

أثر الالتزام المعياري في تحقيق جودة الخدمة

ريهام أنسي محمود عبد العزيز

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام المعياري في تحقيق جودة الخدمة من خلال تحديد العلاقة بين الالتزام المعياري وأبعاد جودة الخدمة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، وتم استخدام العينة الطبقية (التناسبية)، واستخدمت الباحثة برنامج (SPSS Version.23) ، وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات لمتغيرات الدراسة، ، واستخدمت أيضاً Structural Equation Model لقياس العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للالتزام العاطفي في تحقيق جودة الخدمة بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية.

Abstract:

This study aimed to know the effective of the Normative commitment to improve service quality by determining the relationship of dimension of Normative commitment and the dimensions of service quality, The researcher conducted a descriptive analysis for the study's variable using the statistical program (SPSS Version23) for the researchers, in order to know the nature of the data and the values of the averages and the standard deviation of the study's variables. The researcher also used Structural Equation Model to measure the direct relationships between the study's variables, **The main findings of the study: The study found a correlation between Normative commitment and quality of service in the private institutes in Dakahlia governorate.**

أولاً: تمهيد.

يرتبط الالتزام المعياري بالالتزام شعور الموظف بشأن البقاء في المنظمة، ويتمثل هذا الالتزام بعقلية الالتزام باتجاه البقاء في المنظمة، ويمكن أن ينبع ذلك من الرغبة في الرد بالمثل على الاستثمار في المورد البشري، فضلاً عن تأثير التربية في المعايير الثقافية حيث الولاء للمنظمة. وأشار إلي أن الالتزام المعياري يحدث عندما يلتزم الأفراد تجاه منظماتهم ليس بسبب المشاعر العميقة للالتزام ولكن لأنهم يشعرون أن عليهم البقاء وربما ينتج عن هذه المشاعر التزاماً تجاه المنظمة بوصفها شكل من أشكال المنفعة أو الاستثمار الذي يتلقاه الفرد في المنظمة. تتعدد المفاهيم بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء في الحث على جودة الخدمة المطلوبة واختلاف الباحثين في أسلوب ومعايير الحكم على جودة الخدمة.

ثانياً: الدراسات السابقة.

م	الدراسة	أهم الأهداف	المتغيرات	أهم النتائج
٢	دراسة: (Mohd. Nishat . et.al, 2014) بعنوان: "Modeling the enablers of organizational commitment".	أ- تقديم معرفة وفهم ديناميكيات بين العوامل المساعدة المختلفة التي تساعد على تحسين الالتزام التنظيمي وتحديد وترتيب العوامل المساعدة للالتزام التنظيمي في المنظمات القطرية. ب- تحديد العوامل المساعدة الهامة التي تؤثر على التزام العاملين في المؤسسة	أ- متغير مستقل: الالتزام التنظيمي.	أ- توصلت الدراسة إلي الأمن الوظيفي والراتب والمزايا الإضافية، ونمو الشخصية والتنمية هي الدوافع الأساسية للالتزام التنظيمي ب- أظهرت الدراسة أن النمو الوظيفي هو مجموعة فرعية قابلة للحياة من الممارسات التي ينبغي النظر فيها من قبل مديري لبناء قوة عاملة ملتزمة.
٢	دراسة: (رؤي، ٢٠١٢). بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية".	أ- التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في عينة من البنوك التجارية الأردنية، ب- تحديد أثر الالتزام العاطفي على تحسين جودة الخدمة	أ- متغير مستقل: الإلتزام التنظيمي (الإلتزام العاطفي الإلتزام الاستمراري -الالتزام	أ- وجود أثر ذي دلالة على الإلتزام العاطفي على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) ب- وجود أثر ذي دلالة على الإلتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة عند

