

Received/Geliş

Accepted/ Kabul

Available Online/Yayınlanma

8 /12/2017

18 /01/2018

1/02/2018

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

كلية التربية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان.

المستخلص

الجودة التعليمية أمر حيوي وضروري في المؤسسات التربوية، من أجل البقاء والارتقاء والاستمرارية ولضمان المردود التعليمي في مناحي الحياة المختلفة. وفي ظل التحسن المستمر للمؤسسات التعليمية والقضاء علي كل ما يضعف أداؤها وفعاليتها مما يجعلها لا تنال رضا الطلاب وأولياء الأمور، ويزداد رضا الطلاب كلما وجدوا نوع من تلبية احتياجاتهم المختلفة، بالتالي يعد رضا المستفيد من المؤشرات وبالتالي مقياس لمدي نجاح المؤسسة التعليمية في القيام بدورها في تحقيق الأهداف. هدفت الدراسة إلى بيان جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمرحلة الثانوية ولاية الخرطوم، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي ، وتكونت عينة الدراسة من فئتين المعلمين وأولياء الأمور والبالغ عددهم (96)، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة واستخدمت الباحثة عدة أساليب إحصائية، توصلت الدراسة للنتائج التالية: الدرجة الكلية لجودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت متوسطة بوزن نسبي (59.17%)، واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جيد بوزن نسبي (63.35%)، جودة البنية التحتية لتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جيد بوزن نسبي (60.23%)، واقع جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت ضعيفة بوزن نسبي (44.64%)، أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم ورضا المستفيدين عنها بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت متوسطة بوزن نسبي (58.83%)، توجد علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

وتوصي الباحثة بالآتي: ضرورة تلبية المؤسسات التعليمية لرغبات واحتياجات جمهور المستفيدين للخدمات التي تقدمها لهم بالجودة والسرعة التي يتوقعونها، إنشاء قسم خاص للجودة داخل المدارس متابعة ومراقبة تنفيذ عمليات ضمان الجودة المختلفة، العمل على تطوير مستوي أداء المدارس كهدف استراتيجي.

الكلمات الدالة: الجودة، الخدمة التعليمية، المرحلة الثانوية ولاية الخرطوم.

the quality of the educational service and its role in achieving the competitive advantage and satisfy the needs of the beneficiary at the secondary stage in Khartoum State

Abstract

Educational quality is vital and necessary in educational institutions, in order to survive and improve and continuity and to ensure educational returns in various walks of life.

In addition to the continuous improvement of educational institutions and the elimination of everything that weakens performance and effectiveness, it does not affect the satisfaction of students and parents, and the satisfaction of students whenever they find a kind of meeting their different needs, thus the satisfaction of the beneficiaries of the indicators and thus a measure of the extent of success of the educational institution in its role in achieving Objectives.

The study was aimed to determine the quality of the educational service and its role in achieving the competitive advantage and satisfy the needs of the beneficiary at the secondary stage in Khartoum State. The researcher followed the descriptive approach. The study sample consisted of (96) participants teachers and parents. A questionnaire was designed to interview respondents. The results showed the following: The total score of the quality of educational service and its role to achieve competitive advantage and satisfy the needs of the beneficiary in secondary schools in Khartoum State came average with a relative weight (59.17%),

Route Educational and Social Sce Journal

The quality of the infrastructure to achieve the competitive advantage and to meet the needs of the beneficiary in high schools in Khartoum state is good with a relative weight (60.23%), the quality of educational services provided by teachers (44.64%), the quality of the educational service applied in secondary schools in Khartoum state and the satisfaction of the beneficiaries of secondary schools in Khartoum State came medium with relative weight 58.83%), there is a positive correlation between the quality of service and beneficiaries.

The researcher recommends the following: The need for educational institutions to meet the wishes and needs of the beneficiaries of the services provided by them with the quality and speed they expect, the establishment of a special section for quality in schools to follow up and monitor the implementation of various quality assurance processes, work to develop the level of performance of schools as a strategic objective.

Keywords: Quality, Educational Service, High Secondary Schools Khartoum State.

المقدمة

تمثل الألفية الثالثة تحدياً للنظم التعليمية يتمثل هذا التحدي في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه مؤسسات التعليم، فالتحديات العلمية والاقتصادية والتكنولوجية والطلب الاجتماعي المتزايد والحاجة إلى استخدام الأفضل بغرض التنمية المستمرة كل هذا جعل خيار تقديم خدمة تعليمية بصورة جيدة هو الخيار الأوحده والأفضل فالهدف الآن ليس تقديم التعليم لكل المواطنين بل الهدف هو تقديم التعليم ذو الجودة العالية ، والتركيز على نوعية المخرجات التعليمية والتي تساعد على الابتكار والإبداع وتحسين معدلات الأداء وزيادة الفاعلية ومتغيرات العصر السريعة تفرض سرعة مواكبة التعليم لهذه التغيرات وهذا لن يتأتى إلا عن طريق تقديم نموذج جيد للتعليم يقوم على الدراسة المستمر والحوار ومسئولية كل العاملين في التقويم والتطوير .

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

تطبيق جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية وحماية مصالح المستفيدين من خلال تقديم الخدمة والتشجيع المستمر على الابتكار والأداء الجيد وتحسين أسلوب العمل وهي الركائز التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وكان من أهم أدوات تطويره تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر، مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي ظهرت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها.

وتهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة، وكذلك التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تجويد مخرجات مؤسسات التعليم العام، وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي. مشكلة الدراسة:

من خلال ما تقدم واستنادا عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل العام الآتي:

ما مدى جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمرحلة الثانوية بولاية الخرطوم؟ ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي تتفرع عدة أسئلة تحاول الدراسة الإجابة عليها.

