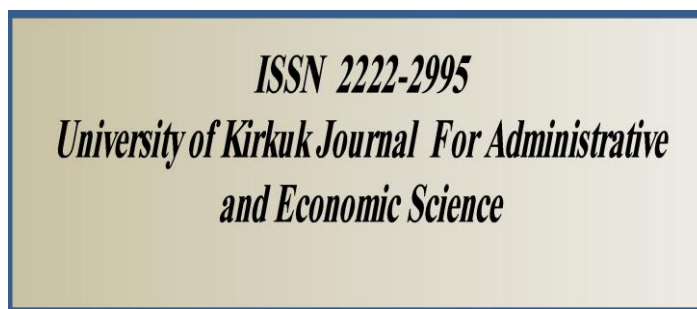


UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science



khazeal baser khalf. & ahmed khilil & noori salah . The extent of application of internal departments quality standards and their impact on student satisfaction: An exploratory study of the opinions of a sample of internal departments students, College of Medicine - Tikrit University. *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* (2023) 13 (1): 65-74.

The extent of application of internal departments quality standards and their impact on student satisfaction: An exploratory study of the opinions of a sample of internal departments students, College of Medicine-Tikrit University

Baser Khalf Khazeal*¹, Khilil Ahmed S.², Salah Noori R³

^(1,2)Management office, Technical Institute Hawija, Northern Technical University
³Hawija Education Department, Kirkuk Education Directorate

¹drbaser_hwi@ntu.edu.iq

²khalilahmdv@ntu.edu.iq

³Salahnoori05@gmail.com

Abstract. The research aims to identify the extent to which the internal departments' quality standards are applied and their impact on students' satisfaction, as it tried to provide a clear vision on the theoretical side and clear answers on the field side regarding its variables. The research was chosen for the internal departments of the Faculty of Medicine - University of Tikrit, the research community. The statistic using the statistical program (SPSS.24), which was obtained through the answers of a sample of students, consisting of (50) students, using the questionnaire under the Triangular Likert scale.

The research reached a set of conclusions, the most important of which are: that there is a good level of application of internal departments quality standards, which contributed positively to increasing the level of student satisfaction, and the most important contribution to its impact on the level of student satisfaction was the maintenance standard through rapid response to it. Based on the conclusions reached by the research, the researchers presented a set of proposals, perhaps the most important of which are: the need to direct the attention of the management of the researched internal departments to the periodic and continuous maintenance of cooling and heating devices for students, health facilities, and rapid response in the event of malfunctions.

Keywords: quality standards, student satisfaction, internal departments.

معايير جودة الأقسام الداخلية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة استطلاعية لآراء عينة طلبة الأقسام الداخلية كلية الطب - جامعة تكريت

أ.م.د. بصير خلف خزعل، م.م. خليل احمد سكران^٢، م.م. صلاح نوري رجب^٣

(201) قسم إدارة مكتب
المعهد التقني الحويجة
الجامعة التقنية الشمالية
قسم تربية الحويجة^٣
مديرية تربية كركوك

¹ drbaser_hwj@ntu.edu.iq

² khalilahmdy@ntu.edu.iq

³ Salahnoori05@gmai.com

المستخلص: يهدف البحث التعرف على مدى تطبيق معايير جودة الأقسام الداخلية وأثرها في رضا الطلبة، إذ حاول تقديم تصور واضح في الجانب النظري وإجابات واضحة في الجانب الميداني بشأن متغيراته واختير البحث الأقسام الداخلية كلية الطب- جامعة تكريت مجتمع البحث، وللإجابة عن تساؤلات البحث تم تصميم مخطط إجرائي للبحث الذي يعكس طبيعة علاقات الارتباط والتأثر بين معايير جودة الأقسام الداخلية ورضا الطلبة، وانبثق عن ذلك المخطط مجموعة من الفرضيات الرئيسية التي جرى اختبارها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.24) التي حصل عليها من خلال إجابات عينة الطلبة قوامها (50) طالب باستخدام استمارة الاستبانة تحت مقياس ليكرت الثلاثي.

وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: ان هناك مستوى تطبيق جيد لمعايير جودة الأقسام الداخلية أسهم على نحو إيجابي في زيادة مستوى رضا الطلبة، وكان الأكثر اسهاما في تأثيره على مستوى رضا الطلبة معيار الصيانة من خلال الاستجابة السريعة لها. واعتماداً على الاستنتاجات التي توصل إليها البحث قدم الباحثون مجموعة من المقترحات لعل أهمها: ضرورة توجيه اهتمام إدارة الأقسام الداخلية المبحوثة بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة التبريد والتدفئة الخاصة بالطلبة، والمرافق الصحية، والاستجابة السريعة عند حدوث أعطال.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة، رضا الطلبة، الأقسام الداخلية.

