

## الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية

م.م مصطفى سعدي طالب\*

### المستخلص

هدف البحث إلى التعرف على عناصر كل من الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مجتمع البحث وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ومعرفة الأثر بينهما لتحقيق هدف البحث. استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي . ويتكون مجتمع البحث من موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية والبالغ عددهم الكلي ( 60 ) موظفاً وتم توزيع الاستمارات على كل أفراد العينة وتم استبعاد استمارة واحدة فقط لعدم صلاحيتها وبذلك بلغ عدد الاستمارات المعتمدة في التحليل (59) استمارة , وتم تصميم استبانة البحث استناداً إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث وتم استخدام المسح الشامل لعينة البحث وباستخدام الوسائل الإحصائية توصل البحث إلى وجود ارتباط وتأثير بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المؤداة وخلص البحث على اعتبار أن الرضا الوظيفي من المتغيرات المهمة في زيادة جودة الخدمة المقدمة لدى العينة .

### Abstract

The aim of the research was to identify the elements of job satisfaction and quality of service in the research community and to determine the nature of the correlation between the two variables and to know the effect between them to achieve the research aim .The analytical descriptive approach was used in this research .The research community consists of the staff of the human resources department in the presidency of Al-Mustansiriya University. The total number of employees is (60) employees. The forms were distributed to all the members and only one form was rejected for lack of validity. Thus, the number of forms approved in the analysis was (59) ,The research questionnaire was designed based on previous studies related to the subject of the research ; Using statistical means, the research found a correlation between the job satisfaction and the quality of the service performed. The research concluded that job satisfaction is an important variable in increasing the quality of service provided in the sample .

### المبحث الأول

#### منهجية البحث

#### المقدمة :

تعددت الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الرضا الوظيفي ، فهو موضوع متجدد و لا بد من دراسته بين الحين والآخر نظراً لاختلاف الطبيعة البشرية ، ونظراً للتطورات الحاصلة في عالمنا، لذلك يبقى موضوع الرضا الوظيفي محل بحث دائم . ويعد ( Hoppock ) من أوائل الباحثين في مجال الرضا الوظيفي حيث يعرفه على أنه " مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله " وقد صوره ( Locke ) و ( Porter ) على أنه يمثل الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته، وبين ما هو متحصل عليه بالفعل (الازرق، عبد الرحمن، 2000) .

#### أولاً – مشكلة البحث :

تعد الموارد البشرية أهم مورد موجود لدى المنظمات وأهم عناصر الميزة التنافسية لديها مما يفرض على إدارة المنظمة الاهتمام بتحقيق متطلبات هذا المورد وعلى رأسها تحقيق الرضا الوظيفي لهم مما يؤدي إلى تحقيق الوفاء والالتزام التنظيمي والذي ينعكس بدوره على تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع. عليه جاء البحث ليسلط الضوء على هذه المتغيرات عبر الإجابة على التساؤلات التالية :

1. ما هو مفهوم الرضا الوظيفي وجودة الخدمة وما طبيعة العلاقة بينهما .
2. ما مستوى شعور موظفي العينة بالرضا الوظيفي .

3. هل هناك تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة .
4. ما مستوى جودة الخدمة لدى موظفي قسم الموارد البشرية في الجامعة المبحوثة .

#### ثانياً – أهمية البحث :

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية المتغيرات التي تناولها , فلا يخفى على احد أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين داخل المنظمات لما له من اثر واضح وصريح على أدائهم الوظيفي بشكل خاص وأداء المنظمة ككل بشكل عام ومما يسهم في تحقيق أهدافهم الشخصية التي يطمحون لها وكذلك تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمون لها وتحقيق الميزة التنافسية لها باعتبار أن المورد البشري داخل كل منظمة هو اغلى مورد موجود لديها والقادر على تحقيق أهدافها. ويمكن تلخيص أهمية هذا البحث بالنقاط التالية /

1. أهمية موضوع تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وما له من تأثير كبير على زيادة إنتاجية العاملين وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم .
2. أهمية تحسين جودة الخدمة المقدمة من العاملين إلى الزبائن وما له من دور كبير في تحسين سمعة المنظمة وتعزيز ميزات التنافسية .
3. أهمية قطاع التعليم العالي في العالم كله بصورة عامة وفي العراق بصورة خاصة من خلال دوره في رفد المجتمع وسوق العمل بالكوادر الكفوة ومساهمته الفاعلة في البحوث العلمية التي تساهم في حل مشاكل البلد .
4. إمكانية استفادة قيادات الجامعة من نتائج هذا البحث في وضع الخطط المستقبلية أو تعديل الخطط الحالية وتشخيص نقاط القوة والضعف في أسلوب الإدارة المتبع .

#### ثالثاً – أهداف البحث :

تتلخص أهداف هذا البحث بما يأتي :

1. التعرف على مفهوم وأبعاد الرضا الوظيفي و جودة الخدمة وتحديد البعد السائد لدى عينة البحث .
2. بيان مدى التأثير والعلاقة بين متغيرات البحث لغرض العمل على تعزيز ارتباط المتغيرات ذات الأثر الإيجابي .
3. بيان مدى إمكانية زيادة البعد التابع ( جودة الخدمة ) داخل الجامعة المبحوثة من خلال تقوية أبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

#### رابعاً / فرضيات البحث :

##### ينطلق البحث الحالي في اختبار صحة الفرضيات الآتية :

##### الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي ( الرضا عن الأجر, الرضا عن فرص الترقية , الرضا عن محتوى العمل , الرضا عن جماعة العمل , الرضا عن الإشراف و الرضا عن ظروف العمل ) وبين أبعاد جودة الخدمة ( المعنوية , الملموسية , التعاطف , الاستجابة و الموثوقية ) .

