



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

عنوان المذكرة



دور الالتمزام التنظييم-ي في تحسسين

جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي)

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

د. بوبكر عباسي

إعداد الطالبات:

- بودرهم رانيا

- عروك رميصاء

- نجيمي سناء

نوقشت أجيّزت علنا بتاريخ : 2021/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أحمد تي	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	رئيسا
بوبكر عباسي	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
أمين عزري	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2021/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

عنوان المذكرة



دور الالتمزام التنظيمي في تحسين

جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي)

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ :

د. بوبكر عباسي

إعداد الطالبات :

بودرهم رانيا

عروك رميصاء

نجيمي سناء

نوقشت أجيّزت علنا بتاريخ : 2021/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أحمد تي	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	رئيسا
بوبكر عباسي	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
أمين عزري	أستاذ محاضر "أ"	حمه لخضر الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2021/2020

إهداء

إلى كل من يسعى لراحتنا وضمنا مستقبلنا

إلى الجنة والحنان أُمي

إلى العطاء والأمان أبي

إلى سندي في الحياة اخواتي (نجود ، خولة ، كنزة، أمينة)

إلى إخوتي (أسامة، محسن ، ياسين)

الكتاكيت البيت وشمعتها (تقوى ، ايلاف)

إلى شريك حياتي خطيبي محمد نزيه

إلى جميع الأهل والأقارب وأفراد العائلة صغيرا وكبيرا

إلى أستاذ مشرف بوبكر عباسي

إلى أولئك الذين لم نغمض جفونهم لطلب العلم جاعلين

نصب أعينهم قول الله تعالى "اقرأ" أساتذتي الكرام

إلى كل من رافقني في درب العلم صديقات الدراسة وكل

من ساهم في رفع معنوياتي

إلى كل من هو في القلب ولم يذكره قلبي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

رانيا

إهداء

إلى حبيبي وقدوتي أبي العزيز والغالي
إلى المرأة العظيمة التي ربت وعلمت أُمي الغالية
تقف كلماتي عاجزة عن شكرك يا حبيبي
إلى أُمي الثانية جدتي العزيزة عقيلة
إلى جدي الغالي عمر وجدي مسعود وجدتي
خديجة رحمهم الله
إلى من تمنو لي النجاح والتوفيق أخواتي (نبيلة
وخديجة)

وأخي خميس

إلى أعمامي وعماتي وخالاتي وإلى جميع أطفالهم
وإلى كتاكيت (مؤيد، يعقوب، أسينات، سجي
سجود ، عقيلة ، ملاك، دنيا

محمد، منير، إياد، نوح، هديل)

إلى أستاذي الفاضل بوبكر عباسي على ما قدمه
من مجهود

إلى الزملاء و أصدقاء الدراسة ولكل من نسيهم

قلمي

ولم ينسهم قلبي

رميصاء



إهداء

إلى أغلى ما في الوجود من ربياني ومن علماني وساهما في
وصولي

والداي الحبيبان

إلى إخوتي سندي في هذه الحياة وأخواتي العزيزات أسال الله أن
يوفقهم في حياتهم

إلى أجمل وأحن صديقات العمر (خلود، جهينة، أروى ، إيمان،
غادة)

إلى من كانت لي سندا في السراء والضراء رفيقة دربي كوثر أتمنى
أن يوفقها الله في حياتها

إلى من كانت بسمتها ونظرتها تبعث في نفسي حب الحياة
والشجاعة رفيقة دربي تهاني

إلى كل زملائي في مشواري الدراسي

وزميلاتي رانيا، رميصاء

إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينسأهم قلبي

سناء



شكر وعرفان

نحمدك ربي حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه وأشكرك على أن وفقتل

على إتمام هذا العمل ونرجو أن يكون عملا نافعا متقبلا

نقدم بجزيل الشكر للأستاذ بوبكر عباسي على المعلومات

والتوجيهات النيرة في سبيل إنجاز هذه المذكرة

كما نشكر أعضاء اللجنة على تضحياتهم المستمرة وعطائهم

المتواصل من أجل دراسة هذه المذكرة

نقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع موظفي مؤسسة إ

اتصالات الجزائر بالوادي وجميع فروعها

إلى كل من ساعدك من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل

مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة التي يقدمها العاملون في مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي، حيث سعت الدراسة لقياس مستوى الالتزام التنظيمي ودرجة جودة الخدمة المقدمة، إضافة لتبيان أثر الفروقات لمقدمي الخدمات على كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال استبيان مكون من 35 فقرة، تم توزيعها على 70 من مقدمي الخدمة العاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر وقد أمكن جمع 60 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1 - وجود علاقة إرتباطية متوسطة بين المتغير المستقل بأبعاد هـ (التزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الإستمراري) وبين جودة الخدمة وأبعادها عند مستوى دلالة معنوية أقل من أو تساوي (0.05) حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.60)؛
- 2 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور الإلتزام التنظيمي عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي (0.05) تعزى لمغیر الجنس؛
- 3 - لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور الإلتزام التنظيمي عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)؛
- 4 - وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي (0.05) تعزى لمتغير الجنس؛
- 5 - لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى دلالة أقل من أو تساوي (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة).

الكلمات المفتاحية: التزام تنظيمي، جودة الخدمة، مؤسسة اقتصادية

Abstract

This study aims to identify the role of the organizational commitment in improving the quality of services provided by the employees of the algeria telecomin in the valley, where the study sought to measure the level of organizational commitment and degree of service quality introduction, in addition the study clarified the effect of the demographical characteristics on both organizational commitment and quality of services, the study data was collected through a questionnaire composed of three parts, and from 35 items, which was distributed to 70 of the service providers of the algeria telecomin in the valley, it has been possible to collect 60 valid questionnaires of analysis, the following are the most important results:

1. There is a medium correlation relationship between the independent variable with its dimensions (emotional commitment, normative commitment, continuity commitment) and the quality of service and its dimensions at the level of significant significance (0.05), where the value of the correlation coefficient was (0.60)‘
2. There are statistically significant differences in the respondents' answers about the axis of organizational commitment at the level of significance (0.05) due to the gender change‘
3. There are no statistically significant differences in the respondents' answers about the axis of organizational commitment at the level of significance (0.05) due to the variables (age, educational level, years of experience, occupation)‘
4. There are statistically significant differences in the respondents' answers about the service quality axis at the level of significance (0.05) due to the gender variable‘
5. There are no statistically significant differences in the respondents' answers about the service quality axis at the level of significance (0.05) due to the variables (age, educational level, years of experience, occupation).

Keywords: organizational commitment, service quality, economic institution

فهرس المحتويات

.....	إهداء
.....	شكر وعرفان
.....	ملخص
.....	خطأ!
.....	الإشارة المرجعية غير معرفة I.
.....	فهرس
.....	V
.....	VIII
.....	قائمة الجداول
.....	IXVI
.....	قائمة الأشكال
.....	مقدمة
.....	بب
.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة
.....	2
.....	2
.....	2
.....	2
.....	3
.....	3
.....	4
.....	6
.....	9
.....	9
.....	8
.....	8
.....	9
.....	9
.....	10
.....	11
.....	13
.....	17
.....	18

فهرس المحتويات

.....18.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
.....24.....	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
.....26.....	المطلب الثالث: مميزات الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية
.....28.....	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي
.....23.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
.....23.....	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.
.....23.....	الفرع الأول: تقديم مجتمع الدراسة
.....26.....	الفرع الثاني: طرق الدراسة
.....27.....	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
.....30.....	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
.....30.....	المطلب الأول: نتائج الدراسة
.....30.....	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
.....36.....	الفرع الثاني: عرض وتحليل عبارات الاستبيان
.....49.....	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
.....49.....	الفرع الأول: مناقشة نتائج البيانات الشخصية
.....50.....	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الالتزام التنظيمي
.....51.....	الفرع الثالث: مناقشة نتائج جودة الخدمة
.....52.....	الفرع الرابع: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة
.....52.....	الفرع الخامس: دراسة الفروقات في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة)
.....55.....	خاتمة
.....58.....	المراجع
.....59.....	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	بمال المتوسط الحسابي المرجح (ليكاتر الخماسي)	27
2-2	معامل الاتساق والثبات ألفا كرومباخ	28
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	29
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	29
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	30
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	31
7-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	32
8-2	استجابة عينة الدراسة حول محور الالتزام التنظيمي	33-34
9-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام التنظيمي	36
10-2	استجابة عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة	36-37
11-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة	39
12-2	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة	40
13-2	اختبار العلاقة بين المتغيرين من خلال معامل الارتباط بيرسون	41
14-2	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة	42
15-2	تحليل تباين خط الانحدار	42
16-2	قيم معاملات الانحدار	42
17-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لمحور الالتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)	43
18-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لمحور جودة الخدمة والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)	44

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	صفحة
1-1	العلاقة بين متغيرات الدراسة	ب
2-1	مراحل الالتزام التنظيمي	8
3-1	الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمة	12
4-1	نموذج الفجوات	14
1-2	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	25
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	29
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	30
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	31
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	32
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	33

مقدمة

توطئة

ركز مفكرو الإدارة ورجال الأعمال ومدراء المؤسسات الاقتصادية العالمية على الفرد عبر دراسة سلوكه ومحاولة التأثير في هذا السلوك بوصفه عنصرا أساسيا يساعد في تحقيق الأهداف المنشودة، فثمت متغيرات متعددة تؤثر في مقدرة ورغبة الفرد على الأداء بالسلب أو الإيجاب داخل المنظمة.

ويعتبر الالتزام التنظيمي أحد تلك المتغيرات التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء، وإذا كان الالتزام التنظيمي يولد لدى الفرد احساسا عاليا بالانتماء والاندماج مع المنظمة، مما ينعكس إيجابا على بعض المتغيرات مثل المواطنة التنظيمية، تخفيف ضغوط العمل ومعدلات الغياب ودوران العمل، فإن طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة والالتزام التنظيمي لها أهمية خاصة، ذلك أن الكفاءة والفعالية في المنظمات العامة والخدمات منها على وجه الخصوص تحتاج مستوى عال من الالتزام بين العاملين بسبب الطبيعة الشخصية للخدمات المقدمة.

إن الهدف من عملية تطوير جودة الخدمة ليس جذب عملاء جدد بل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين بما يحقق رضاهم واستمرار تعاملهم، ونظرا لأهمية الالتزام التنظيمي برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه وصولا إلى تحقيق وتطوير جودة الخدمة.

وتحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من خلال معرفة واقع الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمهاته المؤسسة الخدمية.

أولا: اشكالية الدراسة

من خلال التوطئة السابقة تنبثق اشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف يساهم الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
ويتفرع من التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1 هل توجد علاقة ارتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة؟
- 2 هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الالتزام التنظيمي تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
- 3 هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة جودة الخدمة تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

ثانيا: الفرضيات في الفرضيات

1/ الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة احصائية أقل من أو تساوي (0.05) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الثلاث التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام العاطفي وتحسين جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من أو تساوي (0.05) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الالتزام الاستمراري وتحسين جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من أو تساوي (0.05) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام المعياري وتحسين جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من أو تساوي (0.05) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

2/ الفرضية الرئيسية الثانية:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى الى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

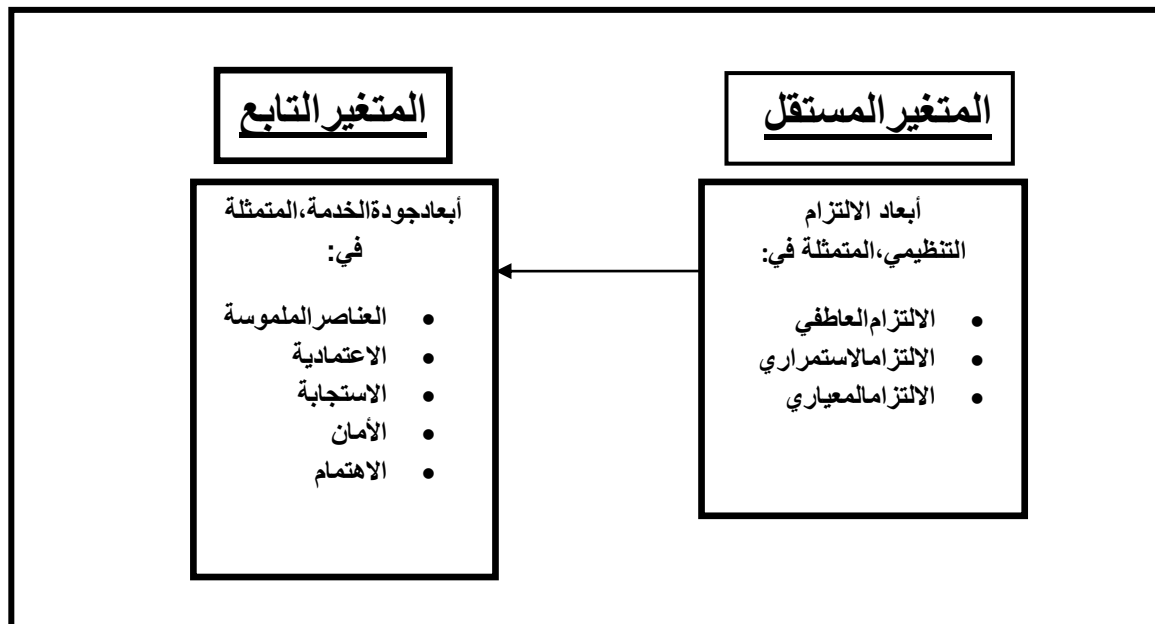
3/ الفرضية الرئيسية الثالثة:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الخدمة تعزى الى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

ثالثا: نموذج الدراسة

الشكل التالي يبرز نموذج الدراسة

الشكل رقم (1-1): العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في عينة من اتصالات الجزائر، من خلال:

- تحديد دور الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.
- تحديد دور الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.
- تحديد دور الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.

خامسا: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع الالتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم جودة الخدمة، إذ أن المؤسسات تواجه مشكلة الحصول على هؤلاء الأشخاص القادرين على تحقيق الالتزام التنظيمي، كما تبرز أهمية الدراسة كونها تناولت موضوع الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمة، في تقديمها توصيات تستطيع من خلالها المؤسسات التنافس والاستمرارية وكذلك التعرف على أهمية الالتزام التنظيمي وتأذية عملها بشكل جيد وصولا للأداء الجيد، بالإضافة الى قلة الدراسات التي تربط بين المتغيرات الحالية في الدراسة.

سادسا: حدود الدراسة

تتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- 1 الحدود الزمنية: امتدت الدراسة النظرية والميدانية من شهر جانفي إلى شهر ماي 2021
- 2 الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.

سابعا: هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين حيث يتضمن كل فصل ثلاث مباحث كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي، ومبحثه الثاني إلى الأدبيات النظرية لجودة الخدمة، ومبحثه الثالث للأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

ثامنا: صعوبات الدراسة

تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتها هذه الدراسة في:

- عدم توفر الوقت الكافي لجمع المعلومات الميدانية.
- صعوبة التنقل بسبب مرض كوفيد 19.
- صعوبة توزيع واسترجاع الاستبيانات على المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتمزام التنظيمي وجودة الخدمة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي

أصبح موضوع الالتزام التنظيمي موضوعاً هاماً يثير اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين، وحضورهم، وغياهم، والأهم من ذلك التأثير على نتائجهم وأدائهم مما ينعكس بدوره على أداء المنظمة، وعلى علاقتها بالبيئة الخارجية. وفي هذا المبحث ستطرق إلى أربعة مطالبات تتضمن تعريف الالتزام التنظيمي وخصائصه وأهميته وأبعادها ومراحلها.

المطلب الأول: ماهية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمي، وتعزيز الثقة والاستقرار بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في بقاء المنظمة واستمرارها، لهذا نجد أنه يثار أهمية كبيرة من قبل الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، وهذا ما يدعو للتعرف بشكل أوسع على هذا المصطلح.

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الالتزام التنظيمي

يعرف الالتزام التنظيمي بطرق متعددة وهي تعريفات ذات طبيعة سلوكية أو ذات طبيعة اتجاهية، إذ أشار العالم مور إلى أن الباحثين في الغالب يعرفون الالتزام التنظيمي بطرق متفاوتة، ويمكن ذكر التعاريف التالية الخاصة بالالتزام التنظيمي كالتالي:

التعريف الأول: عرفه الهنداوي بأنه الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها، وبالأهداف التي يتخذها، وبالتصورات الوصول إلى هذه الأهداف وهو الاستعداد الكامل للانضمام إلى التنظيم وفقاً لهذا الإيمان، وتحمل كافة التبعات والمسؤوليات المترتبة على ذلك، والقيام بكافة المهمات والواجبات المطلوبة والتقيد بالموافق السياسية والنظام الأساسي والقرارات المتخذة حسب الأصول لدى التنظيم.¹

التعريف الثاني: يعرف الالتزام التنظيمي بأنه المواقف الإيجابية أو السلبية للفرد تجاه المنظمة بأكملها التي يعملون بها²

التعريف الثالث: بأنه ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد اتجاه منظمته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة.³

التعريف الرابع لـ (NEALE و NORTHCAFT): يرى أن الالتزام التنظيمي يعتبر سلوكاً يعكس ولاء الموظف للمنظمة، وهو عملية مستمرة يعبر من خلالها أعضاء المنظمة عن اهتمامهم بها وباستمرار نجاحها وازدهارها.⁴

من خلال التعاريف السابقة نستنتج مفهوم الالتزام التنظيمي: هو العلاقة التي تجمع بين الفرد والمؤسسة وتكون بينهما

¹ روى رشيد سعيد ال قاسم، "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2012/2011، ص 17-18.

² Mohemadalikashafi and other, organizational commitment and its effects on organizational preformance ,interdixiplinary, journal of contempory reserch in business, val4,no 12,2013,p2.

³ علي أحمد محمد المصاورة و نعمة عباس الخفاجي، إدارة النوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014، ص48.

⁴ أسامة السيد محمد، الاتجاهات الحديثة في المؤسسات والمعلومات، دار النشر المكتب الأكاديمية، مجلد 26، ع52، 2019، ص76.

مجموعة من الأهداف والقيم والغايات المشتركة التي تجعل الفرد يشعر بالانتماء والولاء لمنظمته.

الفرع الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

يمكن تحديد عدد من الخصائص لسلوك الالتزام التنظيمي وهي كالتالي: ¹

- إن السلوك التنظيمي يعبر عن قوة التمسك بأهداف وقيم المنظمة؛
- إن هذا السلوك يجب أن يكون سلوكا مستمرا ومتواصلا ويكون مصحوب بالرغبة في الاستمرار والتواصل. ونذكر أيضا: ²
- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛
- يشير الالتزام التنظيمي الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء؛
- يمثل الالتزام التنظيمي شعورا داخليا يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- ومن خصائص الالتزام التنظيمي كذلك نجد: ³
- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبدل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛
- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛
- يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد؛
- يتصف الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة و أبعاد متعددة و مؤثرة في بعضها البعض؛
- يتميز الأفراد الذين لديهم الالتزام التنظيمي بالصفات التالية قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة و وجود مستوى عالي من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة وجود الميل لتقوم المنظمة التقييم الإيجابي.

المطلب الثاني: أهمية الالتزام التنظيمي

¹ محمد اسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، ص 13.

² سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، ص 13

³ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، 2014/2015، ص 55.