Corresponding Author: E-mail: drbaser_hwj@ntu.edu.iq

1 المقدمة

تعد معايير الجودة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية والأمريكية والأوروبية، ونظراً للنجاحات التي حققه هذا المفهوم في المؤسسات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في دول العالم، ظهر اهتمام المؤسسات التعليمية في تطبيق منهج الجودة من خلال معاييرها في مجال التعليم العالي للحصول علي جودة أفضل من خلال تخرج طلبة قادرين علي ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع، وأصبح عدد المؤسسات التعليمية التي تطبق معايير الجودة في تزايد مستمر سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان وبعض الدول العربية التي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية على نحو عام، وفي أقسام الداخلية جامعة تكريت على نحو خاص، لأن تطبيق معايير الجودة على الخدمات المقدمة للطلبة في الأقسام الداخلية جامعة تكريت ينعكس على رضا الطلبة مما يسهم في تعزيز تحصيلهم العلمي والدراسي.

منهجية البحث

1. مشكلة البحث

يعد الطالب ركن أساسي من أركان العملية التعليمية ينبغي الاهتمام بمستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة في الأقسام الداخلية في جامعة تكريت التي تؤثر على مسيرتهم العلمية. وكذلك لم يزل المؤسسات التعليمية في العراق تعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح لمواجهة متطلبات تطبيق معايير الجودة التي غيرت أساليب الخدمات وأنماطها في الدول الغربية. لذلك كان لزاماً على إدارة الأقسام الداخلية المبحوثة وضع فلسفة جديدة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة في الأقسام الداخلية من خلال تطبيق معايير الجودة وإعادة النظر في فيها برمتها وتكييفها لتتوافق مع متطلبات وحاجات الطلبة. لذا سعى البحث إلى تشخيص وتحديد مدى تطبيق معايير الجودة في الأقسام الداخلية في كلية الطب - جامعة تكريت وأثرها على رضا الطلبة للوقوف على تلك المشكلات والحد منها ومعالجتها. وتنطلق مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

أ. ما مدى تطبيق معايير جودة الأقسام الداخلية من قبل إدارتها؟

ب. ما مستوى رضا الطلبة في الأقسام الداخلية المبحوثة؟

ت. ما طبيعة العلاقة بين معايير جودة الأقسام الداخلية المبحوثة ورضا الطلبة؟

ث. هل ان رضا الطلبة يتأثر بتطبيق معايير الجودة في الأقسام الداخلية المبحوثة؟

2. أهمية البحث

تبرز أهمية البحث:

أ. توفير إرشادات عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الأقسام الداخلية والتي سوف تسهم في رضاهم.

ب. توجيه انظار مسؤولين الأقسام الداخلية بشأن الدور الذي يسهم عند تحسين وتطوير الخدمات المقدمة فيها على وفق معايير الجودة في زيادة الفاعلية التعليمية وعامل جذب للطلب.

ت. تحسين قدرة الأقسام الداخلية المبحوثة على تطوير مبادرات وبرامج تسهم في زيادة قدرتها على فهم احتياجات الطلبة في الأقسام الداخلية.

ث. تقوية العلاقة بين القائمين على ادارة الأقسام الداخلية والطلبة بما يخدم العمية التعليمية.

3. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

أ. وصف وتشخيص مدى تطبيق معايير الجودة في الأقسام الداخلية المبحوثة.

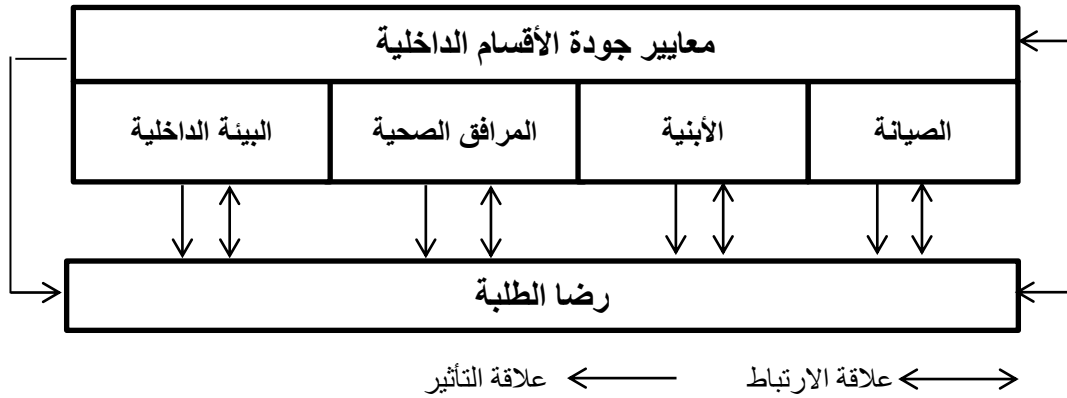
ب. وصف وتشخيص مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة لهم.

ت. تحديد طبيعة العلاقة بين معايير الجودة في الأقسام الداخلية ورضا الطلبة.

ث. اختبار تأثير تطبيق معايير الجودة في الأقسام الداخلية على رضا الطلبة.

4. مخطط البحث

يشير الشكل (1) إلى علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث.



شكل 1: مخطط البحث

المصدر: الشكل من إعداد الباحثين.

5. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معايير جودة الأقسام الداخلية ورضا طلبة الأقسام الداخلية المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية ذات دلالة معنوية لمعايير جودة الأقسام الداخلية في رضا طلبة الأقسام الداخلية المبحوثة.

