

أثر جودة الخدمات على رضا العاملين بالتطبيق على جامعة العلوم والتكنولوجيا ، عدن (دراسة حالة)

مشروع التخرج 1

اسم الطالبة : لطيفة ماهر محمد قاسم

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس_ كلية الادارة - جامعة ميداو شن

الفصل الدراسي : الاول عام 2023/2024

المقدمة :

تعرف المؤسسات الأكاديمية، مثل جامعة العلوم والتكنولوجيا في عدن، بأن نجاحها لا يعتمد فقط على جودة التعليم والبحث، بل أيضًا على مدى رضا العاملين الذين يشكلون العمود الفقري لهذه المؤسسات. تعتبر جودة الخدمات المقدمة لهؤلاء العاملين، سواء كانت إدارية أو تقنية أو لوجستية، عنصرًا أساسيًا في خلق بيئة عمل محفزة ومستدامة.

جودة الخدمات هي معيار أساسي يعكس مدى قدرة الجامعة على تلبية احتياجات وتوقعات موظفيها من خلال تقديم خدمات فعالة وسلسة. تتنوع هذه الخدمات بين ما هو مرتبط بالبنية التحتية، والدعم الإداري، وحتى التقنيات المستخدمة في العمل اليومي. تتجلى أهمية جودة الخدمات في تأثيرها المباشر على رضا العاملين، حيث يمكن أن تسهم الخدمات عالية الجودة في تحسين المعنويات، وزيادة الالتزام، وتعزيز الأداء الوظيفي.

"جودة الخدمات أمر حاسم في تعزيز رضا الموظفين، وبالتالي تحسين أدائهم في المهام اليومية." (جون سميث 2018، 76)

في سياق جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن، تتعاظم أهمية جودة الخدمات في ظل التحديات الإدارية واللوجستية التي تواجهها المؤسسات الأكاديمية في المنطقة. إن فهم تأثير جودة الخدمات على رضا العاملين في هذه الجامعة يمكن أن يوفر رؤى مهمة لتحسين بيئة العمل، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الأكاديمي والإداري.

هذا البحث يهدف إلى تحليل جودة الخدمات المقدمة للعاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن، واستكشاف مدى تأثيرها على مستوى رضاهم. من خلال دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا، نسعى لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا العاملين وتقديم توصيات لتحسين جودة هذه الخدمات بشكل يعزز من فعالية العمل والرضا العام.

تشير الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمات المؤسسية يساهم بشكل كبير في رفع مستوى رضا العاملين، حيث توفر بيئة عمل داعمة تشجع على الأداء الأمثل وتحفز العاملين على تقديم أقصاى إمكاناتهم.

(محمد عبدالفتاح 2015_162)

توضح الأبحاث أن جودة الخدمات ترتبط ارتباطًا وثيقًا برضا العاملين، مما يؤدي إلى تحسين تفاعلهم الإيجابي مع بيئة العمل وزيادة إنتاجيتهم. (نادر حماد 2010، 184)

يُعد رضا العاملين مكونًا رئيسيًا لنجاح أي مؤسسة، حيث أن جودة الخدمات المقدمة لهم تعزز من ولائهم للمؤسسة وتزيد من فعاليتهم أدائهم الوظيفي. (د.علي الجوهرى، 2010، 76)

إن تقديم خدمات ذات جودة عالية يعد من أهم العوامل التي تؤثر على رضا العاملين، حيث يشعرون بالاهتمام والرعاية من قبل مؤسستهم، مما يعزز انتماءهم ويحفزهم على العطاء. (د.ابراهيم عبد الرحمن 2015، 112)

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين، مما ينعكس إيجابًا على رضاهم وزيادة التزامهم الوظيفي. (د.احمد محمد احمد 2016، 115)

تشير الأدلة إلى أن التحسين المستمر لجودة الخدمات داخل المؤسسة يُعد حافزًا قويًا لتعزيز رضا العاملين، مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم ورفع مستوى الأداء المؤسسي. (د. محمد حسن الزهراني 2020، 113)