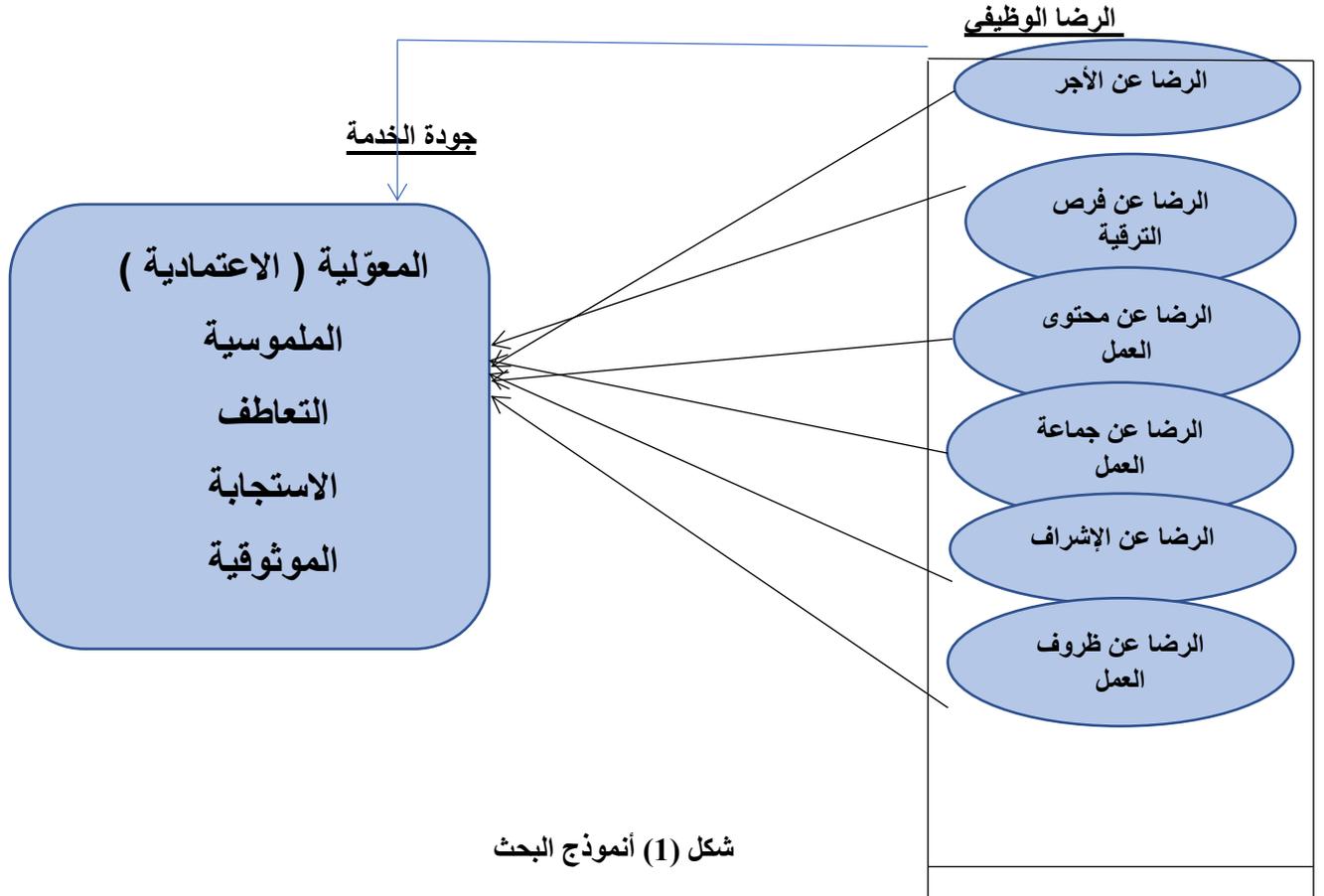
##### الفرضيات الفرعية :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر وبين أبعاد جودة الخدمة .
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية وبين أبعاد جودة الخدمة .
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن محتوى العمل وبين أبعاد جودة الخدمة .
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل وبين أبعاد جودة الخدمة .
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الإشراف وبين أبعاد جودة الخدمة .
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وبين أبعاد جودة الخدمة .
7. يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لأجمالي أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد جودة الخدمة الإجمالي .

#### خامساً / مخطط البحث الفرضي :

بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة اعتمد الباحث على الأبعاد التالية من اجل الحصول على النتائج التي ستجيب على تساؤلات البحث في حيث تشمل :

- المتغير المستقل : الرضا الوظيفي ويضم الأبعاد التالية : ( الرضا عن الأجر , الرضا عن فرص الترقية , الرضا عن محتوى العمل, الرضا عن جماعة العمل , الرضا عن الإشراف و الرضا عن ظروف العمل ) .
- المتغير التابع : جودة الخدمة ويضم الأبعاد التالية : ( المعنوية , الملموسية , التعاطف , الاستجابة و الموثوقية ) .



شكل (1) أنموذج البحث

المبحث الثاني  
الجانب النظري للبحث

أولا / الرضا الوظيفي :

1 – مفهوم الرضا الوظيفي :

اختلف الكتاب والباحثون في تعريف الرضا الوظيفي اذ يصفه ( Ston ) بأنه : " هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم و التطور ، ويحقق من خلالها أهدافه الاجتماعية " ( سلطان , 2003 , ص 196).

أما لولر فيعرفه بأنه : " أن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر رضا و قناعة و كثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل"

( عاشور , 1983 ).

كما يرى هوبك أن : " الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف المادية و النفسية و البيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راضي في وظيفتي " (الصيرفي , 2008 , ص 131 ) .

ويرى هربرت : " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين هما ( ما يوفره العمل للعاملين في الواقع ) ( وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم ) " (عبد الباقي , 2002 ) .

2 : أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر المورد البشري العامل الرئيسي لنجاح اي المنظمة وتحقيقها لأهدافها، لذلك لا بد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها بحكم حاجته للعمل، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث انخفاض ملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، ولذلك

أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، و ذلك من خلال طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين في المنظمات ( عبد الباقي , 2003 ) .

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظفاً، أو عاملاً صغيراً تجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به و عموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى (الشمراني , 2006 ) :

(1) رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات ترك العمل والغياب ومعدلات الشكاوي وكذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء كانت بين العمال انفسهم ، أو بين العمال والإدارة .

(2) ساهم الرضا الوظيفي في زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فاعلية المؤسسة .

(3) تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي إلى نجاح الفرد في عمله، وبالتالي زيادة إنتاجيته ، فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الاجتماعية والأسرية.

### 3 – أقسام الرضا الوظيفي :

بشكل عام، ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما (فرج : 2002 ) .

(1) الرضا العام عن العمل : ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد ووجهة نظره نحو عمله ككل ، فهل هو راضي أم غير راضي على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية والفرعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً، بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة على موقف العامل بشكل عام إزاء عمله.

(2) الرضا النوعي : ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة ، وتتضمن تلك الجوانب السياسة العامة للمنظمة، الأجور، فرص الترقية ، ظروف العمل ، الإشراف ، الرعاية الصحية والاجتماعية ، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتمثل الفائدة في إلقاء الضوء على هذه الجوانب في أنها تمكن الباحث من أن يضع يده على المصادر التي تُسهم في خفض الرضا الوظيفي أو زيادته لدى العاملين .

### 4 . عناصر ( أبعاد ) الرضا الوظيفي :

أ . الرضا عن الأجر : و يقصد به الثمن أو المقابل المادي الذي يحصل عليه الفرد نظيراً للجهود التي يبذلها بالعمل سواء كانت بدنية أو فكرية .

ب . الرضا عن فرص الترقية : كلما شعر العامل أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر و تقدير و انه سوف يحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله و بالتالي ارتفعت كفاءته في العمل ( عاشور ، 1979 ) .

ج . الرضا عن محتوى العمل : توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيس للسعادة في العمل بالنسبة للعاملين بل انه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعضهم . وهناك عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل أهمها:

- مدى تنوع مهام العمل .
- مدى السيطرة الذاتية المتاحة للعامل .
- درجة استخدام الفرد لقدراته .