<p>مستوي دلالة (٠.٠٥). ج- وجود أثر ذي دلالة على الالتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة في البنوك التجارية عند مستوى دلالة (٠.٠٥).</p>	<p><u>ب- متغير</u> <u>تابع</u>: جودة الخدمة المصرفية</p>	<p>المصرفية في البنوك التجارية. ج- تحديد أثر الالتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية. د- تحديد أثر الإلتزام المعياري على تحسين جودة الخدمة المصرفية.</p>		
<p>أ- هناك ارتباط كبير بين العديد من العوامل الاجتماعية والاقتصادية، والرضا الوظيفي، موضع السيطرة والالتزام التنظيمي ب- العوامل الاجتماعية والاقتصادية والرضا الوظيفي وموضع السيطرة تحدد إلى حد كبير الالتزام التنظيمي من المستطلعين.</p>	<p><u>أ- متغير</u> <u>مستقل</u>: الالتزام التنظيمي.</p>	<p>أ- دراسة العوامل الاجتماعية والاقتصادية (مثل الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، حيازة العمل، الراتب الشهري) والرضا الوظيفي وموضع السيطرة لأنها تحدد الالتزام التنظيمي لموظفي إدارة السجلات .</p>	<p>دراسة: Sunday, 2009) بعنوان: "Organization commitment of records management personnel in Nigerian".</p>	<p>٣</p>

وتخلص الباحثة من خلال إطلاعها على الدراسات السابقة إلى ما يلي:
١. تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تحديد العلاقة بين الالتزام المعياري (كمتغير مستقل)، ، وجودة الخدمة (كمتغير تابع)

ريهام أبسي محمود محمد العزير

٢. لا توجد دراسات سابقة تناولت هذه العلاقة من قبل (على حد علم الباحثة)، من خلال مجال التطبيق الحالي، مما يجعل هذه الدراسة تمثل إضافة جديدة للمكتبة العربية والأجنبية

٣. حاولت الباحثة في هذه الدراسة تقديم بعض التوصيات التي تعمل على تطبيق التسويق الداخلي بالمعاهد الخاصة لزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

ثالثاً: مشكلة الدراسة.

١- إلى أي مدى يؤثر الالتزام المعياري على جودة الخدمة في المعاهد التعليمية الخاصة؟

٢- إلي أي مدى تهتم المعاهد الخاصة بالالتزام المعياري لأعضاء هيئة التدريس؟

٣- ما مدى مدسوتي جودة الخدمة التعليمية في المعاهد الخاصة

رابعاً: أهداف الدراسة.

الهدف العام: تحديد العلاقة المباشرة بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة في المعاهد الخاصة موضع الدراسة.

خامساً: فروض الدراسة.

الفرض الرئيسي الأول : يوجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وأبعاد جودة الخدمة .

الفرض الرئيسي الثاني : يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على أبعاد جودة الخدمة.

١١٢- يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الملموسية.

٢١٢- يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الثقة والاستجابة.

٣١٢- يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الضمان والأمان.

٤١٢- يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على جودة الخدمة ككل.

سادساً: منهجية الدراسة.

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي القائم على جمع البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية واستخلاص النتائج التحليلية، ويشمل أسلوب الدراسة :

أ- أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت الباحثة الدراسة على نوعين من البيانات هما:

(١) البيانات الثانوية: وتم الحصول عليها عن طريق المراجع والكتب والدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها بما يمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.

(٢) **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وطلاب المعاهد التعليمية الخاصة موضع الدراسة، وتتمثل في قائمتي الاستقصاء التي تم جمعها من المستقصي منهم بالمعاهد الخاصة محل الدراسة وتفرغها وتحليلها بما يمكن الباحثة من اختبار فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

ب- مجتمع وعينة الدراسة:

١- **مجتمع الدراسة:** أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في المعاهد الخاصة بالدقهلية ويبلغ عددهم ٣٦٢ عضواً، وطلاب المعاهد الخاصة ويبلغ عددهم ٣٢٦٧٧ طالباً. **عينة الدراسة** توصلت الباحثة إلى حجم عينة أعضاء هيئة التدريس ١٨٧ عضو، وحجم عينة الطلاب ٣٨٠ طالب.

ج- أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمتي استقصاء قامت الباحثة بإعدادهما خصيصاً لهذا الغرض في ضوء نتائج البحوث والدراسات العلمية، وتتضمن القائمة الأولى مجموعة من الأسئلة لقياس المتغير المستقل: الالتزام المعياري ، والقائمة الثانية تضمنت مجموعة من الأسئلة لقياس أبعاد المتغير التابع وهو جودة الخدمة.

د. قياس متغيرات الدراسة:

تتناول الدراسة ثلاثة أنواع من المتغيرات تتمثل في:

١- **المتغير المستقل:** الالتزام المعياري بالاعتماد على مقياس (Albert & Peter, 1998)

المتغير التابع: جودة الخدمة: تم قياسها من خلال ثلاثة أبعاد هي:

- ٣-١- **البعد الأول:** الملموسية بالاعتماد على مقياس (Yafang Tasi, 2011).
- ٣-٢- **البعد الثاني:** الثقة والاستجابة بالاعتماد على مقياس (Wilmark J., 2015).
- ٣-٣- **البعد الثالث:** الضمان والأمان بالاعتماد على مقياس (Wilmark J., 2015).

