بعض عوامل البيئة الخارجية واثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية (دراسة تحليلية اكاديمية).

حامد كريم الحدراوي كرار صالح سهيل
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الكوفة

تأريخ استلام البحث: 2015/5/31 تأريخ قبول النشر: 2015/11/24

الخلاصة

يمثل هذا البحث محاولة بحثية لقياس تاثير عوامل البيئة الخارجية في جودة الخدمات التعليمية، وتم تطبيق ذلك على عينة عشوائية من اساتذة الجامعات، تم توزيع (100) استمارة على اساتذة الجامعة، وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة (77) استمارة، وكان عدد الصالح للاختبار (73) استمارة، وتم تقديم انموذج هيكلي ثم اختبار صلاحية النموذج للاختبار باستخدام النمذجة الهيكلية (SEM) (Structural Equation Model)، واختبار العلاقات بين المتغيرات باستخدام برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSSV.18)، وفي ضوء النتائج تم الحصول على مجموعة من الاستنتاجات اهمها: ان الاهتمام بالعوامل البيئية الخارجية يؤثر تاثيرا مباشرا وكبيرا في رفع مستوى جودة الخدمة التعليمية، الا ان هنالك تباينا بين مستوى تاثير هذه العوامل.

الكلمات المفتاحية: البيئة الخارجية، العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، العوامل السياسية، العوامل التكنولوجية، جودة الخدمات التعليمية.

المجلد (7) العدد (2)
لسنة 2015

المجلة العراقية
لبحوث السوق وحماية المستهلك

The Impact of External Environment Factors on the Quality of Educational Services (An Empirical Study)

Hamad Karem Hadrawi **Karar Saleh Suhel**
College of Administration and Economics
University of Kufa

Abstract

This research aims to identify the role of external environment factors on the quality of educational services, from the academic point of view, where the distribution of a questionnaire to a random sample of (100) university professors, and then analyzing a model, and test the validity of this model using structural modeling (SEM) (Structural Equation Modeling).

And then test the relationships between variables using the software of Statistical Package for Social Sciences (SPSS V.18), the research found a number of conclusions, the most important conclusion is: the external environment factors has significant impact on the quality of educational services.

Key words : External Environment, Economic Variables, Social Variables, Political Variables, Technological Variable, Quality of Educational Services.

المقدمة

يعد موضوع الجودة في التعليم العالي وجودة الخدمة التعليمية التي يتم تقديمها من المتطلبات التي تعمل من اجلها المؤسسات التعليمية على اختلاف مرجعياتها وانواعها، لكونها تسهم في تطوير النظم التعليمية الى الحد الذي يلبي حاجات المجتمع ويتناسب مع متطلبات التنمية المنشودة، ومن هنا تبرز العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر على طبيعة ونوعية هذه الخدمة التعليمية المقدمة، وكان من ابرز هذه العوامل هي العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ومن هنا تاتي اهمية هذا البحث كمحاولة للتعرف على تاثير هذه العوامل في جودة الخدمة التعليمية، ومن اجل تحقيق هذا الهدف اشتمل البحث على اربعة مباحث تناول الاول منها المنهجية العلمية واختص المبحث الثاني بالجانب النظري في حين اختص المبحث الثالث بالجانب التطبيقي والتحليلي، وجاء المبحث الرابع ليقدم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات ذات العلاقة بالميدان المبحوث.

المبحث الاول:

مشكلة البحث:

ان تعزز القيمة التعليمية يحتاج الى نفقات وجهود كبيرة، الامر الذي جعل المؤسسات التعليمية تبحث عن وسائل وعوامل تحقق لها هذه الاهداف ومن بين اهم هذه العوامل هي عوامل البيئة الخارجية، والتي يشير اليها الباحثون على انها تعد من المتغيرات الاساسية المؤثرة في اداء المنظمة وتحقيق اهدافها، وهذا مامثل المشكلة البحثية التي نحد بصددها.

اهمية البحث:

تحتاج جودة التعليم إلى مجموعة من العوامل والعناصر التي تثبت وتساعد في نجاح تطبيقها، الامر الذي زاد من اهمية العوامل البيئية الخارجية باعتبارها عوامل نجاح لتحقيق هذا الامر المهم والحيوي، وهذا مامثل اهمية بحثية تحتاج الى الخوض في عوامل البيئة الخارجية ومدى مساهمتها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية المنشودة.

اهداف البحث:

يسعى هذا البحث الى تشخيص العلاقة التاثيرية لبعض عوامل البيئة الخارجية ومدى انعكاسها على جودة الخدمة التعليمية ضمن التعليم الجامعي وذلك من خلال بناء انموذج هيكلي ومحاولة اختباره وتقديم التوصيات اللازمة لامكانية تطبيقه.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (عوامل البيئة الخارجية) و (جودة الخدمات التعليمية). وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1) توجد علاقة ارتباط معنوية بين (العوامل الاقتصادية) و (جودة الخدمات التعليمية).
2) توجد علاقة ارتباط معنوية بين (العوامل الاجتماعية) و (جودة الخدمات التعليمية).
3) توجد علاقة ارتباط معنوية بين (العوامل السياسية) و (جودة الخدمات التعليمية).
4) توجد علاقة ارتباط معنوية بين (العوامل التكنولوجية) و (جودة الخدمات التعليمية).

