

أثر الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة دراسة مسحية على كليات جامعة طرطوس

د. هنادي عطية*

د. عفراء خضور**

رغد بلول***

(تاريخ الإيداع ٧/٨/ 2023 - تاريخ النشر ٢٦/١٠/ 2023)

□ ملخص □

يهدف البحث إلى تحديد أثر مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده (مستوى العلاقة مع الزملاء، مستوى نمط القيادة، مستوى ظروف العمل المادية، مستوى الترقية، مستوى الرواتب والأجور، مستوى خبرات الفرد وإمكاناته) على جودة الخدمة المقدمة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي (المسحي)، استخدمت الباحثة لجمع البيانات الأولية استبياناً بالاعتماد على الدراسات السابقة وكيفته بما يناسب بيئة التطبيق وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. تبين أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة طرطوس متوسط ويمتوسط حسابي ٣.٢٢٣٥.
 ٢. تبين أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب كان مرتفعاً ويمتوسط حسابي ٣.٥٢٦٨.
 ٣. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ومتوسط الحياد.
 ٤. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى الظروف المادية للعمل ومتوسط الحياد ٣.
 ٥. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى (العلاقة مع الزملاء، نمط القيادة، الأجور والرواتب، التطور والترقية، قدرات الفرد وإمكاناته) ومتوسط الحياد ٣.
 ٦. تبين أنه لا يوجد أثر للرضا الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس حيث كان $\text{sig} = 0.03$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .
- وقد أوصت الباحثة بأن يتم العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين من خلال تأمين بيئة عمل مادية أفضل وتحسين الرواتب والأجور بما يلائم الظروف المعيشية الخائفة، والمحافظة على مستوى جودة الخدمة الكبير والسعي إلى رفع هذا المستوى بشكل مستمر،

وذلك من خلال تدريب العاملين على التعامل مع الطلبة ونشر الأمان والحب بينهم، والعمل على ترقية العامل ذو المهارة العالية والمُجد في عمله والابتعاد عن الوساطة والمحسوبية قدر الإمكان، العمل على اختيار القيادات الإدارية وفقاً لمعايير معينة مع الأخذ بالاعتبار توفر الخصائص الريادية لديهم.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، جودة الخدمة المقدمة، جامعة طرطوس

*مدرسة - قسم إدارة الاعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية

**مدرسة - قسم إدارة الاعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية

***طالبة دراسات عليا (ماجستير) - قسم إدارة الاعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية

The effect of the level of job satisfaction of employees on the quality of service provided A survey study on faculties at Tartous University

Dr. Hanadi Attia*
Dr. Afraa Khaddour**
Raghad Balloul***

(Received ٧/٨/2023. Accepted ٢٦/١٠/2023)

□ABSTRACT □

The research aims to determine the impact of the level of job satisfaction and its dimensions (the level of relationship with colleagues, the level of leadership style, the level of physical working conditions, the level of promotion, the level of salaries and wages, the level of the individual's experience and capabilities) on the quality of the service provided. The researcher relied on the descriptive (survey) approach, To collect primary data, the researcher used a questionnaire based on previous studies and adapted it to suit the application environment according to a five-point Likert scale. The study reached the following results:

1- It was found that the level of job satisfaction among employees at the University of Tartous is average, with an arithmetic average of 3.2235.

٢ -It was found that the level of quality of service provided to students was high, with an arithmetic average of 3.5268.

3-There are significant differences between the average answers of the sample members regarding the level of job satisfaction and the average neutrality 3.

4- There are no significant differences between the average answers of sample members regarding the level of material conditions of work and the average neutrality 3.

5-There are significant differences between the average of the sample members' answers regarding the level of (relationship with colleagues, leadership style, wages and salaries, development and promotion, the individual's abilities and potential) and the average of neutrality 3.

6- It was found that there is no effect of job satisfaction in its dimensions on the quality of service provided at the University of Tartous, as the sig was = 0.53, which is greater than the significance level of 0.05.

The researcher recommended that work be done to raise the level of job satisfaction among employees by ensuring a better physical work environment and improving salaries. And wages that suit the stifling living conditions, and maintaining the high level of quality of service and striving to raise this level continuously, by training workers on dealing with

students and spreading safety and love among them, and working to promote the highly skilled worker who is diligent in his work and staying away from mediocrity and favoritism as much as possible. Possibly, work on selecting administrative leaders according to certain criteria, taking into account the availability of leadership characteristics in them.

Keywords: job satisfaction, quality of service provided, University of Tartous

*Lecturer - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Syria
**Lecturer - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Syria
***Graduate Student (Master) - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Syria

المقدمة:

يحظى موضوع الجودة حالياً باهتمام كبير من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العام المتقدم والنامي على حد سواء، بعد أن أيقنت تلك المؤسسات أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية خاصة بعد التطورات التكنولوجية والاتجاه نحو العالمية. (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩، ص ٩٣) حيث تعد جودة الخدمات أمراً ملحاً وضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في هذه المؤسسات، فلم يعد يكفي الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة فحسب، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة وتطوير جودة الخدمة والارتقاء بمستواها. (صلاح الدين والبرطماني، ٢٠١٧، ص ١٧)

لقد بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين، حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة وتبرز أهمية دراسة الرضا الوظيفي في تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الإشراف أو التدريب وغيرها، حيث تعتبر عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتعرف الإدارة على نفسها فتكشف لها الايجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة. (الحواس، ٢٠٢٠، ص ٢)