تكمن أهمية الالتزام التنظيمي لدى متخذ القرار والمدراء في منظمات، في كونه إحدى المتغيرات الواجب تنميتها لدى العاملين لما لذلك من مخرجات ايجابية على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء نذكر منها:¹

- الالتزام التنظيمي مرتبط بشدة باتجاهات العاملين نحو العمل، فله التأثير الايجابي على سلوكيات الفرد المنعكسة على معدلات دوران العمل؛

- العلاقة الايجابية بين الالتزام التنظيمي والنتائج المرغوبة في المنظمات مثل دوران العمل والتغيب، وهي نتائج تميل الى ان تغزى الى الالتزام اكثر من الرضا الوظيفي.
أيضا نجد:²

- على مستوى الفرد يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون اعمالهم والمنظمة التي يعملون فيها ويدفعهم الى التعاون والعمل بحماس لتحقيق اهداف المنظمة؛

- على مستوى المنظمة يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الانتاجية وتقليل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل؛
- على المستوى الاجتماعي يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات في المؤسسة؛

- على مستوى القومي يؤدي الالتزام التنظيمي إلى الناتج القومي في المحصلة النهائية عن طريق زيادة كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة.
كذلك:³

- أن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الانساني نظرا لما يمثله لكونه سلوكا مرغوبا فيه؛

- ان الالتزام التنظيمي يمكن ان يساعدنا الى حد ما في تفسير كيفية ايجاد الافراد هدفا لهم في الحياة.

المطلب الثالث: أبعاد الالتزام التنظيمي

طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي، وقد اتضح أن هناك ثلاثة أبعاد تشكل أعلى نسبة تفوق بين الباحثين وهي الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري.

أولا: الالتزام الشعوري (العاطفي):

¹ محمد حسن محمود الغراوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2014، ص 14.

² محمد مصطفى أبو جياب، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2014، ص 17_18.

³ محمد اسماعيل داود الجماصي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

هناك العديد من الدراسات التي درست الارتباطات التي تؤثر أو تقلل من الالتزام العاطفي، وقد صنف (Meyer and Allen) هذه الارتباطات الى صنفين، تمثلت بالعوامل التي تجعل العامل يحب التنظيم، وبالتالي تعزز لديه الإحساس بالالتزام، وعوامل أخرى تجعل العامل يشعر بكفاءته في العمل:¹

- النوع الأول من العوامل يقوم على تأكيد انخياز القدرات مع واجبات العمل السابقة، والعدالة في توزيع المكافآت والتقدير، وتوقعات الدعم التنظيمي، وبيئة خالية من الصراعات.

- النوع الثاني من العوامل يتكون من الإنجاز، وتحديات العمل والأهداف المنجزة والتوقعات الواقعية، والفرص، فالعاملون الذين يظهرون التزاما عاطفيا يشعرون بحاجتهم الى الاستمرار في العمل مع التنظيم الحالي، ويشير هذا المكون الى درجة إدراك الفرد لما يميز عمله من خصائص تتعلق بدرجة الاستقلالية التي يحصل عليها الفرد في عمله، وأهمية العمل الذي يؤديه، كما يشير الالتزام العاطفي إلى التعلق العاطفي للمستخدم، والتماشي والانخراط في المنظمة.

- ويشير إلى الارتباط العاطفي أو التطابق والاندماج بقيم وأهداف المنظمة، في حين يصف (Jorasz) الالتزام الشعوري بأنه " الدرجة التي يكون بها الفرد مرتبط سايكولوجيا بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة)"، فقد أشار بأن مفهوم الالتزام الشعوري يقترب من مفهوم الالتزام القيمي من حيث مدى تطابق وإيمان الفرد بأهدافه وقيمه مع اهداف وقيم المنظمة، بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة، في حين أكد (Meyer and Herscovitch) بأن الالتزام الشعوري للفرد قد يتطور اعتمادا على ثلاثة أسس متمثلة (بالقيم المشتركة، تطابق الأهداف وصلة الهوية، الاندماج الشخصي)، ومما ذكر يمكن القول أن الأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي اتجاه المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل.²

ثانيا: الالتزام المعياري:

يشير الالتزام المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ما يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، فهو اي فرد لا يريد ان يسبب قلقا لمنظمتة أو يترك انطبعا سيئا لدى زملائه بسبب تركه للعمل، إذن فهو التزام أدبي حتى ولو كان على حساب نفسه، وكذلك يعرف بأنه الالتزام المستمر الى القيم، بالإضافة الى الصلة العاطفية بالتنظيم، فان العاملين يشعرون بالالتزام الاستمراري في العمل لدي التنظيم.³

يعكس شعور الفرد بالواجب والتعهد باستمرار في العمل داخل المنظمة، في حين اشار كل من (Lagomarslons and Cardona) بأن شعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم

¹ Meyer.j.p.and allen.n.j, commitment in the work place: theory, research and application thousand oaks,ca:sage,1997,p46

²هاذي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراة في إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنس العالمية، العراق، 2013، ص95.

³Canipe.j.s relationships among trust , organizational commitment perceived organizational support, and turnover insertion dissertation, abstracts international, 67(04) ,b2006,publication no, p67.

والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة أو بعد دخوله المنظمة، وقد أكد أن الالتزام المعياري للفرد قد يتطور اعتمادا على ثلاثة أسس وهي:¹

- 1 العادات والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد.
- 2 للعقد السايكولوجي: إن الالتزام المعياري يعكس (العقد السايكولوجي أو الارتباط النفسي) بين الفرد.
- 3 للعوائد ومعيار المتبادل: إذ أن المنظمة عندما تقوم بتزويد الفرد بالمكافآت المقدمة له مثلا (دفع رسوم التعليم الجامعي)، أو تحملها تكاليف كبيرة من توفير العمل مثل رسوم الحصول على العمال أو تكاليف المصاحبة لتدريبه على العمل، وبالمقابل فإن إدراك الفرد لهذه الاستثمارات تؤدي إلى شعوره بالواجب والالتزام نحو المنظمة من خلال المبادلة (بإنجازه للمهام المطلوبة منه)، لتحقيق نجاحها واستمرارها في بيئة الأعمال.

ثالثا: الالتزام الاستمراري:

يختلف الالتزام الاستمراري عن كل أشكال الالتزام التنظيمية السابقة إذ أنه قائم على الحاجات، فالالتزام المستمر يصف الحاجة الذاتية الداخلية المدركة لدى العامل بأنها تستمر مع التنظيم بعكس الاحتياجات التنظيمية النابعة من الخارج، إن العاملين الذين يظهرون التزاما مستمرا يشعرون بالحاجة إلى البقاء في العمل مع التنظيم الحالي، كما يشير بالاستمرارية إلى الوعي بالتكاليف المترتبة على ترك المنظمة.²

يشير إلى درجة الوعي بالتكاليف المصاحبة لترك المنظمة في حين يصف (jaros) الالتزام المستمر بأنه الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد وكأنه مغلق في مكان (أي مجبرا على العمل في تلك المنظمة) نتيجة التكاليف المالية التي تصاحب تركه للمنظمة، إذ تكون هذه التكاليف كلف مادية ومعنوية متمثلة بفقدان المزايا القائمة على الأقدمية مثل (الترقية، التقاعد) فضلا عن هدر الوقت والجهد المطلوب في اكتسابه لمهارات جديدة في العمل، فقد أشار (lagomarsino and cardona) إلى أن الالتزام المستمر يعود لمفهوم (backer) حول الاستثمارات والمراهنات الجانبية التي تشير إلى تقدير ومعرفة مستوى التوازن بين الجهد المبذول والمكافآت التي يحصل عليها الفرد نتيجة إنجازه لذلك العمل، وفي الإطار ذاته إذ يرى (stallworth) أن مفهوم الالتزام المستمر يتطابق مع مفهوم الالتزام المحسوب من حيث دمج تكاليف والعوائد المرتبطة بعضويته في المنظمة مقارنة بالمنظمات الأخرى، أما (mayze) فقد أكد أن الالتزام المستمر فقد يتطور اعتمادا على عاملين أساسيين وهما:³

1. زيادة الاستثمارات.

2. قلة البدائل المتوفرة.

المطلب الرابع: مراحل الالتزام التنظيمي

¹ هادي عذاب سلمان، مرجع نفسه، ص 95.

²Boehemen.j.a ljective, continuance, and normative commitment among student affairs professionals, dissertation abstracts international 67(06), a2006, publication no,p217.

³ هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 96.

يترسخ اندماج الفرد بالمنظمة والتزامه بها عبر مراحل مختلفة، وتعددت تصنيفات الباحثين لهذه المراحل وبذكر (أبو حبيب) بأن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل أساسية:¹

1 **مرحلة الإذعان والالتزام:** يبني الالتزام الفرد بالمنظمة على فوائد ومكاسب التي يحصل عليها، وبذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين، ويلتزم بها ويطلب منه سعيًا للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

2 **مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة:** يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة، فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

3 **مرحلة التبنى:** أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.

في حين ذكر العامر والقنديل: بأنه عملية تكوين ونمو وتطور الالتزام التنظيمي هي عملية على درجة كبيرة من التعقيد وفيما يلي عرض لهذه المراحل المتعددة:²

1 **مرحلة التجربة:** أي قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المرحلة لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الاستعداد للالتزام التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وافكار، ففي هذه المرحلة يهدف من توجه نحو العمل على تحقيق الامن والشعور به، والحصول على القبول من التنظيم، بذل الجهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

2 **مرحلة البدء في العمل:** وتتضمن هذه المرحلة خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الاولى من تاريخ بدء لعمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين الى اربعة اعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز، وظهور قيم الالتزام التنظيمي.

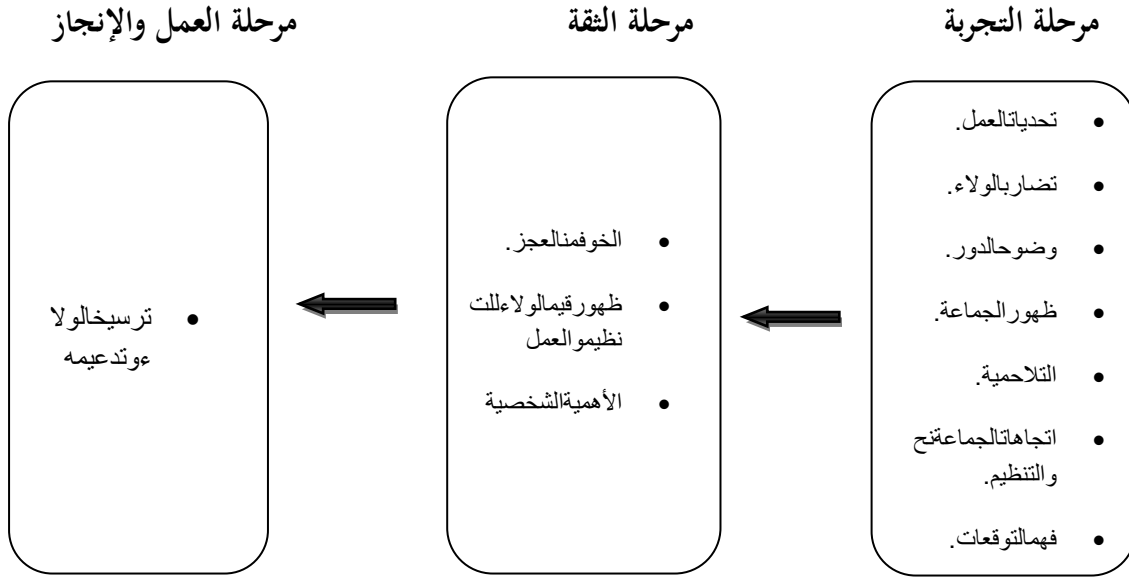
3 **مرحلة الثقة في المنظمة:** وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدء العمل، حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الالتزام التنظيمي ويزداد نمو هذا الالتزام حتى يصل الى مرحلة النضوج. والشكل التالي يمثل مراحل التي يمر بها الالتزام التنظيمي تم الطرق التي نتعزز بها

الشكل رقم (1-2): مراحل الالتزام التنظيمي

¹ أجدد علي ابراهيم نضال، دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والادارة، ص ص 22.

23.

² صقر محمد أكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، 2012، ص ص 46. 47.



المصدر: باعلي فتيحة وعصومي فاطمة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، تخصص تنظيم وعمل، 2017. 2018، ص 50.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بالعمل على تحقيق جودة الخدمة في منتجاتها، لضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه، ويعد موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي تصدرت اهتمام الباحثين الأكاديميين والممارسين على حد سواء، إذ يعتبر موضوع جودة الخدمة محل انشغال الكثير من الباحثين والمهتمين بمجال تسويق الخدمات.

وفي هذا المبحث سنعرض أربعة مطالب وكل مطلب سنتطرق فيه الى تعريف جودة الخدمة وأهميتها وأبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها.

المطلب الأول: تعريف وأهمية جودة الخدمة

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة

أولاً: الجودة

عرفها جوزيف جوران على أنها: مدى ملائمة المنتج لاستخدام والمقصود بالجودة في هذا التعريف هو مدى قدرة المنتج على تقديم الشيء الذي يريده الزبون.¹

يمكن تعريف الجودة بأنها المزيج الكلي لخصائص السلعة والخدمة المتأني من التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والذي من خلاله ستلبي سلعة او الخدمة في الاستعمال توقعات العميل.²

ومن خلال التعريفين السابقين نستنتج أن جودة هي: مقياس لتمييز منتج أو خدمة مقدمة، وهي الالتزام بتحقيق معايير التي يتم قياسها واعتمادها من أجل إرضاء الزبون.

ثانياً: تعريف الخدمة:

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.³

يرى كوتلر أن الخدمة عبارة عن اي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وأن انتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولا يكون مرتبط به.⁴

ومن خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الخدمة هي: نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف الى طرف اخر لإشباع حاجاتها.

¹ روان منير قدورة، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه الزباني على رضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2011، ص16.

² والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية لتحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010/2011، ص49.

³ عبد الرحمن رايس، تقييم جودة خدمة الجيل الثالث من الهاتف النقال في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع13، ص141.

⁴ kotler.k keller, dmancean markiting mangement, 12 eme edition, edition specail, publie par pearson edncation ,paris,2006,p462.

ثالثا: تعريف جودة الخدمة:

يعرفها (بادرو) بأنها "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة".¹

وتعرف أيضا: "هي درجة التفصيل عند سعر مقبول، والرقابة على التغيرات بتكاليف مقبولة، وتشير إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين والجودة تعبر عن درجة التألق والتميز، وكون الأداء متميز، وكون خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد".²

وعرفها (parasuraman) بأنها "تمثل الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المدركة والخدمة الفعلية، كما تتعلق جودة الخدمة أساسا بوجود علاقة بين المزايا المحققة فعلا من استعمال الخدمة والفوائد المرجوة منها، وهي تتعلق بدرجة تطابق توقعات المستهلكين مع مدى ادراكهم للخدمات المقدمة فعلا".³

وعرفها (ثابت عبد الرحمان إدريس) عرفها بأنها " العملية التي تشمل على ثلاثة ابعاد اساسية، المواد والتسهيلات والأفراد ونضيف الى ذلك الطريقة المتبعة عند تقديم أو تسهيلات الخدمة".⁴

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة هي عبارة عن القدرة في تقديم منتج جيد بما يلي ويتناسب ويشبع حاجات العملاء والمستهلك بوفاء.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة

إن الجودة في صناعة الخدمات ضرورة لا بد منها، وعنصر جوهري اذا ما ارادت المؤسسات البقاء والاستمرار وهي في اعتمادها على الرقابة والسيطرة على المدخلات والعمليات تسعى الى ضمان تحقيق جميع الانشطة لإرضاء الزبون، ولهذا تستنبط جودة الخدمات أهميتها في كونها هدفا استراتيجيا تركز عليه معظم المؤسسات لتعزيز ميزتها التنافسية وتحسين رضا المستهلكين من الخدمات باستمرار، هذا الأمر يسمح للمؤسسة ان تصبح الجودة معتقدا او جزءا من ثقافتها ومؤشرا عن قدرتها التنافسية، وتجسد أهمية الجودة الخدمات فيما يلي:⁵

1. تحسين الخدمات المقدمة؛

2. الاستخدام الامثل للموارد؛

3. تقليل المنتجات المعيبة والمرفوضة؛

¹ فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز ، رسالة ماجستير ، تخصص تسيير منظمات ، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2010/2011، ص 26.

² سلمان زيدان ، ادارة جودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل ، جامعة عمران، كلية التجارة والاقتصاد، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص92.

³ Parasuraman A, zeithaml a.V, and berry 1985, a conceptual model of service quality and its implications for future research , journal of marketing; vol (49),p74.

⁴ سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، جامعة البلقاء التطبيقية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، 1427، ص18.

⁵ عيادي ليلي، اثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، تلمسان، 2015- 2016، ص29.

4. تقليل التكاليف؛

5. تحقيق رضا الزبون؛

6. تحقيق الكفاءة في ارضاء المستفيدين.

وتبرز أهمية جودة الخدمة في النقاط التالية:¹

(1) نمو مجال الخدمة:

لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.

(2) ازدياد المنافسة:

إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

(3) فهم الزبائن:

إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، والفهم الأكبر للعملاء.

(4) المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة مفهوما مركبا ينطوي على مجموعة من الأبعاد التي تشكل محتواه المفاهيمي، إذ يقصد بها المعايير المستخدمة من قبل العملاء للحكم على جودة الخدمة التي تشكل إدراكاتهم لها ، إذ قدم كل من (zeithaml), (berry), (parasurman) عام 1985 مقياسا لجودة الخدمة مكون من مجموعة الأبعاد وهي:²

1 -الدليل المادي الملموس:

وهو يمثل الأشياء المادية الملموسة في بيئة العمل مثل الأجهزة التقنية الحديثة والمرافق والتسهيلات المادية التي تتناسب مع نوع الخدمة المقدمة، فضلا عن وجود موظفين ذوي هندام حسن.

2 -الاعتمادية:

هي الضمانات المقدمة والمقدرة على الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بالأعمال وإمكانية الاعتماد على مقدم الخدمة والاحتفاظ بسجلات دقيقة لأعماله.

¹ سالم أحمد وآخرون، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي ، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، 2017-2018، ص ص 10 - 11.

² محمد خثير واسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مجلد 03، عدد 04، 2017، صص 32-33.

أيضا نذكر:¹

3 -الاستجابة:

هي اخبار العملاء بالوقت الصحيح لتأدية الخدمة والحصول على خدمة فورية والرغبة لدى الموظفين لأداء الخدمة واهتمام الموظفين بتلبية طلبات العملاء. ومن بين أبعاد جودة الخدمة كذلك:²

4 -الأمان:

خلق وكسب الثقة بحيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل التجاري معين ويضع فيه الزبون ثقته الكاملة.

5 -التعاطف:

تعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

6 -الإمكانيات والتسهيلات:

يعكس هذا البعد المظهر العام لمباني المنظمة والمعدات ومظهر العاملين وجودة أدوات الاتصال، ويقاس هذا البعد من خلال تقييم العميل بما تملكه المنظمة من تقنية حديثة والإمكانيات المادية التي توفرها المنظمة للعميل مثل مناسبة موقع المنظور للعملاء والانتشار الجغرافي للفروع والمظهر الجيد للديكور الخارجي والداخلي ومدى توافر أماكن مناسبة لانتظار السيارات.

