

# واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك

## The Reality of Applying The Dimensions of The Quality of Service of Higher Education and its Impact on The Development of Organizational Commitment: A Survey Study of a Sample of The Teaching of the University of Kirkuk

م. د. بصير خلف خزل<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup> المعهد التقني - الحويجة، الجامعة التقنية، الشمالية، [baser\\_2@yahoo.com](mailto:baser_2@yahoo.com)

النشر: 2019/03/31

القبول: 2019/02/21

الاستلام: 2019/02/05

**المستخلص:** شهد السنوات الأخير اهتماماً كبيراً بتبني جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية مما قد ينعكس ذلك على التزام أعضاء هيئة التدريس تجاه مؤسساتهم والتزام المؤسسة اتجاههم، ومن هنا استهدف البحث قياس وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الخدمة والمتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والعاطفي) بوصفها متغيرات مستقلة و (الالتزام التنظيمي) بوصفها متغيراً معتمداً، فضلاً عن اكتشاف مقدار التباين في تأثير الأبعاد المشار إليها في تنمية الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس. وقد تم استخدام استمارة الاستبانة بوصفها أداة لجمع بيانات البحث ولتحقيق أهدافها المتمثلة بالتعريف بمتغيري البحث وطبيعة العلاقة بينهما، وقد كانت جامعة كركوك ميداناً للبحث.

توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات أبرزها أن أبعاد جودة الخدمة ترتبط وتؤثر معنوياً بالالتزام التنظيمي، وبموجب ذلك فقد عرضت بعض المقترحات التي من شأنها أن تسهم في توجيه أنظار القيادات الإدارية في الكليات المبحوثة للتعرف على ادوار تلك الأبعاد والبحث عن أهم الآليات والوسائل التي تمكنها من تبنيها كونها أبعاد مهمة لتنمية الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس باعتبارهم الأركان الأساسية في العملية التعليمية لذلك لا بد من الاهتمام بهذا الجانب.

رموز JEL: A14, D83.

**الكلمات المفتاحية:** جودة، أبعاد جودة الخدمة، الالتزام التنظيمي، التعليم العالي.

**Abstract:** Testified last year's great interest in adopting the dimensions of service quality in educational institutions, which is reflected on their commitment to their organization's commitment to the institution and their direction, hence the study aimed to measure and analyze the impact of the link and relationship between the dimensions of quality of service and of b (tangibility, reliability, responsiveness, safety, and emotional) as independent variables and (organizational commitment) as a dependent variable, as well as the discovery of the amount of variation in the effect of dimensional referred to in the organizational commitment to development among faculty members. I have been using the questionnaire form as a tool to collect study data and to achieve their goals of definition The study variables and the nature of their relationship, was the University of Kirkuk, a field of study.

The study found a number of conclusions notably that the dimensions of service quality are linked and affect moral commitment to organizational, and under some proposals that will contribute to draw the attention of the administrative leaders of the colleges surveyed to identify the roles of these dimensions and the search for the most important mechanisms and means to be adopted has offered being an important dimension to the development of organizational commitment of faculty members as the cornerstones of the educational process so it has to be attention to this aspect.

**Key words:** quality, dimensions of quality of service, organizational commitment, Higher Education.

**(JEL) Classification :** A14, D83.

\* المؤلف المراسل: م. د. بصير خلف خزل، الإيميل: [baser\\_2@yahoo.com](mailto:baser_2@yahoo.com)

