

## أثر الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ

احمد بن محمد ببلدية المغير-الجزائر



This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License.

فتحي شطي

نشر إلكترونيًا بتاريخ: ١٥ يناير ٢٠٢٦ م

### Abstract

This study aimed to examine the impact of job commitment on improving service quality within the Public Hospital for Community Health “Debakh Ahmed Ben Mohamed” in El Meghaier Municipality. The study adopted a descriptive-analytical approach and used a questionnaire to collect data from a sample of 40 employees, with the data analyzed using SPSS. The results revealed a statistically significant positive effect of job commitment on service quality, with normative and affective commitment showing the strongest influence on performance and service delivery. The study also indicated that fostering organizational belonging, ethical responsibility, and job stability directly enhances various dimensions of service quality. The study concludes

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ أحمد بن محمد ببلدية المغير. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من ٤٠ موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي على جودة الخدمات، مع تفوق الالتزام المعنوي والعاطفي في التأثير على الأداء والخدمة المقدمة. كما بينت الدراسة أن تعزيز الانتماء، المسؤولية الأخلاقية، والاستقرار الوظيفي يساهم مباشرة في تحسين مختلف أبعاد جودة الخدمة. وتخلص الدراسة إلى أهمية تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية لدعم الالتزام الوظيفي ورفع كفاءة الخدمات الصحية.

**الكلمات المفتاحية:** الالتزام الوظيفي، جودة الخدمة، المؤسسات الاستشفائية العمومية، المؤسسة الصحية الجوارية.

## أولاً: مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات الصحية العمومية إلى تحسين جودة خدماتها في ظل تزايد متطلبات المستفيدين، ويُعدّ الالتزام الوظيفي من العوامل التنظيمية التي يفترض أن تسهم في تحقيق ذلك. غير أن مدى تأثير الالتزام الوظيفي لدى العاملين على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية لبلدية المغير يظل محل تساؤل، مما يستدعي دراسة ميدانية للكشف عن طبيعة هذه العلاقة. وتمثل إشكالية الدراسة في السؤال الآتي:-

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير؟

## ثانياً: الأسئلة الفرعية

١- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير؟

٢- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير؟

٣- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستمراري على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير؟

on the importance of developing human resource management policies to support job commitment and improve healthcare service efficiency.  
**Keywords:** Job commitment, service quality, public hospitals, community health institution.

## \* مقدمة

تواجه المؤسسات الصحية العمومية تحديات متزايدة في ظل ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية وتنامي توقعات المستفيدين من حيث الجودة والكفاءة. ولم يعد تحسين جودة الخدمات الصحية مرهوناً فقط بتوفير الإمكانيات المادية والتقنية، بل أصبح يرتبط بدرجة كبيرة بالعنصر البشري ومستوى التزامه الوظيفي داخل المؤسسة.

ويُعدّ الالتزام الوظيفي من العوامل التنظيمية الأساسية التي تعكس مدى انتماء العاملين لمؤسساتهم وحرصهم على أداء مهامهم بكفاءة ومسؤولية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة، خاصة في المؤسسات الصحية التي تتطلب دقة في الأداء وتعاملاً إنسانياً عالياً مع المرضى.

وانطلاقاً من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية لبلدية المغير، وذلك من أجل إبراز طبيعة العلاقة بين الالتزام الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

### ثالثاً: فرضيات الدراسة

١- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

### ٢- الفرضيات الفرعية

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستمراري على جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

### رابعاً: أهمية الدراسة

١- تعزيز جودة الخدمات الصحية: تسلط الدراسة الضوء على مدى مساهمة الالتزام الوظيفي للعاملين في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية ببلدية المغير، ما يساهم في رفع كفاءة الأداء ورضا المستفيدين.

٢- تقديم دليل إداري وعلمي: توفر الدراسة أساساً علمياً يمكن للإدارة الاستشفائية الاستناد إليه لتطوير سياسات الموارد البشرية، وتحفيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين، بما يعزز الأداء المؤسسي والاستدامة.

### خامساً: أهداف الدراسة

١- قياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية ببلدية المغير.

٢- تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة.

٣- تحليل العلاقة بين الالتزام الوظيفي وجودة الخدمات، وتحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الالتزام الوظيفي على أبعاد جودة الخدمة.

٤- تقديم توصيات عملية لتعزيز الالتزام الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسة.

### سادساً: الدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم الدراسة

قبل الذهاب للتأصيل النظري لمفاهيم الدراسة لابد والمروور بالأدبيات النظرية السابقة التي تعالجها.

### ١- الدراسات اجنبية

١- دراسة: Ying-Chen Lo وآخرون ٢٠٢٤، هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الالتزام التنظيمي والانخراط الوظيفي على جودة الخدمات مع مراعاة دور المناخ التنظيمي والعمل العاطفي. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي على استبيانات وزعت على ٤٢٧ مشاركاً، وتم تحليلها باستخدام SPSS. وخلصت النتائج إلى أن الالتزام التنظيمي والانخراط الوظيفي والمناخ التنظيمي الإيجابي وإدارة الانفعالات بفعالية يعززون جودة الخدمات.

### ٢- دراسة: Chih-Jen و Chung-Chieh Lee

Chen ٢٠١٣، هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الالتزام الوظيفي وموقف العامل من العمل على جودة الخدمة في قطاع السياحة. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام

استبيانات وزعت على عينة من موظفي قطاع السياحة، وتم تحليل البيانات بـ SPSS وطرق الانحدار والارتباط. وخلصت النتائج إلى أن الالتزام الوظيفي وموقف العامل يرفعان جودة الخدمة، كما أن تحفيز الموظفين يعزز رضاهم وأدائهم.

## ٢- الدراسات العربية

١- دراسة: فواز قاسم سعيد الكمالي وعبد الرحمن محمد أحمد السفيناني ٢٠٢٣، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة تعز. تكونت عينة الدراسة من ٢٤٩ موظفاً، وزعت عليهم استبانة شملت الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وحُللت البيانات باستخدام المتوسطات والانحرافات ومعامل الارتباط والانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج أن الالتزام العاطفي والاستمراري لهما أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات، بينما لم يُسجل أثر للالتزام المعياري، كما تبين تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على تقييم الموظفين للالتزام وجودة الخدمات.

٢- دراسة: أحمد سويلم فليح الشراري ٢٠٢٣، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في قطاع الشؤون الصحية بمحافظة القريات بالملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع التركيز على عناصر التنفيذ التنظيمي والأداء الوظيفي، وجمعت البيانات وحُللت للوصول إلى النتائج. وأظهرت الدراسة أن تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وتفعيل نظام الحوافز والمكافآت، وتنظيم الندوات

وورش العمل لتطوير الأداء المهني، يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الأداء الوظيفي.

## ٣- الدراسات الجزائرية

١- دراسة: جلاي العالية ود. أسماء زدوري ٢٠٢٤، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس. تكونت عينة الدراسة من ٥٠ فرداً، وجمعت البيانات باستخدام استبيانات وحُللت عبر برنامج SPSS باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والإحصاءات الوصفية. وأظهرت النتائج أن الالتزام التنظيمي له أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة، وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال نشر ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية بين العاملين.

