



أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة الفرات الأهلية – اجدابيا دولة ليبيا

مبارك محمد عبدالله الخليل المنتصر محمود إبراهيم بشير

أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – مساعد محاضر – قسم إدارة

المعهد العالي للعلوم والتقنية مرادة المعهد العالي للعلوم والتقنية الأبيار

LMONTASAR.MAHMOUD@hista.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/8/22 – تاريخ المراجعة: 2025/9/20 – تاريخ القبول: 2025/9/28 – تاريخ للنشر: 2025 /10/7

المستخلص :

تناولت الدراسة موضوع أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة الفرات . تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس هو: ما هو أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية ثم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي. خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن البيانات الديمغرافية توضح أن الفئة العمرية الأكبر تواجداً هي الفئة التي تتراوح بين (30-40) سنة وذلك أن أكثر الدرجات العلمية تواجداً هي درجة الماجستير وتليها البكالوريوس وأقلها درجة الدكتوراه . كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات: العمل على أن تكون الفئة العمرية من 40-50 سنة هي الفئة الأكثر تواجداً وحظاً في الجامعة وكذلك العمل على أن تكون درجة الدكتوراه هي الأكثر تواجداً وحظاً في الجامعة .

الكلمات المفتاحية : السلوك التنظيمي، جودة تقديم الخدمات، جامعة الفرات، مدينة اجدابيا.

Abstract :

The study addressed the impact of organization behavior management on the a quantity of education service provided. Applet to Al-furat private university. The study problem ubs represented in a main question. What are the impacts of organizational behavior management on the quality of educational services provided to Al-Furat private university? The study aimed to determine. The eytont of the impact of organizational behavior. On the quantity of educational service's provided to all – Furat private university . then apply the disruptive and analytical approach and the questionnaire. The study concluded with a number of results, the most imp Orland of which are: the demographic data chow a the largest age group is the group ranging from 30 to40 years and that the most comman academic degree.

Keywords: organizational behavior, quality of service provision, Al-Furat University, Ajdabiya city.

تمهيد

تقديم الخدمات من الأشياء الضرورية في جامعة الفرات الأهلية في اجدابيا والتي عبره تستطيع أن تحدد قيمة الخدمات التعليمية التي تقدمها وكذلك الوسائل المستخدمة في تقديم خدماتها ولأن الخدمات هي مصدر عائدات جامعة الفرات وكذلك مؤوى أرباحها عادة تجد الاهتمام بجودتها كبير ومتعاطف خاصة في ظل المنافسة الشرسة من قبل المنافسين من الجامعات الاخرى فكلما كانت جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الجامعة عالية كلما كانت الجامعة متقدمة وزائدة في أرباحها وبالتالي تستطيع أن تقوم

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

بمهامها على أكمل وجه من تدريب وتأهيل وتقديم حوافز للموظفين بل وتعيين أفضل الكوادر من الموارد البشرية مع الاحتفاظ للأخريين بحقهم في الترقية ولكن كل هذا يحتاج إلى إدارة سلوك تنظيمي فعالة ولأن السلوك التنظيمي له دور مهم في معرفة سلوك الموظفين والعاملين في داخل الجامعة وكيفية التعامل مع هذا السلوك من جهة ومن الجهة الأخرى الخطة المرسومة من قبل الإدارة لإدارة هذا السلوك والتي تتمثل في شكل الدورات التدريبية وأنواع الحوافز التي تقدم وغيرها من الاستراتيجيات التي تستخدمها الإدارة في الجامعة حتى تستطيع أن تنقل الموظف من سلوكه الشخصي إلى مستوى السلوك الخاص بالجامعة ومن الممارسات الخاصة به إلى الممارسات الخاصة بالجامعة وبالتالي تتأثر جودة الخدمات بهذا الشكل أما سلباً أو إيجابياً. وجامعة الفرات الأهلية في اجدابيا من الجامعات الأهلية الخاصة التي دائماً تسعى لتقديم أفضل الخدمات التعليمية في اجدابيا ومحيطها بشكل خاص ودولة ليبيا بشكل عام وهذه الجودة في الخدمات تحتاج إلى الرقابة وتوظيف الموارد بالشكل الصحيح من قبل الإدارة في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

مشكلة الدراسة:

تقديم الخدمات التعليمية بشكل جيد مطلوب ويظل مكان اجتهاد بين المؤسسات التعليمية وجامعة الفرات الأهلية هي احدى الجامعات التي تسعى الي تقديم خدماتها التعليمية بشكل متطور ولكن الادارة في جامعة الفرات الأهلية لديها بعض الممارسات التي تجعلها تدير السلوك التنظيمي داخل الجامعة بشكل ضعيف لا يراعي التطور والتقدم في الأساليب الإدارية الحديثة في تقديم الحوافز المادية والمعنوية ومشكلة الدراسة هي أن السلوك التنظيمي يتأثر في داخل الجامعة (الفرات الأهلية) بعدة أشياء من الممارسات والتي من ضمنها ضعف

الحوافز مما يؤثر سلباً على الدافعية لدى كوادر الجامعة وبالتالي جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية ويمكن صياغة المشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

اولا/السؤال الرئيس

ما هو اثر ادارة السلوك التنظيمي علي جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
ثانيا/ الاسئلة الفرعية

1. كيف تؤثر الدافعية والتحفيز على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
2. ما مدى تأثير القيادة الادارية علي جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
3. هل تؤثر الثقافة التنظيمية على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية

أهمية الدراسة:

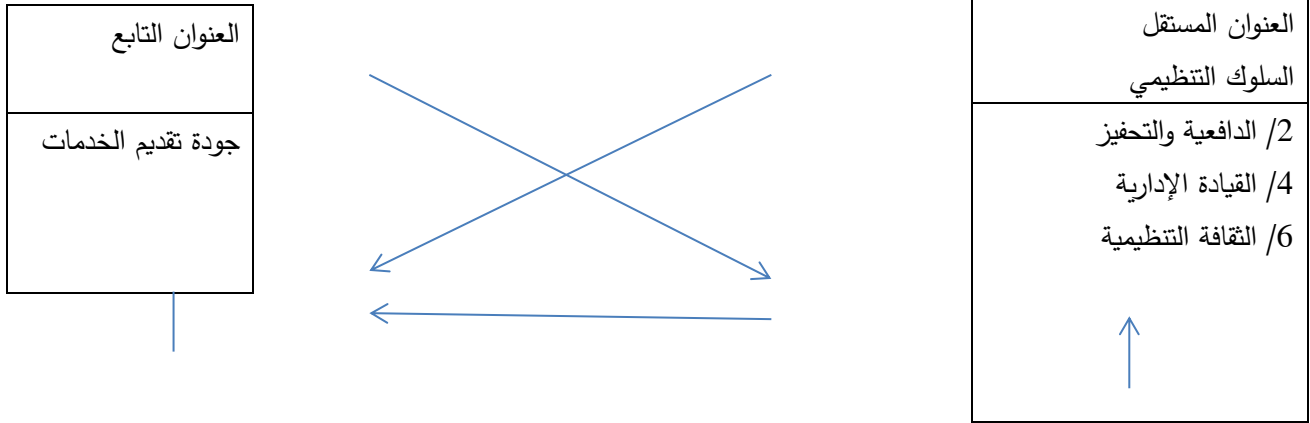
1/ الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة العلمية من أنها تدرس العلاقة بين ادارة السلوك التنظيمي وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية بشكل علمي.

