

## أخلاقيات العمل في جودة الخدمة: العلاقة والاثـر دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي كلية الطب في جامعة القادسية

م.م. خولة راضي عذاب / قسم العلوم المالية والمصرفية  
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية  
تاريخ استلام البحث: 2013/7/16 تاريخ قبول النشر: 2013/11/3

### المستخلص

تهتم الدراسة الحالية باستكشاف طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل و جودة الخدمة، اتخذت الدراسة من موظفي كلية الطب في جامعة القادسية عينة لها، حيث تم توزيع استمارة استبيان بواقع ( 50 ) استبانة صالحه للتحليل أي نسبة استجابة تبلغ 100% وبعد اعتماد الأدوات الإحصائية الملائمة وبعد تحليل النتائج، أتضح وجود علاقة ارتباط وأثر بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة. خرجت الدراسة بجملة من التوصيات من بينها تشجيع عملية تبني فلسفات أخلاقيات العمل وجودة الخدمة وذلك بتركيز كافة أنشطتها على تقديم خدمات متكاملة لغرض إشباع حاجات ورغبات الزبائن.

### The Work ethics in the Quality of Services: The Relationship and Impact

#### A prospective study of the view of sample of staff of medicine college at AL-Qadisiyah university

Asst. Lect. Khawla Radi Adhab

Dept. of Banking and Financial sciences college of A administration and economics AL- Qadisiyah university

### Abstract

The current study interested in exploring the nature relationship between work ethics and quality of service The study has been taken the staff of medicine college in AL-Qadisiyah university a sample where the questionnaire valid for analysis response rate ( 100%) After the adoption of appropriate statistical tools and After analyzing the result slit turns out there is a correlation and impact between work ethic and quality of service. The study came Out asset recommendations including encouraging the a adoption of the philosophies of work ethic and quality of services and that focus all its activities on providing integrated services for the purpose of satisfying the needs and desires of customers.

### منهجية الدراسة

#### - مشكلة الدراسة

- يمكن إيجاز مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية :-
- 1- ما هي أبعاد أخلاقيات العمل وهل تتوفر هذه الأبعاد في المنظمة المبحوثة ؟
  - 2- ما هي أبعاد جودة الخدمة وهل تتوفر هذه الأبعاد في المنظمة المبحوثة ؟
  - 3- هل توجد علاقة بين أخلاقيات العمل و جودة الخدمة المقدمة في المنظمة المبحوثة ؟

#### - أهمية الدراسة

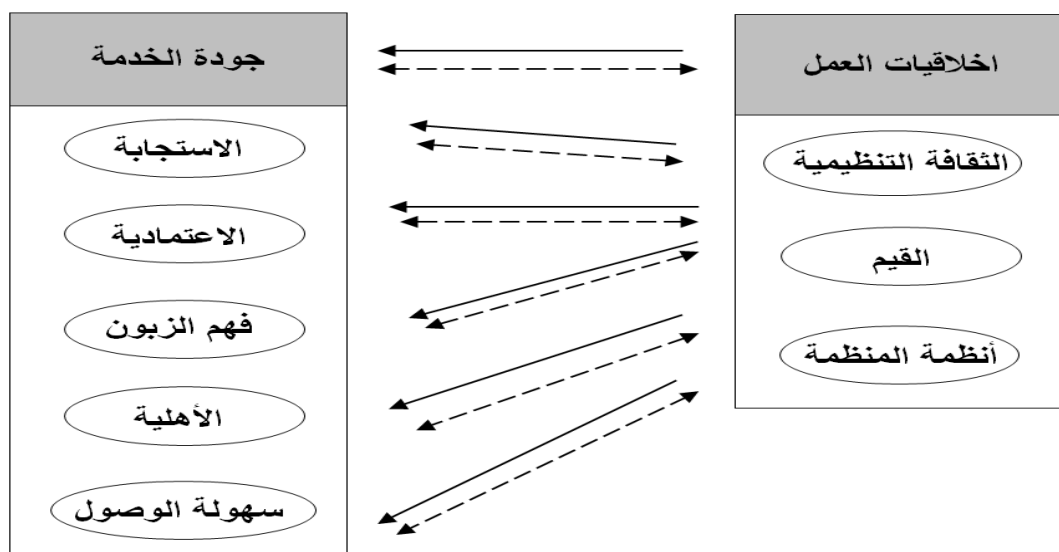
- تكمن أهمية الدراسة بما يأتي :-
- 1- تسهم هذه الدراسة في عرض بعض الأدبيات التي تشكل الإطار النظري لموضوع أخلاقيات العمل ، فضلاً عن التي تتعلق بموضوع جودة الخدمة من خلال استعراض أبعادها .
  - 2- محاولة في تقديم الأسس العلمية التي يمكن ان تستند اليها المنظمة عينة الدراسة في تحديد الاثر بين اخلاقيات العمل وجودة الخدمة .
  - 3- تسعى الدراسة الحالية الى تعزيز فهم العاملين لقضية اخلاقيات العمل من أجل تقديم أفضل الخدمات للمجتمع .

#### - أهداف الدراسة

- تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية :-
- 1- بناء تصور نظري عن أخلاقيات العمل و أبعاده المختلفة فضلاً عن جودة الخدمة و أبعادها بالاعتماد على المراجع العلمية وأبحاث لعدد من الباحثين والدراسيين في هذا الميدان .
  - 2- التعرف على أبعاد أخلاقيات العمل و أبعاد جودة الخدمة و مدى توفرها في المنظمة المبحوثة كذلك تحليل العلاقة التي تربط المتغيرين .
  - 3- قياس علاقة الأثر بين أبعاد أخلاقيات العمل و أبعاد جودة الخدمة .

#### - فرضيات الدراسة

- انسجماً مع منهج الدراسة وفي محاولة لحل مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية :-
- 1- الفرضية الرئيسية الأولى  
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد أخلاقيات العمل و أبعاد جودة الخدمة ،  
وتنبثق منها الفرضيات الآتية :-  
أ- توجد علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل و الاستجابة .  
ب- توجد علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل و الاعتمادية .  
ت- توجد علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل و فهم الزبون .  
ث- توجد علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل و الأهلية .  
ج- توجد علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل و سهولة الوصول .
  - 2- الفرضية الرئيسية الثانية  
يوجد تأثير معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل في جودة الخدمة ، وتنبثق منها الفرضيات الآتية :-  
أ- يوجد أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في الاستجابة .  
ب- يوجد أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في الاعتمادية .  
ت- يوجد أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في فهم الزبون .  
ث- يوجد أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في الأهلية .  
ج- يوجد أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في سهولة الوصول .



شكل (1) يوضح مخطط الدراسة

## - عينة البحث:

تم تحديد عينة عشوائية للبحث قدرها (50) فرداً من العاملين بكلية الطب في جامعة القادسية، إذ بلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة 38% والإناث 62%، إما فقرة الفئات العمرية فتشير إلى أن أعلى نسبة من المبحوثين كانت من الفئة العمرية (33-42 سنة) وبلغت 44% بينما كانت أقل نسبة من الفئة العمرية (53 سنة فأكثر) وبلغت 4%، أما نسب الفئات العمرية الأخرى (22-32 سنة) و (43-52 سنة) فقد بلغت 36% و 16% على التوالي. وبينت فقرة المؤهل العلمي أن أعلى النسب كانت من فئة (البكالوريوس) إذ بلغت نسبتها 5%، تليها فئة (الدبلوم) بنسبة 26% والفئات الأخرى بواقع 16% و 8% لحملة شهادة الدبلوم العالي والإعدادية. وفيما يتعلق بمدة الخدمة فقد كانت نسبة فئة الذين لديهم خدمة (5-10 سنوات) و(11-15 سنة) أعلى النسب إذ بلغت 36% لكليهما، في حين بلغت نسب الفئات الأخرى 2% لفئة (16-20 سنة) و 4% لفئة (21-25 سنة) و 2% لفئتي (26-30 سنة) و(30 فأكثر) كما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) يصف عينة البحث

الجنس																																
الإناث						الذكور																										
العدد						العدد																										
%						%																										
31						19																										
62%						38%																										
الفئات العمرية																																
53- فأكثر			52-43			42-33			32-22																							
النسبة			العدد			النسبة			العدد																							
4%			2			16%			8			44%			22			36%			18											
المؤهل العلمي																																
اعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه																						
النسبة		العدد		النسبة		العدد		النسبة		العدد																						
16%		8		26%		13		5%		25		8%		4		-		-		-												
عدد سنوات الخدمة																																
30 فأكثر			30-26			25-21			20-16			15-11			10-5																	
النسبة			العدد			النسبة			العدد			النسبة			العدد																	
2%			1			2%			2			4%			10			2%			36%			18			36%			18		

## اختبار صدق وثبات أداة القياس : Test Validity and Reliability

أخضعت الاستبانة قبل تطبيقها لاختبارات شروط البحث العلمي، وعلى النحو الآتي:

## 1- الموضوعية:

لكي تتوافر الموضوعية العلمية في البحث راعت الباحثة عدم التدخل والتأثير في إجابات أفراد عينة البحث احتراماً لأرائهم وان كانت متباينة. وكذلك فإن الباحثة قد أعطت وقتاً كافياً ومتساوياً لجميع أفراد عينة البحث.

