

أثر أبعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون دراسة تطبيقية في المعهد التقني - نجف

المدرس المساعد أميرة هاتف الجنابي المدرس المساعد ناجحة محمد ظاهر
المعهد التقني - نجف

المستخلص

يختبر البحث الحالي أثر كل من أبعاد جودة خدمة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون في بيئة المعهد التقني/نجف، إذ تمثلت عينة البحث بتدريسي المعهد، شملت العينة (٥٠) تدريسي، تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم، ووفقاً لغرض البحث فقد صيغت في ضوءه فرضية رئيسة واحدة يتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية، الفرضية الرئيسية الأولى تختبر علاقة الأثر بين مؤشرات جودة التعليم التقني كمتغير كلي مستقل ومؤشرات تعزيز قيمة الزبون كمتغير كلي معتمد.

لقد تم استعمال عدد من الوسائل الاحصائية لاختبار فرضيات البحث من أهمها الانحدار البسيط والمتعدد واختبار (T) واختبار (F)، إذ يستخدم مقياس (Hernon & Altmen, 1999) لقياس أبعاد جودة خدمة التعليم.

واستخدم مقياس (C-upta & schmitt, 2005)، لقياس أبعاد قيمة الزبون، وقد توصلت النتائج إلى صحة فرضيات البحث، وعليه تم صياغة مجموعة من التوصيات بصدد أهمها أن تهتم إدارة المعهد التقني/نجف، بأبعاد جودة التعليم التقني كأداة للتأثير على الواقع الإداري للطلبة اتجاه جودة الخدمة المقدمة، وأن تهتم بجميع أبعاد الخدمة دون استثناء بشرط أن تعطي الأولوية لبعدي فهم الزبون والكفاية.

Abstract

The current research examines the effect of all the dimension of the efficiency of technical education service upon reinforcing customer value in the environment of the technical institute\najaf. the sample is represented by the the instructors of the institute it comrrised(50) instructors. Thos instructors have been given the questionnaire application from. According to the purpose of the research ,one main hypthesis has been formed , from which three secondary hypotheses branch out .the first main hypothesis examines the relationship of the effect between the in discators of the technical education efficiency as an independent entire variant and the indicators of customer value arinforcement as a dependant entire variant

Anmber of statistical devices have been used from these devices:the slight and multiple incliatinon the (t)test and (f)test where the standard measure (hernon altmen,1999)is used to measure the dimensions of the efficiency of education service.

The standard measure (c-uptaschmitt,2005)has been used ,as the measure of the dimension of customer value . the results has reached of the validity of the research hypothesis. Assordingly ,a group of recommendations have been formed in respect of them.from these arecommendations:-the managemet of the technical an statute\najaf should consider seriously the dimensions of technical education efficiency as a means of effecting the departmental state of the students towards the efficiency of the provided service,and to pay attention to all the dimentions of the service without exseptions on condition that it gives the priority of the two dimensions of customer understanding and adequacy.

المقدمة

تعد الجودة أهم الوسائل والأساليب المتبعة لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى إداائه في العصر الحاضر الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه (عصر الجودة)، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه الهيئات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تميلها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح بقاء الهيئة التعليمية. (شفي، ٢٠٠٤: ١)

إن أي منظمة تعليمية متميزة لا يقودها فرد واحد وإنما يقودها فريق تعليمي مؤهل، يمارس دوره حسب نظام إداري شامل ومخطط له مسبقاً ومبني على أفكار وإجراءات وعمليات وأساليب تعتمد على المواصفات القياسية الدولية المسمى (الآيزو) تعمل على تحسين الأداء، إذ لا يتم التحسين والتطوير إلا إذا تم الاعتراف إن هناك مشاكل وهذا هو الطريق الصحيح لإحداث التغيير المطلوب. إذ لا بد من استثمار الموارد البشرية والمالية الموجودة في عملية التحسين والتطوير والتغيير.

ونتيجة لمحدودية الدراسات التي تناولت أثر جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزيون، ارتأت الباحثة من المناسب القيام بهذا البحث.

شمل هذا البحث على فصلين، تناول الفصل الأول ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول: منهجية البحث، والمبحث الثاني تناول الجانب النظري للبحث، أما المبحث الثالث تضمن الجانب التطبيقي، أما الفصل الثاني تضمن الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الأول

المبحث الأول

منهجية البحث

مشكلة البحث

تحتل جودة الخدمة التعليمية مكانة مهمة في الخطط الاستراتيجية لأي منظمة تعليمية نتيجة للشورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي الذي يمثل تحدياً للعقل الإنساني مما دفع المجتمعات إلى التنافس والارتقاء بالمستوى النوعي لأنظمتها التربوية والتعليمية، وبما ان الطالب جوهر العملية التعليمية وركن أساسي فيها فلا بد من إجراء تحسينات على العملية التعليمية بطريقة منظمة من خلال استثمار الإمكانيات والطاقات الموجودة لدى العاملين في كافة المستويات التعليمية والتقنية الإدارية.

هدف البحث

يركز هدف البحث على أثر الجودة في القطاع التعليمي التقني وتحسين العملية التعليمية بصورة مستمرة لتقليل الأخطاء والتركيز على تطوير تلك العملية أكثر من تحديد المسؤوليات لتعزيز قيمة الزيون (الطالب) ولتحقيق قيمة أيضاً للمستفيدين (أولياء امور الطلبة ومن ثم التدريسيين والمجتمع ككل).

أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث من خلال الآتي:
١. يعد القطاع التعليمي التقني الشريان الحيوي لأغلب البلدان لإعداد الطالب بمؤهلات ومهارات تقنية مناسبة تجعله قادراً على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دوره فقط في

١- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الكفاية وبعد قيمة الزبون .

أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الكفاية وبعد الاتصال الزبون .

ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الكفاية وبعد تجربة بالزبون .

ج- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الكفاية وبعد ربحية بالزبون .

٢- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الاستجابة وقيمة الزبون .

أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الاستجابة وبعد الاتصال الزبون .

ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الاستجابة وبعد تجربة بالزبون .

ج- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الاستجابة وبعد ربحية بالزبون .

٣- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد فهم الزبون وقيمة الزبون .

أ- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد فهم الزبون وبعد الاتصال بالزبون .

ب- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد فهم الزبون وبعد تجربة بالزبون .

ج- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد فهم الزبون وبعد ربحية بالزبون .

٢- أنموذج البحث:

قد يتطلب توضيح ابعاد المشكلة، بناء انموذج افتراضي للبحث، يتم من خلاله تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة، والشكل (١) يوضح أنموذج البحث

تلقي المعرفة والإصغاء ولكن في التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها.

٢. محاولة متواضعة من الباحثين لإبراز أبعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون (الطالب).

حدود البحث

تحددت الحدود المكانية بالمعهد التقني/نجف، والحدود البشرية تمثلت بالتدريسيين في المعهد، أما الحدود الزمانية، فقد تم توزيع استمارة استبانة خلال شهر تموز من العام ٢٠٠٧.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

أعتمد البحث أساليب إحصائية عدة لاختبار فرضيات وأنموذج البحث منها الوسط الحسابي والنسبة المئوية ومعامل ارتباط (سييرمان)، وتحليل الانحدار المتعدد لتقويم الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في تفسير التباين في المتغيرات المعتمدة باستخدام البرنامج الجاهز (spss).

سادساً: فرضيات البحث وأنموذج البحث:

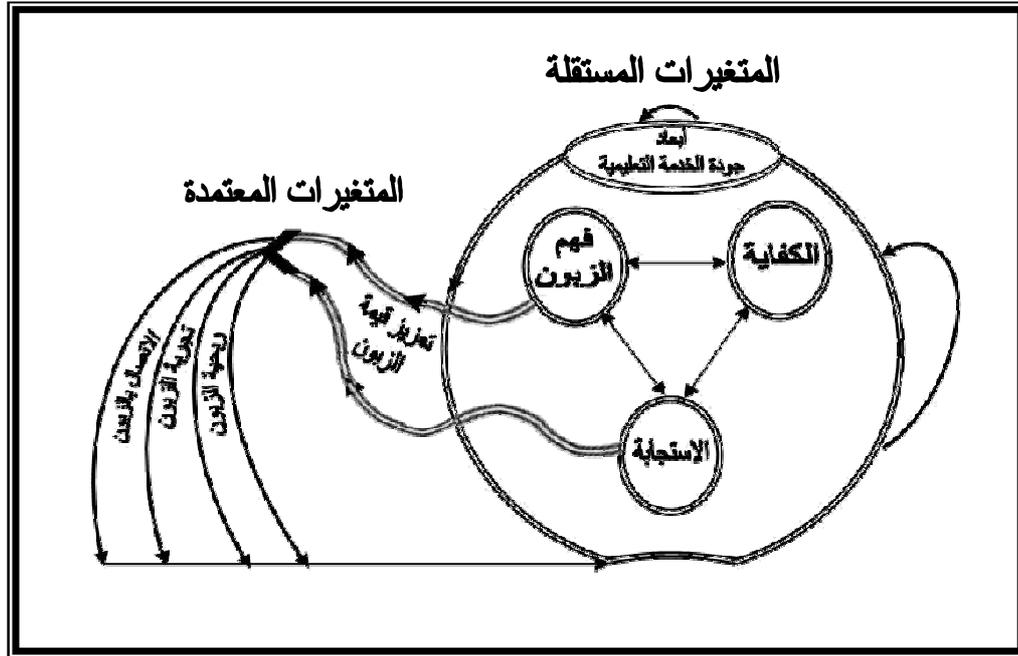
١- فرضيات البحث:

يفترض البحث إن الخدمة التعليمية التي يقدمها المعهد التقني/نجف تتجسد فيها معايير جودة التعليم وتحقق قيمة الزبون (الطالب).

