

## تأثير جودة خدمة التعليم العالي على رضا الزبون دراسة استطلاعية في كليات طب الاسنان الاهلية في بغداد\*

م.د. ندى اسماعيل جبوري القماج

م.د. أميرة شكر ولي البياتي

قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد

### الملخص:

الغرض من هذا البحث هو دراسة تأثير جودة خدمة التعليم العالي على رضا الزبون من خلال دراسة استطلاعية في كليات طب الاسنان الاهلية في بغداد. طلب من افراد العينة المبحوثة المكونة من ( ٥٠ ) طالبا الاجابة على فقرات الاستبانة المشاركين في الاستبيان الاستجابة من ٥٠ طالب، اما اهداف الدراسة تمثلت بتحديد رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم والعوامل المؤثرة فيها، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. في هذا البحث، يتكون مجتمع البحث من كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة، وكلية الرافدين الجامعة في بغداد. استنادا إلى عدد من التداير ذات الصلة بموضوع البحث، تم إعداد الفرضيات. توصلت الدراسة الى نتائج مهمة تحسین مستوى أداء الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية يؤثر على رضا الطلبة بشكل عام لطلبة كلية طب الاسنان في الجامعات الاهلية ( الرافدين الجامعة، اليرموك الجامعة)، من وجهة نظر الطلبة حيث بلغ المتوسط المرجح للرضا ٤,٦٦ وفق مقياس ليكرت الخماسي وبلغ مستوى كفاءة الجامعات الاهلية ضمن كلية الطب الاسنان من وجهة نظر الطلبة ٤,٤٢ مقارنة بمقياس ليكرت البالغ ٥ درجات فضلا عن عدة توصيات اهمها ضرورة اهتمام إدارة اجامعات الاهلية بالخدمة التعليمية المقدمة من كافة جوانبها وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء الخدمة خدمة للمجتمع لتحقيق التميز المنشود عن الجامعات الأخرى العاملة بذات الاختصاص.

### Abstract:

The purpose of this study is to study the impact of the quality of the higher education service on customer satisfaction through an exploratory study in the faculties of private dentistry in Baghdad. (50) students were asked to answer the questionnaires in the questionnaire. The objectives of the study were to determine students' satisfaction with the services provided to them and the factors affecting them. The five-dimensional Likert scale was used.

In this research, the research community consists of Yarmouk University College, University Degla College, and Al-Rafidain University College in Baghdad. Based on a number of relevant measures, hypotheses were prepared. The study found that the results of the improvement of the level of performance of the educational service provided by the private universities affect the overall satisfaction of the students of the Faculty of Dentistry at the private universities (Al-Rafidain University, Yarmouk University), from the point of view of the students. The level of efficiency of the private universities within the College of Dentistry from the point of view of students 4.42 Compared to the Likert scale of 5 degrees, as well as several recommendations, most important of which is the need for the administration of the civil universities to provide educational service in all its aspects and to identify the strengths and weaknesses in the service performance The desired goal of other universities working with the same specialization.

## المبحث الأول

### المنهجية والدراسات السابقة

#### أولاً : منهجية الدراسة

#### ١- مشكلة الدراسة:

نظراً للتغيرات المستمرة في مستوى تقديم الخدمات التعليمية وفق التغيرات التكنولوجية واستخدام التقنيات الحديثة والانترنت وتحول المجتمع من مجتمع تقليدي الى مجتمع الكتروني، فضلاً عن فتح مستشفيات تابعة للكليات الاهلية بغية تدريب الطلبة تدريباً عملياً يتلائم مع حاجات ورغبات الطلبة. اذ يسعى الطالب إلى الحصول على أفضل خدمة تعليمية وخبرة عملية، وبالمقابل المنظمة التعليمية تسعى لتحقيق أهدافها في البقاء والنمو من خلال تطوير خدماتها. وبناءً عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال إثارة التساؤلات الآتية:-

أ- ما توقعات ورضا الطلبة عن الخدمة التعليمية في الكليات الاهلية.

ب- ما العوامل الأكثر أهمية المرتبطة برضا الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة في الكليات الاهلية المختارة.

## ٢- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال أداء الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة الدارسين في ( كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة وكلية الرافدين الجامعة ) ضمن الاختصاصات الطبية مع حاجاتهم وتطلعاتهم، وتحديد مواطن الضعف في الخدمة المقدمة لوضع الحلول المناسبة لها والارتقاء بالخدمة التعليمية المقدمة.

## ٣- اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى تحقيق الاتي:

- أ. قياس رضا الطلبة الدارسين في (كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة وكلية الرافدين الجامعة) عن الخدمات التعليمية المقدمة ضمن الاختصاصات الطبية .
- ب- تحديد العوامل المؤثرة على رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة من قبل (التدريسيين، مسؤولي المختبرات، والاطباء المسؤولين عن تدريب الطلبة) فضلاً عن الخدمات الاخرى.

## ٤- فرضيات الدراسة:

أعتمدت الدراسة الفرضيات الآتية:-

- أ. تؤثر الخدمة التعليمية المقدمة في (كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة، وكلية الرافدين الجامعة) مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم .
- ب- هناك اثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة أداء الخدمة التعليمية المقدمة على مستوى رضا الطلبة الدارسين في الكليات المذكورة انفا.
- ج- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المرتبطة بتحقيق رضا الطلبة عن الخدمة المقدمة حسب درجة أهميتها لديهم.

## ٥- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يمثل الطلبة الاوائل على الكليات الاهلية (الخاصة) للصفوف المنتهية ضمن الاختصاصات الطبية وحصراً كليات طب الاسنان في ( كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة، وكلية الرافدين الجامعة)، بواقع عينة عشوائية تم بموجبها توزيع استبانته تعكس رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم، حيث وزعت ٦٠ استمارة أعيد منها ٥٠ استمارة فقط وتألقت العينة من ذكور وإناث بواقع ٦٦٪ ذكور و ٣٤٪ إناث من الطلبة الدارسين في الكليات المذكورة انفا.

**٦- المقاييس المستخدمة بالدراسة:**

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، اختبار F، تحليل التباين، معامل الارتباط R، ومعادلة الانحدار.

**٧- مدة الدراسة:**

استمرت الدراسة مدة شهرين من ٢٠١٦/٣/٢ لغاية ٢٠١٦/٥/٢.

**ثانياً: الدراسات السابقة**

أ. العربية:

١- ( دراسة الكريعاوي، ٢٠١٦ : مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي دراسة مقارنة بين الكليات الاهلية والحكومية من وجهة نظر عينة من الاساتذة )

هدف البحث الى توضيح واقع ومبادئ ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ومعرفة مدى تطبيق الكليات الاهلية والحكومية له من خلال اجراء عمليات المقارنة بينهما حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ووزعت ( ١١٥ ) استبانة على الكليات الحكومية و( ٨٤ ) استبانة على الكليات الاهلية وتوصلت الدراسة الى وجود وعي ودراية كامله لدى الاساتذة العاملين باهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكليات الاهلية والحكومية وأوصت الدراسة باهمية اتباع خطى الكليات الاهلية من ناحية تعاقد الكليات الحكومية مع الكفاءات العلمية ودفع اجور ورواتب مجزية للاساتذة والكفاءات العلمية.

٢- ( دراسة النجار وجواد ، ٢٠١٦ : دراسة عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي )

هدف البحث الى تسليط الضوء على اهم العقبات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكليات الاهلية من خلال استطلاع للرأي لعينة من التدريسيين العاملين في ثلاث كليات اهلية وهي كلية (المأمون الجامعة، الرافدين الجامعة، والتراث الجامعة ) وتم استخدام منهج التحليل الوصفي حيث توصلت الدراسة الى اهمية ازالة العقبات كون ذلك ضروري للتنمية الحقيقية في العراق من اجل مواجهة متطلبات العمل وأوصت الدراسة بلزوم وجود جهة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لمراقبة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكليات الاهلية.

