

خطة بحث

ويتضمن

مقدمة البحث
مشكلة البحث
أهمية البحث
أهداف البحث
أسئلة البحث
حدود البحث
مصطلحات البحث
منهج البحث
أدوات البحث
الدراسات السابقة
المراجع

أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية

الملخص:

تستهدف الدراسة الحالية التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم السعودية، كما تستهدف الوقوف على أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: وزارة التعليم، الجودة الشاملة، رضا العملاء.

Abstract:

The current study aims to identify the reality of the application of total quality in the Ministry of Education and also aims to determine the impact of the application of total quality on the satisfaction of customers in the Ministry of Education in the Kingdom of Saudi Arabia.

Key words: Ministry of Education, Total Quality, Customer Satisfaction

مقدمة:

نعيش اليوم في عالم سريع التغيرات شديد التعقيد، ولا يمكن لأحد أن يكون بمعزل عن ذلك التطور الهائل في المعرفة، والتعليم لم يعد قضية خدمات بل قضية أمن قومي، واستثمار في البشر ترتبط به تنمية قدرات الشعوب الإقتصادية والإنتاجية والعسكرية، وأصبحت القضية هي إعداد وتأهيل أجيال قادرة ومسلحة بالعلم والمعرفة والتكنولوجيا (عمرة، 2022، ص 88).

والتعليم بات مسألة لم تعد محل جدل في أي منطقة من العالم فالتجارب العالمية المعاصرة أثبتت أن بداية التقدم الحقيقية هي التعليم، وأن جوهر الصراع الدولي أمسى سباق في تطوير وتحسين جودة التعليم. (حسن، وأحمد، 2019، ص 142)

يتسم العصر الذي نعيشه الآن بعدد من الخصائص، منها: الثورة المعلوماتية، التدفق المعرفي، الإيقاع السريع، والانتقال من الاستثمار المادي إلى الاستثمار الفكري، والكثير من التحولات، كل هذا صاحبه تغيرات واسعة ومتواصلة في احتياجات المجتمعات، لذا باتت طرق التعليم التقليدية في احتياج لمراجعة بما يتواءم مع متطلبات الحداثة، ومن هنا تأتي أهمية تطوير وتحسين التعليم، وزيادة فعاليته بصفة عامة، وتحقيق جودة العملية التعليمية به بصفة خاصة، حتى نمتلك أجيالاً قادرة على المنافسة الشديدة الشرسة، وتحقيق طموحات المجتمع (كشان، 2022).

والجودة هي عامل أساسي في التنافس العالمي اليوم، لعدة أسباب أهمها طلب العملاء جودة أفضل في ظل التنافسية العالمية، مما جعل المؤسسات تدرك أن تحقيق المكاسب يتطلب توفير منتجات وخدمات ذات جودة عالية، والمؤسسات التعليمية واحدة من تلك المؤسسات التي ليست بمنأى عن التنافسية العالمية، ومع ازدياد الطلب على التعلم من الطلاب المحليين والدوليين؛ أدرك مديرو هذه المؤسسات التعليمية أن تحسين جودة الخدمات بات أمراً جوهرياً لتحقيق رضا العملاء مما يساعد على الاستمرار في سوق التنافسية العالمية؛ ويتطلب ذلك الأمر من المؤسسات التعليمية تحديد احتياجات عملائها ومعرفتهم، وتحقيقاً لذلك اعتمدت المؤسسات التعليمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تسعى لتحسين جودة التعليم ورفع كفاءة الأداء من خلال تبني المؤسسات التعليمية لمبدأ تحقيق التميز في كافة أعمالها.

