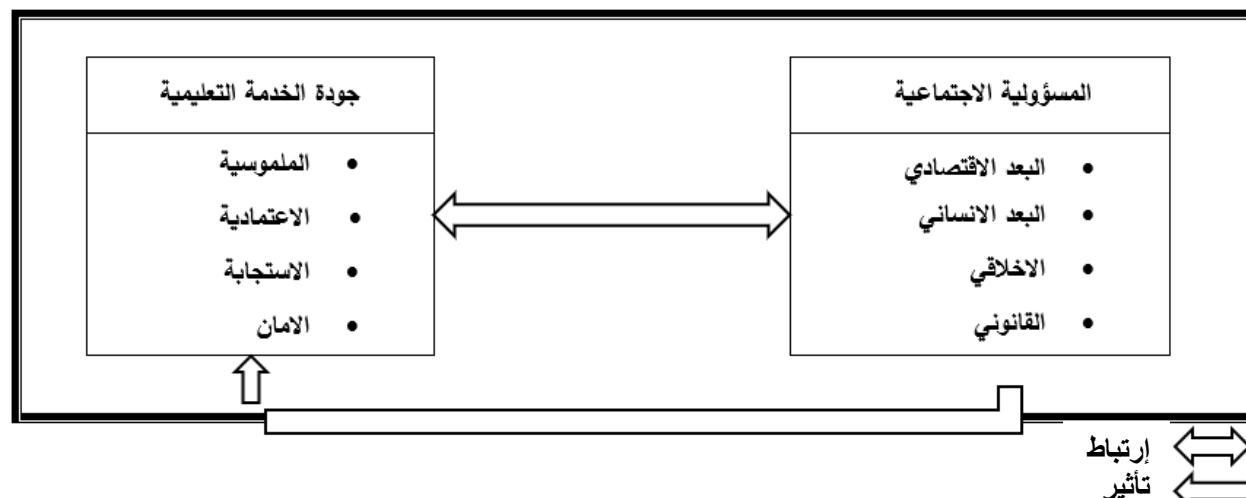
4.2. فرضيات البحث

اعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين هما:

- **الفرضية الرئيسية الاولى:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :-
 1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة.
 2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي وجودة الخدمة.
 3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين البعد الانساني وجودة الخدمة.
 4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني وجودة الخدمة.
- **الفرضية الرئيسية الثانية :-** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة وينبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :-
 1. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للبعد الاقتصادي في جودة الخدمة.
 2. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للبعد الاخلاقي في جودة الخدمة.
 3. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للبعد الانساني في جودة الخدمة.
 4. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للبعد القانوني في جودة الخدمة.

5.2. المخطط الافتراضي للبحث

المتغير المستقل وهو المسؤولية الاجتماعية ويتضمن اربعة متغيرات مستقلة هي (البعد الاقتصادي، البعد الاخلاقي، البعد الانساني والبعد القانوني) المتغير المعتمد وهو جودة الخدمة التعليمية ويتضمن الأبعاد الآتية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة والامان).



شكل 1. المخطط الافتراضي للبحث

المصدر : من إعداد الباحثة

6.2. منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع مشكلة البحث كونه لا يتضمن فقط جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليلها وكشف العلاقات بين متغيراتها الفرعية.

7.2. أساليب جمع البيانات والمعلومات

1. الجانب النظري: تم الاعتماد على ما وفرته شبكة المعلومات العالمية/ الانترنت من أطاريح دكتوراه ورسائل ماجستير وبحوث ومقالات عربية واجنبية. فضلاً عن مجموعة من المصادر المتمثلة بالرسائل والأطاريح والبحوث العربية والاجنبية المنشورة والمتوفرة في مكتبات الجامعات العراقية.
2. الجانب التطبيقي: اعتمدت الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث كونها تسهم في تقديم تشخيص دقيق لأراء العينة المبحوثة، وقد تم اعتماد مقياس (ليكرت الخماسي) في تصميمها وكما موضح في الجدول (1):

جدول 1. مدرج ليكرت الخماسي

1	2	3	4	5
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة

المصدر : من إعداد الباحثة

وتم اعداد الاستبانة من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة المذكورة في جدول (2) والمرتبطة بمتغيرات البحث، وتألفت من مجموعة أسئلة عن متغيرات البحث بالاستناد الى عدد من المقاييس المعتمدة وتوظيفها بما يتلائم ومتغيرات البحث وعملية الترابط بينها وهي " المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة، بعد تكييفها لتلائم البحث الحالي. ويمكن توضيح الأبعاد الفرعية التي تضمنها كل متغير من المتغيرات الرئيسة للبحث مع فقراتها، وأهم المقاييس المعتمدة في الإعداد من خلال الجدول (2):

جدول 2. هيكلية استبانة البحث

ت	المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	تدرج المقياس	المصادر
1	المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	3	(اتفق بشدة ,اتفق, اتفق الى حد ما, لا اتفق, لا اتفق بشدة) 1,2,3,4,5	(آمنة، 2019، 118)، (ابتسام، 2017، 114)، (الحسن، 2014، 125-124)
		البعد الاخلاقي	3		
		البعد الانساني	3		
		البعد القانوني	3		
2	جودة الخدمة	الملموسية	3		

الاعتمادية	3	(اتفق بشدة ,اتفق, اتفق الى حد	(عبدالله، 2018، 140-143)، (زهرة
الاستجابة	3	ما, لا اتفق, لا اتفق بشدة)	وحنان، 2016، 83-84).
الامان	3	1,2,3,4,5	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر المذكورة انفاً

8.2. حدود البحث

1. الحدود الزمانية للبحث من 2025/9/1 ولغاية 2026/3/1.
2. الحدود المكانية: اختيرت الكلية التقنية الادارية/ بغداد موقعا للبحث.
3. الحدود البشرية: بلغ العدد الكلي لمجتمع البحث (140) تدريسياً، فيما شملت عينة البحث (50) تدريسياً، والتي تشكل نسبة (35.7%) من المجتمع الكلي للبحث وتم اختيارهم باستخدام اسلوب العينة العشوائية.

9.2. الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

1. الاوساط الحسابية لتحديد مستوى اجابات عينة البحث.
2. الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت اجابات العينة عن اوساطها الحسابية.
3. معامل الارتباط ((Spearman)) لتحديد درجة العلاقة بين متغيرات البحث.
4. تحليل الإنحدار البسيط لقياس تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية.
5. قيم الالتواء ((Skewness)) والتفرطح ((Kurtosis)) لإجراء اختبار التوزيع الطبيعي بين متغيرات البحث.
6. اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق الإستبانة وثباتها.

3. (الجانب النظري)

1.3. المحور الاول : المسؤولية الاجتماعية

1.1.3. مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تباينت اتجاهات الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية كونها تمتلك اتجاهات عديدة والجدول (1) يوضح آراء بعض الكتاب والباحثين عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية. فهي عملية التزام المنظمة بالمساهمة في الرفاه الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع. ويمكن للإجراءات الصحيحة التي تتخذها المنظمة أن تسهم في تعزيز سمعتها صورتها الذهنية، وتحسين دافعية موظفيها، وخفض مخاطرها وتكاليفها، وتعزيز ميزتها التنافسية (Suarez, 2020:1). ويرى (Nimani et al., 2022: 315) بانها تُعد أداة أساسية لتعزيز المزايا التنافسية والإبداع والابتكار، فضلاً عن تحسين سمعة الشركة في المجتمع لدى زبائنها وموظفيها وشركائها والجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية. ومع تقدم العولمة، يتزايد تدفق القيمة التجارية من جانب العلامة التجارية وحسن النية بدلاً من الجانب الكمي. اما من وجهة نظر (Rubach, 2022: 4) فهي مفهوم إداري تدمج فيه المنظمات القضايا الاجتماعية والبيئية في عملياتها وتفاعلاتها مع أصحاب المصلحة. وتُعرّف بأنها العملية التي تحقق من خلالها المنظمة توازناً بين المتطلبات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، مع تلبية احتياجات المساهمين وأصحاب المصلحة (الربح الثلاثي). فيما يشر (Coelho, 2023: 1535) بكونها عبارة عن ممارسات وسياسات تتبناها المنظمات بهدف إحداث تأثير إيجابي على العالم، متجاوزةً الالتزامات القانونية وتحقيق أقصى قدر من الربح. فهي مسؤولية المنظمة عن تأثيراتها على المجتمع إذ يجب عليها الامتثال للقوانين، والتصرف بشكل أخلاقي، ورد الجميل للمجتمعات. ويعبر (Abbes, 2024: 7) عنها بأنها تمثل الإدماج الطوعي للقضايا الاجتماعية والبيئية من قبل المنظمات في عملياتها وعلاقاتها مع أصحاب المصلحة. إذ ان تبني أسلوب حياة أخلاقي هو القوة الدافعة وراء التقدم الاجتماعي والاستدامة، إذ يُساعد المنظمات على الوفاء بواجباتها المدنية وان تراعي متطلبات أصحاب المصلحة الحالية والمستقبلية، وبالتالي تُعزز الاستدامة من خلال التركيز على إجراءات طوعية من جانب المنظمات لتحسين أثارها الاجتماعية والبيئية فهي نتاج جهود تعاونية بين إدارة المنظمة، والعاملين فيها، والمجتمعات المحلية. فهي تعمل على توفير معلومات حول الآثار الاجتماعية والبيئية للأنشطة الاقتصادية للمنظمة لفئات مصالح محددة داخل المجتمع وللمجتمع ككل. من خلال أحكام المستثمرين حول مدى فعالية المنظمة في توظيف مواردها النادرة لخلق قيمتها. (Nguyen, 2025: 2).