## 2 - صدق المقياس :

يقصد بالصدق قدرة الاستبانة على قياس ما صممت من أجله، ولجأت الباحثة إلى نوعين من الصدق وهما :

أ- الصدق الظاهري (Test of the virtual Truth Of The Tool of measurement): هو

قياس علاقة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالهدف الذي وضعت من أجل تحقيقه.

ب- صدق تميز العبارات: يقصد بالتميز هنا أن تكون العبارة قادرة على التفريق بين الأفراد في البعد الذي يقيسه المقياس. وتتناول هذه العملية الكشف عن القوى التمييزية لعبارات المقياس، وتم ترتيب الدرجات التي حصل عليها المجيبون من الأعلى إلى الأدنى وتم اختيار (27%) من الاستمارات الحاصلة على الدرجات العليا وبالمقابل تم اختيار (27%) من الاستمارات الحاصلة على الدرجات الدنيا. وبعد استخراج نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين لغرض مقارنة متوسط الدرجات العليا مع متوسط الدرجات الدنيا لكل عبارة من عبارات المقياس وبيان إمكانية وجود فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين فئة الدرجات العليا وفئة الدرجات الدنيا، تبين أن جميع العبارات جاءت صادقة مميزة إذ ارتقت إلى مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فما فوق كما يوضحها الجدول (2).

الجدول (2) قيم (t) للقوة التمييزية لعبارات المقياس بأسلوب العينتين المستقلتين

المتغير الرئيسي والفرعي	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري		قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة
	عليا	دنيا	عليا	دنيا		
أخلاقيات العمل						
الثقافة التنظيمية	2.540	4.079	0.591	0.272	18.78	مميزة
القيم	2.571	4.159	0.615	0.368	17.58	مميزة
أنظمة المنظمة	2.698	4.079	0.463	0.272	20.41	مميزة
جودة الخدمة						
الاستجابة	2.794	4.302	0.444	0.463	18.63	مميزة
الاعتمادية	3.365	4.841	0.679	0.368	15.16	مميزة
فهم الزبون	2.397	4.143	0.661	0.353	18.50	مميزة
الأهلية	3.333	4.429	0.672	0.499	10.39	مميزة
سهولة الوصول	3.429	4.619	0.588	0.490	12.35	مميزة

القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (124) = 1.93

القيمة التائية الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة حرية (124) = 2.622

## 3- الثبات: (Test The Reliability Of The Measuring Tool)

يقصد بالثبات الاستقرار في النتائج عبر الزمن فاختبار الثبات يعطي النتائج نفسها إذا طبق على نفس المجموعة من الأشخاص وعلى هذا الأساس اعتمدت طريقة (Test – Re test) على عينة

مكونة من (50) فرداً من العاملين في كلية الطب/ جامعة القادسية، جرى اختيارهم بصورة عشوائية وكانت المدة الزمنية بين إجراء الاختبار الأول وإعادة الاختبار (أسبوعين)، وكان ثبات الاستبانة (0.796) وهو ثبات مقبول يُوشر أن الاستبانة أصبحت جاهزة للتطبيق والجدول (3) يبين معامل الثبات على مستوى متغيرات البحث كلها الرئيسية والفرعية.

الجدول (3) معامل الثبات لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية

معامل الثبات	المتغير الرئيسي والفرعي	ت
** 0.902	أخلاقيات العمل	1
** 0.832	الثقافة التنظيمية	
** 0.873	القيم.	
** 0.901	أنظمة المنظمة.	
** 0.814	جودة الخدمة	2
** 0.941	الاستجابة.	
** 0.761	الاعتمادية.	
** 0.731	فهم الزبون.	
** 0.711	الأهلية.	
** 0.701	سهولة الوصول.	

ملاحظة: نتائج معامل الثبات مقبولة عند مستوى معنوية (99%) و(95%) تحت درجة حرية (9.22).

ويتضح من نتائج الجدول (3) إن الفقرات المعتمدة في قياس المتغيرين الرئيسيين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة قد حققت معاملات ثبات مقبولة من الناحية الإحصائية وهي تفوق القيمة القياسية.

#### أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان بوصفها أداة الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث. وقد تم إعداد هذه الاستمارة بعد استطلاع المصادر العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث حيث تم الاعتماد في إعداد العبارات المتعلقة بأخلاقيات العمل على دراسة (المعاضدي، 2005) و (أبو حشيش، 2011). أما العبارات المتعلقة بجودة الخدمة فقد تم الاعتماد على بعض الكتاب والباحثين ومنهم (Lovelock & Wright, 2002)، (Evans, 2008)، (حسين، 2010).

#### الوسائل الإحصائية

تم استخدام البرنامج الحاسوبي SPSS.Ver.17 تحت النوافذ والبرامج الجاهزة فيه والمتعلقة بـ (النسب المئوية والأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيمة t المحسوبة) لكل متغير من متغيرات الدراسة.

#### الجانب النظري

#### مفهوم الأخلاق

في اللغة جمع مفرد لها خُلُق وهو مصدر مشتق من مادة (خ، ل، ق) التي تدل على التقدير ومنه الخُلُق الذي هو الطبع والسجية، فالخُلُق و الخُلُق مصدرهما واحد، ولكن خصائص الخُلُق بالصورة والخُلُق بالطبع .  
أما لفظ الأخلاقيات فهو مصطلح شائع إلا انه غير فصيح لغة، لأن العرب لم ينطقوا به أصلاً وفيه خطأ :-

أولهما: النسبة إلى الجمع، والعرب لا ينسبون إلا إلى المفرد، فان كان اللفظ جمعا أفردوه ونسبوا إلى مفرده .

ثانيهما: زيادة الألف والتاء إلى هذا المنسوب، وهذا جمع لم يؤثر عن العرب مثله (<http://www.Sharei.net>). ويوجد عدة تعريفات للأخلاق ومنها أن الأخلاق عبارة عن مجموعة من القواعد والمبادئ التي تحدد فيما إذا كان السلوك صحيح أو خاطئ (Robbins & Decenzo, 2004: 405). ويشير إليها (Kriel) بأنها النظام والإطار والقواعد التي ينبغي أن يستند عليه أفراد المجتمع، لكون قيم الأفراد تقع تحت مظلة الاعتبارات والقيم الأخلاقية (Kriel, 2006: 11). بينما يرى كل من (Mcshance & Glinow) بأنها مجموعة من المبادئ والقيم التي تحدد فيما إذا كانت الإجراءات المتخذة صحيحة أو خاطئة وكذلك بالنسبة الى النتائج جيدة أو سيئة (Mcshance & Glinow, 2007: 33). كما عرفها (السالم، 2009: 71) بأنها مجموعة من القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو صحيح أو خطأ في إطار السلوك الإنساني ضمن بيئة معينة وفي المنظمة هناك دائماً القواعد والمبادئ الأخلاقية التي يتم تداولها بين العاملين بشكل رسمي وغير رسمي. وبناءً على ما تقدم يمكن القول بأن الأخلاق عبارة عن مجموعة من القواعد والمبادئ والتصرفات التي تحدد سلوك الأفراد في المجتمع بشكل عام وذلك من خلال احترام العادات والتقاليد والثقافة السائدة داخل المجتمع والتي تحدد تصرفات الأفراد لعمل كل ما هو صحيح.

#### أخلاقيات العمل

هنالك العديد من التعريفات المتعلقة بأخلاقيات العمل حيث ينظر إليها ((Bartlett, 2003: 224) باعتبارها فرع أكاديمي يعمل على دراسة التعقيدات والاضطرابات التي تطرأ في مجالات الحياة والمجالات الإدارية بالاعتماد على الأطر النظرية والمفاهيمية المتوفرة. حيث عرفها (Hoivik, 2007: 458) بأنها كل ما يتعلق بالثقافة والنزاهة والتقاليد وحرية الفرد في التصرف المنظمي داخل المجتمع والبيئة. وأشار إليها (الصيرفي، 2007: 155) بأنه مفهوم صادر عن مفاهيم التضامن في المجتمع الذي من خلاله تسعى المنظمات بواسطة إمكانياتها المادية والبشرية أن تقدم لأبناء المجتمع الذي تعيش فيه، الكثير من الحلول للمشكلات التي تعاني منها. وعرفها أيضاً (Tsalikis & Seaton, 2008: 920) بأنها توجيه المدراء في عملية اتخاذ القرارات فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيراً على الأفراد كلما ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير. ويقول (John, 2009: 13) بأن أخلاقيات العمل تتعلق بكل مظاهر السلوك البشري واتخاذ القرارات، وان الأخلاق تتحدد من خلال المجتمع وخصائصه (القوانين، الأعراف، القيم، الديانات) أو من الخصائص الفطرية للإنسان. أما (Ugur, 2009: 15) ينظر إليها بكونها مجموعة من القيم والمعتقدات والنوايا والأهداف التي يحملها الأفراد بداخلهم وهم يعملون في المنظمة وكيفية التصرف مع الأشخاص الموجودين في مجال العمل وذلك من خلال الربط بين المعتقدات الدينية والنشاطات الاقتصادية. ويرى (أبو شيخه، 2010: 544) بأنها مجموعة من المعايير أو مستويات السلوك تجمع مجتمع ما على أنها مقبولة، وبالتالي فإن أي تصرف من فرد أو جماعة خارج نطاق هذه المعايير يعتبر تصرف غير أخلاقي. وحددها (Reid et al., 2011: 5) بأنها تمثل ثلاث ظواهر تخطيطية هي:-

1- المعتقدات الذاتية .

