المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064
المجلد الثامن - الإصدار الخامس والثمانون
تاريخ النشر: 20 نوفمبر 2026 م

أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات (دراسة تطبيقية على شركات التأمين في مدينة الرياض)

The Impact of Organizational Commitment on Service Quality (An Empirical Study of Insurance Companies in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia)

إعداد:

الدكتور/ مروان محمد عساج

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال والمحاسبة، جامعة لنكولن، ماليزيا

Email: marwanasag@gmail.com

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة: العاطفي، والاستمراري، والمعياري، في جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، إلى جانب اختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات تبعًا لبعض المتغيرات الديموغرافية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمدخل الكمي، من خلال دراسة مسحية مقطعية غير تجريبية. وتكونت العينة النهائية من 952 عاملًا في شركات التأمين بمدينة الرياض، تم الوصول إليهم باستخدام العينة غير الاحتمالية الميسرة، في ظل عدم توافر إطار معاينة شامل يسمح بالاختيار العشوائي. واستخدمت الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات، وتضمنت 38 فقرة.

أظهرت النتائج أن المتوسط الكلي للالتزام التنظيمي بلغ 3.457، وكان الالتزام العاطفي الأعلى بين أبعاده، في حين بلغ المتوسط الكلي لجودة الخدمات كما يدركها العاملون 3.535، وجاءت الملموسية في المرتبة الأولى، بينما جاء التعاطف في المرتبة الأخيرة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات بلغت ($r = 0.804$)، وأوضح تحليل الانحدار أن أبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة فسرت 65.7 % من التباين في جودة الخدمات، مع إسهام دال إحصائيًا للأبعاد الثلاثة، وجاء الالتزام المعياري أولًا من حيث الإسهام النسبي، يليه العاطفي، ثم الاستمراري. وظهرت فروق في مستوى الالتزام التنظيمي تبعًا للعمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة، بينما لم تظهر فروق تبعًا للجنس أو المؤهل العلمي، كما لم تسجل جودة الخدمات فروقًا دالة وفق أي من المتغيرات الديموغرافية المدروسة. وتشير الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي يمثل عاملًا تنظيميًا مهمًا يرتبط بجودة الخدمات في شركات التأمين. وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام المعياري والعاطفي، وتطوير فرص النمو والتدريب والمسارات المهنية، وزيادة الاهتمام ببُعدي التعاطف والاستجابة، مع المحافظة على الجوانب الأعلى تقييمًا، ولا سيما الملموسية والضمان.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، جودة الخدمات، شركات التأمين.

المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064
المجلد الثامن - الإصدار الخامس والثمانون
تاريخ النشر: 20 نوفمبر 2026 م

The Impact of Organizational Commitment on Service Quality (An Empirical Study of Insurance Companies in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia)

Dr. Marwan Mohammed Asag

Doctorate in Business Administration, Faculty of Business and Accounting, Lincoln University, Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsi

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract:

This study aimed to examine the impact of organizational commitment, encompassing its three dimensions—affective, continuance, and normative—on service quality among employees of insurance companies in Riyadh, Saudi Arabia. It also investigated differences in organizational commitment and service quality across demographic variables. A descriptive-analytical, quantitative approach was adopted using a non-experimental, cross-sectional survey design. The final sample comprised 952 employees selected through non-probability convenience sampling due to the absence of a comprehensive sampling frame for random selection. Data were collected using a 38-item questionnaire. The findings revealed an overall organizational commitment mean of 3.457, with affective commitment ranking highest. Employee-perceived service quality averaged 3.535, with tangibles ranking first and empathy last. A positive, statistically significant correlation was found between organizational commitment and service quality ($r = 0.804$). Regression analysis indicated that the three commitment dimensions collectively explained 65.7% of the variance in service quality, with all dimensions contributing significantly. Normative commitment showed the greatest relative contribution, followed by affective and continuance commitment. Significant differences in organizational commitment were identified according to age, marital status, and years of experience, but not gender or educational qualification. Conversely, service quality showed no significant differences across any demographic variables examined. The study concluded that organizational commitment represents an important organizational factor associated with service quality in insurance companies. It recommended strengthening normative and affective commitment, expanding professional growth and training opportunities, developing career pathways, and improving empathy and responsiveness while maintaining highly rated service quality dimensions, particularly tangibles and assurance.

Keywords: Organizational Commitment, Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment, Service Quality, Insurance Companies.

1. المقدمة:

يشهد العصر الراهن تسارعاً كبيراً في وتيرة التغيرات واحتدام المنافسة بين المنظمات في سعيها لتحقيق التميز ورفع مستويات أدائها. وفي ظل هذه المتغيرات، بات من الضروري أن تعتمد المؤسسات أساليب إدارة أكثر مرونة وحداثة، إلى جانب تبنّي هياكل تنظيمية فعّالة واستخدام أحدث المعدات والتقنيات والنظم الحديثة، بما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والإنتاجية.

ويُعرّف الالتزام التنظيمي بأنه ارتباط نفسي يعكس مدى تعلق الموظف بمنظمته وولائه لها، بحيث يكون مستعداً لبذل جهد إضافي لتحقيق أهدافها والاستمرار فيها (Allen & Meyer, 1996). ويظهر أثر هذا الالتزام عند غياب المقاومة أو الرغبة في مغادرة العمل طواعية؛ فالموظفون الملتزمون عاطفياً وكفؤون في أداء مهامهم، ويتعاونون مع زملائهم بروح إيجابية مما يخفض نسبة دوران القوى العاملة.

وفي سياق قطاع التأمين مثلاً، يواجه تحدٍ متزايد يتمثل في ارتفاع معدلات دوران الموظفين؛ إذ يؤدي تدنّي مستوى الالتزام التنظيمي إلى تسرب الموظفين مع مرور وقتٍ قصير على التحاقهم بالعمل. وعند تحقيق الموظفين مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي والالتزام تجاه شركاتهم، تنعكس هذه المعطيات إيجاباً على بيئة العمل، فتزداد روح التعاون وتقلص معدلات تغيبهم وتخبطهم الوظيفي. بهذا المعنى، يصبح الالتزام التنظيمي مؤشراً يعكس موقف الموظف تجاه قيم المنظمة ومدى ارتباطه النفسي بها، وهو عامل جوهري في تحسين أداء الخدمات.

ولذلك، تأتي هذه الدراسة استجابةً لهذه المتطلبات لتحلل العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات في قطاع التأمين. وبناءً على ما تقدم، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي شركات التأمين بمدينة الرياض وتحليل أثر هذا الالتزام في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تأتي أهمية الالتزام التنظيمي من كونه يشمل عدة أبعاد رئيسة: الالتزام العاطفي الذي يعكس ارتباط الفرد الوجداني بالمنظمة، والالتزام الاستمراري الذي يعبر عن إدراك الفرد لتكاليف ترك المنظمة، والالتزام المعياري الذي يتمثل في الشعور بالواجب الأخلاقي تجاه البقاء في المنظمة. وتُجمع الدراسات الحديثة على أن هذه الأبعاد الثلاثة تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على جودة الأداء الوظيفي ومستوى الخدمات المقدمة.

وفي ظل التطورات العالمية المتسارعة التي عززت من أهمية قطاع الخدمات باعتباره محركًا رئيسيًا للنمو الاقتصادي، ازدادت الحاجة إلى رفع مستوى جودة الخدمات، خصوصًا في القطاعات الخدمية الحيوية مثل قطاع التأمين. ففي مدينة الرياض، تشهد صناعة التأمين تطورًا متسارعًا لمواكبة المعايير الدولية ومتطلبات العملاء المتزايدة، مما يفرض على الشركات العاملة تحديًا مزدوجًا يتمثل في ضرورة الالتزام الصارم بالتشريعات واللوائح التنظيمية الصادرة عن هيئة التأمين، إلى جانب المحافظة على تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم.

تُعد جودة الخدمة من الركائز الأساسية التي تحدد مدى نجاح أو فشل شركات التأمين في الأسواق الحديثة. ففي ظل التغيرات السريعة وارتفاع توقعات العملاء، تصبح القدرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية أمرًا حاسمًا لضمان الاستمرارية وتحقيق التميز التنافسي. إذ تؤثر جودة الخدمة بشكل مباشر على مستوى رضا العملاء، الذي يُعد بدوره مؤشرًا مهمًا لمدى ولائهم واستمرار تعاملهم مع شركة التأمين.

ونظرًا لاعتماد شركات التأمين بشكل كبير على بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها، فإن جودة الخدمة تكتسب أهمية مضاعفة في

تعزيز هذه الروابط. فالعملاء الراضون يميلون الى البقاء في التعامل مع الشركة لفترات أطول، مما يزيد من فرص تحقيق أرباح مستدامة. وعلى العكس، فإن تدني مستوى الخدمة يؤدي إلى فقدان العملاء وزيادة التكاليف المرتبطة باكتساب عملاء جدد.

علاوة على ذلك، تساهم جودة الخدمة في تعزيز السمعة المؤسسية لشركات التأمين. فالشركات التي تتميز بجودة خدماتها تكتسب ميزة تنافسية تساعدها في استقطاب المزيد من العملاء والحفاظ على حصتها السوقية. كما أن الجودة العالية للخدمة تزيد من فرص تقديم خدمات جديدة وزيادة التنوع في المنتجات التأمينية التي يمكن للشركة تقديمها لعملائها.

2.1. أسئلة الدراسة

بناءً على ما سبق، تنطلق الدراسة بطرح سؤال بحثي رئيسي يتناول العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، بالإضافة إلى عدد من الأسئلة الفرعية. وتُعبر أسئلة الدراسة عن الإشكالية قيد البحث على النحو التالي:

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، والاستمراري، والمعياري) في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، والاستمراري، والمعياري) لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي العاطفي في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي الاستمراري في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي المعياري في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي والاستمراري والمعياري) في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض. ومن هذا الهدف العام ينبثق أهداف فرعية عدة، صيغت على النحو الآتي:

1. قياس مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، والاستمراري، والمعياري) لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض.
2. قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض.
3. تحديد أثر الالتزام التنظيمي العاطفي في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض.
4. تحديد أثر الالتزام التنظيمي الاستمراري في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض.
5. تحديد أثر الالتزام التنظيمي المعياري في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض.

6. اختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
7. اختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
8. تقديم توصيات عملية وإدارية في ضوء نتائج الدراسة من شأنها دعم جودة الخدمات من خلال تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في قطاع التأمين.

4.1. أهمية الدراسة:

برزت أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى سد فجوة معرفية في الأدبيات البحثية المحلية والدولية من خلال التركيز على العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات في قطاع التأمين.

حيث يُعد تحسين جودة الخدمات المقدّمة من قِبل شركات التأمين عاملاً حاسماً في رفع مستويات رضا العملاء، وتعزيز ولائهم، وبالتالي دعم زيادة الحصة السوقية لتلك الشركات.

وعلى الرغم من الإقرار الواسع بأهمية الالتزام التنظيمي كأحد العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات، إلا أن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سياق شركات التأمين داخل المملكة العربية السعودية ما تزال محدودة. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث، الذي يسعى إلى سد هذه الفجوة المعرفية من خلال دراسة تطبيقية تستند إلى بيانات واقعية من شركات تأمين عاملة في السوق السعودي.

الأهمية النظرية: تسهم نتائج البحث في إثراء المعرفة الأكاديمية بتسليط الضوء على دور أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (العاطفي والاستمراري والمعياري) في تحسين جودة الخدمات. وهذا يُعدُّ إضافة علمية للمجال، نظراً لقلّة الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد بشكل متكامل في قطاع التأمين. كما تساعد الدراسة في فهم كيفية تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات، وهو ارتباط لم يُبحث بصورة كافية في الأدبيات السابقة، ما يجعل هذه الدراسة بمثابة ردم فجوة بحثية قائمة. وتوفّر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن الاستعانة به في الأبحاث المستقبلية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وجودة الخدمات.

الأهمية العملية: توفر نتائج الدراسة رؤى عملية لصانعي القرار في شركات التأمين؛ إذ ستساعد الشركات على تبنّي سياسات وإجراءات تدعم رفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. فعلى سبيل المثال، قد تستخدم إدارات الموارد البشرية النتائج لوضع استراتيجيات تدريبية وتحفيزية تركز على تعزيز الالتزام العاطفي والاستمراري والمعياري، مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة. كما يُتوقع أن تساهم التوصيات المنبثقة من الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين العاملة في مدينة الرياض، من خلال تحسين الخدمات بناءً على فهم معمق للعوامل التنظيمية المؤثرة. كما يمكن أن توفر نتائج الدراسة مؤشرات يمكن الاستفادة منها في تصميم دراسات مماثلة في قطاعات خدمية أخرى، مع مراعاة اختلاف السياقات التنظيمية وعدم تعميم نتائج الدراسة الحالية خارج نطاقها بصورة مباشرة.

5.1. فرضيات الدراسة

انطلاقاً من أسئلة الدراسة وأهدافها، تُصاغ الفرضيات التالية لاختبار العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات وتأثير المتغيرات الديموغرافية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعياري) على جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي العاطفي على جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي الاستمراري على جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي المعياري على جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس (النوع) لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير العمر لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الثالثة مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

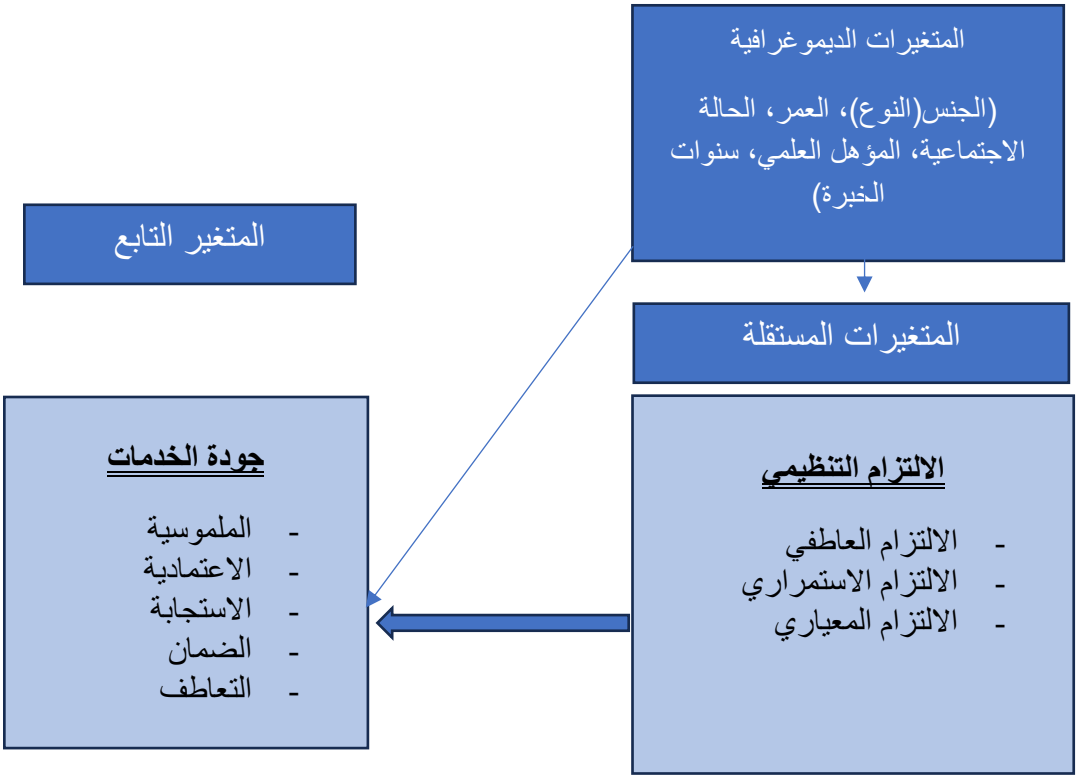
1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير الجنس (النوع) لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير العمر لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

6.1. نموذج الدراسة:

اعتمد نموذج الدراسة على افتراض وجود علاقة بين كلاً من الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع، حيث أشار الى الالتزام التنظيمي بأبعاده الرئيسية: البعد العاطفي، البعد الاستمراري، البعد المعياري على انها المتغيرات المستقلة في النموذج، في حين اعتبر جودة الخدمات بمثابة المتغير التابع الذي يقاس من خلال ابعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف). كما يحتوي النموذج عدداً من المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

كما يفترض النموذج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة في جودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين.



شكل (1) نموذج الدراسة (عمل الباحث استناداً الى إرشادات المشرف)

7.1. حدود الدراسة:

تلتزم الدراسة بالحدود المذكورة فيها والتي تحدد اطارها العام، وتشكل نطاق تطبيق نتائجها كما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة تحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعياري) وجودة الخدمات المقدمة من قبل العاملين في شركات التأمين.

2. **الحدود المكانية:** تقتصر هذه الدراسة في شركات التأمين العاملة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، وذلك نظرًا لأهمية هذه المدينة كمركز رئيسي للأعمال والمؤسسات المالية والتأمينية، ووجود عدد كبير من شركات التأمين الوطنية والعالمية فيها.
3. **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة خلال الفترة الممتدة من يناير إلى اكتوبر لعام 2026، وهي الفترة التي تم خلالها تصميم الأداة البحثية، وتوزيع الاستبانة، وجمع البيانات وتحليلها.
4. **الحدود المنهجية:** تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات. واستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وحلّل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (مثل اختبارات الارتباط والانحدار وتحليل الفروق).