## 1. مقدمة

تعد الجامعة مركز إشعاع حضاري وعلمي، يسعى إلى تنمية المجتمع اقتصادياً وعلمياً وثقافياً عبر وظائفها الأساسية التي تقوم بها، وتعتمد نجاح العملية التعليمية في الجامعة على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها، وتعتبر توافر جودة الخدمة التعليمية ووجود أفراد يمتلكون وفاء مستمر والالتزام للعمل فيها احدی الوسائل في تحقيق أهدافها، لذا يعتبر موضوع جودة الخدمة المقدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي من المواضيع التي تستدعي اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمتخصصين لما لهذا الموضوع من أهمية تمس حياة المجتمع في جميع النواحي. لأن أي عملية تنموية تعتمد أساساً على القوى البشرية المتوفرة في المجتمع، ويعتبر أعضاء هيئة التدريس إحدى القوى المؤثرة في تنمية ذلك المورد، لذا ينبغي الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة باعتبارهم ي حثلون موقعاً متقدماً في تنمية المجتمع اقتصادياً وعلمياً وثقافياً والعامل الحاسم في النجاحات التي تحقّقها الجامعة ، لذا ينبغي تلبية متطلباته واحتياجاته الضرورية لعمله، وغرس ثقافة الالتزام التنظيمي لديهم عبر تبني أبعاد جودة الخدمة في التعليم بالمستوى المطلوب من قبل الكليات.

**1.1 مشكلة البحث:** تولى وزارة التعليم العالي العراقية اهتماماً خاصاً بجودة التعليم العالي، اذ ما تضعه من طموحات تحاول أن تفعله الى واقع ملموس، لذا حاجة التعليم العالي في العراق بعامة وجامعة كركوك خاصة لضمان تطبيق الجودة في جامعاتها بهدف التواصل مع العالم ومواكبة التطور في مختلف المجالات العلمية. وهذه ما أشارت إليه دراسة (Cardona, Bravo, 2012, p23) "ضرورة تقييم جودة الخدمة في التعليم العالي لتوفير المعلومات حول فعالية الخطط التعليمية وبرامج التحسين"، كما تشير دراسة (البولرب وقداة، 73، ص 2008) أن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تتعكس على أداء المؤسسة التعليمية عن طريق تنفيذ الخطط والأهداف الموضوعية، وأعضاء هيئة التدريس هم الذين يترجمون الخطط والأهداف في المؤسسة إلى واقع ينعكس في أداء خريجها مستقبلاً. فالالتزام التنظيمي لدى الهيئة التدريسية لا يمكن تحقيقه إلا بوجود خدمات ذات جودة تقدم لهم، ومن هنا تبرز المشكلة الأكثر تعقيداً هو أن البيئة العراقية عامة وجامعة كركوك خاصة تمتاز بأنماط قيادية وإدارية مختلفة عن واقع الدول المتقدمة نتيجة الظروف والأزمات التي يعيشها العراق في الوقت الحاضر، وفي السياق نفسه أشارت دراسة (الشمري، 262، ص 2013) "ينبغي ان تصبح مسؤوليّة إشاعة مفهوم الالتزام التنظيمي وتنميته جزءاً أساسياً من المهام الملزمة لكل القادة الأكاديمية في الكلية بدءاً من العميد وانتهاءً برؤساء الأقسام والشعب والوحدات، كما تشير دراسة (Chughtai & Zafar, 2006, p40) أن

هناك دراسات قليلة جداً عن موضوع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية. فقد كان إلزاماً أن تتصدى الجهود البحثية العلمية لهذا الموضوع، وإحساس الباحث بضرورة معرفة واقع تطبيق جودة الخدمة وأثرها في الالتزام التنظيمي في جامعة كركوك. ولأجل ذلك بالإمكان طرح مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية بأبعادها في الكليات المبحوثة؟

- ما مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات المبحوثة؟

- ما طبيعة العلاقة والتأثير بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية والالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة؟

- أي بعد من أبعاد جودة الخدمة أكثر تأثيراً في الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة؟

**2.1 أهمية البحث:** يحظى هذا البحث بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تتبع من أهمية الموضوع الذي نتناوله، وهو جودة التعليم الجامعي التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذا البناء لا يمكن أن يحقق أهدافه إلا إذا كان هناك التزام من قبل أعضاء هيئة التدريس لان التزامهم هو موضوع حيوي، لان التزامهم نحو جامعتهم لا يُعبر فقط أمراً أساسياً لبقائها وفعاليتها، بل أيضاً يمس جمهور المستفيدين والمجتمع برمته، ومن هنا تبرز أهمية موضوع جودة الخدمة في التعليم والالتزام التنظيمي.