إن الطريق الأفضل لكافة المنظمات من أجل الأمان تقديم خدمات ذات جودة عالية هو تحقيق رضا حقيقي لموظفيها القائمين على تقديم الخدمات سواء من الناحية المادية أو المعنوية، وهذا ما أثبتته بعض الدراسات التي توصلت إلى أن سبب تفوق ونجاح العديد من المؤسسات هو تبني إدارة متطورة تعمل على الإنصات للموظفين والاهتمام بهم وحل مشاكلهم المهنية وتكريس مبدأ المساواة والاستحقاق في توزيع المهام. (الصكري وعيشاوي، ٢٠١٧، ص ١٩٤)

إن المنظمات الخدمية كافة تسعى لتحقيق جودة عالية من الخدمات التي تقدمها وبالتالي لكل باب مفتاح، ومفتاح باب التميز وتحقيق جودة عالية هو النهوض بالعاملين والعمل على إرضائهم وإشباع حاجاتهم، فكيف إذا كانت هذه المنظمات تقدم خدمات تعليمية كالجوامع، فهي تحتاج إلى جودة خدمة عالية تساهم في رفع مستوى الجامعة والنهوض بها إلى أعلى مستوى، ومن هنا اختارت الباحثة بيئة التطبيق أيضاً بسبب ندرة الدراسات التي تناولت أثر الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة.

٢. الدراسات السابقة:**الدراسات العربية:**

. دراسة (صكري وعيشاوي، ٢٠١٧) بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية"

الهدف من الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الفندقية بالتطبيق على عينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، حيث أن من تحديات الوصول لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبى حاجات ورغبات العملاء هو مدى إمكانية تحقيق رضا نفسي ووظيفي للعاملين القائمين على تقديم هذه الخدمات.

المنهج المتبع: منهج وصفي، أسلوب الدراسة الميدانية

أدوات جمع البيانات: الاستبيان

النتائج: هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية في المؤسسات المدروسة، كما أن هناك أثر إيجابي الأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على جودة الخدمات الفنية المقامة . دراسة (غرلي، ٢٠٢٠) بعنوان: " الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في قطاع التأمين السوري"

الهدف من الدراسة: توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي الذي يؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء الموظفين أصحاب الخبرات والمسلحين بالتدريب المناسب وبين جودة الخدمة التأمينية المقدمة للعملاء من قبلهم في شركات التأمين، بالإضافة إلى التعرف على عناصر كل من الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مجتمع البحث وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين.

المنهج المتبع: المنهج التحليلي النوعي.

أدوات جمع البيانات: الاستبيانات.

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 لابد و أنها ستعكس بالإيجاب على تقوية وتعزيز جودة الخدمة المقدمة من قبل عاملي الشركة المبحوثة.

. دراسة (الحواس، ٢٠٢٠) بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين

في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل"

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وقد اهتمت الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين العاملين بالمستشفى في مختلف الوظائف.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي، دراسة حالة

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على الاستبيان

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي بشكل عام يتوفر بدرجة مرتفعة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (٦٨.٨%)، جودة الخدمات الصحية بشكل عام تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (٧٢.٢%)، يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.

الدراسات الأجنبية:

The Interrelationship Between Faculty Job Satisfaction, Service Quality And Student Satisfaction: The Case Of VNU – "International School"

"العلاقة المتبادلة بين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وجودة الخدمة ورضا الطلاب: حالة VNU – المدرسة الدولية"

الهدف من الدراسة: هدفت إلى تقييم العلاقة المتبادلة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة ورضا العملاء في المؤسسة التعليمية. على وجه التحديد، تستكشف هذه الدراسة ثلاث علاقات رئيسية: (١) العلاقة بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ورضا أعضاء هيئة التدريس: (٢) العلاقة بين رضا أعضاء هيئة التدريس وجودة الخدمة: و (٣) العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي، دراسة الحالة.

أدوات جمع البيانات: الاستبيانات

النتائج: هناك علاقة إيجابية بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، كما أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي على رضا الطلاب. ثلاثة من أصل ستة متغيرات تتعلق بالرضا الوظيفي (بما في ذلك الراتب والمزايا الإضافية، والاعتراف، والتواصل) لها علاقة مؤثرة مع الرضا الوظيفي للمحاضر في تحليل الانحدار الخطي وجميع العوامل الخمسة لجودة الخدمة التدريبية لها علاقات إيجابية مع رضا الطلاب.

دراسة (Milana, 2018) بعنوان: "Impact of job satisfaction on public service

"quality: evidence from Syria"

"تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة العامة: أدلة من سورية"

الهدف من الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، وتحديد ملف العلاقة بينهما في سياق القطاع العام – المؤسسة السورية العامة للتأمين.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي.

أدوات جمع البيانات: الاستبيانات.