٢- دراسة: محلة عزالدين وبودرهم كتر ٢٠٢١، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي. تكونت عينة الدراسة من ٦٠ موظفاً تم اختيارهم عشوائياً، وجمعت البيانات عبر استبيانات وحُللت باستخدام برنامج SPSS بالاعتماد على المتوسطات، الانحراف المعياري، معامل الارتباط والانحدار البسيط. وأظهرت النتائج أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين كان متوسطاً، مع وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة.

٤- الفجوة العلمية: رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات في مؤسسات مختلفة، إلا أن معظمها ركز على شركات خاصة أو قطاع السياحة،

واعتمد عينات كبيرة أو مؤسسات محددة، مع إغفال المؤسسات الاستشفائية العمومية الصغيرة. في المقابل، تركز الدراسة الحالية (٢٠٢٥) على المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية لبلدية المغير، لتحديد أثر الالتزام التنظيمي وأبعاده على جودة الخدمات الصحية في بيئة عمومية محدودة، مما يعالج ثغرة البحث في السياق المحلي والتطبيقي للقطاع الصحي العمومي.

### \* ماهية الالتزام الوظيفي وأثره على جودة الخدمة

يعد الالتزام الوظيفي من الركائز الأساسية في علم إدارة الموارد البشرية، إذ يعكس مستوى ارتباط الموظف بوظيفته وولائه للمؤسسة، واستعداده للوفاء بالمهام الموكلة إليه بكفاءة وجدية. وينقسم الالتزام الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري، حيث يسهم كل منها في تعزيز الانضباط الوظيفي ورفع الأداء المؤسسي. ويتجلى أثر الالتزام الوظيفي بشكل مباشر في جودة الخدمات، من خلال تحسين مستوى الأداء الوظيفي، رفع مستوى رضا المستفيدين، وضمان تقديم الخدمات بمستوى عالٍ من الاحترافية، مما يجعله عاملاً حاسماً في تطوير المؤسسات.

### أولاً: التأصيل النظري للالتزام الوظيفي

يشكل الالتزام الوظيفي أحد العناصر الأساسية التي تحدد فعالية المؤسسات واستقرارها، إذ يرتبط بسلوكيات الموظفين تجاه المنظمة وأهدافها. ويكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة في الدراسات الإدارية والتنظيمية، لما له من تأثير مباشر على جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات.

### ١- تعريفه

تعددت تعريفات الالتزام الوظيفي فيما يلي سنعدد جملة منها: -

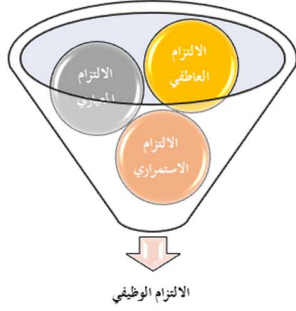
١- **التعريف الأول:** هيثم سليم مسلم عرف الالتزام الوظيفي، على أنه إيمان الموظف بقيم المؤسسة وأهدافها، واستعداده للعمل بأقصى جهد لتحقيقها بفعالية وإيجابية، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين، لا سيما في القطاع الصحي. (سعيد، ٢٠٢٢، صفحة ٣٣١)

٢- **التعريف الثاني:** للروية مشتي وزهية خطار يُنظر إلى الالتزام الوظيفي على أنه مناصرة الفرد للمنظمة وتأييده لأهدافها، مما يعكس ارتباطه العاطفي والسلوكي بالمؤسسة واستعداده للمساهمة في تحقيق أهدافها. (خطار، ٢٠٢٠، صفحة ١٣٥)

٣- **التعريف الثالث:** لمنى النيل مصطفى مرسل وفاتن فاروق الأمين عمر يُعرف الالتزام الوظيفي بأنه إيمان العامل بأهداف المنظمة وقيمها، واستعداده لبذل أقصى جهده لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد هذه القيم عملياً. ونظراً لتعدد الأبعاد والتصنيفات المرتبطة بالالتزام الوظيفي، فإنه يُعد مؤشراً دالاً على مستوى الالتزام التنظيمي، إذ يتجسد أساساً في ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الولاء للمنظمة، الإحساس بالمسؤولية تجاه العمل والمنظمة، والرغبة في الاستمرار والبقاء داخلها. (الأمين، ٢٠٢٠، صفحة ٨٩٧)

وعليه يمكن القول ان: الالتزام الوظيفي هو إيمان العامل بقيم وأهداف المؤسسة، وتبنيه لها سلوكياً ووجدانياً، مما ينعكس

الشكل ١: أبعاد الالتزام الوظيفي



المصدر: من اعداد الباحث

### ٣- أهمية الالتزام الوظيفي

تتجلى أهمية الالتزام الوظيفي في كونه أحد العوامل الحاسمة في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، ويمكن إبراز أهميته فيما يلي: (الدين، ٢٠٢١، صفحة ١٨١)

- ١- رفع مستوى الأداء والكفاءة الوظيفية.
- ٢- تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- ٣- تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة.
- ٤- تقليل الغياب ودوران العمل.
- ٥- دعم الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية.

### ٤- العوامل المساعدة على تكوين الالتزام الوظيفي

يتأثر مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بجملة من العوامل المتداخلة التي تسهم في تعزيزه أو إضعافه داخل المنظمة تتمثل في: (مسعود، ٢٠٢١، صفحة ٢١٩)

- ١- عوامل شخصية: ترتبط بخصائص الفرد الذاتية، كسماته الشخصية، درجة طموحه، قدرته على تحمل المسؤولية، واتجاهاته نحو العمل.

في درجة ولائه للمنظمة، واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن في أداء مهامه بكفاءة وإيجابية، وتحمله لمسؤولياته المهنية، مع رغبته في الاستمرار والبقاء داخل المؤسسة والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهدافها وتحسين جودة أدائها وخدماتها.

### ٢- أبعاد الالتزام الوظيفي

تتمثل أبعاد الالتزام الوظيفي في الأدبيات الإدارية والتنظيمية في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي: (الأمين، ٢٠٢٠، صفحة ٨٩٧)

١- **الالتزام العاطفي:** ويشير إلى ارتباط العامل العاطفي بالمنظمة، وشعوره بالانتماء والفخر بالعمل فيها، ورغبته الصادقة في الاستمرار بها نتيجة الاقتناع بقيمتها وأهدافها.

٢- **الالتزام المعياري:** يعكس شعور العامل بالواجب الأخلاقي والمسؤولية تجاه المنظمة، واعتقاده بضرورة البقاء والعمل فيها التزاماً بالقيم المهنية والمعايير الأخلاقية.

٣- **الالتزام الاستمراري:** يرتبط بإدراك العامل للتكاليف أو الخسائر المترتبة على ترك المنظمة، سواء كانت مادية أو مهنية أو اجتماعية، مما يدفعه إلى الاستمرار في العمل بها حفاظاً على الاستقرار الوظيفي.

وتُعد هذه الأبعاد إطاراً تحليلياً أساسياً لفهم مستوى الالتزام الوظيفي وتأثيره على الأداء وجودة الخدمات داخل المؤسسات، وهذا الشكل يوضح هذه الأبعاد: -

٢- **عوامل تنظيمية:** تتصل بيئة العمل ونظامه، مثل طبيعة الوظيفة، مستوى الاستقلالية، أسلوب القيادة، المشاركة في اتخاذ القرار، ووضوح أهداف المنظمة.

٣- **عوامل غير تنظيمية:** تتمثل في فرص العمل البديلة المتاحة، حيث يزداد الالتزام الوظيفي كلما كانت البدائل أقل جاذبية مقارنة بالوظيفة الحالية.