8.1. التعريفات الإجرائية:

1. **الالتزام التنظيمي:** يعرف الالتزام التنظيمي بأنه الدرجة التي يشعر فيها الموظف بالانتماء والولاء تجاه المنظمة، واستعداده لبذل الجهد من أجل تحقيق أهدافها، واستمراره في العمل بها بدافع الالتزام القيمي أو المصلحي أو العاطفي (Allen & Meyer, 1990).
2. **الالتزام التنظيمي العاطفي:** مقياس لمستوى ارتباط الموظف الوجداني بالمنظمة، ورغبته الصادقة في الاستمرار بالعمل فيها بسبب مشاعر الانتماء.
3. **الالتزام التنظيمي الاستمراري:** مقياس لإدراك الموظف للحاجة إلى البقاء في المنظمة لتجنب فقدان المنافع المرتبطة بها (كالخبرات والامتيازات المكتسبة)، ويعبر عن شعور الموظف بضرورة البقاء حفاظاً على تلك الفوائد.
4. **الالتزام التنظيمي المعياري:** مقياس لشعور الموظف بالواجب الأخلاقي أو الالتزام القيمي تجاه البقاء في المنظمة، نظراً لما تعتبره صحيحاً من وجهة نظره
5. **جودة الخدمات:** مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة كما يدركها العاملون في شركات التأمين بمدينة الرياض، ويُقاس من خلال الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس جودة الخدمات في الاستبانة، وفق خمسة أبعاد هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، استنادًا إلى أبعاد نموذج SERVQUAL لـ Parasuraman et al. (1988).
6. **الملموسية:** مدى رضا الموظف عن توفر الوسائل والتجهيزات المادية الحديثة ونظافة المكاتب، وكذلك عن مظهر الموظفين وسلوكهم المهني.
7. **الاعتمادية:** قدرة الموظفين على تقديم الخدمات التأمينية بدقة وموثوقية، بما يضمن دقة التعامل وإتمام المعاملات المتفق عليها مع العملاء.
8. **الاستجابة:** استعداد موظفي شركات التأمين لتقديم المساعدة بسرعة، والرد على استفسارات العملاء بفاعلية.
9. **الضمان:** مدى قدرة موظفي شركات التأمين على إكساب العملاء الثقة بكفاءة الخدمات المقدمة لهم، وشعور العملاء بالأمان تجاه التعامل مع موظفي الشركة.
10. **التعاطف:** مدى اهتمام الموظفين بالاستماع إلى احتياجات العملاء وفهمها، وتقديم الخدمة بطريقة تلاقي هذه الاحتياجات بصفة شخصية ومهتمة
11. **المتغيرات الديموغرافية:** خصائص شخصية يتم قياسها في الدراسة لاختبار الفروق في مستويات الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات وفقًا لها، وتشمل: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

2. الإطار النظري:

1.2. الالتزام التنظيمي:

- **مفهوم الالتزام التنظيمي**

لاقى مفهوم الالتزام التنظيمي الكثير من الاهتمام المتزايد في ادبيات الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك لما له من أثر بالغ في تفسير سلوكيات العاملين داخل المنظمات، وتأثيره المباشر على مستوى الأداء الوظيفي، حيث يعد الالتزام التنظيمي انعكاساً للعلاقة النفسية والسلوكية التي تربط الموظف بالمنظمة، ومدى رغبته في البقاء والعمل فيها، الى جانب استعداده لبذل الجهد المطلوب من اجل تحقيق اهدافها. وقد اختلفت التعريفات التي تطرقت الى هذا المفهوم وذلك باختلاف المدارس والنظريات التي تناولته، الا أن جميعها اتفقت على أن الالتزام التنظيمي يشكل عنصراً مهماً في تعزيز الاستقرار الوظيفي وتحفيز الأداء.

حيث يمكن تعريف الالتزام التنظيمي من منظورين رئيسيين:

المنظور السلوكي: حيث يركز على السلوك الفعلي للموظف حيث يظهر الالتزام كنتيجة لتصرف الموظف. حيث عرفه بورتر وآخرون على انه "درجة استعداد الفرد لبذل جهد كبير لصالح المنظمة، ورغبته القوية في الاستمرار بالعمل فيها، وقبوله القوي لقيم وأهداف المنظمة". (Porter et al., 1974). كما عرفه بوكانان هو "الولاء التنظيمي الناتج عن اندماج الفرد في المنظمة، وتبنيه لأهدافها، ورغبته في المساهمة الفعالة في تحقيق هذه الأهداف". (Buchanan, 1974).

اما من المنظور النفسي: فيركز على الجانب النفسي او العاطفي حيث يظهر الالتزام كحالة ذهنية.

فقد عرفه الهاشمي على انه "الدرجة التي يندمج فيها الفرد نفسيًا في عمله ومنظمته، ويعبر عن ارتباطه العاطفي بها، واستعداده لبذل جهود إضافية لتحقيق أهدافها." (الهاشمي، 2014)، كما عرفه شيلدز "الالتزام التنظيمي هو نتيجة لتجارب الموظف في مكان العمل، والتي تتأثر بالعوامل الإدارية، والثقافية، والتنظيمية" (Shields, 2007). كما عرفه ريكيتا انه "سلوك نفسي يربط الموظف بالمنظمة ويقلل من احتمالية تركه للعمل." (Riketta, 2002). اما الن وماير فقد قدما نموذج ثلاثي الابعاد للالتزام التنظيمي حيث يتضمن: الالتزام العاطفي: رغبة الموظف في البقاء في المنظمة بسبب تعلقه بها، الالتزام الاستمراري: البقاء نتيجة إدراك الموظف لتكلفة مغادرة المنظمة، الالتزام المعياري: شعور الموظف بالالتزام الأخلاقي بالبقاء في المنظمة. (Allen & Meyer, 1990) وعرفه ايضاً ماثيوس "الالتزام التنظيمي هو القوة النسبية لهوية الفرد وارتباطه بالمنظمة." (Mathieu & Zajac, 1990). وعرفه مودي وآخرون "الالتزام التنظيمي هو موقف نفسي يعكس العلاقة بين الموظف والمنظمة، والذي يقلل من احتمالية مغادرة الموظف للمنظمة." (Mowday et al., 1979). اما مارش وسيمون فقد عرفاه "الالتزام التنظيمي هو الميل للبقاء في منظمة معينة بسبب توافق الأهداف الشخصية مع أهداف المنظمة." (March & Simon, 1958).

وعليه يمكن القول ان الالتزام التنظيمي يمكن تعريفه بأنه ارتباط وجداني وسلوكي يعكس درجة التفاعل الإيجابي للعامل مع بيئة العمل، وتقديم أفضل مالديه من جهود من اجل تحقيق اهداف المنظمة. ويتجلى هذا الالتزام من خلال مشاعر الانتماء والولاء، إلى جانب الدافعية المستمرة نحو الإسهام في تحقيق النجاح التنظيمي.

- **أبعاد الالتزام التنظيمي**

تعتبر أبعاد الالتزام التنظيمي أساسية لفهم كيف يتفاعل الموظفون مع بيئات عملهم وكيف يؤثرون على جودة الخدمة المقدمة.

حيث يعد النموذج الثلاثي لأبعاد الالتزام التنظيمي، الذي طوره (Meyer & Allen, 1991) من أبرز النماذج العلمية المعتمدة في دراسة هذا المفهوم، حيث يقسم الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. الالتزام العاطفي (Affective Commitment)
2. الالتزام الاستمراري (Continuance Commitment)
3. الالتزام المعياري (Normative Commitment)

إضافةً إلى التصنيف الثلاثي الشهير للالتزام التنظيمي (العاطفي، والاستمراري، والمعياري)، ظهرت تصنيفات أخرى تسلط الضوء على زوايا مختلفة من طبيعة هذا المفهوم، ومن أبرزها ما يلي:

4. الالتزام القيمي (Moral Commitment)
5. الالتزام التبادلي (Exchange Commitment)
6. الالتزام السلوكي (Behavioral Commitment)

- **أهمية الالتزام التنظيمي في المؤسسات الخدمية**

يعتبر الالتزام التنظيمي من المرتكزات الجوهرية التي تدعم نجاح المؤسسات واستدامتها على المدى البعيد. حيث يمثل دعامة استراتيجية لتحقيق التنمية المؤسسية والمجتمعية على حدٍّ سواء. وتتجلى أهميته عبر ثلاثة مستويات رئيسية:

1- المستوى المؤسسي، فالالتزام التنظيمي يعمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق اهداف المنظمة الاستراتيجية، وتحقيق الميزة التنافسية.

2- المستوى الفردي: تعزيز الرضاء الوظيفي، فالالتزام التنظيمي يُعزز من رضا الموظفين المهني، ويدفعهم إلى تقديم أداء يتسم بالتميز والإبداع وتحقيق إنتاجية عالية، وكذلك تعزيز التنمية الشخصية، فالالتزام التنظيمي يوفر فرصة لتعزيز الانتماء وتحقيق الذات من خلال المشاركة في مشاريع المنظمة.

3- المستوى المجتمعي: فالالتزام التنظيمي يسهم في تحسين جودة المخرجات التأمينية، تعزيز الاستدامة الاجتماعية، حيث تتسم المنظمات الملتزمة تنظيمياً بنماذج إدارية رشيدة تحقق التماسك الاجتماعي في مجتمعات قائمة على المعرفة والقيم الأخلاقية.

- **محددات الالتزام التنظيمي**

تعددت آراء الباحثين والدارسين حول العوامل التي تسهم في بناء الالتزام التنظيمي داخل المنضمات، حيث تشير ادبيات السلوك التنظيمي الى أن الالتزام التنظيمي يتأثر بعدد من العوامل، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1. العوامل التنظيمية:

- **أسلوب القيادة:** تُعد القيادة الفعّالة أحد العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات وتعزيز التزام العاملين، حيث تعتمد الإدارة الناجحة على قدرتها في كسب التأييد الجماعي وتحفيز الأفراد نحو تحقيق الأهداف المشتركة، من خلال تطوير مهاراتهم الإدارية وتفعيل نظم الحوافز. وقد عرّف بعض الباحثين القيادة على أنها عملية تأثير يمارسها القائد لتوجيه سلوك الأفراد وتحقيق التعاون، فضلاً عن كونها فنًا في كسب رضا الأفراد وولائهم، بما يضمن استدامة الأداء المؤسسي.

وفي هذا السياق، تبرز نظرية القيادة التحويلية التي قدمها (Bass & Avolio,1994) والتي تؤكد أن القادة القادرين على إلهام العاملين، وتحفيزهم فكريًا، وإظهار الاهتمام الفردي، يحققون مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي. حيث تُسهم هذه الأنماط القيادية في بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة والرؤية المشتركة، وهو ما يعزز من رضا الموظفين ويُنمّي ولاءهم المؤسسي.

- **ثقافة المنظمة:** تُعد ثقافة المنظمة من المفاهيم الجوهرية في فهم سلوك الأفراد داخل بيئة العمل، إذ تمثل مجموعة من القيم والمعتقدات والافتراضات الأساسية التي يتبناها أعضاء المنظمة، والتي تؤثر بشكل مباشر في أنماط سلوكهم، وطريقة تعاملهم مع التحديات، وكذلك في مدى التزامهم التنظيمي.

- **العدالة التنظيمية:** تُعد العدالة التنظيمية من المفاهيم الجوهرية في بيئة العمل، لما لها من تأثير مباشر على سلوك الأفراد ومستوى التزامهم وانتمائهم للمنظمة. ويشير Greenberg (1990) إلى أن العدالة التنظيمية تمثل إدراك الموظفين لمدى عدالة المعاملة التي يتلقونها داخل المنظمة، سواء على مستوى توزيع الموارد، أو الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات، أو طبيعة التفاعلات الشخصية في بيئة العمل.

- **نظام الحوافز والتقدير:** يُعد نظام الحوافز والتقدير من العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز الالتزام التنظيمي، إذ يؤثر بشكل مباشر على مشاعر الرضا والدافعية لدى الموظفين. إن توفر نظام عادل وشفاف للحوافز يعزز من إدراك الموظف لقيمة مساهماته، ويولّد لديه شعورًا بالتقدير والانتماء، وهو ما يُترجم في نهاية المطاف ايجابياً على التزامه تجاه المنظمة. (Meyer & Allen, 1997).

2. العوامل الفردية:

- **الرضا الوظيفي:** يعتبر الرضا الوظيفي من أبرز العوامل المؤثرة في سلوكيات العاملين والتزامهم التنظيمي.

وقد عرفه لوك انه " حالة شعورية إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية" (Locke, 1976). يؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي إلى زيادة ولاء العاملين وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، كما يعزز من شعورهم بالاستقرار والانتماء، مما يقلل من معدلات الغياب ودوران العمل.

- **التوافق القيمي بين الفرد والمنظمة:** يشير التوافق القيمي بين الفرد والمنظمة إلى مدى تطابق أو انسجام القيم الشخصية للعاملين مع القيم الجوهرية التي تتبناها المنظمة. ويُعد هذا التوافق عاملاً محورياً في دعم الالتزام التنظيمي، حيث يميل الأفراد الذين يشعرون بأن قيمهم تتماشى مع ثقافة المنظمة إلى إظهار مستويات أعلى من الولاء والانتماء والمشاركة الفاعلة.

- **الطموح والتوقعات المهنية:** يشير الطموح المهني إلى رغبة الفرد في تحقيق مستويات متقدمة من النجاح والارتقاء في المسار الوظيفي، ويُعد من العوامل المحفزة التي تؤثر بشكل مباشر في سلوكيات العمل ومستوى الالتزام التنظيمي. حيث ان توافق التوقعات المهنية مع ما تقدمه المنظمة من فرص حقيقية للنمو المهني يُسهم في رفع معدلات الرضا والالتزام الوظيفي، في حين غياب التوازن بين الطموح والتوقعات المهنية من جهة وواقع بيئة العمل من جهة أخرى قد يؤدي الى الإحباط الوظيفي وبالتالي انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي تجاه المنظمة.

3. عوامل بيئة العمل:

- **الأمان الوظيفي:** يُعد الأمان الوظيفي من العوامل الجوهرية التي تؤثر في رضا الأفراد عن وظائفهم، ومستوى التزامهم تجاه المنظمة. ويُقصد به شعور الموظف بالاستقرار في وظيفته وغياب القلق المستمر من احتمال فقدانها، سواء بسبب سياسات تنظيمية أو ظروف اقتصادية أو أداء وظيفي (Ashford et al., 1989).

- **مستوى الضغط والإجهاد:** يمثل الضغط النفسي والإجهاد المهني أحد العوامل المؤثرة سلبًا على الالتزام التنظيمي ورضا العاملين داخل المؤسسات. ويُقصد بهما ذلك الشعور بالتعب العقلي والإنهاك العاطفي الناتج عن التعرض المستمر لمتطلبات العمل المرتفعة والظروف التنظيمية الضاغطة، بما يفوق قدرة الفرد على التكيف أو المواجهة (Maslach & Leiter, 1997)

- **نتائج الالتزام التنظيمي:**

يُعد الالتزام التنظيمي من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر في فعالية الأداء المؤسسي، إذ ترتبط مستويات الالتزام العالية بعدد من النتائج الإيجابية على المستويين الفردي والتنظيمي.

فعلى مستوى الفرد، يسهم الالتزام في تعزيز الرضا الوظيفي، وتقوية الشعور بالانتماء، مما يقلل من معدلات التغيب والانسحاب

من العمل (Mowday et al., 1979). كما يعكس التزام العاملين استعدادهم لبذل جهود إضافية تتجاوز متطلبات الدور الوظيفي الرسمي، الأمر الذي يعزز من الأداء والإبداع الوظيفي (Meyer & Allen, 1997).

أما على المستوى التنظيمي، فإن الالتزام التنظيمي يسهم في تقليل دوران العمل، وتحقيق الاستقرار الوظيفي، مما يحد من تكاليف الاستقطاب والتدريب، ويعزز من الاحتفاظ بالكفاءات (Mathieu & Zajac, 1990). إضافة إلى ذلك، ترتبط المستويات المرتفعة من الالتزام بتحقيق أداء جماعي أعلى، وخلق مناخ تنظيمي إيجابي تسوده الثقة والتعاون (O'Reilly & Chatman, 1986).

وتشير الأدبيات إلى أن المؤسسات التي تنجح في تعزيز التزام موظفيها تزداد قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما تصبح أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والاحتفاظ بميزة تنافسية في السوق (Allen & Meyer, 1996

- نماذج تفسير الالتزام التنظيمي

لقد سعى العديد من الباحثين إلى تطوير نماذج تفسيرية لفهم طبيعة الالتزام التنظيمي وآلياته، وذلك بهدف ربطه بسلوكيات الأفراد ونتائج العمل. ومن أبرز هذه النماذج ما يلي:

- **النموذج الثلاثي لـ Meyer & Allen (1991):** يُعد من أكثر النماذج شهرة وانتشارًا، ويُصنف الالتزام إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: الالتزام العاطفي (المرتكز على الانتماء والارتباط الوجداني)، والالتزام المعياري (المرتكز على الشعور بالواجب تجاه المنظمة)، والالتزام الاستمراري (المرتكز على التكاليف المرتبطة بترك العمل).
- **النموذج المتكامل لـ Mowday et al (1982):** يقدم هذا النموذج تفسيرًا شاملاً للالتزام التنظيمي من خلال دمج العوامل النفسية والسلوكية والتنظيمية، ويركز على تطور الالتزام عبر الزمن كنتيجة للتفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية.
- **النموذج السببي لـ Porter et al (1974):** يقترح هذا النموذج ان الالتزام التنظيمي هو ناتج تراكمي لعوامل متعددة مثل توقعات الفرد، القيم التنظيمية، وخصائص الوظيفة ويؤثر بدوره على الرغبة في البقاء والأداء الوظيفي.
- **نظرية تبادل المنافع الاجتماعية لـ Blau (1964):** تركز على أن العلاقة بين الموظف والمنظمة تُبنى على تبادل المنافع، حيث يلتزم الموظف بالمنظمة في مقابل ما يحصل عليه من دعم، تقدير، وأمان وظيفي.

تُسهم هذه النماذج بشكل كبير في فهم طبيعة الالتزام التنظيمي، وتوضح كيف يمكن ربطه بمخرجات مهمة مثل جودة الخدمات المقدمة، رضا العملاء، والولاء المؤسسي، مما يجعلها أدوات تحليلية مهمة في بيئة العمل الحديثة.

2.2. جودة الخدمات:

- مفهوم جودة الخدمة.

يُعد تحديد تعريف دقيق لمفهوم جودة الخدمة أمرًا معقدًا، ويعود ذلك إلى الخصائص الفريدة والمميزة التي تتسم بها الخدمات مقارنةً بالسلع الملموسة. وتنعكس هذه الخصائص في الطابع غير المادي، وتعدد أبعاد التجربة الخدمية، وتباين توقعات العملاء، مما يجعل من الصعب صياغة تعريف موحد. وفيما يلي نستعرض عددًا من التعريفات التي تناولت هذا المفهوم من زوايا متعددة.

" جودة الخدمة هي الفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي المدرك للخدمة"

عرّفوا Parasuraman et al (1988) جودة الخدمة بأنها الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة المدركة والأداء الفعلي المقدم، مشيرين إلى أن جودة الخدمة تتحدد بناءً على الفروق بين ما يتوقعه العميل وما يتلقاه بالفعل. كما عرفها ايضاً Zeithaml et al (1990) هي الحكم العام الذي يصدره العميل حول مدى التميز في الخدمة المقدمة، مؤكدين أن هذا الحكم ينبع من الانطباع التراكمي عن أداء الخدمة

عبر الزمن. كما عرّف قماري (2014) جودة الخدمة بأنها نتاج لتكامل جهود مختلف الأقسام داخل المؤسسة بهدف تقديم خدمة قادرة على تلبية توقعات العملاء بكفاءة. وأوضحا منير وبوشاشية (2017) أن جودة الخدمة، وخاصة في قطاع الاتصالات، هي خدمة غير ملموسة تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري في تقديمها، ويُعد التسويق الشخصي عنصرًا أساسيًا في ضمان فعاليتها.