النتائج: أظهرت فجوات سلبية بين توقع الخدمة والخدمة المتلقاة في جميع أبعاد الجودة، بالإضافة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة للجنرال السوري. مؤسسة التأمين

دراسة (Helmi et al, 2022) بعنوان: "Effect of Job Satisfaction on Service Quality

mediated by Lecturer Performance at State Universities"

" تأثير الرضا الوظيفي هعلى جودة الخدمة من خلال أداء المحاضرين في الجامعات الحكومية كوسطاء"

الهدف من الدراسة: تحليل أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة من خلال أداء المحاضرين كوسطاء.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي

أدوات جمع البيانات: الاستبيانات

النتائج: الرضا الوظيفي كان له تأثير مباشر كبير على أداء المحاضرين ومع ذلك، فإن ليس له تأثير مباشر كبير على جودة خدماتهم، ومن ناحية أخرى فإن أداء المحاضرين له تأثير مباشر كبير على جودة خدماتهم، فإن أداء المحاضرين يعمل أيضًا كوسيط كامل، لذا فإن الرضا الوظيفي يمكن أن يؤثر على جودة خدمات المحاضرين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسة الحالية ستة أبعاد للرضا الوظيفي منها بُعد قدرات الفرد وإمكاناته الذي لم تطرق إليه الدراسات السابقة، بالإضافة إلى وجود نقطة اختلاف أخرى وهي بيئة التطبيق (كليات جامعة طرطوس)

٤. مشكلة البحث:

تعكس جودة الخدمة مدى تميز المنظمة وسعيها لتحقيق رضا عملائها ومن ثم تحقيق التفوق في ميدان الأعمال، وتمثل الجودة هدفاً تسعى المنظمة لتحقيقه بوسائل متعددة أبرزها الرضا الوظيفي الذي يدفع العاملين إلى بذل أقصى جهودهم لإنجاز وظائفهم بجد وحماس وبأعلى مستوى من الجودة.

وفي دراسة استطلاعية قامت بها الباحثة في بعض كليات جامعة طرطوس تبين وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات جامعة طرطوس بأبعاده ماعدا (التطور والترقية، الأجور والرواتب) كان متوسط، بينما كان مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في الجامعات جيد جداً حيث أن جميع الطلاب يحصلون على الخدمات التي يريدونها وفي الوقت المناسب، فتتمثل مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

١. ما هو مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة طرطوس؟
 ٢. ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
 ٣. ما هو أثر مستوى الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
- يتفرع عنه الأسئلة التالية:

١. ما هو أثر الظروف المادية للعمل على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
٢. ما هو أثر العلاقة مع الزملاء على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
٣. ما هو أثر نمط القيادة على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
٤. ما هو أثر الأجور والرواتب على جودة الخدمة في جامعة طرطوس؟
٥. ما هو أثر التطور والترقية على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟
٦. ما هو أثر قدرات الفرد وإمكاناته على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس؟

٥. أهمية البحث:

١. الأهمية العلمية:

تتجلى الأهمية العلمية للبحث من أهمية متغيري الدراسة (الرضا الوظيفي، جودة الخدمة) بالإضافة إلى تحديد أثر الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة طرطوس على جودة الخدمة المقدمة، لما للعنصر البشري من أهمية كبرى في جميع المنظمات وخاصة الخدمية منها، فيجب دائماً على المنظمات أن تسعى لتحقيق رضا العامل فهو العمود الفقري لها وجسر العبور نحو التميز في خدماتها المقدمة، كما أنه على حد علم الباحثة لا

توجد دراسات تناولت أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في بيئة تطبيق مشابهة لبيئة تطبيق البحث (جامعة طرطوس).

٢. الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية للبحث بنتائجه وتوصياته التي تشكل أساساً علمياً قد يساعد كليات جامعة طرطوس على تحسين جودة خدماتها المقدمة من خلال العمل على توفير جميع المقومات اللازمة ليشعر العامل بالرضا الوظيفي الكامل ويندفع لبذل أقصى الجهود الممكنة لتحسين أدائه.

٦. أهداف البحث:

تتمثل اهداف البحث بالنقاط التالية:

١. تحديد مستوى الرضا الوظيفي في جامعة طرطوس
٢. تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.
٣. تحديد أثر الرضا الوظيفي للعاملين بأبعاده على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

٧. فرضيات البحث ومتغيرات الدراسة:

متغيرات الدراسة:

١. المتغير المستقل: مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده (الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، نمط القيادة، الأجور والرواتب، التطور والترقية، خبرات الفرد وإمكاناته).
٢. المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة.

فرضيات البحث:

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة والإحاطة بها، يمكن صياغة فرضيات البحث كالتالي:

١. الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣، يتفرع عنها الفرضيات التالية:

١. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى الظروف المادية للعمل في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى العلاقة مع الزملاء في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى نمط القيادة في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى الاجور والرواتب في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول مستوى التطور والترقية في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى قدرات الفرد وإمكاناته في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٢. الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمة المقدمة في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٣. الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس، يتفرع عنها الفرضيات الفرعية:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف المادية للعمل على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة مع الزملاء على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس

٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والرواتب على جودة الخدمة في جامعة طرطوس

٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطور والترقية على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس

٦. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الفرد وإمكاناته على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس

٨. منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات:

منهجية البحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي، وكان أسلوب الدراسة المتبع هو أسلوب المسح.

أدوات جمع البيانات:

تم تقسيم البحث إلى قسمين:

. القسم النظري: الذي تم فيه تناول الرضا الوظيفي وجودة الخدمة

. القسم العملي: تم الاعتماد فيه على جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث وتم تحليلها من خلال

البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار رقم ٢٠، حيث استخدمت الباحثة الاختبارات الإحصائية (المتوسطات

الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الانحدار المتعدد، معامل ارتباط بيرسون، اختبار T-test)، وتم التوصل

إلى نتائج البحث وتوصياته.