2- القواعد.

3- التأثير على الآخرين .

في حين لخص (Wan Husin, 2010: 52) أخلاقيات العمل بما يأتي :-

- 1- ضرورة التزام رب العمل بالقيام بكل مسؤولياته باحترام .
- 2- ضرورة تصنيف الأعمال قانونية و غير قانونية .
- 3- العمل على نشر الأخلاق بين أفراد المجتمع بغض النظر عن الدين ، لون البشرة ، العرق .

- 4- التركيز على مبادئ الإسلام التي تشير إلى التصرفات الحسنة للأفراد و ذلك من خلال الخصائص الفطرية للفرد .  
5- يجب إن تنجز الأعمال بشكل صحيح و تجنب أعمال الشر كالغش و الرشوة و العمل على قمع و معالجة النزاعات التي تحدث داخل المنظمة.

#### – مداخل أخلاقيات العمل

تناول العديد من الباحثين مداخل أخلاقيات العمل حيث حددها : (Mejia et al . ,2005 ، 104-105 و ( نجم ، 2006 : 57-62 ) بما يأتي :-

- 1- مدخل النفع العام Utilitarian Approach  
طبقاً لهذا المدخل فإن مفهوم الأخلاق يتمثل بالسلوك الأخلاقي و الذي يحقق المنفعة القصوى لأكبر عدد ممكن من الأفراد .
- 2- المدخل الشخصي ( الفردي ) Individualism Approach  
إن الأفراد يقيمون القرارات الأخلاقية لأنفسهم طالما أنها لا تؤذي الآخرين ، ومن خلال النظر إلى الفردية المستندة إلى المبادئ الرأسمالية التي أشار إليها آدم سميث في كتابه ( ثروة الأمم ) بكونها أسواق مجانية وجميع يخضعون لعوامل الحكومة .
- 3- مدخل الحقوق Rights Approach  
يؤكد هذا المدخل على إن للإنسان حقوقاً أساسية يجب احترامها و حمايتها . ولهم الحق بالعيش في بيئة آمنة و صحية .
- 4- مدخل العدالة Justice Approach  
طبقاً لهذا المدخل فإن الأفراد يجب ان يعاملوا على أساس أنهم بشر و بكل أنصاف و ذلك بالاعتماد على العدالة التوزيعية و العدالة الإجرائية
- 5- مدخل السمات الأخلاقية Ethical trait Approach  
وهذا المدخل يقوم على أساس إن المدير الجيد ( وكذلك العامل أو الموظف الجيد ) من الناحية الأخلاقية يمتلك خصائص وسمات أخلاقية عالية تميزه عن غيره من المديرين وبالتالي فإن جذور الموقف الأخلاقي في هذا النوع من المديرين يكمن بشخصيتهم المتميزة أو سماتهم الموجهة نحو الأخلاق .
- 6- مدخل الالتزام بالمبدأ الرسمي Obligation to a formal principle Approach  
وهذا المدخل يحاول إن يبحث عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على تحقيق الاعتدال و التوازن بين طرفي المصلحة في كل قرار أو تصرف للمدير . فأساس هذا المدخل هو أن هناك حدين من المصالح . الحد الأول و يتمثل بالأنانية Egoism أي تحقيق أقصى المصالح الشخصية و الحد الثاني هو الإيثار أو الغيرية أي حب الغير Altruism أي تحقيق أقصى المنافع الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكبر عدد .

#### – أبعاد أخلاقيات العمل

هنالك العديد من الأبعاد و المتمثلة بالثقافة التنظيمية و القيم و أنظمة المنظمة :

- 1- الثقافة التنظيمية Organizational Culture  
يوجد العديد من التعريفات المتعلقة بالثقافة التنظيمية حيث عرفها : (Ivancevich et al., 2008 :36) بأنها عبارة عن اللغة و الرموز و المعتقدات و الطقوس و الأساطير . حيث عرفها (Abu- Jarad et al., 2010 :35) بأنها مجموعة من المزايا تميز المنظمة عن باقي المنظمات الأخرى ولهذه المزايا صفة الاستمرارية النسبية ولها تأثير كبير على سلوك الأفراد (Abu) . أما ( أبو حشيش ، 2011 :115) فيقول إن طبيعة السلوك الإنساني السائد في المنظمة و الذي يعتمده

أفرادها في التعامل بينهم ، وتشمل الأفكار و المعتقدات والمبادئ و الاتجاهات والقيم و الأعراف الاجتماعية التي تعتمد على نقل المعرفة والمعلومات .

## 2- القيم Values

تناول العديد من الباحثين مفهوم القيم لما له من تأثير على سلوك الفرد والمنظمة حيث تشير إلى تبلور دور القيم في توجيه و تحديد السلوك الإنساني من خلال العديد من الدراسات والأبحاث العلمية التي أكدت على دورها في هذا المضمار ( حمود ، 2002 : 85 ) . ويمكن تعريف القيم على أنها ميل عام لتفضيل حالات وشؤون معينة عن أخرى ويعني جانب التفضيل في هذا التعريف ، إن القيم تتعلق بالمشاعر والعواطف التي تقيم على أساسها ما نعتبره جيداً أو سيئاً (حسن ، 2004 : 151 ) .

وأشار ( العميان ، 2010 : 108 ) الى القيم بأنها المعاني التي يعطيها الفرد أهمية كبرى أو تقدير كبيراً في حياته وسلوكه من المغامرة والعدل والشجاعة وغيرها من الصفات . وتقسّم القيم إلى فئتين هما :-

- 1- قيم قليلة التأثير على سلوك الفرد .
- 2- قيم كثيرة التأثير على سلوك الفرد ( عوض ، 2008 : 74 ) .
- 3- أنظمة المنظمة

تستطيع المنظمة إيجاد بيئة عمل أخلاقية من خلال بعض الأنظمة الداخلية والتي غالباً ما تمثل بالسياسات والتطبيقات الموضحة في المدونات الأخلاقية أو مدونات السلوك ، كذلك تتضح من خلال إيجاد الآلية المناسبة لاختيار الأفراد الأخلاقيين الذين يحملون قيماً عالية وتنظيم برامج التدريب الأخلاقية ( المعاضيدي ، 2005 : 32 ) .

## - مفهوم جودة الخدمة Service Quality Concept

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualits) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة . وقد كانت قديماً تعني الدقة والإتقان ، أما حديثاً فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية ، والشركات الكبرى وازدياد حدة المنافسة ، حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة متشعبة . حيث عرفها (Evans, 45 : 1997) بأنها مجموعة من الخصائص والصفات للمنتج والتي لها القدرة على إشباع حاجات محددة . ويضيف كل من (Gothsch & Davis, 2006 : 4) على أنها القيام بعمل الأشياء بطريقة صحيحة لأول مرة و دائماً الكفاح من أجل التطور وإرضاء الزبون .

أذن يمكن القول بأن الجودة تعني إمكانية المنظمة على توفير السلع والخدمات عالية الجودة للزبائن وبما يلزم حاجاتهم ويضمن بقاء المنظمة في المنافسة . وفيما يتعلق بموضوع الخدمة فهناك العديد من المفاهيم المتعددة و المتنوعة حيث تعرف بأنها سلسلة من النشاطات والمنافع غير ملموسة Intangible التي تقدمها المنظمة الى الزبائن كبديل للمال أو شيء آخر ذو قيمة (Kerin et al., 2007 : 213) . وعرفها (Finch , 2008 : 23) بأنه نشاط من سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة والتي لا يمكن قياسها إلا من خلال قدرتها على تلبية توقعات ورغبات الزبائن وإشراكهم في هذه العملية . في حين أشار إليها (عليان، 2009 : 298-299) بأنها نشاط من سلسلة الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً إن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المالية أو السلع أو الأنظمة والتي تقدمها كحل لمشاكل العميل . يمكننا القول بأن الخدمة عبارة عن سلسلة من النشاطات الغير ملموسة التي تعمل على توفير المنافع الضرورية للمستهلكين وذلك بالاعتماد على الجهد البشري في تقديمها أو تكون قابلة للتبادل وقد تكون مرتبطة بمنتج مادي أو لا يكون .