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر (عوامل البيئة الخارجية) في (جودة الخدمات التعليمية). وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

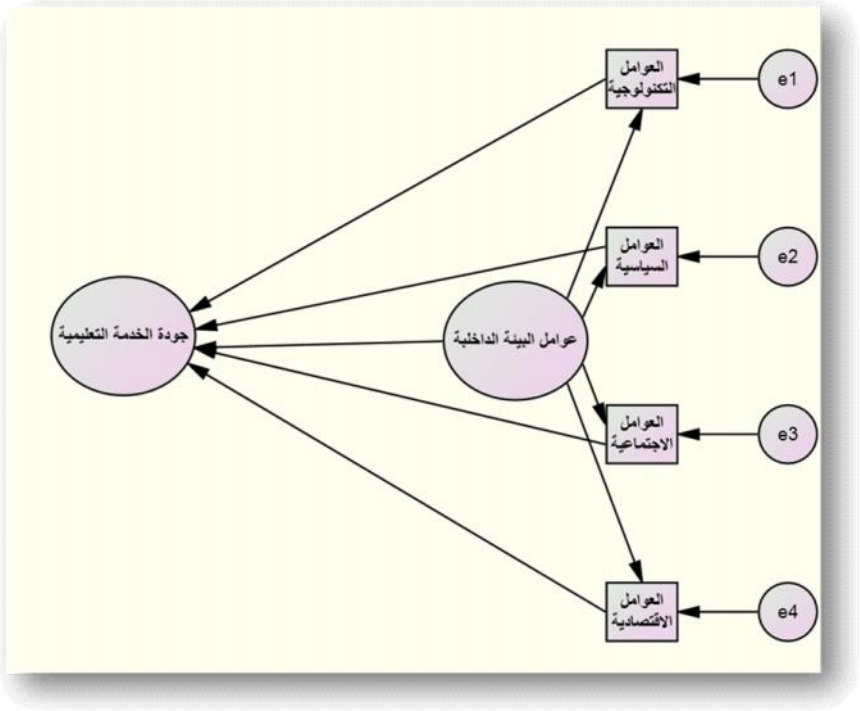
1) تؤثر (العوامل الاقتصادية) معنويا في (جودة الخدمات التعليمية).
2) تؤثر (العوامل الاجتماعية) معنويا في (جودة الخدمات التعليمية).
3) تؤثر (العوامل السياسية) معنويا في (جودة الخدمات التعليمية).
4) تؤثر (العوامل التكنولوجية) معنويا في (جودة الخدمات التعليمية).

انموذج البحث الفرضي:

يتضمن المخطط الافتراضي للبحث مجموعتين من المتغيرات وكالاتي:

1) المتغير المستقل: (عوامل البيئة الخارجية): وتشمل (العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، العوامل السياسية، العوامل التكنولوجية).

2) المتغير المعتمد: (جودة الخدمات التعليمية).



الشكل (1): أنموذج البحث الفرضي.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من اساتذة بعض كليات جامعة الكوفة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من بينهم، تم حسابها بحسب المعادلة التالية (3):

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2\right)\right] + p(1-p)\right]}$$

وبعد تطبيق المعادلة اعلاه تم التوصل الى ان حجم العينة يجب ان يكون (n>=71)

ومن هنا تم اختيار العينة عشوائيا، حيث بلغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها (100) استمارة، تم استرجاع (77) استمارة، وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (73) استمارة، وبنسبة استرجاع (77%)، وهنا اصبح حجم العينة (n=73)، وهي مناسبة للعدد المطلوب في المعادلة اعلاه.

المبحث الثاني:

عوامل البيئة الخارجية:

اولا/ مفهوم البيئة الخارجية:

تمثل البيئة الخارجية العناصر الاساسية التي تؤثر بشكل مباشر على اداء المنظمات ونسبة انجازها للاهداف الرئيسية والموضوعة كاطار عام لتحقيقها، سواء كانت هذه العناصر اقتصادية او تكنولوجية او اجتماعية او حكومية وغيرها تمثل تهديدات على المنظمات لابد من الاستعداد لمواجهتها، وتكمن هذه الصعوبة بان جميع العناصر البيئية خاضعة للتغيير في اي وقت قد لانتوقعه ويمثل حجم التكيف والاستعداد من قبل المنظمات لتلك العناصر قد تحقق منها مكاسب تنافسية فيما لو استطاعت ان تحقق اداء متميز في ظل هذه الظروف (4).

وتعرف البيئة بأنها كل ما هو خارج حدود المنظمة (24)، وتعرف بانها المستهلكين والمزودين والزائن والمنافسين والمجتمع المحلي والحكومة (13) وتعرف بانها أي ظرف أو مكون لا يؤلف جزءاً من المنظمة ذاتها، وتنقسم البيئة الى بيئة خارجية وبيئة داخلية (12)، كا ويشار الى البيئة الخارجية من حيث طبيعة القوى البيئية أو من خلال تأكيده على العوامل ذات العلاقة والتأثير المباشر في عمليات وأنشطة المنظمة (23) بكونها جميع العناصر الموجودة خارج حدود المنظمة والتي تمتلك القوة على التأثير في المنظمة ككل أو في جزء منها (18)، كما وتمثل البيئة الخارجية هي جميع العوامل المحيطة بالشركات التي تؤثر في عمليات اتخاذ قراراتها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وتم تحديدها بمجموعة العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وغيرها، ومن هنا يمكن تعرف البيئة الخارجية بانها مجموعة العوامل التي تحيط خارجيا بالمنظمة وتؤثر بها بشكل مباشر او غير مباشر (25).

ثانيا/ اهمية البيئة الخارجية:

تنامى الاهتمام بالبيئة الخارجية للمنظمة في ادبيات الادارة الاستراتيجية بالدراسة والتحليل بعد ظهور الاتجاهات الفكرية الحديثة في نظرية المنظمة نهاية الخمسينات وبداية الستينات كنظرية الانظمة المفتوحة والنظرية الموقفية التي مثلت المنظمة بالكائن الحي الذي يسعى باستمرار الى التغير تبعا للظروف البيئية (20)، اذ ان المنظمات المعاصرة لاتوجد من فراغ وانما مبرر وجودها هو الاستجابة لحاجات المجتمع ومدى قدرة المنظمات على التكيف والاستجابة للبيئة الخارجية (14) .