7 -التفاني:

يعبر عن مدى شعور العميل بالرعاية والاهتمام الشخصي الذي تولدها إدارة المنظمة للعميل شخصيا ويعكس رغبة العميل في الحصول على معاملة خاصة من مقدمي الخدمة، وتلعب الإدارة العليا في المنظمات دورا أساسيا في التأكيد على أهمية الجودة كجزء أساسي من ثقافة المنظمة.

8 -الاتصال:

تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل سهل وبسيط.

أيضا نجد بعد:³

9 -اللباقة:

وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدرة من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والود بين مقدم الخدمة والزبون.

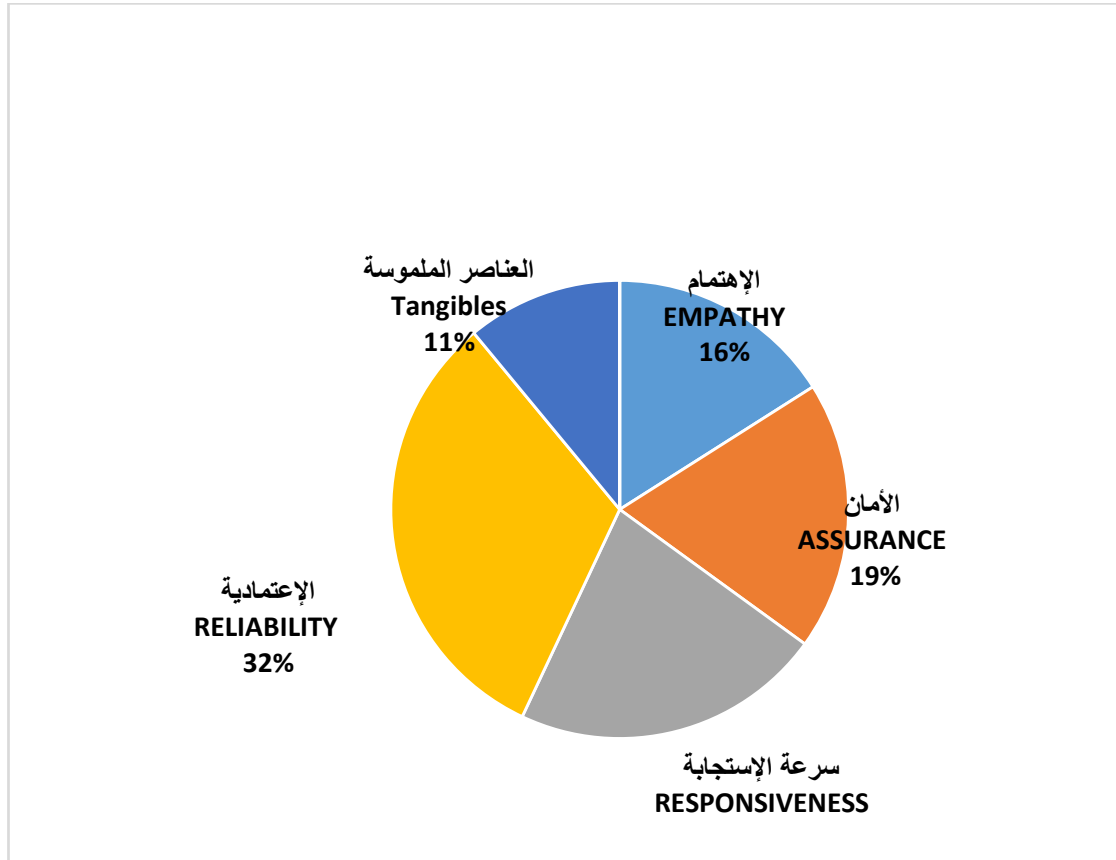
¹ صالح عابر بشيت الخالدي، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، 2012، ص27.

² عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2003، صص62-64.

³ قاسم نايف علوان المهيوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروط للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 14.

والشكل التالي يبرز ذلك:

الشكل رقم (1-3): الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمة



source: parasuraman A, zeithaml A.V, and berry, 1990, guidelines for conducting service quality research, marketing research, p39

المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة

تسعى المؤسسات من اجل كسب رضى وولاء الزبائن بصفة دائمة، الى تحسين المستمر في جودة خدماتها، ويكون ذلك، من خلال تشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها وتقييمها، حتى تقرر ما يجب القيام به من تحسين، ولتشخيص وتقييم الوضع الحالي لجودة الخدمة المقدمة، تشير الدراسات الى ان هناك نموذجين رئيسيين لقياسهما، يعتمدان بشكل اساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية هما:

- نموذج الفجوات.

- نموذج الأداء الفعلي.

أولاً: نموذج الفجوات

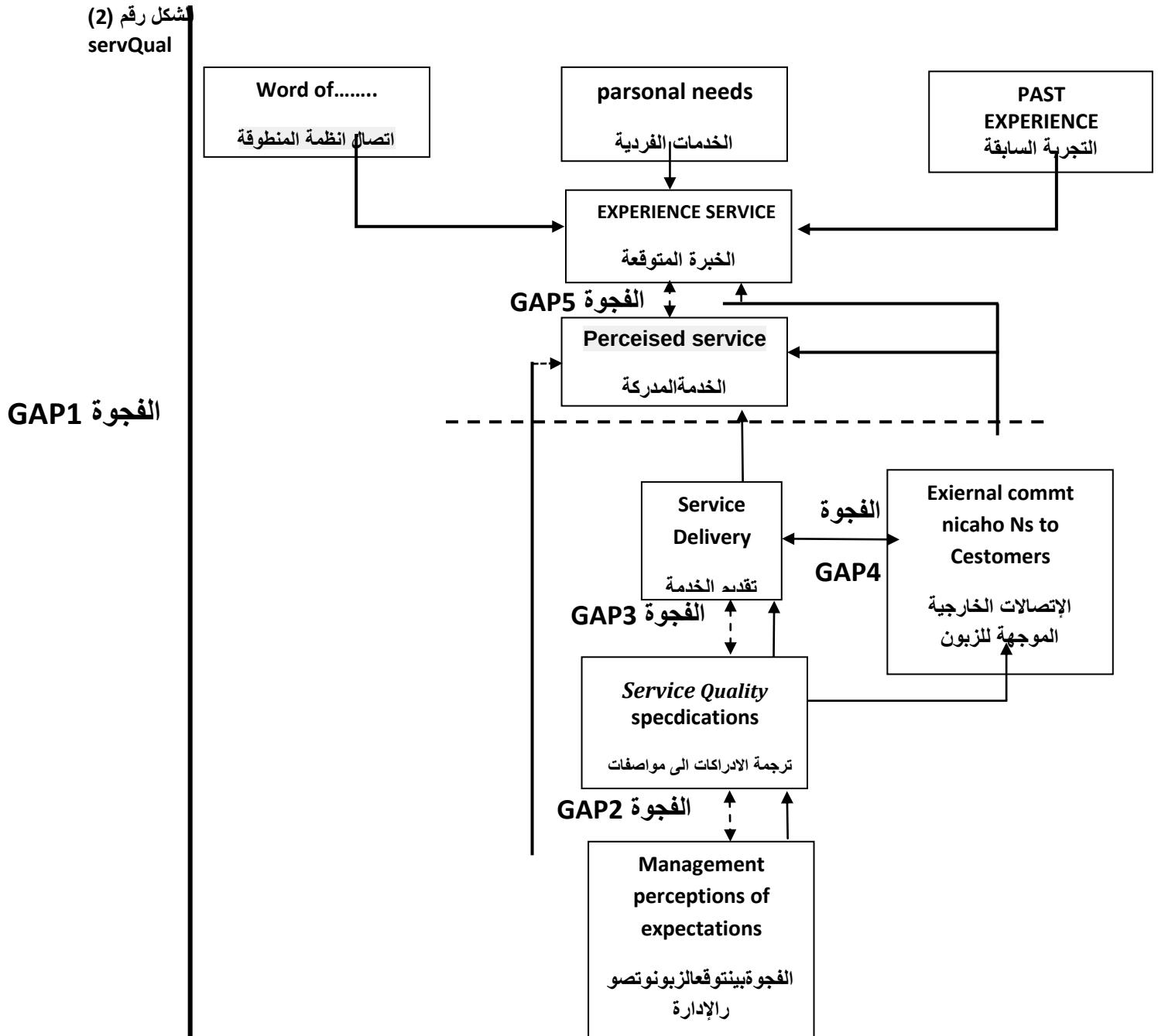
تنسب أول محاولة وتقييم الخدمة إلى الباحثين (parasuraman, berry , et zeithaml) إذ تمكنوا سنة 1998 من تصميم نموذجهم الشهير (servqual) ويستند هذا النموذج على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة وعلى ادراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم، وهذا من منطلق أن الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة إليهم من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلاً، وبالتالي تحديد الفجوة بين هذه

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

التوقعات والإدراكات، وقد توصلت الدراسة التي أجراها هؤلاء الباحثين، إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وتوقعاته حول هذه الخدمة، وبالإضافة إلى هذه الفجوة، هناك أربع فجوات أخرى تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة.

ويمكن تلخيص هذا النموذج في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-4) : نموذج الفجوات



المصدر: خالدي ايمن فتحي 2006، قياس جودة خدمات المصارف من وجهة نظر العملاء ، رسالة ماجستير ، غزة ، الجامعة الاسلامية، الاسلامية عاملة في فلسطين ص59.

ويوضح هذا الشكل وجود خمس فجوات تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وهي:¹

الفجوة الأولى: والتي تسمى فجوة البحث وهي تتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وتوقعات المستفيدين أنفسهم.

الفجوة الثانية: والتي تسمى فجوة التصميم وهي تتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك الى معايير.

الفجوة الثالثة: والتي تسمى فجوة التقديم وتتمثل في الفرق بين معايير الموضوعية والخدمة المقدمة بالفعل.

الفجوة الرابعة: والتي تسمى فجوة الاتصال وتتمثل في الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والوعود التي قطعها المؤسسة على نفسها خلال اتصالاتها بالمستفيدين.

الفجوة الخامسة: والتي تسمى الفجوة الحقيقية وتتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة من قبل المستفيدين والخدمة التي كانوا يتوقعونها.

ومن الناحية العلمية، فإن هذا النموذج يساعد إدارة المنظمة على التوصل الى نتائج متعددة الأبعاد تتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة، والتي تتلخص في التالي:²

1 مدى قدرة ادارة المنظمة او عجزها على فهم احتياجات ورغبات العملاء ، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

إدراك إدارة لتوقعات العملاء نحو الخدمة المعنية بالتقديم (-) توقعات العملاء نحو نفس الخدمة.

2 مدى فاعلية التنظيم وكفاية الموارد التنظيمية من حيث القدرة على ترجمة توقعات العملاء الى مواصفات فعلية في الخدمة المقدمة لهم، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

إدراك إدارة المنظمة لتوقعات العملاء للخدمة (-) ادراك إدارة المنظمة لمواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء

3 -مستوى أداء مقدمي الخدمات في تقديم الخدمة للعملاء بمستوى جودة يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

ادراك مقدمي الخدمات للمواصفات الواجب توافرها في الخدمة المقدمة للعملاء (-) ادراك العملاء لمستوى الخدمة المقدمة لهم بالفعل.

4 مدى المصادقية والثقة في المنظمة، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

إدراك العملاء لمستوى الخدمة المقدمة لهم بالفعل (-) إدراك العملاء لمستوى الخدمة وفقا للوعود المقدمة والاعلانات الخاصة في وسائل الاعلام.

¹ محمد حسن محمود الغرابوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة، 2014، ص39.

² صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2007-2008، صص 50-51.

5 مستوى الرضا/ عدم رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لهم، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

توقعات العملاء لمستوى الخدمة المقدمة (-) إدراك العملاء الاداء الفعلي للخدمة المقدمة.

ثانيا: نموذج الأداء للخدمة

ينسب هذا النموذج الذي ظهر سنة 1992 إلى كل من الباحثين (taylor croninet) وقد جاء هذا النموذج نتيجة انتقادات التي وجهت من طرفهم إلى نموذج الفجوات وخاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات، إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، أي التركيز على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعد هذا المقياس من الناحية العلمية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد في إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على نفس المؤشرات التقييمية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والملموسية)، إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل.

وما زال الجدل مستمرا حول فاعلية كل من هذين النموذجين في قياس وتقييم جودة الخدمة، وفي هذا الإطار انقسم الباحثون الى فريقين ما بين مؤيد ومعارض لكل نموذج منهما، الأمر الذي يستوجب ضرورة القيام بمزيد من الدراسات التطبيقية للإسهام في حسم هذا الجدل.

وعلى ضوء ما سبق، يمكن القول بان نماذج قياس جودة الخدمة توفر للمنظمة تغذية عكسية من المعلومات عن مستوى الإشباع الذي حققته الخدمة المقدمة لمطالب وتوقعات زبائنهم، كما تكشف جوانب النقص التي يجب تلاقيها، ومجالات إدخال التحسينات المستمرة لزيادة درجة رضا الزبائن، فلا يمكن تخطيط التحسينات المستمرة إلا على ضوء نتائج استطلاع وتقييم رضا الزبائن لجودة ما تقدمه المنظمة لهم من خدمات.¹

¹ صليحة رقاد، مرجع نفسه، ص 50-51

المطلب الرابع: علاقة جودة الخدمة بالالتزام التنظيمي

يمكن إبراز مساهمة الالتزام التنظيمي في تحقيق وتحسين جودة الخدمة كالتالي¹:

- يساهم الالتزام التنظيمي للعاملين في تنمية حب العمل لدى العاملين، الأمر الذي يؤدي الى التفاني والالتقان في العمل خاصة للعاملين الذين هم على تواصل مباشر بالعملاء وبالتالي تتحسن جودة الخدمة.
- يرتبط الالتزام التنظيمي بشدة باتجاهات الايجابية للعاملين نحو العمل، وبالتالي بناء ثقة في ادارة المؤسسة الأمر الذي ينعكس على مصداقية العمل وبذل مجهودات كبيرة في العمل.
- يقلل الالتزام التنظيمي من معدلات دوران العمل، وبالتالي الاستفادة من الخبرة والاستقرار في المؤسسة، ويساعد هذا في زيادة الاعتمادية.
- كلما شعر العاملون باهتمام الادارة بهم وبحاجاتهم كلما اهتموا بحاجات العملاء وتحقيقها بشكل سريع.
- يرفع الالتزام التنظيمي مستوى الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون اعمالهم والمنظمة التي يعملون فيها ويدفعهم الى التعاون والعمل بحماس لتحقيق اهداف المنظمة.
- يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الانتاجية وتقليل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل والخدمات المقدمة.
- يعمل الالتزام التنظيمي على خلق جو من الترابط والتضامن في المؤسسة وينعكس هذا على الرغبة في خدمة العملاء أكثر مما يحسن من جودة الخدمة أكثر.
- إن العامل الملتزم تجاه المؤسسة ينغمس في عمله ويشعر العملاء بالثقة والأمان في تعاملهم معه، حيث يضع فيه العملاء ثقتهم الكاملة.
- يساهم الالتزام التنظيمي في تحسين مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل، كون أن العاملين يكونون على درجة عالية من الرضا عن العمل.
- يعمل الالتزام التنظيمي على تشجيع التواصل بين مقدمي الخدمة والعملاء بشكل سهل وبسيط.
- يعمل الالتزام التنظيمي على خلق جو من الاحترام والأدب، والودية مع العملاء.

¹ محمد حسن محمود الغرابوي، مرجع سبق ذكره، ص 14، بتصرف،

-محمد مصطفى أبو جياب، مرجع سبق ذكره، ص 17_18. بتصرف

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

سيحاول هذا البحث التطرق الى بعض الدراسات التي تناولت الموضوع سواء منها العربية أو الأجنبية وخلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها ومعرفة الأدوات المستخدمة ومقارنتها بالدراسة الحالية، وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الأقدمية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

أولاً: دراسات المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)

1 دراسة رؤى رشيد سعيد القاسم (2011/2012)

بعنوان: أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية " دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2011/2012.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الاردنية، إذ تمثلت أنماط الالتزام ب: (العاطفي، المعيارى، الاستمراري)، فيما تمثلت أبعاد جودة الخدمة المصرفية في: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الاهتمام)، وتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف التجارية الأردنية، إذ استهدف كل من بنك (بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك الأردن، بنك لبنان والمهجر، بنك الاتحاد)، أما عينة الدراسة فتم أخذها عشوائياً من الطبقة الإدارية الوسطى في تلك المصارف وقد بلغت (240) مفردة، واعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) لإختبار فرضيات الدراسة.

وانطلاقاً من اختبار الفرضيات وتحليل ومناقشة نتائج خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود أثر واضح وعال للالتزام التنظيمي (العاطفي، الاستمراري، المعيارى) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية؛
- أن شعور الموظف بالانتماء إلى البنك لديه إيجابياً في الالتزام في سياسات البنك العليا ويتفانى في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء؛
- أن شعور الموظف بالرغبة للاستمرار في البنك يطور لديه قدرة على التوجيه الذاتي للسلوك، وبالتالي فإنه يؤسس الالتزام في السياسات البنك العليا ويتفانى في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء، ويحرص على أن تكون هذه الخدمة بمواصفات مرتفعة؛
- أن منظومة القيم التي يحملها الموظف والتي تنسجم مع قيم المنظمة بشكل عام تنعكس إيجابياً على الالتزام في سياسات البنك العليا وبالتالي سيحرص الموظف تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء، ويحرص على أن

تكون هذه الخدمة بمواصفات مرتفعة.

2 دراسة مخلص شياع علي الجميلي (2012)

بعنوان: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعهد التقني الانبار)،

للشؤون الادارية والمالية مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية الإدارية، م 4، ع9، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر في الالتزام التنظيمي من خلال خمسين استبانة أعدت لهذا الغرض، وبالاعتماد على الحزمة الاحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الاحصائي للبيانات، وانطلقت الدراسة من فرضية أن هناك علاقة وتأثير بين المتغيرات والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المعهد التقني الأنبار. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

- تتجه عينة البحث إيجابياً نحو الالتزام التنظيمي؛
- هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين متغيرات المستقلة؛
- هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين متغيرات المستقلة والالتزام التنظيمي.

3 دراسة أحمد بن عوض أحمد الشهري (2013)

بعنوان: الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية واقعه ومحدداته، واليات تنميته. أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، 2013.

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية، والتعرف على أهم المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية له، وتحديد درجة أهمية بعض الآليات المقترحة لتنميته، ولمعالجة إشكالية هذا البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع هيئة التدريس السعوديين الذكور من حملة الدكتوراه في الثلاث وعشرين جامعة حكومية بالملكة، وقد طبقت أداة الدراسة على عينة عشوائية من اثنتي عشرة جامعة بلغ عدد افرادها 1082 عضو هيئة تدريس. وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الى العديد من النتائج نذكر منها:

- وجود مستوى الالتزام تنظيمي كلي عال لدى عضو هيئة التدريس السعودي بمتوسط قيمته (3,89)، مع أسبقية بعد الالتزام المعياري، تليه بعد الالتزام العاطفي، ثم بعد الالتزام الاستمراري؛
- وجود علاقة ارتباطية جوهريّة دالة عند مستوى 001 بين كل المتغيرات الممثلة للمحددات الشخصية (العمر، سنوات الخدمة، الدافعية للعمل، الرضا الوظيفي) والوظيفية (خصائص الوظيفة، ضغوط العمل)، والتنظيمية (المركزية، العدالة التنظيمية، الدعم التنظيمي)، وبين الالتزام التنظيمي الكلي لعضو هيئة التدريس السعودي في الجامعات الحكومية؛
- حقق نموذج الدراسة النظري المقترح شروط حسن المطابقة مما يثبت صدقه وإمكانية تعميمه، حيث اسهمت

- المتغيرات الداخلية فيه في تفسير 60 من الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي؛
- وجود درجة أهمية عالية جدا لآليات المقترحة لتنمية الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي بمتوسط حسابي قيمته (4,85)، مع أسبقية آليات تنمية الالتزام العاطفي، تليها آليات تنمية الالتزام المعيارى، وأخيرا آليات تنمية الالتزام الاستمراري؛
- وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (50) سنة فأكثر، و لمتغير سنوات الخدمة لصالح فئة الخدمة (15) سنة فأكثر، و لمتغير تاريخ نشأة الجامعة لصالح الجامعات قديمة النشأة، و لمتغير المرتبة العلمية لعضو هيئة التدريس لصالح الأساتذة؛
- وجود فروقات في درجة أهمية الآليات المقترحة لتنمية الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح فئة الخدمة أقل من (5) سنوات و لمتغير الرتبة العلمية لصالح الأساتذة المساعدين.