**3.1 أهداف البحث:** يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية في الكليات المبحوثة.

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة.

- تحديد نوع العلاقة والأثر بين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها والالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة.

**4.1 فرضيات البحث:** تمثلت فرضيات البحث في الآتي:

**الفرضية الأولى:** تتبنى الكليات المبحوثة تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم.

**الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها والالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة.

**الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لجودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها في الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات المبحوثة.

**الفرضية الرابعة:** تتباين أبعاد جودة الخدمة في مستوى تأثيرها في الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة

**5.1 حدود البحث:** يمكن تقسيم حدود هذا البحث على وفق الآتي: الحدود المكانية: تم البحث في عدداً من الكليات التابعة لجامعة كركوك وهذه الكليات هي: (القانون، العلوم، الهندسة، التربية للعلوم الإنسانية)، أما الحدود البشرية: أجري البحث على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الكليات أعلاه.

## 2. الإطار النظري

### 1.2 الجودة في التعليم

#### 1.1.2 مفهوم الجودة في التعليم

التعليم هو الأساس، والذي يتكون من العوامل الرئيسة لتطوير وتحسين الاقتصاد والظروف الاجتماعية للأفراد والمجتمع (Sahito & Vaisanen, 2017, p44)، تشير الأدبيات الى أن التعليم العالي بدأ تركيزه الأخير على جهود تحسين الجودة، نظراً لزيادة المنافسة على التمويل، والموارد، والطلاب والمحفزات مما زاد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي (Quinn et al, 2014, p142). ان الاخذ بتحقيق الجودة بالتعليم يعد اداة التنمية والتقدم وتكامله معرفياً ومهارياً ووجدانياً، ومن ثم الوفاء باحتياجات الكوادر التدريسية القادرة على تحقيق التميز التنظيمي (البيلاوي واخرون، 14، ص 2006). لذا يعدّ مفهوم الجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي، فهي تعني الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الانجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة او المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (دريس واخرون، ، 2012، ص7).

وفقاً للأدبيات، تعتبر جودة الخدمة في التعليم العالي قضية معقدة ومتعددة الأوجه (Pedro et al, 2018, p168)، لان الجودة في الخدمات التعليمية معقدة في جوانبها (Riel et al, 2013)، لأنها تتألف من عدة مكونات وعناصر خدمية مختلفة، التي تقدم في أوقات مختلفة من قبل مقدمي خدمات مختلفين، ومن هنا يمكن القول بأن مفهوم الجودة في التعليم العالي معقد ومتعدد الأوجه و وتفتقر الى تعريف مناسب لها، وفقاً لهم، هناك عدة طرق لتعريف الجودة في التعليم العالي، كل تعريف له معاييره الخاصة (Choudhury, 2014, p210)، أن ايجاد تعريف لجودة التعليم يواجه صعوبات لانبثاق المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة، ويعرف جودة التعليم على انها "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف اكسابهم المعارف و المهارات والاتجاهات التي

تمكنهم من تلبية توقعات الاطراف المستفيدة (المنظمات) ( الغزوي، 2002، ص 105). فالجودة في التعليم هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع و مستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة و المستفيدين من التعليم والبحوث الجامعية(العاني واخرون، 2002، ص 49).

