

دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية

(جامعة حلبجة نموذجاً)

م.م. مريوان مهدي جميل / قسم ادارة الاعمال/ المعهد التقني / حلبجة / جامعة بولي تكنولوجي/ السليمانية
حلبجة / العراق
م.م. شاخه وان جمال حبيب الله

mariwan.mahdi@yahoo.com
shakhawan.habibullah@spu.edu.iq

تاريخ التقديم: 2018/6/10

تاريخ القبول: 2018/7/9

المستخلص

يهتم البحث بدور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية (جامعة حلبجة نموذجاً)، إذ تمثلت مشكلتنا بالسؤال الآتي: ما هو دور نظام التعويضات بإبعاده المختلفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية؟ وما شكل العلاقة والاثّر لاستخدام ابعاد نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية؟ في حين تضمنت فرضية البحث وجود علاقة ارتباط وأثر بين نظام التعويضات ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية. وقد ثبت ذلك من خلال دراسة ميدانية وتوزيع استمارات الاستبانة على افراد عينة الدراسة (108) فرد. ولتجزئة وتحليل البيانات تم حساب المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Standard Deviation وتحليل التباين الاحادي (One Way Anova) ومعامل الارتباط (Correlations) ومعامل أثر (Regression) من ضمن برنامج الاحصائي (SPSS) في هذه الدراسة. وقد توصلت نتائج البحث الى نتيجة رئيسية وهي وجود علاقة قوية بين نظام التعويضات وتحسين جودة الخدمات التعليمية. وأوصل البحث الى رفع جودة الخدمات التعليمية واجراء التحسينات في الرواتب لكي لايشغل الموظف بالبحث عن مصدر اخر لمعيشته.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ جودة الخدمات التعليمية .



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 108 المجلد 24
الصفحات 199-215



المقدمة

يلعب نظام التعويضات دورا مهما في تحسين جودة الخدمات التعليمية والتي من خلالها يمكن تحقيق اهداف المؤسسات التعليمية والتدريسيين والطلبة فيها في ان واحد. فالتعويضات بشتى انواعها والمتمثلة بالاجور والرواتب والمزايا والخدمات تعد محركا للقدرات والطاقت وتؤثر على الاداء كما ونوعا، كما تعمل التعويضات كدافع وحافز اساسي لارضاء العاملين والموظفين وتحرر قدراتهم وفي النهاية ترفع و تحسن ادائهم وبذلك تحقق الاهداف المنشودة. فالمنظمات المتقدمة الان يتنافسون في تقديم اعلى رواتب تتناسب مع طبيعة عملهم وافضل انواع المزايا والخدمات. هذا البحث يركز على دور نظام التعويضات (الاجور والرواتب والمزايا والخدمات) في تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال عدة مباحث ركز المبحث الاول على منهجية البحث، والاطار النظري فهو المبحث الثاني اما المبحث الثالث فهو الاطار الميداني ويركز المبحث الرابع على الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: يلاحظ من واقع منظمات إقليم كردستان العراق ودوائرها الحكومية المحدودية والتأخير في تسليم نظام التعويضات مما أدى الى انخفاض جودة الخدمات التعليمية بتلك الدوائر والمنظمات وعليه تتمثل مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- 1- مادور نظام التعويضات بابعادها المختلفة في جودة الخدمات التعليمية في المنظمات والدوائر الحكومية؟
- 2- ماشكل العلاقة والاثر لاستخدام ابعاد نظام التعويضات في جودة الخدمات التعليمية؟

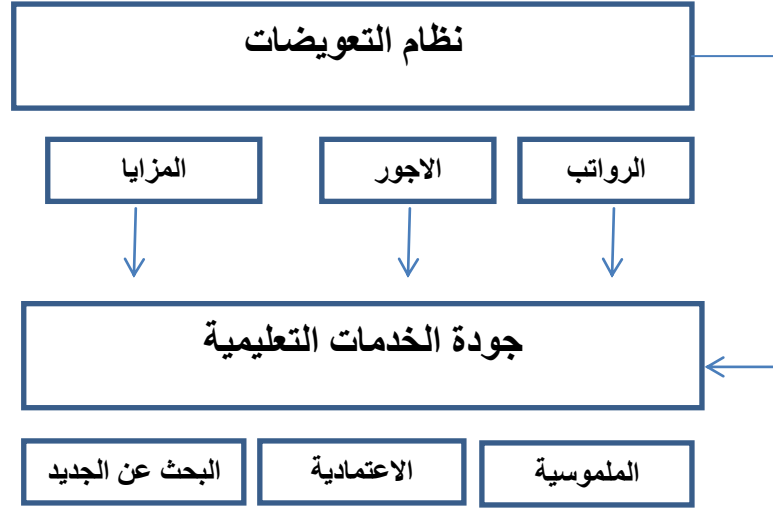
ثانياً: أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من أن نظام التعويضات تعد من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في ادارة الموارد البشرية، إذ تسهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في أية منظمة تعليمية سواء الحكومية منها أم غير الحكومية.

ثالثاً: أهداف البحث: يهدف البحث إلى:

- 1- التعرف على دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 2- التعرف على شكل العلاقة والاثر لاستخدام ابعاد نظام التعويضات من استخدامها في جودة الخدمات التعليمية.

رابعاً: فرضيات البحث: يهدف البحث إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- 1- هناك علاقة ارتباط بين نظام التعويضات ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية.
- 2- هناك علاقة اثر بين نظام التعويضات ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية.



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة من اعداد الباحثان

خامسا: منهجية البحث: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الاحصائي التحليلي، لتقييم دراسة الحالة بالطريقة الاحصائية من خلال جميع البيانات والمعلومات وتحليلها للوصول الى نتائج تساعد في اختبار صحة فروض البحث او عدمها.

سادسا: مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع البحث هو جامعة حلبجة في محافظة حلبجة/ كوردستان العراق. وتم أخذ عينة من أعضاء الهيئة التدريسية من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه والبالغ عددهم (108) من مجتمع البحث (148). بحسب المعادلة الآتية: حجم المجتمع (148) فبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة المطلوب عبارة عن 108. (الطائي، 2012، ص7).

الشكل رقم (2) قانون (معادلة) روبرت ماسون

$$N = \frac{M}{[(S^2 \times (M-1) \div pq) + 1]}$$

حيث إن : M: حجم المجتمع البحث

S: المعيار القياسية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) اي قسمة حجم الخطأ 0,05 على 1,96

P: قيمة توافر الخاصية و هي (0.5)

q: القيمة المتبقية من الخاصية و هي (0.5)

$$\begin{aligned} N &= 148 \div [(0,05 \div 1,96)^2 \times (148-1) \div 0,5 \times 0,5] + 1 \\ &= 148 \div [0,00065 \times 147 \div 0,25] + 1 \\ &= 148 \div [0,09555 \div 0,25] + 1 \\ &= 148 \div 0,3822 + 1 \\ &= 148 \div 1,3822 \\ &= 107,07 \end{aligned}$$

أي إن العدد المطلوب (107)

سابعاً: المقاييس المستخدمة في الدراسة: تم استخدام المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Standard Deviation، ومعامل الارتباط (Correlations) ومعامل أثر (Regression) من ضمن برنامج الاحصائي (SPSS VER 20) في هذه الدراسة.