6. مجتمع البحث وعينته

عدت الأقسام الداخلية جامعة تكريت -كلية الطب بوصفها حدود مكانية للبحث، إذ بلغ مجتمع البحث (224) طالب، وهم يشكلون جزء من طلبة الأقسام الداخلية جامعة تكريت. فتمثلت العينة الأولى بـ(60) طالب، تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم ثم نقص العدد ليشكل العدد النهائي للعينة بـ(50) استمارة صالحة للتحليل والباقي (10) استمارات لم تسترجع.

7. أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحث في جمع البيانات على المصادر العربية والأجنبية سواء كانت الكترونية أو ورقية، وكذلك على استمارة الاستبانة (الملحق (1) بعدّها أداة رئيسة لجمع البيانات التي تتعلق بالجانب الميداني للبحث، إذ تم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الإصدار الثاني 2019 التي أصدرته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية الذي يخص جانب منه الأقسام الداخلية التابعة للمؤسسات التعليمية، أما فيما يخص مؤشرات رضا الطلبة اعتمد على دراسة (الحسيني، 2009)، وفي مقاييس الاستبانة استخدام مقياس ليكرت الثلاثي، وخصص درجات (1,2,3) إذا كانت إجاباتهم مؤيدة للاتجاه (اتفق، محايد، لا اتفق) على التوالي، ولغرض التعرف على مدى صلاحية مقياس البحث وثبات استمارة الاستبانة استخدام مقياس (كرومباخ الفا) وتبين أن معامل الفا بلغ (0.932).

8. أدوات التحليل الإحصائي

اعتمد البحث على أدوات إحصائية ملائمة لتحليل البيانات واختبار فرضياته، كالآتي:

أ. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف وتشخيص متغيرات البحث.

ب. معامل الارتباط: لتحديد قوة العلاقة بين متغيرات البحث.

ت. الانحدار الخطي البسيط والمتعدد: للتعرف على علاقات التأثير بين متغيرات البحث.

ث. اختبار كرومباخ الفا: للتحقق من مدى صلاحية القياس وثبات استمارة الاستبانة.

2 الجانب النظري

1. جودة الأقسام الداخلية

يحظى التعليم العالي في العراق بالعناية من قبل الدولة لما له من أهمية على جميع مفاصل الدولة، لذا ينبغي أن يكون هناك عناية كاملة بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين سواء على المستوى الداخلي للجامعة أو الخارجي، وتعد الجودة أداة تتميز بها الجامعات عن غيرها تساعدها على مواجهة التغييرات في البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة (Kassim, et al., 2013:2)، ولا يزال سكن الطلبة جزءاً لا يتجزأ من التسهيلات التي توفرها مؤسسات التعليم العالي التي تمكن الطلبة من توسيع قدراتهم الفكرية، وفي ضوء الاهتمام بالجودة يتطلب دراسة الاحتياجات للوفاء بها والتعاون بين جميع مفاصل المؤسسة لتحسين جودة الخدمات لتحقيق الرضا على المستوى العام ورضا الطلبة على المستوى الخاص لأنهم محور العملية التعليمية ووجودها ونموها واستمرارها. لذا يتطلب من المؤسسة دراسة رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل الأقسام الداخلية (Adebisi, et al., 2017:32)، أكد ديمينج أن المؤسسة التعليمية يجب أن تكون مكاناً فيها يفخر الطلبة والمدرسون والمسؤولون ويجدون السعادة في العمل الذي يقومون به سويًا. وأعرب عن اعتقاده أنه من مسؤولية المسؤولين إزالة الحواجز التي سيمنع هذا (Quebodeaux, 2010:26). لذا ينبغي الاهتمام بالجودة المقدمة للطلبة من خلال الالتزام بتطبيق معاييرها لتحقيق التميز للمؤسسة. يمكن تعريف معايير الجودة بأنها المستوى النموذجي المطلوب من الأقسام الداخلية للأداء الجيد والمرغوب (الطس، 2020:68). المعايير موجودة في كل مكان في عالم اليوم، فهي تشير إلى الطريقة التي يتفاعل بها الأشخاص والعمليات مع بعضهم البعض في مجال بيئتهم. بمعنى عام، يمكن اعتبار المعيار نموذجاً أو مثلاً تم إنشاؤه من قبل الإدارة العليا أو العرف أو اتفاق عام، ويتم استخدامها في كل مكان في كل من القطاعين العام والخاص، ترتبط المعايير والجودة ارتباطاً جوهرياً، إذ يتم استخدام هذه المعايير غالباً لتدوين الخصائص الخدمية المتوقعة من الزبون (الطلبة) (Guasch, et al., 2007:9). ويعرف (الخميسي، 2012:6) بأنها مواصفات وشروط المتفق عليها من قبل الجهات العليا التي تعبر عن جودة وكفاءة مختلف عناصر الخدمات التي تقدمها الأقسام الداخلية بمدخلاتها وعملياتها ومخرجات والتي تسمح بقياس جودتها، وسبل تطوير وتحسين الجودة والارتقاء بمستواها. ومن هنا ان لكل معيار من المعايير مميزات وعيوب، إذ لا يوجد اتفاق من قبل الجميع على معايير وحدة، وهذا ما أكدته اليوتنسكو بقولها "يندر ان يكون هناك معيار مطلق يتفق عليه الجميع" (الدليمي، 2012:12). في حين عرفها (لطيف، 2015:60) بأنها جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية في الأقسام الداخلية، سواء فيما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات التي تلبي احتياجات الطلبة ومتطلباتهم، وتتحقق الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية فيها. ونحن إذا أسسنا معايير واضحة فإننا نكون عادلين في إعطاء درجة صادقة لتطبيق الجودة من قبل الأقسام الداخلية لأغراض التقييم، لأن التقدير المبني على المعايير يتطلب معلومات دقيقة بشأن تنفيذ الأقسام الداخلية لمعايير الجودة (العوالمة، 2011:61). أن المعايير في أي مؤسسة تعليمية تظل هي المقياس للحكم على جودة أدائها، ولاشك أن المعايير الخاصة بالأقسام الداخلية من الأهمية بمكان للحكم على جودة أدائها (الجبوري وخزعل، 2017:42). ومن هنا يرى الباحث ان معايير جودة الأقسام الداخلية إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها تلعب دوراً مهماً في تطوير وتحسين ادائها على وفق الجودة والذي ينعكس على رضا الطلبة.