وبناءً على ما تقدم من مفاهيم تستنتج الباحثة بأن المسؤولية الاجتماعية تعني التزام المنظمة الأخلاقي والقانوني وبشكل طوعي تجاه الافراد والمجتمع وجميع اصحاب المصالح لتحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز التكافل الاجتماعي للجيل القادم. وتشمل مبادراتها دعم التعليم والصحة والعمل التطوعي وحماية البيئة لبناء مجتمع قوي ومستدام.

2.1.3. أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتسم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأهمية بالغة تعود بالنفع على المجتمع والدولة والمنظمة نفسها، فعلى صعيد المنظمة تسهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة العامة لها وتعزيز سمعتها أمام المجتمع، مما ينعكس إيجابياً على رضا الزبائن والموظفين، كما تعمل على تحسين جودة مناخ العمل من خلال تعزيز التعاون والترابط بين جميع الأطراف، وتعد استجابة فاعلة للتغيرات في احتياجات المجتمع، مما يؤدي إلى تحسين الاداء المادي لها.

أما بالنسبة للمجتمع فإنها تعزز التكافل الاجتماعي وتخلق شعوراً قوياً للأفراد بالانتماء والانسجام مع مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، كما تسهم في تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال تعزيز العدالة وتكافؤ الفرص بين الأفراد، وتحسين نوعية الحياة من خلال تطوير البنية التحتية والثقافة. كما تسهم في زيادة الوعي بأهمية العلاقة بين المنظمة والمجتمع وتحسين التنمية من خلال رفع مستوى الوعي الثقافي لديهم.

أما على مستوى الدولة تساعد المسؤولية الاجتماعية في تقليل الأعباء التي تتحملها الدولة في مجالات الصحة والتعليم وغيرها. كما تسهم في زيادة العوائد من خلال التزام المنظمات بتحمل التكاليف الاجتماعية وتعزز من التطور التكنولوجي وتسهم في القضاء على البطالة (المزوعي، 2025: 282).

أما من وجهة نظر (الداوي، 2020: 19-20) فإن أهمية المسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف الزاوية التي نتناولها بها، لذا حاولنا أن نعالج موضوع أهمية المسؤولية الاجتماعية وفقاً لكل المهتمين والمتأثرين بها وهم المنظمة والمجتمع والدولة.

الأول: بالنسبة للمنظمة: تتمثل أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة فيما يلي:

1. تعظيم أرباح المنظمة في الأجل القصير واستمرار هذه الأرباح في التطور مما يسمح بتحسين سمعة المنظمة في الأجل الطويل، مما يؤدي إلى توطيد العلاقات مع مختلف الأطراف.
2. تحسين صورة المنظمة في المجتمع وخاصة لدى الزبائن والموظفين، فالمسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمنظمة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة للمنظمة.
3. تحسين جودة بيئة العمل، فهي تبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف إذ تمثل تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في المجتمع.
4. استمرار تعامل أصحاب المصالح الخارجيين مع المنظمة، ذلك لأنها توفر لهم الشعور بالأمن والأمان والسلامة.

الثاني: بالنسبة للمجتمع: توفر المسؤولية للمجتمع عدة مزايا وكما يأتي:

1. تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع سواء من الناحية الثقافية أو من ناحية البنية التحتية.
2. ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات وجميع أصحاب المصالح.
3. تحقيق العدالة والاستقرار الاجتماعي نتيجة لتفعيل مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
4. الارتقاء بالتنمية وزيادة التثقيف والوعي الاجتماعي مما يسهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
5. زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور بالانتماء من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة.

الثالث: بالنسبة للدولة: تتحصل الدولة على عدة مزايا نتيجة ممارسة المنظمات لمسؤولياتها الاجتماعية ومن أهمها:

1. تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
2. تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة لأداء مهامها وخدماتها التعليمية والثقافية والاجتماعية والصحية.
3. المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.

3.1.3. مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

من أهم المجالات التي يتم فيها تطبيق المسؤولية الاجتماعية هي ما يلي (عيد، 2019: 249-250)

1. خدمات الرعاية الصحية للمواطنين: وتشتمل تبرعات أصحاب المنظمات لإنشاء مستشفيات خاصة ووحدات أمراض القلب والأورام، ولغسيل الكلى والتكفل بعلاج بعض المرضى.
2. الخدمات التعليمية والتدريبية: كالإسهام في إنشاء الكليات الأهلية، وإنشاء مجمعات لمدارس التعليم العام والخاص، والإسهام في تأهيل وتوظيف الشباب وتوفير فرص عمل للخريجين، وتخصيص منح للطلبة الغير قادرين مادياً فضلاً عن رعاية المتفوقين والموهوبين وتنمية مقدراتهم.
3. المساهمة في إنشاء البنية التحتية والمرافق العامة: من خلال مساهمة أصحاب المنظمات في تكاليف إنشاء بعض الطرق العامة والخدمية والمشاركة في تنفيذ وتشغيل بعض الخدمات والمرافق العامة كالأسواق والحدائق المتنزهات.
4. الخدمات والمساعدات الاجتماعية: كال تبرع للجمعيات الخيرية ودعم إنشاء بعض المراكز الاجتماعية مثل مراكز رعاية الأيتام والمسنين والمعوقين والمكفوفين وغيرها من المساعدات التي تخدم أفراد المجتمع.
5. المساهمة في أعمال الإغاثة: كالإسهام في أعمال الإغاثة ومساعدة المتضررين من الكوارث الطبيعية كالجفاف والمجاعات والفيضانات والزلازل وغيرها.
6. دعم الفعاليات الحكومية لخدمة المجتمع: كالمساهمة في مشروعات خدمة البيئة والأسابيع الخاصة بالنظافة والمرور وغيرها ودعم حملات ترشيد استخدام المياه والكهرباء ومحاربة التدخين.

4.1.3. أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يمكن تحديد أبرز أبعاد المسؤولية الاجتماعية بما يأتي (زهير، 2021: 1131-1132) و (يعقوب والعلمي، 2021، 106):

1. البعد الاقتصادي: ويركز على أساس الاستخدام العقلاني والرشيد لموارد المنظمة من أجل إنتاج منتجات تنافسية من حيث التمايز والكلفة المنخفضة لغرض تحقيق عائدات وأرباح مالية للمنظمة ويتم توزيعها بشكل عادل على جميع المساهمين والموظفين ذوي الكفاءة العالية الذين ساهموا في تحقيق هذه النتائج الإيجابية وتحقيق التميز وبالتالي تكون المنظمة قد تحملت مسؤولية اقتصادية تجاه جميع الأطراف الساهمة وجميع أصحاب المصلحة في المجتمع.