ثامناً: مصادر البيانات:

- 1- مصادر ثانوية: الكتب والبحوث الجامعية والمواقع الالكترونية.
- 2- مصادر أولية: الاستبانة.

المبحث الثاني/ الاطار النظري

يلعب نظام التعويضات المتمثل بالاجور والرواتب والمزايا والخدمات دوراً مهماً ورئيساً في غالبية المنظمات في التأثير على الاداء التنظيمي، وتعد سلاح ذو حدين فمن ناحية يمكن الفرد من خلاله اشباع حاجاته وغياته المتمثلة بالامن والاستقرار الوظيفي ومن ناحية اخرى يعد نظام التعويضات احدى مكونات التكاليف العامة للمنظمة وعنصرها من عناصر الانتاج . (العبيدي، 201، ص43) تلعب الرواتب دوراً مهماً في تحقيق رضا العاملين في المنظمات وتحفيزهم وأخيراً يؤدي ذلك الى دفعهم لتحسين انتاجهم .

أولاً: مفهوم التعويضات وأبعادها

مفهوم التعويضات

يعد مفهوم التعويضات مفهوماً مبهماً نسبياً نظراً للعناصر الكثيرة التي تكونه، ونظر للعوامل التي تؤثر عليه والتي قد تكون فردية أو تنظيمية أو بينية. فإن التعويضات تشير إلى كل أشكال العوائد، من دفعات نقدية مباشرة (الأجر) ودفعات غير نقدية غير مباشرة (الامتيازات الاجتماعية) والزيادة في التعويض والعملية التي يدار بها نظام التعويضات. (ونوغي فتحة، 2015، ص90).

وتمثل التعويضات بشكل عام كل العوائد الذاتية والخارجية، لكن الاهتمام يكون مركزاً على العوائد الخارجية. ولقد تطورت التعويضات لتنتقل من الوظيفة الغدارية إلى الوظيفة الاستراتيجية نظراً للدور الاستراتيجي في اكتساب الميزة التنافسية (Martocchio ، 2001 . 32).

1- الأجر

أ- مفهوم الأجر لغة واصطلاحاً:-

التعريف اللغوي:

جاء في المصباح المنير، " الإجارة بمعنى الأجرة وجمعه أجور، مثل: فلس: فلس فلوس و أعطيته إجارته ، اي أجره." (الفيومي، 1922، 51).

قال أبو فارس في مجلة أفكار جديدة :- (عمر بن صالح بن عمر، القول في تسعير الأجر وبيان أسسه، مجلة أفكار جديدة العدد الرابع 1999م) (الهمزة والجيم والراء) أصلان يمكن الجمع بينهما بالمعنى فالأول وهو ما يهمننا، الكراء على العمل، والثاني جبر العظم الكسير. اما الكراء فالأجر والأجرة ، والفعل أجر يأجر أجراً والمفعول مأجور، والأجير المستأجر، والإجارة (بفتح الهمزة وضمها وكسرها) ما أعطيت من أجر في عمل.

ولقد ورد في كتاب مختار الصحاح (معجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، الطبعة الأولى، دار التحرير للطبع والنشر، القاهرة ، 1980 م) ما يأتي : أجر (الأجر) الثواب، وأجره بالمد ايجاراً مثله والأجرة الكراء تقول استأجرت الرجل فهو يأجرني ثمان حجج أي يصير أجيري.

كما ورد في المعجم الوجيز (محمد، 1985) ما يأتي: (أستأجره اتخذه أجيراً، والإجارة الأجر على العمل والأجر عوض العمل والانتفاع ، الجمع اجور والأجير من يعمل بأجر والجمع أجراء.

والأجر اصطلاحاً: لم يخرج معناه عن المعنى اللغوي وهو ما يتقاضاه العامل أو الموظف من الأجرة جراء عمله أو وظيفته إما يومياً أو أسبوعياً أو موسمياً أو سنوياً.

وهناك عدة تعريفات أخرى للأجر نذكر بعض منها على النحو الآتي:

التعريف الاصطلاحي:

تطلق الأجر في معناها الاقتصادي الواسع على جميع أنواع وأشكال المكافأة التي يتحصل عليها العاملين وتتضمن الأجر بالساعة والاسبوع للعاملين الصناعيين والمزايا والمرتبات الشهرية للموظفين، لكن من الناحية الاقتصادية الضيقة تعتبر الأجر عامل أساسي من العوامل التحفيزية للعاملين من قبل المشرفين.



تعريف الأجر في النظام الرأسمالي:

على الرغم من أن هناك مبدأ في المجتمعات الحديثة بأن العمل ليس سلعة، إلا أن نظريات تحديد الأجور في النظام الرأسمالي تفترض أصلاً أن العمل سلعة لها ثمن، وأن هذا الثمن هو الذي يعرف الأجر، عليه يعرف الأجر في هذا النظام بأنه (الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير المجهود الجسماني أو العقلي الذي يبذله في عملية الإنتاج). وهناك تعريف آخر للأجور في هذا النظام وهو (الأجر هو العائد الذي يمنح كمقابل لما يؤديه العامل من العمل).

تعريف الأجر في النظام الإشتراكي:

في هذا النظام يعتبر العمل هو مجهود مشترك يبذله الأفراد متعاونين بهدف رفع مستوى معيشة المجتمع الإشتراكي بأسره وذلك عن طريق توفير السلع والخدمات للجميع وعليه يمكن تعريف الأجر في النظام الإشتراكي بأنه (ما يحصل عليه العامل من النقد حسب ما يقدمه خلال اداء واجباته كما ونوعاً) وهناك تعريف آخر في هذا النظام وهو (نصيب الفرد من إنتاج المجتمع يزيد او ينخفض بقدر مساهمة الفرد في تحقيق ذلك الإنتاج).

التعريف العام للأجور:

نجد في التعريف العام للأجر مايلي: هو الذي يجب ان يحصل عليه العامل مقابل مايقوم بأدائه من الواجبات حسب اتفاقاً مسبقاً في نطاق اللوائح والقوانين التي تضعها المنظمة لتحديد علاقة العامل بصاحب عمله.