2. معايير جودة الأقسام الداخلية

لا يوجد معايير متفق عليها على المستوى العالمي يمكن الاعتماد عليها في تقييم أداء الأقسام الداخلية وفق معايير محددة لاختلاف البيانات بين الدول. ولكن حاول الباحث ان يسترشد بالإصدار الثاني 2019 الذي أصدرته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية والذي يخص جانب منه الأقسام الداخلية التابعة للمؤسسات التعليمية، وهي: 1- الصيانة 2- الابنية 3- المرافق الصحية 4- الظروف البيئية. وسوف نقدم وصفا مختصراً لكل معيار وكالاتي:

أ. **الصيانة:** تعد الصيانة من العوامل المهمة في تحقيق جودة الخدمات من خلال وقاية الأقسام الداخلية من حدوث العيوب في الخدمات نتيجة كثرة العطلات وتوقف الأجهزة والمعدات، فهي مجموعة من الفعاليات الفنية والإدارية التي تهدف إلى حفظ الموجودات إعادتها إلى حالة التشغيل الطبيعية لأداء الغرض المطلوب منها بأقل وقت وكلفة (محسن والنجار، 2009: 530). إذ تساعد الصيانة في إدامة تقديم التسهيلات الخدمية المختلفة للمؤسسة، التي بدورها تؤثر على الخدمات مثل التدفئة والتبريد والإضاءة الجيدة والتي تنعكس على توفير بيئة ملائمة لسكن الطلبة (بصير وجاسم، 2017: 122).

ب. **الأبنية:** ينبغي ان يفي ابنية الأقسام الداخلية بمتطلبات السكن الملائمة للطلبة، ان يحتوي على غرف للسكن وممرات نظيفة وخدمات تؤمن للطلبة السكن الملائم الذي ينعكس على تحصيلهم العلمي (محمود، 2010:88). لذا ينبغي مراعاة الجمال والجاذبية في تصميم الأقسام الداخلية سواء كانت من الداخل أو الخارج وحسب معايير ومواصفات الجودة التي تتناسب مع مكانت المؤسسة التعليمية (المقرن، 2000: 65).

ت. المرافق الصحية: تعد المرافق الصحية مهمة رغم حجم صغرها في الأقسام الداخلية بعدّها مرفق أساسي في حياة الطلبة، لأنهم يتعايشون مع دورة مياه يومية، لذا ينبغي الاهتمام بها وتوعية الطلبة على النظافة والاستخدام والاستعمال الصحيح للمرافق الصحية (دلول، 2019: 23). لذا ينبغي وضع برامج ارشاد وتنظيف صحي في الأقسام الداخلية موجه نحو الطلبة للمحافظة على سلامتهم وصحتهم من خلال تعزيز الاتجاهات والقيم والعادات نحو سلوكيات صحية إيجابية (أبو سيفان، 2022: 4).

ث. الظروف البيئية: تع [بيئة الأقسام الداخلية عاملاً مهماً من العوامل المؤثرة في نجاح المسيرة التعليمية للطلبة والمكان الذي يقضي جزءاً كبيراً من ساعات يومهم فيها، لذا ينبغي الاهتمام ببيئة محفزة وأمنة لدعم عملية التعلم، وتحقيق نقلة نوعية في التحصيل الدراسي للطلبة (دلول، 2019: 12). وكذلك توعية الطلبة لإقامة حملات دورية لتنظيف الحدائق وزراعة الأشجار والمحافظة عليها لكي تكون مكان لراحة الطلبة النفسية والصحية (احمد، 2016: 4).

