

أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة

"دراسة ميدانية في نقابة المهندسين في حماه"

m-jamil-aljaafar@wpu.edu.sy

د. محمد جميل الجعفر* بشرى عمار العمري** رشا محمود الحسن***

الملخص

هدف هذا البحث إلى قياس أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة في نقابة المهندسين بحماة، من خلال تحليل ثلاثة أبعاد رئيسية: سهولة تقديم التغذية العكسية، جودة استجابة الفريق لها، ومتابعتها. كما سعى إلى اختبار وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الاختصاص، سنوات الخبرة). تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء النقابة في مدينة حماة، وتم اختيار عينة ميسرة من 107 عضو، استُرد منها 100 استبانة صالحة للتحليل. اعتمد البحث على اختبار t -test، تحليل الانحدار البسيط، ومعامل التحديد (R^2). أسفرت النتائج عن قبول الفرضية الرئيسية بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية، حيث فسرت التغذية العكسية كنظام متكامل 65.1% من التغيرات في مستوى الجودة ($R^2=0.651$). كما تم قبول الفرضيات الفرعية: وجود أثر محدود لسهولة تقديم التغذية العكسية ($R^2=0.151$)، وأثر أقوى لجودة استجابة الفريق، في حين كان لمتابعة التغذية الراجعة الأثر الأقوى بين الأبعاد، مما يؤكد أهمية إغلاق حلقة التغذية لتعزيز الثقة والجدية.

بالنسبة للفروق الديموغرافية، أظهرت النتائج قبولاً جزئياً: وجدت فروق تبعاً لمتغير العمر والاختصاص، بينما لم تظهر فروق تبعاً للجنس أو سنوات الخبرة (بسبب تركز 88% من العينة في فئة الخبرة الطويلة). تشير النتائج إلى ضرورة تعزيز آليات المتابعة والاستجابة كأولوية لتحسين جودة الخدمات، مع مراعاة خصوصية كل تخصص هندسي عند تصميم الخدمات. يوصى بإنشاء نظام إلكتروني لتوثيق الملاحظات ومتابعتها، وتدريب الفريق الإداري على مهارات الاستجابة الفعالة، وتخصيص الخدمات بما يتناسب مع طبيعة كل اختصاص.

الكلمات المفتاحية: التغذية العكسية - جودة الخدمات الإدارية المقدمة - سهولة تقديم التغذية العكسية - جودة استجابة الفريق - متابعة جودة استجابة الفريق - نقابة المهندسين في حماه.

* مدرس، قسم التسويق، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة الوطنية الخاصة، حماة، سورية

** باحثة، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة الوطنية الخاصة، حماة، سورية

*** باحثة ، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة الوطنية الخاصة، حماة، سورية

The Impact of Feedback on the Quality of Administrative Services Provided

"A Field Study at the Engineers Syndicate in Hama"

Dr. Mohammad Jamil Al-Jaafar* Bushra Ammar Al-Omari **

Rasha Mahmoud Al-Hassan***

Abstract

This study aimed to measure the impact of feedback on the quality of administrative services provided at the Engineers Syndicate in Hama by analyzing three main dimensions: ease of providing feedback, quality of the team's response, and its follow-up. The study also sought to examine the existence of significant differences in the responses of sample members according to demographic variables (age, gender, specialization, years of experience). The research population consisted of all syndicate members in the city of Hama, and a convenient sample of 107 members was selected, of which 100 valid questionnaires were retrieved for analysis. The study utilized t-test, simple regression analysis, and coefficient of determination (R^2). The results indicated acceptance of the main hypothesis of a statistically significant effect of feedback on the quality of administrative services, with feedback, as an integrated system, explaining 65.1% of the variance in quality levels ($R^2=0.651$). The sub-hypotheses were also accepted: a limited effect of ease of providing feedback ($R^2=0.151$), a stronger effect for the quality of the team's response, and the strongest effect observed for feedback follow-up among the dimensions, emphasizing the importance of closing the feedback loop to enhance trust and seriousness. Regarding demographic differences, the results partially accepted differences: differences were found based on age and specialization variables, while no differences appeared based on gender or years of experience (due to 88% of the sample being concentrated in the long-experience category). The results suggest the necessity to enhance follow-up and response mechanisms as a priority to improve service quality, taking into account the specificity of each engineering specialty when designing services. It is recommended to establish an electronic system for documenting and following up on feedback, train administrative teams on effective response skills, and customize services according to the nature of each specialty.

Keywords: Feedback - Quality of Administrative Services Provided - Ease of Providing Feedback - Quality of Team Response - Follow-up on Quality of Team Response - Engineers Syndicate in Hama.

Lecturer, Department of Marketing, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Al-Wataniya Private University, Hama, Syria

** Student, Department of Business Administration, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Al-Wataniya Private University, Hama, Syria

*** Student, Department of Business Administration, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Al-Wataniya Private University, Hama, Syria

1. مقدمة:

تعتبر التغذية العكسية إحدى الركائز الأساسية في الإدارة الحديثة، فهي تمثل عملية اتصال ديناميكية تهدف إلى نقل المعلومات والآراء والملاحظات حول الأداء والنتائج، سواء من داخل المؤسسة أو خارجها. وهي وسيلة فعالة لقياس مدى تحقيق الأهداف التنظيمية، وتحديد مجالات التحسين والتطوير في بيئة العمل الإداري، لتقديم خدمات جودة أفضل وبهذا تتنامى المنافسة بين المؤسسات في مختلف القطاعات، فالتركيز على التغذية العكسية في الإدارة، بات من الضروري كي تقيس إدارة المؤسسات أثرها على أداء موظفيها وتقديم أفضل العمليات والخدمات المقدمة. مما يؤدي إلى رفع الخدمات الإدارية في المؤسسات ورفع مستوى الكفاءة التنظيمية.

من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التغذية العكسية في الإدارة من خلال تناول مفهوم التغذية العكسية وأنواعها وأهميتها، وخصائصها وأبعادها، وأثرها في جودة الخدمات الإدارية لتطوير الأداء الإداري وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وإبراز العلاقة التكاملية بينهما وكيف يمكن للإدارة توظيف التغذية العكسية كأداة استراتيجية لتحقيق التميز المؤسسي والاستدامة لجودة الخدمات الإدارية.

2. الدراسات السابقة

1.2. الدراسات العربية:

1. دراسة أركان زهير عبد الحسين (2023)

بعنوان: "أثر التغذية العكسية في تحقيق الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التغذية العكسية التي يقدمها الرؤساء الإداريون في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، استخدم استبانة تضم محاور تقيس درجة ممارسة التغذية العكسية من قبل المشرفين ومدى شعور الموظفين بالرضا عن عملهم.

وقد اختيرت عينة عشوائية مكونة من (150 موظفًا) من إدارات مختلفة، بحيث تمثل شرائح متنوعة في المؤسسات الحكومية في محافظة بابل - العراق.

وقد استخدم استبانة مغلقة من جزأين: الأول لقياس أبعاد التغذية العكسية، والثاني لقياس الرضا الوظيفي. وتم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية التغذية العكسية ومستوى الرضا الوظيفي؛ فكلما كانت التغذية العكسية واضحة وبناءة وذات توقيت مناسب، زادت درجة الرضا لدى العاملين.

2. دراسة أمير نعيم علي عباس مبارك & أحمد سمير رشدي، (2022)
بعنوان: أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية هدفت إلى تحديد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مراكز خدمات المستثمرين (في جمهورية مصر العربية، وقياس مدى تأثير هذه الأبعاد على رضا العملاء. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً، ووزعت قائمة استقصاء على 384 عميلاً من عملاء مراكز خدمات المستثمرين في 5 مراكز من أصل 15 مركزاً على مستوى جمهورية مصر العربية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية موجبة لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام ببيئة العمل الداخلية للهيئة العامة للاستثمار مع وضع استراتيجية للتحسين المستمر.

3. دراسة علي بن سعيد الشحري، (2022)
بعنوان: أثر أساليب التغذية (العكسية) على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية في محكمة القضاء الإداري هدفت الدراسة للتعرف على أثر أساليب التغذية العكسية على الأداء الوظيفي في محكمة القضاء الإداري بسلطنة عُمان، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي؛ استبانة طورها الباحث. وكان مجتمع عينة الدراسة 750 موظفاً، عينة عشوائية حجمها 150 فرداً. وبينت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ودالة إحصائية بين التغذية (العكسية) والأداء الوظيفي، وتأثير إحصائي للتغذية على الأداء. لم يُظهر التحليل تأثيراً دالاً لفوائد/معوقات التغذية الراجعة على الأداء. وقد أوصت الدراسة بإنشاء فريق تخطيط لتطبيق التغذية العكسية بشكل علمي وعملي لتعزيز أثرها.