والأجر في لغة الاقتصاد هو أي نوع من الدخول التي تحصل عليها الافراد العاملون في مقابل ما يقدمون من عمل، والواقع أن لفظ أجر يستعمل للتعبير عن نوع خاص من الدخل هو العمل المؤجر والمستخدم بمعرفة الغير.

وقد اهتمت التشريعات العمالية الحديثة بتحديد الاجر وتعريفه، حيث جاء تعريف الأجر في لائحة الخدمة العامة لسنة 1995 م كما يلي: (يقصد به كل المدفوعات النقدية التي يتقاضاها العامل مقابل العمل الذي يقوم به)، وفي نفس اللائحة تم تعريف الراتب بالاتي: (يقصد به الفئدة المالية في القطاع الراتبى الذي يحدد للعامل، وفي حالة عدم وجود قطاع راتبى الفئدة المالية الثابتة المحددة للدرجة التي يشغلها).

بينما نجد أن قانون العمل لسنة 1997م، قد عرف الأجر على النحو التالي: (يقصد به مجموع المرتب الأساسي وجميع المكافآت الأخرى التي تدفع للعامل بواسطة صاحب العمل ويشمل قيمة ما يقدمه صاحب العمل للعاملين من طعام أو وقود أو سكن أو أي أجر يدفع عن العمل الإضافي أو أي مكافأة خاصة تدفع نظير اداء أي عمل أو أي علاوات أخرى على ألا يشمل أي مبالغ تدفع كمنحة أو هبة أو بدل مأمورية أو امتياز ولا أي إكتساب يقوم صاحب العمل بدفعه نيابة عن العامل في اي مشروع للضمان الاجتماعي كقوائد ما بعد الخدمة أو التأمين على الحياة أو مصروفات خاصة يدفعها صاحب العمل للعامل.

ب- أهداف الأجور وعوامل وأسس تحديد الأجور:

1- أهداف الأجور (بلوط حسن، 2002، ص 300).

ان اهداف الاجور تتعدد وذلك حسب تعدد الاسس والحاجات المطلوبة منها، إلا أن تأثير الاجور يكون اقوى بالتركيز على الاهداف التالية:

- القبول: أي ان يكون مقبولاً عند الافراد المتأثرين بها.

- الإنصاف: يقصد به ما يتوقعه العامل ان يحصل عليه من الاجر العادل ازاء ما يقدمه من عمل عادل او دوام عادل.

- الضمان: يعني ان يكون العامل محفوظاً من جميع المخاطر الحياتية الطارئة.

- الملائمة: أي تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى الملائم للأجور.

- التحفيز: يسعى لكسب والحفاظ على القوى العاملة وزيادة دافعيته.

- التوازن: اعداد كلتا نوعي التعويضات مباشرة وغير المباشرة والمادية والمعنوية.



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبجة نموذجاً]

2- العوامل التي من خلالها يتم تحديد الأجور:

- هناك مجموعة من العوامل يمكن من خلالها يتم تحديد الأجور (الموسوي، ص 137)، وهي كالآتي:
- 1- العوامل الاجتماعية: ان كل فرد ينظر إلى الأجر الذي يحصل عليه حسب وصفه رمزاً لمركزه الاجتماعي، كما انه وسيلة للحصول على حاجاته ورغباته.
 - 2- العوامل الاقتصادية: ان المبلغ الذي يحصل عليه العامل او الموظف ازاء مايقدمه تعتبر عملية اقتصادية، ويتم تحديد سعر العمل على اساس طلب المشريين و عرض البائعين.
 - 3- العوامل الإدارية: ويقصد بها العوامل المرطبة بالوظيفة.
 - 4- العوامل الأخلاقية: وهذا يعني وجود عنصر العدالة في الاجور اي (أن تكون عادلة).
 - 5- العوامل النفسية: الأجر من اهم وسائل تحفيز العاملين للعمل و بالتالي فهو وسيلة مهمة لإشباع الحاجات النفسية للعاملين والموظفين.

2- الرواتب

تعريف الراتب: يقال رزق راتب ثابت ودائم، ومنه الراتب الذي يأخذه المستخدم أجراً على عمله. (عودة، 2011، ص 31).

يمكن نعرف الراتب بأنه ما يحصل عليه الموظف في منظمة ما ويصرف له شهرياً او اسبوعياً مقابل التزامات المتفق عليها مسبقاً.

كما يعرف الراتب التعويض الثابت عن الخدمات الذي يدفع للموظف بشكل منتظم شهري او اسبوعي (ونوعي فتيحة، 2014-2015، 91).

3- المزايا والخدمات

ان المزايا والخدمات التي تقدمها المنظمة تختلف عن أنظمة الحوافز المودة فيها، فإذا كانت الحوافز تعطى للعامل كونه متميزاً عن غيره في الاداء، فان المزايا والخدمات تعطى للعامل باعتباره عضواً و منتسباً لمنظمتها، أو هي تلك المكافآت التي تمنحها المنظمة للأفراد لمجرد كونهم أعضاء في المنظمة (راوية محمد حسن، 1999، ص 329). إذ تهدف إلى جذب العاملين فيها، واغرائهم بالبقاء فيها، حينئذ يشعر العاملون بالامان والاستقرار الوظيفي. من هنا نقول اذا كانت الحوافز تعطى للأفراد كونهم متميزين في عملهم فان المزايا والخدمات تعطى لجميع العاملين دون التمييز بينهم. (احمد ماهر، 1999، ص 263).

أنواع المزايا والخدمات:

هناك عدد كبير من المزايا والمنافع (الخدمات) التي يمكن أن تقدم للعاملين، ويمكن تصميم أنظمة تقدم خدمات جديدة، وذلك حسب الاحتياج الخاص للعاملين في منظمة ما. ويمكن تجميع وتصنيف هذه المنافع في خمس مجموعات رئيسية وهي:

المطلوبة قانونياً، المرتبطة بالمعاشات، المرتبطة بالتأمينات، الدفع للإجازات، منافع أخرى. وكما مبينة بالجدول (1).

الجدول (1) يوضح أمثلة عن " المنافع والمزايا وفقاً للمجموعات الرئيسية.

المطلوبة قانونياً	المرتبطة بالمعاشات	المرتبطة بالتأمينات	الدفع للوقت بدون عمل	أخرى
- التأمين الاجتماعي - تعويضات العاملين - تعويضات البطالة -تعويضات العجز	- المعاشات - المعاش المبكر - المعاش نتيجة العجز	- التأمين الصحي - التأمين ضد الحوادث - التأمين على الحياة - التأمين ضد العجز	- الإجازات - العطلات الرسمية - إجازات مرضية - إجازات عارضة - إجازة الحج لأول مرة - إجازة الالتحاق بالتجنيد	- وجبات مقدمة من الشركة - تكاليف الانتقال - تسهيلات ترفيهية

المصدر: روائية محمد حسن، ص 328.



