

المستخلص:

يشغل ذهن الباحثين والكتاب الكثير من المشاكل التي تواجه قطاع التعليم العالي الأهلي خصوصاً فيما يتعلق بجودة التعليم وما يتضمنه من جوانب حرجة لنجاح هذا القطاع الحيوي. وقد طرحت الكثير من المداخل و الأساليب لقياس و تحسين خدمات التعليم، ومن المداخل الحديثة والمعاصرة هو مدخل (الأهمية الأداء) الذي يركز على جوانب القوة الحرجة وإمكانية تحسينها من وجهة نظر المستفيد (الطالب). والبحث الحالي يسعى الى إستخدام هذا المنهج في قطاع التعليم الخاص ، إذ اختيرت عينة من الطلاب في كلية المستقبل الجامعة كان عددهم (٦٩٥) طالب ، وبالاعتماد على استمارة الاستبيان المصممة وفق مقياس تقنية (الأداء-الأهمية) تم تحليل البيانات والتوصل الى مجموعة من الإستنتاجات كان من أهمها وجود فجوة واضحة بين توقعات الطلاب في جوانب الجودة التي تشكل أهمية بالنسبة لهم وما تركز عليه أقسام الكلية في ضوء العملية التعليمية ، وعملت الدراسة على لفت انتباه الكلية لذلك من تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بشأن ذلك للارتقاء بالمستوى التعليمي في الكلية وتحسين جودة خدماتها التعليمية.

الكلمات الدلالية: جودة التعليم ، مدخل الأهمية- الأداء ، فجوة الجودة ، تحسين الجودة.

An analysis gap of educational services quality by using importance-performance technique

Applied Study in the College of Mustaqbal university

It occupies the minds of researchers, many of the problems facing the higher education sector private especially with regard to the quality of education and the promise critical aspects to the success of this vital sector. It has raised a lot of approaches and methods for measuring and

improving education services, and modern and contemporary is approaches (important- performance analysis), which focuses on aspects of critical power and the possibility of improvement from the opinion of (student). Current research seeks to use this approach in the education sector Special, as selected sample of students in the College of Mustaqbal university number was (٦٩٥) student, depending on the questionnaire designed form in accordance with the scale (Importance-Performance Analysis) has been analyzing the data and come up with a set of conclusions was the most important and there is a clear gap between students' expectations in the aspects of quality that constitute important to them and what the focus of the college departments in light of the educational process, worked on the study to draw the attention of the college so it's a set of recommendations and proposals on this to improve the educational level in college and improve the quality of educational services.

Keywords: quality of education, importance-performance technique, quality gap, improves quality.

المقدمة :

يقوم التعليم العالي بإعداد القوة البشرية التي تحتاجها قطاعات العمل والإنتاج والخدمات في المجتمع، وتقوم مؤسسات التعليم العالي بمهام عديدة تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع في شتى المجالات.

وفي الوقت الذي ازداد به عدد الجامعات الخاصة (الأهلية) لتكون قطاع يوازي التعليم الحكومي وما صاحب ذلك من التوسع في البرامج الأكاديمية ومستوياتها، بدأت الجامعات

الأهلية بالتوسع والازدياد بشكل عام، عالمياً وإقليمياً ومحلياً، مما وضع الجامعات في تنافس جاد لاستقطاب الطلبة، وبقائهم في الجامعة من خلال تحسين أدائها من الجوانب كافة بما يحقق رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بكافة مستوياتها القيادية القادرة على الإصغاء إلى اهتمامات الطلبة ومواجهة مشكلاتهم وتزويدهم بخبرات تعليمية ذات نوعية متميزة.

إن هذه الإشكالية مدعاة إلى أهمية دراسة الجودة في التعليم العالي الخاص في العراق، والتي تعاني من مشكلة اعتمادها على الكفاية الكمية لمخرجاتها، دونما اهتمام كبير بالكفاية النوعية، مما أغرق سوق العمل العراقي بأعداد كبيرة من مخرجات غير مؤهلة لتغطية متطلبات سوق العمل العراقي، هذا في ذات الوقت الذي حدث فيه اختلال في ميزان العرض والطلب على العمالة العراقية.

لذا فإن البحث الحالي يحاول تقصي مستوى الفجوة المحتملة في جودة التعليم الأهلي من خلال دراسة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية المستقبل الجامعة. وقد تكون البحث الحالي من أربعة مباحث تضمن المبحث الأول منهجية البحث، في حين خصص المبحث الثاني للجانب النظري من البحث، وجاء المبحث الثالث ليغطي المجال العملي للبحث، وختم البحث بمبحث رابع تضمن الإستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة

تعدّ خدمات التعليم العالي للجامعات الأهلية في العراق من الخدمات الحديثة نسبياً قياساً بالدول الأخرى، وهذا ينعكس على واقع هذه الخدمات، وعلى واقع الأدوات والأساليب التعليمية والإدارية المعتمدة في هذه الجامعات. ويعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة والإدارة الشاملة للجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي.

وكلية المستقبل الجامعة هي إحدى المؤسسات التعليمية الحديثة في العراق، وهذه المؤسسة نشأت وتطورت في ظل تحديات فنية وإدارية ومالية كبيرة كانت وما زالت بسبب عناصر البيئة الاقتصادية والبيئية السياسية والبيئية القانونية. وتحاول الجامعة باستمرار مواجهة جميع التحديات من أجل تحقيق استمرارية التعليم العالي بصورة تكفل توفير التعليم للطلبة في الاختصاصات المختلفة، وتكفل توفير الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل.