وقد تزايد الاهتمام بموضوع تأثير البيئة في المنظمات وانعكس هذا الاهتمام بمئات البحوث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع الحيوي، وتوصلت هذه الدراسات والبحوث إلى أن فاعلية المنظمة تعتمد على درجة نجاحها في التكيف مع التغيرات البيئية، كما انها تحتاج إلى أسواق لطرح مخرجاتها سواءً أكانت هذه المخرجات على شكل خدمات أم منتجات للحصول على الطاقة لدعم عملها (3)، وهذا ماجعل البيئة الخارجية تمثل احد الضغوط والقوى الخارجية المؤثرة في استراتيجيات المنظمة واسبقياتها واولوياتها باتجاه تحقيق المنظمة لاهدافها في قيادة السوق والريادة والابداع (14) ومن هنا يتضح اهمية البيئة وعواملها في تحقيق المتطلبات الاساسية لمنظمات الاعمال التي ترغب في المنافسة والنجاح.

ثالثا/ عوامل البيئة الخارجية:

تناول عدد من الكتاب والباحثين عوامل البيئة الخارجية على وفق درجة تاثيرها المباشر وغير المباشر على المنظمة كل حسب وجهة نظره تتكون من عدة، وهنالك من اطلق عليها البيئة العامة والبيئة الخاصة او بيئة المهمة (14) الا ان اكثر هذه العوامل اهمية هي العوامل (الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية) (16) والتي ترتكز عليها عملية التحليل البيئي الخارجي (8)، ويمكن توضيح هذه العوامل اوالمتغيرات كالاتي (6):

1. المتغيرات الاقتصادية:

وتؤثر هذه المتغيرات بشكل أساسي في أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها حيث تؤثر الظروف الاقتصادية الحالية والمستقبلية على عمل وأداء المنظمات وتشمل هذه الظروف عدداً كبيراً من المتغيرات مثل الاتجاهات التضخمية ووتيرة النشاط الاقتصادي

وأسعار الفائدة وقدرة أو توفر المواد الأولية وغيرها من المستلزمات الصناعية فضلاً عن السياسة المالية والنقدية للدولة مما يتعلق بادراه الفائض أو العجز في الموازنة العامة للدولة.

2. المتغيرات السياسية (الحكومية):

تمثل السياسة العامة للدولة وقراراتها وخططها وتوجهاتها والفلسفة التي تقوم عليها على مستوى النظرية والتطبيق مجموعة من المتغيرات الأساسية التي تؤثر في عمل المنظمات وان كان هذا التأثير يختلف من دولة إلى أخرى حيث نرى إن اغلب الحكومات في معظم البلدان تتدخل بشكل مباشر أو غير مباشر في تنظيم حياة المجتمع والحياة الاقتصادية حيث تمثل الدولة البيئة السياسية والقانونية والناظمة والرقابية إذ تصبح الممارسات الإدارية للمنظمات والإفراد انعكاساً لهذه البيئة والتي تتأثر بها المنظمات وأهدافها ومرونة حركتها والفرص المسموح لها باستغلالها وذلك بحسب التشريعات والأنظمة والتعليمات السارية والتي تخضع لها هذه المنظمات.

3. المتغيرات الاجتماعية:

تؤثر البناء الاجتماعي والعلاقات السائدة فيه ومنظومة القيم والأعراف والتقاليد بشكل كبير في طبيعة سلوك المنظمات والأفراد على حد سواء. كما تتأثر الهياكل التنظيمية عموماً بالمتغيرات والآثار الاجتماعية فالمجتمعات النامية تتسم عموماً بسيادة العلاقات الشخصية وهذه المتغيرات من شأنها إن تحد من اثر الإجراءات الرسمية ومن موضوعيتها في عملية الاختيار والتعيين والتطور الوظيفي بتأثير العوامل الشخصية إلى جانب معايير كفاءة الأداء.

4. المتغيرات التكنولوجية:

تمثل التكنولوجيا مجموعة من الأنظمة والأساليب المادية والفكرية المستعملة في تحويل المدخلات إلى مخرجات وتتضمن العلم والفن في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات، وهي تمثل مجموعة المفاهيم والخبرات والأدوات التي تستطيع المنظمات من خلالها تكييف البيئة الخارجية والسيطرة عليها كما إنها تعني التطبيق المنظم لحصيلة المعارف العلمية والمادية وهي ظاهرة حضارية واجتماعية تسهم بشكل فعال في ترصين النهوض الدائم والمتطور في أطار حركة المنظمات وعبر نشاطاتها المختلفة.

المبحث الثالث:

جودة الخدمات التعليمية:

اولا/ مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تعد الجودة استراتيجية وميزة تنافسية معا وسبب بقاء واستمرار المنظمات (7)، فهي تمثل إحدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستخدمها المنظمات للمحافظة على استمرارها وبقائها في خضم التنافس بين المنظمات، كما وان مصطلح الجودة ليس ابتكار العصر الحالي بل له جذوره التاريخية، وكلمة الجودة لها العديد من المعاني فمنهم من يعدها التفوق او التميز وهناك من يرى انها خلو الخدمة او المنتوج من العيوب (9)، كما تعرف الجودة بأنها أداء الشئ الصحيح بطريقة صحيحة في المرة الاولى (3) وتعرفها الجمعية الامركية للرقابة على الجودة والمنظمة الدولية للتقييس (*ISO*) بانها مجموع المواصفات والخصائص للمنتوج او السلعة المعينة والتي تشمل قدرته على اشباع الاحتياجات الظاهرة أو الضمنية (7) اما مفهوم الجودة في التعليم فقد عرفها البعض بأنها كافة السمات او الخواص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب الى خصائص محددة تكون اساسا في تعليمهم وتدريبهم لتصميم الخدمة الجامعية وصياغتها في اهداف بما يوافق وتطلعات الطلبة المتوقع (11)، وتقديم الخدمات التي تحقق غايات التدريس ورضا الطالب وتحقق مهاراته الاكاديمية وردم الفجوة بين الجامعات التقليدية (19).