### ثانياً: ماهية جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة من الركائز الجوهرية التي تقوم عليها فعالية المؤسسات الخدمية ونجاحها، باعتبارها معياراً أساسياً لتقييم أدائها ومدى قدرتها على تحقيق رضا المستفيدين، حيث يعكس الاهتمام بها وعي المؤسسة بأهمية تلبية التوقعات المتزايدة وتحسين مستوى الخدمات بما يضمن الاستمرارية والتميز في بيئة تنافسية متنامية.

### ١- تعريف جودة الخدمة

يختلف مفهوم جودة الخدمة من منظر لآخر كل حسب زاوية نظره سندكر منها ما يلي: -

١- **التعريف الأول:** لبن ساعد فاطنة يعكس مفهوم الجودة مدى إدراك المستفيد لمستوى الخدمة ومدى توافقها مع توقعاته؛ فكلما كانت الخدمة المقدمة أدنى من توقعاته تراجع اهتمامه بالمؤسسة، بينما يؤدي توافقها مع تلك التوقعات أو تجاوزها إلى تعزيز رضاه واستمراره في التعامل مع المؤسسة الخدمية. (فاطنة، ٢٠٢٣، صفحة ١٣٧)

٢- **التعريف الثاني:** لحمزة كواديك هي مصطلح يعبر عن الدرجة التي يدرك من خلالها الزبون مدى تطابق الموصفات التي يرغب بها مع الخصائص الفعلية للخدمة المقدمة، بما يحقق

الغرض الذي ينشده ويضمن رضاه عنها، الأمر الذي يمنح المؤسسة الخدمية ميزة تميزها عن غيرها في قطاع الخدمات. (كواديك، ٢٠٢٠، صفحة ١٣١)

٣- **التعريف الثالث:** لعلاء كريم مطلق وزهير عباس عزيز القريشي هي الفجوة بين توقعات المستفيدين والأداء المتصور للخدمة؛ فكلما كان الأداء أقل من التوقعات انخفض مستوى الجودة، بينما ترتفع الجودة عندما يفوق الأداء المتحقق تلك التوقعات. (عزيز، ٢٠١٥، صفحة ٢٥٥)

وعليه يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: مدى إدراك المستفيد لتوافق خصائص ومواصفات الخدمة المقدمة مع توقعاته واحتياجاته، من حيث قدرتها على تحقيق المنفعة المرجوة وإشباع رغباته، وذلك من خلال تقليص الفجوة بين ما يتوقعه من الخدمة وما يدركه فعلياً من أدائها؛ فكلما تحقّق التطابق أو تجاوز الأداء تلك التوقعات ارتفع مستوى الرضا وتعزز تميز المؤسسة واستمرارية التعامل معها، بينما يؤدي انخفاض الأداء عن التوقعات إلى تراجع جودة الخدمة المدركة.

### ٢- أبعاد جودة الخدمة

يمكن صياغة أبعاد جودة الخدمة الخمسة الأساسية على النحو التالي: (كواديك، ٢٠٢٠، صفحة ١٣١)

١- **الاعتمادية (Reliability):** قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق، مع الالتزام بالمواعيد والمعايير المحددة.

٢- **الملموسية (Tangibility):** تشمل المرافق المادية والتجهيزات والأجهزة، ومظهر مقدمي الخدمة، والأدوات

ووسائل الاتصال، حيث يعتمد المستفيد أحياناً على هذه الخصائص لتقييم جودة الخدمة.

٣- الاستجابة (Responsiveness) : القدرة على التعامل الفعال مع متطلبات المستفيدين، والاستجابة السريعة لشكاواهم وحل مشكلاتهم بكفاءة، مما يعكس تقدير المؤسسة لهم.

٤- التعاطف (Empathy) : يشير إلى الاهتمام بالمستفيد، واللفظ، والاحترام، والقدرة على تلبية احتياجاته بشكل شخصي وإنساني.

٥- ضمان الخدمة أو الأمان (Assurance) : مدى شعور المستفيد بالأمان والثقة تجاه الخدمة المقدمة ومن يقدمها، بما يشمل الكفاءة والمعرفة والموثوقية.

تمثل هذه الأبعاد الخمسة إطاراً متكاملًا لتقييم جودة الخدمة من منظور المستفيد، حيث تغطي الجوانب المادية والسلوكية والموثوقية، مما يساعد المؤسسات على تحسين رضا العملاء وتعزيز تميزها التنافسي.

### ٣- نماذج قياس جودة الخدمة

أفرزت الدراسات العديد من النماذج لقياس جودة الخدمة، حيث أحصى Seth, Deshmukh, & Vrat نحو ٢٨ نموذجاً، إلا أن أكثرها شيوعاً وتطبيقاً ١٣ نموذجاً يعتمد على أبعاد قابلة للتعديل حسب نوع الخدمة. أبرز هذه النماذج: (سيهام، ٢٠١٧، صفحة ٣٩١)

#### ١- نموذج SERVQUAL

ظهر على يد Berry, Zeithaml, و Parasuraman، سنة ١٩٨٨ ويقاس جودة الخدمة عبر

مقارنة توقعات العملاء مع إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باستخدام الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة. يعتمد المقياس على استبيان من ١١ عبارة للتوقعات و ١١ عبارة للإدراكات، مع مقياس ليكرت السباعي، ويتيح تحديد الفجوات بين توقعات العملاء والأداء الفعلي لتقييم مستوى الجودة والقصور في تقديم الخدمة.

#### ٢- نموذج SERVPERF

قدمه Cronin & Taylor سنة ١٩٩٢ كرد على انتقادات نموذج SERVQUAL المتعلق بالاعتماد على الفجوات بين التوقعات والإدراكات. يقوم هذا النموذج على قياس الأداء الفعلي فقط، باعتباره الطريقة الأنسب لتقييم جودة الخدمة، مستخدماً نفس العبارات والأبعاد التي اقترحها Parasuraman, Berry & Zeithaml، ويقاس الأداء بواسطة مقياس ليكرت السباعي.

#### ٤- أهمية جودة الخدمات

تكمن في عدة محاور أساسية: (زدوري، ٢٠٢٤، صفحة ٣٥٥)

١- زيادة توقعات الزبائن: ارتفاع وعي العملاء ومعرفتهم بالعروض والخدمات السابقة، بالإضافة إلى الحملات الترويجية للمنافسين، يزيد من توقعاتهم تجاه جودة الخدمة.

٢- نشاط المنافسين: السعي المستمر للمنافسين لتحسين الخدمات وفتح أسواق جديدة يزيد الضغط على المؤسسة لتطوير جودة خدماتها ومواكبة المنافسة.

٣- العوامل البيئية: التغيرات القانونية والسياسية والاقتصادية والثقافية تدفع المؤسسات لتقديم خدمات عالية الجودة، مع

تمكين العملاء من الوصول إلى معلومات الخدمة بسهولة عبر الوسائل الرقمية.

٤- **طبيعة الخدمات:** نظراً لسمات الخدمات غير الملموسة، يعتمد العملاء على الأدلة المادية وسلوك الموظفين، بالإضافة إلى سمعة المؤسسة والأبعاد الاقتصادية، لتقييم جودة الخدمة المقدمة.

**\* الالتزام الوظيفي كمدخل لتحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.**

يُعالج هذا المحور دور الالتزام الوظيفي باعتباره مدخلاً أساسياً لتحسين جودة الخدمة داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ أحمد بن محمد ببلدية المغير، من خلال إبراز أثر أبعاده المختلفة على أداء العاملين ومستوى الخدمات الصحية المقدمة.