2/ الأهمية النظرية: وهي تقديم نتائج علمية لمتخذي القرار في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

أهداف الدراسة:

1. معرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
2. المساهمة في وضع الخطط الاستراتيجية لجامعة الفرات الأهلية .
3. دراسة أثر الاتجاهات والدافعية والتحفيز وضغوط العمل والقيادة الإدارية والصراع التنظيمي والثقافة التنظيمية على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

نموذج الدراسة:



إعداد الباحث 2025م

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية والتحفيز وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطية.

مصادر المعلومات:

1/ المصادر الأولية:

وهي عينة من الموارد البشرية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

2/ المصادر الثانوية:

وهي الكتب والرسائل العلمية والمجلات العلمية والنشرات والتقارير.

حدود الدراسة:

1/ الحدود المكانية:

جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا - دولة ليبيا

2/ الحدود البشرية:

عينة من الموارد البشرية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

3/ الحدود الزمانية:

تغطي الورقة سنة 2024م.

المصطلحات التعريفية:

1/ السلوك التنظيمي:

هو عبارة عن مواقف سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة وكذلك يعرف على أنه سلوك العاملين داخل المؤسسة ويشمل تفكير وإدراك واتجاه ودوافع العاملين وقيم ممارساتهم (صلاح 2003)⁽¹⁾.

(1) صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية. 2003م ص11.

2/ جودة تقديم الخدمات:

تعتمد جودة الخدمات على وجهة نظر العميل لذا فهو يختلف من عميل لأخر وتعتمد "جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع ما توقعه من تلك الخدمة (Joshua 2015) (1).

الدراسات السابقة:

1/ دراسة جشوا تيليك، (2015م) السلوك التنظيمي، تحليل مفاهيم السلوك التنظيمي الجزئي والكلية في إطار تنظيمي (الجياشي 2010) (2).

هدفت الدراسة للتعرف على تصورات معلمي الصفوف ومديري المدارس للسلوكيات التنظيمية على المستوى الماكرو وعلى المستوى الميكرو من خلال منهج استخلاص السياسات واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات حيث تم جمع البيانات من عينة قوامها (180) مفردة من الأساتذة والمديرين للتعرف على آراءهم وتصوراتهم عن مفاهيم السلوك التنظيمي الجزئي والكلية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:-

- أن اختلافات المفهوم توجد بين المرؤوسين والمشرفين إلى حد كبير، فلا يوجد مفاهيم متوحدة عند كليهما بالإضافة إلى ذلك نظر المشتركين في الدراسة للرضا بالوظيفة على أنه السلوك التنظيمي الجزئي الأكثر أهمية.
- في حين أنهم نظروا إلى الهيكل التنظيمي على أنه السلوك التنظيمي الكلي الأكثر أهمية، وبالرغم من ذلك فعند المقارنة بين المناصب بالترتيب داخل المنظمة نجد المشرفين يقيمون القيادة على أنها الأكثر أهمية، والمرؤوسين يقيمون الرضا بالوظيفة بأنه السلوك التنظيمي الأكثر أهمية، وهنا تكشف مدى اختلاف وجهات النظر بين كليهما، وإلقاء كل منهما الحمل على عاتق الآخر.
- بينما كشفت النتائج عن كيفية فهم السلوك التنظيمي، فإن أثارها تستوقف القادة لسد فجوة مفهوم السلوك التنظيمي. تبعا لذلك فقد يؤدي تفكير السلوك التنظيمي إلى تحسين أداء الفرد والمؤسسة.

2/ دراسة عبد الحق على إبراهيم (2015م)

بعنوان: دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم(عبدالحق 2015) (3).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، وتحديد دور السلوك التنظيمي في أداء هذه المنظمات وتفرع هن هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية تمثلت في معرفة العلاقة ما بين السلوك التنظيمي وأداء المصارف السودانية دراسة واقع السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، وخاصة القطاع المصرفي السوداني، وكذلك اختبار أثر بيئة المنظمة الداخلية في العلاقة ما بين السلوك التنظيمي والأداء بالمصارف، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعني بتحليل المتغيرات وتقسيرها وإيجاد العلاقة بينهما، ولتحقيق هذه الأهداف اختارت الدراسة ثلاثة مصارف تجارية كعينة ممثلة للقطاع المصرفي السوداني من عينة عشوائية طبقية، بلغ حجمها 190 مفردة استخدمت الدارس الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية واستخدام المنهج الوصفي، وأخضعت للتحليل باستخدام حزمة التحليل الإحصائي.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- هناك أثر ايجابياً للثقافة التنظيمية على مستوى كفاءة أداء المصارف، وأن هناك أثراً سلبياً لضغوط العمل والصراع التنظيمي على مستوى كفاءة الأداء بالمصارف.

(1) الجياشي على عبد الرضا: نمزجه العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن 2010م.

(2) Joshua T. Delih, (2015) "ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: PERCEPTIONS ANALYSIS OF MICRO AND MACRO ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN A ORGANIZATIONAL SETTING" B.A.,ME.

(3) عبد الحق على إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2015م.

- كما أشارت النتائج بأن فاعلية الأداء بالمصارف أنها تتأثر بالثقافة التنظيمية وضغوط العمل والصراع التنظيمي وبيئة المنظمة الداخلية وأوضححت الدراسة أن جودة الأداء والالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف يتأثران سلبياً بضغوط العمل والصراع التنظيمي.
- كذلك بينت نتائج الدراسة أن بعض أبعاد بيئة المنظمة الداخلية تعدل العلاقة بين السلوك التنظيمي والأداء بالمصارف التجارية وبعضها لا يعدل العلاقة.

3/ دراسة محمد مأمون أحمد أبو بكر (2011م)⁽¹⁾

تناولت الدراسة: أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات بولاية الخرطوم. تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمستهلك ومعرفة دوافع الشراء له. وما هو دور بحوث التسويق في التعرف على رغبات المستهلكين في ظل تعدد المنتجات من الشركات المنافسة. وتكمن أهمية الدراسة في كونها تمثل إضافة حقيقية لمتخذي القرارات في شركات الهاتف السيار والذي يمكن أن يفيدهم في اتخاذ القرارات السليمة ووضع السياسات والاستراتيجيات التي تحسن وتوجد من أداءهم. وتهدف الدراسة إلى ضرورة دراسة سلوك المستهلك باعتباره أهم عنصر في العملية التسويقية وذلك من خلال التعرف على كافة النواحي المؤثرة عليه. أيضاً دراسة تسويق الخدمات أحد فروع التسويق المهمة جداً والذي له أثر كبير في تطوير علم التسويق عامة، اتبع في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي المقارن بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة والاستقراء والاستنتاج. من أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة الاهتمام بالمستهلك إذا كانت المنشأة أو المنظمة تهدف إلى زيادة إنتاجها وذلك لأن المستهلك هو الأساس في العملية الانتاجية والتسويقية حيث يقاس نجاح أو فشل الشركات أو المؤسسات بمدى اهتمامها بالمستهلك (العنصر البشري). في ظل عدم اهتمام الشركة بسلوك المستهلك أو سوء بيئتها التسويقية وغير الجيدة تتكبد المنشأة أو الشركة كثير من الخسائر والاهدار لمواردها وطاقتها وموقعها التنافسي في السوق ومركزها بين الشركات المنافسة الأخرى. كذلك المستهلك تأثر بالعلومة وإفرازاتها المتعددة فهذا التأثير ظهر من خلال الغزو الفضائي الهائل على سبيل المثال. نجد أثر على المستهلك في أنماط شرائه وفي سلوكه الاستهلاكي الأمر الذي أدى بدوره إلى تطوير تسويق الخدمات وأصبح أكثر حداثة ومواكبة للتقنيات والآليات الحديثة التي أدهشت العالم أجمع.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بسلوك المستهلك والعمل على تهيئة كافة الظروف المحيطة به إذ أنه العنصر الأهم والأساس في العملية التسويقية، عمل دورات تدريبية متطورة ومستعدة في مجال تسويق الخدمات وسلوك المستهلك لجميع المؤسسات والمنشآت ذات الصلة. كما يجب الاهتمام بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك على أساس التدريب والتأهيل الأكاديمي وذلك بغرض تفعيل النشاط التسويقي الخدمي.