ب-الأجنبية :

٣- ( دراسة Mullen، ١٩٩٦ : مبادرات تحسين الجودة في التعليم العالي T.Q.M )

هدف الدراسة هو معرفة امكانية نقل مبادرات تحسين الجودة من القطاع الخاص الى القطاع العام للتعليم العالي ، حيث قدم الباحث تصميمًا مقارنة بين الاساتذة المسؤولين عن توجيه الادارة مع المدراء المسؤولين عن تنفيذ الجودة في الجامعة وتوصلت الدراسة الى امكانية نقل فلسفة ادارة الجودة من القطاع الخاص

٤- ( دراسة منى وصابر ، ٢٠١٧ : معوقات تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجزائر)

هدفت الدراسة الى تحديد معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في الجزائر للايفاء بمتطلبات سوق العمل باعتبار الاستاذ الجامعي محورا فاعلا في ادارة الجودة لتلك المؤسسات لتفعيل العلاقة بين الاستاذ والادارة من جهة وضمان نجاح تطبيق ادارة الجودة بما يحقق الرضا الوظيفي ويحسن العلاقات فيما بينهم ، فضلا عن تلبية حاجات ورغبات المجتمع المتغيرة من حين لآخر .

## المبحث الثاني : الجانب النظري

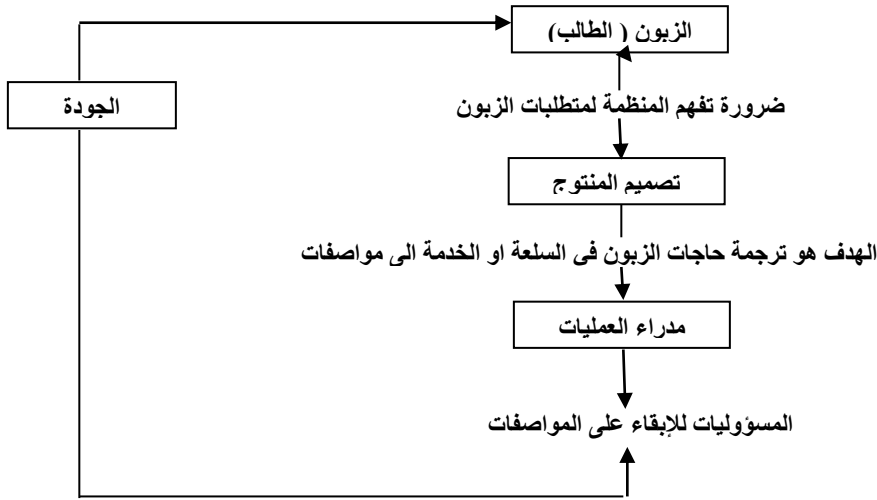
### الخدمة التعليمية ورضا الطلبة

#### أولاً: الخدمة التعليمية

١- مفهوم الخدمة التعليمية:

يرتكز هدف المنظمة التعليمية الأساسي في خدمة ( الزبائن / الطلبة)، لأنهم محور وجودها ونموها واستمرارها، من خلال تقديم أفضل خدمة تعليمية وخبرة عملية لهم، بالرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين في تحديد تعريف الخدمة التعليمية المقدمة، عند مراجعتنا للأدبيات الإدارية (الإنتاج والعمليات) نظراً لتعدد وتنوعها، إلا إن (Kotler, 2000:467) عرفها بأنها أداء أي نشاط أو منفعة غير ملموسة يقدمها طرف إلى طرف آخر، قد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها بمنتهج مادي، أو إنها مقدار الراحة والرضا البدني والنفسي والاجتماعي الذي يحصل عليه المستهلك. اما ( الدراكة والشبلي ، ٢٠٠٢ : ١٨١ ) فيعرفها بانها جودة الخدمة المقدمة سواء المدركة او المتوقعة في الواقع الفعلي وتعد احد الرئسي لرضى الزبون لتعزيز جودة الخدمة المقدمة، اما ( Russall & Taylor,2009:70 ) فيعرفها بانها مجموعة خصائص الخدمة القادرة على اشباع حاجات ورغبات الزبائن و يضيف ( حسين، ٢٠١٠ : ٤٠ ) بان الخدمات المقدمة هي الفارق بين ادراك المستفيد وتوقعاته .

وتتفق الباحثين مع ( Russall & Taylor,1995:91 ) في كون الجودة السلعة او الخدمة المقدمة تبدأ بدرجة ادراك الزبون للخدمة المقدمة فضلا عن تحقيقه حالة من الرضا مما يولد لدى الزبون ادراكا بجودة السلع والخدمات المقدمة. اي انها تبدأ بالزبون ومدى ادراكه بخلوها من العيوب وملائمتها للغرض الذي تشتري من اجله، وهذا ما يراه الطالب بعد إدراكه للأداء الفعلي من الخدمة التعليمية المقدمة له ، وكما في الشكل (١)



شكل رقم ( ١ )

## دورة الجودة تبدأ بالزبون

Source : ( Evans , James .R. , Applied Production and Operations Management., west publishing co. U.S.A. ,1997: 48 )

## ٢- صفات الخدمة التعليمية :

يرى (Kotler, 2004: 299) و (Russal & Tayllor,2009:69) امكانية تحديد صفات الخدمة التعليمية

المقدمة بالاتي:

أ. اللاملموسية :

بسبب عدم ملموسية الخدمة بصورة عامة إلا بعد استهلاكها اي عدم امتلاكها دليلا ماديا ملموسا مما يصعب قياسها

ب-التلازم:

أي الترابط بين الخدمة ومقدمها مما يستوجب حضور مستهلكها لمكان تقديم الخدمة.

ج-التباين:

أي تاجر الخدمة بسلوك مقدمها لعدم إمكانية جعل المخرجات النهائية للخدمة قياسية فلصعوبة التكهّن بجودة الخدمة المقدمة مقارنة بالخدمات الأخرى.

د-النفاذية :

أي كلما زادت درجة اللاملموسية انخفضت درجة تخزينها اي زيادة درجة الفئائية لعدم امكانية خزن الخدمة لأنها تنتج وتستهلك بذات الوقت.

و- تذبذب الطلب:

هي الصفة التي تميز الخدمات التعليمية عن غيرها من الخدمات المقدمة لارتباطها بفصول أو أشهر معينة من السنة أو حتى خلال ساعات اليوم الواحد .

ي-عدم تملك الخدمة:

أي عدم قابلية انتقال ملكيتها من المنتج الى الزبون .

٣- أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

اختلف الباحثون في تحديد أبعاد جودة الخدمة فيرى (Kotler, 1997: 17) و ( الخطيب : ٢٠٠٨ ، ٣١ - ٣٢ ) بأنها خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، وجود خدمات غير تقليدية والعناية) اما (الصريفى، ٢٠٠٣ : ٢٧٨) فيرى إنها ثمانية أبعاد (الاتصالات، الفهم، الإدراك، التوقيت، الثقة في أداء الخدمة، المضمون الذاتي، الاستمرارية، الأدوات) اما (الطائي، ٢٠٠٨ : ٣٨-٤٠) و(الجريري، ٢٠٠٦ : ٧٠) و(النجار وجواد، ٢٠١٠ : ٥٦-٦٠) فيتفقون على انها عشرة أبعاد، وكما في الجدول ( ١ ) .

## جدول (١) أبعاد جودة الخدمات

ت	البعد	المعنى
1	الموثوقية Reliability	تعني التزام مقدم الخدمة بوعوده وتوفير عنصر الثقة.
2	الأمان Safety	يرتبط بدرجة الأمان والخلو من المخاطر.
3	الاتصال Communication	وتعني التواصل بين مقدم الخدمة والزبون.
4	الفهم Understanding	فهم الزبائن والتعرف على احتياجاتهم بدقة.
5	الأشياء الملموسة Tangibles	تشير إلى مظهر التسهيلات المادية (أجهزة، رسائل، اتصالات، أفراد).
6	الاعتمادية Credibility	وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة إنجازها بشكل دقيق يعتمد عليه.
7	الاستجابة Responsiveness	هي استعداد مقدم الخدمة ورغبته بتقديم المساعدة للزبائن فوراً وفي أي وقت.
8	الوصول إلى الخدمة Accessibility	تعني توفر الخدمة في المكان والزمان المناسبين للزبائن.
9	الكفاءة Competence	امتلاك القائمين على تقديم الخدمة للمهارات والمعارف المطلوبة.
10	اللياقة (الكياسة) Courtesy	أي ان يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الذوق والاحترام ومراعاة مشاعر الزبائن والتعامل معهم بود أثناء الاتصال بهم.