#### أولاً: التعريف بميدان الدراسة

يتناول هذا الجزء التعريف بميدان الدراسة المتمثل في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ أحمد بن محمد ببلدية المغير، كما يعرف بمجتمع الدراسة وعينتها المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها.

١- **تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير**

تعرف المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ أحمد بن محمد ببلدية المغير بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تابعة لقطاع الصحة، بطاقة عمالية تقدر ب ٧٠ عاملاً إداريين، أطباء، شبهيين، وعمال الخدمات تُعنى

بتقديم خدمات الرعاية الصحية الجوارية لفائدة سكان البلدية والمناطق المجاورة، من خلال التكفل الوقائي والعلاجي والمتابعة الصحية، وتنفيذ البرامج الصحية الوطنية، بما يضمن تقريب الخدمة الصحية من المواطن وتحسين جودتها.

#### ٢- **مجتمع وعينة الدراسة**

يُخصص هذا الجزء لتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، بهدف توضيح الفئة المستهدفة بالبحث.

#### **\* مجتمع الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسات الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية بولاية المغير، بمختلف فئاتهم المهنية (الطبية، شبه الطبية، والإدارية)، باعتبارهم الفئة المعنية بموضوع البحث والقادرة على تقديم معطيات ميدانية ذات صلة بأهداف الدراسة.

#### **\* عينة الدراسة**

تمثلت عينة الدراسة في جزئ من عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير الذين تم توزيع الاستبيان عليهم، حيث وُزِعَ ما مجموعه 50 استبياناً، استُرجِعَ منها 40 استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي، أي بنسبة استرجاع قدرها 80% من مجموع الاستبيانات الموزعة. وقد اعتمدت هذه العينة لتمثيل مجتمع الدراسة وتمكين الباحث من تحليل البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة بموضوع البحث.

#### ثانياً: وصف أداة الدراسة والمتغيرات الديمغرافية للعينة

يُعنى هذا الجزء بوصف أداة الدراسة المعتمدة في جمع البيانات الميدانية، مع توضيح خصائصها وكيفية بنائها بما

الجدول ١: صحة أداة الدراسة

عدد العناصر	الجدول 1: صحة أداة الدراسة ألفا كرونباخ
45	0,991

المصدر: من إعداد الباحث بناء على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ تقدر ب ٩٩.١% أكبر من ٦٠%، ومنه هذه الاستبانة تتميز بالصدق والثبات.

### ٣- وصف المتغيرات الديمغرافية والشخصية للدراسة

يحتوي هذا الجزء على مجموعة من البيانات تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة. حيث يمكن تلخيص البيانات الشخصية لأفراد العينة في الجداول التالية: -

#### \* توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

يهدف هذا الجزء إلى عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر، قصد التعرف على التركيبة العمرية للمبحوثين وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

الجدول ٢: توزيع مفردات العينة حسب العمر

من 18 إلى 28 سنة		من 29 إلى 39 سنة		من 40 إلى 49 سنة		أكبر من 49 سنة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
14%	35	22%	65	04%	10	00%	00

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

الشكل ٢: توزيع مفردات العينة حسب العمر

يتلاءم مع أهداف البحث. كما يتناول عرض المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة قصد التعرف على خصائصها العامة وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

### ١- وصف أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لملاءمته لطبيعة البحث وأهدافه. وقد قُسم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية.

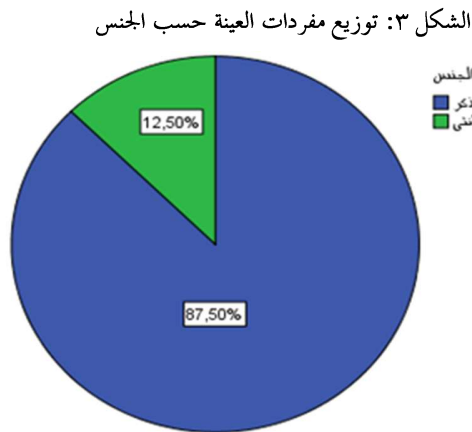
خُصص الجزء الأول للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة، وتضمن أسئلة مغلقة حول العمر، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، وسنوات الخبرة، حيث طُلب من المبحوثين وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة.

أما الجزء الثاني فقد تناول قياس الالتزام الوظيفي بأبعاده الثلاثة: الالتزام العاطفي، المعنوي، والاستمراري، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

في حين خُصص الجزء الثالث لقياس جودة الخدمة من خلال أبعادها الخمسة: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، ضمان الخدمة، والتعاطف، بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي نفسه، بما يسمح بتحليل البيانات إحصائياً واستخلاص النتائج.

### ٢- صحة أداة الدراسة

لقد تم اختيار فرضيات الدراسة من خلال إدخال البيانات في برنامج SPSS وتشغيله للحصول على النتائج التالية والجدول التالي يبين ذلك: -



**المصدر:** من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يُوضح الجدول (٣) والشكل (٤) أن أغلب أفراد العينة من الذكور بنسبة 87.5% مقابل 12.5% للإناث. ويشير هذا التوزيع إلى هيمنة الذكور في عينة الدراسة، وهو ما يعكس التكوين الفعلي للقوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة، وقد يكون لذلك أثر على بعض أبعاد الالتزام الوظيفي وأسلوب تقديم جودة الخدمة نتيجة الفروق المحتملة في الخصائص والسلوك المهني بين الجنسين.

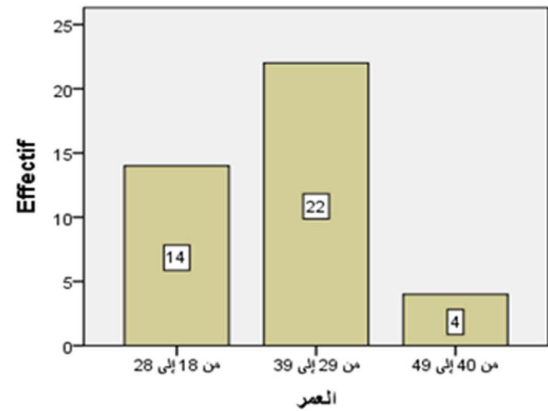
#### \* توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يهدف هذا الجزء إلى عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، قصد التعرف على التركيبة العلمية للمبحوثين وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

الجدول ٤: توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

ثانوي		ليسانس		ماستر		ماستر فاكتر	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
47.5%	19	12.5%	05	10%	04	30%	12

**المصدر:** من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان



**المصدر:** من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يُظهر الجدول (٢) والشكل (٢) أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من ٢٩ إلى ٣٩ سنة بنسبة 55%، تليها فئة من ١٨ إلى ٢٨ سنة بنسبة 35%، مقابل تمثيل ضعيف لفئة من ٤٠ إلى ٤٩ سنة بنسبة 10%، وغياب الفئة الأكبر من ٤٩ سنة. ويعكس هذا التوزيع هيمنة فئات عمرية شابة، ما قد يساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي وتحسين جودة الخدمة بحكم قدرتها على التكيف والاستجابة لمتطلبات العمل.

