مجلة الادارة والاقتصاد / السنة – 42 العدد 2019/ 120
ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

مسببات ضغــوط العمــل وأثرها في جودة الخــدمة - بحث تحليلي لاراء عينة من الموظفين العاملين في دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية

م.م طارق كاظم الناصري* م.م مصطفى صباح حليحل** م.م علي عبد الامير سليمان***

المستخلص

هدف البحث الى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين ضغوط العمل متمثلة بأبعادها (غموض الدور, صراع الدور, أعباء العمل, ظروف العمل) و جودة الخدمة بأبعادها (الاستجابة, الاعتمادية, الملموسية, التعاطف) في دائرة البطاقة الوطنية في مدينة الكاظمية , ونظرا لاهمية هذه الدائرة من حيث الخدمات التي تقدمها لافراد المجتمع وحساسيتها كونها تتعلق باصدار الوثائق الثبوتية, ولغرض تحقيق اهداف البحث صمم الباحث استبانة تكونت من (32) فقرة لجمع البيانات الاولية من عينة البحث المكونة من (70) فردا من اصل الافراد العاملين في الدائرة المبحوثة والبالغ عددهم (92), كما تم استخدام عدد من الوسائل الاحصائية لمعالجة البيانات وباستخدام البرنامج الاحصائي (spss) منها: الوسط الحسابي, الانحراف المعياري, معامل الارتباط الخطي البسيط (بيرسون) لاختبار قوة العلاقة بين متغيرات البحث... الخ .وتوصل البحث عدة استنتاجات كان من اهمها وجود نوع من ضغوط العمل التي يواجهها الافراد العاملون في المنظمة المبحوثة من عدة مصادر كان اهمها الضغوط الاجتماعية والضغوط المتعلقة بعدم الانسجام بين قدرات الافراد ومؤهلاتهم العلمية والواجبات المسندة اليهم , كما اوصى البحث بعدة توصيات اهمها: العمل على التقليل من الضغوط العمل من خلال توضيح ادوار الافراد العاملين وتحديد المهام والواجبات الخاصة بهم بشكل دقيق وتهيئة المستلزمات الضرورية التي من شأنها تعزيز قدرة الدائرة على تقديم خدمات بجودة عالية.

Causes of work stress and its impact on service quality: Analytical research for the opinions of a sample of employees working in the National Card Department in Kadhimiya

Abstract

The aim of this research is to identify the relationship and influence between work pressures represented by its dimensions (role ambiguity, role conflict, workloads, work conditions) and the quality of service dimensions (response, reliability, tangibility, empathy) in the national card department in the city of Kadhimiya .In order to achieve the objectives of the research, the researcher designed a questionnaire consisting of (32) paragraphs to collect the preliminary data from the research sample consisting of (70) of the individuals working in the researched department (92), as was used a number of statistical methods of data processing and using the statistical program (spss), including: mean, standard deviation, simple linear correlation coefficient (Pearson) to test the strength of the relationship between the variables of research ... etc. The researcher recommended several recommendations, namely: Working to reduce the pressure of work by clarifying the roles of the working individuals. Determine the tasks and duties of their own accurately and create the necessary supplies that enhance the department's ability to provide high quality services.

* جامعة سومر / كلية الادارة والاقتصاد .
** جامعة سومر / كلية الادارة والاقتصاد .
*** جامعة سومر / كلية الادارة والاقتصاد .
مقبول للنشر بتأريخ 2019/1/7

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

كلمات مفتاحية **Keywords**:

ضغوط العمل **Job Stress** , غموض الدور **Role Ambiguity** ,صراع الدور **Role conflict**, أعباء العمل **Workload**, ظروف العمل المادية **Physical working conditions**, جودة الخدمة **Service Quality**, الاستجابة **Responsiveness**, المسوؤلية الاجتماعية **legal responsibility**, الاعتمادية **Reliability**, التعاطف **Courtesy**, الملموسية **Tangibles**

المقدمة

تعد ضغوط العمل جزءاً رئيساً ومؤثراً في حياة الفرد اليومية وهي الصفة المميزة اللعصر الحالي ، إذ اصبحت الوظائف اليوم مصدرا رئيسا للضغوط الناتجة إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد في المنظمة التي يعمل بها، او عن طريق العوامل الشخصية للفرد كشخصيته وسلوكه، وحالة الاجتماعية التي يعيش فيها، ومستواه التعليمي... الخ، أو قد تنتج هذه الضغوط من تجمع العوامل التنظيمية والشخصية معاً. وبسبب هذه الضغوط اصبح الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما ينعكس سلبا على تأدية مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى علاقاته مع زملاء العمل، وكذلك في صحته وجسده, من هنا فقد اعطت المنظمات بمختلف انواعها اهمية خاص لضغوط العمل بوصفها ظاهرة عامة لايمكن تجاهلها، اذ ان تأثيرها يشمل كل المنظمات سواء الانتاجية ام الخدمية، اذ يؤثر على قدرة المنظمات على الايفاء بمتطلبات المجتمع ولتحقيق التطابق بين متطلبات الزبائن (حاجات ، ورغبات) مع قدرات المنظمة ، إذ أصبح الزبائن يطالبون بسلع وخدمات ذات جودة عالية ومتميزة, وعلى هذا الأساس أصبح من الضروري الاهتمام بدراسة ضغوط العمل لما لها من فوائد كثيرة بوصفها مؤشرا حقيقياً لتفسير سلوك الافراد سلبياً كان ام ايجابياً، وانعكاسها على انتاجية الفرد العامل وجودة ادائه للمهام التي تناط به , اذ تكون البحث من خمس مباحث وكان المبحث الاول قد تناول تحديد للمنهجية التي اعتمدها البحث وفي تحديد المشكلة والاهداف التي يبغي الباحثين تحقيقها وكما تناولت وصفا لعينةالبحث , في حين تناول المبحث الثاني الاطار النظري لمتغيري البحث , اما المبحث الثالث فتضمن وصف وتحليل اجابات العينة ازاء متغيري البحث , بعدها جاء المبحث الرابع ليسلط الضوء على فرضيات البحث ليصف اختبار الفرضيات قوة العلاقة بين متغيري البحث اما اختبار التأثير لتحديد حجم التأثير الذي يترتب على تلك العلاقة وتم ختم البحث بالمبحث الخامس الذي يصف ما اتم استنتاجه من نتائج البحث والتوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وادائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير الجوانب الايجابية الناتجة عن مستوى مفيد من الضغوط على السلوك الشخصي للافراد وذلك بهدف تعزيز قدرة المنظمات على تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتميزة.

اولا: منهجية البحث

1- مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث بعدم وجود الاهتمام الكافي بالجوانب الانسانية والاجتماعية والنفسية للافراد العاملين في غالبية المنظمات الحكومية لا سيما الدائرة المبحوث (دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية) اذ يواجه الافراد العاملين الكثير من الضغوطات الناتجة عن بيئة العمل وهذا ينعكس بشكل سلبي على انتاجية عملهم وعدم الدقة في اداء الواجبات والمهام وعلى اداء المنظمة بصورة عامة وعلى متطلبات الوفاء و تلبية احتياجات المواطنين بتقديم خدمات ذات جودة عالية ، وبطريقة متميزة ومختلفة . ويمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الاتية:

1. هل يواجه الافراد العاملون ضغوط عمل وماهي مستوياتها في المنظمة المبحوثة ؟
2. ما مستوى تحقيق ابعاد جودة الخدمة في المنظمة المبحوثة ؟
3. هل هناك تصور واضح لدى إدارة المنظمة المبحوثة عن كل من مسببات ضغوط العمل وجودة الخدمة؟
4. ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الخدمة للمنظمة المبحوثة البحث ؟

2- اهمية البحث

1- أهمية المتغيرات المبحوثة كظواهر أدارية مهمة في اداء المنظمات, إذ يركز هذا البحث من خلال التركيز على ضغوط العمل واثارها في جودة الخدمة التي تقدمها دائرة البطاقة الوطنية.

2- أثارة اهتمام المنظمة المبحوثة بشأن عامل مهم وهو ضغوط العمل التي يتعرض لها الافراد واهمية تشخيصها ومعالجتها وتأثيراتها على جودة الخدمة التي تقدمها .

3- يعالج هذا البحث مشاكل واقعية وفعلية تواجه الافراد العاملين و المنظمات على حد سواء تتطلب ايجاد حلول محدد لها.

ج- أهداف البحث

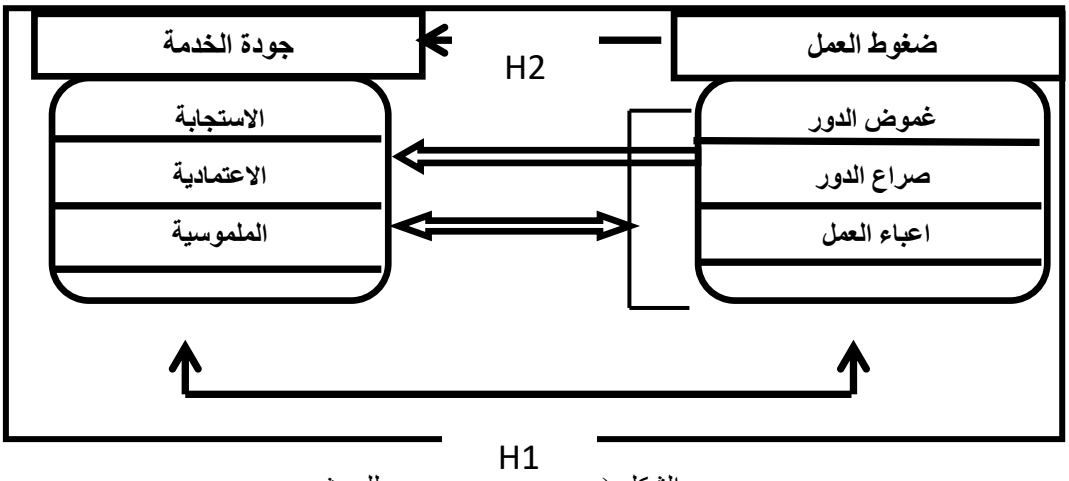
ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

يمكن صياغة أهداف البحث بالنقاط الأتية:

1. تحديد مستوى ضغوط العمل في المنظمة المبحوثة وجودة الخدمة المقدمة للمواطنين .
2. الانتقال بالانموذج الفرضي للبحث ميدانيا لتحديد الأثر بين متغيري البحث المتمثلة بضغوط العمل وجودة الخدمة منفردة ومتجمعة.
3. قياس قوة العلاقة بين متغير ضغوط العمل و ومتغير جودة الخدمة.
4. الخروج بجملة من الإستنتاجات التي تصف واقع متغيري البحث في اطار المجتمع المبحوث وتقديم عدد من التوصيات التي تعزز الايجابيات الموجودة وعلاج السلبيات التي يمكن ان تفرزها نتائج البحث .

