

The impact of organizational commitment on
improving the quality of services
(An exploratory study of the opinions of a sample
of employees at Asia Cell Communications
Company)

تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات
(بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات)

Assistant teacher Yaseen Mohammed Abduallah *
The Great Imam University College - Iraq

* م.م. ياسين محمد عبدالله
كلية الإمام الأعظم الجامعة - العراق

تاريخ النشر: 2023/8/28
Received: 18/6/2023

تاريخ القبول: 2023/8/20
Accepted: 20/8/2023

تاريخ الاستلام: 2023/6/18
Published: 28/8/2023

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى توضيح مفهوم الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل بـأبعاده الثلاثة (الالتزام الاسمي، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري)، وجودة الخدمات كمتغير تابع بـأبعاده الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسة، الأمان)، وتحديد علاقة الارتباط والتاثير بينها إلى اي مدى يرتبط الالتزام التنظيمي بتحسين جودة الخدمات في شركة آسيا سيل ؟، ومن اجل تحقيق اهداف البحث تم تصميم الاستبانة المكونة من (46) فقرة التي جرى في ضوئها جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات عن طريق استعمال البرنامج الاحصائي المعاين (SPSS)، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (150) فردًا في شركة آسيا سيل للاتصالات، وتم استعمال العديد من الأدوات والاساليب الاحصائية لتحقيق اهداف البحث منها : التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط، وتحليل الانحدار، كانت أبرز الاستنتاجات هي : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغيرين، وتأثير قوي لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات.

الكلمات الدالة: الالتزام التنظيمي، جودة الخدمات، تحسين الخدمات، آسيا سيل، اتصالات.

Abstract:

The current research aims to clarify the concept of organizational commitment as an independent variable with its three dimensions (continuity commitment, emotional commitment, normative commitment), in improving the quality of service as a dependent variable with its five dimensions (reliability, responsiveness, empathy, tangibility, and safety). After that the correlation and influence relationship between them was determined, and in order to achieve the objectives of the research, a questionnaire consisting (46) items was designed, in the light of which data was collected and analyzed and hypotheses tested by using the ready-made statistical program (spss). A simple random sample of (150) male and female workers was selected in Asia Cell Telecom Company, and many statistical tools and methods were used to achieve the research objectives, including : frequencies, percentages, arithmetic means, standard deviations, and regression analysis, the most prominent conclusions were the existence of a significant correlation between the two variables, and a strong effect between organizational commitment and quality of services. The most prominent conclusions were: the existence of a significant correlation between the two variables, and a strong impact of the dimensions of regulatory commitment on the quality of services.

Keywords: Organizational commitment, service quality, service improvement, Asiacell, cellular

المقدمة:

ملاحظة مهمة : (مسافة الوامش الاعلى والاسفل 2.2 سنتيمتر او ما يعادل 0.87 انج ، والوامش بين ويسار 2.5 سم او ما يعادل 0.98 التخطيط راس الصفحة وتذليل الصفحة 0.49 او ما يعادل 0.19 انج)

يشكل الالتزام التنظيمي بصورة عامة ظاهرة محبة في كافة الميادين والاصعدة والشركات بشكلٍ خاص، الأمر الذي يتطلب دراسة النظريات السلوكية التي تهتم بالالتزام، وتشير بعض المصادر العلمية إلى إن الالتزام، الولاء، الاخلاص، الحب، والطاعة هي من أكثر المسائل التي اخذت تشغيل فكر الإدارة بالشركات التي تتولى مسؤولية المحافظة على الالتزام التنظيمي التي تتمكنا من البقاء والاستمرار، لذا فإن الالتزام التنظيمي أصبح وما زال جدياً باهتمام التيادات الإدارية، كونه يخلق لدى الأفراد احساساً جيداً بالانتماء والاندماج مع الشركة، ما يعكس ايجاباً على جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا الزبائن، وتسعى جميع الشركات بما فيها شركات الاتصال إلى الارتفاع بمستوى الخدمات التي تقدمها لكي تصل إلى درجة التميز، وتعد الجودة من اهم القضايا الادارية التي يتم بها المدراء والعامليون والقادة في اية شركة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الانتاجية والخدمية، وسبب ذلك يرجع إلى دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات، كون الجودة الشريان الحيوي الذي يمد الشركة بالمزيد من الزبائن والموردين والمزيد من الربحية، فضلاً عن دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، وبناءً على ما تقدم ضمن البحث اربعة مباحث هي : المبحث الاول : منهجية البحث، المبحث الثاني : الجانب النظري، المبحث الثالث : الجانب العملي، المبحث الرابع : أهم الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول (المنهجية)

اولاً : مشكلة البحث .

اصبح قطاع الاتصالات يشكل عنصراً مهماً في عملية التحول إلى الاقتصاد القائم على المنافسة، نتيجة التأثير الكبير في الخدمات المقدمة الذي قد توضع مجموعة من التحديات والمنافسة الكبيرة أمام تلك الشركات، وتبرز مشكلة البحث عن طريق التساؤل الرئيسي الآتي :

إلى أي مدى يرتبط الالتزام التنظيمي بتحسين جودة الخدمات في شركة آسيا سيل ؟ وتفصع منه مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية :

1 . ما مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين اتجاه شركة آسيا سيل ؟

2 . ما مدى اهتمام شركة آسيا سيل بجودة الخدمات المقدمة ؟

3 . هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات ؟

4 . هل يوجد تأثير لأنبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة ؟

ثانياً : أهمية البحث .

1 . ركز البحث على دراسة أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري) ، التي تؤثر في مستوى الالتزام العاملين في العمل، وقدرتهم في انجاز اهداف الشركة .

2 . تبرز أهمية البحث من إنها ركزت على شرحة أساسية ومحمة في كافة الشركات، وهي العنصر البشري .

3 . اثارة اهتمام الشركة المبحوثة بالاهتمام واعادة النظر بوضع الالتزام التنظيمي لما له من أهمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ثالثاً : أهداف البحث .

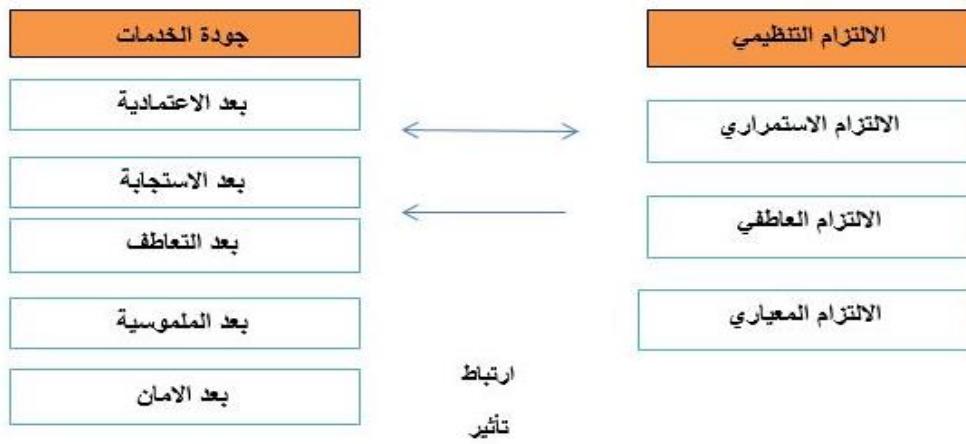
1 . تأكيد أهمية ودور الالتزام التنظيمي كآلية تعمّدتها الشركة المبحوثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بما يتحقق اهدافها الرئيسية .

2 . توضيح العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبين جودة الخدمات المقدمة، ومدى تأثير التغيير الأول في التغيير الثاني .

3 . التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات، ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات بناءً عليها التي تساعد الادارة العليا، ومن ثم اعتقاد الالتزام التنظيمي كأسلوب في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن .

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث .

يوضح المخطط الفرضي للبحث العلاقة والتأثير بين المتغيرات الرئيسية للبحث والفرعية المبنية بالمتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) التي تضمن ثلاثة ابعاد (الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري) ، والمتغير التابع (جودة الخدمات) الذي تضمن خمسة أبعاد (بعد الاعتداد، بعد الاستجابة، بعد التعاطف، بعد الملموسة، بعد الامان)، طبقاً للفرضيات التي سيتم صياغتها من أجل اختبارها وتحليل نتائجها ، والشكل (1) يوضح ذلك .



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

خامساً : فرضيات البحث .

عن طريق مراجعة واقع الأدبيات السابقة، وبالاعتماد على المخطط الفرضي للبحث تم صياغة فرضيتين رئيسيتين للبحث وهي :

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد الالتزام التنظيمي وبين جودة الخدمات المقدمة في شركة آسيا سيل للاتصالات) .
ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية الآتية :

1. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الالتزام الاستمراري وبين جودة الخدمات المقدمة .
2. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الالتزام العاطفي وبين جودة الخدمات المقدمة .
3. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الالتزام المعياري وبين جودة الخدمات المقدمة .

الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة لدى العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات) .
ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1 . هنالك تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام الاستمراري في جودة الخدمات المقدمة .
- 2 . هنالك تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام العاطفي في جودة الخدمات المقدمة .
- 3 . هنالك تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام المعياري في جودة الخدمات المقدمة .

سادساً : مجمع وعينة البحث .

تعد الاتصالات بصورة عامة الخدمات الهاتف النقال تحديداً من المجالات التي تتميز بالمنافسة الدولية والتغير السريع في تقنيات التصنيع وتقديم الخدمات، نتيجة التطور الكبير في تصنيع البرمجيات ونظم الاتصال عن بعد، شمل مجمع البحث جميع العاملين في مركز شركة آسيا سيل للاتصالات ، تم انتقاء عينة عشوائية سليمة مكونة من (150) تم استرجاعها جميعاً وكما موضح في جدول (1) الآتي :

جدول (1) الخصائص الديمografية لعينة البحث

الخصائص	النسبة المئوية	العدد	الفذة
الجنس	% ٥٣	٨٠	ذكر
	% ٤٧	٧٠	انثى
	% ١٠٠	١٥٠	المجموع
العمر	% ٢٣	٣٥	٣٠ سنة فما دون
	% ٢٧	٤٠	من ٣١ إلى ٤٠ سنة
	% ٥٠	٧٥	٤١ فما فوق
	% ١٠٠	١٥٠	المجموع
سنوات الخدمة	% ٢٧	٣٥	من ١ سنة إلى ١٠ سنوات
	% ٢٩	٤٢	من ١١ سنة إلى ٢٠ سنة
	% ٢٤	٣٦	٢١ سنة فأكثر
	% ١٠٠	١٥٠	المجموع
المؤهل العلمي	% ١٣	٢٠	دبلوم فما دون
	% ٧٧	١١٥	بكالوريوس
	% ١٠	١٥	دراسات عليا
	% ١٠٠	١٥٠	المجموع

المصدر : اعداد الباحث بالاعداد على تابع الماسوب .

سابعاً : منهج البحث .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الملائمة لمشكلة البحث، عن طريق استعمال أسلوب المعاينة، إذ تم استخدام استبيانه في جمع البيانات من العاملين في شركة آسيا سيل من أجل تفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات .

ثامناً : حدود الدراسة .

1. الحدود المعرفية : حقل إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وإدارة الجودة ونظرية المنظمة والمتمثل باختبار المتغيرات (الالتزام التنظيمي و جودة الخدمات)

2. الحدود البشرية : عينة من العاملين في شركة آسيا سيل .

3. الحدود المكانية : مركز شركة آسيا سيل .

4. الحدود الزمنية : تم توزيع استبيانه البحث خلال مدة من ٢٠٢٣ إلى ٢٠٢٤ .

تاسعاً : أداة جمع البيانات والمعلومات .

أ . مصادر البيانات النظرية : عن طريق الاطلاع على الدراسات السابقة التي قدمت في مجال الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، والاطلاع على الدوريات والمحفلات والنشرات والرسائل والأطروحات والكتب التي لها علاقة ب موضوع البحث، وبعض موقع الابحاث والمقالات على شبكة الانترنت العربية والاجنبية .

ب . مصادر البيانات التطبيقية : تم جمع البيانات الاولية عن طريق الاستبيان قياس تأثير الالتزام التنظيمي وابعاده في تحسين جودة الخدمات والمكونة من (46) فقرة .

عاشرأ : الأساليب الاحصائية المستخدمة في البحث .

1. الوسط الحسابي : من اجل معرفة مستوى متغيرات البحث .

2. الانحراف المعياري : لمعرفة التشتت النسبي لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي .

3. معامل الارتباط سبيرمان : لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرات البحث ودرجتها .

4. تحليل الانحدار الخطي البسيط : لاختبار مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع .

الحادي عشر : متغيرات البحث .

- الالتزام التنظيمي : يعرف على إنه رغبة الأفراد العالمين في التمسك والبقاء في الشركة والعمل الدؤوب من أجل تحقيق الأهداف المرسومة .
- جودة الخدمة : هي الخدمة التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي ، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبائن أو عدم رضاه ، وتعتبر في نفس الوقت من الاستدبيات الرئيسية للشركات التي تزيد تعزيز مستوى ونوعية خدماتها .

المبحث الثاني (الاطار النظري)

اولاً : الالتزام التنظيمي .

بعد الالتزام التنظيمي مصطلحاً مشهوراً يستخدمه الكتاب والباحثون في عالم اليوم ، وبعد المستوى الذي يكون فيه العالمين على دراية بالشركة ويريدون أن يكونوا جزءاً منها ، الذي يشير إلى المستوى الذي يكون فيها العامل مستعد للعمل في الشركة .

1 . مفهوم الالتزام التنظيمي :

إن العالمين الملتزمون يعنون للشركة نواة قوية تساعد في تحقيق أهدافها ورغباتها ومنافستها للشركات الأخرى (عبيد، 2015: 331) . وسيتم إعطاء مفهوم الالتزام التنظيمي في اللغة والاصطلاح فمفهوم الالتزام التنظيمي في اللغة "الاندماج والرغبة والاستعداد والقبول" ، أما مفهوم الالتزام التنظيمي اصطلاحاً : هو ارتباط الفرد مع الشركة ويندل قصاري جمده من أجل نجاح الشركة واستمرارها ذلك لإيمانه بقيم وأهداف الشركة (Kyetan,2008: 121) . سيتم التطرق في الجدول الآتي إلى أهم المفاهيم للالتزام التنظيمي حسب رأي بعض الكتاب والباحثين كما موضح في الجدول الآتي :

الجدول (2) آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم الالتزام التنظيمي

الباحث، والسنة، والصفحة	المفهوم	ن
David, 2017 : 19	تمثل حالة من الولاء التي تشير إلى الالتزام العاطفي والإداري والشعور بالمسؤولية تجاه الشركة والإيمان بالشركة وقيمها والتأكد من أن العالمين فخورين بانتمائهم إلى الشركة .	١
القرني، ٢٠١٧ : ٣٤	الدرجة الكبيرة من الاعتقاد بأهداف وقيم الشركة وتقديرها، الاستعداد لبذل جهد في التنظيم ، والذية في البقاء عضو في التنظيم .	٢
Kinic, 2018 : 16	مدى إيمان العالمين بأهداف الشركة ورغبهم بالبقاء في الشركة والالتزام بالأهداف المحددة .	٣
العزمي ، ٢٠١٩ : ٧٥	يمثل مدى اظهار الأفراد العالمين الالتزام القوي نحو تحقيق أهداف الاداء المحددة وعدم مبالغة ادارة الشركة في توجيه اللوم والنقد للأخطاء التي تقع اثناء العمل .	٤
Gullu, 2020 : 2	مسألة مهمة تضمن من خلالها الشركة ولاء الموظفين لها عن طريق اسهام الموظفين في النشاط التنظيمي والإنتاجي عن طريق الاستيعاب النفسي لهم .	٥
Benk, 2021 : ١	التحدي الذي تخوضه الشركات قبل الشروع في الاصحال اذ يمثل التزام الموظف حالة من تحقيق الدجاج على كافة الاصعدة تمكن الشركة من تحقيق الميزة التدافعية في سوق المدافسة .	٦
جاسم ، ٢٠٢٢ : ٦	قدرة تطابق الفرد مع شركته وارتباطه به، وإن الفرد الذي يظهر مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي اتجاه الشركة لديه صفات الإيمان القوي بأهداف الشركة وقيمها والرغبة في الاستمرار في العمل بها .	٧

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر الواردة فيه .