المصدر: اللامي غسان والبياتي اميرة “ ( ٢٠١٥ ) ادارة الامدادات اسس ومداخل وتطبيقات ، الطبعة الاولى ، دار

السيستان للطباعة والنشر، العراق – بغداد : ٩٠ – ٩١ .



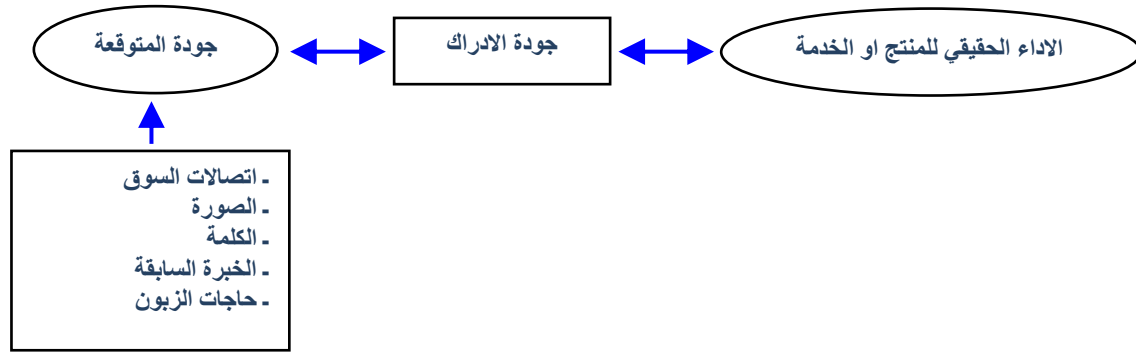
#### ٤- أنواع توقعات الطلبة للخدمات التعليمية المقدمة :

- يرى (Lovelock, 1999: 91) بان رغبات أو حاجات الزبائن (الطلبة) هو شعورهم بما يتوجب على مقدم الخدمة تقديمه، وليس على أساس ما يقدمه لذا فيقسم التوقع إلى ثلاثة أنواع :
- أ- الخدمة المحتملة: تعكس الخدمة الذي يعتقد الزبون (الطالب) بوجودها والتي يمكن للمنظمة التعليمية تحقيقها فعلا.
- ب- الخدمة المرغوبة: تعكس التوقعات المثالية العاكسة لرغبة الزبون (الطالب) في الحصول على الخدمة التي يجب على الجامعة تقديمها.
- ج-الخدمة الملائمة: تعكس الحد الأدنى من القبول لمستوى جودة الخدمة التي يمكن أن يرضى بها الطالب دون أن تسبب عدم رضاه عنها.

#### ثانيا: رضا الزبون ( الطلبة )

##### ١- مفهوم رضا الزبون:

- يعد (Capon&Hulbert,2001:47) الرضا احد المكونات المهمة في بناء العلاقات مع الزبون ، وان تحقيق مستويات عليا من رضا الزبون هو هدف حاسم للمنظمة التي ترغب في تحقيق معدلات محافظة عالية على زبائنها ، و اتفق (Gopal & Kotler) على ان رضا الزبون يعبر عن شعور شخصي بالبهجة او بحبيبة الأمل ناتج عن مقارنة أداء المنتج مع توقع الزبون (Kotler, 1997: 40) و (Gopal, 2000: 52). ويرى (Arens,2006:142) ان الرضا يؤدي الى قيام الزبائن بعمليات تبادل اضافية فالزبائن الراضون سيعيدون الشراء وسيخبرون اصدقاءهم ، فالراي الايجابي المعلن سيؤدي الى مبيعات اكثر ويُسهّم في السمعة الحسنة للمنتوج فضلاً عن سوف تكسيه الشركة من سمعة ضمن البيئة التي تتواجد فيها. ويرى (Hutt&Speh,2001:339) بوجود ثلاثة عناصر تتعلق بالمنظمة وعملياتها وتأثير ذلك على رضا الزبون
1. العناصر الاساسية للمنتوج او الخدمة التي يتوقع الزبائن توفيرها من كل المنافسين.
  2. خدمات الدعم الاساسية ، كالمساعدة الفنية او التدريب لتجعل المنتوج او الخدمة اكثر سهولة للاستخدام .
  3. عمليات الصيانة والتصليح السريع لمشكلات المنتج او الخدمة. وكما يبينه الشكل ( ٢ )



شكل (٢)

رضا الزبون

Source: Russell S.Winer, Ravi Dhar: (2011), Marketing Management, Prentice Hall, New Jersey: ٤٢٠.

## ٢- مراحل تحقيق رضا الزبون:

يعد مفهوم رضا الزبون من المفاهيم غير الثابتة لإمكانية تأثرها بسرعة في الكثير من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن ان تغير رضاه الى عدم رضاه عن الخدمات المقدمة. ويرى (Boon & Kurtz, 1998: 51) و(الطائي، ٢٠٠٨ : ١٥٥) و (Piercy & Nigel, 2012:43) بان مراحل رضا الزبون تتألف من ثلاث مراحل هي:

أ. فهم حاجات الزبون: تعد الخطوة الأولى في صياغة رضا الزبون وقياسه، الأمر الذي يتطلب مراقبة السمات التي تهتم بها والعناصر المؤثرة في رضاه، لوجود احتمالية ظهور فجوات بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة للخدمات المقدمة. حدد (Hutt & Speh, 1998: 355) أربعة عناصر تؤثر في رضا الزبون هي:

- العناصر الأساسية للخدمة التي يتوقع الحصول عليها من المنافسين.
- خدمات الدعم الأساسية التي تجعل الخدمة أكثر فاعلية.
- إصلاح المشكلات بشكل صحيح.
- الخدمات الاستثنائية التي تحل المشكلات المتفرقة لأكثر الزبائن.

ب. التغذية العكسية للزبون: اي تعقب آراء الزبائن في الأداء الحالي للمنظمة، لمعرفة مدى تلبيتها لتوقعات الزبائن، وتكون بطريقتين، أما الاستجابة (Reactive) والمسبقة (Proactive) وطريقة الاستجابة هي الأكثر شيوعاً وتعتمد على:

- نظام الشكاوى والمقترحات، فضلاً عن مسوحات رضا الزبون.

- تحليل فقدان الزبائن وهو من الطرائق المسبقة (Proactive) لاعتماده على تحليل أسباب الفشل في عدم إرضاء الزبون وليس فقط في إجراء المقابلة معه أو وضع خطوط هاتفية ساخنة لشكاوى الزبائن عن سوء الخدمة المقدمة.

ج. القياس المستمر: اي قيام الشركات او المنظمات بإعداد برامج لقياس رضا الزبائن على مر الزمن، يتيح لها معرفة التغيرات الحاصلة في آرائهم ورضاهم، وتحليل أسباب عدم الرضا، ومتابعة معدل فقدان الزبائن، لان زيادة هذا المعدل يعني فشل الشركات او المنظمات بإرضاء زبائنها.