وقد ارتبط اتساع عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطلبة حيث أصبحت العديد من جوانب الحياة الطلابية، بما في ذلك الجوانب الأكاديمية والدعم الاجتماعي والمالي والرعاية البسيطة، تعاني من صعوبة في كيفية فهم وإدارة النمو الكبير في أعداد الطلبة.

وبهذا فإن مشكلة البحث تتمحور حول الاهتمام بقضية الجودة في التعليم والذي يعود إلى أن التوسع في مؤسسات التعليم على المستوى العالمي وزيادة أعداد الطلاب أدى إلى انخفاض مستويات الإنجاز التعليمي، حيث يؤكد المختصين أن مشكلة انحدار جودة التدريس والبحث أصبحت مشكلة عالمية، وذلك كنتيجة لعوامل متعددة ومتداخلة، منها ضعف كفاءة المعلمين، محدودية الموارد المالية والتسهيلات المادية، فقر التجهيزات المكتبية والعلمية، انخفاض الكفاءة الداخلية، وظهور مشكلة البطالة بين المتعلمين .

عليه فإن البحث الحالي تقوم على تساؤل رئيس مفاده " ما هي الفجوة الرئيسة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة في ضوء الخصائص التي يهتم بها الطلبة مقارنة بالأداء الحقيقي من قبل الجامعة المبحوثة". إذ يمكن من خلال تحديد تلك الفجوة معرفة طبيعة الخصائص التي تؤثر على رضا الطلبة من خلال استعمال مدخل (الأداء-الأهمية)

ثانياً :أهمية الدراسة:

تتبع أهمية البحث الحالي في ضوء الآتي:

١-٢- تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تتبع من أهمية الموضوع الذي تناوله، وهو جودة التعليم الجامعي الأهلي، فمؤسسة التعليم العالي هي منظمة خدمية تتخصص في إنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع جودة التعليم الجامعي الأهلي.

٢-٢- والبحث الحالي يستخدم أسلوب جديد في دراسة وتحليل جودة الخدمة التعليمية وهو مدخل (الأداء-الأهمية) والذي يحدد مستوى الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة، و مستوى إداؤها من وجهة نظر الطلبة. وفي ضوء الفرق بين مستوى أهمية الأبعاد و أدائها يمكن التحقق من الفجوة المدركة من قبل العينة ثم إمكانية تحديد الحلول الممكنة لتجاوز الفجوات المحددة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١-٣- إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق مفاهيم جودة التعليم في الجامعات الأهلية ،وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ.

٢-٣- رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في كلية المستقبل الجامعة من منظور الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام مدخل (الأداء-الأهمية).

٣-٣- بيان أهمية جودة التعليم الجامعي في القطاع الأهلي كمدخل يقود إلى التبنّي الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

رابعاً : فرضية الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضية رئيسة مفادها " هناك فجوة في خصائص الخدمات التعليمية المقدمة في كلية المستقبل الجامعة " . وتم التحقق من هذه الفجوة بإستعمال تقنية (الأداء-الأهمية) لمعرفة مواقف الطلبة(المستفيدين) تجاه أهم خصائص الخدمة التعليمية، و ثم تحديد مستوى

إدراكهم للأداء الحقيقي للخدمات المقدمة من قبل الكلية، وبذلك تم تحديد الفجوة في ضوء المعادلة الآتية:

$$\text{فجوة الخدمة} = \text{أهمية خصائص الخدمة} - \text{أداء خصائص الخدمة}$$

وذلك وفقاً لما قدمه (Martilla and James 1977) في نموذجهما المشهور في هذا السياق.

خامساً : مجتمع وعينة الدراسة ومقياسها

تم إختيار كلية المستقبل الجامعة كمجتمع للدراسة، وهي جامعة أهلية تأسست سنة ٢٠٠٩ في محافظة بابل في العراق بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ٤٢٧ لسنة ٢٠٠٩ الموافقة على منح إجازة تأسيس لكلية المستقبل الجامعة وفي سنة ٢٠١٠ تم الاعتراف بها من وزارة التعليم العالي و البحث العلمي. وتضم الكلية ستة أقسام هي (قسم هندسة تقنيات الحاسوب، قسم هندسة تقنيات التكييف والتبريد، قسم هندسة المدني، قسم التحليلات المرضية، قسم إدارة أعمال، قسم القانون).

تم إجراء المسح لعينة من طلبة الكلية خلال العام الدراسي الحالي (٢٠١٦/٢٠١٧) في نهاية الفصل الدراسي الأول، وشملت التحليل العملي للبحث (٦٩٥) إستمارة صالحة وهي تمثل ما نسبته (٣٤%) من حجم المجتمع البالغ (٢٠٣١). وتم تقدير مستوى الخطأ بالمعينة (٣,٧%) بمستوى ثقة (95%).