د . الرضا عن جماعة العمل : اذا تواجد الموظف في بيئة عمل مريحة و مع موظفين يستطيع التفاهم معهم فانه لا بد و سيرضى عن عمله و ربما يصبح الرضا عن هذا البعد مؤشراً قوياً في رضاه الكلي عن العمل.

هـ . الرضا عن الإشراف : تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس المباشر مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة كبيرة بين نمط الإشراف و الرضا الوظيفي، و أوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي روح المساندة الشخصية بينه و بين مرؤوسيه و يعمل على تفهم رغباتهم ، سيتمكن من اكتساب ثقتهم وولائهم ، فالمشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه و مشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم و رضاهم عن عمله

و . الرضا عن ظروف العمل : تؤثر ظروف العمل المادية الخاصة بمكان العمل مثل درجة الحرارة ، النظافة ، الرطوبة ، التهوية ومدى توفر مستلزمات العمل المادية من أثاث و غيرها على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل و تشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

ثانياً / جودة الخدمة :

1 . مفهوم وتعريف الجودة بشكل عام :

- يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم الرائدة في العلوم الاقتصادية والإدارية ، لذلك نجد تنوعاً و تعدداً للتعريف التي تناولت هذا المفهوم بحسب تعدد المداخل و وجهات النظر لكل باحث، فالبعض ينظر إلى الجودة على أنها مدى التطابق أو جودة التطابق مع المواصفات والشروط ( CONFORMANCE QUALITY ) أو مدى ملائمة المنتج للاستخدام أو عدم وجود عيوب فيه ، أما الجودة من وجهة النظر التسويقية فهي مدى جودة الأداء ( PERFORMANCE QUALITY ) للمنتج وهي تلك التي تقابل توقعات الزبائن ( الصحن , احمد , 2005 ) .
- تعرف الجودة لغة : من أجاد " أي من أتى بالجيد من قول أو عمل " و أجاد الشيء" صيره جيدا " والجيد نقيض الرديء ، و جاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا ( خليل , 2006 ) .
  - أما المعنى الاصطلاحي للجودة فلا يزال يكتنفه بعض الغموض، ويقول (BALL) وهو رئيس الهيئة الاستشارية القومية البريطانية رغم استحسانه للمصطلح: " لكي نحاول تعريف الجودة، فإن ذلك يعد واحداً من المغامرات الأكثر صعوبة التي يمكن أن نشرع بها" ( خليل , 2006 ) .
  - ابرز تعريفات الجودة :
  - تعريف كروسبي (Crosby) : هي مطابقة الاحتياجات .
  - تعريف فاينباوم (Feigenbaum) : هي المجموع الكلي لخصائص المنتج التي تلبي حاجات الزبون .
  - تعريف ايشيكافا (Ishikawa) : هي درجة وفاء المنتج لاحتياجات الزبون عند استخدامه
  - تعريف المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) : هي مجموعة خصائص وصفات تجعل المنتج قادرا على الإيفاء باحتياجات ورغبات الزبائن بالاعتماد على جودة التصميم وجودة المطابقة بشكل أساس .
  - أن التعريف أعلاه عندما تشير إلى المنتج فإن المراد به هو ( السلعة أو الخدمة ) على حد سواء .

## 2- مفهوم الخدمة (Service) :

- تعرف الخدمة لغويا على أنها " ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو قضاء حاجة " .
- اصطلاحا : يقصد بالخدمة هي : كل عمل سواء كان رسمي أو غير رسمي غايته تقديم المساعدة أو القيام بنشاط معين لههدف محدد ( مسعود , 2003 ) .
- كما تعرف الخدمة على أنها " السلعة الاستهلاكية أو الإنتاجية غير الملموسة التي غالبا ما تستهلك في نفس الوقت الذي تنتج فيه " ( هيكل , 1980 ) .
- في نفس السياق تعرف الخدمة على أنها : منتج غير ملموس يقدم المنافع للزبون نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس ( العجارمة , 2005 ) .

## 3. مفهوم جودة الخدمة :

- تعرف جودة الخدمة على أنها : درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستفيد و ليس من وجهة نظر الإدارة في المنظمة الخدمية (الشندي , 1996) .
- كما تعرف أيضا على أنها : مقدار الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات المستفيد من الخدمة و ادراك الجودة بعد استهلاك الخدمة (السلمي , 2001) .
- وتعرف كذلك بانها : جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي كان يتوقعها الزبائن قبل استفادتهم من الخدمة أو التي يدركونها في الواقع الفعلي بعد الاستفادة من الخدمة، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه؛ و تعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز النوعية في خدماتها المقدمة للمستفيدين (الدربكة , شلبي , 2002) .

## 4- أهمية الجودة :

- تشكل السلع والخدمات التي تتميز بالجودة العالية أهمية استراتيجية كبيرة للمنظمة وكذلك للبلد الذي تنتج فيه . حيث أن الجودة من ابرز عوامل خلق الطلب على السلع والخدمات . وقد أصبحت الجودة في الوقت الحاضر الوظيفة الأولى لأي منظمة بل تعدت ذلك لتصبح أسلوب حياة لبعض الشركات العملاقة التي مكنتها الجودة من الحصول على ميزات التنافسية وحصتها العالية من الأسواق وكذلك هو الحال بالنسبة للمنظمات التي تقدم الخدمات ومثالها الجامعات الرصينة المنتشرة حول العالم والتي اصبح بعضها قبلة للكثير من الطلبة من مختلف الجنسيات لما تتمتع به من سمعة كبيرة في الخدمات التعليمية ومختلف الخدمات الأخرى التي تقدمها لطلبتها .
- تبرز أهمية الجودة بالنسبة للمنظمات من خلال ما يأتي :

- (1) تعزيز سمعة المنظمة : تستمد المنظمة شهرتها وسمعتها من مستوى جودة الخدمات التي تقدمها ويتضح ذلك من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية تلبي حاجات وأنواق وتوقعات الزبائن الحاليين والمستقبليين وبهذا تحقق المنظمة الشهرة الواسعة محليا وعالمياً .

(2) القدرة على المنافسة العالمية : في العصر الأخير أصبحت الجودة تمثل اهتماما دوليا لدى المنظمات والحكومات والزبائن ولكي تتمكن المنظمات و الدول من المنافسة بفاعلية في عصر العولمة اصبح من الضروري أن تطابق منتوجاتها متطلبات الجودة والأسعار العالمية . فالمنتوجات الرديئة تضر بسمعة المنظمات التي أنتجتها وتسيء إلى سمعة الدولة التي أنتجت فيها .

(3) المسؤولية القانونية للمنتوج : تعد كل منظمة صناعية كانت أو خدمية مسؤولة أمام القانون عن أي أضرار تسببها السلعة أو الخدمة قد تصيب البيئة أو الفرد أو المجتمع .