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبيجة نموذجا]

وهناك من يصنف هذه المزايا بطريقة أخرى، وما موضحة بالجدول (2).

مزايا مادية عن وقت لا يتم العمل فيه	التأمينات	خدمات صحية	تسهيلات معيشة	خدمات اجتماعية ثقافية وترفيهية
- وقت الراحة	- تأمين التقاعد (المعاش)	- الكشف الدوري	- موصلات	- نادي رياضي
- وقت الغداء	- تأمين الحياة	- التحاليل والفحوص	- إسكان	- تعليم
- الإجازة السنوية	- تأمين الحوادث	- العلاج والأدوية	- تغذية	- ندوات ثقافية
- الإجازة الرسمية	- تأمين الصحي و العلاجي	- العمليات	- قروض	- رحلات
- الإجازة المرضية	- تأمين البطالة	- إرشادات صحية	- خصم على منتجات المنظمة	- حفلات
- الإجازة العارضة			- جمعيات تعاونية	- استشارات مالية
- الإجازة الخاصة				- استشارات قانونية

المصدر: احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999، ص 265.

ثانياً: جودة الخدمات التعليمية.

1- الجودة.

أ- مفهوم الجودة:

أصبحت الجودة حجر الزاوية الاساسي في المنظمات الانتاجية والخدمية، مما فرض على أية منظمة في القرن الحالي والمستقبل الا تتحدث فقط عن امتلاكها للعديد من فرص العمل، وانما تقديم منتوجات يوثق بها والتي تعد هدفاً اساسياً و وسيلة مهمة لنيل او ادراك الجودة العالية للمنتوجات، بناء على ذلك، عرفت الجودة بتعارف مختلفة من المؤلفين، والممارسين وكذلك الاكاديميين، بناء على معتقداتهم وتصوراتهم وخبراتهم في مفهوم الجودة. (أياد محمود الرحيم، ، 2017، ص108).

ب- تعريف الجودة :

الجودة هي تلبية وإشباع توقعات المستفيد- الزبون أو تقديم ما يفوق هذة التوقعات. (Evans،1993،P44). وقد عرفت الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) بأنها: "المجموع الكلي للمزايا، والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات معينة " (بولومة هجيرة، 2013، ص 20). فالجودة لغة:- جاء في المعجم الوسيط أن الجودة ترد إلى فعلها الثلاثي جاد، و مصدره جوداً، أو جوداً بمعنى صار جيداً، ويقال جادَ العمل فهو جيد، وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قولٍ أو عملٍ. (فواز الثميمي، 2008، ص13). كما وان الجودة في قاموس أكسفورد تعني: " معيار الحكم على الشيء عند مقارنته بشيئ مشابه ". (Oxford D ، P1233)، 2005.

وجودة الخدمة: "معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة " (السعافين، 2015، ص 27).

ج- أبعاد الجودة:

الملموسية (Tangibility)، الاعتمادية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الموثوقية (Assurances) والتعاطف (Empathy). (بولومة هجيرة، 2013، ص 23). هناك أبعاد مختلفة للجودة نبرزها كالآتي:

1- الاعتمادية (Reliability): تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة على انجاز أو أداء الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه، ولتفهم الاعتمادية فإن الذي يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية ادائه لوظيفته خلال الاستعمال، فهي عبارة عن مقياس منتج او خدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منة بنجاح في ظروف الاستعمال العادية و مدة محددة ، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي: الأداء وظروف الاستعمال، المدة الزمنية محددة والتعبير عن القياس بالاحتمال وتشمل المعولية " عملها صحيحة من المرة الأولى " وهي أحد مكونات الخدمة الأكثر أهمية للعملاء .



كما تتسم أيضاً بتوفير الخدمات كما تم الوعد بها و في الوقت المحدد ، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء ، لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها وقيادة العملاء إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلا في نفاذ صبر هؤلاء وفقدان ثقتهم فالمستفيد من الخدمة أي الزبون الذي ينطلع إلى ذلك من خلال الوقت والانجاز والوفاء بالالتزامات.(سمير محمد عبد العزيز ،2000، ص 59).

2- الملموسية (Tangibles) : الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين ، والترتيبات الداخلية للمؤسسة ، و مواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة وغير ذلك. ومن معايير التقييم لهذا البعد الاتي: المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة، أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة، وبناءً على ما تقدم نرى بأن بعد الملموسية يشير إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين وعودتهم لنفس مقدم الخدمة، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى والإتقان المستخدم وحدثة المعدات والأجهزة ونظافة العاملين وهندامهم اللائق وجاذبية المؤسسة والتنظيم الداخلي لها.(محبوبي ريمة، 2016، ص 10).

2- الخدمة.

أ- مفهوم الخدمة: هناك تعريف مختلفة ومتعددة حول الخدمة على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة، وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، وقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها هي: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (الضمور، 2005، ص 17).

الخدمة: منتج غير ملموس هدفه الاساسي اشباع حاجات المستهلك و رغباته التي يمكن ان تحقق للمستهلك منفعة.(ساعد، 2003، ص 39).

ب- تعريف الخدمة: يعرفها محمد توفيق ماضي على كونها "نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية (ماضي، 2002، ص 13).

ويرى الشافعي إن " الجودة عبارة عن إجمالي الملامح والموصفات التي تميز الخدمة ويمكن ان يتحقق عن طريقها حاجة معلومة معينة .(الشافعي، 2009، ص 82).

3- مفهوم جودة الخدمات

تلعب جودة الخدمة دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدي، وقد ازداد إدراك منظمات الخدمة لأهمية تطبيق الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، وفي الآونة الأخيرة أصبح موضوع ادارة الجودة الشاملة من اكثر المواضيع اهتماما في المنظمات المتقدمة. فالعملاء ادركوا بالجودة واهتمو بها، كما ظهرت مؤسسات خاصة بمراقبة جودة الخدمات من جميع الجوانب (شهد عبدالموجود علي، 2013، ص 13).

أ- تعريف جودة الخدمة:

تعرف الجودة في الخدمات على انها "مقياس لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء (عيشاوي، 2013، ص 24).

ويرى عبد الباقي إن الجودة هي "شكل تعاوني الأداء الاعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل (عبد الباقي، 1999، ص 14). فقد عرف خضير كاظم حمود، جودة الخدمة بأن خدمة الجودة هي: تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.(خضير كاظم حمود، 2002، ص 215). كما عرفت ريتشاردل جودة الخدمة على أنها التفوق على توقعات العميل. (ريتشاردل وليامز، 1999، ص 39).