- أهمية جودة الخدمة:

تُعد جودة الخدمات المقدمة من العوامل الجوهرية التي تؤثر على قرار العملاء، حيث تُشكل عنصرًا حاسمًا في تقييمهم للمؤسسات ومخرجاتها. وقد أدّت هذه الأهمية إلى نشوء جمعيات وهيئات تُعنى بحماية المستهلك وتوجيهه نحو الخيارات التي تتسم بمستوى عالٍ من الجودة. ويمكن تلخيص أبرز مبررات هذه الأهمية في أربعة محاور رئيسية:

- **النمو المتسارع في قطاع الخدمات**

يشهد قطاع الخدمات توسعًا ملحوظًا، إذ بات يشكل نسبة كبيرة من الأنشطة الاقتصادية، لا سيما في الدول الصناعية. فعلى سبيل المثال، تشير الإحصائيات إلى أن ما يزيد عن نصف الشركات التجارية في الولايات المتحدة تنشط في تقديم الخدمات، مع استمرار هذا النمو في قطاعات متعددة.(Kotler & Keller, 2016)

- **تصاعد حدة المنافسة**

في ظل الأسواق المفتوحة والتشبع في العديد من القطاعات، أصبحت المنافسة عاملاً حاسمًا لبقاء الشركات. ويُعد تقديم خدمات عالية الجودة وسيلة فعالة لتمييز المؤسسات عن منافسيها، ومن ثم ضمان بقائها وتعزيز موقعها السوقي.

- **زيادة وعي العملاء وتوقعاتهم**

لم يعد العملاء اليوم يكتفون بالحصول على منتج جيد وسعر مناسب؛ بل باتوا يولون اهتمامًا كبيرًا بطريقة تقديم الخدمة وطبيعة التعامل مع المؤسسة. ومن ثمّ فإن جودة الخدمة لا تقتصر على المواصفات الفنية، بل تمتد لتشمل عناصر المعاملة الإنسانية والاهتمام باحتياجات العملاء.

- **البُعد الاقتصادي لجودة الخدمة**

تسعى المؤسسات المعاصرة إلى توسيع قاعدة عملائها والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، مما يحتم عليها الاستثمار في تحسين جودة الخدمة المقدمة. فالحفاظ على العملاء الحاليين يُعد أكثر جدوى من حيث التكلفة من محاولة استقطاب عملاء جدد، وهو ما يبرز الدور الحيوي لجودة الخدمة كأداة لضمان الاستدامة والربحية(Zeithaml et al., 2018) .

- خصائص الخدمات وانعكاسها على تقييم الجودة

تتميز الخدمات، بعكس السلع المادية، بجملة من الخصائص الجوهرية التي تؤثر على كيفية إنتاجها وتقديمها وتقييم جودتها. وتُعد هذه الخصائص ذات أهمية خاصة في قطاع التأمين، حيث تمثل الخدمة المقدمة جوهر العلاقة بين المنظمة والعميل. وتتمثل أبرز هذه الخصائص فيما يلي:

- **عدم الملموسية (Intangibility) :** تعد الخدمة منتجاً غير ملموس لا يمكن رؤيته أو لمسه أو تجربته قبل شرائه، ما يزيد من درجة الغموض والقلق لدى العميل. في شركات التأمين، لا يتمكن العميل من معاينة الخدمة إلا بعد حدوث الخطر المؤمن ضده، ما يجعل جودة الخدمة تعتمد على ثقة العميل في الشركة وسمعتها. ومن ثم، فإن إدارة انطباعات العملاء تصبح عاملاً حاسماً في تكوين تقييماتهم للجودة.(Kotler & Keller, 2012)

- **التلازم بين الإنتاج والاستهلاك (Inseparability):** يتم إنتاج الخدمة وتقديمها واستهلاكها في وقت واحد، ما يعني أن العميل غالبًا ما يكون حاضراً أثناء تقديم الخدمة. في شركات التأمين، يظهر هذا التلازم من خلال تفاعل الموظف مع العميل عند شراء الوثيقة أو المطالبة بالتعويض، ما يجعل أداء الموظف جزءاً أساسياً من جودة الخدمة المدركة (Zeithaml et al., 2018).
- **التباين (Heterogeneity):** تختلف الخدمات من مرة إلى أخرى ومن مقدم خدمة إلى آخر، ما يؤدي إلى تباين في جودتها. في قطاع التأمين، قد تختلف طريقة معالجة المطالبات أو الرد على استفسارات العملاء بين موظف وآخر، وهو ما يعزز أهمية التدريب وتوحيد الإجراءات لضمان مستوى متسق من الجودة (Lovelock & Wirtz, 2011).
- **الفناء وعدم القابلية للتخزين (Perishability):** لا يمكن تخزين الخدمات لاستخدامها لاحقًا، مما يعني أن الطاقة الإنتاجية غير المستغلة تضيع، والعكس صحيح في أوقات الذروة. في شركات التأمين، تؤثر هذه الخاصية على جودة الخدمة من حيث القدرة على تلبية حجم الطلب في أوقات معينة، ما يتطلب تخطيطاً دقيقاً للموارد البشرية والرقمية.(Fitzsimmons et al., 2014)
- **عدم التملك (Lack of Ownership):** من أبرز الخصائص التي تميز الخدمة عن السلع في الأدبيات المعاصرة هي خاصية عدم التملك، والتي تعني أن المستفيد من الخدمة لا يحصل على ملكية دائمة أو ملموسة لما يتلقاه، بل يستهلك أداءً أو تجربة معينة لفترة محددة. فالخدمات لا تُخزن ولا تُنقل كما في المنتجات المادية، وإنما تُقدّم وتُستهلك في سياق زمني ومكاني متزامن، دون أن يترتب عليها نقل للملكية (Lovelock & Wirtz, 2011).

ـ أبعاد جودة الخدمة

تُعد أبعاد جودة الخدمة إحدى الركائز الأساسية في تقييم أداء المنظمات الخدمية، وقد طُورت أشهر النماذج في هذا السياق من قِبل باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 1988)، حيث اقترحوا نموذج SERVQUAL الذي حدد خمسة أبعاد رئيسية تؤثر في تصورات العملاء حول جودة الخدمات:

- **الملموسية (Tangibles):** تشمل المظاهر المادية الملموسة المرتبطة بالخدمة، مثل المرافق، والمعدات، ومظهر الموظفين. في قطاع التأمين، تشير إلى جودة المكاتب، الوثائق المطبوعة، والوسائل التقنية المستخدمة في الخدمة (Parasuraman et al., 1988).
- **الاعتمادية (Reliability):** تعني قدرة المؤسسة على أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق وموثوق في كل مرة. في خدمات التأمين، تتجلى في التزام الشركة بشروط الوثيقة وسرعة الاستجابة للمطالبات دون أخطاء أو مماطلة (Zeithaml et al., 1990).
- **الاستجابة (Responsiveness):** يقصد بها رغبة العاملين في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة. ويُعد هذا البعد حاسمًا في شركات التأمين، خاصة عند وقوع الحوادث أو الكوارث، حيث تكون سرعة التفاعل عاملاً جوهريًا في رضا العملاء (Parasuraman et al., 1988).
- **الضمان (Assurance):** يتعلق بكفاءة الموظفين ومعرفتهم، وقدرتهم على بث الثقة والاطمئنان في نفوس العملاء. ويشمل عناصر مثل السلوك المهني، ومهارات التواصل، والشعور بالأمان في التعامل (Zeithaml et al., 1990).
- **التعاطف (Empathy):** يتمثل في إظهار العناية والاهتمام الفردي بالعملاء، وتقديم خدمة تتناسب مع احتياجاتهم الخاصة. في شركات التأمين، يتطلب هذا البعد تخصيص الوقت لفهم ظروف العميل وتقديم الدعم الشخصي (Parasuraman et al., 1988).

تُشكل هذه الأبعاد معًا الأساس النظري والعملي لفهم وتقييم جودة الخدمات في معظم القطاعات، بما في ذلك الخدمات الحكومية والخاصة، وتمثل أداة تحليلية مركزية لفهم رضا العملاء وتوقعاتهم.

ـ محددات جودة الخدمة:

تُحدد جودة الخدمة بمجموعة من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة المستفيدين ومدى رضاهم. هذه المحددات تُعتبر من الركائز التي تقوم عليها عملية تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية. ويمكن تلخيص أبرز هذه المحددات على النحو التالي:

- الوفاء بالالتزامات.
- فهم ووعي احتياجات المستفيدين.
- توفر الوسائل والتقنيات الداعمة.
- التركيز على الخدمة الفردية.
- الكفاءة والمصداقية والتواصل الفعّال.

من خلال هذه المحددات، يظهر أن تطوير الأجهزة المادية والبنية التحتية المناسبة داخل المؤسسات العامة يعد أمرًا حيويًا لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

ـ مستويات جودة الخدمات وطرق قياسها:

يُعد مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم متعددة الأبعاد، ويتطلب تقييمها فهماً دقيقاً لمستوياتها المختلفة التي تُشكل الأساس في عملية الحكم على مدى تميز الأداء الخدمي. وتنقسم هذه المستويات إلى ثلاث فئات رئيسية تمثل مراحل متداخلة في تشكيل تجربة المستفيد:

- **الجودة المتوقعة:** وهي تصورات العميل المسبقة حول الخدمة، وتشكل معيار المقارنة عند التقييم اللاحق. تتكون هذه التوقعات بناءً على التجارب السابقة أو الإعلانات أو سمعة المؤسسة، ولذلك فهي تختلف من فرد لآخر، مما يجعلها معياراً شخصياً يخضع لتقدير المتلقي أكثر من كونه معياراً تقنياً موضوعياً (السعيد، 2015).
- **الجودة المدركة (المتصورة):** وتشير إلى إدراك المستفيد للجودة بعد استلام الخدمة فعلياً. وهي تعتمد بدرجة كبيرة على انطباع العميل وتفاعله مع الموظفين ومدى استجابتهم لحاجاته، مما يبرز أهمية الجانب الإنساني في تقديم الخدمات (شهيب، 2019).
- **الجودة المقدمة:** وهي المستوى الذي تعكسه الأنشطة الفعلية التي تنفذها المؤسسة أثناء تقديم الخدمة. تشمل هذه الجودة العناصر التشغيلية مثل السرعة، والدقة، ووضوح الإجراءات، ومدى استخدام التكنولوجيا في تحسين تجربة العميل (جابر، 2020).

أما فيما يتعلق بطرق قياس جودة الخدمات فقد أظهرت تعددية الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة وأساليب قياسها مدى الأهمية البالغة التي يوليها الباحثون والممارسون لهذا المجال، مما أدى إلى ظهور عدد من المقاييس المختلفة التي تهدف إلى تمكين المنظمات من تقييم مستوى الجودة وشرح أبعادها ومن أبرزها:

- **نموذج الفجوة (GAP Model):** الذي يسلط الضوء على الفجوات بين توقعات العملاء وإدراكهم الفعلي لجودة الخدمة، محددًا بذلك نقاط الضعف التنظيمية التي قد تؤثر على رضا العميل.(Parasuraman et al., 1988)
- **نموذج SERVQUAL:** يُعد من الأدوات الكمية الأكثر استخدامًا، ويعتمد على قياس خمسة أبعاد أساسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف. يتم تطبيق هذا النموذج من خلال استبيانات تقارن التوقعات بالأداء الفعلي (Zeithaml et al., 1990).
- **نموذج الأداء الفعلي SERVPERF:** وهو تعديل على نموذجSERVQUAL ، يقيس الأداء فقط دون الرجوع إلى التوقعات، وقد أثبت فعاليته في قطاعات تتسم بثبات توقعات العملاء.(Cronin & Taylor, 1992)

- **القياسات التشغيلية (Operational Metrics):** مثل زمن الانتظار، معدل الإلغاء، معدل الاستجابة، وعدد الشكاوى. تُستخدم هذه الأدوات بشكل أكبر في الخدمات الحكومية أو البنكية أو الصحية، حيث تكون هناك معايير إجرائية قابلة للقياس (Johnston, 1995).
- **التحليل النوعي لتجربة العميل:** مثل المقابلات الشخصية أو تحليل شكاوى العملاء أو مراجعات الخدمة، وهي أدوات نوعية تُستخدم لفهم الجوانب الشعورية والوجدانية في تقييم الجودة، خاصة في الخدمات التي تعتمد على التفاعل الإنساني مثل التأمين والرعاية الصحية.(Bitner et al., 1994)

تُظهر هذه الأدوات أن قياس جودة الخدمة يتطلب مقاربة متعددة الأبعاد، تجمع بين الجوانب الكمية والنوعية، وبين رؤية المؤسسة ورؤية العميل. ولذا، فإن المؤسسات الناجحة هي تلك التي تدمج هذه الأدوات في أنظمة مراقبة وتحسين مستمر، بما يضمن تلبية تطلعات العملاء وتحقيق الأداء المستدام.

3.2. جودة الخدمات في قطاع التأمين:

ـ ماهية الخدمة التأمينية:

تعتبر الخدمة التأمينية جزءًا من المفهوم العام لجودة الخدمات، غير أنها تتميز بخصوصيتها الناتجة عن طبيعة قطاع التأمين الذي يعتمد بدرجة كبيرة على الثقة، والالتزام بالعقود، وحسن التواصل مع العملاء، فضلاً عن تعقيد المنتجات التأمينية وصعوبة إدراك فائدتها إلا عند وقوع الخطر المؤمن عليه. وتتعدد المفاهيم والتعاريف للخدمات التأمينية نذكر منها ما يلي: الخدمة التأمينية بمثابة وثيقة تضمن للمستفيد التغطية ضد الأخطار المنصوص عليها، مما يمنحه الشعور بالأمان والاستقرار النفسي (عبد الكريم، 2010). كما تُعرَّف بأنها مجموعة المنتجات المقدمة من قبل شركات التأمين سواء للأفراد أو للمؤسسات، بهدف حماية المؤمن له من المخاطر التي قد تهدد حياته أو أمواله (بوشعالة، 2007). وتُعد الخدمة التأمينية كذلك الأداة الأساسية التي تستخدمها شركة التأمين لتلبية حاجات العملاء وتحقيق أهدافها في السوق، إذ يتركز اهتمام العميل على المنافع التي يحصل عليها من الخدمة، لا على المنتج ذاته (أحمد، 2015). ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن الخدمة التأمينية هي مجموع الأنشطة والخدمات التي تقدمها شركة التأمين لإشباع حاجات العملاء وتوفير الحماية من المخاطر المحتملة.

ـ خصائص الخدمة التأمينية:

تمتاز الخدمة التأمينية بعدد من الخصائص التي تميزها عن باقي أنواع الخدمات، الأمر الذي يُعقّد من عمليات تسويقها وتقديمها، ويمكن تلخيص هذه الخصائص في الآتي:

- خدمة آجلة لا يستفيد منها العميل إلا عند تحقق الخطر، خلافًا للخدمات الفورية (المنصوري، 2011).
- أسعار التأمين خاضعة لآليات محددة لا تتعلق بالعرض والطلب فقط، وإنما تتدخل فيها هيئة التأمين أو السياسات الحكومية، خاصة في حالات التأمين الإجباري (العتيبي، 2005).
- انتشار الخدمة التأمينية يرتبط إلى حد كبير بالوعي الثقافي للمجتمع، حيث ينتشر التأمين بشكل أكبر في المجتمعات المتقدمة ذات الوعي العالي (العابد، 2010).
- استمرار العلاقة التعاقدية بين شركة التأمين والعميل لفترات طويلة قد تتجاوز العقد الزمني الواحد (هارون، 2014).
- تخضع الخدمة التأمينية إلى تأثيرات السياسات الحكومية، إذ لا تتمتع شركات التأمين بحرية مطلقة في تقديم منتجاتها (أبو الروس، 2016).

- إن ما تسوقه شركات التأمين فعليًا هو المنافع المترتبة عن الخدمة التأمينية، أي الحماية المالية من الأخطار، لا المنتج المادي بحد ذاته (راضي، 2018).

- أهمية جودة الخدمة التأمينية:

تكمن أهمية جودة الخدمة التأمينية في قدرتها على تحقيق الاستقرار والنجاح المستدام لشركات التأمين، حيث تُعد جودة الخدمة عاملًا حاسمًا في تحقيق رضا العميل واستمرارية ولائه (محارمه، 2005).

ويُعتبر نمو قطاع الخدمات بشكل عام دافعًا رئيسيًا للاهتمام بجودة التأمين، إذ إن عدد الشركات المقدمة للخدمة في تزايد مستمر، كما هو الحال في المملكة العربية السعودية. وتُعد المنافسة عاملًا آخر يُبرز أهمية جودة الخدمة، حيث إن تزايد عدد الشركات يؤدي إلى منافسة قوية لا يمكن تجاوزها إلا من خلال تقديم خدمات متميزة (المري، 2002).

من جهة أخرى، أصبح العميل المعاصر أكثر وعيًا وحرصًا على الحصول على خدمة جيدة تراعي كرامته واحتياجاته، مما يحتم على الشركات التركيز على جانب المعاملة والاحترافية (عبد ربه، 2002).

أما المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، فيكمن في قدرتها على تعزيز حصة السوق وتقليل تكلفة اكتساب العملاء الجدد، فضلًا عن الحفاظ على العملاء الحاليين باعتبارهم مصدرًا مستمرًا للإيرادات (مهني، 2005). وعلى وجه الخصوص، فإن جودة الخدمة التأمينية تسهم في تعزيز ولاء العملاء، حيث يميل العميل الراضي إلى الاستمرار في التعامل مع نفس الشركة بل ويشجع الآخرين على التعامل معها (بوشعالة، 2007). كما تُسهم الجودة العالية في توسيع نطاق المنتجات التأمينية المطلوبة، وتقلل من التكاليف الناتجة عن أخطاء الخدمة أو الحملات الترويجية الزائدة (عبد المجيد، 2013).

4.2. العلاقة بين جودة الخدمة والأداء المؤسسي:

- جودة الخدمة كمؤشر على كفاءة المنظمات الخدمية.

تُعد جودة الخدمة من المؤشرات الحيوية التي يُقاس بها مستوى كفاءة وفاعلية المنظمات الخدمية، إذ ترتبط بشكل مباشر بقدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء وتجاوزها. فكلما ارتفع مستوى الجودة المدركة من قِبل العملاء، انعكس ذلك إيجابًا على أداء المؤسسة في جوانب متعددة، كالكفاءة التشغيلية، وفعالية استخدام الموارد، والاستجابة لمتغيرات السوق. (الشرع، خالد، 2020)

- تأثير الجودة في رضا العملاء، الولاء، والصورة الذهنية.