تم جمع البيانات الثانوية الخاصة بالقسم النظري من الكتب والمقالات العلمية والرسائل المحكّمة، أما

البيانات الأولية الخاصة بالقسم العملي فتم جمعها بالاعتماد على الاستبيانات، حيث تم تكييف الاستبيان

بالاعتماد على (الصكري وعشاوي، ٢٠١٧، ص ١٩٤) بما يلائم البحث والبيئة المطبق فيها وفقاً لمقياس

ليكرت الخماسي، حيث تم توزيع استبيان الرضا الوظيفي يدوياً على العاملين في كليات جامعة طرطوس، أما

استبيان جودة الخدمة فتم توزيعه إلكترونياً على الطلاب.

٩. مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث:

العاملين في جامعة طرطوس وطلاب جامعة طرطوس

عينة البحث:

عينة عشوائية بسيطة من العاملين في كليات جامعة طرطوس وعينة ميسرة من الطلبة في كليات جامعة طرطوس (كلية الاقتصاد، كلية التربية، كلية الطب البشري، كلية الصيدلة، كلية العلوم، كلية الآداب، كلية الهندسة المعمارية، كلية الهندسة التقنية، طب الأسنان، كلية هندسة الاتصالات، السياحة)

حجم مجتمع العاملين = 1711 عامل وعاملة

حجم عينة العاملين = تم حسابها كما يلي: (السيد، ص٣١٩، ٢٠١٩)

$$n = Np (1-p) / (N-1) (d^2/z^2) + p (1-p)$$

حيث أن:

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية لمستوى المعنوية (0.05) ومستوى الثقة (0.95) وتساوي (1.96)

d: نسبة الخطأ وتساوي (0.05)

p: القيمة الاحتمالية وتساوي (0.5)

وبالتالي

$$n = (1711) * (0.5) * (1-0.5) / (1711-1) * (0.0025/3.8416) + (0.5) * (1-0.5)$$

$$n = 314$$

حجم عينة الطلاب = ٧٠٠ طالب وطالبة.

وحدة المعاينة: العامل / الطالب

١٠. حدود البحث:

١. الحدود العلمية: حدد البحث أثر الرضا الوظيفي للعاملين بأبعاده (الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، نمط القيادة، الأجور والرواتب، التطور والترقية، قدرات الفرد وإمكاناته) على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

٢. الحدود البشرية: العاملين في كليات جامعة طرطوس، طلبة جامعة طرطوس.

٣. الحدود الزمانية: طبق هذا البحث في عامي ٢٠٢٢-٢٠٢٣

٤. الحدود المكانية: كليات جامعة طرطوس.

الإطار النظري للبحث:

١. الرضا الوظيفي:

١.١ مفهوم الرضا الوظيفي:

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية، بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة.

. عُرف الرضا الوظيفي أنه: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (عبد اللطيف، ٢٠١٥، ص ٨)

. في حين عرفه (رفاعي، ١٩٨١، ص ١٩٥) أنه يعبر عن مشاعر الفرد وأحاسيسه والتي يمكن اعتبارها انعكاسا لمدى الإشباع الذي يحصل عليه من هذا العمل والجماعات التي شارك فيه وسلوك مديره معه، وكذلك من بيئة العمل الداخلية.

وفق رأي الباحثة إن الرضا الوظيفي هو انعكاس لمشاعر الفرد وأحاسيسه في إطار حياته العملية ومدى تلبية حاجاته ورغباته.

١.٢. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

نظرا لأهمية الرضا الوظيفي فإن ثمة عوامل مختلفة توصل إليها الباحثون تؤثر في الرضا الوظيفي، وقد أكد بيفز على ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل بثلاثة منها بالعمل مباشرة وتتصل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة بالعمل (الشمري، ٢٠١٣، ص ٣٥):

١. الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام هي:
 ١. كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر الأثر فيما يقومون به من أنشطة يومية.
 ٢. الرضا عن العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه، ويكون هذا الرضا دافعا لهم إلى إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة في القيام به.
 ٣. الاندماج مع الزملاء في العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الآخرين والاتصال بهم.

٢. الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب أخرى للعمل، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام هي:

١. توفير الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.
٢. توفير مناخ من العدالة والموضوعية في العمل خاصة توزيع الأدوار والمهام.
٣. الحالة الصحية والبدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته، كما أن هناك علاقة قوية بين العمل والصحة النفسية.

٢. جودة الخدمة:

٢.١ مفهوم جودة الخدمة:

يعد مصطلح الجودة من المصطلحات الحديثة نوعا ما في علم الإدارة والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر، ٢٠٠٨، ص ٢١).