4/ دراسة سعيد حسن العجب (2011م)⁽²⁾

تهدف الدراسة للتعريف العام بمفهوم الترويج وعناصر المزيج الترويجي وذلك من خلال دراسة واقع الاهتمام بالترويج في الشركات الخاصة في السودان للوقوف على العمل الفعلي، كما هدفت الدراسة لحصر وتحليل معوقات الترويج بشركات المياه الغازية بالخرطوم. وحث الشركات الخاصة على إعطاء الترويج أولوية.

كذلك من الأهداف التي سعت الدراسة لتحقيقها التعرف على مدى إمكانية تطوير مفاهيم الترويج واستخدام الاستراتيجيات الرشيدة حتى تتمكن من مواكبة العولمة والتفاعل معها، كما هدفت للتعرف على أثر الترويج على قرارات الشراء وتفضيلات المستهلكين.

(1) محمد مأمون أحمد أبو بكر، أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة الزعيم الأزهرى، السودان، 2011م.

(2) سعيد حسن العجب حسب الكريم، أثر الترويج على قرارات الشراء وتفضيلات المستهلكين دراسة تطبيقية على قرارات الشراء وتفضيلات المستهلكين دراسة تطبيقية على شركات المياه الغازية بالخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة النيلين، 2011م.

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الاعلان يوجه المستهلك ويحثه على شراء منتجات الشركة المعلنة أكثر من غيرها ويزيد من حجم مبيعاتها، وهذا يعني دفعه نحو اتخاذ القرار الشرائي تجاه هذه المنتجات وتفصيله لها الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات، كما توصلت الدراسة إلى أن المناديب تتوفر لديهم القدرة على إقناع المشتري المرتقب بشراء المنتجات المروج لها وذلك يعني فاعليته في التأثير على قرار المستهلك الشرائي وتفضيله لتلك المنتجات، وأن استخدام المنشأة لوسائل تنشيط المبيعات يحدث تغيرات إيجابية في سلوك وتصرفات المستهلك ويزيد درجة استجابتهم ومبيعات الشركة إيجابياً. كما توصلت الدراسة إلى أن الرعاية تؤثر إيجابياً على الجماهير وترفعهم لشراء أكبر قدر من المنتجات المروج لها وأن للعلاقات العامة دور مقدر في التأثير على قرار المستهلك الشرائي وتفصيله للمنتجات.

الإطار النظري:

إدارة السلوك التنظيمي:

هو مجموعة التصرفات والتغيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد على طريقها إلى تحقيق عملية التأقلم والتوافق بين مقومات وجوده، ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش داخله، وعليه فإن السلوك الإنساني سلوك حيوي متغير، تابع لمجموعة من المتغيرات المستقلة بعضها ينتمي إلى الماضي وبعضها ينتمي إلى البيئة الراهنة الحاضرة أضف إلى أن التكوين العضوي لهذا الكائن الحي أو ذلك يقوم بدور مهم في تشكيل سلوكه أفراء هذا الموقف من ذلك⁽¹⁾.

الثقافة التنظيمية:

هي الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة، وتؤثر على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه القضايا الإدارية والعلمية المختلفة، فهي تمثل القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق المفاهيم المشتركة بين أفراد المؤسسة.

فالثقافة التنظيمية للمؤسسة تنشأ نتيجة مزيج من القيم والمعتقدات المختلفة الناتجة عن ثقافة وقيم الأفراد والمجتمع والجماعات داخل المؤسسة، وقطاع نشاط المؤسسة والسياسات وقوانين المؤسسة فالثقافة التنظيمية دور كبير في التأثير الناتج على سلوكيات الأفراد، واتجاهات المؤسسة وصياغة الاستراتيجيات والخطط الإدارية كما تلعب دوراً كبيراً في تماسك الجماعات وكان أبرزها داخل المؤسسة إذ أنها توفر الإحساس بالذاتية والهوية لدى الأفراد وتعمل على استقرار المؤسسة كما أنها تشكل مرشداً أخلاقياً لسلوك الأفراد وبحسب (Gibson) تتكون ثقافة المؤسسة من قيم وعادات وافتراضات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان وأنماط سلطوية مشتركة وأن ثقافة المؤسسة تعبر في كثير من الأحيان عن هويته الشخصية⁽²⁾.

الدافعية:

تعريف الدافعية بأنها "عملية تبدأ بوجود نقص أو حالة فيزيولوجية أو نفسية تنشط وتعد الدوافع والبواعث في سبيل تحقيق هدف ما ويركز هذا التعريف على القوى الداخلية والمنطلقة من ذات الفرد والتي توجه سلوكه نحو تحقيق الهدف. وتهتم نظريات الدوافع بالوصول إلى إجابات حول مسببات السلوك الإنساني، انطلاقاً من فهم الطبيعة الإنسانية، ذلك أنه من المهم للمدربين أن يتفهموا دواعي سلوك العاملين بشكل معين وزيادة قدرتهم على التنبؤ بما سيكون السلوك مستقبلاً، فنظريات الدوافع وهي تشكل جزءاً مهماً من نظريات السلوك الإداري تقوم على فكرة مفادها أنه من اللازم والممكن تغيير سلوك الآخرين، بحيث تقوي الرغبة لديهم في تكرار السلوك المرغوب وتضعف الرغبة في تكرار السلوك غير المقبول⁽³⁾.

3/ القيادة الإدارية:

(1) عبد الرحمن العيسوي، معالم علم النفس، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية 1972م، 101.

(2) يوسف عنصر، ناجي لبيتم، أهم المحددات السيكوسوسولوجية. المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد السابع 2014م - ص 141.

(3) ليلي الهادي اسماعيل الحاج علي، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة بجامعة الزاوية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا جامعة الزاوية 2020م ص 26.

على الرغم من تعدد تعريفات القيادة إلا أن البعض عرفها بأنها "النشاط الإداري الذي يمارسه شخص معين للتأثير على مجموعة لتحقيق هدف محدد بوسيلة التأثير" أو استعمال السلطة الرسمية بحسب مقتضيات الموقف⁽¹⁾.

وعرفها أيضا فيدلر: "بأنها عملية أو حالة من التأثير على الأنشطة المختلفة التي يقوم بها مجموعة من الناس من أجل وضع هدف معين من أجل الوصول إلى تحقيقه"⁽²⁾.

وذكر الكاتب "رنسيسليكرت": بأن القيادة "قدرة الفرد على التأثير على شخص أو جماعة وتوجيههم وارشادهم لنيل تعاونهم وتحفيزهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة".

في حين عرفها "حمود" بأن القيادة لها أثر كبير في حركية الجماعة وأهداف المنظمة ونشاط المنظمة في خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء والقيادة عبارة عن تفاعل متبادل بين القائد والتابعين في موقف معين وأن السلوك القيادي يتحدد بمستوى التفاعل وقدرته على التأثير في أداء الجماعة وتوجيه نشاطاتها⁽³⁾.