أما جودة الخدمة فهناك الكثير من التعريفات التي تناولها الباحثين والكتاب حيث عرفها ( سعيد ، 2001 : 25) على أنها قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد ، فتقديم



خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين. أما ( نور الدين ، 2007 : 65) فيقول أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل و مقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة). وهناك من عرفها بأنها مجموعة من الخصائص والمواصفات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة التي لها القدرة على إشباع حاجات ورغبات الزبون ( Kotler & Keller , 2009 : 169). ويشير ( الطائي و العلق ،2009:243) إلى أن جودة الخدمات هي :-

- 1- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة .
- 2- الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها .
- 3- أن المستفيدين يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلاً (Actual service) مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها ( Expected service) .
- 4- إذا كانت الجودة مدركة ( التي تم الحصول عليها فعلاً ) تفوق التوقعات ، فإن المستفيدين سيكونون راضيين عن الخدمة و سعداء بها .أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضيين عن الخدمة.

### خصائص الخدمة Service Characteristics

لقد اجمع اغلب الباحثين في هذا المجال على أن للخدمات خصائص تختلف عن خصائص المنتجات وهي كالآتي :- (3-2 : Srinivasan , 2010) .

- 1- اللاملموسية ( الخدمة غير ملموسة ) Intangibility  
إن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو لمسها قبل شرائها و هذا ما يميزها عن السلع المادية .
- 2- التلازمية Inseparability  
وتعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها ومن الصعب الفصل بين عملية إنتاج واستهلاك الخدمة .
- 3- التباين Heterogeneity  
تشير إلى صعوبة في تطبيق معايير الجودة لتأدية الخدمات وخاصة التي تكون مرتبطة بشكل وثيق بالتلازم حيث يصعب على مقدم الخدمة إن يقدم خدمات متماثلة في كل مرة.
- 4- فناء الخدمة Perish ability  
ان الخدمات ذات الطبيعة الفنائية لا يمكن حفظها على شكل مخزون فالخدمات تستمد قيمتها من الوقت الذي تؤدي فيه فقط .

### أبعاد جودة الخدمة

هناك مجموعة من الأبعاد التي تتميز بها جودة الخدمة ، ولكن هذه الأبعاد اختلفت باختلاف رأي الكتاب والباحثين في هذا المجال والجدول (4) يوضح هذه الأبعاد كما أوردها بعض الباحثين .

جدول (4) يوضح أبعاد جودة الخدمة

ت	الباحثين	Heizer & Render, 2001	Hsiao, 2004	Mullins et al., 2008	Evans, 2008	Setverson, 2009	Srinivasan, 2010	حسين، 2010
1	الثقة Reliability	*	*	*	*	*	*	*
2	الاستجابة Responsiveness	*	*	*	*	*	*	*

						*	القدرة Competence	3
*		*				*	سهولة الوصول Accessibility	4
			*			*	الكياسة Courtesy	5
						*	الاتصال Communication	6
*						*	الاعتمادية Reliability	7
							الأمان Security	8
*	*					*	فهم الزبون Understanding Customer	9
	*	*		*	*	*	الملموسة Tangibles	10
							المصداقية Credibility	11
	*			*	*		التعاطف Empathy	12
*	*	*		*	*		التأكيد Assurance	13
	*	*					الملائمة Convenience	14
*	*	*	*				الوقت Time	15
	*	*	*				الثبات Consistency	16
*	*						الأهلية Competence	17
*	*						المرونة Flexibility	18
*	*						التسليم Delivery	19
			*				الحد الزمني Timeliness	20
			*				الكمال Completeness	21
			*				الدقة Accuracy	22

المصدر :- إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر العلمية.

مما تقدم ترى الباحثة انه هناك خمسة أبعاد يمكن اعتمادها لتحديد جودة الخدمة وتؤثر أكثر من الأبعاد الأخرى والتي اتفق عليها أغلب الكتاب وهي :

#### 1- الاستجابة Responsiveness

و يقصد بالاستجابة الرغبة لمساعدة الزبائن و تزويدهم بالخدمة و يركز هذا البعد على وقت تقديم الخدمة وامتلاك المهارات و المعرفة لأداء الخدمة (Heizer & Render , 2001: 171).

## 2- الاعتمادية Reliability

وتشير الاعتمادية الى قدرة مقدم الخدمة على اداء وانجاز الخدمة التي وعدت بها بطريقة صحيحة من المرة الاولى وبدرجة عالية من الصحة والدقة (الخالدي, 2006: 53).

## 3- فهم الزبون Understanding The Customer

ويعني الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه و على حاجاته و مواعمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة (المحياوي, 2006: 95).

## 4- الأهلية Competence

تعني مستوى الجدارة الذي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية و الاستنتاجية و المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل ( الطائي وآخرون ، 2003: 103).

## 5- سهولة الوصول Accessibility

وتعني ملائمة موقع مكان الخدمة وسهولة الوصول إلى المكاتب والأفراد والمسؤولين عن الخدمة، وسهولة الحصول على الخدمة عن بعد (إدريس، 2001: 49).

## - الإطار العملي للبحث

### أولاً: تحليل واقع متغيرات البحث في المنظمة المبحوث:

تسلط هذه الفقرة الضوء على طبيعة الأبعاد الرئيسية للبحث المتمثلة بأخلاقيات العمل وجودة الخدمة، التي أسهمت في بناء أنموذج البحث وفرضياته ولتحقيق ذلك تمت معالجتها ابتداءً بالتحليل الأولي للبيانات المتعلقة بأبعاد البحث ومتغيراته، وقد تم استخدام البرنامج الحاسوبي SPSS.Ver.17 تحت النوافذ والبرامج الجاهزة فيه والمتعلقة بـ (النسب المئوية والأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيمة t المحسوبة) لكل متغير من متغيرات الدراسة. واعتماداً على ذلك يمكن تقسيم هذه الفقرة على النحو الآتي:-

### 1- وصف وتشخيص أبعاد أخلاقيات العمل:

بهدف تحديد مستوى متغيرات أخلاقيات العمل وتحليل نتائجها في المنظمة المبحوثة تم تبويب البيانات الخاصة بإجابات أفراد العينة لكل فقرة من فقرات الاستبانة المعتمدة ومن ثم معالجتها إحصائياً. إذ تشير معطيات الجدول (5) إلى إجابات أفراد العينة حول أبعاد المتغير المستقل على وفق الاهتمام بها وممارستها باستخدام قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، وقيمة (t) لعناصر هذا المتغير وجاء بوسط حسابي إجمالي (3,06) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، وانحراف معياري بلغت قيمته (0,78) ومعامل اختلاف (21%) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (29,54) أكبر من قيمة (t) الجدولية (3,048)، فضلاً عن الأوساط الحسابية الفرعية، مما يدل على أن إجابات العينة حول هذا المؤشر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05). فضلاً عن اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بممارسة أبعاد أخلاقيات العمل من أجل تقديم الخدمة بجودة عالية. أما فيما يتعلق بالمتغيرات الفرعية تشير بيانات الجدول (5) إلى اتفاق المبحوثين على وجود أبعاد أخلاقيات العمل (الثقافة التنظيمية، والقيم، أنظمة المنظمة) داخل المنظمة المبحوثة، وجاء ذلك بوسط حسابي عام لكل فقرة (3.23) (3) (3.22) وهو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3) المعول عليه لفحص مستويات إجابات أفراد العينة المبحوثة، مما يؤشر انسجام إجابات عينة البحث تجاه فقرات هذا المتغير.

