



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

عنوان المذكرة:

أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة
في المؤسسة الاقتصادية
(دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بالوادي)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

إشراف الأستاذ :

د. قعيد إبراهيم

من إعداد الطلبة :

✍ زغدي صالح

✍ صحراوي هاني

✍ زواد بوبكر الصديق

✍ نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2024/06/04

✍ أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد الحق طير	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	رئيسا
ابراهيم قعيد	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
مصعب بالي	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	مناقشا

الوسم الجامعي : 2024 /2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

عنوان المذكرة:

أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة
في المؤسسة الاقتصادية
(دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بالوادي)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

إشراف الأستاذ :

د. قعيد إبراهيم

من إعداد الطلبة :

زغدي صالح

صحراوي هاني

زواد بوبكر الصديق

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2024/06/04

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد الحق طير	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	رئيسا
ابراهيم قعيد	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
مصعب بالي	أستاذ محاضر " أ "	حمه لخضر الوادي	مناقشا

الوسم الجامعي : 2024 /2023

الدعاء

إلى من رباني وعلمي وسرا وتعبا من أهلي
وإلى إخوتي وأخوتي سدي في الحياة
أسال الله أن يوفقهم في حياتهم .
وإلى زوجتي العزيزة أطل الله في عمرها
دون أن أنسى شموع المتزل :
سرور ، محمد العيد وأنس
وفقكم الله في مسيرتكم .

نرغدي صالح

الاهل هرا

الى التي تحمل اخف كلمة نطق بها اللسان
ونبع منها الحنان لكي اسي الحبيبة
الى صاحب القلب الكبير الذي كان هويتي
حينما اسير وعلمني الخير على خطى المصطفى
لك ابي الغالي اسأل الله أن يرهم
روحهم الطاهرة ويجعل عاقبتها الجنة
الى القلوب التي احاطتني بالرعاية
ورافقتني في دروب الحيات اخوتيو اخواني
وإلى كل من مر لنا بر العون في هذا العمل
إلى هؤلاء وأولئك أهدي ثمرة جهدي .

صحراوي هاني

الافتتاح

إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا الفانية.

إلى روح أبي الزكية الطاهرة

إلى نبع العطف والحنان أمي العزيزة التي ترملت من أهلي

وأخوتي ، وهي لم تتجاوز عقدها الثالث

وإلى أكبر سند لي زوجتي الغالية ومونساتي

الغاليات بناتياً أسماء ، تقوى وكوثر

وجميع الأهل والأصدقاء والأحباب وزملاء العمل .

إلى رفيقاي في هذا العمل هاني وصالح

إلى كل قسم العلوم الاقتصادية

من أساتذة وطلبة وخاصة دفعة 2024

ونسأل الله أن يجعله نبراساً لكل طالب علم .

نرواد بوبكر الصديق

شكر و عرفان

إن الحمد والشكر لله تبارك وتعالى الذي أعاننا على

إنجاز هذا العمل ويسر لنا أمرنا وأمرنا

بالصبر والعزيمة. ومصدقاً لقول

رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

نتقدم بمجزيل الشكر والاحترام والتقدير إلى:

الأستاذ المشرف " قعيد إبراهيم" لما بذله معنا من وقت وجهده خلال إشرافه

وتوجيهه ونصائحه

القيمة فقد كان حاضراً معنا في كل مراحل إنجاز هذا العمل .

الأستاذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

لقبولهم مناقشة هذه الدراسة وإثراء مضمونها

.. كل موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بشركة سونلغاز بالوادي وعلى

رأسهم

السيد المدير ورئيس قسم الموارد البشرية .

كل من أمرنا بيد العون من أساتذتنا الكرام في قسم العلوم الاقتصادية

وزملائنا الطلبة

في هذا العمل بالنصيحة أو التوجيه .

لكم منا جزيل الشكر و الامتنان

الملخص:

✓ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة بأبعادها في شركة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بالوادي - الجزائر، بحيث يتكون الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل من الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري والالتزام المعياري، وكانت أبعاد جودة الخدمة كمتغير تابع في الدراسة من الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة والتعاطف.

ومن أجل معالجة الإشكالية البحثية تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال أسلوب دراسة حالة المؤسسة محل الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت على عينة عشوائية مكونة من 60 موظفا من إجمالي العاملين بالمديرية، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 من خلال أدوات الإحصاء الوصفي والإستنتاجي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير للالتزام التنظيمي على جودة الخدمة، وأشارت النتائج بأن الالتزام الاستمراري والعاطفي هما الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة ثم يأتي الالتزام المعياري بتأثير ضعيف على جودة الخدمة.

ولقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات في مقدمتها ضرورة أن تولي المؤسسة اهتماما خاصا بتوفير عناصر الالتزام التنظيمي لأنه يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية لموظفي المؤسسة وبالتالي زيادة التزامهم وولائهم لها والحد من هجرة الإطارات حال توفر فرص بديلة، وكذا العمل على نشر ثقافة جودة الخدمة داخل المؤسسة باعتبارها من المقومات الرئيسية للحفاظ على الزبائن وهو عامل مهم لنجاح المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: إلتزام تنظيمي، جودة الخدمة، شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" الوادي .

Abstract:

This study aimed to identify the impact of organizational commitment on the quality of service in the Electricity and Gas Distribution Directorate of the Sonelgaz Company in El Oued – Algeria. The organizational commitment as an independent variable has the following dimensions: emotional commitment, continuance commitment and normative commitment while the dimensions of service quality as a dependent variable in the study were tangibility, reliability, safety, responsiveness and empathy. In order to address the research problem, we relied on the descriptive approach through the case study method of the institution that we were studying. The questionnaire was used as a data collection tool, which was distributed to a random sample of 60 employees from the total employees of the directorate. The data was processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program, version 25. Through descriptive and inferential statistics tools. The study concluded many results, the most important of which are:

There is an effect of organizational commitment on the quality of service. The results indicated also that continuance and emotional commitment are the most influential on the quality of service in the institution we studied. However, then normative commitment has a weak impact on the quality of service. The study presented a set of recommendations. The most important one that the institution need to pay special attention to providing elements of organizational commitment because it leads to an increase in the morale of the institution's employees. Thus, it increases their commitment and loyalty to the institution, reduces the leaving of cadres when other opportunities are available, it works also to spread the culture of service quality within the institution as it is one of the main components of maintaining customers and an important factor for the success of the institution.

Keywords: organizational commitment, service quality, economic institution sonelgaz.

فهرس المحتويات

III	إهداء
IV	شكر وعرفان
V	ملخص
VII	فهرس
X	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
1	المقدمة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة	
2	التمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة
3	المطلب الأول: الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي
3	الفرع الأول: مفهوم وخصائص وأهمية الالتزام التنظيمي
6	الفرع الثاني: أثار الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه وتطويره
10	الفرع الثالث: أبعاد الالتزام التنظيمي وطرق قياسه
15	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة
19	الفرع الأول: ماهية جودة الخدمة
23	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة
23	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة
23	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
23	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية للالتزام التنظيمي

27	الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة العربية لجودة الخدمة
31	الفرع الثالث : الدراسات السابقة للمتغيرين معا
35	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
35	الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية للإلتزام التنظيمي
37	الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لجودة الخدمة
40	المطلب الثالث : مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثاني الدراسة الميدانية للإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بالوادي	
44	تمهيد
45	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
45	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
45	الفرع الأول : نظرة عامة عن شركة سونلغاز الوادي
50	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
51	الفرع الثالث: تحديد المتغيرات وقياسها
52	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
52	الفرع الأول :الأدوات الإحصائية المستخدمة
53	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في الجمع
54	المطلبالثالث: اختبار أداة الدراسة
54	الفرع الأول :التأكد من الصدق الظاهري
54	الفرع الثاني : تنقية استبانة البحث
58	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
58	المطلب الأول :عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة
53	المطلب الثاني : التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة
64	الفرع الأول : نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور الإلتزام التنظيمي

70	الفرع الثاني : نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور جودة الخدمة
78	المطلب الثالث :اختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج
78	الفرع الأول: اختبار صحة الفرضيات
90	الفرع الثاني: مناقشة النتائج
96	الخاتمة
101	المراجع
105	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1 - 2	توزيع الاستبانة على العينة	51
2 - 2	متغيرات الدراسة	51
3 - 2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ديكرات)	52
4 - 2	تحليل نتائج تنقية الاستبانة (الالتزام التنظيمي)	55
5 - 2	تحليل نتائج تنقية الاستبانة (جودة الخدمة)	56
6 - 2	القيمة الإحصائية لاختبار التوزيع الطبيعي	58
7 - 2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	58
8 - 2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	59
9 - 2	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	60
10 - 2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	62
11 - 2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	63
12 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام العاطفي	64
13 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام الاستمراري	66
14 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام المعياري	67
15 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الالتزام التنظيمي	69
16 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الملموسية	70
17 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاعتمادية	72
18 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الأمان	73
19 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاستجابة	75
20 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد التعاطف	76
21 - 2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات بعد جودة الخدمة	78

79	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الالتزام العاطفي في جودة الخدمة	22 – 2
80	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الالتزام الاستمراري في جودة الخدمة	23- 2
81	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الالتزام المعياري في جودة الخدمة	24 – 2
83	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثرين للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة	25 – 2
84	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الملموسية	26 – 2
85	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الاعتمادية	27 – 2
86	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الأمان	28 – 2
87	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الاستجابة	29- 2
88	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد التعاطف	30 – 2
89	نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة	31 – 2

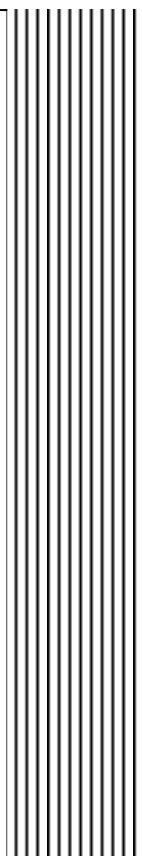
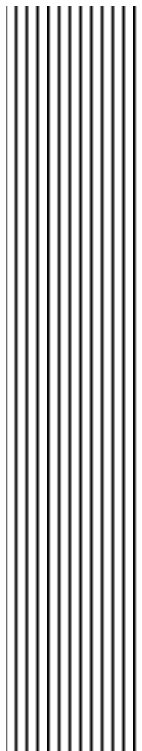
قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بشركة سونلغاز بالوادي	49
2-2	العلاقة بين متغيرات الدراسة	50
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	59
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	60
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	60
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	62
7.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة الحالية	63

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	105
02	قائمة المحكمين	109
03	مخرجات برنامج SPSS	110

مقامت



أ. توطئة :

يعد الالتزام التنظيمي أحد الركائز الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها، كونه مصدر بناء البيئة الداخلية التي تعيش فيها المنظمات، والتي تؤثر على نوع السلوك الذي تتفاعل به مع عاملها أو مع غيرها . وكون أن المورد البشري هو المحدد الرئيسي لتحقيق الفعالية التنظيمية بإنجازه للأعمال وباعتباره رأس مال فكري يسمح للمنظمة بتحقيق ميزة تنافسية من خلال ما يقدمه من أفكار. يعمل الالتزام التنظيمي على تفعيل آليات اشتغال هذا المورد من خلال تحدي السلوكيات المقبولة والمرفوضة وخلق نوع من التكامل والتناسق بين الأفراد والتأثير على شعورهم وفي حالة تحقيقه يمكن أن تجعل منه متوافقا مهنيا، وقد يصل به إلى جعل أهدافه الخاصة تندمج مع أهداف المنظمة بما يسمح لها بتحقيق المرامي المسطرة وأهمها جودة الخدمة واستمراريتها مع الحفاظ على مواردها البشرية لوقت طويل.

ونحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في إحدى أهم هياكل الدولة ألا وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي.

ب. إشكالية الدراسة :

وبالرغم من أهمية موضوع الالتزام التنظيمي في المؤسسة إلا أن العديد من المؤسسات لا تعطي الأهمية اللازمة لهذا الموضوع بالرغم من أنه يمس رأس مال مهم لأي كيان اقتصادي من شأنه التأثير على المورد البشري الذي يعتبر الحفاظ عليه مكسب استراتيجيا لهذه الأخيرة، وموضوع الجودة الذي يهتم بالحفاظ على الزبائن واستقطاب عملاء جدد ، وبناء على ما تم تقديمه يمكن صياغة إشكالية الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

- هل يؤثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة " سونلغاز " بالوادي - الجزائر؟

ونشتق من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1 . هل يوجد تأثير لعناصر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة " سونلغاز" بالوادي - الجزائر ؟

2 . هل هناك تأثير للالتزام التنظيمي مجتمعة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة "سونلغاز" بالوادي - الجزائر ؟

ت. فرضيات الدراسة:

على ضوء العرض السابق لمشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

- **الفرضية الرئيسية الأولى** " توجد علاقة بين أبعاد الإلتزام التنظيمي (مجتمعة) وجودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة " . وتم تقسيمها إلى ثلاثة فرضيات فرعية هي :

1 - " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام العاطفي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة "

2 - " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام الاستمراري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة "

3 - " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام المعياري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة "

- **الفرضية الرئيسية الثانية** " توجد علاقة بين الإلتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة " . وتم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية هي :

1 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الملموسية بالمؤسسة محل الدراسة .

2 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الإعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة .

3 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الاستمرارية بالمؤسسة محل الدراسة .

4 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة .

5 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد التعاطف بالمؤسسة محل الدراسة .

ت. مبررات اختيار الموضوع :

بالنسبة لمبررات اختيار فهي كثيرة ومتعددة لكننا سنركز على المبررات الموضوعية والتي يمكن إيجازها في ما يلي:

✓ علاقة إشكالية البحث بالتخصص المدروس.

✓ يهتم الموضوع بجانب مهم في تسيير المؤسسات وله علاقة بالموارد البشري الذي يعتبر رأس مال المؤسسة الاقتصادية.

ج. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة أنفا إلى تحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة في ما يلي:

✓ الكشف عن طبيعة العلاقة الإرتباطية بين كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها .

✓ التعرف على مستوى توافر للالتزام التنظيمي وأبعاده في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة سونلغاز بالوادي.

✓ التعرف على مستوى جودة الخدمة لدى الموظفين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة سونلغاز بالوادي.

✓ تحديد مدى تأثير الالتزام التنظيمي وأبعاده على جودة الخدمة.

✓ الخروج بالاقترحات اللازمة التي من شأنها إبراز دور الالتزام التنظيمي في تعزيز جودة الخدمة.

ح. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية متغيرات الدراسة التي تم التطرق لها ممثلة في الالتزام التنظيمي ولما له من أهمية على نجاح المؤسسة، وموضوع جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدمية لما لها من تأثير على الزبائن الحاليين والعملاء المتوقعين لهذه الأخيرة، وربطها بين المتغيرين سيكون له تأثير لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين.

خ. حدود الدراسة :

✓ الحدود الجغرافية : تمت الدراسة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة "سونلغاز" بالوادي - الجزائر.

✓ الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة "سونلغاز" بالوادي.

✓ الحدود الزمنية للدراسة: حددت فترة الدراسة من شهر فيفري إلى شهر أفريل من سنة 2024.

✓ الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل من خلال الأبعاد

(الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر والمعياري) وجودة الخدمة كمتغير تابع من خلال الأبعاد (الملموسية،

الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف)

د. منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي، ففي الجانب النظري تم تقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة والعلاقة بينهما، أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بولاية الوادي، واعتمدنا على أسلوب العينات من خلال الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أجل تحليل النتائج المتوصل لها استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS. V. 25) و Excel من أجل دراسة مختلف المؤشرات وتحليلها.

ذ. مرجعية الدراسة :

واعتمدنا في دراستنا ومن أجل تحديد أبعاد المتغيرات على العديد من الدراسات السابقة والتي تنوعت في موقعها الجغرافي بين المحلية والعربية وحتى الأجنبية، وكانت الدراسات السابقة في معظمها حديثة وأنجزت في السنوات الأخيرة وكانت زمنياً لا تتعدى نطاق الخمسة عشر سنة الأخيرة.

ر. صعوبات الدراسة :

وتمثلت أهم صعوبة للدراسة في امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة على أسئلة الاستبانة بحجة ضغط العمل، وعدم توفر الوقت اللازم لهم لأن طبيعة عملهم في الميدان أي خارج المؤسسة.

ز. هيكل الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم تقسيم البحث إلى فصلين حيث تضمن الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة من خلال مبحثين فالأول سردنا فيه الأدبيات النظرية لكلا المتغيرين ثم انتقلنا إلى المبحث الثاني الذي عرضنا فيه الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، وفي الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة الميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة سونلغاز بالوادي من خلال التعرف على الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية في المبحث الأول وعرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة في المبحث الثاني

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
للتزام التنظيمي وجودة الخدمة



تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول التعرف على الإطار النظري لمتغيرات الدراسة وهما الالتزام التنظيمي كمستقل والذي له الأبعاد (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري والالتزام المعياري) وجودة الخدمة كمتغير تابع في الدراسة وأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة والتعاطف). من خلال التطرق لمختلف مفاهيمها وخصائصها أهميتهما وأبعادهما، ليتسنى لنا بعد ذلك معرفة كيفية القياس والأدوات اللازمة لذلك، كما تم التطرق إلى آثار الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه وفي الأخير إبراز العلاقة التي تكون بين هذه المتغيرات. من أجل هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

أصبح موضوع الالتزام التنظيمي موضوعا هاما يثير اهتمام العديد من المنظمات بسبب ارتباطه الوثيق بسلوك الموظفين وحضورهم وغيابهم، والأهم من ذلك التأثير على أدائهم مما ينعكس بدوره على المنظمة، و علاقتها بالمحيط الخارجي وفي هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف الالتزام التنظيمي وخصائصه وأهميته مع التعرف على آثاره والعوامل المساعدة في تكوينه، مع العروج على أبعاده وطرق قياسه.

المطلب الأول : الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي

تسعى المنظمات للوصول لأهدافها بشتى الطرق والوسائل، ومن بينها يكون أفرادها أكثر جدية في أداء أعمالهم، وأكثر اندماجا بها، إن تلك السمات والملامح في العاملين هي ببساطة المعالم الأساسية لمفهوم الالتزام التنظيمي، والذي أصبحت تحرص عليه كل منظمة للحفاظ على المستوى المتميز في درجاته وانعكاساته عبر أنشطتها التنظيمية والسلوكية. سنحاول التعرف على ماهية الالتزام التنظيمي من خلال هذا المبحث.

الفرع الأول : مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه وأهميته

يعد الالتزام التنظيمي من العناصر المهمة لبلوغ الأهداف ، وتعزيز الثقة والاستقرار بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في بقاء المنظمة و إستمراريتها لذا فهو ينال النصيب الأكبر لدى الباحثين لما له من انعكاسات على الفرد والمؤسسة، وهذا ما يدعوا للتعرف أكثر على هذا المصطلح.

أولا - تعريف الالتزام التنظيمي:

وستتطرق إلى عدة مفاهيم حول الالتزام التنظيمي عبر النقاط التالية:

- لغة:الالتزام التنظيمي من الناحية اللغوية يعني العهد ، ويلزم الشيء لا يفارقه والمداوم عليه. ويعني كذلك في اللغة: العهد القرب، النصرة والمحبة.¹
- أما اصطلاحا: فيوجد للالتزام التنظيمي عدة تعاريف وذلك لاختلاف الباحثين وتعدد رؤاهم في هذا الموضوع فهناك من يعرفه على أنه "الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المنظمة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن ثم قبول أهدافها".²

¹علياء حسين عبيد، الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الأداء ووسائل التدريس للرضا الوظيفي لدى مدرسي التربية الرياضية جامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 37، العراق، 2015 ، ص 331 .

²سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في تخصص إدارة أعمال (غير منشورة) الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2006 ، ص 12.

ومنهم من يرى أنه " المشاعر التي يطورها الفرد الذي يعيش في مجامع نحو الأفراد والمنظمات والقيم والمبادئ والأفكار وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم النصيحة لزملائه ومنظمتهم في العمل".¹

كما يطلق عليه البعض "حالة نفسية تصف علاقات العامل بالمنظمة وتقلل احتمالات قيام العامل بترك العمل لدى المنظمة".²

وعرفه بورتر (1974) : بأنه " استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة والقبول بأهدافها وقيمها".³

كما يعرف بأنه: "ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول الأهداف والقيم و الرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة والرغبة القوية بالبقاء والاستمرار في عضويتها".⁴

ثانيا : خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص تتمثل في⁵:

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- يمثل الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة وللعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدت ولائهم لمنظمتهم.

¹ رؤى رشيد سعيد قاسم، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية- دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية - مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في تخصص العلوم المالية والمحاسبية (غير منشورة) ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص 17.

² حسين حريم، إدارة الموارد البشرية- إطار متكامل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2013 ص 39.

³ ماجد قاسم السياني، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة - دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمحافظة عدن، مجلة العلوم الإدارية، مجلد 11، العدد 5 ، جامعة عدن، اليمن، جانفي 2015، ص 121- 137

⁴ يوسف كمال ، بن محمد إيمان وعروسي سميرة ، الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك العمل ، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 2، العدد 3، جامعة عمار ثلجي الأغواط الجزائر، جوان 2018 ، ص 129.

⁵ نفسه.

- "يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة"¹
- يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة العوامل الشخصية والتنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.²
- تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.³

ثالثاً : أهمية الالتزام التنظيمي

يحتل الالتزام التنظيمي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمنظمات، لكونه يؤثر في كفاءة وفعالية المنظمة، ويكلفها كثيراً من التكاليف على المستوى الفردي والجماعي. ومن الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام التنظيمي والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم هي⁴:

- أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وبخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- أن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه.

- أن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.
- فتكمن أهمية الالتزام التنظيمي لدى متخذي القرار والمدراء في المنظمات، في كونه إحدى المتغيرات الواجب تنميتها لدى العاملين لما لذلك من مخرجات إيجابية على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء، نذكر منها:⁵
- يمثل الالتزام التنظيمي عنصراً هاماً بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة ، مرجع سابق، ص 13.

² نفسه .

³ فوزية هوابن، المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية - دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم تخصص : السلوك التنظيمي ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة سطيف 2-الجزائر، السنة 2013 / 2014 ، ص ص 104 105 .

⁴ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2005 ص 316 .

⁵ محمد حسن محمود الغرابوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص إدارة أعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية كلية التجارة غزة ، فلسطين 2014 ص 14 .

- ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً في التنبؤ بفاعلية المنظمة.

العلاقة بين الالتزام والأداء علاقة سببية، فالفرد الذي يرتفع ولاءه (التزامه) لمنظمته يزداد حماسه وإقباله للعمل أدائه ويزداد إخلاصه ما يعني ارتفاع مستواه سهولة استجابة المنظمة وتكيفها وتأقلمها مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة.

الفرع الثاني : آثار الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه وتطويره

الالتزام التنظيمي يشير إلى مدى تفاني والتزام الأفراد بأهداف وقيم المؤسسة التي يعملون فيها ويمكن أن يؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسة ومناخ العمل. من خلال زيادة مستوى الإنتاجية والكفاءة كما يقلل من نسبة الغياب والتأخير كما يساهم في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين وتحسين العلاقة العملية.

أولاً : آثار الالتزام التنظيمي

أما آثار الالتزام التنظيمي فإن له آثاراً على مستوى الفرد والمنظمة، وعلى المستوى الاجتماعي، والمستوى القومي كما يراها الباحثون.

I. على مستوى الفرد:

وتشمل آثار الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد ما يلي¹:

1. يمكن أن يساعد الالتزام التنظيمي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.
2. يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المنظمة.
3. يحفز الموظفين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل.
4. يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.²
5. الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة.³

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 182

² سامي إبراهيم حماد حنون، مرجع سابق، ص 16

³ جيرالد جرينبرج، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية، 2004. ص 218

II. على مستوى المنظمة:

وهي كالتالي:¹

1. يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل.
2. سهولة استجابة التنظيم للمتغيرات المختلفة حيث انه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغيير يصب في مصلحة المنظمة.
3. الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وبخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.²
4. سهولة استقطاب الكفاءات للمنظمة، حيث أن المنظمة التي يشعر أفرادها بولاء مرتفع اتجاهها تصبح سمعتها جيدة مما يرغب الكفاءات بالانضمام لها.³

III. على المستوى الاجتماعي:

وتتمثل في ما يلي:⁴

1. تنعكس آثار الالتزام التنظيمي على الارتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين، حيث يشعر ذوي الولاء المرتفع بالسعادة والرضا.
2. يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.