تظهر الأدبيات أن جودة الخدمة تُسهم بوضوح في تعزيز رضا العملاء، وهو ما يُعد من العوامل الأساسية في تكوين الولاء واستمرارية العلاقة معهم. كما أن رضا العميل لا يتوقف أثره عند حدود العلاقة الفردية، بل يتجاوزها ليُشكل صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة، مما يعزز سمعتها في السوق ويزيد من فرصها في النمو والاستدامة. (الكبيسي، طارق، 2018)

- جودة الخدمة كمصدر للميزة التنافسية.

وعلاوة على ذلك، فإن جودة الخدمة تُعد من أبرز مصادر الميزة التنافسية للمنظمات الخدمية، لا سيما في قطاعات يغلب عليها التشابه في المنتجات أو الوثائق المقدمة، مثل قطاع التأمين، حيث يمكن للشركة أن تتميز في السوق من خلال تحسين تجربة العميل، وتسريع الإجراءات، ورفع مستوى الشفافية والثقة. (الحيالي، عبد الكريم، 2017).

- التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات:

- **تحديات تتعلق بالعنصر البشري:** يُعد العنصر البشري من أبرز محددات جودة الخدمات في المؤسسات التأمينية، نظرًا لاعتماد العملية الخدمية بشكل أساسي على التفاعل المباشر بين الموظف والعميل. وتشمل هذه التحديات ضعف المهارات الفنية والسلوكية

لدى بعض الموظفين، وتفاوت مستويات الالتزام المهني، وغياب ثقافة الجودة المؤسسية. كما أن ضعف الرضا الوظيفي وعدم توفر الحوافز الكافية قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ما ينعكس سلبًا على جودة الخدمة المقدمة. (العمري، 2020)

- **تحديات تنظيمية وإدارية:** تشكل القيود التنظيمية والإدارية تحديًا آخر، خاصة في المؤسسات التي تعاني من ضعف في البنية الإدارية، أو ضعف التنسيق بين الأقسام، أو تعقيد الإجراءات الروتينية. كما تفتقر بعض المؤسسات إلى أنظمة داخلية واضحة لقياس الأداء وضمان الجودة، مما يؤدي إلى بطء في اتخاذ القرار، وتراجع في مستوى الاستجابة لمتطلبات العملاء. (عبد الله، 2021)
- **التغير في توقعات العملاء:** صبحت توقعات العملاء أكثر تعقيدًا وديناميكية في ظل الانفتاح المعرفي والرقمي، مما يزيد من صعوبة تلبيتها. فالعملاء اليوم يتوقعون خدمات سريعة، شفافة، ومخصصة حسب احتياجاتهم الخاصة، وهو ما يفرض على الشركات تحديًا مستمرًا في مراقبة تلك التغيرات والاستجابة لها بمرونة. الإخفاق في فهم هذه التوقعات المتغيرة قد يؤدي إلى انخفاض معدلات الرضا وفقدان العملاء لصالح المنافسين (السالمي، 2019).
- **التطورات التقنية والتحول الرقمي:** يمثل التحول الرقمي تحديًا مزدوجًا لشركات التأمين؛ فمن جهة يُعد فرصة لتطوير الخدمات ورفع الكفاءة، ومن جهة أخرى يتطلب موارد مالية وتقنية كبيرة، فضلًا عن تحديات تتعلق بتأهيل الموظفين، وتأمين البيانات، ودمج الأنظمة التكنولوجية الجديدة في بيئة العمل التقليدية. كما أن التباطؤ في مواكبة التحول الرقمي قد يؤدي إلى تآكل الميزة التنافسية للمنظمة. (السالمي، 2019).

5.2. العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات:

يتجلى تأثير الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة من خلال مجموعة من المظاهر، أبرزها: ارتفاع مستوى الانضباط والمسؤولية لدى العاملين، والحرص على الالتزام بالمعايير المهنية، والتفاعل الإيجابي مع العملاء، إضافة إلى الاستعداد لبذل جهد إضافي لضمان تحقيق رضا المستفيد. وتؤكد البحوث الحديثة أن المنظمات التي تتمتع بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تكون أكثر قدرة على تحقيق التميز الخدمي والمحافظة عليه في بيئة تنافسية متغيرة. (الموسوي، 2020).

ويقوم الإطار النظري لهذه العلاقة على افتراض مفاده أن الالتزام التنظيمي يُشكل بيئة عمل داعمة ومحفزة، تسهم في تعزيز دافعية الموظف وتحفيزه على تقديم خدمة بجودة أعلى، إذ يشعر الموظف الملتزم بمسؤولية شخصية تجاه الأداء المؤسسي، ويُبدي ولاءً فعّالًا يعكسه سلوكه المهني. من هنا، يصبح الالتزام التنظيمي حجر الزاوية في بناء ثقافة تنظيمية تُقدّر جودة الخدمة وتدعمها ضمن ممارساتها اليومية. (سعد، 2019).

- النماذج النظرية التي تفسر العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات:

اعتمدت العديد من الدراسات الإدارية نماذج نظرية مختلفة لتفسير العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، نظرًا لما لهذه العلاقة من أهمية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز رضا العملاء. وتُعد هذه النماذج بمثابة أطر مرجعية لفهم الآليات التي تربط سلوك الموظف بالمخرجات الخدمية، حيث تسلط الضوء على الأبعاد النفسية والتنظيمية التي تؤثر في تلك العلاقة، ومن أبرز النماذج النظرية التي تناولت هذه العلاقة:

- **نموذج السلوك المخطط(Theory of Planned Behavior)** ، والذي يفترض أن السلوك المهني، مثل تقديم خدمة ذات جودة عالية، يتأثر بثلاثة مكونات: الموقف من السلوك، والضوابط التنظيمية، والنوايا السلوكية. ووفقًا لهذا النموذج، فإن الالتزام التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في نية الموظف لأداء عمله بجودة، ومن ثم في السلوك الفعلي للخدمة المقدمة. (الشهري، 2020).

- **نموذج الموارد والمحافظ (Job Demands–Resources Model)** كأحد النماذج التي تفسر كيف يمكن للموارد التنظيمية، كالدعم الإداري والتحفيز، أن تُعزز الالتزام التنظيمي، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الأداء الخدمي. ويفترض هذا النموذج أن الموظف الملتزم يكون أكثر قدرة على استثمار الموارد المتاحة لتحسين جودة الأداء، في حين أن غياب هذه الموارد قد يؤدي إلى الإجهاد المهني وتراجع مستوى الخدمة. (علي، 2021).
- **النموذج التكاملي للأداء الخدمي**، فيدمج بين العوامل الفردية (كالدافعية والولاء) والعوامل التنظيمية (كالثقافة والهيكل الإداري) لتفسير كيف يسهم الالتزام التنظيمي في دعم جودة الخدمة. ويُشير هذا النموذج إلى أن جودة الخدمة لا تتحدد فقط بمستوى مهارات الموظف، بل تتأثر أيضًا بدرجة التزامه وارتباطه بالمنظمة. (عبد الله، 2020).

وتظهر أهمية هذه النماذج في كونها تُمهّد لفهم العلاقة التفاعلية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، وتُعين صناع القرار على تصميم سياسات تعزز هذا الترابط من خلال إدارة فعالة للموارد البشرية وتطوير مناخ تنظيمي محفّز.

- العوامل الوسيطة والمعدّلة في العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة

على الرغم من وجود علاقة مباشرة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، إلا أن هذه العلاقة لا تعمل في فراغ، بل تتأثر بمجموعة من العوامل الوسيطة والمعدّلة التي يمكن أن تُعزّز أو تُضعف من قوة هذا الارتباط. وتُشير الدراسات إلى أن فهم هذه العوامل يساعد المؤسسات في تصميم سياسات أكثر فاعلية لتعزيز جودة خدماتها عبر تقوية الالتزام التنظيمي لدى العاملين، ومن أبرز تلك العوامل:

- **الرضا الوظيفي**، حيث تُظهر الأدبيات أن الموظف الملتزم الذي يشعر بالرضا عن وظيفته يكون أكثر ميلاً لتقديم خدمة عالية الجودة. فالرغبة في إرضاء العميل تتعزز حينما يشعر الموظف بالاحترام، والتقدير، وتوافر بيئة عمل إيجابية، مما يجعل الرضا الوظيفي قناة انتقال أساسية بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الخدمي. (العنزي، 2019).
- **أسلوب القيادة** فيمثل عاملاً مُعدِّلًا مهمًا، إذ يمكن أن يقوّي أو يضعف العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة. فالقادة الداعمون، الذين يعتمدون أساليب تشاركية وتحفيزية، يُعززون من آثار الالتزام التنظيمي، بينما قد يؤدي غياب القيادة التحفيزية إلى كبح تأثير هذا الالتزام حتى وإن كان مرتفعًا نظريًا. (الرويلي، 2021)
- **الهوية التنظيمية والثقافة المؤسسية**، حيث يلعب الانسجام بين القيم الشخصية للعاملين وثقافة المؤسسة دورًا كبيرًا في تفعيل أثر الالتزام التنظيمي على الأداء. فكلما زادت درجة تطابق التوجهات الثقافية، زادت قدرة الموظف على ترجمة التزامه إلى سلوكيات مهنية تخدم جودة الخدمة. (البغدادي، 2018).
- **الدعم التكنولوجي والتحول الرقمي** بوصفه متغيرًا وسيطًا حديثًا، خصوصًا في المؤسسات التي تسعى لتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة. إذ أن تمكين الموظف الملتزم من أدوات رقمية فعّالة يُعزز من قدرته على تقديم خدمة سريعة ودقيقة ومتجاوبة، ما يزيد من أثر الالتزام على جودة المخرجات الخدمية. (الحسن، 2022).

3. الدراسات السابقة:

في ضوء الاهتمام المتزايد بموضوع الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة، تبرز أهمية استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، لما لها من دور في تأصيل المفاهيم النظرية، وتحديد الفجوات البحثية، وتوجيه الإطار المنهجي للدراسة الحالية. والوقوف على أبرز النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، والأساليب التي اعتمدتها، ومدى توافقها أو اختلافها مع توجه الدراسة الحالية.

1.3. الدراسات العربية:

- دراسة الظاهر، (2025)، بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السعودية بمدينة الرياض)".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية السعودية بمدينة الرياض محل الدراسة. تم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الأكاديمي (2024/2025م). تكون مجتمع الدراسة من العاملين وكبار الإداريين ضمن مجموعة البنوك التجارية السعودية التي تعمل في مدينة الرياض وعددها (10) بنوك ومصارف تعمل جميعها في مدينة الرياض. لجأ الباحث إلى استخدام طريقة العينة الملائمة لحصر عينة الدراسة والتي بلغ عددها (269) مبحوثا. أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي بشكل عام والالتزام العاطفي بشكل خاص باعتباره له أثر كبير في تحسين أداء العاملين، والعمل على تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصارف لأهمية ذلك في تطوير خدمة متميزة.

- **دراسة جلابي وزدوري، (2024)**، بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى – سوق أهراس".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق اهراس، حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة حيث شملت العينة 50 فرد وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSSالإحصائي 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 واوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال اشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية مما يدفع بالعاملين الى تحسين الخدمة المقدمة.

- **دراسة جلطي إبراهيم ومرني صنديد، (2024)**، بعنوان: "دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة البنك الخارجي بني صاف عين تموشنت".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة حالة بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة بني صاف بولاية عين تموشنت. وقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، حيث شملت العينة (30) موظفًا من العاملين بالبنك. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي(SPSS) ، بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية لاستخلاص النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي. حيث أظهرت نتائج الدراسة، بعد تحليل الفرضيات، أن البنك الخارجي الجزائري محل الدراسة يُولي أهمية واضحة لمفهوم الالتزام التنظيمي، إذ ثبتت صحة معظم الفرضيات المطروحة، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية. كما بينت النتائج أن البنك يوفر تجهيزات تقنية متطورة تسهم في تسهيل تقديم الخدمات، إلى جانب توفر موظفين يتمتعون باللباقة، والثقة، والولاء المهني، وهو ما يعزز جودة الخدمة المقدمة.

- **دراسة الكمالي والسفياني، (2023)**، بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرُّف على الالتزام التنظيمي للعاملين في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري) وأثره في جودة الخدمات الصحية، وتكونَّ مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز والبالغ عددهم (708) موظفاً، وتم اختيار عينّة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظفاً من المجتمع الأصلي، ووزعت عليهم استبانة مكونة من محورين: محور الالتزام التنظيمي بثلاثة أبعاد ومحور جودة الخدمات الصحية بخمسة أبعاد وذلك بعد التحقق من صدقها وثباتها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى

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

- **دراسة عبد الله، (2023)**، بعنوان: "تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات (بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة اسيا سيل للاتصالات)".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل بأبعاده الثلاثة (الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري)، وجودة الخدمات كمتغير تابع بإبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وتحديد علاقة الارتباط والتأثير بينهما إلى اي مدى يرتبط الالتزام التنظيمي بتحسين جودة الخدمات في شركة اسيا 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 الجاهز(SPSS) ، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (150) فرداً 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.

- **دراسة الشراري، (2023)**، بعنوان: "دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية".

يهدف البحث الي التعرف على دور ادارة الالتزام في تحسين اداء الخدمة الصحية المقدمة وايضا يهدف الي التعرف على أهم مكونات الالتزام التنظيمي والاداء الوظيفي كما هدف البحث الي التوصل الى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في قطاع الشؤون الصحية بمحافظة القريات بالمملكة العربية السعودية. وخلص البحث الي مجموعة من النتائج والتوصيات منها إن تعزيز الالتزام التنظيمي لدي العاملين في المؤسسات الصحية من خلال اشراكهم بالقرارات التي تؤثر علي حياتهم المهنية والاجتماعية من خلال الندوات والورش للعمل بحيث يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين بما يخدم أهداف المؤسسات الصحية وخططها المرسومة من خلال تفعيل نظام الحوافز والمكافئات وتشجيع الباحثين لعمل المزيد من الدراسات حول الالتزام التنظيمي وادارة الالتزام للتعرف علي العوامل التي تؤثر في التزام موظفيها وذلك بهدف العمل على تنمية التزامه التنظيمي بما يعود بالفائدة علي المجتمع ويحقق كفاءة الخدمة الصحية بمحافظة القريات بالمملكة العربية السعودية.

2.3. الدراسات الأجنبية:

- Study Lo et al. (2024), entitled: “Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators”.

تبحث هذه الدراسة في تأثير الالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية على جودة الخدمة، مع دمج تأثيرات المناخ التنظيمي والعمل العاطفي. باستخدام بيانات من 427 مشاركًا، تم الحصول عليها من خلال استبيانات منظمة، استخدم البحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتحليل. تكشف النتائج أن المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي المتزايدين يعززان جودة الخدمة بشكل كبير في

المقام الأول من خلال تعزيز ثقة الموظفين في مؤسستهم. المناخ التنظيمي الملائم له دور فعال في تعزيز انتماء الموظفين لمنظمتهم، مما يؤدي بالتالي إلى تقديم خدمة متفوقة. علاوة على ذلك، تظهر القدرة على تنظيم المشاعر بشكل فعال كعامل حاسم في كل من المشاركة الوظيفية وجودة الخدمة. وأوصت الدراسة بزيادة المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وزراعة جو داعم في مكان العمل، وتزويد الموظفين بالموارد اللازمة لإدارة المشاعر بكفاءة.

- Study Ake, (2019), entitled: "Improving organizational commitment in the Nigerian service industry".

تبحث هذه الدراسة في الالتزام التنظيمي والأداء في صناعة الخدمات النيجيرية، حيث تتبنى الدراسة وجهات النظر المعرفية النسبية والبنائية الاجتماعية، مع الاعتراف بوجود حقائق متعددة، كما تبنت هذه الدراسة نهجا مختلطا يستخدم كل من الأساليب الكمية والنوعية للتحقيق في الالتزام التنظيمي وتأثيره على العالم العملي من منظور نيجيري. وجدت الدراسة الكمية أن الالتزام (العاطفي) تأثر بشدة بعوامل المكافأة الجوهرية مثل وضوح الدور والمشاركة وردود الفعل، بالإضافة إلى المكافآت الخارجية (رضا الأجر وظروف العمل والمزايا الإضافية)، كما أكد البحث على وجود روابط قوية بين عوامل النمو الوظيفي والالتزام. وعلاوة على ذلك، تم تأكيد العلاقات الإيجابية بين الالتزام والأداء في شكل خدمة العملاء (سلوك الخدمة خارج الدور والقدرة على الخدمة)، كما أكد بحث التعلم العملي النوعي على الروابط بين الالتزام والمكافآت / النمو الوظيفي وبالتالي الأداء. وقد أوصت الدراسة بتبني هياكل المشاركة في منظمات المشاركين، وتحديدًا فرق العمل ودوائر الجودة / فرق العمل، وهذا يسمح بمشاركة الموظفين والمكافآت القائمة على الأداء والتغذية الراجعة المستمرة وتطوير المهارات المتعددة الأنواع.

- Study Ogunnaike, (2011), entitled: "Assessing the effect of organizational commitment on service quality; a study of customer-contact employee".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة، وهي دراسة متعددة التخصصات تهدف إلى توفير فهم أعمق للعلاقة بين الموارد البشرية وجودة الخدمة. وقد تم جمع البيانات المطلوبة لهذه الدراسة من خلال أداة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة. وتم صياغة ثلاث فرضيات واختبارها باستخدام الانحدارات المتعددة. وقد اختبرت كل فرضية تأثير الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام المعياري على جودة الخدمة لموظفي الاتصال بالعملاء على التوالي. وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام موظفي الاتصال بالعملاء في إحدى مؤسسات الوجبات السريعة الشهيرة في ولاية لاغوس، نيجيريا. وقد وجد أن الالتزام المعياري فقط كان له تأثير كبير على جودة الخدمة. وهذا يعني أن مدى إلزام الموظف بتقديم تضحيات شخصية للمنظمة أمر بالغ الأهمية.

- Study Hoang et al., (2023), entitled: "Explaining the organizational commitment of banking employees".

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي لموظفي البنوك. وقد أجرت الدراسة استطلاعًا لآراء 232 موظفًا يعملون في النظام المصرفي التجاري في فيتنام. ومن خلال الجمع بين أساليب البحث النوعية والكمية، أظهرت الدراسة أن التزام الموظفين بالمنظمة يتأثر ب 8 عوامل، بما في ذلك بيئة العمل، وثقافة الشركات، والدعم التنظيمي، وطبيعة الوظيفة، والتدريب والتطوير، والدخل والمزايا، والعلاقات مع الأقران، وأسلوب القيادة. ومن بين هذه العوامل، يعد أسلوب القيادة العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على التزام الموظفين بالمنظمة. وتساهم نتائج البحث في توفير رؤى للمديرين لتعزيز التزام الموظفين بالمنظمة في القطاع المصرفي.