## الجدول (5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) المحسوبة لأبعاد أخلاقيات العمل

الفرقات	الوسط الحسابي	انحراف معياري	معدل الاختلاف %	قيمة t المحسوبة	
الثقافة التنظيمية	يعرف الأفراد في هذه المنظمة كيف ان عملهم مكمل لأعمال إقرانهم في المنظمة.	3.448	0.632	0.14	37.92
	تنتقل الأفكار والمعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة بين الأفراد بحرية كاملة.	3.379	0.677	0.20	34.84
	تشعر المنظمة الأفراد بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها.	4.138	0.315	0.12	24.35
	تميل المنظمة إلى إجراء تغييرات مستمرة في عملها من أجل الابتكار والإبداع.	3.379	0.677	0.31	34.84
	تهتم بتشجيع قبول الأفكار الجديدة من أجل إجراء التحسينات المستمرة في أنشطتها وإعمالها.	3.828	0.529	0.12	22.20
المعدل					
القيم	تقيس المنظمة الفرد من خلال ما يقدمه من عمل متقن ومخلص.	3.862	0.693	0.15	30.01
	يتيح العمل للفرد استخدام قابلياته الشخصية.	3.069	0.704	0.17	31.14
	يعمل الفرد بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عمله ايجابيا على المجتمع	3.034	0.731	0.18	29.72
	توفر المنظمة وقت الراحة للأفراد باعتباره احد قيم المنظمة	4.000	0.402	0.11	26.87
	تهيئ المنظمة مستلزمات العمل ليكون أمرا ممتعا ومشوقا.	4.138	0.343	0.10	30
المعدل					
أنظمة المنظمة	تمتلك المنظمة مدونات أخلاقية معمول بها بشكل رسمي وواضح.	4.138	0.833	0.30	26.74
	تلجأ المنظمة إلى إصدار بعض المنشورات لتكون بديلا عن التعليمات والإرشادات المدونة مسبقا.	3.828	0.848	0.24	24.30
	يلتزم الفرد بالمدونات الأخلاقية مهمة لعمل المنظمة.	3.207	0.774	0.22	29.28
	تؤمن المنظمة بأن وجود المدونات الخاصة بأخلاقيات العمل هي ظاهرة حضارية.	4.414	0.628	0.14	37.86
	تعتبر المدونات الأخلاقية مهمة لعمل المنظمة.	3.379	0.677	0.23	34.84
المعدل					
المعدل العام لمتغيرات أخلاقيات العمل					
3.069					
0.21					
29.54					

- المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على استبانة الدراسة ونتائج الحاسوب.

## 2- وصف وتشخيص أبعاد جودة الخدمة:

تشير المعطيات الواردة في الجدول (6) إلى إجابات أفراد العينة في الميدان المبحوث على المستوى العام حول أبعاد جودة الخدمة ومدى الاهتمام بها على وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وقيم (t) لمتغيرات وعناصر هذا المتغير. إذ تظهر بوسط حسابي (4.203) وانحراف معياري (0.752) ومعامل اختلاف (191%) وكانت قيمة (t) المحسوبة العامة (31.06) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة ثقة (0.95) وإن الفرق بين الوسط

الحسابي والوسط الفرضي (3) ذو دلالة معنوية عالية، مما يعني أن إدارة المنظمة المبحوثة لديها اهتمام كبير بجودة الخدمة لكي تتفق مع التوجهات المعاصرة وتبني مجموعة متكاملة من الاستراتيجيات الحديثة. ولعل أبرز الأبعاد التي أسهمت في إغناء هذا المتغير:

الأول: الاستجابة، والثاني: الاعتمادية، والثالث: سهولة الوصول، إذ بلغ الوسط الحسابي لهما (4.476، 4.434، 4.110) على التوالي. وبلغت قيم الانحراف المعياري (0.632، 0.707، 0.776) وقيم معامل الاختلاف (154%) للأول والثاني و(206%) للبعد الثالث، وكانت قيمة (t) المحسوبة (38.5، 34.08، 24.81) على التوالي أكبر من قيمة (t) الجدولية (2.048)، ثم بقية الأبعاد فهم الزبون والأهلية وقد أسهما في إيجابية متباينة لغرض تحقيق التكيف للطلب والقدرة على الاستجابة له. إذ بلغ الوسط الحسابي لهما (4.089، 3.903) على التوالي وانحراف معياري (0.776، 0.868) ومعامل الاختلاف (20.4%، 23.8%) على التوالي وإن قيمة (t) المحسوبة لهما (28.88، 24.81) أكبر من الجدولية مما يعني إجابات أفراد العينة ذات دلالة معنوية عالية وبمستوى معنوية (0.05). هذا يعني أن الأبعاد نالت اهتماماً من لدن قيادة ومنتسبي المنظمة المبحوثة وإن كان متباين بوصفها أبعاداً متداخلة ومتكاملة ومتفاعلة مع بعضها لغرض تعزيز جودة الخدمة المقدمة وهذا ما تصبو إليه إدارة ومنتسبي كلية الطب في جامعة القادسية.

### الجدول (6)

الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وقيمة (t) لأبعاد جودة الخدمة.

أبعاد الميزة التنافسية	الوسط الحسابي	انحراف معياري	معدل الاختلاف %	قيمة t المحسوبة
الاستجابة	4.482	0.575	0.12	42.0
	4.552	0.686	0.15	35.7
	4.621	0.562	0.12	44.3
	4.310	0.712	0.16	32.5
	4.414	0.627	0.22	37.9
المعدل	4.476	0.632	0.154	38.5
الاعتمادية	3.310	0.712	0.16	32.6
	4.483	0.634	0.14	38.1
	4.414	0.780	0.17	30.5
	4.552	0.632	0.13	38.8
	4.414	0.780	0.17	30.5
المعدل	4.434	0.707	0.154	34.08
فهم الزبون	4.035	0.731	0.18	29.7
	3.828	0.966	0.26	21.33

32.41	0.16	0.728	4.379	يستطيع العاملون داخل المنظمة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن المتنوعة.	
32.81	0.23	0.702	4.276	تعمل إدارة المنظمة على وفق مبدأ الزبون دائما على حق.	
28.13	0.19	0.753	3.931	يوجد نظام معلومات في المنظمة يأخذ في الاعتبار متطلبات الزبون من الخدمات التي تقدمها المنظمة.	
28.88	0.204	0.776	4.089	المعدل	
32.59	0.23	0.712	4.310	يؤدي العاملون داخل المنظمة الخدمة من دون وقوع أخطاء.	الأهلية
25.68	0.20	0.817	3.897	تزود الخدمة وما يتعلق بها بشكل ملائم في الوقت المحدد.	
22.18	0.26	0.912	3.759	يستخدم العاملون التكنولوجيا بشكل سريع وبمهارة عالية.	
25.49	0.21	0.845	4.000	تعتمد إدارة المنظمة برنامجا تدريبيا لتطوير كفاءة العاملين.	
24.81	0.238	0.868	3.903	المعدل	
35.16	0.23	0.660	4.310	تقع المنظمة في مكان يسهل على الزبائن الوصول إليه في اقصر وقت.	سهولة الوصول
25.95	0.21	0.823	3.965	يستطيع الزبون الحصول على بعض الخدمات من خلال استخدام.	
35.16	0.15	0.660	4.310	يستخدم الزبائن وسائل الكترونية للحصول على بعض الخدمات التي تقدمها المنظمة.	
19.13	0.28	1.039	3.690	يستطيع الزبون الحصول على الخدمات التي تقدمها المنظمة في أوقات إضافية بعد الدوام الرسمي.	
32.81	0.16	0.702	4.276	تستخدم المنظمة بعض وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت لتبادل المعلومات مع الزبائن.	
24.81	0.206	0.776	4.110	المعدل	
31.06	0.191	0.752	4.203	المعدل الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على استبانة الدراسة ونتائج الحاسوب.

ثانياً: تحليل واختبار فرضيات البحث.

تواصلت مع نتائج الفقرة السابقة التي تمخضت عن وصف واقع ومتغيرات وأبعاد البحث تناولت هذه الفقرة تحليل علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث وأبعاده بالاعتماد على مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي الاستدلالي وعلى النحو الآتي:

1- تحليل واختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.

تنطوي هذه الفقرة على قياس علاقات الارتباط بين متغيرات نموذج البحث، التي تضمنتها الفرضية الرئيسية الأولى، وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية، وقد استخدمنا لهذا الغرض معامل الارتباط البسيط (بيرسون)، ولغرض إعطاء قرار دقيق بشأن ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه [توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة]، يتوجب على الباحث اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عنها، وعلى الوجه الآتي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى : ترتبط الثقافة التنظيمية معنويًا بأبعاد جودة الخدمة منفردًا و/أو مجتمعًا.

ب- الفرضية الفرعية الثانية : ترتبط القيم معنويًا بأبعاد جودة الخدمة منفردًا و/أو مجتمعًا.