ومن هنا يمكن القول بان جودة التعليم هي مجموع الخصائص وقدرات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، وهذا يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع (5)، كما وإن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي، ومن هنا بات الاهتمام بها امرا حيويا وضروريا (3).

ثانيا/ خصائص جودة الخدمات التعليمية:

يشير الى ان مفهوم الجودة يمكن ان يبرز من خلال مجموعة من الخصائص وهي كالاتي (1):

1. **الجودة بوصفها تعبيراً عن التميز:** وهو ما تحققه جودة المنتوج او الخدمة للمستخدم من إحساس بالسعادة والفخر والمكانة وبالتالي التميز.
2. **الجودة كمطابقة للمواصفات:** أي المدى الذي تتطابق أو يتفق فيه المنتوج سواء أكان المنتوج او الخدمة مع المواصفات التصميمية لأي منهما، غير إن المواصفات التصميمية لا تتفق مع المتطلبات المنسجمة مع تصورات المستهلك ورغباته وعليه فالجودة في هذا المجال تتسع لتشمل المطابقة مع المواصفة التصميمية ومدى استجابتها لمتطلبات المستهلكين.
3. **الجودة كملائمة للاستخدام:** إن مفهوم الملائمة يتطلب تصميم المنتوج أو الخدمة بحيث تكون مناسبة لشروط المستعمل والمستفيد منها وأهدافهما، إذ إن العديد من المنظمات تنتج منتجات أو خدمات متميزة وذات مواصفات تصميمية عالية إلا إنها قد تفشل في تلبية احتياجات المستهلك في السوق المستهدفة.
4. **الجودة كقيمة مقابل السعر:** من خلال الجمع بين المعايير الاقتصادية ومعايير المستهلك ومقارنتها بمفهوم الملائمة والمطابقة والتميز.
5. **الجودة بوصفها حصيلة للمزايا والخصائص:** الجودة بوصفها حصيلة للمزايا والخصائص التي تؤثر على مقدرة المنتوج أو الخدمة في تلبية حاجات معينة وهذا ما أكدته المنظمة الدولية للتقييس من خلال المواصفة ISO 8402. (4)

ثالثا/ قياس جودة الخدمات التعليمية:

تتحقق جودة التعليم من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة والكفاءة للنظم الادارية للمؤسسات التعليمية لتحقيق الجودة ونظام المتابعة والتقويم (15)، وفي هذا الصدد يشير عدد من الكتاب الى انه توجد هناك عدة نماذج أساسية لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية من داخل هذه المؤسسات ومن اهم هذه المقاييس (2):

1. **رقابة جودة الخدمة:** وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة لهذا الإ نتاج، وفي العملية التعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتعرف على أي مظاهر للضعف يتم استكشافه بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة

هذه الرقابة باستخدام الاختبارات والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طرق كتابة التقارير وإعداد الدراسات، وأخذ رأي أولياء الأمور.

2. **ضمان الجودة:** وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التعليمية وليس بعد ها كما في رقابة الجودة، وفيها تكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أوالمخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات ، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب، إلا أنه يصعب تطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التعليمية؛ نظرا إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالبًا، وإنما هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التعليمية.
3. **نظام إدارة الجودة:** ويقوم هذا النظام على أساس إدارة ومراقبة العاملين في الم ؤسسة، ويهدف إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك أن القيام بالعمليات (التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، التحديد الواضح للنتائج، الاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته.)
4. **إدارة الجودة الشاملة:** يعتبر هذا النموذج امتداد وتطوير لنظام ضمان الجودة، ويسعى إلى جعل كل عضو من أعضاء المؤسسة راغبا في إرضاء الزون، وإلى جعل نظام المؤسسة قابلا لأن يسمح لهم بذلك، وهو بذلك معني أساسا بالتحسين التنظيمي الذي يرئز على الزون ويعتمد على تصور ه وإدراكه وتوقعه لجودة الخدمة المقدمة.

المبحث الرابع:

الجانب التطبيقي:

اولا/ بناء نماذج المتغيرات:

يعد اسلوب النمذجة البنائية (*SEM*) (*Structural Equation Modeling*) من افضل الطرق التي تستخدم لاختبار النماذج متعددة المتغيرات، وذلك لانها تعطي للباحث امكانية اختبار العلاقة بين هذه المتغيرات دفعة واحدة مع تحديد مدى ملائمة النموذج للبيانات التي يتم تجميعها من خلال مجموعة مؤشرات يطلق عليها مؤشرات جودة المطابقة (17) ومن هنا سيتم استخدام هذا الاسلوب من اجل بناء النماذج واختبار مدى ملائمة او مطابقة النموذج للبيانات وانها تقيس فعلا ما وضعت من اجل قياسه.

ومن اجل الحكم على مدى ملائمة النموذج الهيكلي يتم الاعتماد على مؤشرات الملائمة او المطابقة والموضحة في (الجدول، 1)، حيث تستخرج مؤشرات جودة المطابقة والتي من خلالها يتم التعرف على مدى مقبولية العلاقة المفترضة سابقا، وعندما يكون هنالك قبول جيد طبقا لهذه المؤشرات فان الاختبار يكون دقيق جدا، وعكس ذلك يكون ضعيف وغير جيد ويمكن رفض النموذج (21)، ويشير عدد غير قليل من الكتاب والباحثين الى اهمية وضرورة استخدام هذه الطريقة لكونها اكثر دقة في الاختبار ويوضحون عدد من مؤشراتها المهمة (10) وكما في الجدول.