ويعرف(Chen et al,2007, p131) الجودة في التعليم العالي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد، التي ينبغي أن تشمل جميع الوظائف، والأنشطة: المناهج الدراسية، و مؤهلات التدريس بالكلية، الحكومة، والمرافق، وخصائص الطلبة، والتنظيم والإدارة، والشبكات التفاعلية. أما(العلي، 47، ص 2017) فقد عرفها بأنها القيام بأداء العمل على نحو يحقق أعلى مستوياته الذي ينتج عنه ارتفاع بالنتائج في جودة مخرجاته أعلى المستويات. في حين عرفها(النقري والطرونة، 85، ص 2018) هي قدرة المؤسسة التعليمية في مختلف مستوياتها التنظيمية التي تمكنها من إعداد طلبة قادرين على تأدية حاجات سوق العمل وفقا ما تم اعداده من مواصفات. وتتفاوت تطبيقات مؤسسات التعليم العالي لمفاهيم ونظريات ومداخل الجودة، وتتراوح بين الاهتمام بتقويم مستوى جودة التعليم العالي (المرحلة الأولى في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق ضمان جودة التعليم العالي (المرحلة الثانية في تطبيق الجودة)، والاهتمام بتحقيق منهج متكامل في جودة التعليم العالي (المرحلة الأخيرة في تطبيق الجودة)، ولا يمكن القفز إليها مباشرة دون الاهتمام بالمراحل السابقة لتكون ركائز ثابتة تبنى عليها ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي(بوفارة، 2004، ص 3). كما يشير(Pedro et al,2018, p166) إلى هناك أربع قضايا رئيسة لمفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية هي:

أ. إدماج مفاهيم الجودة في المناهج الدراسية.

ب. استخدام مفاهيم الجودة لتحسين الإدارة التعليمية.

ت. إشارة مفاهيم الجودة لتحسين جودة التدريس.

ث. مفاهيم عن إجراء المزيد من البحوث لتحسين جودة الخدمات التعليمية.

إن هذه الأنظمة هي جزء من الإستراتيجية في مستوى الإدارة الأعلى حيث تتضمن كل الأفراد والتعلم والتكيف للتغيير فهي عناصر النجاح الأساسية، وهي تعتمد على الطرق العلمية والمساهمات الفردية و الجماعية (Anninos, 2007, p315).

### 2.1.2 أهمية الجودة في التعليم

إن الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية قد تفوق الإهتمام بالسلع في كثير من بلدان العالم، تتبع أهمية تطبيق الجودة ومبادئها ومتطلباتها في ميدان التعليم العالي من أهمية التعليم العالي وتأثيره الكبير على مختلف القطاعات الأخرى (خزعل، 2018، ص 344).

فمخرجات التعليم العالي (الخريجين) هي مدخلات للمنظمات الأخرى، والدراسات والبحوث التي يقدمها التدريسيون والباحثين في التعليم العالي هي أهم أدوات التطوير لعمل الوزارات و مؤسسات القطاعات الحكومية و الخاصة على حد سواء الأخرى، فضلاً عن قيام التدريسيين بتقديم الاستشارات العلمية والفنية لحل المشاكل التي تواجه تلك الوزارات، ومن تلك الأهمية وللدور الكبير للجامعات في بناء مجتمع متسلح بالعلم والمعرفة والمساهمة الفاعلة لرفع المستوى العلمي للمجتمع، فالمجتمعات تتسابق لزيادة عدد المتعلمين لوصف المجتمع بالمتعلم الذي يكون اغلب أبنائه من حملة المؤهلات العلمية (حافظ، 2011: 54). هناك أدلة واضحة على أهمية جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للكثيرين (على سبيل المثال، ( Ham & Angell et al., 2008; Hayduk, 2003)، إذ تتلقى مفاهيم ونماذج التقييم في قطاع التعليم العالي اهتماماً كبيراً في السنوات الأخيرة (Twaiisi & Kilani, 2015, p82). لذا تعتبر الجودة في التعليم كمنهج إداري يتضمن التغيير الشامل والمستمر في مختلف النشاطات في مؤسسة التعليم العالي، وهو يقوم أساساً على مجموعة من المبادئ، ويعتبر العنصر البشري احد ابرز هذه المبادئ فينبغي الاهتمام به وتلبية متطلباته واحتياجاته (نور الدين ومحمد، 2012: 218). ولكي تدار العمليات بنجاح فعلى المدير أن ينظر إلى وظيفة إدارة الجودة على أساس احتياجات المؤسسة، فان ذلك سيؤدي إلى إيجاد مناخ عملي أفضل وتنمية مهارات العاملين فضلاً عن تنميته الالتزام التنظيمي لديهم (الكناني، 557، ص 2013).