4. دراسة جوال محمد وحيمود محمد (2019)
بعنوان: "تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة - دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة"

هدفت إلى معرفة مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإدارية المقدمة لهم في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، تم جمع البيانات

عبر استبانة مصممة وفق أبعاد نموذج SERVQUAL، اختيرت عينة عشوائية مكوّنة من (120 طالباً وطالبة) من مختلف الكليات والتخصصات، وقد استخدم استبانة مهيكلّة تضمنت أبعاد جودة الخدمة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وجرى تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإدارية بالمركز الجامعي جاء متوسطاً من وجهة نظر الطلبة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلبة تبعاً للجنس أو التخصص و أن هناك حاجة ملحة لتحسين الأداء الإداري.

2.2. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Umma Salma Hoque et al، 2023):

بعنوان : Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh"

تقييم جودة الخدمة باستخدام نموذج SERVQUAL: دراسة تجريبية على بعض الجامعات الخاصة في بنغلاديش (2023)

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة في بعض الجامعات الخاصة في بنغلاديش باستخدام نموذج SERVQUAL، ودراسة علاقتها برضا الطلاب، تكونت العينة من 229 طالباً من جامعات خاصة في منطقة شيتاغونغ بنغلاديش. واستخدم المنهج كمي، باستخدام استبيانات بقياس SERVQUAL (أبعاد: الملموسات، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

بيّنت الدراسة أن المتغيرات المختلفة لجودة الخدمة لها تأثير ذات دلالة على رضا الطلاب، وكانت أدوات القياس المستخدمة موثوقة (قيم ثبات جيدة).

2. دراسة (Sulaiman_Helmi e، 2022):

بعنوان : The Influence of Internal Marketing on Internal Service Quality Mediated by Job Satisfaction and Employee Loyalty

تأثير التسويق الداخلي على جودة الخدمة الداخلية بوساطة الرضا الوظيفي وولاء الموظفين هدفت الدراسة استكشاف كيف أن التسويق الداخلي (Internal Marketing) يؤثر على جودة الخدمات الداخلية (ISQ)، من خلال تأثير وسطاء مثل رضا الموظف وولائه في جامعة خاصة بإندونيسيا. وقد

تم استخدام منهجية الاستبانة، تحليل ترابطي/تتبعي بمنهج تحليلي. وقد استخدم عينة من 220 محاضر/موظف من جامعة خاصة. وكانت من نتائج الدراسة التسويق الداخلي لا يؤثر مباشرة على جودة الخدمات الداخلية إلا من خلال رضا الموظف وولائه؛ أي أن هذين العاملين هما الوسيط الأساسي. وقد أوصت الدراسة تحسين برامج التسويق الداخلي، التركيز على زيادة رضا الموظفين وولائهم، وتوفير خدمات داخلية عالية الجودة للموظفين.

3. دراسة (Liu et al 2023):

بعنوان : The Relationship Between Feedback Quality, Perceived Organizational Support, and Sense of Belongingness Among Conscientious Teleworkers

العلاقة بين جودة التغذية الراجعة، والدعم التنظيمي المُدرك، والشعور بالانتماء لدى العاملين عن بُعد ذوي الضمير الحي. هدفت الدراسة إلى البحث عن جودة التغذية العكسية وأثرها عبر دعم المؤسسة المتصور على شعور الانتماء، مع تعديل بدرجة الضمير (Conscientiousness) للعاملين. وقد استخدم عينة من 329 عاملاً يعملون عن بُعد (Teleworkers) من مؤسسة تقنية، وجمعت البيانات من 3 فترات زمنية (3-time-points) من مؤسسة خدمات تكنولوجيا في الصين، وبينت الدراسة أن الجودة العالية للتغذية العكسية تزيد من دعم المؤسسة، وهذا بدوره يعزز شعور الانتماء لدى العاملين عن بُعد؛ كما أن الضمير الحسن (high conscientiousness) عزز هذا التأثير.

وأوصت الدراسة أن تركز على تقديم تغذية عكسية عالية الجودة، وتدريب المشرفين، وتعزيز دعم المؤسسة للعاملين عن بُعد، مع مراعاة الفروق الفردية مثل الضمير.

4. دراسة (et al nMosquera, Soares, 2018):

بعنوان : The Relevance of Feedback Environment for Job Satisfaction

أهمية بيئة التغذية الراجعة لتحقيق الرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى أهمية بيئة التغذية الراجعة وأثرها لتحقيق الرضا الوظيفي، استخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي وتحليل المعادلات الجزيئية (PLS) لدراسة أثر بيئة التغذية العكسية على الرضا الوظيفي.، وقد استخدم عينة من 170 موظفاً.

وبينت النتائج أن بُعد "مصادقية المصدر وجودة التغذية العكسية" كان لهما تأثير على الرضا الوظيفي؛ وأيضاً العمر كان مُعدّلاً لهذه العلاقة (الموظفون الأكبر سناً يرون مصداقية المصدر أكثر تأثيراً من جودة التغذية).

وقد أوصت بضرورة تحسين مصداقية المشرفين وتدريبهم على تقديم تغذية عكسية عالية الجودة، وأخذ الفروق العمرية في الاعتبار عند تصميم أنظمة التغذية العكسية

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشير الدراسات العربية والأجنبية السابقة إلى وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية وجودة الخدمة على رضا وأداء كل من الموظفين والعملاء. تعكس هذه النتائج أهمية التغذية العكسية كآلية فعالة لتحسين أداء الأفراد داخل المؤسسات وتعزيز جودة الخدمات الإدارية المقدمة. كما تؤكد هذه الدراسات ضرورة اعتماد نظم فعالة للتغذية العكسية تعكس احتياجات الموظفين والعملاء، مما يسهم في رفع مستويات الرضا والولاء ويعزز من استمرارية ونجاح المؤسسات في بيئات متغيرة ومتنافسة.

3. مشكلة البحث:

تسعى المؤسسات الإدارية في العصر الحديث إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين. غير أن العديد من هذه المؤسسات تواجه تحديات في تحقيق مستوى الجودة المطلوب نتيجة ضعف أنظمة التغذية العكسية أو عدم توظيفها بشكل فعال في تحسين الأداء.

فالتغذية العكسية من الأدوات الفعالة التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية داخل المؤسسات. ومع تنوع أشكالها وأساليب تطبيقها، تبرز الحاجة إلى فهم تأثيرها على الأداء المؤسسي وكيفية الاستفادة منها في تطوير الخدمات بما يتوافق مع معايير الجودة.

وتتمحور مشكلة الدراسة حول معرفة أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية، مع التركيز على نقابة المهندسين في مدينة حماه، حيث يسعى البحث إلى الإجابة عن السؤالين الرئيسيين الآتيين:

السؤال الرئيس الأول:

هل هناك أثر للتغذية العكسية على جودة الخدمات المقدمة من قبل نقابة المهندسين في مدينة حماه؟
ومن هذا السؤال ينفرع عنه الأسئلة التالية:
* هل هناك أثر لسهولة تقديم التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل نقابة المهندسين في حماه؟
* هل هناك أثر لجودة استجابة الفريق للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية من قبل نقابة المهندسين في حماه؟
* هل هناك أثر لمتابعة التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل نقابة المهندسين في حماه؟

والسؤال الرئيس الثاني:

هل هناك فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية؟
ويتفرع عن السؤال الرئيسي الثاني التساؤلات الفرعية التالية:
* هل هناك فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للعمر؟
* هل هناك فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للجنس؟
* هل هناك فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للاختصاص؟
* هل هناك فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً لعدد سنوات الخبرة؟
4. أهمية البحث:

يمكن إبراز أهمية البحث من الناحيتين:

الأهمية العلمية:

تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من سعيه إلى إثراء الأدبيات الإدارية من خلال تناول مفهوم التغذية العكسية وربطه بجودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين في حماه. فالتغذية العكسية تُعد من المفاهيم الحديثة في الإدارة المعاصرة، وقد بدأت تكتسب أهمية متزايدة ضمن منظومة إدارة الجودة. ويهدف البحث إلى بناء إطار معرفي متكامل يوضح تعريف التغذية العكسية وأنواعها ومصادرها وآلياتها، مع تحليل دورها في تحسين الأداء التنظيمي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للأعضاء. كما يسعى إلى سد فجوة معرفية قائمة في الدراسات السابقة عبر إبراز العلاقة بين التغذية العكسية وجودة الخدمات النقابية، بما يضيف قيمة علمية تسهم في تطوير الفهم النظري لهذا المجال.

الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في تقديم نموذج عملي يمكن لنقابة المهندسين في حماة الاستفادة منه لتطوير جودة خدماتها من خلال تطبيق آليات فعالة للتغذية العكسية. إذ يتيح البحث للنقابة بناء قنوات اتصال داخلية وخارجية منظمة لقياس رضا الأعضاء والمستفيدين، واستخدام هذه البيانات في صياغة السياسات والبرامج والخطط التشغيلية. كما يعزز البحث ثقافة الجودة والتحسين المستمر داخل النقابة، ويدعم بيئة عمل قائمة على الشفافية والمساءلة والتفاعل الإيجابي بين مختلف المستويات الإدارية. ومن ثم، يسهم في رفع مستوى الكفاءة الإدارية، وتحقيق رضا الأعضاء، وتعزيز مكانة النقابة وسمعتها المهنية في المجتمع الهندسي.