2 . أهمية الالتزام التنظيمي .

اصبحت مفردة الالتزام التنظيمي ذات اهمية كبيرة ضمن المفردات الإدارية الحديثة وترشد المراجع ذات العلاقة بشؤون العمل والموارد البشرية وسلوكياتها بأن من أهم المسائل التي استحوذت على اهتمامات الشركات بغية الحافظة على بيئة عمل سليمة تكمنها من تحقيق التوجهات والبقاء بها والاستمرار بتطورها وقد بات

في نظر المختصين والقادة الإداريين العنصر المهم في توثيق العلاقة بين الشركة والعاملين فيها، لاسيما في الأوقات الصعبة التي قد تمر بها الشركة، ولا شك فيه أن الفرد الملائم يكون أكثر اجتهاداً في تحقيق أهداف وغايات شركته. (السامري، 2021: 126). وتبعد أهمية الالتزام التضييفي في النقاط الآتية:

أ- زيادة ثقافة الأفراد وتقديرهم بالشركة وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي.

ب. كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والشركة، أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للإفراد. ت. زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.

ث. انخفاض مستويات دوران العمل والغياب (Argenti, 2008 : 7)
يبين (حسين، 2021 : 13)

أ. انخفاض المشكلات والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة .

ب- يعد الالتزام التنظيمي عنصراً هاماً للربط بين الأفراد العاملين والشركة.

ت. يمثل احدى المؤشرات الأساسية للتبؤ للعديد من الاتجاهات وخاصة (معدل دوران العمل)، حيث يفترض أن يكون الأفراد العاملين متزمنين مدة اطول تجاه شركاتهم.

ثـ-يعتبر التزام الافراد العاملين تجاه الشركات مؤشرًا أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء الافراد بعملهم .

3. أبعاد الالتزام التنظيمي .

تناول العديد من الكتاب والباحثين أبعاد الالتزام التضيي حسب تخصصاتهم واختلاف وجهات النظر لديهم ، واتفق أغلبهم على ثلاثة أبعاد رئيسة التي سيحدد الاعتقاد عليها في البحث الحالي وهي كالتالي :

الالتزام الاستمراري (المتواصل) : يتصف هذا النوع من الالتزام التنظيمي عن الرغبة الجائحة التي تتكون لدى الأفراد العاملين للبقاء داخل الشركة لأن الفرد العامل يشعر، إذ إن ترك العمل داخل أروقة الشركة سيسبب له خسائر بالمكافات والمنافع التي كان يحصل عليها طيلة فترة عمله داخل الشركة وكذلك سيختسر العلاقات الرائعة التي كونها مع روقاء العمل لستين طويلاً، فإن الأشخاص الذين لا يرغباً بترك كل هذه الأشياء يكون معدل الالتزام الاستمراري لديهم مرتفع (كاظم وعلي، 2022: 14) ويري (العامدي، 2007: 60) إن الالتزام الاستمراري ما يجنيه العاملون من خلال العمل المتواصل داخل الشركة وما سيختسره عند الانضمام إلى المنظمات المنافسة (Weihui، 2013: 3) إذ يمكننا الحديث هنا عن تحقيق رفع مستوى التكفلة المتطلبة والمربطة بترك الوظيفة في الشركة، وهو الالتزام من خلال اشتراك العاملين في العمل سيكون مرتبط بدرجة عالية من الوعي، وكلما انخفض مستوى رغبة الفرد العامل في ترك العمل في الشركة ارتفع درجة الالتزام الاستمراري وارتفاع مستوى النظرة الاتجاهية للأفراد العاملين اتجاه العمل .

بـ- الالتزام العاطفي (الوجداني) : إن هذا الالتزام يتميز كونه قوة دافعة للفرد بالاستمرار في العمل مع الشركة لأنه متقبل لأهدافها وقيتها ويرغب في الاشتراك في تحقيق أهدافها ، وإن هذا العنصر من الالتزام تكون الشركة حريصة على غرسه في نفوس العاملين ، (جربنبرج و بارون، 2009: 216) . كذلك يمكننا القول إن الالتزام العاطفي : هي مجموعة تصرفات يتم عن طريقها تحقيق الموافقة التنظيمية بين الأفراد وإن الالتزام العاطفي يظهر جانب من الرابط الشعوري لدى الأفراد عند اشتراكهم في عمل واحد مما يولد نوع من العلاقات الإيجابية بين العاملين كنتيجة لتوافق بين اهدافهم وقيمهم مع اهداف وقيم الشركة ، (Gullu, 2020) . وفي أغلب الأحيان تقوم الشركة بتعديلات طفيفة على أهدافها ، فهنا يطرح الفرد سؤال على نفسه هل يمكنه تقبل الأهداف الجديدة أما إذا كانت الإجابة نعم ، فإنه مسخر في العمل وإذا كانت الإجابة حينها سيترك العمل (إن الالتزام العاطفي يعتمد هنا على ثلاثة اسس وهي (القيم المشتركة ، تطابق الأهداف ، الصفة والسمة والاتصال) ، (Colquitt et al. 2010: 36) .

ت- الالتزام المعياري : يعبر به عن شعور الفرد بالالتزام والاستمرار والبقاء في الشركة ، وكثيراً ما يقوى هذا الشعور تحفيز الشركة الجيد للأفراد العاملين ، وفسح المجال لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في تنفيذ متطلبات العمل بل المشاركة في وضع الأهداف والمخطط وكذلك وضع الرؤى المستقبلية للشركات ، وبقصد به الالتزام الأخلاقي السامي واصحاب هذا الاتجاه هم الأفراد العاملين اصحاب الضمير الذين يعملون حسب توجيهات المصلحة العامة للشركة (خير الدين ، النجار ، 2010: 12) . والالتزام المعياري لدى العامل يحتم عليه التعهد الى التواصل للعمل داخل اروقة الشركة ويفتهر هذا الاحساس ، نتيجة التوجه الثقافي الموجود في العامل والتعميم والأسس والمبادئ ، وهي ثلاثة مبادئ اعقد عليها الباحث وهى

-**الاتصال المعياري**: يظهر الارتباط النفسي بين الفرد العامل ورفاقه في العمل. ومن خلاله يمكن أن نقول بأن الأفراد العاملين ذوي المسئولية المتفقون على اتخاذ القرارات يمكنهم إثارة التناحر في العمل داخل الشركة مماً يتقدم له

ال المستوى المترتب من اهـ دوـرـمـ اـمـيـرـيـ يـسـلـوـنـ دـيـمـ اـسـسـاـسـ يـاهـ يـجـبـ عـلـمـ سـعـمـ اـسـسـاـسـ يـاهـ عـلـمـ دـاخـلـ اـسـرـهـ وـعـاـدـهـ ماـ سـدـدـهـ هـمـ .
الـعـوـاـنـدـ وـعـيـارـ الـبـادـلـ: عـنـدـمـ تـقـوـمـ الشـرـكـاتـ بـتـشـجـعـ الـافـرـادـ الـعـالـمـلـونـ مـنـ خـالـلـ رـفـعـ مـسـتـوـيـ الـمـكـافـاتـ الـمـقـدـمـةـ هـمـ مـثـلـاـ (دـفـ رـسـومـ التـلـمـ الجـامـعـيـ)، اوـ تـحـمـلـهـ تـكـالـيفـ كـبـيرـةـ مـنـ تـوـفـيرـ الـعـلـمـ: رـسـومـ الـخـصـوـلـ عـلـىـ الـعـالـمـ، اوـ كـافـ بـرـامـجـ التـدـرـيـبـ وـالـتـنـظـيـرـ لـرـفـعـ مـسـتـوـيـ اـدـاـهـ فـيـ الـعـلـمـ. وـبـالـمـاـقـبـلـ فـانـ إـدـرـاـكـ الـفـردـ لـهـذـهـ اـسـتـثـمـارـاتـ تـؤـدـيـ إـلـىـ اـسـسـاـسـ دـاخـلـيـ يـحـتـمـ عـلـيـهـ وـاجـبـ الـالـتـرـامـ نـحـوـ الشـرـكـةـ مـنـ خـالـلـ الـبـادـلـةـ (بـاسـتـبـاقـيـتـهـ لـلـمـهـمـ الـمـوـكـلـةـ إـلـيـهـ) لـتـحـقـيقـ بـخـاـمـاـ وـاسـتـمـارـهـاـ فـيـ سـوقـ الـعـلـمـ (Lagomarion & Cardona,2003;196).