(Mohsin, and Trimmer,, 2018, PP.1-2)

وهذا ما أشارت إليه دراسة (Jensen,2017) فالمؤسسات التعليمية تتعرض لضغوطات متعددة، لانتقالها من التركيز على التوسع الكمي إلى الإهتمام بالجودة؛ فبقاء هذه المؤسسات ونموها إنما يعتمد على نمط الاحتفاظ بعملائها في ظل التنافسية الشرسة، وآراء المستفيدين من خدماتها حول أدائها، ودورها في النمو الاقتصادي، وارتفاع مستوى جودة أدائها المحقق لرضا عملاءها؛ وبالتالي أصبح من الضروري التكيف لخدمة مصالح عملاءها وتحقيق أكبر استجابة لمطالبهم واحتياجاتهم؛ ولذلك اتجهت كافة المؤسسات التعليمية للاهتمام المتزايد بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة مجالاتها، والذي يعود لعدة أسباب منها: ضغوط التحسين المستمر للمعايير الأكاديمية المواكبة للتغيرات التكنولوجية، والخطط الحكومية للتنمية المستدامة، إتجاه الحكومات لتخصيص ميزانيات لتشجيع البحوث في مجال الجودة، وحدة المنافسة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة ، مما يعني أن البقاء يكون للمؤسسات ذات الأداء الأعلى، التي لها فرص الوصول المحتمل إلى الاعتمادات المتعددة.

والتميز في الجودة الشاملة هو السبيل لتحقيق التنافسية العالمية، حيث تسعى المؤسسة لبذل كافة الجهود على مختلف مستوياتها من خلال المشاركة الكاملة لكافة القوى العاملة بها، والتركيز على التطوير المستمر بما يحقق رضا العميل، وتهدف هذه الفلسفة إلى تلبية احتياجات عملاء المؤسسة الداخليين والخارجيين، وهذا أحد أهم الجوانب لبرامج الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية من حيث ضرورة رفع الإنتاجية والأداء المالي، وتحقيق رضا العملاء،(Thakka et al., 2006, P.55).

لهذا اعتمدت المؤسسات التعليمية مداخل تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها لإرضاء عملائها، حيث يعد مدخلاً يحقق تخطيط فعال وممنهج للتعامل مع احتياجات العملاء، وتحدد مطالبهم بدقة، كما يسهم هذا المدخل في اتخاذ القرارات الملائمة من خلال التركيز على المعايير التي تقوم على احتياجات العميل (Natee, S., et-al, 2016, P.42).

وهذا نظراً لما تفرضه التحديات المعاصرة لواقع المجتمعات العربية من حتمية تطوير بنية التعليم فضلاً عن ضرورة تمركز السياسات التعليمية حول التحسين الكيفي والارتفاع بجودة التعليم؛ وتطبيق معايير جودة التعليم في المؤسسات التعليمية، وذلك كون الوقت الحالي هو عصر الجودة الشاملة، خاصة وأن هذه المرحلة تتطلب إكساب الطلاب مهارات القرن الحادي والعشرين؛ فهي تشكل مستقبلهم، ومخرجاتها ونوعيتها تؤثر على نوعية مدخلات التعليم العالي ومن ثم على نوعية القوى العاملة الجامعية. (محمد حسنين العجمي ، 2007، ص 22)

ولذلك جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء على كيفية تحسين جودة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية باستخدام مدخل الجودة الشاملة، حيث تدور فكرة عمله حول وجود نظام له عملاء وله منتج، على أن تترجم متطلبات هؤلاء العملاء إلى مواصفات في المنتج (الطلاب)؛ بحيث تلبي مواصفات المنتج احتياجات العملاء، وباعتبار أن عملاء وزارة التعليم بالمملكة لهم متطلبات تركز على تحسين نظام الجودة للحصول على خدمات تعليمية متميزة، وضرورة ترجمة هذه المتطلبات إلى مواصفات في نظام الجودة بها؛ فيكون اهتمام البحث الحالي توضيح متطلبات تحسين الجودة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية ومدى تأثيرها على عملاء وزارة التعليم من وجهة نظر جميع العاملين بها باعتبارهم أحد العملاء المستفيدين من عملية تحسين الجودة.