5. أهداف البحث:

وبناء على مشكلة الدراسة، وتساؤلات البحث تمكن الباحثون من صياغة أهداف البحث على الشكل التالي:

الهدف الرئيسي الأول:

معرفة أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة في نقابة المهندسين بحماة. يتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

- ١- دراسة أثر سهولة تقديم التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل نقابة المهندسين في مدينة حماة.
- ٢- دراسة أثر جودة استجابة الفريق للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل نقابة المهندسين في حماة.
- ٣- دراسة أثر متابعة التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل نقابة المهندسين في حماة.

الهدف الرئيس الثاني:

اختبار الفروق في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. ويتفرع عن الهدف الرئيسي الثاني الأهداف الفرعية التالية:

- ١- اختبار الفروق في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للعمر.

- ٢- اختبار الفروق في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للجنس.
 - ٣- اختبار الفروق في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للاختصاص.
 - ٤- اختبار الفروق في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً لسنوات الخبرة.
6. **فرضيات البحث:**

اعتماداً على أهداف البحث وانطلاقاً من المشكلة وبناء على الدراسات السابقة استطاع الباحثون تحديد فرضيات البحث على الشكل التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية على جودة الخدمات المقدمة من قبل نقابة المهندسين في مدينة حماه.

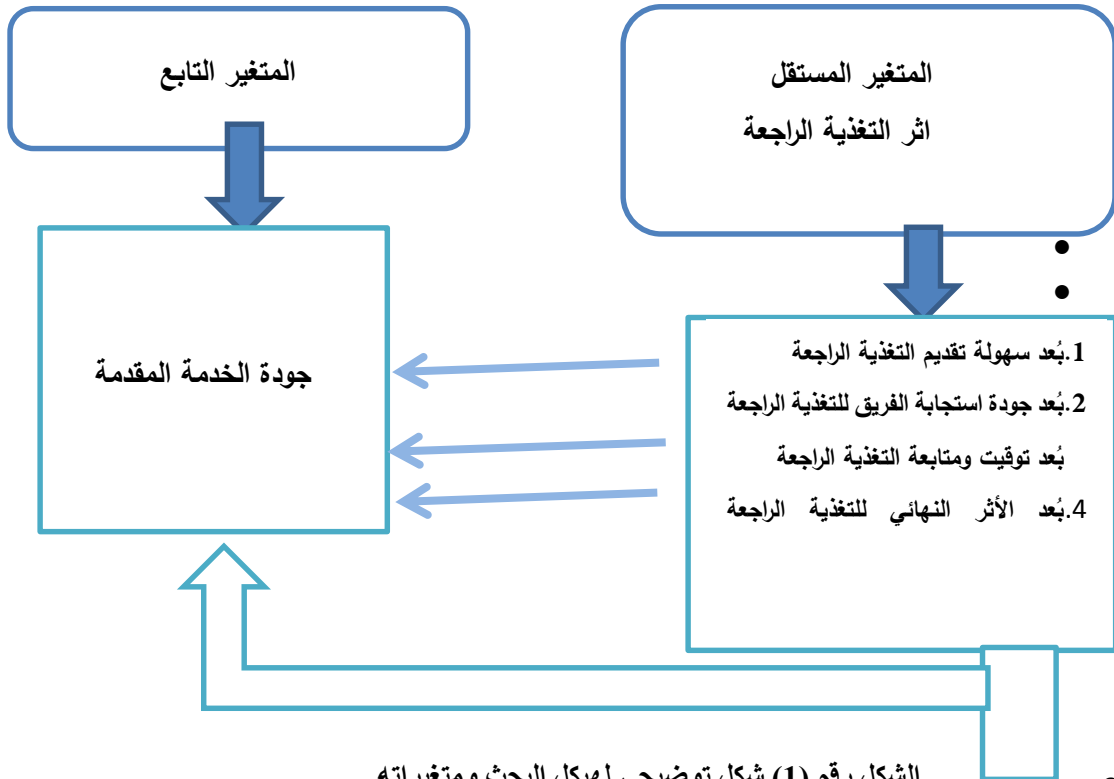
وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

- 1_ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة تقديم التغذية العكسية على جودة الخدمات المقدمة من نقابة المهندسين في مدينة حماه.
- 2_ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة استجابة الفريق للتغذية العكسية على جودة الخدمات المقدمة من نقابة المهندسين في مدينة حماه.
- 3_ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتابعة التغذية العكسية على جودة الخدمات المقدمة من نقابة المهندسين في مدينة حماه.

والفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للعمر
 - 2- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للجنس
 - 3- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للاختصاص
 - 4- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً لعدد سنوات الخبرة.
7. **متغيرات البحث:**



8. مجتمع و الشكل رقم (1) شكل توضيحي لهيكل البحث ومتغيراته

أولاً: مجتمع البحث:

تكوّن مجتمع البحث من جميع أعضاء نقابة المهندسين في محافظة حماة، وعددهم 11000 عضو لتاريخ اعداد البحث وذلك نظراً لارتباطهم المباشر بموضوع البحث المتعلق بالتغذية الراجعة وجودة الخدمات الإدارية المقدّمة في النقابة.

ثانياً: عينة البحث:

رغم أن مجتمع البحث محدد ومعروف، إلا أنه بسبب الصعوبات العملية التي واجهت الباحثين في الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، مثل ضيق الوقت وارتفاع التكاليف، علاوة على تعذر الحصول على قائمة كاملة ومحدثة بأسماء جميع الأعضاء، تم اللجوء إلى استخدام العينة الميسرة. هذا النوع من العينة يُعد مناسباً في هذه الحالة لأنه يسمح بجمع البيانات من أفراد يمكن الوصول إليهم بسهولة ضمن المجتمع البحثي. تم اختيار 107 مهندسين نقابيين من أعضاء نقابة مهندسي حماة يتلقون الخدمات الإدارية المقدمة، وتم توزيع 107 استبيانات، وتم استرداد 100 استبانة صالحة للتحليل.

9. منهجية البحث:

انتهج الباحثين المنهج الوصفي واستخدموا التحليل في سبيل دراسة العلاقة بين أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية وفي سبيل ذلك قام الباحثون بالاعتماد على أسلوبين لجمع البيانات:

أولاً- الأسلوب النظري:

وذلك من خلال تحليل البيانات والمعلومات الواردة في الكتب والدوريات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، وذلك بهدف بناء قاعدة معرفية متينة تدعم الإطار النظري للدراسة. كما استند إلى مراجعة منهجية للدراسات السابقة والرسائل العلمية المرتبطة بالبحث، من أجل الوقوف على أبرز النتائج التي توصلت إليها، وتحديد الفجوات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى معالجة. وقد شملت هذه المراجعة أعمالاً أكاديمية متنوعة، بما يضمن الإحاطة بجوانب الموضوع من زوايا متعددة، ويساعد على صياغة رؤية نقدية مقارنة بين ما ورد في الأدبيات العربية وما طرحته المصادر الأجنبية. ومن خلال هذا التحليل، يسعى البحث إلى إبراز موقعه ضمن السياق العلمي العام، وتوضيح مساهمته في إثراء المعرفة وتقديم إضافة نوعية في المجال المدروس.

ثانياً- الأسلوب الميداني:

لهذا الغرض، قام الباحثون باستقصاء آراء عينة البحث من المهندسين المنتسبين إلى نقابة المهندسين في مدينة حماة، وذلك من خلال تصميم استبيان علمي محكم بُني على مراجعة متعمقة للدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بالموضوع. وقد تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة بطريقة منهجية تضمن تمثيل مختلف التخصصات الهندسية داخل النقابة، بما يعكس تنوع الخبرات والآراء. بعد جمع الاستبيانات، شرع الباحثون في تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، حيث أُجريت الاختبارات الإحصائية اللازمة لاستخلاص النتائج، وتفسيرها في ضوء أهداف البحث. وقد ساعد هذا

التحليل على الكشف عن الاتجاهات العامة والاختلافات بين فئات المهندسين، مما يتيح فهماً أعمق لواقع الممارسة المهنية داخل النقابة، ويسهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في بيئة العمل الهندسي بحماة.

10. حدود البحث:

1. الحدود المكانية (Spatial Limits):

تقتصر هذه الدراسة على نقابة المهندسين في محافظة حماة، باعتبارها ميداناً لتطبيق البحث، حيث يتم التركيز على الخدمات الإدارية المقدمة لأعضاء النقابة في مركزها الرئيسي وفروعها الفرعية ضمن المحافظة.

