

## أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الطبية

### دراسة مطبقة على المعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

أ. مروة شعبان منصور

المعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة

marwashabaan25@gmail.com

#### المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل في مستوى جودة الخدمات الطبية، ومحاولة التعرف على مكونات ضغوط العمل الإيجابية والسلبية داخل المؤسسة قيد الدراسة ومدى ملاءمتها لإمكانية تطبيق جودة الخدمات الطبية، وقامت الدراسة على فرضيتين هما: وجود ضغوط العمل على العاملين يؤدي إلى انخفاض جودة أداء الخدمات لتلك العاملين في المؤسسات التعليمية قيد الدراسة، ووجود تدني في مستوى جودة أداء الخدمات المقدمة من العاملين في المؤسسات التعليمية قيد الدراسة، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: أنه لا تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات، ولا تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات. وخرجت بتوصيات منها: أنه لا بد أن ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة، ويجب أن تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، جودة الخدمات

#### Abstract

This study aims to demonstrate the impact of work pressures on the level of quality of medical services, and to try to identify the components of positive and negative work pressures within the institution under study and their suitability for the possibility of applying the quality of medical services. The study was based on two hypotheses: the presence of work pressures on employees leads to a decrease in the quality of service performance for those employees in the educational institutions under study, and the presence of a decline in the level of quality of service performance provided by employees

in the educational institutions under study. The study used the descriptive analytical approach. The study reached a set of results, the most important of which are: that the institute's management is not characterized by rapid response to developments in the field of service provision. The institute's management does not allocate funds to involve employees in specialized training courses in service quality. It came out with recommendations, including: that the administrative units within the institute must be linked to modern communication systems, and the institute's management must be characterized by rapid response to developments in the field of service provision.

**Keywords:** work pressures, service quality

#### المقدمة:

حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومظاهرها وكيفية التعامل معها. ويظل هذا الجانب بحاجة إلى المزيد من الاهتمام وذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغوط على مواجهتها وتدريبهم على كيفية إدارتها وسياساتها اتقاء لمضارها السيئة.

ومن أهم أثارها السلبية هو انخفاض في جودة الخدمات التي يقدمها العاملون بالمؤسسة، وذلك للتباين في تركيبة الشخصيات واتجاهات الأفراد داخل التنظيم الإداري، فمنهم من تكوّن هذه الضغوط له حافزا على الأداء المتميز، ومنهم من تعيقه وتسبب له الأمراض والعلل.

وأن تقديم الخدمات لن يكون ذو جودة عالية إذا واجهته عقبات وصعوبات تؤدي إلى انخفاضه، وأن هذه الضغوط تعادل التحدي والحماس في العمل، حيث تعد بمثابة ظروف مناسبة لظهور السلوك الإبداعي والتفوق والقدرات الكافية والأداء الأفضل، فالمستوى المنخفض منها لن يثير أي تحد لدى الفرد، وبالتالي تكون جودة خدماته متوسّطاً، أما المستوى المرتفع من هذه الضغوط يثير مستوى عالياً من التحدي، وبالتالي يرفع من جودة الخدمات التي يقدمها العاملون في المؤسسة، ويحسنها.

#### مشكلة الدراسة:

من خلال عمل الباحثة في التدريس والمقابلات التي أجرتها مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الطبية بصبراتة، ومن خلال اطلاعها على الإحصائيات الخاصة بالغياب لاحظت ارتفاع نسبة غياب الموظفين عن العمل وكثرة طلبات النقل، والحديث عن عدم الرضاء عن الإجراءات الإدارية المعمول بها، ورأي عام سلبي حول مستوى جودة خدماتها، وذلك نتيجة لما سببته

ضغوط العمل من إرهاق وإزعاج للأساتذة والعاملين بالمعهد قيد الدراسة، مما أدى إلى انخفاض جودة الخدمات، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي: ما أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الطبية؟  
أهمية الدراسة:

1- بالنسبة للباحثة: إن هذه الدراسة سوف تضيف لها القدرة العلمية التي تفتقدها، وتمكنها من تنمية مهاراتها باستخدام الأساليب العلمية التي تفيد في إعداد الدراسة، وفي توسيع مداركها في المجال الصحي.  
2- بالنسبة للمؤسسة قيد الدراسة: إمكانية زيادة جودة الخدمات المقدمة من خلال دراسة، وتحليل ضغوط العمل وأثرها على جودة الخدمات، وبناء روح معنوية لدى العاملين بها؛ حتى تتمكن من النجاح في أداء مهامها والقيام بمسؤوليتها، وبيان أوجه الخلل والقصور التي تعاني منها المؤسسة، والعمل على تصحيح الأخطاء ومعالجة القصور فيه الأمر الذي سيكون له الأثر الكبير في كفاءة ومستوى جودة خدماتها.