1/ ما واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم؟

2/ ما واقع جودة البنية التحتية للمدارس الثانوية؟

3/ ما مدى جودة الخدمات التي يقدمها المعلمون للطلاب؟

4/ ما أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم ورضا المستفيدين عنها؟

5/ هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين؟

أهداف الدراسة:

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

تهدف الدراسة إلى:

- 1/ بيان واقع جودة الخدمة التعليمية وتطبيقها لتحقيق الميزة التنافسية بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم
- 2/ الكشف عن جودة البنية التحتية للمدارس الثانوية.
- 3/ توضيح مدى جودة الخدمات التي يقدمها المعلمون للطلاب.
- 4/ إظهار أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم.
- 5/ تحديد نوع واتجاه العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

فرضيات الدراسة:

- 1/ جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم لا تحقق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد.
- 2/ جودة الخدمات التي يقدمها المعلمون للطلاب في المدارس الثانوية لا تحقق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد.
- 3/ أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم لا تحقق رضا المستفيدين.
- 4/ لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي يتمثل في تطبيق جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للعملية التعليمية ومخرجاتها وهو العنصر البشري حيث أنه يعتبر أحد مرتكزات التنمية والابتكار وتحسين معدلات الأداء وزيادة الفعالية لجميع المدارس الأخرى.

كما تتمثل الأهمية كذلك في النتائج التي سوف تسفر عنها الدراسة إذ يمكن أن يستفاد من نتائجها بما يعزز من جهود المهتمين بتطبيق جودة الخدمة في مجال التعليم بصفة عامة وتحسين ورفع سمعة مخرجات العملية التعليمية بصفة خاصة.

وأيضاً تتمثل أهمية الدراسة في أنها أحد المحاولات لدراسة مدى اهتمام المدارس الثانوية في السودان بجودة الخدمة التعليمية، إمداد المسؤولين والقائمين على أمر جودة الخدمة التعليمية بحقائق عن واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بما يطور العملية التعليمية ويحقق الميزة التنافسية.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

تسهم بمقترحات وآراء ناجحة من أصحاب الخبرة في المجال التربوي في تطوير العملية التعليمية من خلال أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

وتظهر الأهمية كذلك في تسليط الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء المزيد من الدراسات للوصول إلى نتائج تسهم في تطوير العملية التعليمية، كما وأنها تسهم في تغطية الندرة الواضحة في الدراسات السودانية التي تناولت جودة الخدمة التعليمية بشكل عام مما يعمل على إثراء المكتبة السودانية في هذا المجال. حدود الدراسة: -

الحدود المكانية: ولاية الخرطوم المدارس الثانوية.

الحدود الزمانية: 2016-2017م

مصطلحات الدراسة:

الخدمة:

وتقصد بها الباحثة الخدمة التعليمية المقدمة من مدارس الثانوية.

الجودة التعليمية:

(مجموعة من العوامل المتمثلة في مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي والتي يتم من خلالها تقديم خدمات تحقق الرضا التام للأعضاء الداخليين والخارجيين من خلال تحقيق توقعاتهم الصريحة والضمنية). وفي هذه الدراسة فإنها جودة الخدمة التعليمية في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم لتحسين الأداء فيها وتحقيق توقعات المستفيد.

الميزة التنافسية:

يعرفها (المعاضدي، 2007) بأنها: "خاصية أو مجموعة خصائص تمتلكها المدارس وتحتفظ بها لفترة زمنية، وتحقق من خلالها منافع متنوعة ومنها تحقيق التفوق على المنافسين".¹

1 / إدارة المخاطر الاستراتيجية المسببة لفقدان المنظمة للمزايا التنافسية الآليات والمعالجات، معن المعاضدي (2007)، مؤتمر إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، الأردن، ص213.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: " تقصد بها الباحثة قدرة المدرسة على تطبيق استراتيجيات تجعلها في موقع أفضل بالنسبة للمدارس الأخرى من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والقدرات والكفاءات التي تتمتع بها المدرسة مما يجعلها متميزة ومختلفة عن بقية المدارس من وجهة نظر المستفيد إرضاء حاجاتهم"

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الخدمة:

لقد نما قطاع الخدمات بشكل ملحوظ في النصف الثاني من القرن الماضي على حيثيات الحرب العالمية الثانية بعد أن تحولت الكثير من البلدان من اقتصاديات التصنيع إلى اقتصاديات الخدمة ويعزي ذلك التحول إلى تنامي حركة المعلومات.

ولكون الخدمة نشاط إنساني وفكري متعدد الاتجاهات وال أبعاد فقد تباين الآراء بين الباحثين حول عملية الخروج بتعريف محدد لمفهوم الخدمة ولذلك وردت تعريفات متعددة للخدمة منها (بأنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة هدفها تحقيق الرضا وإشباع حاجات الأفراد الا أنها ليست بالضرورة أن يكون يبيعها مستمرا أو استعمالها ناتج عن استخدام موجودات مادية) يشير هذا التعريف إلى مضمون الخدمة من حيث عدم ملموسيتها وأن إنتاجها وبيعها غير مستمر أي أنها تنتج عند طلبها.²

وبهذا الوصف ذهب (Kotler) إلى تعريف الخدمة بأنها " أي فعل أو أداء يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو لا يكون ".³

أما البعض الآخر يري الخدمة " هي جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدي المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ ". أما جمعية التسويق الأمريكية فقد عرفتتها " بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو تخزينها وتعني بالسرعة".⁴

ثانياً: جودة الخدمة:

2/ Elements of Morden Marketing, Anthony,R (1994),OP publication Ltd,London.

3/ Marketing Management, Kotler Philip (1997) , 9th ed , prentice- Hall International Inc ,New Jersey .

4 / التسويق مفاهيم معاصرة، نظام موسي سويدان وشفيق إبراهيم حداد (2009)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

إن الاهتمام بجودة الخدمة أمر في غاية الأهمية بالنسبة للمؤسسة والزبون أو كليهما فهي تعد أداة فاعلة لتحقيق التحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن محتملين والبقاء في دائرة المنافسة في العصر الراهن المليء بالتكتلات الاقتصادية وبالنظر لتزايد أهمية الخدمات في حياة الفرد يوما بعد آخر لذلك أصبحت " الجودة" في قطاع الخدمات سلاحا تنافسيا. وبالنظر لكثرة وتنوع وتباين تعريفات الجودة فقد برز الاتجاه لدي المعنيين بالجودة نحو امكانية تصنيفها إلى مجموعات رئيسة وفقا لوجهات نظر روادها كما يلي:⁵

1. (Juran) الجودة "بأنها الملائمة للاستخدام".

2. (Grosby) الجودة "هي المطابقة للاحتياجات".

3. (Deming) الجودة "هي الملائمة للغرض".