2. الحدود الزمانية (Temporal Limits):

تغطي الدراسة الفترة الزمنية الممتدة خلال العامين 2024-2025، وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليل أثر التغذية الراجعة على جودة الخدمات الإدارية.

3. الحدود الموضوعية (Subject Limits):

تتناول الدراسة تحليل أثر التغذية الراجعة (Feedback) بمفهومها الإداري على جودة الخدمات الإدارية المقدمة في نقابة المهندسين، من خلال التركيز على أبعاد التغذية العكسية (سهولة، جودة، متابعة التغذية العكسية).

4. الفروق في استجابة مفردات العينة تبعاً لكل من (الجنس، العمر، الاختصاص، عدد سنوات الخبرة)

11. الإطار النظري:

تُعد التغذية العكسية (Feedback) إحدى الركائز الأساسية في الإدارة الحديثة، فهي تمثل عملية اتصال ديناميكية تهدف إلى نقل المعلومات والآراء والملاحظات حول الأداء والنتائج، سواء من داخل المؤسسة أو خارجها. وهي وسيلة فعالة لقياس مدى تحقيق الأهداف التنظيمية، وتحديد مجالات التحسين والتطوير في بيئة العمل الإداري، لتقديم خدمات ذات جودة أفضل (CIPD، 2022).

وفقاً لـ نظرية حلقات التغذية (Feedback Loop Theory)، فإن التغذية لا تكون فعالة إلا عندما تشكل حلقة مغلقة تبدأ بتقديم الملاحظات، ثم الاستجابة لها، وتنتهي بالمتابعة والتعديل المستمر. إن عدم إغلاق هذه الحلقة يؤدي إلى تراكم الاستياء وانخفاض مستوى الثقة بين المستفيد والمؤسسة. ترتبط التغذية العكسية ارتباطاً وثيقاً بنظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory)، التي تؤكد أن العلاقة بين المؤسسة والمستفيد تقوم على مبدأ المعاملة بالمثل. كما أنها مرتبطة بنظرية

الدعم التنظيمي المدرك (Perceived Organizational Support) التي طورها Eisenberger et al (1986). فعندما توفر النقابة قنوات سهلة لتقديم التغذية العكسية، وتستجيب لها بجودة عالية، وتتابع تنفيذ الملاحظات بفعالية، فإن ذلك يُدرك كدعم تنظيمي، مما يولد شعوراً بالالتزام والرضا والانتماء لدى الأعضاء، ويشجعهم على تقديم ملاحظات بناءة مستقبلاً.

كما يدعم نموذج (SERVQUAL (Parasuraman et al) هذا الربط، خاصة في بعدي "الاستجابة" (Responsiveness) و"الضمان" (Assurance). إذ تعكس جودة استجابة الفريق ومتابعتها قدرة النقابة على التعامل السريع والموثوق مع ملاحظات الأعضاء، مما يقلل الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة.

وفي هذا السياق، أكدت الدراسة التحليلية الشاملة (Meta-analysis) لـ Katz et al (2021) أن "بيئة التغذية" (Feedback Environment) — وهي السياق اليومي لتقديم واستقبال التغذية داخل المنظمة — ترتبط ارتباطاً قوياً بالأداء والرضا. كما طور Steelman et al (2004) مقياس بيئة التغذية (Feedback Environment Scale) الذي يشمل جوانب متعددة مثل مصداقية المصدر، جودة التغذية، والتوقيت.

أما نظرية تدخل التغذية (Feedback Intervention Theory) التي قدمها Kluger & DeNisi (1996)، فتوضح أن فعالية التغذية تعتمد على مستوى التركيز؛ حيث تكون التغذية التي تركز على المهمة (Task) أكثر فعالية من تلك التي تركز على الذات (Self). وفي سياق البحث الحالي، يعني ذلك أن متابعة التغذية العكسية يجب أن تركز على تحسين الخدمة ذاتها وليس على تقييم الأفراد فقط. في سياق المنظمات النقابية مثل نقابة المهندسين في حماه، تكتسب التغذية العكسية أهمية خاصة، لأن "المستفيد" هو عضو مهني وليس زبوناً تجارياً عابراً. لذا فإن إغلاق حلقة التغذية يساهم ليس فقط في رفع جودة الخدمات الإدارية، بل أيضاً في تعزيز الثقة المؤسسية والانتماء المهني بين الأعضاء. وبناءً على ما سبق، اعتمد البحث الحالي على الأبعاد التالية للتغذية العكسية كمتغيرات مستقلة:

سهولة تقديم التغذية العكسية

جودة استجابة الفريق للتغذية

متابعة التغذية العكسية (إغلاق الحلقة) — وهو البعد الأقوى تأثيراً

12. الدراسة العملية:

12.1. ثبات وصدق المقياس من خلال معامل ألفا كرونباخ:

يقصد بثبات المقياس، الاتساق الداخلي بين عباراته، ولثبات المقياس جانبان، الأول، هو استقرار المقياس، أي أن يتم الحصول على ذات النتائج إذا قيس المتغير مرات متتالية. والثاني، هو الموضوعية، أي الحصول على ذات الدرجة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار أو الذي يصممه. وقد تحققت الباحثين من ثبات أداة القياس من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ، بواسطة برنامج V.22 SPSS، وتتراوح قيمة هذا المعامل بين (0-1)، وتعتبر النسبة المقبولة في الدراسات التسويقية (60%)، وقام الباحثين بإجراء الاختبار لكل متغير على حدة، حيث كانت النتائج على الشكل التالي:

الجدول رقم (1) يبين نتائج ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
جودة الخدمة	4	0.753	0.867
سهولة تقديم التغذية	3	0.778	0.882
جودة استجابة الفريق	4	0.757	0.870
متابعة التغذية الراجعة	3	0.665	0.815
قيمة معامل ألفا الإجمالي	17	0.756	0.869

المصدر: إعداد الباحثين، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss 25.

ونلاحظ من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث تتراوح بين (0.815) و (0.908)، وتعتبر هذه القيم جيدة جداً لأنها أكبر من (60%)، وبناءً على ذلك يمكن القول بأن المقاييس المستخدمة في البحث تتصف بالثبات الداخلي، وهذا يدل على وجود ترابط واتساق عالي بين عبارات الاستبيان.

2.12. صدق أداة القياس:

ولاختبار صدق الأداة قام الباحثون من أجل التأكد من صدق أداة البحث بحساب معامل الصدق، الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ، وبالتطبيق على البيانات التي تم الحصول عليها، وجد الباحثون بأن معامل الصدق لجميع عبارات الاستبانة هو (0.869)، وهو يزيد عن (60%) مما يدل على صدق الأداة. يوضح الجدول رقم (1) معامل الصدق لجميع المتغيرات، حيث تتراوح بين (0.908-0.867) وهي قيم جيدة جداً لأنها تزيد عن (60%).

3.12. الإحصاءات الوصفية:

فيما يلي توضيح للإحصاءات الوصفية التي قام الباحثين باستخراجها لكافة متغيرات البحث التابعة والمستقلة في النقابة محل الدراسة.

أولاً: الإحصاءات الوصفية للبيانات الديموغرافية

يبين الجدول رقم (2) توزيع مفردات عينة البحث من حيث التكرار والنسبة المئوية وفقاً للمتغيرات الأربعة:

الجدول رقم (2) توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	بين 22 و 32	20	20%
	بين 33 و 43 سنة	28	28%
	بين 44 و 54	26	26%
	فوق ال 54	26	26%
الجنس	ذكر	56	56%
	أنثى	44	44%
الاختصاص	هندسة مدنية	52	52%
	هندسة عمارة	24	24%
	هندسة معلوماتية	2	2%
	هندسة ميكانيك	16	16%
	هندسة نفط	2	2%
	هندسة اتصالات	4	4%
عدد سنوات الخبرة	أقل من سنة	2	2%
	من سنة الى 3 سنوات	6	6%
	من 3 سنوات الى 5 سنوات	4	4%
	أكثر من 5 سنوات	88	88%

من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الاحصائي

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

- أظهرت نتائج التوزيع العمري لعينة الدراسة أن 20% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 22 و 32، مما يشير إلى وجود شريحة شبابية تشارك في بيئة العمل، و 28% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 33 و 43 سنة وأيضاً 26% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 44 و 54 سنة،

و أيضا 26% من افراد العينة أعمارهم فوق 54% مما يدل على توازن نسبي في الفئات العمرية ويعزز تمثيل مختلف مراحل الخبرة العملية ضمن عينة الدراسة.

• أظهرت نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس أن 44% من أفراد العينة من الاناث، مما يعكس تمثيلاً جيداً للإناث في مجتمع الدراسة وأيضاً 56% من أفراد العينة من الذكور وهي النسبة الأكبر، مما يشير إلى مشاركة فاعلة للعنصر الذكوري في البيئة النقابية لدى الجهة محل الدراسة.