. لم يتفق الباحثون وعلماء الإدارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة، فقد عرفها (Kotler, 1997, p:224) بأنها (عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة

للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي).
كما عُرفت على أنها " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (مواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع الزبائن. (الدرادكة وعلي، ٢٠٠٢، ص١٨)

٢.٢. أبعاد جودة الخدمة Dimensions of service quality:

حسب الباحثين (parasturamanzeithanel and berry) هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة هي:

١. الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.
٢. الأمان والثقة: خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الأخر في تبادل تجاري معين يضع فيه العميل ثقته الكاملة.
٣. الاستجابة: ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
٤. الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
٥. التعاطف: وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون. (ختير ومرامي، ٢٠١٧، ص٣٢)

٣. النتائج والمناقشة:

قامت الباحثة بتكليف الاستبيان الذي ذكره (الصكري وعيشاوي، ٢٠١٧، ص١٩٤)، وقد تم توزيع ٤٠٠ استبيان على عينة عشوائية من العاملين في جامعة طرطوس تم استرجاع ٣٩٣ استبيان صالح منها للدراسة ٣٨٠ استبيان، كما قامت بتوزيع استبيان الكتروني على الطلاب في جامعة طرطوس حيث تم الوصول إلى ٤٢٠ إجابة كان منها ٣٨٠ صالحة للدراسة، وقامت الباحثة بتعريف المتغيرات وتفرغ الاستبيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية المطلوبة وهي:

٣.١ الإحصاءات الوصفية:

لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة طرطوس، وتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبلهم سوف نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير مع أبعاده كما يلي

الجدول (١) المتوسط الحسابي العام لأبعاد الرضا الوظيفي

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
٤	متوسط	٠.٧٨٠٢٧	٣.٠٢٦١	الظروف المادية للعمل	١
١	كبير	٠.٦٠٦٥٣	٣.٩١٩٣	العلاقة مع الزملاء	٢
٣	كبير	٠.٦٥٨١٦	٣.٥٨٨٥	نمط القيادة	٣
٥	متوسط	٠.٦٧٦٥٥	٢.٦١٠٥	الأجور والرواتب	٤
٦	ضعيف	٠.٨١٣٥٣	٢.٤٠٨٢	التطور والترقية	٥
٢	كبير	٠.٥٣٩٢٢	٣.٨٢٨١	قدرات الفرد	٦

				وامكاناته
--	--	--	--	-----------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول (٢) مستويات المتوسط الحسابي

المصدر: (عبد الفتاح، ٢٠٠٨، ص ٥٣٩)

المستوى	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	كبير	كبير جداً
المتوسط الحسابي	١.٨٠	٢.٥٩-١.٨٠	٣.٣٩-٢.٦٠	٤.١٩-٣.٤٠	أكثر من ٤.٢٠

نلاحظ من نتائج الإحصاءات الوصفية السابقة ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لقدرات الفرد وإمكاناته والبالغ ٣.٨٢٨١ بانحراف معياري ٠.٥٣٩٢٢ مرتفع مما يدل على أن مستوى الرضا عن قدرات الفرد وإمكاناته كبير لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- أما المتوسط الحسابي للعلاقة مع الزملاء كان ٣.٩١٩٣ بانحراف معياري ٠.٦٠٦٥٣ مما يدل على أن مستوى العلاقة مع الزملاء كبير لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- المتوسط الحسابي لنمط القيادة كان ٣.٥٨٨٥ بانحراف معياري ٠.٦٥٨١٦ مما يدل على أن مستوى الرضا عن نمط القيادة كبير لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- المتوسط الحسابي للظروف المادية للعمل كان ٣.٠٢٦١ بانحراف معياري ٠.٧٨٠٢٧ مما يدل على أن مستوى الرضا عن ظروف العمل المادية متوسط لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- المتوسط الحسابي للأجور والرواتب كان ٢.٦١٠٥ بانحراف معياري ٠.٦٧٦٥٥ مما يدل على أن مستوى الرضا عن الأجور والرواتب متوسط لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- المتوسط الحسابي للتطور والترقية كان ٢.٤٠٨٢ بانحراف معياري ٠.٨١٣٥٣ مما يدل على أن مستوى الرضا عن التطور والترقية ضعيف لدى العاملين في جامعة طرطوس.
- وبالتالي إن المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي ٣.٢٢٣٥ والانحراف المعياري ٠.٣٥٢٠٥ مما يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى العاملين في جامعة طرطوس.

الجدول (٣) المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات ال SPSS

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
١	كبير	٠.٨١٦٦٣	٣.٦٥٧٩	الاعتمادية	١
٢	كبير	٠.٧٩١١٨	٣.٥٧١٩	الأمان والثقة	٢
٤	متوسط	٠.٩٩٢٠٧	٣.٣٤٩١	الاستجابة	٣
٣	كبير	٠.٨٢٣٨٩	٣.٥٢٨١	التعاطف	٤

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

- إن المتوسط الحسابي للاعتمادية ٣.٦٥٧٩ بانحراف معياري ٠.٨١٦٦٣ مما يدل على أن مستوى الاعتمادية كبير لدى طلبة جامعة طرطوس.
- إن المتوسط الحسابي للأمان والثقة ٣.٥٧١٩ بانحراف معياري ٠.٧٩١١٨ مما يدل على أن مستوى الأمان والثقة كبير لدى طلبة جامعة طرطوس.

- إن المتوسط الحسابي للتعاطف ٣.٥٢٨١ بانحراف معياري ٠.٨٦٨٩٩ مما يدل على أن مستوى التعاطف كبير لدى طلبة في جامعة طرطوس.

- إن المتوسط الحسابي للاستجابة ٣.٣٤٩١ بانحراف معياري ٠.٩٩٢٠٧ مما يدل على أن مستوى الاستجابة متوسط لدى طلبة في جامعة طرطوس.

وبالتالي إن المتوسط الحسابي لجودة الخدمة ٣.٥٢٦٨ بانحراف معياري ٠.٦٨٦٠٢ مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة كبير لدى جامعة طرطوس.