3- بالنسبة للمجتمع: تكمن أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع في كونها أحد القطاعات الخدمية المهمة، وهو قطاع الخدمات التعليمية الطبية، الذي يقوم بدور كبير في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتزداد هذه الأهمية في ظل التحديات الكبيرة التي تواجه قطاع، وإن حل المشكلة المطروحة في هذه الدراسة سوف يساهم في الرفع من مستوى جودة الخدمات الطبية لهذا القطاع، وزيادة تفعيل دوره في المجتمع.  
أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

1. إمكانية التعرف على نوع العلاقة بين مستويات ضغوط العمل وجودة الخدمات المقدمة.  
2. بيان أثر ضغوط العمل في مستوى جودة الخدمات الطبية.  
3. محاولة التعرف على مكونات ضغوط العمل الإيجابية والسلبية داخل المؤسسة قيد الدراسة، ومدى ملاءمتها لإمكانية تطبيق جودة الخدمات الطبية.

#### فرضيات الدراسة:

1. وجود ضغوط العمل على العاملين يؤدي إلى انخفاض جودة أداء الخدمات للعاملين في المؤسسات التعليمية قيد الدراسة.  
2. يوجد تدني في مستوى جودة أداء الخدمات المقدمة من العاملين في المؤسسات التعليمية قيد الدراسة.  
منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على منهجين هما: المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

- المنهج الوصفي: يستخدم هذا المنهج في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة، وذلك بالرجوع إلى مصادر جاهزة من كتب أكاديمية، ومقالات ودراسات حديثة منشورة في دوريات مشهورة، وفي الإنترنت تتعلق بمتغيرات الدراسة.

- المنهج التحليلي: يستخدم هذا المنهج لاختبار فرضيات الدراسة، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة بعد جمعها من مجتمع الدراسة؛ للوصول إلى نتائج تثبت تلك الفرضيات وتدعمها. **مجتمع الدراسة:** العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الطبية صبراتة. **حدود الدراسة:**

- حدود زمنية: تمت الدراسة بتوفيق الله خلال العام 2024م.

- حدود مكانية: تمثلت في العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية صبراتة. **مصطلحات الدراسة:**

- **ضغوط العمل:** ضغوط العمل هي الحالة النفسية والجسمانية التي يكون فيها الفرد كرد فعل لتعرضه لمجموعة من المسببات المتواجدة في بيئة العمل.

- **جودة الخدمات:** عرفت جودة الخدمة بأنها: المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها (بني حمدان 2012، ص918) **الدراسات السابقة:**

1- دراسة بن ناصر، 1998 بعنوان (الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية) دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة. هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك ضغوط اجتماعية تواجه ضباط الجوازات بدرجة متوسطة عند اتخاذ القرارات الإدارية، والعمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية

2- دراسة غنام، 2001 بعنوان (ضغوط العمل لدي المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية) هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل التي يعانها المراقبون الجويون بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، وعلاقتها بخصائصهم الشخصية والوظيفية، والتعرف على مستوى

ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين محل الدراسة من خلال الأعراض الجسمية والنفسية والسلوكية، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المراقبة الجوية هي ضعف الإمكانيات المساندة. حيث تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في مهنة المراقبة الجوية في المطارات الدولية بالمملكة، وتوجد فروق جوهرية بين المراقبين الجويين في مطار الملك خالد والملك فهد الدوليين في العوامل التالية (خصائص الدور-الدعم الاجتماعي - عبء العمل - صراع الدور).