• أظهرت نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً للاختصاص أن 2% من أفراد العينة حاصلين على شهادة في هندسة النفط ، و 4% من أفراد العينة حاصلين على شهادة في هندسة الاتصالات ، 2% من أفراد العينة حاصلين على شهادة في هندسة المعلوماتية ، و ان 16% من افراد العينة حاصلين على شهادة هندسة ميكانيك ، وان 24% من افراد العينة حاصلين على شهادة في هندسة العمارة ، وان 52% من افراد العينة حاصلين على شهادة في الهندسة المدنية كما تمثل هندسة العمارة والهندسة المدنية النسبة الأكبر ويعود ذلك لثقافة المجتمع التي تميل اكثر نحو التخصص المدني والمعماري.

• أظهرت نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة أن 2% من أفراد العينة لديهم خبرة تقل عن سنة، مما يدل على أن جميع أفراد العينة لديهم خبرة مهنية سابقة، و 6% من أفراد العينة تتراوح خبرتهم بين 1 و 3 سنوات، وأيضاً 4% من أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 3 و 5 سنوات، مما يعكس وجود نسبة معتبرة من ذوي الخبرة المتوسطة، و أيضاً هناك 88% من افراد العينة لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات وهي تعتبر النسبة الأكبر بما يسهم في تنوع وجهات النظر حول موضوع الدراسة.

أغلب المشاركين ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة. وهناك تمثيل أكبر للذكور مقارنة بالإناث والتخصص الغالب هو الهندسة المدنية، إضافة إلى أن أكثر من نصف العينة لديهم خبرة عملية تزيد عن 5 سنوات.

• ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة
" دراسة ميدانية في نقابة المهندسين في حماء "

يعرض الجدول رقم (3) نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة متغيرات البحث
جدول رقم (3) نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة متغيرات البحث

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات			
1	الخدمة المقدمة لي في نقابة المهندسين تلبي توقعاتي دائما من حيث الجودة والاداء.	3.28	1.083
2	الموظفون في نقابة المهندسين الذين تعامل معهم يمتلكون المعرفة و المهارة لتقديم خدمة متميزة.	3.84	0.813
3	نحصل على الخدمة في الوقت الموعود به دون تأخير في نقابة المهندسين.	3.58	1.006
4	أسعار الخدمات في نقابة المهندسين عادلة و مقابلة للجودة المقدمة.	3.22	1.124
سهولة تقديم التغذية			
5	من السهل علي تقديم ملاحظاتي او شكواي حول الخدمة التي يقدمونها لي في نقابة المهندسين.	3.60	0.752
6	توجد قنوات متعددة ومريحة لتقديم الملاحظات في النقابة (مثل : استبيانات، بريد الكتروني ، وسائل تواصل اجتماعي ، الهاتف).	3.26	0.938
7	اشعر بالترحيب لتقديم ملاحظاتي في أي وقت وليس فقط عند وجود مشكلة في نقابة المهندسين.	3.54	0.809
جودة استجابة الفريق			
8	عندما اقدم ملاحظة في نقابة المهندسين ، اشعر ان فريق العمل يصغي الي باهتمام حقيقي.	3.48	0.834
9	يتم الرد على استفساراتي و ملاحظاتي في نقابة المهندسين بشكل واضح و مفيد.	3.46	0.783
10	عندما ابلي عن مشكلة حصلت في نقابة المهندسين، اشعر ان الفريق يبذل جهداً حقيقياً لحلها.	3.46	0.833
11	الاحظ ان ملاحظاتي السابقة في نقابة المهندسين تؤخذ بعين الاعتبار ويتم تنفيذ تحسينات بناءً عليها.	3.00	0.804
متابعة التغذية الراجعة			
12	يتم الرد على ملاحظاتي في وقت مناسب و سريع.	3.48	0.858
13	يتم اعلامي في نقابة المهندسين بتحديثات مهمة او تحسينات على الخدمة ذات صلة بملاحظاتي السابقة .	3.46	0.833
14	احيانا اقدم ملاحظات ولا اتلقى أي متابعة بشأنها في النقابة.	3.46	0.783

من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الاحصائي

بناءً على الجدول السابق يستنتج الباحثون ما يلي:

توضح النتائج الوصفية لأبعاد جودة الخدمات وعمليات التغذية الراجعة في نقابة المهندسين أن تقييم المبحوثين يميل عموماً إلى المستوى المتوسط-المرتفع؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.00 و 3.84، ما يشير إلى رضا مقبول مع وجود جوانب تتطلب تعزيزاً. ففي بُعد جودة الخدمات سجل بند كفاءة الموظفين (امتلاك المعرفة والمهارة لتقديم خدمة متميزة) أعلى متوسط (M=3.84, SD=0.813) بما يعكس إدراكاً إيجابياً للكفاءة المهنية، بينما جاءت بنود تلبية التوقعات دائماً (M=3.28, SD=1.083) وعدالة الأسعار مقارنة بالجودة (M=3.22, SD=1.124) بمستويات أدنى نسبياً وبانحراف معياري أعلى، وهو ما يوحي بتفاوت أكبر في الخبرات المرتبطة بالقيمة مقابل السعر وتحقيق التوقعات. أما في بُعد سهولة تقديم التغذية فقد كان إدراك سهولة تقديم الملاحظات مرتفعاً نسبياً (M=3.60, SD=0.752) مع بقاء تقييم قنوات التغذية المتعددة عند مستوى متوسط (M=3.26, SD=0.938)، بما قد يعكس أن القنوات متاحة، إلا أن فعاليتها أو وضوحها أو سهولة الوصول إليها لا يعادل قوة "سهولة الإبداء" ذاتها. وفي بُعد جودة استجابة الفريق اتجهت المتوسطات إلى المستوى المتوسط (حوالي 3.46-3.48) بما يدل على استجابة تُعد جيدة نسبياً من حيث الإصغاء والوضوح وبذل الجهد، غير أن أدنى بند في هذا البعد كان المتعلق بملاحظة تنفيذ تحسينات بناءً على التغذية السابقة (M=3.00, SD=0.804)، ما يشير إلى فجوة بين الاستماع والاستجابة من جهة، وبين تحويل الملاحظات إلى تحسينات ملموسة يمكن للمستفيد إدراكها من جهة أخرى. وفي بُعد متابعة التغذية الراجعة جاءت المتوسطات كذلك حول 3.46-3.48، بما يعكس مستوى متابعة "مقبول"، فهذا المتوسط قد يشير إلى وجود قصور في المتابعة يشعر به بعض المستفيدين. وبصورة عامة، تُظهر الانحرافات المعيارية (تقريباً 0.75-1.12) تبايناً متوسطاً في آراء المبحوثين، بما يدعم الاستنتاج بأن تجربة الخدمة والمتابعة قد تختلف بين الأفراد أو بحسب نوع الخدمة/القسم، ويؤكد الحاجة إلى تقوية "إغلاق حلقة التغذية الراجعة" عبر توثيق إجراءات المتابعة وإعلام المستفيدين بما تم اتخاذه من تحسينات.

والجدول رقم (4) يوضح الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث بعد التجميع:

أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة
" دراسة ميدانية في نقابة المهندسين في حماء "

الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة الخدمات	3.48	0.768
سهولة تقديم التغذية	3.46	0.696
جودة استجابة الفريق	3.35	0.619
متابعة التغذية الراجعة	3.46	0.689

من إعداد الباحثين بناء نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول رقم (4) أن الأوساط الحسابية لجميع المتغيرات جاءت أقل من المتوسط الحسابي للمقياس (3.50) وانحرافات معيارية تتراوح بين 0.619 و 0.768 ، مما يعني بأن أفراد العينة وجدوا بأن أبعاد الدراسة تحظى بقبول متوسط ولكن التحليل ينبئ بوجود اتجاهات إيجابية لمفردات العينة، نحو جميع متغيرات وأبعاد الدراسة.