### 3.1.2 أبعاد الجودة في التعليم:

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/الطالب الجامعي وسوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة. وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة الجودة من زوايا متعددة، فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إلى أن للجودة أبعاداً، وهذه الأبعاد

متنوعة، وتتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أن المؤسسة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر (أبوفارة، 2004، ص5). يشير (Pedro et al,2018, p168) أن أبعاد جودة الخدمة سابقاً كانت عشرة أبعاد تطبق على أغلب المنظمات الخدمية هي: (الاعتمادية، الاستجابة، المقدر، الوصول، المجاملة، الاتصال، المصادقية، الأمن، فهم الزبائن، الملموسية)، وبعد إجراء العديد من الدراسات والتجارب تم اختصار الأبعاد إلى خمسة أبعاد وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، والضمان أو الأمن، التعاطف، الملموسية) وهي احد النماذج الأكثر اتفاقاً واستخداماً من قبل الباحثين لتقييم جودة الخدمة، إذ أظهرت دراسات عديدة استخدم الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي على سبيل المثال دراسة ( Legčević,2009) درس توقعات الطلاب وتصورات جودة الخدمة في كلية القانون في جامعة أوسبيك في كرواتيا، ووجدت أن توقعات الطلاب تجاوزت تصوراتهم ، وكانت الأكثر سلبية في الأبعاد الاعتمادية والتعاطف (Yousapronpaiboon, 2014, p1089). تتفق الدراسات الحديثة على ان جودة الخدمات المقدمة بشكل عام والتعليمية منها بشكل خاص، تنعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة المقدمة لدرجة التميز والتفوق في أدائها. إن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة متعددة ومتنوعة . كما في الجدول (1).

جدول (1): أبعاد جودة الخدمة التعليمية

ت	الدراسة	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمن	التعاطف	العينة
2	عاشور والعبادلة، 2007:121	*	*	*	*	*	الطلبة
3	قدورة، 2011:58	*	*	*	*	*	الطلبة
4	Cardona, Bravo,2012:p23	*	*	*	*	*	الطلبة
5	Quinn,al,et, 2014:p145	*	*	*	*	*	الطلبة
6	Yousapronpaiboon, 2014:p1089	*	*	*	*	*	الطلبة
7	Twaissi& Kilani,2015:p82	*	*	*	*	*	الطلبة
8	Zafi ropoulo&Vrana,2008,p:37	*	*	*	*	*	الطلبة
9	Rehaman&Husnain,2018:1	*	*	*	*	*	الطلبة

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر الواردة فيه

يتضح من أعلاه أن اغلب الباحثين تركزت دراساتهم في قياس جودة الخدمة التعليمية على خمسة أبعاد، وهذا يدل على مدى أهميتها في الخدمات التعليمية، بالمقابل كانت اغلب عينة الدراسة هم الطلاب. واستكمالاً إلى ما سبق تشير دراسة (Lagrosen, 2004, p68) في توصياته "سيكون من المفيد استكمال هذا البحث مع دراسات من وجهات نظر أخرى غير الطلبة، أي منظور أصحاب المصلحة (التدريسيين)". واستكمالاً لما جاء به الباحثين ارتئي الباحث الأخذ بنظر الاعتبار عينة البحث التدريسيين الذين يعتبرون النواة الرئيسة في تقديم الخدمة التعليمية. لذا على إدارة المؤسسة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتبنيها وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية Effectiveness (بوفارة، 2004، ص5).

وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية (الجامعة) وكالاتي: (Cardona, Bravo, 2012, p25) (Twaissi & Kilani, 2015, p82) (Quinn, al, et, 2014, p145)

- أ. **الملموسية:** تمثل الاشياء الملموسة، المرافق المادية والمعدات ومظهر موظفي الجامعة.
- ب. **الاعتمادية:** القدرة على أداء الخدمة المرتقبة او الموعودة بثقة وبدقة.
- ت. **الاستجابة:** قدرة مقدمي الخدمة الاستجابة بسرعة على طلبات التدريسيين واستفساراتهم.
- ث. **الأمان:** قدرة موظفي الجامعة لإثبات الكفاءة، الثقة، والاحترام والمصادقية والأمن.
- ج. **التعاطف:** القدرة على الرعاية وتوفير الرعاية الفردية للتدريسيين من قبل مقدمي الخدمة.