كما عرفت جودة الخدمة بأنه "المصطلح الذي يصف تلك الدرجة التي يلتبس من خلالها الزبون بأن المواصفات التي يريدها ويرغبها متطابقة مع المواصفات الموجودة فعلا في الخدمة، والتي تؤدي الغرض الذي يبتغيه الزبون بحيث يكون راض عنها ومن ثم تميز المنظمة التي قدمت له تلك الخدمة عن غيرها من بقية المنظمات في قطاع الخدمات".(سعدون حمود الربيعاوي، 2017، ص 62).



4- تعريف جودة الخدمة التعليمية:

هي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (الربيعي، 2011، 4). وترف بأنها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. وتشمل خمسة أبعاد: الملموسية (Tangibility)، الاعتمادية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الموثوقية (Assurances) والتعاطف (Empathy). (بولومة هجيرة، 2013، ص 23).

أ- مفهوم خدمة التعليم الجامعي: ان مفهوم خدمة التعليم الجامعي يعتبر بعملية التي من خلالها تدفق المعرفة من المصدر (الاساتذة) الى المتعلم (الطالب) وحسب هذا المفهوم فان التعلم يحدث وفقا للخطوات نبرزها كالآتي: (حجازي، 2005، ص 101).

- 1- يتسلم المتعلم المادة، ويدركها على إنها عناصر جديدة من المعرفة.
 - 2- يتم فحص العناصر الجديدة لإكتشاف صحتها اوخطأها، ومن ثم اتخاذ القرار بشأن قبولها او عدمها.
 - 3- إذا كانت العناصر الجديدة تمت قبولها فبعدها يتم تثبيتها من قبل المتعلم وذلك من خلال تنظيمها وترتيبها حسب الاهمية والاولويات.
- ب- مفهوم الجودة الشاملة في التعليم: حسب مفهوم الخدمة التعليمية يشعر المستفيد بالرضا ومناسبة توقعاته مع مايقدم له من خدمات في التعليم، وان المؤسسة التعليمية ينجح في تقديم خدماتها التعليمية عندما تكون خدماتها بمستوى جودة يتناسب مع توقعاتها. (سوسن شاكر، 2008).

المبحث الثالث / الإطار الميداني:

أولاً: اجراءات الدراسة الميدانية:

أ- منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، لتقييم دراسة الحالة بالطريقة الاحصائية من خلال جميع البيانات والمعلومات وتحليلها للوصول لنتائج تساعد في إختبار صحة أو عدم صحة فروض البحث.

ب- مجتمع وعينة الدراسة: تم اخذ عينة الدراسة من مجتمع الدراسة في جامعة حلبجة من التدريسيين من مؤهلات الماجستير والدكتوراه والتي تبلغ عددهم (108) من (148) وذلك حسب المعادلة التالية:

ج: الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة: تم حساب المقاييس الاحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المؤوية.
- 2- المتوسط الحسابي Mean
- 3- الانحراف المعياري Standard Deviation
- 4- معامل الارتباط (Correlations).
- 5-معامل أثر (Regression).

ثانياً: تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها: التقييم النسبي للمتغير الرئيسي المستقل في

التأثير على المتغير التابع وهو تحسين الخدمات التعليمية، وقد استخدم الباحث في هذا التقييم الاوساط الحسابية للفقرات المشمولة وذلك بموجب المقياس النسبي التالي للاهمية النسبية.

قد تضمنت الاستمارة ثلاثة محاور رئيسية كالاتي:

المحور الاول: البيانات الشخصية لافراد عينة الدراسة، تمثلت (محل الإقامة، الجنس، الحالة، سنوات الخدمة، الدخل، المؤهلات العلمية).

المحور الثاني: فهو العبارات الخاصة بالمتغير المستقل (نظام التعويضات) والتي تمثلت بـ (الرواتب، الاجور، المزايا والخدمات).

المحور الثالث: يضم العبارات الخاصة بالمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) والتي تمثلت بـ (الملموسية، الاعتمادية، البحث عن الجديد).



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبجة نموذجا]

لتحديد اوزان الاستجابة تم اعتماد مقياس (ليكرت الخماسي) كما هو الموضح في الجدول (3)
الجدول (3) المقياس النسبي للاهمية النسبية

من 5 و أقل من 5	وافق بشدة
من 4 و أقل من 4	وافق
من 3 و أقل من 3	الى حد ما
من 2 و أقل من 2	لا اوافق
من 1 و أقل من 1	لا اوافق بشدة

الجدول: من اعداد الباحثان بإستناد الى برنامج احصائي SPSS

أ- تحليل البيانات الشخصية:

محل الإقامة: يتضح من الجدول (4) ان غالبية افراد عينة الدراسة في داخل مركز المحافظة (حلبجة) بنسبة 55% ربما يعود السبب في ذلك قرب جامعة حلبجة من اماكن سكن المدرسين بالجامعة، وان نسبة 14,8 في المحافظات الاخرى.

الجنس: يتضح من الجدول (4) ان نسبة الذكور بلغت 83,3% وان نسبة 16,7% من الاناث وهذا يعني ان نسبة الذكور اكبر بكثير من الاناث ربما يعود السبب في ذلك اهتمام الذكور بالدراسات العليا اكثر من الاناث. الحالة: يشر الجدول (4) الى ان 59,3% من المتزوجين وان 37% من الاعزاب والحالات الاخرى بلغت 3,7% وهذا يشير الى ان غالبية افراد عينة الدراسة من المتزوجين ربما يعود السبب في ذلك الى ان المدرسين في الدراسات العليا بلغوا عمرا مناسباً للزواج.

سنوات الخدمة: يبين الجدول (4) ان اعلى نسبة من افراد عينة الدراسة تقع سنوات خدمتهم ضمن الفئات (5-10) سنوات حيث نبليت 36,1% و أقل نسبة (31-40) حيث بلغت 6,4% وهذا ربما يشر الى ان جامعة حلبجة تأسست من قريب.

الدخل: يتضح من لجدول (4) ان اكثرية افراد عينة الدراسة بلغت دخلهم ما بين (500000-750000) دينار عراقي بالنسبة 74,1% وان نسبة 1,9% بلغت دخلهم اكثر من (1000000) دينار عراقي، ربما يعود السبب في ذلك الازمة الاقتصادية لاقليم كردستان العراق الادخار الاجباري للموظفين من قبل حكومة اقليم كردستان العراق.

المؤهلات العلمية: يتضح من الجدول رقم (4) ان غالبية افراد عينة الدراسة حاصلون على درجة ماجستير بنسبة 88,9% والدكتوراه 11,1% ربما يعود السبب في ذلك عدم ملائمة البيئة الداخلية والخارجية للجامعة لفرص الدراسة والترقية الى المستويات العليا.