**3- دراسة الكلاوي، 2007 بعنوان (الضغوط الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي)** دراسة تطبيقية على بعض شركات المنسوجات الوطنية بالقاهرة من أهداف الدراسة: الكشف عن العلاقة بين الضغوط الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بشركات المنسوجات الوطنية، التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركات المنسوجات الوطنية من نتائج الدراسة: وإن أكثر الضغوط الإدارية التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة يعود مصدرها إلى نمط الشخصية، أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الإدارية وبين الرضا الوظيفي

**4- دراسة على، 2008 بعنوان (ضغوط العمل وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية)** هدفت الدراسة: إلى التعرف على مستوى وطبيعة الضغوط التي تتعرض لها القيادات الإدارية، والتعرف على أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل التي تواجه القيادات الإدارية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل الزائد بنوعيه (الكمي والنوعي) وأن جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن المسؤولية عن الآخرين، ومن تحمل القيادات الإدارية مسؤولية تطوير أداء العاملين تحت إشرافها ومسؤوليتها اتجاه المستقبل الوظيفي لهم.

**الاستفادة من الدراسات السابقة:** استفادت الباحثة من الدراسات السابقة، بأن لاحظت أن مشكلة دراستها الحالية لم تعالج من قبل كثير من الباحثين، وبالتالي تم وضع موضوع دراستها قيد الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة، واستفادت أيضاً على مستوى التعريفات الإجرائية وتصميم أدوات الدراسة والعوامل المؤثرة فيها، كما زودتها بالكثير من المراجع والمصادر التي يمكن الاستفادة منها، كما ساعدتها على بلورة مشكلة الدراسة وصولاً إلى المنهج والتقسيم العام للدراسة.

### الجزء الأول: الجانب النظري:

#### المبحث الأول: ضغوط العمل

**ضغوط العمل:** تعرف بأنها الاستجابة وتفاعل الفرد مع مجموعة من المثيرات الناتجة عن المنظمة أو البيئة أو الفرد ذاته، حيث تحدث آثار إما إيجابية أو سلبية على أداء الفرد، وتتوقف حدتها على مقدار الاستجابة والتفاعل مع تلك المثيرات (عبد الجواد، 2002، ص74).

**أهمية ضغوط العمل:** أدت تكاليف الحياة المختلفة إلى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها البعض القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثارا سلبية على صحتهم البدنية، والنفسية ثم على أدائهم الوظيفي، والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خلافا في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها؛ لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد منظمة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها، وعلى الرغم من تزايد الآثار السلبية لضغوط العمل، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه، وقد تؤدي إلى تحفيزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده (ياغي، 1993م، ص56).

#### أهداف ضغوط العمل:

1. زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المنظمة.
2. العمل على التزود بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمنظمة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المنظمة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملاءمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف أداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات.
3. تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التفاعل مع الجمهور من المستفيدين.
4. إظهار القدرات الإدارية \_ غير الظاهرة \_ للمديرين والمشرفين في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

5. المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدراتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية (راوية، 2002، ص103).

#### المبحث الثاني: جودة الخدمات.

الخدمة: وهي عبارة عن أي فعل أو تصرف أو نوع من الأداء يقوم به طرف معين لمصلحة طرف آخر، ويعد هذا النشاط في الأساس غير ملموس ولا يترتب عليه أي نوع من نقل الملكية كما لا يرتبط بالضرورة ببيع منتج مادي ملموس (زين الدين، 2000، ص10).

جودة الخدمة: هي السمات والخصائص الكلية للسلع أو الخدمة التي تتطابق قدراتها على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية (أبو شيحة، 2000، ص331).

#### مؤشرات غياب جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية

1. تدني دافعية الطلاب للتعلم.
2. تدني تأثير الطالب بالعملية التعليمية.
3. زيادة عدد حالات الرسوب، والتهرب من الكلية.
4. تدني دافعية الأساتذة للتدريس.
5. العزوف عن العمل في هذا المجال.
6. زيادة الشكاوى من جميع الأطراف.
7. تدني رضا أولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم.
8. تدني رضا المجتمع.
9. تدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها.

#### الجزء الثاني: الدراسة الميدانية

#### أولاً- أداة جمع البيانات

وبعد عملية تحكيم الاستبيان قامت الباحثة بتوزيع عدد (50) نسخة من استمارة الاستبيان على الذين تم اختيارهم من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الطبية صبراته، وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد (45) استمارة استبيان من الاستثمارات الموزعة.

والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
50	45	90.00

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 90% من جميع استمارات ثانياً: اختبار الثبات والصدق Reliability and Validate للتأكد من ثبات وصدق (البياتي، 2005:49).