#### \* توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

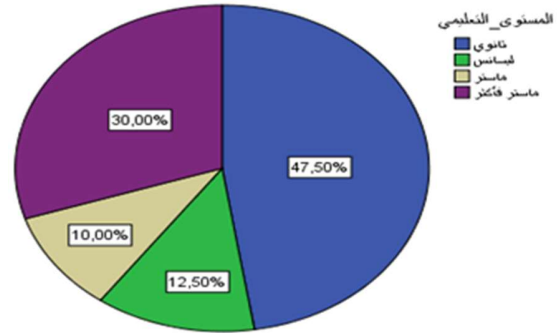
يهدف هذا الجزء إلى عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، قصد التعرف على التركيبة الجنسية للمبحوثين وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

الجدول ٣: توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الذكور		الإناث	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
87.5%	35	12.5%	05

**المصدر:** من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

الشكل ٤: توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يُظهر توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن النسبة الأكبر من المبحوثين هي من ذوي المستوى الثانوي بنسبة ٤٧.٥٪، ما يعكس اعتماد المؤسسة على فئة تنفيذية ذات تأهيل متوسط، في حين بلغت نسبة الحاصلين على ليسانس ١٢.٥٪ ونسبة الحاصلين على ماستر ١٠٪، وهي نسب محدودة نسبياً. بالمقابل، سجّلت فئة ماستر فأكثر نسبة معتبرة بلغت ٣٠٪، ما يدل على توفر كفاءات علمية عليا تشغل غالباً مناصب إشرافية أو إدارية. ويعكس هذا التنوع في المستويات التعليمية تركيبة بشرية متوازنة تسهم في إثراء نتائج الدراسة وتمكّن من تحليل أثر الالتزام الوظيفي على جودة الخدمة في ضوء اختلاف الخلفيات العلمية داخل المؤسسة

#### \* توزيع مفردات العينة حسب المستوى الوظيفي

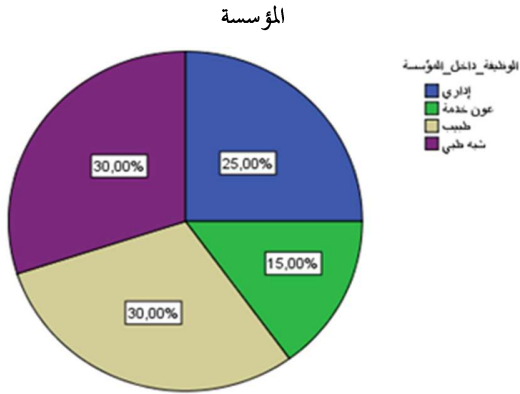
يهدف هذا الجزء إلى عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي، قصد التعرف على التركيبة الوظيفية للمبحوثين وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

الجدول ٥: توزيع مفردات العينة حسب المنصب /الوظيفة داخل المؤسسة

إداري		عون خدمة		طبيب		شبه طبي	
الترار	النسبة	الترار	النسبة	الترار	النسبة	الترار	النسبة
10	25%	06	15%	12	30%	12	30%

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

الشكل ٥: توزيع مفردات العينة حسب المنصب /الوظيفة داخل المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي داخل المؤسسة تنوعاً واضحاً في التركيبة الوظيفية للمبحوثين، حيث شكّل الأطباء وشبه الطبيين النسبة الأكبر وبواقع ٣٠٪ لكل فئة، وهو ما يعكس الطابع الصحي للمؤسسة واعتمادها الأساسي على الكفاءات الطبية وشبه الطبية في تقديم الخدمة. في المقابل، بلغت نسبة الإداريين ٢٥٪، ما يدل على حضور معتبر للفئة المسؤولة عن التسيير والتنظيم، بينما جاءت فئة أعوان الخدمة بنسبة ١٥٪، وهي نسبة أقل نسبياً. ويسهم هذا التوزيع المتوازن في إضفاء قدر من الشمولية على نتائج الدراسة، إذ يسمح بتحليل أثر الالتزام

الوظيفي على جودة الخدمة من وجهات نظر وظيفية مختلفة داخل المؤسسة.

#### \* توزيع مفردات العينة حسب الخبرة

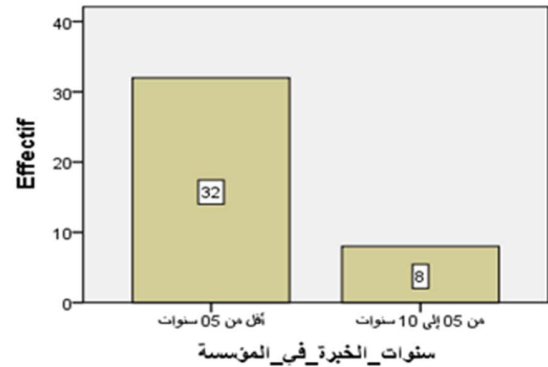
يهدف هذا الجزء إلى عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، قصد التعرف على التركيبة من حيث سنوات العمل للمبحوثين وتحليل انعكاسها على نتائج الدراسة.

الجدول ٦: توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 11 إلى 15 سنة		أكثر من 15 سنة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
32%	08	20%	00	40%	00	00%	00

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

الشكل ٦: توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول (٦) أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية أقل من ٥ سنوات بنسبة 80%، بينما تنتمي نسبة 20% إلى الفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، مع غياب من لديهم خبرة تتجاوز 10 سنوات. ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة غالبيتها من الموظفين الشباب نسبياً، مما قد يؤثر على

الالتزام الاستمراري داخل المؤسسة، ولكنه قد يعزز من المرونة والاستجابة السريعة لمتطلبات العمل وتحسين جودة الخدمة.

#### ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة

يناقش هذا الجزء أثر الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية وتمثل في الدراسة القياسية باستعمال برنامج spss.

إجابات أسئلة الاستبيان: حيث بلغ إجمالي عدد الفقرات 40 فقرة وقد كانت إجابة كل فقرة من أبعاد الدراسة على أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي: -

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد الخلايا أي (٤/٥=٠.٨) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي: -

الجدول ٧: يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالاتهم:

الإجابة	الفترة	الموسم الحسابي
غير موافق بشدة	1	[1.8 - 1]
غير موافق	2	[2.6 - 1.8]
محايد	3	[3.4 - 2.6]
موافق	4	[4.2 - 3.4]
موافق بشدة	5	[5 - 4.2]

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

بعد عرض أداة الدراسة على الأستاذ المؤطر لغرض تقييمها وإجراء التصحيحات المطلوبة تم القيام بقياس وصدق

وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرة الاستبيان، وتعد نسبة ٦٠% لمعامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا.

الجدول ٨: معامل الثبات والصدق لأثر الالتزام الوظيفي في تحسين

#### جودة الخدمات

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول: الالتزام الوظيفي	15	0.974	0.986
المحور الثاني: جودة الخدمة	25	0.986	0.992
الاستبيان ككل	40	0.991	0.995

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

إن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ، تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان مقياس استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضعتة الدراسة.

