

أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل
اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها

The Impact of General Services in The United Nations Relief and Work Agency in Amman on Employees Satisfaction

إعداد

أمل إبراهيم النمروطي

إشراف

الدكتور محمد أبو يمن

مشروع خطة رسالة ماجستير في الإدارة

قسم الإدارة

كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

2015

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

المشرف الرئيس (ثلاثة مقاطع)	المشرف المشارك (إن وجد) (ثلاثة مقاطع)	الطالب (ثلاثة مقاطع)
الدكتور محمد شحادة أبو يمن	أمل إبراهيم النمروطي
التوقيع: التاريخ: 14.03.2015	التوقيع: التاريخ:	التوقيع: التاريخ: 14.03.2015

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها "

وأجيزت بتاريخ : ٣ / ٢ / ٢٠١٥

أعضاء لجنة المناقشة			
التوقيع	الرتبة العلمية		الإسم الثلاثي
	أستاذ مشارك	رئيساً/مشرفاً	. الدكتور محمد شحادة أبو يمن العمري
	أستاذ	محكما خارجيا	:. الأستاذ الدكتور حسن علي الزعبي
	أستاذ مساعد	عضوا	:. الدكتور خالد عبد الرزاق أبو العثم

شكر وتقدير

قال تعالى :

(وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ) ﴿١٩﴾

بعد شكر الله وحمده على ما أعطاني من نعم وصبر وأعانني على تحقيق ما صببت إليه نفسي ...

أود بكل حب وإخلاص أن أتوجه بالشكر الجزيل لمن ساعدني في هذا الجهد المتواضع وأخص بالذكر
عائلتي ومشرفي الأستاذ الدكتور الفاضل (محمد أبو يمن)، وجميع الموظفين العاملين في مكتب وكالة الامم
المتحدة في مدينة عمان .

بكل امتنان أشكر . وبكل صدق أشكر . جامعتي وأساتذتي الأفاضل في كلية الأعمال .

الباحثة

أمل النمروطي

الإهداء

تهرب الكلمات مني .. وتنتحر حروف اللغة على لساني حين أعمد للكتابة ..أفضل ، وأحاول أن ألملم بقايا كلمات قد ابتدعتها لأهديها لمن وهبني الحياة ... لمن علمني كيف أخط بداية حروفي .. حرفا حرفا وأصوغ أروع العبارات والخواطر .

إلى والدي الحبيين اللذان وقفا إلى جانبي ودعماني في كل خطوة

إلى أخواتي وأخي الأحباء.. إلى جدي وجدتي الغاليين .. وخطيبي العزيز زياد

إلى كل عائلتي ...وكل من ساندني

أهدي هذا العمل المتواضع

قائمة المحتويات

ث	شكر وتقدير
ج	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
ش	قائمة الملحقات
ص	الملخص باللغة العربية
ظ	ABSTRACT
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
3	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3-1): فرضيات الدراسة
7	(4-1): أنموذج الدراسة
8	(5-1): التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
9	(6-1): أهمية الدراسة
10	(7-1): حدود الدراسة
11	(8-1): محددات الدراسة
12	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
13	(2-1): المقدمة
13	(2-2): الخدمات العامة
41	(2-3): رضا الموظفين
50	(2-4): نبذة عن وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين :

51(2-5): دائرة الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة
52(2-6) : الدراسات السابقة
66 الفصل الثالث: الطريقة و الاجراءات
67(1-3) : المقدمة
67(2-3) : منهج الدراسة
67(3-3) : مجتمع الدراسة
71(4-3) : مصادر جمع المعلومات
72(3-5): متغيرات الدراسة
74(3-6): المعالجات الإحصائية المستخدمة
76 الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج
77(1-4) المقدمة
78(2-4): الإجابة عن أسئلة الدراسة
98 الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة
99(1-5): مناقشة النتائج
103(2-5) الاستنتاجات:
104(3-5) التوصيات :
105 المراجع
105 المراجع باللغة العربية :
109 المراجع باللغة الانجليزية :
113 المواقع الإلكترونية
114 الملاحق

قائمة الجداول

الموضوع	الفصل - الجدول
مفهوم الرضا الوظيفي	(1-2)
توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الوسيطة	(1-3)
تقسيم فقرات الاستبانة	(2-3)
ثبات أداة الدراسة	(3-3)
قيم المتوسطات الحسابية وتصنيفاتها	(1-4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات المتغير (الخدمات العامة)	(2-4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات المتغير (الخدمات الإدارية)	(3-4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات المتغير (خدمات السفر والفيزا)	(4-4)

	<p>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات المتغير (خدمات النقل والبريد)</p>	(5-4)
	<p>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال رضا الموظفين</p>	(6-4)
	<p>معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالات (الخدمات العامة، ورضا العاملين)</p>	(7-4)
	<p>تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها</p>	(8-4)
	<p>معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (الخدمات الإدارية، ورضا العاملين)</p>	(9-4)

	<p>تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر الخدمات الإدارية التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها</p>	(10-4)
	<p>معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (خدمات السفر والفيزا، ورضا العاملين)</p>	(11-4)
	<p>تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر خدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها</p>	(12-4)
	<p>معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (خدمات النقل والبريد، ورضا العاملين)</p>	(13-4)
	<p>نتائج تحليل تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر خدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها</p>	(14-4)

	<p>نتائج تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي)</p>	(15-4)
	<p>نتائج تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي) (308).</p>	(16-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل
	أنموذج الدراسة	(1-1)
	إجراءات التخطيط	(1-2)
	هرم ماسلو (Abraham Maslo)	(2-2)

قائمة الملحقات

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
	أداة الدراسة (الاستبانة)	1
	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	2

أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل

اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها

إعداد

أمل إبراهيم النمروطي

إشراف

الدكتور محمد أبويمان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل

اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

ولتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت (63) فقرة لجمع المعلومات الأولية من

عينة الدراسة المكونة من مجتمع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان كاملا وبالغ

عددهم (400) موظف بمستوياتهم الإدارية المختلفة من مختلف الدوائر والأقسام، وفي ضوء ذلك جرى جمع

وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط . وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- أن هناك رضا عن الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان من قبل الموظفين العاملين.
- أن بعدي الخدمات الإدارية وخدمات النقل والبريد قد شكلا أهم بعدين لدى عينة الدراسة من حيث تحقيق الرضا الوظيفي.
- وجود أثر للخدمات العامة المقدمة على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر للخدمات الإدارية على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر لخدمات السفر والفيزا على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر لخدمات النقل والبريد على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- أنه لا يوجد فروق للخدمات المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي).

- لا يوجد فروق في رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي)

وقد أوصت الدراسة بما يلي :

- ضرورة الاهتمام بدائرة الخدمات العامة والعمل على تطويرها، لما لهذا التطوير من أثر على رفع رضا الموظفين في المنظمة .

- زيادة عدد الموظفين العاملين في دائرة الخدمات العامة نتيجة زيادة عدد موظفي الوكالة المستمر سوف يكون له أثر كبير على زيادة الرضا الوظيفي.

- كتابة المزيد من القوانين والأنظمة التي تساعد على فهم طبيعة عمل دائرة الخدمات.

- العمل على إعطاء الموظفين الموجودون المزيد من الدورات التدريبية وورشات العمل لرفع كفاءتهم.

- ضرورة إيجاد طرق حديثة لتحفيز موظفي الخدمات للعمل بنشاط وجهد أكبر.

- ضرورة تزويد دائرة الخدمات العامة بأحدث الأجهزة والتقنيات التي تساعد على العمل بالسرعة المطلوبة.

- مواكبة التطورات تلبية لحاجات الموظفين العاملين من جهة ، والمستفيدين من جهة أخرى وذلك لإشباع رغباتهم ونيل رضاهم.

ABSTRACT

The Impact of General Services in The United Nations Relief and Work Agency in Amman on Employees Satisfaction

Prepared by:

Amal Ibrahim Al-Namrouti

Submitted to:

Dr. Mohammad Abu Yaman Al Omari

This study aimed to demonstrate the Impact of General Services of United Nations Relief and Work Agency in Amman of Employees satisfaction.

In order to achieve the objectives of the study the researcher designed a Questionnaire consisting of (63) Paragraphs to gather, the primary information from study sample which consisted of (400) individual's fully totaling society from different administrative levels.

The statistical packages for social sciences (SPSS) were used to analyze and examine the hypotheses. The researcher used many statistical methods (simple and multiple regressions, correlation) to achieve study objectives, and the main conclusions of the study were:

- There was consent on the general services provided by the United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in Amman to level of staff satisfaction in accordance with perceptions of the study sample.
- The most important variable that has an effect on the sample study in terms of job satisfaction were (Administration service and transportation service).
- The impact of general services provided to the satisfaction of the United Nations Relief and Works Agency for Palestine refugees.
- The impact of administrative services to the satisfaction of the United Nations Relief and Works Agency for Palestine refugees.
- The impact of travel services visa to Reza working in the United Nations Relief and Works Agency for Palestine refugees.
- The impact of transportation services, mail to the satisfaction of the United Nations Relief and Works Agency for Palestine refugees.
- There is no difference of the services provided by UNRWA attributable Modified variables (grade and Job title)

There is no difference of the Staff Satisfaction attributable Modified variables (grade and Job title).

The study recommended the following:

- The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees Need Attention for general Services Department and work on its further development, the impact of this development on the staff satisfaction in the Organization.
- The increase in the number of staff working in the general Services Department as a result of an increase in the number of staff of the Agency's continuing would have a major impact on increasing job satisfaction.
- Write more laws and regulations that help to understand the nature of the work of this General Services Department.
- Residents who work to give staff more training courses and workshops were to raise the efficiency of their work.
- The need to find ways to improve motivation of staff services to work actively to .under pressure such as creating a system of rewards
- Department should be provided with the latest equipment and technology services that help them to work.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

(1-1): المقدمة

(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1): فرضيات الدراسة

(4-1): أنموذج الدراسة

(5-1): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(6-1): أهمية الدراسة

(7-1): حدود الدراسة

(8-1): محددات الدراسة

(1-1): المقدمة

إن التفكير الدائم في إيجاد ظروف عمل ترضي جميع الأطراف، وتطوير العمل ليصل إلى أعلى المستويات المطلوبة لتحقيق النتائج المرجوة، نطاق واسع يندرج معه الكثير من المفاهيم، كرضا الموظفين عن الخدمات التي توفرها لهم مؤسساتهم، ومدى جودة هذه الخدمات، وتلبيتها لاحتياجات الأفراد وأثرها على استحواد رضا الموظفين لتمكينهم من ارضاء المستفيد الأخير وهو العميل.

تكمّن صعوبة تقييم الخدمات في كونها غير ملموسة وغير قابلة للتجزئة، فهي نشاط يهدف لتحقيق رضا المستفيد منه، دون تحويل الملكية كما وتعتبر نشاطا يؤديه الفرد لحساب آخر، كي يؤدي الموظف دوره في إيصال الخدمة المطلوبة للمستفيد الأخير.

وتعتبر الخدمات العامة من أهم الخدمات التنظيمية في المؤسسات غير الربحية ومن العوامل التي تدعم استقرار أعمال المنظمة، وتنقسم هذه الخدمات إلى عامة ملموسة وأخرى غير ملموسة، والخدمات مثل ما يقول علماء هذا المجال في الإدارة هي الاحتياجات اللازمة التي تحافظ على طريقة عيش الإنسان في الحياة والتي يجب أن تكون موجودة ومشبعة لغالبية العاملين في المؤسسة، تتعلق الخدمات بضرورة توفير الحاجات الأساسية واشباعها لدى جميع الموظفين في المؤسسة بغض النظر عن ظروفهم المادية والاجتماعية ونوعية الوظائف التي يشغلونها.

وهنا نحاول الربط بين أثر الخدمات العامة المقدمة من المؤسسة وأثرها على رضا الموظفين العاملين فيها من خلال وضع محددات وعوامل تسهم في تكوين هذا الرضا وتحديد مدها، ويتعلق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة ما بعوامل كثيرة شخصية وتنظيمية وأخرى بيئية ترتبط بمحيط العمل، كما وينقسم الرضا إلى رضا داخلي ومصاحب وخارجي أيضا.

وسوف تهتم الدراسة برضا الموظفين لما له من أثر على مستوى أداء الأفراد وطموحاتهم، وتقليل نسبة الغياب والدوران في المنظمة، وتأثيره على حياة الأفراد العامة والخاصة، وجعلهم أقل عرضة لحوادث العمل.

(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن زيادة عدد الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة وبالأخص في الرئاسة العامة في الأردن نتيجة الظروف السياسية التي تمر فيها المناطق الأخرى التابعة لوكالة الأمم المتحدة أدت إلى انتقال موظفين كثير من بلدانهم إلى رئاسة الأردن ومن هنا زاد العبء على دائرة الخدمات العامة وكافة الأقسام التابعة لها، بزيادة هذا العبء أصبح يطلب من موظف الخدمات العامة أضعاف ما كان يطلب منها في السنوات السابقة، فصارت الحاجة ملحة لتطبيق سياسات عمل جديدة تتوافق مع الأوضاع التي تتعامل معها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان، لذلك تم تغيير سياسة دائرة الخدمات العامة وتحديث العديد من الأجهزة والمعدات، وتوظيف الكفاءات الجديدة المختصة، وتحديث الأنظمة والقوانين المتبعة في الأقسام الإدارية المختلفة، الأمر الذي ساهم في تحسين العمل وظروفه ورفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.

ومن ما تقدم، فإن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها، ويمكن معرفة هدف الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية وفروعها :

السؤال الأول: هل هناك أثر للخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في

مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر الخدمات الإدارية (الاتصالات، مركز الطباعة، الاصطفاف، الصيانة، الأرشيف) التي تقدمها

وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها؟

2. ما أثر خدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان

على رضا الموظفين العاملين فيها؟

3. ما أثر خدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان

على رضا الموظفين العاملين فيها؟

السؤال الثاني : هل يوجد فروق في الخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة

اللاجئين في مدينة عمان تعزى للمتغيرات المعدلة (المسمى الوظيفي والدرجة الوظيفية) ؟

السؤال الثالث : هل يوجد فروق في رضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين

في مدينة عمان تعزى للمتغيرات المعدلة (المسمى الوظيفي والدرجة الوظيفية) ؟

(3-1) : فرضيات الدراسة

إن الإجابة عن أسئلة الدراسة بشكل دقيق ، وبطريقة تساعد على معرفة النتائج الأفضل، استدعى من الباحثة وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان بعناصرها (الخدمات الإدارية وخدمات السفر والفيزا وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها .

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات الإدارية (الاتصالات، مركز الطباعة، الاصطفاف، الصيانة، الأرشفة) التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات النقل والبريد التي تقدمها، وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان ، على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الثانية:

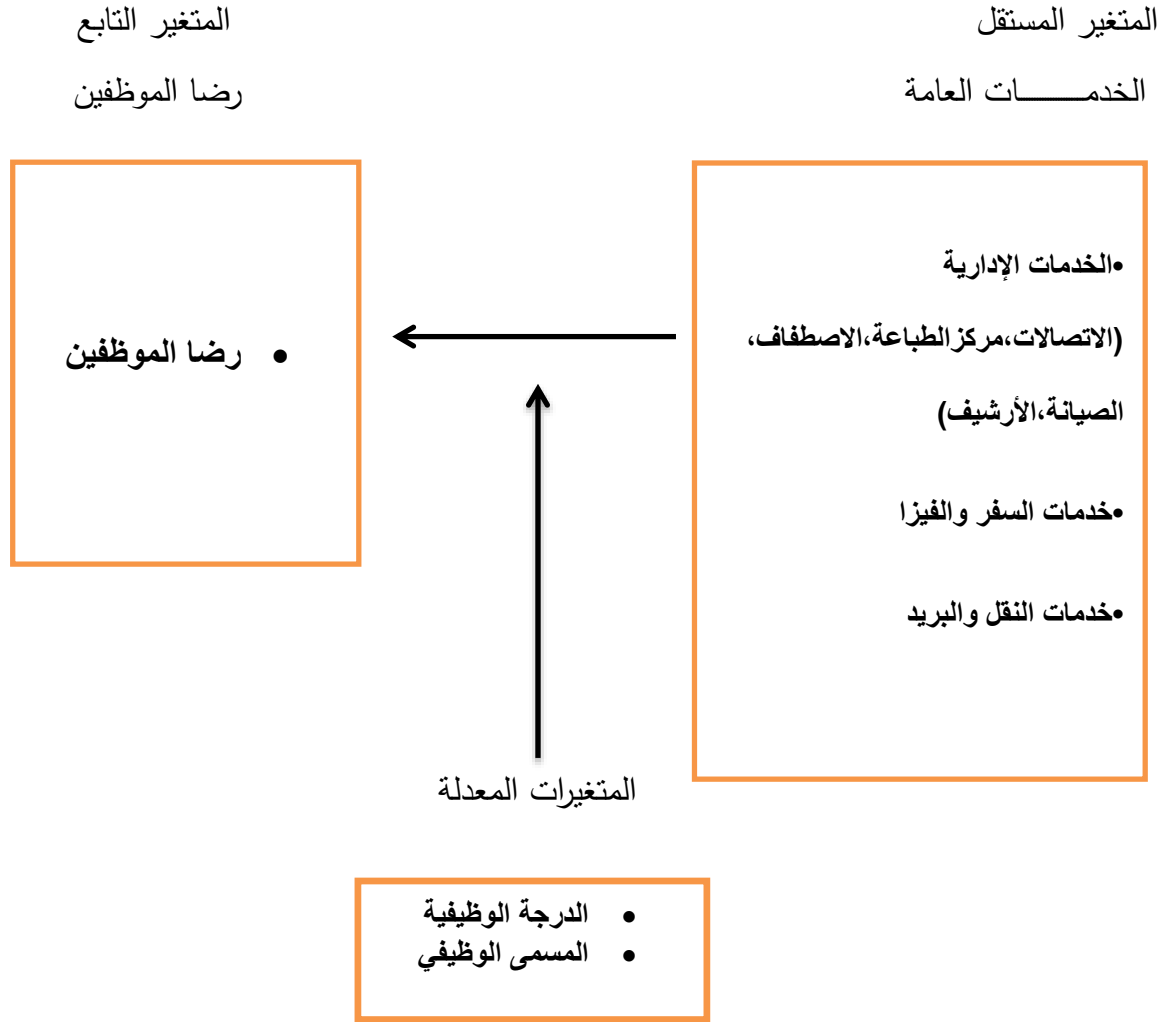
لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي).

الفرضية الثالثة :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لرضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي).

(4-1) : أنموذج الدراسة

من خلال استعراض الباحث لمعلومات البحث، والتعرف على مشكلة البحث وتمحيصها تم تطوير الأنموذج التالي:



الشكل (1-1)

أنموذج الدراسة

الأنموذج من إعداد الباحثة بالاستناد إلى المصادر التالية:

Dong (2014), Hang (2014) and Spence (2007)

(5-1): التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

الخدمات العامة: هي مجموعة من الأعمال الإدارية وتطبيقات السفر والفيزا، وأعمال النقل والبريد مجتمعة ومتكاملة ، التي تقدم لموظفي وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان لتسهيل أعمالهم ووظائفهم المنوطة بهم .

الخدمات الإدارية: كل ما يتعلق بأمر الأبنية من كهرباء وماء وتأثيث وتنظيم وتجهيز لجعل أبنية وكالة الأمم المتحدة ملائمة لعمل موظفيها، وهي أيضا ما يتعلق بنقل البضائع من مكان لآخر وتوصيلها للمستفيد الأخير بكافة طرق المواصلات الممكنة (برا ، بحرا أو جوا)، وقد تم قياس هذه الخدمات من خلال فقرات الاستبانة التي تم توزيعها وتطويرها من فقرة (1-29) وفقا لأداة الدراسة.

خدمات السفر والفيزا : هي الجهة التي توفر كل ما يحتاجه الموظفين من أمور إقاماتهم وتنقلهم وسفرهم بين دول العالم ، وقد تم قياس هذه الخدمات من خلال فقرات الاستبانة من فقرة (30-38) وفقا لأداة الدراسة.

خدمات النقل والبريد : تتمثل هذه الخدمة بوجود أسطول كامل للنقل ، يعمل على تسخير جميع أنواع النقل وتسهيل أمورها وجعلها سهلة بالنسبة لاستخدام الموظفين لها، وتعمل بالتكامل مع مكتب السفر والفيزا لمساعدة الموظفين للحصول على أفضل الخدمات، وتوفير المركبات الحديثة والسائقين المؤهلين، وقد تم قياس هذه الخدمات من خلال فقرات الاستبانة من فقرة (39-55) وفقا لأداة الدراسة.