IV. على المستوى القومي:

- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام، وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين بالمنظمة.⁵

ثانيا : العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي وتطويره

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الالتزام التنظيمي داخل التنظيم إلا أن دراسات روبرت مارش (وماناري) تعدُّ من الدراسات المتميزة التي أشار فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي:

¹ جيرالد جرينبرج وآخرون، مرجع سابق، ص 248.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 182

³ نفسه .

⁴ سامي إبراهيم حماد حنونة ، مرجع سابق ،ص 16

⁵ نفسه .

I - السياسات:

ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد ويعتمد السلوك في شدته وإيجابية أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيقترن عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، ثم الالتزام أو الولاء التنظيمي. وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعه، وقد أشار (ماسلو) في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية والحاجة للأمن والحاجة إلى الحب والانتماء ، والحاجة إلى الاحترام والحاجة إلى تحقيق الذات.¹

II - وضوح الأهداف:

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة، كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة أكبر وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاية الإدارية.²

III - العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :

تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، فالمشاركة كما يراها دايفن هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية، ويشترك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف، وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء و الالتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون إن ما يواجهه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية.³

¹ - محمد بن غالب العوفي ، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي .مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2005. ص 36 .

² نفس المرجع .

³ محمد بن غالب العوفي ، مرجع سابق ، ص 38 .

IV - العمل على تحسين المناخ التنظيمي:

فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناءً على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وإن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملين يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة، ولأن تمتع العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي.¹

V - تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:

يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل المنظمات استخداماً للحوافز وتطبيقاً لأنظمة الحوافز الجديدة.

VI العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

أن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دوراً كبيراً في المشاركة في اتخاذ القرارات، سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة، وزيادة الالتزام والولاء لها.²

VII . نمط القيادة:

أن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة وإقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب، بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفاعلية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمه الحوافز المناسبة فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد.³

¹ محمد بن غالب العوفي ، مرجع سابق، ص 38.

² نفسه صفحة 39 .

³ نفسه .

وقد ذكر كل من Steers and Porter بعض العوامل المؤثرة في تطوير وتعزيز الالتزام التنظيمي وهي:

I . عوامل شخصية

وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد العامل نفسه، مثل شخصية الفرد العامل وثقافته وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد للوظيفة، أو ارتباطه النفسي بالعمل أو بالمنظمة، أو عوامل تتعلق باختياره للعمل.¹

II عوامل تنظيمية

وهي العوامل التي تتعلق بالخبرة العملية أو نطاق العمل نفسه كالتغذية الراجعة والاستقلالية فضلا عن الإشراف المباشر، وتمسك أفراد العمل بأهداف المنظمة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تتمثل في بيئة العمل وطبيعته وخصائصه ونمط القيادة الإدارية والمناخ التنظيمي بشكل عام.²

III عوامل غير تنظيمية

وهي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره لقراره الأول في الالتحاق بالمنظمة، بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعاً عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته مما يعطيه تبريراً لاختياره الأول، أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبياً لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول.³

الفرع الثالث : أبعاد الالتزام التنظيمي وطرق قياسه

طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي، كما تم وضع العديد من الطرق لقياسه، فمن خلال ما يلي سنتطرق لمختلف أبعاد الالتزام التنظيمي وأهم طرق قياسه.

أولا : أبعاد الالتزام التنظيمي

اتفقت اغلب الدراسات والبحوث في هذا الموضوع على وجود ثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي ألا وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب اتجاه المنظمة.

¹ محمد إسماعيل داود الجماصي ، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة الأقصى ، 2016 ، ص 16 .

² نفسه .

³ محمد إسماعيل داود الجماصي ، مرجع سابق ، ص 18

I الالتزام العاطفي:

ويشير إلى الارتباط العاطفي بالمنظمة، ويتطور هذا الالتزام حينما يشارك العامل في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية، ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمنظمة، ويستمد هويته من ارتباطه بالمنظمة، مثلاً يشعر العامل بالالتزام العاطفي حينما يشعر أن المنظمة تعامله بعدالة واحترام وتؤازره وتسانده.¹

يعرف الالتزام العاطفي كذلك هو رغبة الموظف على البقاء بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها ويرغب بالمشاركة في تحقيق تلك الأهداف.²

تعتبر درجة الالتزام العاطفي عن التأثير بأهداف وقيم المنظمة وقد يكون هذا الالتزام عن إحساس وتأثير شخصي للمنظمة، حيث أنه يعبر عن قوة ورغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها ويريد أن يشارك أيضاً في تحقيق تلك الأهداف، حيث أن المنظمات تمر بفترة تغييرات جوهرية قد تتغير فيها بعض أهداف وقيم المنظمة وهنا يظهر الالتزام العاطفي حيث باستطاعة الفرد التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة

وأوضح أبو النصر أن المنظمة تحاول أن تدعم الالتزام العاطفي لدى العاملين بها لأن احتمال ترك العمل بالمنظمة من العاملين الملتزمين عاطفياً يكون ضئيلاً، ولأهمية تدعيم ولاء العاملين للمنظمة، لأن العاملين الملتزمين عاطفياً يكونون أكثر رغبة في التضحية من أجل بقاء واستمرار المنظمات التي يعملون بها.³

وهناك العديد من الدراسات التي درست الارتباطات التي تؤثر أو تقلل من الالتزام العاطفي. وقد صنف (Allen&Meyer) هذه الارتباطات إلى صنفين، تمثلت بالعوامل التي تجعل العامل يحب التنظيم، وبالتالي تعزز لديه الإحساس بالالتزام، وعوامل أخرى تجعل العامل يشعر بكفاءته في العمل، مما تعزز هي بشعور الالتزام.⁴

II الالتزام الاستمراري:

يشير إلى أن بقاء الفرد في المنظمة يعتمد على التكاليف التي سيتحملها لدى تركه لها، والالتزام هنا يكون خارجة عن رغبة الأفراد وهو لتجنب التكاليف المترتبة على ترك العمل. ويعرفه جرينبرج وبارون بأنه "قوة رغبة الفرد

¹ حسين حريم ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013 ص 32

² الهيتي ، محمود كردي ، تعزيز الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء ، بحث في مستشفى الرمادي التعليمي ، قسم إدارة أعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2014 ، ص 33

³ أمل فوزي إبراهيم الحاج ، علاقة التمكين الإداري بالالتزام التنظيمي في المؤسسات الدولية العاملة بقطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، جامعة الأزهر غزة ، 2015 ، ص 27

⁴ Allen, V., & Meyer, F., Organization Commitment: Evidence of Career Stage Effect, Journal of Business Research, Vol. 26, 1990. P 46

ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير"، ويشير تاجلو، بأن هؤلاء الأفراد قد يواجهون قدرة كبيرة من التكاليف إذا ما أرادوا ترك المنظمة، وهذه التكاليف ناجمة. فقدان عن استثماراتهم الوقت المال التدريب العضوية في المنظمة الجهد المبذول بها، إضافة إلى الامتيازات التي ربما تقلص أو تفقد في حال تغيير مكان العمل.¹

أما Lagomarsino & Cardona فقد أشارا إلى أن مفهوم الالتزام المستمر يعود إلى مفهوم Becker حول الاستثمارات والمراهنات الجانبية التي تشير إلى تقدير ومعرفة مستوى التوازن بين الجيد المبذول، والمكافآت التي يحصل عليها الفرد نتيجة انجازه ذلك العمل.²

III الالتزام المعياري:

ويقصد به الإحساس الذي يتولد لدى الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة، وفي غالب الأحيان يتعزز هذا الشعور عن طريق الدعم الجيد الذي يتلقاه العاملون من التنظيم والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، والمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم. كما أن الالتزام المعياري هو إحساس العاملين الأدبي بالبقاء في المنظمة حيث يعتبر العاملون أن هذا السلوك مقبول اجتماعياً من وازع أخلاقي في تصرفاتهم، وهذا النوع من الالتزام يرتبط بالتوجيه القيم للعاملين نحو العمل والانسجام بين قيمهم، وهو يعكس شعورهم حتى يصل لدرجة أن يكون العامل مرتبطاً بمنظمتهم خلال تمثيل أهدافها من ومهامها وقيمها.³

وعرف (Allen & Meyer) الالتزام المعياري، بأنه ذلك الالتزام الناجم عن إضفاء الصفة الذاتية للضغوطات المعيارية، وهذا يتم من خلال التكيف الاجتماعي، الثقافي أو العائلي الذي يسبق الالتحاق بالتنظيم، أو من خلال التكيف الاجتماعي التنظيمي الذي يجري بعد الالتحاق بالتنظيم، فالعاملون الذين يبدون التزاماً معيارياً يشعرون بواجب الاستمرار في العمل لدى التنظيم القائم، وبصورة أخرى يشير إلى الشعور الذي يتولد لدى الفرد بالالتزام نحو عمله، والبقاء في منظمتهم، ويتعزز هذا الشعور بالدعم الذي يتلقاه الفرد من المنظمة، ومدى

¹ يوسف غيد عطية بحر . محمد محمد أبو جياب . علاقة مداخل تنمية الالتزام التنظيمي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 25 ، العدد 2، 2016 ، ص 27.

² رنا ناصر الطائي، الأنماط القيادية و الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2007 ، ص 88

³ رائد ضيف الله الشوابكة . أثر التسويق الداخلي في تحديد الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد للعاملين في أمانة عمان الكبرى مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الأعمال . الأردن . جامعة الشرق الأوسط . تموز 2010 ، ص 35

السماح له بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في رسم السياسات ووضع الأهداف، ويعكس الالتزام المعياري الإحساس بضرورة الاستمرار في الوظيفة.¹

وأدرك العالمان ما أسمياه بالمعيار التبادلي، الذي يؤثر على جوانب الاستثمار التنظيمي والتكيف الاجتماعي للالتزام المعياري والمعيار التبادلي هو الشعور بالالتزام كوضع مرغوب فيه، والتبادلية كوضع مفروض. فالأول هو إحساس إيجابي، ربما يكون نتيجة التزام عاطفي، بينما الوضع المفروض، قد ينظر إليه بإحساس سلبي وقد يجلب معه امتعاض العاملين، لاضطرارهم إلى مواجهة مسألة التبادلية، مما ينتقص من القيمة التي يمتاز بها الالتزام المعياري.²

ثانيا : طرق قياس الالتزام التنظيمي

بالرغم من أن قياس الالتزام التنظيمي يحمل المنظم تكاليف وجهودا شاقة إلا أنه يحقق فوائد كبيرة للمنظمة تساعد على تصحيح الانحرافات والأخطاء في الممارسات الإدارية، وهناك من الفوائد ما يعود على الأفراد، ومنها ما يعود على المنظمة بالدرجة الأولى، ومنها ما يعود على المجتمع بشكل عام. وتباين مقاييس الالتزام من حيث طبيعتها ومكوناتها، وتنقسم إلى مقاييس موضوعية ومقاييس ذاتية كالتالي:

I المقاييس الموضوعية:

إن المقاييس الموضوعية هي طرق بسيطة تهدف إلى التعرف إلى مستوى الولاء، وذلك من خلال تحليل الظواهر السلوكية للفرد مثل³:

- **رغبة الفرد في البقاء بالمنظمة:** وتظهر من خلال ما يديه في حديثه مع زملائه أو مع أفراد خارج العمل عن الرغبة في البقاء، أو الرغبة في ترك العمل.
- **مستوى الأداء:** فالأداء العالي يصدر غالبا عن الأفراد ذوي الالتزام المرتفع، ويظهر ذلك خلال عملية تقييم الأداء التي لا بد أن تتضمن معايير لقياس الالتزام.
- **دوران العمل:** يمكن أن يؤخذ معدل دوران العمل المرتفع الناتج عن ترك العاملين للعمل، وعدم رغبتهم في البقاء بالمنظمة كمؤشر على انخفاض مستوى الولاء.

¹Meyer, J. P., & Allen, N. J., Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. Thousand Oaks, CA: Sage1997.p 82,

²IBID, P 113.

³ إيهاب عبد الله جرجون، واقع سياسات الاختيار والتعيين في الوظائف الإدارية فيوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على الولاء التنظيمي .مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 36.

• **حوادث العمل:** حيث أن زيادة نسبة الحوادث تدل على اللامبالاة وعدم الاكتراث بمعايير وإجراءات السلامة من قبل العاملين ويعتبر ذلك دليلاً على انخفاض الالتزام لدى هؤلاء العاملين.

II . المقاييس الذاتية:

يعتمد هذا النوع من المقاييس على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى التعرف على مستوى الولاء لدى الأفراد وذلك من خلال توجيهها للأفراد أنفسهم، فهي مقاييس مباشرة للولاء كما إنها الأكثر استخداماً لدى الباحثين والمنظمات وذلك نظراً لسهولة استخدامها، وقد تناول عدد من الباحثين هذه المقاييس وكان من بينهم الآتي¹:

- مقاييس بورتير وزملائه 1973

يهدف لقياس درجة الالتزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها، والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهدافها، وقبولهم بقيمتها، ويستخدم المقياس لوصف الالتزام بشكل عام، ويطلق عليه استبانها للالتزام التنظيمي.

- مقياس مارش ومافري 1977

يهدف لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة، وتعزيز استحسان المنظمة، وحث الفرد للالتزام بقيم العمل، والولاء لها حتى إحالته للتقاعد، وأخيراً إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

- مقياس جورج وزملائه 1978

يهدف لقياس الالتزام القيمي من خلال التعرف إلى القيم التالية: استخدام المعرفة والمهارة زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة له، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات، المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

- مقياس كوردن وزملائه 1980

يهدف إلى الاستدلال على الالتزام التنظيمي من خلال أربعة إبعاد وهي: الولاء، والمسؤولية، الرغبة في العمل، الإيمان بالمنظمة، وقد ساهمت في بناء هذا المقياس ثلاثة مصادر وهي: المقابلات لتحديد خصائص المشاعر والقيم والأعمال المتعلقة بالانتماء للمنظمة ومراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام، في حين ضم المصدر الثالث استبانته تحتوي على فقرات ذات مؤشرات إيجابية وسلبية.

¹ محمد إسماعيل داود الجماصي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، 2016، ص 16.

- مقياس ثورنتن 1981

يتضمن المقياس (8) فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي، كما يتضمن (7) فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة بقياس الالتزام المهني.

- مقياس مايروآلن 1990

حددا نموذج لتحديد مفهوم الالتزام في المنظمات، عبارة عن نسختين لاستبانة مسحية لأغراض البحث العلمي للتعرف على مستوى التزام العاملين وقد استخدمنا مقياس ليكارتا لخماسي الإشارة إلى قوة توافق الموظف مع 8 بنود لكل بعد من الأبعاد الثلاثة للالتزام، أما النسخة الثانية بها 6 بنود لكل بعد من الأبعاد الثلاثة.¹

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الخدمة

اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بالعمل على تحقيق جودة الخدمة في منتجاتها، لضمان البقاء والاستمرارية في المحيط التنافسي الذي تنشط فيه، كما يعد موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي تصدرت اهتمام الباحثين وخاصة المهتمين في مجال التسويق. فهنا سنتطرق لأهم ما جاء في جودة الخدمة من تعاريف لها ولأبعادها.

الفرع الأول : ماهية جودة الخدمة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة وبعض التعاريف المهمة لها وكذلك أبعادها المختلفة، من خلال العديد من الرواد في هذا المجال والذين ساهموا في تطوير هذا المصطلح.

أولاً : ماهية الجودة:

سنتطرق في هذا العنصر إلى النقاط التالية:

I - مفهوم الجودة:

- لغة: وردت الجودة في اللغة في لسان العرب لابن منظور، بمعنى (جودة) والجيد نقيض الرديء، ويقال جاد الشيء أي صار جيداً.²

فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته.³

¹ محمد حسن محمود الغرابوي ، مرجع سابق ، ص 23 .

² بدرية بنت صالح الميمان ، الجودة الشاملة في التعليم العام ، ملتقى الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، السعودية ، 2007 ، ص 16.

³ أبو بكر عبد الباقي محمد الطيب ، عملية تطبيق معايير الجودة ، المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة الزرقاء ، الأردن ، 2011 ، ص 7.

- اصطلاحا: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان.¹

II - تعريفات الجودة:

ونقدم فيما يلي بعض التعريفات لبعض الرواد والكتاب والجمعيات الدولية المهتمين بموضوع الجودة :

- **التعريف الأول:** يعرفها فليب كغوسلي (PhilipGrosly) يرى بأن المواصفات ليست المعيار الوحيد لإرضاء المستهلكين وهو يعرف الجودة ب"مدى تطابقها لحاجات ومتطلبات المستهلكين"²

- **التعريف الثاني:** أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة عرفت على أنها: "مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة والتي يؤدي تفعيلها إلى إرضاء الحاجات المتوقعة أو المرغوبة".³

- **التعريف الثالث:** بأن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظم وجودة الناس (المديرين، المهندسين، الموظفين، العمال والزبائن، وجودة المؤسسة وجودة الأهداف وغيرها مما يجعل مراقبة الجودة وأبعادها المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة).⁴

ثانيا : ماهية الخدمة

الخدمة حسب لوفلوك هي: "نشاط اقتصادي في مقدم من طرف لآخر غالبا دون انتقال للسلع يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع ، يد عاملة ، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة بشكل منفرد أو مجمع الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"⁵

كما يمكن تقديم تعريف جمعية التسويق الأمريكية للخدمات الذي يركز على خصائص الخدمة، فالخدمة "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تفنى بسرعة الخدمات يصعب في الغالب تحريرها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي

¹ بومدين يوسف ، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد 05 ، 2007 ، ص 28 .

².clandepeutit de mange ، « la maitrise la valeur,lagestion de projet et lingenieriesimultanee »Anfor gestion,1985,p 364 .-

³.Philip Kotler, Bernard Dubois, Marketing management , 10^{ème} édition, preblivnion .paris,2000,p 80

⁴ خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي ، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية،السعودية ، 1997، ص

⁵ صالح بو عبد الله ، نماذج و طرق قياس جودة الخدمة ، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 1 ، الجزائر ، 2013.2014

تتكون من عناصر غير ملموسة، متلازمة (يتعذر فصلها عن مقدمها) غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة¹

ثالثا : تعريف جودة الخدمة

إن التعدد في التعريفات لمفهوم الجودة والخدمة أيضا كان له تأثير على مفهوم جودة الخدمات فليس من السهل تعريفها بطريقة صحيحة. وتعتبر جودة الخدمة من الأمور الهامة في نجاح عمل المنظمات، وذلك لتلبية رغبات الزبائن، وأن التسابق بين المنظمات يجعلها تولي اهتماماً كبيراً بجودة الخدمة وذلك لضمان بقائها في السوق. كما يعبر مفهوم جودة الخدمات عن قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات المكلف بتقديم خدمة ذات جودة يعني مطابقة توقعات المكلف على أساس ثابت.²

كما تعرف جودة الخدمة على إنها نظام تعتمد المنظمات لتقديم الخدمات الملائمة يحتوي على العناصر الأساسية كالأفراد والتقنية والمتطلبات المادية وغيرها بما يلي حاجات ورغبات المكلفين ويساهم في مواجهة المشكلات والمعوقات التي تفترض تقديم الخدمات في الزمان والمكان المناسبين.³ أو هي أن يلي أداء الخدمة توقعات الزبون ويتفوق عليها، إذ لا يكفي أن تكون الخدمة مقبولة مقارنة بسعرها، أو أن تتم الخدمة بلا أخطاء، بل أصبح المطلوب التفوق على توقعات الزبون وإسعاده ومفاجأته بالمزايا التي لا يتوقعها.⁴

الفرع الثاني : أهمية جودة الخدمة

إن الجودة عنصر جوهري إذا ما أرادت المؤسسات البقاء والاستمرار وهي في اعتمادها على الرقابة والسيطرة على المدخلات والعمليات تسعى إلى ضمان تحقيق جميع الأنشطة لإرضاء الزبون، ولهذا تستنبط جودة

¹ أحلام دريدي ، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص ص 12 13

² عقيه نواف راغب علاونه، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة" ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) في التنمية المستدامة ، الدراسات العليا ، جامعة القدس . 2019 ص 13.

³ كاظم عبد الحسين ساجت، عبد الناصر عبد الرضا عليوي عباس ، ليلي جميل، أثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة استطلاعية لأراء العاملين في مصرف الرافدين فرع قرطبة / الكوت ، "جامعة تكريت ، كلية الإدارة والاقتصاد ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، مجلد 16 العدد 49 ، 2020 ، ص 196 .

⁴ كامل شكير الوطفي وآخرون ، جودة الخدمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ، مجلة جامعة بابل للعلوم المصرفية والتطبيقية ، المجلد 27 ، العدد 2 ، 2019 ، ص 212 .

الخدمات أهميتها في كونها هدفا استراتيجيا تركز عليه معظم المؤسسات لتعزيز ميزتها التنافسية وتحسين رضا المستفيد من الخدمات باستمرار، وتتجسد أهمية جودة الخدمات فيما يلي:

- 1 - نمو مجال الخدمة: ازداد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا أكثر من نصف المنظمات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، بالإضافة إلى ذلك مازالت المنظمات الخدمائية تشهد زيادة في النمو والاستمرار.¹
- 2 - ازدياد المنافسة: إن زيادة عدد المنظمات سوف يخلق منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يمنح هذه المنظمات مزايا تنافسية عديدة.²
- 3 - سمعة المنظمة: للجودة أهمية كبيرة في تعظيم سمعة المنظمة، فعندما تراعي المنظمة معايير الجودة في خدماتها فسيكون ذلك بمنزلة الترويج لخدماتها من خلال الصورة الإيجابية المدركة التي ستولد في أذهان زبائنها، والتي تعد بمثابة الإعلان عن خدمات المنظمة.³
- 4 - مسؤولية الخدمات: تعد المنظمة المسؤول الوحيد عن الخدمات التي تقدمها، لذلك يجب عليها وضع شروط على عمليات تقديم الخدمة من خلال منع الخدمات التي لاتصل إلى المواصفات المعيارية للخدمة، نتيجة لزيادة الشكاوى ضد المنظمات التي تقدم الخدمات المفتقرة للجودة والتي تسبب أضرار للزبون.⁴
- 5 - تكاليف أقل وحصة سوق عالية: الجودة تعني عمل الشيء بصورة صحيحة من المرة الأولى لجميع عمليات ومراحل تقديم الخدمة، الأمر الذي يؤدي إلى تمكين المنظمة من تقليل النفقات الناتجة عن الخسائر المترتبة على الأخطاء، وبعبارة أخرى سوف تنفق المنظمة أموالا قليلة نسبيا لتصحيح هذه الأخطاء إن منع الأخطاء أو تجنبها سوف يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وبالتالي زيادة الربحية للمنظمة، وإن الجودة العالية تؤدي إلى الرضا العالي للزبون وهذا يؤدي إلى خلق ولاء لدى الزبون تجاه المنظمة وبالتالي حصة سوقية أكبر.⁵
- 6 - حماية الزبون: إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة يساهم في حماية الزبون وتعزيز صورة المنظمة لدى زبائنها، إذ أن وضع المعايير علمنتجات المنظمة سوف يساهم في تقليل الأضرار التي

¹Thapa, Santosh, "Derendancy of Serves Quality on Human Resources Development, A survey conducted for¹ cleaning company", Master Thesis, University of Applied Sciences, 2017 p 10

²إسلام قراوي ، محمد، غازي ، تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي ، (دراسة حالة الفرع التجاري لمؤسسة نفط الوحدة البويرة) ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، جامعة أكلي محمد والحاج البويرة ، 2015 ، ص 11.

³Heizer, Joy, Render , Barry, "Operation Management", 10th edition, Prentice-Hall, Jersey, 2011

⁴ عبد النبي ، نور صلاح ، قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة والرضا الوظيفي على التعامل مع زبائن المصرف ، بحث تطبيقي دبلوم عالي في المصارف ، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية ، جامعة بغداد ، 2008 ، ص 18 .

⁵حسين ، انتصار عزيز ، أثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2010 ، ص 21 .