المخطط الفرضي للبحث

جرى اعداد مخطط فرضي للبحث يعطي تصورا اولياً عن مجموعة من علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ,اذ يشير السهم ذو الاتجاهين الى علاقات الارتباط فيما يشير السهم ذو الاتجاه الواحد الى علاقات التأثير والشكل(1) يوضح علاقات الارتباط والتأثير.



الشكل (١) انموذج الفرضي للبحث

الارتباط

التأثير

وتشمل متغيرات البحث:-

*المتغير التفسيري (المستقل) ضغوط العمل (غموض الدور, صراع الدور, أعباء العمل, ظروف العمل المادية).

*المتغير المستجيب(المعتمد) جودة الخدمة (ألاستجابة, ألاعتمادية, الملموسية, التعاطف).

هـ- فرضيات البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث وأختبار أنموذجه الفرضي وضع الباحث فرضيتان ويتفرع عنهما مجموعة فرضيات فرعية وعلى الشكل الأتي:

الفرضية الرئيسة الأولى :- توجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل و جودة الخدمة ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الأتية:

1- توجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور و جودة الخدمة بابعادها .
2- توجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور و جودة الخدمة بابعادها.
3- توجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين أعباء العمل وجودة الخدمة بأبعادها
4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وجودة الخدمة بأبعادها.

الفرضية الرئيسة الثانية:- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين ضغط العمل وجودة الخدمة , وينبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية :

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

1- يوجد هناك تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور في جودة الخدمة .
2- يوجد هناك تأثير ذو دلالة معنوية لصراع الدور في جودة الخدمة .
3- يوجد هناك تأثير ذو دلالة معنوية لاعباء العمل في جودة الخدمة
4- يوجد تاثير ذو دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وجودة الخدمة .

و- منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في اغناء الجانب النظري واعداد الجانب العملي, كونه يعنى بتحديد الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة المبحوثة كماهي ووصفها بطريقة تعتمد على تحليل بنيتها الظاهرة وبيان العلاقات بين عناصرها او مكوناتها.

ز- اساليب جمع البيانات

الجانب النظري: تم الاستعانة بالكتب من المصادر العربية والاجنبية التي تناولت متغيرات البحث فضلاً عن ما وفرته شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) من مقالات وبحوث ورسائل وأطاريح عربية واجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث.

الجانب العملي:اعتمدت الاستبانة بوصفها مصدر اساسي في جمع البيانات للوصول الى النتائج واستكشـــاف اراء الاشـخاص حول متغيرات البحث, صممت الاستبانة بشكل يخدم هدف البحث ومتطلباته وقد تألفت من (32) فقرة غطت متغيرين وستة ابعاد فرعية وقد اعتمدت الاجابة على فقـــــرات الاستبانـــــة بمقياس (ليكرت الخماسي) ضمن الاوزان المتدرجة من (1,2,3,4,5) بعبارات (أتفق تماماً , اتفق , محايد , لا اتفق , لا اتفق تماماً) وتتكون الاستبانة من جزئيين يتضمن الجزء الاول المعلومات الشخصية لعينة البحث في حين تضمن الجزء الثاني من الاستبانة الفقرات التي تقيس الابعاد الرئيسة والفرعية لمتغيرات البحث وكما في الجدول (1) الذي يوضح مقاييس البحث المعتمدة وابعادها.

الجدول (1)الأبعاد الرئيسة والفرعية لمتغيرات البحث وفقراتها مع المقياس المعتمد

المتغيرات الرئيسة	الابعاد الفرعية	المقياس المعتمد
ضغوط العمل	غموض الدور	(Mandal,2010)
	صراع الدور	
	أعباء العمل	
	ظروف العمل المادية	
جودة الخدمة	ألاستجابة	(Cronin& Taylor,1992)
	ألاعتمادية	
	الملموسية	
	التعاطف	

ح- الأساليب الاحصائية المستخدمة

تم استعمال البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS) الاصدار السابع عشر ومن أهم الاساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية التي تم استعمالها في الجانب الميداني لهذاالبحث:-

1- الوسط الحسابي: لتحديد مستوى الإجابة للمتغيرات او الابعاد المبحوثة في فقرات الاستبانة.
2- الانحراف المعياري: تشخيص مستوى التشتت المطلق لإجابات العينة عن وسطها الحسابي .
3- معامل الارتباط (بيرسون): معرفة نوع العلاقة بين متغيرات البحث.
4- معامل الانحدار الخطي البسيط: قياس تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

5- اختبار(T-Test) لتشخيص قوة العلاقة بين متغيرات البحث.
6- اختبار(F-Test) لاختبار معنوية معامل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

خ- وصف مجتمع وعينة البحث

جرى تطبيق الجانب الميداني لهذا البحث في (دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية), وبما ان موضوع البحث يتعلق بالضغوطات التي يتعرض لها الافراد العاملون ومدى تأثيرها على جودة الخدمة التي تقدمها هذه الدائرة المهمة , لذا سيكون مجتمع البحث من جميع الافراد العاملين اذا تكون مجتمع البحث من (120) فردا بمختلف مستوياتهم التنظيمية كما جرى اختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع البحث بلغت (70) فردا حيث تم توزيع استمارة الاستبانة على جميع افراد العينة وتم استردادها بالكامل.وفيما يلي توضيح لخصائص عينة البحث

الجدول(2) خصائص عينة المبحوث

ت	المتغيرات	الفئات المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكور	45	64.3%
		أناث	25	35.7%
	المجموع		70	100%
2	الفئة العمرية	26-30 سنة	9	12.8%
		31-35 سنة	21	30%
		36 40-	15	21. 4%
		41-50	14	20 %
		50 سنة فأكثر	11	15.8%
	المجموع		70	100%
3	سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	12	17.1 %
		6-10 سنوات	27	38.6%
		11-20 سنة	15	21.4%
		21 فأكثر	16	22.9%
4	المجموع		70	100%
	المؤهل العلمي	دكتوراه	1	1.4%
		ماجستير	3	4.3 %
		بكالوريوس	57	81.4%
		اعدادية	9	12.9%
	المجموع		70	100%

يلاُحظ من الجدول اعلاه ان عدد الذكور من العينة بلغ(45) فردا ويشكلون نسبة (64.3%) من اجمالي العينة, بينما عدد الاناث كان اقل اذ بلغ عددهم (25) ويشكل نسبة (35.7%) من العينة , لكنهاتدل على ان الجو العام في دائرةالبطاقة الوطنية في الكاظمية تسوده هيمنة الحالة الذكورية . اما فيما يخص الفئة العمرية . كانت الفئة (31-35 سنة) هي الاكبر وبلغت (21) وشكلت نسبة (30%) من العينة تلتها فئة (-40 36 سنة) بنسبة (21. 4%). وكانت نسبة الفئة (41-50) وعددهم (14) افراد بنسبة (20%) جاءت بعدها الفئة (50 سنة فأكثر) وعددهم (11) افراد بنسبة (15.8%) من افراد العينة, واخيرا جاءت الفئة (30- 26 سنة) (9) فردا (بنسبة 12.8%) من العينة المبحوثة, هذا اتقارب العمري بين افراد العينة يشكل مزيج جيد للحصول على اراء واقعية لاختبار الفرضيات. , ويتضح من الجدول (2) ان سنوات الخدمة في المنظمة المبحوثة تتمحور في الفئة (6-10 سنوات) وهي الفئة الاكبر بلغ عدد افرادها (27) فردا وشكلت نسبة (38.6%) من العينة, تلتها الفئة (-20 سنة فأكثر) بلغ عدد افرادها (16) وبنسبة (22.9%) من العينة تلتها فئة 11-20) سنة) شكلت نسبة (21.4 %) من العينة واخيرا جاءت الفئة(5 سنوات فأقل) بسنة (17.1%) من العينة. وهو مؤشر مقبول من حيث امكانية التوصل الى نتائج مقبولة . اما فيما يخص التحصيل العلمي فيتضح من الجدول (2) ان فئة حملة شهادة البكلوريوس جاءت بالنسبة الاكبر من عينة البحث اذ بلغ عددهم (57) فردا شكلوا نسبة (81.4%) وجاءت بعدها فئة حملة شهادة الماجستير وبلغ عددهم (3) افراد بنسبة (4.3 %) من العينة واخيرا جاءت فئة حملة شهادة الدكتوراه وعددهم (1) شكلوا نسبة (1.4%) من افراد

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

العينة.وهذا يؤشر حالة ايجابية لان غالبية افراد العينة على مستوى عال من الوعي والادراك لما يملكوه من تحصيل دراسي وهو ماينعكس على نوعية اجابتهم وهذا ما يخدم اغراض البحث .