### 3. الالتزام التنظيمي

تعتمد الجامعات على تنمية الترابط بينها وبين مواردها البشرية، باعتبارهم الموارد المهمة في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، ويعد الالتزام التنظيمي احد أوجه هذا الترابط وأكثرهم جذباً للاهتمام.

#### 1.3 مفهوم الالتزام التنظيمي:

مما لا شك فيه أن الالتزام التنظيمي ينطوي على قيم يؤمن بها الفرد ومشاعر تجاه المؤسسة التي يعمل فيها، وبهذا الوصف فإن الالتزام يؤلف جزءاً من ثقافة المؤسسة، وإذا كان الالتزام التنظيمي يعبر عن ثقافة يحق للمعنيين التساؤل، هل أن الالتزام التنظيمي متأصل في الفرد؟ وهل يمكن للمؤسسة بنائه وتنميته؟



إن الإجابة على مثل هذه التساؤلات ليسرت بالبساطة المتوقعة، فالالتزام مكنون داخلي غير ملموس، إنما يمكن الاستدلال عليه من خلال بعض السلوكيات التي يبديها الفرد، فلو كان الالتزام متأصلاً فيه وبالإمكان الكشف عنه لكان الأولى بالمنظمات أن تسعى إلى استقطاب الأفراد الملتزمين ابتداء ليصبحوا مستخدمين لديها، غير أن هذا لا يعني بأي حال أن الفرد قبل دخوله المؤسسة لا يحمل بعض جوانب الالتزام.

لذا يعد الالتزام التنظيمي (Organizational Commitment) من المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أخذت أبعاداً واتجاهات واسعة، وخضعت لوجهات نظر متباينة ظهرت بالنتيجة على تحديد مفهومه بدقة وعناية. ويرى (Scholl, 2000, p 1) إن الالتزام التنظيمي هو أحد المفاهيم التي استعملت بطرائق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المؤسسة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لا طول مدة. كما أنه يبرز مستويات عالية من سلوك الدور المتميز (Extra role behavior) التي تنصب نحو الأداء المطلوب (Jarvi, 2000, p 4). فقد عرف (جودة، 2008، ص280) الالتزام التنظيمي بأنه يعكس مدى انتماء الأفراد لمنظماتهم وتعلقهم بها. في حين يعرفه (Nazari & Emami, 2012, p486) بأنه يشير إلى قوة ترابط الفرد عاطفياً ووظيفياً لمكان العمل. أما (الشهري، 2013، ص43) فعرفه بأنه اتجاه إيجابي يعبر عن اقتناع الفرد العميق بالمؤسسة التي يعمل بها ورسالتها وقيمها وأهدافها، الأمر الذي يجعله يتوافق معها ويستغرق في أنشطتها ويشعر أنه جزء أساسي ومؤثر فيها، مما يدفعه إلى بذل الجهود المطلوبة في أداء مهام دوره الاعتيادي مع استعداده لبذل مجهودات إضافية تطوعية من شأنها إنجاح عمل المؤسسة والإسهام في تقدمها ورفاهيتها. في حين عرفها (Lizote et.al, 2017, p950) بأنه القوة النسبية التي تصف علاقة الفرد بالمؤسسة، هذه القوة تأخذ ثلاث أبعاد أساسية هي: الالتزام العاطفي والالتزام الأخلاقي والالتزام المستمر. أما (Gautam, 2017, p119) فعرفه بأنها ظاهرة غير ملموسة كنتيجة لنظام إدارة الموارد البشرية، تهدف إلى الاحتفاظ بالموظفين واستغلال إمكاناتهم وطاقاتهم الكاملة نحو تأدية العمل. في حين عرفه (Metin & Asli, 2018, p4) بأنه المشاركة والاستعداد لبذل الجهد والبقاء في المؤسسة. وأخيراً فإن الأدبيات الإدارية الحديثة تتجه إلى تعريف الالتزام التنظيمي بثلاث طرائق مختلفة هي (Brunetto & Wharton, 2002, p 4):