يمكن أن يتحملها الزبون عند استهلاكه للمنتج، فكلما ازدادت الجودة في تقديم المنتج ازداد الطلب على منتجات المنظمة.¹

الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة

وتتمثل في العناصر التالية:

أولا . الملموسية:

عرفت الموجودات الملموسة بأنها المرافق المادية والمعدات والأفراد ومواد الاتصال. إذ تقدم الممتلكات الملموسة إظهاراً مادياً للخدمة المقدمة للزبون وخاصة الزبائن الجدد الذين سوف يستخدمونها في تقييم جودتها.² فيما أكد بولي وآخرون: إن الفرق الوحيد الأكثر أهمية بين الخدمة والمنتج هو خاصية عدم الملموسية وهذا له تأثير كبير على إدارة تسويق الخدمات. غالباً ما يجعل ذلك من الصعب على الزبائن فهم جودة الخدمة، ونتيجة لذلك، يصعب على المنظمات فهم تقييم الخدمة من قبل الزبائن إن إدراك الزبون للجودة يعتمد في الغالب على الأدلة المادية والسعر بدلاً من الخدمة الأساسية.³

مما سبق يمكن القول أن الملموسية تشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر مقدمي الخدمة المتعاملين مع الزبائن وأدوات ووسائل الاتصال بهم، والتي مجملها تؤثر في حكم الزبائن على جودة الخدمة المقدمة من المنظمة المعنية.

ثانيا : الاعتمادية :

الوفاء بالوعد: من بين الأبعاد الخمسة، أثبتت الاعتمادية باستمرار أنها أهم محدد لمفاهيم جودة الخدمة لدى الزبائن. وعرفت بأنها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق وموثوق.⁴ تشير إلى انجاز الخدمات أو أدائها بشكل دقيق أو بدرجة عالية من الصحة والدقة ، كما تعبر عن مدى إيفاء المنظمة بالتزاماتها تجاه المكلفين. ويضم هذا البعد خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها وعدت بها

¹ علوان ، قاسم نايف ، ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات و تطبيقات ، دار الشرق للنشر والتوزيع ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، ط 1 ، 2006 ، ص 25 .

²Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A.. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. Irwin/McGraw-Hill Bostonmm, 2018, p 90.

³ Du Plooy, T., & De Jager, J. Measuring tangibility and assurance as determinants of service quality for public health care in South Africa. Professional Accountant, 7(1), 2007P 100.

⁴ El Saghier, N., & Nathan, D. Service quality dimensions and customers' satisfactions of banks in Egypt. Proceedings of 20th International Business Research Conference, Egypt 2013. 13p 40

المكلفين وحرصها حل مشكلاتهم والتزامها على التحري الصدق والدقة في أداء الخدمات والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت به وأخيرا الاحتفاظ بالسجلات والبيانات بصورة مرتبة وأمنية.¹

وتعني بمعناها الواسع أن المنظمة تفي بوعودها بشأن التسليم، تقديم الخدمات، حل المشكلات، والتسعير. إذ يرغب الزبائن التعامل مع المنظمات التي تفي بوعودها، ولا سيما الوعود المتعلقة بنتائج الخدمة وسماتها الأساسية، إذ ينبغي أن تكون المنظمات على دراية بتوقعات الزبائن المتعلقة بالاعتمادية.²

أما من وجهة فلييب وكليير الاعتمادية تعني:

- الإيفاء بوعود تقديم الخدمة
- الاعتمادية في معالجة مشاكل خدمة الزبائن
- أداء الخدمات بشكل مميز من المرة الأولى
- تقديم الخدمات في الوقت المحدد
- الحفاظ على السجلات والتخالية من الأخطاء
- وامتلاك العاملين للمعرفة لغرض الإجابة على أسئلة الزبائن.³

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن الاعتمادية تمثل قدرة مقدم الخدمة على أداء أو أنجاز الخدمة المعلن عنها بالشكل الجيد والدقيق من حيث الالتزام بالوقت والأداء وفقا لما جرى الوعد به أو الاتفاق عليه.

ثالثا: الاستجابة

يشير هذا البعد إلى درجة الاستعداد من قبل الإدارات وموظفيها لمساعدة المكلفين والإيفاء بطلباتهم من خلال تيسير الإجراءات وتوفير المعلومات الإرشادية والتوضيحية وكذلك تقديم الخدمة بشكل سريع لتقليل فترة الانتظار، وكيفية التعامل مع متطلبات المكلف لان التعامل الجيد في توفير الخدمة وحل المشكلات يعطي المكلف مؤشر ايجابي، كما يتضمن فهم احتياجات ومتطلبات المكلفين والاهتمام الفردي المقدم من قبل الموظفين.⁴

¹ قدورة ، روان منير ، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على رضا في بيئة الجامعات الأردنية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2011 ، ص 29 .

² Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. Services marketing: concepts, strategies, & cases. Cengage learning 2010p 329.

³ Phillip, K., & Keller, K. L. (). Marketing Management 14th edition Jakarta: PT. IndeksKelompok Gramedia2012. P 374.

⁴ عبد الله ، أنيس أحمد ، إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون ، ط 1 ، دار الجنان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2016 ص 57 .

يهتم هذا البعد بالسرعة في التعامل مع طلبات الزبائن والأسئلة والشكاوى والمشاكل، إذ تتحدد الاستجابة للزبائن بطول فترة الانتظار للحصول على المساعدة أو الإجابة على الأسئلة أو الاهتمام بالمشكلات لذا عرفت بأنها الاستعداد لمساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة.¹

وعرفت على أنها الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة.²

للتميز في بعد الاستجابة ينبغي على المنظمة الاطلاع على عملية تقديم الخدمة ومعالجة الطلبات من وجهة نظر الزبون بدلاً من وجهة نظرها، إذ تختلف معايير السرعة في الاستجابة التي تعكس رؤية المنظمة لمتطلبات العملية الداخلية اختلافاً كبيراً عن متطلباتها لدى الزبون ودقة موعدها. في ضوء ما تقدم يمكن القول أن الاستجابة تعني مدى رغبة وقدرة واستعداد مقدمي الخدمة في تلبية وتقديم الخدمة للزبائن بصورة دقيقة بشكل دائم عند الطلب.

رابعا - الأمان :

✓ يعد هذا البعد مهم للزبائن وبشكل خاص للخدمات عالية المخاطر أو التي يصعب عليهم تقييم نتائجها كالخدمات المصرفية، التأمين، الوساطة، الطبية، والقانونية. إذ عرفت على أنها امتلاك المعرفة والمجاملة من قبل الأفراد العاملين فضلاً عن الثقة بالنفس وإشعار الزبائن بالثقة والأمان.³

✓ وتتجسد الثقة والأمان في الشخص الذي يربط الزبون بالمنظمة، مثل وسطاء الأوراق المالية، وكلاء التأمين، المحامين، والمستشارين.⁴

✓ أي أن المنظمة تسعى إلى بناء الثقة والولاء بين جهات الاتصال الرئيسة والزبائن.

✓ كما يعد هذا البعد كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمات المقدمة ومن يقدمها إضافة إلى الحفاظ على أسرارهم وخصوصياتهم، ويشير أيضاً إلى إمكانيات مقدم الخدمة وقدراته ومعلوماته التي تعطي الثقة والأمان للمكلف.⁵

¹Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of Retailing, 64(1), 1988.12 p 23

² Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D.. Services marketing: Integrating customer focus across the firm 2016. p 168 .

³Johnson, L. M. Measurement of service quality and customer satisfaction at a children's hospital in the Western Cape. Cape Peninsula University of Technology 2017. P 22.

⁴Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. Irwin/McGraw-Hill Boston. 2018P 90 .

⁵ هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، ط 4 ، الجامعة الأردنية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 510

✓ استناداً لما تقدم يمكن القول أن هذا البعد كمؤشر يعبر عن درجة شعور الزبون بالثقة والأمان في الخدمة المقدمة وبمقدميها، إذ يؤثر هذا العنصر تأثيراً كبيراً في جذب الزبائن وخاصة عند وفاء المنظمة بتعهداتها في تنفيذ الخدمة المعلنة.

خامساً: التعاطف :

يعرف التعاطف بأنه إشعار الزبون بالاهتمام الخاص الذي توفره إليه المنظمة.¹ ويتمثل جوهره عن طريق الخدمة الشخصية أو المخصصة للزبون، إذ يعد الزبائن فريدون ومميزون وأن احتياجاتهم مفهومة. وينبغي على المنظمة أن تفهم احتياجاتهم وتحتم بهم.² وهناك تعاريف أخرى مختلفة نذكر منها:

وهو يعني الاحترام المتبادل والمحاذة المهذبة والألفة والشفافية ، كل هذا يقوي انطباع الزبون حول مستوى الخدمة وجودتها.³

فضلاً عن إشعاره بأنه محور اهتمام المنظمة والعاملين فيها وأنها ترضى مصلحته وتتفهم حاجاته وتعمل على تلبيتها في أي وقت شاء.⁴

كما ذكر أيضاً أن بعد التعاطف يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، و أن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن، ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام و الود بين الزبون ومقدم الخدمة.⁵ في ضوء ما تقدم يمكن القول أن هذا البعد يشير إلى السعي لتلقي الزبون الخدمة بالأسلوب اللطيف والمعاملة الحسنة والرعاية والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد الحلول لها بطرق إنسانية مما يؤثر في عملية تقييمه لجودة الخدمة.

¹Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of Retailing, 64(1), 1988.12 p 23

²Wilson, A, Zeithaml, V, Bitner, M. J, &Gremler, D. Services marketing: Integrating customer focus across the firm, paris,2016. p 168 .

³ أحمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء ، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبيليس ، وجيزي و أوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر ، مجلة الباحث العدد 14 ، 2013 ، ص 376 .

⁴ محمد فوزي سالم عابدين ، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2006 ، ص 60 .

⁵ قاسم نايفالمحيوي ، إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم وتطبيقات وعمليات ، ط 1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

للدراست السابقة أهمية كبيرة في المعرفة العلمية والبحث العلمي ويرجع ذلك لتزويد الباحث بالمعلومات اللازمة عن بحثه، ولذلك عليه بمراجعة هذه الدراسات التي تناولت أحد المتغيرات أو كليهما معا. ويتضمن هذا المبحث مطلبين الأول يتناول بعض الدراسات السابقة العربية والمطلب الثاني يتناول بعض الدراسات السابقة الأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية المتمثلة في الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

لقد تناولت الدراسات السابقة الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة من عدة جوانب وفي مؤسسات مختلفة لما له من أهمية تعود على الموظف والمؤسسة سواء، وسنعرض في هذا المطلب بعض الدراسات.

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية للالتزام التنظيمي

سنتطرق في هذا العنصر إلى الدراسات العربية حول الالتزام التنظيمي

أولا :دراسة أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين ، دراسة استطلاعية لأراء

فنية من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان ، جامعة الفلوجة العراق ، مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية العدد 94 المجلد 22 ، 2018، ص 301 300

يهدف البحث إلى معرفة مستويات الالتزام التنظيمي المتوفر لدى العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان في أبي غريب وتأثيرها على أداء العاملين كذلك معرفة مستويات الالتزام التنظيمي المتوفر لدى العاملين في الشركة وذلك من خلال:

- تحديد تأثير الالتزام تنظيمي على أداء العاملين والعلاقة بينهما من وجهة نظر الباحثين.

- تشخيص أبعاد الالتزام تنظيمي وما الأكثر تأثيرا فيهم من وجهة نظر الباحثين.

- تحديد مستويات الأداء في الشركة وما الحوافز المقررة لأداء العاملين وفي التزاماتهم.

اعتمد الباحث في عملية جمع البيانات والمعلومات على الجانب الميداني من بينها الاستبيان ، لأنها تعد المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات، تم إختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية من مجتمع يتكون من 987 موظف حيث بلغ عدد العينة 80 موظف منهم 44 عامل و 16 مدير و معاون مدير ، وقد تم اعتماد مقياس (Likert) الذي تتراوح قيمته بين الرتبة خمسة أتفق تماما والرتبة واحد لا أتفق تماما، وكذلك استعمل الباحث طريقة التجزئة للتصفية ، كما تمت الاستعانة ببرنامج (SPSS) الإحصائي باستخدام أساليب الإحصائية التالية

(النسبة المئوية، الوسط الحسابي، معامل الارتباط ، تحليل الانحدار، المتغيرات المستقلة، التابع المتعدد و البسيط المتعدد)

تبين أن الالتزام التنظيمي قد توفر بنسبة جيدة من وجهة نظر أفراد عينة البحث ، مما يعني التزامهم اتجاه الشركة كما استنتج الباحث أن نتائج التحليل الإحصائي، فإن الالتزام المعياري هو النوع السائد في المؤسسة المبحوثة ، كما سجلت جميع العلاقات الارتباط بين المتغيرات

حثت إدارة الشركة على تعزيز إدانة الالتزام التنظيمي لدى عاملها من خلال تكثيف عقد المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية والحرص على رفع مستوى المدراء والعاملين ذوي الالتزام المستمر المنخفض ، وإجراء دراسات مستقبلية مماثلة حول الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان.

ثانيا : دراسة عبد الجبار خضر بخيت ،انعكاس الإلتزام التنظيمي على إدارة الجودة الشاملة في وزارة الكهرباء العراقية، بحث تحليلي من مجلة كلية التراث الجامعة العدد 33 جامعة التراث العراق، 2022 ، ص 25 29

كان الهدف من هذه الدراسة معرفة العلاقة والتأثر بين الإلتزام التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة بحيث كان الإلتزام التنظيمي يتكون من أبعاد الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر، الإلتزام المعياري، وتكون بعد إدارة الجودة الشاملة من (التحسين المستمر، الإلتزام الإداري، الإدارة العليا، مشاركة العاملين). كيفية معالجة الإشكالية:

لقد استخدم الباحث دراسة حالة في وزارة الكهرباء العراقية كمجمع للدراسة معتمدا في جمع البيانات على الاستبيان بحيث تم توزيع (75) استمارة وجمعها كلها واستخدم الباحث العديد من أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستنتاجي واعتمد في تحليل البيانات على برنامج (SPSS) وبرنامج (AMOS). ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسة محل الدراسة يتميز عاملها وموظفوها بمستويات مقبولة من الإلتزام التنظيمي بشكل عام، وكان الإلتزام الاستمراري أكثر من الإلتزام العاطفي والإلتزام المعياري.

لقد أوجدت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها إعداد برنامجا تدريبيا لتطوير قدرات القيادات العليا على قراءة وسبل التأثير في مشاعر العمال والموظفين بما يمكنهم من الوقوف على مدى شعورهم بالالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث.

ثالثا:دراسة خيرية محمد بن عصمان، في دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، لنيل شهادة الدكتوراه من جامعة بينها الليبية من مجلة كلية التربية بالجامعة العدد 120، الجزء 3،2019. ص ص 12 16 .

كما يهدف البحث إلى التعرف على أهم مكونات الالتزام التنظيمي وأيضا التعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي حيث استخدمت الباحثة المنهج التحليلي في جمع البيانات والمعلومات حول الموضوع لأنه يمكن من خلاله تحقيق الأهداف المرجوة وارتكزت الباحثة على المصطلحات الآتية (الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، وكذلك اعتمدت على أهم مكونات الالتزام التنظيمي وجميع أبعاده، والتي تمثلت في الالتزام العاطفي،الالتزام المعياري، الالتزام المستمر، وطبيعة العلاقة بين الالتزام والأداء الوظيفي،كما توصل الباحثالمجموعة من النتائج التي قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، ومن بين الاستنتاجات التي خلص إليها الباحث تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الليبية من خلال إشراكهم بالقرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية والاجتماعية من خلال الندوات والورش، بحيث يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين بما يخدم الأهداف الجامعية وخطوطها المرسومة من خلال تفعيل نظام حوافز ومكافآت وتشجيع إجراء لإجراء المزيد من البحوث من قبل الجامعات للتعرف على المزيد من العوامل التي تؤثر في الالتزام وذلك بهدف العمل على تنمية الالتزام التنظيمي مما يعود بالفائدة العظمى على أدائهم الوظيفي وإنجازه مما يسهم في تحقيق أهداف الجامعة ورفيها.

توصيات الباحث: من أهم توصيات الباحثة: على القيادة الجامعية العمل على تنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال توفير بيئة تنظيمية تسمح بالابتكار والإبداع الوظيفي، وتتسم بعلاقات الاحترام والتقدير بين العاملين وتوفير الرعاية والاهتمام مع توفير الماديات التي تساعد الموظف على العمل بكفاءة مما يشعره بالاهتمام ويزيد من التزامه.

رابعاً : دراسة طارق طعمة عطية من جامعة الانبار وآمنة عبد الكريم مهدي من كلية المأمون الجامعة بعنوان (تأثير الصحة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة)، بحث استطلاعي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية العدد 94 المجلد 22 ، 2016 ، ص ص 325 344 .

من أهم أهداف البحث تحديد مستوى أبعاد البحث في الصحة التنظيمية والالتزام التنظيمي في كلية المأمون الجامعة وبيان طبيعة العلاقة بين الصحة التنظيمية بأبعادها والالتزام التنظيمي بأبعاده في الكلية، وتحديد طبيعة التأثير من خلال الاتصالات، والمشاركة، والالتزام، وسمعة المؤسسة، والأخلاقيات، والتقدير، الإنجازات والانسجام والأهداف والقيادة والتطوير واستخدام الموارد لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالكلية.

لقد استخدم الباحث دراسة حالة في كلية المأمون معتمداً على المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة، إنما يعتمد على تحليلها وكشف العلاقات بين أبعادها كما يتيح له الوصف التحليل الميداني للظاهرة المبحوثة لعينة البحث وتحليل البيانات، وقد تم جمع البيانات من خلال الاستبانة التي قسمت إلى 56 فقرة تشمل متغيرات البحث واستعمال مقياس (Likert) خماسي الدرجات لتصنيف درجات الإجابة والتي تتراوح بين 1- 5 درجات.

من أهم الاستنتاجات وجد الباحث أن شعور أعضاء الهيئة التدريسية بالالتزام للبقاء في الكلية وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه الكلية لهم، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي الذي يجعلهم يشعرون بالفخر عند محادثة الآخرين عن مكان عملهم والاستنتاج أن تسهيل عملية اتصال بين أعضاء الهيئة التدريسية فضلاً عن أعضاء الذين يشغلون ومناصب إدارية والتي تكون في الاتجاهين وتكون طوعية ويكون الغرض منها إتاحة الكلية للمعلومات التي تسمح لأعضاء هيئة التدريس إنجاز مهامهم .

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها محافظة الكلية على عدالة نظام الترقيات و إعطاء أسبقية عالية للقيم الأخلاقية .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية لجودة الخدمة

ونعرض منها ما يلي:

أولاً : دراسة حاكم أحسوني الميالي، يحي حبيب شنين. تقنيات الأعمال الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة في المؤسسات الصحية، مجلة مركز دراسات الكوفة، العراق، ديسمبر 2023. ص ص 369 398

يهدف الباحثان في الدراسة إلى إظهار أثر تطبيق تقنيات الأعمال الالكترونية بأبعادها (البنى التحتية الالكترونية، تطبيق نظم الأعمال الالكترونية، نظم المعلومات) على جودة الخدمة (المعولية، الوقت، الاستجابة، التأکید) في القطاع الصحي.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على ثلاثة مستشفيات حكومية في محافظة النجف الأشرف بالعراق، واستخدم الباحث لجمع البيانات الاستبيان والمقابلات الشخصية، بحيث تحصل على عينة مكونة من 200 فرد من العاملين في القطاع الصحي، واستخدم لمعالجة البيانات البرنامج الإحصائي SPSS v20 و Amos v20، كما استخدم أدوات الإحصاء المختلفة (الإحصاء الوصفي والإستنتاجي).

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الأعمال الالكترونية على جودة الخدمة على مستوى المؤسسات قيد الدراسة، وبالتالي مواكبة التغيرات التكنولوجية من شأنه أن يؤدي إلى جودة الخدمة للزبون مما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وربحياتها.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام المستشفيات بالاستعداد لمساعدة المرضى وتقديم خدمات سريعة وحقيقية لأن ذلك يعزز بعد الاستجابة لجودة الخدمة، كما يرى الباحثان ضرورة توعية العاملين بأهمية معايير جودة الخدمة من خلال الدورات التدريبية التكوينية، وضرورة توفر العدد الكافي للكوادر الطبية لضمان سرعة الاستجابة وتلبية حاجة المرضى.

ثانياً : دراسة تائر عدنان خضير، مها صباح إبراهيم. دور جودة الخدمة في الامتثال الضريبي. مجلة دراسات محاسبية ومالية. المجلد 17 العدد 61، جامعة بغداد، العراق، سنة 2022، ص ص 69 79.

يهدف الباحثان في الدراسة إلى إظهار أثر تطبيق جودة الخدمة (المللموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في الامتثال الضريبي للمكلفين من واجبات والتزامات (التسجيل، التحاسب، تسديد مبلغ الضريبة)

استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مكلفي فروع الهيئة العامة للضرائب البالغ عددها 15 فرع ضريبي في محافظة بغداد بالعراق، واستخدم الباحثان لجمع البيانات الاستبيان، بحيث تحصل على عينة مكونة من 215 فرد من العاملين في القطاع الضريبي، واستخدم لمعالجة البيانات البرنامج الإحصائي SPSS، كما استخدم أدوات الإحصاء المختلفة (الإحصاء الوصفي والإستنتاجي).

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها يوجد تأثير كبير بينهما أي أنه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة على مستوى المؤسسات قيد الدراسة ارتفع معه مستوى الامتثال الضريبي. كما توصلنا إلى غياب ثقافة الجودة من خلال اهتمام الإدارة العليا أو مختلف فروعها وخلو هذه الأخيرة من وسائل الراحة والخدمات وأماكن الانتظار المناسبة. وكذلك الانخفاض الواضح والملموس من قبل المكلفين لمستوى جودة الخدمات في الفروع المبحوثة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بمستوى جودة الخدمة وما له من تأثير على مستوى التحصيل الضريبي، كما يرى الباحثان ضرورة تبني ثقافة الجودة للارتقاء بمستوى الخدمة والذي يؤدي إلى تلبية حاجات المكلفين وكسب رضاهم وبالتالي التقليل من الالتجاء العقوبات.

ثالثا : دراسة كامل شكير الوظيفي، عدنان شمخي جابر، عباس خضر عباس، جودة الخدمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة جامعة بابل للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 27 العدد 2، جامعة بابل العراق. 2019، ص ص 208 227.

يهدف الباحثون في الدراسة إلى قياس مدى تأثير جودة الخدمة بأبعادها (الاعتمادية والاستجابة والعطف والأمان والملموسية) في الميزة التنافسية (الكلفة والجودة والمرونة والتسليم).

استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوزيع المنتجات النفطية في بابل بالعراق، واستخدم الباحثون لجمع البيانات الاستبيان والمقابلات الشخصية، بحيث تحصل على عينة مكونة من 150 من العاملين في الشركة بالإضافة إلى 35 من الزبائن المتعاملين معها، كما استخدموا أسلوب المحاكاة لتوليد بيانات فقرات الاستبانة، كما استخدم أدوات الإحصاء المختلفة من معامل الارتباط البسيط واستعمال تحليلي التباين الأحادي Anova.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين الجودة والميزة التنافسية، كما أن الاعتماد على معايير الجودة يحسن من رضا المواطن مما ينعكس بالإيجاب على تحسين مركز تنافسية المؤسسة في السوق.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام المنظمة بجميع متغيرات الدراسة لما لها من أثر على ديمومة ومكانة المؤسسة، كما يجب عليها لتجاوز العقبات وتحقيق النتائج وذلك من خلال زيادة اهتمامها بالعوامل التي من شأنها أن تؤثر على التكامل والترابط بين كل المتغيرات، كما يجب الاهتمام بأبعاد

الجودة والالتزام بها لأنها تؤدي إلى رضا الزبون وكسب ثقتهم مما يزيد من تنافسيتها، كما أن إدخال التقنيات والتكنولوجيات الحديثة لا بد منه لمواكبة التطورات المختلفة في العالم اليوم.

رابعاً: دراسة فؤاد حمودي العطار، أسامة حمزة عبود المعموري، تأثير البراعة التسويقية في تحسين جودة الخدمة. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 69 المجلد 17، جامعة كربلاء العراق، أيلول 2021. ص ص 90 - 118.

يهدف الباحثان في الدراسة إلى تقصي مدى تأثير البراعة التسويقية ببعديها (استكشاف واستغلال الفرص) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية الاعتمادية الاستجابة الأمان التعاطف) وذلك في القطاع الصحي.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على اختيار عينة من العاملين في مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء بالعراق، واستخدم الباحث لجمع البيانات الاستبيان والمقابلات الشخصية، بحيث تحصل على عينة مكونة من 106 عاملاً في القطاع الصحي، واستخدم لمعالجة البيانات البرنامج الإحصائي SPSS 23 و Amos 23، من خلال الحزم الإحصائية اللازمة بالتحليل العاملي التوكيدي ومصفوفة الارتباط البسيط.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إدراك إدارة المستشفى لمتغير جودة الخدمة وذلك من امتلاكها لتجهيزات ومعدات طبية حديثة لتقديم الخدمات المختلفة، كما يوجد لدى إدارة المؤسسة إظهار ملموسية خدماتها من خلال تحفيز العاملين على إظهار الاحترام التعامل بلطف مع المرضى وتقديم الخدمة لهم بشكل صحيح وتلبية مختلف طلباتهم وإظهار رضائهم الخدماتي، ومدى قدرة إدارة المستشفى في تعزيز بعد الأمان بالالتزامها بالمعايير لتوفير الخدمة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة زيادة التركيز على أبعاد جودة الخدمة مما يؤدي لرضا المرضى وولائهم من أجل استقطاب عدد أكبر. كما يجب زيادة توفير خدمات أخرى مع عدم التمييز بين المرضى وذلك بتشخيص أهم الإيجابيات والسلبيات المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة. كما يجب تحديد مواقيت أداء الخدمة إلى المرضى وإيصال المعلومة لأكثر عدد ممكن من الأفراد، كما يجب تقديم خدمات جديدة مستوحاة من التشخيص الدقيق لاحتياجات ورغبات المرضى مما يحقق التفوق على المنافسين وزيادة تنافسيتها.