ولغرض بلوغ الدراسة أهدافها، فقد دعت الحاجة إلى صياغة الفرضيات الرئيسة وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية بما ينسجم وأنموذج البحث وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة :

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين متغير أبعاد جودة الخدمة كمتغير كلي مستقل في تعزيز قيمة الزبون بوصفه متغيراً كلياً تابعاً وتنشق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:



الشكل (١):- نموذج الافتراضي للبحث

المبحث الثاني

تمهيد:

تقاس حضارة الأمة في الوقت الحاضر بمدى امكانياتها، ويقدر ما فيها من تنوع في الطرق والأساليب التعليمية التي تمكن جيل المستقبل من الوصول إلى مصاف الدول المتقدمة، وبالتالي الوصول إلى الغايات التي أوجدت من أجلها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئات التعليم التقني، ومن خلال واقع الظروف والمتغيرات والمستجدات التي يعيشها المجتمع العراقي اليوم في هذه المرحلة والتي يلمسها كل من المتعلم والمعلم والأداة التعليمية على حد سواء.

لذا ستركز الباحثين على عدد من الموضوعات ذات العلاقة بجودة خدمة التعليم التقني وأبعادها الرئيسة في التعليم:

أولاً: جودة التعليم التقني: التعريف، الأهمية

(١) **تعريف جودة التعليم التقني:** يصعب تحديد مفهوم واضح لجودة التعليم التقني إذا ما نظرنا إليها من زاوية واحدة فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي جميع متطلبات وتطلعات الزبائن ذوي العلاقة من (الطلبة وأولياء الأمور) بشكل خاص والمؤسسات والمجتمع بشكل عام. (البناء، ٢٠٠٧: ٣)

إن مفهوم الجودة في التعليم له معنيان مترابطان إحداهما واقعي والأخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني (التزام الهيئة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير دقيقة متعارف عليها مثل معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم)، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلبة وأولياء أمورهم. (شفي، ٢٠٠٤: ٥)

كما عرف البعض جودة التعليم التقني بأنها: (ما يجعل التعليم والتعلم متعة وبهجة) وبطبيعة الحال فإن البهجة والمتعة هي أمور متغيرة وقابلة للتغيير إذ ما يعتبر ممتعاً ومشوقاً ومبهجاً في موقف ما قد لا يكون كذلك في موقفٍ آخر، أو في مرحلة عمرية أخرى. على هذا الأساس فإن الهيئة التعليمية التي تقدم تعليمات يتسم بالجودة هي الهيئة التي تجعل طلبتها مستوفين لعملية التعليم والتعلم، مشاركين فيها بشكلٍ إيجابي متحققين من خلالها تقدمهم وإبداعاتهم ومطالب نموهم. (الفزاني، الأسود، 36)

ويرى بوستنكل (Bonstingl, 1992): إن التدريسي والهيئة بتوفيرهم أدوات التعليم الفعالة والبيئة التنظيمية الملائمة يقومان بهمة تقديم الخدمة، والطالب هو المستفيد الأول، لذا فإن مسؤولية الهيئة هو توفير التعليم الذي يجعل من الطلبة نافعين على المدى البعيد وذلك بتعليمهم كيفية الاتصال بمحيطهم وكيفية الارتقاء بعملهم وعمل الآخرين.

إن المستفيد الثانوي من خدمات الهيئة هم أولياء امور الطلبة (الذين من حقهم توقع نمو مدارك وقدرات ومهارات أبنائهم الطلبة وتطور شخصياتهم ليكونوا نافعين لذويهم ومجتمعهم، إذ أن تحقيق الجودة يقع عبئها على كاهل المدرس والطالب من جهة والهيئة التعليمية والمجتمع من جهة أخرى. (البناء، ٢٠٠٧: ١٢٦)

وتأسيساً على ما تقدم ترى الباحثان وتبواضع إن جودة التعليم التقني تعني (جملة الجهود والطاقات المبذولة من قبل كادر الهيئة من تدريسيين وفنيين وعاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وتطوير المستوى العلمي للطالب، وكذلك العلاقات المتواصلة بينهم التي تؤدي إلى تحقيق

ويرى (هتجان) جودة التعليم التقني بأنها (الوفاء بمتطلبات وتوقعات الطلبة وأطراف معينين آخرين) (الورثان، ٢٠٠٥: ٤)، كما يعرفها رودس بأنها (عملية واستراتيجية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي يمكن من خلالها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة). (عشبية، ٢٠٠٦: ٥)

ومن الجدير بالذكر أن تعريف رودس يمثل إطاراً مرجعياً لتطبيق أنموذج الجودة في التعليم فالمدخلات هم (الطلبة) والعمليات ما يدور داخل الهيئة والمخرجات هم (الطلبة الخريجين). إن الالتزام الكلي بتطبيق الجودة في الهيئة التعليمية يستدعي إعادة النظر في رسالة الهيئة وأهدافها واستراتيجيات تعاملها التربوي ومعاييرها وإجراءات التقويم المتبعة فيها ويجب التعرف على حاجات المستفيدين (الطلبة) إلى ماهية جودة التعليم والإعداد التي يرون إنها تحقق حاجاتهم. (البناء، ٢٠٠٧: ١٣)

ويرى الجسر إن جودة التعليم التقني هي (مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة) واستنتج الجسر بأن جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والتعليم والمناهج والعمليات والبنى التحتية من أجل ظروف مؤاتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه. (الجسر، ٢٠٠٤: ١٣)

سيؤدي إلى لجنة هامة من لبنات الانضباط واحترام الأنظمة في نفوسهم فضلاً عن تصرفهم ضمن سياسات نظام جودة عالمي في سن مبكرة.

ز. تطبيق النظام سيقبل من البيروقراطية الإدارية إلى حد بعيد ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً في الوقت نفسه سيبقى ملتزماً بالتعليمات الرسمية.

٣) أبعاد جودة التعليم التقني:

اعتمدت الباحثان على الأبعاد التي قدمها (Hemon Al-tman, 1999: 10) وهما محور بحثيهما الحالي، وهي الآتي:

أ. الكفاية Competence

هذا البعد يشير إلى ان الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة والتي تتميز عن المنظمات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن الهيئة كمنظمة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتفرضه من خلال توحيد وتقديم خدماتها التعليمية بمستوى مرتفع من الجودة ولضمان أساسياتها، لذلك ينبغي أن تحرص الإدارة المنظمة على توفير الكادر التدريسي المؤهل لذلك.

ب. فهم الزبون (الطالب) Understanding Customer

لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم التقني فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل، إذ ربما لا يأخذ الطالب بنظر الاعتبار الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف. وهنا يبرز دور الهيئة التعليمية في

الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.

٢) أهمية جودة التعليم التقني:

للتعرف على أهمية جودة التعليم قام معهد المعايير البريطاني بإجراء استفتاء موسع للمنظمات التعليمية الحاصلة على شهادة الآيزو.

وأوضح من خلاله أن القاسم المشترك بين تلك المنظمات في مجال الاستفادة من هذا النظام يمكن تلخيصه على النحو الآتي: (شفي، ٢٠٠٤: ١٥-١٦)

أ. ضمان استراتيجية وثبات جودة الخدمات التعليمية وبالتالي ارضاء أولياء الأمور والزبون(الطالب).

ب. تخفيض وتقليل هدر إمكانيات الهيئة التعليمية من حيث الموارد ووقت العاملين.

ج. إن النظام الإداري المتميز الذي لا يطبق من خلاله الآيزو يمكن الهيئة التعليمية من تحليل المشكلات التي تواجهها وجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات المنهجية والوقائية وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً.

د. زيادة الكفاءة التعليمية من خلال مشاركة الجميع بفاعلية في إدارة الهيئة التعليمية نظراً لدراية كل فرد بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين مما يترك أثر نفسياً وإيجابياً على كل العاملين.

هـ. رفع مستوى الوعي لدى أولياء الأمور والطلبة والمجتمع تجاه الهيئة من خلال إبراز الالتزام بجودة التعليم الجامعي.

و. وجود نظام شامل ومدرّس للهيئة التعليمية سينعكس إيجابياً على طلبتهم لأنهم سيكونون أول من يحس بتطبيق هذا النظام وهذا بلا شك

التأثير بالطالب والمجتمع وإظهار الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية لسوق العمل في الوقت عينه.