رابعاً: اختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط

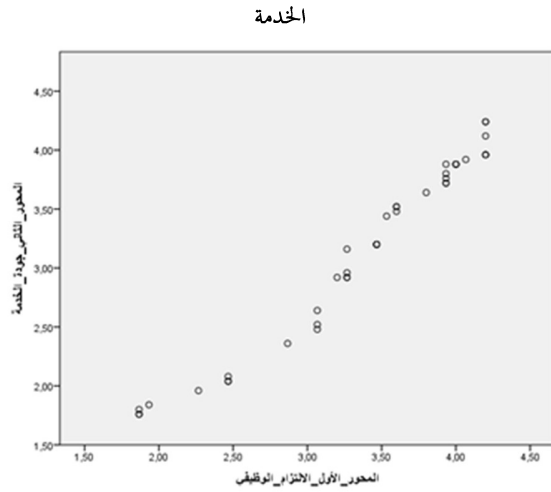
١- اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

#### الجدول ٩: يبين الانحدار الخطي البسيط

الفرضية الرئيسية	معاملات التأثير	درجة الحرية	ستودنت t	Beta	لدلالة الإحصائية
الثبات	-0.436	1	-3.922	/	0.000
الالتزام الوظيفي	1.065	38	33.041	0.983	0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

الشكل ٧: يمثل الشكل الانتشاري للعلاقة بين الالتزام الوظيفي وجودة



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

اختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر: نستعمل اختبار فيشر F، يستخدم هذا الاختبار لاختبار المعنوية الكلية للنموذج، وجدول ANOVA التالي يبين تحليل الانحدار بين المجموعات وخارج المجموعات:

#### الجدول ١٠: يبين تحليل تباين الانحدار ANOVA

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) الحسابة	القيمة المحوية
بين المجموعات	23.695	1	23.695	/	1091.689	0.000
داخل المجموعات	0.825	38	0.022		عدد مستوى معنوية	
البيان الكلي	24.520	39	/		-0.05α	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

اختبار جودة الارتباط بواسطة معامل التحديد ( $R^2$ ): هو عبارة عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار، أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة للعلاقة بين الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة: -

الجدول ١١: بين معاملات الارتباط.

تورين واتسن	F المحسوبة	معنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	B
0.398	1091.689	0.000	0.983	0.966	0.983

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات ANOVA ومعامل التحديد إلى أن الالتزام الوظيفي يشكل متغيراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية. فالمعامل الخاص بالالتزام الوظيفي بلغ 1.065 بقيمة  $Beta = 0.983$ ، ما يدل على قوة العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، أي أن أي زيادة في مستوى الالتزام الوظيفي تؤدي إلى تحسن ملموس في جودة الخدمات. كما أن الثابت السالب (-0.436) يعكس أن الالتزام الوظيفي هو المتغير الأساسي الذي يؤثر في جودة الخدمة، بعيداً عن عوامل أخرى.

تشير نتائج اختبار ANOVA إلى أن قيمة F المحسوبة = 1091.689 تفوق القيمة الجدولية، مع مستوى دلالة  $0.05 < 0.000$ ، ما يثبت معنوية النموذج ككل ويؤكد أن الالتزام الوظيفي يفسر التباين في جودة الخدمات بشكل إحصائي موثوق. إضافة إلى ذلك، أظهر معامل التحديد  $R^2 = 0.966$  أن 96.6٪ من التباين في جودة الخدمات يمكن تفسيره بالالتزام الوظيفي، بينما يبلغ معامل الارتباط  $R = 0.983$ ، مما يعكس قوة الترابط بين المتغيرين، ويؤكد العلاقة الإيجابية القوية بين سلوك الموظفين وجودة الخدمات المقدمة.

من الناحية العملية، تعكس هذه النتائج أن تعزيز الالتزام العاطفي (الانتماء للمؤسسة، الرغبة في البقاء والمساهمة)، والالتزام المعياري (الوفاء الأخلاقي والمهني)، والالتزام الاستمراري (الاستقرار الوظيفي والمزايا المرتبطة بالاستمرار) لدى الموظفين يسهم بشكل مباشر في تحسين الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، ضمان الخدمة، والتعاطف، وهي أبعاد جودة الخدمة في المؤسسة. وهذا يؤكد أن الالتزام الوظيفي ليس مجرد سلوك فردي، بل عنصر استراتيجي ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي ورضا المستفيدين. وهو ما يثبت صحة الافتراض الرئيسي.

٢- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

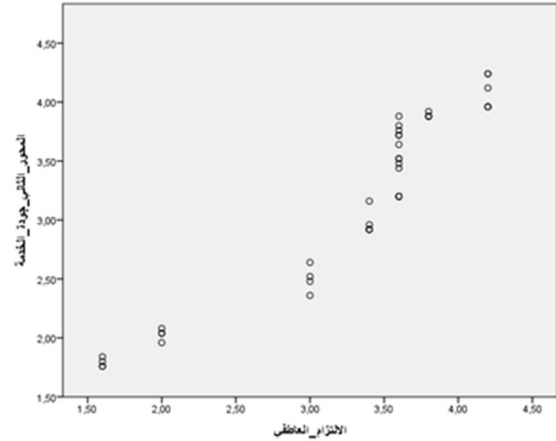
الجدول ١٢: بين الانحدار الخطي البسيط

الفرضية الفرعية الأولى	معاملات التأثير	درجة الحرية	متبذرات t	Beta	دلالة الإحصائية
الثابت	0.133	1	0.787	/	0.436
بعد الالتزام العاطفي	0.926	38	18.462	0.949	0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

الشكل ٨: يمثل الشكل الانتشاري للعلاقة بين بعد الالتزام العاطفي في

تحسين جودة الخدمات



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

اختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر: نستعمل اختبار فيشر F، يستخدم هذا الاختبار لاختبار المعنوية الكلية للنموذج، وجدول ANOVA التالي يبين تحليل الانحدار بين المجموعات وخارج المجموعات:

الجدول ١٣: يبين تحليل تباين الانحدار ANOVA

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) الحسابية	قيمة المعنوية
بين المجموعات	22,060	1	22,060	/	340,860	0,000
داخل المجموعات	2,459	38	0,065			
التباين الكلي	24,520	39	/			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

اختبار جودة الارتباط بواسطة معامل التحديد ( $R^2$ ): هو عبارة عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار، أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة للعلاقة بين بعد الالتزام العاطفي وجودة الخدمة.

الجدول ١٤: يبين معاملات الارتباط.

دورين واتسن	F المحسوبة	معنوية Sig.	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	B
0.353	340,860	0.000	0.949	0.900	0.949

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

تشير نتائج الانحدار الخطي البسيط (الجدول ١٢) إلى أن بعد الالتزام العاطفي له تأثير إيجابي قوي على جودة الخدمات داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية، حيث بلغ معامل التأثير 0.926، و  $Beta = 0.949$ ، مع دلالة إحصائية 0.000، ما يؤكد أن زيادة الالتزام العاطفي لدى الموظفين يرتبط مباشرة بتحسين جودة الخدمات المقدمة. أما الثابت (٠.١٣٣) فليس ذا دلالة، ما يشير إلى أن التأثير الفعلي يأتي من الالتزام العاطفي نفسه.

وتوضح نتائج اختبار ANOVA (الجدول ١٣) أن قيمة  $F$  المحسوبة = ٣٤٠.٨٦٠ تفوق القيمة الجدولية، مع مستوى دلالة  $0.05 > 0.000$ ، ما يثبت معنوية النموذج ككل ويؤكد أن الالتزام العاطفي يفسر التباين في جودة الخدمات بشكل موثوق. كما أظهر معامل التحديد  $R^2 = 0.900$  أن الالتزام العاطفي يفسر 90% من التباين في جودة الخدمات، بينما بلغ معامل الارتباط  $R = 0.949$ ، ما يعكس قوة العلاقة الإيجابية بين البعد العاطفي للالتزام وجودة الخدمة.