خامسا:دراسة إيمان علي أحمد الحياي، رياض جميل وهاب، عبد الباري عبد المجيد أحمد. قياس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة التعليمية، مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، المجلد 02 العدد 02 جامعة الموصل العراق. فيفري 2022، ص ص 403 418.

يهدف الباحثون إلى التعرف على جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل بالتركيز على الأبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والملموسية والتعاطف) ومنها للقياس والحكم على مدى نجاعة وجودة الخدمة التعليمية في هذه المؤسسة.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على اختيار عينة من الطلاب في الكلية تدرس بالمرحلة الرابعة، واستخدم الباحث لجمع البيانات الاستبيان، بحيث تحصل على عينة مكونة من 30 طالبا، واستخدم لمعالجة البيانات البرنامج الإحصائي SPSS.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جودة الخدمة التعليمية مرتبطة باحتياجات ورغبات الطلبة، مما يسهل الوصول بهم إلى بلوغ الهدف أي أنهم يملكون العلم والمعرفة بما يناسب الشهادة التي يحملونها، كما أن الخدمة التعليمية ذات الجودة تتصف بمعايير يجب توفرها ومن أهم هذه الأبعاد الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والتعاطف والتسهيلات المادية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الالتزام والحرص على تقديم الخدمة التعليمية باعتمادية وبمعايير عالمية وتوفير هذه الخدمة بكفاءة وفعالية وتحتوي أبعاد جودة الخدمة، كما يجب إخضاع الكوادر التدريسية للتدريب المستمر لتطوير المهارات المختلفة. كما يجب تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتقديم خدمة التعليم لأنها بأمر الحاجة للتحسين والتطوير كما أن ذلك لا يتم إلا بتوفير الوسائل والأجهزة والمعدات لتسهيل العمل مع المحافظة عليها. دون نسيان عامل التحفيز والتشجيع لهيئات التدريس على إجراء البحوث والتجارب لتطوير العمليات التعليمية.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة للمتغيرين معا .

أولا:دراسة: حملة عز الدين وبودرهم كنزة (دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي) مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسة المجلد (06) العدد (02) جامعة البويرة 31-12-2021م ص 266

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الالتزام وجودة الخدمة بحيث تكون بعد الالتزام التنظيمي من (العاطفي أو الشعوري)، الاستمرار والمعياري، وجودة الخدمة تكونت من الأبعاد (الملموسة، الاعتمادية الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي

تمت الدراسة على مستوى هذه المؤسسة واعتمدا الباحثان على المنهج الوصفي بالاعتماد على أسلوب دراسة الحالة كما تم الاعتماد على الاستبيان للحصول على البيانات، بحيث تم توزيع 60 استمارة على عينة عشوائية من موظفي المؤسسة محل الدراسة واستخدم الباحثان برنامج SPSSV22 لتحليل البيانات مستخدما أساليب الإحصاء الوصفي والإستنتاجي.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود مستوى متوسط من الإلتزام التنظيمي ومستوى متوسط من جودة الخدمة، وجود علاقة ارتباط بين الإلتزام وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة ولقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة وجود علاقة جيدة بين الموظفين والمسؤولين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي من أجل تحقيق الإلتزام التنظيمي ومن أجل تقديم خدماتها بشكل جيد وأكثر فعالية.

ثانيا : دراسة نعيمه ممتاز عبد ، العلاقة بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمات ، كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء ، العراق ، 2022 ، ص ص 07 16 .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمات، وقد وضعت مجموعة من التساؤلات لتصورات الباحث حول مشكلة الدراسة، ثم وضع عدد من الأهداف للإحاطة بالمشكلة لمعرفة الارتباط والتأثير بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمات، كما تم وضع عدد من الفرضيات وهي فرضيات الارتباط والتأثير لتحقيق تلك الأهداف. وبعد مراجعة أدبيات الدراسات السابقة، اعتمدنا مخطط متغيرين، الأول الإلتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر، الإلتزام المعياري)، وكان المتغير الثاني هو جودة الخدمات بالأبعاد الخمسة (الملموسة ، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف)، وتمثلت مشكلة الدراسة في التساؤلات الفكرية التي تصف مستوى الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمات ومعرفة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، وتم تطبيق البحث في مديرية بلديات واسط.

مجال عمل الباحث لاختبار فرضيات الدراسة عن طريق استبانة أعدت لهذا الغرض، وقد شملت عينة الدراسة (72) مستجيباً، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام مجموعة من الأساليب

الإحصائية، منها معامل ارتباط بيرسون (Pearson) والانحدار الخطي البسيط والبرنامج الإحصائي (SPSS V.25) لإجراء التحليلات اللازمة

كانت أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث أن مستوى الإجابة للالتزام التنظيمي في مديرية بلديات واسط مرتفع ، وان مستوى جودة الخدمات في مديرية بلديات واسط عالي، وتوجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات. تمثلت أهم التوصيات في الاهتمام بإدخال مفهوم الالتزام التنظيمي في مديرية بلديات واسط، لما له من أهمية بالغة سترفع من مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المديرية.

ثالثا :دراسة : علاء جمعه خزعزل الركياوي ،عباس فاضل حسن الهبيي ، حسام فهمي اعجمي الجنابي ،اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جوده الخدمة المالية والمصرفية في العراق (دراسة تطبيقية على عينه من البنوك التجارية بغداد) المجلة المالية والمحاسبية للشركات، المجلد 03 العدد 02 ، جامعه منوبة تونس، ديسمبر 2023 ، ص ص 54 62 .

استهدف الدراسة التعرف على أبعاد الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب المفهوم والمتطلبات وقياس وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين مؤشرات الالتزام التنظيمي ، متمثلة في (الالتزام العاطفي ،الالتزام المعياري، الالتزام المستمر). كمتغيرات مستقلة، وإبعاد تحسين جوده الخدمة المصرفية كمتغيرات تابعة، لمصرف الشرق الأوسط التجاري ،والمصرف التجاري العراقي، ومصرف بغداد .

اعتمد الباحثون في دراسة العينة على المعايير الإحصائية والأوساط والانحدار الخطي البسيط والمتعدد وفق المعطيات sbss.

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات، منها تشير لمعاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط معنوية وذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وتحسين جوده الخدمة المصرفية للمصارف عينه الدراسة.

أوصت الدراسة بضرورة الحد من بعض الأساليب ذات الطابع الإداري التي تحد من حركة العاملين داخل السلم الهرمي للمصارف من اجل إيجاد أجواء اجتماعية جيدة من جهة، والقضاء على الشعور بالا معنى ،أو الهدف من ممارسه العمل والشعور بالغبن من جهة أخرى.

رابعاً : دراسة فواز قاسم سعيد الكمالي، عبد الرحمن محمد أحمد السفياي ، أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز)، مجلة العدد 03 جامعة تعز اليمن 2021 ' ص ص 29 38 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الالتزام التنظيمي للعاملين في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري) وأثره في جودة الخدمات الصحية.

- وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز والبالغ عددهم (708) موظفاً، وتم اختيار عيّنة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظفاً من المجتمع الأصلي، ووزعت عليهم استبانة مكونة من محورين: محور الالتزام التنظيمي بثلاثة أبعاد ومحور جودة الخدمات الصحية بخمسة أبعاد وذلك بعد التحقق من صدقها وثباتها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، كما تم استخدام عددٍ من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد.

- وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى كلاً من الالتزام التنظيمي للعاملين وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز جاء بدرجة مرتفعة، بالإضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من بُعدي الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات المستهدفة، بينما لا يوجد أثر للالتزام المعياري. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العيّنة حول مستوى الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، ووجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العيّنة حول مستوى جودة الخدمات الصحية تُعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

- تعزيز الالتزام الاستمراري للعاملين وذلك من خلال أعاده النظر في نظام الحوافز في المستشفيات وتحديثه وفقاً للمتغيرات البيئية

- منح العاملين مزيداً من الحرية والاستقلالية في إنجاز أعمالهم وإدماجهم في كافة الأنشطة.

- تفصيل نظام التأمين (الراتب التقاعدي)، حيث يمكن العاملين من الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي.

وتحسين أداء العاملين بالإيجابية والقضاء على الشعور بالتهميش.

خامساً : احمد علاء روجي ، محمد أبو حسين الحارث ، أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية بوجود التعلم التنظيمي ،المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة المعلومات الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد 06 ،العدد 06، كلية الأعمال ، جامعة عمان العربية الأردن ، فبراير 2022

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده المتمثلة في الالتزام الاستمراري، والالتزام العاطفي، والالتزام المعياري على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتمثلة في أبعادها السرية، الاعتمادية، سهولة الاستخدام بتوسيط التعلم التنظيمي بين المتغيرين في البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الأردن، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، واختبار الفرضيات، حيث تمثل مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأجنبية العاملة في محافظة عمان والبالغ عددها 7 بنوك لبنان والمهجر، وبنك عودة، والبنك العقاري المصري العربي، وسيتي بنك، وبنك ستاندرد تشار ترد، وبنك الكويت الوطني، ومصرف الراجحي، في حين بلغت عينة الدراسة 225 موظف من العاملين في البنوك المبحوثة والمكونة من مدير فرع، مدير دائرة، مساعد مدير رئيس قسم، حيث تم تطوير استبانة إلكترونية وتوزيعها على عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج PLS Smart. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للالتزام التنظيمي بأبعاده الاستمراري، العاطفي، المعياري على جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها السرية، الاعتمادية سهولة الاستخدام لدى البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الأردن، وأوجدت الدراسة أن على السرية . بعد الالتزام العاطفي كان أقوى تأثيراً اعتمادية في البنوك المبحوثة كأبعاد فرعية لجودة الخدمات المصرفية لإلكترونية، كما وأظهر تحليل المسار وجود أثر مباشر قوي للالتزام التنظيمي على كامن التعلم التنظيمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وبمستويات مرتفعة.

وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات من أهمها ضرورة أن تقوم البنوك في تحسين مستويات الحوافز لديها بما يتلاءم مع احتياجات الموظفين الشخصية، وتحسين مستويات الدعم بكافة أشكاله وأنواعه بهدف المحافظة عليهم، بالإضافة إلى الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعمال، وضرورة أن تقوم البنوك المبحوثة في دعم أقسام البحث والتطوير لديها بهدف توليد المعرفة الجديدة والتي قد تساهم في ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية حديثة تتلاءم مع السوق الأردني، وأوصت الدراسة بضرورة إتباع أسلوب التدوير الوظيفي لتشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة فيما بينهم وتعزيز ثقافة العمل الجماعي لديهم.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

لقد تناولت كذلك الدراسات السابقة الأجنبية الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة من عدة جوانب وفي مؤسسات مختلفة، وذلك مما يثبت أهمية هذا الموضوع وسنعرض في هذا المطلب بعض الدراسات.

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية للالتزام التنظيمي :

هناك دراسات مختلفة ومتعددة نذكر منها مايلي :

أولا :

Study ,Emiko magoshi, diversity management and the effect on emloyee's organizational commitement evidence from japan and korea,journal of world business, 2009, P P 20 31

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير برامج إدارة التنوع على الالتزام التنظيمي للموظفين، وقد أجريت هذه الدراسة في كل من اليابان وكوريا وقد تم تحليل إدارة التنوع من خلال الجوانب التالية:

-التعويضات والرواتب والترقيات والتدريب والقيادة الإدارية، وتطبيق السياسات الموارد البشرية صديقة للعائلة.

-وقد تم تناول المتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي وقد استخدم مقياس meyer.al.1991، كما تناولت الدراسة مستوى العدالة المدرك كعامل وسيط، وتم تحليل 370 استبانة موزعة على كل من اليابان وكوريا.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود اختلاف في مستويات إدارة التنوع في كلا البلدين.

كما توصلت الدراسة إلى أن إدارة التنوع (عامل مستقل) لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظفين (متغير تابع)

ولقد أوصت الدراسة بعدم السماح بحالات الصراع السلبي بين الموظفين واثاحت الاتصال و التفاعل بينهم و دعمهم وتفعيل نظام الترقيات .

ثانيا :

Stady, Muhammad Ehsan Malik, SaminaNawab, BasharaNaeem, and RizwanQaiser Danish, Job sat is faction and organizational commitment of university teacher in public sector of business and management vol, 5. 2010, P P208 214.

والتي جاءت بعنوان "الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين الأساتذة الجامعيين العاملين في الجامعات العامة في باكستان. حيث تحاول الدراسة تحديد تأثير أبعاد الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين على الالتزام التنظيمي المدرك وتكونت الدراسة من 331 مفردة وجاءت أبرز النتائج إلى أن الرضا عن العمل نفسه وجودة الإشراف والرضا عن الأجور لها تأثير إيجابي وذو دلالة معنوية على الالتزام التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات محل الاختبار وتشير نتائج الدراسة أيضًا إلى أن عوامل التنبؤ بالالتزام التنظيمي بين

أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات العامة في باكستان تتمثل في طبيعة العمل والرضا عن الراتب وجودة الإشراف.

كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعة من خلال إشراكهم في القرارات التي تؤثر علي حياتهم المهنية و الاجتماعية .

ثالثا :

Study ,Bidgoli, M., Saadt. A., Asghari, A: Analyzing the relationship between the perception of organization justice and organizational commitment. Case study: Neyshabur medical science college international journal of academic research in accounting, finance and management sciences vol, 5(3), 2015, pp 180 186

والتي جاءت بعنوان استكشاف العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي"وهدفت الدراسة إلى البحث في الأبعاد المختلفة للعدالة التنظيمية واكتشاف العلاقة بين هذه الأبعاد المختلفة للعدالة التنظيمية واكتشاف العلاقة بين هذه الأبعاد والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للموظفين واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث شارك جميع موظفي جامعة نيشابور البالغ عددهم 263مرؤوس، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

وجاءت أبرز النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي. ولقد اقترح الباحث أن يقوم المديرون لإقامة العدالة التنظيمية بتشجيع الموظفين على أساس معايير معينة من إدارة الأداء وذلك عن طريق الجدارة واحترام حقوق الأفراد، والعمل بمبدأ تكافؤ الفرص لتنمية قدرات الموظفين.

رابعا :

Study , The Impact of Organizational Commitment on Job Performance Suharto, Suyanto, NediHendri International Journal of Economics and Business Administration, Volume VII, Issue 2019, pp 189206.

يناقش هذا البحث التأثير المباشر للكفاءات متعددة الثقافات والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي

تم جمع البيانات الأولية باستخدام المسح التوضيحي (التصميم، المنهجية ، المنهج) تتكون العينة من 350 شخصا من الموظفين الحكوميين في منطقته لامبونج الوسطى وبلديه مترو ومقاطعه لامبونج الشرقية واستخدم الباحثون اختيار تحليل المتطلبات الحالة الطبيعية للينورس والتجانس والخطية وانحدار الأهمية SEM أظهرت نتائج البحث أن الكفاءة المتعددة الثقافات تؤثر بشكل مباشر على العدالة التنظيمية والكفاءة المتعددة الثقافات تؤثر بشكل مباشر على الالتزام التنظيمي ، والكفاءة المتعدد الثقافات لا تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والعدالة التنظيمية ليس لها تأثيرا مباشرا على الأداء الوظيفي. وتم التوصل إلى عدة توصيات أهمها يجب تحسين الالتزام التنظيمي الذي يتكون من الإيمان بالقيم والأهداف التنظيمية بحيث تصبح المهارات والجهد وطبيعة العمل أفضل للأصالة والقيمة لتحقيق نتيجة الأداء الوظيفي ومخرجاتهم معترف بها من قبل المنظمة .

الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لجودة الخدمة

ونذكر منها الدراسات التالية:

- أولا

Study ZisisPandelis et al. The Application of Performance Measurement in the Service Quality Concept: The Case of a Greek Service Organisation. Journal of Money, Investment and Banking, 9,2009, pp 27 41.

تناولت هذه الدراسة قياس الأداء في مؤسسة بريدية في اليونان. استخدم الباحثون المقابلة شبه المهيكلة مع المسيرين في المناصب المعنية بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى دراسة وثائق المؤسسة لمعرفة نقاط الضعف والقوة في نظام قياس الأداء. بالإضافة لذلك تم استجواب الزبائن الرئيسيين لمعرفة أثر قياس الأداء في المؤسسة على جودة الخدمة من وجهة نظرهم.

المؤسسة قامت بعد ذلك بتوزيع استبيان سيرفكوال على الزبائن، وتبين أن الاعتمادية والاستجابة هما البعدين الذين سجل فيهما أكبر فرق سالب بين الادراكات والتوقعات. في النهاية تقرر أن تركز المؤسسة على تحسين نظام التسليم وتحسين العلاقة مع الزبون وخاصة معالجة الشكاوى.

بعد تحديد الخصائص المؤثرة على الجودة (Critical To Quality attributes) عملت المؤسسة على ترجمة هذه المتطلبات إلى طرق و كفاءات، أي ترجمة "الماذا" إلى "كيف"

الباحثون قاموا من جهتهم بتوجيه استبيان إلى 10 مؤسسات حددت لطول تعاملها مع المؤسسة من أجل تقييم أثر تطبيق قياس الأداء من وجهة نظر الزبائن على جودة الخدمة.

وأبرزت هذه الدراسة إجراءات البحث التي اتبعتها لتعيين محددات الجودة الأهم للزبون. في المقابل استخدم الباحثون الثلاثة أساساً منهجية كيفية اعتمدت على المقابلات وعلى دراسة الوثائق، ثم استخدموا الدراسة الكمية في نهاية المطاف لقياس أثر نظام قياس الأداء على الجودة المدركة للخدمة لدى عينة من عشر مؤسسات.

ولقد توصلت الدراسات إلى إعطاء الأولوية للجودة الوظيفية كونها الأكثر تأثيراً على تقييم الزبون للخدمة .

ثانياً :

Study ,Rajeswari K. and Sunmista K. J , Perceptions of customers on service quality of post offices – a comparative study. India. IJEMR. 1(12), 2011 , P P17.

هذه الدراسة الهندية هي دراسة مقارنة على مكاتب بريد مقاطعتين هندية.

الدراسة استخدمت الاستبيان لجمع البيانات، حيث حصلت على 300 استمارة مقبولة، نصف من كل مقاطعة. في هذا الاستبيان استخدمت الأبعاد الخمسة للمقياس المعروف SERVPERF مع تخفيف عدد البنود من 16 إلى 11 وإضافة أربعة أبعاد أخرى هي: الرفاه (حالة المقاعد، حالة سدة الكتابة والازدحام) العمليات، والأمان (الأمن عند حمل النقود، سرعة الإجابة على الشكاوى، سرعة البريد والحوالات إلخ)، حالة المرافق (نظافة المكتب وحالة الآلات والحواسيب) وسهولة استخدام الخدمات (العلم بالخدمات المتوفرة، توفر المعلومات في المكتب وسهولة الحصول على المعلومات من العاملين).

الباحثان استخدمتا سلماً من سبع درجات واستخدما ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأبعاد. هذه الأخيرة جاءت قريبة أو أكبر من 0.7. التحليل الإحصائي استخدم فيه اختبار المتوسط لكل بند (اختبار ستودنت) للمقارنة بين المقاطعتين.

توصل الباحثان إلى استنتاج هناك فرق في جودة الخدمة بين المقاطعتين و خاصة في ثبات الإبعاد المتقاربة خلصت الدراسة إلى استخدام الإحصاء المتوسط لكل بنود الاختبار بين المقاطعتين لتحسين جودة الخدمة في مكاتب البريد لكلا المقاطعتين محل الدراسة .

توصلت الدراسة إلى أن سرعة الاستجابة على الشكاوى و سهولة استخدام الخدمات المتوفرة لإدراكات المستهلكين .

ثالثا :

Study ,HameedZahid ,Hameed1Mubarak , Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry,ORIGINAL RESEARCH article Front. Psychol,Volume 13 ,2022 , PP 42 48

الهدف من هذا البحث هو دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في عالم ما بعد الوباء في صناعة العناية بالسيارات. استخدم بائع العناية بالسيارات في الدراسة وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال لتوفير تحديثات سريعة الاستجابة للعملاء في عالم ما بعد الوباء؛ يوفر هذا الاستخدام لوسائل التواصل الاجتماعي أساسًا لجودة الخدمة ورضا العملاء. تناولت الدراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء باستخدام إطار جودة الخدمة. وتوصلت النتائج إلى أن التعاطف، والموثوقية، والضمآن، والاستجابة، والملموسات لها علاقة إيجابية كبيرة مع رضا العملاء.

لقد تم التواصل مع العملاء الذين استخدموا وسائل التواصل الاجتماعي للتحقق من التحديثات وحجز موعد للخدمة وصيانة مركباتهم. لقد امتنع عن التصويت على 130 استطلاعًا، تم استبعاد 13 منها بسبب نقص المعلومات. لذلك، شملت العينة النهائية 117 مشاركًا (26 أنثى و91 ذكرًا) عبر فئات عمرية متعددة: 10 أعمارهم أقل من 25 عامًا، و46 تتراوح أعمارهم بين 26 و30 عامًا، و28 تتراوح أعمارهم بين 31 و35 عامًا، و21 تتراوح أعمارهم بين 36 و40 عامًا. و12 عامًا أكبر من 40 عامًا، وبالمثل كان متوسط المشاركين من الخريجين الذين لديهم أكثر من 3 سنوات من الخبرة في خدمة رعاية السيارات.

تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أنه من الأهمية بمكان أن تتعرف ورش العمل على عوامل جودة الخدمة التي تساهم في رضا العملاء. تشير النتائج أيضًا إلى أن التعاطف والضمآن والموثوقية والاستجابة والأشياء الملموسة تساهم في رضا العملاء. يجب على صناعة إصلاح السيارات توفير الاهتمام الشخصي بانتظام، والترحيب بالعملاء بطريقة ودية، وتسليم السيارات بعد الخدمات، وإخطار العملاء عند الحاجة إلى إصلاحات إضافية

تخصيص الوقت لتوضيح المشكلات للعملاء. علاوة على ذلك، يجب أن تقوم ورش العمل بفحص وتوظيف موظفين مهنيين يمكنهم توصيل الخدمات المطلوبة للعملاء بوضوح سواء شخصيًا أو عبر الإنترنت، وإبلاغ المخاطر المرتبطة بالإصلاحات بشكل فعال. يبدو أن جودة الخدمة مدعومة بالخدمات السريعة.

رابعاً:

Study ,Kim LengKhoo ,A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV Industry, Home Journals PSU Research Review Volume 6 Issue 2 , 2019, pp 208 219.

تهدف هذه الورقة إلى فهم تأثير جودة الخدمة على صورة الشركة ورضا العملاء. علاوة على ذلك، تناولت هذه الدراسة أيضاً تأثير صورة الشركة ورضا العملاء على نية إعادة النظر والحديث الشفهي. كما تم فحص تأثير الوساطة لصورة الشركة ورضا العملاء على العلاقات بين جودة الخدمة - نية إعادة النظر وجودة الخدمة - الكلام الشفهي-التصميم/المنهجية/النهج

استخدمت هذه الدراسة طريقة استبيان المسح وجمعت بيانات من 253 مستجيباً يتألفون من العملاء الذين لديهم تجربة الغناء في التلفزيون الكوري تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية بالمرعات الصغرى الجزئية في هذه الدراسة.

وجدت هذه الدراسة أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي كبير على صورة الشركة ورضا العملاء. ليس لصورة الشركة تأثير كبير على نية إعادة النظر ولكن لها تأثير إيجابي كبير على الكلام الشفهي. علاوة على ذلك، فإن رضا العملاء له تأثير إيجابي كبير على نية إعادة النظر والكلام الشفهي. كما وجد أن تأثير الوساطة لصورة الشركة ورضا العملاء مهم بالنسبة لمعظم العلاقات.