الرضا الوظيفي : مصطلح له أكثر من بعد يشمل آراء الأفراد نحو أمور مهمة تمثل شركاتهم ومنظماتهم وما يندرج فيها من أبعاد مثل : زملاء العمل، الإشراف، الحوافز والمكافآت، المهام الوظيفية، ومن الممكن أن تكون آراءهم سلبية أو إيجابية، وهوسلوك يعكس مدى تقبل الفرد لجوانب الوظيفة المتعددة ومدى شعوره وأيضاً هو مختلف النشاطات التي يزاولها الإنسان بقصد الإنتاج وتساوده على تحقيق أهدافه من خلال الإمكانيات المهنية والأهداف التي تتناسب مع قدرات الفرد، وقد تم قياس هذا الرضا من خلال فقرات الاستبانة من فقرة (56-63) وفقاً لأداة الدراسة.(الزعيبي،2011)

(6-1): أهمية الدراسة

الأهمية النظرية : تكمن أهمية مثل هذه الدراسة في كونها تقيس أثر الخدمات العامة المقدمة من الإدارة في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين، والتي من شأنها أن تساعد في تطوير هذه الوكالة من خلال تسليط الضوء على المتغيرات المستقلة والتابعة، التي قد تعطي نظرة متكاملة للوضع الموجود حالياً، وتساعد في تكوين نظرة مستقبلية لما يمكن إضافته من جديد وتحديث لوكالة، كما وبالنظر لأهمية وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في كونها منظمة غير ربحية تهدف لخدمة الموظفين العاملين فيها وتسهيل أعمالهم لمساعدتهم على استثمار جهودهم بأقصى الإمكانيات المتاحة.

الأهمية العملية : من خلال عملي كموظفة إدارية في دائرة الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين لاحظت أنه يجب دراسة بعض العمل المتعلق في مجال الخدمات العامة ، ونظراً لأهمية وكالة الأمم لإغاثة وتشغيل اللاجئين في رعاية مصالح اللاجئين في الشرق الأوسط وتحاول هذه الدراسة أن تخدم الموظفين والمنتفعين الذين يتعاملون وبشكل دائم ومباشر مع المؤسسة.

(7-1): حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان - الأردن، وشملت الدراسة جميع الأقسام والدوائر وهي :

1. دائرة تنسيق ودعم البرامج

2. دائرة التعليم

3. دائرة الإسناد الإداري

4. دائرة الصحة

5. دائرة الإغاثة

6. دائرة البنى التحتية

7. دائرة الموارد البشرية

8. الدائرة المالية

9. دائرة العلاقات الخارجية

الحدود البشرية : تمثلت الحدود البشرية في جميع الموظفين العاملين في مكتب وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان، على مختلف مستوياتهم الإدارية وقد بلغ عددهم 400 موظف، وتم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة.

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر أيلول 2014م وحتى بداية عام 2015م.

الحدود العلمية : تمثلت الحدود العلمية للدراسة بإيجاد أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

(8-1): محددات الدراسة

1. أجريت هذه الدراسة على مجتمع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان كاملاً، وشملت جميع الأقسام والدوائر وكامل الموظفين بمستوياتهم الوظيفية المختلفة.
2. تعتمد نتائج الرسالة كلياً على مدى صدق إجابات المبحوثين والتي يمكن أن تؤثر على إمكانية تعميم نتائج الدراسة أو جزء منها على بقية المنظمات التي تتجانس أعمالها مع أعمال مجتمع الدراسة .
3. اقتصرت الدراسة على الفرع الرئيسي في الأردن (فرع مدينة عمان) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين ويعتبر أكبر الفروع في المنطقة نظراً لزيادة عدد الموظفين فيه.
4. شملت الدراسة على الموظفين المحليين والدوليين العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

(2-1): المقدمة

(2-2): الخدمات العامة

(2-3): رضا الموظفين

(2-4): نبذة عن وكالة الأمم المتحدة

(2-5): دائرة الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة

(2-6): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2-1): المقدمة

سوف يكون هذا الفصل شرحاً للإطار النظري لهذه الدراسة، حيث سيتم عرض بعض المفاهيم والجوانب النظرية وربط العناصر مع بعضها ، الخدمات العامة بعناصرها (الإدارية، السفر والفيزا، النقل والبريد) وأثرها على رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة ، وربطها مع دراسات سابقة أجريت عن هذا الموضوع بهدف الاستفادة من الإجراءات المنهجية التي أجريت ومقارنتها بالدراسة الحالية.

(2-2): الخدمات العامة

إن مفهوم الخدمات العامة مفهوم واسع قد يحتمل أكثر من معنىً وفقاً لطبيعة نشاطات دائرة الخدمات العامة في المؤسسة ومتطلبات العمل فيها .

تضم دائرة الخدمات العامة في معظم المؤسسات الكبيرة عادة قسم الاتصالات وقسم السفر والتأشيرات والحركة والنقل ، وهي تعمل على توفير جميع الخدمات الضرورية لأسرة المؤسسة وضيوفها وزوارها الرسميين من خلال توفير وسائل النقل الضرورية ، وتأمين الاتصالات بأنواعها المختلفة.

إن الخدمات بمعناها العام وكما تم تعريفها في الإدارة هي من الأمور الملحة والضرورية لضمان عيش الإنسان بطريقة مرضية ومرفهة إلى حد ما ، وهذه الخدمات يجب أن تغطي النسبة الأكبر من الناس، وإن الالتزام في توفيرها يعتبر مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي في رضا أو عدم رضا المواطنين.

ويعرف برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة (2011) الخدمات على أنها سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تؤديها الجهات الاتحادية أو جهات أخرى تنوب عنها، بهدف تلبية حاجات متعاملاتها.

حيث إن الخدمات العامة هنا في هذه الدراسة هي ما يتلقاه الموظف بأبعاد عدة وبوجهة نظره هو ، كون رضاه عن خدمة مؤسسته يعكس خدمته للمستفيد الأخير (الزبون).

إن تلبية ما يريده العملاء يحتاج إلى توفير منتج يلبي توقعاتهم وبالجودة التي يطمحون إليها ، والجودة هنا يجب أن تقاس بعد مقارنة الخدمة المتوقعة من قبل العميل مع الخدمة المتحققة من قبل الشركة .

(Reynoso& Moores,1995)

المنظمة هي عبارة عن مجموعة من العمليات المتبادلة بين الخارج والداخل، فالعملاء في المنظمة هم ليسوا فقط الزبائن الخارجيون ولكن تشمل أيضا الموظفين العاملون في تلك المنظمة. (Kuei,1999).

ولتحسين عمل المنظمة بشكل عام ، يجب البدء بتحسين نظامها وخدماتها الداخلية بداية، وذلك من خلال التوزيع المثالي للعمل بين مختلف الأقسام والدوائر في المنظمة، وبخاصة ونهاية بالأقسام والدوائر التي يكون لها تعامل مباشر مع العملاء. (Voss,Calantone and Keller 2005) إن موضوع الخدمات وتحسينها له أثر فعال وكبير في مخرجات الموظفين وعلاقاتهم وجودة أعمالهم ، وذلك لا يؤثر في عمل المنظمة فقط ولكنه يعكس صورة إيجابية للمنظمة تعلق وتأخذ حيزا في ذهن الزبون المتعامل مع المنظمة، (العواجين ، 2013) وقد تم التطرق إلى ملخصات كثيرة عرفت الخدمات وأهميتها منها :

1. إن الخدمات سواء أكانت متوقعة أم مدركة ، هي محدد رئيسي لرضا الموظفين أو عدم رضاهم ،

2. الخدمة هي التوافق مع الاحتياجات والمواصفات (Edward Deming,2011).

3. الخدمة هي تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات.

(Joseph Juran,2010).

وتظهر أهمية الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة كونها دائرة قائمة بذاتها، إذ إن كل موظف يبدأ منها

وينتهي منها، لأنها القائمة على توفير متطلباته الأولية والنهائية.

وقد قسمت الخدمات العامة إلى ثلاثة أبعاد هي :

1. الخدمات الإدارية :

ومن التعريفات التي وضعها كبار علماء الادارة ، في محاولة فهم الإدارة والتوصل إلى تعريف أكثر

تكاملا ما يلي:

- Taylor : "الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ثم التأكد من أنهم

يؤدون ما هو مطلوب منهم من أعمال بأفضل و أرخص الطرق".

- Fayol : "الإدارة تعني بالنسبة للمدير أن يتنبأ بالمستقبل و يخطط بناء عليه، وينظم ويصدر الأوامر

وينسق ويراقب".

- Sheldon : "الإدارة وظيفة في المؤسسة يتم بموجبها القيام برسم السياسات والتنسيق بين أنشطة الإنتاج

والتوزيع والمالية وتصميم الهيكل التنظيمي للمشروع والقيام بأعمال الرقابة النهائية على كافة أعمال التنفيذ".

William Hwait - "إن الإدارة فن ينحصر في توجيه و تنسيق و رقابة عدد من الأشخاص لإنجاز عملية محددة أو تحقيق هدف معلوم" (عرب،2014)

ونستخلص من التعريفات السابقة أن الإدارة في مثل هذه المنظمات المتقدمة هي محاولة توثيق العلاقات بين المنظمات والموظفين لديها، من خلال البحث عن الأسباب التي تضمن رضاهم الوظيفي واستقرارهم في عملهم ، وخاصة أولئك الموظفون الذين يمتلكون الخبرة والمهارة من خلال خلق نظام متكامل يدفعهم إلى العمل وبذل الجهد ، وبذلك فإن تحقيق رضا الموظفين هو من أهم خطوات النجاح في أي منظمة، لأن ذلك يؤدي إلى زيادة العمل وكفاءته وتناسقه مع ما يقدمه الموظفون للعملاء.(ويكيبيديا،2015)

وتشابه الخدمات الإدارية هنا الإدارة اللوجستية التي تتكون من العديد من الأنشطة المنفصلة المنظمة وكما يعرفها مجلس إدارة اللوجستيات بأنها عملية تحتاج إلى تخطيط معين، ثم التنفيذ بدقة وخلال ذلك التحكم بالبضائع من حيث طريقة تدفقها وتخزينها والمعلومات المتوفرة عنها منذ لحظة إنشائها وحتى تستهلك وذلك من أجل نيل رضا العملاء.(Lowe,2002)

وإن بؤرة اهتمام الخدمات الإدارية كم قال (مصطفى ، 2012) هي :

1. الاستجابة للخدمة (حاجة ورغبات العملاء).
2. الهدف هو إيجاد الخدمات والسلع في أي وقت وأي مكان وذلك حسب احتياجات ورغبة الزبون وبأعلى كفاءة وجودة.

3. الأنشطة الخدمية تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق متطلبات إرضائهم

عندما نتحدث عن الأمور الإدارية في المنظمات فإننا نتحدث عن أنشطة متعلقة بالمواد وأصبح لدى المديرين القناعة بأن الرضا يتحقق من خلال خدمة العملاء وخفض الوقت والتكلفة اللازمة لتأدية هذه الخدمة الأمر الذي يتوقف على كفاءة أداء العمال وعلى فاعلية هذه الأعمال، فأصبحت أنشطة هذه الخدمات لها أهمية كبيرة من خلال ردة فعل العملاء السريعة ، وذلك بسبب توفير الخدمات التي يرغبها العملاء بسرعة وحسب احتياجاتهم وما يتوافق فيها مع المعلومات والتوريد وطرق إيصال الخدمة.(مصطفى،2012)

كما وتعرف الخدمات الإدارية في الوزارات والبلديات على النحو التالي :

دائرة الخدمات هي الدائرة التي تقوم بالعمل بما هو مدرج في القوانين التي توضح أعمال الوزارة مثل: إعداد الميزانية العامة السنوية والتدقيق النهائي بالتعاون مع الأقسام والوحدات المختصة ، وأيضا تقوم بتوفير المستلزمات والأجهزة المختلفة والمطلوبة لأداء العمل والمهام المختلفة وبالتنسيق مع الأقسام الخدمية ، كتوفير خدمات إدارية مثل: الاتصالات ومكان اصطافاف السيارات، وأرشفة أوراق الوزارة وتنظيم الوثائق والأوراق بأحدث الوسائل والطرق الممكنة ، كما تعمل على توفير الأثاث للموظفين ، وتأمين تنقلاتهم وأمور سفرهم والحصول على تأشيرات سفرهم إذا لزم الأمر ، وإن كل ما سبق هو لتوفير أحسن ظروف العمل للموظفين الداخليين وذلك للحصول على عمل كفوء ينال رضا المتعاملين مع المنظمة .(موقع بلدية قطر ،2014)

وهذه الخدمات المذكورة على موقع البلدية تتشابه مع الخدمات المقدمة من دائرة الإدارة في وكالة الأمم المتحدة كثيرا، حيث يتعين على هذه الدائرة توفير جميع الاحتياجات الأولية للمستفيدين .

وبناء على ما تقدم فإن دائرة الخدمات الإدارية في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين هي من أهم الدوائر في المنظمة إذ يتم من خلالها توفير معظم احتياجات الموظفين عامة منذ لحظة دخولهم للمنظمة وحتى لحظة خروجهم منها.

وبدءا من توفير الاتصالات يقوم القسم الإداري بتوفير جهاز خلوي حديث وشريحة رقم تعود للمنظمة ، ومن ثم توفير المكتب الذي سيأخذه الموظف وتجهيزه بالأثاث اللازم له ، وتزويده بخط هاتف ثابت من أجل الاتصالات الداخلية في المنظمة، وأيضا يتم أخذ معلومات عن سيارة الموظف وتزويده ببطاقة لاصقة توضع على زجاج سيارته ليتمكن من الاستفادة من خدمات الموقف التابع لوكالة الأمم المتحدة ، ويعطى الموظف اسم مستخدم وكلمة سر ليستطيع الولوج إلى نظام الأرشيف واستخدامه حسب شروط وقوانين المنظمة ، ويندرج تحت مسؤوليات هذا القسم أيضا صيانة جميع المرافق التابعة لوكالة الأمم المتحدة في عمان من أبنية ومكاتب وأثاث ، إذ يوجد فريق عمل مدرب ومؤهل للقيام بهذه المهمة ، ومما واجهته الوكالة زيادة الموظفين بشكل كبير في الآونة الأخيرة مما استدعاها إلى أتمتة نظام طلب الخدمة ، وبذلك استطاعت تغطية أكبر عدد ممكن من الطلبات ، إذ يقوم الموظف بتسجيل طلبه (صيانة، طباعة، هاتف ، انترنت) وما إلى ذلك من طلبات عن طريق الهاتف أو عن طريق الإيميل ، ويقوم الموظف المسؤول عن استقبال الطلبات بتصنيف الطلب حسب أهميته وتحويله إلى الشخص ذي الاختصاص من فريق الصيانة أو الطباعة أو حتى الموظف في القسم ، الأمر الذي يؤدي على السيطرة على الطلبات المبعوثة وكيفية تلبيتها.

2. خدمات السفر والفيزا :

في هذا العالم المتغير والمتجه بسرعة نحو العولمة والحضارات ، أصبح السفر حجر زاوية يسهل ويساعد في تطور الأمم وتحضرها ، لذلك تسعى المكاتب والشركات المقدمة لمثل هذه الخدمات إلى أن تكون في القمة في عالم شديد التنافسية، من خلال التنوع والعمل الجاد عن طريق فرق متميزة لتلبية طلبات زبائن من مختلف أرجاء المعمورة، وذلك للمضي قدما في توفير مستوى مستمر وثابت من الخدمة عالية الجودة لنيل رضا المسافرين أما بالعقود المميزة او الخدمة الطيبة، وسرعة الإنجاز بالإضافة على إنجاز الأمور على أوقاتها، والبقاء مع المتعاملين خطوة بخطوة ودعمهم لحين تلبية رغباتهم.

الآن تنوع مفهوم السفر ليشمل أكثر من حجز التذاكر ليشمل معرفة رغبات العملاء ، والخطوط الجوية والفنادق وحتى استئجار السيارات وذلك بتوفير أسعار مميزة للعملاء ولمعرفة ذلك يجب معرفة الفرص المختلفة والأنظمة والقوانين حسب الخبرة والموارد في هذه المكاتب.(النشرات الخاصة بمكتب وكالة الأمم المتحدة)

وهنا نأتي لتعريف السفر بشكل عام : وهو التحرك من مكان لآخر لمدة زمنية طويلة أو قصيرة في مسافتها

أو مدتها ، وذلك لسبب من الأسباب التالية : (فهيم،1989)

- الذهاب إلى العمل
- الذهاب في رحلات طويلة أو رحلات قصيرة الأمد
- تجارة
- رحلات عائلية
- الانتقال للعيش في مكان آخر
- لزيارة الأماكن الدينية.
- السفر العلاجي.
- استكشاف مناطق جديدة وأبحاث علمية.
- أسباب دراسية
- زيارة بلدان جديدة والتعرف إلى ثقافتها
- التمتع بالطبيعي والرحلات والنزهات
- أسباب عمل رسمية ومناسبات عامة
- أسباب تتعلق بالهيئات الدبلوماسية والسياسة.

ومن أهم الأمور التي يقوم بها قسم السفر والفيزا أولاً توفير التذاكر الذي يتطلب معرفة كبيرة بكل الأمور للإجابة على أسئلة العملاء بسرعة ، كما يتطلب علاقات مع الخطوط الجوية وعلاقات عالمية لضمان تقديم خدمة عالية الجودة بأقل الأسعار.

وثانياً: الحجز في الفنادق المختلفة المريحة حسب المتوقع لكافة الأفراد والمجموعات وذلك بعمل كافة التحضيرات والحجوزات في أي مكان في العالم بغض النظر عن مدة الإقامة قصيرة أو طويلة أوحتى إجازة سريعة أو عائلية وسفريات عمل .

وتكون دائماً أولوية مقدمي مثل هذه الخدمات الحصول على رضا الموظفين ومراعاة أي تفصيل حتى لو كان صغيراً ، عن طريق بناء علاقات قوية في كل أنحاء العالم مع مقدمين مشابهين و فنادق متنوعة .

ثالثاً هو تقديم الفيزا : هي صفة رسمية تمنح للمسافر إلى بلدان معينة ليستطيع دخول هذه البلدان سواء عن طريق البر أو البحر أو الجو ، ويمكن الحصول عليها من سفارة البلد الذي يريد الذهاب إليه أو تحصل عليه الهيئة او المنظمة التي يمثلها.(العدناني،1989)

توسع قطاع خدمات السياحة والسفر بسرعة لا تصدق في السنوات الأخيرة ، ربما بفضل الحكومات الداعمة؛ لأنها أخذت تعتبر من هذا القطاع موردا استثماريا ومن الصناعات الخدمية التي ترتقي بها الدولة.

يعتبر هذا القطاع ضاماً لخدمات كثيرة مثل مكاتب الحجوزات والتأشيرات، المطاعم ، المطارات ، الخدمات الترفيهية والفنادق .

والفنادق في جوهرها يجب أن تُحسن من الرضا الوظيفي للعاملين فيها من خلال تعزيز العوامل الداخلية للاحتفاظ بموظفين أكفاء وتعزيز أداء المنظمة ودورها التفاعلي مع الموظفين (Wang,2012).

إن دراسة خدمات السفر والفيزا تتم بدراسة عوامل عدة ، بداية من دراسة الخدمة لتؤدى بشكل أفضل من التالي وتحقق رضا العملاء ، ونهاية برضا الموظفين العاملين أنفسهم في مثل هذه القطاعات.

في الوقت نفسه فإن هذه الخدمات ترتبط باللموسية والاعتمادية والاستجابة والموثوقية والتعاطف وهذه أغلب العوامل التي تمثل هذه المكاتب وتشمل وترتبط بالخدمات الأرضية وركي المكاتب والتذاكر والمجلات والمنشورات ، وإظهار الصدق في التعامل مع المشاكل التي تواجه العملاء ، وإنجاز الخدمات في الوقت المحدد وبالشكل الصحيح ومن أول مرة ، وتوثيق المعلومات دون أخطاء وتلبية الطلبات بشكل سريع. (حوا،2013)

إن سلوك الموظفين في مكاتب السفر والفيزا وتصرفاتهم والتعامل بشكل مهذب ولطيف مع باقي الزملاء يشعر الجميع بالراحة والثقة والاطمئنان ، كما أن معرفة الموظفين وإجاباتهم عن تساؤلات العملاء وقدرتهم على تفهم احتياجات كل الأفراد مهمة جدا لتحقيق الرضا عن مثل هذه الخدمات.

كما يلعب ترتيب المباني والقاعات ، والتقنيات الحديثة المستعملة والتدريب الالكتروني والتدريب عن بعد واستخدام تكنولوجيا التدريب دورا مهما في الرضا عن هذه الخدمات .

كما أن مثل هذا النوع من الخدمات مرتبط بالالتزام والرغبة في استمرارية التواصل مع العميل والعمل على إدامة التواصل مستقبلا، ووجود الثقة بين طرفي العلاقة لإثراءها ونجاح العملية بشكل كامل .