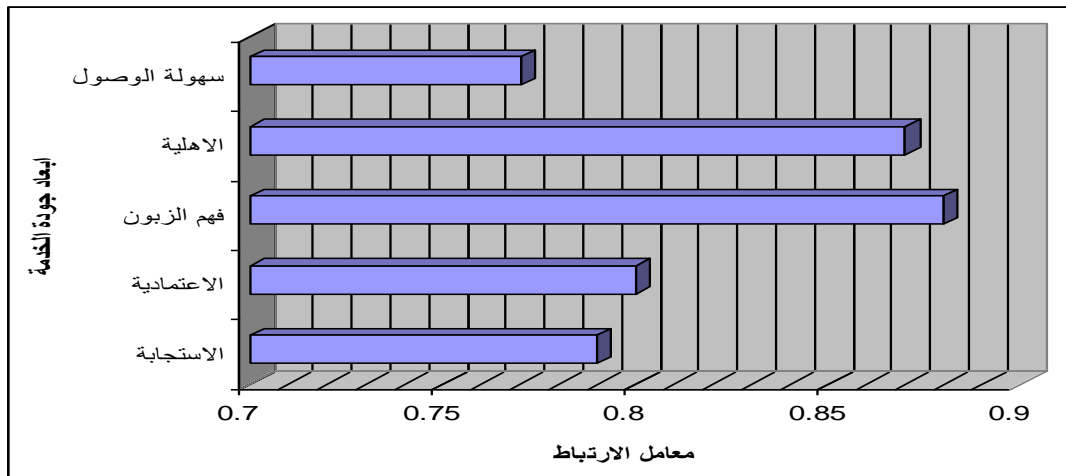
ت- الفرضية الفرعية الثالثة : ترتبط أنظمة المنظمة معنويا بأبعاد جودة الخدمة منفردا و/او مجتمعاً. ومن معطيات الجدول (7) ظهرت عدد ارتباطات بين المتغيرات المبحوثة المتمثلة بالمتغير الرئيس (المعتمد) وهو جودة الخدمة، والمتغير الرئيس المستقل (أخلاقيات العمل) بمتغيراته الفرعية ( الثقافة التنظيمية، القيم، وأنظمة المنظمة) وكالاتي :-  
 أ\_ بلغ معامل الارتباط بين الثقافة التنظيمية وأجمالي أبعاد جودة الخدمة (0.79) وهذا يشير الى أن الارتباط عالي ومعنوي ودال على قوة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأبعاد جودة الخدمة حسب تصنيف (Hinkle and Others,1979) (النجار، 2010:183)، في حين بلغ معامل ارتباط الثقافة التنظيمية بالاستجابة (0.777) أي أن الارتباط معنوي وموجب وهذا يدل على ان هنالك علاقة بين البعدين، أما الثقافة التنظيمية بالاعتمادية فقد سجلت معامل ارتباط مقداره (0.80) وهذا أيضا مؤشر جيد يدل على أن الارتباط معنوي بين البعدين، وحققت علاقة الثقافة التنظيمية ببعد فهم الزبون معامل ارتباط مقداره (0.88) عند مستوى دلالة (0.01) أي أن الارتباط معنوي وايجابي، وجاءت علاقة الثقافة التنظيمية ببعد الأهلية بمعامل ارتباط مقداره (0.87)، اما علاقته ببعد سهولة الوصول جاءت بمقدار معامل الارتباط (0.77) كما مبين في الشكل (2) وهذا يمثل أقل معامل ارتباط لكنه دال معنويا مؤكدا على وجود العلاقة بين البعدين . وبصورة عامة وبناءً على نتيجة التحليل هذه، تم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى التي تشير الى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية وأبعاد جودة الخدمة في الميدان المبحوث.

الجدول (7) علاقات الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل وأبعاد جودة الخدمة

P	إجمالي أبعاد أخلاقيات العمل	قيمة r			المتغير المستقل المتغير التابع
		أنظمة المنظمة	القيم	الثقافة التنظيمية	
0.000	0.753**	0.808**	0.716**	0.792**	الاستجابة
0.000	0.722**	0.777**	0.772**	0.809**	الاعتمادية
0.000	0.701**	0.802**	0.790**	0.888**	فهم الزبون
0.000	0.826**	0.816**	0.850**	0.871**	الأهلية
0.000	0.767**	0.783**	0.755**	0.777**	سهولة الوصول
	دال معنويا	0.722**	0.802**	0.790**	إجمالي أبعاد جودة الخدمة

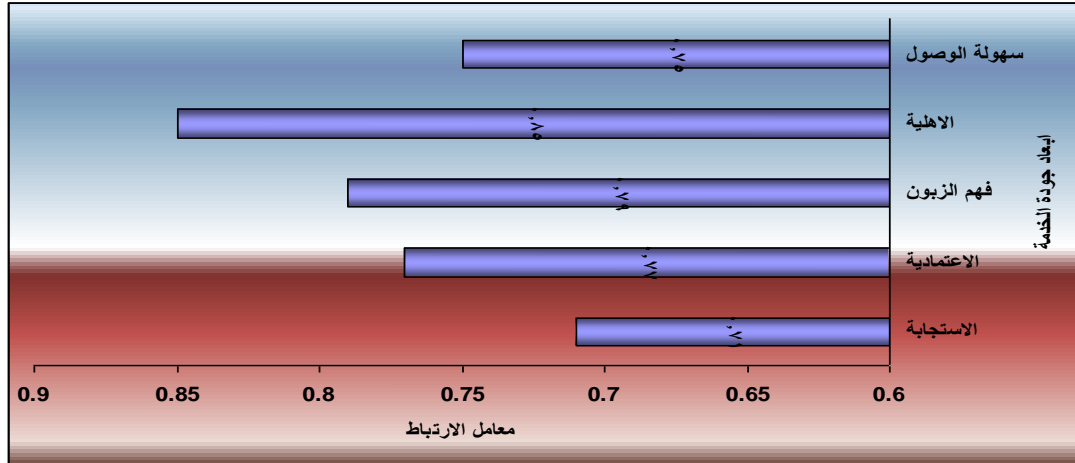
n=50

\*\* مستوى المعنوية 1 %



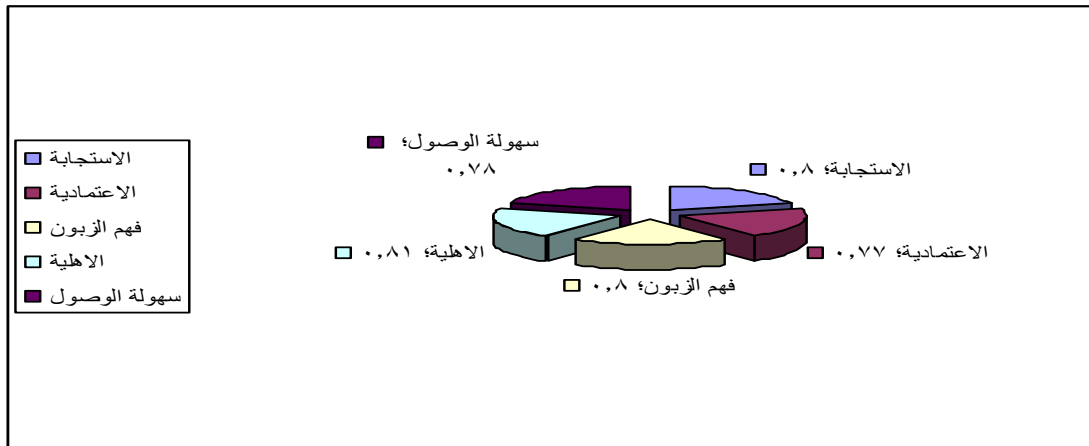
الشكل (2) معاملات الارتباط بين الثقافة التنظيمية وأبعاد جودة الخدمة.

ب- أظهرت نتائج مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول (7) وجود علاقات ارتباط موجبة بين القيم وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى معنوي 0.01 بصورة منفردة وحسب تسلسل معاملات الارتباط في الجدول المذكور (0.71, 0.77, 0.790, 0.85, 0.75) وتمثل علاقات ايجابية بمستوى معنوي (0.01) وبمعامل ارتباط عام للمتغير الفرعي المستقل المذكور اعلاه وأبعاد المتغير التابع بقيمة (0.80) أي مجتمعة وهو ارتباط عالي مؤكدا على قبول الفرضية الفرعية الثانية بشكل كلي، والتي تشير الى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير القيم وأبعاد جودة الخدمة منفردة او مجتمعة في الميدان المبحوث، وفق الشكل (3).



الشكل (3) معاملات الارتباط بين القيم وأبعاد جودة الخدمة.

ت - يمكن تفسير نتائج الجدول اعلاه بان العلاقة كانت ايجابية وذات معنوية عند مستوى 0.01 بين المتغير المستقل الفرعي (أنظمة المنظمة) وأبعاد جودة الخدمة حسب اقوى علاقة (0.77, 0.78, 0.80, 0.81)، وهذا ما جسده الشكل (4)، اذ كانت العلاقة بين أنظمة المنظمة وبعد الأهلية اقوى علاقة بمعامل ارتباط (0.81)، اما معامل الارتباط الإجمالي الموجب بلغ (0.75) بين أنظمة المنظمة وأبعاد جودة الخدمة مجتمعة دالا معنويا عند مستوى (0.01)، وبصورة عامة وبناءً على نتيجة التحليل هذه، تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى التي تشير الى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أنظمة المنظمة وأبعاد جودة الخدمة منفردة او مجتمعة في الميدان المبحوث.



الشكل (4) معاملات الارتباط بين أنظمة المنظمة وأبعاد جودة الخدمة.

2- تحليل واختبار علاقات الأثر بين متغيرات البحث.