4 دراسة عبد الله احمد عبد الرحمن السيد (2017)

بعنوان: تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، 2017.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة من أفراد أجهزة الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة من مرتبة نقيب فما دون، و يبلغ المجتمع الأصلي للدراسة (6903) موظفا حسب تقرير هيئة التنظيم والإدارة بوزارة الداخلية للعام 2017، وقد استخدم الباحث الطريقة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع (450) استبانة على مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (380) استبانة بنسبة 84.4% وقد تم استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية التي تكونت من (40) استبانة. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

- هناك موافقة بدرجة قليلة وبوزن نسبي (45.09%) على مجال الحقوق المالية، وموافقة بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (55.39%) على مجال الحقوق الوظيفية، وموافقة بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (73.74%) على مجال الالتزام التنظيمي من قبل أفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة؛
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة أقل أو تساوي 0.05 بين حقوق الموظف والالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة؛
- وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة أقل أو تساوي 0.05 لحقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة تعزى للعمر وسنوات الخدمة، فيما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى المؤهل العلمي والرتبة العسكري.

5 دراسة اسماعيل العمري وعبد الفتاح أبي مولود(2017)

بعنوان: قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة " دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة"،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع28، 2017.

هدفت الدراسة الحالية الى تقدير مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة متكونة من 612 عامل، وللحصول على البيانات اللازمة لإعداد الدراسة، استخدمنا استبيان صمم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي للعمال، يحتوي على أربعة أبعاد هي: بعد الاعتزاز بالمنظمة، بعد البقاء بالمنظمة ، وبعد تطابق الأهداف والقيم، وبعد بذل الجهود الإضافي ، وبعد تطبيقه على عينة من عمال وعاملات قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة، توصلت الدراسة الى النتائج أهمها:

- مستوى الالتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مستوى منخفض؛
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، لصالح العمال الأكبر سناً، الأكثر خبرة، وتم تفسيرها على ضوء التراث العلمي والدراسات السابقة في الموضوع.

6 دراسة دليلي لحسن و محمد سليم خميس(2020)

بعنوان: واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية" دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، م12، ع03، 2020.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة بمختلف أطوارها، وقد تم إجراء الدراسة على عينة قدرها (286) أستاذا ومعلما تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمدا على مقياس ماير، لان وسميث)، لقياس الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) وبعد التأكد من الخصائص السيكمومترية للمقياس تم تطبيقه على عينة الدراسة، كما أسفرت نتائج الدراسة إلى:

- أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، بينما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية ؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

ثانيا: دراسات المتغير التابع (جودة الخدمة)

1. دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (2015)

بعنوان: قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، م11، ع4، 2015.

تهدف الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى، حيث جريت الدراسة على المستشفيات التعليمية الكبرى في ولاية الخرطوم، وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى المنومين والمراجعين، واستخدم الباحث استبانة اشتملت على 22 عبارة لقياس جودة الخدمات الصحية فيها، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) نحو جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية تبعا لمتغير النوع.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) نحو جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية تبعا لمتغير العمر.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) نحو جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية تبعا لمتغير التعليم.

2. دراسة العمري امينة (2017)

بعنوان: أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء -دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصحة بن حيان- الوادي، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.

جاءت هذه الدراسة للإجابة على اشكالية التالية: ما مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء وهدفت الى التعرف على مستوى جودة الخدمة الصحية في مصحة ابن حيان. ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم تقديم استبيان للمرضى، حيث كان عدد مفردات العينة 33 مريض، وذلك لغرض اختبار الفرضيات للإجابة على اسئلة الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية لعرض وتحليل وقد توصلت الدراسة للنتيجة التالية:

- يوجد ارتباط بين ابعاد جودة الخدمة الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، الملموسية، التعاطف) ورضا العملاء؛
- يوجد مستوى توافر مرتفع لجودة الخدمات الصحية في المصحة حسب اراء العينة ؛
- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

3. دراسة بلال جمال محمد الجدي (2018)

بعنوان: أثر جودة الخدمات الصحية على رضا الموظفين في المستشفيات الاهلية في محافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، عمادة البحث العلمي، والدراسات السابقة، كلية التجارة، 2018.

- هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة، حيث تكون مجمع الدراسة من جميعا لمرضى متلقي الخدمة الصحية في المستشفيات الأهلية في محافظا تغزة والبالغ عددهم بمتوسط شهري 35453 مريض، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع عدد (480) استبانة وتم استرجاع (404) استبانة أي بنسب(84%)، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج الوصفي التحليلي الذي حاول من خلاله الباحث وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة والأثر بين مكوناتها قد توصلت الدراسة إلى أنه:
- هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدركة ومستوى الأداء المطلوب غير أن قوة هذه العلاقة يختلف تأثيرها من بعد لآخر، ولكن قوة هذه العلاقة لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات ؛
 - وجود نوع من الوعي والالتزام لدى الإدارة العليا والطواقم العاملة بتحقيق الجودة من خلال تحقيق رضا المرضى فكانت أهمية المتغيرات المؤثرة في رضا المرضى في المستشفيات الآتية هي على الترتيب: التعاطف، ومن ثم الضمان، ومن ثم الاستجابة، ومن ثم الاعتمادية، وأخيرا الملموسية؛
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى تعزى إلى المتغيرات: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل الشهري).

4. دراسة عبدالله أحمد العولقي (2018)

بعنوان: قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس sevperf واثراها في رضا الطلبة دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، م11، ع37، 2018.

- تهدف هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إب، ولتحقيق ذلك فقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها 375 طالبا، يدرس ونفي كليات جامعة إب، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام قائمة استقصاء موجهة لطلبة مقياس (servper)، وقد توصلت النتائج إلى:
- ضعف إيجابية أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة لاستجابة والأمان، والضمان والتعاطف)، المقدمة من الجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم؛
 - ضعف مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة؛
 - لا يوجد اختلاف حقيقي في اتجاهات الطلبة نحو مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة، وفقا لاختلاف في (النوع، نوع الكلية، والمستوى الدراسي)؛
 - لا يوجد اختلاف حقيقي في اتجاهات الطلبة نحو مستوى رضاهم عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة.
 - توجد علاقة معنوية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة ومستوى رضا الطلبة عنها؛

- تتمثل أهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأكثر قدرة على تفسير التباين في تعزيز مستوى رضا الطلبة، مرتبة حسب درجة أهميتها في سرعة الاستجابة، والجوانب الملموسة، والأمان والضمان.

5. دراسة بصير خلف خزل (2019)

بعنوان: واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثره في تنمية الالتزام التنظيمي

: دراسة لعينة من تدريس بجامعة كركوك، مجلة اقتصاد المال والأعمال، الجامعة التقنية، المعهد التقني، م3، ع1، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الخدمة المتمثلة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) بوصفها متغيرات مستقلة والالتزام التنظيمي بوصفها متغيرا معتمدا، وقد تم استخدام استمارة الاستبانة بوصفها أداة لجمع بيانات البحث لتحقيق أهدافها المتمثلة بتعريف متغير البحث وطبيعة العلاقة بينهما، ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- وجود ارتباط لمتغيري البحث ووجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الخدمة لبُعَادها والالتزام التنظيمي وأبعادها، إذ كان أقوى علاقة ارتباط بين بعد الجوانب الملموسية والالتزام التنظيمي، وأضعف علاقة بين بعد الاستجابة والالتزام التنظيمي
- وجود علاقة تأثير لبعدا لجوانب الملموسية في الالتزام التنظيمي، وأضعف علاقة تأثير لبعد الاستجابة في الالتزام التنظيمي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1. دراسة mcom (2006)

بعنوان: An evaluation of the three- component model of occupational commitment among new zealand general practitioners, otago management graduate review, vol 4, 2006.

هدفت هذه الدراسة الى تقييم فعالية نموذج النوماير ثلاثي الأبعاد لقياس درجة الالتزام التنظيمي ومدى ارتباطه ب(مخرجات العمل الاستعداد لترك العمل)، تم ارس الاستبيانات الدراسة بالبريد إلى (1000) طبيب تم اختيارهم عشوائيا من مجلس الطبي النيوزيلندي فيما استرد الباحث (953) استبانة صالحة للبحث، بمعدل (55.1%) استجابة، وكانت أهم نتائج الدراسة:

- وجود العلاقة السلبية بين كل من الالتزام العاطفي والاستمراري ونية العاملين لمغادرة مواقعهم الوظيفية
- أظهرت الدراسة أن الالتزام بشكل عام متغير وسيط ما بين الرضا الوظيفي للعاملين ونيتهم لترك وظائفهم.

2. دراسة davis beth and others (2009)

بعنوان: Creating commitment and loyalty behavior among retailer what are the roles of service quality and satisfaction?, journal of the academy of marketing science, vol 37:440-454,2009.

هدفت هذه الدراسة الى اختبار طبيعة العلاقة بين الالتزام وسلوك الولاء بين تجار التجزئة، بالإضافة الى دراسة دور جودة الخدمة والرضا على هذه العلاقة، وقد تكونت عينة الدراسة من 450 تاجر تجزئة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها :

- أن كلا من الجانب التقني والعلاقة لتحسين جودة الخدمة يؤثر على مستوى الرضا الذي ينعكس بدوره بالتأثير الايجابي على الالتزام.

3. دراسة Gautam (2011)

بعنوان: An empirical investigation of perceptions of customers about quality of services offered by public and private sector banks, romanian journal of marketing ; vol(6),2011.

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة وتحليل وإدراك جودة خدمة العملاء عن القطاع العام وبنوك القطاع الخاص، كما تسعى الدراسة إلى العثور على أبعاد جودة الخدمة ذات العلاقة بتوسيع نطاق الصناعة المصرفية الهندية، وقد تم توزيع مجموعة (235) استبانة على المشاركين في مدينة دهرادون بولاية أترাকা هاند، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- درجة جودة الخدمة التي تقدمها بنوك القطاع العام عالية بالمقارنة مع بنوك القطاع الخاص، وأن العملاء يتلقون فعليا خدمات ذات جودة أعلى في قطاع البنوك العامة مقارنة بقطاع البنوك الخاصة.

4. دراسة Enayti and others (2013)

بعنوان: Measuring service quality of islamic azad university mazandaran using servqual model, iranian journal of management studies;vol(06),2013.

هدفت هذه الدراسة لتقييم جودة الخدمة المقدمة للطلاب في جامعة أزد الإسلامية بمنطقة مازندران جمهورية إيران، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب جامعة أزد الإسلامية، أما العينة فتكونت من (373) طالبا تم اختياره من خلال طريقة أخذ العينات العشوائية الطبقية، وقد تم جمع بيانات باستخدام استبيان لمقياس servqual لجودة الخدمة، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود فرق ذو دلالة بين توقعات الطلاب والتصورات في جميع الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة ؛
- وجود أعلى وأقل مستوى لجودة الخدمة يعزى للملموسية و التعاطف.

المطلب الثالث: مميزات الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

- تناولت كل دراسة من الدراسات الموجودة أحد المتغيرين إما الالتزام التنظيمي أو جودة الخدمة؛
- كل الدراسات تشابهت مع الدراسة الحالية في إتباعها المنهج التحليلي الوصفي واعتماد دراسة الحالة؛
- اعتماد الدراسات السابقة وكذلك الدراسة الحالية لجمع المعلومات على وسيلة نفسها وهي الاستمارة؛
- اعتماد كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية على الدراسات باللغة العربية والأجنبية.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

1/ الدراسات السابقة:

- أجريت هذه الدراسات في بيئات مختلفة إما وطنية أو عربية أو أجنبية؛
- لقد ركزت هذه الدراسات على دراسة وتحليل أحد المتغيرين إما الالتزام التنظيمي أو جودة الخدمة مع متغير مختلف؛
- اختلاف الأبعاد المعتمدة في كل دراسة وفق لطبيعة المتغير المدروس.

2/ الدراسة الحالية:

- تمت هذه الدراسة وطنياً ومحلية على مستوى ولاية الوادي.
- المهدف من هذه الدراسة هو بيان دور الالتزام التنظيمي في تطوير جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي؛
- لقد تم في هذه الدراسة التركيز على أهم أبعاد المتغير المستقل الالتزام التنظيمي والمتمثلة في: (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر)، وأما بالنسبة للمتغير التابع تمثلت في: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءاً بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي ومبحثه الثاني الذي يتضمن الأدبيات النظرية لجودة الخدمة والتطرق إلى ماهية الالتزام التنظيمي، مفهومه، خصائصه، أهميته، أبعاده، مراحله، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة، وقد تم التوصل إلى أن الالتزام التنظيمي يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدف لهم في الحياة، وأن جودة الخدمة تعتبر هدف إستراتيجياً تركز عليهم عظم المؤسسات لتعزيز ميزتها التنافسية وتحسين رضا المستفيد من الخدمات باستمرار.

أما في المبحث الثالث فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلاله استعراض لأهم جوانب هذه الدراسة والمتمثلة في الهدف من الدراسة، المنهج المتبع، عينة الدراسة، وكذا ذكر أهم النتائج التوصل إليها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع
الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة في
مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

بعد أن تطرقنا إلى ماهية كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، ولتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع وتوضيح الرؤية حول مجمل ما يتعلق بالموضوع في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي والتي ستكون محل الدراسة وذلك من خلال مبحثين، ففي الأول سنتعرف عن الطريقة التي جرت بها الدراسة الميدانية وأدوات جمع البيانات، أما في المبحث الثاني فسنستطرق إلى نتائج الدراسة بالإضافة إلى عرض وتحليل وتفسير لمختلف النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.

قدمنا في هذا المطلب طريقة إنجاز الدراسة، وذلك من خلال التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، وتحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها وطريقة جمعها.

الفرع الأول: تقديم مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، وفيما يلي لمحة مختصرة عنها:

أولاً: تقديم المؤسسة محل الدراسة

1-التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي:

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماماً لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيها لمنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة⁽¹⁾.

2-مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي:

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛

- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛

- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

3-أهداف وأهمية مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي:

أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة ؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر لأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛

- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها؛

- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن؛

- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛

- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها؛

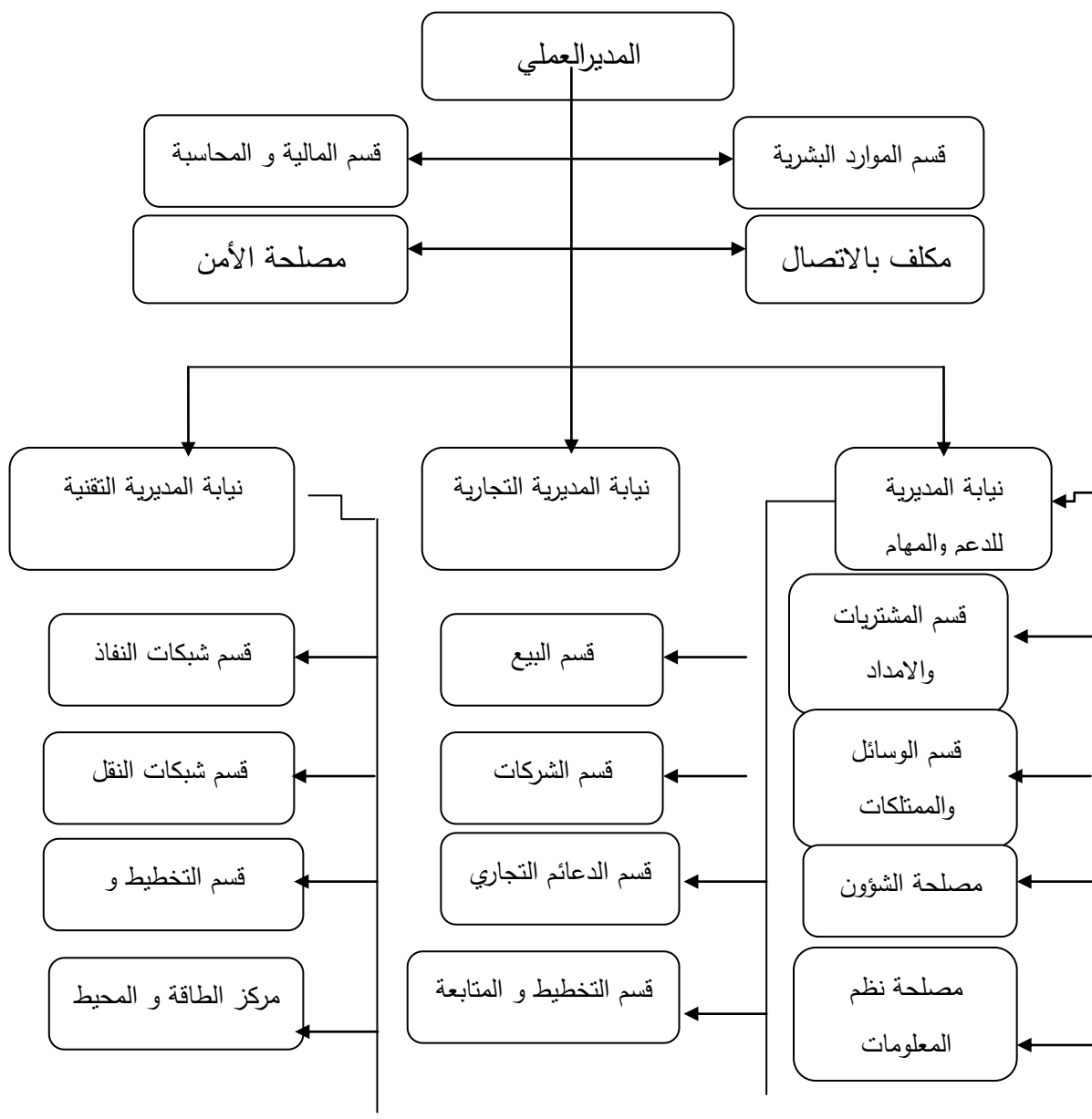
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر:

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات

4-الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي:

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي



المصدر: بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

إن منهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشكلات، أو حالة من الحالات، بقصد وصفها وصفا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل كامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها، بقصد الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها.¹

تعتمد الدراسة الحالية على المنهجين الوصفي التحليلي وذلك للكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، واختبار العلاقات التأثيرية لأبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة، باعتبار هذا المنهج يهدف إلى وصف خصائص مشكلة الدراسة وصفا دقيقا وشاملا، والوقوف على الواقع الحالي وتحديد العلاقات التي تربط المتغيرات، معتمدة في ذلك على جمع الحقائق من خلال استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة تم من خلالها جمع البيانات ثم تحليلها لاستخلاص النتائج ومحاولة وضع توصيات ومقترحات على الضوء هذه النتائج.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

- 1 مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 2 عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من مجموعة الإداريين الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي ، حيث تم اختيار عينة عشوائية قدرها، وقد قمنا بتوزيع 70 إستبانة عليهم، وقد تم استرجاع 65 استبانة منها 5 استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي وبالتالي عينة الدراسة تمثلت في 60 موظف.