الحوافز:

يقصد بها أنها تمثل مجموعة العوامل التي تعمل على إثارة تلك القوى الحركية للإنسان والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته. كذلك تعرف بأنها: مجموعة القيم المادية والمعنوية الممنوحة للأفراد العاملين في قطاع معين، والتي تشبع الحاجة لديهم وترشدهم إلى سلوك معين⁽⁴⁾.

وتنقسم الحوافز إلى:

- أ. الحوافز المادية: الراتب والمكافآت والبدلات والمزايا الأخرى.
 - ب. الحوافز المعنوية: فرص الترقية والنمو الوظيفي، والاعترافات بالجهد والأداء في المستويات الوظيفية والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرص التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات.
 - ت. الحوافز الفردية: وهي تلك الحوافز التي يقصد بها تشجيع أو حفز موظفين معينين لزيادة الأداء وتخصيص مكافآت للموظف الذي ينتج أفضل إنتاج، أو يؤدي أحسن أداء أو تخصيص جائزة لأفضل موظف، كل ذلك يدخل في فئة حوافز فردية توجه للفرد الموظف وليس للجماعة، ومن شأنها زيادة التنافس الإيجابي بين الموظفين للوصول للحوافز المادية والمعنوية.
 - ث. الحوافز الجماعية: وتهدف الحوافز الجماعية إلى تشجيع روح الفريق والتعاون بين الموظفين، بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل الزملاء، لأن ذلك إصدار للأهداف الرئيسية للعمل.
- ويدخل في هذا النوع من الحوافز تخصيص جائزة لأحسن قسم في المؤسسة فمن شأن الحوافز الجماعية إشاعة روح الفريق وروح التعاون بين الموظفين⁽⁵⁾.

جودة تقديم الخدمات:

مفهوم الخدمة: للخدمة عدة تعاريف، منها أن الخدمة أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون⁽⁶⁾.

(1) محمد عبد الله ناجي، الإدارة التعليمية والمدرسية نظريات وممارسات في السعودية، الرياض، 2005م، ص294.

(2) رياض ستراك، دراسات في الإدارة التربوية، دار وائل للنشر، عمان 2004م ص20.

(3) ليلى الهادي اسماعيل الحاج علي، مرجع سبق ذكره ص29.

(4) موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر عمان، 1999م، ص251.

(5) علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافز والمكافآت وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية التجارة 2007م، ص70.

(6) Alwadi, M.H.& Mohamed Samhan, H. (2009) The extent of total quality management in Jordanian banks. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences, (3), 213.

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

كذلك تم تعريف الخدمة: بأنها "منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع للعميل نتيجة تطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحدودة الخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (1).
مفهوم جودة الخدمة:

أن مفهوم جودة الخدمة يعتمد على وجهة نظر العميل لذا فهو يختلف من عميل لآخر، وتعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليها فعلاً مع توقعه من تلك الخدمة.
كذلك تم تعريفها بأنها: الاشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية(2).

وجودة الخدمة هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها وتعرف جودة الخدمة على أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات(3).

أنواع الخدمات:

هناك عدة أنواع من الخدمات التي يمكن تصنيفها حسب العديد من الأسس كما يلي:

1- من حيث الاعتمادية:

حيث تنتوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات أو على الأفراد، كما تنتوع حسب أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين وهنا أصبح طلب الخدمة يتأثر بالشخص الذي يتولى تقديمها وكذلك الحال في الخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذا ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي أم أنه ليس كذلك(4).

2- حسب الزبون حيث يمكن تصنيفها إلى:

أ. **خدمات المستهلكين:** وهي الخدمات التي تقدم لاشباع حاجات شخصية مثل السياحة والتأمين على الحياة وسميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

ب. **خدمات المنشآت:** هي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات(5).

ت. **حسب مشاركة الزبون أو المستفيد:** حيث يتطلب بعض الخدمات حضور الزبون أو مشاركته للحصول على الخدمة مثل العلاج الطبي، السياحة والطعام، بينما لا تتطلب خدمات أخرى مشاركة الزبون أو حضوره طوال الوقت مثل خدمة إصلاح أو صيانة السيارات(6).

ث. حسب دوافع مقدم الخدمة: حيث يمكن تصنيفها إلى:

- **خدمات غير ربحية:** وهي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو الجمعيات إلى مختلف الأفراد وليس بدوافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي والجمعيات.
- **خدمات ربحية:** تقدم بدافع الربح مثل المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة.
- هـ. **حسب الخبرة المطلوبة في أداء وهي كالتالي:**

(1) أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديوي جي، التسويق السياحي والفندقي 2001م.

(2) د. نزار بنعبد الله وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية 2020م ص247.

(3) ريتشاردل ويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1 ترجمة ونشر مكتبة حرير 1999م ص35.

(4) قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006م ص70.

(5) محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، ط1، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع 2008م) ص210.

(6) حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، (عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2006م) ص193.

- خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والماليين.
- خدمات غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات ومواقف السيارات (قاسم نايف 2006)⁽¹⁾.
- ج- الخدمات الكثيفة العمالة: والتي تعتمد على العمالة بدرجة أكبر في تقديمها مثل الخدمة الفندقية، خدمات التدريس وغيرها.
- كثافة الألة: وهي التي تعتمد على الألة بدرجة أكبر في تقديمها مثل خدمة النقل والمواصلات وغيرها.
- ز- خدمات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات المحامي وخدمات السكن وخدمات النقل الجوي وهنا وجود الزبون أثناء تقديم ضرورياً.
- خدمات ذات اتصال منخفض: مثل إصلاح السيارات، التسويق عبر الإنترنت وهي بذلك لا تتطلب وجود الزبون أثناء تقديمها⁽²⁾.

من أنواع الخدمة أيضا:

1/ الخدمة الخالصة:

وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبطا بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانه وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.

2/ الخدمة المرفقة بمنتج مادي:

يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكي تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية التي تقدم خدمة أساسية والمتمثلة في النقل لكنها تتضمن عدة منتجات مثل الجرائد، المجلات والمشروبات والتغذية وغيرها، كذلك الطبيب الذي يحتاج تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.

3/ المنتج المرفق بعدة خدمات:

في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرفقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة أو النقل، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرفقة النقل، الصيانة، الضمان⁽³⁾.

أهمية جودة الخدمة:

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة:

1. نمو مجال الخدمة:

لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمر بالتوسع.

2. ازدياد المنافسة:

إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

3. الفهم الأكبر للزبائن:

أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل:

(1) قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع 2006م ص76.

(2) نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن رسالة ماجستير في الإدارة في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندى 2017م ص27.

(3) نور محي الدين محمد سعد الله، مرجع سبق ذكره ص28.

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المنظمات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك⁽¹⁾.