2. البعد القانوني: وهو جميع قوانين وتشريعات البلد الذي تعمل فيه المنظمة وما يفرض عليها من الالتزام والاحترام ضمنياً للمجتمع وتعليماته وعاداته وتقاليده وثقافته ويتجسد ذلك في عدد من المظاهر كالمنافسة والتعامل مع البيئة والسياق العام وما يفرضه من مبادئ وقيم ومثل عليا يجب على المنظمة الالتزام بها.
3. البعد الأخلاقي: إذ يتوجب على منظمات الأعمال احترام الأخلاق العامة السائدة في المجتمع وأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذها كافة القرارات حتى تكون صحيحة وصائبة وغير ضارة بالمجتمع ومختلف فئاته وأفراده.
4. البعد الانساني: وهو البعد الذي يعبر عن درجة صلاح المنظمة وانسانياتها ويتحقق من خلال المساهمة في كل المبادرات الانسانية لتطوير المجتمع وتحسين جودة الحياة فيه وتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي لأفراده.

2.3. جودة الخدمة التعليمية

1.2.3. مفهوم جودة الخدمة التعليمية

اختلف الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم جودة الخدمة التعليمية إذ يشير اليها (Ali et al., 2020: 455) على انها نهجاً إدارياً منهجياً يجري تقييمها وتحسينها باستمرار لتقديم جودة عالية في التعليم العالي. وان نزاهة الخدمات الأكاديمية ستسهم بشكل ايجابي في الجامعات، وبشكل خاص في قدرتها التنافسية وصورتها الإيجابية لدى أصحاب المصلحة. فالجودة هي مسؤولية المؤسسة التعليمية. وإن الكلية هي المسؤولة عن التقييم الداخلي لجودتها ومطابقتها للمعايير المطلوبة. اما (Yılmaz & Temizkan, 2022: 4) فيرى انها تشير إلى جودة تجارب التعلم الفريدة والتي توفرها الجامعات لطلابها بهدف اكتساب ميزة تنافسية، وتعد الكوادر الأكاديمية من بين العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمة في التعليم الجامعي. ولكي يكونوا منتجين يجب أن يكونوا مخلصين لمؤسساتهم وراضين عن ظروفهم المهنية. اما من جهة نظر (Ganbold et al., 2023: 3) فيعرفها بأنها أي نشاط يحقق الرضا المادي والمعنوي للمستخدمين من خلال توفير خدمات ملموسة وغير ملموسة تتعلق بتحقيق الأهداف التعليمية للطلبة الذين يُعتبرون مستفيدين. فجودة الخدمة التعليمية هي التوازن بين الرضا والتوقعات في العلاقة المتبادلة بين المستفيدين والمنظمة التي تلبي احتياجاتهم. فيما يرى (Marjeta & Borut, 2023: 30) بانها تُعد مجالاً هاماً في قطاع التعليم العالي، يعتمد على الخصائص الثقافية، والأطر المؤسسية والأحداث الاجتماعية والسياسية التي يجري فيها التعليم وأهدافه وأشكاله. وتسعى جميع المؤسسات التعليمية لتحقيق معايير الأداء العالية والمحافظة عليها لتكون قادرة على المنافسة في سوق الاعمال. فالجودة أداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتقديم الأداء الأفضل في الأعمال. ويشير اليها (Amiri et al., 2025: 2) بكونها مؤشراً حيوياً لأداء مؤسسات التعليم العالي، ويُعتبر تحسين رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية عاملاً استراتيجياً لجذب الطلبة إلى مؤسسات التعليم العالي حول العالم. ففي بيئة تنافسية كبيئة التعليم العالي تتنافس الجامعات على جذب الطلبة، ولذلك يُعتبر رضا الطلبة عنصراً أساسياً لتحقيق التميز والنجاح المؤسسي. فجودة الخدمة التعليمية مفهوماً متعدد الأوجه يؤثر بشكل مباشر على رضا الطلاب وأداء المؤسسة ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بفلسفة إدارة الجودة الشاملة التي وضعها إدوارد ديمينغ، والتي تركز على ضبط الجودة الإحصائي كوسيلة لتحسين نتائج المؤسسات، بما في ذلك الجودة الموجودة في البيانات التعليمية إذ تتأثر تصورات الطلبة بالتوقعات والسياق الثقافي والظروف المؤسسية، كما أنها تُقاس بقدرة معارف الطلاب على تلبية المتطلبات المحددة، كذلك التي يضعها أصحاب العمل وهيئات الاعتماد والمنظمات المهنية (Castro et al., 2025: 2).

مما تقدم ترى الباحثة ان جودة الخدمة التعليمية تمثل الخصائص والسمات لتقديم جودة عالية في العملية التعليمية ويجب ان تشمل الجودة التعليمية كافة عناصر العملية التعليمية داخل البيئة الجامعية كالتدريسيين والطلبة والمباني والقاعات والمناهج الدراسية وطرق التدريس واللوائح والتعليمات كونها اساساً لتحقيق التميز والنجاح في الجامعات وضمان تقديم مخرجات تعليمية متميزة تلبي احتياجات سوق العمل والمجتمع.

2.2.3. أهمية جودة الخدمة التعليمية

تعد جودة الخدمة التعليمية حجر الأساس في تطوير المنظومات التعليمية، إذ تهدف إلى رفع كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري لضمان تقديم مخرجات تعليمية متميزة تلبي احتياجات سوق العمل والمجتمع. كما تكمن أهميتها في منع الأخطاء وتعزيز رضا الطلبة وكفاءة أصحاب الصالح، فضلاً عن خلق بيئة آمنة للإبداع، وتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي، كما تبرز أهميتها فيما يأتي (Abdullah & alChabaqji, 2024: 45-46):

1. تحسين جودة البيئة التعليمية بما في ذلك البنى التحتية والمباني والقاعات والمناهج الدراسية وطرق التدريس.
2. التركيز على تعزيز التعلم وتحسين تقدير واحترام الذات وبناء الشخصية القوية والكفاءة الاجتماعية في مساعدة الطلبة ذوي الامكانيات المنخفضة من خلال ورش العمل والدورات التي يقدمها أعضاء الهيئة التدريسية لضمان كفاءة العملية التعليمية.
3. تحسين اقتصاد البلد وزيادة إنتاجيته في ظل المنافسة الشديدة وعصر الاقتصاد الرقمي وما يوفره من مزايا جديدة، ففي اغلب الأحيان يتم قياس جودة الحياة من خلال مفاهيم الرفاهية التي تحققها الجودة في التعليم.
4. تحديد الإمكانيات الشخصية للطلبة من خلال التركيز الأكاديمي للتدريسيين والنضج الاجتماعي والثقافي والأسس النفسية الاجتماعية والروحية لثقافة الحياة وتحسين الصورة العلمية والفنية للعالم الخارجي ولسوق العمل.
5. بناء الثقة واحترام ما يقدمه الخريجين إلى المجتمع والوقوف إلى جانبهم وتقديم الدعم لهم وتشجيع الابتكارات الصغيرة والكبيرة لإثبات الرؤية في الممارسات العملية ومساعدة المبتكرين المبدعين والموهوبين على بناء شبكات لتبادل المعرفة عبر الجامعات والمجتمعات.

3.2.3. اهداف جودة الخدمة التعليمية

يمكن تحديد اهداف جودة الخدمة التعليمية بما يأتي: (الجبوري والحساوي، 2021: 65-66)

1. رفع مستوى التعليم من خلال رفع مستويات الطلبة فكرياً ونفسياً وسلوكياً.
2. ينتج عن تحسين جودة الخدمة التعليمية مخرجات بشرية تحمل مؤهلات مناسبة لسوق العمل في الوقت الحاضر.
3. تزيد جودة الخدمة التعليمية من ثقة العاملين في المنظمة مما يسهم في زيادة ابداع المورد البشري، والذي ينعكس ايجاباً على جودة العمل.
4. تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحسين جودة خدماتها المقدمة وتحسين مخرجاتها من الخريجين.

5. توفير بيئة عمل ذات جودة عالية لتنمية روح الفريق من أجل تحقيق الاداء المتميز وتحسين نوعية وكفاءة الخدمة التعليمية.
6. يهدف تطبيق فلسفة الجودة في الخدمات التعليمية الى الحد من الاخطاء قبل وقوعها، وتقليل الهدر في الكلف المتمثلة بالمال والجهد والوقت.
7. ان تبني الجودة في الخدمات التعليمية يعمل على تحقيق رضا الموارد البشرية وزيادة ولائهم مما ينعكس ذلك في تحسين الخدمة التعليمية التي يقدموها لطلبتهم.
8. السعي في نشر العمل الجماعي للموارد البشرية مما ينعكس في زيادة الانتماء للمنظمة والعمل بروح الفريق.