ثانياً : جودة الخدمات .

يشير مصطلح الجودة في مجال الاتصالات وغيرها إلى آليات لحفظ السيطرة على الموارد بدلاً من تحقيق جودة الخدمات، التي تعبّر عن القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة أو مستخدمين أو تدقيق البيانات أو لضمان مستوى معين من الأداء .

1 . مفهوم جودة الخدمات : يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية التي تعني قديماً الدقة والاتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على إن المنتج الجيد أو الخدمة الجيدة ، لكن من الخطأ أن نعتقد المنتوجات ذات الجودة العالية هي فقط الأكثر كلفة، وإنما هي تلك المنتوجات التي تتناسب مع حاجات وتوقات الزبائن من حيث الأداء العالي والتكلفة المنخفضة والكلمة المطلوبة والوقت المناسب ، (Kotler, 2003 : 213) . وقد تعدد وجهات نظر الكتاب والباحثون في تحديد مفهوم الجودة للسلع والخدمات ، وذلك نتيجة اختلاف خصائص كل منها، وتعود الجودة من أهم العوامل للحكم على كفاءة أداء الشركات بصورة عامة وشركات الاتصال بشكلٍ خاص ، والجودة تمثل وسيلة تنافسية بين المنظمات على مستوى الصناعة الواحدة ، ومن خلالها يمكن الحصول على حصة سوقية متقدمة في مجال الصناعات ، ما يعني القدرة على كسب رضا الزبائن ، (الغنباني ، 2015 : 2) . وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها : المجموع الكلّي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتوج على تلبية حاجات ورغبات الزبائن ، (البيادلي ، 2020 : 59) . هنا عن الجودة بصفة عامة أما عن جودة الخدمة الاتصالات فتعتبر على إنها خدمة معنوية غير ملموسة أو محسوسة وهي بطبعتها متكاملة في ذاتها من حيث تقييمها أو تجربتها ، وتعتمد على عنصر التسويق الشخصي، إذ يعد العامل البشري أكثر العوامل تأثيراً فيه ، لأن الزبيون لا يتعامل مع الآلة بل يتعامل مع إنسان، او هي زيادة الطلب على سلسلة من الخدمات لإجراء هذه الخدمة، (منير وبوشاشية ، 2017 : 3) . وتعرف منظمة الجودة العالمية الجودة الاتصالات بأنها نتيجة لعملية تتضمن تلبية جميع حاجات الزبيون ومتطلباته وتقواه المشروعة من الخدمات بسعر معقول بحيث تكون متطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها مثل : السلامة والأمن ، والصحة ، والنظافة ، وسهولة الوصول ، والاصالة والشفافية، (عمر ، 2019 ، 125) . او هي تكامل جهودات كافة الأنشطة والأقسام التي من خلالها انتاج خدمة تلبي توقعات الزبائن ، (قاري ، 2014 : 40) .

2 . أهمية جودة خدمات الاتصال : تتبّع أهمية خدمات الاتصالات من دورها في تنشيط قطاع الاتصالات في البلد ، فعلم الاتصالات بشتى صورها واشكالها لا يمكن استغلالها والاستفادة منها ما لم يستند الأمر على الأعداد المناسبة والبيئة الكاملة للأنشطة التسويقية والأنشطة المختلفة في مرافق الاتصالات ، وما يتحقق المردود الفعلي والإيجابي للربحية والاستقرار (Jay , 2008 : 54) ، وينبع ذلك من طبيعة خصائصها ودورها في الحياة اليومية، فالسعي إلى الافادة من الخدمة في وقتها يختلف من الافادة في السلعة، لأنها غالباً ما تقترب بوقت محدد وقد حصل نمو كبير في الطلب على خدمات الاتصالات ، بسبب التطور التقني ونتيجة التطورات في قطاع الاتصالات ما أثر في زيادة دخل الأفراد ، وبهذا أزداد عدد الزبائن والمستهلكين للخدمات ، (محمد ، 2019 : 24) . ويمكن الاشارة إلى أربعة اسباب اساسية لأهمية جودة خدمة الاتصالات :

أ. غلوّ مجال الخدمة : لقد تزايدت أعداد شركات الاتصالات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى .
ب. ازدياد المنافسة : من المعلوم إن بقاء شركات الاتصالات يعتمد حصولها على القدر الكافي من المنافسة ، لذا فإن توفر جودة الخدمة في خدمات الشركات التي توفر لها العديد من المزايا التنافسية .

ت. الفهم الأكبر للزبائن : عن طريق توفير المعاملة الحسنة وعدم التركيز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفير المعاملة الجيدة والنهم الأكبر للزبائن .

ث. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت الشركات الاتصالات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة زبائنهما ، وهذا يعني إن الشركات يجب أن لا تسعى فقط إلى جذب الزبائن الجدد، ولكنه يجب أن تحافظ عليهم ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة الخدمة من أجل ضمان ذلك (البارودي ، 2022 : 8) .

3 . أبعاد جودة الخدمة .

نظرًا لكون الخدمات غير ملموسة لذا فهن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع، لكن بشكلٍ عام إن الزبيون كغيره من الزبائن فهو يحتفظ بداخله بعدد من الصفات التي تكون أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة، او هي التصورات الضمنية في ذهن الزبيون التي لا يستطيع التعبير عنها بشكلٍ صريح ، وبناءً على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا ان نضع خمسة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة ، (سعد الله ، 2017 : 30-31) . وهي كالتالي :

أ. الاعتمادية : هي قدرة العاملين على انجاز واداء الخدمة للزبائن بشكلٍ دقيق ، وتقديم الخدمة بطريقة صحيحة وفي وقتها المحدد ، (Prid , 2009 : 12) . او هي تقديم خدمة حسب ما وعددت به الشركة ، اي تكون بشكلٍ يمكن الاعتماد عليها ودرجة عالية من الدقة والصحة ، فالزبيون يتوقع أن يقدم له خدمة دقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل ، فضلاً عن اعتماده على العاملين في اداءها ، (العكيلي وآخرون ، 2022 : 9) .

ب. الاستجابة : يقصد بها القدرة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكلٍ جيد ودقيق ، وإن هذه الخدمة تقدم عن طريق الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها (عمر ، 2019 : 131) . أو هي الاستعداد أو رغبة العاملين لتقديم الخدمة إلى الزبائن ، وتشمل أرسال الخدمة حالاً والاتصال السريع مع الزبائن لمح الخدمة السريعة ، (رشيد ، 2017 : 13) .

ت. التعاطف : يشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة العاملين على فهم حاجات الزبائن وتحديدها واعطاءها الرعاية والعناية ، معنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه العاملون للتعرف على حاجات الزبائن وفهم مشاعرهم والتعاطف معهم (15 : Dale ، 2005) ، كما تعني أيضاً العناية بالزبائن واعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية ، وينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف العاملون كل زبون باسمه ، وأن يقوموا بأجراء اتصالات دائمة معهم ، وأن يكون لديهم معرفة تفصيلية بحاجاتهم ومتطلباتهم الخاصة بالشكل الذي يظهر مدى تعاطف العاملين مع الزبائن وعمق علاقتهم به ، (الباهي ، 2016 : 78) .