نبذة تعريفية عن جامعة الفرات الأهلية - إجدابيا

هي جامعة خاصة أهلية موقعها مدينة إجدابيا بدولة ليبيا بدأ التفكير في انشائها عام 2017م وانطلاقاً من احتياجات الدولة الليبية عامة ومدينة إجدابيا بشكل خاص للتعليم الخاص أعدت دراسة جدوى لمشروع الجامعة في اعداد وتنفيذ الاجراءات التي يتطلبها المشروع حيث فتح المقر المؤقت للجامعة في نفس العام وتم تقديم اجراءات اعتماد الجامعة الي الهيئة الليبية لضمان جودة التعليم واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية حيث تأسست الجامعة بناء علي القرار رقم (14) لسنة 2017م وتم الحصول علي الاعتماد المؤسسي المبدئي في كليتي الاقتصاد والهندسة في 2017/10/24م وفي العام 2018م تم تقديم كليات القانون والاداب والتربية والصيدلة وكلية العلوم الطبية للاعتماد وتم الحصول علي الاعتماد في 2018م وفي بداية العام 2018م مشروع انشاء المبني الجامعة لجامعة الفرات الأهلية ومقره مدينة إجدابيا وفقا للشروط التعليمية التي يتطلبها التعليم العالي لتحقيق أهدافه.

وتضم الجامعة حاليا ست كليات واثان وثلاثون برنامج تعليمي وفق مواصفات الاعتماد الاكاديمي كما تضم مركز ضمان الجودة ومركز البحوث والدراسات ومركز خدمة المجتمع (دليل جامعة الفرات)، دليل جامعة الفرات الأهلية - إجدابيا - الانترنت الدراسة الميدانية

محاور ابعاد الدراسة :

جدول رقم (1) توزيع فقرات الاستبانة على الابعاد

البيانات	البيانات
5	الدافعية و التحفيز
5	القيادة الادارية
5	الثقافة التنظيمية
5	جودة تقديم الخدمات التعليمية
4	البرامج التعليمية التقنية

المصدر : أعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

2.مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بجامعة الفرات الأهلية بإجدابيا ، وبما أن المجتمع غير منتهي تم إختيار عينة الدراسة و التي تمثل مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تحمل نفس خصائص المجتمع

جدول (2) يوضح توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة		الاستبانة الموزعة	الاستبانة المستلمة	الصالحة للاستخدام
العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد
35	%	27	%	27

المصدر : إعداد الباحث

(1) مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006م)، ص194.

من خلال نتائج الجدول رقم (2) تم توزيع عدد 35 استبانة لمجتمع الدراسة العاملين بجامعة الفرات الخاصة بأجديابيا وعددهم 50 عضو، الاستبانة تم توزيعها وجمعها بواسطة الباحث شخصياً ، حيث تم استرداد عدد 30 استبانة ووجد منها عدد 27 استبانة صالحة للاستعمال تقدر نسبتها بـ ()

1. صدق وثبات أداة القياس : خضعت الاستبانة قبل التوزيع الى التحكيم من طرف مجموعة من المتخصصين ، إضافة الى اختبار ثباتها باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ كمؤشر لاختبار ثبات أداة القياس حيث تم استخلاص النتائج من الجدول التالي :

جدول رقم (3) يوضح اختبار ثبات المقياس المستخدم في الدراسة

Reliability Statistics

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاول	الدافعية و التحفيز	5	.895
الثاني	القيادة الادارية	5	.788
الثالث	الثقافة التنظيمية	5	.696
الرابع	جودة تقديم الخدمات التعليمية	5	.706
اجمالي الدراسة للمعامل			.885

1. من خلال الجدول رقم (2) بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ ككل 0.885 % وهي أكبر من 0.7 % و بالتالي فان أداة القياس على درجة ممتازة من الثبات وهي قابلة للدراسة و التحليل

4.4. الاساليب الاحصائية المستخدمة :

بناء على طبيعة الدراسة الميدانية و الفرضيات المطروحة و المنهجية المتبعة في الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الاساليب و الاختبارات الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS اصدار 25 وفيما يلي مجموعة الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها في التحليل.

- تم ترميز المتغيرات و البيانات لإدخالها الى البرنامج الاحصائي ونظرا لاعتماد مقياس ليكرت الخماسي للاعتماد و القياس وذلك لإعطاء الوسط الحسابي مدلول للاستفادة منه للحكم على النتائج

جدول (3) يوضح مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر : اعداد الباحث

تم حساب المدى باكبر مفرد مطروح من اصغر مفردة (5 - 1 = 4) و الذي تم تقسيمه على عدد الخيارات لتحديد طول الفئة = 5/4 ويساوي 0.80 وبالتالي تتحدد طول الفئات .

جدول (4) يوضح طول الفئات لمقياس ليكرت الخماسي

الحد الادنى	الحد الاعلى	المستوى
1.00	1.80	موافق بشدة
1.81	2.60	موافق
2.61	3.40	محايد
3.41	4.20	غير موافق
4.21	5	غير موافق بشدة

المصدر : إعداد الباحث

- تم حساب التكرارات و النسب المئوية للتعرف على الخصائص الرئيسية لعينة الدراسة ، وتحديد إستجابات أفرادها حول إتجاهات عبارات المحاور .

- تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة و الدرجات الكلية للمحور وذلك لاختبار الاتساق الداخلي لأداة القياس .

أفرد إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

- حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة القياس .
- حساب المتوسط الحسابي وذلك لتحديد تغير إستجابات الافراد على عبارات متغيرات الدراسة واستخدامه في ترتيب أهمية العبارات وتحديد درجة الموافقة المناسبة .
- حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد تغير إستجابات الافراد حول المحاور المدروسة واستخدامه في ترتيب وتحديد درجة الموافقة المناسبة .
- حساب الانحراف المعياري لتحديد مدى انحراف وتشتت إستجابات الافراد حول العبارات عن المتوسط الحسابي ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر (0) دل ذلك على تمركز الإستجابات حول المتوسط الحسابي ، وكلما ابتعد عن الصفر (0) دل ذلك على تشتت الإستجابات عن المتوسط الحسابي ، كما تم استخدامه في ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابية .

5 تحليل خصائص العينة المدروسة :

يعتمد تحليل خصائص العينة المدروسة على تحديد التكرارات و النسب المئوية للفئات المكونة لعينة الدراسة اعتمادا على البيانات الشخصية المطلوبه تعيينها في الاستبانة و التي تتمثل في كل من (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، الدورات التدريبية و سنوات الخبرة)

توزع أفراد العينة حسب البيانات الديموغرافية

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب النوع

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
النوع	ذكر	7	25.9%
	أنثى	20	74.1%
	المجموع	27	100%

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (5) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير النوع نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الاناث هي الاكبر مشاركة حيث بلغ تكرارهم (20 انثى) بنسبة مئوية 74.1 % ، ي حين قدرت فئة الذكور الاقل مشاركة بتكرار (7 ذكر) بنسبة مئوية 25.9 % .. وذلك يدل أن الجامعة تميل في التعاقدات تميل الى جانب الاناث والشكل البياني رقم (1) يوضح ذلك

جدول رقم (6) جدول توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
العمر	اقل من 30 سنة	5	18.5%
	من 30-40 سنة	12	44.4%
	من 41-50 سنة	5	18.5%
	من 50 فاكتر	5	18.5%
	المجموع	27	100%

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (6) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير العمر نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي الفئة العمرية من (من 30 - 40 سنة) هي الفئة الاكبر مشاركة بلغت (12) بنسبة مئوية 44.4% ، أما الفئة العمرية (أقل من 50 سنة) ، (من 41-50 سنة) و (من 50 فاكتر) بلغ تكرارهم (5) بنسبة مئوية 18.5% ، ويتضح أن الفئة العمرية (من 30 - 40 سنة) تعكس ان الجامعة تعتمد على العناصر الشابة .