مشكلة البحث:

في ظل التحديات الراهنة أشارت الرميح (2013) إلى أن الاهتمام المتزايد بجودة التربية، تزايد في آخر عقدين من القرن العشرين، ونظراً للتقارير الدولية وشكاواها من إنحدار التعليم في المدارس؛ استناداً لتقرير اليونسكو عام 2008م ، حيث أشار التقرير لودود تدني مستمر في الأداء التعليمي في معظم الدول العربية، وأوصت المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) بدعم الدول العربية في تقييم جودة التعليم وجعلها أولوية قصوى، ويتفق هذا مع ما أكدته دراسة الطس (1430هـ)، التي أوصت بأهمية الدور التربوي والتعليمي لمعايير جودة العملية التدريسية.

لذا أصبحت الحاجة ماسة لإعادة النظر في البرامج التربوية والنظام التعليمي العام بأكمله، والأخذ بمعايير ونظام يؤهل النظم التعليمية الحالية وبرامجها لمستوى التفاعل بكفاءة مع مستجدات العصر، و مواجهة التحديات التي تجبر المؤسسات التعليمية على تغيير ممارساتها لمواكبة الثورة العلمية والتكنولوجية والمعرفية في ظل عالم شديد التنافس، لهذا تضاعف التركيز على جودة التعليم في الوقت الحالي، إيماناً من الحكومات بأن أفضل استعداد لمهارات القرن الحادي والعشرين لن يتأتى إلا من خلال تعليم ذو جودة متميزة، الأمر الذي أدى إلى أن أصبحت نظم الجودة والاعتماد مطلباً جوهرياً تملّيه حركة التغير المستمر على المؤسسات التعليمية لتطوير وتحسين جودتها (صيام ، 2016، 2).

فالتحدي الراهن للنظم التعليمية المعاصرة، لا ينتهي عند تقديم التعليم؛ ولكن أن يتسم التعليم بجودة عالية، ولن يحدث هذا إلا في ظل وجود نظم ومعايير للجودة تحقق متطلبات عملاءها. وفي ضوء ذلك ستعمل وزارة التعليم بالمملكة جاهدة، لتعتمد مؤسساتها التعليمية مجموعة من القدرات والكفاءات التي تؤهلها لمواجهة تحديات العصر وملائمة متطلبات عملاءها، كي تُخرج منتجاً تعليمياً قادراً على مواجهة كافة المتغيرات (عنايات، 424، 2021).

وجاءت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بخطط طموحة، لذا سعت مختلف الهيئات والمنظمات نحو تحسين وتطوير منتجاتها وخدماتها ورفع كفاءاتها، وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز الأساليب الحديثة التي أثبتت دورها الإيجابي في رفع جودة الخدمات، ونظراً لما تقوم به وزارة التعليم من جهود مضيئة لإخراج منتجاً يواكب مهارات القرن الحادي والعشرين، ولما لها من دور هام في عملية تحقيق رؤية 2030 من خلال منتجها الذي يواكب التغيرات السريعة، وفي ضوء ذلك تم اختيار هذه الدراسة للتعرف على تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية.

أهمية البحث:

تتضح أهمية هذا البحث في أنه يتناول:

- تطبيق الجودة الشاملة بوزارة التعليم بالمملكة، هو أحد الموضوعات البحثية الجديدة التي لم تتطرق إليها العديد من الدراسات، من حيث توضيح كيفية تحقيق هذا التحسين، وأدواته ومداخله، وخطواته.

- الجودة الشاملة أحد المداخل المستحدثة في مجال الإدارة، وهو مدخل يهتم بتطبيق مبادئ ومعايير خاصة بتلبية احتياجات العملاء من خلال توافر مواصفات محددة في الخدمات التي يحصلون عليها من خلال دراسة العملاء وتحديد متطلباتهم وأولوياتهم، ومن ثم ترجمتها لمواصفات معينة يتم أخذها في الاعتبار عند تصميم الخدمات التعليمية قبل توافرها، وذلك بالرجوع إلى معايير تنافسية تتعلق بتلك المواصفات التي يتم تحديدها من خلال القياس المقارن مع متطلبات السوق العالمي.