- Study Muhith, & others. (2022), entitled:" Organizational commitment with quality of nursing in the RSI Sakinah Mojokerto. Nurse and Health".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة خدمات التمريض في قسم التنويم بمستشفى RSI سكينة في موجوكيرتو، باستخدام منهج وصفي مقطعي على عينة مكونة من 85 ممرضًا تم اختيارهم بأسلوب العينة الكلية. تم جمع البيانات بواسطة استبيان، وتحليلها باستخدام اختبار Spearman. أظهرت النتائج أن غالبية الممرضين يتمتعون بالتزام تنظيمي مرتفع، وأن جودة خدمات التمريض –من حيث معايير الرعاية ومعايير الأداء المهني – كانت جيدة .كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين الالتزام التنظيمي وجودة الرعاية التمريضية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات وكفاءة الطاقم التمريضي لتعزيز الالتزام وتحقيق جودة أفضل في الخدمات المقدمة.

- Study Moradi, & Others, (2020), entitled: "The Association between Organizational Commitment and Quality of Services Offered to Nurses by a Hospital: A Descriptive-Correlational Study"

وفي سياق العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة للعاملين والالتزام التنظيمي، أجريت دراسة وصفية ارتباطية في مركز "سيد الشهداء لأمراض القلب" بمدينة أورمية (إيران)، هدفت إلى تحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات التي يتلقاها الممرضون من المستشفى. وقد شملت عينة الدراسة (150) ممرضًا تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل. استخدمت الدراسة استبانة مكونة من مقياس "ألين وماير" للالتزام التنظيمي، ومقياس "أشيل" لأداء تقديم الخدمة. أظهرت النتائج أن 67.3% من الممرضين لديهم مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي، وأن 72% منهم قيّموا جودة الخدمات المقدمة لهم على أنها مرتفعة نسبيًا. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط خطية وإيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات ($r=0.474, p=0.05$)، بما يشير إلى أن تحسين الخدمات الموجهة للممرضين يمكن أن يسهم في تعزيز التزامهم التنظيمي، الأمر الذي ينعكس بدوره على تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

3.3. تحليل الدراسات السابقة

أولًا: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات: تشير مراجعة الدراسات السابقة – العربية والأجنبية – إلى مجموعة من أوجه التشابه والاختلاف التي يمكن رصدها على مستويات متعددة. فعلى صعيد موضوع الدراسة، يتبين أن معظم هذه الدراسات تناولت أحد المتغيرين محل الدراسة، إما "الالتزام التنظيمي" أو "جودة الخدمة"، أو تناولتهما معًا، ومع ذلك، فقد تنوعت القطاعات المدروسة؛ إذ ركزت بعض الدراسات على القطاعات التعليمية أو الصحية أو المصرفية، بينما قلة منها خصّت قطاع التأمين بالتحليل، وهو ما يمثل تميزًا لدراستنا الحالية. أما من حيث المنهجية، فقد اتفقت معظم الدراسات على اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أدوات تقليدية كالاستبانة وتحليل الانحدار، بينما برز في الدراسات الأجنبية ميل إلى استخدام مناهج إحصائية متقدمة كالنمذجة الهيكلية SEM وتحليل المسار(Path Analysis) .

ثانيًا: الفجوات البحثية المستخلصة من الدراسات السابقة: من خلال التحليل النقدي لمجموعة الدراسات السابقة، أمكن استخلاص عدد من الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة الحالية إلى سدها، من أبرزها:

- ندرة الدراسات في قطاع التأمين داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما يجعل البيئة المحلية غير ممثلة تمثيلًا كافيًا في الأدبيات.
- ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة التكاملية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة في قطاع التأمين تحديدًا، رغم أهمية هذا القطاع وحساسيته في البيئة الاقتصادية والتنظيمية.

- في حدود الدراسات التي اطلع عليها الباحث، ما تزال الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات في قطاع التأمين السعودي محدودة، إذ تركز غالبية الدراسات السابقة على قطاعات وبيئات تنظيمية أخرى.

4. منهجية البحث:

1.4. منهج الدراسة:

جاء تصميم هذه الدراسة بما ينسجم مع طبيعة المشكلة البحثية ونموذجها المفاهيمي، وبما يتيح الانتقال من التأصيل النظري لمتغيراتها إلى اختبار العلاقات المفترضة بينها ميدانيًا، ثم مناقشة النتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة.

وفي ضوء طبيعة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهدافها، التي تتمحور حول التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات في شركات التأمين بمدينة الرياض، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. فهذا المنهج لا يقتصر على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وإنما يمتد إلى تحليل أبعادها، ودراسة العلاقات بين متغيراتها، وتفسير النتائج التي تكشف عنها البيانات الميدانية.

كما تتبنى الدراسة المدخل الكمي في جمع البيانات وتحليلها، نظرًا إلى طبيعة متغيراتها وفرضياتها والحاجة إلى قياسها بصورة كمية واختبار العلاقات بينها إحصائيًا. ويتلاءم ذلك مع ما يوضحه (Creswell & Creswell,2023) بشأن استخدام المدخل الكمي في الدراسات التي تتناول العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات باستخدام البيانات العددية والإجراءات الإحصائية.

ويظهر الجانب الوصفي في الدراسة من خلال وصف الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة، وجودة الخدمات بأبعادها المعتمدة، في حين يتمثل الجانب التحليلي في اختبار العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة، وتحديد مدى إسهام أبعاد الالتزام التنظيمي في تفسير التغير في جودة الخدمات. ولتحقيق ذلك، صيغت مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية التي يجري اختبارها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، وصولًا إلى نتائج تساعد على الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

2.4. مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهدافها على مصدرين رئيسيين، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

- البيانات الأولية:

تم الاعتماد على الاستبانة في الدراسة الحالية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة.

- البيانات الثانوية:

استعان الباحث بالكتب العلمية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل والأطروحات الجامعية، والبحوث وأوراق العمل العلمية، إضافة إلى التقارير والبيانات والمصادر الإلكترونية الصادرة عن الجهات الرسمية والمهنية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3.4. مجتمع وعينة الدراسة:

1.3.4. مجتمع الدراسة:

تُعد الدراسة الحالية دراسة مسحية كمية مقطعية غير تجريبية إذ جُمعت البيانات من أفراد عينة الدراسة في فترة زمنية محددة باستخدام الاستبانة، دون تدخل الباحث في المتغيرات أو إخضاعها لمعالجة تجريبية. ويتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض، بينما تتمثل وحدة التحليل في الفرد العامل، باعتبار أن البيانات جُمعت من كل مشارك بصورة فردية، وأن متغيري الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات تم قياسهما من خلال استجاباته على فقرات الاستبانة.

2.3.4. عينة الدراسة:

نظرًا إلى عدم توافر رقم رسمي يحدد عدد العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض على وجه الدقة، تم الاسترشاد بمعادلة Cochran لتحديد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة في الحالات التي يكون فيها حجم المجتمع كبيرًا أو غير معلوم بدقة (Cochran, 1977)، وذلك وفق المعادلة الآتية:

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

حيث أن:

n_0 حجم العينة المطلوب.

Z القيمة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة.

p النسبة المفترضة لتوافر الخاصية في المجتمع.

e هامش الخطأ المقبول.

وعند مستوى ثقة قدره 95%، وقيمة معيارية (Z=1.96)، وهامش خطأ قدره 5%، ومع افتراض أقصى درجة من التباين في المجتمع عند p=0.50، يكون حجم العينة كما يأتي:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2} = 384.16$$

وبذلك بلغ الحد الأدنى التقديري لحجم العينة نحو 384 مفردة. وقد استُخدمت هذه القيمة بوصفها مؤشرًا استرشاديًا للحد الأدنى المناسب لحجم العينة، مع الأخذ في الاعتبار أن أسلوب المعاينة الفعلي في الدراسة كان غير احتمالي.

جدول (1): ملخص مجتمع الدراسة وعينتها

البيان	التفاصيل
مجتمع الدراسة	العاملون في شركات التأمين بمدينة الرياض
حجم المجتمع في مدينة الرياض	غير متاح بصورة دقيقة في البيانات الرسمية المنشورة
الحد الأدنى المقدر للعينة وفق معادلة Cochran	384
العدد المستهدف مبدئيًا	400 استجابة صالحة على الأقل
عدد الاستبانات المستردة	952
الاستبانات الصالحة للتحليل	952
نسبة الاستبانات الصالحة	%100
أسلوب المعاينة	العينة غير الاحتمالية الميسرة

المصدر: إعداد الباحث.

4.4. أداة الدراسة:

1.4.4. بناء الاستبانة ومكوناتها:

اعتمد الباحث على الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات، لكونها الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولإمكانية توزيعها على عدد كبير من العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض والحصول على بيانات قابلة للتحليل الإحصائي. واعتمد الباحث في بناء أداة الدراسة على عدد من المقاييس المعتمدة في الأدبيات ذات الصلة، مع تكييف فقراتها وإعادة صياغتها بما يتناسب مع طبيعة قطاع التأمين وبيئة الدراسة. فقد أُعدت الاستبانة بما يتفق مع متغيرات الدراسة وأبعادها، وتكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء رئيسية. تناول الجزء الأول البيانات الديموغرافية والوظيفية للمشاركين، وشمل الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وقد استخدمت هذه البيانات في وصف خصائص عينة الدراسة، وكذلك في اختبار الفروق في استجابات أفرادها وفق هذه الخصائص. وهي المتغيرات الخمسة التي اعتمدت لاحقًا في التحليل الديموغرافي للعينة.

أما الجزء الثاني، فقد خُصص لقياس المتغير المستقل المتمثل في الالتزام التنظيمي، فقد استندت فقرات الالتزام التنظيمي إلى نموذج الالتزام التنظيمي ثلاثي المكونات (Allen & Meyer ,1990) و(Meyer & Allen,1991)، والاستفادة من النسخة المنقحة للمقياس لدى (Meyer & Allen,1997) ، والتي تقيس الالتزام العاطفي والاستمراري والمعياري. وتضمنت الأداة الحالية (18) فقرة لقياس الالتزام التنظيمي، بواقع ست فقرات لكل بُعد. وقد حافظ التحليل النهائي على هذا التقسيم عند فحص الاتساق الداخلي والثبات لأبعاد الالتزام التنظيمي.

وخُصص الجزء الثالث لقياس المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات، فقد استندت إلى مقياس SERVQUAL الذي طوره Parasuraman et al. (1988)، والقائم على أبعاد الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف.

جدول (2): توزيع فقرات الاستبانة على متغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير	البُعد	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	6 – 1	6
	الالتزام الاستمراري	12 – 7	6
	الالتزام المعياري	18 – 13	6
إجمالي الالتزام التنظيمي	3 أبعاد	18 – 1	18
جودة الخدمات	الملموسية	22 – 19	4
	الاعتمادية	26 – 23	4
	الاستجابة	30 – 27	4
	الضمان	34 – 31	4
	التعاطف	38 – 35	4
إجمالي جودة الخدمات	5 أبعاد	38 – 19	20
إجمالي الاستبانة	8 أبعاد	38 – 1	38

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على أداة الدراسة.

واعتمد الباحث في قياس استجابات أفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تراوحت درجات الاستجابة بين (1) و(5)، بدءًا من «لا أوافق بشدة» وانتهاءً بـ«أوافق بشدة»، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (3): أوزان الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	الوزن
لا أوافق بشدة	1
لا أوافق	2
محايد	3
أوافق	4
أوافق بشدة	5

المصدر: إعداد الباحث.

2.4.4. إجراءات توزيع الاستبانة وجمع البيانات:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة ومراجعتها والتأكد من ملاءمتها للتطبيق الميداني، بدأ الباحث في إجراءات جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وسبق عملية التوزيع التواصل مع المعنيين بالمشاركة في الدراسة، حيث تم توضيح الهدف من الدراسة وأهمية المشاركة فيها، إلى جانب الإجابة عن الاستفسارات المتعلقة بتعبئة الاستبانة. وبعد انتهاء عملية جمع البيانات، بلغ عدد الاستبانات المستردة (952) استبانة، ليصبح العدد النهائي المعتمد في التحليل الإحصائي (952) استبانة.

5.4. صدق أداة الدراسة وثباتها:

اعتمد الباحث في بناء الاستبانة على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة، وهما الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، والاستفادة من المقاييس المستخدمة في الدراسات ذات العلاقة عند تحديد الأبعاد وصياغة الفقرات. كما روعي عند إعداد الاستبانة أن تكون الفقرات واضحة ومباشرة ومرتبطة بالبُعد الذي وضعت لقياسه. تم بعد جمع البيانات فحص الاتساق الداخلي للفقرات من خلال معامل الارتباط المصحح بين الفقرة والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه. وأظهرت النتائج ارتباط فقرات كل بُعد بالدرجة الكلية لبُعدها في الاتجاه المتوقع، بما يدعم اتساق الفقرات داخل الأبعاد التي وضعت لقياسها.

- ثبات أبعاد ومحاور الدراسة:

يجمع الجدول معاملات ألفا كرونباخ من SPSS ومعاملات أوميغا المتاحة في تحليل CFA، مع التمييز بين الأبعاد والمحورين الكليين.

جدول (4): معاملات ثبات أداة الدراسة

المتغير	البُعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	أوميغا (ω)
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	6	0.866	0.866
	الالتزام الاستمراري	6	0.877	0.877
	الالتزام المعياري	6	0.861	0.861
إجمالي الالتزام التنظيمي	3 أبعاد	18	0.934	—

المتغير	البُعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	أوميغا (ω)
جودة الخدمات	الملموسية	4	0.794	0.794
	الاعتمادية	4	0.798	0.798
	الاستجابة	4	0.790	0.790
	الضمان	4	0.803	0.803
	التعاطف	4	0.805	0.805
إجمالي جودة الخدمات	**5 أبعاد**	20	0.931	—

المصدر: إعداد الباحث استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (4) أن معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة تراوحت بين (0.790) و(0.877)، في حين بلغ معامل ألفا للالتزام التنظيمي الكلي (0.934)، ولجودة الخدمات الكلية (0.931). كما جاءت قيم معامل أوميغا لماكدونالد للأبعاد الثمانية في نطاق متقارب مع معاملات ألفا، إذ تراوحت بين (0.790) و(0.877). وتشير هذه القيم إلى تمتع أبعاد الأداة ومحوريها بدرجة جيدة من الثبات، بما يسمح بالاعتماد على الدرجات الناتجة عنها في التحليلات الإحصائية اللاحقة.

وبناءً على نتائج اختبارات الصدق والثبات، رأى الباحث أن الاستبانة تتمتع بدرجة مناسبة من الاتساق والثبات، وأن البناء العاملي للأداة يقدم دعمًا كافيًا لاستخدام درجاتها في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

- الاتساق الداخلي

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة للاستخدام في التحليل الإحصائي، تم فحص الاتساق الداخلي لفقرات كل بُعد من أبعاد الاستبانة، إلى جانب حساب معاملات الثبات. واعتمد الباحث في فحص الاتساق الداخلي على معامل الارتباط المصحح بين كل فقرة والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه (Corrected Item–Total Correlation).

- التحقق من صدق البناء باستخدام التحليل العاملي التوكيدي CFA

للتحقق من مدى اتساق البناء العاملي لأداة الدراسة مع الإطار النظري المعتمد، أجرى الباحث التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis – CFA) باستخدام برنامج R الإصدار 4.0.3. وتكوّن نموذج القياس من ثمانية عوامل مترابطة، تمثل الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي والأبعاد الخمسة لجودة الخدمات، واشتمل على جميع فقرات الأداة البالغ عددها (38) فقرة.

- مؤشرات جودة مطابقة نموذج القياس:

يعرض الجدول مؤشرات المطابقة العامة للنموذج كما وردت في التقرير النهائي للتحليل العاملي التوكيدي.

جدول (5): مؤشرات جودة مطابقة نموذج القياس

المؤشر	القيمة	ملاحظة
حجم العينة	952	حالات مكتملة في CFA
χ^2	599.216	درجة المطابقة الكلية

المؤشر	القيمة	ملاحظة
درجات الحرية	637	
دلالة χ^2	0.856	
χ^2 / df	0.941	
CFI	1.000	
TLI	1.000	
RMSEA	0.000	
فاصل ثقة 90% RMSEA	من 0.000 إلى 0.006	
SRMR	0.0177	

تشير مؤشرات المطابقة الواردة في الجدول (5) إلى ملاءمة مرتفعة لنموذج القياس مع بيانات الدراسة. فقد بلغت قيمة مربع كاي ($\chi^2 = 599.216$) عند (637) درجة حرية، وكانت غير دالة إحصائيًا ($p = 0.856$) ، كما بلغت نسبة مربع كاي إلى درجات الحرية (0.941). وبلغ كل من مؤشر المطابقة المقارن (CFI) ومؤشر توكر–لويس (TLI) قيمة (1.000)، في حين بلغت قيمة RMSEA (0.000)، وبفاصل ثقة 90% تراوح بين (0.000) و(0.006)، كما بلغت قيمة SRMR (0.0177).

وتدعم هذه المؤشرات ملائمة نموذج القياس للبنية العاملية المقترحة للدراسة. ومع ذلك، تمت قراءة نتائج المطابقة إلى جانب بقية مؤشرات صدق البناء، وعدم الاعتماد على مؤشرات المطابقة وحدها في الحكم على جودة النموذج.

- التحميلات العاملية والصدق التقاربي

يعرض الجدول مجال التشبعات المعيارية لكل عامل، والثبات المركب ومتوسط التباين المستخرج، لتمييز الأدلة المتوافقة من المؤشرات التي تستوجب تحفظًا.

جدول (6): التحميلات العاملية المعيارية والثبات المركب والصدق التقاربي

البعد	مجال التحميل	CR	AVE	قراءة المؤشر
الالتزام العاطفي	من 0.696 إلى 0.737	0.866	0.518	AVE يحقق 0.50
الالتزام الاستمراري	من 0.724 إلى 0.748	0.877	0.543	AVE يحقق 0.50
الالتزام المعياري	من 0.690 إلى 0.737	0.861	0.508	AVE يحقق 0.50
الملموسية	من 0.686 إلى 0.713	0.794	0.490	AVE دون 0.50 بقليل
الاعتمادية	من 0.690 إلى 0.720	0.798	0.497	AVE دون 0.50 بقليل
الاستجابة	من 0.675 إلى 0.725	0.790	0.485	AVE دون 0.50 بقليل
الضمان	من 0.693 إلى 0.746	0.803	0.505	AVE يحقق 0.50
التعاطف	من 0.703 إلى 0.730	0.805	0.509	AVE يحقق 0.50

يوضح الجدول (6) أن التحميلات العاملية المعيارية لفقرات الأبعاد الثمانية تراوحت بين (0.675) و(0.748)، وهي قيم تدعم ارتباط الفقرات بالعوامل التي تنتمي إليها. كما تراوحت قيم الثبات المركب (CR) بين (0.790) و(0.877)، مما يعكس مستوى مناسبًا من الاتساق الداخلي للأبعاد.