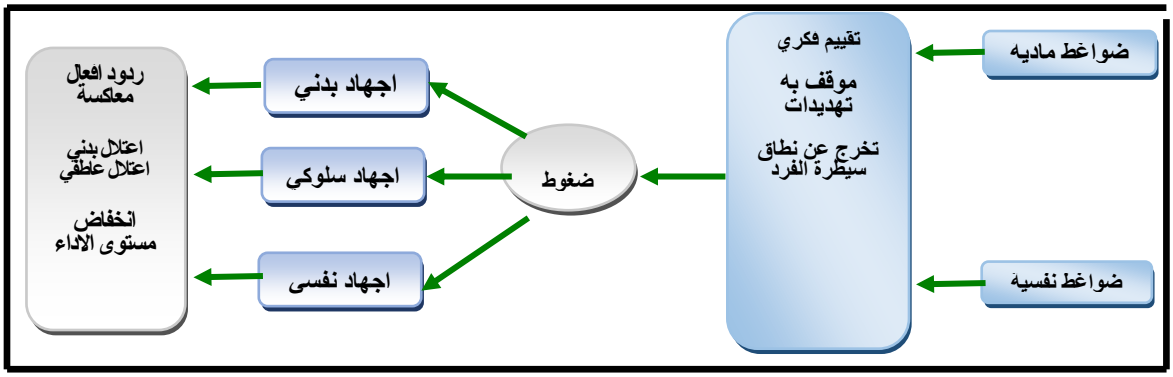
المبحث الثاني / الجانب النظري

اولا: ضغوط العمل Job Stress

اولا : مفهوم ضغوط العمل

تعد ظاهرة ضغوط العمل ومصادره واثاره على الافراد العاملين في المنظمات المختلفة من المواضيع المهمة والحديثة نسبيا والتي اثارت اهتمام الباحثين في مجال علوم السلوك التنظيمي، لماتسببه ضغوط العمل ومصادرها المختلفة من اثار مباشر وغير مباشر سواءً منها المتعلقة بالفرد نفسه او المتعلقة بالوظيفة, وعلى الرغم من وجود النية الصادقة ورغبة الافراد العاملين وادارة المنظمة في التقليل من صعوبات ومعوقات تحقيق الاهداف , الان ان بيئة العمل لا تخلوا من المعوقات التي تحد من قدرة الافراد على اداء واجباتهم بكفاءة وفاعلية, ويتناول الباحثين والكتاب مفهوم ضغوط العمل من وجهات نظر متعدده ,هناك من يعرف ضغط العمل على انها" تأثير داخلي لدى الفرد يحدث نتيجة تفاعل قوى ضاغطة يتعرض لها الفرد مع مكوناته الشخصية قد ينتج عنها سلوكيات مضطربة يترتب عليها انحراف عن الاداء الطبيعي للفرد (Noiosh,1998,47), ان العمل في المنظمات بمختلف اشكالها يعد مصدرا للضغوط والتوترات لدى الافراد العاملون بمختلف المستويات التنظيمية اذ يعاني الكثير من العاملين بالارهاق النفسي والشعور بعدم التوازن وهذا ينعكس بشكل سلبي على مستوى ادائهم لذا لابد من تدخل ادارة المنظمة لدراسة هذة الموضوعات التي التؤثر على الاداء الكلي للمنظمة (القرويتي , 2000: 270) وتعرف على انها استجابة وجدانية سلوكية فسيولوجية لمنبة خارجي غير مريح وهي تدل على ما يتعرض له الفرد العامل من مواقف وحالات في عمله والتي يترتب عليها تغييرات سلوكية لدى الفرد نتيجة لردود الفعل تجاهها وقد ينتج عن هذه المواقف تهديد كبير يتسبب بحالة من التوتر والقلق (القحطاني,2007: 15) كما تعرف على انها الظروف أو الأحداث أو المواقف غير الاعتيادية التي تواجه العاملون في بيئة العمل والتي قد تؤثر سلباً على راحتهم العقلية او الجسدية او كلتيهما معا"(Chen et.al.,2008:537).كما قام كل من (Greenberg & Baron, 2009: 257) بتعريف الضغوط (Stresses) بانها "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية"، اما الاجهاد (Strain) فهو "التاثير الناتج عن الضغوط، والذي يتجسد بشكل رئيس في الانحراف عن الحالة الاعتيادية بسبب التعرض للحوادث الضاغطة"، وتحدث الضغوط الى المدى الذي يدرك فيه الافراد:

- أن الموقف الذي يتعرض له الفرد يتضمن بعض التهديدات.
- عدم القدرة على التكيف مع متطلبات الموقف او مع تلك المخاطر اي إن المواقف تخرج عن سيطرة الفرد ويوضح الشكل (2) هذه المعاني:



الشكل (2) الفرق بين الضغط والضواغط والاجهاد

Source: Greenberg J., & Baron, R.A., (2005), Behaivor in Organiztions", (9th ed.,) Upper Saddle River, NJ: Perdson/ Prentice Hall, P. 259.

ثانيا: اهمية دراسة ضغوط العمل

تعد ضغوط العمل من اهم التحديات التي تواجه العنصر البشري في اي منظمة على اختلاف انشطتها لما لهذه الظاهرة من اثار سلبية على المدى البعيد سواء على مستوى اداء الافراد او اداء المنظمات , لذا اهتم الباحثون في

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

مختلف المجالات الطبية وعلم النفس والسلوك التنظيمي بهذه الظاهرة اذ تعد ضغوط العمل ردة فعل نفسية وسيكولوجية وسلوكية لتغيرات الاحداث في البيئة التي يعمل بها الفرد (العميان, 2002: 159-161), ان المنظمات الناجحة تنمو وتتوسع بفضل اداء موظفيها المتميز وزيادة انتاجيتهم ,لذا تسعى المنظمات الى ان تجنب او تخفف من الاثار السلبية على موظفيها كونه احد الطرق المؤدية الى لتطوير الخدمات وسببا من اسباب النجاح كما ان ضغوط العمل القليلة او الطبيعية من الممكن ان تقود الى اثار ايجابية في سلوكيات الفرد مثل : السرعة في انجاز المهام والواجبات والمبادة لمواجة مشكلات العمل التفكير بطريقة ابداعية (العطية,2003: 373) وتشير العديد من البحوث الى ان الضغوط الناتجة عن بيئة العمل يمكن انت تسبب مرض فعلى اوتسريع حدوث الامراض لدى الافراد , ويشير الباحثون ان الشعور بضغط العمل لفترة طويلة يؤدي الى الاجهاد العاطفي الذي ترافقة الكثير من الاعراض كالشعور بالتعب الجسمي والنفسي والعقلي(kumar,2007:1) وتتضح اهمية دراسة ضغوط العمل من خلال المبررات الاتية". (القحطاني,2007: 72)

1-زيادة قدرة المنظمة وتمكينها من تحسين اداء الافراد عن طريق استخدام طرق واساليب فاعلة في المتابعة والاشراف والتوجيه لتشخيص جوانب القوة والضعف في اداء العاملين.

2- تمكين ادارة المنظمة من الارتقاء بأدائها من خلال استثمار قدرات ومهارات العاملين وبحسب ما تحتاجة ظروف العمل.

3-اعطاء اعتبارات لبيئة العمل وظروف العاملين النفسية والاجتماعية باعتبارها احد الجوانب المهمة في سياسة التطوير الاداري الحديثة.

4-تصميم بارمج تدريبية تناسب الحاجات الفعلية للافراد لتطوير مهاراتهم وقابلياتهم تمكنهم من التغلب على معوقات وصعوبات العمل المسببة لحالات الضغط.

5-الكشف عن قدرات ومهارات المشرفين ومديري الاقسام الغير ظاهرة فيما يتعلق بادارة المرؤوسين وتحفيزهم وايجاد الثقة المتبادلة بينهم

6-الحصول على المعلومات التي تدعم الخطط التطويرية التي تتعلق بظروف العمل ومدى ملائمة المناخ التنظيمي للعمل ومدى ووضوح الادوار والتجهيزات الخاصة بالعمل واشباع الحاجات الاساسية للافراد.

7-التاكيد على الانضباط والالتزام بمواعيد العمل والحفاظ على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع الزبائن والمستفيدين من خدمات المنظمة.

ثالثا: انواع ضغوط العمل

تعد الضغوط في بيئة العمل مسألة طبيعية ولكن عندما تتجاوز الحد الطبيعي وتتداخل في فيما بينها وتاخذ مستويات فوق المستوى الاعتيادي حينها يكون لها اثار سلبية على الصحة البدنية والنفسية للفرد وعلى انتاجية المنظمة ويختلف الافراد من حيث النجاح او الفشل في التعامل مع هذه الضغوط (segal,2012:4) ومع ذلك يوجد بعض المستويات من ضغوط العمل التي تسمى بالضغوط الايجابية , لذا يقسم الباحثون ضغوط العمل من حيث اثارها الى نوعين:

اولا: ضغوط ايجابية: تعد الضغوط الايجابية بمثابة محفزات لمواجهة صعوبات العمل وتحسين اداء الافراد لتحقيق النجاح في عملهم وهي من الاثار الضرورية والمهمة للافراد , اما على مستوى المنظمة فتعد هذه الضغوط الطريقة الفعالة لرفع حماس واداء الفرد , والتخلص من الخمول والكسل النتاتج عن روتين العمل وهذا ينعكس بشكل ايجابي على كمية وجودة الانتاج (Robbins&Judge,2008:383)

ثانيا: ضغوط سلبية: هذا النوع من الضغوط يكون مؤذي وذو اثار سلبية على صحة ونفسية الافراد وهذا ينعكس على كفاءة ادائهم وانتاجيتهم في العمل كما يترتب على هذه الضغوط الاحباط وعدم الرضا عن العمل والنظرة السلبية تجاة قضايا العمل (العنزي, 2005: 35) ويوضح الجدول التالي مقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية.

الجدول (3) مقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية

ضغوط العمل	
الضغوط الايجابية	الضغوط السلبية
تعطي دافعا ونظرة تحدي للعمل.	تؤدي الى انخفاض في الروح المعنوية وشعور بتراكم العمل.
تساعد على التفكير والتركيز على النتائج.	تسبب ارتباكا وتدعو الى التفكير في الجهد المبذول.
توافر القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.	تساعد على ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.
تمنح الشعور بالمتعة والانجاز.	تؤدي الى الاحساس بالقلق والفشل
تزود الفرد بالقوة والتفاؤل بالمستقبل	تولد لدى الفرد الضعف ونظرة التشاؤم من المستقبل.
تساعد الفرد على نوم مريح	تسبب للفرد الشعور بالارق
7. تعطي الفرد القدرة على الرجوع الى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة.	عدم القدرة على الرجوع الى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير جيدة.

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

المصدر: الحمداني, الهام محمد,(2011),"تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل – دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية , رسالة ماجستير, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة بغداد, ص47.

رابعا: مصادر ضغوط العمل

لا شك ان هناك صعوبة في امكانية وضع قائمة تتعلق بمصادر الضغط التي يتعرض لها الافراد في العمل , فالضغوط تختلف من خلال درجة قدرة الفرد في التعامل معها ومن حيث نوعية الوظائف بالاضافة الى بيئة العمل وقد تكون الضغوط ناتجة من عدة اسباب وعوامل مجتمعة,وبهذا الصدد سوف يتم التطرق الى عدة مصادر للضغوط هي الاكثر استخداما وشيوعا لدى الباحثين.

1- غموض الدور Role Ambiguity

يقصد بغموض الدور عدم وضوح المعلومات المتعلقة بصلاحيات وواجبات ومسؤوليات الموظف واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات خرى , ويرى كل من (1984,Gluek w.f,jaugh,l.R) ان غموض الدور ينشأ عنما لاتكون لدى الموظف معلومات كافية عن دورة في المنظمة او دورة في القسم الذي يعمل فية او عندما تكون اهداف العمل غير واضحة كذلك فان التعارض في الاهداف التنظيمية يعتبر مصدرا من مصادر ضغوط العمل (الظالمي,213: 344)

2- صراع الدور Role conflict

من الاسباب التي تؤدي الى صراع الدور هو تضارب عدة متطلبات داخل بيئة العمل لدى الفرد والتي ينتج عنها توتر عاطفي وعدم الرضا عن العمل , وقد يحدث تعارض الادوار لدى الفرد بين متطلبات العمل ومتطلبات الاسرة وقد يحدث صراع الدور داخل الوظيفة نفسها او بين الفرد والدور وذلك لعدم ملائمة الخصائص الشخصية للفرد مع متطلبات الدور خاصة اذا كان هناك عبء متزايد للدور نفسة حيث تزيد متطلبات الدور على قدرات وامكانات الفرد نفسة, ويحصل الصراع عندما تكون هناك توقعات محددة في بيئة العمل تتعلق بالطريق الواجب ان يسلكها لانجاز المهام , لذا فان الضغوط تنشأ عندما يجد الفرد صعوبة او يعجز عن مقابلة التوقعات المختلفة للسلوك المطلوب (علوام واحميد,2009: 131)

3- أعباء العمل Workload

من اسباب ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين هو عبء العمل الزائد ، لما يترتب عليه الكثير من الاخطاء في الاداء وتدني مستوى صحة الفرد، وينشا عب العمل عندما يكون لدى الفرد الكثير من المهام والواجبات التي تتطلب منه الانجازها في وقت محدد، ومع ان الشخص قد يكون كفوءاً بدرجة جيدة في اداء عمله، فان حجم العمل الكبيرالمكلف به قد لا تساعد في اظهار كفاءته، كذلك فان الاعباء الزائدة في العمل قد تؤثر على جدولة العمل، فقد يتطل من الفرد العمل لساعات طويلة متواصلة دون ان يتخللها فترات من الراحة ، سواءً كان ذلك خلال وقت العمل او خلال الساعات الاضافية خارج وقت الدوام، وقد ينتج ذلك بسبب ، تواصل العمل والمقاطعات االتي تحدث في العمل، الناتجة عن الزوار او الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، (Hasin & Omar, 2007: 25)