ومن اجل التحقق من الصدق البنائي للمقياس، تم استخدم التحليل العاملي التوكيدي او الاثباتي (ConfirmSory Factor Analysis) (CFA)، كما وان أفضل النماذج من حيث مطابقته للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع البحث هو النموذج الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكبر عدد من المؤشرات الإحصائية السابقة مجتمعة ولا يتم الحكم في ضوء مؤشر معين أو أكثر (4).

الجدول (1): مؤشرات جودة المطابقة بحسب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

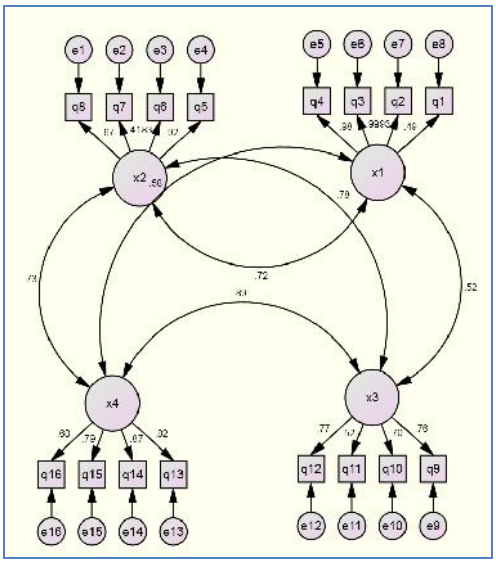
المؤشر	المدى المثالى للمؤشر	قيمة أفضل مطابقة
مربع كاي (Chi-square)	أن تكون (Chi-square) غير دالة القيمة المرتفعة تشير الى تطابق غير حسن	أن تكون (Chi-square) غير دالة القيمة المنخفضة تشير الى تطابق حسن
نسبة قيمة (Chi-square/df)	اقل من 5 قبول وتطابق حسن	القيم المنخفضة تشير الى تطابق افضل
الصدق الزائف المتوقع (ECVI)	قيمة (ECVI) للنموذج الحالي اقل من قيمتها للنموذج المشبع	
جودة المطابقة (GFI)	(GFI> 0.90) تطابق أفضل	(GFI=1) مطابقة تامة
حسن المطابقة المصحح (AGFI)	(AGFI>0.90) تطابق أفضل	(AGFI=1) مطابقة تامة
جذر متوسط مربعات الخطا التقريبي	(RMSEA)(0.05-0.08)	تطابق افضل(RMSEA<0.05)
جذر متوسط مربعات البواقىSRMR	(SRMR<0.05) تطابق أفضل	(SRMR=0) مطابقة تامة
مؤشر المطابقة المعياري (NFI)	(NFI>0.90)تطابق أفضل	(NFI=1) مطابقة تامة
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	(CFI>0.95) تطابق أفضل	(CFI=1) مطابقة تامة
مؤشر توكر لويس (TLI)	(TLI>0.95) تطابق أفضل	(TLI=1) مطابقة تامة
مؤشر المطابقة المتزايد(IFI))	(IFI>0.95) تطابق أفضل	(IFI=1) مطابقة تامة

المصدر: (4).

1. نموذج عوامل البيئة الخارجية: يتكون هذا النموذج من اربعة عوامل اساسية وكل منها منا مجموعة فقرات وكما في (الشكل، 2) بعد مراجعة قيم التحليل يمكن مقارنتها مع القيم المطلوبة لجودة او حسن المطابقة وكالاتي:

المؤشر	القيمة المسجلة
نسبة (*Chi-square*) الى درجات الحرية	2.714
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)	
جودة المطابقة (GFI)	0.911
جودة المطابقة المعدل(AGFI)	0.918
جذر متوسط مربع خطا التقريبي (RMSEA)	0.055
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)	
المطابقة المعياري NFI	0.892
المطابقة المقارن CFI	0.915

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (SEM) من برنامج (AMOS v.18).



الشكل (2): نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) لعوامل البيئة الخارجية.

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (AMOS v.18).

من خلال المؤشرات الموضحة في الجدول والشكل اعلاه، مؤشرات (Goodness of Fit) المستخرجة يتضح بان النموذج حصل على قيم جيدة ومقبولة، كما يتضح من ملخص التحليل الوارد في الجدول ان جميع تقديرات النموذج هي معنوية تحت مستوى 001. p> وكذلك قيم النسبة الحرجة C.R. هي أكبر من (1.96) وهي تحقق الشرط المطلوب للصدق البنائي.

وهذا يشير الى صدق الفرضية بان الفقرات لكل بعد قادرة على قياسه، وقبول قيم معاملات الصدق او التشبع والتي تحكم بالقبول والصدق للفقرات وانها حققت الشرط بانها اكبر او تساوي (0.40) اي بمحك قبول لا يقل عن(0.40) كدرجة لقبول تشبع كل فقرة بالعامل الذي تنتمي إليه (22) ومن هنا اصبحت الفقرات الواردة في النموذج قادرة على قياس ماوضعت من اجل قياسه.