ثانياً: نظام جودة التعليم التقني: المتطلبات، المعوقات

١) نظام جودة التعليم التقني

إذا ما نظرنا إلى عملية التعليم من خلال مدخل النظم (System Approach) وكما يصفها الباحث (Tribus)، نجد أنها تتكون من أربعة منظومات متداخلة ومتفاعلة (الفزاني & الأسود، 10). ويبين الشكل (٢)، إن الحلقة الداخلية تمثل منظومة طرق وأدوات التدريس وهي المنظومة التي يتم فيها إنجاز العمل (عملية التعلم)، واكتساب المعرفة إذ تستخدم أساليب وتقنيات مختلفة، فإنجاز العمل هذا يقع بدوره داخل المنظومة الاجتماعية، إذ انه لا يمكن لمدرس ما تطبيق أفكار وأساليب جديدة في القاعة الدراسية إذا ما وجد معارضة من بقية المدرسين مثلاً. أما الحلقة الخارجية فتمثل المنظومة الإدارية الواجب أخذها في الاعتبار عند تطبيق إدارة الجودة في أي منظمة.

ج. الاستجابة Responsiveness

إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية ومنظمات التعليم العالي، وهذا يتطلب من الهيئة التعليمية المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات ومن أهم هذه التغيرات التي تطرأ على البيئة (التغير في احتياجات سوق العمل، والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، والاستجابة العالية والسريعة للتغيرات البيئية)، إذ ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية بل التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية، ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والتقني الكافيين، وتوفير المستلزمات التعليمية، والتسهيلات المالية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف.



الشكل (2) - منظومة طرق وأدوات التدريس

المصدر (الفزاني & الأسود، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم" بلا سنة، 10) بتصريف مناسب
ومن المؤكد بأن استحداث طرق وأساليب مبدعة في التعليم لا يكتب لها النجاح إلا من خلال مشاركة الجميع فيها، إذ ان ما يدرس في مادة ما يجب أن يؤشر في المواد الأخرى،

لذلك فإنه لا يمكن تطبيق طرق تعليم معينة بدون الأخذ بنظر الاعتبار المنظومة الاجتماعية التي تضمها وبدورها تقع المنظومة الاجتماعية داخل المنظومة الإدارية التي توجه قوانينها إلى لوائح وسياسات عمل المنظومة الاجتماعية والتنظيمية معا.

إن المنظومات الثلاثة السابقة تقع داخل منظومة تعليم الأفراد المنظمين إليها والذين يستخدمونها لتحقيق أغراضهم المتنوعة وهذه المنظومات تتكون من مجموعة عمليات، تفاعلية بين الأساتذة والطلبة، وعلى ذلك فإن الإجراءات التي تتم داخل هذه العمليات لا يمكن ضبطها مسبقاً بخطوة كما هو الحال في خطوط التجميع، يضاف إلى ذلك إن كلا الطرفين (الأساتذ والطلبة)، كائنان بشريان يخضع سلوكهما لحواجز وأهداف مختلفة وتقلبات عاطفية وأنماط فردية من المهارات، ولعل ما يزيد الأمر تعقيداً إن سلوك أحد الأطراف هو عادةً ما يكون استجابة لفعل الطرف الآخر الأمر الذي يجعل من الصعب إن لم يكن من المستحيل وضع تعليمات وإجراءات متسلسلة للعملية التعليمية في قاعات الدرس.

(Juran, j.m, 1985, 120)

ومن المعروف بأن المدخلات الخاصة بالقطاع التعليمي عرضة للتغيير، فالهيئات التعليمية لا يمكنها التحكم بجودة المدخلات كالطلبة مثلاً على الرغم من وجود بعض المعايير الخاصة بمتطلبات الدخول للهيئة التعليمية التي يمكن فرضها على المتقدمين، إلا أن تلك الهيئات تواجه صعوبة وضع معايير الجودة الخاصة باختبار الطلبة، لأنها ليست بنفس دقة تلك المعايير الخاصة باختبار المواد الدراسية. إذ أن الأداء الأكاديمي والخصائص الديموغرافية هي المعلومات الوحيدة

المتاحة أمام الهيئة التعليمية لاتخاذ القرار الخاص بقبول الطالب، في حين إن هناك العديد من الجوانب الهامة التي يمكن أن تؤثر في جودة المدخلات والتي يمكن تقييمها بسهولة مثل اتجاهات الطلبة نحو التعليم، مهاراتهم في التفاعل مع الآخرين وغيرها.

إن مدخلات عملية التعليم تشمل العديد من العناصر التي يمكن تصنيفها الى مايلي:

❖ موارد بشرية تتمثل في القوى العاملة المطلوبة لتقديم الخدمة التعليمية والمتمثلة بالهيئة التدريسية والقوى العاملة المطلوبة لمساندة تقديم تلك الخدمة من تقنيين وإداريين لإدارة عملية التعليم برمتها.

❖ معدّات وأدوات تتمثل في كافة الوسائل التعليمية والتدريبية لتنفيذ عملية التعليم.

❖ الأنظمة واللوائح والإجراءات المستخدمة لإدارة عملية التعليم.

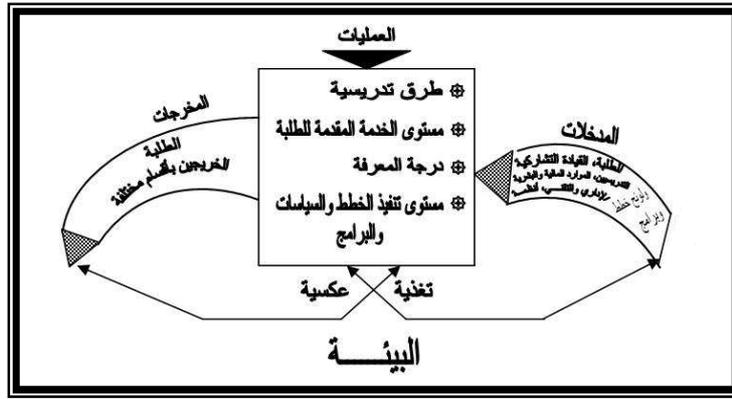
❖ الخطط وبرامج العمل التعليمية والتدريبية.

❖ الموارد المالية اللازمة لتقديم وتوفير مستلزمات التعليم وتأمين الكفاءات البشرية اللازمة.

أما مخرجات النظام التعليمي فهي تتمثل في تجهيز واعداد أفراد يتمتعون بقدر من المعرفة والمهارة في مواضيع محددة يمتلكون فيها التأهيل المناسب لسوق العمل. فبالنسبة للمنظمات الصناعية تجد من المخرجات التي تتسم بالجودة العالية هي تلك التي يمكنها الإيفاء بمتطلبات السوق، أما في المجال التعليمي فهناك العديد من المستفيدين تتمثل بـ (الطلبة، الآباء، التدريسيين، أرباب الأعمال، المرتقبون والمجتمع ككل)، وبالتالي يجب تحديد من منهم ستكون مصلحته لها الأولوية عند حدوث صراع بين المصالح.

من خلال الشخصية والسلوك والإنجاز الأكاديمي ويمكن إيضاح نظام العملية التعليمية من خلال الشكل (3) التالي:

وفي ضوء المعطيات السابقة نجد ان السؤال الذي يطرح نفسه هنا، هل يمكن تطبيق مفهوم (Qrosby) حول العيوب الصفوية على القطاع التعليمي؟ وهل يمكن لأي منظمة تعليمية أن تدعي بأن طلبتها يمكنهم تحقيق المعايير المثالية للجودة؟ فمن الصعوبة الوصول الى معيار مثالي للحكم من خلاله على جودة مخرجات القطاع التعليمي حتى لو سلمنا بإمكانية قياس أداء الطالب



الشكل (٣): -نظام العملية التعليمية

المصدر: إعداد الباحثان

2 - متطلبات تطبيق نظام الجودة في التعليم التقني:

إن من أهم متطلبات تطبيق الجودة في المنظمات التعليمية للوصول إلى قيمة الزبون (الطالب) هي ما يلي: (Heng&Lam, 1997: 20) (شفي، ٢٠٠٤: ٨٦)

٣. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
٤. التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد القائمين على العملية التعليمية.
٥. التعرف على احتياجات الزبائن الخارجيين وهم الطلبة وإخضاع العاملين في الهيئة لمعايير قياس الأداء والجودة.
٦. تعويد الهيئة التعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
٧. تطوير نظام المعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة.
٨. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالهيئة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عملها من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع

١. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام جودة التعليم.
٢. ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة بين جميع أفراد إدارة الجودة في التعليم، إذ إن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد الهيئة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة من شأنها أن تضيف دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير.

هـ. نقص في تكامل السياسات، إذ تشاهد خطة تصاب بالملل وتصبح أجواء البيئة التعليمية غير جذابة، مما يؤدي إلى كثرة الأنشطة غير المبرمجة، والتي تنتج معها هدر في المال العام، وعدم تكثيف الجهود للعمل الدؤوب.

و. تعد مقاومة التغيير أهم صورة يمكن أن تواجه تطبيق نظام الجودة، لذا ينبغي وضع الأسس والاستراتيجيات المناسبة لمعالجتها والتعامل معها بحكمة.

ثالثاً: إدارة العملية التعليمية الناجحة في ظل مفهوم جودة الخدمة التعليمية (التقنية)

تقوم الجودة في العملية التعليمية على أساس تحقيق مايلي: (ملوح، ٢٠٠٤: ٢٦)

١) مشاركة كل من الطالب والتدريسي في التخطيط لموضوع المحاضرة وتنفيذه بما يحقق مبدأ الإدارة التشاركية، وهكذا يكون كل منهما على حدٍ سواء مسؤول عن تحقيق التدريس الفعال.