توضح الأبحاث أن الجودة الشاملة في التعليم العالي لا تقتصر على جودة التعليم فقط، بل تمتد إلى جودة الخدمات المقدمة للعاملين، مما يعزز من رضاهم وأدائهم." (د.فاطمة عبدالله 2009, 145)

بناءً على دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا في عدن، تبرز أهمية جودة الخدمات كعامل أساسي في تعزيز رضا العاملين وتعزيز أدائهم داخل البيئة الجامعية. فعلى الرغم من التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في تقديم خدمات متميزة، إلا أن الاستثمار في تحسين الجودة ليس مجرد إجراء إداري بل هو استراتيجية متكاملة تساهم في تحقيق أهداف التعليم العالي وتعزيز مكانة الجامعة على الصعيدين المحلي والدولي.

من خلال هذا البحث، نتطلع إلى فهم عميق للتأثيرات الإيجابية لتحسين جودة الخدمات على الرضا الوظيفي للعاملين، وكيفية تعزيز الروح المؤسسية وتحفيز الابتكار داخل الجامعة. بالتركيز على هذا الموضوع، نسعى إلى تقديم توصيات تطبيقية تعزز من استدامة هذا التحسين وتساهم في تحقيق رؤية الجامعة كمركز رائد في مجال التعليم والبحث.

هذا البحث يسعى أيضاً إلى إلهام المزيد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال لتعميق فهمنا لعلاقة الجودة في الخدمات التعليمية بين المؤسسات التعليمية ورضا العاملين، مما يساهم في تحسين أداء الجامعات وتعزيز دورها في تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع.

مشكلات البحث

البحث العلمي يمثل جزءًا أساسيًا من عملية التطوير والتقدم في مختلف المجالات، حيث يسعى الباحثون إلى تحديد المشكلات والتحديات التي تواجه المجتمع والمؤسسات وإيجاد حلول فعالة لها. تتنوع مشكلات البحث بحسب السياق والمجال الدراسي، وتتضمن تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة، وتحليل تأثيرها على الأفراد والمؤسسات، وتطوير استراتيجيات للتعامل معها بفعالية.

في سياق البحث الحالي، نركز على استكشاف مشكلات تواجه جامعة العلوم والتكنولوجيا في عدن فيما يتعلق بجودة الخدمات وتأثيرها على رضا العاملين

الفجوات النظرية:

1. ****نقص الدراسات النظرية في السياق الجامعي العربي:**** قد تجد أن هناك قلة في الأبحاث التي تناولت تأثير جودة الخدمات على رضا العاملين في الجامعات العربية، مما يشير إلى ضرورة إجراء دراسات تحليلية تناول هذا الموضوع بتفصيل في هذا السياق الثقافي والاجتماعي.
 2. ****تحليل أبعاد جودة الخدمات الخاصة بالجامعات:**** قد تحتاج إلى تحديد فجوات في الأبحاث التي تناولت تحليل الأبعاد الدقيقة لجودة الخدمات في السياق الجامعي مثل الجودة الفنية للتعليم، والدعم الإداري، والتفاعل مع الطلاب والموظفين.
 3. ****العلاقة بين جودة الخدمات والأداء المؤسسي:**** قد تحتاج إلى دراسات تحليلية تناول العلاقة بين جودة الخدمات وأداء الجامعات العاملين في بيئة تعليمية، وكيف يمكن أن تؤثر الجودة في الخدمات على التحسين المستمر للأداء المؤسسي.
- الفجوات التطبيقية:

1. ****تحليل استراتيجيات تحسين جودة الخدمات:**** يمكن أن تكون هناك فجوة في الأبحاث التي تناولت تحليل الاستراتيجيات الفعالة لتحسين جودة الخدمات في الجامعات، وتطوير إطار عمل يمكن أن يساهم في تحقيق ذلك.
2. ****التحديات التقنية والابتكار:**** قد تحتاج إلى تحديد فجوات في كيفية تأثير التكنولوجيا والابتكارات التقنية على جودة الخدمات في السياق الجامعي، وكيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العاملين ورضاهم.
3. ****التحقق من فعالية السياسات والإجراءات:**** يمكن أن تكون هناك فجوة في الأبحاث التي تحلل السياسات والإجراءات المعتمدة في الجامعات لتحسين جودة الخدمات، وكيفية قياس فعالية هذه السياسات وتحسينها بناءً على النتائج المتاحة.