3. رضا الطلبة

يعد الرضا أكثر أهمية في نجاح العديد من المؤسسات التعليمية سواء التي تهدف إلى الربحية أو غير الهادفة إلى الربحية، ولاسيما المؤسسات التعليمية الخدمية، ونخص منها المؤسسات التعليمية محور بحثنا. لذا يعد الطلبة عاملاً حاسماً في استمرار أي نشاط في المؤسسات التعليمية، فهو محور عمل أنشطتها وجوهر وجودها. منذ انشاء الكليات ونموها لم تكن هناك أقسام داخلية لسكن الطلبة الوافدين من المحافظات الأخرى وإنما دور مؤجرة قريبة من الجامعة، وإن معظم الدور المؤجرة بنايات قديمة لا يتوفر فيها المعايير السكنية الملائمة للطلبة على الرغم من الصيانة المستمرة، أما في الوقت الحاضر فضلاً عن الدور المؤجرة فقد تم إنشاء أقسام داخلية تعود ملكيتها للجامعة لكي توفر أجواء مناسبة لطلبة الأقسام الداخلية وتقديم أفضل الخدمات (محمود، 2010: 89). لذا تحتاج الأقسام الداخلية الحديثة إلى تحسين خدماتها بشكل مستمر لضمان تقديم خدمات ذات جودة لتلبية وتحسين رضا الطلبة، أظهرت العديد من الدراسات أن تطبيق معايير الخدمة هي عامل مهم التأثير على رضا الطلبة (Hong, et al., 2019: 2)، إذ أن الطالب يستمد الرضا من تصور وإدراكه لجودة الخدمة من خلال تطبيق معاييرها (Deuren & Lhaden, 2017: 41). لذا تحتاج الأقسام الداخلية إلى أن تفهم العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة، لغرض تحسين الجودة وبالتالي تحسين الأداء (Siming, et al., 2015: 114). وهناك العديد من التعاريف الخاصة برضا الطلبة ومن ذلك انه "إحساس شخصي بالسعادة أو الإحباط ينتج عن مقارنة الأداء المتحقق للخدمة مع المتوقع" (Kotler, 2000: 36). في حين عرفه (الحسين، 2009: 278) بأنه درجة إدراك الطلبة لمدى فاعلية الأقسام الداخلية في تطبيق معايير جودة الخدمات التي تقدمها لهم لتلبية توقعاتهم وحاجاتهم. أما (حوا، 2013: 23) فعرفه بأنه الشعور الذي يوحى للطلاب بالسرور وعدم السرور الذي ينتج عنه مقارنة أداء الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعاته. كما عرفه (Khadka & Maharjan, 2017: 5) بأنه تقييم شامل يعتمد على إجمالي تجربة الطلبة للخدمة المقدمة له وفق معايير الجودة مع مرور الوقت. في حين عرفه (Deuren & Lhaden, 2017: 41) بأنه نتيجة للوفاء باحتياجات وتوقعات خدمة معينة وإدراك جودة تلك الخدمة من قبل الطلبة. لذا فإن الطلبة هم المُقيمين الحاسمين لجودة الخدمة، وبالتالي فإن رضا الطلبة وعدم راضهم يعد أمران ضروريان لتحقيق التميز في مجال التعليم العالي، أشارت (Arambewela & Hall, 2013) في دراستهما إلى أن رضا الطلبة قد تأثر تأثيراً كبيراً بجودة الخدمات المقدمة (Osman, et al., 2017: 2)، لذلك هناك حاجة إلى تقييم واقع الخدمات المقدمة في الأقسام الداخلية من وجهة نظر الطلبة من قبل الجامعة (Adebisi, et al., 2017: 31).

3 الجانب العملي

يقدم المبحث عرضاً يتم فيه وصف المتغيرات الرئيسية وتشخيصها واختبار فرضيات البحث التي أسهمت في بناء نموذجها بالاعتماد على نتائج الاجابات التي ابداهها الأفراد عينة البحث في الأقسام الداخلية ازاء مؤشرات تلك المتغيرات والواردة في استمارة الاستبانة مستخدمين في ذلك الاوساط الحسابية ومعاملات الاختلاف، تم تحليلها بأساليب احصائية للوصول الى نتائج البحث من خلال برنامج SPSS، ضمن مقياس ليكرت الثلاثي، وكما يأتي:

1. وصف وتشخيص متغيرات البحث

للإجابة عن تساؤل مشكلة البحث الذي ينص ((ما مدى تطبيق معايير جودة الأقسام الداخلية من قبل إدارتها؟)). فقد افرزت النتائج في الجدول (1) ان جميع الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كانت اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (2) وعلى مستوى كافة الابعاد، اذ كان اعلى وسط حسابي من نصيب بعد الصيانة بوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.68) مقارنة بالابعاد الأخرى، مما يدل على ان افراد عينة الطلبة ينظرون ان القائمين بإدارة الأقسام المبحوثة لديهم اهتمام بالصيانة الدورية لأجهزة التكييف، وسرعة الاستجابة لمعالجة أي اعطال تصيب الطاقة الكهربائية، وكذلك اهتمامها بالحدائق وصنع وترميم الابنية.