٢) تطبيق مبدأ (الوقاية خير من العلاج)، إذ ينبغي تأدية العمل التدريسي من بدايته بصورة صحيحة تسهم في تجنب وقوع الأخطاء وتلافيها ومواجهة الأخطاء وعلاجها أولاً بأول في حال وقوعها.

٣) يقوم التدريسي الناجح الذي يطبق مبدأ (المشاركة التعاونية) كذلك تطبيق مبدأ (الإدارة الذاتية) لإتاحة الفرصة كاملةً أمام جميع الطلبة لإبداء الرأي والمشاركة الإيجابية في المواقف التعليمية.

ولكي يتم تقديم الخدمة التعليمية (التقنية) بشكلٍ متكامل ومتوازن لا بد من توافر العناصر الآتية: (البناء، ٢٠٠٧: ١٢)

الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة.

٣) معوقات تطبيق جودة التعليم التقني

إن تطبيق الجودة في التعليم التقني في الدولة العربية يعاني من معوقات رئيسة هي: (العور، 2006، 1) (شفي، 2004، 8)

أ. عدم التزام واقتناع قيادات الهيئة التعليمية بفلسفة الجودة، حيث إن فلسفة الجودة تصعدان تدريجياً من المدرس إلى العميد إلى رئيس الهيئة إلى وزير التعليم العالي في المنطقة.

ب. الاستمرار في الأسلوب الإداري العتيق الذي أكل عليه الدهر وشرب، فالتعامل الإداري الذي تمارسه المنظمة التعليمية يعتمد على طريقتين هما:

- أسلوب العقاب الذي ينص على التخويف وإنزال أشد العقوبة للمخالفين.

- عدم تفويض السلطات بسبب المركزية الشديدة، إذ أن الإدارة العليا والهيئة التدريسية لاتستطيع التحرك إلا في ظل اللوائح والأنظمة الروتينية إدارياً وتلك الأساليب لا تشجع على ما يسمى بتطوير الأداء التعليمي وتحسينه وزيادة كفاءته.

ج. إن ضبابية الأهداف ألغت روح المبادرة لدى المسؤولين في التعليم، مما جعل كل إدارة تعليمية تعمل بمعزل عن غيرها، لجهلها بدورها المحدد. فلا بد من وجود أنظمة تشجع روح المبادرة لمنتسبي الهيئة التعليمية في طرح الآراء والاقتراحات أو الشكاوي. إذ ان كثيراً من المسؤولين في الهيئة التعليمية يرون ان الشكوى اتهام، على العكس لو طوروا تلك الثقافة، وحولوا الاتهام إلى الهام.

د. غياب شمولية الجودة.

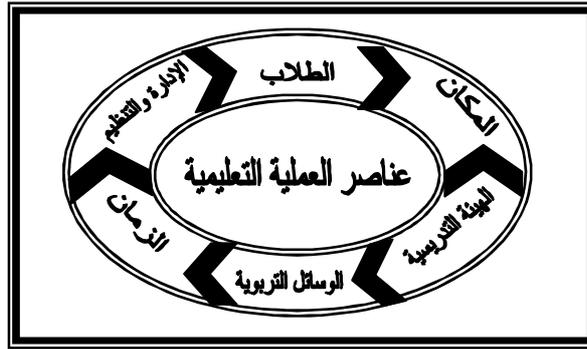
٥) الوسائل التربوية المقدمة في المحاضرات: حيث يتعين أن يكون التدريسي على اتصال مباشر بمتلقي الخدمة (الطالب)، ليتمكن من نقل المعرفة إليه بالاستعانة بمناهج وأدوات وأساليب تعليمية متنوعة. ٦) الإدارة والتنظيم: ضرورة وجود أنظمة إدارية متكاملة توفر آليات وإجراءات عمل، إضافة لتنظيم المعلومات التي توفر السجلات والخطط والبرامج والجداول لتسهيل تنفيذ العملية التعليمية، والشكل (٤) يوضح تلك العناصر.

(١) الزبائن: وهم تلك الفئة من المجتمع التي يتم تصنيفها الى (طالبي العلم، طالبي خدمة التعلم، المستفيدين من خدماتهم).

(٢) الهيئة التدريسية: يتطلب توفير الخدمة التعليمية وجود أفراد مؤهلين للقيام بها وعلى درجة عالية من الخبرة والكفاءة، ويمكن تصنيفهم في المجتمع الى (الأساتذة وأعضاء الهيئة التدريسية)، ويتركز دورهم على توصيل المعرفة إلى الطلبة.

(٣) المكان والتجهيزات: يتطلب تقديم الخدمة التعليمية توفير الأماكن المناسبة من قاعات تدريس ومعامل وورش ومختبرات.

(٤) الزمان: إذ يتعين أن يلتقي الأساتذة والطلبة في زمنٍ معيّن.



الشكل (٤): عناصر العملية التعليمية

المصدر: إعداد الباحثان

رابعاً: قيمة الزبون: المفهوم، العناصر، تصنيفات القادة

١) مفهوم قيمة الزبون Concept value customer

لقد أقيمت الأعمال في القرن الحادي والعشرين مركزة على قيمة الزبون customer value لذلك يكون إعطاء كل ما يريده الآن من خدمات جديدة ومطورة متوافقة مع توقعاته وهو ما يحقق قيمة الزبون، كما ينظر إلى تلك القيمة على انها تحقيق حاجات وتوقعات الزبون أفضل من أي أحدٍ آخر وبأقل تكلفة فتترجم القيمة إلى كل ما

يقيمه الزبون ولذلك فهي معرفة من خلاله ومن المعروف بأن قيمة الزبون تتغير مع الوقت طبقاً لتغير حاجاته ورغباته وتوقعاته (طاهر، ٢٠٠٦: ١٠٣)

لقد عرف (Kutler, 1999: 554) قيمة الزبون بأنها (الفرق بين قيمة الزبون الإجمالية "Total customer value"، وكلفة الزبون الإجمالية "Total customer Cost").

وتنظر المنظمات إلى القيمة من خلال إجمالي التكاليف وتترجم من خلال أسعار البيع ولكي ينظر الزبون للقيمة من خلال مجموعة

التوقعات، حيث إن إدراك الزبون لقيمة معينة قائمة على العناصر الآتية (المنظمة، الخدمة، السلوك الشرائي، والمنتج)، فالقيمة لا تعني فقط بيع خدمة بسعر معتدل أو منخفض، فإلى جانب السعر تقاس القيمة أيضاً من ناحية (الجودة، الصورة الذهنية للمنظمة، الخدمة المرافقة للخدمة)، وذلك من أجل زيادة أو الإبقاء على مستوى متفوق من إرضاء المستفيدين، وعلى المنظمة التعليمية أن تبنى شراكات وعلاقات قوية مع زبائنها (المتمثلين بالطلبة فالزبون يرغب بالتعامل مع تلك التي يثق بها ويدرك القيمة في علاقته معها، ونتيجة لذلك سيواصل اقتناء خدماتها بكل ولاء وإخلاص.

إلا ان معظم المنظمات التعليمية مازالت تخفق في وضع الزبائن في مركز عملها، لأنها لا تؤمن بمبدأ مركزية الزبون (Customer Center Market)، فضلا عن ذلك على تلك المنظمات الأخذ بالحسبان النجاح والتفوق إذا مازودت الزبائن (الطلبة) بقيمة حقيقية.

(<http://globbrands.org>)

ونستشف من ذلك بأن المنظمة سواء كانت إنتاجية أم خدمية تحتاج مجالين لإتقان قيمة الزبون، هما:

المجال الأول: إيجاد قيمة الزبون (الطالب) بالشكل الذي يمكنها إستراتيجياً من إدارة ربحيته.
المجال الثاني: إن تحصل على قيمة الزبون (الطالب) بالشكل التي يمكن أن تقاس إستراتيجياً من خلال معرفة ربحية الزبون، إذ يمثل الأول، المجال الأول للاستثمار، والثاني العائد على الاستثمار.

المنافع التي سوف تعود عليه، ولذلك يجب تحقيق الترابط بين جميع الأطراف (Kutler, 1996: 14).

ويرى (Cravens) قيمة الزبون Customer value بأنها (مخرج العمليات التي تبدأ مع تثبيت استراتيجيات الأعمال وفهم عميق لحاجات الزبائن، وتكوين قيمة للزبون باهتمام الإدارة في التسعينات (الجنابي، ٢٠٠٦: ٦٨).

ألا أن بعض الباحثين يقيمون قيمة الزبون بشكلٍ أولي على أنها (مبادلة بين السعر والجودة)، وإن هذا الاعتماد ينشأ من خلال ملاحظتهم للأسواق. وتبين في نهاية الثمانينات وبداية التسعينات بأن السعر والجودة يقودان إلى شراء الزبون. (Bruggen & Langerak, 2003: 1-2)

ولقد وضع (Zei Thaml) أربعة مفاهيم لقيمة الزبون، عرفت القيمة بوصفها: (الجنابي، ٢٠٠٦، ٦٩)
أ. السعر الأقل.

ب. أي شيء يرغب به الزبون الخدمة أو المنتج.