وتعد الاتصالات من العناصر القوية لبناء علاقات جيدة في مكاتب السفر والفيزا ، لأنها تستخدم في اخبار العاملين بها واقناعهم والتعرف على اتجاهاتهم ، ويجب أن يكون الموظفون يعرفون المخططات التي تنظمها مكاتبهم وذلك لخدمة المسافرين بشكل أفضل وحل المشاكل التي قد يواجهونها أو قد تعرقل الخدمة المقدمة من الشركة وتؤثر على عملها ، ويجب دائما المحافظة على علاقة دائمة مع الزبائن والعملاء من خلال أنواع الاتصالات المختلفة مثل عقد اجتماعات متواصلة معهم ، أو عمل نشاطات مرتبطة بمجتمعهم المحلي أو القيام بتوزيع النشرات التي تشرح عمل الشركة وتوضح طريقة الخدمة ، أو بتحديث موقع على شبكة الإنترنت التي تغطي كل العالم تقريبا ، واستخدام وسائل حديثة مثل الفيس بوك وتويتر للتواصل مع العملاء.

(المطيري ، 2010)

وتختص صناعة السفر والفيزا بتزويد المسافرين بالعديد من الخدمات وتكون منوطة بتلبية الرغبات المتباينة لمختلف العملاء ومهما تباينت نوعية الخدمة أو مستوياتها من حيث تأمين التذكرة حجز الفندق وإصدار التأشيرة إذا لزم الأمر ونلاحظ هنا أن الأمر لا يختلف كثيرا من حيث الرغبة في إرضاء توقعات العميل.(هويدي،2008)

خدمات السفر والفيزا في المنظمات الدولية عامة وفي وكالة الأمم المتحدة خاصة :

قد يُعد تعريف هذا النوع من الخدمات صعبا نوعا ما ، نظرا لتنوع طبيعة العمل فيها ، وتنوع الأمور والطلبات التي تؤديها ، فهي تشمل على التعامل مع السفارات ، المطارات ، مكاتب السياحة ، خدمات التذاكر ، المطارات ، مراكز الشرطة ، مراكز الحدود والأجانب ، الجمارك ، دائرة الإقامة ، الوزارات وغيرها الكثير من الدوائر الحكومية وغير الحكومية، وتُعد هذه الخدمة في المنظمات الدولية عبارة عن تقديم جميع خدمات السفر وما يتعلق به لجميع الموظفين بجودة عالية حسب القوانين والأنظمة للحصول على ثقة الموظف ورضاه وذلك حسب موارد المنظمة وخططها المرسومة.

ويندرج تحت مفهومها التخطيط لتزويد الموظفين الجدد أو المنقولين وعائلاتهم في كل المنظمة والمناطق التي تعمل فيها وذلك حسب القوانين والأنظمة في تلك المنظمات.

كما ويعمل هذا القسم على توفير كل الأوراق المتعلقة بجميع الاستحقاقات التي يأخذها الموظف مثل تكلفة إجازة زيارة الوطن ، والتعليم ، زيارة الأهل والعائلة ، الإجازات التعويضية ، وغيرها الكثير من الاستحقاقات وذلك حسب القوانين والأنظمة في هذه المنظمات.

ومن ضمن مهامه أيضا تزويد جميع الموظفين والخبراء وعائلاتهم بتأشيرات الدخول والإقامات وبطاقات تعريفية ، رخص قيادة السيارات ، أوراق الإعفاءات الضريبة وأية أوراق ومستندات تتعلق بإقامتهم في الأردن وذلك حسب القوانين والأنظمة في تلك المنظمات.

ويقوم هذا القسم بتزويد واستخراج التأشيرات لكل الموظفين عن طريق السفارات المتعددة ، وتغطية الرحلات الرسمية من تذاكر وإقامة فنادق عن طريق تعبئة نماذج خاصة تغطي هذه التكاليف من قبل المنظمة، وتشمل أيضا إدارة كل الوثائق الرسمية، مثل: (جوازات السفر، والأوراق الرسمية الخاصة بالأمم المتحدة) من تجديد أو اصدار أو انتهاء .

وأخيرا قام هذا القسم باستحداث نظام الكتروني عالمي (Travel Management System) يحتوي على جميع المعلومات وقواعد البيانات والأوراق والنماذج المطلوبة في هذا القسم، ويحتوي النظام على تقارير سنوية وشبه سنوية يمكن من خلالها تحليل عمل القسم وتقييم أدائه.

ومن الصعوبات التي تواجهها مثل هذه الأقسام :

1. زيادة المهام الرسمية وخاصة في الأوضاع السياسية الراهنة.
2. صعوبة الإجراءات في الدوائر الحكومية والسفارات.
3. زيادة دوران الموظفين الدوليين.
4. زيادة عدد الخبراء والموظفين بعقود قصيرة الأمد.

3. خدمات النقل والبريد :

تصنف هذه الخدمات من بشكل عام من ضمن الخدمات اللوجستية والتي كما يعرفها مصطفى (2012) بأن وسيط الشحن أو المسؤول عن النقل هو الجهة التي تنظم عملية نقل متكاملة ويتحمل المسؤولية التعاقدية طوال هذه العملية بغض النظر عما إذا كان هو الطرف الذي ينفذ النقل أم لا. ويكمل (مصطفى، 2012) أن المعدات الحديثة والأجهزة والتكنولوجيا تلعب دوراً كبيراً في دعم عمليات التطوير في قطاعات النقل المختلفة، كما تقوم الشاحنات بتوفير خدمة الوصول والسحب من وسائل النقل الأخرى (البحري والجوي) وكذلك خدمات الوصول والسحب بين هذه الوسائط وبالذات الشحن بالسكك الحديدية.

وقد قسمت الأنشطة اللوجستية في المنظمة الأوروبية للنقل والخدمات اللوجستية حسب (Grant 2006) التالي :

1. تحديد نوع وأساليب ومعدات النقل

2. تحديد مسارات النقل وتحديد حمولات وسعر النقل

3. تحديد مواقع التخزين وتحديد نقاط التخزين

ويتمثل مفهوم النقل (المواصلات) بنقل الناس من أماكن تواجدهم إلى الأماكن التي يرغبون بالذهاب إليها أو نقل البضاعة من أماكن تصنيعها إلى أماكن تخزينها أو حيث يرغب الناس بتواجدها حينما يحتاجونها.

وحسب المركز الوطني للمعلومات ، 2015 :

يعتبر قطاع المواصلات بأفرعه المتعددة وأعماله وأنشطته المختلفة من المكونات المهمة والرئيسية في أي بناء تحتي لأي منظمة أو شركة عاملة ، ويعد ركيزة للتنمية الشاملة نظرا لتأثيره على جميع المجالات والقطاعات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة الأخرى ، مثل: الصناعة والتجارة والسياحة وغيرها من القطاعات المختلفة الأخرى.

ومن الشائع والمعروف أن وجود المواصلات الحديثة وتوفرها سواء أكان ذلك جوا أو برا أو بحرا من العوامل المهمة جدا في تقييم الأماكن والنشاطات الاقتصادية المختلفة ، ويعرف أنه هناك علاقة ورابطة قويا بين النهضة الاجتماعية والاقتصادية في مكان ما وبين درجة تطور المواصلات في هذا المكان ، حيث إن القطاعات الاقتصادية تعتمد وبشكل مباشر على المواصلات ومرونتها؛ لأن العمليات الاقتصادية من تبادل وبيع وشراء وغيرها كلها تتم من خلال شبكات المواصلات المختلفة.

يعد قطاع المواصلات في أي دولة من الدول المتحضرة والمتقدمة من أحد أهم القطاعات ، التي يجب الإعداد والتخطيط لها داخل وخارج البلدان ، بسبب شمولها لجوانب كثيرة ولأنها جزء مهم من النهضة الحضرية في كل مكان ، بسبب ترابطها الوثيق والقوي مع أعمال البناء والنهضة السكنية التي هي من الأسباب المهمة لسفر وترحال الناس. (قديد،2006).

نبذة تاريخية عن النقل : (فهيم،1989) وقد عرفت وسائل النقل بأنها من أحد أسباب قيام الحضارات ، إذ بدأت المواصلات في القدم في خطوات قديمة وبدائية ، فقد كان الناس يحملون البضاعة على رؤوسهم أو يحملونها على أكتافهم وظهورهم ، أو يجرونها على الأرض.

ويقال أنه سنة 5000 ق.م فكر الإنسان في استخدام الحيوانات في النقل، سواء لنقل الإنسان نفسه أو لنقل الأحمال والبضائع.

وفي سنة 3000 ق.م اخترعت العربات ذات الأربع عجلات ولكنها لا تحتوي على أي محرك ، فكان الإنسان أو الحيوان هو الذي يدفعها ، وهنا اخترعت أيضا القوارب الشراعية فبدؤا بنقل البضائع إلى أماكن أبعد وبشكل أسهل، وظلت هذه الوسائل إلى حين اختراع المركبات التي تحتوي على المحركات، واليوم صار في عالمنا الكثير من وسائل النقل المتطورة والحديثة فمن الطائرات النفاثة التي تعادل سرعة الصوت إلى الموترات الصغيرة التي باتت تستعمل حتى في خدمات توصيل الطعام.

وتصنف طرق النقل إلى :

1- النقل برا

2- النقل بحرا

3- النقل جوا

والنقل برا هو من أكثر الطرق شيوعا ، وتستخدم فيه السيارات بأنواعها وأحجامها المختلفة ، والقطارات السريعة .

أما النقل البحري فهناك أنواع مختلفة من القوارب والسفن والغواصات الصغيرة والعملقة والتي تلبي كافة الاحتياجات.

وأخيرا النقل الجوي الذي يتقدم بسرعة هائلة في جميع أنحاء العالم ويعتمد تمام على الطائرات. طرق التنقل اليوم وما يستعمله الإنسان :

1. طرق النقل الخصوصية : في البلدان المتقدمة تستخدم السيارات بأحجامها المختلفة وتنوع سرعاتها وإمكاناتها ، والدراجات العادية والنارية وأخيرا ما يمتلكه الناس من طائرات خاصة.

2. طرق النقل العمومية : هي الطرق التي توفرها الدولة للجمهور إما بين المدن أو داخلها وخارجها. نقل البضائع والبريد :

هناك بضائع يصعب نقلها مثل النفط والغاز الطبيعي ، التي يتم نقلها إما من خلال البحار وهي تعد من أرخص الطرق ، لأن النقل عن طريق القطارات يكلف تقريبا ثلاثة أضعاف النقل المائي ، أما الأكثر كلفة هو النقل الجوي الذي هو أغلى أنواع النقل إطلاقا.

وهناك وسائل متنوعة لشحن البضاعة:

1- الشحن المحلي: يختص بنقل البضاعة داخل الدولة الواحدة وبين المدن ويختص بخدمات الاستلام والتسليم.

2- الشحن الدولي: وهو الشحن الذي يختص بنقل البضائع خارج حدود الدولة ويتم عن طريق الطائرات والسفن . (ابراهيم، 2008).

إن المواصلات والبريد هي تلك الأنظمة التي تسهل حركة الأشخاص والبضائع باستخدام الوسائل الممكنة للقيام بذلك ، وإن حركة الناس الداخلية بين المدن (تغيير مكان السكن) تعتبر الأهم ، ولكن حركة السلع والمواد لا تقل أهمية عنها ، إذ يجب نقل هذه السلع من أماكن تصنيعها إلى أماكن تخزينها وتسويقها وكل ذلك يساهم في مجالات التطور والنمو الاقتصادي، لأن عدم توفر السلع في الزمان والمكان المطلوب يعد عديم الفائدة مهما كانت أهمية هذه السلع وبالتالي تصنف حركة السلع والبضائع مع حركة الأشخاص من العوامل الأساسية في بناء المجتمعات .(قديد، 2006)

وأيضاً من المهام الرئيسية والمهمة للنقل هو أنه يعتبر حلقة الوصل بين مكان العمل ومكان الدراسة والبيت وحتى أماكن التنزه والرحلات وما إلى ذلك من أسباب تستدعي استخدام المواصلات ومن ضمن الدراسات توصل الباحث (Pederson,1980) أن 50% من الرحلات تكون رحلات عمل داخل المدن مما يتطلب وجود وسائل نقل حديثة وميسرة ومتاحة ليتم الأشخاص عملهم ويحققو المطلوب منهم ومن شركاتهم في المجتمع المحلي.

ونظام البريد هو عبارة عن تعليمات لنقل المعلومات أو البضائع والمواد وتوزيعها ، ومن الأمثلة على هذه المواد الملموسة : الرسائل المكتوبة والصناديق البريدية أو الطرود التي يتم استلامها وتوصيلها لكل مكان في العالم عن طريق شركات متخصصة أو عن طريق مكاتب صممت لأجل مثل هذه الخدمات.

وينقسم البريد إلى :

- عادي
- سريع.
- جوي.
- مسجل

وقد كان البريد يعتبر من أهم الأمور في قيام الدول ، لأنه يقوم على توزيع أعمال وأوامر الدولة بين الجماعات ، ويربط الأفراد مع ما يوجد خارج بلادهم .

- في أصل كلمة البريد: ذهب في تأثيل الكلمة إلى أنها فارسية تدل على البغل، أصلها بريده دم (دم بريده) أي محذوف الذنب؛ لأن بغال البريد كانت محذوفة الأذنان، فعربت الكلمة وخففت اقتضابا، أما آذرنوش قال أن اشتقاقها من الكلمة الرومية beridis.

لقد عرف مصطفى (2012) النقل والبريد بأنه الجهة التي تنظم عملية نقل متكاملة ويتحمل المسؤولية التعاقدية طوال هذه العملية بغض النظر عما إذا كان هو الطرف الذي ينفذ مراحل النقل فعليا أم لا .

وإن محور نجاح النقل بكافة أنماطه يكمن في الاستراتيجيات المعتمدة في التطور المستمر لبرامج المؤسسة، ولا يمكن إنكار دور الإنترنت في تقليص الوقت اللازم لإنجاز عمليات النقل عن طريق بناء شبكة متكاملة لتبادل المعلومات والبيانات التي تتيح إمكانية متابعة المسافرين وتحركهم والمدة التي يحتاجونها للوصول (حوا، 2013).

نظرة تاريخية :

كان البريد منذ القدم أهم صور ومعالج التواصل البشري بين الناس، فمنذ انتشار بنو آدم على الأرض وهم يتراسلون بطرق مختلفة، واستطاع الإنسان أن يوظف «الحمام الزاجل» لنقل الرسائل، في فترة ما قبل المشاة أو المتنقلين على الحمير أو الجياد أو الدراجات العادية ثم البخارية، ثم عبر الطائرات ووسائل النقل الجوي. وحفظت الصخور والآثار القديمة كثيراً من النقوش الهيروغليفية وقد كانت هذه المرحلة الأولى بعد أن ابتدع الإنسان الكتابة ثم وجدت الرسالة عندما تمكن الإنسان من الكتابة أو النقش على مواد يسهل حملها ونقلها. كان قدماء العرب ينقشون الرسالة على قوالب يصنعونها بأنفسهم من الطين ثم يحرقونها للمحافظة على سرية الرسالة، ثم يصممون غلافاً مشابهاً صلماً لا يفتح إلا بكسره من قبل الشخص الذي يستلم الرسالة ، ثم انتقلوا إلى الكتابة على الجلود ولحاء الشجر وقطع الخشب.

جاء القرن الثامن عشر واكتشفت صناعة الورق وأجمع المؤرخون أن العرب نقلوا عن الفراعنة والفرس النظام الأول للبريد، وبدؤوا بلم شتات الدولة وربطها بخطوط بريدية في الدول التي يفتتحونها، وإن أول من أسس نظام البريد هو معاوية بن أبي سفيان ، وذلك لأنه أراد معرفة الأخبار في كل البلاد .

وقد استقدم لهذا الغرض خبراء من الفرس والروم وجعل أهم مركز في مدينة العمرة وافتتح عدد من المحطات وصل إلى 950 محطة وفر فيها الجياد القوية والسريعة لنقل الرسائل المستعجلة أما الرسائل العادية فكانت تنقلها الإبل تارة والسعاة المشاة تارة أخرى وكان الحمام الزاجل هو أول حامل للرسائل عرفته البشرية، ففي أيام الألعاب الأولمبية اليونانية أيام سباق العجلات الرومانية كان بعض اللاعبين يأخذون معهم الحمام الزاجل إلى الملاعب فإذا أصاب أحدهم الفوز شد إلى عنق الحمامة قطعة من القماش بلون الفريق الفائز أو بقطعة من بذلته الرياضية وأطلقها فتبلغ برجها في اليوم نفسه ويعرف بذلك أهله وذويه أنه فاز في المباريات وكان يستعمل في بريد الحمام الزاجل ورق خاص يسمى ورق بريد الحمام ثم شهد قطاع البريد السريع بالصين تطوراً هائلاً خلال بضع سنوات بسبب نمو التجارة الإلكترونية في الصين بشكل انفجاري، ولكن وراء هذا الازدهار الذي لم يسبق له مثيل كانت هناك منافسة شديدة وضغوط ناتجة عن ارتفاع التكاليف المتواصل فقد شهدت مراحل تطور نقل الرسائل البريدية مرحلة توزيع الرسائل باستخدام «الدواب» الحيوانات، ثم توزيع الرسائل والطرود الثقيلة بعربات الخيل، وبعدها توزيع الرسائل بالدراجة العادية والدراجة البخارية، إلى أن تطور الأمر إلى استخدام وسائل النقل الحديثة من سيارات وقطارات وطائرات، وهو ما يعرف بـ«البريد الجوي» وفي أغلب الأحيان تقوم الحكومات بتولي هذه المسؤولية لمزيد من الانضباط وضمان الخدمة الجيدة. (فهيم، 1989)

خدمات النقل والبريد في المنظمات الدولية عامة وفي وكالة الأمم المتحدة خاصة :

أن مثل هذه الخدمات تقدم من مكتب النقل والبريد الموجود في دائرة الخدمات في هذه المنظمات ، وتعمل على تقديم توفير كافة وسائل نقل الموظفين ويشتمل النقل على في هذه المنظمات على :

1. - النقل البري عن طريق المركبات: تعد هذه الطريقة من الطرق الأشد أهمية في هذا القطاع ، إذ

تزداد الحاجة إليها عاما بعد عام ، وذلك لما لها من أهمية في تلبية الحاجة ونقل الموظفين والبريد إذ إن من السهل الربط بين المناطق جغرافيا وخاصة في الأماكن التي يكون من الصعب استخدام وسائل نقل في الوصول إليها، وبالتالي تطور النقل باستخدام المركبات والطرق العامة والخاصة ، ولذلك لجأت كل المنظمات والدول لتطوير خطط النقل ، وأتمتة نظامه بما يتوافق مع العملية الإنتاجية المرغوبة من هذه المركبات .(كمونة،2008)

2. النقل الجوي :

عرف النقل الجوي بأنه وسيلة النقل للأماكن البعيدة بين البلدان ، ولكنه اليوم يستخدم أيضا للتنقل بين المدن الموجودة ضمن البلد الواحد ، وأخذ يمتد ليحتل مرتبة عالية في مجال نقل البريد والبضائع وليس فقط في نقل الأفراد .(كمونة،2008)

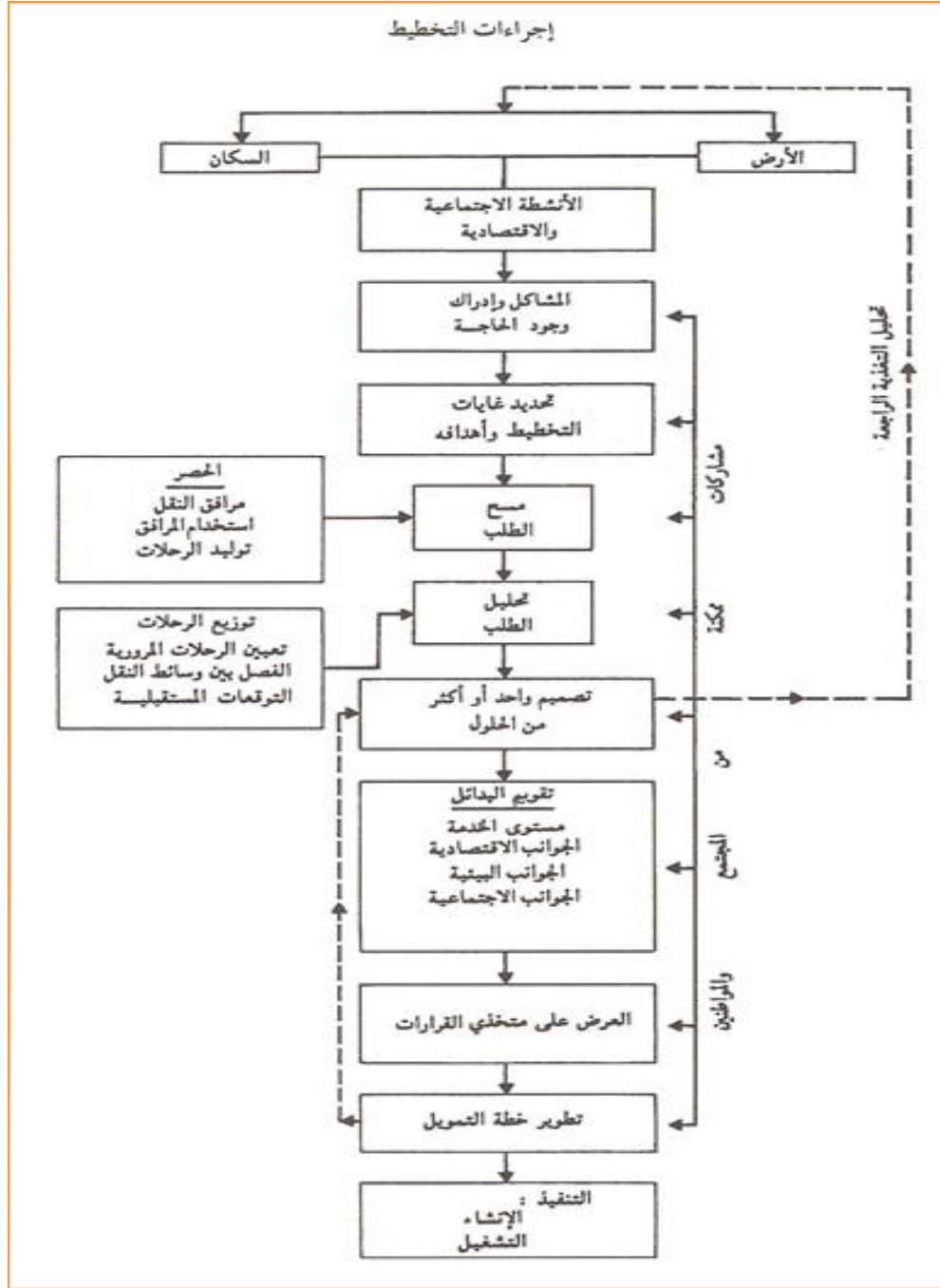
ويمثل النقل الجوي اليوم أحد العناصر الأساسية التي يتكون منها جهاز النقل ، والتي تؤثر في رضا العملاء، وما يتطلب من شركات النقل هو العمل على جمع المعلومات التي تتيح لها التعرف على آراء ووجهات نظر العملاء في جودة الخدمات المقدمة ونقاط القوة والضعف فيها ، (Honda,2002)

ويرتكز مكتب النقل في عمله على تخطيط النقل مسبقاً ، وذلك لزيادة ضغط العمل وعدد الموظفين مع محدودية الموارد من سيارات وسائقين .