سوال البحث الرئيسي

كيف تؤثر جودة الخدمات على رضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا في عدن ؟

اهمية البحث

يُعتبر البحث العلمي ركيزة أساسية في عالم العلم والمعرفة، فهو يساهم في فتح آفاق جديدة لفهم الظواهر والتحديات التي تواجه المجتمعات في مختلف المجالات. يتمثل هدف البحث في استكشاف الحقائق وتحليلها بشكل منهجي وعلمي، بهدف توفير الحلول والتوصيات التي تساهم في التطور والتحسين المستمر.

1.*الأهمية النظرية*:

-تسليط الضوء على أهمية دراسة جودة الخدمات وتأثيرها على رضا العاملين يساهم في تطوير النظريات الإدارية والسلوكية.

- يمكن أن تساهم الدراسة في إغناء الفهم النظري لكيفية تأثير جوانب مختلفة من بيئة العمل على مشاعر الرضا والإنتاجية للموظفين.

2. **الأهمية التطبيقية**:

- من خلال تحديد مدى رضا العاملين، يمكن للجامعة أن تحسن سياساتها وعملياتها لتحقيق بيئة عمل أكثر إشباعًا وفعالية.

- يمكن أن تؤدي النتائج إلى تحسين تجربة العمل للموظفين، مما يعزز من معدلات البقاء والانخراط في العمل والأداء العام للجامعة.

باختصار، الأهمية النظرية تركز على تطوير الفهم الأكاديمي والنظري للموضوع، بينما الأهمية التطبيقية تركز على تحسين الأداء العملي والتطبيقي في سياق الجامعة والمؤسسات التعليمية بشكل عام.

قائمة المراجع :

1. البازي، محمد عبد الرزاق (2010). جودة الخدمة ورضا العملاء: دراسة حالة على البنوك الإسلامية في الأردن. دار الفكر العربي.
2. الشريف، علي وأحمد، علاء الدين (2015). جودة الخدمة ورضا العملاء: دراسة ميدانية في قطاع الخدمات العامة بفلسطين. مركز الأبحاث الفلسطيني.
3. الخرابشة، علي حسن (2012). جودة الخدمة وتأثيرها على رضا العملاء في قطاع الخدمات الفندقية بالأردن. جامعة اليرموك.
4. الحيدري، محمد علي (2008). جودة الخدمة وعلاقتها برضا العاملين: دراسة تحليلية للقطاع العام بمدينة الرياض. مجلة جامعة الملك عبد العزيز.
5. الزامل، عبد الكريم (2016). تأثير جودة الخدمة على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على برنامج حوافز الأداء في الإدارة العامة للموارد البشرية بالسعودية. جامعة الملك سعود.
6. السلطان، خالد عبد الرزاق (2014). جودة الخدمة وعلاقتها بالولاء في الشركات الأردنية: دراسة تطبيقية. جامعة اليرموك.
7. السويدي، عبد الرزاق (2011). جودة الخدمة ورضا المستفيدين: دراسة تحليلية لمستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات الاتصالات الأردنية. جامعة اليرموك.
8. الشهراني، أحمد سعيد (2015). جودة الخدمة ورضا العملاء في البنوك السعودية: دراسة حالة على عينة من العملاء. جامعة القصيم.
9. المعشر، محمد (2010). جودة الخدمة وعلاقتها برضا المستخدمين: دراسة تطبيقية على المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مركز الدراسات الاستراتيجية.