4.2.3. ابعاد جودة الخدمة التعليمية

تتمثل أبرز ابعاد جودة الخدمة التعليمية في (الاستجابة والحماس والاستيعاب والانغماس في العمل والامان والاخلاص والتقاني) وفيما يأتي توضيح لهذه الابعاد (زاوي وكواش، 2023: 13-14):

1. **الاعتمادية:** وتشير الى قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والاتقان وتقليل حدوث الأخطاء ففي مجال الخدمة التعليمية ينبغي على القائمين في مؤسسات التعليم العالي توفير الخدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الاتقان وفي مواعيدها المحددة.
 2. **الاستجابة:** وهي رغبة مقدمي الخدمات واستعدادهم لخدمة الزبائن ومساعدتهم مهما كانت الظروف والتغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية كالتغير في احتياجات سوق العمل، والتغير في منظومة التطور الاجتماعي والاقتصادي الأمر الذي يتطلب من مؤسسات التعليم العالي امتلاكها المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات وذلك من خلال توفير عدد كافٍ من الكوادر الأكاديمية والإدارية وتوفير كافة التسهيلات المالية والمستلزمات المادية الكفيلة باستمرار العملية التعليمية وبأعلى جودة.
 3. **الملموسية:** تحتاج مؤسسات التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية والتي تعزز من تقديم هذه الخدمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إذ تتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بالخدمة التعليمية بصورة مباشرة في القاعات الدراسية والادوات والوسائل التعليمية المرئية والسموعة والمكتوبة والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب وغيرها. أما المستلزمات المادية التي تتعلق بالخدمة التعليمية بصورة غير مباشرة فتتمثل بالبنوادي الصحية والرياضية والحدائق والمساحات الخضراء ومواقف السيارات وغيرها.
 4. **الامان:** وتعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة ويستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالامان في الخدمة المقدمة وفيه من يقدمها وحتى توفي مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطلاب في جو أمن يخلو من المخاطر فانه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي لتشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأعمال المختلفة مثل مانع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات هذا بالإضافة الى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة الأطباء والصيادلة وسيارات اسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريد.
- فيما يرى (Aboubakr et al, 2022: 649) ان نموذج SERVQUAL يعد انموذجاً راسخاً لقياس جودة الخدمة. لقياس الفجوة بين تصورات الزبائن وتوقعاتهم بشأن جودة الخدمة المقدمة. ويقاس هذا النموذج متعدد الأبعاد جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسة وهي:
1. **الملموسية:** وتشير الى امتلاك المنظمة المرافق والمعدات المادية اللازمة في تقديم الخدمة.
 2. **الاستجابة:** وتعني مساعدة الطلبة من خلال تقديم الخدمات لهم وبأسرع وقت ممكن.
 3. **الضمان:** أي قدرة الجامعات على تقديم الخدمات الصحيحة والموثوقة التي وعدت بها في برنامجها الأكاديمي.
 4. **الموثوقية:** وهي وجود المعرفة واللباقة والتواضع والقدرة على نقل الثقة للطلبة من قبل التدريسيين والموظفين في الجامعة.
 5. **التعاطف:** أي قدرة منتسبي الجامعة على تقديم الاهتمام المميز للطلبة ورعايتهم.

4. المبحث الثالث (الجانِب العملي)

1.4. قياس صدق وثبات الاستبانة

1.1.4. اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام قيم الالتواء Skewness والتفرطح Kurtosis

يحدد اختبار التوزيع الطبيعي توزيع البيانات ومدى اعتدالها، ويتم إجرائه باستخدام الأساليب الإحصائية: **قيمة الالتواء (Skewness)** ويكون متماثلاً عندما يكون التوزيع الطبيعي مطابقاً مع المحور العامودي. فيما يعرف **التفرطح (Kurtosis)** من خلال مقدار التذبذب في قمة التوزيع قياساً لاختبار التوزيع الطبيعي. ويحدد جدول (3) نتائج هذه القيم وكما يأتي:

جدول 3. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث باستخدام التفرطح والالتواء

متغيرات البحث	الأبعاد	الالتواء Skewness	التفرطح Kurtosis
المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	0.518	-0.452
	البعد الأخلاقي	0.254	-0.312
	البعد الإنساني	0.321	-0.287
المتغير المعتمد جودة الخدمة التعليمية	البعد القانوني	-0.215	0.724
	الملموسية	0.442	-0.315
	الاعتمادية	0.482	-0.531
	الاستجابة	0.291	-0.376
	الامان	0.624	-0.402

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

تشير نتائج الجدول (3) بأن جميع نتائج قيم الالتواء والتفرطح ضمن الحد المعياري وهذا يؤكد أن توزيع البيانات كان طبيعياً بين متغيرات البحث وأبعادها.

2.1.4. اختبار الصدق والثبات

اجريت اختبارات على استمارة الاستبانة للتحقق من صدقها وثباتها وكانت النتائج كما يأتي:

جدول 4. معامل الفا كرونباخ وثبات وصدق مقياس الاستبانة

المتغيرات	قيمة الفا كرونباخ α	$\sqrt{\alpha}$ معامل الثبات	عدد الفقرات
البعد الاقتصادي	0.812	0.901	3
البعد الأخلاقي	0.784	0.885	3
البعد الإنساني	0.795	0.891	3
البعد القانوني	0.642	0.801	3
المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل)	0.894	0.945	12
الملموسية	0.718	0.847	3
الاعتمادية	0.835	0.913	3
الاستجابة	0.808	0.898	3
الأمان	0.812	0.901	3
جودة الخدمة (المتغير المعتمد)	0.882	0.939	12
الإجمالي	0.910	0.953	24

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

تبين من النتائج المستحصلة في الجدول (4) أن جميع نتائج قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث هي قيم مقبولة إحصائياً وذلك لأنها أكبر من (0.60). ثبات المقياس: تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين (0.642 - 0.894) لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية وأبعادها، ولجودة الخدمة وأبعادها. أما القيمة الإجمالية فقد بلغت (0.910) للمقياس ككل.

صدق المقياس: يظهر معامل الصدق (وهو الجذر التربيعي للمعامل) قيمة مرتفعة بلغت في إجمالها (0.953)، وفقاً لهذه القيم العالية والمقبولة إحصائياً فإن الاستبانة صادقة وثابتة المقياس في متغيراتها، مما يعطي طمأنينة عالية لصحة البيانات وقدرتها على قياس الظاهرة المبحوثة بدقة، وصلاحياتها لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة كالانحدار والارتباط.

2.4. وصف وتشخيص متغيرات البحث في الكلية المبحوثة

لغرض تحديد الفقرات التي كانت إجاباتها إيجابية على وفق آراء عينة البحث تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات كل فقرة من فقرات الاستبانة وفيما يأتي توضيح وتفسير أولي لتلك النتائج:

1.2.4. تحليل إجابات عينة البحث عن محور متغير المسؤولية الاجتماعية

يوضح الجدول (5) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث وبيان مستوى الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من الكلية موقع البحث.

جدول 5. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية

ت	المتغير	الوسط المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
2	البعد الاقتصادي	3	3.89	0.93	77.73
3	البعد الأخلاقي	3	4.08	0.82	81.53
4	البعد الإنساني	3	4.08	0.81	81.56
	البعد القانوني	3	3.76	0.81	75.23
	المسؤولية الاجتماعية	3	3.76	0.39	75.24

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

يبين الجدول (5) أن جميع قيم الأوساط الحسابية عالية مقارنة بالوسط المعياري إذ بلغ المتوسط العام لجميع متغيرات المسؤولية الاجتماعية في الكلية (3.76) وهو أعلى من معيار الاختبار والبالغ قيمته (3) كما بينت النتائج أن أعلى الأوساط الحسابية هو للبعدين (الأخلاقي والإنساني) إذ بلغ (4.08) وبانحراف معياري قيمته (0.81, 0.82) على التوالي وهذا يشير إلى إهتمام الكلية بالبعدين الأخلاقي والإنساني .. لزيادة مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى التدرسيين وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية وكما موضح في الجدول (6):

جدول 6. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المسؤولية الاجتماعية وإبعاده الفرعية