أظهرت هذه الدراسة أهمية الخدمة على ردود أفعال العملاء وسلوكياتهم ، والتي لم يتم التحقيق فيها من قبل. يجب على الشركات دائماً تقديم خدمة عالية الجودة لعملائها لأنها تؤثر على سلوكياتهم اللاحقة

المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة بعدة مميزات منها ما يوافقها ومنها ما يختلف عنها وسنعرض هنا بعض هذه المميزات.

الفرع الأول: أوجه التشابه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

- تناولت كل دراسة من الدراسات الموجودة أحد المتغيرين إما الإلتزام 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 الوسيلة نفسها وهي الاستبانة.
- اعتماد كل من الدراسات السابقة والحالية على الدراسات باللغة العربية والأجنبية.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

أولاً- 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 آخر مختلف.
- اختلاف الأبعاد المعتمدة في كل دراسة وفقاً لطبيعة المتغير المدروس.

ثانياً- الدراسة الحالية:

- تمت هذه الدراسة وطنياً ومحلياً على مستوى ولاية الوادي.
- الهدف من هذه الدراسة هو بيان أهمية وأثر الالتزام التنظيمي في تطوير جودة الخدمة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" بولاية الوادي الجزائري.
- 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 جودة الخدمة تمثلت في العناصر: (الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف).

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا 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 إستراتيجيا تركز عليه معظم 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 خلالها استعراض لأهم جوانب هذه الدراسة والمتمثلة في الهدف من الدراسة، المنهج المتبع عينة الدراسة، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في
مديرية توزيع الكهرباء والغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي



تمهيد:

بعد ما تم تناول الجانب النظري للموضوع وكذا الدراسات السابقة التي تطرقت له في الفصل الأول، سنتطرق في هذا الفصل للدراسة التطبيقية للموضوع، وهذا من خلال الكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات لعينة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما على التوالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

أما المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، والتي تكون وفق مجموعة من الخطوات نستعملها بالتعرف على المؤسسة محل الدراسة، تحديد مجتمع الدراسة والعينة، تحديد الأدوات المستعملة في جمع البيانات ومعالجتها من أدوات إحصائية وبرامج، علما أن المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي.

المطلب الأول: الطريقة و أداة الدراسة

في كل دراسة من الدراسات يعتمد الباحث على طرق مختلفة ومتعددة للوصول إلى النتائج ، وهي الغاية من بحثه كما أنها متعددة ومختلفة من باحث إلى آخر وفي هذا المطلب سيتم التطرق إلى الطرق المعتمدة في هذا البحث

الفرع الأول: نظرة عامة عن شركة سونلغاز الوادي

سنتناول في هذا الفرع نظرة عامة عن شركة سونلغاز الوادي لتوزيع الكهرباء والغاز والتعرف عليها من خلال نبذة عن تأسيسها وتكوينها وعملها ثم ذكر أهم المصالح الموجودة بها ودور كل منها كما يلي¹.

أولا :التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

هي شركة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز"، انتقلت المؤسسة من الطبيعة القانونية "شركة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري" إلى الصيغة القانونية "شركة ذات أسهم وهذا بصدر القانون رقم: 02 / 195 المؤرخ في 01 / 06 / 2002 م والمتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

ومن أجل مسيرة التحولات الاقتصادية للبلاد كان لزاما إعادة هيكلة المؤسسة وفقا للمتطلبات الجديدة وفتح رأس مالها.

كانت ولاية الوادي تزود بالطاقة الكهربائية عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع لبسكرة، وقد تقرر إنشاء مركز توزيع للولاية في أواخر الثمانينات.

وتنقسم إلى ثلاث وكالات هي الوادي، المغير والديلة. وقد أصبحت تسمى بالمقاطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة، ولها عدة وظائف أهمها:

- وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات، تسديدات)
- وظائف خاصة بالكهرباء والغاز (شبكات الكهرباء والغاز)
- بناء على القانون الصادر سنة 1985 فإن مهام الشركة هي:
- إنتاج وتوزيع واستغلال الطاقة الكهربائية.

¹ من وثائق المؤسسة

- النقل والتوزيع العمومي للغاز الطبيعي.

- تسيير المشتركين (الكهرباء والغاز)

- تمثيل المؤسسة لدى الولاية.

- تسيير المنشآت الكهربائية والغازية.

- تطوير منشآت الطاقة.

ثانيا- الهيكل التنظيمي:

إن مديرية التوزيع بالوادي تتكوّن من عدة مصالح وأقسام تتمثل فيما يلي:

1 - المدير العام: يتمثل دور المدير في الإشراف على جميع العمليات التي يقوم بها الفرع والمصادقة عليها ويقوم بدراسة جميع التقارير وتحليلها وتقديم نسخ منها للسلطات العليا ويتمثل دوره كذلك في مراقبة أداء العمال لعملهم وهو يمثل الفرع في المديرية الجهوية والمؤسسة الأم.

2 - المصلحة القانونية:

المصلحة المكلفة بالشؤون القانونية التي تخص الشركة وعمالها وتتمثل مهامها في:

- فض النزاعات بين الشركة والمتعاملين.

- إبرام العقود بين الشركة والمتعاملين معها.

3 - العلاقات والاتصالات:

المصلحة المكلفة بالتنسيق والترابط بين المصالح والمتعاملين من مهامها:

- تسهيل المبادلات بين الشركة والمتعاملين معها.

- الاتصالات الداخلية بالشركة.

4 - هندسة الأمن والوقاية المصلحة الخاصة بالحماية والأمن من مهامها:

- تأمين توزيع الطاقة الكهربائية وصيانة الشبكات وتسيير المشتركين في الشروط الملائمة للنوعية والأمن.

- الصيانة الشركات برنامج منظم، وتحليل الحوادث التي تصيب الشبكة.

5 - قسم تقنيات الغاز:

القسم الخاص بالتقنيات المبرمجة بتركيب الغاز من مهامه:

- استمرار التموين بالطاقة الغازية بصورة جيدة.

- المحافظة على نوعية الخدمة بالنظر إلى الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

6 - قسم تقنيات الكهرباء:

- يمثل في القسم المتخصص في تركيب الشبكات الكهربائية مع استمرارية الخدمة بنوعية عالية من مهامه:
- الاستمرارية: بالتموين بالطاقة الكهربائية مع التقليل قدر الإمكان من الانقطاعات.
- النوعية: بتقديم الخدمة بنوعية جيدة حسب الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

7 - مساعد الأمن الداخلي:

من مهامه:

- المحافظة على الأمن داخل الشركة.
- رفع تقرير عن السير العام للشركة إلى الوحدة الرئيسية.
- 8 - قسم العلاقات التجارية :

يلعب دور الوساطة بين الشركة والزبون ومن مهامه:

- ربط الزبائن الجدد وإنجاز عقود الاشتراك.
- إنجاز عقود التموين بالطاقة الكهربائية.
- متابعة طلبات الزبائن من وصولها إلى نهاية العملية.

9 - قسم استغلال أنظمة الإعلام الآلي:

القسم المتخصص بالمعالجة الآلية للإعلام الآلي من مهامه:

- معالجة برمجة المعلومات وتسييرها وفق القوانين الخاصة بالطاقة الكهربائية.
- إعداد البرامج و الإحصائيات و المتابعة المستمرة لملفات المشتركين.

10 - مصلحة الوسائل العامة:

المصلحة الخاصة بالحفاظ على الوسائل وتقوم بالمهام التالية:

- توفير وسائل النقل لأداء مهام المصالح.
- التكفل بتصليح الأدوات التالفة من مكاتب وأبواب ونوافذ.
- الحرص على توفر كل ما يلزم الموظفين من تجهيزات مكتبية وتسيير حظيرة السيارات.

11 - قسم دراسات تنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:

- هو القسم المكلف بدراسة مشاريع تركيب شبكات الكهرباء والغاز ومتابعة تنفيذها ويكمن مهامه فيما يلي:
- دراسة طلبات الزبائن الجدد.

- متابعة الأشغال وانجاز المنشآت الكهربائية والغازية.
- 12 - خلية المراقبة والتسيير: والتي تسهر على عملية الرقابة الدائمة وتسيير عمل الفرق المتنقلة.
- 13 - قسم إدارة تسيير المشاريع: تخصصه تسيير مشاريع تركيب الشبكات الكهربائية والغازية من مهامه:
 - التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية.
 - تسيير قروض المركز.
 - تسيير الأشغال الكهربائية.
 - تسيير المخزون.
- 14 - قسم تخطيط الكهرباء:
 - القسم الخاص بدراسات الجدوى من مهامه:
 - التخطيط لتركيب الشبكات الكهربائية.
 - تسيير الأشغال الكهربائية.
- 15 - قسم الموارد البشرية:
 - القسم الخاص بتسيير الموارد البشرية وتطويره وتدريبه من مهامه:
 - معالجة أجور العمال.
 - متابعة المسار المهني للعامل والعوامل الثابتة للأجور.
 - متابعة تكوين العمال التربصات، الأيام الدراسية.
 - متابعة حوادث العمل.
 - متابعة الوثائق الإدارية وحفظ القرارات في ملفات العمال.
- 16 - قسم المالية والمحاسبة:
 - هذا القسم هو المسؤول عن التكفل المادي بمختلف الاستثمارات ومشتريات الفرع بالإضافة إلى القيام بعمليات التسجيل والجرد وكذلك التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية، ومن مهامه:
 - التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية.
 - تسيير قروض المركز.
 - تسيير المخزون.

الشكل رقم (2-1) الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء والغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على وثيقة إدارية

ثالثا - وظائف الشركة:

- الوظائف التقنية: القيام بإنجاز وتطوير بحوث في مجال الإنتاج ونقل توزيع الطاقة في المجالات المذكورة.

- الوظائف التجارية:

وتتمثل في بيع الطاقة للمستهلكين وتحقيق رغبتهم ومن الوظائف السابقة ظهرت عدة وظائف فرعية تنقسم إلى قسمين:

-وظائف ذات طابع إداري: مثل تسيير المال تسيير الوسائل، معالجة المعلومات.

-وظائف ذات طابع دراسي: مثل القيام بدراسات اقتصادية (التخطيط)، القيام بدراسات تسويقية، القيام بدراسات النظام العام وأنظمة مراقبة التسيير.

في الوظائف ذات الطابع الدراسي يكون الهدف من جميع الدراسات هو تحديد سياسة رشيدة للشركة وإيجاد الإستراتيجية اللازمة لتحقيق أهداف الشركة.

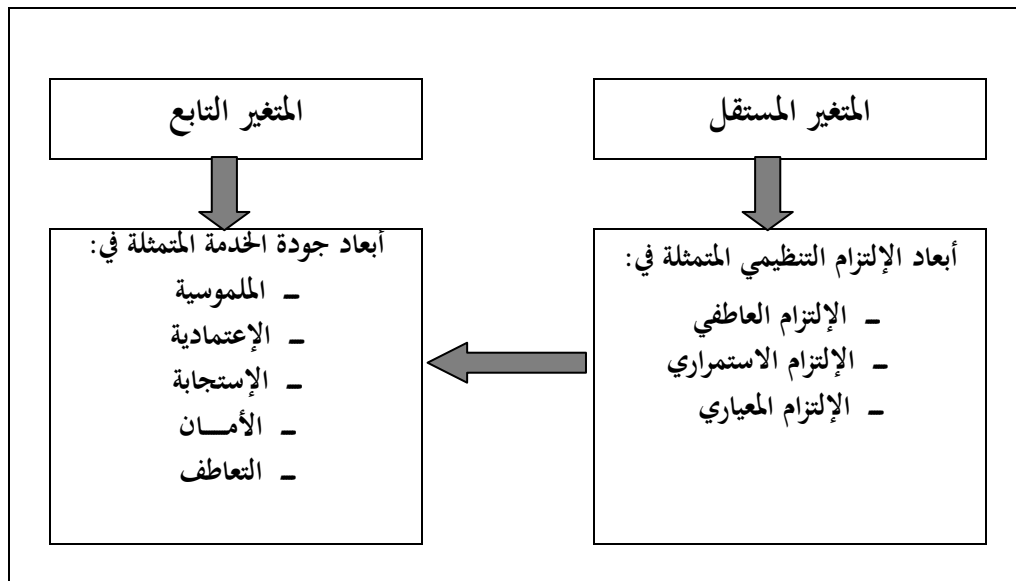
الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

وستتطرق في هذا الجزء إلى مجتمع الدراسة وحجم العينة التي اختارناها لهذا البحث، مع الشرح لمتغيرات الدراسة وأبعادها وذلك عبر النقاط التالية:

أولا : نموذج الدراسة

الشكل التالي يبرز نموذج الدراسة

الشكل رقم (2-2) العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا - مجتمع الدراسة:

هم موظفي مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي والذي يبلغ عددهم: 664 موظفا بداية سنة 2024 منهم 50 إطار سامي، 101 إطار، 254 عون تحكم و259 عون تنفيذ، منهم 21 امرأة. حسب ما صرح به مسؤول قسم الموارد البشرية بالمؤسسة.

ثالثا - عينة الدراسة:

هي عينة عشوائية من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بشركة "سونلغاز" بالوادي، تم تحديد حجمها 60 موظفا وفقا للجدول الإحصائي للمجتمع والعينة. والجدول التالي يوضح توزيع الاستبانة على عينة الدراسة:

جدول رقم (2 - 1) : توزيع الاستبانة على العينة

البيانات	العدد
عدد الاستثمارات الموزعة	80
عدد الاستثمارات المسترجعة	70
عدد الاستثمارات الملغاة	10
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	60

المصدر: من إعداد الطلبة

الفرع الثالث: تحديد متغيرات الدراسة وقياسها

أولا- تحديد المتغيرات كما هي موضح في الجدول أدناه

جدول رقم (2 . 2) : متغيرات الدراسة

نوع المتغير	المتغير
المتغير المستقل	الالتزام التنظيمي
المتغير التابع	جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطلبة.

ثانيا- كيفية قياس المتغيرات :

تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي خمس درجات، و هذا نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، حيث يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

- غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة.

- غير موافق تعطى لها درجتان.

- محايد تعطى لها ثلاث درجات.

- موافق تعطى لها أربع درجات.

- موافق بشدة تعطى لها خمس درجات.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي "

جدول رقم (2. 3): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الإجابة	الرمز	مجال المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الاتجاه
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	أقل من 36	منخفض جدا
غير موافق	2	من 1.80 إلى 2.60	من 36 إلى 52	منخفض
محايد	3	من 2.60 إلى 3.40	من 52 إلى 68	متوسط
موافق	4	من 3.40 إلى 4.20	من 68 إلى 84	مرتفع
موافق بشدة	5	أكثر من 4.20	أكثر من 84	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

سنقسم هذا الجزء إلى عدة عناصر كما يلي:

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي الآتية:

- معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لتحديد معامل ثبات محاور الاستبانة.

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي: المتوسط الحسابي (مدى ارتفاع أو انخفاض) لاستجابات مجتمع الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، وكذا يفيد في ترتيب المحاور تنازليا حسب (أعلى متوسط حسابي)، والانحرافات المعيارية (مدى انحراف إجابات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي)
- مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع جودة الخدمة.
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في الجمع

- تم الاعتماد على الاستبانة بشكل كبير في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، بالإضافة للمقابلات العلمية عن طريق الزيارة الميدانية لمقر المؤسسة محل الدراسة والوثائق الرسمية لهذه الأخيرة.
- أ. الاستبانة: حيث خصص لمعرفة ما مدى أثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة للموظفين بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، وتم تصميمه وفق المحاور الثلاثة الآتية:
- المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية لعينة موظفي المؤسسة محل الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، طبيعة المنصب).
- المحور الثاني: يتعلق بالالتزام التنظيمي ويحتوي على 15 عبارة.
- المحور الثالث: يتعلق بجودة الخدمة ويحتوي على 20 عبارة.
- ب. الوثائق: تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للدراسة، حيث في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للشركة ومختلف فروعها، وعلى النظام الداخلي للمؤسسة.
- ج. الملاحظة العلمية: بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

المطلب الثالث : اختبار أداة الدراسة (الاستبيان)

بعد الانتهاء من تصميم الاستبانة وإعدادها، قمنا بتقنين أداة الدراسة وذلك عن طريق اختبار مصداقيتها وثباتها، بمعنى مدى ملاءمتها لقياس ما صممت من أجله، وذلك عن طريق العديد من الإجراءات التي سيتم عرضها تباعا.

الفرع الأول : التأكد من الصدق الظاهري

يهدف اختبار صدق الأداة للتأكد من قدرة المقياس على قياس ما طور من أجل أن يقاس، وكذا التأكد من صحة العبارات الواردة في الاستبانة وإمكانية هذه الأسئلة من تغطية متغيرات الدراسة وفرضياتها وبالتالي تحقيق أهداف الدراسة في هذه المرحلة، وبعد تصميم الاستبانة فقد تم عرضها أولا على الأستاذ المشرف لإبداء رأيه حولها ثم أخذ الإذن منه لعرضها للتحكيم، وبعد موافقته تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من الأساتذة والدكاترة الذين ينتمون لجامعة الوادي، وكان عدد الأساتذة المحكمين (03) أساتذة من تخصصات مختلفة (الملحق 2)، وتجدر الإشارة إلى أن جميع الأساتذة المحكمين قد وافقوا على قدرة الاستبانة على تغطية وقياس الظاهرة المدروسة مع بعض التعديلات كانت أغلبها شكلية وقليل منها موضوعية، فكانت الملاحظات مقسمة إلى ملاحظات تخص بعض التصحيحات اللغوية وأخرى بإعادة صياغة بعض التساؤلات، وحملت أيضا ملاحظات بإضافة بعض العبارات الضرورية لاستيفاء الدراسة، وملاحظات أخرى تتعلق بالأسئلة التي تعتبر زائدة عن مستلزمات البحث، ولقد تم الأخذ في الحسبان جميع التوجيهات والملاحظات وإجراء التعديلات الضرورية التي أبداءها الأساتذة المحكمين، ولقد أخذنا برأي الأغلبية في تعديل فقرات الاستبيان والخروج به على شكلته الأخيرة (أنظر الملحق رقم 1).

الفرع الثاني : تنقية استبيان البحث

بعد المرحلة الأولى لجمع البيانات، والحصول على حوصلة فرز الاستبيانات، يوضح هذا المبحث نتائج عملية تنقية الاستبيان، وتمت عملية تنقية الاستبيان عن طريق خطوتين، في الخطوة الأولى، سنستخدم التحليل العاملي الاستكشافي " AFE " وسيتم حذف المؤشر الذي لا يستوفي المعايير المنصوص عليها في هذه التقنية، أما في الخطوة الثانية من تنقية الاستبيان، سوف نستخدم تقنية " ألفا كرونباخ " " Cronbach's Alpha " لمعرفة الاتساق الداخلي "التحقق من ثبات سلاالم القياس"، حسب القواعد المذكورة سابقا.

أولا : تحليل البنية العاملية

بالنسبة للتحليل العاملي الاستكشافي، سنستخدم التحليل لكل المؤشرات التي تقيس أبعاد الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة، بإدخال دوران متعامد من نوع Varimax، هذه التقنية تجعل من السهل تنقية المؤشرات التي تؤثر على جودة كل سلم القياس.

ويشير (Philippeau, 1986) إلى أن "درجة تشبع المؤشرات الأكبر من (0.8) فهي قيمة جيدة جدا وتعكس مصداقية المؤشرات، أما عندما تكون بين (0.65-0.8) فهي جيدة، أما إذا كانت ما بين (0.5-0.65) فهي متوسطة، أما المؤشرات الأقل من (0.5) فهي ضعيفة ويجب أن تحذف"¹.

ثانيا : تحليل الاتساق الداخلي (الثبات)

أن تحليل الاتساق الداخلي يجعل من الممكن اختبار تجانس ومصدقية سلم القياس، وكذا إمكانية الحصول على مجموعة من المؤشرات تعكس مصداقية سلم القياس المستخدم، يتم إجراء تحليل الاتساق الداخلي وفقا لقيمة ألفا كرونباخ.

ثالثا : تحليل نتائج تنقية الاستبيان

الجدول رقم (2-4): القوة العاملية (درجة تشبع العوامل) وقياس الاتساق الداخلي للمحور الالتزام التنظيمي الشكل 1

القسم الأول الالتزام التنظيمي			
الرمز	الفقرات	درجة التشبع	معامل ألفا كرونباخ
بعد : الالتزام العاطفي			
س1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة	0.733	0.731
س2	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة	0.640	
س3	أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة	0.686	
س4	أستمع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها	0.831	
س5	أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا	0.577	
بعد : الالتزام الاستمراري			
س6	أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا	0.657	0.674
س7	مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل	0.651	

¹Roussel P et F Wacheux, Management des ressources humaines : Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales, Belgique: Bruxelles: éditions de Boeck Université, 2005 ,P264.

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

س8	أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة	0.537
س9	أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل	0.594
س10	أطلع للحصول على ترقية في المؤسسة	0.517
بعد : الالتزام المعياري		
س11	أحرص على إتقان عملي بشكل جيد	0.772
س12	يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو مادي	0.782
س13	تستحق مني هذه المؤسسة الإخلاص والوفاء	0.704
س14	مستعد للبقاء في المؤسسة من أجل أصدقائي في العمل	0.534
س15	أحرص على الحفاظ على أجهزة ومعدات المؤسسة	0.642

المصدر :بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة التشبع لجميع فقرات المحور أكبر من 0.50 حيث تراوحت من 0.517 إلى 0.831 وهي تعكس مصداقية فقرات المحور، كما أن قيم معامل ألفا كرونباخن 0.674 إلى 0.731 فكافة القيم أكبر من 0.60 وأقل من 0.90 ومنه نستنتج موثوقية سلامة قياس المحور مؤشر لقياس ثبات ومصدقية الاستبيان.

الجدول رقم (2-5): القوة العاملية (درجة تشبع العوامل) وقياس الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمة

القسم الثاني :جودة الخدمة			
الرمز	الفقرات	درجة التشبع	معامل ألفا كرونباخ
بعد :المللموسية			
س16	تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثة	0.868	0.765
س17	تهتم مؤسستنا بالمظهر الخارجي للعمال	0.786	
س18	تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه	0.575	
س19	تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن	0.806	
بعد :الاعتمادية			
س20	نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد	0.708	0.777
س21	تسعى مؤسستنا لحل جميع مشاكل العملاء	0.850	
س22	تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة	0.810	
س23	تسعى المؤسسة لتقدم خدمات خالية من الأخطاء	0.731	
بعد :الأمان			
س24	يشعر زبائن المؤسسة بالأمان عند التعامل مع الموظفين	0.830	0.778
س25	يتمتع موظفو المؤسسة باللباقة و حسن التعامل	0.695	
س26	يحافظ موظفو المؤسسة على خصوصية الزبائن	0.804	
س27	تحرص إدارة المؤسسة على إيلاء أهمية كبرى للزبائن	0.781	

بعد: الاستجابة		
0.749	0.822	س28 نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة
	0.717	س29 نقوم بتقديم بعض الخدمات حتى خارج أوقات العمل
	0.712	س30 يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من العمال
	0.784	س31 نحرص على تقليل فترة انتظار الزبائن من أجل الخدمة
بعد: التعاطف		
0.704	0.670	س32 اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن
	0.647	س33 يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم
	0.798	س34 تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن
	0.577	س35 تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة التشبع لجميع فقرات المحور أكبر من 0.50 حيث تراوحت من 0.575 إلى 0.868 وهي تعكس مصداقية فقرات المحور، كما أن قيم معامل ألفا كرونباخ من 0.704 إلى 0.778 فكافة القيم أكبر من 0.70 وأقل من 0.90 ومنه نستنتج موثوقية سلامة قياس المحور. ومما سبق نستنتج ثبات ومصدقية الاستبيان.

رابعا اختبار التوزيع الطبيعي:

والمقصود به اختبار التوزيع الطبيعي اختبار كوروفسيمرونوف (Smirnov-Kolmogorov) واختبار الأدوات الإحصائية المناسبة من أجل تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف على طبيعة توزيع بيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلمية وغير معلمية؛ وعليه ومن أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة: H_1 والفرضية الصفرية: H_0 كما يلي:

H_0 : بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي؛ H_1 : بيانات العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والقاعدة هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية) sig أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع

طبيعي.

الجدول رقم (2-6): القيمة الإحصائية لاختبار التوزيع الطبيعي (Smirnov-Kolmogorov)

النتيجة	Smirnov-Kolmogorov		كشف عن توزيع بيانات إجابات أفراد العينة على عبارات المحاور الاستبيان التالية:
	مستوى الدلالة sig	القيمة الإحصائية النتيجة Test-Statistics	
يتبع توزيع طبيعي	0.200*	0.087	المحور الأول: الالتزام التنظيمي
يتبع توزيع طبيعي	0.200*	0.063	المحور الثاني: جودة الخدمة

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss

وعليه فإن محاور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة من الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الدورات التكوينية، بالإضافة إلى تحليل إجابات عينة الدراسة أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة، كما تناولنا اختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

سنتناول في هذا المطلب التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة حسب التغيرات: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الدورات التكوينية.