أداة الدراسة: قامت الباحثة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول رقم (2). جدول رقم (2) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمؤسسة التعليمية قيد الدراسة	12	0.605	0.778
2	مستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين في المؤسسة التعليمية قيد الدراسة	12	0.735	0.857
3	جميع المحاور	24	0.680	0.825

من خلال الجدول رقم (2) يلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.605 إلى 0.73)، ولجميع المحاور (0.680)، وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات، وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.778 إلى 0.857) ولجميع المحاور (0.825)، وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

### ثالثاً: معلومات عن مفردات عينة الدراسة

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس، جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	23	50.0
أنثى	23	50.0
المجموع	46	100.0

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن نسبة الذكور في العينة مساوية لنسبة الإناث حيث لكل منهما (50%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر جدول رقم 4 (التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر)

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	7	15.2
من 30 إلى أقل من 40 سنة	12	26.1
من 40 إلى أقل من 50 سنة	17	37.0
من 50 سنة فأكثر	10	21.7
المجموع	46	100.0

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة ويمثلون نسبة (37%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويمثلون نسبة (26.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 50 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (21.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (15.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة عامة نلاحظ أن معظم مفردات العينة ممن أعمارهم كبيرة وبالتالي يكون لديهم القدرة على تفهم مشكلة الدراسة... وهكذا مع بقية المتغيرات الأخرى.

### رابعاً: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1- مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصيراته

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي (رزق الله، 2002: 158)

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كبير لإنجازها في الوقت المحدد	2	14	2	18	10	عالية
		النسبة%	4.3	30.4	4.3	39.1	21.7
2	لا يوجد تقدير للعامل المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.	1	1	4	13	27	عالية جدا
		النسبة%	2.2	2.2	8.7	28.3	58.7
3	لم يواكب المعهد التقدم التقني وما زال يعتمد على النظام اليدوي.	1	2	8	15	20	عالية جدا
		النسبة%	2.2	4.3	17.4	32.6	43.5
4	عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المعهد أخاف كثيرا من الفشل	5	8	6	16	11	عالية
		النسبة%	10.9	17.4	13.0	34.8	23.9
5	هناك أمانة ونزاهة في العمل.	2	15	3	12	14	عالية
		النسبة%	4.3	32.6	6.5	26.1	30.4
6	تنطابق ثقافة العاملين مع ثقافة الإدارة العليا	2	29	10	2	3	عالية
		النسبة%	4.3	63.0	21.7	4.3	6.5
7	في مواقف العمل الصعبة لا أجد من يساعدني أو يقف إلى جانبي.	1	15	4	21	5	عالية
		النسبة%	2.2	32.6	8.7	45.7	10.9
8	أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.	1	13	5	18	9	عالية
		النسبة%	2.2	28.3	10.9	39.1	19.6
9	جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.	00	4	5	25	12	عالية
		النسبة%	0.0	8.7	10.9	54.3	26.1
10	أدير عملي يوميا قبل نهاية الدوام	00	5	3	16	22	عالية جدا
		النسبة%	0.0	10.9	6.5	34.8	47.8
11	العمل الذي نقوم به روتيني لا جديد فيه	1	4	7	14	20	عالية جدا
		النسبة%	2.2	8.7	15.2	30.4	43.5
12	لا يوجد في المعهد برنامج تدريبي بصفة مستمرة لتنمية مهارات العاملين.	00	3	3	16	24	عالية جدا
		النسبة%	0.0	6.5	6.5	34.8	52.2

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن: درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة

أ- درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

1. لا يوجد تقدير للعامل المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.
2. لم يواكب المعهد التقدم التقني وما زال يعتمد على النظام اليدوي.
3. أدير عملي يوميا قبل نهاية الدوام.
4. العمل الذي نقوم به روتيني لا جديد فيه.
5. لا يوجد في المعهد برنامج تدريبي بصفة مستمرة لتنمية مهارات العاملين.

ب-درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كثيرا لإنجازه في الوقت المحدد.
2. عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المعهد أخاف كثيرا من الفشل.
3. في مواقف العمل الصعبة لا أجد من يساعدني أو يقف إلى جانبي.
4. أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.
5. جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.