3.12. اختبار الفرضيات

1.3.12. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة تقديم التغذية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

وكانت نتيجة تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى كما يلي:

الجدول رقم (5) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى Model Summary

النموذج	اتجاه الأثر	معاملات الانحدار	قيمة "T"	Sig T	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحراف المعياري	قيمة "F"	معنوية F
1	سهولة تقديم التغذية	الثابت	1.992	5.487	0.000	0.389	0.151	0.7115	17.461
									0.000

					0.000	4.179	0.429	سهولة تقديم التغذية	--- > جودة الخدمة	
--	--	--	--	--	-------	-------	-------	---------------------	-------------------	--

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).
 يبين الجدول (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر سهولة تقديم التغذية (متغير مستقل) على جودة الخدمة (متغير تابع)، حيث تظهر النتائج أن نموذج الانحدار دالاً إحصائياً؛ إذ بلغت قيمة $F = 17.461$ وبمستوى دلالة $Sig = 0.000$ ، كما بلغ معامل الارتباط $R = 0.389$ بما يشير إلى علاقة موجبة ضعيفة، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.151$ بما يعني أن سهولة تقديم التغذية تفسّر نحو 15.1% من التباين في جودة الخدمة. وعلى مستوى معاملات الانحدار، بلغ معامل الانحدار لسهولة تقديم التغذية $\beta = 0.429$ وكانت قيمة $T = 4.179$ عند دلالة $Sig = 0.000$ ، ما يدل على وجود أثر موجب ودال؛ أي إن زيادة سهولة تقديم التغذية تؤدي إلى تحسن جودة الخدمة. وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة تقديم التغذية على جودة الخدمة، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد وجود هذا الأثر عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
 ويستطيع الباحثون رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:
 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة تقديم التغذية على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة
 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة استجابة الفريق على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

وكانت نتيجة تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية كما يلي:

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية Model Summary

النموذج	اتجاه الأثر	معاملات الانحدار	قيمة "T"	Sig T	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحراف المعياري	قيمة "F"	معنوية F
2	جودة استجابة الفريق --- > جودة الخدمة	الثابت	1.093	0.002	0.574	0.330	0.6322	48.265	0.000
		جودة استجابة الفريق	0.712	0.000					

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).
 يبين الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر جودة استجابة الفريق (متغير مستقل) في جودة الخدمة (متغير تابع). وتوضح النتائج أن نموذج الانحدار دال إحصائياً؛ إذ بلغت قيمة $F = 48.265$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.000$ ، ما يعني صلاحية النموذج للتفسير. كما بلغ معامل الارتباط $R = 0.574$ بما يشير إلى علاقة موجبة متوسطة بين جودة استجابة الفريق وجودة الخدمة، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.330$ بما يفيد أن جودة استجابة الفريق تفسّر نحو 33.0% من التباين في جودة الخدمة. وعلى مستوى معاملات الانحدار، بلغ معامل الانحدار $\beta = 0.712$ وكانت قيمة $T = 6.947$ عند دلالة $Sig = 0.000$ ، ما يدل على أثر موجب ودال؛ أي إن تحسن جودة استجابة الفريق يؤدي إلى تحسن جودة الخدمة. وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية العدمية للفرضية الفرعية الثانية (التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة استجابة الفريق على جودة الخدمة)، ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ ويستطيع الباحثين رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:
 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة استجابة الفريق على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماه.
 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتابعة التغذية الراجعة على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماه.

وكانت نتيجة تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة كما يلي:

الجدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة Model Summary

النموذج	اتجاه الأثر	معاملات الانحدار	قيمة "T"	Sig T	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحراف المعياري	قيمة "F"	معنوية F
3	متابعة التغذية الراجعة --- > جودة الخدمة	الثابت	2.301	0.023	0.657	0.431	0.5824	74.320	0.000
		متابعة التغذية الراجعة	8.621	0.000					

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).

النموذج	اتجاه الأثر	معاملات الانحدار	قيمة "T"	Sig T	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحراف المعياري	قيمة "F"	معنوية F
1	التغذية العكسية --	الثابت	1.094	0.000	0.807	0.651	0.35239	182.691	0.000
	- > جودة الخدمات	التغذية العكسية	0.902	0.000					

يبين الجدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر متابعة التغذية الراجعة (متغير مستقل) في جودة الخدمة (متغير تابع) لدى نقابة المهندسين فرع حماة. وتوضح النتائج أن نموذج الانحدار دال إحصائياً؛ إذ بلغت قيمة $F = 74.320$ عند مستوى دلالة $\text{Sig} = 0.000$ ، ما يؤكد معنوية النموذج وصلاحيته للتفسير. كما بلغ معامل الارتباط $R = 0.657$ بما يشير إلى علاقة موجبة متوسطة بين متابعة التغذية الراجعة وجودة الخدمة، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.431$ بما يفيد أن متابعة التغذية الراجعة تفسّر نحو 43.1% من التباين في جودة الخدمة، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى. وعلى مستوى معاملات الانحدار، بلغ معامل الانحدار لمتابعة التغذية الراجعة $\beta = 0.790$ وكانت قيمة $T = 8.621$ عند دلالة $\text{Sig} = 0.000$ ، ما يدل على أن الأثر موجب ودال؛ أي إن تحسن متابعة التغذية الراجعة يؤدي إلى تحسن جودة الخدمة. وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية العدمية للفرضية الفرعية الثالثة (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتابعة التغذية الراجعة على جودة الخدمة)، ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ويستطيع الباحثين رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتابعة التغذية الراجعة على تحسين جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

وكانت نتيجة تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية كما يلي:

الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية **Model Summary**

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).
يبين الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التغذية العكسية (متغير مستقل) في جودة الخدمات (متغير تابع) في نقابة المهندسين. وتوضح النتائج أن نموذج الانحدار دال إحصائياً بدرجة عالية؛ إذ بلغت قيمة $F = 182.691$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.000$ ، ما يؤكد معنوية النموذج وصلاحيته للتفسير. كما بلغ معامل الارتباط $R = 0.807$ بما يشير إلى علاقة موجبة قوية بين التغذية العكسية وجودة الخدمات، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.651$ بما يفيد أن التغذية العكسية تفسّر نحو 65.1% من التباين في جودة الخدمات، وهي نسبة تفسير مرتفعة نسبياً. وعلى مستوى معاملات الانحدار، بلغ معامل الانحدار للتغذية العكسية $\beta = 0.902$ وكانت قيمة $T = 13.516$ عند دلالة $Sig = 0.000$ ، ما يدل على أثر موجب ودال؛ أي إن تحسن مستوى التغذية العكسية يؤدي إلى تحسن جودة الخدمات. أما الثابت فبلغ 0.279 ($T=1.094$)، ويمثل قيمة جودة الخدمات المتوقعة عند وصول التغذية العكسية إلى الصفر، في حين يشير الانحراف المعياري للتقدير $= 0.35239$ إلى مقدار تشتت القيم الفعلية حول القيم المتوقعة من النموذج.
وبناءً على ذلك، نرفض الفرضية العدمية للفرضية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية في نقابة المهندسين فرع حماة.

2.3.12. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تعود لمتغير العمر

وفي سبيل اختبار هذه الفرضية قام الباحثون بإجراء اختبار One-Way ANOVA لقياس وجود فروق في استجابات أفراد العينة بحسب الفئة العمرية لأبعاد الدراسة:

جدول رقم (9) الفروق في استجابة مفردات العينة تبعاً لمتغير العمر

المتغير	بين 22 وأقل من 33	بين 33 و 43	بين 44 و 54	فوق ال 54	F ومعنويته	Sig F
---------	-------------------	-------------	-------------	-----------	------------	-------

	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف
جودة الخدمة	3.37	0.796	3.35	0.921	3.48	0.473	3.48	0.800	1.025	0.385
سهولة تقديم التغذية	3.50	0.616	3.28	0.746	3.12	0.660	3.97	0.410	9.090	0.000
جودة استجابة الفريق	3.37	0.528	3.10	0.685	3.17	0.503	3.76	0.514	7.286	0.000
توقيت متابعة التغذية	3.53	0.615	3.19	0.766	3.35	0.507	3.82	0.454	5.338	0.002

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).

يوضح الجدول السابق نتائج اختبار One-Way ANOVA لقياس وجود فروق في استجابات أفراد

العينة بحسب الفئة العمرية لأبعاد الدراسة. وتشير النتائج إلى ما يلي:

• جودة الخدمة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية في تقييم جودة الخدمة،

إذ بلغت $\text{Sig F} = 0.385 < 0.05$ ؛ ما يعني أن متوسطات الفئات متقاربة ($3.35 - 3.48$)

(3.48) وأن العمر لا يؤثر معنوياً في إدراك جودة الخدمة.

• سهولة تقديم التغذية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية، حيث بلغت Sig

$F = 0.000 < 0.05$ وقيمة $F = 9.090$. ويُلاحظ أن أعلى متوسط كان للفئة فوق 54

($M = 3.97$) مقابل انخفاض نسبي لدى فئة 44-54 ($M = 3.12$) ثم 33-43 ($M = 3.28$ ،

مع $M = 3.50$ للفئة الأصغر)، ما يدل على اختلاف إدراك سهولة تقديم التغذية باختلاف

العمر.

• جودة استجابة الفريق: توجد فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً، إذ بلغت $\text{Sig F} = 0.000$

> 0.05 وقيمة $F = 7.286$. وتظهر المتوسطات ارتفاعاً لدى فئة فوق 54 ($M = 3.76$)

مقارنة بالفئات الأخرى (بين 3.10-3.37) بما يشير إلى أن الأكبر سناً يدركون استجابة

الفريق بصورة أكثر إيجابية.

• توقيت/متابعة التغذية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية، حيث بلغت Sig

$F = 0.002 < 0.05$ وقيمة $F = 5.338$. كذلك كان أعلى متوسط لفئة فوق 54

($M = 3.82$) مقابل أدنى متوسط لفئة 33-43 ($M = 3.19$)، ما يعكس اختلافاً في تقييم

توقيت/متابعة التغذية حسب العمر.