٣.٢. اختبار الفرضيات:

٣.٢.١. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة

حول واقع تطبيق الإدارة بالأهداف في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣، يتفرع عنها الفرضيات التالية:

١. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع التزام العاملين في كليات جامعة

طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع مشاركة العاملين في كليات

جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع الثقة المتبادلة بين الرئيس

والمؤوس في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع مرونة العاملين في كليات جامعة

طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع التخطيط في كليات جامعة

طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات افراد العينة حول واقع التغذية الراجعة في كليات جامعة

طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

الجدول رقم (٤) اختبار one sample t-test للفرضية الأولى

من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الظروف المادية للعمل	380	3.0152	.83498	.04283
العلاقة مع الزملاء	380	4.0018	.78687	.04037
نمط القيادة	380	3.5930	.95293	.04888
الأجور والرواتب	380	2.5956	.63323	.03248
تطور والترقية	380	2.3526	.75430	.03869
قدرات الفرد وامكانياته	380	3.7982	.54329	.02787
الرضا الوظيفي	380	3.2261	.36686	.01882

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الظروف المادية للعمل	.355	379	.723	.01520	-.0690	.0994
العلاقة مع الزملاء	24.817	379	.000	1.00175	.9224	1.0811
نمط القيادة	12.130	379	.000	.59298	.4969	.6891
الأجور والرواتب	-12.449	379	.000	-.40439	-.4683	-.3405
تطور والترقية	-16.730	379	.000	-.64737	-.7235	-.5713
قدرات الفرد وامكاناته	28.642	379	.000	.79825	.7434	.8530
الرضا الوظيفي	12.013	379	.000	.22607	.1891	.2631

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

- إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى الرضا الوظيفي اي أنه أصغر من ٠.٠٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة بالأهداف ومتوسط الحياد ٣، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٣.٢٢) مما يعني ميل أفراد العينة للحياد على وجود الرضا الوظيفي في كليات جامعة طرطوس.

- إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٧٣٢ لمستوى الظروف المادية للعمل اي أنه أكبر من ٠.٠٠٥ وبالتالي قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول وجود ظروف مادية مناسبة للعمل ومتوسط الحياد ٣، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٣.٠١) مما يعني ميل أفراد العينة للحياد حول وجود ظروف مادية مناسبة للعمل في كليات جامعة طرطوس.

- إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى العلاقة مع العملاء اي أنه أصغر من ٠.٠٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول وجود علاقة جيدة مع الزملاء ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٤.٠٠) مما يعني ميل أفراد العينة للموافقة على وجود علاقة جيدة مع الزملاء في كليات جامعة طرطوس.

- إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى نمط القيادة اي أنه أصغر من ٠.٠٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول وجود نمط قيادة جيد ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٣.٥٩) مما يعني ميل أفراد العينة للموافقة على وجود نمط قيادة جيد في كليات جامعة طرطوس.

-إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى الأجور والرواتب اي أنه أصغر من ٠.٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة بالأهداف ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٢.٥٩) مما يعني ميل أفراد العينة لرفض وجود اجور ورواتب جيدة في كليات جامعة طرطوس.

-إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى التطور والترقية اي أنه أصغر من ٠.٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول وجود التطور والترقية ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٢.٣٥) مما يعني ميل أفراد العينة لرفض وجود التطور والترقية في كليات جامعة طرطوس.

-إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠ لمستوى قدرات الفرد وإمكاناته اي أنه أصغر من ٠.٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول وجود قدرات وإمكانات عالية للفرد ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٣.٧٩) مما يعني ميل أفراد العينة للموافقة على وجود قدرات وإمكانات عالية للفرد في كليات جامعة طرطوس.

٣.٢.١. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمة المقدمة في كليات جامعة طرطوس وبين متوسط الحياد ٣.

الجدول (٥) اختبار one sample t-test للفرضية الأولى

من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الخدمة	380	3.4891	.71896	.03688

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة الخدمة	13.262	379	.000	.48914	.4166	.5617

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

. إن قيمة مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي ٠.٠٠٠٠٠ لمستوى جودة الخدمة اي أنه أصغر من ٠.٠٥ وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمة ومتوسط الحياد ٣، مما يعني إمكانية اعتماد المتوسط ٣ كأساس للمقارنة، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة تساوي (٣.٤٨) مما يعني ميل أفراد العينة للموافقة على وجود جودة خدمة عالية في كليات جامعة طرطوس.

٣.٢.١. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

الجدول (٦) تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات SPSS

الرقم	العبارة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	مستوى المعنوية Sig
	الرضا الوظيفي	٠.٠٣٧	٠.٠٠١	٠.٥٣

الجدول (٧) الانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات ال SPSS

النموذج	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F	مستوى المعنوية Sig
١	الانحدار	٠.١٨٠	١	٠.١٨٠	٠.٣٨٢	٠.٥٣
	البواقي	١٣٣.٤٧٥	٢٨٣	٠.٤٧٢		
	المجموع	١٣٣.٦٥٥	٢٨٤			

الجدول (٨) معاملات تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات ال SPSS