انسجاما مع ما تقدم من تعريفات للجودة على صعيد السلع نود أن نشير بأن رواد الجودة أعلاه قد تعرضوا أيضا بشروحات وافية للآليات تحسين جودة الخدمة التعليمية إذ دعا (Deming) إلى تطبيق برنامج يتضمن (14 مبدأ) عن جودة التعليم، أما (Juran) فقد دعا إلى استحداث مجلس أعلى للجودة، في حين دعا (Grosby) إلى تطبيق مبادئ الجودة المقترنة به على المدارس التعليمية أيضا إذ أنهم أدركوا منذ وقت مبكر أهمية الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية أسوة بجودة السلع.⁶

وبهذا الصدد لا بد من الإشارة بأن الجودة في الخدمة تكاد تختلف عن الجودة في السلعة لأنها تعبر عن وجهة نظر أو شعور المستهلك اتجاه الخدمة المستلمة من قبله بوصفه شريكا في إنتاجها مما أدى ذلك إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين حول المعايير التي يمكن اعتمادها للحكم على جودة الخدمة ويعود هذا الاختلاف في الأساس حول المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكيفية قياسها لحظة استلامها وهو الأمر الذي أدى لاحقا إلى ظهور العديد من المناهج أو النماذج التي اهتمت بقياس جودة الخدمة طبقا ل أبعادها.

جودة الخدمة التعليمية:

5 / جودة الخدمة وأثرها في تحقيق رضا الزبون، قيس زهير جعفر (2010)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية - جامعة بغداد، المجلد 16، العدد (58).

6 / الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، بسمان فيصل محبوب (2003)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

يري (ابو قحف ، عبد السلام وآخرون ،2011م) بأن فلسفة الجودة في الخدمة التعليمية ينبغي أن تنطوي على قياس ثلاثة أبعاد أولها " البعد الاجتماعي " ويشتمل على ثقافة المدارس بما تحمله من قيم وتفاعلات واتصالات وأنماط سلوكية بين الأفراد ، والثاني هو " البعد التقني " ويشتمل على الأدوات والممارسات والأساليب الكمية والكيفية التي تقيس خطوات انجاز العمل ، أما البعد الثالث فيتضمن " البعد الإداري " ويركز على الهيكل التنظيمي وأنماط القوة داخل المدارس التعليمية فضلا عن الأهداف والرسالة والرؤية المستقبلية والعمليات الإدارية ضمنها الرقابة والتقوم.⁷

حدد (علوان،2005م) جودة الخدمة التعليمية بعدد البحوث التي يقدمها الأساتذة أو عدد مرات الترقية أو درجة استيعاب الطلبة وكذلك عدد الطلبة المتسربين من الدرس.⁸

يري (البناء، 2006) بأن اعتماد مؤشر الكفاءة الداخلية للمؤسسة التعليمية يعد أساسا لقياس الجودة وذلك من خلال قسمة المخرجات على المدخلات لنفس المجموعة أي إذا دخل (100) طالب للمدرسة وتخرجه من المجموعة نفسها بعد سنوات الدراسة 85 طالب فالكفاءة الداخلية تساوي (85%) أما الكفاءة الداخلية فتقاس بمطابقة المخرجات لمتطلبات سوق العمل ويتجسد ذلك من خلال التركيز على (جودة المطابقة) في الخدمة.⁹

وبالنظر للخصائص المميزة للخدمة عن السلعة تجعل من القياس الخارجي لجودة الخدمة التعليمية هو الأكثر ترجيحاً على الرغم من الصعوبات التي تصاحب القائم به لأنها تمثل المحك الاساسي لاختيار قدرات المخرجات في مجال العمل، أما ما هي " الوسائل " التي يمكن اعتمادها لقياس جودة الخدمة فقد تحددت بجملة من النقاط كما موضحة أدناه:¹⁰

1/ مقياس عدد الشكاوى.

2/ قياس الفجوات في الخدمة.

3/ الاستبيانات.

7 / الجودة والتميز في منظمات الأعمال، عبد السلام أبو قحف وآخرون (2011)، ط1، مكتبة المجتمع العربي، عمان

8 / إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001-2000، قاسم نايف علوان (2005)، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

9 / إدارة الجودة الشاملة في التعليم، رياض رشاد البناء(2006)، عبر الإنترنت.

10 / إدارة الجودة الشاملة " مدخل استراتيجي "، محمد عبد الوهاب العزاوي (2010)، ط1، اثر للنشر والتوزيع، الأردن.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

4/ المقابلات الشخصية.

5/ زيارة مواقع الخدمة.

6/ المقارنة المرجعية مع مقدم خدمة مثالي.

الدراسات السابقة:

تناول الباحثون القضايا والمشكلات التي تواجه جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات:

1/ دراسة الدهدار، (2006) هدفت إلى تحليل العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية، وقد تكونت العينة الفعلية للدراسة من (118) من العاملين في الإدارة العليا بالجامعات في محافظة غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة: هناك علاقة بين اهتمام الادارة العليا بمعدلات الابتكار والابداع وتحقيق الميزة التنافسية، أيضاً هناك علاقة بين التحسين المستمر والاهتمام بالعنصر البشري وبين الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتوجه الاستراتيجي وبالحفاظ على معدل الابداع لدى الموظفين.¹¹

2/ دراسة داؤود عبد الملك وهدي عبد الله قشوة، (2009م)، هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بجامعة عمران من وجهة نظر الطلاب، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة وعينة الدراسة طلاب الأقسام العلمية بكلية التربية، أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوى المطلوب بالنسبة للطلاب وفقاً لمتغيري الجنس والتخصص.¹²

11 / العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية، مروان الدهدار (2006)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

12 / جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية ، داود عبد الملك الحداوي وهدي عبد الله قشوة، (2009)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد الثاني. العدد (4).