أما فيما يخص التساؤل الثاني ((ما مستوى رضا الطلبة في الأقسام الداخلية المبحوثة)) تشير أيضاً النتائج وجود رضا لدى الطلبة وهذا ما أشره الوسط الحسابي (2.74) والانحراف المعياري (0.82) وهو أعلى من الوسط المعياري (2)، يشير ذلك إلى أن أفراد عينة البحث ينظرون إلى أن الأقسام الداخلية المبحوثة تحرص على سلامة الطلبة ويتعامل المشرفون مع الطلبة بعدالة، ويشعرون بالأمان وحل المشكلات على نحو فورا وبأسلوب مهذب من قبلهم.

جدول 1: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المعايير	المتغيرات
680.	2.92	الصيانة	معايير جودة الأقسام الداخلية
700.	18.2	الابنية	
960.	1.92	المرافق الصحية	
830.	27.2	البيئة الداخلية	
0.82	.742	رضا الطلبة	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

2. علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

استكمالاً لعمليات الوصف والتشخيص لمتغيرات البحث، وبهدف التحقق من آلية أنموذجه الافتراضي واختبار فروضه، تشير النتائج الواردة في الجدول (2) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية وموجبة بين معايير جودة الأقسام الداخلية ورضا الطلبة في الأقسام الداخلية المبحوثة على نحو كلي، إذا بلغت قيمة (المؤشر الكلي) (0.65) عند مستوى المعنوية أقل من (0.05)، وبهذه النتيجة تكون الفرضية الرئيسة الأولى للبحث قد تم رفضها وقبول الفرضية البديلة. أما على صعيد علاقات الارتباط بين معايير جودة الأقسام الداخلية منفردة ورضا الطلبة اجمالاً فلنلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية وكانت موجبة أيضاً، وجاءت أعلى علاقة ارتباط من نصيب معيار (الصيانة) إذ بلغت قيمتها (0.70*). وهذا يشير إلى أن اهتمام الأقسام الداخلية المبحوثة بمعايير جودة الأقسام الداخلية أسهمت على نحو إيجابي في زيادة مستوى رضا الطلبة.

جدول 2: نتائج علاقات الارتباط بين معايير جودة الأقسام الداخلية ورضا الطلبة

المتغيرات	المعايير	رضا الطلبة	Sig
معايير جودة الأقسام الداخلية	الصيانة	0*7.0	0.00
	الابنية	*61.0	10.0
	المرافق الصحية	*7.60	0.00
	البيئة الداخلية	*58.0	10.0
المؤشر الكلي		*5.60	0.01

* P < 0.05, N = 50 المصدر: الجدول من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

3. علاقة التأثير بين متغيرات البحث

تتناول هذه الفقرة اختبار الفرضية الثانية لبيان علاقات التأثير بين متغيرات البحث، باعتماد أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحليل البيانات بهدف التعرف على التأثير والمعنوية بين متغيرات البحث. إذ تشير نتائج الجدول (3) الخاص بتحليل الانحدار إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمعايير جودة الأقسام الداخلية في رضا الطلبة، إذ يدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة لمعايير الجودة ضمن مستوى معنوية أقل من (0.05)، ويؤكد ذلك قيمة معامل التحديد (R^2) أنه ما اسهم من تأثير في زيادة مستوى رضا الطلبة تفسره اهتمام إدارة الأقسام المبحوثة بمعايير جودة الأقسام الداخلية، ويعزز ذلك معامل الانحدار (B_1) الذي يدل على أن مقدار تغيير مستوى رضا الطلبة في الأقسام المبحوثة هو نتيجة تغير وحدة واحدة من معايير جودة الأقسام الداخلية، ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وتؤشر هذه النتائج رفض الفرضية الرئيسة الثانية وقبول الفرضية البديلة.

جدول 3: تأثير معايير جودة الأقسام الداخلية في رضا الطلبة

R ²	sig	T		F	رضا الطلبة		المتغير المعتمد المتغير المستقل
		المحسوبة	sig		B1	Bo	
0.49	0.00	9.89*	0.00	82.69*	0.61	1.66*	الصيانة
0.38	0.01	7.87*	0.01	72.78*	0.47	1.39*	الابنية
0.45	0.00	8.77*	0.00	80.84*	0.57	1.58*	المرافق الصحية
0.34	0.01	7.75*	0.01	76.58*	0.42	1.26*	البيئة الداخلية
0.41	0.01	8.55*	0.01	79.58*	0.51	1.46*	معايير الجودة مجتمعة

* P < 0.05, N = 50 المصدر: الجدول من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS.

4 الاستنتاجات والمقترحات

يعرض المبحث أهم الاستنتاجات والمقترحات التي قدمها البحث الحالي. وكانت كالاتي:

الاستنتاجات

1. يتضح من خلال وصف وتشخيص إجابات عينة البحث ان هناك اهتمام من قبل إدارة الأقسام الداخلية بمعايير الجودة وكان نصيب الصيانة هو الأكثر اهتماماً من قبل ادارتها، ولا يخفى ان هناك اهتمام ايضا لمعايير الجودة فيما يخص الأبنية والمرافق الصحة والحدائق في الأقسام الداخلية المبحوثة .
2. كما اشترت إجابات عينة البحث ان هناك رضا لدى الطلبة لما عكسه تعامل مشرفي الأقسام الداخلية مع الطلبة بعدالة، وتواصلهم على نحو مباشر لحل أي مشكلة تواجهه الطلبة، واهتمامهم بتوفير إجراءات وضمان سلامة الطلبة فيها من الحوادث.
3. اشترت نتائج البحث فيما يخص العلاقة بين معايير جودة الأقسام الداخلية ورضا الطلبة ان هناك علاقة إيجابية طردية، أي ان اهتمام إدارة الأقسام الداخلية في تطبيق معايير جودتها زاد من مستوى رضا الطلبة، إذا كان أكثر اسهاماً في زيادة رضا الطلبة معيار الصيانة لاهتمام الإدارة وتوجيه الجامعة على نحو مستمر بالصيانة الدورية لتوفير الراحة للطلبة، وتوجيه انظار الطلبة نحو الجوانب التعليمية.
4. اشترت نتائج البحث فيما يخص التأثير ان هناك تأثير لمعايير جودة الأقسام الطلبة على مستوى رضا الطلبة، ان اهتمام إدارة الأقسام الداخلية بتطبيق معايير جودتها أسهم على نحو إيجابي في زيادة مستوى رضا الطلبة، وكان الأكثر اسهاماً في تأثيره على مستوى رضا الطلبة معيار الصيانة من خلال الاستجابة السريعة لها.

المقترحات

1. ضرورة توجيه اهتمام إدارة الأقسام الداخلية المبحوثة بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة التبريد والتدفئة الخاصة بالطلبة. والمرافق الصحية. والاستجابة السريعة عند حدوث اعطال .
2. وان يكون هناك تعامل وتواصل جيد لمشرفي الأقسام الداخلية مع الطلبة لحل أي مشكلة تواجههم.
3. ان يكون هناك اهتمام بالحدائق الداخلية للأقسام الداخلية من خلال إقامة حملات دورية لتنظيف الحدائق باعتباره المتنفس الوحيد للطلبة بعد انتهاء الدوام الرسمي .
4. ينبغي ان يتوفر عنصر الأمان والسلامة العامة في الأقسام الداخلية لارتباطهما المباشر بالسلامة النفسية والجسدية للطلبة مما يوفر مناخاً وتعليمياً امناً للطلبة.
5. ضرورة ان يكون تصميم الأبنية ملائم لسكن وراحة الطلبة من خلال وجود استقلالية لغرف الطلبة، وان تتوفر ممرات واسعة تسهل حركة الطلبة.
6. ينبغي وجود في الأقسام الداخلية عدد كافي من المرافق الصحية تتلائم مع عدد الطلبة وتهوية جيدة للمرافق الصحية.
7. ينبغي الاهتمام بتوفير إنارة وتهوية جيدة في الأقسام الداخلية يؤمن التوجيه الجيد والمناسب لظروف الطلبة لإنجاز المهام الدراسية.

المراجع

المراجع باللغة العربية

1. احمد، هالة، (2016)، دور الحديقة المدرسية واهميتها في البناء المدرسي، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 27، العدد 4.
2. أبو سعيان، ليلي محمود محمد، (2022)، مستوى الخدمات الصحية المدرسية المقدمة للطلبات في مدارس لواء الاغوار الشمالية من وجهة نظر المديرات والمساعدات، مجلة كلية التربية اسيوط، المجلد 38، العدد 4.
3. خزعل، بصير خلف وجاسم، لمياء محمد. (2017). تقييم واقع أداء الأقسام الداخلية للكلية التقنية / كركوك في إطار عناصر التحسين المستمر S6: دراسة استطلاعية لآراء عينة من طلبة الأقسام الداخلية في الكلية التقنية كركوك. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 9(20)، 117-133.
4. الجبوري، ميسر ابراهيم احمد وخزعل، بصير خلف، (2017). نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل ومعايير الجودة: دراسة اختبارية في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة في كركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، 7(1)، 33-64.
5. الحسينيه، سليم ابراهيم، (2009)، مدى رضا الطلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والاكاديمي لكتيبتهم، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد 2.
6. حواء، فهد ابراهيم جورج، (2013)، اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبون، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
7. الخميسي، السيد سلامة، (2012)، معايير جودة المدارس الفعالة في ضوء منحنى النظم، الملتقى السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستين) القصيم.
8. الدليمي، خالد جمال حمدي، (2012)، معايير جودة التعليم وإمكانية تطبيقها لدى مدرسي التاريخ من وجهة نظر المشرفين، مجلة ديالى، العدد 56.
9. العزاوي، محمد، (2006)، الإنتاج وإدارة العمليات: منهج كمي تحليلي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10. النجار، صباح مجيد ومحسن، عبدالكريم، (2009)، إدارة الإنتاج والعمليات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. مقرن، عبدالعزيز بن سعد، (2000)، المباني المدرسية ومدى تحقيقها لاعتبارات السلامة الشخصية، المجلة العلمية جامعة الملك فيصل للعلوم الأساسية والتطبيقية، المجلد 1.