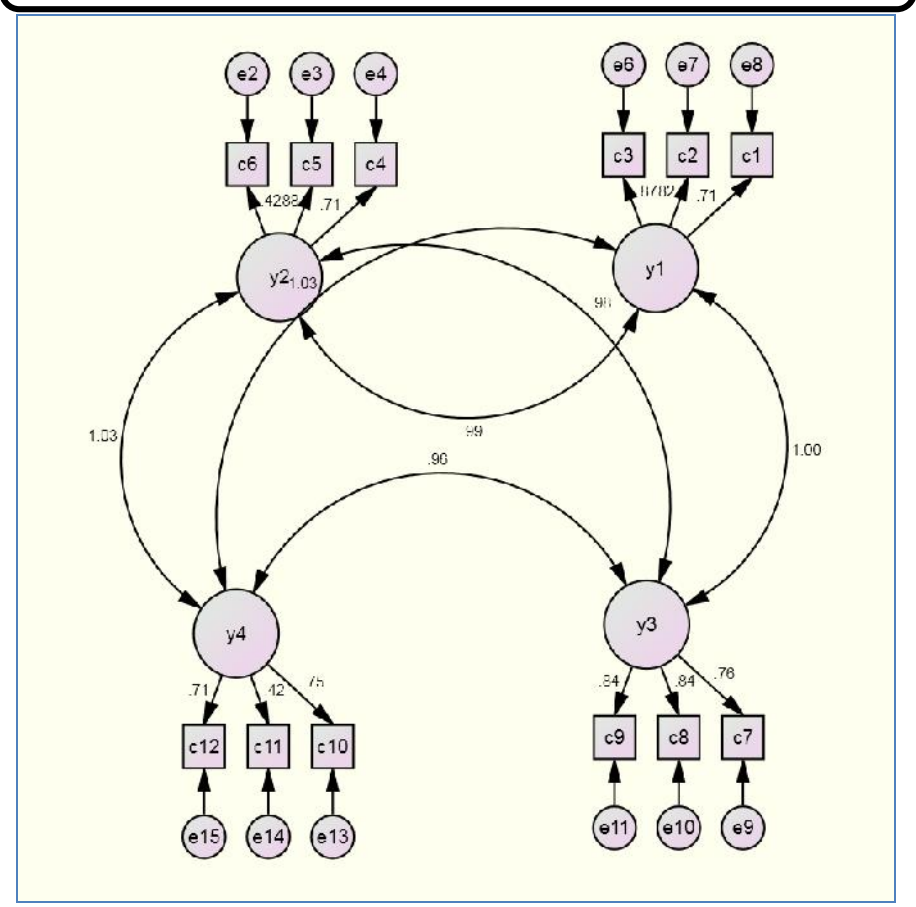
2. نموذج جودة الخدمة التعليمية:

يقدم (الشكل، 3) نموذج متغير جودة الخدمة التعليمية والذي يتكون من اربعة ابعاد اساسية، وكل منها يتكون من مجموعة من الفقرات.

وبعد مراجعة قيم التحليل يمكن مقارنتها مع القيم المطلوبة لجودة او حسن المطابقة وكالاتي:

المؤشر	القيمة المسجلة
نسبة (*Chi-square*) الى درجات الحرية	2.312
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)	
جودة المطابقة (GFI)	0.897
جودة المطابقة المعدل(AGFI)	0.821
جذر متوسط مربع خطا التقريبي (RMSEA)	0.083
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)	
المطابقة المعياري NFI	0.894
المطابقة المقارن CFI	0.910

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (*SEM*) من برنامج (*AMOS v.18*).



الشكل (3): نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) لابعاد جودة الخدمة التعليمية.

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (*AMOS v.18*).

تشير النتائج في الجدول والشكل اعلاه بان النموذج حاز على قيم جيدة ومثبولة للمؤشرات، كما يتضح من ملخص التحليل الوارد في الجدول ان جميع تقديرات النموذج هي معنوية تحت مستوى $p < .001$ وكذلك قيم النسبة الحرجة C.R. هي أكبر من (1.96) وهي تحقق الشرط المطلوب، وهذا يشير الى صدق الفرضية بان الفقرات لكل بعد قادرة على قياسه، وقبول قيم معاملات الصدق او التشبع والتي تحكم بالقبول والصدق للفقرات وانها حققت الشرط بانها اكبر او تساوي (0.40).

ثانيا/ علاقات الارتباط:

من خلال مراجعة قيم التحليل في (الجدول، 2) الذي يوضح قيم معاملات الارتباط على مستوى المؤشر الكلي وعلى مستوى العوامل الفرعية، بهدف التعرف على قوة العلاقة بين المتغيرات وطبيعتها، ومن اجل إعطاء إجابة دقيقة بشان إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى أو عدم صحتها، وكما يأتي:

الجدول (2): نتائج علاقات الارتباط بين عوامل البيئة الخارجية وجودة الخدمة التعليمية.

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	جودة الخدمة التعليمية		
	r	T-cal	P-value
العوامل الاقتصادية	**0.739	9.325	0.001
العوامل الاجتماعية	**0.744	9.38	0.000
العوامل السياسية	**0.765	10.00	0.000
العوامل التكنولوجية	**0.582	6.02	0.000
جميع الابعاد	**0.927	20.8	0.000

(*) تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة (0.05= ~) (**) تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة (0.01= ~)

تشير النتائج الواردة في (الجدول، 2) الى الاتي:

1) تحقق الفرضية الفرعية الاولى من خلال وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (العوامل الاقتصادية وجودة الخدمة التعليمية)، حيث بلغت قيمتها (0.739)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرن بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية، ويدعم ذلك قيمة (p–value) التي كانت معنوية.
2) وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرن (العوامل الاجتماعية وجودة الخدمة التعليمية)، حيث بلغت قيمتها (0.744)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرن بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية، ويدعم ذلك قيمة (p–value) التي كانت معنوية، وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الثانية.