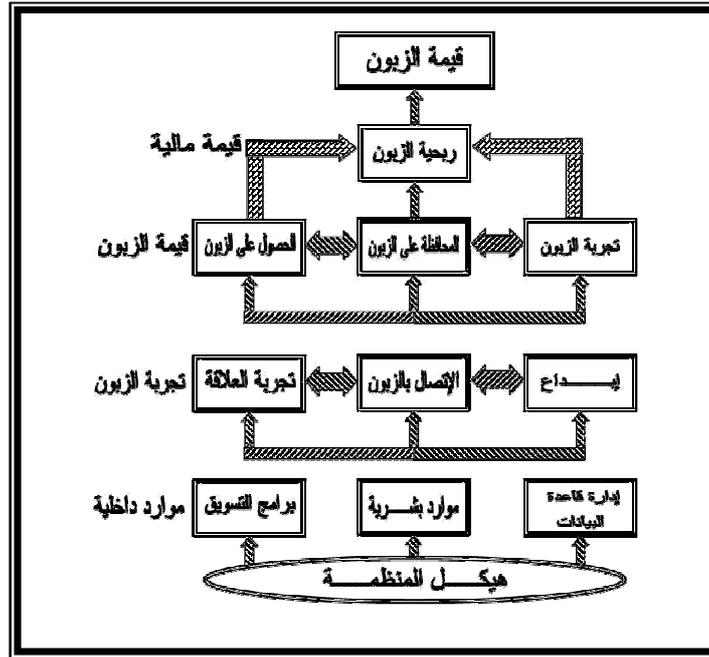
ج. إنها الجودة التي يستلمها الزبون.

د. انها ما يحصل عليه الزبون مقابل ما يدفع.

كما عرفت قيمة الزبون بأنها (تقييم الزبون بدقة لبضائع البائع وموافقته على شرائها فقط إذا كانت المنافع نسبة إلى التكلفة ملحوظة وبشكلٍ عادل، والتي يعني الاستحقاق النسبي أو الأهمية النسبية للزبون (www.superiovalue.com).

ومن الجدير بالذكر فإن الكلام والتحاوور بين المنظمات وزبائنها يولد نوع من فرص العمل الجديدة لها. إلا ان الزبائن غير الراضين فإن تأثيرهم عليها يكون العكس تماما لذا على المنظمات التعليمية أن تدرك حاجات وتوقعات زبائنها ليقوموا بتقديم خدمات متوافقة مع تلك

والشكل (٥) يعرض العلاقة بين إدارة ربحية الزبون وإدارة تجربة الزبون.



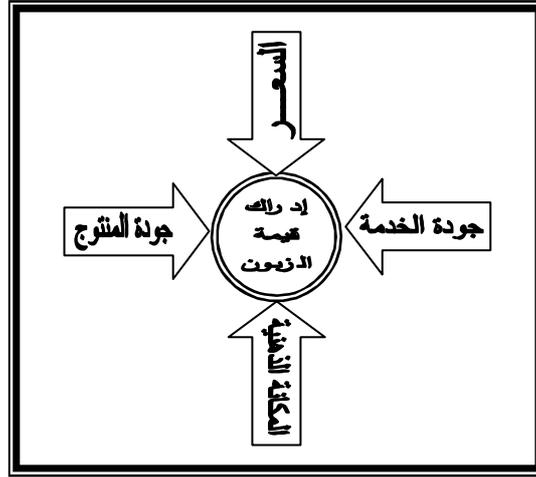
الشكل (٥) :- يوضح العلاقة بين إدارة تجربة الزبون وإدارة ربحية الزبون

Source: Gupta, Sunil & Schmitt, H., "Building a Customer-Centric Organization with Customer Experience and Customer profitability" Donald Lehman, 2005. <http://www.globalbrands.org>

أفضل قيمة من وجهة نظر الزبائن وهذه العناصر لقيمة الزبون ممكن عرضها بالشكل الآتي: (السعيد، ٢٠٠٤، ٣٧).

٢) عناصر قيمة الزبون Element of value customer

يرى (Naumann) إن عناصر قيمة الزبون هي جودة المنتج، جودة الخدمة، السعر والمكانة الذهنية، والتي تشكل إدراك الزبون للقيمة وكل من إستراتيجية المنظمة لأداء تتكامل في هذه المساحة بوساطة إدراك الزبائن لقيمة المعروض في بيئة الأعمال ذات التنافس العالي سيقارن الزبون القيمة المدركة للمعروض التنافسي والمنظمة التي تفوز بالزبائن هي المنظمة التي تعمل على تسليم



الشكل (٦):-عناصر قيمة الزبون

المصدر: السعيد، يعرب عدنان، تحليل استراتيجيات مصفوفة قيمة الزبون، كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة بغداد، ٢٠٠٤.

٤) أهداف ومحفزات الزبون: تنشأ الحوافز من حاجة الزبون لاعتراف والاحترام، التملك. فضلاً عن محفزات إضافية والتي تتضمن البحث عن الحدثة والتجديد والحصول على المعرفة، إذ أن مكونات الزبون تكون شخصية وعاطفية في أغلب الأحيان هنا النوع يشبه القيمة الوظيفية والعاطفية.

٥) حالة موضوع شراء الزبون: تشتمل على العوامل البيئية المؤقتة التي تشكل السياق الذي يكون النشاط متعلق بالشراء، والتي لها تأثيرات جانبية على سلوك الزبون، من هذه العوامل (تجربة الزبون، تأثيرات الاجتماعية، قرارات الشراء الأكثر أهمية، والتي تقوده لاختيار خدمة على أخرى).

الجانب التطبيقي

المبحث الثالث

أولاً: نبذة تعريفية عن المعهد

وهناك خمسة تصنيفات لقادة قيمة الزبون تؤثر على قرار اقتناء الخدمة هي: (<http://cpd.ogiodu>):

١) قادة القيمة الاقتصادية: يستند قادة القيمة الاقتصادية على مدركات الزبون حول (كلفة الحصول، وامتلاك، وتركيب واستعمال الخدمة، فالقيمة الاقتصادية مرتبطة بالقيمة الوظيفية التي تتعامل بشكل غير مباشر مع كل من الأسعار والتكاليف.

٢) قيمة وظيفية الأداء: قيمة الأداء معتمدة على مدركات الزبون (الطالب) للمواصفات الوظيفية للخدمة.

٣) تصورات الزبون حول المجهز: تعد تصورات الزبون عامل مؤثر في قبول العلامة التجارية للمنظمة والمسألة المهمة هنا مصداقية والتزام المنظمة إلى السوق.

والقطاع الخاص من خلال مكتب الخدمات العلمية والاستشارية بالمعهد.

وقد احتوى المعهد في مساحته الشاسعة بناء كلية تقنية تضم قسمين في داخل حدود المعهد وهي (الكلية التقنية/نجف) حيث تأسست عام ١٩٩٨.

أما على صعيد المحافظة فأن هذا الصرح العلمي الكبير قد تعرض إلى عمليات سلب وتخريب عامي (١٩٩٠، ٢٠٠٣) ولكن الأيدي الخيرة حالت بينه وبين عمليات التخريب والنهب والسلب، التي أنهت حكم البعث في العراق.

ثانياً: عرض نتائج إجابات عينة البحث على أساس متغيرات الدراسة:

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل البيانات التي تضمنتها استمارة الاستبانة ، الناتجة من خلال استعمال مقياس (Thurston) لقياس الاتجاهات (توفيق، ١٩٧٠، ١٩٨٢)، والذي يتدرج إلى احد عشر درجة يمثل كل منها حالة معينة للاتجاه والاتفاق بشأن فقرات الاستبانة والذي يتوزع من أعلى وزن له، والذي أعطى (11) درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة (اتفق بنسبة 100%) الى أوطأ وزن له والذي أعطى (1) درجة لتمثل حقل الإجابة اتفق بنسبة (Zero%)

بهدف الوقوف على آراء واستجابة الباحثين البالغ عددهم (25) تدريسي من مجتمع البحث المتمثل بالمعهد التقني/نجف، حول متغيرات الدراسة المتمثلة بأبعاد جودة التعليم التقني وأبعاد قيمة الزبون.

إذ تم اعتماد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (6) كمتوسط أداة القياس بهدف قياس وتقييم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابة الفرد عينة البحث وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان

تأسس المعهد التقني/نجف عام ١٩٧٨ في قضاء الكوفة بعد أن كان يحتوي آنذاك على ثلاثة أقسام هي (الكهرباء، المدني، المحاسبة)، وفي عام 1979 استحدث قسم (الميكانيك). ونظراً للتوسع الحاصل في المسيرة العلمية فقد انتقل المعهد التقني /نجف في عام ١٩٨٤ من قضاء الكوفة ليكون في مكانه الحالي على طريق أبي صخير، حيث يبعد (٥) كم جنوب مركز مدينة النجف الأشرف. يطل هذا المكان على بحر النجف مما يتيح للطلبة الاستمتاع بالطبيعة وتوفير المناخ الدراسي الملائم والبعيد عن ضوضاء المدينة.