ثالثا: متغيرات الدراسة.

تمثلت متغيرات الدراسة في:

- 1 المتغيرات الشخصية: وتمثل في (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).
- 2 المتغير المستقل: الالتزام التنظيمي ويشتمل على ثلاث أبعاد وهي كالاتي: (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).
- 3 المتغير التابع: جودة الخدمة وتشتمل على خمسة أبعاد وهي كالاتي: (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

¹ عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، ط 1، منشورات الشهاب، الجزائر، 1998، ص 26.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم إدخال وتفرع المعطيات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة (22) وهذا من أجل التوصل إلى ما يلي:

1. معادلة ألفا كرومباخ لقياس الثبات في إجابات المبحوثين حول محاور الاستبيان.
2. الحصول على مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، ومن بين هذه الأساليب استخدمنا الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية.
3. معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين المتغيرين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وكذلك معرفة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل الإلتزام التنظيمي كل على حدى مع المتغير التابع جودة الخدمة.
4. تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، ومعرفة قيمة الارتباط الموجودة بين متغيرات الدراسة.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

1 الاستبيان

تعتبر الاستبانة من أهم الأدوات المعتمد عليها من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي في هذه الدراسة، لذلك فقد تم تصميم استمارة استبيان مكونة من جزئين:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من 15 عبارة تقيس المتغير المستقل الإلتزام التنظيمي بأبعاده (الإلتزام العاطفي، الإلتزام الإستمراري، الإلتزام المعيارى)

الجزء الثالث: يتكون هذا الجزء من 20 عبارة تقيس المتغير التابع جودة الخدمة بأبعادها (العناصر الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف)

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان نم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، حيث يتطلب من الموظفين المستجوبين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات حسب المقياس كما هو موضح أدناه:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛
- موافق تعطى لها 4 درجات؛
- محايد تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها درجتين (2)؛
- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة (1).

وحسب الدراسات السابقة وبعد اطلعنا عليها فإن مقياس " ليكارت الخماسي " ينقسم إلى:

جدول رقم (2-1): مجال المتوسط الحسابي المرجح (ليكارت الخماسي)

المجال	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1,49	ضعيف جدا
من 1,50 إلى 2,49	ضعيف
من 2,50 إلى 3,49	متوسط
من 3,50 إلى 4,49	جيد
من 4,50 إلى 5	جيد جدا

المصدر: من إعداد الباحث بناء على الدراسات السابقة

2 الوثائق

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة والتي استطعنا من خلالها الحصول على بعض المعطيات الضرورية للبحث، تمثلت في بعض المعلومات حول المؤسسة و الهيكل التنظيمي لها والذي يبين مختلف المصالح الموجودة فيها.

ثالثا: صدق وثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، حيث قمنا بتحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا المجال، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

1 صدق المحكمين:

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضه على الأستاذ المشرف لأخذ نصائحه وتوجيهاته، وكذلك تم عرضه على أساتذة متخصصين في المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

2 ثبات الاستبيان:

سيتم من خلال هذا الاختبار التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة وتحت نفس الظروف.

جدول رقم (2-2): معامل الإتساق و الثبات ألفا كرومباخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا - كرومباخ
الإلتزام التنظيمي	15	90,6
جودة الخدمة	20	95,9

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج Spss

ويوضح الجدول رقم (2-2) أن قيم معامل الاتساق والثبات ألفا كرومباخ لمتغيري الدراسة (الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة) هي على التوالي (90,6) و (95,9) وتعطي هذه القيم اتساقا داخليا جيدا، وهذا يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي لمقياس الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المستجوبين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

جدول رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

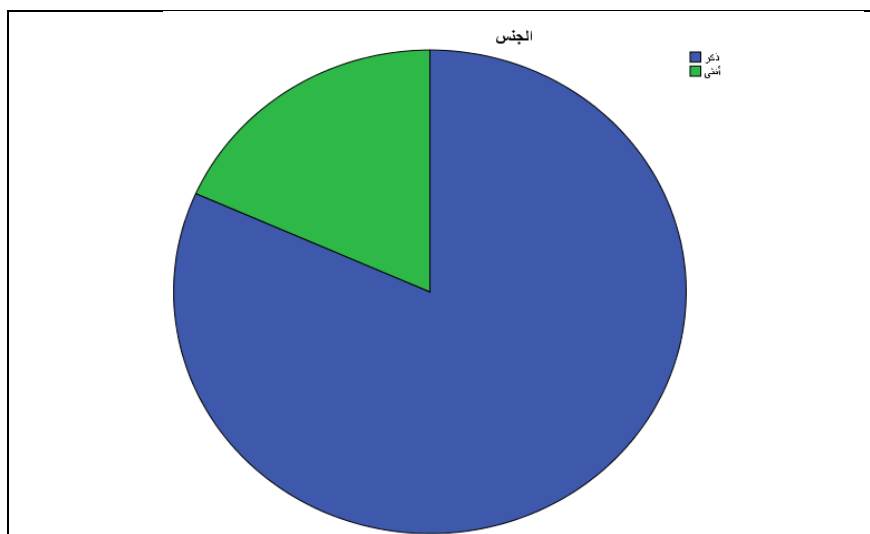
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
81,7 %	49	ذكر
18,3 %	11	أنثى
100 %	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ال Spss

ويمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج Spss

من خلال الجدول رقم (2-3) يتضح أن أغلب أفراد العينة كانوا من الذكور حيث قدرت نسبتهم ب (81,7 %) أما الإناث فكانت نسبتهم (18,3 %) ويمكن أن يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر والذي ربما يتطلب فئة الرجال أكثر من العنصر النسوي.

جدول رقم(2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
28,3%	17	أقل من 30 سنة
53,3%	32	من 30 إلى 40 سنة
13,3%	8	من 41 إلى 50 سنة
5%	3	أكثر من 50 سنة
100%	60	المجموع

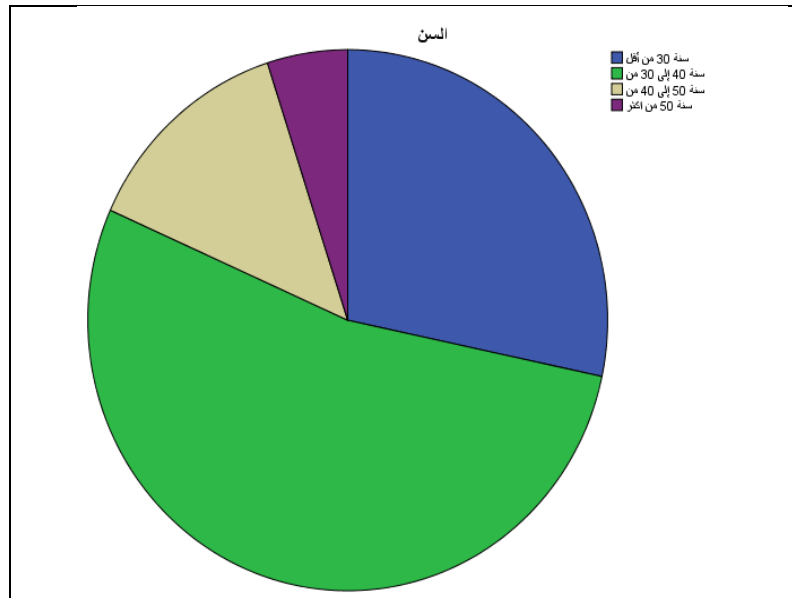
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ال Spss

ويمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي



المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج برنامج

من خلال الجدول رقم (2-4): تبين أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة قدرت ب (28,3%)، و نسبة (53,3%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة، أما الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة فقدرت ب (13,3%)، وأقل نسبة وهي للأفراد الذين تفوق أعمارهم 50 سنة قدرت ب (5%) وهذه النتيجة أبرزت ظهور واضح لعنصر الشباب فهم يمثلون نسبة كبيرة من أفراد العينة وهذه النسبة ربما هي التي ساعدت المؤسسة على التميز وتحقيق أفضل الخدمات كون الفرد في هذا السن دائما يكون متحمسا للعمل وأكثر التزاما وإنتاجية.

جدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

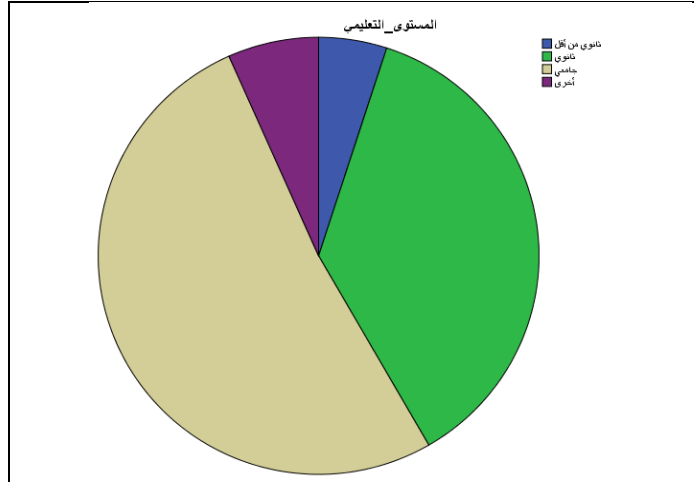
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
5 %	3	أقل من ثانوي
36,7 %	22	ثانوي
51,7 %	31	جامعي
6,7 %	4	أخرى
100 %	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج برنامج ال Spss

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

ويمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:
الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



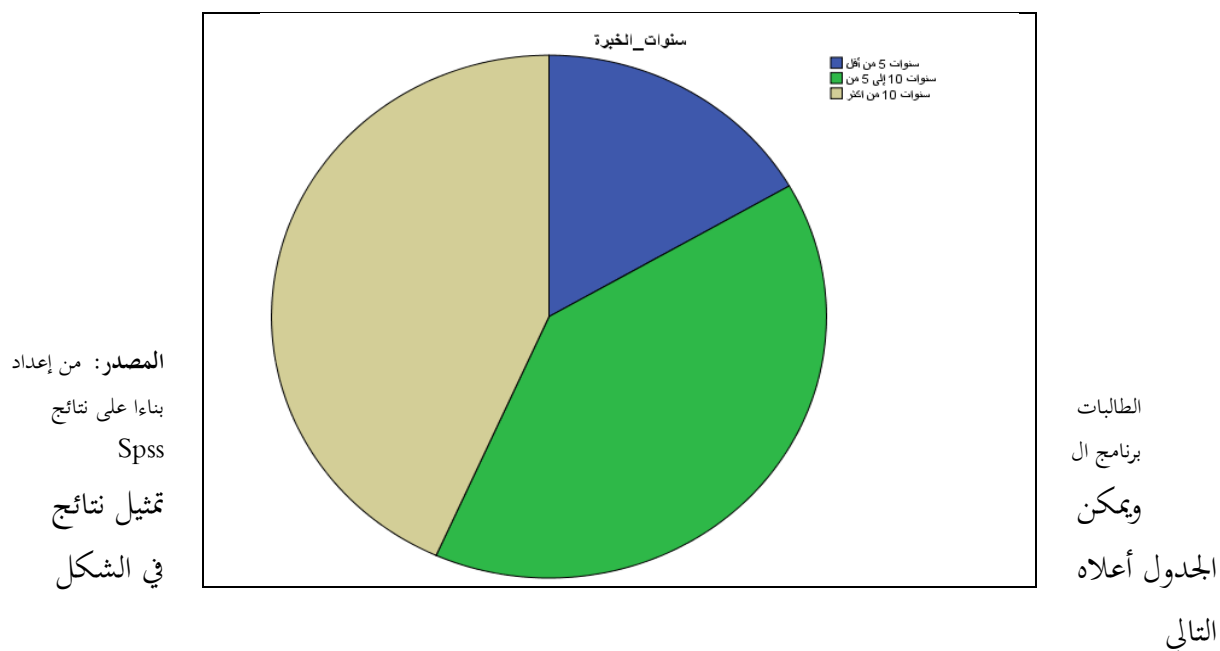
المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ال Spss

من خلال الجدول رقم (2-5) تبين أن (51,7%) من أفراد العينة لهم مستوى جامعي، أيضا نجد ما نسبته (22) لهم مستوى ثانوي، أما المستوي الأقل من الثانوي فتمثله نسبة (5 %) من أفراد العينة، وتبقى نسبة (6,7%) لتمثل الأفراد الذين يمتلكون شهادات الدراسات العليا من حملة درجتي الماجستير والدكتوراه، ومن خلال هذه النتائج نرى أن هناك تنوع في المستوى التعليمي لأفراد العينة والذي بدوره سيأثر على إجاباتهم حول الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة لأن المؤهل العلمي يساهم إلى حد كبير في تكوين شخصياتهم ويؤهلهم لشغل أهم المناصب في المؤسسة.

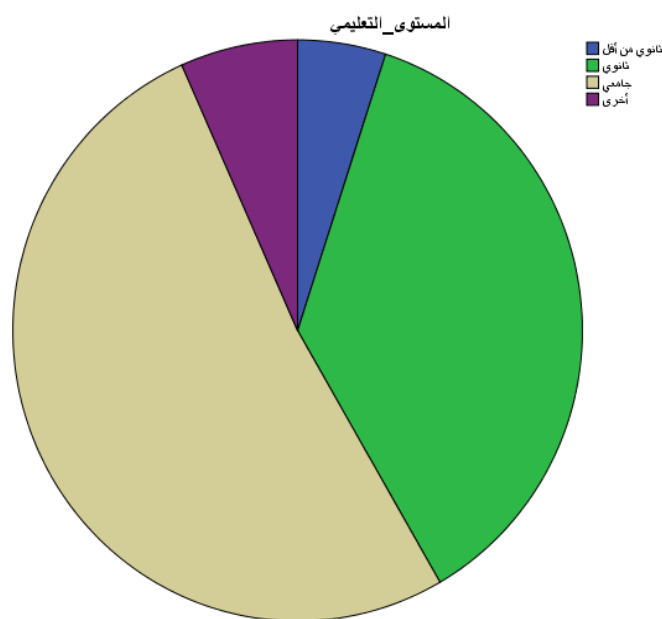
الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في المؤسسة

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي



الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج برنامج ال Spss

من خلال الجدول رقم (2-6) تبين أن نسبة (16,7%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة أقل من 5 سنوات، ونسبة (40%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بينما نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات فقد قدرت نسبتهم ب (43,3%) وتعكس هذه النتيجة تنوع خبرات أفراد العينة ولكن النسبة الأكبر كانت لمن تقدر خبرتهم بأكثر من 10 سنوات وهذه الخبرة كافية على أن تجعلهم

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي

قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية حول مواضيع معينة كالالتزام وجودة الخدمة، فالخبرة من أكثر العوامل المؤثرة على لآراء الأفراد نحو موضوع معين.

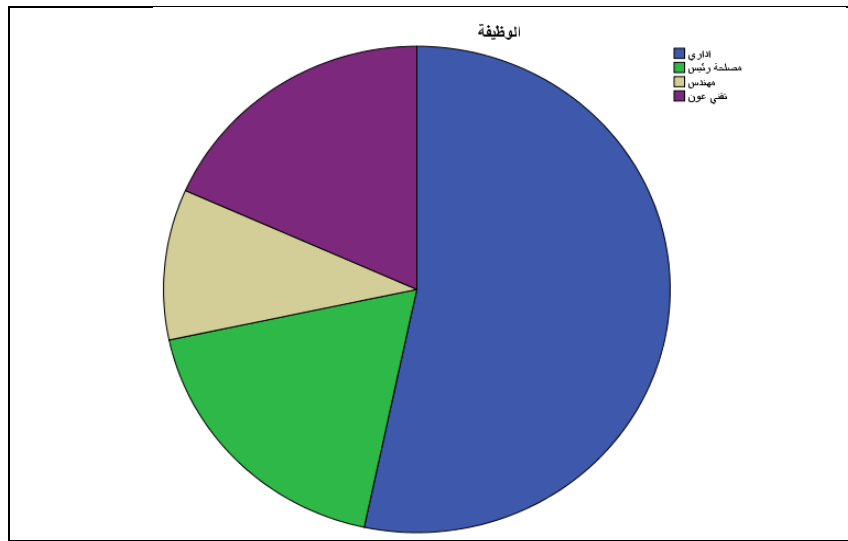
جدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إداري	32	53,3%
رئيس مصلحة	11	18,3%
مهندس	6	10%
عون تقني	11	18,3%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ال Spss

ويمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ال Spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2-7) بأن نسبة (53,3%) من أفراد العينة كانوا من الإداريين، بينما نجد ما نسبته (18,3%) من رؤساء المصالح، ونسبة (10%) من المهندسين، بينما نسبة (18,3%) فكانت لعون تقني ومن خلال هذه النتيجة نرى أن أفراد العينة يشغلون وظائف مختلفة ومما لا شك فيه لأن للوظيفة التي يشغلها كل موظف دور كبير في فهمه لكل من موضوع الالتزام وجودة الخدمة وقد تكون اختلافات في آراء الموظفين نظرا لاختلاف وظائفهم.

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

الفرع الثاني: عرض وتحليل عبارات الاستبيان

من خلال هذا الجزء سنقوم بعرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

أولاً: الاحصاءات الوصفية

1- الالتزام التنظيمي: يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور الالتزام

التنظيمي مع تحليل ومناقشة العبارات

الجدول رقم (2-8): استجابة عينة الدراسة حول محور الالتزام التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: الالتزام العاطفي (الشعوري)	3,21	0,730	متوسطة
أشعر أنني في حالة تركت عملي سأفقد مزايا قد لا تتوفر في أماكن أخرى	3,05	1,126	متوسطة
أعتبر الحد يثعن عملي خارج ساعات العمل مممتعا.	3,07	1,023	متوسطة
يشغلني التفكير في وظيفة حيث بعد انتهاء الدوام	3,23	1,015	متوسطة
أعتبر أعمى مشكلة في العمل جزء من مشاكلي الخاصة.	3,20	1,054	متوسطة
قيم مبادئي تنبأ بقمع العمال الموجهي.	3,52	0,983	جيدة
البعد الثاني: الالتزام الاستمراري	3,46	0,743	متوسطة
أرفض تقليد الجهة أخر بل قناعتهم عملي.	3,13	1,171	متوسطة
يشجعني عملي على إظهار أقصى ما لدي من مهارات.	3,60	0,887	جيدة
لدي استعداد للاستمرار في عملي حتى الوصول إلى التقاعد.	3,45	0,910	متوسطة
لدي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع للمساعدة على النجاح.	3,63	0,956	جيدة
مستعد للعمال وقتاً إضافية لإنهاء العمل حتى لو لم يكن الوقت الإضافي مدفوعاً لأجر	3,50	1,172	جيدة
البعد الثالث: الالتزام المعياري	3,71	0,812	جيدة
أحرص على إتقان العمل بشكل جيد.	3,88	1,059	جيدة
لنا ترك عملي حالياً لربط طيا القوي بزملائي في العمل.	3,55	1,048	جيدة
أشعر بالذنب لأن تركت العمل في هذا الأوقات.	3,53	1,127	جيدة
لدي رغبات توظف موحاتاً أريد تطبيقها داخل المؤسسة.	3,75	1,076	جيدة
أهتم كثيراً بسمعة المؤسسة ومصيرها.	3,88	1,059	جيدة
المتوسط الحسابي العام	3,45	0,677	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات متغير الالتزام التنظيمي بلغ (3,45) وانحراف معياري

بلغ (0,677) وهذا يعكس درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد عينة الدراسة حول العبارات، وهذه نتيجة

إيجابية تدل على وجود مستوى متوسط للالتزام التنظيمي لدى الموظفين.