وبناءً عليه يستطيع الباحثين القول بأنه:

يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تعود لمتغير العمر .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً لمتغير الجنس
استخدم الباحثون اختبار Independent sample T test وذلك بهدف اختبار الفروقات تبعاً لمتغير الجنس، وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول رقم (10) الفروق في استجابات مفردات العينة تبعاً لمتغير الجنس

المتغير	ذكور		إناث		اختبار T	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	المعنوية
جودة الخدمة	3.59	0.637	3.32	0.893	1.754	0.083
سهولة تقديم الخدمة	3.583	0.579	3.31	0.803	1.916	0.058
جودة استجابة الفريق	3.410	0.568	3.27	0.677	1.107	0.271
توقيت متابعة التغذية	3.54	0.540	3.36	0.739	1.437	0.154

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).
يوضح جدول (10) نتائج اختبار Independent Samples T-test للكشف عن الفروقات في استجابات مفردات العينة تبعاً لمتغير الجنس (ذكور/إناث) تجاه متغيرات الدراسة. وتبين النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في معظم المتغيرات، إذ بلغت قيمة الدلالة لكل من جودة الخدمة ($0.083 = \text{Sig}$) وسهولة تقديم التغذية ($0.058 = \text{Sig}$) وجودة استجابة الفريق ($0.271 = \text{Sig}$) وتوقيت متابعة التغذية ($0.154 = \text{Sig}$) وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ما يعني أن الفروق في المتوسطات بين الجنسين في هذه الأبعاد ليست جوهرية إحصائياً.

بالتالي يستطيع الباحثون رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على:

لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
استخدم الباحثون اختبار one way Anova وذلك بهدف اختبار الفروقات بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول رقم (11) الفروق في استجابات مفردات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

Sig F	F ومعنويته	أكثر من 5 سنوات		من 3 سنوات الى 5 سنوات		من سنة الى 3 سنوات		أقل من سنة		المتغير
		انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	
0.617	0.600	0.769	3.51	0.721	3.12	0.930	3.416	0.624	3.00	جودة الخدمة
0.622	0.592	0.698	3.48	0.577	3.16	0.860	3.55	0.763	3.00	سهولة تقديم التغذية
0.212	1.528	0.626	3.38	0.144	3.37	0.645	3.166	0.759	2.50	جودة استجابة الفريق
0.110	2.063	0.653	3.49	0.384	3.00	0.298	3.66	0.548	2.66	التوقيت ومتابعة التغذية

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss 25).

يوضح الجدول السابق نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابات مفردات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أقل من سنة، من سنة إلى 3 سنوات، من 3 إلى 5 سنوات، أكثر من 5 سنوات) تجاه أبعاد الدراسة. وتبين النتائج عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين فئات الخبرة في جميع المتغيرات المعروضة، إذ بلغت قيمة الدلالة لكل من جودة الخدمة ($0.617 = \text{Sig F}$) وسهولة تقديم التغذية ($0.622 = \text{Sig F}$) وجودة استجابة الفريق ($0.212 = \text{Sig F}$) والتوقيت ومتابعة التغذية ($0.110 = \text{Sig F}$)، وهي جميعها أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني أن اختلاف سنوات الخبرة لا يؤدي إلى اختلاف معنوي في تقييم أفراد العينة لهذه الأبعاد، وأن الفروق الظاهرية في المتوسطات بين الفئات تبقى ضمن حدود التباين العشوائي ولا تعكس اختلافات حقيقية في المجتمع الإحصائي.

بالتالي يستطيع الباحثون رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على:

لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق بين مفردات العينة تعود لمتغير الاختصاص.

جدول رقم (12) الفروق في استجابة مفردات العينة تبعاً للاختصاص

Sig F	F ومعنويته	هندسة اتصالات		هندسة نفط		هندسة ميكانيك		هندسة معلوماتية		هندسة عمارة		هندسة مدنية		المتغير
		انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	

أثر التغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية المقدمة
 "دراسة ميدانية في نقابة المهندسين في حمّاه"

0.000	5.042	0.433	3.87	0.310	1.25	0.288	3.75	0.733	4.00	0.772	3.45	0.774	3.44	جودة الخدمة
0.003	3.840	0.384	4.12	0.354	1.66	0.486	3.50	0.654	3.66	0.442	3.58	0.784	3.42	سهولة تقديم التغذية
0.001	4.544	0.144	3.87	0.442	1.75	0.408	3.37	0.742	3.25	0.427	3.54	0.683	3.27	جودة استجابة الفريق
0.000	6.532	0.192	3.83	0.563	1.33	0.333	3.41	0.701	3.33	0.563	3.63	0.640	3.46	توقيت متابعة التغذية

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 spss).

يوضح الجدول السابق نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لقياس الفروق في استجابات مفردات العينة تبعاً لمتغير الاختصاص الهندسي (مدني، عمارة، معلوماتية، ميكانيك، نفط، اتصالات) تجاه أبعاد الدراسة. وتبين النتائج وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الاختصاصات في جميع الأبعاد؛ إذ بلغت قيمة الدلالة لكل من جودة الخدمة ($0.000 = \text{Sig F}$) وسهولة تقديم التغذية ($0.003 = \text{Sig F}$) وجودة استجابة الفريق ($0.001 = \text{Sig F}$) وتوقيت متابعة التغذية ($0.000 = \text{Sig F}$)، وهي جميعها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن تقييم الأفراد لهذه الأبعاد يختلف باختلاف اختصاصهم. وبالمقارنة الوصفية للمتوسطات، يظهر أن هندسة الاتصالات سجّلت أعلى المتوسطات في معظم الأبعاد (مثل جودة الخدمة $M = 3.87$ ، وسهولة تقديم التغذية $M = 4.12$ ، وجودة استجابة الفريق $M = 3.87$ ، وتوقيت المتابعة $M = 3.83$)، بينما سجّلت هندسة النفط أدنى المتوسطات بوضوح (مثل جودة الخدمة $M = 1.25$ ، وسهولة تقديم التغذية $M = 1.66$ ، وجودة الاستجابة $M = 1.75$ ، وتوقيت المتابعة $M = 1.33$)، ما يعكس تبايناً ملموساً في مستوى الرضا والإدراك بين التخصصات.

بالتالي يستطيع الباحثين رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على:

لا يوجد فروق جوهرية بين مفردات العينة تبعاً لمتغير الاختصاص.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على:

“لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة لمتغيرات البحث تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.”

أظهرت نتائج الاختبارات الإحصائية ANOVA للعمر والخبرة والاختصاص، و T-test للجنس ما يلي:

- العمر: وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعض الأبعاد (سهولة تقديم التغذية، جودة استجابة الفريق، متابعة التغذية) حيث كانت قيم $\text{Sig F} > 0.05$ ، بينما لم تظهر فروق في جودة الخدمة.
 - إذاً: العمر يحدث فروقاً جزئية.
 - الجنس: لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الأساسية ($\text{Sig} < 0.05$)، إذاً: لا فروق تبعاً للجنس.
 - سنوات الخبرة: لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في جميع الأبعاد ($\text{Sig F} < 0.05$)، إذاً: لا فروق تبعاً للخبرة.
 - الاختصاص: ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في جميع الأبعاد ($\text{Sig F} > 0.05$)، إذاً: يوجد فروق تبعاً للاختصاص.
- ويرى الباحثين بما أن بعض المتغيرات الديموغرافية (العمر والاختصاص) أظهرت فروقاً ذات دلالة إحصائية، فهذا يعني أن الفرضية التي تقول لا يوجد فروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لا تصح بالكامل.

فكان قرار الباحثين على الشكل التالي:

نرفض الفرضية العدمية الرئيسية الثانية (جزئياً) ونقبل الفرضية البديلة جزئياً وبصيغة أدق: "توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في استجابة مفردات العينة تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر والاختصاص)، بينما لا توجد فروق تبعاً للجنس وسنوات الخبرة."

4.12. نتائج البحث:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة تقديم التغذية على تحسين جودة الخدمات الإدارية.