ظروف العمل المادية Physical working conditions

تتمثل هذه الظروف بموقع العمل وتصميمة كذلك ترتيب الاثاث مستلزمات العمل والاجهزة والمعدات التي يتطلبها العمل كذلك بمايتعلق بالضوضاء والتهوية والاضاءة في مكان العمل , ان عدم وجود بيئة عمل مناسبة وعدم تهيئة الوسائل الازمة التي يتطلبها العمل والتي تسهم في راحة الفرد والعمل على تخفيض الطاقة التي يبذلها ستؤدي الى ظهور ضغوط العمل لدى الفرد (Dessler, 2007:13)

ثانيا: جودة الخدمة **Service Quality**

1- مفهوم جودة الخدمة

"أدت التغيرات والتحولات السريعة في ثقافة الزبائن وأذواقهم , و ازدياد المنافسة العالمية خلال عقدي الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي الى أن تكون للجودة أسبقية تنافسية (ثمينة) يعتمدها كل مدير يختار المسار الصحيح لأداء العمليات الإنتاجية والخدمية لما للجودة من عوامل مهمة جداً في نجاح أية منظمة كانت منظمة أعمال أم منظمة خدمية, كما ان الجودة تعد من المفاهيم الديناميكية التي يصعب تعريفها في إطار ضيق وتعبر كلمة الجودة عن وجود صفات ومزايا معينة في السلعة أو الخدمة التي تلبي رغبات من يشتريها أو يستعملها, وقد وردت عدة تعريفات للجودة في الأدبيات منها : "الجودة ماتقدمة المنظمة من سلع أو خدمات بمستوى عالٍ من التميز والتفرد بحيث تكون قادرة من خلالها على كسب رضا زبائنها بتلبيه احتياجاتهم ورغباتهم بالصورة التي تنسجم مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة مسبقا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة تميز فيهما (عقيلي،2001، 17), ويشير (الدليمي , 2005 : 37) إن الجودة ليست خاصية تقتصر فقط على المنتجات والخدمات بل تشير إلى القيمة المتكاملة و المتراكمة في المنتج من خلال الإسهام المتعاقب والمتواصل لجميع العوامل المؤثرة

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

فيه بيئية كانت أو وظيفية أو إدارية ، هذه القيمة ناتجه عن مجهودات العاملين المشمولين بالصلاحيات المناسبة والمرونة في أداء العمل وخدمة المستفيد إلى أبعد حد. وهناك من يشير إلى إن جودة الخدمة من المواضيع البارزة في مراكز إدارة الخدمات بالاستناد الى فكرة تطوير الخدمات بالاعتماد على إمكانيات وطاقات المنظمة. إلا إن الجودة في سياق الأعمال تميل إلى أن تكون موجهة صوب جودة المنتج أو جودة التصنيع والتي يمكن أن يتم التحقق منها قبل عملية التسليم , كالتحقق من الجودة في المصنع أو أثناء عمليات التصنيع . (Solnet,2011:11)" كما تشير جودة الخدمة الى ما تحققه الخدمة المقدمة للمستفيدين والزبائن من رضا من خلال إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم (Lovelock &Wright ,2002:18)،"ومصطلح جودة الخدمات من المصطلحات الواسعة، فالاهتمام برضا الزبائن وتقديم الخدمة بصورة مختلفة مما يجعلها ذات جودة عالية ، والتطور التقاني، وزيادة الوعي، والانفتاح العالمي وزيادة الحرص على تقديم خدمات تلبي توقعات الزبائن وبتكاليف مقبولة، وان الجودة تمثل تقليص الفجوة الحاصلة بين الاداء ومعايير الخدمة . (kandampolly & et, al ,2008: 51)".

كما يمكن اعطاء مفهوم لجودة الخدمة من خلال ثلاثة مداخل خاصة بالخدمات وهي:

1- الجودة الفنية :

توضح الجوانب الفنية قابلة الخدمة للقياس نسبيا التي من قبل المستفيدون في تفاعلهم مع منظمات الخدمة اذ من الممكن قياسها بسهولة من جانب المستفيد ومقدم الخدمة ، وتعد جانبا أساسيا ومهماً للحكم على مدى جودة الخدمة، ومثال ذلك: وقت انتظار المراجعين في طوابير الانتظار لاستلام رواتبهم في دائرة التقاعد .

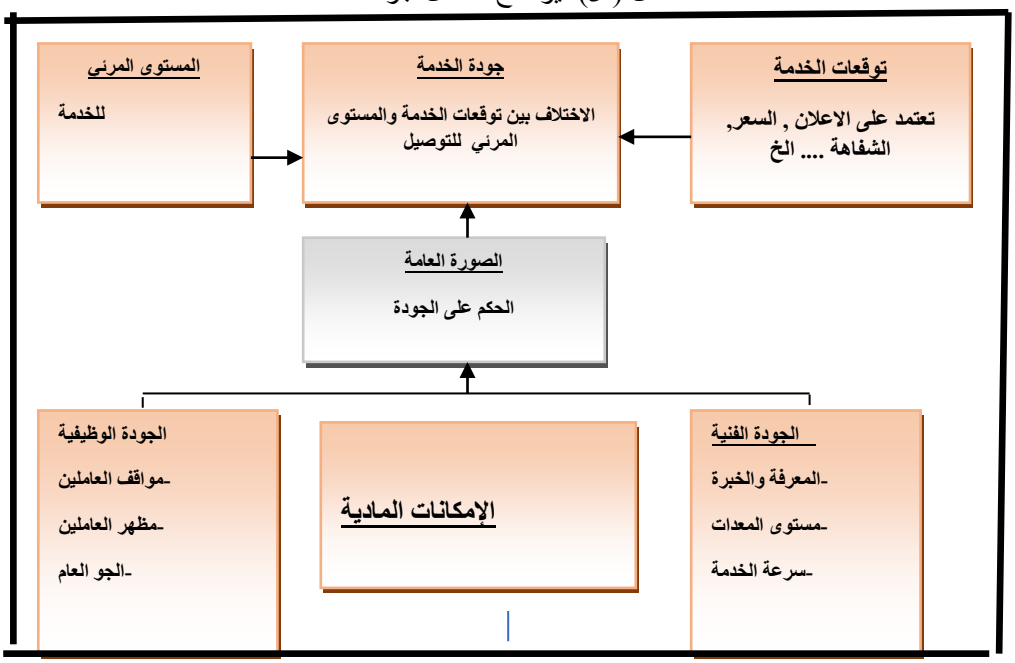
2- الجودة الوظيفية :

الطريقة التي تقدم بها الخدمة ، لان الخدمات تتضمن تفاعل مباشر بين مانح الخدمة والجهة المستفيدة فالزبائن يتأثرون بطريقة توصيل الجودة الفنية لهم، وتتميز الجودة الوظيفية بعدم امكان قياسها بموضوعية كما هو الحال مع الجودة الفنية، كما تتأثر بمشاعر المستفيدثرين تجاه سلوك مانحي الخدمة.

3- جودة الامكانيات :

الامكانيات التي تملكها المنظمات الخدمية وتشمل المباني والاثاث والادوات وادوات مادية تتمكن من خلالها من تقديم الخدمة بالشكل المطلوب.

شكل (3) يوضح مداخل جودة الخدمات



المصدر: الجار الله,غازي منيف, (2010),"المناخ التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة العلاقة والاثر, بحث دبلوم عالي, كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل, ص 34.

.ويمكن تعريف جودة الخدمة بانها: "قدرة المنظمة على تقديم افضل السلع او الخدمات التي تحقق حاجات ورغبات زبائنها من خلال إستعمال افضل الموارد وإستثمارها لتحقيق اهداف المنظمة وتعزيز سمعتها".

2- اهمية جودة الخدمة

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

ان حدة المنافسة بين المنظمات والتغيرات السريعة في متطّلبات الزبائن، اصبح لزاما على المنظمات ان تدرك أن بإمكانها أن تجعل من جودة الخدمة مصدرًا مهما لقدرتها التنافسية فتحقيق الجودة هو حلم يراود جميع المنظمات عامة كانت او خاصة، لانها اصبحت خيار والتزام لابد منه ولا يمكن التغاضي عنه ، ويبين Heizer & (Render,2004:80-91) ان اهمية جودة الخدمة تكمن في الاتي":

أ- فهم الزبائن وبناء سمعة المنظمة

إن الزبائن يفضلون معاملة جيدة ولايفضلون التعامل مع المنظمات التي تركز على تقديم خدمات جيدة وبسعر معقول فقط، دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن, ان بناء السمعة التنظيمية الجيدة يعتمد على العلاقات الجيدة مع المجهزين, وخبرة العاملين ومهاراتهم, والقدرة على تقديم افضل المنتجات او الخدمات التي تلبي رغبات وإذواق الزبائن.

ب- المسؤولية القانونية

المسؤولية القانونية التي تتحملها المنظمات جراء قيامها بتصميم أو توزيع منتجات غير جيدة , لذا فأن كل منظمة خدمية أو صناعية تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء إستعماله لمنتجاتها

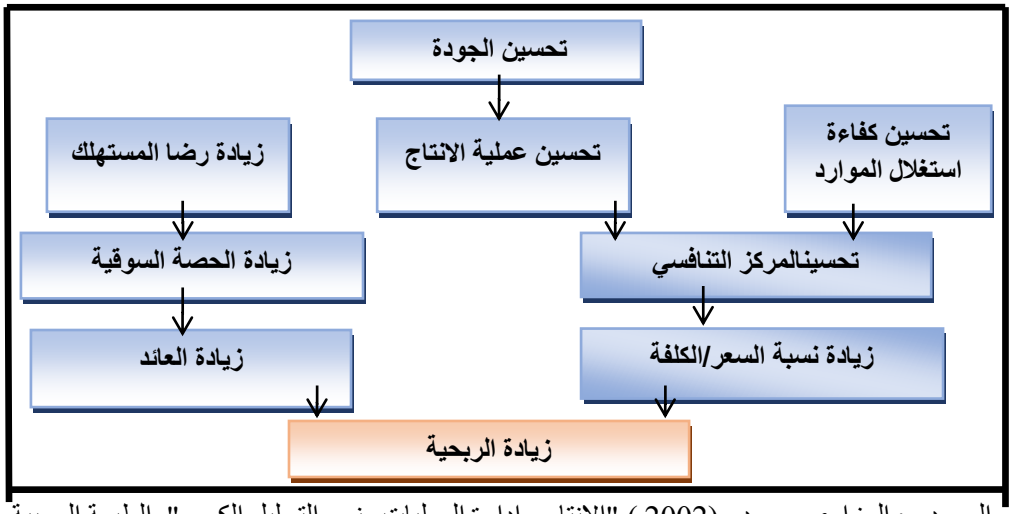
ت- المنافسة العالمية

تطمح كل من المنظمة والمجتمع الى تحقيق الجودة بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على مكانة مميزة في الأسواق الدولية.