(4) تخفيض الكلف وزيادة الحصة السوقية للمنظمة : يؤدي تحسين جودة السلع والخدمات إلى تخفيض كلف تقديمها وبالتالي زيادة أرباح الشركة . كما أن جودة السلع والخدمات تقود إلى الاحتفاظ بالزبائن الحاليين للمنظمة وكسب زبائن جدد فضلا عن إمكانية الدخول إلى أسواق جديدة مما يسهم في زيادة الحصة السوقية للمنظمة محليا وعالميا .

(5) حماية المستهلك : أن تحقيق الجودة للمنتوجات (سلعة أو خدمة) بمطابقتها للمواصفات القياسية يعني حماية المستهلك من الغش الصناعي و التجاري وتعزيز الثقة في تلك المنتجات (النجار , جواد , 2015).

5 – أقسام جودة الخدمة :

تقسم جودة الخدمة إلى قسمين رئيسيين هما :

✓ جودة الخدمة الداخلية : أي الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها أو درجة تطابق الخدمة مع المواصفات أو المقاييس المعمول بها من وجهة نظر إدارة المنظمة.

✓ جودة الخدمة الخارجية : وهي جودة الخدمة المدركة من قبل العميل أي مدى تطابق الخدمة المقدمة فعلاً مع توقعات الزبون، فكلما كانت الخدمة أو الأداء المدرك أكبر أو يساوي توقعات المستفيد كلما أدى ذلك إلى تحقيق الرضا لديه و العكس صحيح .

د – عناصر (أبعاد) جودة الخدمة :

1. الموثوقية (الاعتمادية) (Reliability) : تشير إلى القدرة على أداء الخدمة بطريقة ملائمة وبأسلوب يعتمد عليه .
2. الملموسية (Tangibles) : تشير إلى مظهر العناصر المادية مثل المعدات ومظهر العاملين والتسهيلات .
3. التعاطف (Empathy) : يشير إلى إظهار الاهتمام الشخصي والعناية من قبل العاملين للزبائن .
4. الاستجابة (Responsiveness) : هي الرغبة في تقديم المساعدة والخدمة الأنوية للزبائن .
5. الموثوقية (Assurance) : وتشير إلى المعرفة التي يمتلكها العاملين والاحترام الذي يظهره للزبائن وقدرتهم على إظهار الثقة والأمان للزبون .

### المبحث الثالث

#### الجانب العملي للبحث

أولا : نتائج المتغيرات الشخصية :

قام الباحث بتحليل نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة والتي تتعلق بالجنس , العمر , المؤهل العلمي وسنوات الخدمة وفيما يلي عرض لتلك النتائج وفق الخصائص والسمات الشخصية :

جدول (1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	20	33.9%
انثى	39	66.1%
المجموع	59	100%

✓ يوضح الجدول (1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس والذي يبين أن أغلب المبحوثين كانوا من الإناث بعدد إجمالي بلغ (39) وبنسبة مئوية بلغت (66.1%) من إجمالي العينة المبحوثة .

جدول (2) توزيع عينة البحث حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	0	0%
26 إلى 30 سنة	7	11.8%
31 إلى 35 سنة	14	23.7%
36 إلى 40 سنة	11	18.6%
41 إلى 45 سنة	13	22%
46 سنة فأكثر	14	23.7%

المجموع	59	%100
---------	----	------

✓ يوضح الجدول (2) توزيع عينة البحث حسب متغير السن والذي يبين أن أعلى فئة عمرية بالنسبة للعينتين كانت الفئة (31 - 35) سنة و(46) سنة فأكثر بنسبة مئوية (23.7%) من إجمالي العينة المبحوثة

جدول (3) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
%8.5	5	متوسطة فما دون
%15.6	8	إعدادية
%0	0	دبلوم
%69.5	41	بكالوريوس
%0	0	دبلوم عالي
%6.8	4	ماجستير
%1.7	1	دكتوراه
%100	59	المجموع

✓ يوضح الجدول (3) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي ، فقد بلغت أعلى نسبة من أفراد العينة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس بعدد (41) وبنسبة مئوية (69.5%) من إجمالي العينة المبحوثة

جدول (4) توزيع عينة البحث حسب متغير الخدمة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخدمة
%15.2	9	أقل من (5) سنوات
%27.1	16	من (5-10) سنوات
%16.9	10	من (11-15) سنة
%11.86	7	من (16-20) سنة
%28.8	17	من (21) سنة فأكثر
%100	59	المجموع

✓ يوضح الجدول (4) توزيع عينة البحث حسب متغير عدد سنوات الخدمة فقد بلغت أعلى فئة من حيث عدد سنوات الخدمة للعينة المبحوثة هي الفئة (21) سنة فأكثر بعدد إجمالي (17) وبنسبة مئوية (28.8%) من إجمالي العينة المبحوثة

ثانياً / اختبار فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية/ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي ( الرضا عن الأجر، الرضا عن فرص الترقية ، الرضا عن محتوى العمل ، الرضا عن جماعة العمل ، الرضا عن الإشراف و الرضا عن ظروف العمل ) وبين أبعاد جودة الخدمة ( المعولية ، الملموسية ، التعاطف ، الاستجابة و الموثوقية ) من خلال استخدام اختبار تحليل التباين و كالتالي :

✓ قبل البدء باختبار تحليل التباين يتم اختبار التوزيع الطبيعي لعينات المجتمع المبحوث :

#### Tests of Normality جدول (5)

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة الخدمة	.088	59	.200*	.978	59	.350
الرضا الوظيفي	.081	59	.200*	.975	59	.270

✓ يبين الجدول (5) بأن العينات تتوزع طبيعياً وبالتالي بالإمكان إكمال اختبارات التباين .

جدول (6)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.873	.871	.27996

Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي

يشير الجدول (6) أن قيمة (R Square) تبلغ (0.873) وهذا يعني وجود ارتباط طردي قوي بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة .

جدول (7)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	30.766	1	30.766	392.539	.000 <sup>b</sup>
Residual	4.467	57	.078		

Total	35.233	58		
-------	--------	----	--	--

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي

يشير الجدول (7) إلى أن قيمة (Sig) تبلغ (0.000)، مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.

جدول (8)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant) -.589-	.189		-3.126-	.003
	الرضا الوظيفي 1.079	.054	.934	19.813	.000

a. Dependent Variable: جودة الخدمة

يشير الجدول (8) إلى أن قيمة (Sig) تبلغ (0.000)، مما يعني أن الفرق بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية (1) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر وبين أبعاد جودة الخدمة.

جدول (9)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 <sup>a</sup>	.918	.916	.31219
1	.948 <sup>a</sup>	.899	.897	.31219
1	.521 <sup>a</sup>	.272	.259	.59476
1	.708 <sup>a</sup>	.501	.492	.55486
1	.976 <sup>a</sup>	.952	.951	.20115

a. Predictors: (Constant), الرضا عن الأجر

يشير الجدول (9) أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.272) و (0.952) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية و يبلغ (0.952) والارتباط الأضعف مع بعد التعاطف و يبلغ (0.272).