Sig.	T	معاملات غير قياسية		النموذج
		معاملات موحدة Beta	Std. B	
٠.٤٢٨	٠.٧٩٤-	٠.٠٤٩-	٠.٠٦٢	الظروف المادية للعمل
٠.٣٧٥	٠.٨٨٨	٠.٠٥٤	٠.٠٦٩	العلاقة مع الزملاء
٠.٥٩٣	٠.٥٣٥-	٠.٠٣٣-	٠.٠٧٨	نمط القيادة
٠.٣٨٣	٠.٨٧٤-	٠.٠٥٣-	٠.٠٦١	الأجور والرواتب
٠.٩٢٨	٠.٠٩١-	٠.٠٠٦-	٠.٠٥١	تطور والترقية
٠.٥٦٩	٠.٥٧٠-	٠.٠٣٤-	٠.٠٧٧	قدرات الفرد وامكاناته

يبين الجدول رقم (٦) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (٣.٧%) وهو ما يفسر أنه يوجد علاقة ارتباط ضعيفة جداً بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

حيث تظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (٧) الذي يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة إلى عدم وجود أثر للرضا الوظيفي على المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (٠.٣٨٢) وهي أصغر من قيمتها الجدولية (٣.٤٤٧) عند مستوى الدلالة (٠.٠٥). كما نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن مستوى المعنوية (٠.٤٢، ٠.٣٧، ٠.٥٩، ٠.٣٨، ٠.٩٢، ٠.٥٦ = SIG) هي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض جميع الفرضيات البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة لأبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس.

الاستنتاجات والتوصيات:

-النتائج:

١. تبين أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة طرطوس متوسط وبمتوسط حسابي ٣.٢٢٣٥.
٢. تبين أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب كان مرتفع وبمتوسط حسابي ٣.٥٢٦٨.
٣. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ومتوسط الحياد ٣.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى الظروف المادية للعمل ومتوسط الحياد ٣.
٥. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول مستوى (العلاقة مع الزملاء، نمط القيادة، الأجور والرواتب، التطور والترقية، قدرات الفرد وإمكاناته) ومتوسط الحياد ٣.
٦. تبين أنه لا يوجد أثر للرضا الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المقدمة في جامعة طرطوس حيث كان $sig = ٠.٥٣$ وهو أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥.

-التوصيات:

١. يجب العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
٢. يجب تأمين بيئة عمل مادية أفضل.
٣. العمل على تحسين الرواتب والأجور بما يلائم الظروف المعيشية الخائفة.
٤. العمل على ترقية العامل ذو المهارة العالية والمُجد في عمله والابتعاد عن الوساطة والمحسوبية قدر الإمكان.
٥. كما يجب العمل على اختيار القيادات الإدارية وفقاً لمعايير معينة مع الأخذ بالاعتبار توفر الخصائص الريادية لديهم.
٦. المحافظة على مستوى جودة الخدمة الكبير والسعي إلى زيادة هذا المستوى لا نقصانه، وذلك من خلال تدريب العاملين على التعامل مع الطلبة ونشر الأمان والحب بينهم.
٧. على الرغم من أنه لا يوجد علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، وعلى الرغم من أن الموظف يقوم بعمله بالوقت المناسب سواء كان راضٍ أم لا، فيجب العمل بشكل مستمر على تأمين احتياجاته ورغباته قدر الإمكان.

٤. المراجع:

١- المراجع العربية:

- ١- ابو النصر، مدحت محمد. (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات. ط (١). القاهرة: مطبعة النيل العربية.
- ٢- الحواس، يزيد سعود. (٢٠٢٠). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات. العدد (٢٢).
- ٣- خثير، محمد؛ مرايمي، أسماء. (٢٠١٧). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العميل بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال. المجلد (٣). العدد (٤).
- ٤- الدرادكة، مأمون سليمان؛ علي، طارق. (٢٠٠٢). الجودة في المنظمات الحديثة. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع
- ٥- رفاعي، محمد رفاعي. (١٩٨١). السلوك الإنساني في التنظيم. الكويت: مكتبة النهضة العربية.
- ٦- السيد، هناء فتحي. (٢٠١٩). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات التعليمية في محافظة الفيوم. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية. العدد (١٢). المجلد (٤)
- ٧- الشمري، محمد وسمي. (٢٠١٣). دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير منشورة. كلية الأعمال. الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
- ٨- صكري، أيوب؛ عيشاوي، أحمد. (٢٠١٧). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية، دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاث نجوم بولاية المديرة. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. المجلد (٣). العدد (٢).
- ٩- صلاح الدين، نسرین صالح؛ البرطمانی، مريم بنت سعيد. (٢٠١٧). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. مجلة الدراسات التربوية والنفسية جامعة السلطان قابوس. المجلد (١٢). العدد (٢).
- ١٠- عبد الفتاح، عز. (٢٠٠٨). مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام spss. الطبعة الثانية. جدة: مطبعة خوارزم العلمية
- ١١- عبد اللطيف، عصام. (٢٠١٥). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل. ط (١). القاهرة: نيو لينك للنشر والتدريب.
- ١٢- غرلي، مؤيد بالله محمد. (٢٠٢٠). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في قطاع التامين السوري. رسالة ماجستير منشورة. المعهد العالي لإدارة الأعمال. سورية

٢- المراجع الأجنبية:

- 13- Goldstein, S; Johnston, R; Duffy, J. (2002). *The service concept: the missing link in service design research*. Jay Raod Journal of Operations Management. Vol. 20
- 14- Helmi, S; Asriadi, M; Retnawati, H; Hadi, S; Kassymova, G; Istyiono, E. (2022). *Effect of Job Satisfaction on Service Quality mediated by Lecturer Performance at State Universities*. Materials of International Practical Internet Conference "Challenges of Science", Issue V.
- 15- Kotler, P. (1997). *Principles of marketing services*. edition prentice hall
- 16- Lien, PH; Xuyen, D. (2017). *The Interrelationship between Faculty Job Satisfaction, Service Quality and Student Satisfaction: The Case of VNU - International School*. VNU Journal of Science: Policy and Management Studies, Vol. 33, No. (2)
- 17- Miliana, E. (2018). *Impact of job satisfaction on public service quality: evidence from Syria*. Serbian Journal of Management .Vol 13, No (2)

الملحق

١. استبيان الرضا الوظيفي:



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية الاقتصاد. جامعة طرطوس
الدراسات العليا. قسم إدارة الأعمال
تحية طيبة:

هذه الاستبانة التي بين يديكم هي واحدة من أدوات البحث العلمي يستخدمها الباحث لمعرفة وجهات نظركم حول دراسة يقوم بها بعنوان أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة (دراسة مسحية على عينة من العاملين في جامعة طرطوس)، ولكي تحقق الدراسة أهدافها وفوائدها نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي يحتويها الاستبيان بكل دقة وموضوعية، لما لإجاباتكم من أهمية في الحصول على نتائج سليمة تحقق الغرض من إجراء الدراسة، مع العلم بأن إجاباتكم محاطة بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
مع فائق الاحترام والتقدير...

الباحثة

من فضلكم يرجى تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (٧) جانب الخيار المناسب:

أولاً: البيانات الشخصية:

الجنس:		ذكر .			انثى .	
العمر:	٣٠-٢٠	٤٠-٣١	٥٠-٤١	٦٠-٥١	٦١ فأكثر	
المسمى الوظيفي:	رئيس دائرة .		رئيس شعبة .			عامل .
المؤهل العلمي:	شهادة ثانوية	معهد	جامعة	ماجستير	دكتوراه	
خبرة العمل:	٥-١ سنة	١٠-٦	١٥-١١	٢٠-١٦	٢١ فأكثر	

ثانياً: محاور الدراسة:

المحور الأول: الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة طرطوس.

البعد الأول: الظروف المادية للعمل		موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة	
١	تعمل الكلية على تحسين بيئة العمل باستمرار								
٢	تتنصف بيئة العمل (التكييف والإضاءة...) بأنها مريحة								
٣	توفر الكلية كافة المتطلبات اللازمة لإنجاز العمل								
البعد الثاني: العلاقة مع الزملاء		موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة	
٤	علاقتي الشخصية مع زملائي جيدة								
٥	يساعدني زملائي في إنجاز الأعمال الموكلة إلي								
٦	أشعر أن هناك تعاون بين الزملاء في حل مشكلات العمل								

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: نمط القيادة	
					يعاملني المسؤول عني بعدالة ومساواة	٧
					يحترم المسؤول آراء الآخرين واقتراحاتهم	٨
					يعمل المسؤول على تطوير أداء موظفيه وزيادة خبرته	٩
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: الأجور والرواتب	
					الراتب الذي انتقاضه مناسب مع الجهد الذي أبذله	١٠
					يوجد عدالة في توزيع الرواتب والأجور	١١
					يمنحني العائد الذي أحصل عليه من عملي شعوراً بالرضا	١٢
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الخامس: التطور والترقية	
					توفر لي وظيفتي فرص التقدم والرقي	١٣
					ترتبط الترقية بالكفاءة وفاعلية الأداء	١٤
					لا يوجد دور للمحسوبية والواسطة في الترقية	١٥
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد السادس: قدرات الفرد وإمكاناته	
					لدي الخبرات الكافية لأقوم بعملية على أكمل وجه	١٦
					احتاج إلى تدريب لزيادة مهاراتي	١٧
					اكتسبت الخبرة من زملائي القدامى في العمل	١٨

الشكر الجزيل مني لكم على وقتكم الثمين...

٢. استبيان جودة الخدمة:

قامت الباحثة بتوزيع استبيان جودة الخدمة على الطلاب إلكترونياً.

هذه الاستبانة التي بين يديكم هي واحدة من أدوات البحث العلمي يستخدمها الباحث لمعرفة وجهات نظركم حول دراسة يقوم بها بعنوان أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة (دراسة مسحية على عينة من العاملين في جامعة طرطوس)، ولكي تحقق الدراسة أهدافها وفوائدها نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي يحتويها الاستبيان بكل دقة وموضوعية، لما لإجاباتكم من أهمية في الحصول على نتائج سليمة تحقق الغرض من إجراء الدراسة، مع العلم بأن إجاباتكم محاطة بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: الاعتمادية	
					تعامل الكلية بجهد كبير على حل المشكلات التي تواجه الطلبة	١٩
					تقدم الكلية خدماتها في الوقت المحدد الذي تعد به	٢٠
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: الأمان والثقة	
					هل يوحي سلوك العاملين في الكلية بالأمان لدى الطلبة	٢١
					تقدم إدارة الكلية كافة المستلزمات والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمة جيدة	٢٢
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: الاستجابة	
					يتم الاستجابة لشكاوى الطلبة بسرعة عالية	٢٣
					هناك تعاون بشكل مستمر بين العاملين والطالب	٢٤
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: التعاطف	
					يعامل الطالب بطريقة راقية من قبل العاملين في الكلية	٢٥
					يقدم العاملون النصيحة والإرشاد للطلبة	٢٦