أهداف البحث:

- استهدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال :
 - التعرف على واقعة إدارة الجودة في وزارة التعليم.
 - الكشف عن أهم الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة.
 - الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم السعودية.
 - الكشف عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

أسئلة البحث:

في ضوء مشكلة البحث يتحدد السؤال الرئيس في التالي:

" ما أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية؟"

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية هي كما يلي:

- 1- ما الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم؟
- 2- ما واقع تطبيق الجودة الشاملة في وزارة التعليم؟
- 3- ما أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم؟

حدود البحث:

اقتصرت البحث الحالي على الحدود الآتية:

- 1- الحد الموضوعي: يتمثل في دراسة أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في (وزارة التعليم) في المملكة العربية السعودية.
- 2- الحد البشري: يتمثل في جميع العاملين بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

3- **الحد الجغرافي:** اقتصر البحث الحالي على وزارة التعليم بالمملكة.

4- **الحد الزمني:** زمن إجراء الدراسة.

منهج البحث:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي نظراً لطبيعة المشكلة الحالية، والتي تركز على وصف ودراسة أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء بوزارة التعليم السعودية، والتعرف على واقع تطبيق الجودة في وزارة التعليم السعودية، بحيث تم إجراء عدة مقابلات مفتوحة مع عينة من العاملين بهذه المدارس، من أجل التوصل إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الوزارة باستخدام مدخل نشر وظيفة الجودة.

أداة البحث:

اعتمدت الدراسة الإستبانة كأداة للبحث والتي سوف تُطبق على العاملين بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بغرض رصد واقع تطبيق الجودة الشاملة بالوزارة، والتعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بها، ومتطلبات تحسين تطبيق الجودة الشاملة بالوزارة، والتعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العملاء في وزارة التعليم السعودية.

مصطلحات الدراسة:

تحددت مصطلحات الدراسة الحالية في التالي:

الجودة Quality :

جاء في المحيط "جَوْدٌ يُجَوِّدُ تجويداً - الفرسُ في عدوه : أسرع - الشئ : حسنه وجعله جيداً، جَوْدٌ صاحب المعلم إنتاجه - القارئ أتى بالتلاوة على وجهها الحق وراعى أصول التجويد وأحكامه" (سلامة، 2000، ص 263).

وفي لسان العرب "[جود] الجيد : نقيض الردي، وجاد الشئ جوده، وجَوْدُه أي صار جيداً، وأجدت الشئ فجاد وقد جاد جوده وأجاده : أتى بالجيد من القول أو الفعل" (ابن منظور، 2003، ص 254).

وتتظر هذه الدراسة إلى الجودة على أنها إنجاز المهام وإتقانها بدرجة عالية من الكفاءة والدقة بما يتوافق مع المواصفات العالمية المتعارف عليها.

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management :

تعرف الرماضنة (2022) إدارة الجودة الشاملة بأنها "مجموعة الإجراءات الهادفة إلى تطوير التعليم العام وفوائدها وطرق التغلب على معوقات تطبيقها والحاجة الماسة لإدارة الجودة الشاملة للارتقاء بمخرجات التعليم" (ص 106).

وإدارة الجودة الشاملة هي "استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج" (قصير، 2022، ص 61).

كما تعرف عيسي (2022) الجودة الشاملة بأنها " مجموعة من المعايير والسمات؛ التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة أو العملية في المؤسسة؛ سواء ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات؛ والتي تعمل على تحقيق حاجات ورغبات ومتطلبات العاملين في المؤسسة والمجتمع المحلي؛ وذلك من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانيات البشرية والمادية مع استغلال الوقت وملاءمته لهذه الإمكانيات" (ص 101).