جدول (10)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.793	1	61.793	633.998	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.556	57	.097		
	Total	67.348	58			
1	Regression	49.589	1	49.589	508.790	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.556	57	.097		
	Total	55.145	58			
1	Regression	7.521	1	7.521	21.261	.000 <sup>b</sup>
	Residual	20.163	57	.354		
	Total	27.684	58			
1	Regression	17.590	1	17.590	57.134	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.549	57	.308		
	Total	35.138	58			
1	Regression	45.625	1	45.625	1127.575	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.306	57	.040		
	Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

Predictors: (Constant), الرضا عن الأجر

✓ يشير الجدول (10) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000). مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.

جدول (11)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.054	.125		-.428	.670
	الرضا عن الأجر	1.055	.042	.958	25.179	.000
1	(Constant)	.054	.125		.428	.670
	الرضا عن الأجر	.945	.042	.948	22.556	.000
1	(Constant)	2.414	.238		10.125	.000
	الرضا عن الأجر	.368	.080	.521	4.611	.000
1	(Constant)	1.913	.222		8.601	.000
	الرضا عن الأجر	.563	.074	.708	7.559	.000
1	(Constant)	.213	.081		2.646	.011
	الرضا عن الأجر	.906	.027	.976	33.579	.000

a. Dependent Variable: /a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

✓ يشير الجدول (11) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000). مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة معنوي وإذا دلالة إحصائية .  
الفرضية الفرعية ( 2 ) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية وبين أبعاد جودة الخدمة .

جدول (12)  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 <sup>a</sup>	.163	.148	.99476
1	.380 <sup>a</sup>	.145	.130	.90963
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.908	.20925
1	.524 <sup>a</sup>	.275	.262	.66849
1	.494 <sup>a</sup>	.244	.230	.79752

a. Predictors: (Constant), الرضا عن فرص الترقية

✓ يشير الجدول (12) إلى أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.145) و (0.910) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف ويبلغ (0.910) والارتباط الأضعف مع بعد الملموسية ويبلغ (0.145) .

جدول (13)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.944	1	10.944	11.060	.002 <sup>b</sup>
	Residual	56.404	57	.990		
	Total	67.348	58			
1	Regression	7.981	1	7.981	9.646	.003 <sup>b</sup>
	Residual	47.164	57	.827		
	Total	55.145	58			
1	Regression	25.189	1	25.189	575.278	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.496	57	.044		
	Total	27.684	58			
1	Regression	9.666	1	9.666	21.631	.000 <sup>b</sup>
	Residual	25.472	57	.447		
	Total	35.138	58			
1	Regression	11.677	1	11.677	18.360	.000 <sup>b</sup>
	Residual	36.254	57	.636		

Total	47.931	58		
-------	--------	----	--	--

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

b. Predictors: (Constant), b. الرضا عن فرص الترقية

يشير الجدول (13) إلى أن قيم (Sig) اقل من (5%) مما يعني أن اختبار التباين معنوي ومنتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد .

جدول (14)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.099	.565		1.947	.056
	الرضا عن فرص الترقية	.556	.167	.403	3.326	.002
1	(Constant)	1.163	.516		2.252	.028
	الرضا عن فرص الترقية	.475	.153	.380	3.106	.003
1	(Constant)	.681	.119		5.736	.000
	الرضا عن فرص الترقية	.843	.035	.954	23.985	.000
1	(Constant)	1.785	.379		4.706	.000
	الرضا عن فرص الترقية	.522	.112	.524	4.651	.000
1	(Constant)	.886	.453		1.959	.055
	الرضا عن فرص الترقية	.574	.134	.494	4.285	.000

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

يشير الجدول (14) إلى أن قيم (Sig) اقل من (5%) مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية .

الفرضية الفرعية (3) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن محتوى العمل وبين أبعاد جودة الخدمة .

جدول (15)  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.544 <sup>a</sup>	.296	.284	.91208
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.416	.74494
1	.637 <sup>a</sup>	.406	.396	.53702
1	.965 <sup>a</sup>	.932	.931	.20446
1	.643 <sup>a</sup>	.413	.403	.70234

Predictors: (Constant), الرضا عن محتوى العمل

يشير الجدول (15) أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.296) و (0.932) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة و يبلغ (0.932) والارتباط الأضعف مع بعد المعولية و يبلغ (0.296) .

جدول (16)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.930	1	19.930	23.958	.000 <sup>b</sup>
	Residual	47.418	57	.832		
	Total	67.348	58			
1	Regression	23.514	1	23.514	42.372	.000 <sup>b</sup>
	Residual	31.631	57	.555		
	Total	55.145	58			
1	Regression	11.246	1	11.246	38.995	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16.438	57	.288		
	Total	27.684	58			
1	Regression	32.756	1	32.756	783.540	.000 <sup>b</sup>

	Residual	2.383	57	.042		
	Total	35.138	58			
1	Regression	19.814	1	19.814	40.169	.000 <sup>b</sup>
	Residual	28.117	57	.493		
	Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية  
Predictors: (Constant), الرضا عن محتوى العمل

✓ يشير الجدول (16) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000). مما يعني أن اختبار التباين معنوي ومنتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد .

جدول (17)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.354	.539		.656	.514
	الرضا عن محتوى العمل	.728	.149	.544	4.895	.000
1	(Constant)	-.071-	.440		-.162-	.872
	الرضا عن محتوى العمل	.790	.121	.653	6.509	.000
1	(Constant)	1.521	.317		4.793	.000
	الرضا عن محتوى العمل	.547	.088	.637	6.245	.000
1	(Constant)	.204	.121		1.692	.096
	الرضا عن محتوى العمل	.933	.033	.965	27.992	.000
1	(Constant)	.209	.415		.503	.617
	الرضا عن محتوى العمل	.726	.114	.643	6.338	.000

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية  
✓ يشير الجدول (17) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000). مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية .

الفرضية الفرعية ( 4 ) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل وبين أبعاد جودة الخدمة.

جدول (18)  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.408 <sup>a</sup>	.167	.152	.99238
1	.376 <sup>a</sup>	.142	.127	.91123
1	.282 <sup>a</sup>	.080	.064	.66855
1	.593 <sup>a</sup>	.351	.340	.63240
1	.392 <sup>a</sup>	.154	.139	.84356

Predictors: (Constant), الرضا عن جماعة العمل

✓ يشير الجدول (18) أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.080) و (0.351) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة ويبلغ (0.351) والارتباط الأضعف مع بعد التعاطف ويبلغ (0.080) .

جدول (19)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.214	1	11.214	11.386	.001 <sup>b</sup>
	Residual	56.135	57	.985		
	Total	67.348	58			
1	Regression	7.815	1	7.815	9.412	.003 <sup>b</sup>

	Residual	47.330	57	.830		
	Total	55.145	58			
1	Regression	2.208	1	2.208	4.940	.030 <sup>b</sup>
	Residual	25.476	57	.447		
	Total	27.684	58			
1	Regression	12.343	1	12.343	30.863	.000 <sup>b</sup>
	Residual	22.796	57	.400		
	Total	35.138	58			
1	Regression	7.371	1	7.371	10.358	.002 <sup>b</sup>
	Residual	40.560	57	.712		
	Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية  
b. Predictors: (Constant), الرضا عن جماعة العمل

يشير الجدول (19) إلى أن قيم (Sig) أقل من (5%) مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد .

جدول (20)

## Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.308-	.967		-.319-	.751
	الرضا عن جماعة العمل	.765	.227	.408	3.374	.001
1	(Constant)	.022	.888		.025	.980
	الرضا عن جماعة العمل	.639	.208	.376	3.068	.003
1	(Constant)	2.018	.652		3.096	.003
	الرضا عن جماعة العمل	.339	.153	.282	2.223	.030
1	(Constant)	.109	.616		.176	.861
	الرضا عن جماعة العمل	.803	.144	.593	5.555	.000
1	(Constant)	.151	.822		.184	.855
	الرضا عن جماعة العمل	.620	.193	.392	3.218	.002

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

✓ يشير الجدول (20) إلى أن قيم (Sig) أقل من (5%) مما يعني أن الفرق بين الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية .

الفرضية الفرعية ( 5 ) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الإشراف وبين أبعاد جودة الخدمة

جدول (21)

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 <sup>a</sup>	.153	.138	1.00049
1	.504 <sup>a</sup>	.254	.241	.84972
1	.421 <sup>a</sup>	.177	.163	.63216
1	.640 <sup>a</sup>	.410	.399	.60332
1	.453 <sup>a</sup>	.205	.192	.81738

Predictors: (Constant), الرضا عن الأشراف

✓ يشير الجدول (21) أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.153) و (0.410) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين الرضا عن الأشراف وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة ويبلغ (0.410) والارتباط الأضعف مع بعد المعولية ويبلغ (0.153) .

جدول (22)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.292	1	10.292	10.282	.002 <sup>b</sup>
	Residual	57.056	57	1.001		
	Total	67.348	58			
1	Regression	13.990	1	13.990	19.375	.000 <sup>b</sup>
	Residual	41.155	57	.722		
	Total	55.145	58			
1	Regression	4.906	1	4.906	12.275	.001 <sup>b</sup>
	Residual	22.779	57	.400		
	Total	27.684	58			
1	Regression	14.390	1	14.390	39.534	.000 <sup>b</sup>
	Residual	20.748	57	.364		
	Total	35.138	58			
1	Regression	9.849	1	9.849	14.741	.000 <sup>b</sup>
	Residual	38.083	57	.668		
	Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

b. Predictors: (Constant), الرضا عن الأشراف

يشير الجدول (22) إلى أن قيم (Sig) اقل من (5%) مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.

## جدول (23)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.778	.683		1.140	.259
	الرضا عن الأشراف	.553	.172	.391	3.207	.002
1	(Constant)	.218	.580		.377	.708
	الرضا عن الأشراف	.644	.146	.504	4.402	.000
1	(Constant)	1.970	.431		4.568	.000
	الرضا عن الأشراف	.382	.109	.421	3.504	.001
1	(Constant)	.962	.412		2.338	.023
	الرضا عن الأشراف	.654	.104	.640	6.288	.000
1	(Constant)	.672	.558		1.206	.233
	الرضا عن الأشراف	.541	.141	.453	3.839	.000

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

يشير الجدول (23) إلى أن قيم (Sig) اقل من (5%) مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن الأشراف وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية (6) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وبين أبعاد جودة الخدمة.

جدول (24)  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 <sup>a</sup>	.266	.253	.93131
1	.621 <sup>a</sup>	.386	.375	.77099
1	.528 <sup>a</sup>	.279	.266	.59188
1	.803 <sup>a</sup>	.645	.639	.46763
1	.594 <sup>a</sup>	.353	.341	.73779

a. Predictors: (Constant), الرضا عن ظروف العمل

✓ يشير الجدول (24) أن قيم (R Square) تتراوح بين (0.266) و (0.645) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة ويبلغ (0.645) والارتباط الأضعف مع بعد المعولية ويبلغ (0.266).

جدول (25)  
 ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.910	1	17.910	20.649	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	49.438	57	.867		
1 Total	67.348	58			
1 Regression	21.263	1	21.263	35.770	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	33.882	57	.594		
1 Total	55.145	58			
1 Regression	7.716	1	7.716	22.026	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	19.968	57	.350		
1 Total	27.684	58			
1 Regression	22.674	1	22.674	103.689	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	12.464	57	.219		
1 Total	35.138	58			
1 Regression	16.904	1	16.904	31.055	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	31.027	57	.544		
1 Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

b. Predictors: (Constant), الرضا عن ظروف العمل

✓ يشير الجدول (25) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000) مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.

جدول (26)  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.914	.459		1.990	.051
1 الرضا عن ظروف العمل	.596	.131	.516	4.544	.000
1 (Constant)	.530	.380		1.394	.169
1 الرضا عن ظروف العمل	.649	.109	.621	5.981	.000
1 (Constant)	2.132	.292		7.306	.000
1 الرضا عن ظروف العمل	.391	.083	.528	4.693	.000
1 (Constant)	1.238	.231		5.370	.000
1 الرضا عن ظروف العمل	.671	.066	.803	10.183	.000
1 (Constant)	.819	.364		2.250	.028
1 الرضا عن ظروف العمل	.579	.104	.594	5.573	.000

a. Dependent Variable: a. الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

✓ يشير الجدول (26) إلى أن قيم (Sig) تبلغ (0.000). مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية .

الفرضية الفرعية ( 7 ) / يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لأجمالي أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد جودة الخدمة الإجمالي .

جدول (27)

Scale: ALL VARIABLES  
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	59	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

جدول (28)

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
جودة الخدمة	59	100.0%	0	0.0%	59	100.0%
الرضا الوظيفي	59	100.0%	0	0.0%	59	100.0%

✓ يشير الجدولين (27) و (28) إلى أن جميع المتغيرات الداخلة لأبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة صالحة ولا يوجد متغير مستبعد مما يدل على وجود ارتباط بين جميع المتغيرات مدار البحث .

جدول (29)

Descriptives

	Statistic	Std. Error	
جودة الخدمة	Mean	3.0760	
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	2.8729	
	Upper Bound	3.2791	
	5% Trimmed Mean	3.0806	
	Median	3.2000	
	Variance	.607	
	Std. Deviation	.77940	
	Minimum	1.40	
	Maximum	4.60	
	Range	3.20	
	Interquartile Range	1.12	
	Skewness	-.169-	.311
	Kurtosis	-.636-	.613
الرضا الوظيفي	Mean	3.3965	
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	3.2206	
	Upper Bound	3.5723	
	5% Trimmed Mean	3.4092	
	Median	3.4348	
	Variance	.455	
	Std. Deviation	.67487	
	Minimum	1.83	
	Maximum	4.57	
	Range	2.74	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.263-	.311

✓ يوضح الجدول (29) عدد الحالات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري و اقل واكبر قيمة لكل عينة .

#### المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات والمراجع

أولا / الاستنتاجات :

- 1) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين استخدام أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة وهذا الارتباط يدل على الأثر الواضح لأبعاد المتغير المستقل للبحث ( الرضا الوظيفي ) على أبعاد المتغير التابع ( جودة الخدمة ) حيث أن تقوية أبعاد الرضا الوظيفي لا بد وانها ستعكس بالإيجاب على تقوية وتعزيز جودة الخدمة المقدمة من قبل عاملي الجامعة المبحوثة .
- 2) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية وبالتالي فإن تقوية بعد الموثوقية لدى عاملي الجامعة يتطلب تعزيز وتقوية بعد الرضا عن الأجر للوصول إلى افضل مستويات الموثوقية لدى العامل .
- 3) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف حيث أن هذا البعد سيحسن لدى العاملين في الجامعة حال تعزيز وتقوية بعد الرضا عن فرص الترقية .
- 4) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة أي انه في حالة رغبة الجامعة بتعزيز بعد الاستجابة لا بد لها من تحسين بعد الرضا عن محتوى العمل لدى عاملها .
- 5) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة وبالتالي فان تعزيز بعد الاستجابة يتطلب أيضا تعزيز بعد الرضا عن جماعة العمل .
- 6) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأشراف وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى كان أيضا مع بعد الاستجابة وعليه يجب تقوية بعد الرضا عن الأشراف لتقوية بعد الاستجابة .
- 8) أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة مما يدل على أن تقوية بعد الاستجابة يتطلب من الجامعة العمل على تقوية العديد من أبعاد الرضا الوظيفي وبضمنها بعد الرضا عن ظروف العمل .
- 9) أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات الداخلة لأبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة صالحة ولا يوجد متغير مستبعد مما يدل على وجود ارتباط بين جميع المتغيرات مدار البحث .

ثانيا / التوصيات :

- في ضوء ما تقدم من استنتاجات تم اقتراح التوصيات المبينة أدناه :
- 1) ضرورة قيام الإدارة العليا في الجامعة بتعزيز رضا العاملين فيها بكافة أبعاده لما له من دور كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبلهم .
  - 2) ضرورة قيام إدارة الجامعة باعتماد مبادئ العدالة والشفافية في تحقيق أبعاد الرضا الوظيفي لكافة العاملين في تشكيلاتها على حد سواء لضمان مستوى خدمة جيد في كافة مفاصلها .
  - 3) ضرورة قيام إدارة الجامعة بدراسة وتحليل بيئتها الداخلية والخارجية بشكل دقيق بغية الوقوف على مستوى رضا العاملين فيها وبيان نقاط القوة لغرض تعزيزها ونقاط الضعف لغرض معالجتها .
  - 4) ضرورة قيام الإدارة العليا في الجامعة بدراسة مستوى رضا عاملها بشكل دوري لبيان مدى ازدياد أو انخفاض مستوى رضاهم .
  - 5) ضرورة قيام الإدارة العليا في الجامعة بدراسة مستوى الخدمة المقدمة من قبل عاملها بشكل دوري لبيان مدى ازدياد أو انخفاض مستوى تلك الخدمة عن طريق سؤال طلبتها ومراجعتها .
  - 6) ضرورة أن ينجز العاملون في الجامعة المستنصرية مهامهم الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة منهم بشكل أكثر من السابق .

- (7) ضرورة سعي العاملون في الجامعة إلى تحقيق أهدافها مما يؤدي بالنهاية إلى تحقيق أهدافهم أيضاً .  
رابعا / المراجع والمصادر  
المراجع العربية :
1. الأزرق، عبد الرحم ، "علم النفس التربوي للمعلمين" . الطبعة الأولى، دار الفكر اللبناني ، 2000 .
  2. محمد سعيد سلطان(ب)، "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
  3. أحمد صقر عاشور(ا)، "إدارة الموارد البشرية العامة"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983 .
  4. أحمد صقر عاشور(ب)، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط 1 ، 1979 ، ص 143
  5. عبد الباقي ، صلاح الدين محمد ، "السلوك التنظيمي - مدخل تنظيمي معاصر" ، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003 .
  6. عبد الباقي ، صلاح الدين محمد ، "السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
  7. محمد الصيرفي(ا)، السلوك الإداري، "العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008.
  8. سالم عواد الشمري، "الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على : ( القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة )"، جامعة الملك عبد العزيز، 2009 .
  9. برياح محمد الأمين ، موساوي يحي ، "تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية / دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية" ، جامعة ابي بكر بلقايد ( تلمسان ) ، 2016 .
  10. اكثم ماجد العواجين، "اثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية اموال الايتم في الأردن" ، جامعة الشرق الاوسط ، 2013 .
  - 11- مروان أحمد حويحي، " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل / حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة" ، الجامعة الإسلامية – غزة، 2008.
  - 12 . فرج، طريف شوقي ، "السلوك القيادي وفعاليته الإدارية" ، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002 .
  13. محمد بن مسفر الشمراني، "معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها" – دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني – ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006 .
  14. اوغيندى هدى ، " اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة" ( دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيدة E.P.S ) ، جامعة باجي مختار – عنابة ، 2009/2008 .
  15. محمد فريد الصحن و طارق طه أحمد، " إدارة التسويق في بيئة العولمة و الانترنت" ، توزيع منشأة المعارف، الإسكندرية ، ص 143 ، 2005 .
  16. عبد الرزاق خليل، " تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي" ، مقال نشر بمجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية التوصل ، تصدر عن جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر العدد (17) ، ص111 ، 2006 .
  17. جبران مسعود ، "الرائد معجم الفبا في اللغة والإعلام" ، دار العلم للملايين ، بيروت . (ص 372 و 373) ، 2003.
  18. عبد العزيز فهمي هيكل، "موسوعة المصطلحات الاقتصادية و الإحصائية"، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت ، ص753 ، 1980.
  19. تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان ، ص 20 و 21 ، 1980 .
  20. محمد رضا الشندي، " الجودة الكلية الشاملة الايزو 9000 بين النظرية و التطبيق" ، شركة بيمك للخدمات التعليمية، مصر ، ص 74 ، 1980 .
  21. علي السلمي، " إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو 9000" ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، (د،م) ، ص 18 ، 2001 .
  22. مأمون الدردكة وطارق شلبي ، " الجودة في المنظمات الحديثة" ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
  - 23 . د . صباح مجيد النجار و د . مها كامل جواد، كتاب "إدارة الجودة والبيئة، مبادئ وتطبيقات" ، . الطبعة الثانية ، بغداد ، 2015 .
- المراجع الأجنبية :
1. El-Kot,Ghada A, "An analysis of job characteristics" , job satisfaction and employees perception of performance relationships in an Egyptian context, Arabic academy for science and technology and maritime transport, volume 24,number 2, 2004.
  2. Kerry Fairbrother, James Warn, "Workplace dimensions stress and job satisfaction", journal of managerial psychology, volume 18, issue 1, 2001.

