

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس

The impact of organizational commitment on improving service quality

An applied study at the Great Belghaith Mills Corporation - Madawroush

د. أسماء زدوري

مخبر التنمية الذاتية والحكم الرشيد
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة، (الجزائر)
zedouriesma@yahoo.fr

جلابي العاليت

مخبر التنمية الذاتية والحكم الرشيد
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة، (الجزائر)
Djellabi.elalia@univ-guelma.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس -، حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة حيث شملت العينة 50 فرد وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS لإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي حيث تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري،) للحصول على النتائج وخلصت الدراسة إلى وجود أثر للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال اشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية مما يدفع العاملين الى تحسين الخدمة المقدمة.

معلومات المقال

تاريخ الارسال:

2024/01/15

تاريخ القبول:

2024/07/07

الكلمات المفتاحية:

- ✓ الالتزام التنظيمي
- ✓ الالتزام العاطفي
- ✓ الالتزام المعياري

Abstract :

This study aims to know the impact of organizational commitment in improving the quality of service in the Great Balghaith Mills Corporation - Madawroush -, where the questionnaire method was used to obtain the necessary information, as the sample included 50 individuals. The study used the SPSS statistical program in analyzing data related to the applied aspect, where it was approved. On some descriptive statistics (arithmetic mean, standard deviation, ...) to obtain the results, the study concluded that there is an impact of organizational commitment in improving the quality of service in the institution under study. The study recommended strengthening organizational commitment by spreading a culture of trust and promoting values. Behavioral behavior, which prompts employees to improve the service provided.

Article info

Received

15/01/2024

Accepted

07/07/2024

Keywords:

- ✓ organizational commitment
- ✓ emotional commitment
- ✓ normative commitment

مقدمة:

حظي الإلتزام التنظيمي بإهتمام العديد من الباحثين كونه من السلوكيات الإيجابية المرغوب فيها والمطلوب تفعيلها ودعمها لدى العاملين، حيث أنه جاء نتيجة الإنتقادات اللاذعة للمدخل التقليدي بسبب تركيز الإدارة العليا على الأهداف دون أخذ بعين الإعتبار ردود أفعال العاملين بالمنظمة ولطاقاتهم الكامنة مما أدى بالمنظمات إلى تبني مداخل حديثة إنسانية وسلوكية وإجتماعية للإهتمام بالعوامل الإنسانية وبناء الشخصية الإدارية، لاسيما تحفيز السلوك الإنساني للفرد داخل المنظمة وزيادة إلتزامه مما أدى إلى ظهور العديد من الأبحاث الميدانية والتطبيقية بهدف تحديد العوامل المؤثرة على الإلتزام ولأن الإلتزام بمضامين الجودة من الظواهر المهمة في حياة المنظمات فقد برزت الحاجة إلى دراسة دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة .

لذا فإننا سنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق إلى العلاقة بين الإلتزام التنظيمي وأثره في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - مداوروش - من خلال طرح الإشكالية التالية:

- ماهو أثر الإلتزام التنظيمي للموظفين في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس ؟
- ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:
- هل يوجد أثر للإلتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى؟
- هل يوجد أثر للإلتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى؟
- هل يوجد أثر للإلتزام الإستمراري في تحسين جودة الخدمة في مطاحن بلغيث الكبرى؟

فرضيات الدراسة :

➤ الفرضية الرئيسية :

- يوجد أثر إيجابي للإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة .

➤ الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر إيجابي للإلتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة .
- يوجد أثر إيجابي للإلتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة .
- يوجد أثر إيجابي للإلتزام الإستمراري في تحسين جودة الخدمة .

أهمية الدراسة :

- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها إمتداد للدراسات الأكاديمية التي تهتم بموضوع الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة، حيث يعتبر من أكثر المواضيع التي لقيت إهتمام كبير في الفكر الإداري نظرا لتناولها دور الإلتزام التنظيمي بمختلف أبعاده في تحسين جودة الخدمة مما يساهم في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية في المؤسسة محل الدراسة وتقديم توصيات يتم على ضوئها تصميم برامج وسياسات تنظيمية للرفع من الإنتاجية وتحقيق الأهداف المرجوة.

أهداف الدراسة:

- تحديد أثر الإلتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة .
- تحديد أثر الإلتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة.
- تحديد أثر الإلتزام الإستمراري في تحسين جودة الخدمة.

- الدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم الدراسة:

الدراسات الجزائرية:

1- دراسة (حملة عزالدين ،بودرهم كنزة 2021 بعنوان دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي- تناولت الدراسة علاقة الإلتزام التنظيمي بجودة الخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر وتم إستخدام طريقة الاستبيان لجمع البيانات ،أجريت الدراسة على 60 موظفا وتم التوصل الى وجود مستوى متوسط من الإلتزام التنظيمي وكذلك وجود علاقة ارتباط بين الإلتزام التنظيمي وجودة الخدمة .

2- دراسة بوسهمين أحمد،زيان عبد الكريم 2018 بعنوان أهمية قياس الإلتزام التنظيمي للتنبؤ بالولاء في المؤسسة الإقتصادية حيث هدفت الدراسة إبراز أهمية قياس الإلتزام التنظيمي في المنظمات ،تكونت عينة الدراسة من 46 فرد من أصل 135 عامل بمؤسسة مطاحن بشار ،تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود إلتزام تنظيمي في المؤسسة وأن متغير العمر والخبرة لا يؤثران على الإلتزام التنظيمي.

الدراسات العربية:

1 - دراسة الطحaine واخرون ، 2020 هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على السلوك القيادي لعمداء كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية وعلاقته بالإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ،تكونت عينة الدراسة من 72 عضو هيئة التدريس كما بينت النتائج أن مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس كان مرتفعاً وعلى المجالات كافة وحل الإلتزام المعياري أولاً وتلاه الإلتزام العاطفي وأخيراً الإلتزام الإستمراري وكذلك جاء مستوى الرضا الوظيفي لديهم مرتفعاً وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية عن طريق عقد الندوات وورش العمل .