ث. الملموسة : على الرغم من إن الشركات الاتصالات تعتمد العنصر البشري بالدرجة الأولى في تقديم خدماتها ، إلا أنه ينبغي أن تكون الجوانب الملموسة ذات درجة عالية من التطور التكنولوجي التي يمكنها من تقديم الخدمات بشكلٍ أفضل للزبائن ، (يجاوي ، 2012 : 12) . ومثل المستلزمات المادية المراقبة لتقديم الخدمة مثل: (التسهيلات ، التصميم الداخلي ، طبيعة الاجمزة والمعدات ، ... الخ) وإن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكلٍ أو آخر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن .

ج. الامان : تؤدي هذه الخاصية دوراً كبيراً وفعلاً في جذب الزبائن لطلب الخدمة ، لأن توفر عنصر الامان والثقة بشكل نقطة أساسية بالنسبة للزبائن ، إن الحاجة إلى الامان تمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها الزبون من الخدمة ، لذا يقوم الزبائن بجمع المعلومات الازمة من أجل أن يحصل على مستوى الثقة والامان المطلوبة قبل عملية شراء الخدمة ، (عبدالله ، 2020 : 8) . وكذلك تعبّر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدّمها ، اي تتعلق بمدى الخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من الشركة الاتصالات ، (ساجت وآخرون ، 2020 : 16) .

المبحث الثالث (الجانب العملي)

يتناول هذا المبحث تنتائج التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة ، إضافة إلى اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية التي تم صياغتها في ضوء مشكلة البحث وأهدافه ، إضافة إلى استعمال الطرائق الاحصائية كالانحدار الخطى البسيط من أجل معرفة التأثير للمتغيرات المستقلة في التابعة .
أولاً: نبذة عن شركة آسيا سيل للاتصالات .

أسست شركة آسيا سيل للاتصالات الخلوية في عام 1999 على يد رجل الاعمال العراقي (فاروق مصطفى رسول) ، لتكون بذلك أول شركة اتصالات عراقية خلوية في البلد ، ومنذ تأسيسها استطاعت الشركة أن تناول سمعة طيبة ومرموقة باعتبارها مؤسسة عراقية حديثة تستخدم تكنولوجيا عالية لتوفر خدمات الاتصالات الخلوية وخدمات القيمة المضافة ، وهي اليوم تخدم ما يزيد عن ثمانية ملايين مشترك موزعين على كافة المحافظات ، متباينة بينية تحية قوية تتضمن أكثر (1500) برج من شمال العراق إلى جنوبه ، وتعد الشركة من أكثر مزودي خدمات الاتصالات الخلوية في العراق ، نتيجة تغطيتها كافة محافظات البلد ، وتغطيز بالتقدم والتنوع في الأسعار المنافسة ، إذ تقدم الشركة العديد من الخدمات المعاصرة ، بدءاً من خدمات الاتصالات المحلية التي تتضمن مكالمات داخل شبكة آسيا سيل ومكالمات إلى شبكات الاتصال الأخرى التي تعمل في العراق ، فضلاً عن المكالمات الدولية إلى جميع دول العالم العربية والاجنبية ، وتعمل الشركة باستخدام تقنية النظام الموحد للاتصالات المتنقلة (GSM) الذي حصلت على رخصة الاستخدام لمدة 15 اعوام ، إذ تمتاز هذه التقنية بسرعة وقدرة عالية ، وتسمح بتقديم خدمات ذات جودة عالية وكف منخفضة مقارنة بالتقنيات المختلفة ، (ar.wikipedia.org) ، (البغدادي والجعوري ، 2015 : 7) .

ثانياً: تشخيص وتحليل أبعاد الالتزام التنظيمي .

يكشف الجدول (3) الأوساط الحسابية الموزونة ، الانحرافات المعيارية ، والاهمية النسبية لأبعاد الالتزام التنظيمي ، كما يعكس الجدول وسطاً حسابياً موزوناً إجمالياً البالغ (3.29) ، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.561) ، واهمية نسبة شكلت (66) ، الذي يشير إلى التناقض في اجابات العاملين ، وفي نفس الوقت يوضح مستوى الزحام جيد من قبل افراد العينة ، وقد تضمن هذا البعد ثلاثة ابعاد فرعية وهي :

أ. الالتزام الاستمراري : يبين جدول (3) وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات ، وشررت النتائج وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً بلغ (3.55) وباتساق جيد في الاستجابات ، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.590) ، واهمية نسبة سجلت (671) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد ، ويدل على رغبة العاملين في الشركة بالبقاء والاستمرار في العمل بالشركة ، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الأولى) من حيث الاهمية النسبية من بين ابعاد الالتزام التنظيمي .

ب . الالتزام العاطفي : يبين جدول (3) وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات ، وشررت النتائج وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً بلغ (3.19) وباتساق جيد في الاستجابات ، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.453) ، واهمية نسبة سجلت (64) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد ، ويدل في نفس الوقت إلى إن العاملين في الشركة يحملون شعور الانتهاء والتعلق النفسي بالشركة ، وإن هذا الاحساس نابع من أدراهم للخصائص التي تميز عملهم من استقلالية واهمية ، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الثانية) من حيث الاهمية النسبية من بين ابعاد الالتزام التنظيمي .

ت . الالتزام المعياري : يبين جدول (3) وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات ، وشررت النتائج وسطاً حسابياً مرجحاً عاماً بلغ (3.14) وباتساق جيد في الاستجابات ، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.642) ، واهمية نسبة سجلت (63) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن

مضمنون هذا البعد، الذي يفسر شعور العاملين في شركة آسيا سيل بدعم إدارة الشركة لهم والمساهمة والتفاعل الإيجابي، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الثالثة) من حيث الأهمية النسبية من بين أبعاد الالتزام التنظيمي .

جدول (3) الأوساط الحسائية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد الالتزام التنظيمي

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد الالتزام التنظيمي
الأولى	%71	0.590	3.55	الالتزام الاستمراري
الثانية	%64	0.453	3.19	الالتزام العاطفي
الثالثة	%63	0.642	3.14	الالتزام المعياري
-	%66	0.561	3.29	اجمالي أبعاد الالتزام التنظيمي

المصدر: اعداد الباحث على وفق مطبيات Spss .

ثالثاً : تشخيص وتحليل أبعاد جودة الخدمات .

يكشف الجدول (4) الأوساط الحسائية الموزونة، الانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات، كما يعكس الجدول وسطاً حسائياً موزوناً إجمالياً البالغ (3.50)، ويبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.562)، واهمية نسبة شكلت (70%) ، الذي يشير إلى التناقض في اجابات العاملين، وفي نفس الوقت يوضح مستوى جودة مقبولة من قبل افراد العينة، وقد تضمن هذا البعد خمسة ابعاد فرعية وهي :

أ . الاعتمادية : يبين جدول (4) وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات، وأشارت النتائج وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً بلغ (3.71) وباتساق جيد في الاستجابات، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.540)، واهمية نسبة سجلت (74.2%) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد، الذي يفسر ان شركة آسيا سيل تقدم الخدمات إلى الزبائن بالشكل الصحيح من اول مرة ، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الثانية) من حيث الأهمية النسبية من بين ابعاد جودة الخدمات .

ب . الاستجابة : يبين جدول (4) وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات، وأشارت النتائج وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً بلغ (3.80) وباتساق جيد في الاستجابات، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.423)، واهمية نسبة سجلت (76%) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد، الذي يدل على ان الشركة تحرص على تقديم الخدمات إلى الزبائن بأسرع وقت ممكن ، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الأولى) من حيث الأهمية النسبية من بين ابعاد جودة الخدمات .

ت . التماطف : يبين جدول (4) وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات، وأشارت النتائج وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً بلغ (3.22) وباتساق جيد في الاستجابات، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.978)، واهمية نسبة سجلت (64.4%) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الخامسة) من حيث الأهمية النسبية من بين أبعاد جودة الخدمات .