### ٣- تأثير جودة الخدمة في رضا الزبون:

ترى (بلحسن، ٢٠١٢) بان جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمة تؤدي الى رضا الزبون وليس العكس، لذا تسعى المنظمة للايفاء باحتياجات الزبائن لضمان رضاهم وان هدف المنظمة من الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة هو ضمان تحقيق اهداف المنظمة في البقاء والنمو والرياح من خلال:

- الثقة: وهي شرط أساسي لتحقيق رضا الزبون من خلال الالتزام بمواعيد التسليم واحترامها مما يعزز الجودة.
- الالتزام المتبادل: تتأثر العلاقة بين الطرفين (المنظمة والزبون) في سعي المنظمة لتقديم افضل الخدمات من خلال تقديم خدمات بعيوب صفرية قدر الامكان بالالتزام بمعيار الموثوقية والامان والملاءمة وغيرها لتحويل ذلك الرضا الى ولاء للمنظمة على المدى البعيد.
- التفاعل: يتطلب التفاعل بعدين أساسيين هما (التعامل المادي) اي التعامل المباشر مع المنظمة وفروعها نتيجة لأواصر الثقة في التعامل بين المنظمة والزبون الناتجة عن تجارب ايجابية سابقة وبعد (العلاقة) المعتمد على بعد الامان، المعولية، العناية، والاستجابة اي الاعتماد على فن الاستماع للزبون والتعامل معه بغية ارضائه عن منتجات المنظمة مما يحوله من مجرد مستهلك مقتني للسلعة او الخدمة الى زبون.

ويتفق ( Grigoroudis& Siskos,2010:2 ) و( الحارثي واخرون ، ٢٠٠٧ :٢٣ ) و (عقيلي، ٢٠٠١ :٤١) بأنه كلما كانت الخدمة المقدمة عالية الجودة يمكن ان تحقق جملة من الفوائد للزبائن مما يؤدي الى زيادة رضاهم عن الخدمة المقدمة وهذه الفوائد:

- فهم حاجات ورغبات الزبائن لتحقيق ما يريدونه.
- توافر السلع والخدمات وفق رغبات الزبائن.
- التكيف مع المتغيرات التقنية والاجتماعية والاقتصادية بما يخدم الجودة المطلوبة.
- توقع احتياجات الزبائن المستقبلية ورغباتهم.
- جذب المزيد من الزبائن الجدد والمحافظة على الزبائن الحاليين.
- تحديد نقاط القوة والضعف في المنتجات والانشطة التسويقية بهدف معالجتها
- التطوير المستمر للأداء وجعل الكفاءة عالية بشكل عام في ظل تخفيض الكلف إلى أدنى حد ممكن من دون التأثير على جودتها.

#### ٤- العلاقة بين الجودة والرضا والولاء والربح:

يرى (Levens,2012:71) و (Laurent Hermel, 2004: 11) وجود علاقة بين الجودة ورضا الزبون وولائه والربح تمثل بما يأتي:

- الجودة مصدر لرضا الزبون: تحدد جودة الخدمة إنطلاقاً من توقعات الزبون عن مدى قدرة الخدمة على تلبية رغباته، وفي الواقع إن تقييم الزبون لجودة الخدمة يكون من خلال قياس الانحراف بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة.
- رضا الزبون مصدراً لولائه: اي كلما كان الزبون راضياً مال إلى تسهيل عملية الشراء من جديد للخدمات التي حققت له الرضا، مما يساعده على ربح الوقت الذي يستغرقه في البحث عن منظمات اوخدمات أخرى.
- ولاء الزبون للمنظمة مصدراً لربحها: ان من اهم مميزات الزبون الوفي هي:

أ- يعمل على التقليل من كلف ومصاريف البحث لأنه هو الذي يأتي إلى المنظمة، والمنظمة لا تدفع نقودا وإنما تعمل على إغراء الزبون جذبه وإثبات جودة خدماتها.

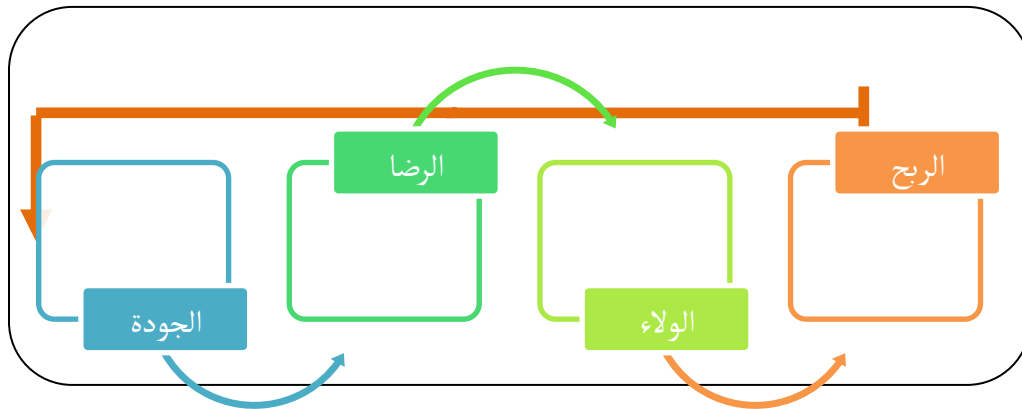
ب- يقوم بالإشهار عن طريق الفم إلى الأذن في المحيط الذي يعيش فيه والذي يمثل وسيلة اتصال مجانية للمنظمة.

ج- يشترى الزبون الخدمة المميزة ويمكنه أن يزيد شراءه لتشكيلة الخدمات المعروضة.

د- يقبل الزبون دفع أثمان باهظة لأنه يعد ذلك ثمنا لراحته وثقته في العلامة.

ويرى (السامرائي، ٢٠١٢: ٧٩) ان الزبون الوفي يترك الوقت الكافي للمنظمة لمواجهة التهديدات المقدمة من قبل المنافسين

الاخرين والدفاع عن نفسها، ويعد الزبون الوفي أحد عناصر رأس مال منظمة الاعمال الذي يتجنب انخفاض الحصة السوقية للمنظمة. كما هو موضح بالشكل ( ٢ ).



شكل ( ٢ ): العلاقة بين الجودة والرضا والربح

المصدر: السامرائي، حسين هشام، (٢٠١٢)، تأثير قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون: بحث ميداني، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، ٧٩.

## المبحث الثالث

### الجانب العملي

#### أولاً: نبذة مختصرة عن التعليم الاهلي في العراق

تعود جذور التعليم العالي الأهلي (الخاص) في العراق إلى سنة ١٩٦٣، حين تأسست (الكلية الجامعة) بمبادرة من نقابة المعلمين. وفي سنة ١٩٦٨ أُلغي اسم الكلية الجامعة ليحل محله اسم (الجامعة المستنصرية). وفي سنة ١٩٧٤ صدر القرار المرقم ١٠٢ الخاص بإعادة تنظيم الجامعات في العراق لتصبح الجامعة المستنصرية مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي الرسمي. ولم يشهد التعليم الأهلي العالي في العراق اهتماماً كافياً إلا في سنة ١٩٨٨، إذ تأسست بعض الكليات الأهلية، وفي ٢١ من آب سنة ١٩٩٦ صدر قانون الجامعات والكليات الأهلية المرقم (١٣). وكان عدد الكليات الأهلية آنذاك (٩) وهي: (كلية المنصور الجامعة / بغداد، كلية التراث الجامعة/ بغداد، كلية الرافدين الجامعة/ بغداد، كلية المعارف الجامعة/ الأنبار، كلية الحدباء الجامعة /الموصل، كلية شط العرب الجامعة /البصرة، كلية اليرموك الجامعة /ديالى، كلية المأمون الجامعة/ بغداد، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة/ بغداد، وكلية دجلة الجامعة / بغداد) (<http://www.gilgamish.org>). وبهذا الصدد جاءت الدراسة للتأكيد على دور الجامعات الاهلية الرصينة وباختصاصاتها المختلفة لدعم حاجة سوق العمل لذا فقد تم اختيار ثلاث من الجامعات الاهلية العريقة ذات الاختصاصات الطبية كلية طب الاسنان لما لها دور في خدمة المجتمع حيث اختيرت (كلية اليرموك الجامعة وكلية الرافدين الجامعة وكلية دجلة الجامعة) ميدانا للبحث وطلبة كلية الاسنان كعينة للدراسة.