وفي عام ١٩٨٦ أضيف إلى المعهد قسمي (الاتصالات، وأنظمة الحاسبات)، وبعدها ازداد الكادر التدريسي في المعهد وتوسعت فيه بقية الأقسام وازداد عدد الطلبة المقبولين في المعهد إلى أن وصل عدد الأقسام الإدارية والتكنولوجية في عام ١٩٩٦ إلى عشرة أقسام بأثنى عشر فرعاً، حيث يدرس فيه الآن (٥٧) أستاذاً و(١٧٦) تقنياً، أما الإداريون فعددهم (٣٥) موظفاً، وتوجد في المعهد مكتبة كبيرة جداً تحتوي على الكتب القيمة ولكافة الاختصاصات وكذلك تحتوي على عدد من المجالات والدوريات العلمية.

كما يضم المعهد قاعة رياضية واسعة تحتوي على مساحات نظامية وأجهزة حديثة وكذلك نادي طلابي وأقسام داخلية تحتوي على جميع وسائل الراحة التي يحتاجها طلبة المحافظات. كما يحتوي المعهد على مركز حاسبة متطور لتقديم خدمات للمعهد ودوائر الدولة وكذلك يضم المعهد ورش كبيرة تقدم نشاطات تصنيعية واستشارية إلى دوائر الدولة الصناعية والخدمية

قدره (0.96)، ونسبة اتفاق بلغت (54.4) ، إذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني إن مؤشر بعدد (الكفاية) يعد واضحاً لأفراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (54.4%) وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراكهم لهذا البعد كونه من الأبعاد المهمة في مجال تحقيق جودة التعليم التقني.

ومن ملاحظة نتائج الجدول (1) نجد أن الفقرات (1,3) قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعدد (الكفاية) على مستوى تدريسي المعهد عينة البحث، نتيجة تجاوز الأوساط الحسابية الموزونة للفقرات أعلاه وباللغة على الترتيب (6.76,6.92) للوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على إن أفراد عينة البحث متفوقون بنسبة (57.6) (59.2)، حول مضمون الفقرات أعلاه على الترتيب.

الجدول (١): المعدل، نسبة الاتفاق والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير الكفاية

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
١	تسعى إدارة المعهد إلى تحقيق احتياجات الطلبة والتدريسيين فيه وانتقال المعلومات بصورة انسيابية بينهم.	6.76	57.6	1.03	2
٢	يتم تحديد احتياجات الطلبة المختلفة (النفسية، والأكاديمية، والاجتماعية) والعمل على تحقيقها.	5.64	46.4	0.98	3
٣	المناهج الدراسية ملائمة لمتطلبات جودة التعليم التقني.	6.92	59.2	0.88	1
	المعدل العام	6.44	54.4	0.96	-

(0.98) ونسبة اتفاق بلغت (46.4) حول عمل تدريسي المعهد بتحديد احتياجات الطلبة المختلفة (النفسية، والأكاديمية، والاجتماعية)، والعمل على تحقيقها بعدد (فهم الزبون) بلغ (7.02)، وبانحراف معياري قدره (0.83)، ونسبة اتفاق بلغت (62.2%) ، إذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من

الاستبانة لإحدى عشرة، علماً أن متوسط أداة القياس البالغ (6) هو عبارة عن معدل أعلى درجة في القياس (11) وأوطاً درجة فيه (1)، أي أن (6=1+11)، وفي مايلي شرح مفصل لوصف استجابات عينة المبحوثين حول متغيرات البحث .

١- عرض نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد جودة التعليم التقني:

تشير الجداول (1,2,3) إلى الوصف العام لاستجابات أفراد عينة البحث والوصف على المستوى التفصيلي لأبعاد جودة التعليم التقني المتمثلة بـ (الكفاية، فهم الزبون، الاستجابة)، وعلى مستوى المعهد التقني/ نجف عينة البحث.

أ- بعد الكفاية

يتضح من خلال النتائج النهائية الواردة بالجدول (1) أن الوسط الحسابي الموزون العام لبعد (الكفاية) بلغ (6.44)، وبانحراف معياري

في حين كانت اتجاهات واستجابات عينة البحث سلبية بشأن الفقرة (2) نتيجة تراجع الوسط الحسابي الموزون للفقرة المذكورة والبالغ (5.64) عن الوسط الفرضي البالغ (6) وبانحراف معياري ب- بعد فهم الزبون

يتضح من خلال النتائج النهائية الواردة بالجدول (2) أن الوسط الحسابي الموزون العام

احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث أهميته وهذا يعني، إن بعد فهم الزبون يأتي بالدرجة الأولى في أولويات اهتمامات تدريسي المعهد التقني.

الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد فهم الزبون يعد واضحاً لافراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (62.2%) وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى ادراكهم حول أهمية هذا البعد في مجال عملهم التدريسي، إذ

الجدول (٢) :- المعدل، نسبة الاتفاق والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير فهم الزبون

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
١	معرفة التدريسي مدى الدافعية لدى الطالب لتقبل المادة العلمية والعملية.	7.28	62.8	0.79	1
٢	وضع خطة عمل تشاركية مع بداية كل عام دراسي تشمل جميع المؤشرات التي يتألف منها نظام جودة الخدمة التعليمية لغرض فهم الطالب.	6.52	55.2	0.96	3
٣	يفسح التدريسين المجال للطلبة لادلاء آراءهم ومقترحاتهم من خلال اتباع مبدأ (الادارة الذاتية).	7.28	62.8	1.01	2
-	المعدل العام	7.02	60.2	0.83	-

لادلاء ارائهم ومقترحاتهم من خلال اتباع مبدأ (الادارة الذاتية)، مما يساعد ذلك للاتقاء بالمستوى العلمي للطلاب.

ج- بعد الاستجابة:

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول (3) أن الوسط الحسابي الموزون لبعد (الاستجابة)

بلغ (6.92)، وانحراف معياري قدرة (0.95)، وبنسبة اتفاق بلغت (59.2%)، إذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد (الاستجابة) يعد واضحاً لافراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (59.2%) وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى ادراكهم حول أهمية هذا البعد في مجال عملهم التدريسي، إذ احتل هذا البعد المرتبة الثانية في سلم ترتيبه من حيث أهميته.

ومن ملاحظة نتائج الجدول (2) نجد ان الفقرات (1,2,3) الخاصة بهذا البعد قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعد فهم الزبون على مستوى تدريسي المعهد، عينة البحث نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه والبالغة على الترتيب (7.28,6,52,7.28) للوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفقون بنسبة بلغت (62.8, 55.2, 62.8) حول مضمون الفقرات اعلاه على الترتيب.

وبناءً على ما تقدم يتضح أن لأفراد عينة البحث متفقون بشكل كبير حول معرفة التدريسي مدى الدافعية لدى الطالب لتقبل المادة العلمية والعملية، ووضع خطة عمل تشاركية مع بداية كل عام دراسي تشمل جميع المؤشرات التي يتألف منها نظام جودة الخدمة التعليمية لغرض فهم الطالب، وفسح المجال من قبل التدريسين للطلبة

الجدول (٣) :- المعدل، نسبة الاتفاق والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير الاستجابة

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية

2	1.03	57.6	6.76	المركزية الشديدة في ظل اللوائح والانظمة التقليدية لاتشجع على تطوير وتحسين الخدمة التعليمية	١
3	0.94	56.8	6.68	مشاركة الجميع في عملية التحسين المستمر للعملية التعليمية.	٢
1	0.88	63.2	7.32	تحقق الجودة في الخدمة التعليمية للتقليل من الهدار الناتج عن ترك المعهد او لرسوب.	٣
-	59.2	6.92		المعدل العام	
	0.95				

الزبون، الاتصال بالزبون)، على مستوى المعهد التقني /نجف عينة البحث وعلى النحو الآتي:
أ- بعد ربحية الزبون:

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول(4) أن الوسط الحسابي الموزون لبعدها (ربحية الزبون)، بلغ (7.04)، وبانحراف معياري قدره (0.99)، ونسبة اتفاق بلغت (60.4%)، إذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد (ربحية الزبون) بعد واضحاً لأفراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (60.4%) وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى وعيهم وإدراكهم حول أهمية هذا البعد على مستوى المعهد التقني/نجف، إذ احتل هذا البعد المرتبة الأولى في سلم ترتيبه من حيث أهميته.

ومن ملاحظة معطيات نتائج الجدول (3) نجد ان الفقرات (1,2,3) الخاصة بهذا البعد قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعد (الاستجابة) على مستوى تدريسي المعهد التقني، عينة البحث نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه وبالغلة على الترتيب (6.76, 6.68, 7.32) للوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفوقون بنسبة بلغت (57.6, 63.2, 56.8) حول مضمون الفقرات اعلاه على الترتيب.

وبناء على ماتقدم اتضح للباحثين أن أفراد عينة البحث متفوقون بشكل كبير حول المركزية الشديدة في ظل اللوائح والانظمة لاتشجع على تطوير وتحسين الخدمة التعليمية، مشاركة الجميع في عملية التحسين المستمر للعملية التعليمية، كما تحقق الجودة في الخدمة التعليمية للتقليل من الأهدار الناتج عن ترك المعهد أو الرسوب .