تكملة قائمة المراجع :

١٥. د. محمد عبدالفتاح (٢٠١٥) إدارة الجودة الشاملة: نحو التميز المؤسسي
١٦. د. نادر حماد (٢٠١٠) الجودة الشاملة في الخدمات: تحليل تأثيرها على رضا العملاء والعاملين
١٧. إدارة الجودة الشاملة: الأسس والمفاهيم علي السلمي. 2006. دار غريب للطباعة والنشر يناقش أسس ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها
١٨. كتب حول رضا العاملين محمد السيد سليم.(2013) دار الفجر للنشر والتوزيع. يتناول إدارة رضا العقاملين وأثره على الأداء. رضا العاملين مدخل لاداء الاداء
١٩. إدارة الموارد البشرية: الأصول والأساليب أحمد ماهر(2011)الدار الجامعية يغطي موضوعات
٢٠. كتب حول الإدارة والجود إدارة المؤسسات التعليمية: النظرية والتطبيق عبد الفتاح درويش.(2010)دار المسيرة للنشر والتوزيع.

اسئلة البحث :

1. ما هي مكونات جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن؟
2. ما مدى رضا العاملين عن جودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن؟
3. ما العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العاملين في الجامعة؟
4. هل هناك اختلافات في مستوى الرضا بين الفئات الوظيفية المختلفة في الجامعة؟
5. ما هي التحديات التي تواجه الجامعة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين؟
6. ما هي الاستراتيجيات المقترحة لتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العاملين في الجامعة؟
7. كيف يتم تقييم جودة الخدمات من قبل العاملين في الجامعة؟
8. ما هو تأثير بيئة العمل على رضا العاملين وجودة الخدمات المقدمة؟
9. هل هناك فرق في مستوى الرضا بين العاملين الإداريين والأكاديميين؟
10. ما مدى تأثير التدريب والتطوير المهني على جودة الخدمات المقدمة ورضا العاملين؟
11. كيف تؤثر السياسات الإدارية على رضا العاملين وجودة الخدمات؟
12. ما هو دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين؟
13. كيف يمكن للجامعة استخدام ملاحظات العاملين لتحسين جودة الخدمات؟
14. ما هي أفضل الممارسات العالمية في تحسين جودة الخدمات في الجامعات وكيف يمكن تطبيقها في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن؟
15. كيف يمكن للجامعة تعزيز التواصل الداخلي لتحسين جودة الخدمات ورضا العاملين؟

اهداف البحث

1. تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للعاملين
- تقييم نوعية الخدمات المتاحة للعاملين في الجامعة مثل الخدمات الإدارية،
التسهيلات التكنولوجية، وخدمات الدعم.

2. قياس رضا العاملين
- استخدام استبيانات أو أدوات قياس أخرى لتحديد مستوى رضا العاملين عن
الخدمات المقدمة.

3. تحليل العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العاملين
- دراسة تأثير جودة الخدمات المختلفة على رضا العاملين وتحديد الخدمات الأكثر
تأثيرًا.

4. تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات
- استكشاف العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات المقدمة في الجامعة مثل
كفاءة الموظفين، التجهيزات التكنولوجية، وسرعة الاستجابة.

5. تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات
- بناءً على النتائج، تقديم توصيات محددة لتحسين جودة الخدمات بما يسهم
في زيادة رضا العاملين.

فرضيات البحث

1. الفرضية الأولى

- ****H1****: هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإدارية ورضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

2. الفرضية الثانية

- ****H2****: هناك علاقة إيجابية بين جودة التسهيلات التكنولوجية ورضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

3. الفرضية الثالثة

- ****H3****: هناك علاقة إيجابية بين سرعة استجابة الخدمات ورضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

4. الفرضية الرابعة

- ****H4****: هناك علاقة إيجابية بين كفاءة الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات ورضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