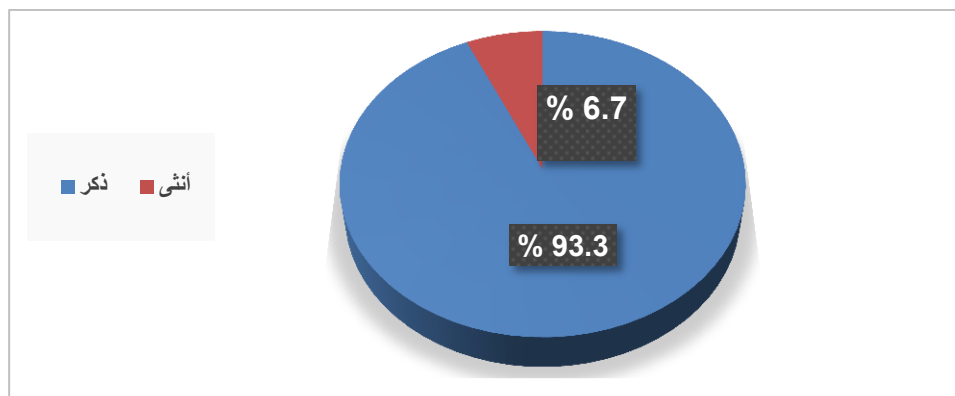
الفرع الأول: التوزيع حسب الجنس:

الجدول رقم (2-7): نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	56	% 93.3
أنثى	4	% 6.7
المجموع	60	% 100

المصدر : من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

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



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (2-7).

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب الجنس حيث نجد أن النسبة الأعلى كانت للذكور بنسبة 93.3% أما النسبة المتبقية 6.7% كانت للإناث وبالتالي في مجتمع العينة يتكون أغلبه من الذكور، وهذا راجع إلى خصوصية قطاع الصناعة في الجزائر وطبيعة ونوع العمل، الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث.

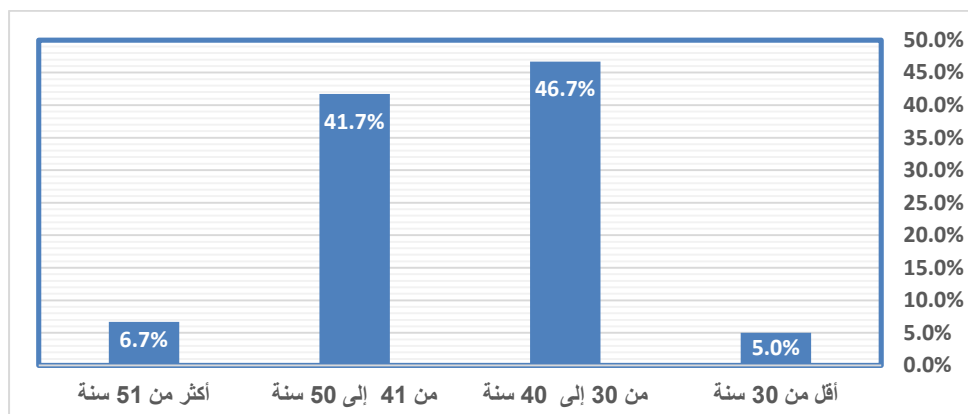
الفرع الثاني : التوزيع حسب السن:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	5%
من 30 إلى 40 سنة	28	46.7%
من 41 إلى 50 سنة	25	41.7%
أكثر من 51 سنة	4	6.7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (2-8).

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه، يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب العمر، حيث نجد أن النسبة الأعلى كانت للفئة الثانية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 46.7% ثم نسبة 41.7% للفئة من 41 إلى 50 سنة ثم بنسبة 6.7% لفئة أكثر من 51 سنة ثم في الأخير الفئة من أقل من 30 سنة و حظيت بنسبة 5.0%. وتدل هذه التركيبة على تواجد فئة شبابية قادرة على العطاء أكثر في المؤسسة.

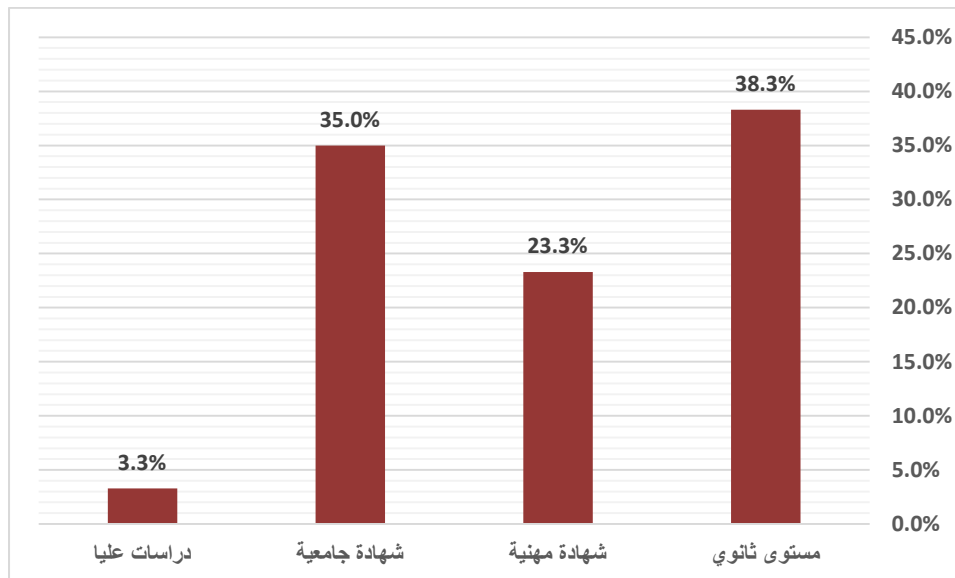
الفرع الثالث: التوزيع حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
مستوثانوي	23	38.3%
شهادة مهنية	14	23.3%
شهادة جامعية	21	35.0%
دراسات عليا	2	3.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (2-9).

يتبين من كل من الجدول والشكل البياني أعلاه توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث تبين أن المؤهل العلمي ثانوي هو الأعلى من بين أفراد عينة الدراسة وتمثلت نسبته في 38.3% من النسبة الكلية للمستجوبين في حين إن المؤهل العلمي جامعي كانت نسبته 35% كثاني مؤهل لأفراد العينة ويليه المؤهل العلمي شهادات مهنية بنسبة 23.3% وتتمثل بطبيعة الحال خريجي مراكز ومعاهد التكوين المهني والمدارس الخاصة، أما النسبة المتبقية التي تمثل 3.3% كانت تمثل المؤهل العلمي دراسات عليا وبالتالي فإن مجتمع العينة المستهدفة من خلال هذه الدراسة له مؤهلات علمية تسمح لهم بفهم مضمون الاستبيان مما يعزز من مصداقيته. وهذا يدل أيضا على أن المؤسسة تستقطب الكفاءات من حاملي الشهادات الجامعية لتولي المناصب المختلفة بعد اكتسابها للخبرة اللازمة.

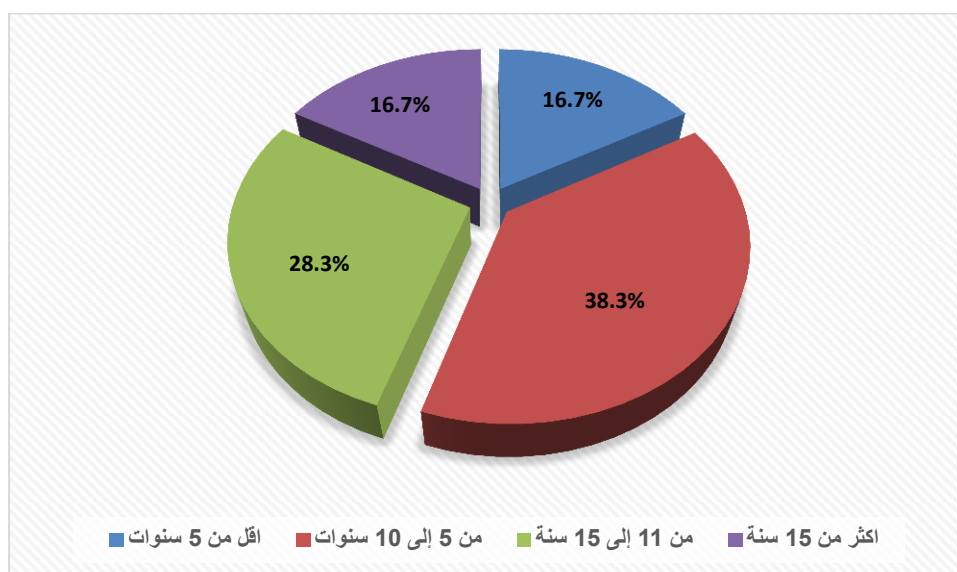
الفرع الرابع: التوزيع حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	16.7 %
من 5 إلى 10 سنوات	23	38.3 %
من 11 إلى 15 سنة	17	28.3 %
أكثر من 15 سنة	10	16.7 %
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (2-10).

من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية، نلاحظ أن أفراد العينة الذي تتراوح سنوات خبرتهم المهنية بين 05 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 38.3 %، ثم يليهم أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 11 إلى 15 سنة فتعادل نسبتهم 28.3 %، أما الفئة الثالثة تشارك فيها فئة كل من الذين تقل خبرتهم المهنية عن 05 سنوات، والفئة التي تفوق خبرتهم المهنية أكثر من 15 سنة فتعادل نسبتهم 16.7 %، فمن خلال سنوات الخبرة التي تعتبر تراكم المعلومات ورصيد الدراسات سواء كان أكاديمي أو مهني والتي تساهم في إثراء الدراسة وتعزيز مصداقيتها وهذا يدل على أن إدارات المؤسسة تتمتع بخبرة كبيرة.

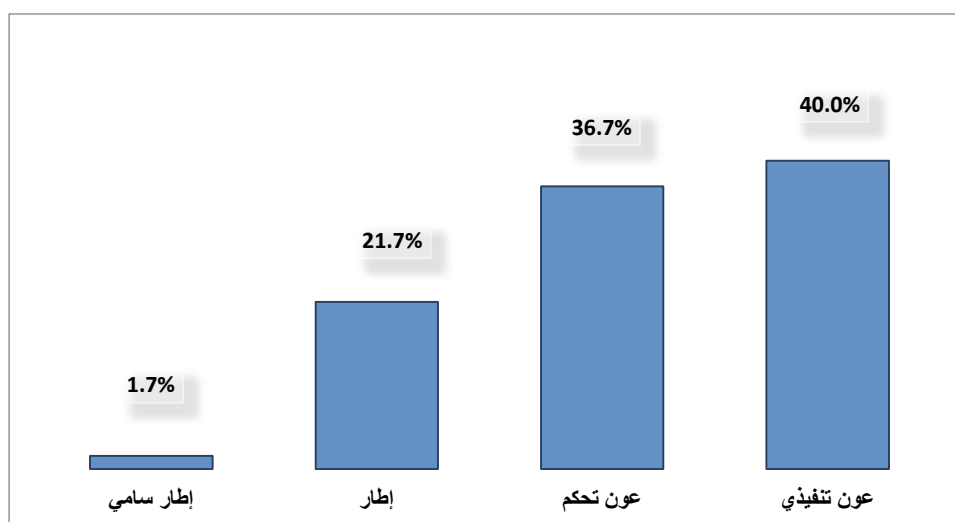
الفرع الخامس: التوزيع حسب الوظيفة الحالية

الجدول رقم (02-11): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية
عون تنفيذي	24	40 %
عون تحكم	22	36.7 %
إطار	13	21.7 %
إطار سامي	1	1.7 %
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

الشكل رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (02-11).

من خلال الجدول أعلاه والشكل البياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية نلاحظ أن أعلى فئة تحصل عليها الذين يشغلون منصب عون تنفيذي بنسبة 40.0% من أفراد العينة ثم يليه فئة الذين يشغلون منصب عون تحكم بنسبة تقدر بـ 36.7%، ثم تليه فئة الذين يشغلون منصب إطار بنسبة 21.7% ومن أفراد العينة وفي الأخير فئة الذين يشغلون منصب إطار سامي بنسبة 1.7% ونستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم فئة عمالية في الميدان أكثر من الفئات الإدارية لطبيعة عملها ومهامها.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة:

سيتم ومن خلال هذا المطلب وبالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان التحليل الوصفي لآرائهم بغية معرفة واقع تطبيق الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الأول: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور الالتزام التنظيمي

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمحور الالتزام التنظيمي خلال عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لكل أبعاد المحور بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة له.

أولاً: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام العاطفي

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "الالتزام العاطفي" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي: الجدول رقم (02-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام العاطفي

الترتيب	الإنجاء العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة %	العبارة
				موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
3	متوسطة	0.989	3.27	2	30	13	12	3	ت	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة
				3.3	50	21.7	20	5	%	
5	متوسطة	1.122	2.83	5	13	14	23	5	ت	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة
				8.3	21.7	23.3	38.3	8.3	%	
1	جيدة	0.966	3.50	3	38	8	8	3	ت	أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة
				5	63.3	13.3	13.3	5	%	
2	متوسطة	1.059	3.28	0	38	7	9	6	ت	أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها
				0	63.3	11.7	15	10	%	
4	متوسطة	1.013	3.08	5	15	23	14	3	ت	أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من
				8.3	25	38.3	23.3	5	%	
	متوسطة	1.029	3.192	بعد الالتزام العاطفي						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق بعد "الالتزام العاطفي" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.192) بانحراف معياري بلغ (1.029)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.50) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى جيد على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.966).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.28) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.059).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.27) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.989).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.08) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.013).

✓ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة التي تنص على "أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (2.83) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.122).

ثانيا: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام الاستمراري

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "الالتزام الاستمراري" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام الاستمراري

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة
				موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
2	متوسطة	1.178	3.37	4	37	3	9	7	ت	أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا
				6.7	61.7	5	15	11.7	%	
5	متوسطة	1.142	2.87	0	25	12	13	10	ت	مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل
				0	41.7	20	21.7	16.7	%	
1	جيدة	0.924	3.60	3	42	6	6	3	ت	أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة
				5	70	10	10	5	%	
3	متوسطة	1.059	3.28	1	35	10	8	6	ت	أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل
				1.7	58.3	16.7	13.3	10	%	
4	متوسطة	1.177	3.07	3	26	11	12	8	ت	أتطلع للحصول على ترقية في المؤسسة
				5	43.3	18.3	20	13.3	%	
	متوسطة	1.096	3.238	بعد الالتزام الاستمراري						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق بعد "الالتزام الاستمراري" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.238) بانحراف معياري بلغ (1.096)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.60) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى جيد على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.924).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.37) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف فقد بلغ (1.178).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.28) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.059).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "أتطلع للحصول على ترقية في المؤسسة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.07) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.177).

✓ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة التي تنص على "مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (2.87) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.142).

ثالثا: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام المعياري

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "الالتزام المعياري" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الالتزام المعياري

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة
				موقف بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	جيدة	0.715	4.38	28	29	2	0	1	ت	أحرص على إتقان عملي بشكل جيد
				46.7	48.3	3.3	0	1.7	%	
3	جيدة	0.596	4.18	16	40	3	1	0	ت	يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو
				26.7	66.7	5	1.7	0	%	
4	جيدة	0.720	4.08	14	40	4	1	1	ت	تستحق مني هذه المؤسسة الإخلاص
				23.3	66.7	6.7	1.7	1.7	%	
5	متوسطة	1.100	3.10	3	22	21	6	8	ت	مستعد للبقاء في المؤسسة من أجل أصدقائي في
				5	36.7	35	10	13.3	%	
2	جيدة	0.547	4.35	23	35	2	0	0	ت	أحرص على الحفاظ على أجهزة ومعدات المؤسسة
				38.3	58.3	3.3	0	0	%	
	جيدة	0.735	4.018	بعدالالتزام المعياري						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

✓ نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى مرتفع على تطبيق بعد "الالتزام المعياري" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المرتفع والذي بلغ (4.018) بانحراف معياري بلغ (0.735)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "أحرص على إتقان عملي بشكل جيد" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.38) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.715).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "أحرص على الحفاظ على أجهزة ومعدات المؤسسة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.35) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.547).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو مادي" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.18) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.596).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "تستحق مني هذه المؤسسة الإخلاص والوفاء" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.08) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.720).

✓ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة التي تنص على "مستعد للبقاء في المؤسسة من أجل أصدقائي في العمل" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.10) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.100).

وخلاصة تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور الالتزام التنظيمي كانت كالتالي:

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمحور الالتزام التنظيمي

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
3	متوسطة	1.029	3.192	الالتزام العاطفي
2	متوسطة	1.096	3.238	الالتزام الإستمراري
1	جيدة	0.735	4.018	الالتزام المعياري
	متوسطة	0.953	3.482	محور الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

✓ نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق محور "الالتزام التنظيمي" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.482) بانحراف معياري بلغ (0.953)، وقد جاء ترتيباً بعد هذا المحور حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ بعد الإلتزام المعياري تحصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.018) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع، ثم جاء في المرتبة الثانية بعد الإلتزام الإستمراري بمتوسط حسابي قدره (3.238) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط ثم جاء في ثالثاً بعد الإلتزام العاطفي بمتوسط حسابي قدره (3.192) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط.

الفرع الثاني: نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور جودة الخدمة

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمحور جودة الخدمة من خلال عرض نتائج التحليل

الإحصائي الوصفي لكل أبعاد المحور بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة

أولاً: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الملموسية

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "الملموسية" بغرض معرفة مدى

استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه

الجدول التالي:

الجدول رقم (2-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الملموسية

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	متوسطة	1.162	3.200	2	34	5	12	7	ت	تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثة
				3.3	56.7	8.3	20	11.7	%	
3	متوسطة	1.197	3.080	4	25	11	12	8	ت	تتم مؤسستنا بالمظهر الخارجي للعمال
				6.7	41.7	18.3	20	13.3	%	
2	متوسطة	0.700	3.087	5	47	4	3	1	ت	تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه
				8.3	78.3	6.7	5	1.7	%	
4	متوسطة	1.141	3.050	2	27	10	14	7	ت	تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن
				3.3	45	16.7	23.3	11.7	%	
	متوسطة	1.050	3.300	بعد الملموسية						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق بعد

"الملموسية" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.300) بانحراف

معيارى بلغ (1.050)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثة" من حيث الأهمية

بمتوسط حسابي قدره (3.20) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة

من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.162).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.087) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.700).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "تهتم مؤسستنا بالمظهر الخارجي للعمال" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.080) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.197).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.050) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.141).

ثانياً: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعيد الاعتمادية سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعيد "الاعتمادية" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الاعتمادية

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة %	العبارة
				موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
2	جيدة	0.685	3.850	5	46	4	5	0	ت	نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد
				8.3	76.7	6.7	8.3	0	%	
3	جيدة	0.704	3.750	4	42	9	5	0	ت	تسعى مؤسستنا لحل جميع مشاكل العملاء
				6.7	70	15	8.3	0	%	
4	جيدة	0.585	3.720	2	41	15	2	0	ت	تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة
				3.3	68.3	25	3.3	0	%	
1	جيدة	0.581	4.030	9	46	3	2	0	ت	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء
				15	76.7	5	3.3	0	%	
	جيدة	0.638	3.837	بعد الاعتمادية						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى مرتفع على تطبيق بعد "الاعتمادية" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المرتفع والذي بلغ (3.837) بانحراف معياري بلغ (0.638)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "تسعى المؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.030) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.581).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.850) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.685).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "تسعى مؤسستنا لحل جميع مشاكل العملاء" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.750) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة

لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.704).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.720)، مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.585).

ثالثاً: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعء الأمان

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعء "الأمان" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعء الأمان

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة %	العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
4	جيدة	0.823	3.630	3	40	11	4	2	ت	يشعر زبائن المؤسسة بالأمان عند التعامل مع
				5	66.7	18.3	6.7	3.3	%	
3	جيدة	0.619	3.700	3	38	17	2	0	ت	يتمتع موظفو المؤسسة باللباقة وحسن التعامل
				5	63.3	28.3	3.3	0	%	
2	جيدة	0.676	3.820	6	40	11	3	0	ت	يحافظ موظفو المؤسسة على خصوصية الزبائن
				10	66.7	18.3	5	0	%	
1	جيدة	0.712	4.030	15	33	11	1	0	ت	تحرص إدارة المؤسسة على إيلاء أهمية كبرى للزبائن
				25	55	18.3	1.7	0	%	
	جيدة	0.707	3.795	بعد الأمان						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق بعد "الأمان" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المرتفع والذي بلغ (3.795) بانحراف معياري بلغ (0.707)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "تحرص إدارة المؤسسة على إيلاء أهمية كبرى للزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.030) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.712).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "يحافظ موظفو المؤسسة على خصوصية الزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.820) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.676).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "يتمتع موظفو المؤسسة باللباقة وحسن التعامل" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.700) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.619).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "يشعر زبائن المؤسسة بالأمان عند التعامل مع الموظفين" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.630) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.823).

رابعاً: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الاستجابة

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "الاستجابة" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول رقم (2-19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد الاستجابة

الترتيب	الإجابة العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة %	العبارة
				موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
3	جيدة	0.924	3.830	12	34	7	6	1	ت	نتعامل مع شكاوى الزبائن
				20	56.7	11.7	10	1.7	%	بالسرعة اللازمة
1	جيدة	0.700	4.130	16	39	2	3	0	ت	نقوم بتقديم بعض الخدمات
				26.7	65	3.3	5	0	%	حتى خارج أوقات العمل
4	متوسطة	1.071	3.270	3	31	9	13	4	ت	يتوفر لدى المؤسسة العدد
				5	51.7	15	21.7	6.7	%	الكافي من العمال
2	جيدة	0.720	4.080	16	35	7	2	0	ت	نحرص على تقليل فترة انتظار
				26.7	58.3	11.7	3.3	0	%	الزبائن من أجل الخدمة
	جيدة	0.853	3.827	بعد الاستجابة						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى مرتفع على تطبيق بعد "الاستجابة" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المرتفع والذي بلغ (3.827) بانحراف معياري بلغ (0.853)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "نقوم بتقديم بعض الخدمات حتى خارج أوقات العمل" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.130) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.700).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "نحرص على تقليل فترة انتظار الزبائن من أجل الخدمة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.080) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.720).

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.830) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.924).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من العمال" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.270) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.071).

خامسا: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد التعاطف

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد "التعاطف" بغرض معرفة مدى استجابات مفردات عينة الدراسة نحو درجة الموافقة على مجموعة الفقرات المكونة لهذا البعد، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة ببعد التعاطف

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة %	العبارة
				موفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	جيدة	0.882	4.030	17	34	4	4	1	ت	اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن
				28.3	56.7	6.7	6.7	1.7	%	
3	جيدة	0.819	3.800	8	38	9	4	1	ت	يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم
				13.3	63.3	15	6.7	1.7	%	
4	جيدة	0.873	3.680	6	38	8	7	1	ت	تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن
				10	63.3	13.3	11.7	1.7	%	
2	جيدة	0.812	3.870	10	37	9	3	1	ت	تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن
				16.7	61.7	15	5	1.7	%	
	جيدة	0.846	3.845	بعد التعاطف						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى متوسط على تطبيق بعد "التعاطف" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.845) بانحراف معياري بلغ (0.846)، وقد جاء ترتيب فقرات هذا البعد حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على "اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (4.030) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.882).

✓ جاءت في المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.870) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.812).

✓ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التي تنص على "يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.800) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.819).

✓ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص على "تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن" من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.680) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع على تبني المؤسسة محل الدراسة لهذه العبارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالمقارنة مع المتوسط العام، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.873).

• **وخلاصة تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات لمحور جودة الخدمة كانت كالتالي:**

الجدول رقم (2-21): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات المتعلقة بمحور جودة الخدمة

الترتيب	الإتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
5	متوسطة	1.050	3.300	الملموسية
2	جيدة	0.638	3.837	الإعتمادية
4	جيدة	0.707	3.795	الأمان
3	جيدة	0.853	3.827	الإستجابة
1	جيدة	0.846	3.845	التعاطف
	جيدة	0.818	3.720	محور جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي SPSS.