ث- كلف أوطأ وحصة سوقية عالية

ان منع الأخطاء أو تلافيها يزيد الأنتاجية ويقلل الكلف ومن ثم زيادة ربح المنظمة وهذا ما تحققة الجودة من خلال عمل الأشياء بشكل الصحيحة من المرة الأولى لجميع عمليات ومراحل الأنتاج, ممايعني تقليل تكلفة تصحيح الأخطاء, كما ان الجودة تقود إلى ولاء واخلاص الزبون وهذا يقود إلى حصة سوقية اكبر للمنظمة . ويؤدي اهتمام المنظمات بالجودة الى زيادة رضا المستهلك وتعزيز المركز التنافسي للمنظمة من خلال إستثمار مواردها وتخفيض الكلف والشكل (4) يوضح ذلك :

شكل (4) اهمية الجودة للمنظمة



المصدر : العزاوي, محمد , (2002),"الانتاج وادارة العمليات منهج التحليل الكمي ", الطبعة العربية , دار اليازوري العلمية للنشر وتوزيع , عمان , الاردن ص 27.

3- قياس جودة الخدمة

لا يمكن وضع معايير ثابتة يمكن من خلالها قياس جودة الخدمة وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية، وهذا يتطلب قيام كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير مقاييس مناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة، تنسجم مع ظروفها البيئية والثقافية والتنظيمية التي تعمل من فيها، على ان تحقق هذه المقاييس نوع من التوازن بين أهداف الزبون والمنظمة التي تقدم الخدمة في نفس الوقت"وذلك يعود لعدة اسباب منها"(عدم ملموسية الخدمات, الدور الرئيس والمهم للعنصر البشري في إنتاج الخدمة, مشاركة الزبائن في عملية إنتاج الخدمة, صعوبة تشخيص مكونات مدخلات ومخرجات بعض المنظمات الخدمية, تأثير البيئة المحيطة بالجودة المدركة للخدمات باعتبار أن معظم الخدمات كثيفة العمل, مراحل الخدمة تختلف من صناعة خدمية إلى أخرى"(الخالدي,2006: 42), تعددت نماذج قياس وتقويم جودة

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

الخدمات وإحدى هذه النماذج هو مقياس Servqual Measure ، الذي ينسب الى (Parasuramanet) وان هذا الانموذج يوضح قياس خمس فجوات مهمة تتعلق بكل من منظمة الخدمة والزبون، وبالاثنين معا، ويمكن تلخيص هذه الفجوات (slack & et.al,2001:561): بما يأتي :

الفجوة الأولى: تظهر هذه الفجوة بسبب الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وبين تقديرات إدارة المنظمة لهذه التوقعات، أي سوء تقدير الادارة لحاجات ورغبات الزبائن المتوقعة,وذلك يعود لعدم دقة المعلومات التي لديها عن السوق او أنماط الطلب قد تم تفسيرها بشكل خاطيء

الفجوة الثانية: وتنتج عن اختلاف بين تقديرات إدارة النظمة لتوقعات الزبائن من الخدمة وبين الخدمة المقدمة بالفعل, تعد هذه الفجوة من أوسع الفجوات في العديد من المنظمات كون الجودة لا تلبي طموحات وتوقعات الزبائن المستفيدين من الخدمة. ومن اسبابها عدم وضوح الاهداف، التزام الإدارة بجودة الخدمة ليست بالمستوى المطلوب وغير ذلك. (Kotler, 1997:64)

الفجوة الثالثة : الفجوة بين المواصفات المطلوبة للجودة و الخدمة الفعلية ,وتنتج عن اختلاف بين مواصفات المحددة للجودة وبين مستوى الأداء الفعلي للمنظمة، ومن اسباب التي تؤدي الى حدوث هذه الفجوة هي عدم تدني و عدم وضوح الأدوار أو عدم العمل بمبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وعدم ملائمة النظم الرقابية وغير ذلك. (Heizer & Render,2004:114)

الفجوة الرابعة: الفجوة بين الوعود المعطاة للزبون وبين أداء الخدمة,تنتج عن ضعف في مصداقية المنظمة وما يتم الاعلان عنه وما يتم تقديمه فعلا, ومن أهم أسباب حدوث هذه الفجوة هي المبالغة في إطلاق الوعود عن المستويات العالية للجودة.

الفجوة الخامسة:فجوة الخدمة المتوقعةهي نتاج واحدة أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة وتنتج عن الاختلاف بين الخدمة المدركة للزبائن والخدمة الفعلية .

4- وابعاد جودة الخدمة

1- الاستجابة (**Responsiveness**)

ويحدد (krajewski & et.al ,2010:34) مضامين هذا البعد بثلاثة اتجاهات ، وهي :

- سرعة التسليم : و تشير إلى الوقت المستغرق بين تسلم طلب الزبون وبين تلبيته.
- الالتزام بوقت التسليم : الذي يشير إلى تلبية الأوامر في مواعيد التسليم المتفق عليها .
- سرعة التطوير: التي يشير إلى سرعة في تقديم المنتج/الخدمة الجديدة ، أي الوقت المستغرق بين نشوء الفكرة عن طريق التصميم إلى الإنتاج النهائي.

2- الاعتمادية **Reliability**

الالتزام بتقديم الخدمة من قبل المنظمة باعتمادية موثوقية عاليين، أي انجاز ما هو صحيح من اول مرة في مجال التسليم وحل المشكلات والخدمة والتسعير، كما يفضل الزبون التعامل مع المنظمات والعاملين الاكثر التزام وموثوقية ، (الزبيدي ، 2010، 125).

3- الملموسية **Tangibles**

يشير هذا البعد الى الجوانب المادية الظاهرة والملموسة في الخدمة كتميز الاجهزة والمعدات التي تستخدمها المنظمة وترتيب موظفيها ونمط التكنولوجيا المستخدمة و وضوح الاجراءات وشفافيتها و اماكن جلوس الزبائن وغيرها (Azizzadeh,et al,2013:116).

4- التعاطف **Courtesy**

تتضمن الاحترام والتقدير وروح الصداقة التي يبديها مقدم الخدمة للزبون, أي سلوك مقدم الخدمة تجاه الزبون (Render&Heizer,1997:109).

المبحث الثالث : الجانب العملي

عرض النتائج وتحليلها في ضوء اجابات العينة المبحوثة

أولا- عرض واقع ضغوط العمل

جرى قياس هذا المتغير من خلال اربعة أبعاد فرعية هي (غموض الدور ، صراع الدور ، اعباء العمل, ظروف العمل المادية)، إذ يوضح الجدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس وجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير ضغوط العمل ، إذ يبين الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (**3.33**) وهو اعلى من الوسط المعياري البالغ (3)، وكان الانحراف المعياري العام (**0.813**) ، وهذا يؤشر الى وجود بعض الضغوط التي يعاني منها الافراد

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

العاملون في الدائرة المبحوثة والتي تنعكس على ادائهم الشخصي وعلى الاداء الكلي للدائرة . وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية: غموض الدور :يوضح الجدول (4) وسطاً حسابياً عاما للمتغير الفرعي (غموض الدور) ، إذ بلغ (**3.38**) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري بالغ (**0.900**)، وهذا يفسر أن ادارة المنظمة المبحوثة لا تعطي اهتماماً كبيراً لهذا البعد كون الموظفين يعانون من عدم الوضوح في الوصف الوظيفي وبيان المهام وتحديد الاهداف وما هي حدود سلطات الموظفين والمسؤوليات ونقص المعلومات المتعلقة بالعمل او تقديم معلومات غير واضحة، وهذا ما ادى الى ازدياد ظاهرة غموض الدور استنادا الى اجابات العينة.

أما على صعيد الأسئلة فقد تم قياس هذا المتغير من خلال اربعة اسئلة ، وكما موضح في الجدول(4) ، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققته الفقرة (1)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.63) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.804**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم على اهمية وضرورة الاعمال التي يقومون بها , اما الفقرة (3) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (**3.10**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.741**) وهذا يشير الى شعور الموظفين بنوع من عدم الوضوح والضبابية فيما يتعلق بمهام واهداف الاعمال التي يقومون بها.

الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التفسيري (ضغوط العمل) و بعد (غموض الدور)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ينجز العاملون مهاما يشعرون بأنها ضرورية في اغلب الاوقات	3.63	0.804
2	الادارة المنظمة لا تفوض العاملين صلاحيات واسعة لانجاز المهام المكلفين بها	3.61	1.021
3	يشعر الموظف بعدم وضوح مهام واهداف العمل الذي يقوم به.	3.10	0.741
4	يشعر الموظف ان مسؤولياته الوظيفية غير محددة	3.20	1.067
	اجمالي بعد غموض الدور	3.38	0.900
	اجمالي المتغير المستقل ضغوط العمل	3.33	0.813

اما المتغير الفرعي الثاني (صراع الدور) فقد تم قياسة من خلال اربعة اسئلة ، اذا يشير الجدول (5) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة التي تخص هذا المتغير, اذ يتبين ان هذا البعد حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (3.29) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري بالغ (0.851)، وهذا يشير الى وجود الكثير من طلبات العمل المتناقضة وعمل الاشياء التي لا يرغبها الموظف اصلاً ولا يعتقد انها جزء من عمله بالاضافة الى التأثيرات السلبية الناتجة عن الضغوطات الاجتماعية التي تؤثر على اداء الافراد، أما على صعيد الأسئلة فقد توزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة وقد حققته الفقرة (8)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.63) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.796**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم الى وجود الضغوط الاجتماعية على الافراد كصلة القرابة والواسطة والتخلات الاخرى الغير قانونية في مجال العمل وما لهذه التدخلات من اثار سلبية على اداء الافراد ونوع الخدمة التي تقدمها المنظمة. اما الفقرة (7) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (**3.06**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.855**) وهذا يشير الى الى قلة تشتت اجابات العينة وشعورهم بالتوافق والانسجام بين المهام المكلفين بها ومعتقداتهم الشخصية .

الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (صراع الدور)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	ينجز الموظف اعمالاً بطريقة يعتقد انها تخص موظف اخر	3.14	0.929
6	يشعر الموظف بعدم عدالة ما يتقاضه من اجور مقارنة بالاعمال التي يؤديها	3.34	0.830
7	يشعر الموظف بالتوافق بين المهام المطلوبه ومعتقداته الخاصة في انجازه لبعض الاعمال.	3.06	0.855
8	الضغوط الاجتماعية (الوساطة والتدخلات الاخرى) تؤثر في متطلبات اداء الوظيفة	3.63	0.796
	اجمالي بعد صراع الدور	3.29	0.851

اما المتغير الفرعي الثالث (أعباء العمل) فقد قيس من خلال اربعة اسئلة ، اذا يشير الجدول (6) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة التي تخص هذا المتغير, ويوضح الجدول المذكور

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

وسطا حسابيا عاما لبعد(اعباء العمل) قدرة (**3.25**) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدرة (**0.812**)، وهذا يعني ان الافراد في المنظمة المبحوثة يتحملون اعباء اضافية في عملهم نتيجة للاعداد الكبيرة من المراجعين بالاضافة الى حرصهم على تقديم الخدمة المتميزة من خلال التركيز على الدقة في العمل وهذا يتطلب مجهودات ضافية, بالاضافة الى ان النهام والواجبات المكلفين بها تفوق امكاناتهم وتحصيلهم العلمي ، أما على مستوى الأسئلة فقد حققت الفقرة (10) أعلى وسط حسابي بلغ (**4.12**)، وهوأعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.939**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة فيما يتعلق بالجهود الاضافية التي يبذلها الافراد العاملون حرصا منهم لتقيم افضل الخدمات وبدون اخطاء, اما الفقرة (12) فقد حقق أدنى وسط حسابي، إذ بلغت قيمته(2.34)، وبانحراف معياري بلغ (**0.810**) وهذا يشير الى الى قلة تشتت اجابات العينة , واتفاقهم على وجود فجوة بين التحصيل العلمي للافراد والمهام المكلفين بها , إذ ان حجم هذه المهام يفوق بكثير امكاناتهم وقدراتهم العلمية.

الجدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (اعباء العمل)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	يبذل العاملون جهود اضافية لإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة	**3.47**	**0.939**
10	تتطلب زيادة اعداد المراجعين جهود اضافية للتعامل معهم واستيعاب طلباتهم	**4.12**	**0.805**
11	يشعر الافراد بوجود قيود كثيرة في اجراءات العمل المتعلقة بمسيؤوليلته وقدراته ومهاراته	**3.09**	**0.945**
12	ينسجم حجم العمل مع قدرات الموظفين وتحصيلهم العلمي.	**2.34**	**0.810**
	اجمالي بعد أعباء العمل	**3.25**	**0.812**

اما المتغير الفرعي الاخير لهذا البعد (ظروف العمل المادية) جرى قياسة من خلال اربعة اسئلة ، اذا يبين الجدول (7) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة التي تخص هذا المتغير, ويوضح الجدول المذكور وسطا حسابيا عاما لبعد(ظروف العمل المادية) قدرة (**3.62**) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدرة (**0.802**)، وهذا يشير الى ان بعض الجوانب المتعلقة بظروف العمل غير مناسبة من حيث اجهزة ومعدات العمل كذلك التسهيلات المقدمة الافراد العاملين كوسائل النقل وغيرها، و على مستوى الأسئلة فقد حققت الفقرة (15) أعلى وسط حسابي بلغ (**4.11**)، وهوأعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.968**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم على ان ادارة المنظمة تحرص على توفير كل متطلبات الامن والسلامة المرتبطة بعملهم, اما الفقرة(14) فقد حقق أدنى وسط حسابي، إذ بلغت قيمته(**3.07**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.815**) وهذا يشير الى ان بناية المنظمة مصممة بشكل ينسب الافراد في اداء عملهم بالطريقة المطلوبة.

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

جدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (ظروف العمل المادية)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13	الادوات والاجهزة التي تستخدمها المنظمة غير مناسبة لتقديم خدمة متميزة	3.34	0.808
14	تمتاز بناية المنظمة بأنها حديثة ومصممة بطريقة ملائمة لظروف العمل	3.07	0.815
15	تحرص الادارة على توفير مقومات الامن والسلامة للعاملين	4.11	0.968
16	تفتقر المنظمة الى وسائل مواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس	3.99	0.811
	اجمالي بعد ظروف العمل المادية	3.62	0.802

ثانيا: عرض وتحليل النتائج للمتغير التابع (جودة الخدمة)

جرى قياس هذا المتغير من خلال اربعة أبعاد فرعية هي (الاستجابة, الاعتمادية, الملموسية, التعاطف)، إذ يوضح الجدول (8) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس وجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص هذا المتغير ، و يوضح الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً لمتغير جودة الخدمة بلغ (**2.67**) وهو دون الوسط المعياري البالغ (3)، وكان الانحراف المعياري العام (**0.801**) ، ما يعني ان ادارة المنظمة المبحوثة غير حريصة على تقديم خدمة متميزة وذات جودة عالية تكون من خلالها قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات المتعاملين بالشكل الذي يتفق مع او يفوق توقعاتهم وتحقيق رضاهم, . وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية: فيما يتعلق بالمتغير الفرعي(الاستجابة) :حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاما بلغ ، (**2.85**) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري بالغ (**0.761**)، وهذا يؤكد تراجع حالة الحرص عند المنظمة وافرادها في الاستجابة لمتطلبات المراجعين وتلبية متطلباتهم . قيس هذا المتغير من خلال اربعة اسئلة ، وكما موضح في الجدول (8) ، اذ حققت الفقرة (19)، اعلى وسط حسابي إذ بلغت قيمته (**2.96**) وهي اقل من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.823**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم على عدم امتلاك المنظمة كوادر بشرية تمكنها من اجراء التحسينات المستمرة على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة, اما الفقرة (20) فقد حقق أدنى وسط حسابي ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (**2.77**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.589**) وهذا يشير الى وجود ضعف وبطئ في اجراءات المنظمة المتعلقة بأنجاز كافة طلبات المراجعين.

الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستجيب(جودة الخدمة) بعد (الاستجابة)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	تقدم المنظمة خدماتها بصورة فورية ومن دون تأخير	2.78	0.850
18	يمتلك العاملون الرغبة في انجاز طلبات المراجعين كافة	2.92	0.770
19	لدى المنظمة اجراءت سريعة للتعامل مع الاعداد غير الاعتيادية من المراجعين	2.96	0.589
20	الكفاءات البشرية التي تعمل في المنظمة تمكنها من التحسين والتطوير المستمر لخدماتها	2.77	0.823
	اجمالي بعد الأستجابة	2.85	0.761
	اجمالي متغير جودة الخدمة	2.67	0.801

اما المتغير الفرعي الثاني (الاعتمادية) تم قياسة من خلال اربعة اسئلة ، اذا يوضح الجدول (9) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة التي تخص هذا المتغير, ويبين الجدول المذكور وسطا حسابيا عاما لبعد (الاعتمادية) بلغ (**2.70**) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدرة (**0.737**)، ما يدل على ان افراد العينة ترى ان المنظمة غير قادرة على انجاز وتقديم الخدمات الى المرا جعين شكل دقيق وموثوق. أما على مستوى الأسئلة فقد حققت الفقرة (24) أعلى وسط حسابي بلغ (**2.90**)، وهوأقل من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.801**) ،وهذا يشير الى قلة تشتت اجابات العينة واتفاقهم ان ادارة للمنظمة تعاني من ضعف في الوفاء والالتزام بالمواعيد المتعلقة بانجاز متطلبات المراجعين بالاوقات المحددة , اما الفقرة (21) فقد حققت أدنى وسط حسابي، إذ بلغت قيمته(2.27)، وبانحراف معياري بلغ (**0.790**) وهذا يشير الى

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

وجود بطئ في الخدمات التي تقدمها المنظمة اذا تتطلب عملية انجاز معاملات المراجعين الى انتظارة ساعات طويلة لحين اكمالها.

الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (الاعتمادية)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	تقدم المنظمة خدماتها بأقصى سرعة وبأقل وقت انتظار ممكن	2.27	0.790
22	تتميز المنظمة بدرجة عالية من الدقة في تقديم خدماتها.	2.89	0.724
23	تعتمد المنظمة اليات وسياسات رصينة لتحقيق خدمات متميزة .	2.76	0.670
24	المنظمة حريصة على الوفاء بالتزاماتها نحو الزبائن في مواعيدها المحددة	2.90	0.801
	اجمالي بعد الأعتمادية	2.70	0.737

اما المتغير الفرعي الثالث (الملموسية) جرى قياسة من خلال اربعة اسئلة ، اذا يبين الجدول (10) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس وجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص هذا المتغير,اذ يوضح الجدول المذكور وسطا حسابيا عاما لبعد (الملموسية) بلغ (**2.50**) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3)وبانحراف معياري قدرة (**0.722**)، ما يدل على,ضعف وجود التسهيلات المادية والمعدات ورسائل الاتصال في المنظمة المبحوثة.، أما يخص الأسئلة فقد حققت الفقرة (28) أعلى وسط حسابي بلغ (**3.00**)، وهومساوي لقيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.785**) ،وهذا يشير الى ان اللوائح الارشادية التي تضعها المنظمة يشوبها شيء من الغموض وغير مفهومة من قبل المراجعين ولا تسهل عملية انجاز متطلباتهم, اما الفقرة (26) فقد حققت أدنى وسط حسابي، إذ بلغت قيمته(**2.19**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.720**) وهذا يشير الى ان الاماكن المخصصة لانتظار المراجعين في المنظمة تفتقر الى الكثير من وسائل الراحة كالتكييف او التدفة او المقاعد الجيدة.

الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير الفرعي (الملموسية)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25	تعتمد المنظمة التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها.	2.27	0.696
26	تحرص المنظمة على توفير قاعة انتظار مؤثثة ومجهزة بأحدث الاجهزة والمعدات.	2.19	0.720
27	تسعى المنظمة الى تبسيط الاجراءات بهدف تقديم الخدمات بالدقة والسرعة المطلوبين	2.56	0.880
28	سهولة وبساطة عبارات القواعد والتعليمات بالنسبة للمراجعين.	3.00	0.785
	اجمالي الملموسية	2.50	0.722

واخيرا فان المتغير الفرعي الاخير في بعد جودة الخدمة (التعاطف) قد جرى قياسة من خلال اربعة اسئلة ، اذا يبين الجدول (11) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس وجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص هذا المتغير,حيث يتبين من الجدول المذكور ان بعد (التعاطف) حقق وسطا حسابيا عاما بلغ (**2.66**) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري قدرة (**0.821**)، ما يدل , على تراجع استيعاب افراد المنظمة لكل تسائلات والاستفسارات الخاصة بالمراجعين والاستماع لحاجاتهم والتعامل الجيد مع المراجعين من ذوي الاحتياجات الخاصة بالاضافة الى قلة الاهتمام بالمشكلات التي قد تحدث في المنظمة بطريقة انسانية حضارية.اما على مستوى الأسئلة فقد حققت الفقرة (30) أعلى وسط حسابي بلغ (**2.97**)، وهو أقل من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانحراف معياري (**0.823**) ، وهذا يدل على ان ادارة المنظمة لا تعير اهمية للمعاملة الجيدة والمتميزة كما لا تعطي اهمية خاصة للاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لتسهيل وانجاز متطلباتهم باسرع وقت ممكن. اما الفقرة(31) فقد حققت أدنى وسط حسابي، إذ بلغت قيمته(**2.17**)، وبانحراف معياري بلغ (**0.902**) وهذا يشير الى ان موظفي المنظمة لا يراعون جانب التقدير للمراجع وهو ما يعكس حالة ضعف تفاعل العاملين مع المراجعين لتسهيل انجاز متطلباتهم .