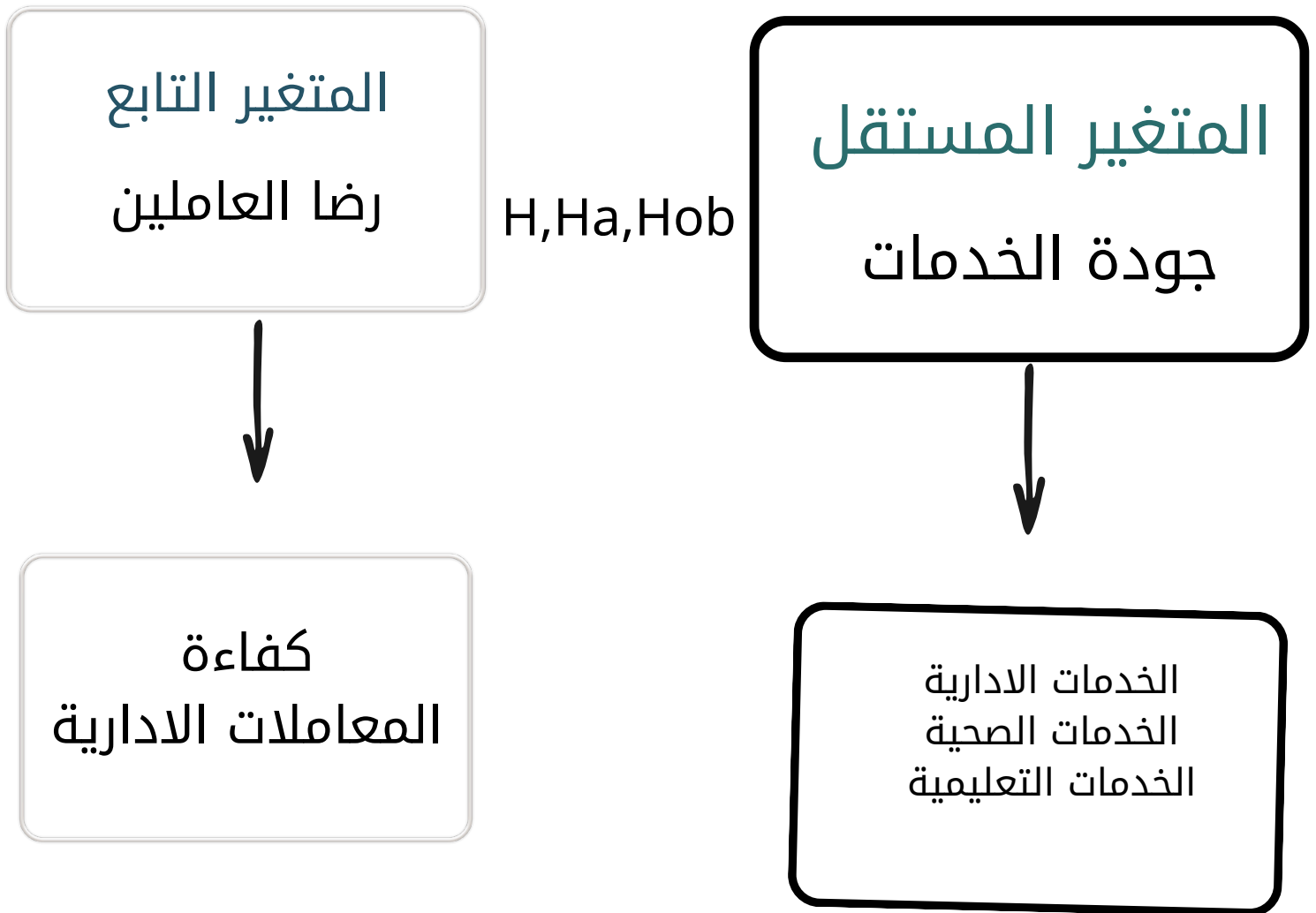
5. الفرضية الخامسة

- ****H5****: مستوى رضا العاملين يتأثر بشكل كبير بالعوامل المشتركة لجودة الخدمات المقدمة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

6. الفرضية السادسة

- ****H6****: التحسينات المستمرة في جودة الخدمات تؤدي إلى زيادة ملحوظة في مستوى رضا العاملين في جامعة العلوم والتكنولوجيا، عدن.