#### ثانياً : التحليل الإحصائي

نظراً لتعدد متغيرات الدراسة سيتم الرمز لها بالرمز X حيث يكون Y مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة ( X3-X12 )، أما سرعة الاستجابة فكانت ( X13-X16 ) أما درجة الأهمية ( X17 - X21 ) وتضمن أيضاً اختبار F وتحليل التباين  $t^2$  والجداول الآتية تبين التحليل الإحصائي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (١ - ٥):

جدول ( ٢ ) التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ( ١ - ٥ )

X1 مستوى الرضا عن الخدمات بشكل عام												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
X1	مستوى الرضا عن الخدمات بشكل عام	٣٥	٧٠%	١٣	٢٦%	١	٢%	١	٢%	٠	٠	٥٠
X2 كفاءة وفاعلية إدارة الجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع
		النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
X2	كفاءة وفاعلية إدارة الجامعات الاهلية	٢٧	٥٤%	١٩	٣٨%	٣	٦%	٠	٠	١	٢%	٥٠
X3 العلاقات الانسانية بين العاملين والتدريسيين مع الطلبة في الجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع
		النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	
X3	العلاقات الانسانية بين العاملين والتدريسيين مع الطلبة في الجامعات الاهلية	٤٨	٩٦%	٢	٤%	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٥٠
X4 طريقة معاملة الكوادر الخدمية والاستعلامات والاقسام الادارية للطلبة في الجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع
		النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	
X4	طريقة معاملة الكوادر الخدمية والاستعلامات والاقسام الادارية للطلبة في الجامعات الاهلية	٤٤	٨٨%	٥	١٠%	١	٢%	٠	٠	٠	٠	٥٠
X5 اجور الدراسة بشكل عام في كليات المجموعة الطبية للجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع
		النسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
X5	أجور الدراسة بشكل عام في كليات المجموعة الطبية للجامعات الاهلية	١١	٢٢%	١٤	٢٨%	١٦	٣٢%	٦	١٢%	٣	٦%	٥٠
X6 رأي الطلبة بمدى توضيح المعلومات من قبل الهيئات التدريسية في الجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		مجموع

الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X6	رأي الطلبة بمدى توضيح المعلومات من قبل الهيئات التدريسية في الجامعات الاهلية	34	68%	16	32%	0	4.68
X7 نظافة الجامعات بشكل عام							
الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X7	نظافة الجامعات بشكل عام	19	38%	23	46%	7	14%
X8 والتعاون الكفوء بين الجامعات الاهلية والمؤسسات الحكومية كالمستشفيات							
الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X8	التعاون الكفوء بين الجامعات الاهلية والمؤسسات الحكومية كالمستشفيات	23	46%	20	40%	7	10%
X9 تركز بحوث الطلبة العلمية على حل المشكلات الصحية بطرق حديثة							
الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X9	تركز بحوث الطلبة على حل المشكلات الصحية بطرق حديثة	17	34%	24	48%	9	16%
X10 توفر مكتبات علمية حاوية على مصادر علمية حديثة							
الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X10	توفر مكتبات علمية حاوية على مصادر علمية حديثة	10	20%	14	28%	4	8%
X11 سرعة تطبيق الوسائل الحديثة والتقنيات بالتدريس في الجامعات الاهلية لمواكبة سوق العمل							
الرمز	الحالة	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي بعض الشيء	غير راضي على الاطلاق	المجموع
X11	سرعة تطبيق الوسائل الحديثة والتقنيات بالتدريس في الجامعات الاهلية لمواكبة سوق العمل	10	20%	14	28%	4	8%



الرمز	الحالة	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		المرجع
		النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
X11	سرعة تطبيق الوسائل والتقنيات الحديثة بالتدريس في الجامعات الالهية لمواكبة سوق العمل	45	90%	4	8%	1	2%	0	0	0	0	٤,٨٨
X12 التوازن بين عدد التدريسين مع عدد الطلبة												
مجموع	الرمز	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		الموسط المرجح
X12	التوازن بين عدد التدريسين مع عدد الطلبة	٤٥	90%	٥	10%	٥	0	0	0	0	0	٤,٩
X13 سرعة إجراءات التسجيل وقبول الطلبة												
مجموع	الرمز	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		الموسط المرجح
X13	سرعة إجراءات التسجيل وقبول الطلبة	٢٥	50%	١٥	30%	٥	10%	٣	6%	٢	4%	٤,١٦
X14 اعتماد التخطيط الاستراتيجي لضمان سرعة تحقيق الاهداف التعليمية												
مجموع	الرمز	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		الموسط المرجح
X14	اعتماد التخطيط الاستراتيجي لضمان سرعة تحقيق الاهداف التعليمية	٣٤	68%	١٢	24%	٤	8%	0	0	0	0	4.6
X15 سرعة استخدام أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء												
مجموع	الرمز	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		الموسط المرجح
X15	سرعة استخدام أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء	٤٧	94%	٢	4%	١	2%	0	0	0	0	٤,٩٢
X16 سرعة اتخاذ الإجراءات الطبية اللازمة في الحالات الطارئة نتيجة خطأ طبي لاحد الطلبة												
مجموع	الرمز	راضي جدا		راضي نسبيا		بين - بين		غير راضي بعض الشيء		غير راضي على الاطلاق		الموسط المرجح
X16	سرعة اتخاذ الإجراءات الطبية اللازمة في الحالات الطارئة نتيجة خطأ طبي لاحد	٣١	62%	١٨	36%	١	2%	0	0	0	0	٤,٨٤

الطالبة												
X17 الكفاءة العلمية والعملية لخريجو الجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	اهمية عالية		اهمية عالية بعض الشيء		مهم وغير مهم		قليل الاهمية		غير مهم على الاطلاق		مجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
X17	الكفاءة العلمية والعملية لخريجو الجامعات الاهلية	٤٣	%٨٦	٦	%١٢	١	%٢	٠	٠	٠	٠	٤,٨٤
X18 النظافة والتنظيم الداخلي للجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	اهمية عالية		اهمية عالية بعض الشيء		مهم وغير مهم		قليل الاهمية		غير مهم على الاطلاق		مجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
X18	النظافة والتنظيم الداخلي للجامعات الاهلية	٤٥	%٩٠	٥	%١٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤,٩٤
X19 اهمية المشاركة ببحوث الطلبة المتميزة بالمؤتمرات والندوات المنعقدة												
الرمز	الحالة	اهمية عالية		اهمية عالية بعض الشيء		مهم وغير مهم		قليل الاهمية		غير مهم على الاطلاق		مجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
X19	اهمية المشاركة ببحوث الطلبة المتميزة بالمؤتمرات والندوات المنعقدة	٤٧	%٩٤	٣	%٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤,٩٤
X20 اهمية اصدار مجلات علمية رصينة ومحكمة تابعة للجامعات الاهلية												
الرمز	الحالة	اهمية عالية		اهمية عالية بعض الشيء		مهم وغير مهم		قليل الاهمية		غير مهم على الاطلاق		مجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
X20	اهمية اصدار مجلات علمية رصينة ومحكمة تابعة للجامعات الاهلية	٢٦	%٥٢	٥	%١٠	١٣	%٢٦	٢	%٤	٤	%٨	٣,٩٨
X21 اهمية توفير وسائل الراحة والترفيه في الجامعات الاهلية ( كافتريا، ساحات رياضية ... )												
الرمز	الحالة	اهمية عالية		اهمية عالية بعض الشيء		مهم وغير مهم		قليل الاهمية		غير مهم على الاطلاق		مجموع
		تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	
X21	اهمية توفير وسائل الراحة والترفيه في الجامعات الاهلية ( كافتريا، ساحات رياضية .. )	٢٨	%٥٦	١٢	%٢٤	٥	%١٠	٣	%٦	٢	%٤	٤,٢٢

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

نستنتج مما سبق الاتي :