ث . الملمسية : يبين جدول (4) وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات، وأشارت النتائج وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً بلغ (3.32) وباتساق جيد في الاستجابات، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.546)، واهمية نسبة سجلت (66.4%) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الرابعة) من حيث الأهمية النسبية من بين ابعاد جودة الخدمات .

ح . الامان : يبين جدول (4) وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً فوق الوسط المعياري في كافة الفقرات، وأشارت النتائج وسطاً حسائياً مرجحاً عاماً بلغ (3.45) وباتساق جيد في الاستجابات، إذ سجلت قيمة الانحراف المعياري العام (0.323)، واهمية نسبة سجلت (69%) الذي يؤكد على اتفاق افراد العينة بشأن مضمون هذا البعد، عن طريق اهتمام الشركة بتقديم خدمات خالية من المخاطرة، وقد حقق هذا البعد المرتبة (الثالثة) من حيث الأهمية النسبية من بين ابعاد جودة الخدمات .

جدول (4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد جودة الخدمات
الثانية	%74.2	0.540	3.71	الاحتمادية
الاولى	%76	0.423	3.80	الاستجابة
الخامسة	%64.4	0.978	3.22	التعاطف
الرابعة	%66.4	0.546	3.32	الملموسة
الثالثة	%69	0.323	3.45	الامان
-	70	0.562	3.50	اجمالي ابعاد جودة الخدمات

المصدر: اعداد الباحث على وفق معطيات Spss.

رابعاً: تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث .

يتم في هذه الفقرة اختبار فرضيات الارتباط التي صيغت استرشاداً بما افرزه التراكم الفكري بخصوص العلاقة بين متغيرات البحث (الالتزام التنظيمي، جودة الخدمات)، وبالذات حول وجود ارتباط بين ابعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، وسنتهم بإظهار العلاقات عبر قيم (Z) تحت مستوى معنوية (0.05)، اما بخصوص معرفة معنوية التأثير لكل متغير فرعي من المتغيرات التفسيرية في المتغير المستجيب اعتمد الباحث على مقارنة قيمة (F) المختسدة بقيمة (F) المجنولة تحت مستوى معنوية (0.05) وعلى النحو الاتي :

1. العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات .

انطلاقت الفرضية الرئيسية الأولى من توقع الباحث عن (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده وجودة الخدمات بأبعادها)، وينبثق منها ثلاثة فرضيات فرعية من أجل تدقيق العلاقات التي يوضحها جدول (5) المبرر عن علاقات الارتباط بين متغيرات البحث لتوليد الوضوح والتفسير بخصوص توفر النتائج لدعم الفرضية من عدمها، وكانت النتائج على النحو الاتي :

أ. أظهر الالتزام الاستمراري بوصفه أحد ابعاد الالتزام التنظيمي علاقة معنوية مع جودة الخدمات، إذ بلغ معامل الارتباط بينها (*0.447)، وتعني هذه العلاقة انه كلما زاد الاهتمام بعد الالتزام لاستمراري في شركة آسيا سيل ارتبط ذلك معنويًا بجودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن .

ب. أظهر الالتزام العاطفي بوصفه أحد ابعاد الالتزام التنظيمي علاقة معنوية مع جودة الخدمات، إذ بلغ معامل الارتباط بينها (*0.427)، وتعني هذه العلاقة انه كلما زاد الاهتمام بعد الالتزام العاطفي في شركة آسيا سيل ارتبط ذلك معنويًا بجودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن .

ت. أظهر الالتزام المعياري بوصفه أحد ابعاد الالتزام التنظيمي علاقة ارتباط معنوية مع جودة الخدمات، إذ بلغ معامل الارتباط بينها (*0.439)، وتعني هذه العلاقة انه إذا ارتفع الاهتمام بعد الالتزام المعياري في شركة آسيا سيل ارتبط ذلك معنويًا بجودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن .

ث. يشير المحلول (5) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة التي مثل المتغيرات المستقلة وفي جودة الخدمات الذي يمثل بعد التابع، عن طريق المؤشر الكلي لمعامل الارتباط الذي بلغ (*0.478)، وهذا يدل أنه كلما زاد الاهتمام من قبل الشركة بأبعاد الالتزام التنظيمي، كان هناك جودة في الخدمات المقدمة إلى الزبائن .

وبناءً على ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والبعد التابع على المستوى الجزئي والكلي، يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات) .

جدول (5) المخبر الاحصائي لفرضيات الارتباط بين متغيرات البحث

المتغيرات	الالتزام الاستمراري	الالتزام العاطفي	الالتزام المعياري	مجمل ابعاد الالتزام التنظيمي
Spearman Correlation				*0.478
Sig. (2tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
N	150	150	150	150

المصدر: اعداد الباحث على وفق معطيات Spss.

2. تأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات .

نصلت الفرضية الرئيسية الثانية على انه (وجود تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده في تعزيز جودة الخدمات بأبعادها)، ويظهر الجدول (6) الماذج المعنوية بين ابعاد الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات على النحو الاتي :

أ . اظهر الالتزام الاستمراري بوصفه أحد أبعاد الالتزام التنظيمي تأثير معنوي في جودة الخدمات، إذ بلغت قيمة F المختسبة (37.00) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.9201) عند مستوى (0.05)، وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على (يوجد تأثير الالتزام الاستمراري في جودة الخدمات) .

ب . اظهر الالتزام العاطفي بوصفه أحد أبعاد الالتزام التنظيمي تأثير معنوي في جودة الخدمات، إذ بلغت قيمة F المختسبة (32.56) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.9201) عند مستوى (0.05)، وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير الالتزام العاطفي في جودة الخدمات) .

ت . اظهر الالتزام المعياري بوصفه أحد أبعاد الالتزام التنظيمي تأثير معنوي في جودة الخدمات، إذ بلغت قيمة F المختسبة (34.04) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.9201) عند مستوى (0.05)، وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (يوجد تأثير الالتزام المعياري في جودة الخدمات) .

ث . اظهرت العلاقة بين الالتزام التنظيمي تأثير له معنوي في جودة الخدمات، إذ بلغت قيمة F المختسبة (44.04) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.9201) عند مستوى (0.05)، والنتائج المذكورة توفر دعماً قوياً لقبول الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على (يوجد تأثير معنوي للالتزام التنظيمي بأبعاده في تحسين جودة الخدمات بأبعادها) على المستوى الفردي والاجمالي .

جدول (6) المختبر الاحصائي لفرضيات التأثير

المتغير التابع	Sig	F المختسبة	معامل التحديد	المتغير المستقل	
				الالتزام الاستمراري	الالتزام العاطفي
اجمالي ابعاد جودة الخدمات	٠,٠٠٠	٣٧,٠٠	%٢٠	الالتزام الاستمراري	ابعاد
	٠,٠٠٠	٣٢,٥٦	%١٨	الالتزام العاطفي	الالتزام
	٠,٠٠٠	٣٤,٠٤	%١٩	الالتزام المعياري	التنظيمي
	٠,٠٠٠	٤٤,٠٤	%٢٣	الالتزام التنظيمي اجمالاً	

المصدر : اعداد الباحث على وفق معطيات Spss .

المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)

اولاً : الاستنتاجات .

1 . أن مجيء بعد الالتزام الاستمراري بالمرتبة الأولى من حيث مستوى الالهامية، يدل على العناية الكبيرة من قبل الشركة المبجوبة لهذا بعد أكثر من بقية الأبعاد .

2 . أشارت النتائج ان بعد الاستجابة قد احتل المرتبة الأولى في تقييم العاملين بالشركة لجودة الخدمات، ومؤشر مرتفع في حين نال معيار التعاطف المقام الآخر بمؤشر مرتفع .

3 . حققت العوامل المستقلة الثلاثة والمتمثلة بأبعاد الالتزام التنظيمي مؤشر مرتفع من الاجابات، وهذا ما يعكس المسؤولية الاخلاقية للعاملين، وكذلك حققت جودة الخدمات بأبعادها الخمسة مؤشر مرتفع على وفق استجابات افراد العينة .