2 - دراسة ال قاسم 2012 بعنوان أثر الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإلتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف الأردنية ،حيث اجريت الدراسة على 240 فرد بإستخدام طريقة الإستبيان لجمع البيانات ،وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في وجود أثر عال للإلتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية في الأردن وان شعور الموظف بالانتماء الى البنك ينعكس ايجابا في الإلتزام بسياسات البنك والتفاني في تقديم الخدمات بمواصفات عالية .

الدراسات الأجنبية:

-1 دراسة ARIES AND MIRADEPTA 2013

ANALYSIS OF THE EFFECT OF ATTITUDE TO WORD ORGANISATION AL COMMITEMENT, AND JOB SATISFACTION, ON EMPLOYEES JOB PERFORMANCE

هدفت الدراسة إلى معرفة إتجاهات العاملين نحو تأثير الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في أداء العاملين لأعمالهم في المنظمات الإلكترونية الأسترالية ثم جمع البيانات من خلال إستبانة ،تمثلت عينة الدراسة في 200 مدير ومستويات وظيفية أخرى ،أشارت الدراسة إلى أن إتجاهات العاملين إيجابية تجاه العمل بشكل عام . وأن أي تحسين في مستوى الإلتزام التنظيمي يقابله تأثير إيجابي تجاه الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المنظمات الإلكترونية الأسترالية .

2- دراسة 2011 ogunnaike: تقييم تأثير الإلتزام التنظيمي على جودة الخدمة وتوفير فهم عميق للعلاقة بين جودة الخدمة والموارد البشرية .

استهدفت هذه الدراسة أحد مطاعم الوجبات السريعة في مدينة لاغوس في نيجيريا ،حيث تم جمع البيانات من المسح من خلال إستبيان .

اختلفت الدراسات حول المفاهيم الخاصة بالإلتزام التنظيمي لأنه يعد من المتغيرات السلوكية المركبة التي تترجم الرغبات والميولات ونظرا لأبعاده المتعددة فإنه يعتبر عامل أساسي لتحديد التوافق بين العمال ومنظمتهم ،ومطلب أساسي لتحقيق الفعالية في الأداء والكفاءة في الإنتاجية ومؤشر دال على نجاح المنظمات .

1- تعريف الإلتزام التنظيمي :

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الإلتزام التنظيمي لاسيما من حيث الأبعاد وقد إرتبطت تلك الإجتهاادات بعدد من الاتجاهات الفكرية ،التي تناولته تارة من المنظور الإجتماعي والإداري وأخرى من المنظور النفسي والإقتصادي ومن هذا المنطلق سنتطرق الى أبرز التعريفات الخاصة بالإلتزام التنظيمي

عرف بورتر (1974) الإلتزام التنظيمي بأنه قدرة الفرد الفعلية على المشاركة في منظمة معينة وتضمن مفهوم الإلتزام التنظيمي ثلاث أبعاد على النحو التالي :تقدير الموظف وثقته، تقييم الشركة ،الإلتزام إتجاه الشركة من أجل بذل جهود كبيرة والإستعداد للإستمرار في نفس الشركة (MODAY & PORTER, 1974, pp. 224-247)

وعرف ALLEN AND MEYER 1996 الإلتزام التنظيمي للموظف بأنه صلة نفسية بين العمال والمنظمة بغض النظر عما إذا كان لدى العمال احتمال ضئيل لترك المنظمة لأي الأسباب يمكن تجنبها بمعنى آخر ينظر إليه على أنه كيف يبني العامل الشعور بالإلتزام إلى شركته . (NATALIE & MEYER JOHNP, 1996, pp. 252-276)

- في حين يرى شلدون 1971 أن الإلتزام التنظيمي هو التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالإرتباط والافتخار بالعمل فيها .(akhtar shoaib, 2015) ويعرف إجرائيا:

- قدرة الفرد على الإندماج في مؤسسته وإيمانه بأهدافها وقيمها وإستعداده الدائم لبذل أقصى جهوده لخدمة تلك الأهداف .
- ويمكن القول أن الإلتزام التنظيمي هو مستوى الشعور الإيجابي الذي يتولد لدى الفرد إتجاه المنظمة التي يعمل فيها ،والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالإرتباط والإعتزاز بالعمل بها .

كما يمكن أن نستخلص التعريف الشامل للإلتزام التنظيمي الذي يمثل حالة نفسية تميز علاقة الموظف بالمنظمة ولها آثار على قرار مواصلة العضوية في المنظمة وذلك بناء على درجة التوافق بين قيم المنظمة والموظف . كما أشارت الدراسات إلى مجموعة من العوامل التي من شأنها رفع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين من بينها: (العلا، 2009)

- ✓ الإهتمام المستمر بتحسين المناخ التنظيمي للمنظمة بما يساعد على رفع المعنويات لدى العاملين .
- ✓ المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين وهذا يتوقف على مدى إعتراف القيادات الإدارية بوجود هذه الحاجات وإمكانية اشباعها .
- ✓ وضوح الأهداف والأدوار يساعد العاملين على الفهم والتحقيق والإستقرار وتجنب الصراع وبالتالي زيادة الإلتزام التنظيمي .

2- أبعاد الالتزام التنظيمي :

يتكون الالتزام التنظيمي من ثلاث أبعاد : تلخص الفقرات بشكل أفضل

البعد الأول: الإلتزام العاطفي AFFECTIVE COMMITMENT

- يشير إلى درجة شعور العامل بالارتباط بالمنظمة وجدانيا ونفسيا مع الرغبة في الإلتزام بها، حيث إستقلالية وأهمية العمل وتنوع المهارات كما أن هذا الجانب من الإلتزام يتأثر بدرجة إحساس العامل بأن بيئة العمل تسمح له بالمشاركة الفعالة في عملية صنع القرار . (خليفة، 2005)

البعد الثاني : الإلتزام المستمر: CONTINNANCE COMMITMENT هو الوعي بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة أي حساب تكاليف ووزن المخاطر المرتبطة بترك المنظمة .