أما متوسط التباين المستخرج (AVE)، فقد تجاوز القيمة (0.50) في أبعاد الالتزام العاطفي، والاستمراري، والمعياري، والضمان، والتعاطف. في المقابل، جاءت قيمه أقل قليلًا من (0.50) في أبعاد الملموسية (0.490)، والاعتمادية (0.497)، والاستجابة (0.485).

- الصدق التمييزي:

يعرض الجدول نسب HTMT بين أبعاد النموذج للتحقق من مدى تمايز الأبعاد الثمانية.

جدول (7): مصفوفة HTMT بين أبعاد الدراسة

البعد	1	2	3	4	5	6	7	8
1 عاطفي	—	0.777	0.778	0.753	0.738	0.738	0.722	0.714
2 استمراري	0.777	—	0.782	0.649	0.680	0.683	0.652	0.673
3 معياري	0.778	0.782	—	0.745	0.743	0.744	0.743	0.726
4 ملموسية	0.753	0.649	0.745	—	0.791	0.757	0.782	0.748
5 اعتمادية	0.738	0.680	0.743	0.791	—	0.797	0.781	0.784
6 استجابة	0.738	0.683	0.744	0.757	0.797	—	0.755	0.770
7 ضمان	0.722	0.652	0.743	0.782	0.781	0.755	—	0.755
8 تعاطف	0.714	0.673	0.726	0.748	0.784	0.770	0.755	—

تم التحقق من الصدق التمييزي بين أبعاد الدراسة باستخدام نسبة الارتباطات بين السمات وغير المتجانسة (HTMT). وتبين من الجدول (7) أن جميع قيم HTMT كانت أقل من (0.85)، حيث بلغت أعلى قيمة (0.797). وتشير هذه النتائج إلى وجود تمايز مقبول بين الأبعاد الثمانية، بما يدعم اعتبار كل بُعد منها مكونًا مميزًا عن الأبعاد الأخرى ضمن نموذج القياس.

ملائمة البيانات:

قبل البدء في اختبار فرضيات الدراسة، قام الباحث بفحص البيانات للتأكد من ملاءمتها للتحليلات الإحصائية المستخدمة. وشمل ذلك التحقق من طبيعية توزيع البواقي المعيارية، وعدم وجود مشكلة تعدد خطي بين المتغيرات المستقلة، إضافة إلى فحص استقلالية الأخطاء والحالات المؤثرة في نموذج الانحدار.

وقد استخدم الباحث اختباري Kolmogorov–Smirnov وShapiro–Wilk لفحص طبيعية البواقي المعيارية، كما تم الاعتماد على مؤشرات Tolerance وVIF للكشف عن التعدد الخطي، واختبار Durbin–Watson للتحقق من استقلالية الأخطاء، إلى جانب فحص البواقي والقيم المؤثرة. وأظهرت نتائج هذه الاختبارات عدم وجود مشكلات جوهرية تحول دون استخدام أساليب التحليل الإحصائي المعتمدة في الدراسة.

جدول (8): نتائج فحص ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي

الفحص	المؤشر	النتيجة	الدلالة
طبيعية البواقي	Kolmogorov–Smirnov	Sig. = 0.148	لا يوجد انحراف دال عن التوزيع الطبيعي
	Shapiro–Wilk	Sig. = 0.192	لا يوجد انحراف دال عن التوزيع الطبيعي
التعدد الخطي	Tolerance	0.449 – 0.458	لا توجد مشكلة تعدد خطي
	VIF	2.182 – 2.227	لا توجد مشكلة تعدد خطي
	Condition Index	18.804	لا توجد مؤشرات جوهرية على مشكلة تعدد خطي
استقلالية الأخطاء	Durbin–Watson	2.010	يشير إلى استقلالية مقبولة للأخطاء
الحالات المؤثرة	Cook's Distance	الحد الأقصى 0.054	لا توجد حالات ذات تأثير جوهري
القيم ذات الرافعة	Centered Leverage	الحد الأقصى 0.01912	لا توجد مؤشرات مقلقة

المصدر: إعداد الباحث استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أن البيانات استوفت المتطلبات اللازمة لإجراء تحليل الانحدار المتعدد، ولم تظهر الفحوص وجود مشكلات إحصائية جوهرية من شأنها التأثير في نتائج التحليل، ومن ثم تم الانتقال إلى اختبار فرضيات الدراسة.

6.4. المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد جمع البيانات ومراجعتها وترميزها، تم تحليل (952) استبانة باستخدام برنامج SPSS، وبرنامج R (الإصدار 4.0.3) للتحليل العاملي التوكيدي، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية الآتية:

1. الإحصاءات الوصفية، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. اختبارات صدق وثبات الأداة، من خلال حساب معامل الارتباط المصحح للفقرة بالمجموع (Corrected Item–Total Correlation)، ومعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ومعامل أوميغا (McDonald's Omega).
3. التحليل العاملي التوكيدي (CFA)، وذلك للتحقق من نموذج القياس المكون من ثمانية عوامل و38 فقرة، باستخدام:

- مؤشرات المطابقة: χ^2، χ^2/df، CFI، TLI، RMSEA، SRMR.
- الصدق التقاربي والثبات المركب، بحساب التحميلات العاملية المعيارية، CR، AVE.
- الصدق التمييزي، وذلك من خلال حساب معيار HTMT، وبلغت أعلى قيمة له (0.797).

4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك لقياس قوة واتجاه العلاقات الخطية بين متغيرات الدراسة وأبعادها.
5. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، وذلك لاختبار أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات، مع فحص افتراضات النموذج باستخدام Tolerance، VIF، Durbin–Watson، وطبيعية البواقي والمؤشرات التشخيصية.

6. اختبارات الفروق: اختبار (t) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، واختبار Welch، والمقارنات البعدية ومقاييس حجم الأثر عند الحاجة.

7. مستوى الدلالة الإحصائية: اعتُمد مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتُعد النتائج دالة إحصائيًا عند ($p \leq 0.05$).

5. تحليل البيانات ونتائج الدراسة:

1.5. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

تناول هذا القسم وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من حيث الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في قطاع التأمين. وقد تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية في عرض هذه الخصائص، بهدف التعرف على طبيعة العينة التي استند إليها التحليل الإحصائي في الدراسة.

جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الديموغرافية

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	521	54.7%
	أنثى	431	45.3%
العمر	أقل من 25 سنة	132	13.9%
	25 -35 سنة	335	35.2%
	36 -44 سنة	312	32.8%
	45 سنة فأكثر	173	18.2%
الحالة الاجتماعية	أعزب/ عزباء	318	33.4%
	متزوج/ة	634	66.6%
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	122	12.8%
	دبلوم	273	28.7%
	بكالوريوس	394	41.4%
	دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)	163	17.1%
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	255	26.8%
	3 -7 سنوات	286	30.0%
	8 -12 سنة	168	17.6%
	أكثر من 12 سنة	243	25.5%

يتضح من بيانات الجدول (9) أن الذكور شكّلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (54.7%)، مقابل (45.3%) للإناث. ومن حيث العمر، جاءت الفئة من 25 إلى 35 سنة في المرتبة الأولى بنسبة (35.2%)، تلتها الفئة من 36 إلى 44 سنة بنسبة (32.8%)، في حين توزعت بقية العينة بين الفئات العمرية الأخرى.

وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، بلغت نسبة المتزوجين (66.6%) من أفراد العينة. أما من حيث المؤهل العلمي، فقد كان حملة البكالوريوس الأكثر تمثيلًا بنسبة (41.4%)، يليهم حملة الدبلوم بنسبة (28.7%). وبالنسبة لسنوات الخبرة في قطاع التأمين، جاءت فئة الخبرة من 3 إلى 7 سنوات في المرتبة الأولى بنسبة (30.0%)، تلتها فئة أقل من 3 سنوات بنسبة (26.8%).

2.5. النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

يتناول هذا القسم النتائج الوصفية لمتغيري الدراسة الرئيسيين، وهما الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات، من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد والدرجات الكلية، إلى جانب عرض متوسطات فقرات كل بُعد. ويهدف هذا العرض إلى بيان اتجاهات استجابات أفراد العينة قبل الانتقال إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار فرضيات الدراسة. ولم يعتمد الباحث تصنيفًا لفظيًا للمتوسطات إلى مستويات منخفضة أو متوسطة أو مرتفعة، وإنما تم تفسير النتائج في ضوء القيم الفعلية للمتوسطات وترتيبها.

- مستوى الالتزام التنظيمي وأبعاده:

يعرض الجدول الأبعاد الثلاثة والدرجة الكلية لتحديد ترتيبها ومستوى الاستجابات المسجل لكل منها.

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الالتزام التنظيمي وأبعاده

البعد	ن	المتوسط	الانحراف	الأدنى	الأعلى
الالتزام العاطفي	952	3.588	0.668	1.500	5.000
الالتزام الاستمراري	952	3.303	0.708	1.333	5.000
الالتزام المعياري	952	3.482	0.662	1.000	5.000
الالتزام التنظيمي الكلي	**952**	**3.457**	**0.602**	**1.444**	**5.000**

يبين الجدول (10) أن المتوسط الكلي للالتزام التنظيمي بلغ (3.457) بانحراف معياري قدره (0.602). وعلى مستوى الأبعاد، جاء الالتزام العاطفي في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.588)، يليه الالتزام المعياري بمتوسط (3.482)، ثم الالتزام الاستمراري بمتوسط (3.303). ويظهر من هذا الترتيب أن استجابات أفراد العينة كانت أعلى نسبيًا تجاه الجوانب المرتبطة بالانتماء والارتباط العاطفي بالشركة، في حين جاءت الجوانب المرتبطة بتكاليف الاستمرار أو صعوبة ترك العمل في مرتبة أدنى.

- مستوى جودة الخدمات وأبعادها:

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات وأبعادها

البعد	ن	المتوسط	الانحراف	الأدنى	الأعلى
الملموسية	952	3.666	0.664	1.000	5.000
الاعتمادية	952	3.569	0.674	1.000	5.000
الاستجابة	952	3.488	0.656	1.000	5.000
الضمان	952	3.620	0.665	1.000	5.000
التعاطف	952	3.331	0.669	1.000	5.000
جودة الخدمات الكلية	**952**	**3.535**	**0.554**	**1.000**	**5.000**

يوضح الجدول (11) أن المتوسط الكلي لجودة الخدمات بلغ (3.535) بانحراف معياري قدره (0.554). وجاء بُعد الملموسية في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (3.666)، يليه بُعد الضمان بمتوسط (3.620)، ثم الاعتمادية بمتوسط (3.569)، فالاستجابة بمتوسط (3.488)، في حين جاء بُعد التعاطف في المرتبة الأخيرة بمتوسط.(3.331) وتعكس هذه النتائج تقييم العاملين لمستوى جودة الخدمات كما يدركونه في الشركات التي يعملون بها، ولا تمثل تقييمًا مباشرًا من عملاء شركات التأمين.

3.5. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك لفحص اتجاه العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وأبعاد جودة الخدمات والدرجة الكلية لكل من المتغيرين. ويأتي هذا التحليل تمهيدًا لاختبار أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (12): ارتباط بيرسون بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات

الالتزام التنظيمي	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الضمان	التعاطف	الجودة الكلية
الالتزام العاطفي	0.624	0.613	0.610	0.602	0.597	0.732
الالتزام الاستمراري	0.542	0.569	0.568	0.547	0.565	0.670
الالتزام المعياري	0.616	0.616	0.614	0.617	0.604	0.737
الالتزام التنظيمي الكلي	0.669	0.676	0.674	0.664	0.664	0.804

تشير نتائج الجدول (12) إلى وجود علاقات ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات في جميع الأبعاد التي شملها التحليل. فقد بلغ معامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي الكلي وجودة الخدمات الكلية($r = 0.804$) ، وكانت العلاقة دالة إحصائيًا عند مستوى.($p < 0.001$)

وعلى مستوى أبعاد الالتزام التنظيمي، بلغ معامل ارتباط الالتزام العاطفي بجودة الخدمات الكلية($r = 0.732$) ، وبلغ معامل ارتباط الالتزام الاستمراري بها($r = 0.670$) ، في حين بلغ معامل ارتباط الالتزام المعياري بجودة الخدمات الكلية($r = 0.737$) ، وجميع هذه العلاقات كانت دالة إحصائيًا عند مستوى .($p < 0.001$) ويتضح من هذه النتائج أن ارتفاع درجات الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة اقترن بارتفاع تقييمهم لجودة الخدمات في شركاتهم.

4.5. التحقق من افتراضات نموذج الانحدار:

قبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد واختبار أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات، قام الباحث بفحص عدد من الافتراضات والمؤشرات التشخيصية المرتبطة بنموذج الانحدار، وذلك للتأكد من ملاءمة البيانات للتحليل وعدم وجود مشكلات إحصائية قد تؤثر في تقدير معاملات النموذج. وشمل الفحص التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، واستقلالية الأخطاء، وطبيعية البواقي، إلى جانب الكشف عن الحالات المتطرفة أو المؤثرة، وفحص نمط انتشار البواقي مقابل القيم المتوقعة.

جدول (13): مؤشرات فحص افتراضات وتشخيص نموذج الانحدار

المؤشر	القيمة	قراءة تشخيصية
حجم الحالات	952	جميع الحالات في نموذج الانحدار
Tolerance للمتنبئات	من 0.449 إلى 0.458	قيم غير قريبة من الصفر

المؤشر	القيمة	قراءة تشخيصية
VIF للمتنبئات	من 2.182 إلى 2.227	لا يشير إلى تضخم مرتفع للتباين
أكبر Condition Index	18.804	مؤشر تشخيصي إضافي
Durbin–Watson	2.010	لا يشير إلى ارتباط ذاتي واضح وفق هذا المؤشر
K–S للبواقي المعيارية	D = 0.025؛ p = 0.148	غير دال
Shapiro–Wilk للبواقي	W = 0.998؛ p = 0.192	غير دال
مدى البواقي المعيارية	من −3.200 إلى 3.037	ثلاث حالات تجاوزت |3|
أكبر Cook's Distance	0.054	لم تتجاوز أي حالة عتبة 1 المستخدمة للفرز
أكبر Leverage مركزي	0.01912	مؤشر نفوذ يُقرأ مع بقية التشخيصات

أظهرت النتائج في الجدول السابق أن قيم معامل التحمل (Tolerance) تراوحت بين (0.449) و(0.458)، وأن قيم معامل تضخم التباين (VIF) تراوحت بين (2.182) و(2.227)، كما بلغت أعلى قيمة لمؤشر الحالة (Condition Index) نحو (18.804)، وهو ما لا يشير إلى وجود مشكلة تعدد خطي حادة بين المتغيرات المستقلة. وبلغت قيمة معامل Durbin–Watson نحو (2.010)، ولم تُظهر هذه القيمة وجود ارتباط ذاتي واضح في البواقي.

أما فيما يتعلق بطبيعية البواقي، فقد بلغت قيمة اختبار Kolmogorov–Smirnov (D = 0.025، p = 0.148)، وبلغت قيمة اختبار Shapiro–Wilk (W = 0.998، p = 0.192)، ولم تظهر النتائج انحرافًا ذا دلالة إحصائية عن التوزيع الطبيعي للبواقي.

5.5. اختبار أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات:

لاختبار أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة في جودة الخدمات، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد، حيث أُدخل كل من الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري بوصفها متغيرات مستقلة، في حين مثّلت الدرجة الكلية لجودة الخدمات المتغير التابع. ويتيح هذا التحليل التعرف على مقدار التباين الذي تفسره أبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة في جودة الخدمات، إلى جانب تقدير المساهمة المستقلة لكل بُعد بعد ضبط تأثير البعدين الآخرين.

1.5.5. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

جدول (14): ملخص نموذج انحدار أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات

ن	R	R^2	R^2 المعدل	خطأ التقدير	F (3، 948)	p	DW
952	0.811	0.657	0.656	0.3249	606.191	< 0.001	2.010

يبين الجدول (14) أن معامل الارتباط المتعدد بلغ (R = 0.811)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R^2 = 0.657)، بما يعني أن أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة مجتمعة فسرت نحو (65.7%) من التباين في الدرجة الكلية لجودة الخدمات. كما بلغ معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2 = 0.656)، وهي قيمة قريبة جدًا من معامل التحديد، مما يعكس استقرار النموذج نسبيًا.

وأظهرت نتائج تحليل التباين أن نموذج الانحدار كان دالًا إحصائيًا، حيث بلغت قيمة (F = 606.191) عند درجتي حرية (3، 948)، وبمستوى دلالة (p < 0.001). وبناءً على ذلك، تُرفض الفرضية الصفرية الرئيسة الأولى التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات.

وتشير هذه النتيجة إلى أن أبعاد الالتزام التنظيمي، عند النظر إليها مجتمعة، ترتبط بدرجة كبيرة بالتباين في جودة الخدمات كما يدركها العاملون في شركات التأمين محل الدراسة. ومع ذلك، تُفهم هذه النتيجة في إطار طبيعة الدراسة المسحية المقطعية، ولا تُعد دليلًا على علاقة سببية تجريبية.

2.5.5. اختبار الفرضيات الفرعية لأبعاد الالتزام التنظيمي:

جدول (15): معاملات انحدار أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات

المتغير	B	SE	β	t	p	فاصل الثقة 95%	التسامح	VIF
الثابت	0.915	0.062	—	14.668	< 0.001	من 0.793 إلى 1.038	—	—
الالتزام العاطفي	0.303	0.023	0.365	12.994	< 0.001	من 0.257 إلى 0.349	0.458	2.182
الالتزام الاستمراري	0.129	0.022	0.165	5.827	< 0.001	من 0.086 إلى 0.173	0.449	2.227
الالتزام المعياري	0.317	0.024	0.379	13.463	< 0.001	من 0.271 إلى 0.364	0.455	2.196

أظهرت نتائج الجدول (15) أن الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي أسهمت بصورة موجبة ودالة إحصائيًا في تفسير جودة الخدمات، مع ثبات بقية الأبعاد في النموذج. فقد بلغ معامل الانحدار المعياري للالتزام العاطفي ($\beta = 0.365$)، وكانت قيمة ($t = 12.994$) عند مستوى دلالة ($p < 0.001$). كما بلغ معامل الانحدار المعياري للالتزام الاستمراري ($\beta = 0.165$)، بقيمة ($t = 5.827$، $p < 0.001$). أما الالتزام المعياري، فقد بلغ معامل الانحدار المعياري له ($\beta = 0.379$)، وكانت قيمة ($t = 13.463$، $p < 0.001$).