استند البحث في محاولته لتخمين التأثيرات المحتملة لأبعاد أخلاقيات العمل في أبعاد جودة الخدمة على نتائج اختبارات أنموذج الانحدار البسيط (Simple linear regression) وأثمرت نتائج الانحدار الخطي البسيط كما موضح في الجدول (8) تأثير المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) في المتغير التابع (جودة الخدمة) فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (11.99) و هي أعلى من قيمتها الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) و درجة حرية (1.25) و البالغة (4.24) و هذا يعني وجود تأثير موجب و دال لأخلاقيات العمل في جودة الخدمة ، كذلك تبين إن قيمة معامل التحديد البالغة (32.4%) هي جيدة جدا و التي تعني إن تغير وحدة واحدة في أخلاقيات العمل سوف ينتج عنه تذبذب بمقدار (32.4%) في جودة الخدمة. و هذا يدل على حدة تأثير أخلاقيات العمل على جودة الخدمة في المنظمة المبحوثة ما يعزز قبول الفرضية الرئيسية الثانية و التي مفادها (تؤثر نتائج أخلاقيات العمل تأثيراً إيجابياً معنوياً على مستوى جودة الخدمة للمنظمة المبحوثة).

## الجدول (8)

نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير أخلاقيات العمل في جودة الخدمة

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
أخلاقيات العمل	جودة الخدمة	1.03	32.4%	11.99	وجود تأثير

قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية (1.25)=4.24

ولغرض تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة (Independent variables) في المتغيرات التابعة (Dependent variables) حسب قوة واتجاه العلاقة بينهما، كان من الضروري أظهار التحليل الاحصائي لنموذج الانحدار البسيط لبقيّة المتغيرات الفرعية وحسب الجدول (9)، وإن ما ورد فيه يشير إلى تحقق تأثيرات دالة معنوياً بنسبة (100%)، أي قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها لمحاور أخلاقيات العمل (منفردة و مجتمعة) في عناصر أو أبعاد جودة الخدمة، إلا أن هناك تبايناً في قوة هذه التأثيرات إذ جاء محور أنظمة المنظمة في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير ثم تلاه محور الثقافة التنظيمية بالمرتبة الثانية وجاء محور القيم بالمرتبة الثالثة حسب قيمة (f) المحسوبة.

## الجدول ( 9 )

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لعلاقات تأثير أخلاقيات العمل في جودة الخدمة

المؤشرات الإحصائية						أبعاد أخلاقيات العمل
الدلالة	قيمة α	قيمة β	معامل التحديد المصحح R <sup>2</sup>	قيمة P	F الجدولية	
دالة إحصائية بمستوى معنوية %1	1.418	0.557	0.516	0.000	(α=0.01) Df=(1.90 6.85)	الثقافة التنظيمية
دالة إحصائية بمستوى معنوية %1	1.346	0.502	0.465	0.000		القيم
دالة إحصائية بمستوى معنوية %1	1.598	0.584	0.609	0.000		أنظمة المنظمة

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على استبانة الدراسة ونتائج الحاسوب.

- الاستنتاجات والتوصيات

Conclusions

- الاستنتاجات

- 1- أن الزبون أفضل من يقيم جودة الخدمة لأنه يحدد المعايير التي يعتمد عليها هذا التقييم، وبالتالي فإن الزبون هو الذي يحكم على جودة الخدمة .
- 2- تبين أن أبعاد أخلاقيات العمل في المنظمة المبحوثة جيدة وأشارت نتائج ترتيبها كالاتي :- ( أنظمة المنظمة ، الثقافة التنظيمية ، القيم ) .
- 3- أتضح أن أبعاد جودة الخدمة كانت جيدة في المنظمة المبحوثة وأشارت نتائج ترتيبها كالاتي ( الاستجابة ، الاعتمادية ، فهم الزبون ، سهولة الوصول ، الأهلية ) .
- 4- تم إثبات صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بالدراسة وذلك من خلال وجود علاقة ارتباط وأثر بين المتغيرات الدراسة .
- 5- يتفق أكثر الكتاب والباحثين أن الحكم على جودة الخدمة المقدمة للزبون تتم باستخدام أبعاد الجودة الخمسة المتمثلة بـ (الاستجابة ، الاعتمادية ، فهم الزبون ، الأهلية ، سهولة الوصول) وذلك لأن هذه الأبعاد يبني عليها الزبون توقعاته وادراكاته ويستطيع من خلالها الحكم على جودة الخدمة المقدمة له .

Recommendations

- التوصيات

- بناءً على ما تقدم من استنتاجات تقدم الباحثة عدداً من التوصيات هي:-
- 1- تشجيع عملية تبني فلسفات أخلاقيات العمل و جودة الخدمة وذلك بتركيز كافة أنشطتها على تقديم خدمات متكاملة لغرض إشباع حاجات ورغبات الزبائن .
  - 2- ضرورة عمل القيادات الإدارية في المنظمة المبحوثة على معرفة ونشر المفاهيم الحديثة المتعلقة بأخلاقيات العمل وجودة الخدمة بين العاملين لأنها تساهم في عملية النهوض وتشجيع الإبداع .
  - 3- نظراً لتقنية شبكات الانترنت والاكسترنيت من دور في تقديم الخدمات للزبائن ، يفضل قيام المنظمة عينة الدراسة باستخدام هاتين الشبكتين لزيادة كفاءتها في تقديم خدمات متنوعة للزبائن .
  - 4- الاستفادة من آراء ومقترحات العاملين والعمل على تبني هذه الآراء والمقترحات وبما يضمن تحسين جودة الخدمة المقدمة .
  - 5- الاستفادة من آراء ومقترحات العاملين فيما يتعلق بأنظمة المنظمة والعمل على تبني هذه الآراء والمقترحات وبما يضمن تحسين جودة الخدمة المقدمة .

## المصادر والمراجع :

### أولا :- المراجع العربية:

#### الكتب:

- 1- إدريس ، ثابت عبد الرحمن ، (2001) ، " المدخل الحديث في الإدارة العامة " ، القاهرة ، الدار الجامعية للطبع والنشر و التوزيع .
- 2- حسن ، رواية ، (2004) ، " السلوك التنظيمي المعاصر " الدار الجامعية ، الإسكندرية - مصر .
- 3- حمود ، خضير كاظم ، (2002) ، " السلوك التنظيمي " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 4- السالم ، مؤيد سعيد ، (2009) ، " إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي تكاملي " ، الطبعة الأولى ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 5- الطائي ، حميد ، والعلاق ، بشير ، (2009) ، " تسويق الخدمات ، مدخل استراتيجي ، وظيفي ، تطبيقي " ، دار اليازوري ، عمان - الأردن .
- 6- الطائي ، حميد عبد النبي ، والموسوي ، سنان كاظم ، والعلي ، رضا صاحب ، (2003) ، " إدارة الجودة الشاملة TQM و الايزو ISO " ، الطبعة الأولى ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 7- عليان ، ربحي مصطفى (2009) ، " أسس التسويق المعاصر " ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 8- العميان ، محمود سلمان ، (2010) ، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال " ، الطبعة الخامسة ، دار وائل للنشر ، عمان - الأردن .
- 9- عوض ، عامر ، (2008) ، " السلوك التنظيمي الإداري " ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 10- النجار ، نبيل جمعة صالح ، (2010) ، " الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برمجية SPSS " ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- 11- نجم ، عبود نجم ، (2006) ، " أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال " ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .

#### الدوريات والدراسات:

- 1- أبو حشيش ، بسام ، (2011) ، " الثقافة التنظيمية وعلاقتها في جامعة الأقصى بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها " ، جامعة النجاح للأبحاث ( العلوم الإنسانية ) ، م 25 ، ع 1 .

#### الاطاريح والرسائل الجامعية:

- 1- حسين ، انتصار عزيز ، (2010) ، " أثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة المستنصرية .
- 2- سعيد ، هديل كاظم ، (2001) ، " إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي " ، رسالة ماجستير في علوم الإدارة العامة (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- 3- الخالدي ، أيمن فتحي ، (2006) ، " قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية العاملة في فلسطين " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة .

- 4- المعاضيدي، (2005) محمد عصام احمد، " أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة" ، ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
- 5- نور الدين ، بو عنان ، (2007) ، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" ، رسالة ماجستير في علوم التيسير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بو ضياف المسيلة .