ويقصد به تضحية العامل من أجل البقاء في المنظمة وشعوره بأنه جزء منها حيث أن قيمة هذا الإلتزام تبدو واضحة من خلال ما يحققه العاملون من التنظيم مقابل ما سوف يفقده لو إتخذ قرارا بالعمل لدى جهات أخرى . وبالتالي فالإلتزام الإستمراري ينشأ عندما تقدم المنظمة مزايا ومنافع مرتبطة بالمناخ الوظيفي . (صمادي، 2008)

البعد الثالث: الإلتزام المعياري NORMATIVE COMMITEMENT

- يمثل الشعور الذي يتولد لدى الفرد بالإلتزام نحو البقاء في المنظمة وفي معظم 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 . (الشوابكة، 2010)

حسب **inverseon et butting 1999** يعتبر الموظف الملتزم المعياري أنه الصواب الأخلاقي للبقاء في المنظمة بغض النظر عن مدى تعزيز الحالة أو رضاها، منظمة تمنح له أو لها على مر السنين .

وبالتالي يمكن القول أن الإلتزام المعياري هو محصلة للعلاقات التبادلية بين الفرد ومنظمته من ناحية الإسهامات والمنافع (كلما زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الإلتزام التنظيمي وهذا ما يدفع الفرد الى الإنقياد الذاتي لأهداف مؤسسته وحمية البقاء فيها وبالزامية الأخذ بأخلاق المهنة

3- جودة الخدمة:

جودة الخدمة هو مفهوم اثار اهتمام ونقاشا كبيرا في الادبيات البحثية بسبب الصعوبات في تعريفها وقياسها مع عدم ظهور اجماع عام على اي منهما :

ويرتبط مفهوم جودة الخدمة بشكل خاص بمفهوم وتقييم المستفيد (المكلف) ، فهو تقييم معرفي للخدمة المقدمة من قبل المنظمة والدرجة التي يمكن منها ارضاء المكلف بتلبية احتياجاته وتوقعاته بشكل مستمر

كما يشير مفهوم جودة الخدمة إلى أشياء عدة حيث نجد بعض المديرين يستخدم المفهوم ليعني به كيف يتم التعامل مع العميل ، في حين ينظر إليها البعض الآخر كحصيلة كلية وليس كجزء يتعلق بنقاط الإتصال بالمستفيد . (عقبة، 2019).

ويمكن تلخيص مفهوم شامل للجودة على أنها استراتيجية تتبناها المؤسسة من أجل خلق التميز في مواصفات الخدمة المقدمة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات لخلق ميزة تنافسية للمؤسسة ، وتعد المحدد الاساسي لرضا المستهلك .

ويعرف إجرائيا: مفهوم يتضمن شقين مدى تطابق المنتج سواء كان سلعة أو الخدمة مع المواصفات والمقاييس المعمول بها ومدى قدرة المنتج على تلبية توقعات العملاء وتجاوزها وبالتالي قدرة المنتج على المنافسة.

أهمية جودة الخدمة :

تكمّن أهمية جودة الخدمات في الأتي : (فؤاد حمودي العطار، 2021)

- ✓ زيادة توقعات الزبائن :تتعلق زيادة توقعات الزبائن عن الماضي بشكل عام إلى زيادة وعي الزبائن ومعرفتهم والحملات الترويجية للمنظمة (مقدم الخدمة وأداء المنافسين .
- ✓ نشاط المنافس :قدرة المنافسين على التحسين والتغيير المستمر للخدمات المقدمة منهم وبطريقة تقديمها للزبائن والسعي باستمرار لفتح أسواق جديدة وزيادة حصتهم السوقية ، كل ذلك سوف يجبر المنظمة على إتخاذ خطوات نحو تحسين جودة خدماتها .
- ✓ العوامل البيئية:نتيجة التغيرات البيئية المستمرة قانونيا سياسيا ،إقتصاديا ،وثقافيا تسعى المنظمات إلى توفير خدمات عالية الجودة ،فضلا عن تمكين الزبون من الوصول بسهولة عن طريق المواقع الإلكترونية الى المعلومات المتعلقة بمستوى وجودة الخدمة المقدمة من المنظمات المنافسة .
- ✓ طبيعة الخدمات :يمثل تقييم جودة الخدمات مشكلة بالنظر إلى سمات الخدمات لمستليميها لهذا السبب يقوم الزبائن الذين يفكرون في الأدلة المادية للخدمات وسلوك العاملين بتقييم جودة الخدمة بالإضافة الى :سمعة المنظمة ،المدلول الإقتصادي لجودة خدمة العميل ،الأثار العالمية

II. 1_ أبعاد جودة الخدمة :

وتمثل مجموعة الصفات التي تصف تجربة الزبائن للخدمة ،حيث تم تقديم مميزات جودة الخدمة لشرح الأبعاد التي تؤثر في إدراك الزبائن لجودة الخدمة والهدف الأساسي من معرفة أبعاد جودة الخدمة تقديم رؤى للباحثين لتحسين عروض الخدمات .وتمثل هذه الأبعاد في :

I. 1-1_ الملموسة:(TANGIBLETY) تشير إلى أربع متغيرات تتمثل في توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة ،والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية ،المظهر اللائق لموظفيها ،وتأثير المظهر العام للمنظمة على تقديم الخدمة . (والدميري، 2010)

I. 1-2_ الإعتدالية:(RELIABILITY) وتشمل خمس متغيرات تقيس وفاء المنظمة بإلتزاماتها التي وعدت بها عملائها إهتمامها بحل مشكلاتهم ،وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة ،والإلتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة ،وإحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء .

كما تهتم بثبات الأداء وإنجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل ومن أول مرة . (قاسم، 2012)

II. - الإستجابة:(RESPONSIVENESS)يحتوي هذا المجال على المتغيرات التي تقيس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب ،ومدى حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين ،ومدى إبداء العاملين للتعامل المستمر مع المستفيدين . كما تمثل القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والإستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة بما يقنع العملاء أنه محل تقدير . (بركات، 2012)

III. الثقة في التعامل:(ASSURANCE)ويعكس معرفة وخبرة العاملين لمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة العملاء ويضم هذا البعد أربع متغيرات قياس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين وتعامل الموظفين بلباقة معهم وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم . (ثابت، 2006)

الإهتمام-التعاطف(EMPATY) يضم هذا البعد إهتمام العاملين بالمنظمة بالمستفيدين إهتمام شخصي تفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين والدراية الكافية بإحتياجات المستفيدين .

(PARASURAMAN A, 1988)

2.3. الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

1.2.3. وصف مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى، والبالغ عددهم (200) موظف. أما عينة الدراسة، فقد تكونت من (50) موظف.