✓ نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بمستوى مرتفع على تطبيق محور "جودة الخدمة" في المؤسسة محل الدراسة وذلك بالنظر لمتوسطها الحسابي المتوسط والذي بلغ (3.720) بانحراف معياري بلغ (0.818)، وقد جاء ترتيب أبعاد هذا المحور حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

✓ بعد التعاطف تحصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.845) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع، ثم جاء في المرتبة الثانية بعد الإعتمادية بمتوسط حسابي قدره (3.837) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع ثم جاء في المرتبة الثالثة بعد الإستجابة بمتوسط حسابي قدره (3.827) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع، ثم جاء في المرتبة الرابعة بعد الأمان بمتوسط حسابي قدره (3.795) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى مرتفع ثم جاء في المرتبة الخامسة بعد الملموسية بمتوسط حسابي قدره (3.300) مما يعني أن هناك موافقة وبمستوى متوسط.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج:

وبعد الوصول إلى النتائج المختلفة في هذه الدراسة سيتم في هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات التي تم فرضها مع مناقشة النتائج المتوصل لها.

الفرع الأول : اختبار صحة الفرضيات: سيتم التطرق في هذا الفرع إلى اختبار صحة الفرضيات كما يلي:

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:

نص الفرضية: "توجد علاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي (مجتمعة) وجودة الخدمة" بالمؤسسة محل الدراسة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية تمت الصياغة التالية:

H_0 - : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير أبعاد الالتزام التنظيمي (مجتمعة) في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

H_1 - : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير أبعاد الالتزام التنظيمي (مجتمعة) في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية الرئيسية قمنا أولاً باختبار كل من فرضياتها الفرعية المنبثقة منها وهي كالتالي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الالتزام العاطفي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة."

للتأكد من صحة الفرضيات أو عدم صحتها، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج الآتي:

$Y = B_0 + B_1 X_1$ ، كمعادلة لتقدير قيم المتغير التابع وذلك بعد أن يتم تحديد قيمة معامل المتغير المستقل، حيث

أن:

Y - : عبارة عن متغير تابع.

X_1 - : عبارة عن متغير مستقل.

- β_0 : قيمة الثابت. - β_1 : معامل المتغير المستقل.

وكانت النتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول (02-22): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الإلتزام العاطفي في جودة الخدمة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.367	0.135	0.120	9.037	0.004	الثابت α	2.761	16.812	0.000
					معامل الانحدار β_1	0.831	3.006	0.004
$Y=2.761+ 0.831X$								

X: المتغير المستقل (الإلتزام العاطفي) Y: غير التابع (جودة الخدمة)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (9.037) وهيدالة بمستوى دلالة قدره (0.004) لأنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط ، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛ كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.831) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.831) في المتغير التابع؛ كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.135) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (13.5%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى؛ كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.367) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة؛

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام العاطفي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام الإستمراري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة".

وكانت النتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول (2-23): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الإلتزام الإستمراري في جودة الخدمة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (² R)	معامل التحديد المعدل (R ²)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.396	0.157	0.142	10.804	0.002	الثابت α	2.829	20.868	0.000
					معامل الإنحدار 1β	0.751	3.287	0.002
					Y=2.829+ 0.751X			

Y : المتغير التابع (جودة الخدمة)

X: المتغير المستقل (الإلتزام الإستمراري)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (10.804) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.002) لأنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.751) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.751) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.157) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (15.7%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.396) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الإلتزام

الإستمراري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

3 - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد الالتزام المعياري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة"

وكانت النتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول (2-24): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بعد الالتزام المعياري في جودة الخدمة

مستوى الدلالة SIG	قيمة t	قيمة المعاملات	المعاملات	مستوى الدلالة SIG	قيمة F	معامل التحديد المعدل (R ²)	معامل التحديد (² R)	معامل الارتباط (R)
0.000	30.536	3.967	الثابت α	0.646	0.213	-0.014	0.004	0.06
0.646	0.461	0.101	معامل الإنحدار 1β					
Y=3.967+ 0.101X								

X: المتغير المستقل (الالتزام المعياري) Y: المتغير التابع (جودة الخدمة)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (0.213) وهي غير دالة بمستوى دلالة قدره (0.646) لأنها أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني غير معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.101) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.101) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.004) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (0.4%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.06) وتعني وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة ضعيفة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير بعد

الالتزام المعياري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

4 . اختبار الفرضية الرئيسية:

بعد اختبار الفرضيات الفرعية سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

نص الفرضية: "يوجد أثر بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة".

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تمت الصياغة التالية:

H_0 : لا يوجد أثر بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

H_1 : يوجد أثربينأبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة العلاقة بين مختلف أبعاد الالتزام

التنظيمي تابع وجودة الخدمة كمتغير مستقل وذلك ببناء النموذج الآتي:

$Y = \beta_0 + \beta (X)$ ، كمعادلة لتقدير قيم المتغير التابع وذلك بعد أن يتم تحديد قيمة معامل المتغير الكلي المستقل، حيث أن:

X - الالتزام التنظيمي بمختلف أبعاده كمتغير كلي مستقل.

Y - جودة الخدمة كمتغير تابع بأبعاده.

β_0 - قيمة الثابت.

β - معامل المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي).

والنتائج ملخصة كما هو موضح بالجدول الآتي:

الجدول رقم (25-2): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس الأثر بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

البيان	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)	التفسير
β_0 الثابت	-0.205	-0.620	0.538	غير دال
الالتزام العاطفي	0.114	1.900	0.063	غير دال
الالتزام الاستمراري	0.156	2.245	0.029	دال
الالتزام المعياري	-0.035	-0.468	0.642	غير دال
معامل الارتباط (R)	0.456	/	/	
معامل التحديد (R^2)	0.208	/	/	/
معامل التحديد المعدل (R^2)	0.166	/	/	/
اختبار (F)	4.904	/	0.004	دال
$Y = -0.205 + 0.114X_1 + 0.156X_2 - 0.035X_3$				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

يحدد أثر اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي على جودة الخدمة، بالمعادلة التالية:

$$Y = -0.205 + 0.114X_1 + 0.156X_2 - 0.035X_3$$

وهي تمثل معادلة الانحدار المتعدد، بحيث:

X_1 : بعد الالتزام العاطفي. X_2 : بعد الالتزام الاستمراري. X_3 : بعد الالتزام المعياري.

- بلغت قيمة معادلة الارتباط الكلي $0.456R$ ، مما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، كما بلغت قيمة معامل التحديد الكلي 0.208 ، مما يعني أن 20.8% من جودة الخدمة يعود إلى اتجاهات أفراد العينة نحو الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي.
- توضح معاملات الانحدار الجزئية، درجة تأثير جودة الخدمة بكل معيار من المعايير الثلاثة، حيث قدرت بـ 0.114 للالتزام العاطفي، 0.156 للالتزام الاستمراري، 0.035 للالتزام المعياري.
- تقدر القيمة الإحصائية F بـ 4.904 ، بينما القيمة الاحتمالية 0.004 وهي أقل من 0.05 . ويعني ذلك أنها ذات دلالة إحصائية، وعلى ضوء النتائج السابقة، فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة"

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات التابعة لها

ونص الفرضية الرئيسية الثانية ينص على: "توجد علاقة بين الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة".

ولاختبار الفرضية الرئيسية تمت الصياغة كالتالي:

H_0 : لا يوجد أثر بين الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

H_1 : يوجد أثر بين الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية الرئيسية قمنا أولاً باختبار كل من فرضياتها الفرعية المنبثقة منها وهي كالتالي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد المؤسسة

بالمؤسسة محل الدراسة".

وكانت النتائج ملخصة في الجدول التالي:

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول (2-26): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الملموسية

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.534	0.285	0.272	23.083	0.000	الثابت α	-0.120	-0.875	0.383
					معامل الانحدار 1β	0.194	4.804	0.000
$Y = -0.120 + 0.194X$								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (بعد الملموسية)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (23.083) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.000) لأنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.194) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.194) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.285) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (28.5%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.534) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الملموسية بالمؤسسة محل الدراسة

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الاعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة".

الفصل الثاني.....الدراسة الميدانية لأثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

الجدول (2-27): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإجماعية

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (² R)	معامل التحديد المعدل (R ²)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.233	0.054	0.038	3.320	0.074	الثابت α	-0.090	-0.266	0.791
					معامل الإنحدار β1	0.159	1.822	0.074
Y= - 0.090+ 0.159x								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (بعد الإجماعية)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (3.320) وهي غير دالة بمستوى قدره (0.074) لأنها أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني عدم معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.159) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.159) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R² تقدر بـ (0.054) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (5.4%)

من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.233) وتعني وجود علاقة ضعيفة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة ضعيفة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لتأثير الالتزام

التنظيمي في بعد الإجماعية بالمؤسسة محل الدراسة"

3- اختبارالفرضية الفرعية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة".

الجدول (2-28): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الأمان

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.310	0.096	0.080	6.156	0.016	الثابت α	-0.131	-0.494	0.623
					معامل الانحدار β_1	0.172	2.484	0.016
$Y = -0.131 + 0.172X$								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (بعد الأمان)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (6.156) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.016) لأنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.172) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.172) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.096) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (9.6%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.310) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة"

4- اختبارالفرضية الرابعة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإستجابة بالمؤسسة محل الدراسة".

الجدول (2-29): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإستجابة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.326	0.106	0.091	6.875	0.011	الثابت α	-0.067	-0.294	0.770
					معامل الانحدار 1β	0.154	2.622	0.011
$Y = -0.067 + 0.154X$								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (بعد الإستجابة)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (6.875) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.011) لأنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.154) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.154) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.106) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (10.6%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.326) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإستجابة بالمؤسسة محل الدراسة"

5- اختبار الفرضية الخامسة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد التعاطف بالمؤسسة محل الدراسة".

الجدول (2-30): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد التعاطف

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.205	0.042	0.026	2.553	0.116	الثابت α	0.049	0.166	0.869
					معامل الانحدار β_1	0.123	1.598	0.116
$Y = 0.049 + 0.123X$								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (بعد التعاطف)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (2.553) وهي غير دالة بمستوى قدره (0.116) لأنها أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني عدم معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.123) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.123) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.042) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (4.2%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.205) وتعني وجود علاقة ضعيفة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة ضعيفة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام

التنظيمي في بعد التعاطف بالمؤسسة محل الدراسة"

النتيجة: اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: "توجد علاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة" بالمؤسسة محل الدراسة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية تمت الصياغة التالية:

H_0 - : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

H_1 - : توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

وقمنا بإختبار الفرضية الرئيسية حيث كانت النتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول (2-31): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة SIG	المعاملات	قيمة المعاملات	قيمة t	مستوى الدلالة SIG
0.370	0.137	0.122	9.195	0.004	الثابت α	0.326	4.449	0.000
					معامل الانحدار β_1	0.375	3.032	0.004
$Y=0.326+ 0.375X$								

X: المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) Y: المتغير التابع (جودة الخدمة)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (9.195) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.004) لأنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني معنوية نموذج الانحدار البسيط، ويؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

كما نلاحظ أن قيمة B1 تقدر بـ (0.326) والتي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.326) في المتغير التابع.

كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تقدر بـ (0.137) أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (13.7%) من التغيرات الحاصلة للمتغير التابع أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى.

كما أن قيمة معامل الارتباط R بلغت (0.370) وتعني وجود علاقة متوسطة بين المتغير التابع والمستقل وهي طردية لأن إشارة B1 موجبة.

وعليه نستنتج وجود علاقة متوسطة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وعلى ضوء هذه النتائج فإننا:

تقبل الفرضية البديلة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

الفرع الثاني: مناقشة النتائج

على ضوء النتائج المتحصل عليها في الفرع الأول سنحاول مناقشتها وتفسيرها من خلال ما يلي:

أولاً : مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

I :يوجد أثر لتأثير بعد الإلتزام العاطفي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

علاقة الإلتزام العاطفي بجودة الخدمة ترتبط بشكل وثيق بتجربة العميل ورضاه. فعندما يكون العاملون ملتزمين عاطفياً بتقديم خدمة ممتازة، فإنهم يبدون اهتماماً حقيقياً برضا العميل ويسعون جاهدين لتلبية احتياجاته بشكل أفضل. وهذا يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة وتعزيز روابط الثقة والولاء مع العملاء، ووجدنا في المؤسسة محل الدراسة بأن مبدأ الإلتزام العاطفي يفسر ما نسبته (13.5%) من التغيرات الحاصلة لجودة الخدمة أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى؛ وهي نسبة متوسطة، وعلى المسؤولين زيادة الروح الإيجابية والتعاونية في أوساط جميع العمال بأهميتها وقدرتها على التأثير في تحسين جودة الخدمة دون الاتكال على سلطته القانونية من خلال الإقناع وإتباع أساليب تحفيزية تساهم في تحقيق الأهداف الشركة لتحقيق جودة خدمة تنافسية عالية.

II :يوجد أثر لتأثير بعد الإلتزام الإستمراري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

يهدف الإلتزام الاستمراري لتقديم جودة الخدمة مما يؤدي إلى بناء سمعة إيجابية للشركة أو المنظمة وزيادة رضا العملاء. من خلال الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة، يمكن أن يؤدي الإلتزام إلى تكريس العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإيرادات والنمو المستدام، ووجدنا في الشركة محل الدراسة بأن الإلتزام بالإستمراري يفسر ما نسبته (15.7%) من التغيرات الحاصلة لجودة الخدمة أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة متوسطة، مما يتطلب جهوداً مستمرة لتحسين العمليات وتلبية توقعات العملاء بشكل متكرر، وعندما يتم تضمين هذا الإلتزام في ثقافة الشركة ويكون جزءاً من رؤيتها وقيمها، يتم تعزيز التفاني في تحسين الخدمة بشكل مستمر وبمجرد أن يصبح الإلتزام جزءاً من هوية المؤسسة، يعمل الموظفون إلى تكريس

جهودهم لتحسين الجودة بدرجة أكبر، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمات أفضل للعملاء وتعزيز العلاقة بين الشركة وجمهورها.

III : لا يوجد أثر لتأثير بعد الالتزام المعياري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة

علاقة الالتزام المعياري بجودة الخدمة تكمن في كيفية تطبيق المعايير والمقاييس المحددة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. عندما يتم الالتزام بالمعايير المعتمدة، يتحسن مستوى الجودة ويتم تقديم الخدمات بطريقة موحدة وموثوقة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين تجربة العملاء ورضاهم، ووجدنا في المؤسسة محل الدراسة بأن بعد الالتزام المعياري يفسر ما نسبته (0.4 %) من التغيرات الحاصلة لجودة الخدمة وهي ضعيفة. وعلى المؤسسة السعي لتوعية وتدريب وتحفيز العاملين من خلال توجيههم بشكل كاف حول أهمية الالتزام بالمعايير وتأثيرها على جودة الخدمة ومكافأهم عن الأداء المتميز، كما يجب عليها مراقبة الأداء من خلال مراقبة تطبيق المعايير وقياس الأداء بانتظام للتأكد من الالتزام المستمر.

ثانيا: مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

I. - يوجد أثر لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الملموسية بالمؤسسة محل الدراسة

الالتزام التنظيمي يشير إلى مدى التفاعل والارتباط الذي يظهره الموظفون تجاه منظماتهم، بينما يعني بعد الملموسية قابلية قياس الأشياء بطرق ملموسة أو محسوسة. على الرغم من أن الارتباط بينهما ليس دائماً واضحاً، إلا أنه يمكن أن يكون الالتزام التنظيمي نتيجةً للملموسية، حيث يمكن للموظفين أن يشعروا بالتفاعل الإيجابي تجاه منظماتهم إذا كانت توفر نتائج قابلة للقياس ومحسوسة لجهودهم وإسهاماتهم ووجدنا بالمؤسسة محل الدراسة بأن الالتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (28.5 %) من التغيرات الحاصلة لبعد الملموسية أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة متوسطة، مما يجب على المؤسسة تحديد أهداف قابلة للقياس والتحقق منها، وتشجيع الموظفين على تحقيقها، مما يساهم في جعل الإسهامات الملموسة مرئية ومحسوسة. كما يمكن استخدام المكافآت المادية أو غير المادية لتعزيز الأداء والالتزام، مثل المكافآت المالية أو الاعتراف العام بالإنجازات.

II. لا يوجد أثر لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة

يوثر الالتزام التنظيمي بالمؤسسة على مدى الاعتمادية الذي يشعر به الأفراد تجاهها. على سبيل المثال، عندما يكون الأفراد ملتزمين بمؤسستهم، فإنهم يميلون إلى الثقة فيها والاعتماد عليها في أداء أعمالهم واتخاذ القرارات، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة ووجدنا بأن الالتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (5.4 %) من التغيرات الحاصلة لبعد الإعتمادية أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة ضعيفة، فعلى مسؤولي المؤسسة تعزيز

الشفافية والاتصال بتوفير معلومات دقيقة وشفافة للموظفين لبناء الثقة والاعتمادية في المؤسسة. كما يجب عليهم تقديم الدعم والتشجيع للموظفين، سواء من خلال التدريب أو تقديم الفرص للتطوير الشخصي والمهني، ويمكن تحسين الاعتمادية من خلال تشجيع مشاركة الموظفين في عمليات اتخاذ القرار، وعليهم السعي لتعزيز القيم والمبادئ التي تعكس الثقافة التنظيمية الإيجابية، مثل النزاهة والتعاون والاحترام.

III. يوجد أثر لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة

تشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي يرتبط بشكل إيجابي ببعد الأمان في العمل، حيث يشعر الموظفون الذين يشعرون بالالتزام بالمؤسسة بمزيد من الرضا والثقة بوجود بيئة عمل آمنة وموثوقة، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وجدنا بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (9.6%) من التغيرات الحاصلة لبعد الأمان أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة متوسطة فعلى مسؤولي المؤسسة العمل من أجل أن تكون بيئة العمل أكثر أمنا عن طريق تطوير وتطبيق سياسات وإجراءات للحفاظ على السلامة والصحة في مكان العمل، وتوفير دعم للموظفين في حالات الضغط النفسي أو الصعوبات الشخصية، وتشجيع التفاعل الاجتماعي وبناء علاقات إيجابية بين الموظفين وتعزيز الشعور بالانتماء إلى المؤسسة والعمل على تطوير المهارات وتوفير الفرص التعليمية من خلال توفير فرص التدريب والتطوير المهني، مما يزيد من الثقة والاستقرار لدى الموظفين ويعزز الإلتزام التنظيمي.

IV. - يوجد أثر لتأثير الالتزام التنظيمي في بعد الإستجابة بالمؤسسة محل الدراسة.

إن علاقة الإلتزام التنظيمي ببعد الاستجابة تشير إلى كيفية تأثير درجة ارتباط الموظفين بالمنظمة على استجابتهم لمتطلبات العمل. فعلى سبيل المثال، الموظفون الذين يشعرون بارتباط قوي مع المنظمة عادة ما يكونون أكثر عرضة للمساهمة بجهود إضافية والاستجابة بفعالية لمتطلبات العمل، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وجدنا بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (10.6%) من التغيرات الحاصلة لبعد الأمان أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة متوسطة ووجب على مسؤولي المؤسسة زيادة تعزيز الثقة والشفافية من خلال بناء بيئة عمل تشجع على الثقة وتتيح للموظفين مشاركة أفكارهم ومخاوفهم بحرية، وتوفير الدعم والتقدير لهم مع توفير فرص التطوير المهني وتوفير هياكل تحفيزية مثل الحوافز المادية وغير المادية مما يعزز من مشاركتهم واستجابتهم الفعالة.

V. لا يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد التعاطف بالمؤسسة محل الدراسة"

عادةً ما يكون للالتزام التنظيمي علاقة إيجابية بالتعاطف في العمل. عندما يشعر الموظفون بالالتزام تجاه المنظمة وأهدافها، فإنهم عرضة للشعور بالتعاطف مع زملائهم وقادتهم، مما يعزز التعاون والتفاهم داخل الفريق، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وجدنا بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (4.2%) من التغيرات الحاصلة لبعد التعاطف أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى وهي ضعيفة لذا وجب على مسؤولي المؤسسة من خلال بناء بيئة عمل

تشجع على الثقة والشفافية والاتصال والتفاعل بين الموظفين والإدارة، وتوفير الدعم اللازم والاهتمام بالاحتياجات الشخصية والمهنية لهم، وتوزيع المكافآت بشكل عادل ومتوازن والعمل على تعزيز الروح الجماعية والانتماء داخل المؤسسة.

ثالثا : مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

علاقة الالتزام التنظيمي بجودة الخدمة تعني أن الالتزام والانتماء للمنظمة من قبل الموظفين يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة التي يقدمونها. فعندما يكون للموظفين شعور بالانتماء والالتزام بأهداف وقيم المنظمة، فإنهم يعملون بجهد أكبر ويسعون لتقديم خدمات أفضل للعملاء أو المستفيدين، أما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وجدنا بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (13.7%) من التغيرات الحاصلة لجودة الخدمة أما الباقي يعزى لمتغيرات أخرى، وهي نسبة متوسطة بحاجة للتدعيم من خلال جملة من الإجراءات بما في ذلك إنشاء بيئة عمل إيجابية وداعمة تشجع على الانتماء والالتزام وتحفيز وتشجيع الموظفين من خلال تقديم الدعم والتشجيع المستمر، يمكن تحفيز الموظفين للعمل بجهد أكبر وتقديم خدمات عالية الجودة، وتوفير التدريب والتطوير المستمر لهم وتعزيز الثقة والشفافية في العلاقات داخل المؤسسة، مع الاعتراف بالإنجازات والجهود المبذولة من قبل الموظفين، وتقديرها بشكل مستمر مما يساهم في تعزيز جودة الخدمة.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل الذي قسم إلى مبحثين المبحث الأول تم التطرف للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي من عدة جوانب مختلفة، ثم تطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، من الأدوات المستخدمة في الدراسة، والاستبيان وطريقة تصميم الاستبيان وصدقه وثباته، وأخيرا قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية بعد اختبار فرضياتها، وهذا من خلال المعالجة الإحصائية وتحليل الاستبيان الموزع على عينة الدراسة بحيث أظهرت النتائج أهمية الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة ومدى تأثيره على جودة الخدمة.

الخاتمة



من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع، اتضح لنا أن للالتزام التنظيمي أهمية قصوى في المؤسسة، فهو يعد من أهم المفاهيم الحديثة وأحد الوسائل الناجحة في تحقيق العديد من المؤسسات أعلى درجات جودة الخدمة من خلال تطبيق مستلزماتها بشكل سليم.

لذا يعد الالتزام التنظيمي بمبادئه ومركزاته، من أهم الأساليب الذي أثبت نجاحاتها في العديد من المؤسسات الاقتصادية بأنها الأداة التي يمكن التعامل بواسطتها مع مستجدات العصر وتطوراتها، استناداً على تضمين جودة الخدمة في جميع الأنشطة ومجالات عمل المؤسسة، مما يؤهلها إلى اكتساب وتحقيق مزايا تنافسية تعزز من قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.

كما أن اكتساب جودة الخدمة أصبح ضرورة ملحة تسعى كل المؤسسات إلى تحقيقها في ظل التحديات التنافسية التي تواجهها، فجودة الخدمة هي قدرة المؤسسة على تميز خدماتها وتقديم خدمة أفضل من المنافسين باستخدام المؤسسة لمواردها وإمكاناتها بشكل يتسم بنوع من التفرد والتميز، تجعلها تتميز عنهم وتضمن لها مكانة بين المنافسين.

تطرق هذه الدراسة للإشكالية المتمثلة في تأثير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل وأبعاد جودة الخدمة كمتغير تابع بالتطبيق على مديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة "سونلغاز" بالوادي وهي من المؤسسات الرائدة في إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز على المستوى الوطني والدولي، وتمت الدراسة من خلال عرض فصلين الفصل الأول ويتعلق بالجانب النظري، وتم فيه عرض عدة مفاهيم متعلقة بمتغيرات الدراسة وهي الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة... الخ، أما الفصل الثاني فيخصص الجانب التطبيقي وقد كانت الدراسة تتمثل في عينة تتكون من مجموع العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي

حيث تمت عملية توزيع الاستبانة للعاملين بالمؤسسة واستخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الذي من خلاله تمكنا من معالجة وتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان المصمم لهذه الدراسة.