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

3/ دراسة خالد محمد محمد بني حمدان، (2012) بهدف التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، من النتائج التي توصلت لها الدراسة: ارتفاع مستوي جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس على إرتفاع مستوى رضا الطلبة، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى دلالة (0.05).¹³

4/ دراسة أنعام أحمد دياب، (2013) هدفت إلى تحليل أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001-2008 على رضا العاملين وأولياء الامور في مدارس القبس الأساسية في الخرطوم ولتحقيق هذا اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة الاستبانة، بلغ عدد أفراد العينة (150) من أولياء الأمور والعاملين بالمدرسة، وأظهرت النتائج أن نظام تطبيق إدارة الجودة ايزو 9001-2008 ذو أثر ايجابي على رضا العاملين وأولياء الأمور في المدارس، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تطبيق هذا النظام ورضا أولياء الامور في هذه المدارس، بينت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المدارس يرفع كفاءة وفاعلية النظام التعليمي.¹⁴

5/ دراسة علي، (2013) التي هدفت التعرف إلى متطلبات استدامة الخبرة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي وهي كدراسة حالة على الجامعة الإسلامية، وقد تكونت عينة الدراسة من (111) من مدرء الوحدات والدوائر، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وأثبتت النتائج أن متطلبات استدامة الخبرة التنافسية للجامعة تتأثر بصورة جوهرية بكل من المتغيرات (تقييم موارد وقدرات الجامعة - التعليم المنظمي - التحسين المستمر - التكيف المنظمي) حيث كان الأقوى هو التكيف المنظمي بوزن نسبي 77.37% والأضعف هو معرفة قدرات المنافسين بنسبة 64.85%، وأوصت الدراسة

¹³ / أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، خالد محمد طلال بني حمدان(2012)، بحث غير منشور لنيل درجة الدكتوراه، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.

¹⁴ / أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001-2008 على مدارس مرحلة الاساس السودانية (دراسة حالة مدارس القبس)، أنعام أحمد محمد دياب (2013)، بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير في الجودة الشاملة والإمتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

بضرورة اهتمام الجامعة بإجراء التحسين المستمر لبرامجها الأكاديمية وسياساتها المعتمدة في تقديم خدماتها، وأن تتبنى الابتكارات والإبداعات لأنها تعتبر من أهم متطلبات استدامة الميزة التنافسية.¹⁵

6/ دراسة المقادمة، (2013) هدفت التعرف إلى دور الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعة الإسلامية كدراسة حالة وقد تكونت العينة الفعلية للدراسة من (130) مدير دائرة ورئيس قسم، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك علاقة ارتباطية قوية بين توفر الكفاءات البشرية المبدعة وتحقيق الميزة التنافسية وكذلك بين توفر القدرات والمهارات وتحقيق الميزة التنافسية، وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة توظيف واستقطاب الكفاءات المبدعة والحد من المظاهر السلبية في التعامل مع الكفاءات كالإقصاء أو التهميش.¹⁶

التعقيب على الدراسات السابقة:

من عرض الدراسات السابقة، تلاحظ الباحثة أن الدراسة الحالية تتفق مع معظم الدراسات السابقة من حيث الموضوع كما تتفق مع بعض الدراسات السابقة في الاهداف الفرعية كما لا توجد دراسة محلية في حدود علم الباحثة عن دور جودة الخدمة التعليمية التي تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد دون التركيز على جودة الخدمة التعليمية و أبعادها.

لقد تعددت الموضوعات التي تناولتها هذه الدراسات وتنوعت أهدافها ومناهجها كل حسب الفرض، كما اتسمت بالتنوع والثراء والتباين في بعض الأهداف، يمكن القول بأن العديد من الدراسات استخدمت مناهج عدة ومختلفة ولكن المنهج الوصفي أكثر المناهج التي تم استخدامها من قبل الباحثين سواء في البيئات المحلية او العربية أو الأجنبية. وفيما يتعلق بأداة جمع المعلومات التي اعتمد عليها الباحثون فقد كانت الاستبانة في أغلبها. وعلى الرغم من تعدد جنسيات الباحثين فإن الدراسات توصلت إلى نتائج هي:

¹⁵ / متطلبات استدامة الميزة التنافسية في التعليم العالي، علي محمد علي (2013)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

¹⁶ / دور الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة الجامعة الإسلامية-غزة)، عبد الرحمن المقادمة (2013)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص42.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

أن الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقها وتقديم خدمة بجودة في التعليم يؤدي إلى التطوير والتحسين ولها أثر بالغ في تطوير العملية التعليمية من عدت جوانب حيث ترضي توقعات المستفيدين من العملية التعليمية. ومن خلال ما تقدم يمكن للباحثة أن توضح ما استفادته من هذه الدراسات في النقاط التالية:

- 1/ استفادات الباحثة من الاطلاع عن هذه الدراسات لتثبت فرضياتها واثبات تأكيد أهمية جودة الخدمة التعليمية.
- 2/ استفادات الباحثة في بناء ودعم إطارها النظري والوسائل التي اتبعها الباحثون في إجراءات الدراسة الميدانية إلى جمع قدر كافي من المعلومات المتعلقة بالموضوع وجعل هذه المعلومات قاعدة أساسية يستمد منها الدراسة البيانات لإجراء عملية التحليل ومن ثم الخروج منها بنتائج مفيدة وفتحت المجال واسعا أمامها لاختبار أمثل الوسائل لهذه الدراسة. إجراءات الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة:

المنهج المطبق على هذه الدراسة هو المنهج الوصفي وتري الباحثة أنه يناسب طبيعة وهدف الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين:

الفئة الأولى: تمثل المعلمين والمعلمات.

الفئة الثانية: أولياء أمور طلاب وطالبات المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

حيث تم اختيار مدارس الشيخ مصطفى الأمين النموذجية بنين والخرطوم الجديدة النموذجية بنات. ومدارس: بري الأميرية الثانوية بنين والبراري الثانوية بنات الجغرافيتين.

عينة الدراسة:

تتكون من (48) أولياء أمور الطلاب والطالبات و (48) من المعلمين والمعلمات بالمدارس الثانوية المذكورة لتمثل مجتمع الدراسة بولاية الخرطوم.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

جدول (1) يوضح توزيع الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من أولياء الأمور

المدرسة	عدد المدارس		نوع المدرسة		مجموع الممثلين للعينة
	بنين	بنات	جغرافية	نموزجية	
بنين	2		جغرافية	نموزجية	24
			12	12	
بنات	2		جغرافية	نموزجية	24
			12	12	
المجموع	4		جغرافية	نموزجية	48
			24	24	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

يلاحظ من الجدول (1) أن عدد أولياء أمور الطلاب والطالبات في عينة الدراسة متساوي من حيث نوع المدرسة (نموزجية وجغرافية) بواقع (24) فرد ويمثلون ما نسبته (50%) لكليهما من العينة الكلية، تقارب الأعداد بين مدارس البنين والبنات يعني أن أفراد العينة في المرحلة الثانوية لهم نفس الفرصة في إبداء آراؤهم.