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى، والبالغ عددهم (200) موظف. أما عينة الدراسة، فقد تكونت من (50) موظف.

2.2.3. تنفيذ أداة الدراسة

بعد تصميم الإستبانة وتحكيمها وزعت على (50) موظف في المؤسسة، حيث أسترجعت كاملةً، أما عدد الإستبانات الصالحة للتحليل فكان (49) إستبانة، حيث أستبعدت استبانة واحدة لعدم إستفاءها المطلوب (إجابات ناقصة). علماً وأنّ معالجة وتحليل البيانات تمت باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث الإجتماعية (SPSS) إصدار 27. كما تمّ الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس آراء العينة حول كل عبارة من عبارات الإستبيان.

3.2.3. صدق وثبات أداة الدراسة

أ. صدق أداة الدراسة: تم التأكد من صدق الإستبانة بإختبار الصدق البنائي، وذلك من خلال قياس درجة الإرتباط بين كل محور من محاور أداة الدراسة والإستبيان ككل، فكانت النتائج كالآتي:

ب. الجدول (3): نتائج إختبار الصدق البنائي لمحاور الإستبيان

المحاور	م الارتباط سيرمان	م. المعنوية Sig
الالتزام التنظيمي	0.913**	0.001
جودة الخدمة	0.855**	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27. إرتباط معنوي عند 0.01.

الملاحظ من الجدول أعلاه أنّ قيم معاملات الإرتباط سيرمان لكل محور من محاور الإستبانة موجبة. والمعدل الكلي لعباراته دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). كما يتضح أيضاً أنّ قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين الأول والثاني (0.001) أقل من (0.05)، بمعنى وجود إرتباط بين هذه المحاور والإستبانة ككل، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لِمَا وُضعت لقياسه.

ب. ثبات أداة الدراسة: تمّ حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مستوى ثبات الإستبيان، والجدول أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4): نتائج Cronbach's Alpha لقياس ثبات الإستبيان

أبعاد ومحاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل Cronbach's Alpha
المحور الأول: الالتزام التنظيمي	18	0.913
الالتزام العاطفي	06	0.816
الالتزام الإستمراري	06	0.719
الالتزام المعياري	06	0.862
المحور الثاني: جودة الخدمة	20	0.955
البعد الأول: الملموسية	06	0.788
البعد الثاني: الإستجابة	05	0.903

0.869	05	البعد الثالث: الأمان
0.882	04	البعد الرابع: الإهتمام والتعاطف
0.961	38	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج برنامج ال (SPSS) v27.

نلاحظ من الجدول، أنّ معامل الثبات العام لجميع عبارات الاستبيان مرتفع جداً، حيث بلغ (0.961)، أي ما نسبته (97.5%)، وهي نسبة تزيد عن النسبة المقبولة إحصائياً والمقدّرة بـ (60%)، وهو ما يدل على أنّ الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، بحيث يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة وإختبار صحة الفرضيات الموضوعية.

ج. إختبار طبيعّية عينة الدراسة: بما أنّ عينة الدراسة أكبر من 30 مفردة، فإنّ شرط التوزيع الطبيعي يسقط.

3.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية

1.3.3. تحليل محور البيانات الشخصية والديمغرافية

ويتضمن هذا المحور طرح أربع أسئلة شخصية، حيث تمّ تلخيص النتائج المتوصل إليها في الجدول الآتي:

الجدول (5): توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية

البيانات الشخصية	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية (%)
1. الجنس	ذكر	35	71.4
	أنثى	14	28.6
2. العمر	أقل من 30 سنة	17	34.7
	31 – 40 (سنة)	24	49.0
	40 سنة فما فوق	8	16.3
3. المؤهل العلمي	بكالوريا	10	20.4
	جامعي	38	77.6
	دراسات عليا	1	2.0
5. سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	26.5
	من 6 إلى 10 سنوات	11	22.4
	أكثر من 10 سنوات	25	51.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج ال (SPSS) v27.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ أغلب الموظفين بالمؤسسة من فئة الذكور، وذلك بنسبة (71.4%) في حين يُمثّل عدد الإناث ما نسبته (28.6%) من الحجم الإجمالي للموظفين، وتمّ إعتماد مؤشر الجنس لمعرفة الفروقات في مستويات الالتزام لكلا الجنسين. كما أنّ الفئة العمرية الغالبة هي الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 31 إلى 40 سنة، بنسبة (49%) حيث بلغ عدد أفرادها (24) فرداً، ثمّ جاءت بعدها الفئة التي أعمارها تقل عن 30 سنة تضمنت (17) فرداً فقط، قدّرت نسبتهم بـ (34.7%)، أما النسبة الأخيرة فهي للفئة الأكبر من 40 سنة قدّرت نسبة أفرادها بـ (16.3%). ويمكن تبرير اختيار مؤشر العمر لكونه من أهم المتغيرات الشخصية المؤثرة على الإلتزام التنظيمي، وكذا معرفة الفئة العمرية المناسبة الأكثر إلتزاماً والقادرة على الإبداع والإنتاج، كما أثبتت النتائج المتحصل عليها أنّ (10) أفراد من عينة الدراسة متحصلين على شهادة البكالوريا وذلك بنسبة (20.4%)، في حين نلاحظ أنّ (77.6%) من نفس العينة لهم مستوى جامعي، أمّا فئة الحاصلين على شهادات دراسات عليا فتمثلت في فرداً واحداً فقط بنسبة (2%)، والغرض من استخدام مؤشر المؤهل العلمي هو اختيار عينة لها درجة إستيعاب كافية لفقرات الاستبيان والتعبير عن قناعتهم بحرية أكبر وأوضح للحصول على الدقة في النتائج. وكذا معرفة قدرة المؤسسة محل الدراسة على إستقطاب الموارد البشرية الكفؤة للتوظيف.

أما بالنسبة لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة بالمؤسسة، فقد جاءت الفئة (أكثر من 10 سنوات) في المرتبة الأولى، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (25) فرد بنسبة مئوية قدّرت بـ (51%)، ثمّ تلتها الفئة (أقل من 5 سنوات) والتي بلغ عدد أفرادها (13) بنسبة مئوية قدّرت بـ (22.6%)، واستخدم مؤشر الخبرة لمعرفة قوة العلاقة بين الفرد العامل ومؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى وكذلك لكون العاملين الأكثر خبرة هم على دراية كافية بالنظم واللوائح التي في المنظمة وهذا مايساعد على تحديد طبيعة الإلتزام التنظيمي السائد في المؤسسة محل الدراسة.