ت	الفقرات	الوسط المعيارى	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية
1.	البعد الاقتصادي تسعى الكلية الى تحقيق عائد اقتصادى دون المساس بجودة التعليم	3	3.94	0.91	78.8
2.	تسعى الكلية الى زيادة فوائدها الاقتصادية دون التأثير على راحة التدريسيين	3	3.68	0.96	73.6
3.	تتسم الكلية بالصدق في جميع تعاملاتها وبأساليب واضحة وغير ملتوية	3	4.04	0.93	80.8
	المجموع	3	3.89	0.93	77.73
4.	البعد الاخلاقى تتوافق رسالة الكلية واهدافها مع قيم وأهداف المجتمع	3	4.38	0.73	87.6
5.	تتبع الكلية نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الاداري	3	4.26	0.78	85.2
6.	تسعى الكلية الى مراعاة حقوق الانسان واحترام العادات والتقاليد في المجتمع	3	4.16	0.65	83.2
	المجموع	3	4.08	0.82	81.53
7.	البعد الانساني تقدم الكلية المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية	3	3.92	0.88	78.4
8.	تقيم الكلية برامج توعوية لحماية البيئة والمجتمع	3	4.14	0.76	82.8
9.	تسهم الكلية في تدريب الخريجين وتأهيلهم لتلبية احتياجات سوق العمل	3	4.18	0.75	83.6
	المجموع	3	4.08	0.81	81.56
10.	البعد القانونى تحتزم الكلية كافة اللوائح والقوانين وتلتزم بتنفيذها	3	4.44	0.58	88.8
11.	تلتزم الكلية بتوفير الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن	3	1.66	0.82	33.2
12.	تقوم الكلية بالتصريح لدى دائرة الضمان الاجتماعى عند الوفاة وتقديم الاعانات في حالة العجز الصحى	3	2.34	1.0	46.8
	المجموع	3	3.76	0.81	75.23
13.	المسؤولية الاجتماعية	3	3.76	0.39	75.24

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

يتضح من الجدول (6) ان قيمة الوسط الحسابى للمتغير الفرعى البعد الاقتصادي (3.89) وبانحراف معيارى (0.93) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، كما بلغ الوسط الحسابى للمتغير الفرعى البعد الاخلاقى (4.08) وبانحراف معيارى (0.82) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، اما المتغير الفرعى البعد الانسانى فقد بلغ الوسط الحسابى (4.08) وبانحراف معيارى (0.81) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، اما فيما يخص المتغير الفرعى البعد القانونى فقد بلغ الوسط الحسابى (3.76) وبانحراف معيارى (0.81) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، اما على مستوى الفقرات فإن اعلى وسط حسابى كان للفقرة (10) والخاصة بالمتغير الفرعى (البعد القانونى) والتي مفادها (تحتزم الكلية كافة اللوائح والقوانين وتلتزم بتنفيذها) إذ بلغت قيمة الوسط الحسابى (4.44) وبانحراف معيارى (0.58) وهذا يؤكد ان الكلية تحتزم الكلية كافة اللوائح والقوانين وتلتزم بتنفيذها مما يساعدهم بإنجاز اعمالهم بكفاءة عالية. اما أدنى وسط حسابى فكان للفقرة (11) الخاصة بالمتغير الفرعى (البعد القانونى) والتي تنص على (تلتزم الكلية بتوفير الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن) إذ بلغت قيمة وسطها الحسابى (1.66) وبانحراف معيارى بلغ (0.82) وهذا يدل على ان تشتت إجابات أفراد العينة كان متفاوتاً وبدرجة عالية كما ان الكلية تحتاج الى بتوفير الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن حتى توفر الراحة والامان للتدريسيين وبالتالي تستطيع من خلالها تحقيق اهداف الكلية.

2.2.4. تحليل إجابات عينة البحث عن محور متغير جودة الخدمة التعليمية

يوضح الجدول (7) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث وبيان مستوى إهتمام الكلية المبحوثة بأنشطة جودة الخدمة التعليمية.

جدول 7. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإهتمام بجودة الخدمة التعليمية

ت	المتغير	الوسط المعيارى	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية
1	الملموسية	3	3.63	0.82	72.56

74.91	0.8	3.75	3	2	الاعتمادية
75.83	0.79	3.79	3	3	الاستجابة
76.75	0.79	3.84	3	4	الامان
78.26	0.41	3.91	3		جودة الخدمة التعليمية

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

يبين الجدول (7) ان قيم الأوساط الحسابية عالية مقارنة بالوسط المعياري إذ بلغ المتوسط العام لجميع أنشطة جودة الخدمة التعليمية في الكلية (3.91) وهو اعلى من معيار الاختيار والبالغة قيمته (3) كما بينت النتائج ان اعلى الأوساط الحسابية هو للمتغير الفرعي (الامان) إذ بلغ (3.84) وبانحراف معياري قيمته (0.79) وهذا يشير الى ان الطلبة والتدريسيين يشعرون بالامان عند تواجدهم داخل أروقة الكلية مما يسهم بانجازهم لأعمالهم بدقة عالية وبالتالي زيادة جودة الخدمة التعليمية التي يقدموها وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية وكما موضح في الجدول (8):

جدول 9. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمة التعليمية وابعاده الفرعية

ت	الفقرات	الوسط المعيارى	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية
1.	• الملموسية تمتلك الكلية مباني وقاعات دراسية ملائمة وحدائق جذابة	3	2.86	0.86	57.2
2.	يتلائم مظهر الكلية العام مع طبيعة وجودة الخدمة المقدمة	3	3.32	0.87	66.4
3.	تستخدم الكلية تجهيزات ومعدات متطورة ووسائل تعليم حديثة	3	3.1	0.91	62.0
	المجموع	3	3.63	0.82	72.56
4.	• الاعتمادية يتم تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن أول مرة	3	4.12	0.77	82.4
5.	تلتزم الكلية بتنفيذ برامجها التعليمية في وقتها المحدد كموايد الامتحانات وجداول المحاضرات	3	4.46	0.65	89.2
6.	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة والاجابة على استفساراتهم	3	4.42	0.64	88.4
	المجموع	3	3.75	0.8	74.91
7.	• الاستجابة استعداد الكلية الدائم لمساعدة الطلبة وحل مشكلاتهم	3	4.26	0.66	85.2
8.	تعلم الكلية طلابها بدقة عن موايد البرامج الدراسية	3	4.26	0.78	85.2
9.	تقدم الخدمات في الكلية بسرعة واستجابة مناسبة	3	3.68	0.71	73.6
	المجموع	3	3.79	0.79	75.83
10.	• الامان شعور الطلبة بالامان عند تواجدهم داخل أروقة الكلية	3	3.96	0.81	79.2
11.	يتمتع التدريسيون في الكلية بالأحاسيس الإنسانية واللباقة العالية	3	4.2	0.88	84.0
12.	يتبع التدريسيون سلوكاً يشعر الطالب بالثقة والامان	3	4.32	0.65	86.4
	المجموع	3	3.84	0.79	76.75
13.	جودة الخدمة التعليمية	3	3.91	0.41	78.26

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

يتضح من الجدول (8) ان قيمة الوسط الحسابى للمتغير الفرعي الملموسية بلغت (3.63) وبانحراف معياري (0.82) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، بينما كان الوسط الحسابى للمتغير الفرعي الاعتمادية (3.75) وبانحراف معياري (0.8) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، كما بلغ الوسط الحسابى للمتغير الفرعي الاستجابة (3.79) وبانحراف معياري (0.79) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، اما فيما يخص المتغير الفرعي الامان فقد بلغ الوسط الحسابى (3.84) وبانحراف معياري (0.79) اذ كانت إجابات العينة اعلى من الوسط المعيارى البالغ (3)، اما على مستوى الفقرات فإن اعلى وسط حسابى كان للفقرة (5) والخاصة بالمتغير الفرعي (الاعتمادية) والتي مفادها (تلتزم الكلية بتنفيذ برامجها التعليمية في وقتها المحدد كموايد الامتحانات وجداول المحاضرات) إذ بلغت قيمة الوسط الحسابى (4.46) وبانحراف معياري

(0.65) وهذا يؤكد ان التدريسيين في الكلية يلتزمون بتنفيذ البرامج التعليمية في وقتها المحدد كموايد الامتحانات وجدول المحاضرات وبالتالي زيادة جودة الخدمة التعليمية في الكلية. اما أدنى وسط حسابي فكان للفقرة (1) الخاصة بالمتغير الفرعي (الملموسية) والتي تنص على (تمتلك الكلية مباني وقاعات دراسية ملائمة وحدائق جذابة) إذ بلغت قيمة وسطها الحسابي (2.86) وبانحراف معياري بلغ (0.86) وهذا يدل على ان تشتت إجابات أفراد العينة كان متفاوتاً وبدرجة عالية اي ان الكلية تحتاج الى مباني وقاعات دراسية ملائمة وحدائق جذابة، والتي تسهم بإنجاز المهام بأعلى طاقة فضلاً عن توفير البيئة الملائمة والتي تساعده على تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكلية .

3.4. المحور الثالث : اختبار فرضيات البحث وتفسير النتائج وتحليلها

1.3.4. اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية) والتي انبثقت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية تم احتساب معامل الارتباط باستخدام معامل ارتباط الرتب (Spearman) للوقوف على معنوية العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وكما موضح في الجدول (9) إذ ظهرت النتائج كما يأتي:

جدول 10. علاقات الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وابعاد جودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية Y	الملموسية y1	الاعتمادية y2	الاستجابة y3	الامان y4	جودة الخدمة التعليمية y
المسؤولية الاجتماعية X					
البعد الاقتصادي X1	-0.09	0.4	0.47	0.52	0.43
البعد الاخلاقي X2	0.09	0.36	0.23	0.48	0.4
البعد الانساني X3	0.36	0.13	0.2	0.36	0.39
البعد القانوني X4	0.3	-0.24	-0.11	-0.15	-0.04
المسؤولية الاجتماعية X	0.22	0.31	0.37	0.53	0.51

N= 50 درجة الثقة (0.99) مستوى المعنوية ($P \leq 0.01$)

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS, v.26

1. وجود علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية إذ بلغت (0.51) وهي علاقة موجبة توضح قوة العلاقة بين المتغيرين. وبالتالي قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية).
 2. اما على مستوى الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى فقد أظهرت النتائج ما يأتي:
 - أ- هناك علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة التعليمية إذ بلغت (0.43) وهي علاقة موجبة توضح قوة العلاقة بين المتغيرين وتشير الى ان الكلية تتسم بالصدق في جميع تعاملاتها وبأساليب واضحة وغير ملتوية لزيادة مستوى جودة الخدمة التعليمية لدى التدريسيين. وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الأولى ضمن الفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير الى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية).
 - ب- هناك علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين البعد الاخلاقي وجودة الخدمة التعليمية بلغت (0.4) وهي علاقة موجبة توضح قوة العلاقة بين المتغيرين وتشير الى ان الكلية تسعى الى مراعاة حقوق الانسان واحترام العادات والتقاليد في المجتمع فضلاً عن اتباعها نظاماً ادارياً صارماً لمحاربة الفساد الاداري وبالتالي يزيد من جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الكلية. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير الى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الاخلاقي وجودة الخدمة التعليمية).
 - ج- هناك علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين البعد الانساني وجودة الخدمة التعليمية بلغت (0.39) وهي علاقة موجبة توضح قوة العلاقة بين المتغيرين وتشير الى الكلية تقيم برامج توعية لحماية البيئة والمجتمع كما تسهم في تدريب الخريجين وتأهيلهم لتلبية احتياجات سوق العمل وبالتالي زيادة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الرئيسة الأولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الانساني وجودة الخدمة التعليمية).
 - د- هناك علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين البعد القانوني وجودة الخدمة التعليمية بلغت (-0.04) وهي علاقة سالبة توضح ان العلاقة بين المتغيرين غير معنوية وتشير الى الكلية تفتقر الى توفير الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن الا انها في ذات الوقت تحترم كافة اللوائح والقوانين وتلتزم بتنفيذها. وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة ضمن الفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير الى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد القانوني وجودة الخدمة التعليمية).
- يتضح من خلال نتائج تحليل علاقات الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية الآتي:

- أ- ان العلاقة بين المتغيرين كانت طردية أي يزداد كل منها بزيادة المتغير الآخر.
- ب- أظهرت النتائج ان أعلى نسبة ارتباط كانت بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة التعليمية وبمعامل ارتباط (0.43) أي كلما الكلية تسعى الى تحقيق عائد اقتصادي دون المساس بجودة التعليم المقدمة وبالتالي تتمكن من تحقيق أهدافها المرجوة.
- ج- نتيجة للنتائج التي ظهرت والتي تثبت ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيري المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية، يتبين انه كلما زاد الإهتمام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في الكلية المبحوثة زادت نسبة جودة الخدمة التعليمية لدى التدريسيين لديها.

1.3.4. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث

1. تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) المعدل الى ان (25.4%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية في الكلية ناتج عن إهتمام الكلية بالمسؤولية الاجتماعية، وان (74.6%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان قيمة (t) المحتسبة البالغة (4.039) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.987) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وكذلك قيمة (F) المحتسبة والبالغة (50.31) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.011) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا مؤشر بأن منحني الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية. وعليه يتم قبول الفرضية الأساسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية). والجدول (10) يوضح نتائج التحليل وكما يأتي:

جدول 11. تأثير المسؤولية الاجتماعية ومتغيراتها الفرعية في جودة الخدمة التعليمية

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	R^2	القيمة المحتسبة F	القيمة الجدولية F	المعاملات	القيمة المحتسبة t	القيمة الجدولية t	النتيجة
x1 البعد الاقتصادي	y جودة الخدمة التعليمية	18.6%	10.96*	4.14	0.87	3.311*	2.011	معنوية
x2 البعد الاخلاقي	y جودة الخدمة التعليمية	16.1%	9.18*	4.14	0.54	3.03*	2.011	معنوية
x3 البعد الانساني	y جودة الخدمة التعليمية	15.3%	8.66*	4.14	0.56	2.942*	2.011	معنوية
x4 البعد القانوني	y جودة الخدمة التعليمية	0.2%	0.07	4.14	0.05-	0.272-	2.011	غير معنوية
x المسؤولية الاجتماعية	y جودة الخدمة التعليمية	25.4%	16.32*	4.14	0.48	4.039*	2.011	معنوية

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS,v.26

2. تحليل تأثير المتغيرات الفرعية للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية

استناداً على النتائج المبينة في الجدول (10) يتبين ما يأتي :

أ. تأثير البعد الاقتصادي في جودة الخدمة التعليمية

أظهرت نتائج التحليل ما يأتي :

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) المعدل الى ان (18.6%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية في الكلية ناتج عن إهتمام الكلية بالبعد الاقتصادي، وان (81.4%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان قيمة (t) المحتسبة البالغة (3.311) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.011) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وكذلك قيمة (F) المحتسبة والبالغة (10.96) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.14) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا مؤشر بأن منحني الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة التعليمية، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى ضمن الفرضية الأساسية الثانية والتي تنص على ان (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي في جودة الخدمة التعليمية).

ب. تأثير البعد الاخلاقي في جودة الخدمة التعليمية

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) المعدل الى ان (16.1%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية في الكلية ناتج عن إهتمام الكلية بالبعد الاخلاقي، وان (83.9%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان قيمة (t) المحتسبة البالغة (3.03) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.011) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وكذلك قيمة (F) المحتسبة والبالغة (9.18) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.14) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا مؤشر بأن منحني الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين البعد الاخلاقي وجودة الخدمة التعليمية. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية ضمن الفرضية الأساسية الثانية والتي تنص على ان (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد الاخلاقي في جودة الخدمة التعليمية).

ج. تأثير البعد الانساني في جودة الخدمة التعليمية

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) المعدل الى ان (15.3%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية في الكلية ناتج عن إهتمام الكلية بالبعد الانساني، وان (84.7%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان قيمة (t) المحتسبة البالغة (2.942) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.011) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا مؤشر بأن منحني الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين البعد الانساني وجودة الخدمة التعليمية. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الأساسية الثانية والتي تنص على ان (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد الانساني في جودة الخدمة التعليمية).

أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.011) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وكذلك قيمة (F) المحتسبة والبالغة (8.66*) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (4.14) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا مؤشر بان منحى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين البعد الانساني وجودة الخدمة التعليمية. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الاساسية الثانية والتي تنص على ان (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد الانساني في جودة الخدمة التعليمية).