٢- عرض نتائج استجابات افراد عينة البحث حول مضمون فقرات أبعاد قيمة الزبون

تشير الجداول (4,5,6)، إلى الوصف العام والتفصيلي لاستجابات أفراد عينة البحث، لأبعاد قيمة الزبون المتمثلة ب(ربحية الزبون، تجربة

الجدول(٤):- المعدل، نسبة الاتفاق والانحراف المعياري فالاهمية النسبية لمتغير ربحية الزبون

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يأخذ المعهد بنظر الاعتبار قيمة(منفعة) الطالب عند تقديم الخدمة التعليمية له.	6.88	58.8	0.94	3

٢	يعتبر المعهد الطالب الخريج الربح الحقيقي له.	7.20	62.0	1.01	1
٣	ينبغي ان تبني نواتج العملية التعليمية للبرامج الدراسية على متطلبات سوق العمل.	7.04	60.4	1.03	2
-	المعدل العام	7.04	60.4	0.99	-

(60.4%) وفقا لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك الى ارتفاع مستوى وعيهم وادراكهم حول اهمية هذا البعد على مستوى المعهد التقني/نجف، اذ احتل هذا البعد المرتبة الأولى في سلم ترتيبه من حيث أهميته.

ب- بعد تجربة الزبون:

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول (5) أن الوسط الحسابي الموزون لبعده (تجربة الزبون)، بلغ (6.48)، وبانحراف معياري قدره (0.88)، ونسبة اتفاق بلغت (54.8%)، اذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد (تجربة الزبون) يعد واضحاً لافراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (54.8%) وفقاً لوجهة نظرهم ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى وعيهم وادراكهم حول اهمية هذا البعد.

ومن ملاحظة معطيات نتائج الجدول (4) نجد ان الفقرات (1,2,3) الخاصة بهذا البعد قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعد (ربحية الزبون) على مستوى تدريسي المعهد التقني/نجف، عينة البحث نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه والبالغة على الترتيب (7.04) (7,20,6.88)، الوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفقون بنسبة بلغت (60.4,62.0,58.8) حول مضمون الفقرات اعلاه على الترتيب.

وبناء على ماتقدم يتضح أن أفراد عينة البحث متفقون بشكل واضح حول سعي المعهد الى الأخذ بنظر الاعتبار قيمة (منفعة) الطالب عند تقديم الخدمة التعليمية لهم، ويعتبر المعهد الطالب الخريج الربح الحقيقي له وينبغي أن تبني نواتج العملية التعليمية للبرامج الدراسية على متطلبات سوق العمل.

مؤشر (ربحية الزبون)، بلغ (7.04)، وبانحراف معياري قدره (0.99)، ونسبة اتفاق بلغت (60.4%)، اذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد (ربحية الزبون) يعد واضحاً لافراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت

الجدول (٥): - المعدل، نسبة الاتفاق، والانحراف المعياري، والاهمية النسبية لمتغير تجربة الزبون

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يهتم المعهد بردود افعال الطلبة اتجاه مايتلقونه من خدمة تعليمية متمثلة بالمحاضرات.	6.40	54.0	0.64	3
٢	يأخذ المعهد بنظر الاعتبار تجارب الطالب على المستوى العلمي	6.48	54.8	1.02	2

والعملي.				
٣	يعد المعهد الطالب شريك استراتيجي له في تطوير برامجته التعليمية.	6.56	55.6	0.99
	المعدل العام	6.48	54.8	0.88

ج- بعد الاتصال بالزبون:
يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول (6) أن الوسط الحسابي الموزون لبعده (الاتصال بالزبون)، بلغ (6.49)، وانحراف معياري قدره (0.85)، ونسبة اتفاق بلغت (54.9%)، اذ تبين أن الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (6) وهذا يعني ان مؤشر بعد (الاتصال بالزبون) يعد واضحاً لافراد عينة البحث بنسبة اتفاق بلغت (54.9%) وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى وعيهم وادراكهم حول اهمية هذا البعد.

ومن ملاحظة معطيات نتائج الجدول (5) نجد ان الفقرات (1,2,3) الخاصة بهذا البعد قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعد (تجربة الزبون) على مستوى تدريسي المعهد التقني/نجف، عينة البحث نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه والبالغة على الترتيب (6.56, 6.48, 6.40)، الوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفقون بنسبة بلغت (55.6, 54.8, 54.0) حول مضمون الفقرات اعلاه على الترتيب.

الجدول (٦): - المعدل، نسبة الاتفاق والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمتغير الاتصال بالزبون

ت	العبارة	المعدل	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يستخدم التدريسيين وسائل الايضاح المناسبة عند التدريس لخلق الدافعية للتعلم لتحقيق ايجابية المتعلم (الطالب)	6.72	57.2	0.77	1
٢	يأخذ التدريسي بمبدأ (الادارة التشاركية) مع الطالب عند التخطيط لموضوع المحاضرة.	6.56	55.6	0.83	2
٣	يسعى التدريسي لتعزيز الاتصال بالطالب من خلال تهيئة المحاضرة من خلال تهيئة المحاضرة بأسلوب علمي رصين.	6.20	52.0	0.96	3
	المعدل العام	6.49	54.9	0.85	-

بلغت (52.0, 55.6, 57.2) حول مضمون الفقرات اعلاه على الترتيب.

2- (اختبار الفرضية الرئيسة الثانية) يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة التعليم التقني في قيمة الزبون تتضمن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية تبحث علاقات التأثير لكل بعد من أبعاد جودة التعليم التقني على متغير قيمة الزبون (الطالب)، وقد استخدمت الباحثان اختبار الفرضيات الفرعية

ويتضح ايضا من نتائج الجدول (6) نجد ان الفقرات (1,2,3) الخاصة بهذا البعد قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه شيوع بعد (الاتصال بالزبون) على مستوى تدريسي المعهد التقني/نجف، عينة البحث نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه والبالغة على الترتيب (6.20, 6.56, 6.72)، الوسط الفرضي البالغ (6) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفقون بنسبة

أنموذج الانحدار البسيط واختبار (t,F) وكما يظهر في الجدول (٧) يلاحظ من الجدول الآتي:

الجدول (٧):-تحليل الانحدار البسيط لمتغير ابعاد جودة التعليم التقني على تجربة الزبون n=25

معامل التفسير R ²	Sig.	قيمة F المحسوبة	Sig.	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	قيمة الزبون
%13	%56.4	4.76	9.74	2.18	0.485	تجربة الزبون
%6.4	%35.3	2.64	8.3	1.62	0.498	ربحية الزبون
%10.9	%30.4	4.11	15.4	0.222	0.369	الاتصال بالزبون

يدل على ثبوت معنوية هذه النماذج عند المستوى المذكور.

ج- يتضح من خلال قيمة معاملات التفسير (R²) لأبعاد جودة التعليم التقني على قيمة الزبون إنها تفسر ما نسبته (13.2%، 14.2%، 29.1%) على الترتيب في تفسير متغير قيمة الزبون والنسبة المتبقية منها تعود الى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النماذج.

أ- إن قيم (t) المحسوبة لمعاملات انحدار أبعاد جودة الخدمة (الكفاية، فهم الزبون، الاستجابة) على قيمة الزبون هي ذات دلالة معنوية عند المستوى (١%) ، مما يدل على ثبوت معاملات الانحدار البالغة (0.369, 0.498, 0.485) على الترتيب عند المستوى المذكور، وتبين أيضا أن قيمة (t) المحسوبة لمعاملات انحدار ابعاد جودة التعليم التقني (2.18, 1.62, 0.222) على قيمة الزبون هي ذات دلالة معنوية عند المستوى (٥%) ، مما يدل على ثبوت معاملات الانحدار البالغة (0.823, 0.670, 2.33) على الترتيب عند المستوى المذكور. ويدل من كل ذلك بان أبعاد جودة التعليم التقني تؤثر معنوياً على متغير قيمة الزبون.

ب- ان قيم (F) المحسوبة لنماذج الانحدار البسيط لأبعاد جودة التعليم التقني على متغير قيمة الزبون هي معنوية عند المستوى (٥%، ١%) مما

الجدول (٨):-تحليل الانحدار البسيط لأبعاد جودة التعليم التقني على قيمة الزبون n=25

معامل التفسير R ²	Sig.	قيمة F المحسوبة	Sig.	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	أبعاد جودة التعليم التقني
%13.2	%30.5	4.76	16.1	2.18	0.485	الكفاية

الاستجابة	0.685	2.33	15.8	4.98	%33.3	%14.2
فهم الزبون	0.823	3.31	23.7	10.93	%48.3	%29.1

١. تعد جودة التعليم التقني من الموضوعات المهمة والمعاصرة، لما لها من اثر بالغ في دفع المسيرة العلمية لأي منظمة تعليمية، نتيجة للثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي.

٢. الالتزام بتطبيق نظام ادارة الجودة في منظمات التعليم العالي على وجه العموم، والتعليم التقني بشكل خاص لما لها من دور في تمكين تلك المنظمات من مواكبة التغيرات البيئية المتسارعة وباستمرار.

٣. ان الجودة في التعليم التقني تمثل نهجاً إدارياً متقدماً، لاتناط إدارته إلى فرد أو أفراد معينين بل رحلة مستمرة تتطلع باستمرار نحو التحسين والتطوير المستمر لمواكبة تطلعات وتوقعات المستفيدين والمتغيرة باستمرار.

وفيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية فيلاحظ من الجدول (٨) الآتي:

أ- إن قيم (t) المحسوبة لمعاملات انحدار ابعاد جودة التعليم التقني (الكفاية، الاستجابة، فهم الزبون) على قيمة الزبون هي ذات دلالة معنوية عند المستوى (١%)، مما يدل على ثبوت معاملات الانحدار البالغة (0.823,0.685,0.485) على الترتيب عند المستوى المذكور، وتبين أيضاً إن قيمة (t) المحسوبة لمعاملات انحدار ابعاد جودة التعليم التقني (الكفاية، الاستجابة، فهم الزبون) على قيمة الزبون هي ذات دلالة غير معنوية عند المستوى (١%، ٥%)، مما يدل على عدم ثبوت معاملات الانحدار البالغة (0.823,0.685,0.485) على الترتيب عند المستوى المذكور ويدل من كل ذلك بان ابعاد (الكفاية، الاستجابة، وفهم الزبون) تؤثر معنوياً على متغير قيمة الزبون.

الفصل الثاني

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

يتضمن هذا المبحث اهم الاستنتاجات التي توصل اليه البحث، وفي ضوء ماتم استعراضه في الادبيات من مفاهيم، وما أظهرته البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانة، والتحليل الاحصائي، ومن خلال النتائج الرئيسة التي تم الحصول عليها عن طريق استعمال مجموعة من الاحصاءات والتي على ضوئها تم التوصل الى الاستنتاجات الآتية:-

أ- الاستنتاجات النظرية

ب- الاستنتاجات العملية الخاصة بأبعاد جودة التعليم التقني:

١. اتضح بأن تدريسي المعهد متفقون بشأن فقرات بعد الكفاية فقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي، وهذا يدل على اتفاق العينة بخصوص هذا المؤشر ومدى أهميته، وتبين هنالك قصور من قبل تدريسي المعهد عينة البحث اتجاه الفقرة (٢) نتيجة تراجع الوسط الحسابي بخصوص عمل تدريسي المعهد بتجديد احتياجات الطلبة المختلفة (النفسية، والأكاديمية، والاجتماعية)، والعمل على تحقيقها.

تطوير برامج التعليمية وكانت هناك علاقة ايجابية بين ابعاد جودة التعليم وبعد تجربة الزبون، وحصل على وسط حسابي اعلى من الوسط الفرضي.

٣. تم اعطاء اهمية لبعده الاتصال بالزبون من خلال استعمال وسائل ايضاح مناسبة من قبل تدريسي المعهد عينة البحث، والاخذ بمبدأ الادارة التشاركية مع الطالب عند التخطيط لموضوع المحاضرة من خلال سعي التدريسي لتعزيز الاتصال بالطالب عن طريق تهيئة المحاضرة بأسلوب علمي رصين وقد حصل هذا البعد على وسط حسابي اعلى من الوسط الفرضي.

التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث والتي استندت على تحليل المعطيات والاطلاع على المفاهيم النظرية لموضوع تطبيق ابعاد جودة التعليم التقني في تعزيز قيمة الزبون، واستكمالاً لمستلزماته فقد تمكن هذا البحث من التوصل الى مجموعة من التوصيات التي تساهم في ارساء قاعدة تساعد المنظمات التعليمية بشكل عام، والمعهد التقني المبحوث بشكل خاص في تحسين وتطوير الخدمة التعليمية التقنية لزيادة جودتها، ومن اهم هذه التوصيات ما يأتي:

١- تركيز المعهد التقني /نجف عينة البحث على تفهم حاجات الزبائن(الطلاب) وتوقعاتهم اتجاه جودة الخدمة المقدمة لهم، ويكون ذلك من خلال عمل منظم ومبرمج مدعوم بشكل اساسي بالتركيز على موضوع التغذية الراجعة كمصدر معلوماتي يثري قيمة الزبون.

٢- اهتمام ادارة المعهد التقني /نجف بأبعاد جودة التعليم التقني كأداة للتأثير على الواقع العلمي والعملية للطلبة اتجاه قيمة الخدمة المقدمة لهم، وان تهتم بجميع ابعاد جودة الخدمة دون

٢. تبين أن هنالك فقرات ضمن مؤشر فهم الزبون حصلت على اتفاق عال فيما بينها نتيجة تجاوز اوساطها الحسائية الموزونة الوسط الفرضي، ويعني ذلك أن مؤشر (فهم الزبون) يعد واضحاً لأفراد عينة البحث وفقاً لوجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى أدراكهم حول أهمية هذه البعد في مجال عملهم التدريسي، إذ احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث أهميته.

٣. بعد الاستجابة يعد واضحاً لأفراد عينة البحث، وقد حصل على وسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي. وهذا يدل على ارتفاع مستوى أدراكهم حول أهمية هذا البعد في مجال عملهم التدريسي ويؤكد هذا على انطباعهم الأيجابي حول ابعاد جودة التعليم التقني.

ج- الاستنتاجات الخاصة بأبعاد قيمة

الزبون

١. يعد مؤشر ربحية الزبون واضحاً لدى تدريسي المعهد، إذ كان هناك اتفاقاً واضحاً من قبلهم حول سعي المعهد الى الأخذ بنظر الاعتبار قيمة الطالب(منفعته) عند تقديم الخدمة التعليمية له، ويعتبر المعهد(الطالب الخريج) الربح الحقيقي له، لذا ينبغي أن تبنى نواتج العملية التعليمية للبرامج الدراسية على متطلبات السوق، إذ حصل هذا المؤشر على المرتبة الأولى في ترتيبه من حيث الأهمية.

٢. تبين بأن هناك اتفاق بين افراد عينة البحث بخصوص بعد تجربة الزبون، وحصل على وسط حسابي اعلى من الوسط الفرضي، لكون المعهد المبحوث يهتم بردود افعال الطلبة اتجاه مايتلقونه من خدمة تعليمية مختلفة، ويأخذ بنظر الاعتبار تجارب الطالب على المستوى العلمي والعملية، ويعد الطالب شريك استراتيجي له في

- ٦- عشية، فحي درويش، "الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري"، دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية عمان، العدد المتخصص.
- ٧- الورثان، عدنان أحمد، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام الجودة الشاملة في القطاع التعليمي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الوطني الأول للجودة، ٢٠٠٤.
- ٨- البناء، رياض رشاد، "إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأساليب إرسالها مع توجيهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة"، المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الإعدادي، للفترة ٢٤-٢٥، ٢٠٠٧.
- ٩- العور، منصور، "الجودة في التعليم"، ٢٠٠٧.
- ١٠- الجنابي، أميرة هاتف، "أثر إدارة معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي"، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الكوفة (غ.م)، ٢٠٠٦.
- ١١- طاهر، ناجحة محمد، "الإبداع بالمزيج التسويقي وأثره في تحقيق التفوق التسويقي"، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الكوفة (غ.م).
- ١٢- السعيد، يعرب عدنان، "تحليل استراتيجيات مصفوفة قيمة الزبون كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد، ٢٠٠٤.

13- Cheng,Y."QTam, Multi-Models of Quality in Education, Quality Assurance in Education", 1994.

14- Hemon, Al-tman Ellen, Quality Customer Satisfaction and Future Directions, Jornal of librarian, 1999.

15- kotler philip and Armstrong Gary, ((principles marketing)) 8th ed, prentics-Hail Inc, 1999., 8th-ed Prentice, Hall, Inc.

16- Bruggwn, G. H & Longerek, F.L., (2003), "The Effects of Customer Perceived Value on Customer Purchasing Behavior", Rotterdam School of Management.

17- Juran,j.M. "Management of Quality",By:N,YMCG,raw:Hill-Book Company,INC.,4th Ed.1986.

الأونترنت

18- <http://www.superiorvalue.com>

19- <http://globrand.org>

استثناء بشرط أن تعطي الأولوية لبعدي فهم الزبون، والكفاية.

٣- تشكيل ادارة مختصة بإدارة الجودة التعليمية بتفاعل اعضاء من مختلف اقسام المعهد المبحوث، يقع على عاتقها القيام بمهامها الخاصة لتحسين وتطويرالخدمة التعليمية التقنية المقدمة للزبائن(الطلبة).

٤- القيام بندوات علمية وحلقات نقاشية لطلبة المعهد المبحوث على مستوى الاقسام كافة لتعريفهم بأهمية جودة الخدمة في التعليم والقيمة(المنفعة) التي تحققها لهم.

٥- فتح دورات لنظام ادارة الجودة في التعليم لمنتسبي المعهد المبحوث للتعرف على ابعاده الرئيسة ليتسنى لهم تطبيقها للحصول على جودة عالية في الخدمات المقدمة للطلبة

المصادر:

- ١- الفزاني، أسامة نور الدين، الأسود، خليفة علي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم.
- ٢- إبراهيم، مجدي عزيز، الجودة الشاملة في التدريب، ٢٠٠٤.
- ٣- شفي، حاتم بن أحمد، هيئة الجودة التربوية، المؤتمر الوطني الأول للجودة، ٢٠٠٤.
- ٤- السيد، خليل أحمد، الزهيري، إبراهيم عباس، الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، المؤتمر السنوي التاسع، القاهرة، دار الفكر العربي.
- ٥- الجسر، سمير، إعادة التنظيم التعليم العالي الخاص، ورقة عمل قدمت لورشة العمل، والتي عقدها وزارة التربية والتعليم العالي للفترة ١٠-١٤/٢/٢٠٠٤، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، لبنان.