تشمل أداة البحث إستمارة إستبيان مكونه من جانبين، الجانب الأول يشير الى المعلومات الديمغرافية للطلبة، في حين يشير الجانب الثاني الى مستوى إدراك الطلبة لأهمية وأداء الخصائص الرئيسية في الخدمة التعليمية المقدمة لهم والتي تشبع حاجاتهم و رغباتهم الحقيقية وهي كل من (جودة المرافق العامة، جودة المختبرات، جودة المكتبات، جودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية، جودة العلاقات الخارجية). وقد كانت خصائص العينة على النحو الوارد في الجدول (١)

جدول (١)

الخصائص الديمغرافية للعينة (n=695)

النسبة	التكرار	الخصائص	
%٤٦	٣٢٠	ذكر	الجنس
%٥٤	٣٧٥	أنثى	
%٧٣	٥١٠	٢٢-١٨	العمر
%١٩	١٣٣	٢٧-٢٣	
%٨	٥٢	فاكثر ٢٨	
%٢٠	٢٠٧	الثانية	المرحلة الدراسية
%٣٢	٢٢٦	الثالثة	
%٣٨	٢٦٢	الرابعة	
%٣٠	٢١١	هندسة حاسبات	التخصص
%٣٤	٢٣٩	إدارة أعمال	
%٣٥	٢٤٥	قانون	

ومن المهم الإشارة الى إنه تم تطوير المقياس بناء على ما جاء من دراسات سابقة مشابهة (Frick & Waston ,2009 ; Pike, 2004;).

وجميع فقرات المقياس وفق مدرج (ليكرت الخماسي)، الفقرات الخاصة بمستوى الأهمية تمثلت (مهم جدا=٥ - غير مهم جدا=١) أما فقرات مستوى الأداء فقد تمثلت (ممتاز=٥ - ضعيف جدا=١)

وتم إجراء إختبار صدق وثبات لمقياس البحث، إذ كان معامل (الفا كرونباخ = 0.892) للمقياس ككل، مما يعبر عن صلاحية المقياس بحسب الدراسات والبحوث الإدارية لأنه $(0.70 > \alpha)$.

المبحث الثاني

الإطار النظري

أولاً : مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم باعتبارها إحدى الدعامات الأساسية لأنظمة التعليم التي ينبغي عليها مواكبة التغيرات العالمية والتكيف معها، ونقطة انطلاق الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة، ومواجهة التأثيرات السلبية الناجمة عن محركات التغيير وصولاً إلى حلول عملية تعود بالفائدة على المجتمعات، ولتحقيق ذلك فإن عملية ضمان الجودة تعمل على تطبيق أساليب متقدمة لتحسين مستوى التعليم العالي وتفعيل الممارسات الموجودة وتطويرها باستمرار، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي لتتلائم مع الاحتياجات المحلية والإقليمية والعالمية (التقي وآخرون، ٢٠٠٨ :١٢٠).

وأشار (الطائي وقداة، ٢٠٠٣: ٢٧٥) لجودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. و يقصد بجودة التعليم " أن يكون التعليم متمعاً وذو بهجة، وأن يكون عضو هيئة التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة"

ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعاداً أوسع. وتهتم إدارة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من التدريس Teaching والتعليم Learning. ويحدث الأول عند توضيح عضو هيئة التدريس كيفية حل المشكلة إلى الطالب. فيما يحدث الثاني عندما يتعلم الطالب كيفية حل تلك المشكلة (فتحي و آخرون ، ٢٠٠٤ : ٦٤). وقد تم تحديد أربع مشاكل معوقة في التعليم وهي: عدم التأكيد المناسب على المواضيع الأكاديمية، ونقص في المعايير، والتدريس الضعيف، وغياب القيادة، في حين أشار أحد الباحثين إلى ربط مفاهيم إدارة الجودة في التعليم بين العملية ومخرجاتها، وذلك بعد تشخيص جانب التصميم كسبب رئيس للإخفاقات في التعليم، وعند إدارة الجودة العملية النظامية المثالية لإدارة التغيير في التعليم (الوادي والطائي، ٢٠٠٣ : ٨٧).

أما فجودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع الخصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لنفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (ابو وردة، ٢٠٠٧: ١٩).

إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، (الطائي وقداة، ٢٠٠٣: ٢٧٧)

١. التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها: إذ إن تطبيق معايير الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبى متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتوسع لتحقيق مستوياته.

٢. الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: إذ إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

٣. تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولاشك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية

والسياسية والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

٤. تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

وحدد (التقي وآخرون، ٢٠٠٨: ١٢٣) أن تطبيق الجودة في الجامعات يتطلب:

١- رسم سياسة الجودة وتشمل (من المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها) كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحدد لها، كيفية مراقبة تلك الإجراءات، كيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.

٢- تحديد الإجراءات والتي تشمل (التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية وتطويرهم.

٣- توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.

٤- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة.

ثانياً: قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مدخل الأداء - الأهمية:

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/ الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة (الوادي والطائي، ٢٠٠٣: ٩٠).

وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة الجودة من زوايا متعددة، وأشارت هذه الدراسات والبحوث إلى أن الجودة يجري تقويمها من منظور المستفيد/ الطالب الجامعي ومن منظور سوق العمل، ومن منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة (فتحي وآخرون، ٢٠٠٤: ٦٦). ولتبسيط وتسهيل مفهوم الجودة، فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إلى أن للجودة أبعاداً، وهذه الأبعاد متنوعة، وكل مستفيد/ طالب جامعي/ سوق عمل يركز على

حزمة من الأبعاد عندما يعمل على تقويم جودة الخدمة المستلمة (مثلا عندما يعمل الطالب الجامعي أو المؤسسة المشغلة على تقويم جودة الخدمة التعليمية في جامعة ما) (Frick & Waston, 2009:65).

وتتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن المؤسسة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر، وما يهتم ويركز عليه الطالب، وتأخذ به وتركز عليه، وهي بذلك تكون قد وضعت يدها على بداية المسار، وهذا ما جاء به نموذج تحليل الأهمية- الأداء (Elliot & Healy, 2001:1-11). و كان أول من اقترح هذه النموذج (Martilla and James 1977) ، و يعد واحد من أدوات التقييم البسيطة التي يمكن استخدامه لفهم وتحديد أولويات رضا الزبون من أجل إجراء التحسينات على الخدمة المقدمة لتتلاءم مع حاجات ورغبات الزبون (Schreiner, 2009:60).

أي يستخدم نموذج تحليل الأداء -الأهمية كأداة لتحديد أسبقية خصائص الخدمة في عمليات التحسين المستمر، وكذلك التوجيه بعض الخطط الإستراتيجية للمنظمة في مجال الجودة والتحسن المستمر. وينكر (Zhang & Gau, 2008:49) بان هذا النموذج يمثل أداة تقييم مهمة للإدارات في مجال التعليم العالي لمعرفة الصفات والخصائص التي تحتاج إلى تطوير وتحسين مستمر، ثم مستوى الحاجة إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية وذلك لرفع أداء الجامعات وضمان الجودة فيها.

ويشير (Elliot & Healy, 2001:1-11) الى إن تحليل هو مدخل يشخص مستوى رضا الزبون كدالة رئيسة لعنصرين هما (أهمية المنتج بخصائصه للمستفيد، و أداء المنظمة في تزويد المستفيد بتلك الخصائص المتهم بها المستفيد). وذلك يعني إن هذا المدخل لا يمثل تقييم مستوى أداء الخدمة كخصائص ومؤشرات لخدمات الجامعة من وجهة نظر المستفيد، بل أهمية تلك الخصائص للمستفيد كعوامل محددة لرضا المستفيد، ومن ثم فإن إجراء المقابلة أو المقارنة بين هذين العنصرين سيوفر رؤية شاملة عن رضا المستفيد مع مؤشرات واضحة للإدارة لتوجيه مواردها نحو الخصائص والعناصر المهمة (Matzler & Heischmidt, 2003:112-129).

وقد أثبتت العديد من الدراسات إن هذا المدخل يمثل أداة سهلة وقابلة للتطبيق في كل المجالات، كما يسهل تفسير و تحليل نتائجها بشكل واسع بين الباحثين و المديرين في قطاعات

مختلفة. أي غير مقتصرة على تطوير البرامج التسويقية وتعزيزها، بل يمكن التعويل عليها في تفسير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية (Zhang & Gau, 2008:47). (Matzler & Heischmidt, 2003:112-129).

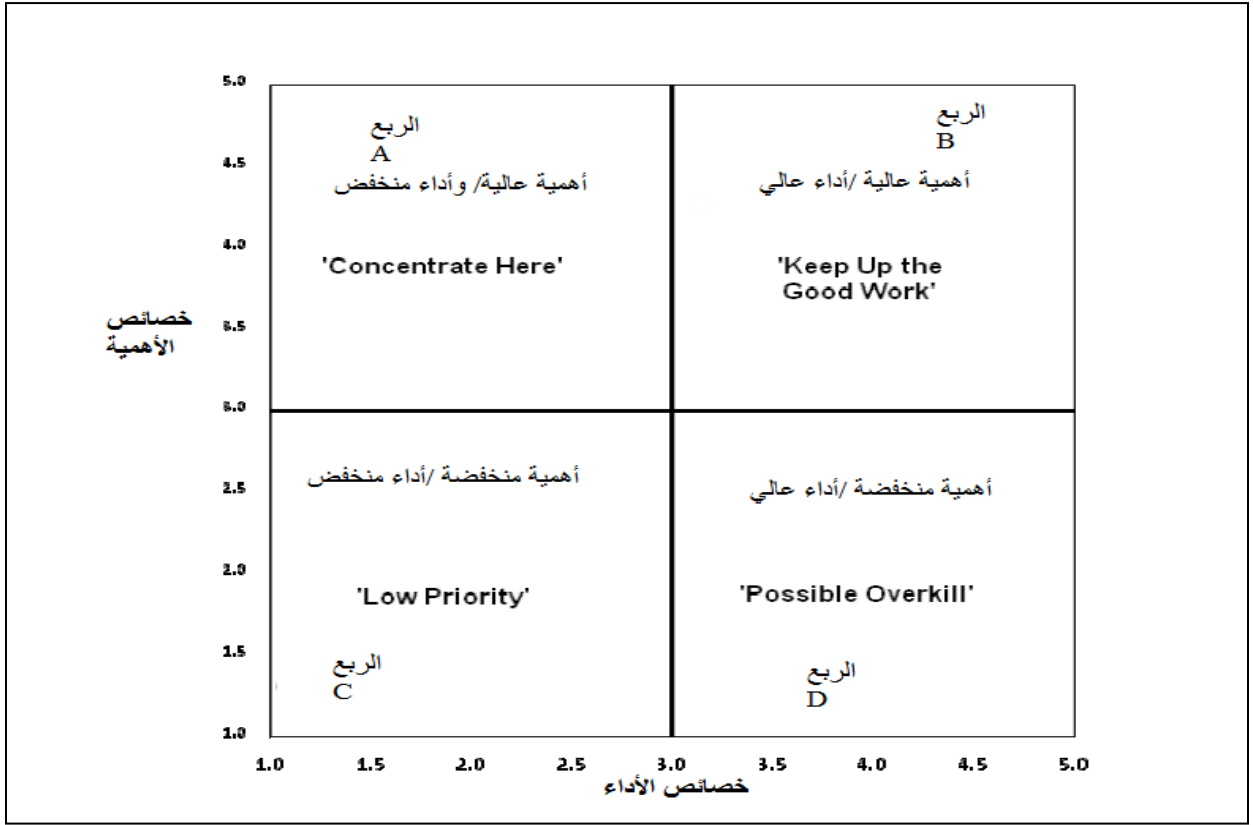
و يتضمن هذا التحليل زوج منسق من المحاور حيث تمثل الأهمية "المحور الصادي" أما الأداء يمثل "المحور السيني" وتحتوي هذه المحاور على عناصر مختلفة يتم مقارنتها في المحورين. ويتكون من المحورين أربعة أرباع تجمع عملية مقارنة بين الأهمية و الأداء يحددها قبل المستفيد (الزبون) لكل عنصر من عناصر الخدمة و بقيم مختلفة يؤخذ متوسطها وفق التقييم الذاتي للزبون من جانب الأهمية و خاصية الأداء لتكوين مصفوفة متكاملة. وسيكون كل ربع من الأرباع مؤشر الى إستراتيجية تسويقية مختلفة (Schreiner, 2009:61).