2.3.3. تحليل بيانات المحور الأول

يتضمن هذا المحور مجموعة من العبارات الأساسية التي تساعد في معرفة وتحليل إجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى حيث تم إحتساب التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية الخاصة بجميع الإجابات وترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (6): نتائج إجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
البعد الأول: الالتزام العاطفي					
		3.7109	0.67937	موافق	
1	أشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة	4.1633	0.79966	موافق	01
2	أشعر بالفخر والإعتزاز أثناء الحديث عن مؤسستي التي أعمل بها	4.1633	0.68760	موافق	01
3	اعتبر أن مشاكل المؤسسة هي مشاكل الشخصية	3.4490	1.02187	موافق	12
4	إرتباطي بالمؤسسة هو إرتباط نفسي	3.2857	1.08012	محايد	14
5	أشعر أنني أعمل في جو عائلي في المؤسسة التي أعمل فيها	4.0000	0.88976	موافق	03
6	أعتبر أن الحديث عن المؤسسة خارج نطاق العمل ممتع	3.2041	1.09886	محايد	15
البعد الثاني: الالتزام الإستثماري					
		3.7585	0.60578	موافق	
7	أنتمي لمكان عملي وليس لدي الرغبة في مغادرته	3.8571	0.91287	موافق	06
8	يعكس عملي في المؤسسة مدى إضطراري للعمل	4.0000	0.64550	موافق	03
9	أقبل أي عمل أكلف به من قبل المؤسسة حتى أضمن إستمرارية العمل	3.6735	1.02851	موافق	07
10	أهتم بشكل قوي بمستقبل المؤسسة التي أعمل فيها	3.9388	0.74744	موافق	04
11	إنتنقالي للعمل في مؤسسة أخرى سوف يكلفني الكثير من التكاليف وأخسر مزايا عديدة في مؤسستي	3.5510	1.11917	موافق	10
12	أرغب بالبقاء في عملي في المؤسسة مهما توفرت فرص بديلة	3.5306	1.08209	موافق	11
البعد الثالث: الالتزام المعياري					
		3.7279	0.70767	موافق	
13	الولاء المستمر يعتبر قيمة أخلاقية	3.8776	0.78083	موافق	05
14	أعتبر إلتزامي مع المؤسسة هو إلتزام أخلاقي	4.0612	0.82685	موافق	02
15	أعتقد أنه من غير الصواب ترك عملي حتى لو حصلت على فرص بديلة	3.4286	1.06066	موافق	13
16	أشعر أن المؤسسة تهتم وتتوافق مع قيم المجتمع الذي نعيش فيه	3.7959	0.91241	موافق	06
17	أنا مدين للمؤسسة التي أعمل فيها بسبب ما تقدمه لي من إمتيازات كثيرة	3.6122	0.93131	موافق	08
18	لن أترك عملي الحالي لإرتباطي القوي بزملائي في العمل	3.5918	0.97721	موافق	09
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الأول					
		3.7324	0.59368	موافق	-

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه أنّ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول قُدِّرَ بِـ (3.73) وانحرافاً معيارياً بلغ (0.59) ما يدل على ضعف تشتت آراء المستجوبين محل الدراسة، كما يتضح أيضاً أنّ قيم المتوسط الحسابي الخاصة بالعبارات ضمن هذا المحور تراوحت بين (3.20) كحد أدنى و(4.16) كحد أقصى. هذا ما يشير إلى أنّ عبارات الإستبيان تسير في الإتجاه الإيجابي، وأنّ أفراد عينة الدراسة يُوافقون على مضمونها، وهذا يدل على أنّ الالتزام التنظيمي يمثل عامل مهم في الربط بين المؤسسة محل الدراسة والأفراد العاملين بها خاصة في الاوقات التي لا تستطيع فيها المؤسسة أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى .

2.3.3. تحليل بيانات المحور الثاني

يتضمن هذا المحور مجموعة من العبارات الأساسية التي تساهم في تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بمستوى جودة الخدمة، مدى توفره في المؤسسة محل الدراسة، وانعكاساته على مختلف أصناف الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة، حيث يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها في الجدول الآتي:

الجدول (7): نتائج إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى

الجدول (7): نتائج إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
	البعد الأول: الملموسية	4.0578	0.45204	موافق	
1	المظهر العام للمؤسسة مناسب لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها	4.3265	0.55482	موافق بشدة	01
2	يتمتع الموظفون بالمؤسسة بالمظهر الحسن والأناقة	4.0408	0.57588	موافق	06
3	التجهيزات والمعدات ذات تقنية متطورة	3.9388	0.74744	موافق	10
4	توفر المؤسسة إرشادات عملية لاستعمال التقنيات	3.9388	0.68945	موافق	10
5	تمتلك المؤسسة تجهيزات حديثة لتقديم الخدمة	3.9184	0.75930	موافق	11
6	تركز إدارة المؤسسة على ضرورة عدم ارتكاب العاملين للأخطاء أثناء تقديم الخدمة	4.1837	0.52732	موافق	02
	البعد الثاني: الاستجابة	4.0000	0.58595	موافق	
7	تتوفر في المؤسسة الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء	3.9796	0.66112	موافق	08
8	تقديم الخدمة بشكل فوري	3.8776	0.72551	موافق	12
9	السرعة في تلبية طلبات الزبائن	4.0816	0.70228	موافق	04
10	تراعي إدارة المؤسسة الدقة في اعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات	4.1020	0.62065	موافق	03
11	توفر المؤسسة المعلومات الكاملة للعاملين بأي خدمة أو تقنية حديثة	3.9592	0.73482	موافق	09
	البعد الثالث: الأمان	3.9673	0.63291	موافق	
12	سلوك العاملين يشعر العملاء بالأمان	4.0204	0.77701	موافق	07
13	يتمتع العاملين بالإنسانية واللباقة العامة	4.0612	0.74744	موافق	05
14	سلوك العاملين يشعر العملاء بالثقة	3.9796	0.72139	موافق	08
15	يتمتع العاملين بالمؤسسة بالمعرفة الكاملة للإجابة عن تساؤلات العملاء	3.9184	0.75930	موافق	11
16	يحصل العاملين على الدعم الكافي لأداء وظائفهم بشكل جيد	3.8571	0.88976	موافق	13
	البعد الرابع: الاهتمام والتعاطف	3.8316	0.67582	موافق	
17	تضع الإدارة العليا في المؤسسة مصالح العملاء ضمن إهتمامها	3.8367	0.77317	موافق	14
18	العلم والدراية باحتياجات العملاء	3.8367	0.78192	موافق	14
19	ساعات العمل تتناسب مع احتياجات العملاء	3.9184	0.73134	موافق	11
20	هناك إهتمام بالعملاء إهتمام شخصي	3.7551	0.85466	موافق	15
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الثاني	3.9755	0.53005	موافق	-

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS)_{v27}.