١. عند استخدام الانحدار الخطي البسيط لمعرفة كفاءة وفاعلية ادارة الجامعات الاهلية X2 ظهر إن هناك تأثير معنوي حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٤١,٨٠ عند مقارنتها ب F الجدولية ٧,٣١ بدرجة حرية ١,٤٨ ومستوى معنوية ١٪. ظهر بان F المحسوبة اكبر من الجدولية أي إن هناك تأثير معنوي وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = 46.55$  وكانت معادلة الانحدار:

$$Y = 2.21467 + 0.54708 X2 \quad .a$$

٢. لم يظهر تأثير معنوي على العلاقات الانسانية بين العاملين والتدريسيين مع الطلبة في الجامعات الاهلية على رضا الطلبة X3 حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٢,١٩٤ عند مقارنتها ب F الجدولية ٤,٠٨ وبدرجة حرية ١,٤٨ وتحت مستوى معنوية ٥٪. حيث كانت F المحسوبة أدنى من الجدولية أي إن هناك تأثير غير معنوي ل X3 وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = 4.37$  وكانت معادلة الانحدار:

$$Y = 1.3333 + 0.6666 X12$$

٣. أما X4 تأثير طريقة معاملة الكوادر الخدمية والاستعلامات والاقسام الادارية على رضا الطلبة ظهر تأثير معنوي حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٤,٠٢٤ عند مقارنتها ب F الجدولية ٤,٠٨ بدرجة حرية ١,٤٨ وبمستوى معنوية ٥٪. حيث كانت F المحسوبة اقل من الجدولية وهذا يعني عدم وجود تأثير معنوي وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = 7.74$  وكانت معادلة الانحدار:

$$Y = 2.53117 + 0.433915 X4$$

٤. أما X5 تأثير أجور الدراسة بشكل عام في كليات المجموعة الطبية للجامعات الاهلية على رضا الطلبة ظهر وجود تأثير معنوي لتأثير أجور الدراسة بشكل عام على الرضا حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٥,٧٩ عند مقارنتها بالجدولية ٤,٠٨ بدرجة حرية ١,٤٨ وبمستوى معنوية ٥٪. حيث كانت F المحسوبة اكبر من الجدولية وهذا يعني بان هناك تأثير معنوي وقد بلغت نسبة التأثير هي  $R^2 = 10.76$  ولقد كانت معادلة الانحدار :

$$Y = 4.01179 + 0.180521 X5$$

٥. أما X6 راي الطلبة بمدى توضيح المعلومات من قبل الهيئات التدريسية على رضا الطلبة لم يظهر تأثير معنوي لتأثير المعلومات التوضيحية على الرضا حيث بلغت F المحسوبة ٥,٧٩ عند مقارنتها ب F الجدولية ٧,٣١ بدرجة حرية ١,٤٨ حيث كانت F المحسوبة اقل من الجدولية أي إن التأثير الموجود غير معنوي وقد بلغت نسبة التأثير هي  $R^2 = 4.94$  ولقد كانت معادلة الانحدار :

$$Y = 324632 + 0.297794 X6$$

٦. أما X7 تأثير مستوى نظافة الجامعات بشكل عام على رضا الطلبة فقد ظهر تأثير معنوي عال عليه فقد كانت F المحسوبة ٢٦,٥٨٦ عند مقارنتها ب F الجدولية البالغة ٧,٣١ بدرجة حرية ١,٤٨ ومستوى معنوية ١٪. بان F المحسوبة اكبر من الجدولية وهذا يعني بان هناك تأثير معنوي عال وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = 33.65$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 2.73158 + 0.45651 X7$$

٧. أما X8 التعاون الكفوء بين الجامعات الاهلية والمؤسسات الحكومية كالمستشفيات على رضا الطلبة فقد ظهر بان قيمة F المحسوبة ٨,٥٥٩ عند مقارنتها ب F الجدولية ٧,٣١ بدرجة حرية ١,٤٨ ومستوى معنوية ١٪ ظهر بان F المحسوبة اكبر من الجدولية أي إن هناك تأثير معنوي وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = ٢٧,٨٨$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 3.13358 + 0.355288X8 \quad .i$$

٨. أما X9 تأثير تركيز بحوث الطلبة على حل المشاكل الصحية بطرق حديثة على رضا الطلبة يظهر تأثير معنوي ل X18 على الرضا حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٣٢,٢٦٦ بينما بلغت F الجدولية ٧,٣١ عند مقارنتها بها بدرجة حرية ١,٤٨ ومستوى معنوية ١٪ فقد ظهر إن F المحسوبة اكبر من الجدولية أي أن هناك تأثير معنوي قوي بلغت نسبته ٤٠,٢٠  $R^2 =$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 2.63942 + 0.485577X9$$

٩. أما X10 تأثير توفر مكتبات علمية حاوية على مصادر علمية حديثة على رضا الطلبة لم يظهر تأثير معنوي ل X19 على الرضا حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٠,٠٠٠١٠ عند مقارنتها ب F الجدولية ٤,٠٨ بدرجة حرية ١,٤٨ وتحت مستوى معنوية ٥٪ حيث كانت F المحسوبة أدنى من الجدولية وهذا يعني إن هناك تأثير غير معنوي على رضا الطلبة وقد بلغت نسبة التأثير  $R^2 = ٠,٤١$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 4.478 + 0.045X10$$

١٠. أما X11 تأثير سرعة تطبيق الوسائل الحديثة والتقنيات بالتدريس في الجامعات الاهلية لمواكبة سوق العمل على رضا الطلبة لم يظهر تأثير معنوي ل X20 على الرضا حيث بلغت قيمة F المحسوبة ١,١٧١٤٨ مقارنة ب F الجدولية ٤,٠٨ وبدرجة حرية ١,٤٨ تحت مستوى معنوية ٥٪ أي إن F المحسوبة اقل من الجدولية وهذا يعني بأنه يوجد تأثير غير معنوي ل X20 على الرضا بنسبة تأثير  $R^2 = ٢,٢٨$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 3.40659 + 0.252747X11$$

١١. أما X12 تأثير التوازن بين عدد التدريسين مع عدد الطلبة على رضا الطلبة حيث لم يظهر تأثير معنوي ل X21 على الرضا حيث بلغت قيمة F المحسوبة ٠,٢١٨٦٧٩ عند مقارنتها ب F الجدولية ٤,٠٨ بدرجة حرية ١,٤٨ تحت مستوى معنوية ٥٪ حيث كانت F المحسوبة اقل من الجدولية أي إن تأثير X21 غير معنوي على الرضا بنسبة تأثير  $R^2 = ٠,٠٥$  وكانت معادلة الانحدار :

$$Y = 4.42222 + 0.04444X12$$

وتبين الجداول الاتية (مؤشرات تحليل التباين الانحدار بين المتغيرات من X2- X12 وأثرها على الرضا Y جدول (( ٣ )) و جدول تحليل التباين (( ٤ )) ومصفوفة معاملات الارتباط R ملحق ( ١ ) لمتغيرات الدراسة وكالاتي :

جدول ( ٢ ) مؤشرات تحليل التباين الانحدار بين المتغيرات من X2- X12 وأثرها على الرضا Y

المتغيرات المستقلة	المعاملات	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة P
الثابت	-١,١٨١٧٥٠٢	٢,٤٤٩٦٦٤	٠,٧٤١٩	٠,٤٦
X2	٠,٣١٢٤٥٨	٠,١٢٣٤٦٩	٢,٥٣٠٧	٠,٠١
X3	٠,٦٧٧٩٦٧	٠,٣٩٤٢٠٢	١,٧٧٠٦	٠,٠٨
X4	٠,٢٠٨٣٥٧	٠,١٩١٢٩٧	١,٠٨٩٢	٠,٢٨
X5	٠,٠٠٢٥١٩	٠,٠٧٢٣١١	٠,٠٣٤٨	٠,٩٧
X6	٠,١٤١٢٣٤	٠,١٧٤٢٧٤	٠,٨١٠٤	٠,٤٢
X7	-٠,٠٠٣١٥٨	٠,١٣٨٢٥٨	-٠,٠٢٢٨	٠,٩٨
X8	٠,٠٠٦٥٦٩١	٠,١١١٩١٨	٠,٥٨٧٠	٠,٥٦
X9	٠,٢١٦٥٨٦	٠,١٥٣٨٢١	١,٤٠٨٠	٠,١٦
X10	-٠,١٣٧٧٦٨	٠,٠١٨١٧٩٨	-١,٦٨٤٢	٠,١٠
X11	٠,٢٥٣٩٢٢	٠,٢١١٠٠٥	-١,٢٠٣٤	٠,٢٣
X12	-٠,٤٠١٧٧٣	٠,٢٦٤٩٥١	-١,٥١٦٤	٠,١٣

$$R\text{-SQ (ADJ)} = 0.4951 \text{ SE} = 0.448477 \text{ MAE} = 0.289173 \text{ DURBWAT} = 1.80$$