سابعاً: التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

يتناول هذا الجزء التحليل الوصفي للبيانات، واختبار فروض للدراسة. حيث قامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Ver20) للمبوحثين بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية، وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة.

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات:

نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات بالوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
٠,٩٧١	٣,٤٤	الالتزام المعياري
٠,٥٨٦	٣,٢٩	جودة الخدمة:
٠,٥٩٩	٣,٧٣	الملموسية
٠,٨١٤	٣,٦٩	الثقة والاستجابة
٠,٨٤٥	٢,٤٣	الضمان والأمان

* ن = ١٨٧

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول:

١. يتضح أن المتوسط الحسابي ٣,٤٤ بانحراف معياري ٠,٩٧١. ويتعلق ببعد الالتزام المعياري ويتبين من ذلك أن أعضاء هيئة التدريس لديهم التزام معياري اتجاه معاهدهم.

٢. بلغ الوسط الحسابي العام لجودة الخدمة للمبوحثين محل الدراسة (٣,٢٩) وهو أعلى من المتوسط العام بانحراف معياري ٠,٥٨٦. وتراوحت متوسطات أبعاد جودة الخدمة ما بين ٢,٤٣ و ٣,٧٣ درجة على درجات مقياس ليكرت، حيث بلغ أكبر وسط حسابي (٣,٧٣) بانحراف معياري ٠,٥٩٩ والمتعلق ببعد الملموسية ويستدل من ذلك على أن هناك درجة عالية من الملموسية بالنسبة للمبوحثين بالمعاهد المنتمين لها على المستوى الأفقي، ثم الثقة والاستجابة بمتوسط (٣,٦٩) وانحراف معياري ٠,٨١٤ مما يدل على أن المبوحثين محل الدراسة لديهم ثقة عالية في المعاهد المنتمين لها، وأخيرًا الضمان والأمان بمتوسط حسابي منخفض يبلغ (٢,٤٣) بانحراف معياري ٠,٨٤٥ مما يشير إلى أن الشعور بالأمان للمبوحثين في المعاهد الخاصة منخفضة لدرجة كبيرة.

ثانياً: تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين جميع متغيرات الدراسة وتم قياس علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط لبيرسون وذلك لاختبار صحة الفرض الأول والذي ينص على: " يوجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وأبعاد جودة الخدمة

مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الالتزام المعياري	الضمان والأمان	الثقة والاستجابة	الملموسية	
			١	الملموسية
		١	**٠.٥٤٨	الثقة والاستجابة
	١	**٠.٣٧٢	**٠.٣١١	الضمان والأمان
١	**٠.٢٨١	**٠.٣٥٣	**٠.٢٧٧	الالتزام المعياري

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

- يوجد علاقة ارتباط معنوي موجب بين الملموسية وكل من: الثقة والاستجابة. الضمان والأمان، والالتزام المعياري، عند مستوى معنوية ٠.٠١.
- يوجد علاقة ارتباط معنوي موجب بين الثقة والاستجابة وكل من: الضمان والأمان، والالتزام المعياري، عند مستوى معنوية ٠.٠١.
- يوجد علاقة ارتباط معنوي موجب بين الضمان والأمان وكل من: الالتزام المعياري، عند مستوى معنوية ٠.٠١.

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة، يتضح وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وأبعاد جودة الخدمة ويعني ثبوت صحة الفرض الرئيسي الأول.

اختبار فرض الدراسة الثاني:

التأثيرات المباشرة للالتزام المعياري على أبعاد جودة الخدمة (الفرض الثاني).
وينص هذا الفرض على أنه " يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على أبعاد جودة الخدمة. وتم اختبار هذا الفرض الفرعي على النحو التالي:
١/١ " يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الملموسية بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية". وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول التالي:

ريهام أنسي محمود محمد العزیز

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للالتزام المعياري على الملموسية

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	الالتزام المعياري ←	٠.٠٩٣

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- لا يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الملموسية بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية.

٢/٢ " يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الثقة والاستجابة".
وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو موضح بالجدول التالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للالتزام المعياري على الثقة والاستجابة

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	الالتزام المعياري ←	٠.٠٢٢-

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- لا يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الثقة والاستجابة بالمعاهد محافظة الدقهلية.