وترى هذه الدراسة الجودة الشاملة مدخل يهدف إلى إرضاء عملاء وزارة التعليم، من خلال تنمية العلاقات المبنية على الشفافية والثقة، والاعتماد على المعلومات والإحصاءات وتفسيرها في عصر الثورة المعلوماتية، والاهتمام بالمساءلة والشفافية للحث على رفع الإنتاجية.

رضا العملاء:

يشير خثير، ومرايمي (2017) إلى أن "رضا العميل هو إحساس الزبون بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج" (ص 33). كما أن رضا العميل هو "شعور داخلي ورد فعل ايجابي أو سلبي من قبل العميل تجاه الخدمة المقدمة له، الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك للخدمة والأداء المتوقع تجاهها (مامة، وآخرون، 2019، ص 26).

الدراسات السابقة:

يمكن توضيح الدراسات السابقة ذات الصلة بالبحث الحالي فيما يلي:

أولاً: دراسات تتعلق بالجودة الشاملة:

دراسة الرماضنة (2022) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وأهميتها ومتطلباتها وبعض معايير تطبيقها ومعيقاتها في التعليم العام وفقاً لمراجع مختارة " استهدفت الدراسة التعرف على أهمية

تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم لتطويره، واعتمدت العديد من المراجع المختارة في إدارة الجودة الشاملة، حيث تعرضت الدراسة للتعريف بالجودة الشاملة وأسباب الاهتمام بها، مبادئ تحسين الجودة وأهدافها ومميزات تطبيقها في التعليم، ومبررات تبني مدخل الجودة في التعليم، كما هدفت الدراسة التعرف على عوائق تطبيق الجودة الشاملة وعوامل النجاح في تطبيق إدارة الجودة، و توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها انخفاض مستوى الجودة في التعليم العام وهذا يوجب ضرورة العمل على رفع مستوى الجودة في التعليم، كما يوجب العمل على رفع مستوى الجودة من خلال عقد البرامج التدريبية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة بهدف رفع مستوى الوعي بأهمية تبني نظم الجودة في التعليم والتعريف بمبادئها وأهدافها وكيفية تطبيقها، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول الجودة الشاملة في التعليم العام.

دراسة قصير (2022) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي وعلاقتها برضا التلاميذ: دراسة حالة ثانوية الغبيري الرسمية الثانية للبنات" هدفت الدراسة قياس مستوى رضا الطلاب وتحديد العلاقة بين مستوي تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة ورضا الطلاب، وتم استطلاع آراء 142 طالبة من الصفوف الثانوية باستخدام استمارة أعدت خصيصاً لاختبار فرضيات الدراسة، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة المدرسية وبالبيئة التعليمية وبين رضا الطلاب، وهي علاقة إيجابية وقوية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالهيئة التعليمية وبالمناهج وبالمتعلمين وبالهيئة التعليمية وبين رضا الطلاب، وهي علاقة إيجابية ومتوسطة، وأن لا فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلاب بين الصفين الأول والثاني ثانوي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الطلاب لصالح الصف الثالث الثانوي مقابل مستوى رضا تلاميذ الصفين الأول والثاني الثانويين، وأوصت الدراسة الإدارة المدرسية بتحديد مكامن الخلل والعمل عليها لتحسين جودة التعليم عبر تفعيل إدارة الجودة الشاملة في الثانوية.

دراسة الزيود (2022) بعنوان "درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير" هدفت الدراسة الوقوف على درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية للجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير، استخدمت

الدراسة المنهج الوصفي، وبلغت العينة (67) مديراً ومديرة، وأُستخدِمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من (7) مجالات و (41) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها، وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس في مديرية تربية وتعليم لواء وادي السير جاءت بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية تربية وتعليم لواء وادي السير وفقاً لمتغير (الجنس) لصالح الإناث، ومتغير المؤهل العلمي لصالح (الدراسات العليا)، ووفقاً لمتغير (الخبرة) لصالح ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين مديري المدارس عن طريق إقامة الندوات وورش العمل.