إن عملية التخطيط تمر بمراحل متعددة وهي :

1. طلب أمر النقل (إما بالطلب عن طريق الهاتف ، الإيميل، أو تعبئة نموذج المنظمة الخاص بالنقل)
2. الغاية من النقل : ويقصد بها السبب الذي يطلب الموظف وسيلة نقل من أجله وهناك ثلاثة أنواع مسموحة في المنظمات وهي (النقل لسبب رسمي ، النقل لسبب خاص ، النقل من وإلى المنزل) وهذا يوضح في طرق طلب النقل كما في البند(1).
3. مسوحات الطلب على النقل : ويقصد بها ترتيب طلب النقل ضمن قاعدة البيانات ومعرفة إذا كان هناك إمكانية لقبوله أو لا وتعطى أولوية القبول للطلبات الرسمية.
4. تدقيق الطلب : يتم من خلاله توزيع الرحلات واختيار طريقة النقل المناسبة ، والسائق المعتمد لهذه المهمة. (قديد،2006)
5. ايجاد طرق بديلة : قد تتعرض عملية النقل للفشل بسبب عدم ملائمة وسيلة النقل ، أو كثرة الرحلات مع قلة الموارد ، لذلك يجب على منظم النقل أن يجهز خططا بديلة كما في النقطة التالية:
6. تقييم البدائل المقترحة: معرفة الموارد المتاحة في ما إذا ما كانت تفي بالغرض أم لا ، وأيضا حساب التكلفة وهل تتماشى مع ميزانية المنظمة . (قديد،2006)
7. قبول الطلب وذلك بالرد على صاحب الطلب عن طريق الإيميل فقط.
8. التنفيذ.

ويشبه المخطط التالي ما يتم في مكتب النقل تماما :



الشكل رقم (1-2)

(هاي، 1999)

أما بالنسبة لمكتب البريد :

يقوم على تزويد جميع الدوائر والأقسام بالبريد الداخلي وإدارة البريد الدبلوماسي بين المناطق التي تعمل فيها هذه المنظمات ، كما توفر خدمة البريد السريع من خلال التعاقد مع شركات البريد المختلفة .
يتميز الفريق العامل في مثل هذه الخدمات بميزات، مثل: سرعة الأداء ، بالإضافة إلى تتبع البريد ومان وصوله والتأكد من وصوله للمكان المنشود ، بالإضافة على التوقيع على البريد في سجل معين لضمان الخصوصية والتسليم على الموعد .

ويتم توزيع البريد الداخلي عن طريق عدد من المراسلين الذين يعملون في مكتب البريد ، حيث يحفظ البريد في غرفة خاصة ويتم تسجيله وإعطائه رقما ثم إرساله إلى الدائرة المعنية وذلك لضمان العمل بدقة ودون حدوث أخطاء أو في بعض الأحيان ضياع البريد المرسل.

أما بالنسبة للبريد الخارجي والذي اقتصر حاليا وبسبب الأوضاع السياسية على المغلفات الخفيفة الوزن وبعض الأغذية والأدوية فيتم توزيعه عن طريق البريد الدبلوماسي في المناطق التي تعمل فيها هذه المنظمات ووفق معايير وأنظمة المنظمة.

- تطور الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة :

مع تطور الأحداث السياسية منذ عام 2011 في سوريا ، وتجدد الأزمات في كل من لبنان وقطاع غزة ، استقبل مكتب الرئاسة العامة في الأردن عددا لا بأس فيه من الموظفين المحليين والدوليين ، ولذلك كان لا بد من تطوير دائرة الخدمات العامة التي تقدمها الوكالة لتناسب مع هذه الزيادة الهائلة التي كانت أكبر من مقوماتها ومؤهلاتها ، وبالرغم من ذلك مع كادرها قليل العدد ، وخبرة بعض الأفراد المؤهلين في هذا الكادر استطاعت هذه الدائرة مواكبة الأزمة وإيجاد حلول جديدة لنيل رضا الموظفين عنها .

فقد حاولت وحدة الخدمات الإدارية توفير وسائل الاتصالات المتعددة من هواتف نقالة حديثة ، وهواتف أرضية وخدمات الإنترنت من خلال مكتب اتصالاتها ، وزادت من كفاءة طاقم الطباعة بأتمتة النظام لضمان سرعة الإنجاز والاستجابة ، وقامت أيضا ببناء موقف سيارات ضخم تتضمن توزيعا كاملا لجميع السيارات الخاصة والسيارات التابعة للوكالة، وبالنسبة لفريق الصيانة فقد قامت الدائرة بتكثيف عدد دوريات الصيانة وجولات الإصلاح والتجديد.

أما في مكتب السفر والفيزا فقد واجهت الدائرة مشاكل في زيادة الطلب على عدد الرحلات الرسمية بسبب زيادة عدد الموظفين المنضمين والخارجين من وكالة الأمم المتحدة .

بالإضافة إلى زيادة الصعوبات في التعامل مع الدوائر المحلية في الدول المضيفة وتغيير القوانين بشكل مستمر وتعدد أنواع العقود، وتجدد مشاكل فنية وإدارية حول الإقامات والتنقلات كان لا بد من خلق حلول لها. وقد تسبب ذلك بخلق حالة من التوتر والفوضى في هذا المكتب الذي لم يسبق له التعامل مع حالات كثيرة تتطلب كل منها حلولاً فردية وتعاملاً مع الحكومات والسفارات .

لجأت إدارة الخدمات العامة إلى كتابة بروتوكولات وقوانين خاصة بكل حالة وركزت فيها على :

1. التركيز على الموظفين الوافدين وعلى أوقات قدومهم وخروجهم
 2. فهم واستيعاب القوانين المتعلقة بالسفارات والحكومات حول مواضيع الموظفين الوافدين
 3. تبسيط عمليات الانتقال وشرحها في دليل صغير يحتوي جميع إجراءات السفر والفيزا
- وعن وحدة النقل والبريد فقد واجهت مشاكل في أعداد السائقين ومحدودية وسائل النقل من سيارات وباصات ، بالإضافة إلى إضافة برنامج مراقبة حديث للمركبات ومراقبة أداء السائقين.
- وقد تم استخدام العديد من الأنظمة الإلكترونية عوضاً عن الأنظمة اليدوية وتقليص الأعمال الورقية ، فقد اشترت الوكالة ثلاثة أنظمة حديثة لكل من الوحدات الثلاث (الإدارية، السفر والفيزا ، النقل والبريد) الأمر الذي من شأنه زيادة سرعة العمل ورفع كفاءة العمل وزيادة رضا الموظفين في الوكالة.

(2-3): رضا الموظفين

أولا : الرضا بشكل عام

ويعرف لغويا: باستحسان الشيء واطمئنان النفس له، وهو نهاية التوكل وقبول كل شيء وحسب العلوم النفسية هو حالة من التوافق بين الكائن والبيئة.(Al-Maany.com, 2015)

ثانيا : الرضا الوظيفي

يقصد بالرضا الوظيفي جملة المشاعر والتعبيرات النفسية التي تبدو على الموظفين والعاملين في مكان عملهم وتأتي من إدراك الفرد لما تقدمه له المؤسسة مقارنة بما يحتاجه هو للعمل والإنتاج بشكل أفضل.

يقول (Malhotra and Mukherjee,2004) أن المنظمات التي تقدم الخدمات تريد أن تكون متقدمة ومتميزة وسريعة، وذلك لتحقيق الرضا في أنفس مستخدمي هذه الخدمات ، وهو هدف مثل هذه المنظمات.

أصطلح موضوع الرضا الوظيفي لأول مرة في مجال الصناعة، ودخل مجالات متعددة إلى أن انتهى في مجال التعليم .(اليحيى،2003)

تعود بدايات هذا المصطلح إلى بداية القرن العشرين ، وجاءت أولى التعريفات من نظرية تايلور ، الذي كان أول من فكر في " تفسير سلوك الموظف في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء"، تايلور الذي وضع نظرية الإدارة العلمية كان يشرح كيفية جعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة ، وأهم الجوانب الإنسانية للعمل وهي أن الموظفين جاهزون للعمل مقابل المكافآت المالية، ومن هنا جاء الانتباه إلى الإنسان في العمل وإلى قدرته وكيفية تحفيزه.(عرب،2014)

هناك العديد من النظريات التي جاءت لتفسير الرضا الوظيفي مثل :

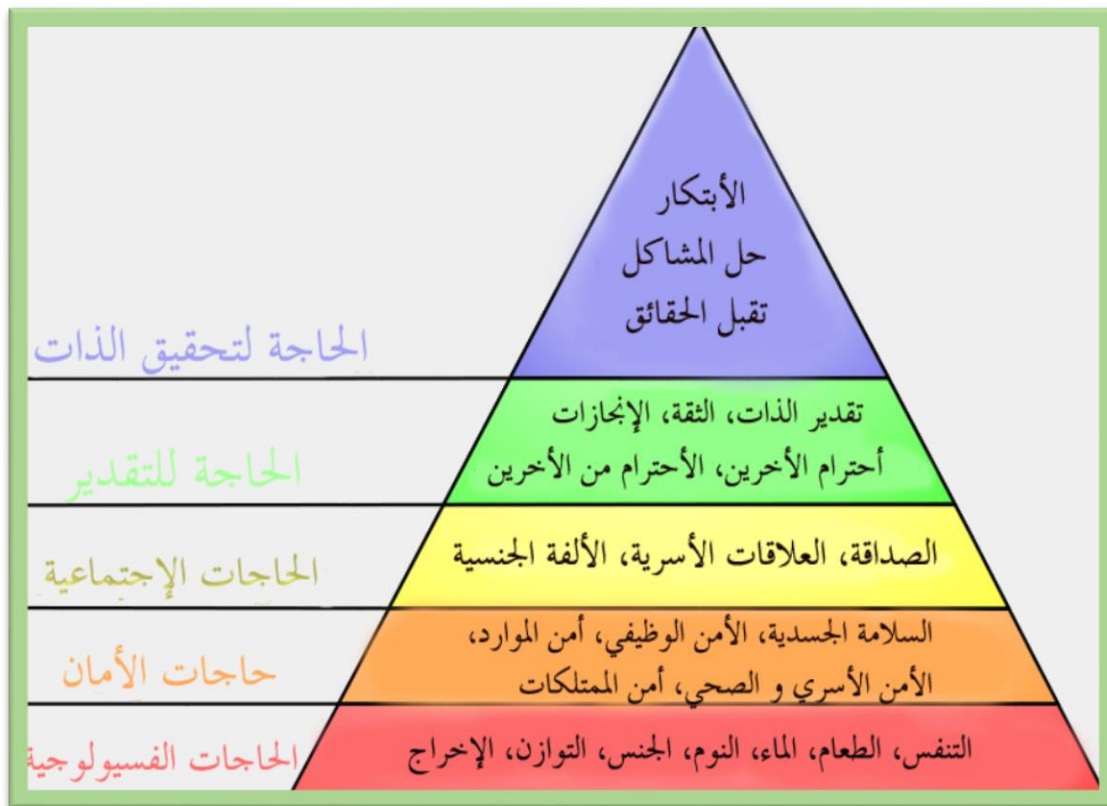
1.نظرية ماسلو(Abraham Maslow) ذات التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية (1943-1954) التي قامت بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية ، وقالت أن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيسي لسلوك الإنسان حتى تشبع، فهي تدفع الفرد إلى عدم الاتزان وتؤدي إلى أن يقوم بعمل يخفض من حالة التوتر، ويعيد له الاتزان ويزيل عنه التوتر الذي لا يزول لدى الفرد العامل الا بأشباع هذه الحاجات. وقسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات ووزعها كالتالي الحاجات الأساسية : المسكن والراحة والأكل والشرب ، وهو أبسط وأقل ترتيب للاحتياجات الإنسانية.

1. الحاجة إلى الأمن والأمان : شعور الإنسان بالراحة وتوافر المادة وعدم تعرضه للأذى النفسي أو الجسدي.

2. الحاجة إلى الحب والانتماء

3. حاجات التقدير والاحترام

4. الحاجة إلى تحقيق الذات.



الشكل رقم (2-2)

هرم ماسلو (Abraham Maslow) للحاجات الإنسانية، (الزعيبي، 2011)

ملخص نظرية ماسلو (Abraham Maslow) : الهرم الموجود أعلاه يعطي تصور رائع لأهمية التدرج في احتياجات الإنسان وترتيبها حسب الأولويات من حيث أن يكون لدى الإنسان حاجة كبيرة لها أو حاجة أدنى وهكذا. (الزعبي، 2011)

2. نظرية ذات العاملين لهيرزبيرغ (Herzberg) عام 1959 :

هي نظرية للتعرف على الأمور التي تحفز العمل وتستند على عدة فرضيات أهمها :

1. وجود سلوكيات معينة لدى الأفراد تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات مستندا إلى إشباع العوامل الصحية أو الوقائية والعوامل الدافعة.

2. معالجة موضوع الدافعية وأثره في الرضا الوظيفي ، والتي توضح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية بعد دراسة أجراها على (200) من المهندسين والمحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية للتعرف على دوافع العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يقومون بها.

وجهت عدة انتقادات إلى هذه النظرية وأهمها الانتقاد العائد إلى طبيعة العينة التي استخدمها في أبحاثه بحيث اقتصر على المديرين فقط ولم تشمل جميع الطبقات الإدارية الأقل. (الزعبي، 2011)

3. نظرية مكلياند (McClelland's) في الحاجات :

يعود أساس هذه النظرية على علم النفس السريري وإلى نظرية الشخصية ، وقد جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية .

وتمت دراسة هذه النظرية في مجتمع مختلف الثقافات شمل (الولايات المتحدة ، إيطاليا ، بولندا والهند) وقد استخدم فيها أسلوب التتبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحاجات الثلاث : الإنجاز والقوة والانتماء.

4. **نظرية التوقع** : أسسها فكتور فروم (Victor Vroom) عام 1964 وتفسر اختيار الفرد سلوك معين

دون غيره ، وأن هذا السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة تكون ذات أهمية لهذا الفرد.

ومن خلال هذه النظرية فإن الأفراد يتعلمون من تجاربهم التي من خلالها يتكون لديهم احتمالات بأن نوعا معيناً من السلوك سيؤدي إلى تحقيق نتائج معينة .

وتشير النظرية إلى أن الرغبة أو الميل إلى العمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة .

ولقد تعرضت هذه النظرية إلى الكثير من الانتقادات؛ لأنها لم توضح كيفية اختلاف الأفراد في تقديرهم للتوقعات وأهمية تلك التوقعات ، وتجاهلت أيضاً اختلاف الأفراد في تقرير عدد ونوعية النتائج التي يسعون لتحقيقها ، كما ولم تأخذ بعين الاعتبار العوامل النفسية التي لها علاقة بسلوك الفرد .

(الزعيبي، 2011)

5. نظرية بورتير ولولر (Porter and Lawler) :

طور بورتير ولولر (Porter and Lawler) نظرية فروم (Victor Vroom)، حيث تم ربط الرضا مع الإنجاز والعوائد المادية ، وحسب هذه النظرية يقال: إن رضا الفرد يتحدد فيما إذا كانت العوائد الفعلية متقاربة مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة وتوافق العمل والجهد المبذول كما يلي :

1. يكون هناك رضا إذا كانت العائد الفعلية تساوي الإنجاز .

2. العوائد الفعلية تكون أكثر من العوائد التي اعتقد الفرد بأنها عادلة.

وهذا الرضا سيجعل الفرد يكرر جهده ويعمل أكثر ويحقق أكثر وهذا ما تريده المنظمة.

أما إذا كانت العوائد الفعلية أقل مما ينتظره الفرد ، وأقل من الجهد الذي بذله فستحدث حالة من عدم الرضا التي ستجعله يتكاسل في العمل وتتوقف لديه الأسباب التي تدفعه إلى الإنجاز .

ومما اتضح من تطوير هذه النظرية أن رضا الموظف واستمرار أدائه وإنجازه تعتمد على كم تبلغ نسبة

التقارب بين العائد الفعلي وبين العائد الذي توقعه، وقد صنف بورتير ولولر هذه العوائد إلى :

• عائد داخلي :

وهو العائد التي تشبع الاحتياجات العليا لدى الفرد ، ويحققها عندما يكون انجازه مرتقعا.

• عائد خارجي :

■ وشمل إشباعا لاحتياجات دنيا، مثل: الرواتب والأمان الوظيفي والترقيات ، وهو ما يحصل عليه

الفرد من المنظمة التي يعمل فيها.

تحاول هذه النظرية إيجاد صلة ربط بين العوائد والجهد المنجز ، وتقول: إن هذه العوائد يجب أن تكون مساوية للجهد المبذول في المنظمة، وتعتمد الفرضية على تقييم الفرد لعمله على أساس أن الأشخاص لا يرون أنفسهم مخطئين بل يعتقدون أن كل ما يفعلونه صحيح ، وتقول النظرية أن الناس لو استطاعوا معرفة الصواب من الخطأ في أعمالهم لما كان هناك داع للمعايير والتقييم.

لذلك فإن إيجاد هذه الصلة بين الجهود المبذولة والعوائد لا يجب أن تتم عن طريق الأفراد بحسب ما تقدم ، بل يجب أن يتم تقييمها من رئيس العمل الذي يستطيع أن يحدد إذا ما كان هذا الفرد يستحق العائد أم لا يستحقه، وهنا يأتي دور الفرد بأن يعمل أكثر ويبدل جهداً أكبر ليحقق رضا الله في الدرجة الأولى ومن ثم الرضا عن نفسه الذي يولد الرضا الوظيفي الذي سيلحظه رئيسه في العمل ويكافئه عليه.

وتقول النظرية أن الفرد يستطيع تقييم جهده ، ومن طبيعة الإنسان أنه لا يعترف بأخطائه ، ولو أنه قيم الأمر بأنه خطأ فما كان أن يفعله من البداية ، لذلك لا يصلح تقييم الفرد لنفسه هنا ، بل يجب تقييم رئيس العمل له .(المسعري،2015)

6. نظرية الدرفر (Clayton Drafer) :

من خلال تحليل النظريات السابقة ، والدراسة المستمرة وضع (كلايتون الدرفر) نظرية جديدة أسمها نظرية الوجود والترابط ، أو النمو والتواصل ، وقام بتطوير نظرية ماسلو ومواجهة الانتقادات على الهرم إذ توصل الدرفر أن الاحتياجات الإنسانية هي :

1. الحاجة إلى البقاء .