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

أما على مستوى كل مجال من الأبعاد والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، الالتزام الإستمراري، الالتزام المعياري)، فقد أخذ بعد الالتزام المعياري المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,71) وهي درجة موافقة جيدة، حيث جاءت العبارتين (أحرص على إتقان عملي بشكل جيد) والعبارة (أهتم كثيرا بسمعة المؤسسة ومصيرها) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,88) مما يدل على درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين على هاتين العبارتين وهذه نتيجة متوقعة كون أي موظف يسعى إلى التميز في أدائه وتحقيق سمعة جيدة للمؤسسة مقارنة بغيرها من المؤسسات، تليها العبارة (لدي رغبات وطموحات أريد تطبيقها داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي (3,75) وهي أيضا بدرجة جيدة وهذا دليل على تمتع الموظفين في المؤسسة بالحماس والرغبة في الإبداع وإثبات الذات من خلال طموحاتهم التي قد تعود بالنفع على المؤسسة، بعدها جاءت العبارة (لن أترك عملي الحالي لإرتباطي القوي بزملائي في العمل) بمتوسط حسابي (3,55) حيث نجد درجة موافقة جيدة على هذه العبارة مما يدل على العلاقات الطيبة التي تجمع الموظفين داخل المؤسسة والتي قد تكون السبب في تمسك الموظفين بمؤسستهم وعدم تغييرها. في حين جاءت العبارة (أشعر بالذنب إن تركت العمل في هذه الأوقات) بمتوسط حسابي (3,53) وهي بدرجة جيدة ورغم أنها جاءت في آخر مرتبة إلا أنه يوجد لدى الموظفين إحساس بالمسؤولية تجاه عملهم و مواظبتهم على العمل.

أما البعد الثاني وهو (الالتزام الإستمراري) فقط جاء بمتوسط حسابي (3,46) وانحراف معياري (0,743) وهي درجة موافقة متوسطة، حيث جاءت العبارة (لدي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع للمساعدة على النجاح) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,63) وهي درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين حول هذه العبارة حيث يرون أن نجاح المؤسسة هو أكبر حافز لهم للعمل، وأن نجاح المؤسسة يعد بمثابة نجاح لهم، ثم العبارة (يشجعني عملي على إظهار أقصى ما لدي من أداء ومهارات) في المرتبة الثانية بمتوسط (3,60) وهذا يعني وجود درجة موافقة جيدة للمستجوبين حول هذه العبارة والتي تدل على وجود مناخ يشجع الموظفين على العمل والإبداع مما يجعلهم أكثر تحفيزا على إثبات مهاراتهم وهذا بالطبع سيعود بالنفع على المؤسسة، تليها العبارة (مستعد للعمل أوقات إضافية لإنهاء العمل حتى لو لم يكن الوقت الإضافي مدفوع الأجر) بمتوسط حسابي (3,50) مما يعكس وجود درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين حول هذه العبارة ودليل على رضاهم عن العمل واستعدادهم لبذل جهد أكبر حتى ولو بدون مقابل حيث يعتبر رضا الموظف عن وظيفته أكبر حافز معنوي يدفعه لمواصلة العمل، بعدها جاءت العبارة (لدي استعداد للاستمرار في عملي حتى الوصول إلى التقاعد) والعبارة (أرفض نقلي إلى جهة أخرى لقناعتي بالعمل) على التوالي بمتوسط حسابي (3,45) و(3,13) مما يعكس وجود درجة موافقة متوسطة لهاتين العبارتين من قبل المستجوبين حيث أن تمسكهم بالعمل يجعلهم يرفضون تغييره أو ترك مسؤولياتهم لغيرهم وهذه المرحلة لن يصل إليها الموظف إلا إذا كانت لديه الرغبة وحب العمل و وجد كل الظروف المساعدة على أدائه.

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

ثم جاء بعد الالتزام العاطفي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,21) وانحراف معياري (0,730) وهي درجة متوسطة، حيث جاءت أغلب عباراته بدرجة موافقة متوسطة، فقد جاءت العبارة (قيمي ومبادئ تتطابق مع العمل الموجه لي) بمتوسط حسابي (3,52) وهذا يعكس درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين حول هذه العبارة حيث تعتبر القيم والمبادئ الأساس للنجاح في أي عمل كما أن تطابق ثقافة الموظف مع ثقافة المؤسسة عامل أساسي لسير العمل بشكل سليم، تليها العبارة (يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء الدوام) والعبارة (أعتبر أي مشكلة في العمل جزء من مشاكل الخاصة) على التوالي بمتوسطات حسابية (3,23) و(3,20) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل المستجوبين حول هاتين العبارتين وهذا يؤكد تمسك الموظفين بالعمل في المؤسسة واعتباره جزء من حياتهم ويعتبرون أي مشكلة تواجههم في العمل من مسؤوليتهم وعليهم حلها كما لو كانت مشكلة في حياتهم العائلية، بعدها جاءت العبارة (أعتبر الحديث عن عملي خارج ساعات العمل ممتعا) بمتوسط حسابي (3,07) وأخيرا العبارة (أشعر أنني في حالة تركت عملي سأفقد مزايا قد لا تتوفر في أماكن أخرى) بمتوسط حسابي (3,05) وهذا دليل على أن الموظفين في المؤسسة تربطهم علاقة وطيدة بوظائفهم وتعتبر جزء لا يتجزأ من حياتهم، كما أنهم لديهم الثقة التامة بأن العمل في المؤسسة لن يعوض في أي مؤسسة أخرى نظرا للمزايا التي قد تتميز بها المؤسسة وتختلف بها عن غيرها مما يجعل الموظف يفضل البقاء في مؤسسته حتى لو وجد البديل.

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام التنظيمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط العام لبعد الالتزام العاطفي (الشعوري)	3,21	0,730	متوسطة
المتوسط العام لبعد الالتزام الاستمراري	3,46	0,743	متوسطة
المتوسط العام لبعد الالتزام المعياري	3,71	0,812	جيدة
المتوسط الحسابي العام	3,45	0,677	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن معظم أبعاد الالتزام التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة ما عدا بعد الالتزام المعياري الذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,812) وهو بدرجة جيدة وهذا يعكس درجة التزام الموظف بعمله واهتمامه بسمعة المؤسسة من خلال بناء علاقات طيبة في العمل وهذا بدوره يجعل الموظف أكثر تمسكا بمؤسسته، وبعدها جاء بعد الالتزام الاستمراري بمتوسط حسابي (3,46) وانحراف معياري (0,730) في المرتبة الثانية وهذا يعكس تمتع العاملين بالحماس والرغبة في العمل بالمؤسسة لمدة

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

أطول وهذا ربما قد يعود لتوفر الظروف الملائمة التي تجعل الموظف محفزا لإظهار مواهبه وتحقيق أعلى مستويات الأداء ، وأخيرا بعد الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي (3,21) وانحراف معياري (0,730) وهذا يدل على أن الموظف يتمسك بوظيفته حتى خارج أوقات العمل ويدل أيضا على تمسك الموظفين بمؤسستهم حتى ولو قدمت لهم فرص في مؤسسات أخرى فإنهم يرون أن المزايا الموجودة فيها لن توفر في مؤسسة غيرها.

2_جودة الخدمة: يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور جودة الخدمة مع مناقشة وتحليل العبارات.

الجدول رقم (2-10): استجابة عينة الدراسة حول محور جودة الخدمة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: العناصر الملموسة			
تتوفر المؤسسة على أجهزة ومعدات تقنية جديدة	3,45	0,919	متوسطة
يهتم زملائي الموظفين في مكان العمل بمظهرهم الخارجي.	3,65	1,117	جيدة
وجود مرافق وتسهيلات مادية ملائمة وجذابة.	3,58	1,062	جيدة
المظهر العام للمؤسسة من طبيعة الخدمات التي تقدمها للزبائن.	3,13	1,142	متوسطة
	3,47	1,214	متوسطة
البعد الثاني: الاعتمادية			
تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات للزبائن في مواعيدها المحددة.	3,36	1,028	متوسطة
تلتزم إدارة المؤسسة بالوفاء بالوعود المقدمة لإنجاز معاملات الزبائن.	3,22	1,106	متوسطة
تقدم المؤسسة خدماتها للزبائن بفعالية ودرجة عالية من الاعتمادية.	3,38	1,180	متوسطة
لا يتم تكرار الأعطال في الخدمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة للزبائن	3,53	1,255	جيدة
	3,36	1,142	متوسطة
البعد الثالث: الإستجابة			
يتمتع زملائي الموظفين بالقدرة على كسب الزبائن.	3,40	1,057	متوسطة
أشعر باستجابة زملائي الموظفين للزبائن رغم ضغوط العمل.	3,35	1,219	متوسطة
إهتمام بتلبية طلبات الزبائن هو أولى أهدافي.	3,45	1,111	متوسطة
هناك سرعة في تلبية طلبات الزبائن وبشكل فوري.	3,57	1,140	جيدة
	3,27	1,274	متوسطة
البعد الرابع: الأمان			
يثق الزبائن في أداء الموظفين وفي تقديمهم لخدمات جيدة.	3,38	0,974	متوسطة
يشعر الزبائن بالأمان عند تعاملهم مع الموظفين	3,25	1,144	متوسطة
يتمتع زملائيا موظفين بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات الزبائن ومساعدتهم.	3,40	1,061	متوسطة
يتمتع زملائي الموظفين باللباقة العامة في التعامل مع الزبائن.	3,38	1,151	متوسطة
	3,50	1,050	جيدة
البعد الخامس: التعاطف			
أعتقد أن ساعات العمل الرسمية ملائمة لجميع الزبائن.	3,40	1,076	متوسطة
تضع إدارة المؤسسة مصالح الزبائن في مقدمة اهتماماتها.	3,20	1,162	متوسطة
يقدر زملائي الموظفين ظروف وأحوال الزبائن ويتعاطفون معهم.	3,48	1,214	متوسطة
	3,40	1,153	متوسطة

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

جيدة	1,321	3,52	توفر المؤسسة المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تعزز الكفاءة وتخدم الزبائن.
متوسطة	0,873	3,40	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج Spss

بالنسبة لمتغير جودة الخدمة ومن خلال الجدول السابق وبعد تحليل العبارات الخاصة به اتضح بأن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغ (3,40) وانحراف معياري (0,873) وهذا يعكس درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة حول عبارات جودة الخدمة ، وهذه نتيجة إيجابية تدل على وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

أما على مستوى الأبعاد والمتمثلة في (العناصر الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) فقد جاءت كلها بمستوى متوسط، فقد احتل بعد العناصر الملموسة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,45) وانحراف معياري (0,919) وهذا يدل على وجود موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد من قبل المستجوبين، وقد جاءت العبارة (تتوفر المؤسسة على أجهزة ومعدات تقنية جديدة) بمتوسط حسابي (3,65) وهذا يعكس درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين على هذه العبارة مما يدل على استخدام المؤسسة للتقنيات الحديثة والتي تساعد على تقديم أحسن الخدمات ، تليها في المرتبة الثانية العبارة (يهتم زملائي الموظفون في مكان العمل بمظهرهم الخارجي) بمتوسط حسابي (3,58) وتعكس هذه القيمة درجة موافقة جيدة من قبل أفراد العينة حول هذه العبارة وهذا يدل على وعي الموظفين وانضباطهم وسعيهم لتسيير العمل بشكل منظم وسليم، بعدها العبارة (المظهر العام للمؤسسة مناسب لطبيعة الخدمات التي نقدمها للزبائن) ثم العبارة (وجود مرافق وتسهيلات مادية ملائمة وجذابة) على التوالي بمتوسطات حسابية (3,47) و(3,13) أي وجود درجة موافقة متوسطة حول هاتين العبارتين من قبل أفراد العينة وتدلل هذه النتيجة على توفير المؤسسة كل سبل الراحة للزبائن وكل وسائل الاستقبال التي تولد الرضا لديهم وهذا بالطبع سيجنب المؤسسة العديد من المشاكل التي قد تحصل نتيجة تدمير الزبائن أو ملاحظاتهم عن سوء الاستقبال.

بينما جاء بعد الإستجابة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,057) أي وجود درجة موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد من قبل أفراد العينة.

وعلى مستوى العبارات فقد احتلت العبارة (اهتمامي بتلبية طلبات الزبائن هو أولى أهدافي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,57) وهذا يدل على درجة موافقة جيدة حول هذه العبارة من قبل المستجوبين حيث يعني هذا أن الهدف الأساسي للموظفين هو تحقيق الرضا من طرف الزبائن وحصولهم على خدمات ذات جودة عالية مقارنة بالمؤسسات الأخرى، تليها العبارة (أشعر باستجابة زملائي الموظفين للزبائن رغم ضغوط العمل) بمتوسط حسابي (3,45) والعبارة (يتمتع زملائي الموظفون بالقدرة على كسب الزبائن) بمتوسط حسابي (3,35) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل المبحوثين حول هذه العبارات ومما لا شك فيه أن مفتاح النجاح والوصول

إلى الجودة في الخدمات هو التحلي بالصبر و مرونة التعامل مع الزبائن بكل طباعهم فالموظف الذكي هو من يستطيع امتصاص غضب الزبون ومحاولة إرضاءه بشتى الطرق، أخيرا أتت العبارة (هناك سرعة في تلبية طلبات الزبائن وبشكل فوري) بمتوسط حسابي (3,27) وهي أيضا جاءت بدرجة متوسطة وهذا يدل على أن المؤسسة تقدم خدمات متميزة تتسم بسرعة عالية.

أما بعد التعاطف فقد جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,076) وهذا يعكس وجود درجة موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد من قبل أفراد العينة.

بالنسبة للعبارات فقد اختلت العبارة (توفر المؤسسة المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تعزز الكفاءة وتخدم الزبائن) بمتوسط حسابي (3,52) وهي درجة موافقة جيدة وتدل على الجهود التي تقدمها المؤسسة لتطوير مهارات الموظفين والحصول على كفاءات إدارية تحسن التصرف وتعمل على توفير أجود الخدمات، بعدها أتت العبارة (تضع إدارة المؤسسة مصالح الزبائن في مقدمة اهتماماتها) والعبارة (يقدر زملائي الموظفين ظروف وأحوال الزبائن ويتعاطفون معهم) على التوالي بمتوسطات حسابية (3,48) و (3,40) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول هاتين العبارتين من قبل أفراد العينة وهذا يعني أن الاهتمام بالزبون والعمل على توفير كل سبل الراحة هو الهدف الأساسي للموظفين حيث يعتبرون خدمة الزبون مسؤولية عليهم القيام بها على أكمل وجه، بينما جاءت العبارة (أعتقد أن ساعات العمل الرسمية ملائمة لجميع الزبائن) في آخر مرتبة بمتوسط حسابي (3,20) وهي أيضا بدرجة متوسطة وهذا يدل على تركيز المؤسسة على تحقيق احتياجات الزبائن وحل مشاكلهم وتوفير الوقت الكافي لذلك حيث يعتبر الزبون هو الأساس في المؤسسة ورضاه غايتها.

بينما جاء بعد الأمان في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,38) وانحراف معياري (0,974) وهذه النتيجة تعكس درجة موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد من قبل المستجوبين.

وبالنسبة لعبارات هذا البعد فقد جاءت العبارة (يتمتع زملائي الموظفين باللطف واللباقة العامة في التعامل مع الزبائن) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,50) مما يعكس درجة موافقة جيدة من قبل المستجوبين حول هذه العبارة كون اللباقة وحسن التعامل مع الزبائن من أكثر الصفات التي تحقق ولاء الزبون ورضاه بالخدمة المقدمة وهذا ما يتمتع به الموظفون في المؤسسة، كما جاءت العبارة (يشعر الزبائن بالأمان عند تعاملهم مع الموظفين) في المرتبة التي تليها بمتوسط حسابي (2,40) وهذا يدل على وجود موافقة متوسطة حول العبارة أي أن المؤسسة تتمتع بسمعة طيبة من حيث الاستقبال ومعاملة الزبائن، ثم العبارة (يتمتع زملائي الموظفين بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات الزبائن ومساعدتهم) بمتوسط حسابي (3,38) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول هذه العبارة مما يدل على كفاءة الموظفين وقدرتهم على التعامل مع المشاكل اليومية التي قد تواجه الزبائن، بعدها جاءت العبارة (يثق الزبائن في أداء الموظفين وفي تقديمهم لخدمات جيدة) بمتوسط حسابي (3,25) وفي آخر مرتبة وعلى

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

الرغم من ذلك جاءت بدرجة متوسطة وهذا يدل على رضا الزبائن على أداء الموظفين بالمؤسسة وعلى جودة الخدمات التي يقدمونها.

أما بعد الإحصائية فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,36) وانحراف معياري (1,028) وهذه النتيجة تعكس درجة موافقة متوسطة حول عبارات هذا البعد من قبل المستجوبين.

وفيما يخص العبارات فقد كانت العبارة الأولى (تقدم المؤسسة خدماتها للزبائن بفعالية ودرجة عالية)

بمتوسط حسابي (3,53) وهذه النتيجة تعكس درجة موافقة متوسطة حول هذه العبارة من قبل المستجوبين وهذا دليل على تميز المؤسسة وهذا طبعا بفضل الجهود التي يقدمها الموظفون وسعيهم المستمر لتوفير كل سبل الراحة للزبائن، بعدها جاءت العبارة (تلتزم إدارة المؤسسة بالوفاء بالوعود المقدمة لإنجاز معاملات الزبائن) والعبارة (لا يتم تكرار الأعطال في الخدمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة للزبائن) على التوالي بمتوسطات حسابية (3,38) و(3,36) ، وأخيرا العبارة (تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات للزبائن في مواعيدها المحددة) بمتوسط حسابي (3,22) وهذه النتيجة تعكس درجة موافقة متوسطة أيضا حول هذه العبارات وهذا يدل على تميز المؤسسة بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة والتفاني وعدم التهاون أو التماطل في العمل و الذي تعاني منه معظم المؤسسات الجزائرية مما قد يجعل الزبون يتدمر من سوء الخدمة.