من خلال الفصل النظري والميداني في دراستنا التي تناولناها، الذي أردنا إسقاطه على الواقع العملي للتعرف على مدى ارتباط المعارف النظرية بالتطبيقية والتي تمكنا من الوصول إلى النتائج والتوصيات المتعلقة بهما ونذكرها فيما يلي :

1. النتائج النظرية

- الالتزام التنظيمي هو المحور الأساسي الذي تعتمد عليه المؤسسات لزيادة تنافسيتها واستمراريتها من خلال التوصل إلى الحصول على أكبر عدد من الزبائن لزيادة حصتها السوقية.
- يعد الالتزام التنظيمي على مستوى المؤسسات الاقتصادية وسيلة لكسب ميزة تنافسية وتجعلها تنسجم مع السوق وتحقق رضا العملاء وكسب ثقتهم من جهة وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح لها من جهة أخرى.
- إن جودة الخدمة تنشأ بتوصل المؤسسة إلى أساليب أو طرق جديدة أكثر فعالية تستطيع من خلالها خلق قيمة أعلى من العملاء، تجعلها تتميز وتضمن لهم مكانة بين المنافسين، بحيث يتجلى ذلك في ميزة جودة الخدمة حيث تتمكن المؤسسة من تقديم منتجاتها بجودة أفضل، مما يزيد من فجوة تفوقها على منافسيها.
- تعتبر جودة الخدمة مدخلا من مداخل الإدارة الحديثة، فهي فلسفة الإدارة التي تهدف إلى استخدام كافة الموارد البشرية والمادية المتاحة للمؤسسة بالطريقة الأكثر فاعلية للوصول لأهدافها المسطرة.
- يتمثل الالتزام التنظيمي في القيادة، اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة، منهجية العمليات، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، إدارة العلاقات
- يجب على المؤسسة العمل باستمرار على تقليص الفجوة في جودة الخدمة بين ما يتوقعه الزبون وما سيذكره فعلا.
- يتطلب تطبيق الالتزام التنظيمي التعليم والتدريب المستمرين لجميع الموارد البشرية العاملة في المؤسسة.

2. النتائج التطبيقية

رغم أن إجابات أفراد العينة كان لها التأثير الكبير على نتائج الدراسة (بسبب عدم موضوعية الإجابة واللامبالاة) إلا أننا توصلنا من خلال الفصل التطبيقي إلى عدة نتائج أهمها:

- مستوى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالالتزام التنظيمي متوسط.
- تعطي المؤسسة محل الدراسة أهمية متوسطة لخدمة الزبون من خلال الخدمة المقدمة.
- المؤسسة محل الدراسة لا تقدم المكافآت والحوافز الكافية التي تشجع العاملين على العمل بجودة عالية.
- للتحسين والتطوير المستمر دور كبير في تحقيق الاستمرارية في المؤسسة.
- إشراك العاملين في اتخاذ القرار ضعيف نوعا ما بالمؤسسة محل الدراسة.
- مستوى جودة الخدمة الذي تحققه المؤسسة محل الدراسة متوسط.
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق يساهم بشكل كبير في تحقيق الاستمرارية في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

3. نتائج اختبار الفرضيات:

أولا :الفرضية الرئيسية الأولى: "توجد علاقة بين أبعاد الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة" وكانت نتائج إختبار فرضياتها الفرعية كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر لتأثير بعد الإلتزام العاطفي في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة"، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لتأثير بعد الإلتزام الإستمراري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لتأثير بعد الإلتزام المعياري في جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

ثانيا :الفرضية الرئيسية الثانية : "توجد علاقة بين الإلتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة"، وكانت نتائج إختبار فرضياتها الفرعية كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الملموسية بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الإعتمادية بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الأمان بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد الإستجابة بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر لتأثير الإلتزام التنظيمي في بعد التعاطف بالمؤسسة محل الدراسة، تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة.

ثالثا: الفرضية الرئيسية: "توجد علاقة بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة"، تم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

4. توصيات الدراسة:

على ضوء هذه الدراسة نقترح مايلي:

- ضرورة أن تولي المؤسسة اهتماما خاصا بتوفير عناصر الإلتزام التنظيمي باعتباره متغيرا هاما يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية لهم وبالتالي الزيادة في الفعالية، وزيادة التزامهم وولائهم للمؤسسة أي تخفيف تأثير الفرصة البديلة وفقد الإطارات المحورية والعمالة المكون والمختص مهنيا، و التي تعتبر خسارة للمؤسسة فقدها وفقد خبرتها.
- ضرورة السعي أكثر للدعم والتشجيع للمحافظة على الأسبقيات التنافسية المكتسبة.
- التشجيع على روح المبادرة والإبداع داخل المؤسسة وخلق المناخ الملائم لذلك.
- العمل على نشر ثقافة جودة الخدمة داخل المؤسسة باعتبارها من المقومات الرئيسية لنجاح المؤسسة.
- تنمية مهارات وأداء العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم وإشراكهم في تحسين جودة الخدمة وتنمية ثقافة الإلتزام التنظيمي داخل الشركة وتطوير الممارسات القيادية والمعرفة الفنية للموظفين، مما يؤثر إيجابا على جودة الأداء ككل.

- القيام بدورات وملتقيات لإطارات وعمال الشركة لتحسيسهم بمدى أهمية الإلتزام التنظيمي وانعكاساته على المؤسسة.

5. آفاق الدراسة

وفي ختام هذه الدراسة وقصد الإمام أكثر بموضوع الدراسة يمكننا أن نقترح بعض المواضيع قد تكون بحوث مستقبلية تذكر منها ما يلي :

- تأثير الإلتزام التنظيمي على الولاء التنظيمي.
- دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي.
- أثر الإلتزام التنظيمي على جودة الخدمة في قطاعات أخرى خلاف القطاع المتناول في الدراسة.

قائمة المراجع

1	جيرالد جرينبرج ، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية، 2004 .
2	حسين حريم ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013
3	حسين حريم. . إدارة الموارد البشرية- إطار متكامل .دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن . 2013
4	خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية،السعودية،1997
5	صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2005
6	الضمور ، هاني أحمد ، تسويق الخدمات ، ط 4 ، الجامعة الأردنية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008
7	عبد الله ، أنيس أحمد ، إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون ، ط 1 ، دار الجنان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2016
8	علوان،قاسمنايف،ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات،دار الشرق للنشر والتوزيع،القاهرة،جمهورية مصرالعربية،ط1،2006
9	المحيوي، قاسم نايف، ادارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وتطبيقات وعمليات، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006
ثانياً: المذكرات:	
1	أحلام دريدي ، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014 ،
2	إسلام قراوي ، محمد، غازي ، تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي ، (دراسة حالة الفرع التجاري لمؤسسة نفط الوحدة البويرة) ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، جامعة أكلي محمد والحاج البويرة ، 2015 .
3	أمل فوزي إبراهيم الحاج ، علاقة التمكين الإداري بالالتزام التنظيمي في المؤسسات الدولية العاملة بقطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، جامعة الأزهر غزة ، 2015 ،
4	جرغون إيهاب عبد الله ،واقع سياسات الاختيار والتعيين في الوظائف الإدارية فيوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على الولاء التنظيمي .مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009،
5	حسين ، انتصار عزيز ، أثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) ، الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2010 .
6	رائد ضيف الله الشوابكة . أثر التسويق الداخلي في تحديد الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد للعاملين في أمانة عمان الكبرى مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) . كلية الأعمال . الأردن . جامعة الشرق الأوسط . تموز 2010 ،
7	رؤى رشيد سعيد قاسم،أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية- دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية - مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير في تخصص العلوم المالية والحاسبية (غير منشورة) ،كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012،.
8	سامي إبراهيم حماد حنونة ، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة . مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة فلسطين ، غزة ، 2006 ،
9	صالح بو عبد الله ، نماذج و طرق قياس جودة الخدمة ، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه (غير منشورة) ، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 1 ،

	الجزائر ، 2013.2014 ،	
10	الطائي ، رنا ناصر ، الأنماط القيادية و الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2007 ،	
11	عابدين ، محمد فوزي سالم ، قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2006 ،	
12	علاونه ، عقبه نواف راغب ، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة" ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) في التنمية المستدامة ، الدراسات العليا ، جامعة القدس . 2019	
13	العوفي، محمد بن غالب، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي .مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية ،2005.	
14	فوزية هوابن، المناخ التنظيمي و علاقه بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية - دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم تخصص : السلوك التنظيمي ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة سطيف 2-الجزائر، السنة 2013 2014 ،	
15	قدورة ، روان منير ، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالربائين على رضا في بيئة الجامعات الأردنية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة) إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2011 ،	
16	محمد إسماعيل داود الجماسي ، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة الأقصى ، 2016 ،	
17	محمد حسن محمود الغرابوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة ،دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص إدارة أعمال (غير منشورة)،الجامعة الإسلامية كلية التجارة غزة ، فلسطين2014.	
18	الهيتي ، محمود كردي ، تعزيز الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء ، بحث في مستشفى الرمادي التعليمي ، قسم إدارة أعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2014 ،	
ثالثا : المجالات		
1	بن عيشاوي ، أحمد ، قساي أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء ، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبيليس ، وجيزي و أوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر ، مجلة الباحث العدد 14 ، 2013 ،	
2	ساجت ، كاظم عبد الحسين ، عليوي ،عبد الناصر عبد الرضا ،وعباس ، ليلي جميل،اثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة استطلاعية لأراء العاملين في مصرف الرافدين فرع قرطبة / الكوت ،"جامعة تكريت ، كلية الإدارة والاقتصاد ،مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، مجلد 16العدد49 ، 2020 ،	
3	علياء حسين عبيد ، الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الأداء ووسائل التدريس للرضا الوظيفي لدى مدرسي التربية الرياضية جامعة الكوفة ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، العراق ، 2015 ، العدد 37	
4	يوسف غيد عطية بحر . محمد محمد أبو حبيب . علاقة مداخل تنمية الالتزام التنظيمي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ، IUG. Journal of Economics and Business. 25 . 2 ، 2016 ،	
رابعا: المراجع باللغة الأجنبية		
1	Allen, V., & Meyer, F., Organization Commitment: Evidence of Career Stage Effect, Journal of Business Research, Vol. 26, 1990	

clandepeutit de mange ,« la maitrise la valeur,lagestion de projet et lingenieriesimultanee »Anfor gestion,1985.	2
Du Plooy, T., & De Jager, J. Measuring tangibility and assurance as determinants of service quality for public health care in South Africa. Professional Accountant, 7(1),2007.	3
El Saghier, N., & Nathan, D. Service quality dimensions and customers satisfactions of banks in Egypt. Proceedings of 20th International Business Research Conference, 13.2013	4
Heizer, Joy, Render , Barry, "Operation Management", 10th edition, Prentice-Hall, Jersey, 2011	5
Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. Services marketing: concepts, strategies, & cases. .Cengage learning. (2010)	6
Johnson, L. M. (2017). Measurement of service quality and customer satisfaction at a children's hospital in the Western Cape. Cape Peninsula University of Technology.	7
Meyer, J. P., & Allen, N. J., Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. Thousand Oaks, CA: Sage1997.	8
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L..Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of Retailing, 64(1), 12 (1988	9
ph,kotler et Blebois, Marketing management, preblivnion,10 émeecclition, paris,2000,	10
Phillip, K., & Keller, K. L. Marketing Management 14th edition Jakarta: PT. IndeksKelompokGramedia. 2012	11
Thapa, Santosh, "Derendancy of Serves Quality on Human Resources Development, A survey conducted for cleaning company", Master Thesis, University of Applied Sciences, 2017	12
Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., &Gremmler, D. Services marketing: Integrating customer focus across the firm . (2016)	13
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremmler, D. D., &Pandit, A.. Services marketing Integrating customer focus across the firm. Irwin/McGraw-Hill Boston. (2018)	14

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



جامعة الشهيد حقه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
السنة الثانية ماستر اقتصاد وتسيير المؤسسة



استبانة البحث

الأخ الفاضل الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا
للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسة بعنوان :

"أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة للمؤسسة محل الدراسة،
ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد
بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل
أساسي من عوامل نجاحها.

نحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

لكم منا فائق الاحترام والتقدير

- الموسم الجامعي : 2024/2023 -

القسم الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية للعمال والإداريين بالمؤسسة بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب:

- 1 - الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 2 - العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
- 3 - المؤهل العلمي : مستوى ثانوي ☐ شهادة مهنية ☐ شهادة جامعية ☐ دراسات عليا ☐
- أخرى : أذكرها
- 4 - الوظيفة الحالية : عون تنفيذي ☐ عون تحكم ☐ إطار ☐ إطار سامي ☐
- 5 - سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐
- من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من ☐ سنة ☐

القسم الثاني:

- المحور الأول: الالتزام الوظيفي

. فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى توفر الالتزام الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	أبعاد الالتزام التنظيمي و عبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولا :الالتزام العاطفي (الشعوري)						
1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة					
2	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة					
3	أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة					
4	أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها					
5	أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا					
ثانيا : الالتزام الاستمراري						

6	أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا				
7	مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل				
8	أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة				
9	أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل				
10	أتطلع للحصول على ترقية في المؤسسة				
ثالثا : الالتزام المعياري					
11	أحرص على إتقان عملي بشكل جيد				
12	يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو مادي				
13	تستحق مني هذه المؤسسة الإخلاص والوفاء				
14	مستعد للبقاء في المؤسسة من أجل أصدقائي في العمل				
15	أحرص على الحفاظ على أجهزة ومعدات المؤسسة				

- المحور الثاني : جودة الخدمة

. فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى توفر جودة الخدمة المقدمة بالمؤسسة والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	جودة الخدمة وعبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولا : الملموسية						
1	تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثة					
2	تهتم مؤسستنا بالمظهر الخارجي للعمال					
3	تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه					
4	تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن					
ثانيا : الاعتمادية						
5	نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد					
6	تسعى مؤسستنا لحل جميع مشاكل العملاء					
7	تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة					
8	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء					
ثالثا : الأمان						

					يشعر زبائن المؤسسة بالأمان عند التعامل مع الموظفين	9
					يتمتع موظفو المؤسسة باللباقة و حسن التعامل	10
					يحافظ موظفو المؤسسة على خصوصية الزبائن	11
					تحرص إدارة المؤسسة على إيلاء أهمية كبرى للزبائن	12
رابعا : الاستجابة						
					نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة	13
					نقوم بتقديم بعض الخدمات حتى خارج أوقات العمل	14
					يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من العمال	15
					نحرص على تقليل فترة انتظار الزبائن من أجل الخدمة	16
خامسا : التعاطف						
					اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن	17
					يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم	18
					تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن	19
					تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن	20

- نشكركم على حسن تعاونكم -

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين
قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية
01	مرزوقي مرزوقي	أستاذ محاضر – جامعة الوادي
02	عبد الحق طير	أستاذ محاضر – جامعة الوادي
03	عقبة ريمي	أستاذ محاضر – جامعة الوادي

الملحق رقم 03:

مخرجات برنامج SPSS

Correlations							
		الالتزام_العا طفي	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة	أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة	أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة	أستمع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها	أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا
الالتزام_العاطفي	Pearson Correlation	1	.733**	.640**	.686**	.831**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة	Pearson Correlation	.733**	1	.199	.407**	.574**	.358**
	Sig. (2-tailed)	.000		.088	.000	.000	.002
	N	60	60	60	60	60	60
أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة	Pearson Correlation	.640**	.199	1	.401**	.420**	.183
	Sig. (2-tailed)	.000	.088		.000	.000	.116
	N	60	60	60	60	60	60
أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة	Pearson Correlation	.686**	.407**	.401**	1	.500**	.095
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.416
	N	60	60	60	60	60	60
أستمع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها	Pearson Correlation	.831**	.574**	.420**	.500**	1	.375**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001
	N	60	60	60	60	60	60
أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا	Pearson Correlation	.577**	.358**	.183	.095	.375**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.116	.416	.001	
	N	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Correlations							
		الإلتزام الإستمرار ي	أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا	مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل	أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة	أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل	أطلع للحصول على ترقيات في المؤسسة
الإلتزام الإستمراري	Pearson Correlation	1	.657**	.651**	.537**	.594**	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
أفضل عدم ترك مؤسستي ولو توفرت العديد من المزايا	Pearson Correlation	.657**	1	.388**	.247*	.347**	.363**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.033	.002	.001
	N	60	60	60	60	60	60
مستعد للعمل ساعات إضافية دون مقابل	Pearson Correlation	.651**	.388**	1	.196	.261*	.463**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.092	.024	.000
	N	60	60	60	60	60	60
أهتم بشكل قوي في مستقبل المؤسسة	Pearson Correlation	.537**	.247*	.196	1	.139	.178
	Sig. (2-tailed)	.000	.033	.092		.234	.126
	N	60	60	60	60	60	60
أسعى لعدم التأخر في الحضور لمكان العمل	Pearson Correlation	.594**	.347**	.261*	.139	1	.291*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.024	.234		.011
	N	60	60	60	60	60	60
أطلع للحصول على ترقيات في المؤسسة	Pearson Correlation	.517**	.363**	.463**	.178	.291*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.126	.011	
	N	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Correlations							
		الالتزام المعيارى	أحرص على إتقان عملي بشكل جيد	يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو مادي	تستحق مني هذه المؤسسة الإخلاص والوفاء	مستعد للبقاء في المؤسسة من أجل أصدقائي في العمل	أحرص على الحفاظ على أجهزة ومعدات المؤسسة
الالتزام المعيارى	Pearson Correlation	1	.772**	.782**	.704**	.543**	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
أحرص على إتقان عملي بشكل جيد	Pearson Correlation	.772**	1	.678**	.472**	.210	.365**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.071	.001
	N	60	60	60	60	60	60
يربطني التزام أخلاقي بالعمل أكثر مما هو مادي	Pearson Correlation	.782**	.678**	1	.491**	.131	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.262	.000
	N	60	60	60	60	60	60
تستحق مني هذه	Pearson Correlation	.704**	.472**	.491**	1	.084	.500**

المؤسسة الإخلاص	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.476	.000
والوفاء	N	60	60	60	60	60	60
مستعد للبقاء في	Pearson Correlation	.543**	.210	.131	.084	1	.127
المؤسسة من أجل	Sig. (2-tailed)	.000	.071	.262	.476		.279
أصدقائي في العمل	N	60	60	60	60	60	60
أحرص على الحفاظ	Pearson Correlation	.642**	.365**	.464**	.500**	.127	1
على أجهزة ومعدات	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.279	
المؤسسة	N	60	60	60	60	60	60

Scale: الإلتزام العاطفي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

Scale: الإلتزام الاستمراري

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	5

Scale: الإلتزام المعياري

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	5

Correlations						
		تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثّة	تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثّة	تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه	تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه	تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن
الملموسية	Pearson Correlation	1	.868**	.786**	.575**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
تتوفر المؤسسة على معدات وأجهزة حديثّة	Pearson Correlation	.868**	1	.641**	.329**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000
	N	60	60	60	60	60
تتواجد المؤسسة في موقع يسهل الوصول إليه	Pearson Correlation	.786**	.641**	1	.234*	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.043	.000
	N	60	60	60	60	60
تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن	Pearson Correlation	.575**	.329**	.234*	1	.349**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.043		.002
	N	60	60	60	60	60
تتوفر المؤسسة على قاعة انتظار مريحة للزبائن	Pearson Correlation	.806**	.613**	.459**	.349**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	
	N	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Correlations

		نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد	نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد	تسعى مؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء	تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة	تسعى مؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء
الاعتمادية	Pearson Correlation	1	.708**	.850**	.810**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
نحرص على تقديم الخدمات في الموعد المحدد	Pearson Correlation	.708**	1	.470**	.426**	.250*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.030
	N	60	60	60	60	60
تسعى مؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء	Pearson Correlation	.850**	.470**	1	.585**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
تتبع إدارة المؤسسة سياسة عدم التمييز في تقديم الخدمة	Pearson Correlation	.810**	.426**	.585**	1	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
تسعى المؤسسة لتقديم خدمات خالية من الأخطاء	Pearson Correlation	.731**	.250*	.569**	.505**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Correlations						
		نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة	نقوم بتقديم بعض الخدمات حتى خارج أوقات العمل	يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من العمال	نحرص على تقليل فترة انتظار الزبائن من أجل الخدمة	نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة
الاستجابة	Pearson Correlation	1	.822**	.717**	.712**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
نتعامل مع شكاوى الزبائن بالسرعة اللازمة	Pearson Correlation	.822**	1	.520**	.371**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
نقوم بتقديم بعض الخدمات حتى خارج أوقات العمل	Pearson Correlation	.717**	.520**	1	.289*	.394**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.000
	N	60	60	60	60	60
يتوفر لدى المؤسسة العدد الكافي من العمال	Pearson Correlation	.712**	.371**	.289*	1	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.012		.000
	N	60	60	60	60	60
نحرص على تقليل فترة انتظار الزبائن من أجل الخدمة	Pearson Correlation	.784**	.610**	.394**	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Correlations						
		التعاطف	اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن	يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم	تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن	تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن
التعاطف	Pearson Correlation	1	.670**	.647**	.798**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
اعتقد أن ساعات العمل ملائمة لجميع الزبائن	Pearson Correlation	.670**	1	.232*	.446**	.434**
	Sig. (2-tailed)	.000		.045	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
يتم مراعات مستوى الزبائن عند التعامل معهم	Pearson Correlation	.647**	.232*	1	.303**	.294*
	Sig. (2-tailed)	.000	.045		.008	.010
	N	60	60	60	60	60
تكليف موظفين لمتابعة الحالات الخاصة من الزبائن	Pearson Correlation	.798**	.446**	.303**	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000
	N	60	60	60	60	60
تراعي مؤسستنا الأحوال الاجتماعية لبعض الزبائن	Pearson Correlation	.577**	.434**	.294*	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	
	N	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المعياري_الالتزام , _الإلتزام الإستمراري , العاطفي_الالتزام ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: 55خدمة محو			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.166	.26317
a. Predictors: (Constant), المعاياري_الالتزام , الإستمراري_الإلتزام , العاطفي_الالتزام				

ANOVA ^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.019	3	.340	4.904	.004 ^b
	Residual	3.878	56	.069		
	Total	4.897	59			
a. Dependent Variable: 55 الخدمة محو						
b. Predictors: (Constant), العاطفي الالتزام, الإستمراري الإلتزام, المعيارى الإلتزام						

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.205	.331		.538
	العاطفى الإلتزام	.114	.060	.257	.063
	الإستمرارى الإلتزام	.156	.069	.295	.029
	المعيارى الإلتزام	-.035	.074	-.058	.642
a. Dependent Variable: 55 الخدمة محو					

Scale: الملموسية

Scale: الاعتمادية

Scale: الأمان

Scale: الاستجابة

Scale: التعاطف

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.777	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	4

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور جودة الخدمة	.057	72	.200*	.990	72	.860
*. This is a lower bound of the true significance.						

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
New الخدمة	72	0.506944	0.2901958
Valid N (listwise)	72		

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation

New الأتزام	72	0.506944	0.2898914
Valid N (listwise)	72		

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور_الإلتزام_التنظيمي	.093	71	.200*	.963	71	.034
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Fractional Rank of محور_الإلتزام_التنظيمي	71	0.507028	0.2898615
Valid N (listwise)	71		

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور جودة الخدمة	.118	71	.016	.948	71	.005
a. Lilliefors Significance Correction						

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Fractional Rank of محور الخدمة	60	0.508333	0.2903785
Valid N (listwise)	60		

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور الخدمة	.142	60	.004	.942	60	.006
a. Lilliefors Significance Correction						

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور الخدمة	.063	60	.200*	.988	60	.799

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Fractional Rank of حور الإلتزام لتنظيمي	60	0.508317	0.2898224
Valid N (listwise)	60		

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
حور الإلتزام لتنظيمي	.167	60	.000	.904	60	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
حور الإلتزام لتنظيمي55	.087	60	.200*	.981	60	.491
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Frequency Table

أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	12	20.0	20.0	25.0
	محايد	13	21.7	21.7	46.7
	موافق	30	50.0	50.0	96.7
	موافق بشدة	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

أعتبر أن مشاكل العمل جزء من مشاكلي الخاصة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غير موافق	23	38.3	38.3	46.7

	محايد	14	23.3	23.3	70.0
	موافق	13	21.7	21.7	91.7
	موافق بشدة	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

أفكر في العمل حتى خارج أوقات الخدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	8	13.3	13.3	18.3
	محايد	8	13.3	13.3	31.7
	موافق	38	63.3	63.3	95.0
	موافق بشدة	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

أستمع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
	غير موافق	9	15.0	15.0	25.0
	محايد	7	11.7	11.7	36.7
	موافق	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

أشعر في حال تركت عملي أفقد الكثير من المزايا					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غير موافق	14	23.3	23.3	28.3
	محايد	23	38.3	38.3	66.7
	موافق	15	25.0	25.0	91.7
	موافق بشدة	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	