ت-درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

1. هناك أمانة ونزاهة في العمل.
2. تتطابق ثقافة العاملين مع ثقافة الإدارة العليا.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)، مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (6) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط

العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة (عاشور وأبو الفتوح، 1995: 29)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كثيراً لإنجازه في الوقت المحدد	3.43	1.259	-2.298	.022
2	لا يوجد تقدير للعامل المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.	4.39	.906	-5.417	.000
3	لم يواكب المعهد التقدم التقني وما زال يعتمد على النظام اليدوي.	4.11	.994	-4.859	.000
4	عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المعهد أخاف كثيراً من الفشل.	3.43	1.328	-2.053	.040
5	هناك أمانة ونزاهة في العمل.	3.46	1.345	-2.407	.016
6	تتطابق ثقافة العاملين مع ثقافة الإدارة العليا.	2.46	.912	-3.398	.001
7	في مواقف العمل الصعبة لا أجد من يساعدي أو يقف إلى جانبي.	3.30	1.113	-1.827	.068
8	أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.	3.46	1.168	-2.551	.011
9	جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.	3.98	.856	-5.036	.000
10	أدير عملي يومياً قبل نهاية الدوام.	4.20	.980	-5.207	.000
11	العمل الذي نقوم به روتيني لا جديد فيه.	4.04	1.074	-4.652	.000
12	لا يوجد في المعهد برنامج تدريبي بصفة مستمرة لتنمية مهارات العاملين.	4.33	.871	-5.525	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن:

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة

تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. العمل المطلوب كثير ويحتاج وقتاً كثيراً لإنجازه في الوقت المحدد
2. لا يوجد تقدير للعامل المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.
3. لم يواكب المعهد التقدم التقني وما زال يعتمد على النظام اليدوي.
4. عندما أتعرض لضغوط عمل داخل المعهد أخاف كثيراً من الفشل
5. هناك أمانة ونزاهة في العمل.

6. أقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند لي من مهام.
  7. جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.
  8. أدير عملي يوميا قبل نهاية الدوام.
  9. العمل الذي نقوم به روتيني لا جديد فيه.
  - 10- لا يوجد في المعهد برنامج تدريبي بصفة مستمرة لتنمية مهارات العاملين.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات
- ب-الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة التالية:
1. في مواقف العمل الصعبة لا أجد من يساعدي أو يقف إلى جانبي. لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة.
  - ت-الدلالة المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يقل عن متوسط المقياس (3) للعبارة التالية:
1. تتطابق ثقافة العاملين مع ثقافة الإدارة العليا.
- لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث إن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارة يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود انخفاض معنوي في درجة الموافقة على هذه العبارة. ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته.
- تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (7)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:
- الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).
- الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى ضغوط العمل على

العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).  
الجدول رقم (7) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى  
ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة (البلداوي، 1997: 332)

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة
مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة	3.7156	.42549	11.406	45	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (11.406) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)؛ لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.7156) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة حيث إن:

1. العمل المطلوب من العامل كثير ويحتاج وقتاً كثيراً لإنجازه في الوقت المحدد.
2. لا يوجد تقدير للعامل المتميز والمبدع والمبتكر في شكل حوافز مادية ومعنوية.
3. لم يواكب المعهد التقدم التقني ومازال يعتمد على النظام اليدوي.
4. عندما يتعرض العامل لضغوط عمل داخل المعهد يخاف كثيرا من الفشل.
5. ليس هناك أمانة ونزاهة في العمل.
6. العامل يقوم بإنجاز أعمال إضافية مع ما يسند له من مهام.
7. جميع الأقسام والوحدات الإدارية بالمعهد يغيب عنها الاتصال لحل المشاكل.
8. يدير العامل عمله يوميا قبل نهاية الدوام.
9. العمل الذي يقوم به العامل روتيني لا جديد فيه.
10. لا يوجد في المعهد برنامج تدريبي بصفة مستمرة لتنمية مهارات العاملين.

1- مستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة.  
جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات

المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة	18	15	2	9	2	منخفضة جدا
2	فرص الترقية المتساوية لها أثر على جودة الخدمات	4	12	2	17	11	عالية
3	يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.	4	11	9	19	3	عالية
4	أسلوب تقديم الخدمات بجودة عالية يتماشى مع طبيعة عملي.	3	17	3	19	4	منخفضة
5	تتجاهل إدارة المعهد الاقتراحات والشكاوى مما يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات.	00	11	8	17	10	عالية
6	الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات المنظمة للعمل يؤثر ايجابياً على جودة الخدمات المقدمة.	3	13	3	21	6	عالية
7	تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.	7	18	5	14	2	منخفضة
8	يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل.	5	18	5	16	2	منخفضة
9	تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.	9	19	3	13	2	منخفضة
10	تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.	5	12	6	20	3	عالية
11	تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات.	21	14	4	2	5	منخفضة جدا
12	يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.	20	15	7	2	2	منخفضة جدا

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن: درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة

ث- درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

ج- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. فرص الترقية المتساوية لها أثر على جودة الخدمات.
2. يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.
3. تتجاهل إدارة المعهد الاقتراحات والشكاوى مما يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات.
4. الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات المنظمة للعمل يؤثر ايجابياً على جودة الخدمات المقدمة.
5. تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.