جدول (2) يوضح توزيع الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من المعلمين

النوع	المتغير		النسبة %	مجموع الممثلين للعينة
	العدد	النسبة %		
النوع	ذكر	24	50	48
	أنثى	24	50	
المؤهل	جامعي	30	62.5	48
	فوق الجامعي	18	37.5	

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

يتبين من الجدول رقم (2)، توزيع المعلمين حسب متغير النوع وتساوت فيه النسبة بين الذكور والاناث بواقع (50%) لكل مجموعة، وحسب متغير المؤهل بلغت نسبة حملة المؤهل الجامعي (62.5%) مقابل (37.5%) لحملة المؤهل فوق الجامعي، ويلاحظ تديني نسبة التأهيل على مستوى الدراسات العليا لأفراد عينة الدراسة من المعلمين.

أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

وصف الاستبانة: قامت الباحثة بأعداد وصياغة بنود الاستبانة وعرضتها على (10) من المحكمين.

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات حول: النوع، المؤهل العلمي ونوع المدرسة.

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على أربعة محاور، رأت الباحثة أنها أهم الجوانب لبيان دور جودة الخدمة التعليمية في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد واشتملت المحاور على عدد (47) عبارة، وفق مقياس ليكرت الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

جدول رقم (3) يوضح محاور الاستبانة وعدد الفقرات لكل محور

المحاور	سؤال المحور	عدد الفقرات
المحور الأول	واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية	11
المحور الثاني	جودة البنية التحتية	10
المحور الثالث	جودة الخدمات التي يقدمها المعاملون للطلاب	11
المحور الرابع	أبعاد جودة الخدمة التعليمية	15
المجموع		47

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

المصدر: من إعداد الباحثة

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

أولاً: الثبات والصدق الظاهري للاستبانة:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي: معامل ألفا-كرو نباخ لقياس الاتساق الداخلي.

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح. وقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له.¹⁷

قامت الباحثة بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي:

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = \text{معامل الثبات}$$

ولحساب صدق وثبات الاستبانة طبقت الباحثة المقياس على عينة استطلاعية حجمها (10) أفراد من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبانة من نتائج العينة الاستطلاعية وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (7) يوضح الصدق والثبات للاستبانة لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية

المحور	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
المحور الأول: واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الثانوية	0.92	0.96
المحور الثاني: جودة البنية التحتية	0.94	0.97
المحور الثالث: جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب	0.88	0.94
المحور الرابع: أبعاد جودة الخدمة التعليمية	0.89	0.94

17 / التربية التجريبية والبحث التربوي، عبد الله عبد الدائم (1984م)، بيروت، دار العلم للملايين، ط2، ص355.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

0.94	0.88	الصدق والثبات الكلي للاستبانة
------	------	-------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن معاملات الثبات للمحاور تراوحت بين (0.88 – 0.94) ومعاملات الصدق تراوحت بين (0.94 – 0.97) والصدق والثبات الكلي للمحاور مع الاستبانة مرتفع أكبر من (0.75)، النتائج تطمئن الباحثة إلى تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة.

المعالجة الإحصائية المستخدمة: استعانت الباحثة بالرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) لإجراء التحليلات والإحصاءات اللازمة لبيانات الاستبانة، حيث اعتمدت حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات الاستبانة وكذلك استخدام اختبار بيرسون لدراسة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

تحليل البيانات ومناقشة النتائج:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: "ما مدى جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمرحلة الثانوية بولاية الخرطوم؟ قامت الباحثة باستخدام المتوسطات والانحراف المعياري والنسبة المئوية، كما في الجدول التالي:

جدول (8) يوضح المتوسطات والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحاور الأداة

المحور	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
المحور الثاني: جودة البنية التحتية	10	32.94	11.16922	65.88
المحور الأول: واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الثانوية	11	34.60	11.86145	62.91
المحور الرابع: أبعاد جودة الخدمة التعليمية	15	44.125	21.03756	58.83
المحور الثالث: جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه	11	27.70	9.31589	50.36

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

				الطلاب
59.17	44.57553	139.04	47	الدرجة الكلية

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

من الترتيب التنازلي لعمود الوزن النسبي للمحاور بالجدول (8) نجد أن محور (جودة البنية التحتية) جاء في المركز الأول بوزن نسبي (65.88%) يليه محور (واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الثانوية) في المركز الثاني بوزن نسبي (62.91%)، يليهما محور (أبعاد جودة الخدمات التعليمية) في المركز الثالث بوزن نسبي (58.83%)، وأخيراً محور (جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (50.36%).

الدرجة الكلية لتقدير أفراد العينة لمدى جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمرحلة الثانوية بولاية الخرطوم جاءت بوزن نسبي (59.17%)،

تعزى الباحثة السبب في ذلك إلى اهتمام مؤسسات التعليم بتنظيم مواردها واستثمارها لتلك الموارد من وجهة نظر الباحثين، إلا أن هذا الاهتمام يحتاج إلى تطوير من خلال وضع الآليات وتطوير القدرات التنظيمية والإدارية التي تضمن حسن استثمار الموارد بكفاءة، هذا ما يتفق مع ما جاءت به دراسة (الدهدار، 2006) التي توصلت إلى: هناك علاقة بين التحسين المستمر والاهتمام بالعنصر البشري وبين الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم، ودراسة (علي، 2013) التي توصلت إلى: أن متطلبات استدامة الخبرة التنافسية للمؤسسة التعليمية تتأثر بمتغيرات: موارد وقدرات المؤسسة التعليمية والتعليم المنظم والتحسين المستمر والتكيف.

أما عن تراجع درجات التقدير محور (جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب) فقد يعزى السبب إلى إجراء التغيير في الأنظمة والمكونات الداخلية لهذه المدارس وفقاً لمتطلبات البيئة التعليمية المتغيرة، وهذه النتيجة تتفق مع ما جاءت به نتيجة دراسة (عبد الملك وقشوة، 2009) التي توصلت إلى: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية دون المستوي المطلوب بالنسبة للطلاب وفقاً لمتغيري الجنس والتخصص، وتختلف عن نتيجة دراسة (المقادمة، 2013) التي توصلت إلى: أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين توفر القدرات والمهارات وتحقيق الميزة التنافسية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: "ما واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم؟"

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

وللإجابة على هذا السؤال حيث قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على المجالات والدرجة الكلية.