يتضح من الجدول اعلاه استخدام الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير مستوى الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية على رضا الطلبة Y حيث ظهر تأثير معنوي لكون ان F المحسوبة اكبر من قيمة من F الجدولية والبالغة ٣,٨٦ مقارنة مع قيمة F المحسوبة والبالغة ٥,٣٦٨ بدرجة حرية ٣٨,١١ وتحت مستوى معنوية ١٪ اي ان هناك فرق معنوي بنسبة تأثير على مستوى الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية على رضا الطلبة Y هي بالتقريب  $R^2 = 61\%$  وكانت معادلة الانحدار المتعدد كالاتي :

$$Y = -1.817592 + 0.312458 X_2 + 0.69767 X_3 + 0.208357 X_4 + 0.002519 X_5 + 0.141234 X_6 + -0.003158 X_7 + 0.065694 X_8 + 0.216586 X_9 + -0.137768 X_{10} + 0.253722 X_{11} + -0.401773 X_{12}.$$

جدول ( 4 ) تحليل التباين

P - Value	F - Ratio	Meon Sq	درجة الحرية FD	Sum of Squares	Source
0.00	5.36817	1.07972	11	11.8769	Model
		0.201134	38	7.64308	Error
			49	19.5200	Total (corer )

$$R^2 = 0.608449 \text{ (معامل تحديد نسبة التأثير)}$$

$$R^2 = ( \text{adjft d.f} ) = 0.495105$$

$$\text{Stand - error of est} = 0.4484$$

$$\text{Durbin - Watson statistic} = 1.802$$

ويبين الجدول وجدود علاقة اثر ذات دلالة إحصائية معنوية لمتغير كفاءة وفاعلية إدارة الجامعات الاهلية على الرضا Y وكانت قيمة

F المحسوبة ٤٥,١٨ .

## المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

### أولا : الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات في مجال الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية وكالاتي :

١. تحسين مستوى أداء الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية على رضا الطلبة بشكل عام لطلبة كلية طب الاسنان في الجامعات الاهلية ( الرافدين الجامعة، اليرموك الجامعة،) من وجهة نظر الطلبة حيث بلغ المتوسط المرجح للرضا ٤,٦٦ وفق مقياس ليكرت الخماسي وبلغ مستوى كفاءة الجامعات الاهلية ضمن كلية الطب الاسنان من وجهة نظر الطلبة ٤,٤٢ مقارنة بمقياس ليكرت البالغ ٥ درجات.
٢. بينت الدراسة تأثير متغيرات قياس كفاءة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية على مستوى رضا الطلبة من حيث ما توفره الجامعة من هدوء وتنظيم ونظافة ومستوى أجور دراسية مناسب.
٣. بينت الدراسة سرعة اجراءات تسجيل قبول الطلبة في الكليات الاهلية حيث بلغ المتوسط المرجح ٤,١٦ لاعتماد التخطيط الاستراتيجي لضمان سرعة تحقيق الاهداف التعليمية و ٤,٦ لسرعة استخدام أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء و ٤,٩٢ لسرعة اتخاذ اجراءات الطيبة اللازمة في الحالات الطارئة نتيجة لخطا طبي من قبل احد الطلبة.
٤. بينت نتائج التحليل الإحصائي صحة الفرضية الأولى للدراسة حيث بلغ المتوسط المرجح ٤,٦٦ والثانية والثالثة أثبتت وجود فروقات في درجة أهمية متغيرات كفاءة الخدمة التعليمية المقدمة حيث كانت X18 عامل النظافة والتنظيم الداخلي لجامعات الاهلية أهمية عالية من وجهة نظر الطلبة حيث بلغ متوسطه المرجح ٤,٩ يليه X19 عامل أهمية مشاركة بحوث الطلبة الممييزة بالمؤتمرات وندوات والعامل الثاني الأكثر أهمية لدى الطلبة الراقدين وبلغ متوسطه المرجح ٤,٤٩ يليه X21, X17 وقلها أهمية X20 حيث بلغ متوسطه المرجح ٣,٩٨.

## ثانيا : التوصيات

١. ضرورة اهتمام إدارة اجامعات الاهلية بالخدمة التعليمية المقدمة من كافة جوانبها وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء الخدمة خدمة للمجتمع لتحقيق التميز المنشود عن الجامعات الأخرى العاملة بذات الاختصاص.
٢. توفير مستلزمات الخدمة التعليمية المقدمة يضاهاى الجامعات الرصينة في الدول المتقدمة وفق احتياجات سوق العمل لكن ليس على حساب الجوانب الأخرى لنشاط المنظمة التعليمية كالاتمام بتطوير كفاءة الاساتذة كارساهم الى المؤتمرات الخارجية ومستوى النظافة والتنظيم .
٣. ضرورة انشاء مكتب استشاري في الجامعات الاهلية بهدف دعم التمويل الخارجي للمنظمة التعليمية، لانجاح محاولة خفض أسعار المواد والعلاجات في المستشفى التابعة للكليات الاهلية لتأثيرها على رضا المرضى المستهلكين للخدمة المقدمة خاصة لذوي الدخل المحدودة أو الضعيفة الذين يشعرون بالارتفاع النسبي لمستوى أسعار العلاج قياسا بمستوى رضاهم .



## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

#### ● الرسائل الجامعية:

١. الجريري، صالح عمرو: (٢٠٠٦)، اثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، اطروحة دكتوراه في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد
٢. بلحسن، سميحة: (٢٠١٢)، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة في مؤسسة موبيليس ووكالة ورقلة، ماجستير في تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
٣. السامرائي، حسين هشام: (٢٠١٢)، تأثير قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون: بحث ميداني، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد.
٤. الشاوي، هاني فاضل جمعة: (٢٠٠٥)، الجودة الشاملة وعلاقتها برضا الزبون في مستشفى البصرة للولادة والاطفال: دراسة مقارنة بين الجناحين العام والخاص، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة.
٥. المشهداني: نصير فخري: ( ٢٠٠٤ )، دراسة واقع الخدمة الصحية على وفق استخدام التسويق الالكتروني : بحث في الدبلوم العالي لإدارة المستشفيات : جامعة بغداد – كلية الادارة والاقتصاد.

#### ● الكتب :

١. الدراكة مامون والشبلي طارق : ( ٢٠٠٢ ) ، الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الاولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان – الاردن .
٢. السامرائي، إيمان فاضل والزعيبي هيثم محمد: (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر عمان – الأردن
٣. لنجار، صباح مجيد وجواد، مها كامل: (٢٠١٠)، إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، الطبعة الاولى، دار الاسكندرون للطباعة والنشر، بغداد – العراق.
٤. اللامي غسان والبياتي اميرة : ( ٢٠١٥ ) ادارة الامدادات اسس ومداخل وتطبيقات ، الطبعة الاولى ، دار السيسبان للطباعة والنشر، العراق بغداد
٦. الخطيب، سمير : ( ادارة الجودة الشاملة والايرومخل معاصر ، دار المرتضى للنشر ، العراق – بغداد .
٧. الحارثي، سعد والسالمي ، عبد الوهاب : ( ٢٠٠٧ ) رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من قبل الخطوط الجوية العربية السعودية عن الرحلات الداخلية ، معهد الادارة العامة للنشر والتوزيع ، السعودية .