وتشير هذه النتائج إلى أن الأبعاد الثلاثة قدمت إسهامات مستقلة ذات دلالة إحصائية في النموذج، بعد ضبط تأثير بقية الأبعاد. كما يتضح من معاملات بيتا المعيارية أن الالتزام المعياري سجل أعلى قيمة، يليه الالتزام العاطفي، ثم الالتزام الاستمراري.

وبناءً على هذه النتائج، تُرفض الفرضيات الصفرية الفرعية الثلاث المتعلقة بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري في جودة الخدمات.

3.5.5. الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي تبعًا للمتغيرات الديموغرافية:

للتعرف على ما إذا كانت مستويات الالتزام التنظيمي تختلف باختلاف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، تم اختبار الفروق وفق الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. واستخدم اختبار (t) للعينات المستقلة مع المتغيرات المكونة من فئتين، في حين استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للمتغيرات التي تضم أكثر من فئتين، مع إجراء اختبار Tukey للمقارنات البعدية عندما أظهرت نتائج تحليل التباين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

- الفروق بحسب الجنس والحالة الاجتماعية:

جدول (16): الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي تبعًا للجنس والحالة الاجتماعية

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	اختبار t	p	ηp^2
الجنس	ذكر	521	3.469	0.585	t=0.676; df=950	0.499	0.000
	أنثى	431	3.443	0.622			

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	اختبار t	p	ηp^2
الحالة الاجتماعية	أعزب/ عزباء	318	3.341	0.591	;t=−4.279 df=950	< 0.001	0.019
	متزوج/ة	634	3.516	0.599			

تبين من نتائج الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى إلى الجنس، حيث بلغ متوسط الالتزام التنظيمي لدى الذكور (3.469) مقابل (3.443) لدى الإناث، وبلغت قيمة الاختبار \(t(950)=0.676\) عند مستوى دلالة (p = 0.499). وبناءً على ذلك، لا تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالجنس.

وفي المقابل، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بحسب الحالة الاجتماعية، حيث بلغ متوسط الالتزام التنظيمي لدى المتزوجين (3.516)، مقارنة بمتوسط بلغ (3.341) لدى غير المتزوجين، وكانت قيمة الاختبار \ (t (950) =-4.279) عند مستوى دلالة (p < 0.001). وبلغ حجم الأثر الجزئي ($\eta p^2 = 0.019$). وتشير المتوسطات إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي كان أعلى لدى المتزوجين ضمن عينة الدراسة، ومن ثم تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالحالة الاجتماعية.

- الفروق بحسب العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة:

كانت اختبارات تجانس التباين غير دالة للمتغيرات الثلاثة (p = 0.296، 0.138، 0.527 على الترتيب)، ولذلك استُخدمت نتائج ANOVA وتبعها Tukey. يعرض الجدول نتائج العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؛ ويُحدد اختبار تجانس التباين ما إذا كانت قراءة ANOVA المعتادة أو Welch أولى بالاعتماد.

جدول (17): الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي وفق العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	الاختبار الكلي	p	ηp^2
العمر	أقل من 25 سنة	132	3.240	0.621	F=12.895	< 0.001	0.039
	25 -35 سنة	335	3.396	0.619			
	36 -44 سنة	312	3.526	0.543			
	45 سنة فأكثر	173	3.619	0.593			
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	122	3.487	0.649	F=0.585	0.625	0.002
	دبلوم	273	3.437	0.643			
	بكالوريوس	394	3.444	0.585			
	دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)	163	3.503	0.531			
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	255	3.194	0.576	F=36.807	< 0.001	0.104
	3 -7 سنوات	286	3.413	0.594			
	8 -12 سنة	168	3.565	0.500			
	أكثر من 12 سنة	243	3.712	0.580			

أظهرت نتائج تحليل التباين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تبعًا للعمر، حيث بلغت قيمة \(F (3,948) \) =12.895) عند مستوى دلالة ($p < 0.001$)، وبلغ حجم الأثر الجزئي ($\eta p^2 = 0.039$). وتوضح المتوسطات وجود اتجاه عام نحو ارتفاع الالتزام التنظيمي مع الانتقال إلى الفئات العمرية الأكبر؛ إذ ارتفع المتوسط من (3.240) لدى فئة أقل من 25 سنة إلى (3.619) لدى فئة 45 سنة فأكثر. وبناءً على ذلك، تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالعمر.

أما بالنسبة للمؤهل العلمي، فلم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات، حيث بلغت قيمة \(F (3,948) \) =0.585) عند مستوى دلالة ($p = 0.625$)، ومن ثم لا تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالمؤهل العلمي.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة \(F (3,948) \) =36.807) عند مستوى دلالة ($p < 0.001$)، وبلغ حجم الأثر الجزئي ($\eta p^2 = 0.104$). كما أظهرت المتوسطات اتجاهًا تصاعديًا واضحًا؛ إذ بلغ المتوسط (3.194) لدى من تقل خبرتهم عن ثلاث سنوات، وارتفع تدريجيًا ليصل إلى (3.712) لدى من تزيد خبرتهم على 12 سنة. وبناءً على ذلك، تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بسنوات الخبرة.

- المقارنات البعدية باستخدام Tukey

ونظرًا لظهور فروق دالة إحصائيًا بحسب كل من العمر وسنوات الخبرة، أُجريت المقارنات البعدية باستخدام اختبار Tukey لتحديد الفئات التي تقع بينها هذه الفروق.

جدول (18): مقارنات Tukey البعدية للفروق في الالتزام التنظيمي

المتغير	الفئة الأولى	الفئة الثانية	فرق المتوسط	p	CI %95
العمر	أقل من 25 سنة	25 -35 سنة	−0.155	0.052	من −0.312 إلى 0.001
	أقل من 25 سنة	36 -44 سنة	−0.285	< 0.001	من −0.443 إلى −0.128
	أقل من 25 سنة	45 سنة فأكثر	−0.379	< 0.001	من −0.555 إلى −0.203
	25 -35 سنة	36 -44 سنة	−0.130	0.027	من −0.250 إلى −0.010
	25 -35 سنة	45 سنة فأكثر	−0.224	< 0.001	من −0.366 إلى −0.081
	36 -44 سنة	45 سنة فأكثر	−0.094	0.337	من −0.238 إلى 0.050
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	3 -7 سنوات	−0.218	< 0.001	من −0.345 إلى −0.092
	أقل من 3 سنوات	8 -12 سنة	−0.370	< 0.001	من −0.516 إلى −0.225
	أقل من 3 سنوات	أكثر من 12 سنة	−0.518	< 0.001	من −0.649 إلى −0.386
	3 -7 سنوات	8 -12 سنة	−0.152	0.031	من −0.295 إلى −0.010
	3 -7 سنوات	أكثر من 12 سنة	−0.299	< 0.001	من −0.427 إلى −0.171
	8 -12 سنة	أكثر من 12 سنة	−0.147	0.050	من −0.294 إلى 0.000

أظهرت نتائج المقارنات البعدية الخاصة بالعمر أن الفروق لم تصل إلى مستوى الدلالة بين فئة أقل من 25 سنة وفئة 25–35 سنة ($p = 0.052$)، كما لم يظهر فرق دال بين فئة 36–44 سنة وفئة 45 سنة فأكثر ($p = 0.337$). في المقابل، ظهرت فروق دالة في بقية المقارنات، واتجهت الفروق في مجملها لصالح الفئات العمرية الأكبر.

أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فقد ظهرت فروق دالة في معظم المقارنات بين الفئات، وكان الاتجاه العام للمتوسطات لصالح الفئات الأكثر خبرة. ولم يظهر فرق واضح بين فئتي 8–12 سنة وأكثر من 12 سنة وفق النتيجة المعروضة في المخرجات.

4.5.5. الفروق في مستوى جودة الخدمات تبعًا للمتغيرات الديموغرافية:

للتعرف على ما إذا كانت تقديرات أفراد العينة لجودة الخدمات تختلف باختلاف خصائصهم الديموغرافية، تم اختبار الفروق وفق الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. واستخدم اختبار (t) للعينات المستقلة بالنسبة للجنس والحالة الاجتماعية، في حين استخدم تحليل التباين الأحادي للمتغيرات متعددة الفئات، مع مراعاة نتيجة اختبار تجانس التباين عند اختيار الاختبار المناسب.

- الفروق بحسب الجنس والحالة الاجتماعية:

يبين الجدول نتائج المتغيرين ثنائيي الفئات ومتوسطات مجموعاتهما.

جدول (19): الفروق في مستوى جودة الخدمات تبعًا للجنس والحالة الاجتماعية

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	اختبار t	p	ηp^2
الجنس	ذكر	521	3.549	0.534	t=0.910; df=950	0.363	0.001
	أنثى	431	3.517	0.578			
الحالة الاجتماعية	أعزب/ عزباء	318	3.522	0.549	t=−0.488; df=950	0.625	0.000
	متزوج/ة	634	3.541	0.557			

يتضح من نتائج الجدول (19) أن متوسط جودة الخدمات لدى الذكور بلغ (3.549)، مقابل (3.517) لدى الإناث، إلا أن هذا الفرق لم يكن دالًا إحصائيًا، حيث بلغت قيمة (\(t(950)=0.910\)) عند مستوى دلالة (p = 0.363). وبذلك لا تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بعدم وجود فروق في جودة الخدمات تبعًا للجنس. كما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا للحالة الاجتماعية؛ إذ بلغ المتوسط لدى غير المتزوجين (3.522)، ولدى المتزوجين (3.541)، وبلغت قيمة (\(t(950)=-0.488\)) عند مستوى دلالة (p = 0.625). ومن ثم لا تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالحالة الاجتماعية.

- الفروق بحسب العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة:

يعرض الجدول الفروق المرتبطة بالعمر والمؤهل والخبرة. ويُعتمد Welch للمؤهل العلمي لأن اختبار تجانس التباين الخاص به كان دالًا.

جدول (20): الفروق في مستوى جودة الخدمات وفق العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	الاختبار الكلي	p	ηp^2
العمر	أقل من 25 سنة	132	3.536	0.570	F=0.185	0.907	0.001
	25 -35 سنة	335	3.548	0.591			
	36 -44 سنة	312	3.533	0.512			
	45 سنة فأكثر	173	3.510	0.546			

المتغير	الفئة	ن	المتوسط	الانحراف	الاختبار الكلي	p	ηp^2
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	122	3.544	0.578	W=1.223	0.301	0.004
	دبلوم	273	3.479	0.605			
	بكالوريوس	394	3.556	0.542			
	دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)	163	3.568	0.467			
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	255	3.529	0.553	F=0.297	0.828	0.001
	3 -7 سنوات	286	3.560	0.577			
	8 -12 سنة	168	3.520	0.466			
	أكثر من 12 سنة	243	3.521	0.586			

من نتائج الجدول السابق نجد أنه لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات بين الفئات العمرية بالنسبة للعمر، حيث بلغت قيمة \(F(3,948)=0.185\) عند مستوى دلالة ($p = 0.907$). وعلى الرغم من وجود اختلافات محدودة في المتوسطات بين الفئات، فإنها لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، أظهر اختبار تجانس التباين نتيجة دالة إحصائيًا ($p = 0.049$)، ولذلك تم الاعتماد على اختبار Welch بدلًا من تحليل التباين التقليدي في الحكم على الفروق بين الفئات. وقد بلغت قيمة الاختبار \(W(3,380.7)=1.223\) عند مستوى دلالة ($p = 0.301$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات تعزى إلى المؤهل العلمي.

كذلك لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية وفق سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة \(F(3,948)=0.297\) عند مستوى دلالة ($p = 0.828$). وبناءً على ذلك، لا تُرفض الفرضيات الصفرية المتعلقة بالعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وبوجه عام، لم تظهر النتائج فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى إلى أي من المتغيرات الديموغرافية الخمسة التي تناولتها الدراسة، وهي الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وعليه، لا تُرفض الفرضية الصفرية المتعلقة بالفروق الديموغرافية في جودة الخدمات في حدود عينة الدراسة والاختبارات المستخدمة.

6. مناقشة النتائج:

1.6. مناقشة نتائج الالتزام التنظيمي:

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الكلي للالتزام التنظيمي بلغ (3.457)، وجاء الالتزام العاطفي في المرتبة الأولى بمتوسط (3.588)، يليه الالتزام المعياري (3.482)، ثم الالتزام الاستمراري (3.303). ويشير هذا الترتيب إلى أن ارتباط العاملين بالشركات التي يعملون بها يميل بصورة أكبر إلى الجانب العاطفي القائم على الانتماء والارتباط الوجداني، مقارنة بالاعتبارات المرتبطة بتكلفة ترك العمل أو فقدان المزايا المكتسبة.

وهذا يتسق مع طبيعة الالتزام العاطفي في نموذج Meyer and Allen، الذي ينظر إليه باعتباره ارتباطًا يقوم على الرغبة والانتماء، في حين يرتبط الالتزام الاستمراري بدرجة أكبر بحسابات التكلفة والمكاسب المرتبطة بالبقاء أو المغادرة.

وقد وجدت الدراسة الحالية في هذا الجانب ما ينسجم مع بعض ما عرضته الدراسات السابقة. فقد أشارت دراسة الكمالي (2023) إلى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة تعز، في حين أبرزت دراسة Malhotra and Mukherjee (2004) أهمية الجانب العاطفي من الالتزام لدى الموظفين المتعاملين مباشرة مع العملاء. ومع اختلاف البيئات والقطاعات التي أجريت فيها هذه الدراسات، فإنها تدعم بصورة عامة أهمية الجانب الوجداني في علاقة الموظف بالمنظمة.

2.6. مناقشة نتائج جودة الخدمات:

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الكلي لجودة الخدمات كما يدركها العاملون بلغ (3.535). وعلى مستوى الأبعاد، جاءت الملموسية في المرتبة الأولى بمتوسط (3.666)، يليها الضمان (3.620)، ثم الاعتمادية (3.569)، فالاستجابة (3.488)، بينما جاء التعاطف في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.331).

وتتقاطع النتيجة الحالية مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة من حيث أهمية جودة الخدمة في القطاعات الخدمية. فقد وجدت دراسة عز الدين وكنزة (2021) أن مستوى جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء في المستوى المتوسط، في حين أظهرت دراسة الكمالي (2023) ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة محل الدراسة. ويلاحظ هنا أن اختلاف مستوى الجودة بين الدراسات أمر متوقع في ضوء اختلاف القطاع والبيئة والعينة وأداة القياس، لذلك لا ينبغي التعامل مع هذه النتائج باعتبارها متطابقة بصورة مباشرة.

ومن وجهة نظر الباحث، فإن ترتيب الأبعاد في الدراسة الحالية يعطي دلالة مهمة؛ فالشركات تبدو أكثر حضورًا في الجوانب المرتبطة بالتجهيزات والثقة المهنية، بينما يظل مجال الاهتمام الفردي بالعميل مساحة يمكن أن تستفيد من مزيد من التطوير. وهذه النتيجة تكتسب أهميتها في قطاع التأمين تحديدًا، لأن جودة الخدمة لا تتوقف عند دقة الإجراء أو سرعة إنجازه، بل تمتد أيضًا إلى قدرة الموظف على فهم احتياجات العميل والتعامل معها بصورة شخصية ومهنية.

3.6. مناقشة العلاقة بين المتغيرين:

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات لدى العاملين في شركات التأمين بمدينة الرياض، إذ بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين ($r = 0.804$) عند مستوى دلالة ($p < 0.001$). ويعني ذلك أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة ارتبط بارتفاع تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة في الشركات التي يعملون بها.

وعلى مستوى أبعاد الالتزام التنظيمي، بلغ معامل ارتباط الالتزام المعياري بجودة الخدمات ($r = 0.737$)، والالتزام العاطفي ($r = 0.732$)، والالتزام الاستمراري ($r = 0.670$)، وكانت جميعها دالة إحصائيًا. ويلاحظ تقارب الارتباط بين الالتزام المعياري والعاطفي، في حين جاء الارتباط بالالتزام الاستمراري أقل نسبيًا. ويمكن تفسير ذلك بأن الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المنظمة قد يكون أكثر ارتباطًا بالسلوك المهني المرتبط بتقديم الخدمة مقارنة بالالتزام القائم بدرجة أكبر على اعتبارات البقاء أو تكلفة المغادرة.

كما جاءت علاقات الالتزام التنظيمي الكلي بأبعاد جودة الخدمات الخمسة موجبة ومتقاربة، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.664) و (0.676)، وهو ما يشير إلى أن العلاقة لا تقتصر على جانب معين من جوانب الخدمة، وإنما تمتد إلى الاعتمادية والاستجابة والملموسية والضمان والتعاطف. وتتفق هذه النتائج مع عدد من الدراسات السابقة؛ فقد توصلت دراسة قاسم (2012) إلى وجود أثر إيجابي للالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية، كما أظهرت دراسة Moradi et al. (2020) وجود علاقة ارتباط موجبة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات. كذلك أشارت دراسة Al-Refaei et al. (2019) إلى أن الالتزام التنظيمي يسهم في تحسين جودة الخدمة، وهو ما يدعم الاتجاه العام للنتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية، مع اختلاف طبيعة الخدمة المقاسة وسياقها.

4.6. مناقشة أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات:

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة مجتمعة تفسر نحو 65.7% من التباين في جودة الخدمات، حيث بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.657$)، وكان نموذج الانحدار دالًا إحصائيًا ($F = 606.191, p < 0.001$). وتشير هذه النتيجة إلى أهمية الالتزام التنظيمي في تفسير الاختلاف في مستوى جودة الخدمات كما يدركها العاملون في شركات التأمين محل الدراسة. وبناءً عليها رُفضت الفرضية الصفرية الرئيسة المتعلقة بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات.

وعلى مستوى الأبعاد، أظهرت النتائج أن الأبعاد الثلاثة قدمت إسهامات موجبة ودالة إحصائيًا في النموذج. وجاء الالتزام المعياري بأعلى معامل انحدار معياري ($\beta = 0.379$)، يليه الالتزام العاطفي ($\beta = 0.365$)، ثم الالتزام الاستمراري ($\beta = 0.165$)، وجميعها عند مستوى دلالة ($p < 0.001$). ويشير ذلك إلى أن الشعور بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة، إلى جانب الارتباط الوجداني بها، كان أكثر إسهامًا نسبيًا في تفسير جودة الخدمات مقارنة بالالتزام المرتبط باعتبارات الاستمرار والمنافع المترتبة على البقاء.