2. الحاجة إلى الانتماء .

3. الحاجة إلى النمو والتقدم .

وقد اتفقت هذه النظرية مع ماسلو في أن الإنسان يتحرك حسب السلم من الأسفل إلى الأعلى، وأن الحاجات التي تكون غير مشبعة هي التي تحفز الفرد وتجعله يبذل المزيد من الجهد لإشباعها وحينما تصبح مشبعة تصبح غير ذات أهمية واختلف الدررر مع ماسلو في طريقة تحرك الفرد وانتقاله من مرحلة إلى أخرى وأن الفرد في تحرك مستمر بين الأعلى والأسفل .

وفي دراسة ان الفرد لا يستطيع الوصول إلى وظيفة عالية فيفشل في إشباع حاجة النمو ، فيلجأ إلى تقوية حاجة الارتباط ويفوم بتقوية علاقاته مع الزملاء ومع المنظمة ، الأمر الذي في نهايته يؤدي إلى إشباع حاجات النمو لديه .(ستار تايمز،2009)

فظهر مصطلح الرضا الوظيفي في عام 1930 . وقد أشار إلى شعور الفرد العاطفي تجاه عمله ، وفي عام 1932-1992 أجرى الباحث مايو (Mayo) (التجربة هاوثرنHawthorn Experiment) التي أظهرت أن ما يشعر به الموظفون يؤثر على طريقة عملهم بشكل واضح جدا، وبين أن العوامل النفسية والاجتماعية هي العامل الرئيسي المؤثر في الموظف.(Wang,2012) (أبو سنيينة،2013).

ومن تطوير العديد من الباحثين لمفهوم الرضا الوظيفي أقدم الجدول التالي :

المؤلف	مفهومه للرضا الوظيفي
Tannebaum	مستوى رضا الفرد نحو وظيفته
Vroom	كيف يشعر الموظفون ويستجيبون عاطفيا نحو أدوار عملهم
Chyn-Hsing Chang	يكون الرضا مرتبط بعوامل مثل : الرواتب، ساعات العمل ، الموقع طبيعة العمل ، الفرص المتاحة للموظف

جدول رقم (1-2) (Wang,2012).

إن اتجاه المنظمات هو أن تقدم خدمة متميزة وكافية ، وهو أمر يعكسه درجة رضا الموظفين الذين يستخدمون هذه الخدمة ، وهذا الأمر من شأنه أن يؤثر على راحة العاملين في المنظمات.

إذ تقوم المنظمة بعملية تقييم فعال حيث تقارن توقع الموظف مع أداءه وجهده المبذول الأمر الذي يختلف من شخص إلى آخر ولا تعتمد فيه أية أسس أو معايير محددة ولكنه يعتمد على طبيعة الفرد ومكوناته النفسية . (العواجين ، 2013)

ولذلك يرى العلماء في هذا المجال بأن كل منظمة يجب أن تهتم بتحسين الرضا الوظيفي فيها ورفع درجته ، وهذا يتحقق من خلال رفع مستوى الخدمات الموجودة فيها ، لأن هذا الأمر يرفع كفاءة عمل المنظمة ، ويؤثر جدا على جهد وعمل الموظفين العاملين فيها.

هنالك عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي تعتمد أبعاداً عدة ، يتحقق ذلك من دراسة عوامل نفسية مثل الاستقلالية والحرية ، أو من دراسة ظروف العمل كدراسة المكان والتهوية والإنارة ونوعية المفروشات الموجودة، وأيضاً يدخل ضمن ذلك زملاء العمل وعلاقة الفرد فيهم والمنفعة التي يأخذها الفرد منهم ومن علاقته معهم .(Wang,2012)

وقد سعت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي بشكل عام في وكالة الأمم المتحدة عن أداء وحدة الخدمات العامة فيها كمفهوم واحد لمعرفة عائد الجهود التي بذلتها في الظروف الاخيرة.

(2-4): نبذة عن وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين :

في أعقاب النزاع العربي الإسرائيلي عام 1948، تم تأسيس الأونروا بموجب القرار رقم 302 (رابعاً) الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في 8 كانون الأول 1948 بهدف تقديم برامج الإغاثة المباشرة والتشغيل للاجئين فلسطين، وبدأت الوكالة عملياتها في الأول من شهر أيار عام 1950.

وفي غياب حل لمسألة لاجئي فلسطين، عملت الجمعية العامة وبشكل متكرر على تجديد ولاية الأونروا، وكان آخرها تمديد عمل الأونروا لغاية 30 حزيران 2017.

تعد الأونروا فريدة من حيث التزامها الطويل الأجل لمجموعة واحدة من اللاجئين. وقد ساهمت في رفاه أربعة أجيال من لاجئي فلسطين وفي تحقيق تهميتهم البشرية. وحيث أنه كان يتوخى أصلاً أن تكون منظمة مؤقتة، فقد عملت الوكالة تدريجياً على تعديل برامجها للإيفاء بالاحتياجات المتغيرة للاجئين.

ووفق التعريف العملياتي للأونروا، فإن لاجئي فلسطين هم أولئك الأشخاص الذين كانت فلسطين هي مكان إقامتهم الطبيعي خلال الفترة الواقعة بين حزيران 1946 وأيار 1948، والذين فقدوا منازلهم ومورد رزقهم نتيجة الصراع العربي الإسرائيلي عام 1948.

وتتفق الأونروا ما يقارب 18% من تمويلها للخدمات المشتركة والخدمات التشغيلية ، تعتمد في تمويلها تبرعات طوعية من الدول المانحة. وأكبر المانحين للأونروا هي الولايات المتحدة والمفوضية الأوروبية والمملكة المتحدة و السويد ودول أخرى مثل دول الخليج العربية والدول الإسكندنافية واليابان وكندا. (موقع الأونروا الرسمي، 2014).

(5-2): دائرة الخدمات العامة في وكالة الأمم المتحدة

بنظرة عامة فإن دائرة الخدمات العامة تمكن الموظفين من أداء رسالة الأونروا من خلال تقديم الدعم والخدمات الأساسية لهم . ويقدم مجموعة واسعة من الخدمات تشمل الإدارة والبروتوكول والاتصالات والنقل والسفر والطباعة وإدارة المرافق.

ب. ويتكون جهاز الخدمات العامة من ثلاثة عناصر المقر الرئيسي لها في مدينة عمان. وهي :

(1 إدارة، 2 سفر وفيزا، 3 النقل، التي تشمل البريد والحقيبة.

وقد بدأ إعادة هيكلة لتحسين كفاءة الوحدات والوحدات الفرعية، موازنة الوظائف، تحديد نطاق كل دور داخل الفريق، مما سيمكن إدارة أفضل للقسم. بدأت عملية منذ ما يقرب من عامين وهي مستمرة حتى الان.

(2-6) : الدراسات السابقة

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها فقد قامت الباحثة باستطلاع الدراسات السابقة ذات العلاقة وتم الاستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوعها وتخدم متغيراتها. وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

الدراسات باللغة العربية :

بوعباس(2010) ، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الجودة المدركة و رضا المرضى المتلقين للعلاج في المستشفيات الحكومية والخاصة في دولة الكويت كما أنها سعت إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط ما بين الجودة والرضا، وقد شملت الدراسة (386) مريض من المتلقين للعلاج في كل من مستشفى الأميري الحكومي و مستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت ، وتم التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS حيث جرى استخدام عدد من الأدوات و الأساليب الإحصائية منها تحليل المسار وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد وقد أظهرت نتائج التحليل عدد من النتائج مهمة يأتي في مقدمتها ارتفاع مستوى جودة الخدمة المدركة وكذلك رضا المرضى في مستشفى السلام الدولي الخاص قياسا بالمستشفى الأميري الحكومي والذي تأكد من خلال معنوية الفرق الإحصائي ما بين المستفيين، وبطبيعة العلاقة ما بين متغيرات الدراسة فقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية على كل من رضا المرضى والاتصالات والمعلومات وكذلك وجود أثر للاتصالات والمعلومات على رضا المرضى.

كما أكدت الدراسة أهمية الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة الصحية المدركة على رضا المرضى من متلقي العلاج وقد خلصت الدراسة إلى بعض الاستنتاجات والتوصيات منها ضرورة إيلاء المستشفيات وبصفه خاصة المستشفى الحكومي اهتمام أكثر في البيئة المادية لخدمة الرعاية الصحية وكذلك الاهتمام بتطوير أداء العاملين وبصفة خاصة ما يتعلق بأسلوب التعامل مع المرضى ومستوى الاستجابة لحاجاتهم وإشعارهم بالتعاطف والأمان وذلك للدور الكبير الذي يلعبونه في تحقيق رضا المرضى المتلقين للعلاج. وقد أفادت الباحثة من دراسة بو عباس (2010) في التعرف على الجودة المدركة ورضا المرضى حيث تمت الإفادة من هذه الدراسة في تطوير التوجهات البحثية المختلفة لرضا الموظفين عن جودة الخدمات المقدمة. المطيري (2010) ، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت، وذلك من خلال توضيح جودة الخدمة المقدمة والتسويق بالعلاقات، من أجل تحقيق رضا الزبائن، وتم دراسة المتغيرات المستقلة لجودة خدمة الطيران (الملموسية والاعتمادية ، الاستجابة والموثوقية ، والتعاطف) ، وقد استخدم الباحث أسلوب الوصف التحليلي

، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.

ولتحقيق أهداف الدراسة ، قام الباحث بتصميم استبانة شملت (45) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (600) مفردة . وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط القانوني . وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة توصلت الدراسة لما يلي :

وجود أثر موجب ومباشر لجودة الخدمة المقدمة (الملموسية والاعتمادية ، الاستجابة والموثوقية ، والتعاطف) على مستوى ولاء الزبائن لشركة طيران الجزيرة، ووجود أثر موجب للتسويق بالعلاقات على مستوى ولاء الزبائن .

وقد أفادت الباحثة من دراسة المطيري 2010 تشابه عناصر خدمة الطيران مع بُعد خدمات السفر والفيزا إلى حد ما ومع عنصر خدمات النقل والبريد .

حوا (2013) ، أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسفيك انترناشونال لاينز - الأردن، وسعت إلى معرفة الدور الذي تقوم به الإدارة اللوجستية في الشركة لتحقيق رضا الموظفين العاملين فيها، وتم دراسة المتغيرات المستقلة للإدارة اللوجستية من (نقل،توريد وتخزين) وأثرها على المتغيرات التابعة لرضا الموظفين من حيث الجودة والتكلفة وتقليل الوقت، وقد استخدم الباحث الوصف التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.

ولتحقيق أهداف الدراسة ، قام الباحث بتصميم استبانة شملت (42) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (233) مفردة . وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط القانوني . وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل والتوريد والتخزين) في تحقيق رضا الزبائن بما يتعلق بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة ، وقد اوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالادارة اللوجستية وانشطتها لما لها من اثر كبير في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للشركة، كما أوصى الباحث الشركة بزيادة الاهتمام في جودة الخدمة المقدمة ، والعناصر التي تؤثر عليها وإدخال التحسينات المستمرة على خدماتها .وقد أفادت الباحثة من دراسة حوا (2013) في التعرف على الإدارة اللوجستية من حيث الجودة وتقليل الوقت وأثرها على رضا زبائن الشركة حيث تمت الإفادة من هذه الدراسة في تطوير التوجهات البحثية المختلفة لرضا الموظفين عن جودة الخدمات المقدمة.

الشرونة ، (2013) أثر تطبيق المعيار ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الأردنية الخاصة .

هدفت الدراسة إلى بيان أثر تطبيق المعيار ISO.15189 للجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الأردنية الخاصة في العاصمة مدينة عمان، بدراسة أثر تطبيق معيار الجودة الشاملة من حيث كفاءة الموظفين الفنية والبيئة الملائمة للفحص بالإضافة إلى طرق أخذ ومناولة ونقل العينات كمتغيرات مستقلة وأثرها على رضا المرضى كمتغير تابع.

و وقد شملت الدراسة عينة تكونت من (178) من المرضى في مختبرات المستشفى التخصصي والاستشاري في العاصمة الأردنية مدينة عمان .

وقد اعتمدت الشراونة المنهج الوصفي التحليلي بدراسة ومقارنة متغيرات الدراسة وذلك بهدف التعامل معها في اختبار الفرضيات، واستخدمت الشراونة عدد من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط والانحدار البسيط والمتعدد وقد توصلت الباحثة الشراونة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار ISO.15189 الجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الأردنية الخاصة.

وقد أظهرت النتائج وجود رضا عن أداء المختبرات الطبية الأردنية الخاصة من قبل المرضى، وقد أوصت الباحثة بضرورة التزام الإدارة العليا ودعمها لتطبيق المعيار ISO.15189 في المختبرات الطبية الخاصة وذلك من خلال تعيين موظفين ذوي خبرة عالية وتوفير فرص بيئة فحص ملائمة واستخدام أحدث الطرق في نقل العينات.

كما أوصت الباحثة الشراونة ، (2013) إدارة المختبرات أن تعزز ثقافة الجودة لدى الموظفين العاملين في المختبرات وذلك من خلال غرس بعض المفاهيم الرئيسية كالدقة في المواعيد والعمل بموثوقية، والعمل دون أخطاء، والاهتمام بالمرضى والعناية بهم وإظهار المودة لهم .

وقد أفادت الباحثة من دراسة الشراونة (2013) في التعرف على رضا المرضى من خلال تطبيق معيار جديد للجودة واختصاره لوقت الخدمة المقدمة حيث تمت الإفادة من هذه الدراسة في تطوير التوجهات البحثية المختلفة لرضا الموظفين عن جودة الخدمات المقدمة، وانجازها في الوقت المطلوب.

أبو سنيينة(2013) ، أثر التسويق الداخلي في الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي متغيرا وسيطا .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التسويق الداخلي بأبعاده (التدريب والتحفيز والعمل كفريق والاتصال الداخلي) في الالتزام مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بدراسة عينة من العاملين في المستشفيات الأردنية الخاصة

واعتمد الباحث أبو سنيينة(2013)،على مصادر أولية ومصادر ثانوية في الدراسة وذلك من خلال الكتب والمجلات المتخصصة في هذا المجال ، وقد تم تصميم استبانة تهدف إلى جمع البيانات كما تم استخدام المعالجات الإحصائية SPSS & Path لقياس أثر أبعاد التسويق الداخلي في تحقيق التزام الممرضين في المستشفيات الأردنية الخاصة في العاصمة الأردنية مدينة عمان، إذ شملت الممرضين القانونيين في المستشفيات الأردنية الخاصة (1468) وتألقت العينة من (295) ممرض حيث تم توزيع الاستبانة واسترجاع (277) منها ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات كالوسط الحسابي والانحراف المعياري.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر للتسويق الداخلي بأبعاده على التزام الممرضين في المستشفيات الأردنية الخاصة من خلال الرضا الوظيفي، وذلك حسب نتائج التحليل الإحصائي للدراسة . وأوصى الباحث من خلال نتائج الدراسة ببذل مزيد من الجهد اتجاه تلبية حاجات الممرضين وكسب رضاهم من خلال التدريب والتحفيز ووسائل الاتصال الداخلي، والتوصية على العمل بروح الفريق لضمان استمرارهم بالعمل والإخلاص له.

وقد أفادت الباحثة من دراسة أبو سنيينة(2013) في التعرف على رضا الموظفين من خلال الالتزام التنظيمي حيث تمت الاستفادة من هذه الدراسة في تطوير التوجهات البحثية المختلفة لرضا الموظفين.

العواجين (2013)، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة أموال الأيتام في الأردن .

كان الهدف من هذه الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة أموال الأيتام في الأردن.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإظهار المواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها والخروج بنتائج الدراسة، وذلك عن طريق توزيع استبانات شملت (39) فقرة مقسمة إلى ثلاثة أقسام على أفراد العينة البالغ عددها (254) فردا في جميع مديريات وفروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام.

حيث نوقش في القسم الأول أبعاد جودة الخدمات الداخلية، والقسم الثاني الرضا الوظيفي للعاملين، أما القسم الثالث فاحتوى على المتغيرات الديمغرافية لمفردات الدراسة، وقد وتم استعادة (214) استبانة من الاستبانات الموزعة على (254) فردا موظفا في جميع مديريات وفروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام .

وقد جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية (SPSS) وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها : الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

وما توصلت اليه الدراسة وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وأوضحت الدراسة أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعا ، وكان بعد السرية أكثر الأبعاد تأثيرا ، وحصل على التقييم الأعلى لدى مفردات الدراسة .

وعلى ضوء هذه النتيجة المتوصل إليها أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداخلية لما لها من أثر كبير في الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء وهو هدف غالبية المنظمات، وكذلك وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في تلك المؤسسة بشكل دوري وحسب متطلبات العمل ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى ربط الترقية بالكفاءة في العمل من خلال وضع أسس واضحة ومحددة للترقية. وفي مجال الإفادة من دراسة العواجين (2013) فقد كان من ضمن متغيراتها المستقلة ما تم استخدامه في الدراسة الحالية، مثل: جودة الخدمات ورضا العاملين؛ حيث استفادت الباحثة من مطالعة هذه الدراسة في تحديد الأبعاد التي يمكن الاستفادة في دراسة هذه المتغيرات.

Spence (2007),The Impact of Leader–Member Exchange Quality, Empowerment, and Core Self–evaluation on Nurse Manager's Job Satisfaction.

جرت هذه الدراسة في قسم التوظيف للتمريض في مستشفى الجراحة في أستراليا لغرض توقع أعداد التوظيف المطلوبة لقسم التمريض لتلبية احتياجات المستقبل ، وناقش هذا البحث العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للممرضات والأسباب التي تدعوهم لترك العمل في القطاع العام ، ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المستشفى لهن كموظفات في القسم، واستخدم المهج الوصفي التحليلي لإبراز موضوع الدراسة وتحليل فرضياتها وأسئلتها، شمل هذا البحث 80 وحدة طبية وجراحية في المستشفى ، وأفادت الدراسة أن معظم الممرضات راضيات عن الوضع الحالي إذا تم الحصول على قيادة جيدة ودعم صحي وعوامل بيئية محفزة ، وأوصت الباحثة بتحسين بيئة العمل وتجهيز أقسام المستشفى بشكل أفضل وزيادة الدعم المعنوي للموظفين وتحفيزهم على البقاء.

وقد أفادت الباحثة من هذه الدراسة بتشابه العوامل المستقلة والتابعة المرتبطة برضا الموظفين عن الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم .

وقد أفادت الباحثة Spence 2007 بدراسة التشابه للوصول إلى رضا الموظفين من خلال تطبيق سياسات وفلسفات جديدة تنهض بالعمل المؤسسي وتدعمه، وهذا ما حاولت الباحثة تنفيذه واقتراحه في مجتمع الدراسة لعينتها.

Moodley (2007),The Impact of Employee Satisfaction levels have on Quality of Customer Service in the Service Utility: Telekom Saudi Arabia.

هدفت هذه الدراسة إلى اعطاء فهم دقيق للدافعية ورضا الموظفين في أماكن عملهم وإثبات العلاقة بينهم من أكثر من وجهة نظر واحدة، لأن فعالية قوانين العمل واستراتيجياته وتنفيذها وتطبيقها يعتمد على دافعية الموظف ورضاه عن عمله وقد تم دراسة ذلك بشكل دقيق، لأن الخروج بنتائج غير دقيقة لن يعطي الدراسة المطلوبة لا بل قد يعكس الأسوأ مما قد يؤدي إلى دمار المؤسسة وخرابها، وقام الباحث بدراسة متغيرات فردية مثل العمر والجنس ودرجة التعليم، ومتغيرات مجتمعية مثل حجم المؤسسة وموقعها وعلاقة ذلك بمدى تطبيق القوانين والانظمة ودرجة الموثوقية في الشركة وتعاون ورضا الموظفين العاملين فيها.

مثل تلك الأمور هي التي تعطي للمؤسسة أهميتها ومظهرها اللائق بشكل عام، عندما لا يكون الموظفين متحمسين للعمل يعني ذلك أنهم غير راضين وبالتالي يؤدي ذلك إلى عدم إتمام العمل بالوقت المطلوب .

وكثرة الوقوع في الأخطاء، وعدم تسليم المنتج بالمعايير والجودة المطلوبة وبذلك نخرج من عدم رضا الموظف لنواجه عدم رضا الزبون، لهذا تم دراسة أثر الدافعية على رضا الموظفين وأدائهم وعلاقتها أيضا مع رضا الزبون .