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بالجدول أعلاه أنّ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني قُدِّرَ بـ (3.97)، وانحرافاً معيارياً بلغ (0.53)، ما يدل على ضعف تشتت آراء المستجوبين محل الدراسة، كما يتضح أيضاً أنّ قيم المتوسط الحسابي الخاصة بالعبارات ضمن هذا المحور تراوحت بين (3.75) كحد أدنى و(4.32) كحد أعلى، هذا ما يُظهر أنّ عبارات الاستبيان تسير في الاتجاه الإيجابي، وأنّ أفراد عينة الدراسة يُوافقون على مضمونها. هذا يدل أن جودة الخدمة من بين العوامل التي توليها مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى الأهمية البالغة ضمن استراتيجياتها لخلق ميزة تنافسية .

3.3.3. تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

من أجل اختبار صحة هذه الفرضية الرئيسية كان لا بد من اختبار الفرضيات الفرعية التابعة لها وتحليل نتائجها، بالإعتماد على اختبار "الإنحدار الخطي البسيط" لدراسة تأثير المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) على المتغير التابع (جودة الخدمة) حيث تكون دالة النموذج من الشكل:

$$Y = a + b_1 x_1$$

حيث:

Y: المتغير التابع، X_1 : المتغير المستقل، a: الحد الثابت، b_1 : معلمة المتغير المستقل.

سيتم أولاً اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى ثم اختبار الفرضية الإجمالية:

أ. اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى":

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

◀ تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (8): يوضح معاملات نموذج العلاقة التأثيرية الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة T	المعاملات القياسية	المعاملات غير القياسية		
		Beta	الخطأ المعياري	A	
0.001	6.385		0.271	1.730	الثابت
0.001	8.419	0.775	0.072	0.605	الالتزام العاطفي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ SPSS_{v27}.

بناءً على الجدول أعلاه يمكن تشكيل نموذج الإنحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.730 + 0.605x$$

(الالتزام العاطفي) = 1.730 + 0.605 = جودة الخدمة

◀ اختبار معنوية المعلمات باستخدام اختبار ستودنت: حيث سيتم اختبار كل معلمة على حدى:

▪ اختبار معلمة الحد الثابت (b_1):

$$0 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_1 : H_1$$

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة الحد الثابت معنوية.

▪ اختبار معلمة المتغير المستقل (b_2):

$$0 = b_2 : H_0$$

$$0 \neq b_2 : H_1$$

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة المتغير المستقل معنوية.

◀ اختبار معنوية النموذج ككل باستخدام اختبار فيشر:

$$0 = b_2 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_2 \neq b_1 : H_1$$

الجدول رقم (9): يوضح معنوية النموذج باستخدام فيشر الخاص بالفرضية الفرعية الأولى

مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
8.109	1	8.109	70.879	0.001
5.377	47	0.114		
13.486	48			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ SPSS.

يُوضح الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى الدلالة Sig أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويتم رفض الفرضية H_0 وقبول الفرضية H_1 ، وعليه فالنموذج مقبول ومعنوي حسب اختبار فيشر.

حسب نتائج كل من اختبار "ستودنت" و"فيشر" توصلنا إلى قبول الفرضية H_1 والتي تنص على أنّه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيت الكبرى.

◀ اختبار المقدرة التفسيرية للنموذج:

الجدول رقم (10): معامل الارتباط والتفسير R للعلاقة التأثيرية الخاص بالفرضية الفرعية الأولى

النموذج	قيمة R	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة R^2 Adjusté
1	0.775	0.601	0.593

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط R المقدّر بـ (0.775) يدل على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين المتغير المستقل (الالتزام العاطفي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.601) وهو ما يدل على أنّ (60.1%) من التغير الذي يحدث في جودة الخدمة يعود سببه إلى التغير في الالتزام العاطفي، أما النسبة المتبقية فتعود إلى عوامل أخرى. ويمكن للمؤسسة محل الدراسة تعزيز أثر الالتزام العاطفي لتضمن جودة الخدمة من خلال التحفيز المادي والمعنوي وخلق روح المبادرة لتحسيس العامل بروح الانتماء مما يجعله أكثر دافعية لبذل أقصى جهده لتحقيق أهداف المؤسسة.

ب. اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

◀ تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (11): يوضح معاملات نموذج العلاقة التأثيرية الخاصة بالفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T	المعاملات القياسية	المعاملات غير القياسية		
		Beta	الخطأ المعياري	A	
0.001	5.002		0.372	1.861	الثابت
0.001	5.756	0.643	0.098	0.563	الالتزام الاستمراري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ SPSS_{v27}.

بناءً على الجدول أعلاه يمكن تشكيل نموذج الإنحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.861 + 0.563x$$

(الالتزام الاستمراري) = $1.861 + 0.563$ جودة الخدمة

◀ اختبار معنوية المعلمات باستخدام اختبار ستودنت: حيث سيتم اختبار كل معلمة على حدى:

▪ اختبار معلمة الحد الثابت (b_1):

$$0 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_1 : H_1$$

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة الحد الثابت معنوية.

▪ اختبار معلمة المتغير المستقل (b_2):

$$0 = b_2 : H_0$$

$$0 \neq b_2 : H_1$$

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة المتغير المستقل معنوية.