المراجع باللغة الأجنبية

12. Adebisi, O.S., Oletubo, A.A., Alade, T.J. & Aghogho, E. (2017). Perspectives of Students on Private Hostel Facilities in Proximity to the Federal University of Technology, Akure, Nigeria. Perspectives, 33.
13. Deuren. Rita, Lhaden. Karma,(2017), Student Satisfaction in Higher Education: A Comparative Study of a Private and a Public College, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 7(20):4343-4348
14. Guasch, J.L., Racine, J.L., Sanchez, I. & Diop, M. (2007). Quality systems and standards for a competitive edge. The World Bank.
15. Hong, W., Zheng, C., Wu, L. & Pu, X. (2019). Analyzing the Relationship between Consumer Satisfaction and Fresh E-Commerce Logistics Service Using Text Mining Techniques. Sustainability, 11(13), 3570.
16. Kabu. Khadka, Soniya. Maharjan, (2017), customer satisfaction and customer loyalty, thesis, Centria University of Applied Sciences Pietarsaari.
17. Kassim, Norizan M., Bogari, Naima & Zain, Mohamed, (2013), Service Quality of a Public University in Saudi Arabia", Journal of e-Learning and Higher Education, Vol. 2013, Article ID 954273.
18. Kotler .Philip, (2000), Marketing Management, The Millenium Ed, Hall-International, Inc., U.S.A.
19. Osman, Abu Rashed, D., Saputra, R.S. & Saha, J. (2017). Determinants of Student Satisfaction in the Context of Higher Education: A Complete Structural Equation Modeling Approach. British Journal of Marketing Studies, 5(6), 1-14.
20. Quebodeaux, P.S. (2010). Quality in education in the Calcasieu Parish school system: Experiences of administrators.

الملحق (1)

نموذج استمارة الاستبانة

الجامعة التقنية الشمالية

المعهد التقني الحويجة

م/ استمارة الاستبانة

حضرة المجيب المحترم.

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزء من متطلبات إعداد البحث الموسومة بـ"مدى تطبيق معايير جودة الأقسام الداخلية وأثرها على رضا الطلبة: دراسة استطلاعية لآراء عينة طلبة الأقسام الداخلية كلية الطب - جامعة تكريت".

وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثر إيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب، ببالغ الاعتراف أتقدم إليكم برباءة معاً وننتنا في استيفاء الفقرات المؤشرة في متن هذه الاستمارة التي ستستخدم لأغراض البحث العلمي علماً أن البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية ولا داعي لتثبيت الاسم.

ملاحظات:

1. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

2. يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.

مع وافر الشكر والتقدير

الباحثون

* يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.

التسلسل	الفقرة	لا أتفق	محايد	أتفق
أولاً: معايير جودة الأقسام الداخلية				
1	توجد في الأقسام الداخلية صيانة دورية لأجهزة التبريد والتدفئة.			
2	توجد في الأقسام الداخلية صيانة دورية للمرافق الصحية.			
3	توجد في الأقسام الداخلية صيانة للطاقة الكهربائية عند حدوث العطل.			
4	توجد في الأقسام الداخلية صيانة دورية للحدائق الداخلية للأقسام.			
5	توجد في الأقسام الداخلية صيانة دورية للأبنية من حيث الصيغ والترميم.			
6	يوجد في الأقسام الداخلية قاعات مخصصة للمطالعة والإنترنت والمشاهدة.			
7	يتوفر في الأقسام الداخلية استقلالية لكل غرفة.			
8	تحتوي الابنية على ممرات واسعة تسهل حركة الطلبة.			
9	يوجد فاصل داخل الغرفة لفعالية النوم والمطالعة.			
10	يوجد في الابنية شروط امن وسلامة الطلبة.			
11	يوجد في الأقسام الداخلية اعداد من المجاميع الصحية تتلائم مع عدد الطلبة.			
12	يوجد في الأقسام الداخلية ماء ساخن لكل حمام.			
13	يوجد في الأقسام الداخلية تهوية جيدة في المرافق الصحية.			
14	توفر الأقسام الداخلية حمام واحد لكل 10 طالب			
15	يوجد في الأقسام الداخلية دورة مياه لكل 8 طالب			
16	توجد اشارة طبيعية يؤمن التوجيه الجيد والمناسب لظروف المنطقة.			
17	توفر الأقسام الداخلية بيئة علمية تساعد الطلبة على انجاز مهامهم الدراسية			
18	تمتن الأقسام الداخلي العلاقة بين الطلبة وترفهم بواجباتهم وحقوقهم.			
19	يوجد في الأقسام الداخلية حدائق مخصصة للطلبة.			
20	توفر الأقسام الداخلية التبريد والتدفئة في الغرف.			
ثانياً: رضا الطلبة				
12	أشعر بالأمان في الأقسام الداخلية.			
22	يتعامل مشرف في الأقسام الداخلية مع الطلبة بعدالة .			
32	يتواجد المشرف عن الأقسام الداخلية في أي وقت للتواصل معه.			
42	انا راضي عن الأقسام الداخلية			
24	تحرص الأقسام الداخلية على سلامة الطلبة.			
26	يستجيب المشرف في الأقسام الداخلية على نحو فوري لحل مشكلات الطلبة.			
27	يمتاز المشرفين بالسلوك المهذب في التعامل مع الطالبة			