لأن أصحاب المؤسسات والشركات يجب أن يعيروا اهتماما واضحا بهذه العلاقات ووضع الاستراتيجيات لتوضيح الاتصال بين الدافعية ورضا الموظفين وذلك لقيادة مؤسساتهم نحو الأفضل .

وهنا قام الباحث **Moodley (2007)** باتباع النهج الوصفي والكمي لدراسة العلاقة بين رضا الموظفين ورضا الزبائن بوضع نظرية (Linkage Research) والتي تحث على وضع رضا الموظف أولا للحصول على رضا الزبون ثانيا وبالتالي تحصل على ربح أعلى.

وقد تم إثبات أن هذه العلاقات تؤثر على بعضها بشكل فعال جدا من خلال الدراسة، وقد أوصى الباحث الشركة بتطبيق فلسفة الموظف أولاً والحرص على إرضائه لأن ذلك يعكس رضى الزبائن.

وفي مجال الإفادة من دراسة **Moodley (2007)** فقد كان من ضمن متغيراتها المستقلة ما تم استخدامه في الدراسة الحالية مثل رضا الموظفين ورضا المستفيد النهائي حيث استفادت الباحثة من مطالعة هذه الدراسة في تحديد الأبعاد التي يمكن الاستفادة في دراسة هذه المتغيرات.

Rezqallah (2008), **Service – Profit Chain Analysis in the ،
Telecommunications Sector Jordanian Perspective on the Mobile Sub–
Sector “The Case of Orange Mobile”.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل سلسلة الخدمة – الربح في قطاعات الاتصالات المتنقلة في السوق الأردني من خلال تحليل العلاقات بين عناصر أخرى في هذه السلسلة، وتطوير نموذج يوضح طبيعة هذه العلاقات، وقد اختبرت هذه الدراسة العلاقات بين الرضا الوظيفي لموظفي مركز الاتصال ورضا المشتركين باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبذلك شملت مجتمعين : مجتمع مركز اتصال شركة أورانج والمجتمع الثاني يشمل المشتركين بخدمة الهواتف الخلوية مع شركة أورانج وبناء عليه تم تصميم استباننتين لجمع البيانات الممثلة لهذين المجتمعين الأولى لقياس رضا الموظفين والذين يمثلون 50 موظفا من الشركة والثانية لحوالي 400 مشترك من متلقي الخدمة من شركة أورانج.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها : أن زيادة رضا موظفي مركز الاتصال بمقدار درجة واحدة يؤدي إلى زيادة مقدارها 5% في تحقيق ميزة تنافسية لدى الشركة كما يؤدي ذلك إلى زيادة رضا المشتركين وزيادة دفاعهم عن الشركة وولائهم لها، وقد اقترحت الدراسة مفهوم (وضع الأشخاص أولا) فيما يخص الموظفين والمشاركين لتطوير فلسفة وثقافة الشركة .

وقد أفادت الباحثة من دراسة (Rezqalah (2008) التشابه للوصول إلى رضا الموظفين من خلال تطبيق سياسات وفلسفات جديدة تنهض بالعمل المؤسسي وتدعمه، وهذا ما ستحاول الباحثة تفنيده واقتراحه في مجتمع الدراسة لعينتها.

Matutoane(2009),Study Of Employee Satisfaction Into Manufacturing

Facilities Of General Motors South Africa

هدف البحث في دراسة رضا الموظفين عن بيئة عملهم، لأن غالبية الموظفين يقضي أكثر وقته بالعمل، لذلك يجب أن يكون الإنسان راضياً عن عمله ليتحقق له السعادة فيما بعد، وهناك أسئلة اجتهد الباحث لإجابتها مثل لماذا هناك موظفون راضون عن عملهم وموظفون لا ؟

قام الباحث بدراسة متغيرات اجتماعية، مثل: العمر درجة التعليم وتأثيرها على الرضا الوظيفي باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي، وقام الباحث بدراسة على العاملين في محطتين للسيارات في ميناء اليزابيث وهي بلدة في مقاطعة الكاب في جنوب أفريقيا وقد تم استخدام مؤشر JDI لإحصاء البيانات من 92 موظفاً من المحطتين المختلفتين، الأمر الذي يهدف إلى معرفة الرضا الوظيفي بدراسة الفارق العمري والثقافي والتعليمي، وقد خلصت الدراسة إلى أن الموظفين الأكبر عمراً راضون أكثر عن عملهم ويقدمون الخدمات بشكل أسرع وفضل من الموظفين الأقل عمراً.

وقد أفادت الباحثة من دراسة (MATUTOANE)2009 في تناولها تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين العاملين في المحطتين حيث تلقتي الدراسات في محاولة إثبات أن الرضا الوظيفي له علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من المؤسسة.

Dong (2014), Employee Age and Tenure Within organizations: Relationship to Workplace Satisfaction and Work place Climate Perceptions.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر العمر ونوع العقد على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفيات متنوعة في تركيا بدراسة هذه العوامل كعوامل مستقلة وأثرها على الرضا الوظيفي كعامل تابع، وقد أجريت الدراسة بتوزيع استبانة على أكثر من 100000 عامل في المستشفيات المختلفة بتنوع مراكزها، وتم تحليل الاستبانة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستخلاص نتائج الدراسة التي تمثلت بوجود اعتقادات متفاوتة بين الموظفين حول إدراكهم لمفهوم الرضا الوظيفي، وقد خلصت الدراسة أن نوع عقد العمل والعمر له تأثير كبير على درجة الرضا الوظيفي وعلى جودة العمل المنتج من قبل العاملين، وقد أوصت الباحثة بتقاريرها أنه يجب تقليل دور العمر كعامل مستقل على الرضا الوظيفي وبتسخير كل القدرات البشرية والإدارية لتحقيق رضا الموظفين، وبتطبيق معايير جديدة للجودة التي يجب أن تقدمها هذه المستشفيات لزيائنها من خلال ارضاء موظفيها .

وقد أفادت الباحثة من هذه الدراسة بتشابه العوامل المستقلة والتابعة المرتبطة برضا الموظفين عن الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم .

Hang (2014), **How is Employee Perception of Organizational Efforts in Corporate Social Responsibility Related to Their Satisfaction and Loyalty Towards Developing Harmonious Society in Chinese Enterprises.**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى إدراك الموظفين للجهود التي تبذلها مؤسساتهم للوصول إلى رضاهم وولائهم للخروج إلى مجتمع متجانس فكريا وإنسانيا .

قام الباحث بدراسة رضا الموظفين كعامل مستقل وتأثيره على الولاء وتجانس مجتمع العمل كعامل تابع ، وقد استخدم أسلوب التحليل الكمي ، وقد تم توزيع استبانة على شركات متعددة شملت المجتمع الصيني ، وقد خلص الباحث إلى نتائج من أهمها :

أن توفير الدعم المادي والأمان اوظيفي لدى الموظفين من أهم الطرق التي تضمن ولائهم، وزيادة الرضا الوظيفي باستخدام برامج شخصية تساعد الموظفين على القيام بأعمالهم بجهد أقل ودقة أعلى ، وقد أوصى الباحث بزيادة هذه البرامج وتطويرها وإعادة هيكلة سلم الرواتب في هذه الشركات

الفصل الثالث: الطريقة و الاجراءات

(3-1): المقدمة

(3-2): منهج الدراسة

(3-3): مجتمع الدراسة

(3-4): مصادر الحصول على المعلومات

(3-5): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-6): المعالجات الإحصائية المستخدمة

(1-3) : المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر خدمات الإدارة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها ، ولتحقيق هذا الهدف اتبعت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي عبر استخدام الأسلوب التطبيقي ، المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

(2-3) : منهج الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تبعت فيها الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف التعرف على أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها، وذلك من وجهة نظر كل الموظفين العاملين في المنظمة على مختلف مستوياتهم الوظيفية والإدارية، إذ تم دراسة وتحليل البيانات ومقارنة متغيرات الدراسة من خلال تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس، وذلك بهدف التعامل معها لاحقا في اختبار الفرضيات وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

(3-3) : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان، أما وحدة المعاينة والتحليل فتتكون من كل الموظفين العاملين في المنظمة على مختلف مستوياتهم الوظيفية والإدارية في المنظمة والبالغ عددهم 400 موظف حيث تم توزيع الاستبانات على المجتمع كاملا وبطريقة المسح الشامل، وتم توزيع الاستبانات البالغ عددها (400) على المجتمع كاملا ، وقد تم استرداد 350 استبانة استثنى منها 42 استبانة لعدم اكتمال الإجابات فيها ، ليصبح العدد القابل للتحليل (308) استبانة.

والجدول التالي يبين مجتمع الدراسة وتوزيعه من حيث المسمى الوظيفي والدرجة الوظيفية التي تعتبر الدرجة 1 أقلها والدرجة 20 أعلاها.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية	
المسمى الوظيفي	حارس	14	4.55%	
	مراسل	4	1.30%	
	سائق	7	2.27%	
	فني	6	1.95%	
	كاتب	5	1.62%	
	محلل	21	6.82%	
	مساعد إداري	93	30.19%	
	مدير إداري	78	25.32%	
	سكرتيرة	7	2.27%	
	منسق	4	1.30%	
	خبير	31	10.06%	
	مهندس	7	2.27%	
	المسمى الوظيفي	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
	المسمى الوظيفي	رئيس	16	5.19%
مدقق		4	1.30%	

0.65%	2	محقق	
0.65%	2	رسام معماري	
1.62%	2	محاسب	
4.55%	5	مترجم	
النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	الدرجة الوظيفية
2.60%	8	2	
3.25%	10	3	
0.65%	2	4	
3.57%	11	5	
1.95%	3	6	
0.65%	2	7	
1.62%	5	8	
1.30%	4	9	
12.34%	38	10	
3.90%	12	11	
النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	
8.44%	26	12	
4.22%	13	13	

14.61%	45	14
8.12%	25	15
16.88%	52	16
9.74%	30	17
3.52%	17	18
1.62%	5	20

جدول رقم (1-3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات المعدلة

يلاحظ من الجدول رقم (1-3) أن أعلى نسبة للمتغير المسمى الوظيفي كات لصالح (مساعد إداري) حيث بلغت (30.19%) وهي تشكل ثلث العينة تقريبا ، يليها جاءت نسبة (مدير) حيث بلغت (25.32%).

وبالنسبة للمتغير الدرجة الوظيفية فقد كانت أعلى نسبة مئوية للموظفين الذين يحملون الدرجة 16 حيث بلغت (16.88%) تلتها الدرجة 14 بنسبة مئوية (14.61%)

وتبرهن هذه النتائج قيام الباحثة في تغطية كافة المستويات الإدارية في المنظمة ، مما يعطي تصورا كاملا عن مختلف المستويات الإدارية في وكالة الأمم المتحدة حول الخدمات ورضا الموظفين.

(4-3) : مصادر جمع المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات التي بنيت عليها فإن الأمر استلزم الاعتماد على نوعين من البيانات هما الثانوية والأولية:

أ-المصادر الثانوية: وهي التي استخدمت لتكوين الإطار النظري للدراسة حيث تم الاستعانة بالمصادر التالية:

- (1) الكتب والمواد العلمية المكتوبة والمنشورة حول إدارة الخدمات ورضا الموظفين.
- (2) الإحصاءات الرسمية والتقارير الصادرة عن الجهات المختصة في الأردن، وخاصة تلك الصادرة عن وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.
- (3) رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تبحث في موضوع إدارة الخدمات ورضا الموظفين.
- (4) الدوريات المتخصصة والنشرات التي كتبت حول موضوع إدارة الخدمات ورضا الموظفين إضافة إلى التقارير الصادرة عن الهيئات ومراكز المعلومات والأبحاث.
- (5) المعلومات المتوافرة على الإنترنت وموقع المؤسسة ومواقع أخرى.

ب-المصادر الأولية: وهي البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لموضوع هذه الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة من خلال شبكة الانترنت الخاصة بالمنظمة.

(3-5): متغيرات الدراسة

تم تطوير الاستبانة بناء على مراجعة الرضا الوظيفي المتعلق بالخدمات العامة ، كما تم مراجعة الاستبانات المستخدمة في الدراسات السابقة ، وقد أخذ بعين الاعتبار في تطوير الاستبانة أن تكون مناسبة مع البيئة التي شملها البحث، وتضمنت أداة الدراسة 3 أجزاء :

الجزء الأول : خصص من أجل جمع بعض المعلومات الشخصية وتشمل (المسمى الوظيفي والدرجة الوظيفي).

الجزء الثاني : خصص لقياس الخدمات بأبعادها الثلاث (الخدمات الإدارية ، خدمات السفر والفيزا ، خدمات النقل والبريد)

الجزء الثالث : خصص لقياس رضا الموظفين بشكل عام .

تضمنت الاستبانة (63) فقرة موزعة على المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجدول رقم (3-2) يبين ذلك.

وقد استخدم مقياس (ليكرت) الخماسي الذي يحسب قيم درجات تلك الفقرات على النحو التالي :

- موافق بشدة وقيمتها بالدرجات (5)
- موافق وقيمتها بالدرجات (4)
- محايد وقيمتها بالدرجات (3)
- غير موافق وقيمتها بالدرجات (1)
- غير موافق بشدة وقيمتها بالدرجات (2)

المتغير	أبعاده	الفقرات
الخدمات العامة	الخدمات الإدارية	29-1
	خدمات السفر والفيزا	38-30
	خدمات النقل والبريد	55-39
	رضا الموظفين	63-56

جدول رقم (2-3) تقسيم فقرات الاستبانة

صدق أداة الدراسة :

قامت الباحثة باختيار الصدق الظاهري والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها، وذلك للتأكد من اتساق إجاباتها حتى تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها، حيث تم عرض الاستبانة على محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص بعلم الإدارة، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وجرى التعديل وفقاً لآرائهم.

ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة ثبات الأداة فقد تم استخدام معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي ، وذلك لمعرفة كم يمكن الاعتماد على الإستبانة ، وتم حساب معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لجميع فقرات الاستبانة.

بعد التحقق من ثبات الأداة والذي بلغ (0.85) وتم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معادلة كرونباخ ألفا، وقد كانت معاملات الثبات لجميع المتغيرات، مرتفعة وهي نسب ثبات جيدة ومقبولة لغايات الدراسة، ويبين الجدول رقم (3-3) نتائج الاختبار.

معامل كرونباخ الفا	المتغيرات الفرعية المستقلة	متغير الدراسة المستقل
0.84	الخدمات الإدارية	الخدمات العامة
0.82	خدمات السفر والفيزا	
0.81	خدمات النقل والبريد	
0.83		المجموع الكلي لكرونباخ الفا للمتغير المستقل
0.86	رضا الموظفين	ثبات المتغير التابع
0.85		الثبات الكلي

جدول رقم (3-3) ثبات أداة الدراسة

(3-6): المعالجات الإحصائية المستخدمة

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences – SPSS) وذلك لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، وبالتحديد فإن الباحثة استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- مقاييس النزعة المركزية: مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.
- 2- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple Liner & Multiple Regression) لإيجاد أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع وهو رضا العاملين.
- 3- تحليل التباين (ANOVA) وذلك من أجل التعرف على وجود فروق في متغير المستوى على رضا العاملين.
- 4- اختبار كرونباخ ألفا: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج

(4-1): المقدمة

(4-2): عرض نتائج التحليل الإحصائي

(4-3): اختبار فرضيات الدراسة

(1-4) المقدمة

سوف يتم في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت لها الدراسة وذلك عن طريق الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها ، وعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وأيضاً اختبار فرضيات الرسالة.

بناء على التحليل الإحصائي الذي تم عمله على جميع متغيرات الدراسة وحسب الفقرات الموجودة في الاستبانة ، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة ، مع مراعاة ترتيب القيم تنازلياً حسب قيمة المتوسط الحسابي ، والأخذ بالضرورة تدرج ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في الدراسة ، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على تصنيف الدراسات مبينة في الجدول التالي :

التصنيف	قيم المتوسطات الحسابية
مرتفع	3.50 فما فوق
متوسط	3.51-2.5
منخفض	2.49-1

جدول رقم (1-4) قيم المتوسطات الحسابية وتصنيفاتها.

وحسب قيمة المتوسط الحسابي تم تقييم إجابات أفراد العينة كالتالي:

1. إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.01) فيكون مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفعاً.
2. إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.9-2.5) فإن مستوى أفراد العينة متوسط.
3. إذا كان المتوسط الحسابي (1-2.49) فما دون فإن تقدير أفراد عينة الدراسة منخفض.

والتالي عرض نتائج الدراسة بالاعتماد على فرضياتها:

(2-4): الإجابة عن أسئلة الدراسة

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب إجابات أفراد مجتمع الدراسة لأثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها. والجدول رقم (2-4) يبين ذلك :

1. هل هناك أثر للخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها؟

الرتبة	رقم البعد	أبعاد الخدمات العامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الخدمات الإدارية	3.01	0.23	متوسط
2	3	خدمات السفر والفيزا	3.00	0.43	متوسط
3	2	خدمات النقل والبريد	3.01	0.27	متوسط
المجموع	4	الخدمات العامة ككل	3.00	0.17	متوسط

جدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات العامة (ن=308)

يتضح من الجدول رقم (2-4) أن المتوسط العام لأبعاد الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان بلغ (3.00) وهذا يعني أن أبعاد الخدمات وفقا لتصور أفراد مجتمع الدراسة ذات مستوى متوسط.

وبتحليل أبعاد الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين في مدينة عمان ، يتضح أن الخدمات الإدارية وخدمات النقل والبريد أخذت المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.01) ، بعدها في المركز الثاني خدمات السفر والفيزا بمتوسط حسابي (3.01) .

وبتحليل فقرات كل بعد من أبعاد الخدمات العامة ، كانت الإجابات كالتالي :

-ما أثر الخدمات الإدارية (الاتصالات، مركز الطباعة، الاصطفاف،الصيانة،الأرشيف) التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها ؟

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الخدمات الإدارية ، وجدول رقم (4-3) يبين ذلك :

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
26	خدمات الأرشيف متاحة لجميع دوائر الوكالة	3.19	1.21	متوسطة
7	تقدم الإدارة خدمة الطباعة لجميع الدوائر حسب الأولوية	3.14	1.18	متوسطة
4	تتم التغذية الراجعة لخدمة الاتصالات بفاعلية	3.19	1.21	متوسطة
13	يتم تنفيذ أمر الطباعة بالجودة المطلوبة	3.09	1.22	متوسطة
17	أماكن الاصطفاف كافية لموظفي الوكالة	3.09	1.28	متوسطة
18	أماكن الاصطفاف قريبة من مواقع العمل	3.08	1.23	متوسطة
24	تتوافر تجهيزات الصيانة عند طلبها	3.07	1.20	متوسطة
3	ينسق أعضاء الفريق فيما بينهم حول توفير الأجهزة الخلوية والهواتف الأرضية	3.06	1.25	متوسطة
21	تقدم خدمات الصيانة في الوكالة بسرعة	3.06	1.21	متوسطة
8	تقدم الإدارة خدمة الطباعة بطريقة سريعة	3.04	1.24	متوسطة
10	يتم تنفيذ أمر الطباعة في الحدود الزمنية المتوقعة	3.04	1.22	متوسطة
27	أمين الأرشيف متعاون ومساعد	3.03	1.25	متوسطة
5	الأجهزة الخلوية والأرضية المستعملة تلبي احتياجات العمل	3.01	1.23	متوسطة
25	سياسات الأرشيف المتبعة واضحة	3.01	1.22	متوسطة
6	المبلغ المحسوم من مكالماتي الخاصة مقبول	2.99	1.24	متوسطة
15	يتعامل قسم الإدارة مع مسائل الاصطفاف بسرعة	2.99	1.25	متوسطة
9	سلوك فريق العمل تجاهي ايجابي	2.97	1.24	متوسطة
14	أجد موقفا لسيارتي باستمرار	2.97	1.29	متوسطة

متوسطة	1.26	2.97	19	تتم الصيانة للأثاث والمباني بشكل دوري
متوسطة	1.22	2.96	16	تتواصل شعبة الأمن والإدارة بشكل فعال لحل مشاكل الاصطفاف
متوسطة	1.13	2.96	23	عدد العاملين في خدمات الصيانة كاف
متوسطة	1.22	2.95	2	خدمة الانترنت المقدمة تكفي لمتطلبات العمل
متوسطة	1.25	2.95	12	تتوافر الأدوات والمعدات الحديثة التي تلبي احتياجات العمل
متوسطة	1.23	2.95	20	طاقم الصيانة في الوكالة مؤهل ومدرب
متوسطة	1.22	2.92	1	خدمة الاتصالات التي أتلقاها سريعة
متوسطة	1.26	2.92	28	النظام المتبع في أرشفة ملفات الوكالة فعال
متوسطة	1.24	2.91	22	التواصل الالكتروني مع فريق الصيانة أفضل من الهاتفي
متوسطة	1.24	2.87	29	المكان المخصص للأرشيف قريب من مكنتي
متوسطة	1.19	2.86	11	فريق خدمة الطباعة مؤهل
متوسطة	0.23	3.01		الخدمات الإدارية ككل

جدول (3-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الخدمات الإدارية (ن=308)

يظهر من الجدول رقم (3-4) أن المتوسطات الحسابية للفقرات المقررة لهذا المتغير والمتعلقة ببعده الخدمات الإدارية قد تراوحت بين (3.19) للفقرة 26 والفقرة 4 وأن المتوسط الحسابي العام لمجال الخدمات الإدارية بلغ (3.01) وبانحراف معياري (0.23) وهي قيمة متوسطة، وما تم التوصل إليه أن بعده الخدمات الإدارية وفقاً لتصورات مجتمع الدراسة ذو تقييم متوسط ، كما يلاحظ أن الفقرة (29) أخذت مرتبة الدنيا بمتوسط حسابي بلغ (2.86) ، وكانت تصورات مجتمع الدراسة ذات مستوى متوسط حسب تصورات أفراد مجتمع الدراسة.