3) جود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (العوامل الساسية وجودة الخدمة التعليمية)، حيث بلغت قيمتها (0.765)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية، ويدعم ذلك قيمة (p–value) التي كانت معنوية، وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الثالثة.

4) وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين (العوامل التكنولوجية وجودة الخدمة التعليمية)، حيث بلغت قيمتها (0.582)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين بالاعتماد على معنوية قيمة (t) حيث كانت المحسوبة اكبر من الجدولية، ويدعم ذلك قيمة (p–value) التي كانت معنوية، وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الرابعة.

5) من معطيات الجدول يتضح تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرات (عوامل البيئة الخارجية وجودة الخدمة التعليمية)، ويتضح من خلال المؤشرات التي تشير إلى وجود ارتباط موجب بينها على المستوى الكلي حيث بلغت قيمتها (0.927)، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية علاقة الارتباط حيث كانت قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية، ويدعم ذلك قيمة (p–value) التي كانت معنوية.

ثالثا/ علاقات التاثير:

تشير القيم الواردة في (الجدول، 3) الى علاقة التاثير بين المتغيرات وكالاتي:

1) تؤثر العوامل الاقتصادية معنويا في جودة الخدمة التعليمية، حيث كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (85.28) أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، وبلغت قيمة المعلمة (α) لهذا المتغير (0.595)، في حين كانت قيمة(β) (0.739) ، وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في العوامل الاقتصادية يحدث تغييراً مقداره (0.739) في جودة الخدمة التعليمية، كما وان ان المتغير المستقل (العوامل الاقتصادية) يفسر (55.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R2=0.554).

2) ان العوامل الاجتماعية تؤثر معنويا في (جودة الخدمة التعليمية) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (88.12) أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$)،

وبقيمة (α) تعادل (0.576)، في حين كانت قيمة (β) (0.744)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في العوامل الاجتماعية يقود إلى تغيير مقداره (0.744) في بعد جودة الخدمة التعليمية. وانه يفسر (0.554%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R2=0.554).

3) أظهر بعد العوامل الساسية أثرا ذو دلالة معنوية في بعد (جودة الخدمة التعليمية) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت قيمتها (100.9) أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى (P ≤0.05)، وبقيمة (α) تعادل (0.708)، في حين كانت قيمة (β) (0.765)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في العوامل الساسية يقود إلى تغيير مقداره (0.765) في بعد جودة الخدمة التعليمية. وانه يفسر (.585%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R2=.585).

4) اظهر بعد العوامل التكنولوجية أثرا ذو دلالة معنوية في (جودة الخدمة التعليمية) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (36.29) أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى (P ≤0.05)، وبقيمة (α) تعادل (0.422)، في حين كانت قيمة (β) (0.582)، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في العوامل التكنولوجية يقود إلى تغيير مقداره (0.582) في بعد جودة الخدمة التعليمية. وان المتغير المستقل (العوامل التكنولوجية) يفسر (% 0.338) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R2=0.338).

5) حققت عوامل البيئة الخارجية تأثيرات كبيرة ودالة معنوياً في (جودة الخدمة التعليمية)، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (433.5) هي أكبر من الجدولية عند مستوى (≤ P 0.01)، وبلغت قيمة المعلمة (α)(0.980)، في حين كانت قيم(β)(0.927) ، وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في الابعاد مجتمعة يحدث تغييراً مقداره (0.927) في جودة الخدمة التعليمية. وان المتغير المستقل يفسر (0.859%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R2=0.859).

ومن مراجعة ماسبق يتضح ان جميع عوامل البيئة الخارجية كان لها أثرا معنويا جوهريا في جودة الخدمة التعليمية وهذا يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة منها. ولكن قوة هذا التأثير كانت متفاوتة بين هذه الأبعاد.

الجدول (5): علاقات التاثير بين المتغيرات.

الابعاد	المؤشرات	جودة الخدمة التعليمية	الدلالة	الابعاد	المؤشرات	جودة الخدمة التعليمية	الدلالة
العوامل الاقتصادية	F-Cal	85.28	دالة معنويا	العوامل الساسية	F-Cal	100.9	دالة معنويا
	P	0.000			P	0.000	
	R2	0.546			R2	.585	
	α	0.595			α	0.708	
	β	0.739			β	0.765	
العوامل الاجتماعية	F-Cal	88.12	دالة معنويا	العوامل التكنولوجية	F-Cal	36.29	دالة معنويا
	P	0.000			P	0.000	
	R2	0.554			R2	0.338	
	α	0.576			α	0.422	
	β	0.744			β	0.582	
جميع الابعاد	F-Cal	433.5	دالة معنويا				
	P	0.000					
	R2	0.859					
	α	0.980					
	β	0.927					

المصدر: وفقا لنتائج الحاسوب.

الاستنتاجات والتوصيات

اولا/ الاستنتاجات:

1) تمثل عناصر البيئة الخارجية من اهم العوامل المؤثرة في تحديد طبيعة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات وتحقيق اهدافها المنشودة.
2) اشرت النتائج الى ان اكثر العوامل تاثيرا في جودة الخدمة التعليمية كان العامل السياسي، ولعل ذلك يعكس مدى تاثير الاوضاع السياسية المضطربة في البلاد على التعليم بشكل عام.
3) كان اقل العوامل تاثيرا هو العامل التكنولوجي، ولعل ذلك يشير الى ان الجامعات لاتعاني من نقص في التكنولوجيا التعليمية وهي متوفرة بشكل مقبول.
4) اوضحت نتائج التاثير وجود تاثير معنوي ايجابي لعوامل البيئة الخارجية في جودة الخدمة التعليمية.