### المصادر الأجنبية

#### A: Books:

- 1- Bester field , Dale H.,(2009) ; "**Quality Control** " ; 8<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall.
- 2- Evans , James , R. (1997) ; "**Production Operation Management** " , Quality , Performance and Value; West ,Publishing CO .U.S.A.
- 3- Evans , James , R. (2008) ; "**Management Organization and Strategy** " ; 5<sup>th</sup> ed., Thomson South –Western.
- 4- Finch , Byron , "**Operations Now , Supply ,Chain Profitility and Performance** " ; 3<sup>rd</sup> ed., McGraw-Hill Irwin .
- 5- Goesths , David L.& Davis , Stanley B.(2006) ; "**Quality Management introduction to total Quality Management for production , Processing Services** " 5<sup>th</sup> ed., Pearson Prentice Hall.
- 6- Heizer , J. & Render, B., (2001); "**Operation management** " , 6<sup>th</sup> ed., Prentice –Hall.
- 7- Ivanceich , J.M , & Konopaske , R. & Matteson , M.T. (2008) ; "**Organization Behavior &Management** " ; 8<sup>th</sup> ed ; McGraw-Hill Irwin .
- 8- John , W.R.; (2009) ; "**Medical Ethics Manual** " 2<sup>nd</sup> ed., Word Health Communication Associates; UK.
- 9- Kerin ,Roger A. & Hartley ,Steven W.& Rudelius , William (2007) ; "**Marketing the Core** " ; 2<sup>nd</sup> ed., McGraw-Hill Irwin .
- 10- Kotler , P. & Keller , Kevin Lan (2009) ; "**Marketing management** " ;13<sup>th</sup>ed ., deli, prentice – Hall .
- 11- Mcshance ,Steven L .& Glinow , Mary Ann Von (2007); "**Organizational Behavior** " ; McGraw-Hill Irwin .
- 12- Mejia ,Luis R. Gomez & Balkin , David .B.& Caedy ,Robert L. ( 2005) ; "**Management**"; McGraw-Hill Irwin .
- 13- Mullisn ,Joh .W & Walker, Orville . C & Boyd , Harper .w. ( 2008) ; "**Marketing management , A strategic Decision making Approach** " ; 6<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill Irwin .
- 14- Robbins , S.P.& Decenzo ,D.A( 2004) "**Management** " ; Pearson Prentice Hall , New Jersey.

- 15- Setvnsn , William .J (2009); " **Operation management**" 10<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill Irwin .
- 16- Srinivasan , R. (2010) ;" **Services Marketing , the Indian context** "; 2<sup>nd</sup> ed., PHI Learning .

#### **B: Journals and Periodicals:**

- 1- Abu- Jarad Ismael & Yusof , Nor Aini & Nikbin, Davoud ( 2010); " **A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance** "; international journal of Business and Social Sciences, Vol.29 , No .1
- 2- Bartlett, Dean ( 2003); " **A Critique and Interaction of Ethics Decision –Making Models** "; British Journal of Management , Vol. 14.
- 3- Hoivik , Heidivon Weltzen ( 2007 );" **Estmeets West , Tacit messages about business Ethics in Stories Told by Chinese Managers**" ; journal of Business Ethics, Vol.74 , DOI 10- 10071 /S/ 005-007-9508-Z.
- 4- Reid , Anna & Taylor , Paul & Petocz, Peter ( 2011); " **Business as usual : Business Student is Conceptions of Ethics**" ; international journal for the Scholarship of Teaching and Learning , Vol.5 , No .1.
- 5- Tsalikis ,John & Seaton , Bruce (2008); " **Consumer Perception of Business Ethical Behavior in former Eastern Block Countries** " ; Journal of Business Ethics, Vol.82 , DOI .10. - 10071 /S/ 055-007-9602-2.
- 6- Wan Husin , Wan Norhasniah ( 2012) ; " **Work Ethics from the Islamic perspective in Malaysia European** "; Journal of Social Sciences , , Vol.1, No .3.

#### **C: The Internet:**

1 – أبو زيد ، محمد شرعي، " أخلاقيات المهنة " . [htt // www.Sharei .net](http://www.Sharei.net) .

#### *D- These*

- 1- Kriel , Pieter . J ( 2006) " **The Relationship of Morality , Ethics and Justice to Quality of Worklife** " , Dissertation for doctoral , Business Administration Reggis university U.S.A .
- 2- Taylor ,Sarah Burton (2004) " **The Management of firm specific resources as a source of competitive advantage** " , Thesis for DBA , Cranfield university school of management .
- 3- Ugur ,Selcuk ( 2009) ;" **The Influence of Religion over work ethic values : The case of Islam and Turkish , SME Owener-managers** ", Dissertation for doctoral of philosophy , Brunel Business ,School , Brunel university.

## أنموذج الاستبانة

جامعة القادسية  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم الدراسات المالية والمصرفية

## م / استمارة الاستبانة

أخي الموظف الكريم  
أختي الموظفة الكريمة  
السلام عليكم

نضع بين أيديكم الكريمتين استمارة الاستبانة التي تعد جزءاً من متطلبات إعداد البحث الموسومة (اثر أخلاقيات العمل في جودة الخدمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفين كلية الطب)، كما تعتبر هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي، لذا فإن تفضلكم بالإجابة المناسبة سيساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف هذا البحث، علماً بأن الإجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر الاسم.

نشكركم سلفاً لتعاونكم معاً

## الباحثة

ثانياً : أبعاد أخلاقيات العمل الثقافة التنظيمية						
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	العبارة	ت
					يعرف الأفراد في هذه المنظمة كيف إن عملهم مكمل لأعمال إقرانهم في المنظمة .	1
					تنتقل الأفكار والمعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة بين الأفراد بحرية كاملة .	2
					تشعر المنظمة الأفراد بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها .	3
					تميل المنظمة إلى إجراء تغييرات مستمرة في عملها من أجل الابتكار و الإبداع .	4
					تهتم بتشجيع قبول الأفكار الجديدة من أجل إجراء التحسينات المستمرة في أنشطتها وأعمالها .	5
القيم						
					تقيس المنظمة الفرد من خلال ما يقدمه من عمل متقن ومخلص ونزيه .	6
					يتيح العمل للفرد استخدام قابلياته الشخصية .	7
					يعمل الفرد بشرف و نزاهة وينعكس نتاج عمله ايجابياً على المجتمع .	8
					توفر المنظمة وقت الراحة للأفراد باعتباره احد قيم المنظمة .	9
					تهيئ المنظمة مستلزمات العمل ليكون امراً ممتعاً و مشوقاً .	10
أنظمة المنظمة						
					تمتلك المنظمة مدونات أخلاقية معمول بها بشكل رسمي و واضح .	11
					تلجأ المنظمة إلى إصدار بعض المنشورات لتكون بديلاً عن التعليمات و الإرشادات المدونة مسبقاً .	12
					يلتزم الفرد بالمدونات الأخلاقية مهمة لعمل المنظمة .	13
					تؤمن المنظمة بان وجود المدونات الخاصة بأخلاقيات العمل هي ظاهرة حضارية .	14

15 تعتبر المدونات الأخلاقية مهمة لعمل المنظمة .					
ثالثاً:- أبعاد جودة الخدمة الاستجابية					
ت	العبرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
16	يتمتع العاملون بالمنظمة بولاء عالي لها .				
17	يقدم العاملون الخدمات بشكل فوري للزبائن و بدون تأخير .				
18	يدافع العاملون عن سمعة المنظمة .				
19	عمال المنظمة على استعداد دائم عند تكليفهم بأعمال إضافية.				
20	يبدي العاملون في المنظمة الاستعداد الدائم للإجابة عن جميع أسئلة و استفسارات الزبائن .				
الاعتمادية					
21	تراعي إدارة المنظمة الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات الزبائن .				
22	حقوق الزبائن محفوظة بموجب قانون داخل المنظمة.				
23	مستندات المنظمة و تقاريرها خالية من الأخطاء على الدوام .				
24	شركتنا لها سمعة جيدة بين الشركات المنافسة لها.				
25	يسعى العاملون داخل المنظمة إلى المحافظة على تقديم الخدمة بنمط متشابه في أغلب الأحيان .				
فهم الزبون					
26	يستطيع العاملون داخل المنظمة إجراء التغييرات على الخدمات المطلوبة بسهولة .				
27	تسعى إدارة المنظمة إلى تخفيض تكاليف الخدمة بما يتناسب و إمكانيات الزبائن المالية .				
28	يستطيع العاملون داخل المنظمة على تلبية حاجات و رغبات الزبائن المتنوعة .				
29	تعمل إدارة المنظمة على وفق مبدأ الزبون دائماً" على حق .				
30	يوجد نظام معلومات في المنظمة يأخذ في الاعتبار متطلبات الزبون من الخدمات التي تقدمها المنظمة .				
الأهلية					
31	يؤدي العاملون داخل المنظمة الخدمة من دون وقوع أخطاء				
32	تزود الخدمة و ما يتعلق بها بشكل ملائم في الوقت المحدد.				
33	يستخدم العاملون التكنولوجيا بشكل سريع و بمهارة عالية				
34	تعتمد إدارة المنظمة برنامجاً " تدريبياً" لتطوير كفاءة العاملين .				
سهولة الوصول					
35	تقع المنظمة في مكان يسهل على الزبائن الوصول إليه في أقصر وقت.				
36	يستطيع الزبون الحصول على بعض الخدمات من خلال استخدام وسائل الاتصال الاعتيادية .				
37	يستخدم الزبائن وسائل الكترونية للحصول على بعض الخدمات التي تقدمها المنظمة .				
38	يستطيع الزبون الحصول على الخدمات التي تقدمها المنظمة في أوقات إضافية بعد الدوام الرسمي .				
39	تستخدم المنظمة بعض وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت لتبادل المعلومات مع الزبائن .				