المحور الأول: واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الثانوية: يظهر واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية في المدارس من خلال:

جدول رقم (9) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات المحور الأول

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
2	التأكيد على اتقان العمل في جميع جوانب العملية التعليمية	3.635 4	1.1435 8	72.8
10	وجود توثيق لخطط وبرامج المدرسة كسجلات كاملة	3.447 9	1.4716 2	68.9 6
7	الاحتفاظ بهويتها المميزة عن غيرها.	3.395 8	1.3877 6	68.0 1
1	اهتمام إدارة المدرسة بتطبيق إدارة الجودة	3.291 7	1.3604 7	65.8 3
6	تحقيق رضا المستفيد والحفاظ عليه.	3.250 0	1.5217 7	65.0 0
9	كفاءة الاداء لجميع العاملين	3.135 4	1.4626 6	62.7 0

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

62.5 0	1.4527 7	3.125 0	المداومة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في العملية التربوية	11
60.4 2	1.3686 7	3.020 8	السعي لتحسين بيئة العمل بالمراجعة الدورية.	5
59.1 6	1.3834 9	2.958 3	اختيار المعلمين القادرين على الابتكار	4
57.5 0	1.5819 4	2.885 4	مساهمة الأنشطة المدرسية في تغيير اوضاع المجتمع المحلي المختلفة.	8
53.9 8	1.4946 9	2.697 9	الالتزام بجودة الخدمة التعليمية.	3
63.3 52	15.629 42	34.84 36	المحور الأول ككل	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

يتضح من الجدول (9) أن أعلى وزن نسبي في المحور جاء لصالح الفقرة (2) التي نصت على:

" التأكيد على اتقان العمل في جميع جوانب العملية التعليمية " لتحتل المرتبة الأولى بوزن نسبي (72.80%)، وقد يرجع السبب في ذلك إلى حرص المدارس على تقييم مواردها وقدراتها لتحقيق الميزة التنافسية باستمرار، ومعرفة قدرات المنافسين في امتلاكهم القدرة على محاكاة وتقليد المزايا التنافسية وإحلال مزاياهم بديلاً عنها، وكذلك إلى توفر قاعدة البيانات حول المدارس الأخرى، والتي توضح قدرات المنافسين.

واختلفت النتيجة مع نتيجة دراسة (علي، 2013) التي توصلت إلى: إن متغير معرفة قدرات المنافسين نال أقل وزن نسبي من متطلبات استدامة الخبرة التنافسية.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

في حين كانت الفقرة (3) أدنى فقرة في هذا المحور ونصت على: " الالتزام بجودة الخدمة التعليمية." حيث احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (53.98%).

وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن المنافسة المحتملة من وجهة نظر أفراد العينة لا تستلزم امتلاك المدارس أو الاحتفاظ بموارد تتسم بالندرة، حيث أن بإمكانها الاحتفاظ بطاقتها كاملة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة، وارتفاع معدل البطالة.

وهذا ما يختلف مع ما جاءت به دراسة (المقادمة، 2013) التي توصلت إلى هناك علاقة ارتباطية قوية بين توفر الكفاءات البشرية المبدعة وتحقيق الميزة التنافسية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على: " ما واقع تطبيق جودة البنية التحتية؟" وللإجابة على هذا السؤال حيث قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على المجالات والدرجة الكلية.

المحور الثاني: جودة البنية التحتية:

جدول رقم (10) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات المحور الثاني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
9	الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية	3.6458	1.32966	72.92
3	ملائمة المبني لعدد الطلاب.	3.5938	1.49087	71.88
6	مكاتب للمعلمين بمساحات مناسبة	3.5417	1.23046	70.84
5	الخطط لتطوير المباني والأجهزة التعليمية.	3.4375	1.46404	68.76
4	ملائمة المبني لطبيعة الأنشطة المصاحبة	3.3438	1.40546	66.88
8	التمويل لصيانة المباني	3.3333	1.41917	66.67

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

65.42	1.46883	3.2708	تزويد المكتبة بالكتب العلمية الثقافية	2
59.58	1.39909	2.9792	بيئة محفزة للتعلم الجيد.	7
59.38	1.34127	2.9688	تجهيز الفصول بأحدث الأجهزة	1
58.34	1.29506	2.9167	التقدير الدقيق للأموال اللازمة للإنفاق على برامج المدرسة	10
60.23	12.54885	30.1147	المحور الثاني ككل	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS يتضح من الجدول (10) أن أعلى وزن نسبي في المحور الثاني جاء لصالح الفقرة (9) التي نصت على: " الإدارة توفر المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية." حيث احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (72.92%)

وقد يرجع السبب في ذلك إلى عمق التجربة لهذه المدارس، وإنشائها لوحدة خاصة بالجودة تهتم برفع كفاءة العمليات في وحداتها الداخلية من خلال مراجعة أنشطتها وعمليات وحداتها المختلفة بهدف تحسينها، وكذلك تحقيق التميز في البرامج الأكاديمية القائمة، وتعزيز النشاط وتوفير البنية التحتية المساندة.

في حين كانت الفقرة (10) أدنى فقرة في هذا المحور ونصت على: " التقدير الدقيق للأموال اللازمة للإنفاق على برامج المدرسة." حيث احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (58.34%).

وقد يعزى السبب في ذلك إلى ضعف إنفاق هذه المدارس على عمليات تحديث التجهيزات التعليمية، حيث يوجد تخوف في الممارسة الفعلية لمثل هذا الأنظمة الى جانب تكلفتها العالية في التشغيل والصيانة والتقنيين المختصين فيها، وهذا ما يتفق مع ما جاءت به دراسة (دياب، 2015) التي رأت: أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المدارس يرفع كفاءة وفاعلية النظام التعليمي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي ينص على: " ما واقع جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب؟"

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

وللإجابة على هذا السؤال حيث قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على المجالات والدرجة الكلية.