3. Grant, Jessie L, "An examination of the job satisfaction of mid – level manager in student affair administration", dissertation abstract, western Michigan university, 2006.
4. Straiter, Kristin L, "Study of the effect of supervisors trust of subordinates and their organization and job satisfaction and organizational commitment", dissertation abstract, regent university, 2004.
5. Bellou, V. & Andronikidis, A ., " The Impact Of Internal Service Quality On Customer Quality & Reliability Management , Vol . Service Behaviour ", International Journal Of 25 , 2008.
6. Bouranta, N., Chitiris, L. & Paravantis, J. , "The Relationship Between Internal And External Service Quality " , International Journal Of Contemporary Hospitality Management, Vol . 21, 2009.
7. Jun, M. & Cai, S.,” Examining the relationships between internal service quality and its Total Quality Management, Vol. 21, ,”dimensions, and internal customer satisfaction 2010.

## الملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي المستجيب الكريم ... تحية طيبة وبعد .  
نضع بين أيديكم الكريمة هذه الاستبانة التي تهدف إلى جمع المعلومات التي تخص البحث الموسوم " الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة المقدمة من قبلهم , العلاقة والأثر, دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية / العراق " . التي يقوم الباحث بإعدادها.  
أملين منكم منحنا جزءاً من وقتكم الثمين شاكرين لكم حسن التعاون وكلنا ثقة بدقة أجابتم وصدقها وأمانتها وموضوعيتها حول جميع العبارات الواردة فيها لان نتائج هذا البحث تعتمد في المقام الأول على دقة المعلومات المقدمة من قبل جنابكم الكريم . ويود الباحث أن يشير إلى بعض النقاط :

- سيتم التعامل بسرية تامة مع المعلومات المقدمة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العمي فقط ولا حاجة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستبانة.
- عند الإجابة على الأسئلة يرجى وضع علامة (✓) على الإجابة المناسبة .
- لغرض دقة النتائج , نتمنى منكم الإجابة على كافة الأسئلة دون ترك أي سؤال من أسئلة الاستبانة .
- الباحث على أتم الاستعداد للإجابة عن أي استفسار أو تساؤل يواجهكم حول أسئلة الاستبانة .

## استمارة الاستبانة

أولاً : المعلومات الشخصية :

1. الجنس :  أنثى  نكر
2. السن :  25 سنة فأقل  26 إلى 30 سنة  31 إلى 35 سنة  من 41 إلى 45 سنة  36 إلى 40 سنة  46 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي :  بكالوريوس  دبلوم عالي  إعدادية  ماجستير  دبلوم  دكتوراه

4.

5. عدد سنوات الخدمة :

أقل من (5) سنوات  من (5-10) سنوات  من (11-15) سنة   
من (16-20) سنة  من (21) سنة فأكثر

ثانياً : الأسئلة المتعلقة بالرضا الوظيفي

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الرضا الوظيفي					
	الرضا عن الأجر					
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي أبذله					
2	الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي					
3	سياسة الأجور المتبعة عادلة إلى حد ما					
4	أجري يتوافق مع مستوى المعيشة					
5	سبق وان تلقيت مكافآت مالية					
6	تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة					
	الرضا عن فرص الترقية					
7	انا راضي عن آليات الترقية و وقت الحصول عليها					
8	تأخذ الترقية بنظر الاعتبار كل من الأداء والكفاءة					
9	ان منح الترقيات الوظيفية يؤثر إيجاباً على الأداء الوظيفي					
	الرضا عن محتوى العمل					
10	لدي استقرار وظيفي في المؤسسة التي اعمل فيها					
11	أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين					
12	تتيح لي المؤسسة استخدام مهاراتي وقدراتي في العمل والاستفادة منها					
13	تتيح لي المؤسسة اتخاذ القرار الأنبي عند الضرورة بناءاً على مصلحة العمل .					
14	وظيفتي تمنحني تقديراً من الآخرين					
	الرضا عن جماعة العمل					
15	يتم العمل بيني وبين أعضاء جماعة العمل وفق التعاون المتبادل					
16	تربطني علاقات صداقة مبنية على الاحترام المتبادل مع زملائي في العمل					
	الرضا عن الإشراف					
17	لدي علاقة ودية مع المسؤولين					
18	انا راض عن تعامل المسؤولين معي ومع زملائي بالعمل					
19	يبدى المسؤولون المباشرين اهتماماً برغبات وطموحات الموظف					
	الرضا عن ظروف العمل					
20	بالإمكان اخذ أوقات للراحة أثناء ساعات العمل عند الضرورة					
21	مكان العمل نظيف و يشعرني بالارتياح					
22	توفر المؤسسة لي و لزملائي مناخاً آمناً من					

					الأخطار المهنية و الأضرار الصحية	
					توفر المؤسسة التي اعلم فيها المستلزمات المادية المناسبة لأداء العمل بصورة صحيحة	23

## ثالثاً : الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمة

ت	العبارة جودة الخدمة	موافق بشدة	موافق	غير مؤكد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	المعولية ( الاعتمادية ) أنا وزملائي في العمل قادرين على حل مشكلات المراجعين					
2	أنا وزملائي في العمل قادرين على تقديم الخدمة الصحيحة للمراجع من أول مرة					
3	أنا وزملائي في العمل نتمتع بثقة المراجعين					
4	الملموسية يتوفر لدى الموظفين معدات وأدوات حديثة لأداء العمل					
5	يرتدي الموظفون في المؤسسة أزياء تليق بالعمل وتلائم مع طبيعة المجتمع .					
6	توفر المؤسسة أدوات مختلفة تسهم في توفير الراحة للمراجع					
7	التعاطف الموظفون في المؤسسة يمتازون بالأدب واللطافة في التعامل مع المراجعين					
8	الموظفون في المؤسسة يمنحون الاهتمام اللازم للمراجع على نحو كافي .					
9	الموظفون يبذلون الاهتمام الكافي ليقية زملائهم في العمل					
10	الموظفون يبذلون التعاون فيما بينهم لأداء الأعمال وتقديم أفضل خدمة للعميل .					
11	الاستجابة الموظفون على استعداد تام لتقديم المساعدة والخدمة للمراجع					
12	يستجيب زملاء العمل لطلبات بعضهم البعض بصورة فعالة					
13	زملاء العمل يقدمون المساعدة اللازمة لبعضهم البعض					
14	الموظفون يعالجون بجدية مشاكل العمل					
15	الموظفون لديهم المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات المراجعين					
16	الموظفون لديهم القدرة على حل المشاكل الغير متوقعة التي قد تواجه الزبائن					
17	الموثوقية الموظفون يبذلون الثقة والأمان بالمراجع					
18	الموظفون يحافظون على معاملات المراجعين من الضياع والتلف					
19	الموظفون يتعاملون بسرية مع معلومات المراجع الشخصية والسرية					
20	الموظفون لديهم المعرفة بخدمات المؤسسة وإجراءاتها					
21	المراجع يثق بأن إجراءات الموظف سليم و قانونية					
22	الموظف لديه إلمام بالقوانين والتعليمات النافذة					