- ما أثر خدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها ؟

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة على فقرات بُعد خدمات السفر والفيزا، وجدول رقم (4-4) يبين ذلك

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	تقدم خدمات السفر والتأشيرات الورقية للموظفين بسرعة	3.06	1.22	متوسطة
3	يعمل طاقم وحدة السفر والفيزا بكفاءة	3.02	1.20	متوسطة
7	هناك وضوح في سهولة الوصول إلى رابط الخدمة الإلكتروني	3.02	1.27	متوسطة
8	يشمل دليل خدمات (السفر والفيزا) على كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات	3.02	1.18	متوسطة
5	يتميز الطاقم بالمحافظة على السرية	3.01	1.27	متوسطة
6	هناك وضوح في شروط الحصول على خدمات السفر والفيزا	2.93	1.25	متوسطة
2	تتميز الخدمات الإلكترونية في الوكالة بسرعتها	2.96	1.26	متوسطة
4	يحل الطاقم المشاكل المتعلقة بالتأشيرات والإقامات أولاً بأول	2.96	1.25	متوسطة
	خدمات السفر والفيزا ككل	3.00	0.43	متوسطة

جدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال خدمات السفر والفيزا (ن=308)

يظهر من الجدول رقم (4-4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد مجال خدمات السفر والفيزا بلغ (3.00) وبانحراف معياري (0.43) وهي قيمة متوسطة، ويلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم فقرات المجال جاءت بدرجة تقييم متوسطة بلغ المتوسط الحسابي لأعلاها (3.06) للفقرة رقم (1) وأدناها (2.96) الفقرة رقم (2) والفقرة رقم (4) .

وهذا يدل على أن هناك مستوى متوسط ومقبول من خدمات السفر والفيزا في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان حسب تصورات أفراد مجتمع الدراسة.

- ما أثر خدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لتشغيل وإغاثة اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها ؟

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد خدمات النقل والبريد، وجدول رقم (4-5) يبين ذلك :

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
11	خدمات التوصيل من البيت للمكتب وبالعكس تتم بأوقاتها	3.11	1.21	متوسطة
1	تقدم الخدمة من مكتب البريد بدقة	3.10	1.19	متوسطة
15	يغطي فريق النقل كل رحلات العمل اليومية	3.07	1.21	متوسطة
18	استخدام النظام الالكتروني في السيارات جعلني أقوم بعملية بطريقة سهلة	3.07	1.24	متوسطة
17	السيارات المستعملة في النقل نظيفة	3.06	1.21	متوسطة
16	السيارات المستخدمة لدى مكتب النقل حديثة	3.05	1.22	متوسطة
4	يحافظ مكتب البريد على سرية المعلومات والوثائق المقدمة من قبلي	3.04	1.22	متوسطة
8	تسهل النماذج المستخدمة في مكتب مواصلات الوكالة عملي	3.03	1.21	متوسطة
10	أوافق على التغييرات التي تطرأ على جدول الرحلات وانتقلها	3.03	1.23	متوسطة
3	هناك وضوح في نماذج الطلبات المستخدمة للحصول على خدمة البريد	3.02	1.26	متوسطة

متوسطة	1.24	3.02	9	هناك مرونة في إجراءات الحصول على خدمة النقل
متوسطة	1.21	3.01	5	هناك آلية في التعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبلي
متوسطة	1.18	3.01	12	أثق بمهارات سائقي النقل في الوكالة
متوسطة	1.25	2.94	2	هناك تسلسل في إجراءات الحصول على خدمة البريد
متوسطة	1.21	2.95	7	يتعامل موظفو البريد معي بأسلوب لطيف
متوسطة	1.30	2.90	6	خدمات ارسال المواد عن طريق البريد غير مكلفة
متوسطة	1.20	2.84	14	المظهر العام لسائقي الوكالة لائق
متوسطة	1.18	2.88	13	يلتزم فريق النقل في الوكالة بالأوقات المحددة لهم
متوسطة	0.27	3.01		خدمات النقل والبريد ككل

جدول (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال خدمات النقل والبريد (ن=308)

يظهر من الجدول رقم (4-5) أن المتوسط الحسابي المتعلق ببيد خدمات النقل والبريد بلغ (3.01) وبانحراف معياري (0.27) وهي قيمة متوسطة، ويلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم فقرات المجال جاءت بدرجة تقييم متوسطة بلغ المتوسط الحسابي لأعلاها (3.11) للفقرة رقم (11) وأدناها (2.88) للفقرة رقم (13)، وهذا يدل على أن هناك مستوى متوسط ومقبول من خدمات النقل والبريد في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان حسب تصورات أفراد مجتمع الدراسة .

المجال الرابع: رضا الموظفين

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة التقييم
5	تتم خدمات النقل بكفاءة عالية	3.11	1.16	متوسطة
7	توزع الادارة ما يستجد من أمور على موظفيها	3.08	1.25	متوسطة
6	أجد تعاوننا كبيرا من وحدة الخدمات	3.07	1.22	متوسطة
2	خدمة الاتصالات المقدمة من الإدارة ممتازة	3.03	1.25	متوسطة
4	تقسيم مولقف السيارات منظم وواضح	3.02	1.22	متوسطة
3	تتم خدمات الطباعة باحتراف	2.99	1.22	متوسطة
1	يتعاون السائقون معي بشكل مرضي	2.97	1.20	متوسطة
8	يسهل الملف التعريفي لكل موظف الموجود على موقع الوكالة عملية التواصل مع الاخرين	2.85	1.20	متوسطة
	رضا الموظفين ككل	3.02	0.44	متوسطة

جدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال رضا الموظفين (ن=308)

يظهر من الجدول رقم (4-6) أن المتوسط الحسابي لمجال المتغير التابع رضا الموظفين بلغ (3.02) وبانحراف معياري (0.44) وهي قيمة متوسطة، ويلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم فقرات المجال جاءت بدرجة تقييم متوسطة بلغ المتوسط الحسابي لأعلاها (3.11) للفقرة رقم (5) وأدناها (2.85) للفقرة رقم (8)، وهذا يدل على أن هناك مستوى متوسط من الرضا لدى موظفي في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان حسب تصورات أفراد مجتمع الدراسة .

ثانياً: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها (الخدمات الإدارية وخدمات السفر والفيزا وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها .

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات (الخدمات العامة، ورضا العاملين)، ومعامل الارتباط بينهما (Correlation coefficient)، جدول (4-7) يوضح ذلك، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الإحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للتعرف على أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها.

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
الخدمات الإدارية	3.01	0.23	0.061
خدمات السفر والفيزا	3.00	0.43	0.093
خدمات النقل والبريد	3.01	0.27	0.071
الخدمات العامة ككل	3.00	0.17	0.118

*المتغير التابع: رضا الموظفين

جدول (4-7) معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالات (الخدمات العامة، ورضا العاملين)

يظهر من الجدول رقم (4-7) الذي يبين نتائج اختبار الفرضية أن الخدمات الإدارية بلغت (3.01) وبانحراف معياري (0.23)، وبلغ المتوسط الحسابي لخدمات السفر والفيزا (3.00) بانحراف معياري (0.43)، وبلغ المتوسط الحسابي لخدمات النقل والبريد (3.01) وبانحراف معياري (0.27).

وبلغ معامل الارتباط بين الخدمات ورضا الموظفين (0.118) وهي قيمة عالية وتدل على ارتباط موجب بين الخدمات العامة بعناصرها ورضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها .

المتغير	قيمة R	قيمة (R ²)	قيمة (β)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية	قيمة (T)	الدلالة الاحصائية
الخدمات ككل	0.118	0.014	0.118	4.311	0.039	4.629	0.000

جدول رقم (4-8) تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Line Regression) للكشف عن أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها.

يظهر من الجدول أن قيمة درجة الارتباط (R) بلغت (0.118) وبلغت قيمة التباين ((R²)) (0.014) وهي تمثل قوة العلاقة بين الخدمات ورضا العاملين، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة متغير الاستجابة (β) (0.118) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير موجب للخدمات العامة ورضا العاملين.

وبلغت قيمة (F) (4.311) وبدلالة احصائية (0.039) وبلغت قيمة (t) (4.629) وبدلالة إحصائية (0.000) وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05) للخدمات العامة على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.

وبالتالي ترفض الفرضية التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين بعناصرها (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، وخدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين فيها

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات الإدارية (الاتصالات، مركز الطباعة، الاصطفاف، الصيانة، الأرشيف) التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي (الخدمات الإدارية، ورضا العاملين)، ومعامل الارتباط بينهما (Correlation coefficient)، جدول (4-9) يوضح ذلك، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للتعرف على أثر الخدمات الإدارية التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها، جدول (4-9) يوضح ذلك.

المجالات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الارتباط
الخدمات الإدارية	3.01	0.23	0.061
رضا الموظفين	3.02	0.44	

جدول (4-9) معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (الخدمات الإدارية، ورضا العاملين)

يظهر من الجدول أن الخدمات الإدارية بلغت (3.01) وبانحراف معياري (0.23)، وبلغ المتوسط الحسابي لرضا الموظفين (3.02) وبانحراف معياري (0.44).

وبلغ معامل الارتباط بين الخدمات الإدارية ورضا الموظفين (0.061) وهي قيمة عالية وتدل على ارتباط موجب بين الخدمات الإدارية ورضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

المتغير	قيمة R	قيمة (R ²)	قيمة (β)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
الخدمات الإدارية	0.061	0.004	0.061	1.126	0.289	-7.035	8.161	0.000

• المتغير التابع: رضا الموظفين

جدول (4-10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Liner Regression) للكشف عن أثر الخدمات الإدارية التي

تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها

يظهر من الجدول أن قيمة درجة الارتباط (R) بلغت (0.061) وبلغت قيمة التباين ((R²)) (0.004) وهي تمثل قوة العلاقة بين الخدمات الإدارية ورضا العاملين، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة (β) متغير الاستجابة (0.061) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير موجب للخدمات الإدارية ورضا العاملين.

وبلغت قيمة (F) (1.126) وبدلالة إحصائية (0.289) وبلغت قيمة (t) (8.161) وبدلالة إحصائية (0.000) وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات الإدارية على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

وبمقارنة (ت المحسوبة) مع قيمة (ت الجدولية) تبين قبول الفرضية التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للخدمات الإدارية (الاتصالات، مركز الطباعة، الاصطفاف الصيانة، الأرشيف) التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي (خدمات السفر والفيزا، ورضا العاملين)، ومعامل الارتباط بينهما (Correlation coefficient)، جدول (4-11) يوضح ذلك، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للتعرف على أثر خدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها، جدول (4-11) يوضح ذلك.

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
خدمات السفر والفيزا	3.00	0.43	0.093
رضا الموظفين	3.02	0.44	

*المتغير التابع: رضا الموظفين

جدول (4-11) معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (خدمات السفر والفيزا، ورضا العاملين)

يظهر من الجدول رقم (4-11) أن المتوسط الحسابي لخدمات السفر والفيزا (3.00) بانحراف معياري

(0.43)، وبلغ المتوسط الحسابي لرضا الموظفين (3.02) وبانحراف معياري (0.44).

وبلغ معامل الارتباط بين خدمات السفر والفيزا ورضا الموظفين (.093) وهي قيمة عالية وتدل على

ارتباط موجب بين خدمات السفر والفيزا ورضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

المتغير	قيمة R	قيمة (R ²)	قيمة (β)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
خدمات السفر والفيزا	0.093	0.009	0.093	2.695	0.102	- 12.854	15.549	0.000

جدول (4-12) نتائج تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر خدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها

يظهر من الجدول أن قيمة درجة الارتباط (R) بلغت (0.093) وبلغت قيمة التباين ((R²)) (0.009) وهي تمثل قوة العلاقة بين خدمات السفر والفيزا ورضا العاملين، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة متغير الاستجابة (β) (0.093) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير موجب لخدمات السفر والفيزا ورضا العاملين.

وبلغت قيمة (F) (2.695) وبدلالة إحصائية (0.102) وبلغت قيمة (t) (15.549) وبدلالة إحصائية (0.000) وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات السفر والفيزا على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

وبمقارنة (ت المحسوبة) مع قيمة (ت الجدولية) تبين رفض الفرضية التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات السفر والفيزا التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لخدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي (خدمات النقل والبريد، ورضا العاملين)، ومعامل الارتباط بينهما (Correlation coefficient)، جدول (4-13) يوضح ذلك، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للتعرف على أثر خدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها، جدول (4-13) يوضح ذلك.

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
خدمات النقل والبريد	3.01	0.27	0.071
رضا الموظفين	3.02	0.44	

جدول (4-13) معامل الارتباط (Correlation coefficient) لمجالي (خدماتالنقل والبريد، ورضا العاملين)

يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي لخدمات النقل والبريد (3.01) وانحراف معياري (0.27)، وبلغ المتوسط الحسابي لرضا الموظفين (3.02) وانحراف معياري (0.44).

وبلغ معامل الارتباط بين خدمات النقل والبريد ورضا الموظفين (0.071) وهي قيمة عالية وتدل على ارتباط موجب بين خدمات النقل والبريد ورضا الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

المتغير	قيمة R	قيمة (R ²)	قيمة (β)	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية	قيمة (t) الجدولية	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
خدمات النقل والبريد	0.071	0.005	0.071	1.567	0.212	-8.153	9.720	0.000

جدول (4-14) نتائج تحليل الانحدار الأحادي والمتعدد (Simple Line & Multiple Regression) للكشف عن أثر خدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين على رضا الموظفين العاملين فيها

يظهر من الجدول أن قيمة درجة الارتباط (R) بلغت (0.071) وبلغت قيمة التباين ((R²)) (0.005) وهي تمثل قوة العلاقة بين خدمات النقل والبريد ورضا العاملين، كما بلغت نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع والتي تمثل قيمة متغير الاستجابة (β) (0.071) وهي نسبة موجبة وتدل على وجود تأثير موجب لخدمات النقل والبريد ورضا العاملين.

وبلغت قيمة (F) (1.567) وبدلالة إحصائية (0.212) وبلغت قيمة (t) (720.) وبدلالة إحصائية (0.000) وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05) لخدمات النقل والبريد على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.

وبمقارنة (ت المحسوبة) مع قيمة (ت الجدولية) تبين رفض الفرضية التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) لخدمات النقل والبريد التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها.

الفرضية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

للتحقق من صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق للخدمات العامة

المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي)

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المستوى	المجال	الدرجة الوظيفية
0.42	1.03	0.05	17	0.93	بين المجموعات	الخدمات الإدارية	الدرجة الوظيفية
		0.05	290	15.38	داخل المجموعات		
			307	16.31	المجموع		
0.15	1.37	0.25	17	4.22	بين المجموعات	خدمات السفر والفيزا	
		0.18	290	52.56	داخل المجموعات		
			307	56.78	المجموع		
0.16	1.34	0.10	17	1.69	بين المجموعات	خدمات النقل والبريد	
		0.07	290	21.42	داخل المجموعات		
			307	23.11	المجموع		

0.43	1.03	0.05	16.00	0.87	بين المجموعات	الخدمات الإدارية	المسمى الوظيفي
		0.05	291.00	15.44	داخل المجموعات		
			307.00	16.31	المجموع		
0.46	0.99	0.18	16.00	2.94	بين المجموعات	خدمات السفر والفيزا	
		0.18	291.00	53.83	داخل المجموعات		
			307.00	56.78	المجموع		
0.49	0.97	0.07	16.00	1.17	بين المجموعات	خدمات النقل والبريد	
		0.08	291.00	21.94	داخل المجموعات		
			307.00	23.11	المجموع		

جدول (4-15) نتائج تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود أثر للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي) (308).

يظهر من الجدول عدم وجود فروق في مجالات الخدمات العامة (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، خدمات النقل والبريد)، حيث بلغت قيم (f) (1.03، 1.37، 1.34) على التوالي وبدلالة إحصائية (0.42) (0.15) (0.16) وجميعها قيم غير دالة إحصائية وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

الفرضية الثالثة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

للتحقق من صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق للرضا الوظيفي

في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

الدالة الإحصائية	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المستوى	المجال
0.56	0.92	0.18	17	3.00	بين المجموعات	الدرجة الوظيفية
		0.19	290	55.95	داخل المجموعات	
		0.19	307	58.96	المجموع	
0.38	1.07	0.21	16.00	3.29	بين المجموعات	المسمى الوظيفي
		0.19	291.00	55.67	داخل المجموعات	
			307.00	58.96	المجموع	

جدول (4-16) نتائج تطبيق اختبار (ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي) (308).

يظهر من الجدول عدم وجود فروق في مجال الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيم (f) (0.92) وبدلالة إحصائية (0.56) وهي قيمة غير دالة إحصائية وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

(1-5): مناقشة النتائج

(2-5): الاستنتاجات

(3-5): النتائج

(4-5): التوصيات

(5-5): المراجع

(6-5): الملاحق

(1-5): مناقشة النتائج

تناولت الدراسة أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة

عمان على رضا الموظفين العاملين فيها ، وفيما يلي استعراض ما توصلت اليه الدراسة :

- أظهرت النتائج في هذه الدراسة أن تصورات المبحوثين لأبعاد الخدمات العامة يتضح من أن البعدين الخدمات الإدارية وخدمات النقل والبريد احتلا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.01) يليه بعد خدمات السفر والفيزا بمتوسط حسابي بلغ (3.00) ، وكانت تصورات أفراد مجتمع الدراسة لهذه الأبعاد ذات مستوى متوسط ، وتعطي هذه النتيجة انطباع الموظفين ورضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة في منظماتهم ، وكشفت عن أسباب عدم رضا الموظفين وعن المشكلات التي واجهت دائرة الخدمات العامة، وكان لذلك أثر كبير لمحاولة تحسين ورفع كفاءة العمل، وقد اتفق ذلك مع دراسة بو عباس (2010) من حيث إيلاء المنظمة اهتماماً أكثر في البيئة المادية والاهتمام بتطوير أداء العاملين وخاصة فيما يتعلق بأسلوب التعامل ومستوى الاستجابة ، لما يلعبه ذلك من دور في تحقيق الرضا.

- بينت النتائج الإحصائية أن تصورات المبحوثين جاءت متوسطة ومقبولة ل فقرات بُعد الخدمات الإدارية وقد ترواحت بين (3.19) للفقرة 26 والفقرة 4، و (2.86) للفقرة (29) كما بلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (8.161) وبمتوسط حسابي عام لجميع الفقرات (3.01) .

- وهذا يعني أن بُعد الخدمات الإدارية وفقاً لتصوير أفراد مجتمع الدراسة ذو مستوى متوسط ومقبول . وتفسر هذه النتيجة عمل دائرة الخدمات وعلاقتها برضا الموظفين ، واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة بو عباس (2010) من حيث أهمية الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة الصحية المدركة على رضا المرضى وأيضاً اتفقت مع دراسة العواجين (2013)، والتي هدفت إلى التعرف الأثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والإعتمادية والإستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً.
- بينت النتائج الإحصائية أن تصورات المبحوثين جاءت متوسطة ومقبولة لفقرات بُعد خدمات السفر والفيزا وقد تراوحت بين (3.06) للفقرة رقم (1)، و(2.96) الفقرة رقم (2) والفقرة رقم (4) وكما بلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (15.549) وبمتوسط حسابي عام لجميع الفقرات (3.00) ، وهذا يعني أن بُعد خدمات السفر والفيزا وفقاً لتصوير أفراد مجتمع الدراسة ذو مستوى متوسط ومقبول، وتفسر هذه النتيجة عمل قسم خدمات السفر والفيزا وعلاقته برضا الموظفين واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة حوا (2013) في تحقيق رضا الزبائن بما يتعلق بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة و بزيادة الاهتمام في جودة الخدمة المقدمة .