وتنسجم هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل قاسم (2012) من وجود أثر إيجابي لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة، وربطت ذلك بانتماء العامل للمنظمة وتفانيه في أداء الخدمة، كما تتفق في اتجاهها العام مع الدراسات التي تناولها الإطار النظري وأكدت أن ارتباط العامل بمنظمته يمكن أن ينعكس على مستوى أدائه وجودة الخدمة التي يقدمها.

وبذلك تؤدي النتائج إلى رفض الفرضية الصفرية الرئيسة، كما تؤكد الإسهام الإحصائي للأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي في تفسير جودة الخدمات، مع تفاوت مساهمتها النسبية في النموذج.

5.6. مناقشة الفروق الديموغرافية:

- مناقشة الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي:

أظهرت نتائج الدراسة أن الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي لم تكن واحدة عبر جميع المتغيرات الديموغرافية؛ إذ ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لكل من العمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، في حين لم تظهر فروق دالة تبعًا لكل من الجنس والمؤهل العلمي.

فبالنسبة إلى الجنس، لم تظهر فروق دالة إحصائيًا بين الذكور والإناث، حيث بلغ متوسط الالتزام التنظيمي لدى الذكور (3.469) مقابل (3.443) لدى الإناث، عند مستوى دلالة ($p = 0.499$). ويشير التقارب بين المتوسطين إلى أن الانتماء والارتباط بالمنظمة لا يبدو، ضمن عينة الدراسة، مرتبطًا باختلاف الجنس بقدر ارتباطه بعوامل أخرى في بيئة العمل.

كما ظهرت فروق دالة تبعًا للعمر ($F = 12.895, p < 0.001$)، حيث اتجهت المتوسطات إلى الارتفاع مع الانتقال إلى الفئات العمرية الأكبر؛ فقد ارتفع المتوسط من (3.240) لدى من تقل أعمارهم عن 25 سنة إلى (3.619) لدى فئة 45 سنة فأكثر. وقد يعكس ذلك تراكم الخبرة والاستقرار الوظيفي وتطور علاقة العامل بالمنظمة مع مرور الوقت.

أما الحالة الاجتماعية، فقد ظهرت فروق دالة لصالح المتزوجين، إذ بلغ متوسطهم (3.516) مقابل (3.341) لغير المتزوجين ($p < 0.001$). ويمكن النظر إلى هذه النتيجة في ضوء ما قد يرتبط بالاستقرار الأسري من توجه أكبر نحو الاستقرار المهني والاستمرار في المنظمة، مع التأكيد أن الدراسة لم تختبر الأسباب الكامنة وراء هذا الفرق بصورة مباشرة.

وفي المقابل، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا للمؤهل العلمي ($p = 0.625$)، وهو ما يشير إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي لم يختلف بصورة جوهرية بين العاملين باختلاف مستوياتهم التعليمية.

أما سنوات الخبرة، فقد سجلت فروقًا واضحة ودالة إحصائيًا ($F = 36.807, p < 0.001$)، واتجهت المتوسطات بصورة تصاعدية من (3.194) لدى من تقل خبرتهم عن ثلاث سنوات إلى (3.712) لدى من تزيد خبرتهم على 12 سنة. ويشير ذلك إلى أن طول الخبرة في قطاع التأمين اقترن بارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة، وهو ما قد يرتبط بتراكم الخبرات والمكتسبات المهنية وتعزز الارتباط بالعمل بمرور الزمن.

- مناقشة الفروق في مستوى جودة الخدمات:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تبعًا لأي من المتغيرات الديموغرافية الخمسة: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. ويشير ذلك إلى قدر من التقارب في إدراك العاملين لمستوى جودة الخدمات على الرغم من اختلاف خصائصهم الديموغرافية .

ويمكن فهم هذه النتيجة في ضوء أن تقديم الخدمات في شركات التأمين يتم ضمن أطر وإجراءات ومعايير عمل مشتركة، مما قد يسهم في تقارب تصورات العاملين لجودة الخدمة. كما تلفت النتيجة الانتباه إلى أن الفروق الديموغرافية التي ظهرت في الالتزام التنظيمي لا تمتد بالضرورة إلى تقييم جودة الخدمات، الأمر الذي يشير إلى اختلاف طبيعة العوامل المرتبطة بكل من المتغيرين .

وبناءً على ذلك، لم تُرفض الفرضية الصفرية الرئيسة المتعلقة بعدم وجود فروق في جودة الخدمات تبعًا للمتغيرات الديموغرافية، كما لم تُرفض فرضياتها الفرعية الخمس.

7. ملخص نتائج الدراسة والتوصيات:

1.7. ملخص نتائج الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها، يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات التي تعكس طبيعة الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات والعلاقة بينهما في شركات التأمين بمدينة الرياض:

- يتضح أن الالتزام التنظيمي يمثل عنصرًا مهمًا في البيئة التنظيمية لشركات التأمين، إلا أن مكوناته لا تظهر بالدرجة نفسها لدى العاملين؛ بما يعكس اختلاف طبيعة الارتباط بالمنظمة بين الانتماء الوجداني، والشعور بالواجب، والاعتبارات المرتبطة بالاستمرار في العمل.
- أظهرت النتائج أن جودة الخدمات كما يدركها العاملون تتكون من جوانب متفاوتة في حضورها، وهو ما يؤكد أن تحسين الجودة ينبغي ألا يُنظر إليه باعتباره مسألة تشغيلية واحدة، بل منظومة تشمل الجوانب المادية والمهنية والإنسانية في تقديم الخدمة.
- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة واضحة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات؛ إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ($r = 0.804$)، بما يشير إلى أن ارتفاع الالتزام التنظيمي اقترن بارتفاع تقييم العاملين لجودة الخدمات في شركاتهم.
- أظهر نموذج الانحدار أن أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة مجتمعة فسرت 65.7% من التباين في جودة الخدمات. كما أسهمت الأبعاد الثلاثة بصورة دالة إحصائيًا، وجاء الالتزام المعياري بأعلى إسهام نسبي، يليه الالتزام العاطفي، ثم الالتزام الاستمراري. وهذا يعزز الاستنتاج بأن جودة الخدمة ترتبط ليس فقط باستمرار الموظف في المنظمة، وإنما أيضًا بطبيعة ارتباطه بها وشعوره بالمسؤولية تجاهها.
- لم تتوزع الفروق في الالتزام التنظيمي بصورة متشابهة بين الخصائص الديموغرافية؛ فقد ظهرت فروق بحسب العمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة، بينما لم تظهر بحسب الجنس والمؤهل العلمي. ويشير ذلك إلى أن بعض الجوانب المرتبطة بالمسار المهني والاستقرار قد تكون أكثر اتصالًا بمستوى الالتزام من الخصائص الديموغرافية الأخرى.

- في المقابل، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات وفق أي من المتغيرات الديموغرافية الخمسة، وهو ما يعكس قدرًا من التقارب في تقييم العاملين لجودة الخدمات بصرف النظر عن اختلاف خصائصهم الشخصية.
- وبصورة إجمالية، تقود نتائج الدراسة إلى استنتاج رئيس يتمثل في أن الالتزام التنظيمي يعد أحد العوامل التنظيمية المهمة المرتبطة بجودة الخدمات في شركات التأمين بمدينة الرياض، وأن الاهتمام بالجوانب التي تعزز ارتباط العاملين بالمنظمة وشعورهم بالمسؤولية تجاهها يمكن أن يمثل مدخلًا مهمًا في جهود تحسين الخدمة.

2.7. التوصيات:

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وما أظهرته من ارتباط وأثر إحصائي لأبعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- تعزيز الالتزام المعياري لدى العاملين من خلال ترسيخ قيم المسؤولية المهنية والانتماء المؤسسي، وتوضيح دور الموظف في تحقيق أهداف الشركة والمحافظة على جودة الخدمات، خاصة أن هذا البعد سجل أعلى إسهام نسبي في نموذج الانحدار.
- دعم الالتزام العاطفي عبر توفير بيئة عمل تشجع المشاركة والتقدير والتواصل الفعال، بما يعزز شعور العاملين بالانتماء والارتباط بالشركة، نظرًا لما أظهرته النتائج من إسهام واضح لهذا البعد في تفسير جودة الخدمات.
- الاهتمام بالعوامل المرتبطة بالالتزام الاستمراري من خلال تطوير المسارات المهنية وفرص النمو والتدريب والمزايا الوظيفية، بما يجعل الاستمرار في الشركة مرتبطًا بالتطور المهني وليس بمجرد تكلفة ترك العمل.
- إعطاء اهتمام أكبر لبُعد التعاطف في جودة الخدمات، لكونه جاء في المرتبة الأخيرة بين أبعاد الجودة، وذلك من خلال تدريب العاملين على فهم الاحتياجات الفردية للعملاء، وتحسين مهارات التواصل والاهتمام الشخصي بهم.
- تحسين سرعة الاستجابة للعملاء واستمرارية تقديم المساعدة، خاصة خلال فترات ضغط العمل، من خلال مراجعة إجراءات العمل وتوزيع المهام وتطوير مهارات العاملين في إدارة الطلبات والاستفسارات بكفاءة.
- المحافظة على الجوانب التي حققت تقييمًا أعلى في جودة الخدمات، ولا سيما الملموسية والضمان، مع الاستمرار في تطوير التجهيزات وبيئة العمل وتعزيز المعرفة المهنية للعاملين وقدرتهم على بث الثقة والأمان لدى العملاء.
- إيلاء اهتمام أكبر للعاملين في المراحل الأولى من العمر والخبرة المهنية، في ضوء انخفاض متوسطات الالتزام التنظيمي نسبيًا لدى الفئات الأقل عمرًا وخبرة، من خلال برامج التهيئة والتوجيه المهني والإرشاد الوظيفي التي تساعدهم على الاندماج بصورة أفضل في بيئة العمل.
- عدم بناء سياسات تحسين جودة الخدمات على الاختلافات الديموغرافية وحدها، إذ لم تظهر الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات وفق الجنس أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة، مما يدعم تبني برامج تحسين شاملة تستهدف العاملين على اختلاف خصائصهم.

وبوجه عام، تشير نتائج الدراسة إلى أهمية النظر إلى تعزيز الالتزام التنظيمي بوصفه أحد المداخل التنظيمية الداعمة لتحسين جودة الخدمات في شركات التأمين، مع توجيه اهتمام متوازن إلى بيئة العمل من جهة، وإلى الجوانب الإنسانية والتفاعلية في تقديم الخدمة.

8. قائمة المراجع:

1.8. المراجع العربية:

آل قاسم، رؤى رشيد سعيد. (2012). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية [رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط].

أبو الروس، محمد. (2016). إدارة التأمين: المفاهيم والتطبيقات الحديثة. دار الحامد للنشر والتوزيع.

أبو بكر، مصطفى محمود. (2005). الإدارة العامة: رؤية استراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد. الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

أحمد، حسام الدين. (2015). إدارة وتسويق الخدمات. دار الفكر الجامعي.

أحمد، علاء، وأبوحسين، الحارث. (2022). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية بوجود التعلم التنظيمي كمتغير وسيط لدى البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6.(6)

البغدادي، أروى. (2018). الثقافة التنظيمية كإطار لتعزيز الالتزام وجودة الأداء. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 12(4)، 77–93.

البكري، ثامر. (2009). بحوث التسويق: أسس وحالات. إثراء للنشر والتوزيع.

بوشاشية، نادية، ونوري، منير. (2017). جودة الخدمة السياحية وأثرها على تعزيز ولاء السائح مع دراسة ميدانية لكيفية تقديم الخدمة السياحية لمنطقة الشلف. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 9(2)، 70–82 .
https://asjp.cerist.dz/en/article/73766

بوشعالة، أحمد. (2007). مبادئ التأمين وإعادة التأمين. ديوان المطبوعات الجامعية.

التميمي، إيمان. (2021). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على القطاع المالي في العراق. مجلة الإدارة والتنمية، 8(2)، 55–71.

توفيق، عبد الرحمن. (2010). الريادة والتفوق في الخدمة. مركز الخبراء المهنية للإدارة.

جابر، فاطمة. (2020). تحسين جودة الخدمات العامة في ظل الإدارة الإلكترونية. دار الهدى للنشر والتوزيع.

جلابي، العالية، وزدوري، أسماء. (2024). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى – سوق أهراس. دراسات اقتصادية، 18(3)، 350–368 https://asjp.cerist.dz/en/article/255083 .

جلطي إبراهيم، أسامة، ومرني صنديد، إلياس. (2024). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة البنك الخارجي – بني صاف – عين تموشنت [رسالة ماجستير، جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت]. https://dspace.univ-temouchent.edu.dz/items/4ba83105-7135-4872-8f23-8ed3bb07162c .

الجماصي، محمد إسماعيل. (2016). العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة [رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا].

الحسن، خالد. (2022). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات في القطاع العام. مجلة الإدارة الإلكترونية، 6(1)، 22–39.

حملة، عز الدين، وبودرهم، كنزة. (2021). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر – الوادي. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 6(2)، 266–284 .
https://asjp.cerist.dz/en/article/174490

الحيالي، عبد الكريم. (2017). جودة الخدمة والميزة التنافسية في المنظمات الخدمية. دار الحامد للنشر.

الدراركة، مأمون، والشبلي، طارق. (2011). الجودة في المنظمات الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع.

راضي، حسان. (2018). إدارة الجودة في الخدمات المالية. دار اليازوري.

الرويلي، عبد الله. (2021). القيادة التنظيمية ودورها في تحسين أداء العاملين. مجلة القيادة والتطوير، 5(3)، 31–48.

السالمي، فؤاد. (2019). التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات في القطاع المالي والتأميني. المجلة العربية للتقنية والإدارة، 5(3)، 44–66.

الظاهر، مشعل علي، وغوش، ابهيجيت، وشمسي، محمد أنس. (2025). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السعودية بمدينة الرياض). المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 6(64)، 121–143 . https://doi.org/10.52133/ijrsp.v6.64.6

عبد الله، ياسين محمد. (2023). تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات (بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات). مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، 2(3)، 88–103 . https://doi.org/10.58564/EASJ.1.3.2023.6

العنزي، خلف بن محمد خلف، وحسن، أشرف عبد التواب عبد المجيد. (2019). العدالة التنظيمية بجامعة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. مجلة كلية التربية، 35(4)، 73–112 . https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=282713

قماري، رضا. (2014). جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبون [رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة].

الكمالي، فواز قاسم سعيد، والسفياني، عبد الرحمن محمد أحمد. (2023). أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز). مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، 6(2)، 149–179 . https://doi.org/10.59325/sjhas.v6i2.154

محارمة، ثامر محمد. (2005). قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، 45(3).

نصر، هارون. (2015). التأمين في مواجهة الخطر. دار أمجد للنشر والتوزيع.

2.8. المراجع الأجنبية

Ake, U. (2019). Improving organizational commitment in the Nigerian service industry [Doctor of Business Administration thesis, University of Liverpool]. https://doi.org/10.17638/03051414

Al-Refaei, A. A. H., Zumrah, A. R., & Al-Shuhumi, S. R. A. (2019). The effect of organizational commitment on higher education services quality. E-Journal on Integration of Knowledge, (7th Edition), 8–16. https://oarep.usim.edu.my/handle/123456789/6355

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology, 63(1), 1–18. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. Journal of Vocational Behavior, 49(3), 252–276. https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043

American Marketing Association. (2013). Definition of marketing. https://www.ama.org/the-definition-of-marketing /

Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test. Academy of Management Journal, 32(4), 803–829. https://doi.org/10.2307/256569

Azeez, R. O., Jayeoba, F. I., & Adeoye, A. O. (2016). Job satisfaction, turnover intention and organizational commitment. BVIMSR's Journal of Management Research, 8, 102–114.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage.

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66(1), 32–40.

Bergenhenegouwen, L., de Jong, A. M., & de Vries, H. J. (2003). Les normes ISO 9000: 100 questions pour comprendre et agir. AFNOR.

Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. Journal of Marketing, 58(4), 95–106. https://doi.org/10.1177/002224299405800408

Blau, P. M. (1964). Exchange and power in social life. Wiley.

Buchanan, B., II. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. Administrative Science Quarterly, 19(4), 533–546. https://doi.org/10.2307/2391809

Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques (3rd ed.). Wiley.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Fitzsimmons, J. A., Bordoloi, S., & Fitzsimmons, M. J. (2014). Service management: Operations, strategy, information technology (8th ed.). McGraw-Hill.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. Journal of Management, 16(2), 399–432. https://doi.org/10.1177/014920639001600208

Hoang, T. H. L., Nguyen, T. T. T., Le, K. T., & Khuu, N. H. (2023). Explaining the organizational commitment of banking employees. Journal of Positive Psychology & Wellbeing, 7(4), 133–144. https://journalppw.com/index.php/jppw/article/view/17784

Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. International Journal of Service Industry Management, 6(5), 53–71. https://doi.org/10.1108/09564239510101536

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing management (14th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lo, Y.-C., Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. Heliyon, 10(2), Article e24130. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.). Pearson.

Malhotra, N., & Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organisational commitment and job-satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centres. Journal of Services Marketing, 18(3), 162–174. https://doi.org/10.1108/08876040410536477

March, J. G., & Simon, H. A. (1958). Organizations. Wiley.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass .

Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, 108(2), 171–194. https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1(1), 61–89. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Sage Publications.

Moradi, Y., Baghaei, R., Rahmani, A., & Mollazadeh, F. (2020). The association between organizational commitment and quality of services offered to nurses by a hospital: A descriptive-correlational study. Journal of Occupational Health and Epidemiology, 9(1), 35–40. https://doi.org/10.29252/johe.9.1.35

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14(2), 224–247. https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Academic Press.

Muhith, A., Wihannusa, I. Y., Hasina, S. N., Faizah, I., & Sari, R. Y. (2022). Organizational commitment with quality of nursing in the RSI Sakinah Mojokerto. Nurse and Health: Jurnal Keperawatan, 11(2), 252–260. https://doi.org/10.36720/nhjk.v11i2.444

Ogunnaike, O. O. (2011). Assessing the effect of organizational commitment on service quality: A study of customer-contact employee. Global Journal of Management and Business Research, 11(2), 33–39. https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/440

O'Reilly, C. A., III, & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. Journal of Applied Psychology, 71(3), 492–499. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(5), 603–609. https://doi.org/10.1037/h0037335

Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. Journal of Organizational Behavior, 23(3), 257–266. https://doi.org/10.1002/job.141

Shields, J. (2007). Managing employee performance and reward: Concepts, practices, strategies. Cambridge University Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education .

© Copyright 2026 (الدكتور/ مروان محمد عساج، الدكتور/ محمد أنس شمسي). تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Doi: https://doi.org/10.52133/ijrsp.v8.85.3