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط العام لبعد العناصر الملموسة	3,45	0,919	متوسطة
المتوسط العام لبعد الاعتمادية	3,36	1,028	متوسطة
المتوسط العام لبعد الاستجابة	3,40	1,057	متوسطة
المتوسط العام لبعد الأمان	3,38	0,974	متوسطة
المتوسط العام لبعد التعاطف	3,40	1,076	متوسطة
المتوسط الحسابي العام	3,40	0,873	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج ال Spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، حيث كان أعلى متوسط حسابي لبعد العناصر الملموسة وهو (3,45) وانحراف معياري (0,919) وهذا يدل على توفر المؤسسة على جميع شروط العمل المادية والتي تمكن الموظف من العمل بتفاني والتميز في الأداء، يليها بعد الاستجابة بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,057) وبما أن رضا الزبون هو مسعى وهدف أساسي لكل مؤسسة فإن الموظفين يحاولون كسب الزبائن وإرضاءهم من خلال السرعة في تقديم الخدمات، ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,076) ليدل على وعي الموظفين بأن مفتاح النجاح في أي مؤسسة هو كسب الزبائن والعمل على تلبية طلباتهم وحل مشاكلهم بشكل فوري، وبعدها جاء بعد الأمان بمتوسط حسابي (3,38) وانحراف معياري (0,974) حيث تعتبر المعاملة الحسنة واللباقة والمرونة في التعامل من أهم الصفات

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

التي ينبغي على الموظفين التحلي بها من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، وأخيرا بعد الإعتمادية بمتوسط حسابي (3,36) وانحراف معياري (1,028) وهو بقيمة متوسطة تعكس تميز المؤسسة بالمرونة والسرعة العالية في تقديم الخدمات.

عموما توجد نظرة إيجابية حول الإلتزام التنظيمي، أي هناك درجة موافقة متوسطة من قبل المبحوثين حول عبارات الإلتزام التنظيمي.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05

ومن أجل قبول الفرضية الرئيسية أو عدم قبولها لابد من اختبار معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع والواردة بالجدول التالي:

العلاقة الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل (الإلتزام التنظيمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)

الجدول رقم (2-12) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	البيان	الالتزام العاطفي	الالتزام المعياري	الالتزام الاستمراري	الإلتزام التنظيمي
العناصر	الارتباط	0,582	0,502	0,651	0,651
الملموسة	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000
الاستجابة	الارتباط	0,390	0,430	0,510	0,501
	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000
التعاطف	الارتباط	0,370	0,471	0,560	0,529
	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000
الأمان	الارتباط	0,329	0,321	0,486	0,427
	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000
الاعتمادية	الارتباط	0,440	0,471	0,500	0,532
	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000
جودة الخدمة	الارتباط	0,485	0,508	0,625	0,609
	مستوى الدلالة sig	0,000	0,000	0,000	0,000

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج ال Spss

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (الإلتزام العاطفي، الإلتزام المعياري، الإلتزام الاستمراري) وبين أبعاد المتغير التابع (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان،

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

الاعتمادية) كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($0,05$)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين ($0,329$ و $0,651$) حيث تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين معظم المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وبلغ معامل الارتباط بيرسون درجة عالية بين متغير العناصر الملموسة والتعاطف ومتغير الالتزام الاستمراري ($0,651$) و ($0,560$) على التوالي عند مستوى الدلالة ($0,05$)، أما بين متغيرات الاستجابة والأمان والاعتمادية وبين الالتزام الاستمراري فقد قدرت ب ($0,510$) و ($0,486$) و ($0,500$) على التوالي عند مستوى دلالة ($0,05$)، أما قيمة معامل الارتباط بين الالتزام العاطفي بين المتغيرات العناصر الملموسة والاعتمادية فقد قدر ب ($0,582$ و $0,440$) على التوالي، بينما قيمة معامل الارتباط بين باقي الأبعاد وهي الأمان والتعاطف والاستجابة وبين متغير الالتزام العاطفي فقد حصرت بين ($0,329$ و $0,390$)، أما العلاقة بين العناصر الملموسة والتعاطف وبين متغير الالتزام المعيارى فقد بلغت ($0,502$) و ($0,471$) على التوالي عند مستوى الدلالة ($0,05$)، بينما بلغ معامل الارتباط بين باقي الأبعاد وهي الاستجابة، الأمان، الاعتمادية وبين متغير الالتزام المعيارى فقد تراوحت بين ($0,321$ و $0,471$).

وفي الأخير ومن خلال الجدول تبين أن هناك علاقة ارتباطية متوسطة وموجبة بين المتغير التابع (جودة الخدمة) والمتغيرات المستقلة (الالتزام العاطفي، الالتزام المعيارى، الالتزام الاستمراري)، أما معامل الارتباط بين متغير الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة فقد بلغ ($0,609$) عند مستوى الدلالة ($0,05$) مما يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة عند مستوى الدلالة ($0,05$)

2-العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة (الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة)

الجدول رقم (2-13): اختبار العلاقة بين المتغيرين من خلال معامل الارتباط بيرسون

معامل الارتباط بيرسون	درجة المعنوية sig
0,609**	0,000
الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة	

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج ال Spss

الجدول رقم (2-14): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

النموذج	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	R ² تعديل	خطأ التقدير
1	0,609	0,371	0,360	0.699

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (2-15): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة sig
الانحدار	16,707	1	16,707	34,169	0,000
الخطأ	28,360	58	0,489		
الكلية	45,067	59			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (2-16): يوضح قيم معاملات الانحدار

النموذج	معاملات غير معيارية	B	الانحراف التقديري	معاملات معيارية	قيمة t	مستوى الدلالة sig
الثابت	0,662	0,447			1,386	0,171
الالتزام التنظيمي	0,791	0,135		0,609	5,845	0,000

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال الجدول رقم (2-13) ان قيمة الدلالة الاحصائية (Sig) اقل من (0,05) إذن يوجد ارتباط دال احصائيا بين متغير الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وهذا يثبت صحة الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

ومن خلال قيمة معامل الارتباط والتي بلغت (0,60) وهي قيمة أقل من (0,7) وهي قيمة موجبة إذن نقول أنه هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين زادت جودة الخدمة في المؤسسة.

يتضح من الجدول (2-14) أن معامل الارتباط الخطي بين الإلتزام التنظيمي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع هو (60%) أي أن هناك ارتباط متوسط بين المتغيرين، أما قيمة القوة التفسيرية فقد بلغت (37%) بمعنى أن (37%) من التأثير في جودة الخدمة يعود إلى الإلتزام التنظيمي للموظفين وحرصهم على تقاسم أحسن خدمة للزبائن وتحقيق السمعة الجيدة للمؤسسة، والنسبة المتبقية وهي (63%) ترجع لعوامل أخرى. يتبين من الجدول (2-15) أن قيمة فيشر هي (34,169) وبمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة، ومنه يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة كما يلي:

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

$$Y=0,662+ 0,791 X$$

حيث أن:

Y: المتغير التابع جودة الخدمة

X: المتغير المستقل الالتزام التنظيمي

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: من أجل التأكد من صحة الفرضية الثانية أو عدمها والتي نصت على " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى الى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الالتزام التنظيمي.

جدول رقم (2-17): نتائج اختبار التباين الأحادي لمحور الإلتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	النتيجة
الجنس	بين المجموعات	1	2,623	6,315	0,015	دال	توجد فروق
	داخل المجموعات	58	0,415			إحصائيا	
السن	بين المجموعات	2	0,829	0,912	0,407	دال	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	57	0,454			إحصائيا	
المستوى التعليمي	بين المجموعات	3	0,696	0,499	0,684	غير دال	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	56	0,465			إحصائيا	
سنوات الخبرة	بين المجموعات	3	3,275	1,092	0,061	غير دال	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	56	0,419	2,608		إحصائيا	
الوظيفة	بين المجموعات	4	0,958	0,240	0,727	غير دال	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	55	0,468	0,512		إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت

آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,315) عند مستوى الدلالة (0,015) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

كما تشير نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,912) عند مستوى الدلالة (0,407) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,499) عند مستوى الدلالة (0,684) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (2,608) عند مستوى الدلالة (0,061) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

وقد أشارت نتائج الجدول (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول درجة الإلتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0,512) عند مستوى الدلالة (0,727) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الإلتزام التنظيمي تعزى الى الفروقات الفردية التالية) الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل التأكد من صحة الفرضية الثانية أو عدمها والتي نصت على "

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمة تعزى الى الفروقات الفردية التالية) الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم جودة الخدمة.

جدول رقم (2-18): نتائج اختبار التباين الأحادي لمحوّر جودة الخدمة والمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

مصدر التباين	مجموع	درجة	متوسط	قيمة فيشر	مستوى	الدلالة	النتيجة
--------------	-------	------	-------	-----------	-------	---------	---------

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الوادي

		المربعات	الحرية	المربعات	F	الدلالة	الإحصائية	
الجنس	بين المجموعات	4,457	1	4,457	6,365	0,014	غير دال	لا توجد
	داخل المجموعات	40,610	58	0,700			إحصائية	فروق
السن	بين المجموعات	0,917	2	0,459	0,592	0,556	غير دال	لا توجد
	داخل المجموعات	44,150	57	0,775			إحصائية	فروق
المستوى التعليمي	بين المجموعات	1,094	3	0,365	0,464	0,708	غير دال	لا توجد
	داخل المجموعات	43,973	56	0,785			إحصائية	فروق
سنوات الخبرة	بين المجموعات	2,714	3	0,905	1,196	0,320	غير دال	لا توجد
	داخل المجموعات	42,353	56	0,756			إحصائية	فروق
الوظيفة	بين المجموعات	4,405	4	1,101	1,489	0,218	غير دال	لا توجد
	داخل المجموعات	40,662	55	0,739			إحصائية	فروق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت آراءهم حول جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,365) عند مستوى الدلالة (0,014) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

كما تشير نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (0,592) عند مستوى الدلالة (0,556) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (0,464) عند مستوى الدلالة (0,708) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة ، أي أن كل أفراد

العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (1,196) عند مستوى الدلالة (0,320) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).
وقد أشارت نتائج الجدول (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (1,489) عند مستوى الدلالة (0,218) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، ومنه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمة تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: مناقشة نتائج البيانات الشخصية

أولاً: من حيث الجنس

من خلال الجدول رقم (2-3) يتضح أن أغلب أفراد العينة كانوا من الذكور حيث قدرت نسبتهم ب (81,7%) أما الإناث فكانت نسبتهم (18,3%) ويمكن أن يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر والذي ربما يتطلب فئة الرجال أكثر من العنصر النسوي.

ثانياً: من حيث السن

من خلال الجدول رقم (2-4): تبين أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة قدرت ب (28,3%)، و نسبة (53,3%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة، أما الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة فقد قدرت ب (13,3%)، وأقل نسبة وهي للأفراد الذين تفوق أعمارهم 50 سنة قدرت ب (5%) وهذه النتيجة أبرزت ظهور واضح لعنصر الشباب فهم يمثلون نسبة كبيرة من أفراد العينة وهذه النسبة ربما هي التي ساعدت المؤسسة على التميز وتحقيق أفضل الخدمات كون الفرد في هذا السن دائماً يكون متحمساً للعمل وأكثر التزاماً وإنتاجية.

ثالثاً: من حيث المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (2-5) تبين أن (51,7%) من أفراد العينة لهم مستوى جامعي، أيضا نجد ما نسبته (22) لهم مستوى ثانوي، أما المستوي الأقل من الثانوي فتمثله نسبة (5 %) من أفراد العينة، وتبقى نسبة (6,7%) لتمثل الأفراد الذين يمتلكون شهادات الدراسات العليا من حملة درجتي الماجستير والدكتوراه، ومن خلال هذه النتائج نرى أن هناك تنوع في المستوى التعليمي لأفراد العينة والذي بدوره سيأثر على إجاباتهم حول الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة لأن المؤهل العلمي يساهم إلى حد كبير في تكوين شخصياتهم ويؤهلهم لشغل أهم المناصب في المؤسسة.

رابعاً: من حيث الخبرة

من خلال الجدول رقم (2-6) تبين أن نسبة (16,7%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة أقل من 5 سنوات، ونسبة (40%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بينما نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات فقد قدرت نسبتهم ب (43,3%) وتعكس هذه النتيجة تنوع خبرات أفراد العينة ولكن النسبة الأكبر كانت لمن تقدر خبرتهم بأكثر من 10 سنوات وهذه الخبرة كافية على أن تجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية حول مواضيع معينة كالإلتزام وجودة الخدمة، فالخبرة من أكثر العوامل المؤثرة على لآراء الأفراد نحو موضوع معين.

خامساً: من حيث الوظيفة

يتضح من خلال الجدول رقم (2-7) بأن نسبة (53,3%) من أفراد العينة كانوا من الإداريين، بينما نجد ما نسبته (18,3%) من رؤساء المصالح، ونسبة (10%) من المهندسين، بينما نسبة (18,3%) فكانت لعون تقني ومن خلال هذه النتيجة نرى أن أفراد العينة يشغلون وظائف مختلفة ومما لا شك فيه لأن للوظيفة التي يشغلها كل موظف دور كبير في فهمه لكل من موضوع الإلتزام وجودة الخدمة وقد تكون اختلافات في آراء الموظفين نظرا لاختلاف وظائفهم.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الإلتزام التنظيمي

يظهر من الجدول (2-8) أن المتوسط العام لفقرات متغير الإلتزام التنظيمي بلغ (3,45) وانحراف معياري بلغ (0,677) وهذا يعكس درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد عينة الدراسة حول العبارات، وهذه نتيجة إيجابية تدل على وجود مستوى متوسط للإلتزام التنظيمي لدى الموظفين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ليلي لحسن ومحمد سليم خميس، 2020) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الإلتزام التنظيمي، وتختلف مع دراسة (أحمد بن عوض أحمد الشهري، 2013) التي توصلت إلى وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي ودراسة (اسماعيل العمري، 2017) التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض من الإلتزام التنظيمي.

من خلال الجدول (2-9) يتبين لنا بأن معظم أبعاد الالتزام التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة ما عدا بعد الالتزام المعياري الذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,812) وهو بدرجة جيدة وهذا يعكس درجة التزام الموظف بعمله واهتمامه بسمعة المؤسسة من خلال بناء علاقات طيبة في العمل وهذا بدوره يجعل الموظف أكثر تمسكا بمؤسسته، وبعدها جاء بعد الالتزام الاستمراري بمتوسط حسابي (3,46) وانحراف معياري (0,730) في المرتبة الثانية وهذا يعكس تمتع العاملين بالحماس والرغبة في العمل بالمؤسسة لمدة أطول وهذا ربما قد يعود لتوفر الظروف الملائمة التي تجعل الموظف محفزا لإظهار مواهبه وتحقيق أعلى مستويات الأداء ، وأخيرا بعد الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي (3,21) وانحراف معياري (0,730) وهذا يدل على أن الموظف يتمسك بوظيفته حتى خارج أوقات العمل ويدل أيضا على تمسك الموظفين بمؤسستهم حتى ولو قدمت لهم فرص في مؤسسات أخرى فإنهم يرون أن المزايا الموجودة فيها لن توفر في مؤسسة غيرها.

الفرع الثالث: مناقشة نتائج جودة الخدمة

بالنسبة لمتغير جودة الخدمة ومن خلال الجدول (2-10) وبعد تحليل العبارات الخاصة به اتضح بأن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغ (3,40) وانحراف معياري (0,873) وهذا يعكس درجة موافقة (متوسطة) من قبل أفراد العينة حول عبارات جودة الخدمة ، وهذه نتيجة إيجابية تدل على وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Gautam, 2011) التي توصلت إلى وجود درجة عالية من جودة الخدمة.

من خلال الجدول (2-11) يتبين بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، حيث كان أعلى متوسط حسابي لبعدها العناصر الملموسة وهو (3,45) وانحراف معياري (0,919) وهذا يدل على توفر المؤسسة على جميع شروط العمل المادية والتي تمكن الموظف من العمل بتفاني والتميز في الأداء، يليها بعد الإستجابة بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,057) وبما أن رضا الزبون هو مسعى وهدف أساسي لكل مؤسسة فإن الموظفين يحاولون كسب الزبائن وإرضاءهم من خلال السرعة في تقديم الخدمات، ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (1,076) ليدل على وعي الموظفين بأن مفتاح النجاح في أي مؤسسة هو كسب الزبائن والعمل على تلبية طلباتهم وحل مشاكلهم بشكل فوري، وبعدها جاء بعد الأمان بمتوسط حسابي (3,38) وانحراف معياري (0,974) حيث تعتبر المعاملة الحسنة واللباقة والمرونة في التعامل من أهم الصفات التي ينبغي على الموظفين التحلي بها من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، وأخيرا بعد الإعتمادية بمتوسط حسابي (3,36) وانحراف معياري (1,028) وهو بقيمة متوسطة تعكس تميز المؤسسة بالمرونة والسرعة العالية في تقديم الخدمات.

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي

عموما توجد نظرة إيجابية حول الإلتزام التنظيمي، أي هناك درجة موافقة متوسطة من قبل المبحوثين حول عبارات الإلتزام التنظيمي.

الفرع الرابع: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

يتبين من خلال الجدول رقم (2-13) ان قيمة الدلالة الاحصائية (Sig) أقل من (0,05) إذن يوجد ارتباط دال احصائيا بين متغير الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة. ومن خلال قيمة معامل الارتباط والتي بلغت (0,60) وهي قيمة أقل من (0,7) وهي قيمة موجبة إذن نقول أنه هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين زادت جودة الخدمة في المؤسسة.

يتضح من الجدول (2-14) أن معامل الارتباط الخطي بين الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع هو (60 %) أي أن هناك ارتباط متوسط بين المتغيرين، أما قيمة القوة التفسيرية فقد بلغت (37 %) بمعنى أن (37 %) من التأثير في جودة الخدمة يعود إلى الالتزام التنظيمي للموظفين وحرصهم على تقديم أحسن خدمة للزبائن وتحقيق السمعة الجيدة للمؤسسة، والنسبة المتبقية وهي (63 %) ترجع لعوامل أخرى. يتبين من الجدول (2-15) أن قيمة فيشر هي (34,169) وبمستوى دلالة (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05) وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، ومنه يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة كما يلي:

$$Y=0,662+ 0,791 X$$

الفرع الخامس: دراسة الفروقات في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة)

تشير نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت آراءهم حول درجة الالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,315) عند مستوى الدلالة (0,015) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

كما تشير نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول درجة الالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (0,912) عند مستوى الدلالة (0,407) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول درجة الالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة " F المحسوبة (0,499) عند مستوى الدلالة (0,684) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة ، أي أن كل أفراد العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول درجة الالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة " F المحسوبة (2,608) عند مستوى الدلالة (0,061) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

وقد أشارت نتائج الجدول (2-17) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول درجة الالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة " F المحسوبة (0,512) عند مستوى الدلالة (0,727) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، وهذا يثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى الى الفروقات الفردية التالية (الجنس، السن ،سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة)، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد الله احمد عبد الرحمن السيد، 2017) توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى الى المتغيرات الشخصية، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (فاطمة الزهرة بن صافية، 2020) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى الى المتغيرات الشخصية.

تشير نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الجنس، أي أن كل من الذكور والإناث تباينت آراءهم حول جودة الخدمة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (6,365) عند مستوى الدلالة (0,014) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05).

كما تشير نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير السن، أي أن كل الفئات العمرية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F المحسوبة (0,592) عند مستوى الدلالة (0,556) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

ويشير كذلك نفس الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن كل الأفراد

بمختلف مستوياتهم التعليمية توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (0,464) عند مستوى الدلالة (0,708) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

كما أشارت نتائج الجدول رقم (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة ، أي أن كل أفراد العينة بمختلف خبراتهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (1,196) عند مستوى الدلالة (0,320) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05).