٣/١ " يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الضمان والأمان".
وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول التالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للالتزام المعياري على الضمان والأمان

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	الالتزام المعياري ←	**٠.٢٤١

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الضمان والأمان بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية عند مستوى معنوية ٠,٠١.

١/٤ يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على جودة الخدمة ككل. وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول كالتالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للالتزام المعياري على جودة الخدمة ككل.

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	الالتزام المعياري ←	٠,٣٠٠**

**معنوي عند مستوى ٠,٠١
المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للالتزام المعياري على جودة الخدمة ككل بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠١.

ومن اختبار الفروض السابقة الخاصة بتأثير الالتزام المعياري على جودة الخدمة، تخلص الباحثة إلى ثبوت صحة الفرض الرئيسي الثاني جزئياً.

ثامناً: ملخص النتائج والتوصيات.

ملخص نتائج الدراسة :

١. يوجد علاقة ارتباط معنوي موجب بين الثقة والاستجابة وكل من: الضمان والأمان، الالتزام المعياري، عند مستوي معنوية ٠,٠١.
٢. يوجد علاقة ارتباط معنوي موجب بين الضمان والأمان وكل من: الالتزام المعياري، عند مستوي معنوية ٠,٠١.
٣. لا يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الملموسية بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية.
٤. لا يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الثقة والاستجابة بالمعاهد بمحافظة الدقهلية.
٥. يوجد تأثير معنوي للالتزام المعياري على الضمان والأمان بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية عند مستوى معنوية ٠,٠١.

٦. يوجد تأثير معنوي إيجابي للالتزام المعياري على جودة الخدمة ككل بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠١.

ومن اختبار الفروض السابقة الخاصة بتأثير الالتزام المعياري على جودة الخدمة، تخلص الباحثة إلى ثبوت صحة الفرض الرئيسي الثاني جزئياً.
ملخص توصيات الدراسة :

١. إجراء إستطلاعات بصفة مستمرة لرأي الطلاب ومدى رضاهم عن الخدمة التعليمية المقدمة من قبل معاهدهم.
٢. ضرورة الإهتمام بمتطلبات وإحتياجات الطلاب وتوفير سبل الضمان والأمان، وسرعة الاستجابة لإدارة المعاهد التعليمية الخاصة لإحتياجات الطلاب وحل مشاكلهم.
٣. توفير متطلبات تحقيق الالتزام المعياري لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
٤. عقد لقاءات بصفة مستمرة من قبل المسؤولين بالمعاهد مع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة ، لمناقشة كل ما يخص مهامهم والمشكلات التي تقابلهم ومناقشة أفكارهم.
٥. العمل على تشجيع وتحفيز أعضاء هيئة التدريس من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية مناسبة، وتوزيعها بطريقة عادلة بينهم.

المراجع:-

أولاً: المراجع العربية.

١. إلهام حسن فتح الرحمن، "تحليل الفجوة بين الخدمة المدركة والمتوقعة من وجهة نظر المسافرين"، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد ١٥، عدد ٢، ٢٠١٤، ص ٢٥-٣٩.
٢. رؤي رشيد سعيد، " أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٢.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

1. Albert Caruana & Peter Calleya, "The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment Among Retail Bank Managers", International Journal of Bank Marketing, 16(3), 1998, Pp108-116.
2. Jonsson, T. & Jeppesen, H.J., "A Closer look into the employee influence: Organizational commitment relationship by distinguishing between commitment forms and influence sources" , Employee Relations, 35(1), 2013, Pp.4-19.
3. Mohd Nishat Faisal and Bader A. Al-Esmael, "Modeling the enablers of organizational commitment ", Business Process Management Journal, 20(1), 2014, Pp.25-46.

4. Sunday O. Popoola., "Organizational commitment of records management personnel in Nigerian private universities", Records Management Journal, 19(3), 2009.
5. Vell, J., Caruana, A. and Pitt, L., "Organizational commitment and user's perception of ease of use: A Study among bank managers" , Journal of Management Development, 32(4), 2013, PP.351-362.
6. Yafang Tsai & Shih-Wang Wu, "Using Internal Marketing To Improve Organizational Commitment And Service Quality", Journal Of Advanced Nursing, 67(12), 2011, Pp.2593-2604.