د. تأثير البعد القانوني في جودة الخدمة التعليمية

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) المعدل الى ان (0.2%) من التغيرات في جودة الخدمة التعليمية في الكلية ناتج عن إهتمام الكلية بالبعد القانوني، وان (99.8%) المتبقية تمثل نسبة إسهام المتغيرات غير الداخلة في النموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، كما ان قيمة (t) المحتسبة البالغة (-0.272) أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2.011) وهي غير معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وكذلك قيمة (F) المحتسبة والبالغة (0.07*) أقل من قيمتها الجدولية والبالغة (4.14) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا مؤشر بان منحى الانحدار غير جيد في تفسير العلاقة بين البعد القانوني وجودة الخدمة التعليمية. وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة ضمن الفرضية الاساسية الثانية والتي تنص على ان (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني في جودة الخدمة التعليمية).

5. المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)

1.5. الاستنتاجات

استناداً الى ما تم تناوله في الجانب العملي للبحث تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل بالآتي:

1. تؤكد الكلية على الصدق في جميع تعاملاتها وبما يتوافق مع رسالتها واهدافها وقيم وأهداف المجتمع.
2. وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير المسؤولية الاجتماعية x ومتغير جودة الخدمة التعليمية y ، فكلما زاد الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في الكلية زادت نسبة تحسين جودة الخدمة التعليمية لدى التدريسيين لديها.
3. يوجد تأثير للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة التعليمية في الكلية وان الكلية تسعى الى الاهتمام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية الفرعية سعياً منها في تحسين جودة الخدمة التعليمية التي يقدمها التدريسيين.
4. ان البعد القانوني في الكلية ضعيف جداً ويرجع سبب هذه النتيجة السلبية لعد توفر بعض الخدمات الضرورية للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن لأسباب خارجة عن ارادة الكلية.
5. ارتباط البعد الاقتصادي سلباً مع بعد الملموسية بسبب ضيق مساحة الكلية وعدم وجود مساحات خضراء واسعة وقلة المباني وعدد القاعات والمختبرات الدراسية مما أثر سلباً على ابعاد جودة الخدمة التعليمية.
6. تربط التدريسيين في الكلية علاقات عمل قوية وروابط اجتماعية من الصعب كسرها أو اضعافها وهذا يحقق لديهم التمسك العالي بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية ويؤدي الى اخلاصهم وتفانيهم في تقديم الخدمة التعليمية لطلبتهم.
7. تفقّر الكلية الى تقديم الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن مما يؤثر سلباً على تنفيذ متطلبات البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في الكلية.
8. تعاني الكلية من ضيق المساحة المخصصة للمباني والقاعات الدراسية والحدائق والمساحات الخضراء.
9. تتبع الكلية نظام الاتصال الافقي بين اقسامها العلمية والادارية مما يسهل على التدريسيين والطلبة التواصل مع العمادة لحل المشكلات بصورة انية والذي يخلق بدوره شعوراً بالثقة والأمان يسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
10. تستخدم الكلية اجهزة ومعدات حديثة فضلاً عن اتباع أحدث البرامج والانظمة الدراسية في تقديم الخدمة التعليمية.
11. يتمتع التدريسيين في الكلية بالتزامهم العالي بتنفيذ برامجها التعليمية في وقتها المحدد كموايد الامتحانات وجدول المحاضرات.

2.5. التوصيات

استناداً الى الاستنتاجات التي توصل اليها البحث والمستوحاة من الجانب العملي يوصي البحث بما يأتي:

1. اجراء التحديثات المستمرة على المناهج الدراسية فضلاً عن قيام الكلية بعمليات التحسين المستمر والتي تساعد التدريسيين على الانفتاح الذهني وتحسين الخدمة التعليمية المقدمة في الكلية.
2. التركيز على الجانب الاجتماعي وتعزيز روابط العمل بين التدريسيين كونه يعد مصدر قوة يسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية ويعزز ولائهم واخلاصهم للكلية.
3. ضرورة اعتماد الكلية على تكنولوجيا بسيطة وغير معقدة يمكن لجميع الموظفين استخدامها بدون حدوث اخطاء لما لذلك من دور مهم يساعدها في الحصول على نتائج اداء مرتفعة تستطيع من خلالها تحقيق اهدافها المنشودة .
4. ضرورة اجراء التوفير الوظيفي للتدريسيين في الكلية لتعزيز مقدراتهم وقابليتهم واطهار المهارات التي يتمتعون بها، كي لا يشعرون بملل والرتابة في تقديم الخدمة التعليمية وبالتالي يؤديون العمل المكلفين بإنجازه بأعلى جودة.
5. تشجيع التدريسيين في الكلية من خلال منحهم الحوافز المادية المعنوية من خلال منحهم كتب الشكر والتقدير وترقيتهم لمناصب أعلى لما له من تأثير ايجابي في تحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين جودة الخدمة التعليمية.
6. السعي الجاد من قبل الكلية في تقديم الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن مما له دور فاعل في توفير الراحة والرضا للتدريسيين وتعزيز البعد القانوني في متغير المسؤولية الاجتماعية في الكلية.

7. العمل على تنمية روح التعاون والعطاء بين المنتسبين في الكلية من خلال اعتماد أسلوب العمل الفرقي لاستثارة طاقاتهم الفكرية وتوليدهم للأفكار الجديدة وإيلاء الأهمية الأكبر للبعد الإنساني لما لها من تأثير إيجابي على الموظفين في الكلية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية لديهم.
8. تفعيل برامج التواصل مع المنظمات الحكومية والأهلية لغرض تدريب الخريجين وتأهيلهم لتلبية احتياجات سوق العمل وبما يحقق أهداف الخريجين في الحصول على فرصة عمل وبما يساهم في تعزيز البعد الإنساني في جودة الخدمة التعليمية.
9. زيادة عدد الدورات وورش العمل والندوات الخاصة بالمعايير العالمية لجودة الخدمة التعليمية لضمان الحصول على الاعتمادية وتحقيق أعلى المراكز في التصنيفات العالمية.
10. نتيجة لما أفرزته نتائج التحليل الإحصائي من ضعف في بعد الملموسية بوصي البحث بضرورة سعي الكلية الى مفاتحة الجهات المختصة بغية توسيع مساحة الكلية او نقل الكلية الى موقع بديل اكبر مساحة ليتلائم مع مدخلات الكلية واعداد الطلبة المقبولين وتهيئة القاعات الدراسية اللازمة والمساحات الخضراء التي تعزز من جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الرسائل والأطاريح الجامعية

- [1] زاوي، هاجر، (2023). آليات تحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي/ دراسة حالة الجزائر، *اطروحة دكتوراه، كلية العلوم التجارية والاقتصادية، جامعة الجزائر*.
 - [2] ابتسام، رمضان (2017). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعية/ دراسة حالة مستشفى حكيم سعدان_ بسكرة _رسالة ماجستير، *كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خضير*.
 - [3] الحسن، بويكر محمد (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة/ دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة_ باتنة _رسالة ماجستير، *كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خضير*.
 - [4] الجبوري، حسين مراد صلال (2021). الادارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة الخدمة التعليمية/ دراسة تحليلية في الجامعات والكليات الأهلية في محافظة كربلاء، *رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء*.
 - [5] زهرة، شكيكن وحنان، حمو مناش (2016). دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية/ دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بسيدي بوعبيدة، *رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجبلالي*.
 - [6] آمنه، العقون (2019). أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء البيئي/ دراسة حالة مؤسسة البسكرة للإسمنت، *رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خضير*.
 - [7] الداوي، عبدالملك والجموعي، بوجمعة (2020). المسؤولية الاجتماعية للشركات، *رسالة ماجستير، كلية القوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح*.
 - [8] عبدالله، ازاهر عبدالله (2018). جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الاداء من وجهة نظر الطلاب دراسة حالة جامعة ابن سينا، *رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*.
- ##### ب. الدوريات والمؤتمرات
- [9] عيد، عادل عزت، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، *مجلة جامعة ام القرى للعلوم الاجتماعية، 2019، المجلد (2)، العدد (11)*.
 - [10] زهير، بوعزيز، المسؤولية الاجتماعية خطوة نحو استدامة منظمة الاعمال، *مجلة جامعة الامير عبدالقادر للعلوم الاسلامية _ قسنطينة الجزائر، 2021، المجلد (35) العدد (03)*.
 - [11] عبدالله، ايمان نجم الدين والجبجي، ربي عدنان ، تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل استراتيجيات التحول الرقمي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل، *مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والادارية، 2024، المجلد (14)، العدد (1)*.
 - [12] المزوغي، ايمن مصباح، تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية، *مجلة القرطاس، المجلد (الثالث)، العدد (27)*.
 - [13] يعقوب، سالم والعلمي قواسمية، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية، *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 2021، المجلد (9)، العدد (3)*.