ح- درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

1. أسلوب تقديم الخدمات بجودة عالية يتماشى مع طبيعة عملي.
  2. تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.
  3. يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل.
  4. تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.
- خ- درجات الموافقة منخفضة جدا على العبارات التالية:
1. ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة.
  2. تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات.
  3. يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3) مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة.	2.17	1.270	-3.777	.000
2	فرص الترقية المتساوية لها أثر على جودة الخدمات.	3.41	1.343	-2.030	.042
3	يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.	3.13	1.128	-.728	.467
4	أسلوب تقديم الخدمات بجودة عالية يتماشى مع طبيعة عملي.	3.09	1.189	-.502	.616
5	تتجاهل إدارة المعهد الاقتراحات والشكاوى مما يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات.	3.57	1.088	-3.226	.001
6	الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات المنظمة للعمل يؤثر ايجابياً على جودة الخدمات المقدمة.	3.30	1.209	-1.655	.098
7	تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.	2.70	1.190	-1.731	.084
8	يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل	2.83	1.161	-1.040	.298
9	تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.	2.57	1.223	-2.327	.020
10	تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.	3.09	1.189	-.424	.672
11	تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات.	2.04	1.316	-3.722	.000
12	يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.	1.93	1.083	-4.541	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن:

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. فرص الترقية المتساوية لها أثر على جودة الخدمات.
  2. تتجاهل إدارة المعهد الاقتراحات والشكاوى مما يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمات.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود

ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ب-الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية:

1. يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.
  2. أسلوب تقديم الخدمات بجودة عالية يتماشى مع طبيعة عملي.
  3. الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات المنظمة للعمل يؤثر ايجابياً على جودة الخدمات المقدمة.
  4. تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.
  5. يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل.
  6. تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ت-الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تقل عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة.
  2. تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.
  3. تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات.
  4. يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
- لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث إن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود انخفاض معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (14)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراته لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3) الجدول رقم (10) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة	2.8188	.60764	-2.022	.049

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (-2.022) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.8188) وهو يقل عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصبراتة حيث إن:

1. لا ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة.
2. لا تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.
3. لا تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات.
4. لا يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
5. في بعض الأحيان لا يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.
6. في بعض الأحيان أسلوب تقديم الخدمات بجودة عالية لا يتماشى مع طبيعة عملي.
7. في بعض الأحيان الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات المنظمة للعمل لا يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة.
8. في بعض الأحيان لا تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.
9. في بعض الأحيان لا يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل.
10. في بعض الأحيان لا تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.

#### خامساً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

لاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بأثر ضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الطبية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (11،12،13).

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر لضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الطبية مقابل الفرضية البديلة: يوجد أثر لضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية الطبية جدول رقم (11): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (جودة الخدمات) على المتغير المستقل (ضغوط العمل)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	P-value الدلالة الإحصائية
-0.969	0.939	0.71900	0.000

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (-0.969) ومعامل التحديد (0.939) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن (93.9%) من التباينات في المتغير التابع (جودة الخدمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (ضغوط العمل) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.71900) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول رقم (12) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (جودة الخدمات) على المتغير المستقل (ضغوط العمل)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	358.861	1	358.861	694.166	.000 <sup>a</sup>
Residual البواقي	23.264	45	.517	-	-
Total الإجمالي	382.125 <sup>b</sup>	46	-	-	-

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار F (694.166) بمستوى دلالة إحصائية (0.000)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (13) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (جودة الخدمات) على المتغير المستقل (ضغوط العمل)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاءه الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري معاملات Std. Error	الانحدار B
.000	26.347	.969	.028	.747