وقد أشارت نتائج الجدول (2-18) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول متغير جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0,05) تعزى لمتغير الوظيفة، أي أن كل أفراد العينة بمختلف وظائفهم توحدت آراءهم حول مستوى جودة الخدمة حيث بلغت قيمة " F " المحسوبة (1,489) عند مستوى الدلالة (0,218) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05) وهذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمة تعزى الى الفروقات الفردية التالية(الجنس، السن ،سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة)، حيث تختلف هذه النتيجة مع دراسة (بلال جمال محمد الجدي . 2018) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى تعزى الى: (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، المستشفى).

خاتمة

من خلال تسليطنا الضوء على موضوع الالتزام التنظيمي وجدنا أن هذا المجال لا يمكن احتوائه في بعض صفحات من مذكرة، وذلك لأنه يشمل قيما داخليا وخارجيا، وكل قسم يضم في ثناياه أجزاء وعناوين لا حصر لها، ولكن لها تأثير على المؤسسة على وجه العموم وعلى أداء الموارد البشرية على وجه الخصوص، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا قدر المستطاع الربط وإبراز التأثير بينهما (الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة).

وفيما يخص جودة الخدمة اتضح أن نجاح المؤسسات في تدعيم وزيادة قدراتها التنافسية من منطلق الجودة في خدماتها، وبعد تركيز أساسيا تسعى لبلوغه وتسعى الى التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم من أجل تشخيصها ورفع مستواها بما يحقق رغبات وحاجات العملاء وعلى ذلك استهدفت هذه الدراسة في الجزء التطبيقي تسليط الضوء على تقييم جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر وتزويد إدارة هذه المؤسسة بمقترحات لتطوير وتحسين جودة خدماتها، من أجل التميز في تقديم خدمات فريدة تبقى في ذهن الزبون، وبالتالي ضمان البقاء والاستمرارية .

وفيما يلي نستعرض أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث واقتراح بعض التوصيات وأفاق لدراسات وأبحاث مستقبلية:

من خلال قيامنا بالدراسة التطبيقية وتحليلنا للبيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة تم التوصل إلى النقاط الآتية:

- وجود درجة متوسطة من الالتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام للالتزام التنظيمي (3,45) وانحراف معياري بلغ (0,677)؛
- وجود درجة متوسطة من جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لجودة الخدمة (3,40) وانحراف معياري (0,873)
- وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) وبين جودة الخدمة بأبعادها (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الاعتمادية) عند مستوى الدلالة المعنوية (0,05) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,60)؛
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات المبحوثين حول محور الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة أقل أو تساوي (0.05) تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين حول محور الالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة أقل أو تساوي (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة) ؛
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى الدلالة أقل أو تساوي (0.05) تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين حول محور جودة الخدمة عند مستوى الدلالة أقل أو تساوي (0.05) تعزى للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

الاقتراحات:

تتمثل في:

1. ضرورة معرفة وتحديد العوامل المشجعة لخلق مزيد من الالتزام التنظيمي بما يخدم ويحقق الأهداف الشخصية للعاملين فيها؛
2. ضرورة أن يحصل الالتزام التنظيمي على اهتمام كبير كونه له علاقة إيجابية عند تقييم المنظمات؛
3. ضرورة الاعتراف والتعامل مع المصالح الشخصية للعاملين والعمل على تحقيقها بما يضمن الانسجام والمصالح العامة للمنظمة؛
4. ضرورة أن تنتج الوظيفة في شركة اتصالات الجزائر فرص اكتساب مهارات وخبرات جديدة لان ذلك ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة للزبائن؛
5. ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة من أجل زيادة فرص تقديم خدمات جيدة للزبائن؛
6. ضرورة وجود علاقة جيدة بين موظفين والمسؤولين في المؤسسة على أن تقدم خدماتها بفعالية وبدرجة عالية من الاعتمادية.

آفاق الدراسة:

يمكن اقتراح العناوين التالية كدراسات مستقبلية:

1. دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي؛
2. الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي؛
3. تمكين الموارد البشرية ودوره في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية؛
4. دور جودة الخدمة في تحقيق التميز المؤسسي.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أسامة السيد محمد، الاتجاهات الحديثة في المؤسسات والمعلومات، دار النشر المكتب الأكاديمية، مجلد 26، عدد 52، 2019.
2. رؤى رشيد سعيد ال قاسم، "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2011/2012.
3. سلمان زيدان ، ادارة جودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، جامعة عمران، كلية التجارة والاقتصاد، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص92.
4. سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، جامعة البلقاء التطبيقية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 1427.
5. عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق الى المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2003.
6. علي أحمد محمد، المصاورة، نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014.
7. قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروط للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 14.

الأطروحات والمذكرات:

1. أحمد بن عوض أحمد الشهري ، الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية واقعه ومحدداته واليات تنميته، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربية والتخطيط، 2013.
2. أمجد علي ابراهيم نضال، دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والادارة.
3. باعلي فتيحة وعصومي فاطمة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي ،مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، تخصص تنظيم وعمل، 2017-2018.
4. بدون اسم ولقب المؤلف، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء- دراسة ميدانية لمعينة من زبائن مصحة بن حيان - الوادي ،مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.
5. بلال محمد الجدي، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، عمادة البحث العلمي، والدراسات السليقة، كلية التجارة، 2018.
6. خالد يانمفتحي، قياس جودة خدمات المصارف من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير، غزة، الجامعة الإسلامية، الاسلامية العاملة في فلسطين، 2006.
7. روان منير قدورة، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه الزبائن على رضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، 2011.

8. سالم أحمد وآخرون، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، 2017-2018.
9. سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة.
10. صالح عابر بشيت الخالدي، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، 2012.
11. صقر محمد أكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، 2012.
12. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2007-2008.
13. عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، 2014/2015.
14. عبد الله احمد عبد الرحمن السيد ، تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة" ،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، 2017.
15. العمري امينة (2017)
16. عيادي ليلي، اثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، تلمسان، 2015-2016، ص 29.
17. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، رسالة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2011/2010.
18. محمد اسماعيل داوود الحماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
19. محمد حسن محمود الغرباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2014.
20. محمد حسن محمود الغرباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة، 2014.
21. محمد مصطفى أبو جياب، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2014.
22. هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ،جامعة سانت كليمنس العالمية،العراق، 2013.
23. واله عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية لتحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير ، تخصص تسويق ،جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2010/2011.

الملتقيات والمجلات:

1. دراسة اسماعيل العمري وعبد الفتاح أبي مولود، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة " دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع28، 2017.
2. دراسة بصير خلف خزعل، واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي : دراسة استطلاعية لعينة من تدريس بجامعة كركوك، مجلة اقتصاد المال والأعمال، الجامعة التقنية، المعهد التقني، ع3، 1، 2011.
3. دراسة دليلى لحسن و محمد سليم خميس، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية " دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع12، 03، 2020.
4. دراسة عبد الله أحمد العولقي، قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس sevperf وأثرها في رضا الطلبة دراسة ميدانية في جامعة إِب اليمني،.المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ع11، 37، 2018.
5. دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ع11، 1، 2015.
6. عبد الرحمن رايس، تقييم جودة خدمة الجيل الثالث من الهاتف النقال في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع13.
7. محمد خثير واسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مجلد 03، عدد 04، 2017.
8. مخلص شياح علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعهد التقني الانبار) للشؤون الادارية والمالية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية الإدارية، م 4، ع9، 2012.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Meyer.j.p.andallen.n.j, commitment in the work place: theory, research and application thousand oaks,ca:sage,1997.
2. Boehemen.j.aljective, continuance, and normative commitmentamongstudentaffairsprofessionals, dissertation abstracts international 67(06), publication no,2006.
3. Canipe.j.srclationshipsamong trust , organzationalcommitmentperceived organi2006zational support, and turnover insertion dissertation, abstracts international, 67(04) , ,publication no, b2006.
4. davisbeth and other, Creatingcommitment and loyaltybehavioramongretailerd: what are the roles of service quality and satisfaction?, journal of the academy of marketing science, vol 37:440-454,2009.
5. Enayti and other, Measuring service quality of islamicaaduniversity of mazandaranusingservqual model, iranian journal of management studies ;vol(06),2013.
6. Gautam,An empirical investigation of perceptions of customers about quality of services offered by public and privatesectorbanks, romanian journal of marketing ; vol(6),2011.

7. kotler.kkeller, dmanceanmarkiting mangement, 12 emeedition, editionspecail ,publie par pearsonedncation ,paris,2006.
8. Mccomb, An evaluation of the three- component model of occupationalcommitmentamong new zealandgeneralpractitioners,otago management graduatereview ,vol 4,2006.
9. Mohemad Ali kashefi and other, organizationalcommitment and itseffects on organizationalpreformance , Interdixplinany, journal of contemporyreserch in business, val4,no 12,2013.
10. parasuraman A, zeithaml A.V, and berry ,guidelines fore conducting service qualityresearch, marketing research.1990.
11. Parasuraman A, zeithaml.V, a conceptual model of service quality and its implications for future research , journal of marketing; vol (49),1985.

الملاحق

جامعة الشهيد حمهله خضر الوادي
كلية العلوم والاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
استمارة استبيان

أخي الموظف، أختي الموظفة تحية طيبة وبعد...

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة قصد إعداد مذكرة تخرج في إطار الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، والموسومة بـ " دور الالتزام التنظيمي في تطوير جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية ولاية الوادي)"، ونرجو تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة وذلك من خلال إجاباتكم على جميع فقراتها بكل دقة وموضوعية، الأمر الذي يساعدنا في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بنتائج ذات مصداقية عالية، علما بأن جميع البيانات ستحظى بسرية تامة ولنستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الختام تقبلوا منا أسمى معاني الاحترام والتقدير

الجزء الأول : البيانات الشخصية:

ضع إشارة X في الخانة المناسبة لك

الجنس : ذكر () أنثى ()

السن : أقل من 30 سنة () من 30 إلى 40 سنة () من 41 إلى 50 سنة () أكثر من 50 سنة ()

سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () أكثر من 10 سنوات ()

المستوى التعليمي: أقل من ثانوي () ثانوي () جامعي () أخرى () أذكرها..... :

الوظيفة..... :

الجزء الثاني: العبارات الخاصة بمتغيري الدراسة) الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة)

ضع إشارة X في الخانة المناسبة لك

المحور الأول: الالتزام التنظيمي					
هو ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد اتجاه منظمته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة.					
الرقم	البعد الأول: الالتزام العاطفي (الشعوري)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1	أشعر أنني في حالة تركت عملي سأفقد مزايا قد لا تتوفر في أماكن أخرى.				
2	أعتبر الحديث عن عملي خارج ساعات العمل ممتعا.				
3	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء الدوام.				
4	أعتبر أي مشكلة في العمل جزءا من مشاكلتي الخاصة.				
5	قيمي ومبادئ تتطابق مع العمل الموجه لي.				
الرقم	البعد الثاني: الالتزام الاستمراري	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة

الملاحق

6	أرفض نقلي إلى جهة أخرى لقناعتي بعلمي.				
7	يشجعني عملي على إظهار أقصى ما لدي من أداء و مهارات.				
8	لدي استعداد للاستمرار في عملي حتى الوصول الى التقاعد.				
9	لدي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع للمساعدة على النجاح.				
10	مستعد للعمل أوقات إضافية لإنهاء العمل حتى لو لم يكن الوقت الإضافي مدفوع الأجر				
الرقم	البعد الثالث: الالتزام المعياري	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
11	أحرص على إتقان العمل بشكل جيد.				
12	لن أترك عملي الحالي لارتباطي القوي بزملائي في العمل.				
13	أشعر بالذنب إن تركت العمل في هذه الأوقات.				
14	لدي رغبات وطموحات أريد تطبيقها داخل المؤسسة.				
15	أهتم كثيرا بسمعة المؤسسة ومصيرها.				

المحور الثاني: جودة الخدمة					
هي مجموعة من الخصائص والصفات الاجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون واشباع حاجاته و رغباته.					
الرقم	البعد الأول: العناصر الملموسة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1	تتوفر المؤسسة على أجهزة ومعدات تقنية حديثة.				
2	يهتم زملائي الموظفون في مكان العمل بمظهرهم الخارجي.				
3	وجود مرافق وتسهيلات مادية ملائمة وجذابة.				
4	مظهر العامل المؤسسة من طبيعة الخدمات التي تقدمها للزبائن.				
الرقم	البعد الثاني: الاعتمادية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
5	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات للزبائن في مواعيدها المحددة.				
6	تلتزم إدارة المؤسسة بالوفاء بالوعود المقدمة لإنجاز معاملات الزبائن.				
7	تقدم المؤسسة خدماتها للزبائن بفعالية و درجة عالية من الاعتمادية.				
8	لا يتم تكرار الأعطال في الخدمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة للزبائن				
الرقم	البعد الثالث: الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
9	يتمتع زملائي الموظفون بالقدرة على كسب الزبائن.				
10	أشعر باستجابة زملائي الموظفون للزبائن رغم ضغوط العمل.				
11	إهتمامي بتلبية طلبات الزبائن هو أولى أهدافي.				
12	هناك سرعة في تلبية طلبات الزبائن و بشكل فوري.				

الملاحق

الرقم	البعد الرابع: الأمان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	يثق الزبائن في أداء الموظفين وفي تقديمهم لخدمات جيدة.					
14	يشعر الزبائن بالأمان عند تعاملهم مع الموظفين					
15	يتمتع زملائي الموظفين بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات الزبائن ومساعدتهم.					
16	يتمتع زملائي الموظفين باللطف واللباقة العامة في التعامل مع الزبائن.					
الرقم	البعد الخامس: التعاطف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	أعتقد أن ساعات العمل الرسمية ملائمة لجميع الزبائن.					
18	تضع إدارة المؤسسة مصالح الزبائن في مقدمة اهتماماتها.					
19	يقدر زملائي الموظفين ظروف وأحوال الزبائن ويتعاطفوا معهم.					
20	توفر المؤسسة المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تعزز الكفاءة وتخدم الزبائن.					

ملحق رقم 2: قائمة المحكمين

أسماء المحكمين	التخصص	المؤسسة
خالد علي	إدارة أعمال	جامعة الوادي
زكرياء مسعودي	إدارة أعمال	جامعة الوادي
محمد البشير بن عمر	مالية مؤسسة	جامعة الوادي

ملحق رقم 3: نتائج التحليل الإحصائي : دور الالتزام التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة_دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	16,707	1	16,707	34,169	,000
Résidu	28,360	58	,489		
Total	45,067	59			

La variable indépendante est الالتزام التنظيمي.

Corrélations

	جودة الخدمة	الالتزام التنظيمي
جودة الخدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,609** 60
الالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,609** ,000 60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

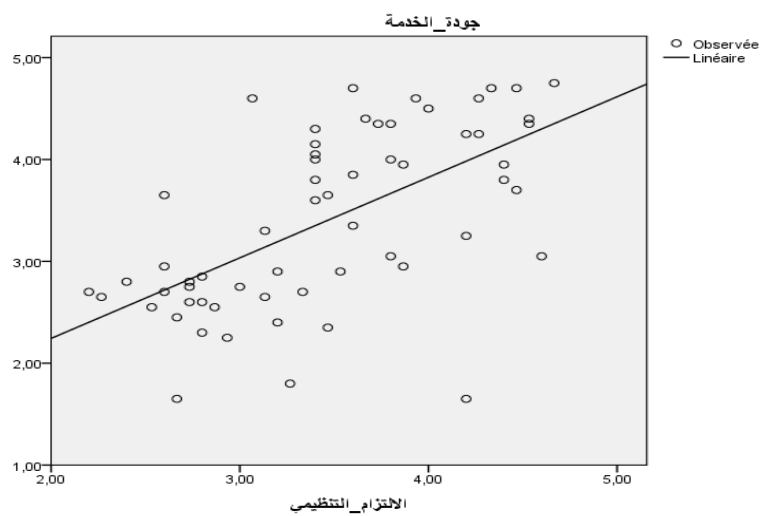
Coefficients

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
الالتزام التنظيمي	,791	,135	,609	5,845	,000
(Constante)	,662	,477		1,386	,171

Récapitulatif des modèles

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,609	,371	,360	,699

La variable indépendante est الالتزام التنظيمي.



الملاحق

Corrélations

		الانقراض_التنظيمي	الانقراض_المطفي	الانقراض_الاستمرار	الانقراض_المعاري	جودة_الخدمة	العناصر_الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الامان	التخلف
الانقراض_التنظيمي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,000 60	,861** ,000 60	,909** ,000 60	,883** ,000 60	,609** ,000 60	,651** ,000 60	,532** ,000 60	,501** ,000 60	,427** ,001 60	,529** ,000 60
الانقراض_المطفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,861** ,000 60	1 ,000 60	,700** ,000 60	,604** ,000 60	,485** ,000 60	,582** ,000 60	,440** ,000 60	,390** ,002 60	,329** ,010 60	,370** ,004 60
الانقراض_الاستمرار	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,909** ,000 60	,700** ,000 60	1 ,000 60	,719** ,000 60	,625** ,000 60	,651** ,000 60	,500** ,000 60	,510** ,000 60	,486** ,000 60	,560** ,000 60
الانقراض_المعاري	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,883** ,000 60	,604** ,000 60	,719** ,000 60	1 ,000 60	,508** ,000 60	,502** ,000 60	,471** ,000 60	,430** ,001 60	,321** ,013 60	,471** ,000 60
جودة_الخدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,609** ,000 60	,485** ,000 60	,625** ,000 60	,508** ,000 60	1 ,000 60	,819** ,000 60	,886** ,000 60	,896** ,000 60	,860** ,000 60	,853** ,000 60
العناصر_الملموسة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,651** ,000 60	,582** ,000 60	,651** ,000 60	,502** ,000 60	,819** ,000 60	1 ,000 60	,759** ,000 60	,630** ,000 60	,595** ,000 60	,587** ,000 60
الاعتمادية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,532** ,000 60	,440** ,000 60	,500** ,000 60	,471** ,000 60	,886** ,000 60	,759** ,000 60	1 ,000 60	,777** ,000 60	,639** ,000 60	,653** ,000 60
الاستجابة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,501** ,000 60	,390** ,002 60	,510** ,000 60	,430** ,001 60	,896** ,000 60	,630** ,000 60	,777** ,000 60	1 ,000 60	,756** ,000 60	,691** ,000 60
الامان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,427** ,001 60	,329** ,010 60	,486** ,000 60	,321** ,013 60	,860** ,000 60	,595** ,000 60	,639** ,000 60	,756** ,000 60	1 ,000 60	,726** ,000 60
التخلف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,529** ,000 60	,370** ,004 60	,560** ,000 60	,471** ,000 60	,853** ,000 60	,587** ,000 60	,653** ,000 60	,691** ,000 60	,726** ,000 60	1 ,000 60

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ANOVA

جودة_الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	4,457	1	4,457	6,365	,014
Intragroupes	40,610	58	,700		
Total	45,067	59			

ANOVA

جودة_الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,094	3	,365	,464	,708
Intragroupes	43,973	56	,785		
Total	45,067	59			

ANOVA

جودة الخدمة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	4,405	4	1,101	1,489	,218
Intragruppes	40,662	55	,739		
Total	45,067	59			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,623	1	2,623	6,315	,015
Intragruppes	24,092	58	,415		
Total	26,715	59			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,829	2	,414	,912	,407
Intragruppes	25,887	57	,454		
Total	26,715	59			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,275	3	1,092	2,608	,061
Intragruppes	23,441	56	,419		
Total	26,715	59			

ANOVA

الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,696	3	,232	,499	,684
Intragruppes	26,020	56	,465		
Total	26,715	59			