و يتم توصيف الأرباع في مصفوفة تحليل الأداء-الأهمية كما في الشكل ()، وعلى النحو الآتي:
١- الربع (A) مربع التركيز (Concentrate here) أي تركيز التحسينات هنا، ويشمل أهمية عالية، وأداء منخفض، مما يتطلب إهتماماً فورياً لأنها تمثل نقاط ضعف رئيسية.

٢- الربع (B) مربع المحافظة على الإنجاز والعمل الجيد (Keep up with the good work) ويشمل أهمية عالية، وأداء عالي، مما يعني إنها تمثل فرصة لتحقيق ميزة تنافسية لأنها تمثل نقاط القوة جوهرية.

٣- الربع (C) مربع الأسبقية المتدنية (المنخفضة) (Low priority) ويشمل أهمية منخفضة، وأداء منخفض، وذلك يعني إنها نقاط ضعف بسيطة و لا تتطلب جهود إضافية.

٤- الربع (D) مربع المبالغة المحتملة في تقديم الخدمة (Possible overkill) يشير الى الإسراف في الموارد المخصصة لجهة أعمال معينة، كان ممكن توجيهها الى خصائص أخرى أكثر أهمية.



شكل (١)
مصنوفة الأداء - الأهمية

Sources: Pike, S. (2004)., 'The Use of Repertory Grid Analysis and Importance-Performance Analysis to Identify Determinant Attributes of Universities', Journal of Marketing for Higher Education, 14(2), 1-18.

المبحث الثاني

الجانب العملي

أولاً: آلية تحليل خصائص جودة الخدمة وفق تقنية الأهمية - الأداء

يستخدم مدخل (الأهمية - الأداء) لتقييم أدراك المستفيدين لخصائص جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل كلية المستقبل الجامعة والتي تعتبر محددة لرضا المستفيد(الطالب)، وتم تطبيق المدخل على أساس ثلاث خطوات: (Matzler & Heischmidt, 2003:112-129)

1-1 إختيار المتغيرات : لاختيار محددات رضا المستفيد(الطالب) فقد تم تحديد أبعاد جودة الخدمة التي حددتها بعض الدراسات السابقة مثل (Schreiner, 2009; Pike, 2004) ؛ ووفقاً لذلك ركز البحث على الخصائص الآتية:

أ- جودة المرافق العامة: وهي تشمل حداثة التسهيلات، نظافة التسهيلات، و الأنشطة الرياضية، الأنشطة الثقافية، الدعم المالي للطلبة، والدعم الصحي، توفر الإقامة والأقسام الداخلية، خدمات المطاعم الكافتيريا

ب- جودة المكتبات: تشمل سهولة الوصول إلى الرفوف، لباقة وتعاطف موظفيها ومستوى اهتمامهم في حل مشاكل الطلبة، الثقة والأمان في الخدمة تكامل الخدمات المعلوماتية، الإهتمام بمشكلات الطلبة، سرعة الإستجابة .

ت- جودة المختبرات: تشمل مدى توفر المختبرات العملية و حداثة الأجهزة وتوافقها مع حاجة التعليم، وجودة استخدامها بعد الحصص، وجودة التدريب على الحاسبات.

ث- جودة الخدمة الأكاديمية والتعليمية: تشمل المعرفة بالقواعد والإجراءات وتبسيط الإجراءات، تبسيط الإجراءات من قبل العاملين وكياستهم، التودد من قبل الأساتذة مع الطلبة ، الإهتمام الشخصي بهم،سهولة التواصل مع التدريسيين،الخبرات المهارات التدريسية،تحديث المحتويات والمواد الدراسية ومواكبتها مع التطورات الحاصلة في مجال الاختصاص.