المحور الثالث: جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب:

جدول رقم (11) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات المحور الثالث

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	جعل الطلاب بؤرة الاهتمام	3.6875	1.40160	73.76
11	ترسيخ المعرفة	3.0938	1.52921	61.88
10	التدريب على التعلم التقائي.	2.8958	1.49722	57.92
8	تقييم مستوي تقدم الطلاب طول العام الدراسي.	2.8542	1.47954	57.08
5	الاهتمام بالشكاوى من الطلاب أو أولياء الأمور والتعامل معها.	2.8333	1.46299	56.67
9	التركيز علي منع الطالب من الفشل	2.6146	1.57192	52.29
2	اتاحة الفرصة للمشاركة مع إدارة المدرسة	2.1420	1.29354	42.84
4	الحث على التفكير العلمي.	2.1042	1.25219	42.08
3	الاهتمام بمقترحات الطلاب من أجل التغيير.	1.9583	1.14171	39.16
7	العمل كفريق.	1.7708	1.16510	35.56
6	إشراك الطلاب في إتخاذ القرارات.	1.7292	.95674	34.58

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

44.64	13.22255	24.5521	المحور الثالث ككل
-------	----------	---------	-------------------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS يتضح من الجدول (11) أن أعلى وزن نسبي في المحور الثالث جاء لصالح الفقرة (1) التي نصت على: " جعل الطلاب بؤرة الاهتمام." حيث احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (73.67%).

وهذا يدل على اهتمام المعلمين في هذه المدارس التعليمية بتوفير فرص التعلم لطلابهم وإتاحة جميع الوسائل والإمكانات التي من شأنها النهوض بعملية التعلم، والسماح لهم بتطبيق ما تم اكتسابه من معرفة، إلى جانب الاهتمام المتزايد بالجدد مجال الدراسة العلمي التربوي والتوجه يجعل الطلاب مركز عملية التعلم واستثماره في اتجاه تحقيق ميزة تنافسية، وهذا ما يتفق مع ما جاءت به دراسة (علي، 2013) التي توصلت إلى: أن التعلم المنظومي يمثل أحد أشكال القدرات الاستراتيجية للمؤسسة، لدوره في إكساب الكفاءات الجوهرية الجديدة والمعارف المتنوعة.

أدى فقرة في المحور كانت: الفقرة (6) " إشراك الطلاب في اتخاذ القرارات." حيث احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (34.58%) وقد يعزى السبب في ذلك إلى عدم قناعة الإدارة والمعلمين في بعض هذه المدارس بأهلية الطلاب في المشاركة في اتخاذ القرار واكتفائها باتخاذ القرارات نيابة عنهم وتقدير المصلحة العامة، رغم وجود نصوص قانونية تسمح بقيام كيانات تمثل الطلاب أمام الإدارة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس والذي ينص على: " ما أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم ورضا المستفيدين عنها بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم؟"

وللإجابة على هذا السؤال حيث قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على المجالات والدرجة الكلية.

المحور الرابع: أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

جدول رقم (12) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الرابع

البعد الأول: الاعتمادية (Reliability): درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة:

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
3	تحرص المدرسة على تقديم كل ما هو جديد ومفيد من المعلومات.	2.6875	1.43132	53.76
2	الدقة والأمانة العلمية في نقل المعلومة العلمية.	2.1563	1.39418	43.13
1	تعني المدرسة بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب	2.0313	1.20920	40.63
	الدرجة الكلية للبعد	6.8751	4.0347	45.83
البعد الثاني: الملموسية (Tangibles) تشتمل على العناصر المادية للخدمة " المباني، الأجهزة والمعدات، والمرافق " .				
م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
5	تميز التجهيزات المادية بالملائمة والحداثة	3.2708	1.33361	65.42
6	تنسيق جدول حصص يتناسب مع عدد ساعات الدوام المحددة وفقا لقدرات واستيعاب الطلاب	3.1458	1.42887	62.92
4	المظهر العام للمعلمين والعاملين والطلاب.	2.9063	1.46595	58.12
	الدرجة الكلية للبعد	9.3229	4.22843	62.15
البعد الثالث: الاستجابة (Responsiveness): سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة:				
م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

		الحسا بي		
65.21	1.39356	3.2604	الاستجابة الفورية لتلبية احتياجات الطلبة مهما كانت درجة الانشغال	7
63.96	1.40390	3.1979	الاستعداد الدائم من قبل المعلمين للتعاون مع الطلاب	9
63.12	1.34812	3.1563	الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلاب.	8
64.10	4.14558	9.6146	الدرجة الكلية للبعد	
البعد الرابع: الضمان " Assurance " : كياسة القائمين على الخدمة وقدرتهم على استلهاام الثقة والائتمان.				
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسا بي	الفقرة	م
67.084	1.28946	3.3542	الالتزام بتهيئة بيئة تعليمية آمنة من المخاطر	10
65.208	1.33964	3.2604	المحافظة علي سرية المعلومات الخاصة بالطلاب.	11
61.876	1.52921	3.0938	المدرسة لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها وتعهدها تجاه الطلاب.	12
64.723	4.15831	9.7084	الدرجة الكلية للبعد	
البعد الخامس: التعاطف (Empathy) : درجة العناية بالمستفيد ورعايته والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها				
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسا بي	الفقرة	م

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

63.958	1.40390	3.1979	13	التفهم لمشاكل الطلاب والتعامل معها.
57.916	1.49722	2.8958	14	توجد روح مرحة وصدقة في التعامل مع الطلاب.
50.208	1.56941	2.5104	15	تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه
57.361	4.47053	8.6041		الدرجة الكلية للبعد
58.83	21.03756	44.1250		الدرجة الكلية للمحور

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن تقدير أفراد العينة لواقع أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم كانت (58.83%)، وقد احتل بعد (الضمان) المركز الأول بنسبة (64.723%) يليه بعد (الاستجابة) في المركز الثاني بوزن نسبي (64.10%)، يليهما بعد (الملموسية) في المركز الثالث بوزن نسبي (62.15%)، ثم بعد (التعاطف) في المركز الرابع بوزن نسبي (57.53%) وأخيرا بعد (الاعتمادية) على المرتبة الخامسة والأخيرة بوزن نسبي (45.89%).

إن عينة الدراسة من أولياء الأمور يدركون وجود أبعاد جودة الخدمة التعليمية قد حققت أوزان نسبية أعلى من 50%، عدا بعد الاعتمادية الذي حقق وزن نسبي أقل من 50%، جاء الوزن النسبي العام ل أبعاد جودة الخدمة أكبر من 50%، وهذا يشير إلى إن عينة الدراسة وجدت جودة الخدمة التعليمية في خدمات هذه المدارس مما يشكل عاملا أساسيا لرضائهم واستمراريتهم في التعامل معها لما تتميز به عن منافسيها.