◀ اختبار معنوية النموذج ككل باستخدام اختبار فيشر:

$$0 = b_2 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_2 \neq b_1 : H_1$$

الجدول رقم (12): يوضح معنوية النموذج باستخدام فيشر الخاص بالفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.001	33.130	5.576	1	5.576	الانحدار
		0.168	47	7.910	البواقي
			48	13.486	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج ال (SPSS) v27.

يُوضح الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى الدلالة Sig أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويتمّ رفض الفرضية H_0 وقبول الفرضية H_1 ، وعليه فالنموذج مقبول ومعنوي حسب اختبار فيشر.

حسب نتائج كل من اختبار "ستودنت" و"فيشر" توصلنا إلى قبول الفرضية H_1 والتي تنص على أنّه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

اختبار المقدرة التفسيرية للنموذج:

الجدول رقم (13): معامل الارتباط والتفسير R للعلاقة التأثيرية الخاص بالفرضية الفرعية الثانية

النموذج	قيمة R	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة R^2 Adjusté
1	0.643	0.413	0.401

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج ال (SPSS) v27.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط R المقدّر بـ (0.643) يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغيّر المستقل (الالتزام الاستمراري) والمتغيّر التابع (جودة الخدمة)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.413) وهو ما يدل على أنّ (41.3%) من التغيّر الذي يحدث في جودة الخدمة يعود سببه إلى التغير في الالتزام الاستمراري، أما النسبة المتبقية فتعود إلى عوامل أخرى. ويعود ذلك إلى أن شعور الفرد بالرغبة في الإستمرار في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى يطور لديه القدرة على التوجيه الذاتي للسلوك وبالتالي فإنه يتفانى في تقديم خدمات بمواصفات عالية.

ج. اختبار وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في

مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى":

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

◀ تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (14): يوضح معاملات نموذج العلاقة التأثيرية الخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T	المعاملات القياسية	المعاملات غير القياسية		
		Beta	الخطأ المعياري	A	
0.001	6.834		0.287	1.960	الثابت
0.001	7.153	0.722	0.076	0.541	الالتزام المعياري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج ال (SPSS) v27.

بناءً على الجدول أعلاه يمكن تشكيل نموذج الانحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.960 + 0.541x$$

(الالتزام المعياري) = $1.960 + 0.541$ جودة الخدمة

اختبار معنوية المعلمات باستخدام اختبار ستودنت: حيث سيتم اختبار كل معلمة على حدى:

■ اختبار معلمة الحد الثابت (b_1):

$$0 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_1 : H_1$$

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة الحد الثابت معنوية.

■ اختبار معلمة المتغير المستقل (b_2):

$$0 = b_2 : H_0$$

$$0 \neq b_2 : H_1$$

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة المتغير المستقل معنوية.

اختبار معنوية النموذج ككل باستخدام اختبار فيشر:

$$0 = b_2 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_2 \neq b_1 : H_1$$

الجدول رقم (15): يوضح معنوية النموذج باستخدام فيشر الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	7.029	1	7.029	51.162	0.001
البواقي	6.457	47	0.137		
المجموع	13.486	48			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

يوضح الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى الدلالة Sig أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويتمّ رفض الفرضية H_0 وقبول الفرضية H_1 ، وعليه فالنموذج مقبول ومعنوي حسب اختبار فيشر.

حسب نتائج كل من اختبار "ستودنت" و"فيشر" توصلنا إلى قبول الفرضية H_1 والتي تنص على أنّه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلقيث الكبرى.

اختبار المقدرة التفسيرية للنموذج:

الجدول رقم (16): معامل الارتباط والتفسير R للعلاقة التأثيرية الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	قيمة R	قيمة معامل التحديد R ²	قيمة R ² Ajusté
1	0.722	0.521	0.511

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط R المقدّر بـ (0.722) يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغير المستقل (الالتزام المعياري) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.511) وهو ما يدل على أنّ (51.1%) من التغير الذي يحدث في جودة الخدمة يعود سببه إلى التغير في الالتزام المعياري، أما النسبة المتبقية فتعود إلى عوامل أخرى، وبالتالي فإن منظومة القيم الخاصة بالعامل في هذه الحالة تنعكس إيجاباً مما على سلوكه وتدفعه إلى تقديم أجود الخدمات .

بعد دراستنا وإختبارنا للفرضيات الفرعية الثلاثة، كان لابد علينا القيام بإختبار الفرضية الرئيسية الخاصة بهم كما يلي:

د. إختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية: "توجد علاقة تأثيرية ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى":

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى.

تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (17): يوضح معاملات نموذج العلاقة التأثيرية الخاصة بالفرضية الرئيسية

المعاملات غير القياسية	المعاملات القياسية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
A	Beta		
1.305	0.294	4.434	0.001
0.715	0.078	9.184	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

بناءً على الجدول أعلاه يمكن تشكيل نموذج الإنحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.305 + 0.715x$$

(الالتزام التنظيمي) = 1.305 + 0.715 جودة الخدمة

إختبار معنوية المعلمات باستخدام اختبار ستودنت: حيث سيتم إختبار كل معلمة على حدى:

اختبار معلمة الحد الثابت (b₁):

$$0 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_1 : H_1$$

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلقيث الكبرى

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة الحد الثابت معنوية.

▪ اختبار معلمة المتغير المستقل (b_2):

$$0 = b_2 : H_0$$

$$0 \neq b_2 : H_1$$

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنّ قيمة Sig للحد الثابت تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّ معلمة المتغير المستقل معنوية.

◀ اختبار معنوية النموذج ككل باستخدام اختبار فيشر:

$$0 = b_2 = b_1 : H_0$$

$$0 \neq b_2 \neq b_1 : H_1$$

الجدول رقم (15): يوضح معنوية النموذج باستخدام فيشر الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	8.660	1	8.660	84.341	0.001
البواقي	4.826	47	0.103		
المجموع	13.486	48			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

يُوضح الجدول أعلاه أنّ قيمة مستوى الدلالة Sig أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويتم رفض الفرضية H_0 وقبول الفرضية H_1 ، وعليه فالنموذج مقبول ومعنوي حسب اختبار فيشر.

حسب نتائج كل من اختبار "ستودنت" و"فيشر" توصلنا إلى قبول الفرضية H_1 والتي تنص على أنّه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلقيث الكبرى.