نموذج الدراسة :



الشكل ١: تم تصميمه بواسطة الباحثه لطيفة ماهر

الدراسة الميدانية

جامعة العلوم والتكنولوجيا - عدن

التأسيس والنشأة:

تأسست جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية عام 1994 باسم الكلية الوطنية للعلوم والتكنولوجيا، وهي جامعة خاصة غير ربحية. حازت الجامعة على ترخيصها من وزارة التعليم العالي بموجب القرار الوزاري رقم (2/94) بتاريخ 12 يناير 1994. كانت البداية في صنعاء، لكن بسبب الأحداث السياسية، نُقل مقر الجامعة الرئيسي إلى عدن في عام 2020.

الكليات والتخصصات:

تضم الجامعة مجموعة متنوعة من الكليات والتخصصات، منها:

- كلية الطب والعلوم الصحية
- كلية الهندسة والحاسبات
- كلية طب الأسنان
- كلية الصيدلة
- كلية العلوم الإدارية
- كلية الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- عمادة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

كما توفر الجامعة العديد من المراكز البحثية والخدمية، مثل مركز الاستشارات والتنمية، مركز اللغة العربية والدراسات الشرقية، مركز أبحاث المناطق الحارة، ومركز التعليم الطبي والتدريب.

الإنجازات والتصنيفات:

حازت الجامعة على المركز الأول على مستوى الجامعات اليمنية الحكومية والأهلية حسب تصنيف ويب ماتريكس العالمي. كما تميزت في تصنيف سيماجو الذي يعكس أداء البحث والابتكار والتأثير المجتمعي [1]oai_citation:1، جامعة العلوم والتكنولوجيا | أفضل جامعة خاصة في اليمن[2] (/https://ust.edu)oai_citation:2، جامعة العلوم والتكنولوجيا - عدن - جامعة العلوم والتكنولوجيا

https://ust.edu/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-)

%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85-

%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D

%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D

جامعة العلوم والتكنولوجيا (اليمن)

منهجية البحث :

بصلة البحث :