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول السابق نموذج انحدار المتغير التابع (جودة الخدمات) على المتغير المستقل (ضغوط العمل) يكون بالصورة التالية:

$$Y = -0.747 X$$

حيث  $Y$  يمثل مستوى جودة الخدمات  $X$  يمثل مستوى ضغوط العمل

من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (جودة الخدمات) على المتغير المستقل (ضغوط العمل) (-0.747) بدلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على مستوى جودة الخدمات يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (17) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق سالبة ((-)) يشير ذلك إلى أن دور المتغير مستقل (ضغوط العمل) في المتغير التابع (جودة الخدمات) سلبي، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (ضغوط العمل) بوحدة واحدة قل مستوى المتغير التابع (جودة الخدمات) بقيمة (0.747).

سادساً: النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج: من خلال النتائج التي توصلت إليها الباحثة ووفقاً لاستجابة مفردات عينة الدراسة يمكن عرض النتائج التالية:

- 1- لا ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة
- 2- لا تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.
- 3- لا تخصص إدارة المعهد مبالغ لإشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في جودة الخدمات
- 4- لا يوجد بإدارة المعهد قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
- 5- في بعض الأحيان لا تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.

- 6- في بعض الأحيان لا يستجيب العاملون بسرعة لطلبات المتعاملين معهم رغم ضغوط العمل.
- 7- في بعض الأحيان لا تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات.
- 8- يوجد ارتفاع في مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصيراته.
- 9- يوجد انخفاض في مستوى جودة الخدمات المقدمة من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بصيراته.
- 10- يوجد أثر عكسي (سالب) ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على مستوى جودة الخدمات حيث كلما زاد مستوى ضغوط العمل بوحدة واحدة قل مستوى جودة الخدمات بقيمة (0.747).
- التوصيات:**

- 1- يجب أن تتمتع إدارة المعهد بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين.
  - 2- يجب أن تعمل إدارة المعهد على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات
  - 3- لا بد أن ترتبط الوحدات الإدارية داخل المعهد بأنظمة اتصالات حديثة
  - 4- يجب أن تتسم إدارة المعهد بالاستجابة السريعة للتطورات في مجال تقديم الخدمات.
  - 5- يجب أن يكون هناك انخفاض في مستوى ضغوط العمل على العاملين بالمعهد.
  - 6- يجب أن يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة.
  - 7- الالتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل والذي سوف يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة.
- المراجع:**

**أولاً: الكتب:**

- 1- أحمد محمد عبد الجواد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشير للثقافة والعلوم القاهرة، 2002م
- 2- جمال إبراهيم داود وسمير سليم فاضل، تحليل الارتباط ونماذج الانحدار البسيط، دار الكتب الوطنية بنغازي، الطبعة الأولى، 2004م
- 3- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية: الدار الجامعية. 2002م
- 4- سمير كامل عاشور وسامية أبو الفتوح، الاختبارات اللامعلمية، الطبعة الأولى، معهد الإحصاء، 1995م
- 5- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، دار الشروق، عمان الطبعة الأولى، 1997م

- 6- عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الكتب، القاهرة، 2002م
- 7- فريد زين الدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. القاهرة، مكتبة عين شمس. 2000م
- 8- محمد عبدالفتاح ياغي، اتخاذ القرارات التنظيمية، طبعة الثانية. عمان، مؤسسة زهران للطباعة والنشر والتوزيع. 1993م
- 9- محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2005م
- 10- نادر أبو شيحة، إدارة الموارد البشرية. الطبعة الأولى، عمان، دار الصفاء للنشر. 2000م
- ثانياً: البحوث والرسائل العلمية:
- 11- خالد محمد بن حمدان. جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة: دارسه تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية 30-04-2012م
- 12- سعيد عبدالله غنام، ضغوط العمل لدي المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية) دراسة ميدانية على المراقبين الجويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية 2001م
- 13- صالح بن ناصر، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1998.
- 14- على مسعود على، ضغوط العمل وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية، دراسة ميدانية على بعض محطات إنتاج الطاقة بالشركة العامة للكهرباء بليبيا، رسالة ماجستير، أكاديمية الدراسات العليا - طرابلس 2008م.
- 15- مرفت مصطفى الكلاوي، الضغوط الإدارية وعلاقتها بالرضاء الوظيفي، دراسة تطبيقية على بعض شركات المنسوجات الوطنية بالقاهرة، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والتجارة القاهرة 2007م.