دراسة عيسى (2022) بعنوان "إدارة المعاهد الأزهرية في ضوء معايير ضمان الجودة الشاملة: المعوقات - سبل المواجهة" هدفت الدراسة رصد المعوقات التي تعوق قيام مديري إدارة المعاهد الثانوية الأزهرية بدورهم في تطبيق نظام الجودة الشاملة، كما هدفت الوقوف على أبرز المقترحات لتفعيل دور القيادات التربوية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المعاهد الأزهرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (400) مديراً ومعلماً بمعاهد التعليم الثانوي الأزهرية بمحافظة الدقهلية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من المقترحات لتفعيل دور إدارة المعاهد الثانوية الأزهرية منها، توفير قاعدة بيانات محوسبة، توفير شبكة الإنترنت، تمكين المديرين ومديري الإدارات المركزية والقطاعات السلطة الفعلية وتحقيق الاستقلالية المالية لتنفيذ الخطة الموضوعية وذلك من خلال سن تشريعات وقوانين جديدة توسع من نطاق سلطاتهم ووضع نظام محاسبي صارم يحاسب على النتائج الموضوعية ويقابل السلطات الواسعة والاستقلالية التي سوف تعطى للمعاهدة والإدارات المركزية.

ثانياً: دراسات تتعلق برضا العملاء:

دراسة المشرفي (2019) بعنوان "العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب: دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد" استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد بجامعة عمران، واستخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغ عددها (100) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (96) استبانة شكلت ما نسبته (96%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية

ورضا الطلاب، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، ووجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير المستوى الدراسي، كما أشارت النتائج لعدم وجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الفئة العمرية.

دراسة خثير، و مرايمي (2017) بعنوان "العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة" هدف البحث دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المؤسسة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، إلا أن تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون فيها كثير من التفصيل. وهذا يرجع لوجود أبعاد متعددة لجودة الخدمة، ومنه تباين درجة تأثير هذه الأبعاد على رضا الزبون.

دراسة الجبوري، و عباينة (2017) بعنوان "العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن" هدفت الدراسة الوقوف على عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مراجعي ديوان الخدمة المدنية الاردني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة، وأستخدم الأسلوب الوصفي، بلغت عينة الدراسة (427) زائر للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية وبعد إجراء المعالجة الإحصائية تبين أن ترتيب عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية جاء كالآتي: تصميم الموقع مستوى الوعي لدى المواطنين الدقة والامانة، وفرة المعلومات والسرعة الاستجابة ، سهولة الاستخدام.

دراسة سيف، والأقرع (2014) بعنوان "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" هدفت الدراسة تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلاب في الجامعات الحكومية الأردنية، والتعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة قد تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، الجنسية،الابتعاث)، جمعت بيانات الدراسة الأولية بواسطة (776) استبانة، وباستخدام الرزمة الإحصائية SPSS version-17 والإحصاء الوصفي، توصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات ورضا الطلاب كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، وإلى وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلاب، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس.

المراجع:

كشان، رضا (2022). جودة التعليم ودوره في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة: دراسة حالة ألمانيا. مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، مج6، ع1، 130 - 157.

عنايات، أيمن أنور عبدا الله. (2021). متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العام: دراسة مقارنة مجلة القراءة والمعرفة، ع232، 421 - 464.

الرميح، ندى صالح (2013). الاعتماد التربوي لبرامج التربية الخاصة مؤتمر اللقاء السنوي السادس عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، الاعتماد المدرسي للفترة من 4 - 6 فبراير، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

صيام، إيمان توفيق محمد (2016) معوقات تأهيل المدارس بمحافظة دمياط لتحقيق معايير الجودة والاعتماد دراسة ميدانية مجلة كلية التربية جامعة المنوفية، 31(4)، 1-85.

الطس، فيصل بن محمد عمر (1430هـ). آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة أم القرى.