من الناحية العملية، تعني هذه النتائج أن تعزيز الانتماء العاطفي للعاملين، ورغبتهم الصادقة في البقاء بالمؤسسة، وشعورهم بالارتباط الشخصي بها، يؤدي إلى تحسين جميع أبعاد جودة الخدمة، بما يشمل الملموسية،

وجداول ANOVA التالي يبين تحليل الانحدار بين المجموعات وخارج المجموعات:

الجدول ١٦: يبين تحليل تباين الانحدار ANOVA

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) الحسائية	القيمة للعبودية
بين المجموعات	23.749	1	23.749	/	1171.132	0.000
داخل المجموعات	0.771	38	0.020			عدد مستوى معنوية
التباين الكلي	24.520	39	/			$\alpha = 0.05$

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

اختبار جودة الارتباط بواسطة معامل التحديد ( $R^2$ ): هو عبارة عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار، أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة للعلاقة بين بعد الالتزام المعياري وجودة الخدمة: -

الجدول ١٧: يبين معاملات الارتباط.

دورين واتسن	F المحسوبة	F معنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	B
0.896	1171.132	0.000	0.984	0.969	0.984

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

تُظهر نتائج الانحدار الخطي البسيط الواردة في الجدول (١٥) وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية لبعء الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية، حيث بلغ معامل التأثير 1.119، وقيمة  $Beta = 0.984$ ، مع مستوى دلالة إحصائية 0.000، وهو ما يدل على أن ارتفاع مستوى الالتزام المعياري لدى العاملين يؤدي إلى تحسن واضح في جودة الخدمات المقدمة. كما أن الثابت جاء بقيمة سالبة (-)

الاعتمادية، الاستجابة، ضمان الخدمة، والتعاطف مع المستفيدين. وبذلك يصبح الالتزام العاطفي عاملاً محورياً يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق رضا المستفيدين. وهو ما يثبت صحة الفرضية ١.

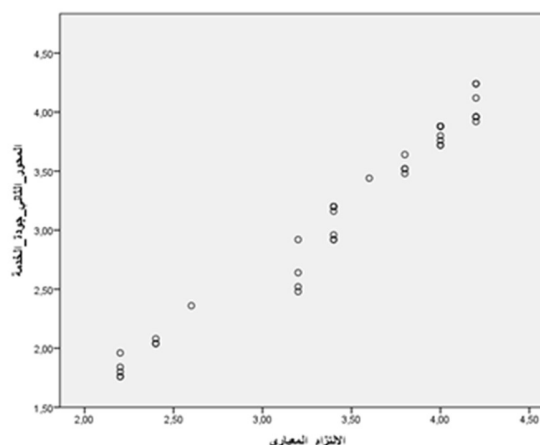
٣- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد ببلدية المغير.

الجدول ١٥: يبين الانحدار الخطي البسيط

الفرضية الفرعية الثانية	معاملات التأثير	درجة الحرية	ستودنت t	Beta	الدالة الإحصائية
الثابت	-0.691	1	-6.029	/	0.000
بعد الالتزام المعياري	1.119	38	34.222	0.984	0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

الشكل ٩: يمثل الشكل الانتشاري للعلاقة بين بعد الالتزام المعياري وجودة الخدمة



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

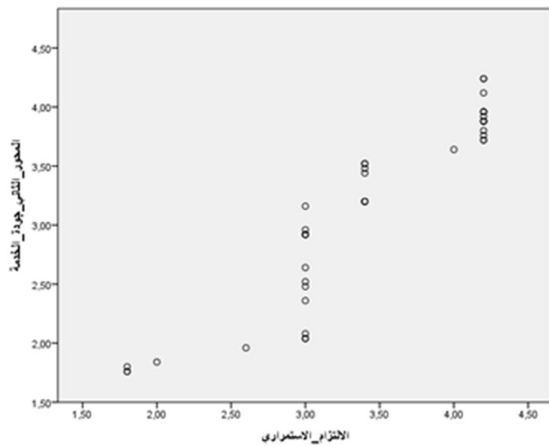
اختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر: نستعمل اختبار فيشر F، يستخدم هذا الاختبار لاختبار المعنوية الكلية للنموذج،

الجدول ١٨: يبين الانحدار الخطي البسيط

الدالة الإحصائية	Beta	ستودنت t	درجة الحرية	معاملات التأثير	الفرضية الفرعية الثالثة
0.366	/	-0.915	1	-0.198	الثابت
0.000	0.932	15.880	38	0.981	بعد الالتزام الاستمراري

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

الشكل ١٠: يمثل الشكل الانتشاري للعلاقة بين بعد الالتزام الاستمراري وجودة الخدمات



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

اختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر: نستعمل اختبار فيشر F، يستخدم هذا الاختبار لاختبار المعنوية الكلية للنموذج، وجدول ANOVA التالي يبين تحليل الانحدار بين المجموعات وخارج المجموعات:

جدول ١٩: يبين تحليل تباين الانحدار ANOVA

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F الجدولية	قيمة F الحسائية	قيمة المعنوية
بين المجموعات	21.309	1	21.309	/	252.190	0.000
داخل المجموعات	3.211	38	0.084			عدد مستوى معنوية
التباين الكلي	24.520	39	/			-0.05α

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

٠.٦٩١) ودلالة إحصائية معنوية، مما يعكس الدور الحاسم للالتزام المعياري في تفسير التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة.

وتؤكد نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA

(الجدول ١٦) معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة F

المحسوبة = ١١٧١.١٣٢ عند مستوى دلالة  $0.000 < 0.05$

، وهو ما يدل على أن نموذج الانحدار صالح إحصائياً

ويعكس علاقة حقيقية بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة.

كما أظهر معامل التحديد  $R^2 = 0.969$  أن بعد الالتزام

المعياري يفسر 96.9% من التباين في جودة الخدمات، وهي

نسبة مرتفعة تعكس القوة التفسيرية الكبيرة لهذا البعد. ويدعم

ذلك ارتفاع معامل الارتباط  $R = 0.984$ ، مما يشير إلى

وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغيرين.

ومن الناحية التطبيقية، تعكس هذه النتائج أن شعور

العاملين بواجبهم الأخلاقي والمهني تجاه المؤسسة، وحرصهم

على الوفاء لها والالتزام بقيمتها وأهدافها، يسهم بشكل مباشر

في تحسين مختلف أبعاد جودة الخدمة، خاصة من حيث

الاعتمادية، ضمان الخدمة، والانضباط في أداء المهام. وعليه،

فإن تعزيز الالتزام المعياري داخل المؤسسات الاستشفائية

العمومية يعد عاملاً استراتيجياً مهماً للارتقاء بجودة الخدمات

الصحية وتحقيق رضا المستفيدين.

٤- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد

الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة

الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ احمد بن محمد

ببلدية المغير.

اختبار جودة الارتباط بواسطة معامل التحديد ( $R^2$ ): هو عبارة عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار، أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة للعلاقة بين بعد الالتزام الاستمراري وجودة الخدمة: -

الجدول ٢٠: يبين معاملات الارتباط.

دورين واتسن	F المحسوبة	معنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	B
0.325	252.190	0.000	0.932	0.869	0.932

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج SPSS.