الجدول (4) خصائص عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
منطقة السكن	في داخل مركز المحافظة	60
	في خارج المركز المحافظة	32
	المحافظات الاخرى	16
الجنس	الذكر	90
	الانثى	18
الحالة	الاعزب	40
	المتزوج	64
	الاخرى	4
الخدمة	أقل من 5 سنوات	30
	5-10 سنوات	39
	11-20 سنوات	21
	21-30 سنوات	7
	31-40 سنوات	5
	أكثر من 40 سنوات	6



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبجة نموذجاً]

74.1	80	750000-500000	الدخل
24.1	26	1000000-750000	
1.9	2	اكثر من 1000000 دينار عراقي	المؤهلات
88.9	96	ماجستير	
11.1	12	دكتورا	

ب- وصف متغيرات البحث:

1- وصف المتغير المستقل (نظام التعويضات) وقد تم استخدام بعض المقاييس الاحصائية في الوصف وهي (التكرارات، النسبة المئوية، الوسط الحسابي الموزون، الانحراف المعياري) وكما في الجدول (5) الاتي:

الجدول (5) الوصف والتشخيص لدور نظام التعويضات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستويات التقييم										المتغيرات
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		الى حد ما		اتفق		اتفق بشدة		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
1.01238	4.2778	5.6	6	0	0	7.4	8	35.2	38	51.9	56	X1
0.62955	4.4259	0	0	0	0	7.4	8	42.6	46	50	54	X2
0.61142	4.3333	0	0	0	0	7.4	8	51.9	56	40.7	44	X3
0.88603	4.0000	0	0	3.7	4	27.8	30	33.3	36	35.2	38	X4
0.09623	4.9907	0	0	0	0	0	0	0.9	1	99.1	107	X5
0.66041	4.4444	0	0	0	0	9.3	10	37	40	53.7	58	X6
0.65936	4.2963	0	0	0	0	11.1	12	48.1	52	40.7	44	X7
0.73671	4.4074	0	0	0	0	14.8	16	29.6	32	55.6	60	X8
0.98201	4.3704	4.6	5	2.8	3	0	0	36.1	39	56.5	61	X9
1.03754	4.3704	2.8	3	8.3	9	0	0	26.9	29	62	67	X10
0.84211	4.6019	0	0	7.4	8	0.9	1	15.7	17	75.9	82	X11
0.77518	4.1852	0.9	1	5.6	6	0	0	61.1	66	32.4	35	X12
0.96548	3.7593	3.7	4	3.7	4	27.8	30	42.6	46	22.2	24	X13
1.27874	3.4815	14.8	16	6.5	7	12	13	49.1	53	17.6	19	X14
0.81459	4.1667	0	0	1.9	2	20.4	22	37	40	40.7	44	X15
0.726	4.2740										52.86	المعدل

الجدول: من اعداد الباحثان: بالاستناد الى بيانات برنامج SPSS

يبين الجدول (5) ان المتغير X5 (لا اشعر بالرضا اتجاه راتبي) في مقدمة المتغيرات اجابا من حيث اجابات افراد العينة حيث بلغ الوسط الحسابي له 4.9907 و بانحراف معياري (0.09623) في حين المتغير X14 (هناك معايير لتوزيع المزايا والخدمات الموجودة في جامعة حلبجة) كانت الاجابات ضعيفة نسبيا نحوها حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.4815) بانحراف معياري بلغ (1.27874).

نستدل من الجدول (5) ايضا ان غالبية المتغيرات التي تصف المتغير المستقل نظام التعويضات كانت ايجابية وتقترب من مستوى الاجابة اتفق بشدة وذلك مايشير له المعدل العام للاوساط الحسابية وقد بلغت قيمة (4.2740) ويعني ان دور نظام التعويضات في جامعة حلبجة منخفضة جدا وفي مستوى متدني، في حين المعدل العام للانحراف المعياري بلغ (0.726) بمقارنته مع قيمة الوسط نجد ان هناك تجانس و تقارب بالاجابات للمتغيرات وانها ليست مشتتة.

2- وصف المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) وقد تم استخدام بعض المقاييس الاحصائية في الوصف وهي (التكرارات، النسبة المئوية، الوسط الحسابي الموزون، الانحراف المعياري) وكما في الجدول (6) الاتي:



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبجة نموذجا]

الجدول (6) الوصف والتشخيص لجودة الخدمات التعليمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستويات التقييم										المتغيرات
		لاتفق بشدة		لاتفق		الى حدما		اتفق		اتفق بشدة		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
0.86603	4.4167	2.8	3	1.9	2	2.8	3	36.1	39	56.5	61	X16
0.93061	4.4444	2.8	3	4.6	5	0	0	30.6	31	62	67	X17
0.77490	4.5833	0	0	5.6	6	0.9	1	23.1	25	70.4	76	X18
0.94111	4.4537	1.9	2	5.6	6	3.7	4	23.1	25	65.7	71	X19
0.98307	4.0741	4.6	5	3.7	4	5.6	6	51.9	56	34.3	37	X20
0.96027	4.2222	2.8	3	3.7	4	9.3	10	37	40	47.2	51	X21
0.93669	4.3981	2.8	3	3.7	4	3.7	4	30.6	33	59.3	64	X22
0.82514	4.5370	0.9	1	4.6	5	1.9	2	25	27	67.6	73	X23
0.87165	4.3146	1.9	2	3.7	4	4.6	5	40.7	44	49.1	53	X24
1.05639	4.0741	3.7	4	6.5	7	10.2	11	38	41	41.7	45	X25
0.84647	4.4444	1.9	2	0.9	1	9.6	10	26.9	29	61.1	66	X26
0.92052	4.4444	4.6	5	0	0	1.9	2	33.3	36	60.2	65	X27
0.74163	4.4630	0	0	2.8	3	6.5	7	32.4	35	58.3	63	X28
0.82409	4.4444	0.9	1	2.8	3	7.8	8	28.7	31	60.2	65	X29
0.83344	4.3426	1.9	2	2.8	3	3.7	4	42.6	46	49.1	53	X30
1.03554	4.2593	1.9	2	5.6	6	15.7	17	18.5	20	58.3	63	X31
0.95824	4.0833	4.6	5	2.8	3	5.6	6	53.7	58	33.3	36	X32
0.900	4.3529											المعدل

الجدول (6) الوصف والتشخيص لدور جودة الخدمات التعليمية

تشير بيانات الجدول (6) ان المتغير X18 (توجد دكاترة وأساتذة على مستوى مطلوب في جامعة حلبجة) و قد احتل المرتبة الاولى في اجابات العينة حيث بلغت قيمة الوسط اعلى قيمة بين المتغيرات الاخرى وهي (4.5833) بانحراف معياري (0.77490) في حين ان المتغير (X20) و (X25) كانا الاخير في اجابات العينة وكان اقل نسبيا حيث بلغ الوسط الحسابي لهما (4.0741) و بانحراف معياري (0.98307) و (1.05639).