محمد حسنين العجمي (2007). الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام. دار الجامعة الجديدة _ الإسكندرية.

سلامة، عادل عبد الفتاح (2000). حلقات الجودة - مشروع مقترح للإدارة التشاركية بالمدرسة المصرية في ضوء الخبرة اليابانية الأمريكية. مجلة كلية التربية_جامعة عين شمس، ع24، ج2، مكتبة زهراء الشرق_ القاهرة.

عبدالمعال، مصطفى بهجت (2003). افتتاحية المؤتمر السنوي الحادي عشر، الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة، في الفترة من (12-13) مارس 2003. كلية التربية_جامعة حلوان.

الجمي، أديب وآخرون (2002). المحيط. ط2. مكتبة أمبريمتو_ بيروت.

ابن منظور (2003). لسان العرب، ج2، مكتبة دار الحديث، القاهرة، 2003، ص254.

الرماضنه، نهاد حسن (2022). إدارة الجودة الشاملة وأهميتها ومتطلباتها وبعض معايير تطبيقها ومعيقاتها في التعليم العام وفقا لمراجع مختارة. مجلة العلوم التربوية والنفسية مج 6 ع 12، 103 - 117.

قصير عبد الجواد إبراهيم (2022). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي وعلاقتها برضا

التلاميذ: دراسة حالة ثانوية الغبيري الرسمية الثانية للبنات. المجلة الدولية

لضمان الجودة، مج 5، ع 1، 57 - 72.

الزبيد، أمل أحمد (2022). درجة تطبيق مديري المدارس الحكومية لإدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم للواء وادي السير . المجلة التربوية الأردنية مج 7، ملحق

251 - 274.

عيسى، شيماء عمر محمد (2022). إدارة المعاهد الأزهرية في ضوء معايير ضمان الجودة

الشاملة: المعوقات - سبل المواجهة . مجلة تطوير الأداء الجامعي، مج 19

ع1، 97 - 111.

خثير، محمد ، مرايمي، أسماء (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون

بالمؤسسة. مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال_الجزائر، مج(3)، ع(4) ، ص

ص33-57.

مامة، أمال، بوعموشة، ايمان، وسعيد، عريف (2019). تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق

رضا العملاء - دراسة عينة من عملاء بلدية جبجل. ماستر، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير_الجزائر.

المشرقي، مجاهد يحيى صالح (2019). العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب: دراسة ميدانية في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع(25)، 188-216.

الجبوري، أحمد محبوب تركي و عبابنة هائل طلاق محمود (2017). العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن. رسالة ماجستير_جامعة آل البيت، المفرق.

سيف، ناصر إبراهيم محمد، والأقرع، سارة شاكر السرطاوي (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج 7، ع(15)، 161-186.

عمرة، مروى (2022). الجودة التعليمية مجلة سلوك مج 9، ع(2)، 87-106.

حسن، أميرة محمد على أحمد، وأحمد، هويدا محي الدين علي (2019). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم العام . مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ع(10)، 140-168.

- 1) Mohsin, Ahmed Mansour and Trimmer, Karen: "Meeting the Cultural and Service Needs of Arabic International Students by Using QFD", in Erwee, R., et-al. (Eds.), Postgraduate Education in Higher Education, University Development and Administration, Springer, Singapore, 2018.
- 2) Jensen, Frede: Quality Function Deployment: the Evolved 4-Phase Model, Published by the Author, United State of America, 2017.
- 3) Thakkar, Jitesh, Deshmukh, S. G. and Shastree, Anil: "Total Quality Management (TQM) in Self- Financed Technical Institutions: A Quality Function Deployment (QFD) and Force Field Analysis Approach", Journal of Quality Assurance in Education, Vol.14, No.1, 2006.
- 4) Natee, S., et-al: Quality Function Deployment for Buildable and Sustainable, Springer Science +Business Media, Singapore, 2016.