ج- جودة العلاقات الخارجية: المشاركة في برامج التدريب الخارجية، و برامج التبادل مع الجهات الخارجية، المشاركة في المؤتمرات والندوات والاتصال بالإنترنت.

٢-١- التحليل العملي لنموذج الأداء-الأهمية في عينة الدراسة

كما توضح سابقاً فان هذا التحليل يتم من خلال مقارنة مستوى الأهمية لكل خاصية من خواص الخدمة التعليمية مع مستوى أدائها الفعلي من وجهة نظر المستفيد وهو (الطالب). ومن الملاحظ من التحليل الوارد في الجدول (٢)، إذ تشير تحليل الفجوة فيما إذا كان هناك فرق بين مستوى أداء خصائص الخدمة المقدمة و أهمية تلك الخصائص، كما تم توضيح التحليل من خلال بناء المخطط البياني (كما هو موضح في الشكل (٢)). وبناءً على تقييم النتائج الواردة في الجدول (٢) نلاحظ إن تقييم الوسط الحسابي العام للأداء كان بمستوى (٣.٥٦) في كان تقييم الوسط الحسابي العام للأهمية (٤.٥١) أي إن (الأداء اقل من الأهمية) مما يشير الى الجامعة تعاني من قصر نظر في تقديم الخدمات التعليمية الأساسية كونها تهمل الكثير من الجوانب التي يهتم بها المستفيد في حين تركز على جوانب أخرى لا يهتم بها المستفيد. لذلك ظهرت فجوات سالبة في بعض المضامين والخصائص المتعلقة بالخدمة. مما يعني ان هذه الأبعاد بعيدة أو أقل من مستوى إهتمام الطلبة وحاجاتهم الحقيقية، كلما زادت تلك الفجوة فأن الامر يبدو أكثر سوءاً ويتطلب إهتماماً ويكون لتلك الخصائص أولوية في تحسين جودتها.

بمعنى آخر أكثر تفصيلاً هو كما هو واضح في الجدول (٢)، نلاحظ وجود بعدين أساسيين تتطلب توجه واهتمام عالي من قبل إدارة الجامعة لتحقيق أو إشباع حاجات ورغبات الطلبة حسب إهتمامهم بها وما أولوه من أهمية لها في ضوء إجاباتهم، وكانت على النحو الآتي:

١- جودة المختبرات خصوصاً فيما يتعلق بتوفر مختبرات ملائمة للتعلم فقد كانت اقل بكثير مما اهتمات الطلبة، وكذلك توفر معدات وأجهزة في المختبرات.

٢- جودة الخدمات الأكاديمية و الملاك الأكاديمي في الجامعة فقد كانت العينة تشعر بحاجة الى تحسين مستوى الخدمات الأكاديمية لأنها كانت منخفضة، إذ لم يكن الملاك التدريسي قادر على حل المشكلات المتعلقة بالطلبة، ناهيك عن عدم توفر معلومات متكاملة.

جدول (٢)

مقارنة اهمية خصائص الخدمة التعليمية مع اداء من وجهة نظر المستفيدين (الطلبة)

الفجوة	الأداء	الأهمية	خصائص الفقرات	
			الاعتبارات العامة	
-0.67	3.87	4.55	حدائة التسهيلات و البنى التحتية	١
-1.76	2.69	4.45	نظافة وملائمة الجو الجامعي	٢
-1.15	3.16	4.31	ترتيب ومستوى الإهتمام بمآرب السيارات	٣
-0.64	3.63	4.27	ترتيب ومستوى الإهتمام بكافتيريا الكلية	٤
-0.56	3.95	4.51	تنظيم النشاطات الرياضية	٥
-0.91	3.60	4.51	مستوى ملائمة بيئة الصف	٦
-1.16	3.43	4.49	مستوى ملائمة المعدات والتجهيزات في الصف	٧
-1.14	3.26	4.40	حدائة المعدات في الصف ونظافتها	٨
			جودة المختبرات	
-1.16	3.20	4.36	توفر مختبرات ملائمة للتعلم	٩
-1.12	3.19	4.31	توفر معدات وأجهزة في المختبرات	١٠
-0.95	3.65	4.60	تعاون القائمين في المختبرات مع الطلبة	١١
			جودة المكتبات	
-0.97	3.55	4.52	سهولة الوصول الى الكتب في الرفوف	١٢
-0.71	3.84	4.55	السهولة في استعارة الكتب	١٣
-1.22	3.21	4.43	كمية الكتب الموجودة وحدائتها	١٤
-0.91	3.64	4.55	تعامل القائمين في المكتب بشكل ودي	١٥
-0.72	3.93	4.64	ملائمة غرفة المكتبة للمطالعة	١٦
			جودة الخدمات الأكاديمية	
-0.94	3.59	4.53	بساطة الإجراءات الأكاديمية	١٧
-1.0	3.51	4.51	قدرة العاملين على حل المشكلات	١٨
-1.0	3.55	4.55	توفر معلومات متكاملة	١٩
-1.12	3.45	4.57	سرعة توفير الخدمات	٢٠
			اعتبارات مرتبطة بجودة التدريس	
-0.71	3.79	4.67	لباقة المحاضرين و أسلوبهم	٢١