4 . وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد الالتزام التنظيمي وبين جودة الخدمات على المستوى الاجمالي، وهذا ما يعكس ان العاملين يمتلكون بقدر كبير من الالتزام الاستمراري والالتزام العاطفي والالتزام المعياري التي يدفع الفرد العامل إلى العمل والاتصال من دون رقابة من اي شخص، وايضاً مدى الاتهاء والاندماج للأفراد في الشركة، وهذا كله يؤثر في تطوير جودة الخدمات المقدمة .

5 . وجود تأثير معنوي لأبعاد الالتزام التنظيمي في تطوير جودة الخدمات على المستوى الاجمالي ، وهذه النتيجة تعزز ما تم التوصل اليه في الفرضية الرئيسة الأولى .

6 . إن جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة تساهم في تحقيق رضا الزبائن .
ثانياً : التوصيات .

1 . ضرورة نشر الوعي والمعرفة لدى العاملين في الشركة من اجل الوصول إلى قناعة مفادها، ان الالتزام التنظيمي من العوامل المهمة في تحسين جودة الخدمات .

2 . ضرورة صياغة برامج تهدف إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة في الشركة .

3 . معرفة إدارة الشركة بين مدة وآخر آراء الزبائن عن مستوى جودة الخدمات .

- 4 . تعزيز مفهوم الالتزام التنظيمي من قبل الشركة، وتوضيح أبعاده ومبادئه وترسيخها في داخل الشركة
- 5 . ضرورة تبني اقامة الدورات والورش والمحاضرات من قبل المختصين من اجل تعزيز قيم الالتزام التنظيمي في مختلف الشركات .
- 6 . ضرورة الاهتمام بزيادة الالتزام التنظيمي وخاصة الالتزام العاطفي للعاملين في الشركة عن طريق اشراكهم في صنع القرارات، وتولي المناصب الادارية وتعزيز شعورهم بالانتماء للشركة .

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest

References:

- Al-Baroudi, Sherine Badri Tawfiq (2022), "The Impact of Banking Marketing on the Quality of Banking Services - A Case Study of the Tigris and Euphrates Bank for Development and Investment," Iraqi Journal of Administrative Sciences, Volume 9, Number 35, Baghdad.
- Al-Bahi, Salah El-Din Moftah Saad (2016), The Impact of the Quality of Electronic Banking Services on Customer Satisfaction: A Field Study on the Jordan Islamic Bank in Amman, Master Thesis, Middle East University, College of Business Administration.
- Al-Bahadli, Karrar Jassim Kazem, Personal styles and their impact on achieving guest satisfaction: an applied study of a sample of first-class hotels in the city of Baghdad, master's thesis, Al-Mustansiriya University, College of Tourism Sciences, Baghdad, 2020.
- Al-Baghdadi, Adel Hadi and Al-Jubouri, Haid Jassem Obaid (2015), The impact of organizational dexterity in achieving strategic flexibility: a comparative field study between the two telecommunications companies (Zain and Asia Cell) in Iraq, Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume 17, Number 1, Iraq.
- Al-Samarrai, Mahdi Salih Mahdi, (2021) Modern Administrative and Leadership Thought, 1st Edition, Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Al-Akaili, Saad Musa Muhaimid, et al. (2022), Analyzing and evaluating the dimensions of service quality in the banking sector using the SERVQUAL model, a case study in Al-Rashid Bank / Wasit University Branch, Al-Kut University College Journal, special issue. Al-Kut.
- Al-Anzi, Saad (2019), Health Administration, 1st Edition, Dar Al-Yazuri for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Al-Ghamdi, Saeed Muhammad, (2007) The leadership style and its impact on organizational commitment, an unpublished master's thesis, College of Education, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia.
- Al-Ghunaimat, Ibrahim Muhammad Ibrahim, The effect of applying the quality of hotel services on competitive priorities from the point of view of customers: An applied study on the category of five- and four-star hotels in the Petra region, MBA thesis, Middle East University, College of Business, Jordan, 2015.

- Al-Qarni, Hassan. (2017) The level of organizational confidence among faculty members at the University of Tabuk and its relationship to organizational commitment from their point of view. *Journal of Taibah University for Educational Sciences*, Ministry of Education, Vol. 29, No. 19, Saudi Arabia.
- Al-Nuaimi, Salah Abdel-Qader and Aziz, Shoaib Ahmed (2018), The Impact of Job Bullying on Organizational Commitment, An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees in the General Directorate of Babylon Education, *Tanmiat Al-Rafidain Journal*, Volume 37, Number 119, Baghdad.
- Jasim, Ibtisam Muhammad (2022), Organizational commitment and its relationship to the job performance of primary school principals from the viewpoint of their teachers, *Al-Fath Journal*, Issue 90, Baghdad.
- Greenberg, Gerald, and Barron, Robert (2009), behavior management in organizations, *Arabization and review by Dr. Rifai Muhammad*, 1st Edition, Dar Al-Marikh for Publishing and Distribution, Riyadh, Saudi Arabia.
- Hussein, Abbas Muhammad (2021), The Impact of the Assumed Value of Employees on Organizational Commitment: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Employees in Asia Cell and Zain Telecom Companies in Iraq", *Anbar University Journal for Economic and Administrative Sciences*, Volume 13, Number 3, Anbar.
- Khair El-Din, Musa Ahmed, Al-Najjar, Mahmoud Ahmed (2010) The impact of the internal environment on organizational commitment in the Public Institution for Social Security in the Hashemite Kingdom of Jordan, an exploratory study, *the Public Institution for Social Security, Petra University Journal*, Issue 56, Kingdom of Jordan.
- Rachid, Nadim, Total Quality Management as a Strategic Choice in Raising the Performance of the Communications Institution: A Case Study of the Ambassador Boat in Mostaganem, Master Thesis, Abdelhamid Ben Baydis University, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, Department of Management Sciences, Algeria, 2017.
- Sajit, Kazem Abdel-Hussein and others (2020), The impact of banking services quality on enhancing customer satisfaction: An exploratory study of the opinions of a sample of employees at Al-Rafidain Bank, Cordoba/Kut branch, *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*, Volume 16, Issue 49, Tikrit
- Saad Allah, Nour Mohiuddin Muhammad Saad, Quality of Services and its Impact on Achieving Customer Satisfaction: A Field Study of the Sudanese Islamic Bank and the Savings and Social Development Bank, Shendi University, College of Graduate Studies, Master Thesis, Sudan, 2017.
- Abdullah, Mazem Noman (2020), "Knowledge Management Operations as a Tool to Achieve Quality of Banking Service: An Analytical Study of Al-Rafidian and Al-Rashid Banks in Salah Al-Din Governorate," *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*, Volume 16, Number 52, Tikrit.
- Obaid, Alia Hussein (2015), Organizational commitment and its relationship to the level of performance evaluation and teaching methods for job satisfaction among physical education teachers, *University of Kufa, Journal of the Kufa Studies Center*, Volume 1, Issue 37, Iraq.
- Ammar, Marati, The reality of the quality of communication services in the Algerian institution, PhD thesis in commercial sciences, University of Djilali Liabis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Department of Marketing, Algeria, 2019.
- Kamari, Jamal (2018), Quality of Communication Services from the Customer's Perspective: A Case Study of a Group of Hotels in El-Oued Province, Master's Thesis in Hotel and Tourism Marketing, University of Chahid Lakhdar in El-Oued, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Department of Commercial Sciences, Algeria.