5) اجتاز المخطط الفرضي للبحث والذي تم تحويله الى انموذج فرضي وفق اسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، اجتاز مؤشرات جودة المطابقة المطلوبة لاختبار الصدق البنائي وتراوحت قيمة المؤشرات بين (حالات القبول او القبول المثالي) للنموذج، ومن ذلك نستنتج بان النموذج الفرضي مقبول هيكليا طبقا لهذه المؤشرات، كذلك فهو مقبول احصائيا طبقا لعلاقات الانحدار، ومن هنا يمكن اعتماد هذا المخطط او الانموذج.

ثانيا/ التوصيات:

1) ضرورة اهتمام المؤسسات التعليمية بعوامل البيئة الخارجية ووضعها في الاعتبار عند صياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات المستقبلية التي تتعلق بالعملية التعليمية.
2) رعاية الاساتذة ذوي الافكار الابداعية وتوفير الفرص لهم بشكل يضمن توفير بيئة ابداعية تشجعهم على مواصلة الابداع في مجال اختصاصاتهم.
3) محاولة التواصل الاجتماعي مع الافراد والمؤسسات من اجل توفير الدعم الاجتماعي للمؤسسات التعليمية.
4) تهيئة بنية تحتية تكنولوجية من ادوات وبرامجيات وتحديثها وجعلها في متناول الكليات والباحثين باستمرار.
5) ضرورة التواصل والتعاون والاستفادة من تجارب الجامعات العالمية الناجحة، وذات الريادة في تحقيق جودة التعليم الجامعي.
6) ضرورة ان تدرك المؤسسات التعليمية ان النجاح في تحقيق جودة الخدمة الجامعية لايعني بالضرورة النجاح في جميع عوامل البيئة الخارجية وانما في تحقيق التوازن بين هذه العوامل وبما تقتضيه الحاجة الفعلية.

المصادر

1. إبراهيم، محمد خليل. (1999). نظام إدارة الجودة دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

2. برئات، زياد. (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، العدد4.

3. الحدراوي، حامد كرم. (2015). تبني استراتيجية زراعة المعرفة كخارطة طرق منهجية لتحقيق معايير الجودة التعليمية، مؤتمر العلوم الانسانية والتنمية البشرية المعاصرة، الجامعة العراقية.
4. الحدراوي. (2015). دور استراتيجية ادارة المعرفة في تحقيق معايير الجودة في منظومة التعليم الجامعي، الملتقى الدولي حول العلاقة التعليمية، جامعة تلمسان، الجزائر.
5. حلس، سالم عبد الله. (2013). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الاسلامية، العدد 1، غزة.
6. الخفاجي، علي كرم. (2011). اثر العوامل والعقبات البيئية في تخطيط ونجاح الحملات الترويجية دراسة تطبيقه وتحليله في عدد من الشركات الإنتاجية العراقية، مجلة بابل للعلوم الانسانية، العدد 1.
7. الدليمي، رضاء حازم. (2005). أثر إعادة هندسة أعمال المستشفيات على جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على بعض مستشفيات محافظة ينوى، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
8. راولي، دانيال، لوجان، هيرمان، دولينس، مايكل. (2012). التغيير الإستراتيجي في الكليات والجامعات: التخطيط من أجل البقاء والازدهار، السعودية: دار العبيكان للنشر.
9. الربيعي، أميرة عاصي. (2008). العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
10. الربيعي، حاكم محسن، والحدراوي، حامد كرم، والسهلاني، عباس مزعل. (2013). زراعة المعرفة والاستثمار في راس المال البشري ودورهما في مواجهة الاحتكار المعرفي، دراسة تطبيقية على عينة من طلبة البورد العربي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد28.
11. الرشيد، محمد. (1995). الجودة الشاملة في التعليم، مجلة المعلم الجامعية، السعودية.
12. الشماع، خليل محمد حسن. (1992). مبادئ إدارة الأعمال. جامعة بغداد.
13. الشواورة، فيصل محمود. (2013). مبادئ إدارة الأعمال: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزع.

14. صالح، ماجد محمد. (2010). اثر بعض عوامل البيئة الخارجية في أسبقية الإبداع دراسة استطلاعية لأراء المدراء في الشركة العامة للسمنت الشمالية، نينوى، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 18.

15. عبد الروؤف، طارق. (2014). الجودة الشاملة والاعتماد في التعليم: اتجاهات معاصرة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

16. عطية، احمد علي. (2005). أثر خصائص المعلومات البيئية في تصميم المنتجات: دراسة استطلاعية لآراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية المساهمة، نينوى، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

17. الكبيسي، صلاح الدين عواد. (2012). تاثير التفكير الاستراتيجي في استراتيجيات ادارة الموارد البشرية. دراسة ميدانية تحليلية لاراء عينة من المديرين في وزارة الصحة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العدد67.

18. المعمار، سنان قاسم. (2002). أثر خصائص بيئة المهمة في تحديد طبيعة الثقافة المنظمية دراسة لآراء عينة من مديري شركات القطاع الصناعي الخاص والعام في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

19. Arambewela R. & Hall, J. (2008), A Model of Student Satisfaction: international postgraduate students from Asia, unpublished dissertation, Deakin University, Australia.

20. Bertalanfy L., (1975). Problems of Life, John Wiley & sons N.Y.

21. Byrne, B. M. (2010). Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming. Second Edition, Taylor and Francis Group, LLC.

22. Costello, A., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. Journal of Practical Assessment Research & Evaluation, Vol. 10, No 7.

23. Daft, R. L. (2001). Organization Theory and Design. West Publishing Co, Inc., New York.

24. Robbins, S. p. (1990). Organization Theory: Structure Design and Application, N. J.: 3rd, ed., Prentice-Hall.

25. Mintzberg H. Quinn J. & James, R. (1988). The Strategy Process: Concepts, Contexts & Cases, Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A.