٢٢	مستوى الإهتمام الشخصي للمحاضر	4.38	3.60	-0.78
٢٣	سهولة التواصل مع المحاضر	4.52	3.74	-0.78
٢٤	الخبرات العلمية للمحاضر	4.59	3.73	-0.86
٢٥	مقدرات المحاضر في توصيل المادة العلمية	4.64	3.82	-0.83
٢٦	التقييم العادل من قبل المحاضر	4.66	3.79	-0.87
جودة العلاقات الخارجية				
٢٧	سهولة الحصول على التدريب في المؤسسات	4.63	3.79	-0.84
٢٨	تبادل البرامج مع الطلبة الخارجيين	4.51	3.55	-0.96
	الوسط الحسابي	4.51	3.56	

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة

و يمكن تحليل النتائج أيضاً في ضوء مصفوفة (الأداء- الأهمية) التي تظهر بأربعة أبعاد في المخطط البياني للشكل (٢)، ويلاحظ من التقييم العام إن متوسط الأهمية كان (٤.٥١) في كان متوسط الأداء (٣.٥٦). وبناءً على ما جاء في المخطط البياني للشكل (٢)، فإن العوامل التي تساهم في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر الطلبة المستفيدين يمكن تجميعها على أساس المربعات في المخطط البياني الوارد في الشكل (٢)

فقد كان الربع الأول (مربع التركيز) والذي تشمل العوامل الحرجة، هناك خاصيتين لها أولوية وهي سرعة توفير الخدمات (٢٠) و تبادل البرامج مع الطلبة الخارجيين (٢٨). أن الخصائص في هذا الربع تبدو حرجة جداً ولكن الظروف في هذا الوقت غير مرضية للطلبة. لذا يجب على العمادات السعي لتوفير الموارد الكافية لتحسين الأداء هذه العوامل. فالعوامل في هذا الربع لها دور كبير في عملية التحسين المستمر لتطويع توقعات الطلبة لمستوى عالي من الخصائص.

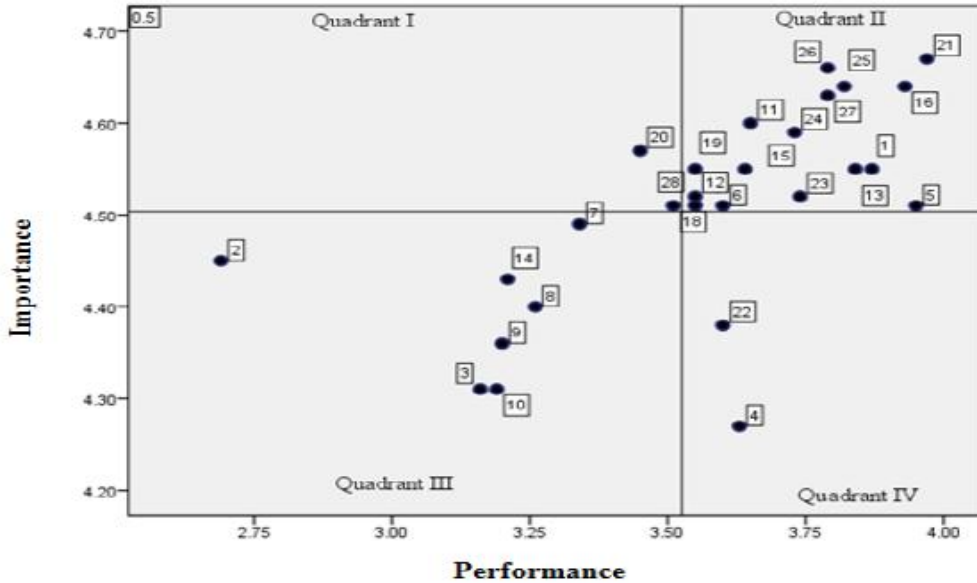
أما في الربع الثاني (المحافظة على الإنجاز) هناك الكثير من الخصائص ضمن هذا الربع، منها (حادثة التسهيلات و البنى التحتية ١) (تنظيم النشاطات الرياضية ٥) (مستوى ملائمة بيئة الصف ٦) (سهولة في استعارة الكتب ١٣) (تعامل القائمين في المكتب بشكل ودي ١٥) (لباقة المحاضرين و أسلوبهم ٢١) (سهولة الحصول على التدريب في المؤسسات ٢٧) (سهولة التواصل مع المحاضر ٢٣) (الخبرات العلمية للمحاضر ٢٤).

وتمثل هذه العوامل الموجودة في هذا المربع حافزاً إيجابياً لرضا الطلبة المستفيدين، ومن الملاحظ مستوى اهتمام الطلبة بهذا المربع كان مرتفع، وبنفس الوقت كان مستوى الأداء أيضاً

كان مرتفع ، مما تطلب من العمادة والقائمين على الجامعة الحفاظ على هذه الإنجازات المتعلقة بهذه السمات في هذه المنطقة أو الربع.