- Kazem, Kawthar Ihsan and Ali, Saud Mohsen (2022), Organizational Commitment of Kindergarten Teachers, Journal of the College of Basic Education, Volume 28, Issue 117, Baghdad.
- Mohamed, Yazid Haj, Evaluation of the quality of service in the establishment of feverish communications and its impact on customer satisfaction: a case study of the hotels of the Hamoui management establishment, MBA thesis, Djilali University, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, Management Sciences, Algeria, 2019.
- Argenti , P. A .(2008) , Reputation and the corporate brand , Corporate reputation review, 6,(4)
- Benkarim, Amal (2021) Organizational Commitment and Lean Sustainability: Literature Review and Directions for Future Research ,vol, 15,3.
- Colquitt, J. a& Lepine, J.A& Wesson ,M.J(2010)"Organizational Behavior: Essentials For Improving Performance and Commitment" McGraw-Hill Irwin, New York.
- Dale , Barrie (2005) , " Managing Quality " , 4th ed , by Blackwell Publishing Ltd P.
- David Sloan, Robert Buckham, Youngsu Lee, (2017) "Exploring differentiation of self and organizational commitment", Journal of Managerial Psychology, Vol. 32 Issue: 2,
- Güllü1 , Sevim ,(2020) THE MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT BETWEEN MOBBING AND TURNOVER INTENTION: AN APPLICATION ON PHYSICAL EDUCATION AND SPORTS TEACHERS, European journal of Education studies,
- Jay , H . (2008) , " principles of operations Management " , 4th ed , prentice-Hall : new Jersey , U.S.A.
- Kinicki, A. & Fugate, M. (2018). Organizational behavior: a practical, problem-solving approach. New York, NY: McGraw-Hill Education
- Kotler , Philip (2003) , " Marketing management " , 8th , ed , prentice-Hall International Inc, P.246.
- Kyeton :(2008)communication and organisation , cqtqundn sogem
- Lagomarisno, R. and Cardona, P., (2003), relationship among Leadership, Organizational Commitment and OCB in Uruguayan Health Institutions, Working Paper, University of Novarra, IESE Business School
- Prid , William (2009) , " Marketing Concept and strategic " , 2th ed , Houghton muffin CO.
- Weihui Fu • Satish P. Deshpande (2013)" "The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company.

الملاحق

النقطة	الفراء	لا يشتمل	لا يتحقق	محاباة	تحقق	يتحقق بشدة
أولاً : المتغير المستقل : الالتزام التطبيقي : مسألة مهمة تحسن من خلالها الشركة ولاء الموظفين لها عن طريق اسهام الموظفين في النشاط التطبيقي والإلتزامي عن طريق الاستيعاب النفسي لهم .						
أ : الالتزام الاستمراري (المتواصل) : وهي رغبة تدفع العاملين لبقاء في الشركة خشية فقدان الحوافز المادية والعلاقات الاجتماعية التي انسوها مع الادارة العليا والعاملين .						
١ يشعر العاملين ان ترك العمل في الشركة يسبب لهم عددة مشاكل نفسية و اقتصادية و شخصية .						
٢ يشعر العاملين ان هناك توافق واقعي بين قيم الشركة وفيهم الخاصة .						
٣ تعم الشركة بإجراء اتصالات مستمرة مع العاملين لمعرفة واقع سير العمل من جهة والتعرف على حاجتهم ورغباتهم من جهة اخرى .						
٤ تحرص الشركة على بناء علاقه جيدة بينها وبين العاملين لديها .						
٥ يرى العاملين ان الاهتمام بمستقبل الشركة وتحقيق اهدافها هي من واجباتهم الاساسية						
٦ يشعر العاملين ان العمل في الشركة يمثل استثماراً مميزاً بالنسبة لهم لأنهم يساعدون على رفع مستوى ادائهم واكتسابهم الخبرة الازمة .						
٧ ترغب الشركة في المحافظة على العاملين لديها الامر الذي يساعدها في الاستقرار والثبات في العمل .						
ث : الالتزام العاطفي : حالة من ارتباط القرد العامل بأهداف وقيم الشركة دائمة عن احساس وتأثير شخصي للشركة على العاملين فيها .						

النقطة	الفراء	لا يشتمل	لا يتحقق	محاباة	تحقق	يتحقق بشدة
٨ يستمتع العاملين <u>بالحديث</u> لأصدقائهم عن عملهم في الشركة .						
٩ يرحب العاملين ببقاء والاستمرار للعمل في الشركة حتى لو توفرت فرص عمل اخرى						
١٠ يولد لدى العاملين الشعور بالسعادة نتيجة بقائهم للعمل في الشركة .						
١١ يرحب العاملين برفع مستوى ادائهم ليتناسب مع طموح الشركة من اجل تحقيق الاهداف الحالية والمستقبلية .						
١٢ يشعر العاملين في الشركة <u>بأن عملهم استثمار وظيفي</u> جيد لهم .						
١٣ ينتاب العاملين الاحساس بالراحة والاطمئنان نتيجة وجود مداعع عمل ملائم في الشركة .						
ت : الالتزام العيادي : وهي عملية شعورية تنسى لدى العاملين نتيجة الاشتراك في تحقيق اهداف الشركة مما يدفعهم الى البقاء والاستمرار اطول فترة ممكنة داخل الشركة .						

ن	الفرات					
ن	التفق بشدة	التفق	محدود	لا التفق	لا التفق بشدة	التفق بشدة
٢٢	تصف الشركة بدرجة عالية من الاعتمادية في مجال انجاز الخدمات المقدمة للزيان .					
٢٣	العاملين منضبطن من حيث مواقف العمل .					
٢٤	الخدمات التي يقدمها الشركة تلبي حاجات ورهبات الزبون .					
٢٥	الوفاء بالوعود المخطوطة للزيان في الوقت المحدد .					
٢٦	يسعى العاملين إلى إقامة علاقات وثيقة مع الزيان .					
ب . الاستجابة : قدرة الشركة على أداء وتقديم الخدمة الموجدة بشكل جيد وقيق ، وإن هذه الخدمة تقدم عن طريق الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها .						
ن	الفرات					
٢٧	يتم الاستجابة الفورية لحتياجات الزيان .					
٢٨	تقوم الشركة بإعطاء المواعيد بدقة للزيان .					
٢٩	تحمل الشركة على الرد الفوري على استشارات وشكاوى الزيان .					
٣٠	تصف الشركة بالسرعة في تلبية طلبات الزيان .					
٣١	العاملين لديهم الاستعداد الدائم للتعامل مع الزيان .					
ت . التعاطف : مدى قدرة العاملين على فهم حاجات الزبون وتحديدها واتخاذها واعطاءها الرعاية والعداية .						
ن	الفرات					
٣٢	يتحلى العاملين بالرقي بالتعامل مع الزيان .					
٣٣	تعطي الشركة جزء من اهتماماتها بالأمور الشخصية للعاملين .					
٣٤	تعامل الشركة العاملين بالاحترام والتقدير .					
٣٥	تصف إدارة الشركة النية الكاملة في العاملين .					
٣٦	تصف الشركة مصلحة العاملين في مقدمة اهتمامات الادارة العليا .					
ت . الملموسة : وتشمل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة مثل : التجهيزات ، التصميم الداخلي ، طبيعة الاجهزه والمعدات ، وإن هذه الاشياء الملموسة تؤثر بشكل او اخر على تقديم جودة الخدمة من وجها نظر الضيوف .						
ن	الفرات					
٣٧	مظهر العاملين في الشركة لائق وحيات .					
٣٨	يجواد مراقب وتهيئات مادية ملائمة في الشركة .					
٣٩	يقوم العاملين بتعظيف الايثاث والغرف بصورة مستمرة .					
٤٠	يتاسب المظهر العام من ناحية التصميم الداخلي والبيكورات والتجهيزات مع نوع الخدمة .					
٤١	تستخدم الشركة معدات واجهزة حديثة في تقديم الخدمات .					

ن	الفرات					
ن	التفق بشدة	التفق	محدود	لا التفق	لا التفق بشدة	التفق بشدة
٤٢	يشعر العاملين بالراحة النفسية داخل الشركة .					
٤٣	توفر الشركة اماكن مخصصة لركن السيارات .					
٤٤	تنعم معاملة العاملين بالصدق والامان .					
٤٥	توفر الشركة خدمات خاصة لحفظ الممتلكات الثمينة .					
٤٦	سلوك العاملين يشعر الزيون بالثقة .					