٨. حسين ، محمد : ( ٢٠١١ ) المفاهيم , الخصائص ، المتطلبات ، الطبعة الاولى الوراق للنشر والتوزيع عمان الاردن .
٩. عقيلي: عمر وصفي : (٢٠٠١) المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة – وجهة نظر :دار الوائل للطباعة والنشر: الطبعة الاولى : عمان – الاردن.

#### ● الدوريات :

١. الكريعاوي، مريم : مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي دراسة مقارنة بين كليات الاهلية والحكومية من وجهة نظر عينة من الاساتذة مجلة جامعة بغداد – كلية الادارة والاقتصاد : مجلة القادسية العلوم الاقتصادية والادارية : مجلد ١٨، العدد ١، ٢٠٠٦ .
٢. النجار ، صباح وحواد ، مها كامل : ( ٢٠١٦ ) دراسة عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي ، مجلة كلية التراث الجامعة .
٣. منى خرموش وصابر بحري ، ٢٠١٧ : معوقات تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجزائر ) ، مجلة كلية التنمية .

## 2:English Surceases

### ●Book:

1. Arens, William F., (2006), "Contemporary Advertising", 10th ed., McGraw-Hill, USA
2. Boone, Louis E.& Kurtz Varid L. :( 1988), Contemporary Marketing ,McGraw Hill Inc.
- 3.Capon, Noel & Hulbert, James M.,(2001), "Marketing Management In The 21 ST Century", Prentice Hall, New Jersey.
- 4.Evans ,James & Dean , James : ( 2003 ), Total Quality Management Organization & Strategy: 3rd Ed. ,Thomason , South – Western New York.
- 5.Evans ,James : (1997),Production Operations Management – quality performance & value : 5th Ed., West publishing Company , New York.
- 6.Kotler, Philip, (1997), "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control, 5th Ed, New Delhi, Prentice-Hall, Inc., India.
7. Hutt, Michael D.& Speh , Thomasn W : (1998 ) Business Marketing Management : 6th Ed, New York .
- 8.Kotler, Philip & Armstrong, Gray, (2001), "Principles of Marketing", Prentice Hall,7th ed. , New Delhi, Prentice-Hall, Inc., India.

9. Kotler, Philip, (2004), "Marketing Management, Analysis, Planning Implementation and Control", 9th Ed, New Delhi, Prentice-Hall, Inc., India.
10. Kotler philiph : (2000 ), Marketing Management , 10th Ed: London Prentic Hall.
11. LevensmMichael :( 2012 ) Mar;eting Deffind Explained Applied 2nd Ed: Prentic Hall.
12. Piercy F. Nigel F.:(2012 )Market-Led Strategic Change Routledge.
- 13..Russall R .R & Taylor B.B : ( 2009 ),Operations Management Along the Supply Chain International Student Version 6th ed ,john wiely & sons pte ltd.
14. Russell,Robrta S.& Taylor, Bernard W. .: (1995), Operations Management :Focusing on Quality and Competitiveness., prentice Hall Inc, U.S.A. .
15. Winer,Russell S.,Ravi, Dhar,(2011)," Marketing Management", 4th ed., International Edition Pearson Education, Inc

● Periodicals:

1. Lovelock Christopher h. & Wright Lauren : ( 1999) Principles of Services Marketing & Management, New Jersey :1 st ed..
2. Mayer & Castes :( 1998 ) Emergency Department Patient Satisfaction Journal of Health Care Management 43 -5 Sep / Oct.
3. Mullen ,Janet .A.:( 1996 ) AnExaminationof qualityimprovmnt Initives in higher education,U.S.A.The Arizona state University ,unpublished DP.A.Thesis.

ملحق ( ١ )

جامعة بغداد

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

م / استبانة

تحية طيبة ...

عزيزي الطالب / الطالبة

الاستمارة التي بين يديك استمارة لأغراض البحث العلمي وهي خاصة لقياس تأثير جودة خدمة التعليم العالي على رضا الزبون  
دراسة استطلاعية في كليات طب الاسنان الاهلية في بغداد لذا أرجو قراءتها بدقة وتأشير الإجابة المناسبة.

مع التقدير

الباحثان

المدرس : اميرة شكر البياتي

المدرس الدكتور: ندى اسماعيل القماج

الجنس : ذكر \_\_\_\_\_ أنثى \_\_\_\_\_ .

● ( X1 ) ما مستوى رضاك عن الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية ( كلية طب الاسنان ) بشكل عام

راضي جدا \_\_\_\_\_ راضي بعض الشيء \_\_\_\_\_ بين - بين \_\_\_\_\_ غير راضي بعض الشيء \_\_\_\_\_ غير راضي على الإطلاق \_\_\_\_\_ .

● ( X2 ) ما تقييمك لمستوى كفاءة وفاعلية إدارة الجامعة الاهلية ( كلية طب الاسنان )

عالية \_\_\_\_\_ عالية بعض الشيء \_\_\_\_\_ بين - بين \_\_\_\_\_ منخفضة نسبيا بعض الشيء \_\_\_\_\_ منخفضة \_\_\_\_\_ .

● إلى أي مدى أنت راضي عن الخدمات التعليمية التالية:

الرمز	المعلومات	راضي جدا	راضي نسبيا	بين - بين	غير راضي نسبيا	غير راضي على الإطلاق
X3	العلاقات الانسانية بين العاملين والتدريسيين مع الطلبة في الجامعات الاهلية					
X4	طريقة معاملة الكوادر الخدمية والاستعلامات والاقسام الادارية للطلبة في الجامعات الاهلية					
X5	أجور الدراسة بشكل عام في كليات المجموعة الطبية للجامعات الاهلية					
X6	رأي الطلبة بمدى توضيح المعلومات من قبل الهيئات التدريسية في الجامعات الاهلية					
X7	نظافة الجامعات بشكل عام					
X8	التعاون الكفوء بين الجامعات الاهلية والمؤسسات الحكومية كالمستشفيات					
X9	تركز بحوث الطلبة العلمية على حل					

					المشكلات الصحية بطرق حديثة	
					توفر مكتبات علمية حاوية على مصادر علمية حديثة	X10
					سرعة تطبيق الوسائل الحديثة والتقنيات بالتدريس في الجامعات الاهلية لمواكبة سوق العمل	X11
					لتوازن بين عدد التدريسيين مع عدد الطلبة	X12

● ما تقيمك لسرعة الاستجابة أو توفير كل ما يأتي :

الرمز	المعلومات	سريعة جدا	سريعة بعض الشيء	لا سريعة ولا بطيئة	بطيئة نوعا ما	بطيئة جدا
X13	سرعة إجراءات التسجيل وقبول الطلبة					
X14	اعتماد التخطيط الاستراتيجي لضمان سرعة تحقيق الاهداف التعليمية					
X15	سرعة استخدام أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء					
X16	سرعة اتخاذ الإجراءات الطبية اللازمة في الحالات الطارئة نتيجة خطأ طبي لاحد الطلبة					

● ما درجة الأهمية لكل جانب من الجوانب التالية بالنسبة لك .

الرمز	المعلومات	أهمية عالية	أهمية عالية بعض الشيء	مهم وغير مهم	قليل الأهمية	غير مهم على الإطلاق
X17	الكفاءة العلمية والعملية لخريجو الجامعات الاهلية					
X18	النظافة والتنظيم الداخلي للجامعات الاهلية					
X19	اهمية المشاركة ببحوث الطلبة المتميزة بالمؤتمرات والندوات المنعقدة					
X20	اهمية اصدار مجلات علمية رصينة ومحكمة تابعة للجامعات الاهلية					
X21	اهمية توفير وسائل الراحة والترفيه في الجامعات الاهلية ( كفتريا ،ساحات رياضية ....)					

● بناء على تجربتك الحالية هل ترغب بالرجوع مرة أخرى للدراسة وهل تنصح اقربائك بالدراسة في الكلية ؟

نعم بالتأكيد \_\_\_\_\_ محتمل الرجوع \_\_\_\_\_ ممكن وغير ممكن \_\_\_\_\_  
محتمل عدم الرجوع \_\_\_\_\_ كلا بالتأكيد \_\_\_\_\_ .

نشكر تعاونكم ..... مع التقدير