جدول رقم (7) جدول توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
	بكالوريوس	9	33.3%

المؤهل العلمي	دبلوم عالي	2	7.4 %
	ماجستير	11	40.7 %
	دكتوراه	5	18.5 %
	المجموع	27	100.0 %

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (7) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة درجة الماجستير هي الفئة الأكبر مشاركة بلغ تعدادهم 11 تكرر بنسبة مئوية 40.7 %، تليها فئة بكالوريوس بلغ تكرارهم 9 بنسبة 33.3 %، أما الفئات الأقل مشاركة على التوالي درجة الدكتوراه و دبلوم عالي بلغ تكراراتهم (5 ، 2) بنسب مئوية على التوالي (18.5 % ، 7.4 %) ويدل ان الجامعة حديثة النشأة ولم تتيح الفرص الكافية لاجراء هيئة التدريس من التأهيل و الابتعاث للدراسات العليا درجة الدكتوراه .

جدول رقم (8) جدول توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدورات التدريبية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
مستوى الدورات التدريبية	لم يتلقى أي دورة	3	11.1 %
	دورة	6	22.2 %
	دورتان	4	14.8 %
	ثلاثة دورات	4	14.8 %
	أربعة دورات	8	29.6 %
	أكثر	2	7.4 %
	المجموع	27	100 %

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (8) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير المستوى الدورات التدريبية نجد من خلال العينة المبحوثة عدد ثمانية أفراد تلقوا أربعة دورات بنسبة 29.6 % ، ثم 4 أفراد تلقوا ثلاثة دورات وكذلك اربعة أفراد تلقوا ثلاثة دورات بنسبة لكليهما 14.8 % ، هنالك عدد ثلاثة أفراد لم يتلقوا اي دورة ، نجد أن بعض من المبحوثين تلقوا أكثر من دورة بلغ عددهم 2 فرد بنسبة 7.4 %

جدول رقم (9) جدول توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
سنوات الخبرة	5 سنوات	9	33.3 %
	من 5 الى 10	6	22.2 %
	من 10 الى 15	8	29.6 %
	من 15 الى 20	1	3.7 %
	أكثر من 20	3	11.1 %
	المجموع	27	100 %

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (9) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي الفئة الأكبر تكرار (من 5- 10) بلغ تكرارهم 56 فرد ، تليها الفئة (من 10- 20) بتكرار 53 فرد ، ثم الفئة العمرية (اقل من 5) بتكرار 33 فرد ، أما الفئة الأقل مشاركة هي الفئة (من 20 فاكتر) بلغ تكرارهم 21 فرد وبنسب مئوية على التوالي (34.4 % ، 32.5 % ، 20.2 % ، 12.9 %) .

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الوصفية

1. تحليل الدراسة الوصفية :

أفإدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

يهدف هذا التحليل الى دراسة إستجابة أفراد العينة المدروسة حول عبارات محاور الدراسة إعتماًداً على التكرارات و النسب المئوية مع تحديد درجة الموافقة إعتماًداً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية جدول رقم (10) استجابة عينة الدراسة حول بعد الدافعية و التحفيز

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اسئلة البعد الاول
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
موافق	5	1.091	2.04	1	2	4	10	10	1. تقدم الادارة في جامعة الفرات الحوافز المادية لتحريك دوافع العمل
				3.7	7.4	14.8	37.0	37.0	
موافق	4	1.072	2.07	1	2	4	11	9	2. الادارة في جامعة الفرات لها اسلوب مناسب في تقديم الحوافز
				3.7	7.4	14.8	40.7	33.3	
موافق	1	.961	2.33	1	1	9	11	5	3. الحوافز المقدم من قبل الجامعة كافية ومرضية لتحريك دوافع العمل
				3.7	3.7	33.3	40.7	18.5	
موافق	2	.903	2.26	-	2	9	10	6	4. تقدم الادارة الحوافز بشكل متنوع ويتناسب مع جهود العاملين
				-	7.4	33.3	37.0	22.2	
موافق	3	.892	2.11	-	2	6	12	7	5. تقدم الادارة الحوافز عبر جدولة زمنية تتناسب مع الحاجة لكي لتحسين بيئة العمل
				-	7.4	22.2	44.4	25.9	
موافق		.82841	2.1630	المتوسط المرجح العام للبعد الأول					

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (10) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد الاول المستقل (الدافعية و التحفيز) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (2.1630) وانحرافا معياري عام (.82841).

أما بالنسبة للفقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الثالثة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.26) و انحراف معياري قيمته (.961) و التي تفيد بان الحوافز المقدم من قبل الجامعة كافية ومرضية لتحريك دوافع العمل ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الرابعة بمتوسط مرجح بلغ (2.51) و انحراف معياري (.903) و التي تفيد بان تقدم الادارة الحوافز بشكل متنوع ويتناسب مع جهود العاملين ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الخامسة بمتوسط مرجح (2.11) وانحراف معياري (.892) و التي تفيد بان تقدم الادارة الحوافز عبر جدولة زمنية تتناسب مع الحاجة لكي لتحسين بيئة العمل ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الثانية بمتوسط مرجح (2.07) وانحراف معياري (1.072) و التي تشير الادارة في جامعة الفرات لها اسلوب مناسب في تقديم الحوافز

،إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الاولى بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (2.04) و انحراف معياري (1.091) و التي تفيد تقدم الادارة في جامعة الفرات الحوافر المادية لتحريك دوافع العمل.
جدول رقم (11) استجابة عينة الدراسة حول بعد القيادة الادارية

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	غير موافق			موافق		اسئلة البعد الثاني
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
موافق بشدة	3	.641	1.78	-	-	3	15	9	1.الادارة في جامعة الفرات تعمل وفقا للوائح و النظم
				.	.	11.1	55.6	33.3	
موافق بشدة	4	.775	1.70	-	.	5	9	13	2.الادارة العليا في جامعة الفرات تشجع العمل الجماعي و التعاون بين العاملين
				.	-	18.5	33.3	48.1	
موافق	2	.602	1.85	-	-	3	17	7	3.الادارة العليا في جامعة الفرات تعمل بديمقراطية وتأخذ اقتراحات العاملين في صنع القرار
				-	-	11.1	63.0	25.9	
موافق بشدة	5	.688	1.63	-	.	3	11	13	4.تعمل الادارة العليا في جامعة الفرات برؤية واضحة وتحديد دقيق للمستقبل
				-	-	11.1	40.8	48.1	
موافق	1	.718	1.85			5	13	9	5.القيادة الادارية في جامعة الفرات تدرك كيفية أشباع حاجات العاملين
				-	-	18.6	48.1	33.3	
موافق		.50682	1.8074	المتوسط المرجح العام للبعد الاول					

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (11) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد الثاني المستقل (القيادة الادارية) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (1.8074) وانحرافا معياري عام (50682). أما بالنسبة لل فقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الخامسة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (1.85) و انحراف معياري قيمته (718). و التي تفيد بان القيادة الادارية في جامعة الفرات تدرك كيفية أشباع حاجات العاملين ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثالثة بمتوسط مرجح بلغ (1.85) و انحراف معياري (641) و التي تفيد بان الادارة العليا في جامعة الفرات تعمل بديمقراطية وتأخذ اقتراحات العاملين في صنع القرار ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الاولى بمتوسط مرجح (1.78) وانحراف معياري (892) و التي تفيد الادارة في جامعة الفرات تعمل وفقا للوائح و النظم ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الثانية بمتوسط مرجح (1.85) وانحراف معياري (775) و التي تشير الادارة العليا في جامعة الفرات تشجع العمل الجماعي و التعاون بين العاملين ،إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الخامسة بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.63) و انحراف معياري (718) و التي تفيد تعمل الادارة العليا في جامعة الفرات برؤية واضحة وتحديد دقيق للمستقبل