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (التعاطف)

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
29	لا يبدي العاملون تذمرا عندما يسال المراجعون أسئلة كثيرة أو مزعجة	2.67	1.107
30	توجه ادارة المنظمة بأعطاء اهمية خاصة لمراجعيها من ذوي الاحتياجات الخاصة.	2.97	0.823
31	يحظى المراجع باحترام وترحيب عند الاستقبال والتوديع.	2.17	0.902
32	ثقافة المنظمة تشجع على معالجة المشكلات التي قد تحدث في تقديم خدماتها باستخدام الطرق الانسانية والحضارية.	2.84	0.882
	اجمالي بعد التعاطف	2.66	0.821

المبحث الرابع : اختبار فرضيات البحث

1- اختبار فرضيات الارتباط:

للتحقق من صحة فرضيات البحث المتعلقة بعلاقات الارتباط بين ابعاد ضغوط العمل وابعاد جودة الخدمة ولاختبار الفرضية الرئيسة الاولى القائلة (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل بأبعاده وجودة الخدمة بأبعاده . وفرضياتها الفرعية وذلك باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط.(pearson)

يوضح الجدول (12) علاقات الارتباط التي افترضتها الفرضية الرئيسة الاولى , اذ يبين الجدول المذكور قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل و جودة الخدمة اذ بلغت قيمة معامل الارتباط **(.767**)** وبلغت قيمة(t) المحسوبة **(5.349**) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (**2.47**) بمستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد وجود علاقة اتباط ايجابية معنوية بين ضغوط العمل وجودة الخدمة. اما قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل وابعاد جودة الخدمة (الاستجابة, الاعتمادية, الملموسية, التعاطف) بلغت (**.587** ,**.731**,**.528** ,**.712**.)على التوالي. و بذلك تتحقق الفرضية الرئيسة الاولى التي نصت (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل بأبعاده وجودة الخدمة بأبعادها).

الجدول (12) قيم معامل ارتباط (pearson) وقيم (t) المحسوبة بين ضغوط العمل وابعاد جودة الخدمة

جودة الخدمة / ضغوط العمل	Y1 الاستجابة		Y2 الاعتمادية		Y3 الملموسية		Y4 التعاطف		اجمالي جودة الخدمة (Y)		اجمالي ضغوط العمل وجودة الخدمة
	T	R	t	R	t	r	t	r	t	R	t	
غموض الدور 1X	5.280	.577**	6.414	.683**	5.210	.511**	5.303	.572**	5.750	712**.		r =.673**
صراع الدور2X	5.322	.529**	4.810	.652**	6.212	.631**	4.480	.507**	6.558	.528**		
اعباء العمل 3X	5.814	.561**	5.382	.647**	5.388	.595**	6.721	.667**	5.175	.731**		t =5.349
ظروف العمل المادية 4X	6.802	.536**	4.289	.652**	5.418	.681**	4.136	.518**	6.863	.587**		
اجمالي ضغوط العمل X	6.334	.564**	5.678	.598**	5.738	.599**	6.177	.594**	5.538	.627**		

علاقة الارتباط بمستوى معنوية (0.01)	قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة 2.47 =(0.01)	N= 70

و في يخص الفرضيات الفرعية يوضح الجدول (12) اعلاه مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الفرعية وكالأتي:

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

1- الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور وجودة الخدمة بابعادها (الاستجابة, الاعتمادية, الملموسية, التعاطف) , اذ يتبين من الجدول المشار إليها وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد غموض الدور وبين ابعاد جودة الخدمة, حيث بلغت معامل الارتباط (**.572 ,**.577 ,**.683 ,**.511 ,**.572) على التوالي. وبلغت قيمة (t) المحسوبة (**5.280**, **6.414**, **5.210**, **5.303**) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدوليه البالغة (2.47) بمستوى دلالة (0.01).وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على (وجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين غموض الدور وجودة الخدمة بابعادها(الاستجابة, الاعتمادية,الملموسية, التعاطف).

2- الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صراع وجودة الخدمة بابعادها , يوضح الجدول (12) وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين صراع الدور وبين ابعاد جودة الخدمة (الاستجابة, الاعتمادية, الملموسية, التعاطف), اذ بلغت معامل الارتباط (**.507 ,**.631 ,**.652 . ,**.529) على التوالي. اما قيمة (t) المحسوبة بلغت (**4.480**, **6.212**, **4.810**, **5.322**) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدوليه البالغة (2.47) بمستوى دلالة (0.01).وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (وجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين صراع الدور وجودة الخدمة بابعادها.

3- الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اعباء العمل وجودة الخدمة بابعادها (الاستجابة, الاعتمادية,الملموسية, التعاطف) يوضح الجدول (12) وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين اعباء العمل وبين ابعاد جودة الخدمة, اذ بلغت معامل الارتباط (**.561,**.647, .**595, .**667) على التوالي. وبلغت قيمة (t) المحسوبة (**5.814**, **5.382**, **5.388**, **6.721**) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدوليه البالغة (2.47) بمستوى دلالة (0.01).وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (وجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين اعباء العمل وجودة الخدمة بأبعادها(الاستجابة, الاعتمادية,الملموسية, التعاطف)

4- الفرضية الفرعية الرابعة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وجودة الخدمة بابعادها (الاستجابة, الاعتمادية,الملموسية, التعاطف) يوضح الجدول (12) وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين ظروف العمل المادية وبين ابعاد جودة الخدمة, اذ بلغت معامل الارتباط (**.518 ,**.681,**.652 ,**.536) على التوالي. وبلغت قيمة (t) المحسوبة (**4.136**, **5.418**, **4.289**, **6.802**) على التوالي وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.47) بمستوى دلالة (0.01).وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على (وجد علاقة أرتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وجودة الخدمة بأبعادها(الاستجابة, الاعتمادية,الملموسية, التعاطف)

2- اختبار فرضيات التأثير

لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي اثيرت في منهجية البحث والتي تنص على(وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل وجودة الخدمة بابعادها) والتي يتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية:

1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور في جودة الخدمة .
2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لصراع الدور في جودة الخدمة.
3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاعباء العمل في جودة الخدمة .
4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لظروف العمل المادية في جودة الخدمة.

تم التحليل باستخدام فرضيات التأثير البسيط (Simple Regression Analysis), وفي ماياتي توضيح لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات المتفرعه عنها:

الفرضية الرئيسة الثانية (يوجود تأثير ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل وجودة الخدمة) اختبرت هذه الفرضية من بأستخدام تحليل الانحدار البسيط , اذ تم صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقة للمتغير المستجيب (جودة الخدمة) والذي اعطي رمز (Y) والمتغير التفسيري الرئيسي (ضغوط العمل) ورمز له (X) , ويوضح الجدول الاتي تحليل التباين الذي يبين معنوية الانموذج على وفق اختبار (f) حيث بلغت قيمة (f) المحتسبة (**67.567**) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (12.31) بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (99%) وهذا يثبت ان للضغوط العمل تأثير واضح في جودة الخدمة وهذا يؤكد ان منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين,

كما اتشير قيمة (R^2) التي تعد مقياسا وصفيا يفسر الفائدة من معادلة الانحدار في تقدير القيم ويمثل نسبة الاخطاء في استعمال معادلة الانحدار , وكانت قيمة(**.45**) (R^2) وهو يدل ان ما مقدارة (**.45**) من التباين الحاصل في (ضغوط العمل) هو تباين مفسر بفعل (جودة الخدمة) الذي دخل الانموذج وان ما مقداره (.298) هو تباين مفسر بفعل عوامل عشوائية لم تدخل انموذج الانحدار.كما اشار الجدول (13) الى المعنوية التي ظهر مقدارها (0.000) في مخرجات البرنامج الاحصائي, وهو تأكيد على وجود تأثير لضغوط العمل في جودة الخدمة. وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسة

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

الثانية من البحث (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل وجودة الخدمة). ولتأكيد هذه النتيجة نوضح الفرضيات الفرعية

الجدول (13) تحليل تأثير ابعاد ضغوط العمل في جودة الخدمة

المتغير التفسيري و ابعادة	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة (F) المحتسبة	قيمة (P) مستوى المعنوية	القرار	المتغير المستجيب
ضغوط العمل (X)	.45	67.567	.000	معنوي (يوجد تأثير)	جودة الخدمة (Y)
غموض الدور (X1)	.40	31.211	.000	معنوي (يوجد تأثير)	
صراع الدور (X2)	.385	39.736	.000	معنوي (يوجد تأثير)	
أعباء العمل (X3)	.351	40.029	.000	معنوي (يوجد تأثير)	
ظروف العمل المادية (X4)	.520	29.163	.000	معنوي (يوجد تأثير)	
قيمة (F) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 12.31			N=70		

جرى اختبار الفرضيات الفرعية بأستخدام (Simple Regression Analysis), حيث تم صياغة علاقة دالية بين قيمة المتغير المستجيب الحقيقة (جودة الخدمة) وتم اعطاءه رمز(Y) والمتغيرات الفرعية التفسيرية (غموض الدور, صراع الدور, أعباء العمل, ظروف العمل المادية) ورمزت (4X1, X2,,X3 X) على التوالي. ويوضح الجدول (13) قيمة (f)المحتسبة للمتغيرات الفرعية (غموض الدور, صراع الدور, أعباء العمل, ظروف العمل المادية) والتي رمز في الجدول (4X1, X2,X3, X) بلغت قيمتها على التوالي (**31.211**, **39.736**, **29.163**, **40.029**) , وهي اكبر من قيمتها الجدولية (12.31) بمستوى دلالة (0.01), وهذا يؤكد وجود تاثير لهذه الابعاد الفرعية التفسيرية في المتغير المستجيب (جودة الخدمة) مما يشير الى ان منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذه المتغيرات. وتبين قيمة معامل التحديد ($\mathbf{R^2}$) الموضحه بالجدول (13) التي بلغت قيمتها للمتغير (1X) غموض الدور) (**40.**) وهذا يعني ان ما مقدارة (**40.**) من التباين الحاصل للمتغير المستجيب (جودة الخدمة) هو تباين مفسر بفعل المتغير التفسيري الفرعي(1X) غموض الدور) الذي دخل الانموذج, وان ما مقدارة (.402) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل انموذج الانحدار.كما تشير قيمة معامل التحديد ($\mathbf{R^2}$) التي بلغت قيمتها للمتغير (2X)صراع الدور) (**385.**) وهذا يعني ان ما مقدارة (**385.**) من التباين الحاصل للمتغير المستجيب (جودة الخدمة) هو تباين مفسر بفعل المتغير التفسيري الفرعي 2X) صراع الدور) الذي دخل الانموذج, وان ما مقدارة (.417) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل انموذج الانحدار. وتوضح قيمة معامل التحديد ($\mathbf{R^2}$) التي بلغت قيمتها للمتغير 3X)أعباء العمل) (**351.**) وهذا يعني ان ما مقدارة (**351.**) من التباين الحاصل للمتغير المستجيب (جودة الخدمة) هو تباين مفسر بفعل المتغير التفسيري الفرعي 3X) اعباء العمل) الذي دخل الانموذج, وان ما مقدارة (.224) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل انموذج الانحدار, وبلغت قيمة معامل التحديد ($\mathbf{R^2}$) للمتغير4X)ظروف العمل المادية) (**520.**) وهذا يعني ان ما مقدارة (**520.**) من التباين الحاصل للمتغير المستجيب (جودة الخدمة) هو تباين مفسر بفعل المتغير التفسيري الفرعي 4X) ظروف العمل المادية) الذي دخل الانموذج, وان ما مقدارة (.376) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل انموذج الانحدار كما يوضح الجدول (13) ان مخرجات النظام الاحصائي بينت معنوية بلغت (0.000) لجميع الابعاد وهذا يؤكد وجود تأثير للمتغيرات التفسيرية الفرعية (غموض الدور, صراع الدور, اعباء العمل, ظروف العمل المادية) في المتغير المستجيب (جودة الخدمة) وبناءاً على الاختبارات السابقة الذكر يمكن القول ان افرضيات الفرعية قد تحققت والتي نصت على:

1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور في جودة الخدمة .
2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لصراع الدور في جودة الخدمة.
3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاعباء العمل في جودة الخدمة .
4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لظروف العمل المادية في جودة الخدمة.