وهذا ما يتفق مع ما جاءت به دراسة (المقادمة، 2013)، التي رأت أن عدم قدرة المدارس على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة يعد عائقا أمام تحقيق الميزة التنافسية.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس والذي ينص على: "هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين؟"

وللإجابة على هذا السؤال حيث قامت الباحثة بحساب مصفوفة بيرسون لعلاقات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

جدول رقم (13) يوضح مصفوفة بيرسون لعلاقات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين (n=48)

التعاطف	الضمان	الاستجابة	الملموسية	الاعتمادية	الرضا	البعد
.898**	.888**	.915**	.902**	.761**	1	معامل بيرسون للارتباط
.000	.000	.000	.000	.000		مستوى المعنوية

** مستوى المعنوية 1%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة SPSS

من الجدول (13) يتضح: توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الاعتمادية ورضا المستفيدين، معامل الارتباط أقل معامل ارتباط في هذا المحور ومقداره (0.761) وهذا يبين وجهة نظر المستفيدين تجاه بعد الاعتمادية أنها أقل من توقعاتهم ومستوى طموحهم.

وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الملموسية ورضا المستفيدين مقدارها (0.902) وهي تفسر إدراك عينة الدراسة إلى مدى التزام العاملين بهذه المدارس التعليمية بتنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح في الوقت المحدد والاهتمام باستفساراتهم وأسئلتهم وعلى مدى دقة التوثيق في السجلات لمجمل معاملاتهم مع المدارس. توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الاستجابة ورضا المستفيدين مقدارها (0.915)، وهذه يفسر اهتمام إدارة المدارس التعليمية والعاملين لحاجات المستفيدين والاستجابة لها.

توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد الضمان ورضا المستفيدين مقدارها (0.888) هذا يفسر توفر بعد الضمان من وجهة نظر المستفيدين بتعاملهم مع العاملين بهذه المدارس التعليمية.

توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين بعد العاطفة ورضا الزبون مقدارها (0.898) وهي شعور المستفيدين بمدى حسن التعامل والاحترام الذي يوليه لهم العاملين بهذه المدارس التعليمية.

الاستنتاجات:

1/ جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت متوسطة بوزن نسبي (59.17%).

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

2/ واقع تطبيق جودة الخدمة التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جيد بوزن نسبي (63.35%).

3/ واقع تطبيق جودة البنية التحتية لتحقيق الميزة التنافسية وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جيد بوزن نسبي (60.23%).

4/ واقع جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعلمون تجاه الطلاب وإرضاء حاجات المستفيد بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت ضعيفة بوزن نسبي (44.64%).

5/ أبعاد جودة الخدمة التعليمية المطبقة بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم ورضا المستفيدين عنها بالمدارس الثانوية بولاية الخرطوم جاءت متوسطة بوزن نسبي (58.83%).

6/ توجد علاقة ارتباط قوية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

التوصيات:

وتوصي الباحثة بالآتي:

1/ ضرورة تلبية المدارس التعليمية لرغبات واحتياجات جمهور المستفيدين للخدمات التي تقدمها لهم بالجودة والسرعة التي يتوقعونها.

2/ إنشاء قسم أو إدارة خاص بالجودة داخل المدارس الحكومية لمتابعة ومراقبة تنفيذ عمليات ضمان الجودة المختلفة.

3/ ضرورة أن تسعى المدارس للعمل على تطوير مستوي أدائها كهدف استراتيجي موضوع لتقديم أفضل وأجود ما لديها لجمهور العملاء والمستفيدين منها.

المراجع:

1/ أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001-2008 على مدارس مرحلة الاساس السودانية (دراسة حالة مدارس القبس)، أنعام أحمد محمد دياب (2013)، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مركز الجودة الشاملة والإمتياز، بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير، 2013.

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد على أحمد حسن

- 2/ أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، خالد محمد طلال بني حمدان(2012)، بحث غير منشور لنيل درجة الدكتوراه، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 3/ إدارة الجودة الشاملة " مدخل استراتيجي "، محمد عبد الوهاب العزاوي (2010)، الأردن، عمان: اثناء للنشر والتوزيع.
- 4/ إدارة الجودة الشاملة في التعليم، رياض رشاد البنا (2006)، عبر الإنترنت.
- 5/ إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001-2000، قاسم نايف علوان ، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، 2005.
- 6/ إدارة المخاطر الاستراتيجية المسببة لفقدان المنظمة للمزايا التنافسية الآليات والمعالجات، معن المعاضيدي، الأردن: جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، مؤتمر إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، (2007).
- 7/ التربية التجريبية والبحث التربوي، عبد الله عبد الدائم، لبنان، بيروت: دار العلم للملايين، ط2، 1984.
- 8/ التسويق مفاهيم معاصرة، نظام موسي سويدان وشفيق إبراهيم حداد ، الأردن، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، (2009).
- 9/ جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية ، داود عبد الملك الحدابي وهدى عبد الله قشوة، ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد الثاني. العدد (4)، 2009.
- 10/ جودة الخدمة وأثرها في تحقيق رضا الزبون، قيس زهير جعفر ،جامعة بغداد: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 16، العدد (58)، (2010).
- 11/ الجودة والتميز في منظمات الأعمال، عبد السلام أبو قحف وآخرون ، الأردن، عمان: ، مكتبة المجتمع العربي، 2011.
- 12/ الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، بسمان فيصل محبوب (2003)، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2003).

جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وارضاء حاجات المستفيد

في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم.

د. أميرة محمد علي أحمد حسن

13/ دور الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة الجامعة الإسلامية-غزة)، عبد الرحمن المقادمة، فلسطين، غزة: الجامعة الإسلامية – كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013.

14/ العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية، مروان الدهدار ، فلسطين، غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2006.

15/ متطلبات استدامة الميزة التنافسية في التعليم العالي، علي محمد علي، فلسطين، غزة: الجامعة الإسلامية – كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013.

16/ Elements of Morden Marketing, Anthony,R(1994),OP publication Ltd,London. Marketing.

17/ Management, Kotler Philip (1997) , 9th ed , prentice- Hall International Inc ,New Jersey .