فلسفة البحث : الوضعية

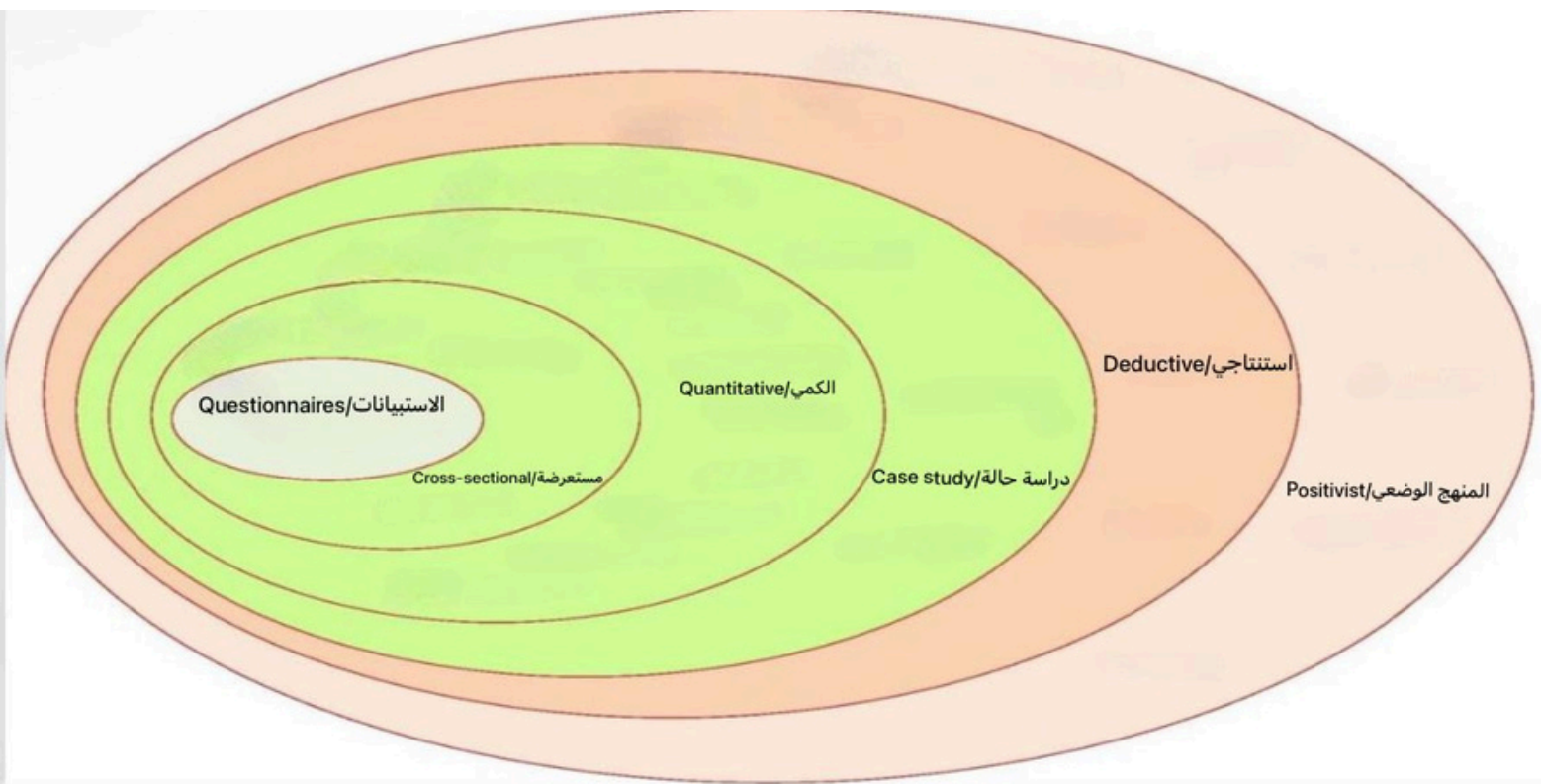
منهجية البحث : الاستنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة حالة

الافاق الزمني :المقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات

نوع البحث : الكمية



مخطط المشروع

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج
الخاتمة

الفصل الثاني دراسات سابقه

دراسات سابقة عن أثر جودة الخدمات على رضا العاملين

دراسة 1: جودة الخدمات ورضا العاملين في الجامعات السعودية

- **المؤلف** أحمد بن محمد العتيبي (2018)

- **الخلاصة** هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العاملين في الجامعات السعودية. تم استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات ورضا العاملين، مع تأكيد على أهمية البعد الملموس والموثوقية في تحسين رضا العاملين.

دراسة 2: أثر جودة الخدمات الإدارية على رضا الموظفين في الجامعات الأردنية

- **المؤلف** ليلي خالد الزعبي (2019)

- **الخلاصة** تناولت هذه الدراسة أثر جودة الخدمات الإدارية على رضا الموظفين في الجامعات الأردنية. استخدمت الدراسة منهج الوصف التحليلي واستبيان لجمع البيانات من عينة من الموظفين. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإدارية لها تأثير كبير على رضا الموظفين، وخاصة في مجالات الاستجابة والتأكد.

دراسة 3: تقييم جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الأكاديميين في

الجامعات المصرية

- **المؤلف** سمير محمود عبد الله (2020)

- **الخلاصة** هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الأكاديميين في الجامعات المصرية. استخدمت الدراسة نموذج SERVQUAL ومقابلات مع الأكاديميين. بينت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية تؤثر بشكل كبير على رضا الأكاديميين، مع التركيز على أهمية التعاطف والاستجابة في تحسين رضاهم.