ويرى الباحثون أن السبب يعود إلى أن تيسير قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى يقلل من فجوة التواصل بين المستفيد والنقابة، ويساعد الإدارة على اكتشاف المشكلات بسرعة ومعالجتها، مما ينعكس على رفع مستوى الجودة. ومع ذلك فإن قيمة ($R^2 = 0.151$) تشير إلى أن هذا البعد وحده يفسر نسبة محدودة من التغير في جودة الخدمة، مما يعني وجود عوامل أخرى مساندة تؤثر أيضاً في الجودة.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة استجابة الفريق على تحسين جودة الخدمات الإدارية. ويفسر الباحثون ذلك بأن جودة الاستجابة (الإصغاء، وضوح الرد، المبادرة بالحل) تمثل "الترجمة العملية" للتغذية العكسية؛ فحتى لو توفرت قنوات التغذية، فإن أثرها الحقيقي يظهر عندما يلمس المستفيد استجابة واضحة وفعالة. لذلك كان تأثير هذا البعد أقوى من "سهولة التقديم" لأنه يتعلق بنتائج ملموسة يشعر بها المستفيد.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتابعة التغذية الراجعة على تحسين جودة الخدمات الإدارية. ويرى الباحثون أن متابعة التغذية الراجعة تمثل "إغلاق حلقة التغذية"؛ أي الانتقال من مجرد استقبال الملاحظات إلى متابعة تنفيذها وإعلام المستفيد بما حدث، وهو ما يعزز الثقة ويرفع تقييم الجودة. كما أن هذا البعد يرتبط مباشرة بإحساس المستفيد بالجدية والاهتمام، لذلك جاء تأثيره أقوى من بقية الأبعاد الفرعية.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية العكسية على جودة الخدمات الإدارية. ويفسر الباحثون ذلك بأن التغذية العكسية كنظام متكامل (سهولة التقديم + الاستجابة + المتابعة) تمثل مدخلاً إدارياً رئيسياً لتحسين الخدمات، لأنها تكشف جوانب القصور وتدعم التحسين المستمر وتعزز رضا المستفيدين. كما تشير قيمة ($R^2=0.651$) إلى أن التغذية العكسية تفسر جزءاً كبيراً من التغيرات في جودة الخدمات، ما يعكس أهميتها في بيئة النقابة محل الدراسة.

5- يوجد فروق جوهرية جزئية في استجابة مفردات العينة تبعاً لمتغير العمر. يفسر الباحثون ذلك بأن الفئات العمرية تختلف في خبراتها وطريقة تفاعلها مع القنوات الإدارية؛ فالأكبر سناً قد يكون لديهم علاقة أوسع بالنقابة وخبرة أطول في التعامل معها، ما يجعلهم يدركون قنوات التغذية والاستجابة بشكل أكثر وضوحاً أو يتلقون خدمة متابعة أفضل بحكم الاعتياد أو طبيعة المراجعات. بينما تبقى جودة الخدمة "بصورتها العامة" متقاربة لأنها مرتبطة بإجراءات موحدة لا تتغير كثيراً حسب العمر.

6- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة تبعاً لمتغير الجنس.

ويفسر الباحثون ذلك بأن الخدمات والإجراءات وقنوات التغذية العكسية في النقابة تُقدّم وفق نمط موحد لجميع المستفيدين دون تمييز مرتبط بالجنس، كما أن معايير تقييم الجودة تُعد مشتركة في إدراكها لدى الذكور والإناث داخل السياق النقابي.

7- لا يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

ويرى الباحثون أن السبب يعود إلى أن الخدمات المقدمة في النقابة تعتمد إجراءات موحدة لا تختلف بشكل كبير بين الأفراد، إضافةً إلى أن غالبية أفراد العينة من فئة "أكثر من 5 سنوات" (88%)، وهو ما يؤدي إلى تقارب اتجاهات التقييم وانخفاض احتمال ظهور فروق بين فئات الخبرة المختلفة.

8- يوجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة تبعاً لمتغير الاختصاص.

ويفسر الباحثون ذلك بأن اختلاف الاختصاص قد يرتبط باختلاف نوع المعاملات والخدمات التي يتعامل معها كل تخصص داخل النقابة (مثل معاملات فنية/تنظيمية مختلفة)، كما قد يرتبط بتفاوت درجة الاحتكاك بالأقسام الإدارية أو اختلاف توقعات المستفيدين حسب طبيعة عملهم الهندسي. لذلك يظهر تباين في إدراك الجودة والتغذية العكسية بين التخصصات نتيجة اختلاف الخبرة الخدمية نفسها وليس بسبب اختلاف في "مبدأ" تقديم الخدمة.

9- توجد فروق جوهرية في استجابة مفردات العينة تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر والاختصاص)، بينما لا توجد فروق تبعاً للجنس وسنوات الخبرة.

5.12. توصيات البحث:

بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحثون إدارة النقابة بما يلي:

1. تبسيط وتوسيع قنوات تقديم التغذية العكسية (شكاوى/ملاحظات/اقتراحات) عبر توفير خيارات واضحة ومتعددة (نافذة خدمة، رقم/واتساب رسمي، بريد إلكتروني، استمارة إلكترونية)، مع إعلانها داخل النقابة وعلى لوحات الإرشاد لضمان سهولة الوصول والاستعمال.

2. رفع جودة استجابة الفريق من خلال تدريب الموظفين على مهارات الإصغاء والتواصل وخدمة المراجعين، واعتماد بروتوكول موحد للرد (وضوح الإجابة، احترام المراجع، تقديم بدائل وحلول، توثيق الطلب).
3. تفعيل "إغلاق حلقة التغذية العكسية" عبر نظام متابعة رسمي يحدّد: رقم طلب لكل ملاحظة، مدة زمنية للمعالجة، إشعار المستفيد بالإجراء المتخذ، ونشر ملخصات دورية عن التحسينات التي تمت بناءً على التغذية الراجعة.
4. اعتماد التغذية العكسية كنظام إداري مستمر لتحسين الجودة من خلال إدراجها ضمن مؤشرات الأداء (KPIs) وربطها بخطط التحسين المستمر، مع مراجعة شهرية/فصلية لنتائج الشكاوى والملاحظات وتحويلها إلى إجراءات تطوير واضحة.
5. مراعاة الفروق العمرية في تصميم التواصل والخدمة عبر توفير إرشاد مباشر ومساعدة للفئات الأكبر سناً (موظف دعم/مكتب استعلامات)، مع الحفاظ على قنوات رقمية مبسطة للفئات الأصغر، لضمان عدالة الوصول لقنوات التغذية والمتابعة للجميع.
6. ترسيخ مبدأ المساواة في تقديم الخدمة دون تمييز جندي عبر الالتزام بإجراءات موحدة للتعامل، وتعزيز ثقافة احترام المستفيد داخل بيئة النقابة، مع آلية استقبال ملاحظات سرّية عند الحاجة لضمان الثقة والراحة للجميع.
7. إعادة توازن العينة مستقبلاً أو تحليل الخبرة بدقة أكبر عبر زيادة تمثيل فئات الخبرة الأقل من 5 سنوات عند إجراء دراسات لاحقة، أو استخدام أساليب تحليل أكثر ملاءمة عند عدم توازن الفئات، لضمان كشف أي فروق محتملة بدقة أعلى.
8. تخصيص تحسينات خدمية حسب الاختصاص عبر دراسة الخدمات الأكثر استخداماً لكل تخصص هندسي، وتحديد نقاط التعثر الخاصة بكل مسار معاملة، ثم تطوير إجراءات/نماذج/نوافذ خدمة أو موظف ارتباط لكل مجموعة اختصاصات بما يقلل الفروق ويرفع رضا جميع التخصصات.
9. تطبيق مبدأ "الخدمة المتمحورة حول المستفيد" داخل النقابة؛ أي تصميم قنوات التغذية والمتابعة وآليات الاستجابة بحيث تراعي اختلافات العمر والاختصاص تحديداً، مع الحفاظ على عدالة الإجراءات، وإجراء تقييم دوري للفروق لضبط أي فجوات تظهر بين الفئات.

المراجع العربية:

- الشحري، علي بن سعيد علي. (2022). أثر أساليب التغذية العكسية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في محكمة القضاء الإداري. سلطنة عُمان.
- جوال، محمد وحميمود، محمد. (2019). تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة: دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة. مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، الجزائر.
- عبد الحسين، أركان زهير. (2023). أثر التغذية العكسية في تحقيق الرضا الوظيفي. العراق.
- مبارك، أمير نعيم علي عباس، ورشدي، أحمد سمير. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية، مصر.

المراجع الأجنبية:

- Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD). (2022). *Performance feedback: An evidence review*. London: CIPD. (Cioca, I. and Gifford, J.).
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Helmi, S., et al. (2022). The influence of internal marketing on internal service quality mediated by job satisfaction and employee loyalty.
- Hoque, U. S., et al. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh.
- Katz, I. M., Rauvola, R. S., & Rudolph, C. W. (2021). Feedback environment: A meta-analysis. *International Journal of Selection and Assessment*, 29(3-4), 305–325. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12350>
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254–284. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.119.2.254>

- Liu, Y., Xu, N., Yuan, Q., Liu, Z., & Tian, Z. (2023). The relationship between feedback quality, perceived organizational support, and sense of belongingness among conscientious teleworkers. *Frontiers in Psychology*, 13, 806443.
- Mosquera, P., Soares, M. E., & Ribeiro, M. (2018). The relevance of feedback environment for job satisfaction.
- Steelman, L. A., Levy, P. E., & Snell, A. F. (2004). The feedback environment scale: Construct definition, measurement, and validation. *Educational and Psychological Measurement*, 64(1), 165–184. <https://doi.org/10.1177/0013164403258440>