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

المبحث الخامس : الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات:

1- انعكس بوضوح اثر ضغوط العمل على نوعية الخدمة المقدمة للمراجعين وهذا ما اكدته اجابات الافراد العاملون في المنظمة المبحوثة .
2- اثبتت النتائج ان اهداف واجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي بالاضافى الى عدم تخويل الافراد العاملين صلاحيات كافية لانجاز مهامهم مما ينعكس سلبا على ادائهم.
3- زيادة اعباء ومسؤوليات العمل نتيجة للاعداد الكبيرة من المراجعين مع عدم وجود الاستعداد الكافي من قبل المنظمة المبحوثة للتعامل مع هذا الزخم الكبير من المراجعين.
4- تعد الضغوط الاجتماعية المحسوبية والتدخلات الاخرى احد المصادر المهمة لضغوط العمل لدى الافرادعينة البحث.
5- تماهل ادارة المنظمة في توفير التسهيلات المناسبة للعمل, كالاجهزة والمعدات كذلك توفير مقومات الحماية والامان لهم, بستثناء الافتقار الى وجود خدمات نقل للموظف.
6- ارتفاع عبء العمل الناتج عن عدم الانسجام بين قدرات وامكانيات الافراد الموظفين وتحصيلهم العلمي مع المهام والواجبات المكلفين بها.
7- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغيرات ضغوط العمل ومتغيرات جودة الخدمة ، فكلما زادت ضغوط العمل سيؤثر سلبا على جودة الخدمة المقدمة. وهذا يشير الى قوة العلاقة بين المتغيرين.
8- اشرت نتائج التحليل وجود تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل بدلالة متغيراتها في جودة الخدمة، ثانيا: التوصـــيات:

1- تحديدالمهام بشكل دقيق لتخفيف مستوى غموض الدور لدى الموظفين من خلال تحديد اهداف وغايات العمل وتحديد اجراءاته وتوضيحها بشكل جيد.
2- اجراء عمليات مسح لجمع المعلومات المتعلقة مصادر ضغوط العمل في الدائرة وتحليلها ومناقشتها مع الافراد العاملين، والاهتمام بالبرامج الخاصة بتوجيه الموظفين .
3- تهيئة المستلزمات الضرورية والاستعدادات الكافية التي تمكن الدائرة من مواجهة الاعداد المتزايدة من المراجعين.
4- العمل بشكل دوري على تحليل الوظائف لتحديد متطلبات الوظيفة والواجبات والمسؤوليات الخاصة بها، لان ذلك ضمان لاستمرارية العمل بشكل لا تتعارض به المهام الوظيفية وامكانات وقدرات الافراد.
5- العمل على توفير وسائل الراحة الخاصة بمنتسبي الدائرة من وسائل مواصلات نقل الموظفين لمكان عملهم وبالعكس.
6- ادارة العمل بطريقة تمنع وتحد قدر الامكان من التأثيرات السلبية للعلاقات الاجتماعية (المحسوبية وغيرها) على سير عمل المنظمة وعلى اداء الافراد العاملين.

المصادر

اولا: المصادر العربية

الكتب

1- - الجار الله,غازي منيف ميرزا,(2010)," المناخ التنظيمي و جودة الخدمة المقدمة العلاقة والأثر بحث دبلوم عالي , كلية الادارة والاقتصاد, جامعة الموصل .

2- الخالدي,ايمن فتحي فضل,(2006)"قياس مستوى جودة خدمات المصارف الاسلامية العاملة في فلسطين, من وجهة نظر العملاء" ,رسالة ماجستير,الجامعة الاسلامية ,غزة.

3- الدليمي، رضاء حازم ،(2005)،"اثر أعادة هندسة أعمال المستشفى على جودة الخدمة الطبية" ،رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد, العراق.

4- الدوري، زكريا، صالح، أحمد علي، (2009)، الفكر الإستراتيجي وانعكاسه على نجاح منظمات الأعمال- قراءات وبحوث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.

5- العزاوي, محمد , (2002)," الانتاج وادارة العمليات منهج التحليل الكمي " , الطبعة العربية , دار اليازوري العلمية للنشر وتوزيع , عمان , الاردن

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

6- العطية, ماجدة (2003)," سلوك المنظمة- سلوك الفرد والجماعة", دار وائل للنشر والتوزيع,ط1, عمان, الاردن.
7- العميان ، محمود(2002)," السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال" ، دار وائل لمنشر, عمان, الاردن.
8- عقيلي ،عمر وصفي,(2001)،"المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار زهران للنشر والتوزيع, ط1،عمان الاردن.
9- علوان, قاسم نايف, واحمد ,نجوى رمضان,(2009)," ادارة الوقت: مفاهيم وعمليات وتطبيقات", دار الثقافة للنشر والتوزيع, ط1, عمان, الاردن.
10- القريوني، محمد قاسم، (2009)، "السلوك التنظيمي- دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال"، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر، عمان.

الرسائل والاطاريح والمجلات

11- الحمداني, الهام محمد,(2011),"تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل – دراسة ميدانية في دور الدولة الايوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية , رسالة ماجستير, جامعة بغداد كلية الادارة والاقتصاد,العراق.

12- الزبيدي ، غني دحام وحسن ، رضا عبد المنعم ، 2010 , العلاقة بين الرسمية والمركزية و تأثيرهما في وجود الخدمة الصحية : دراسة استطلاعيه لأراء عينة من العاملين في بعض مستشفيات بغداد ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، عدد 24)).

13- الظالمي, محمد جبار هادي,(2012),"المناخ التنظيمي واثرة في ضغوط العمل", المجلة العراقية للعلوم الادارية, المجلد 8, العدد 32.

14- العنزي, امل سليمان تركي(2005)," اساليب مواجهة الضغوط عن الصحيحات والمصابات بالامراض السيكوسوماتية" , رسالة ماجستير منشورة, جامعة الملك سعود كلية التربية, الرياض.

15- القحطاني, صالح بن ناصر شغرود(2007),الضغوط الاجتماعية وضغوط العملواثرها على اتخاذ القرارات الادارية", رسالة ماجستير منشورة, جامعة نايف للعلوم الامنية, الرياض.

ثانيا: المصادر الاجنبية

B00KS

1- Dessler, G., (2007), "Human Resource Management", first Publish, Prentice Hall.

2-Daft, Richard L. (2003). Management (Australia: Thomson, South Western).

3- Greenberg J., & Baron, R.A., (2005), Behaivor in Organiztions", (9th ed.,) Upper Saddle River, NJ: Perdson/ Prentice Hall

4- Heizer, J., and Render, B.,(2004) "Production and Operation Management", 7th ed., New Jeresy,.

5- Kandampully ,Jay . Mok ,Connie . Spark , Beverley , (2008) , Service management in hospitality & tourism, the Haworth press , inc .

6- Kotler, Philp,(1997), "Marketing Management: Analysis Planning" prentice-Hall, Inc-U.S.A

7- Krajewski L.J. , Ritzman L.P. & Malhotra M.K , (2010) , " Operations Management : Process & Supply Chains " , 9th ed , Pearson , New York

8- Lovelock , Ch., and Wright, L. ,(2002)" Principles of service marketing and management ",Prentice-Hall International ,New Jersey.

9- Robbins.J., and J.R., (2008), "Management", John Willey and Sons, Inc.Davers.

10- R

obbins, S. P., (2003), Organizational Behavior, 10th Ed., Prentice Hall, Inc., New Jersey

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10

11- R
ender , Barry & Heizer , Toy, (1997): "Principles Of Operation Management With Tutorial ", 2nd ed., printed in New York.

12- S
lack ,N., and Chambers, S., and Harland ,Ch., and Harrison ,A.,and Johnston ,R.," (1998) Operation management",2nd ed., London.

periodicals & journal & thesis

13- A
zizzadeh, Khalili, Soltani , Fariba, Karam, Iraj,(2013), Service Quality Measurement in the Public Sector ,Department of Management Esfahan,

14- -
Chen, C.C., Wu, J. and Tsou, H.Y., (2008), "Importance of Diversified Leadership Roles in Improving Team Effectiveness in A Virtual Collaboration Learning Environment", Journal of Education technology and Society, Vol.11, No.1, PP. 304- 321.

15- H
asin, H. H. and Omar, N.H., (2007), "An Empirical Study on Job Satisfaction, Job- Related stress and Intion to Leave among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka", International Journal of Stress Management, vol.14, No., 10, PP. 21- 39.

16- H
asin, H. H. and Omar, N.H., (2007), "An Empirical Study on Job Satisfaction, Job-Related stress and Intion to Leave among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka", International Journal of Stress Management, vol.14, No., 10, PP. 21- 39

17- K
andampully ,Jay . Mok ,Connie . Spark , Beverley , (2008) , Service management in hospitality & tourism, the Haworth press , inc .

18- K
umar, shailesh (2007). Burnout in psychiatrists, From World Psychiatry Volume 6, Number 3 - October 2007 Department of Psychiatry, Waikato Clinical School, Private Bag 3200, Hamilton, New Zealand.

19- L
ovelock , Ch., and Wright, L. (2002)," Principles of service marketing and management ",Prentice-Hall International ,New Jersey.

20-
Niosh, 1998, Stress, National Institute for Occupational Safety and Health ,No .99-101. www.ival.org.

21- S
egal ,J , Smith ,M , M.A & Robinson ,L and Segal ,R , 2012 " Reduce and Manage job Workplace Stress " Articles.

22- S
olnet, David,(2011), Service Management and Tourism, Journal Of Contemporary Tourism Reviews, Vol.5, No.2 .

ISSN : 1813-6729 http://doi.org/10.31272/JAE.42.2019.121.10