تُظهر نتائج الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (١٨) وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعء الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية، حيث بلغ معامل التأثير 0.981، وقيمة  $Beta = 0.932$ ، مع مستوى دلالة إحصائية 0.000، ما يدل على أن ارتفاع مستوى الالتزام الاستمراري لدى العاملين يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المقدمة. في المقابل، فإن الثابت (-0.198) غير دال إحصائياً ( $Sig = 0.366$ )، مما يؤكد أن التأثير الحقيقي على جودة الخدمة يعود إلى الالتزام الاستمراري ذاته. كما تؤكد نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA (الجدول ١٩) معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة F المحسوبة = 252.190 عند مستوى دلالة  $0.05 > 0.000$ ، وهو ما يثبت صلاحية نموذج الانحدار وقدرته على تفسير العلاقة بين الالتزام الاستمراري وجودة الخدمة. ويعزز ذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.869$ ، الذي

يبين أن بعد الالتزام الاستمراري يفسر 86.9% من التباين في جودة الخدمات، في حين بلغ معامل الارتباط  $R = 0.932$ ، ما يعكس وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغيرين.

ومن الناحية التطبيقية، تعكس هذه النتائج أن حرص العاملين على الاستمرار في العمل بالمؤسسة بدافع الاستقرار الوظيفي، والخشية من فقدان المزايا المهنية أو الاجتماعية المرتبطة بالوظيفة، يسهم في تحسين مستوى الأداء والالتزام بالمهام، مما ينعكس إيجاباً على مختلف أبعاد جودة الخدمة، خاصة الاعتمادية والاستمرارية في تقديم الخدمات الصحية. وعليه، فإن تعزيز عوامل الاستقرار الوظيفي يعد عنصراً مهماً لدعم جودة الخدمات داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية. وهو ما يدعم صحة الافتراض.

#### خامساً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

١- أسفرت النتائج الإحصائية عن قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، حيث أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد وجود علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين المتغيرين.

٢- كما تم قبول الفرضية الفرعية الأولى، إذ ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعء الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمات، ما يدل على أن شعور العاملين بالانتماء والارتباط بالوحدات بالمؤسسة يسهم بشكل مباشر في الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة.

٣- وأظهرت النتائج أيضاً قبول الفرضية الفرعية الثانية، حيث تبين وجود أثر إيجابي قوي ذي دلالة إحصائية لبعد الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمات، وهو ما يعكس أهمية الإحساس بالواجب الأخلاقي والمهني تجاه المؤسسة في تعزيز الأداء وجودة الخدمات الصحية.

٤- كما تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة، التي تؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمات، بما يشير إلى أن الاستقرار الوظيفي والحرص على الاستمرار في العمل يساهمان في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن أبعاد الالتزام الوظيفي مجتمعة تشكل عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية، مع تفاوت نسبي في قوة تأثير كل بعد.

#### \* الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى إبراز أثر الالتزام الوظيفي بأبعاده المختلفة في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية، انطلاقاً من أهمية المورد البشري في تحقيق الأداء الفعال والارتقاء بالخدمة الصحية. وقد أجريت الدراسة الميدانية على المؤسسة الاستشفائية العمومية للصحة الجوارية دباخ أحمد بن محمد ببلدية المغير، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS .

#### أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي: -

١- وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمات، ما يؤكد الدور المحوري لسلوك العاملين والتزامهم في الرفع من مستوى الأداء الخدمي.

٢- ثبوت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمات، مع تسجيل تفاوت نسبي في قوة التأثير، حيث برز الالتزام المعياري كأكثر الأبعاد تأثيراً.

٣- أظهرت النتائج أن تعزيز الانتماء الوحداني، والشعور بالواجب الأخلاقي، والاستقرار الوظيفي لدى العاملين ينعكس إيجاباً على مختلف أبعاد جودة الخدمة، خاصة الاعتمادية، الاستجابة، وضمان الخدمة.

٤- أكدت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الصحية لا يرتبط فقط بالإمكانات المادية، بل يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التزام المورد البشري داخل المؤسسة.

#### ثانياً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي: -

١- العمل على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين من خلال تحسين ظروف العمل، وتقدير الجهود المبذولة، وتفعيل أساليب التحفيز المادي والمعنوي.

٢- دعم الالتزام العاطفي عبر ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية قائمة على الانتماء، والتواصل الفعال، والمشاركة في اتخاذ القرار.

٣- تعزيز الالتزام المعباري من خلال نشر القيم المهنية والأخلاقية، وتكريس مبادئ المسؤولية والانضباط داخل المؤسسة.

٤- تدعيم الالتزام الاستمراري عبر توفير الاستقرار الوظيفي، وفرص التكوين والتدرج المهني، بما يضمن الاحتفاظ بالكفاءات.

٥- الاهتمام المستمر بتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الاستثمار في المورد البشري باعتباره عنصراً استراتيجياً لتحقيق رضا المستفيدين وتحسين صورة المؤسسة الاستشفائية العمومية.

وفي الختام، تؤكد هذه الدراسة أن الارتقاء بجودة الخدمات الصحية يمر حتماً عبر تنمية الالتزام الوظيفي للعاملين، الأمر الذي يجعل من إدارة الموارد البشرية ركيزة أساسية في إصلاح وتطوير المؤسسات الاستشفائية العمومية.

#### \* المراجع

بلخضر مسعودة. أثر الالتزام الوظيفي في أداء الخدمة الصحية: دراسة ميدانية لعينة من السلك الطبي وشبه الطبي بالمؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية بعنابة، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، مجلد ٦٠ عدد ٦٠، الجزائر، ٢٠٢١.

بن ساعد فاطنة. جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون. مجلة الابتكار والتسويق، مجلد ١ عدد ١٠، الجزائر، ٢٠٢٣.

الجلابي العالية وزدوري أسماء، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق هراس. دراسات اقتصادية، مجلد ١٨ عدد ٣، الجزائر، ٢٠٢٤.

حمزة كواديك، دور تمكين العاملين في تحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا الزبون: حالة تجارب رائدة لمؤسسات عالمية في تمكين العاملين في القطاع الخدمي. مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، مجلد ٤٠ عدد ٤٠، الجزائر، ٢٠٢٠.

القريشي علاء كريم مطلق وزهير عباس عزيز، خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، مجلد ١٢ عدد ٤٩، العراق، ٢٠١٥.

لروية مشتي وزهية خطار، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري. مجلة العلوم النفسية والتربوية، مجلد ٦ عدد ٢، الجزائر، ٢٠٢٠.

مخلوف عيسى ومراقة سيهام، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة KHazzarTech

الاقتصاد الصناعي، مجلد ٧ عدد ١، الجزائر،  
٢٠١٧.

صفاء محمد صالح الدين، تأثير الرضا الوظيفي على الولاء لدى  
العاملين بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على  
العاملين بالشركة العامة لمستلزمات والمعدات الطبية  
بجمهورية مصر العربية. مجلة بحوث الشرق  
الأوسط، مجلد ٥٩، مصر، ٢٠٢١.

عمر منى النيل مصطفى مرسال وفاتن فاروق الأمين، أثر  
السلوك التنظيمي في الالتزام الوظيفي: دراسة حالة  
جامعة أم درمان الإسلامية - مركز الطالبات ١ .  
مجلة الدراسات العليا - جامعة النيلين  
(Graduate College Journal -  
NU)، مجلد ١٥ عدد ١، السودان، ٢٠٢٠.

هيثم سعيد مسلم بيت سعيد، الثقافة التنظيمية وأثرها على  
الالتزام الوظيفي. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر  
العلمي، مجلد ٤٠، الجزائر، ٢٠٢٢.