◀ اختبار المقدرة التفسيرية للنموذج:

الجدول رقم (16): معامل الارتباط والتفسير R للعلاقة التأثيرية الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	قيمة R	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة R^2 Adjusté
1	0.801	0.642	0.635

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج الـ (SPSS) v27.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط R المقدّر بـ (0.801) يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.642) وهو ما يدل على أنّ (64.2%) من التغير الذي يحدث في جودة الخدمة يعود سببه إلى التغير في الالتزام التنظيمي، أما النسبة المتبقية فتعود إلى عوامل أخرى.

وعليه، وجدنا أنّ هناك علاقة تأثيرية ذو دلالة إحصائية بين أبعاد المحور الأول الخاص بالالتزام التنظيمي في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) وجودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

الخاتمة :

من خلال ما سبق يمكن القول ان هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في كونها تمت في بيئة جزائرية وان اغلب الدراسات السابقة تمت في بيئات اجنبية تختلف عن ظروف العمل في الجزائر وبذلك تظهر أهمية تطبيق الدراسة في الجزائر .ويمكن حصر النتائج والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة فيما يلي:

➤ الإستنتاجات :

- ان ابعاد الالتزام التنظيمي الاكثر تأثيرا على جودة الخدمة في المنظمة محل الدراسة
- كشفت نتائج التحليل الإحصائي على إتفاق وجهات النظر لأفراد عينة البحث حول الإلتزام التنظيمي مما يؤكد وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي قد يخلق مستوى أداء جيد للمؤسسة وجودة في الخدمات المقدمة .
- أظهرت النتائج أن اتجاهات عينة البحث إيجابية نحو جميع أبعاد الإلتزام التنظيمي وأن هناك أثر ذي دلالة إحصائية لجميع أبعاد الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة مما يدل أن العاملين في المؤسسة يشعرون برغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة الأمر الذي يؤدي إلى إنجاز الأعمال بالمؤسسة المبحوثة بدقة عالية .

➤ التوصيات:

على المؤسسة المبحوثة القيام بمايلي :

- ضرورة تعزيز القيم السلوكية والأخلاقية وإشاعة ثقافة الثقة والإلتزام التنظيمي في المؤسسة.
- العمل على خلق ثقافة حب العمل وروح الإلتزام مما يدفع بالعاملين إلى تحسين الخدمة المقدمة
- تعزيز الإلتزام التنظيمي بشكل عام والإلتزام العاطفي بشكل خاص باعتباره له أثر كبير في تحسين أداء العاملين
- الاستفادة من الذاكرة التنظيمية للمنظمة في مواجهة التغيرات البيئية ومواجهة الصراعات التنظيمية .

افاق البحث :

البحث يفتح المجال للدراسة المواضيع التالية:

- استحداث استراتيجيات جديدة تساعد على رفع مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات العمومية والخاصة.
- دور جودة الخدمة في التميز المؤسسي.
- دور الالتزام التنظيمي في تحسين الاداء الوظيفي.

- akhtar shoaib, n. z. (2015). *impact of organizational culture on organizational commitment acomparative study of public and privat e organizations* .
- BASCHANAN. (1974). *BILDING ORGANIZATIONNAL COMMITMENT THE SOCIALIZATION OF MANAGER IN WORK ORGANIZATION*.
- CHILIAH.N.SUNDRAPANDIYAN.B.VINOTH, S. (2015). ARESEARCH ON EMPLOYEES;ORGANISATIONAL COMMITMENT INORGANISATIONS:ACASE OFSMES IN MALAYSIA. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGERIALSTADIES AND RESEARCH*, 10- 18.
- et, l. (2008). *MERKETING DES SERVICES*. PARIS: PEARSON EDUCATION.
- MODAY, & PORTER. (1974). *THE MEASUREMENT OF ORGANISATIONAL COMMITMENT*. STERS.
- NATALIE, A., & MEYER JOHN P. (1996). *AFFECTIVE CONTUNANCE.AND NORMATIVE COMMITMENT TO THE ORGANIZATION* .
- PARASURAMAN A, Z. A. (1988). *SERVQUAL;A;ULTUPLE ITEM SCAL FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. RETAILING*.
- ادريس ثابت. (2006). كفاءة وجودة الخدمات. الدار الجامعية.
- اسامة حمزة عبود المعموري فؤاد حمودي العطار. (2021). تأثير البراعة التسويقية في تحسين جودة الخدمة. المجلة العراقية للعلوم الادارية، 100.
- درويش والدميري. (2010). تقويم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء. جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات.
- رائد ضيف الله الشوابكة. (2010). أثر التسويق الداخلي في تحقيق الإلتزام التنظيمي متعدد الابعاد للعاملين في أمانة عمان الكبرى . جامعة الشرق الأوسط.
- رفاعي محمد بسبوني اسماعيل. (2004). ادارة السلوك التنظيمي في المنظمات . المملكة العربية السعودية: دار المريخ.
- رؤى رشيد قاسم. (2012). اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية. جامعة الشرقا لأوسط.
- زياد بركات. (2012). الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها . المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد .
- عبد العزيز ابو نبعة. (2001). المفاهيم الادارية الحديثة. الاردن: دار المجدلأوي.
- علاونة عقبة. (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سيلفت من وجهة نظر متلقي الخدمة . القدس.
- علي عسكر. (1982). السلوك البشري في مجالات العمل. الكويت : منشورات ذات سلاسل.
- فهدأوي فهمي خليفة. (2005). دور فرق العمل في الإلتزام التنظيمي -دراسة تحليلية ميدانية - مؤتة للبحوث والدراسات مجلد 20، ص61.
- محمد حميدات. (2006). قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس. الاردن: دار الحامد.
- محمد صلاح الدين ابو العلا. (2009). ضغوط العمل واثرها على الولاء ,دراسة تطبيقية على المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة . رسالة ماجيستر غير منشورة .
- محمد ر. (2005). إدارة الموارد البشرية _رؤية مستقبلية .مصر :الدار الجامعية.
- وليد محمد صمادي. (2008). أثر العدالة التنظيمية في الإلتزام الوظيفي -دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية . الأردن: جامعة ال البيت .
- وهيب الكبيسي. (1987). طرق البحث في العلوم السلوكية . العراق: مطبعة التعليم العالي.