وفيما يتعلق في الربع الثالث مربع الأسبقية المنخفضة، أيضا يتضمن مجموعة خصائص وهي (كمية الكتب الموجودة في المكتبة وحدثاتها ١٤) (توفر معدات وأجهزة في المختبرات ١٠) (توفر مختبرات ملائمة للتعليم ٩) (مستوى ملائمة المعدات والتجهيزات في الصف ٧) (نظافة وملائمة الجو الجامعي ٢). تعتبر الخصائص الموجودة في هذا الربع مرضية أو متوافقة مع توقعات الطلبة، ولكنهم يعتبرونها ليست مهمة جدا. وعليه فإن العمادات لا تحتاج تخصيص الكثير من الموارد المرتبطة بتلك الخصائص، و سيتم الاحتفاظ بها وتكييفها مع الظروف الحالية.

أما الربع الأخير والذي يمثل المبالغة المحتملة في تقديم الخدمة، والذي يشير الى الإسراف في الموارد المخصصة لجهة أعمال معينة، كان ممكن توجيهها الى خصائص أخرى أكثر أهمية. فقد ظهرت فيه مجموعة خصائص منها (مستوى الإهتمام الشخصي للمحاضر ٢٢) (ترتيب ومستوى الإهتمام بكافتيريا الكلية ٤). وكما يبدو هناك مبالغة في الإهتمام بهذه الجوانب من قبل العاملين على الرغم من عدم إهتمام الطلبة بها.



شكل (٢)

المخطط البياني لتحليل (الأداء - الأهمية)

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة للبرنامج الإحصائي

المبحث الرابع الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الإستنتاجات

١-١- استناداً لتطيل الفجوة بين الأهمية و الأداء من وجهة نظر الطلبة فقد كانت جميع الخصائص لها قيمة سالبة. مما يعني إن الأداء الخدمة المقدمة التعليمية لا تزال أقل من توقعاتهم.

١-٢- كانت السمات التي لها أكبر فجوة في الخدمة هما (نظافة وملاتمة الجو الجامعي) (٢) كمية الكتب الموجودة وحداتها (١٤) الخاصيتين.

١-٣- هناك الكثير من الخصائص لم يكن من الواجب إعطائها الأولوية في الأهمية والتي ظهرت في الربع الثالث، عليه لا توجد حاجة لبذل المزيد من الجهود لتحسينها بل يمكن المحافظة عليها ضمن هذا المستوى وحسب الظروف الحالية.

١-٤- ظهرت هناك الكثير من الخصائص ضمن الربع الثاني (المحافظة على الإنجاز) هذا الربع، حافظاً إيجابياً لرضا الطلبة المستفيدين، مما تطلب من العمادات والقائمين على الجامعة الحفاظ على هذه الإنجازات المتعلقة بهذه الخصائص، لأنها تمثل فرصة لتحقيق ميزة تنافسية.

١-٥- اتضح بشكل عام أن العوامل المهمة من وجهة نظر الطلبة والتي تمثل عوامل حرجة لإشباع حاجاتهم رغباتهم هي (جودة المكتبات، واعتبارات عامة، جودة الخدمة التدريسية).

ثانياً: التوصيات:

٢-١- تحليل (الأهمية-الأداء) يمثل تقنية مفيدة وسهلة تساعد الإدارات في تحديد الخصائص الحرجة التي تسهم في تحسين جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد. ويمكن التعويل عليها في تحليل رضا المستفيد في مجال الخدمة التعليمية.

٢-٢- من الضروري توجيه الإهتمام أكثر بجودة الخدمة التدريسية أكثر من جانب (التقييم العادل من قبل المحاضر) و (لباقة المحاضرين و أسلوبهم)، كونها احتلت أهمية قصوى من قبل الطلبة، وكذلك جودة المكتبات من ناحية ملائمة غرفة المكتبة للمطالعة، وجودة المختبرات من حيث تعاون القائمين في المختبرات مع الطلبة.

٣-٢- هناك نوعين من الخصائص التي يجب إدخالها في الربع الأول وهي سرعة تقديم الخدمات، وبرامج التبادل مع الخارج.

المصادر:

أولاً : المصادر العربية

١. أبو وردة، شيرين حامد محمد، (٢٠٠٧)، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"، ورقة عمل، نوفمبر: ١ - ٥١.
٢. التقي، عبد المحسن، وآخرون، (٢٠٠٨)، "انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٣٦، العدد ٣.
٣. الطائي، رعد، قداة، عيسى، (٢٠٠٣)، "إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
٤. فتحي، شاكراً أحمد، زيدان، همام بدرواي، (٢٠٠٤)، "تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح"، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان.
٥. الوادي، محمود، و رعد الطائي (٢٠٠٣)، "ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها"، دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.

ثانياً : المصادر الأجنبية :

1. Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2001), "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". Journal of Marketing for Higher Education, Vol.10, No. 4: 1-11.
2. Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.

3. Matzler, K., Sauerwein, E. and Heischmidt, K. (2003), 'Importance-performance analysis Revisited: the role of the factor structure of customer satisfaction', *The Service Industries Journal*, 23(2), 112-129.
4. Pike, S. (2004)., 'The Use of Repertory Grid Analysis and Importance-Performance Analysis to Identify Determinant Attributes of Universities', *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(2), 1-18.
5. Schreiner, L (2009), "Linking Student Satisfaction and Retention: Research Study", Azusa Pacific University.
6. Zhang, L. Han. Z & Gau, Q (2008), "Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education", *International Journal of Business and management* Vol. 3, No. 9: 46-51.