والعناصر التي تؤثر عليها وإدخال التحسينات المستمرة على الخدمات، كما اتفقت مع دراسة المطيري (2013) من حيث تشابه الخدمات في هذا المجال.

- بينت النتائج الإحصائية أن تصورات المبحوثين جاءت متوسطة ومقبولة لفقرات بُعد خدمات النقل والبريد وقد تراوحت بين (3.11) للفقرة رقم (11)، و(2.88) للفقرة رقم (13) وكما بلغت قيمة (ت) عند هذا المستوى من الفرق (9.720) وبمتوسط حسابي عام لجميع الفقرات (3.01) ، وهذا يعني أن بُعد خدمات النقل والبريد وفقاً لتصوير أفراد مجتمع الدراسة ذو مستوى متوسط ومقبول . وتفسر هذه النتيجة عمل قسم خدمات النقل والبريد وعلاقته برضا الموظفين، وقد اتفقت الدراسة مع دراسة حوا (2013) بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة (النقل والتوريد والتخزين) في تحقيق رضا الزبائن بما يتعلق بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة، كما اتفقت مع دراسة المطيري (2013) من حيث تشابه الخدمات في هذا المجال.

وبشكل عام تعزو الباحثة السبب في ذلك إلى أنه إذا أردت المنظمات تحسين الخدمات فيها، عليهم تحسين ما يقدمونه من خدمات داخلية أولاً، ولتحقيق تحسين مستويات الخدمات الداخلية فإن نقطة البداية تكون في وضع خطة عمل تبين بوضوح المبادلات والصفقات بين مختلف الأقسام في داخل المنظمة ، وحتى في داخل الأقسام التي على تماس مباشر بالعملاء وهنا يتبين أن وكالة الأمم المتحدة تسعى دائماً إلى المحافظة على رضا الموظفين فيها.

- بين اختبار الفرضيات رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=5)$ للخدمات (الخدمات الإدارية، خدمات السفر والفيزا، خدمات النقل والبريد) على رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.
- بين اختبار الفرضيات رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=5)$ للخدمات الإدارية) على رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.
- بين اختبار الفرضيات رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=5)$ لخدمات السفر والفيزا على رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.
- بين اختبار الفرضيات رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=5)$ لخدمات النقل والبريد على رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين.
- لا يوجد فروق للخدمات المقدمة والرضا الوظيفي من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي). وعدم وجود فروق للرضا الوظيفي في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية، والمسمى الوظيفي).

- وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى أن النظام في وكالة الأمم المتحدة تساوي بين الموظفين وعلى اختلاف مستوياتهم الإدارية والتنظيمية. وبالتالي فإن هناك مستوى معتدل من الرضا الوظيفي على متغيري المستوى والمسمى الوظيفي.

(2-5) الاستنتاجات:

من خلال الدراسة الحالية توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات كما يلي:

- أن هناك رضا عن الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان من قبل الموظفين العاملين.
- أن بعدي الخدمات الإدارية وخدمات النقل والبريد قد شكلا أهم بعدين لدى عينة الدراسة من حيث تحقيق الرضا الوظيفي.
- وجود أثر للخدمات المقدمة على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر للخدمات الإدارية على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر لخدمات السفر والفيزا على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.
- وجود أثر لخدمات النقل والبريد على رضا العاملين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان.

- أنه لا يوجد فروق للخدمات العامة المقدمة من وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي).

- لا يوجد فروق في رضا الموظفين العاملين في وكالة الأمم المتحدة تعزى للمتغيرات المعدلة (الدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي)

(3-5) التوصيات :

وقد أوصت الدراسة بما يلي :

- ضرورة الاهتمام بدائرة الخدمات العامة والعمل على تطويرها، لما لهذا التطوير من أثر على رفع رضا الموظفين في المنظمة .

- زيادة عدد الموظفين العاملين في دائرة الخدمات العامة نتيجة زيادة عدد موظفي الوكالة المستمر سوف يكون له أثر كبير على زيادة الرضا الوظيفي.

- كتابة المزيد من القوانين والأنظمة التي تساعد على فهم طبيعة عمل دائرة الخدمات العامة.

- العمل على إعطاء الموظفين الموجودون المزيد من الدورات التدريبية وورشات العمل لرفع كفاءتهم.

- ضرورة ايجاد طرق حديثة لتحفيز موظفي دائرة الخدمات العامة للعمل بنشاط وجهد أكبر.

- توصي الدراسة بضرورة تزويد دائرة الخدمات العامة بأحدث الأجهزة والتقنيات التي تساعد على العمل بالسرعة المطلوبة.

- مواكبة التطورات تلبية لحاجات الموظفين العاملين من جهة ، والمستفيدين من جهة أخرى وذلك لإشباع رغباتهم ونيل رضاهم.

المراجع

المراجع باللغة العربية :

1. إبراهيم ، محمد (2010) ، دراسة في المفاهيم والدلائل ، مجلة كلية الآداب ، مجلد رقم 22 ، العدد 1 ، ص(63) جامعة بني سويف.
2. أبو سنينة ، محمد حسين (2013)، أثر تطبيق المعيار ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الأوسط.
3. أمين ، أسامة ربيع (2002)، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS ،مكتبة جرير ، حولي بارك، الكويت.
4. بوعباس ، أحمد عباس (2010)، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى /دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الأوسط.
5. حيدر ، كمونة (2008)،أهمية قطاع النقل والمرور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 4 ، العدد 1 : ص ص : 1-16.
6. حوا ، فهد ابراهيم (كانون الأول 2013)،أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن،دراسة حالة على شركة باسفك انترناشونال لاينز - الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الأوسط.
7. الخاجة ، مي (2011) ، مدى فعالية الاتصالات الداخلية للعلاقات العامة،دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الداخلي في بعض المنشآت الخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة شؤون اجتماعية ، العدد 111 : ص ص (115-117) الإمارات ، العين.

8. الدرادكة ، مأمون (2001)، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، مدينة عمان.

9. درويش ، مروان وآخرون(2010)، تقويم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من

وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد 18 : ص ص (17-18).

10 رفاع ، شريفة (2008) ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث ، عدد6، : ص ص (107-110) جامعة ورقلة،الجزائر.

11 الزعبي،مروان (2011)، الرضا الوظيفي ، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

12 الشراونة ، رانيا اسماعيل (2013)،أثر تطبيق المعيار ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية

في رضا المرضى في المختبرات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الشرق الأوسط.

13 عرب،هاني(2014) ،أساسيات الإدارة الحديثة، بحث منشور على موقع الكتروني

(28.11.2014) WWW.RSCRS.com

14 العواجين ، أكثم ماجد (2013)، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة

أموال الأيتام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الأوسط.

- 15 عوض ، أحمد (2008)، تقييم خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الخطوط المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد الخامس ، العدد الثاني ، ص 24.
- 16 علاء الدين ، سعاد (2013)، الكفاءة الذاتية المدركة والممارسات التعليمية الكفؤة كمتنبئات بالرضا الوظيفي للمعلمين، مجلة دراسات، المجلد 40 ، العدد 2 ، ص 1689.
- 17 عيسوي ، عصام (2014)، خدمات الوثائق في المكتبات العامة : السعودية ، **Cybrarians Journal**، العدد 34 : ص ص (1-14) .
- 18 فهيم،حسين (1989)، أدب الرحلات ، سلسلة عالم المعرفة، العدد الثالث .
- 19 قديد،محمود (2009) ، **تخطيط النقل الحضري**، بحث منشور على موقع الالكتروني www.almaktabah.net (4.12.2014)
- 20 محمد ، وفاء (2009) ، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد، آ لآكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد التاسع عشر، ص 30.
- 21 المسعري ، محمد (2011) ، المنهل العلمي ، مقال علمي منشور،الانترنت.

22 <http://www.manhal.net/articles.php> (15.11.2014)

23 مصطفى ، محمد (2012)، الإدارة اللوجستية، دار البداية ،مدينة عمان.

24 المطيري ، محمد (2010)، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن ، دراسة تحليلية

لآراء عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة،

جامعة الشرق الأوسط.

25 هلال ، محمد حسن (2008) ، التفكير و التخطيط الإستراتيجي ،كيف تربط بين الحاضر والمستقبل ،

مجلة مركز تطوير الأداء والتنمية : (30-32)، مصر الجديدة.

26 هويدي ، محمود محمود (2008)، أدب الضيافة، مجلة مدخل إلى دراسة الضيافة، المجلد رقم 2 ،

العدد 5 ، ص 31.

27 وليام و . هاي (1999) ، مقدمة في هندسة النقل ، ترجمة سعيد القاضي ، مطبعة جامعة الملك سعود.

28 اليحيى ، طلال (2003)، مدى رضا مشرفي طلاب التربية الميدانية عن عملهم في الإشراف .مجلة

الملك سعود ، م(15) : ص ص : (751-772).

المراجع باللغة الانجليزية :

1. Demings . E (2011) , Demings 14 Points , [www.realstation .com](http://www.realstation.com) (1.12.2014)
2. Dong , Han (2014), Employee Age and Tenure Within Organizations: Relationship to Workplace Satisfaction and Work Place Climate Perceptions, **Implementation of 5s Methodology in laboratory Safety and Its Effect on Employee Satisfaction**, vol 33, pp (4-19)
3. Edwards,Andrew, (2013) , Parents Satisfaction Preferences , and Perception of Staff Competence and Quality of Services Rendered at Faith –Based Daycare Centers , **Journal of the North American Association of Christians in Social Work** , Vol 40, No. 1, pp (46-70).
4. Gran D.L, (2006), **Fundamentals of logistics Mmanagement**, McGraw Hill Higher Education.
5. Hang, Kee (2014), how is Employee Perception of Organizational Efforts in Corporate Social Responsibility Related to Their Satisfaction and Loyalty Towards Developing Harmonious Society in Chinese Enterprises, **corporate Social Responsibility and Environmental Management Jouranl** , Vol 21, PP (28-40).
6. Huda, Lotief (2002), Tourist satisfaction about the Domestic Flights Services (A case of study of Egypt-Air Schedule Movement), **Egyptian Journal of Tourism Studies Jouranl** ,Vol .1 No.1, P 100 .

7. Jhrami , Haitham (2014) , Job Satisfaction of Staff Working With Individuals With Intellectual Disabilities in Tow Different Sittings , **Bahrain Medical Bulletin** ,Vol .36 , No.2 , pp (69-73).
8. Juran. J (2010) **The Complete Guide to Performance Excellence**, www.malajind.phpnet.us (28.11.2014)
9. Kuei, H. Ch(1999) Internal Service Quality –An Empirical Assessment , **International Journal of Quality and Reliability management** , Vol .16 , pp. (783-791).
- 10.Lim , Ka (2014) Impact of Hospital Mergers on Staff Satisfaction : a Quantitative Study , <http://www.Human-resources – health.com> (22.11.2014)
- 11.Lowe, D (2002), The Dictionary of Transport and Logistics, **The institute of logistics and transport**, Kogan Page, London.
- 12.Malhotra, N & Mukherjee, A. (2004) , The Relative Influence Of Organizational Ccommitment and Job Satisfactions on Service Quality of Custom -Contact Employees in Banking Call Centers , **Journal of Services Marketing** ,Vol: 18, PP (1-7).
13. Marinkovic, Veljko etal (2013), Investigating The Impact of Seroquel Dimensions of Customer Satisfaction: The Lessons Learnt From Serbian Travel Agencies, **International Journal of Tourism Research**, Vol 15, pp. (184-196).

14. Mattoon . A , (2009) **A Study of Employee Satisfaction Into Manufacturing Facilities of General Motors South Africa** †Unpublished Master thesis.
15. Moodley † Cynthia , (2007) **The Impact of Employee Satisfaction levels Have On Quality Of Customer Service In The Service Utility: Telekom Saudi Arabia** †unpublished Master thesis† The University of Johannesburg.
16. Piriyalthanalai ,W .& Muenjohn , N . (2012) ”Is there alike? Management, **Harvard Business Review** , Vol.4, No . 5 ,pp. (82-92).
17. Reynose ,J .and Moors , B (1995) ,Towards The Measurement of Internal Service Quality , **International Journal of service industry management** , Vol 6 No . (3) , pp. (64-83).
18. Rezqallah, Issa (2008) ,**Service-Profit chain Analysis in the telecommunications sector** †Unpublished Master thesis, Middle East University † Jordan.
19. Richard , James (2012) , Corporate Image Loyalty , and Commitment in the Consume Travel Industry , **Journal of Marketing Management** , Vol 28, pp. (568-593).
20. Spence, Heather (2007) , The Impact of Leader-Member Exchange Quality, Empowerment , and Core Self-evaluation on Nurse Manager's Job Satisfaction **The Journals of Nursing Administration** V.37 , No. I5 , PP (221-229).
21. Voss,M.Calantone and Keller, (2005) Internal Service Quality –Determinates of Distribution Center Performance , **International Journal of Physical Distribution and Logistics Management** ,Vol . 35 , pp. (161-176).

22. Wang , Ming etal (2014) , Perceived Value , Satisfaction , and Loyalty of Cruise Travel , **International Journal of Organizational Innovation** , Vol 6, No 4 , PP (184-189).
23. Wang , G (2012) ,The Influence of Internal Service Quality On Employee Job Satisfaction at Taiwan listed International Tourist Hotels , **World Transactions on Engineering and Technology Education** , Vol.10 , No3 , PP (174-183).

المواقع الإلكترونية

1. كتاب أدب الرحلات (22.7.2014) <http://www.ektab.com>
2. معجم المعاني الجامع، 2015 (22.9.2014) <http://www.almaany.com>
3. معجم المعاني الجامع، 2015 (22.9.2014) <http://www.almaany.com>
4. برنامج الإمارات للخدمة المتميزة ، (22.10.2014) ، <http://www.ajnrd.ae>
5. جريدة الاتحاد (15.10.2014) ، <http://www.alittihad.ae>
6. ويكيبيديا 2014، 2015 ، <http://ar.wikipedia.org>
7. موقع المركز العربي ، (05.01.2015) ، <http://www.dohainstitute.org>
8. الموقع الرسمي لوكالة الأمم المتحدة (02.02.2015) ، <http://www.unrwa.org/ar>
9. موقع وزارة بلدية قطر، 2014 (01.01.2015) ، <http://www.baladiya.gov.qa/cui>

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة بصورتها النهائية

أخي الموظف / أختي الموظفة :

تحية احترام وتقدير

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "أثر الخدمات العامة التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في مدينة عمان على رضا الموظفين العاملين فيها" استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة من جامعة عمان العربية ، ولأهمية رأيكم حول موضوع الدراسة ، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة المرفقة ، علما بأنه سوف يتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط .

وشكرا لتعاونكم

الباحثة

أمل إبراهيم النمروطي

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد أبو يمن

القسم الأول : المعلومات الشخصية

2.المسمى الوظيفي :

حارس مراسل سائق فني كاتب محلل مساعد اداري

مدير اداري سكرتيرة منسق خبير مهندس رئيس مدقق محقق

رسام معماري محاسب مترجم

3. الدرجة الوظيفية : (من 1-20):..

الرجاء كتابة الدرجة في الفراغ

القسم الثاني :

الخدمات الادارية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
خدمة الاتصالات التي أتلقاها سريعة					
خدمة الانترنت المقدمة تكفي لمتطلبات العمل					
ينسق أعضاء الفريق فيما بينهم حول توفير الأجهزة الخلوية والهواتف الأرضية					
تتم التغذية الراجعة لخدمة الاتصالات بفاعلية					
الأجهزة الخلوية والأرضية المستعملة تلبى احتياجات العمل					
المبلغ المحسوم من مكالماتي الخاصة مقبول					
تقدم الإدارة خدمة الطباعة لجميع الدوائر حسب الأولوية					
تقدم الإدارة خدمة الطباعة بطريقة سريعة					
سلوك فريق العمل تجاهي ايجابي					
يتم تنفيذ أمر الطباعة في الحدود الزمنية المتوقعة					
فريق خدمة الطباعة مؤهل					
تتوافر الأدوات والمعدات الحديثة التي تلبى احتياجات العمل					
يتم تنفيذ أمر الطباعة بالجودة المطلوبة					

					أجد موقفا لسيارتي باستمرار
					يتعامل قسم الإدارة مع مسائل الاصطفاف بسرعة
					تتواصل شعبة الأمن والإدارة بشكل فعال لحل مشاكل الاصطفاف
					أماكن الاصطفاف كافية لموظفي الوكالة
					أماكن الاصطفاف قريبة من مواقع العمل
					تتم الصيانة للأثاث والمباني بشكل دوري
					طاقم الصيانة في الوكالة مؤهل ومدرب
					تقدم خدمات الصيانة في الوكالة بسرعة
					التواصل الإلكتروني مع فريق الصيانة أفضل من الهاتفي
					عدد العاملين في خدمات الصيانة كاف
					تتوافر تجهيزات الصيانة عند طلبها
					سياسات الأرشفة المتبعة واضحة
					خدمات الأرشفة متاحة لجميع دوائر الوكالة
					أمين الأرشفة متعاون ومساعد
					النظام المتبع في أرشفة ملفات الوكالة فعال
					المكان المخصص للأرشفة قريب من مكنتي
					خدمات السفر والفيزا
					تقدم خدمات السفر والتأشيرات الورقية للموظفين بسرعة
					تتميز الخدمات الإلكترونية في الوكالة بسرعتها
					يعمل طاقم وحدة السفر والفيزا بكفاءة
					يحل الطاقم المشاكل المتعلقة بالتأشيرات والإقامات أولا بأول
					يتميز الطاقم بالمحافظة على السرية
					هناك وضوح في شروط الحصول على خدمات السفر والفيزا
					هناك وضوح في سهولة الوصول إلى رابط الخدمة الإلكتروني
					يشمل دليل خدمات (السفر والفيزا) على كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات

					خدمات النقل والبريد
					تقدم الخدمة من مكتب البريد بدقة
					هناك تسلسل في إجراءات الحصول على خدمة البريد
					هناك وضوح في نماذج الطلبات المستخدمة للحصول على خدمة البريد
					يحافظ مكتب البريد على سرية المعلومات والوثائق المقدمة من قبلي
					هناك آلية في التعامل مع الشكاوي والاقتراحات المقدمة من قبلي
					خدمات ارسال المواد عن طريق البريد غير مكلفة
					يتعامل موظفو البريد معي بأسلوب لطيف
					تسهل النماذج المستخدمة في مكتب مواصلات الوكالة عملي
					هناك مرونة في إجراءات الحصول على خدمة النقل
					أوافق على التغييرات التي تطرأ على جدول الرحلات واثقلها
					خدمات التوصيل من البيت للمكتب وبالعكس تتم بأوقاتها
					أثق بمهارات سائقي النقل في الوكالة
					يلتزم فريق النقل في الوكالة بالأوقات المحددة لهم
					المظهر العام لسائقي الوكالة لائق
					يغطي فريق النقل كل رحلات العمل اليومية
					السيارات المستخدمة لدى مكتب النقل حديثة
					السيارات المستعملة في النقل نظيفة
					استخدام النظام الالكتروني في السيارات جعلني أقوم بعملية بطريقة سهلة
					رضا الموظفين
					يتعاون السائقون معي بشكل مرضي
					خدمة الاتصالات المقدمة من الإدارة ممتازة
					تتم خدمات الطباعة باحتراف
					تقسيم مولقف السيارات منظم وواضح
					تتم خدمات النقل بكفاءة عالية

					أجد تعاوننا كبيرا من دائرة الخدمات العامة
					توزع الادارة ما يستجد من أمور على موظفيها
					يسهل الملف التعريفي لكل موظف الموجود على موقع الوكالة عملية التواصل مع الاخرين

الملحق (2)*

السادة الأساتذة محكمي استبانة الدراسة

الرقم	اسم المحكم	الرتبة العلمية	اسم الجامعة
1	د.أيسر خشمان	أستاذ مشارك/ إدارة موارد بشرية	جامعة العلوم الإسلامية
2	د.مؤيد عبد الرزاق الفواعير	أستاذ مشارك/إدارة إنتاج وعمليات	جامعة العلوم الإسلامية
3	د.أديب العمري	أستاذ مساعد/إدارة أعمال	الجامعة العربية المفتوحة
4	د.أحمد القطامين	أستاذ مشارك /إدارة أعمال	جامعة العربية المفتوحة
5	د.محمد عيسى علاء الدين	أستاذ مساعد / إدارة الأعمال	جامعة العربية المفتوحة
6	د.إياد خنفر	أستاذ مساعد / تسويق	جامعة الزرقاء الأهلية
7	د.ماجد المساعدة	أستاذ مشارك /إدارة الأعمال	جامعة الزرقاء الأهلية
8	د.محمد الطائي	أستاذ مشارك /إدارة الأعمال	جامعة الزرقاء الأهلية