جدول رقم (12) استجابة عينة الدراسة حول بعد الثقافة التنظيمية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف	الوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
---------	---------	----------	-------	----------------	-----------	-------	-------	------------

أفإدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

العام	المعياري	الحسابي المرجح	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	اسئلة البعد الثالث	
			%	%	%	%	%		
موافق	4	.892	2.11	.	2	6	12	7	1.الادارة العليا في جامعة الفرات لها خطة واضحة للقافة التنظيمية تساعد في جودة تقديم الخدمات التعليمية
				.	7.4	22.2	44.4	25.9	
موافق	5	.616	1.93	.	.	4	17	6	2.الثقافة التنظيمية في جامعة الفرات ذات مستوى عالي من الجودة
				.	.	14.8	63.0	22.2	
موافق	3	.718	2.15	.	.	9	13	5	3.تستعين الادارة العليا في جامعة الفرات بخبراء في مجال الثقافة التنظيمية من أجل جودة العمل
				.	.	33.3	48.1	18.5	
محايد	1	.792	2.63	.	3	13	9	2	4.يتم تدريب العاملين بجامعة الفرات وبشكل مستمر من اجل جودة الثقافة التنظيمية وتقديم الخدمات التعليمية
				.	11.1	48.1	33.3	7.4	
موافق	2	.751	2.22	.	1	8	14	4	5.الثقافة التنظيمية متضمنة في الخطط والاستراتيجية في جامعة الفرات
				.	3.7	29.6	51.9	14.8	
موافق		.50985	2.207 4	المتوسط المرجح العام للبعد الاول					

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (11) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد الثالث المستقل (الثقافة التنظيمية) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (2.2074). وانحرافا معياري عام (50985). أما بالنسبة لل فقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الرابعة من جدول الترتيب بأعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.63). و انحراف معياري قيمته (792). و التي تفيد بان يتم تدريب العاملين بجامعة الفرات وبشكل مستمر من اجل جودة الثقافة التنظيمية وتقديم الخدمات التعليمية ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الخامسة بمتوسط مرجح بلغ (2.22). و انحراف معياري (751). و التي تفيد بان الثقافة التنظيمية متضمنة في الخطط والاستراتيجية في جامعة الفرات ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الثالثة بمتوسط مرجح (2.15) وانحراف معياري (718). و التي تفيد بان الادارة العليا في جامعة الفرات ستعين خبراء في مجال الثقافة التنظيمية من أجل جودة العمل ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الاولى بمتوسط مرجح (2.11). وانحراف معياري (892). و التي تشير الادارة العليا في جامعة الفرات لها خطة واضحة للقافة التنظيمية تساعد في جودة تقديم الخدمات التعليمية ، إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الثانية بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.93) و انحراف معياري (616). و التي تفيد بان الثقافة التنظيمية في جامعة الفرات ذات مستوى عالي من الجودة

جدول رقم (12) استجابة عينة الدراسة حول بعد جودة تقديم الخدمات التعليمية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق

الاتجاه العام	الترتيب ب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	اسئلة البعد الرابع					
				بشدة	موافق				
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
موافق بشدة	5	.572	1.41	.	-	1	9	17	1.تعمل الادارة بخطط وأستراتيجيات واضحة ومتطورة لجودة تقديم الخدمات التعليمية
				.	-	3.7	33.3	63.0	
موافق	2	.921	1.81	-	1	3	12	11	2.تراجع الادارة بشكل مستمر ودوري على جودة تقديم الخدمات التعليمية
				.	3.7	11.1	44.4	40.7	
موافق	1	1.006	2.37	.	3	11	6	7	3.تقدم الادارة خدمات إرشادية ونفسية وتربوية لتحسن جودة الخدمات التعليمية
				-	11.1	40.7	22.2	25.9	
موافق بشدة	4	.688	1.63	-	-	3	11	13	4.تستخدم الادارة في جامعة الفرات وسائل وأساليب متطورة في العملية التعليمية من اجل تحسين جودة الخدمات
				-	-	11.1	40.1	48.1	
موافق بشدة	3	.669	1.70	-	.	3	13	11	5.تستخدم الادارة اساليب مناسبة تشجع الطلاب والاساتذة و العاملين في تقديم الخدمات التعليمية
				-	.	11.1	48.1	40.7	
موافق بشدة		.53472	1.785 2	المتوسط المرجح العام للبعد الاول					

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (12) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد التابع (جودة الخدمات التعليمية) بان النتيجة العامة موافق بشدة بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (1.7852) وانحرافا معياري عام (.53472).

أما بالنسبة للفقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الثالثة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.37). و انحراف معياري قيمته (1.006). و التي تعيد بان تقدم الادارة خدمات إرشادية ونفسية وتربوية لتحسن جودة الخدمات التعليمية ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثانية من جدول الترتيب بمتوسط مرجح بلغ (1.81). و انحراف معياري (.921). و التي تعيد بان تراجع الادارة بشكل مستمر ودوري على جودة تقديم الخدمات التعليمية ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الخامسة من جدول الترتيب بمتوسط مرجح (1.70). وانحراف معياري (.669). و التي تعيد تستخدم الادارة اساليب مناسبة تشجع الطلاب والاساتذة و العاملين في تقديم الخدمات التعليمية ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الرابعة من جدول الترتيب بمتوسط مرجح (1.63).

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية". الخليل - بشير

وانحراف معياري (688). و التي تشير تستخدم الادارة في جامعة الفرات وسائل وأساليب متطورة في العملية التعليمية من اجل تحسين جودة الخدمات ، إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الاولى بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.41) و انحراف معياري (572). و التي تقيد بان تعمل الادارة بخطط وأستراتيجيات واضحة ومتطورة لجودة تقديم الخدمات التعليمية .

جدول رقم (13) الاتجاه العام لابعاد المتغير المستقل إدارة السلوك التنظيمي

المتغير المستقل معايير جودة التعليم العالي	المتوسط المرجح العام ككل	الانحراف المعياري العام ككل	الاتجاه العام ككل
	2.06	617.	موافق

المصدر : الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلا نتائج الجدول رقم (13) أن المتوسط العام للمتغير المستقل إدارة السلوك التنظيمي (الدافعية والحوافز ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) بلغت (2.63) بانحراف معيار عام (1.022) ، مما يعبر عن ميول اجابات أفراد العينة إتجاه الموافقة على بعد جودة تقديم الخدمات التعليمية .

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

- تم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في لأراء افراد العينة حول محاور الدراسة وفقاً للمتغيرات الاولى و التي تتكون من أكثر من خيار .

- تم حساب معامل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في (إدارة السلوك التنظيمي (الدافعية والحوافز ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) و المتغير التابع المتمثل في (جودة تقديم الخدمات التعليمية) .

- تم تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار طبيعة ومدى تأثير المتغير المستقل المتمثل في إدارة السلوك التنظيمي (الدافعية والحوافز ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) و المتغير التابع المتمثل في (جودة تقديم الخدمات التعليمية) .