ونسدل من الجدول رقم (6) ايضا ان كل متغيرات المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) هي ايجابية وهذا يدل ايضا على ان مكونات نظام التعويضات التي تستخدم لرفع مستوى جودة الخدمات التعليمية يبلغ درجة عالية بشكل سلبي لان المعدل العام للمتغيرات بلغ (4.3529) ومستوى الاجابة قريبا من اتفق بشدة. وان معدل الانحراف المعياري بلغ (0.900) بعبر على تجانس الاجابات وتقاربها وعدم تشتتها.

ج: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى: هناك علاقة ارتباط بين الرواتب ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية.

اختبار الفرضية الاولى بطريقة (Correlations).

لكي يتم قبول او عدم قبول الفرضية الاولى وهي (هناك علاقة ارتباط بين الرواتب ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية) تم الاستفادة من برنامج الاحصائي SPSS وتحليل النتائج تم استخدام Correlation وبعد الاستفادة من هذا البرنامج تم الحصول على الجدول (7).



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبيجة نموذجاً]

قيمة الارتباط الكلية بين المتغير المستقل والمتغير التابع (7) الجدول

		Correlations ^c							
		الرواتب	الأجور	المزايا والخدمات	الملموسية	الاعتمادية	البحث عن الجديد	النظام التعويضات	الجودة الخدمات التعليمية
الرواتب	Pearson Correlation	1	.606**	.281**	.035	.033	-.007	.835**	.041
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.719	.734	.942	.000	.675
الأجور	Pearson Correlation	.606**	1	.183	.045	-.145	.059	.786**	-.017
	Sig. (2-tailed)	.000		.058	.644	.135	.545	.000	.859
المزايا والخدمات	Pearson Correlation	.281**	.183	1	.086	-.080	.013	.646**	.024
	Sig. (2-tailed)	.003	.058		.377	.413	.897	.000	.801
الملموسية	Pearson Correlation	.035	.045	.086	1	-.274**	-.080	.073	.534**
	Sig. (2-tailed)	.719	.644	.377		.004	.410	.453	.000
الاعتمادية	Pearson Correlation	.033	-.145	-.080	-.274**	1	.192*	-.083	.477**
	Sig. (2-tailed)	.734	.135	.413	.004		.047	.394	.000
البحث عن الجديد	Pearson Correlation	-.007	.059	.013	-.080	.192*	1	.028	.604**
	Sig. (2-tailed)	.942	.545	.897	.410	.047		.774	.000
نظام التعويضات	Pearson Correlation	.835**	.786**	.646**	.073	-.083	.028	1	.022
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.453	.394	.774		.825
الجودة الخدمات التعليمية	Pearson Correlation	.041	-.017	.024	.534**	.477**	.604**	.022	1
	Sig. (2-tailed)	.675	.859	.801	.000	.000	.000	.825	

**a. Relationship is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*b. Relationship (Correlation) is significant at the 0.05 level (2-tailed).
c. Listwise N=108

الجدول (7): من اعداد الباحثان بإستناد الى برنامج احصائي SPSS

كما تبين بيانات الجدول (7) بان القيمة الكلية كمؤشر للعلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع هي ايجابية وبلغت (0,22)، وحسب قانون قيمة معامل الارتباط (0,01 الى 0,49) بمعنى ارتباط طردي ضعيف فإن العلاقة بين المتغير المستقل والتابع في الدراسة ارتباط طردي ضعيف. وهذا مايدل على صحة الفرضية الاولى للبحث. وكما تشير الجدول الى ان المتغير الرواتب اكثر ايجابية للمتغيرات الاخرى لنظام التعويضات وبلغت قيمة الارتباط بيرسون له (0,041) ثم تليها المزايا والخدمات بنسبة (0,024) ثم البعد الاجور بنسبة (0,017-) ، اما بنسبة للعلاقة الارتباط بين المتغير المستقل نظام التعويضات مع كل من ابعاد المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية ، هناك علاقة ارتباط بين نظام التعويضات والبحث عن الجديد وهي علاقة ايجابية حيث بلغ (0,634) وهناك ايضا علاقة ارتباط بين نظام التعويضات والملموسة حيث بلغ (0,534)، وايضا يوجد علاقة ارتباط بين نظام التعويضات والاعتمادية حيث بلغ (0,477).

اختبار الفرضية الثانية: هناك علاقة اثر بين نظام التعويضات ومتغيراتها مجتمعة في جودة الخدمات التعليمية. لاختبار صحة الفرضية الثانية تم الارتكاز على معادلة الانحدار البسيط لبيان مدى الاثر الذي يحدثه المتغير المستقل نظام التعويضات في حالة تغير متغير التابع جودة الخدمات التعليمية والفرضية الثانية هي: هناك علاقة اثر لنظام التعويضات على جودة الخدمات التعليمية كما تظهر في الجدول (8):

الجدول (8) يبين اختبار الفرضية الثانية بطريقة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.581	4.862		4.233	.000
	نظام	.818	.078	.714	10.509	.000

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.510	.506	6.46223	1.112

a. Predictors: (Constant)
b. Dependent Variable: الجودة

الجدول: من اعداد الباحثان بإستناد الى برنامج احصائي SPSS



ان جدول (8) تشير الى ان المتغير المستقل نظام التعويضات لديه اثر على المتغير التابع جودة الخدمات التعليمية حيث بلغت معامل الارتباط ($r=714,0$) ومعامل التحديد (R Squar) بلغت قيمة (510,0) والذي يشير الى قدرة المتغير المستقل على تفسير التأثير الذي يطرأ على جودة الخدمات التعليمية و بما ان قيمة B تساوي (0,818) مما يدل على وجود تأثير بقيمة 81,8 % لنظام التعويضات على جودة الخدمات التعليمية اي كلما زاد نظام التعويضات بوحدة واحدة تزيد جودة خدمات التعليم بنسبة 81,8 % وهذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة مستوى المعنوية تساوي (000,0) وهي اقل من (0.05)

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

- 1- تدل نتائج البحث على ان نظام التعويضات يؤثر في جودة الخدمات التعليمية في جامعة حليجة.
- 2- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان نظام التعويضات بمستوى منخفض جدا في جامعة حليجة.
- 3- تشير نتائج التحليل الاحصائي على ان هناك علاقة ارتباط بين نظام التعويضات و جودة الخدمات التعليمية.
- 4- من خلال نتائج التحليل ظهرت ان بعد الرواتب هو اكثر تأثيرا في جودة الخدمات التعليمية.
- 5- تشير النتائج الى ان نظام التعويضات في جامعة حليجة بحاجة الى تحسينات معقولة و ملائمة لضمان جودة الخدمات التعليمية.
- 6- تشير النتائج ان التحسينات في نظام التعويضات تساهم في تحفيز المدرسين في جامعة حليجة في البحث عن الجديد في مجال دراستهم.
- 7- تشير النتائج الى وجود تأثير بقيمة 81,8 % لنظام التعويضات على جودة الخدمات التعليمية اي كلما زاد نظام التعويضات بوحدة واحدة تزيد جودة خدمات التعليم بنسبة 81,8 % وهذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة مستوى المعنوية تساوي (000,0) وهي اقل من (0.05).