ثانياً: المصادر الاجنبية

- [14] Abbas I. A. (2024) Role of Business Ethics in Raising Corporate Social Responsibility Awareness of Public Institutions (Case Study: Tayma Municipality, Tabuk Region in Saudi Arabia). Academic Journal of Research and Scientific Publishing. 5(59), (5-22).
- [15] Aboubakr R. M., Hala M.M., Bayoumy D.Sc.N. (2022) Evaluating Educational Service Quality Among Dentistry And Nursing Students With The Servqual Model: A Cross-Sectional Study, Journal Of Taibah University Medica Lsciences 17(4), (648-657).

- [16] Ali E. Y., Munir M., Permana J., Kurniady D. A. (2020), Academic Service Quality in Education Management in Higher Education. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research Journal* 400, (455- 461).
- [17] Amiri M., Roudi E. S., Shahsavar H., Khosravi A. (2025) Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model, *BMC Medical Education Journal* 25, (1-9).
- [18] Castro S.V .Z., Verdugo D. D .N., Lema R. M. F., Holguín R. R. P, Cobos J. D. V. (2025) public universities in Ecuador: a sustainable and equitable education approach, *Frontiers in Education Journal*, 04, (1 – 11).
- [19] Coelho R., Jayantilal S., Ferreira J.J. (2023) The impact of social responsibility on corporate financial performance : A systematic literature review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management Journal*, (1535- 1560).
- [20] Ganbold B., Park K., Hong J. (2023) Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities, *Sustainability Journal* 15, 580, (1-27).
- [21] Nguyen V. H. (2025) Corporate social responsibility disclosure and firm value: a signaling theory perspective, The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight, 17(2), (114-128).
- [22] Nimani A., Zeqiraj V., Spahija D. (2022) The Importance Of Corporate Social Responsibility For Companies: The Developing Market Study, *Journal of Governance and Regulation*, 11, (314- 320).
- [23] Ramovš, Marjeta R., Borut M. (2023) The importance of educational service quality for customer satisfaction and organizational reputation, The importance of educational service quality for customer satisfaction and organizational reputation, *Naše gospodarstvo / Our Economy*, Warsaw, Vol. 69, Iss. 2, pp. 29-40.
- [24] Rubach C. (2022) Corporate social responsibility and their types, *Global Journal of Management and Social Science Research*, 7(1), (3-4).
- [25] Suarez R. (2020) Social Responsibility: The Good, the Bad and the Ugly, *Munich Personal RePEc Archive Journal*, (1-4).
- [26] Yılmaz K., Temizkan V. (2022) The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction, *AGE Open Journal*, 4.0, (1-18).

الجامعة التقنية الوسطى

ملحق (1)

الكلية التقنية الادارية/ بغداد

م/ استبانة

الاساتذة الافاضل .. تحية واحترام ...

أضع بين أيديكم استمارة البحث الموسوم (دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة التعليمية)، بحث استطلاعي تحليلي في الكلية التقنية الإدارية/ بغداد بهدف استطلاع آرائكم حول الموضوع، وانطلاقاً من ثقتنا بتعاونكم في إنجاز البحث من خلال إسهامكم بملء الاستمارة على وفق الفقرات المبينة أدناه.

مع فائق التقدير والاحترام

الباحثة

المعلومات الشخصية:

- 1- النوع الاجتماعي : ☐ ذكر ☐ انثى
- 2- العمر : ☐ 25 سنة فأقل ☐ 26-35 سنة ☐ 36-45 سنة ☐ سنة فأكثر ☐ 46 سنة
- 3- المؤهل العلمي : ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- اللقب العلمي : ☐ مدرس مساعد ☐ مدرس ☐ استاذ مساعد ☐ استاذ
- 5- عدد سنوات الخدمة : ☐ 1-3 سنة ☐ 4-8 سنوات ☐ 9-14 سنة ☐ 15-20 سنة ☐ سنة فأكثر ☐ 21 سنة

❖ متغير المسؤولية الاجتماعية

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أولاً: البعد الاقتصادي						
1	تسعى الكلية الى تحقيق عائد اقتصادي دون المساس بجودة التعليم					
2	تسعى الكلية الى زيادة فوائدها الاقتصادية دون التأثير على راحة التدريسيين					
3	تتسم الكلية بالصدق في جميع تعاملاتها وبأساليب واضحة وغير ملتوية					
ثانياً: البعد الاخلاقي						
4	تتوافق رسالة الكلية واهدافها مع قيم وأهداف المجتمع					
5	تتبع الكلية نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الاداري					
6	تسعى الكلية الى مراعاة حقوق الانسان واحترام العادات والتقاليد في المجتمع					
ثالثاً: البعد الانساني						
7	تقدم الكلية المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية					
8	تقيم الكلية برامج توعوية لحماية البيئة والمجتمع					

9	تسهم الكلية في تدريب الخريجين وتأهيلهم لتلبية احتياجات سوق العمل				
رابعاً: البعد القانوني					
10	تحتزم الكلية كافة اللوائح والقوانين وتلتزم بتنفيذها				
11	تلتزم الكلية بتوفير الخدمات للتدريسيين كوسائل النقل وتسهيلات الحصول على سكن				
12	تقوم الكلية بالتصريح لدى دائرة الضمان الاجتماعي عند الوفاة وتقديم الاعانات في حالة العجز الصحي				

❖ متغير جودة الخدمة التعليمية

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
أولاً: الملموسية						
13	تمتلك الكلية مباني وقاعات دراسية ملائمة وحدائق جذابة					
14	يتلائم مظهر الكلية العام مع طبيعة وجودة الخدمة المقدمة					
15	تستخدم الكلية تجهيزات ومعدات متطورة ووسائل تعليم حديثة					
ثانياً: الاعتمادية						
16	يتم تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن أول مرة					
17	تلتزم الكلية بتنفيذ برامجها التعليمية في وقتها المحدد كموايد الامتحانات وجداول المحاضرات					
18	تهتم الكلية بمشاكل الطلبة والاجابة على استفساراتهم					
ثالثاً: الاستجابة						
19	استعداد الكلية الدائم لمساعدة الطلبة وحل مشكلاتهم					
20	تعلم الكلية طلابها بدقة عن موايد البرامج الدراسية					
21	تقدم الخدمات في الكلية بسرعة واستجابة مناسبة					
رابعاً: الامان						
22	شعور الطلبة بالأمان عند تواجدهم داخل أروقة الكلية					
23	يتمتع التدريسيون في الكلية بالأحاسيس الإنسانية واللباقة العالية					
24	يتبع التدريسيون سلوكاً يشعر الطالب بالثقة والأمان					



The Role of Social Responsibility in Improving the Quality of Educational Service (Exploratory Analytical Research in the Technical College of Management/ Baghdad)

Nada Ibrahim Najim Alobaidi 

Department of Total Quality Management Techniques, Middle Technical University, Administrative Technical College, Baghdad, Iraq.

*Correspondence email: nada_eamy@yahoo.com

KEYWORDS Social responsibility; quality of service; improvement; higher education	ABSTRACT This research endeavor to identify the impact of social responsibility on the quality of educational services, considering the variables of social responsibility (economic, ethical, human, and legal dimensions) and the variables of educational service quality (tangible, reliable, responsive, and safe). This was achieved through a survey of a sample of faculty members at the Administrative Technical College in Baghdad. The research employed an exploratory analytical approach, utilizing a questionnaire as the data collection tool. The questionnaire was distributed to a sample of 50 faculty members at the Administrative Technical College in Baghdad. The SPSS version 26 statistical software was used to analyse the data, calculating means, standard deviations, Spearman's correlation coefficient, and simple linear regression. The results confirmed a significant correlation between social responsibility and the quality of educational services at the college under study. Furthermore, the results demonstrated a significant impact of social responsibility on the quality of educational services, with the level of this impact increasing proportionally when both are present. One of the most important conclusions is that the college achieves an economic return without compromising the quality of education, as well as providing comfort for the teachers, which contributes to improving the quality of the educational service provided therein.
---	--

© 2026. This is an open access article under the CC by licenses <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>