جدول رقم (14) يوضح نتائج الارتباط والانحدار الخطي المتعدد لابعاد إدارة السلوك التنظيمي و جودة تقديم الخدمات التعليمية

المتغير التابع : جودة الخدمات التعليمية								
الابعاد	B	Beta	قيمة t	sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة F	sig
الثابت	1.008	/	.018	.986	.672 ^a	.452	6.330	.003 ^b
التحفيز والمكافآت	.094	.146	.814	.424				1.347
القيادة الادارية	.315	.299	1.833	.080				1.116
الثقافة التنظيمية	.455	.434	2.443	.023				1.324
مصدر التباين			مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig	
الانحدار الخطي المتعدد			3.362	3	1.121			
البواقي			4.072	23	.177	6.330		.003b
المجموع			7.434	26	/			

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين إدارة السلوك التنظيمي (الحوافز والمكافآت ، القيادة الادارية ، الثقافة وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة عند مستوى معنوية 5%

يلاحظ من الجدول رقم (14) من أجل معرفة أثر العلاقة بين جودة تقديم الخدمات التعليمية و المتغيرات المفسرة (الحوافز والمكافآت ، القيادة الادارية ، الثقافة) ، تك استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد ، قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع (R) ، ثم اختبار جودة النموذج من خلال استخدام (F) ، ثم حساب النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة على التابع وذلك من خلال قيمة (R²) ، ثم التأكد من معنوية تأثير المتغيرات المستقلة على التابع ككل باستخدام (T)، أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد ، أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة (F) البالغة (6.330) بدلالة إحصائية (0.003^b). وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) ، وتفسر النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر أن المتغيرات المستقلة تؤثر على المتغير التابع بنسبة 45% من خلال معامل التحديد حيث بلغت 452. ، كذلك يوضح الجدول (14) البواقي في النموذج تتبع للتوزيع الطبيعي كما موضحة في الشكل رقم(1)، كذلك يوضح تباين بواقي النموذج حيث انها متجانسة وهو ما تثبته النتائج في الشكل رقم (2) ، كذلك لا توجد قيم متطرفة من خلال اختبار ماهانوييس حيث تثبت عدم إحتواء البيانات على قيم متطرفة كل القيم أقل من 15 ، كذلك يبين الجدول رقم (14) نتائج اختبار التعددية الخطية ، حيث كشفت النتيجة إن عامل تضخم التباين للنموذج الموضح في الجدول رقم (14) تتراوح قيمته بين (1.116 - 1.347) وهي أصغر من (3) ومن خلال نتائج التحليل يتم قبول الفرضية البديلة يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين إدارة السلوك التنظيمي وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة

، كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y = X1 + X2 + X3 + ei$$

حيث أن : Y = المتغير التابع (جودة تقديم الخدمات التعليمية)

$$X1 = (المتغير المستقل : التحفيز و المكافآت)$$

$$X2 = (المتغير المستقل : القيادة الادارية)$$

$$X3 = (المتغير المستقل : الثقافة التنظيمية)$$

$$ei = \text{الخطأ العشوائي}$$

$$Y = 1.008 + .146 + .299 + .434 + ei$$

الفرضيات الفرعية :

1. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الحوافز و المكافآت وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5% خلال نتائج الجدول رقم (14) من أجل معرفة العلاقة بين بعد الحوافز و المكافآت كمتغير مستقل وجودة تقديم الخدمات التعليمية تابع أظهرت قيمة (Beta) المعيارية بلغت (0.224) التي توضح العلاقة بين المتغير المستقل (بعد الحوافز و المكافآت) و المتغير التابع وجودة تقديم الخدمات التعليمية غير دالة إحصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (0.814) بدلالة (0.424). وتعني ذلك كلما قلت المكافآت في جامعة الفرات بمقدار وحدة واحد تقل وجودة تقديم الخدمات التعليمية بمقدار (0.146). وحدة بالتالي نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الحوافز و المكافآت) و وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند ثقة 95%.

2. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين القيادة الادارية و وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5% المتغير المستقل الثاني (بعد القيادة الادارية) من خلال قيمة (B) المعيارية بلغت (0.315). التي توضح العلاقة بينه و وجودة تقديم الخدمات التعليمية غير دالة إحصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (1.833) بدلالة احصائية (0.080). بالتالي نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد أثر ذات دلالة بين القيادة الادارية وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى ثقة 95 %

3. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5%

المتغير المستقل الثالث (بعد أساليب التعليم العالي) قيمة (B) (المعيارية بلغت (455). التي توضح العلاقة بينه و التميز التنظيمي غير دالة إحصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (2.443) بدلالة إحصائية بنسبة (0.023). بالتالي نرفض الفرضية الصفرية يوجد أثر ذات دلالة بين الثقافة التنظيمية وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة عند مستوى ثقة 95 %

نتائج الدراسة الميدانية

إسناداً الى ما أقره التاصيل الفكري و النظري للموضوع من جهة وما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من جهة أخرى ، ومحاولة إيجاد تقاطعات ما بين الجانبين للوصول الى قراءة صحيحة للسلوك المدروسة بهدف تقديم توصيات منطقية مفيدة توصلت الدراسة الى النتائج والتوصيات التالية:-

أولاً :- النتائج

1. البيانات الديموغرافية توضح ان الفئة العمرية الأكبر تواجداً هي التي تتراوح ما بين (30-40) سنة.
2. ان اكثر الدرجات العلمية تواجدت هي درجة الماجستير واولها درجة الدكتوراه.

ثانياً:-التوصيات

يوصي الباحثان بالاتي

1. العمل على ان تكون الفئة العمرية من(40-50)سنة هي الأكثر تواجداً وخطاً في الجامعة لعدة أسباب من ضمنها الخبرة العالية في التعليم الجامعي .
2. العمل على ان تكون درجة الدكتوراه هي الأكثر تواجداً لان وجودها في هيكل الجامعة يعد احد أدوات تصنيف الجامعة بالإضافة الى خبراتهم في البحث العلمي وتليها درجة الماجستير والبيكالوريوس.

قائمة المصادر والمراجع

1. أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديويجي، التسويق السياحي والفندقي 2001م.
2. الجياشي على عبد الرضا: نمزجه العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن 2010م
3. حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، (عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2006م).
4. رياض ستراك، دراسات في الإدارة التربوية، دار وائل للنشر، عمان 2004م
5. ريتشاردل ويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1 ترجمة ونشر مكتبة حرير 1999م
6. سعيد حسن العجب حسب الكريم، أثر الترويج على قرارات الشراء وتفضيلات المستهلكين دراسة تطبيقية على قرارات الشراء وتفضيلات المستهلكين دراسة تطبيقية على شركات المياه الغازية بالخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة النيلين، 2011م.
7. صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية. 2003م
8. عبد الحق على إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2015م.
9. عبد الرحمن العيسوي، معالم علم النفس، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية 1972م
10. علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافز والمكافآت وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية التجارة 2007م
11. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع 2006م
12. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006م
13. ليلي الهادي اسماعيل الحاج علي، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة بجامعة الزاوية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا جامعة الزاوية 2020م
14. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006م

15. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، ط1، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع 2008م
16. محمد عبد الله ناجي، الإدارة التعليمية والمدرسية نظريات وممارسات في السعودية، الرياض، 2005م،
17. محمد مأمون أحمد أبو بكر، أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة الزعيم الأزهرى، السودان، 2011م.
18. موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر عمان، 1999م
19. نزار بنعبد الله وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية 2020م
20. نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن رسالة ماجستير في الإدارة في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي 2017م
21. يوسف عنصر، ناجي لتيتم، أهم المحددات السيكوسوسولوجية. المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد السابع 2014م
22. Joshua T. Delih, (2015) "ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: PERCEPTIONS ANALYSIS OF MICRO AND MACRO ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN A ORGANIZATIONAL SETTING" B.A.,ME
23. Alwadi, M.H.& Mohamed Samhan, H. (2009) The extent of total quality management in Jordanian banks. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences, (3), 213.