ثانيا: التوصيات

- بناء على الاستنتاجات الموجودة في الدراسة يمكن تقديم التوصيات لعينة الدراسة وهي كالآتي:
- 1- الاهتمام بنظام التعويضات مجتمعة وتحسينها لتحسين جودة الخدمات التعليمية.
 - 2- مراجعة نظام رواتب المدرسين لأن الرواتب من أكثر العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات التعليمية.
 - 3- تحسين الاجور المدفوعة للتدريسيين خاصة الداخلية لأهمية الاجور على تحفيز التدريسيين في تحسين جودة خدماتهم التعليمية.
 - 4- الاهتمام بالمزايا والخدمات بجامعة حليجة لأهمية المزايا والخدمات في تحفيز التدريسيين نحو تحسين خدماتهم التعليمية ويتم ذلك من خلال التسهيلات التي تقوم بها ادارة الجامعة للعضوية بالاندية الرياضية والتعليم والندوات الثقافية والرحلات والحفلات الاجتماعية والمالية والقانونية وكذلك توفير المواصلات والاسكان والتغذية والخصم على الخدمات التي تقدمها الجامعة والجمعيات التعاونية وتقديم خدمة التأمينات بشتى انواعها.

قائمة المصادر والمراجع

اولا: الكتب:

- 1- احمد بن عشاوي، 2013، إدارة الجودة الشاملة: الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الخامة، الأردن.
- 2- احمد ماهر، 1999، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر.
- 3- الشافعي، حسن أحمد، 2009، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة من المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي، الطبعة الاولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية- مصر.
- 4- الضمور، حامد، 2005، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان.
- 5- إيمان حسين الطائي، 2012، كيف نحدد حجم العينة، كلية التربية الرياضية – جامعة بغداد.



دور نظام التعويضات في تحسين جودة الخدمات التعليمية [جامعة حلبجة نموذجا]

- 6- بلوط حسن، 2002، إدارة الموارد البشرية. ط 1، دار العربية، بيروت- لبنان.
- 7- حجازي، هيثم علي، إدارة المعرفة، 2005، مدخل نظري، الأهلية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 8- خضير كاظم حمود، 2002، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 9- راوية محمد حسن، 1999، ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، المكتب الجامعي الحديث.
- 10- ريتشاردل وليامز، 1999، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة ونشر مكتبة جرير، الطبعة الأولى.
- 11- ساعد، زكي خليل، 2003، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 12- سمير محمد عبد العزيز، 2000، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزوو 9000 و 9001، " مكتبة الإشعاع الاسكندرية-مصر.
- 13- سوسن شاكر واخرون، 2008، الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي - وزارات تعليم العالي - العراق.
- 14- صلاح الدين محمد عبد الباقي، 1999، قضايا إدارة معاصرة.
- 15- فواز الثميمي، 2008، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو (9001)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان.
- 16- الفيومي، احمد بن محمد بن علي المقرئ الفيومي، 1922م، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، ط5، القاهرة، المطبعة الأميرية.
- 17- محمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي ، 1985م، مختار الصحاح، دمشق.
- 18- مراد رايق رشيد عودة، 2011، زكاة رواتب ودخول الموظفين الشهرية، وزارة التربية والتعليم، نابلس فلسطين.
- 19- الموسوي، سنان، ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلوي للنشر والتوزيع، عمان.

ثانيا: الرسائل والاطاريح الجامعية:

- 1- اياد محمود الرحيم، رفل سعيد اندراوس، 2017، تحقيق جودة المنتج باستعمال الرقابة التنظيمية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد، 23، العدد، 99.
- 2- بولومة هجيرة، 2013، اثر تطبيق غدارة جودة التعليم على تقديم خدمات تعليمية متميزة باستخدام المعادلات الهيكلية - تحليل المسار " قدمت هذه المذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
- 3- الربيعي، ليث، واخرون، 2011، اثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة، الجزء الثاني، ص 1432-1446، المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 4- السعافين، فاطمة، 2015، إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية " رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 5- سعدون حمود الربيعاوي، شروق جاسم فيصل الدراجي، 2017، علاقة التوجه التسويقي بتحسين جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 23، العدد 101).



- 6-شهد عبد الموجود على ،2013، جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي بالتطبيق على مدرسة العلوم الإدارية – جامعة الخرطوم.
- 7- عمر بن صالح بن عمر، القول في تسعير الاجور وبيان أسسه، مجلة أفكار جديدة العدد الرابع.
- 8- محبوبي ريمة،2016، قياس جودة خدمات المشروع من وجهة نظر الزبائن دراسة حالة مؤسسة أوريدو وكالة – سعيدة ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- 9- محمد توفيق ماضي، 2002، تطبيقات الإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، مجلة المنظمة العربية للتنمية الادارية، العدد 358.
- 10- ونوغي فتيحة، 2014-2015، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس –سطيف، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، الجزائر.
- ثالثا: الكتب الانجليزية:**

1- Martocchio J. Strategic compensation :A human resource management
2001. NJ:Prentice Hall approach . (2nd ed) Upper Saddle River
New ، applied production and operations management ،James R.،23- Evans
1993.،west –publishing company،Yourk

رابعا: مواقع الالكترونية:

oxford university ، Advanced learner dictionary of current English،1-Oxford
p 1233، new York 2005، Sventh edition،press



The role of compensation system in improving the quality of educational services (Halabja University as a model)

Abstract

This study deals with the role of compensation system in improving the quality of educational services (University of Halabja as a Model) also our problem was the following question ; What is the role of compensation system in its different dimensions in improving the quality of educational services? And what is the relationship and impact of using the dimensions of the compensation system to improve the quality of educational services? The hypothesis of the research included the correlation and the impacts between the compensation system and its combined variables in the quality of educational services. This was proved through a field study and the distribution of questionnaire forms to (108) sampled individuals. For data fragmentation and analysis, we used mean, standard Deviation, One Way Anova, Correlations, and Regression Factor within the SPSS program in this study. Finally, the study reached major result which confirms a strong relationship between compensation system and improving the quality of educational services. Also, the study reached recommendations to raise the quality of educational services and making improvements in compensation system to prevent employees to search other ways or sources for livelihood.

Key word: quality of educational services.