- أ. كونه ناتج من التفاعلات بين الفرد والمؤسسة.
- ب. توجه الفرد نحو المؤسسة.
- ت. الربط بين الالتزام التنظيمي وتطبيقات إدارة الموارد البشرية.
- إن الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس لمؤشر قوي للحكم على جود الأداء من عدمه، لذا يعد مورداً إدارياً هاماً في الكثير من الجامعات العالمية، إذ أصبح من الشائع في بعض الجامعات وجود برامج مخططة بفاعلية لتنمية الالتزام لدى أعضاء هيئة التدريس فيها (الشهري، 2013، ص22).
- وفي السياق نفسه يشير (Sezgin,2009, p632) إلى أن هناك جدل من قبل الباحثين حول النظر في مفهوم الالتزام التنظيمي من قبل التدريسي هي:
- أ. الامتثال أو الإذعان: يحدث الالتزام عندما يسعى الفرد إلى بناء أو الحفاظ على علاقات مرضية مع الآخرين، والحصول على مكافآت خاصة وتجنب العقوبات.
- ب. العزم أو الانتماء: يظهر هذا الالتزام عندما يقبل الفرد أهداف وقيم المؤسسة ويكون مستعداً ليكون تجاهها (المؤسسة) علاقة ايجابية.
- ت. الاستغراق: يحدث عندما تكون أهدافه وقيمه منسجمة مع أنظمة وقيم المؤسسة، ويسعى جاهداً لبذل أقصى جهد في سبيل تحقيقها والحفاظ عليها.
- في حين يذكر (Chughtai&Zafar,2006, p40) و (Nazari& Emami,2012, p487) (Sezgin,2009, p631) (Metin & Asli, 2018, p46) ثلاث عوامل يمكن أن يوضح مفهوم الالتزام التنظيمي هو:
- أ. يمثل الإيمان القوي بقبول أهداف وقيم المؤسسة.
- ب. الرغبة والاستعداد في بذل جهداً كبيراً من أجل المؤسسة.
- ت. يمثل وجود رغبة قوية في البقاء عضواً في المؤسسة.
- وفي حين يمكن تحديد خصائص الإلتزام التنظيمي كالاتي: (الشهري، 2013، ص65)
- ث. انه سلوك طوعي ينبع من الأدوار الإضافي التي يمكن أن يقوم بها الفرد.
- ج. ليس له صفة الثبات المطلق.

ح. يعبر عن حالة تراكمية يستغرق بناءها وقتاً طويلاً نسبياً.

خ. مفهوم متعدد الأبعاد ومتمايز المستويات.

د. يتميز بالهادفية فهو يعبر عن دوافع نفسية ووجدانية وأخلاقية داخل الفرد.

واتساقاً الى ما سبق، انه مهما كانت السلوكيات ظاهرية او باطنية يمكن تطويره وتنميته إذا وضعت المنظمات استراتيجيات مخطط ومؤسسة له، فهو شأنه شأن السلوكيات الأخرى والتي يمكن تشكيلها وتعديلها وتعزيزها وبالتالي إدارتها.

### 2.3 مداخل دراسة الالتزام التنظيمي وأبعاده:

هناك عدد من المداخل تناولت الالتزام التنظيمي، وكل مدخل يعبر عن وجهات نظر الباحثين بشأن دراسة الالتزام التنظيمي، وهذه المداخل هي:

#### 1.2.3 المدخل السلوكي:

وفق المدخل السلوكي فان شعور الفرد بالالتزام ليس موجه بالضرورة للمؤسسة بل لأفعاله أو للأنشطة التي يؤديها في تلك المؤسسة (Culverson, 2002, p25). وقد برزت فيها نظريتان هما: نظرية المراهنات الجانبية لبيكر (1960)، نظرية الالتزام لاتزيوني (1961) (حسن، 2013، ص27). أي إن الفرد يبقى مقيداً وملتزماً للمؤسسة إذا كانت لديه خدمة طويلة في المؤسسة كي لا يخسر تقاعده أو يفقد مركزه الوظيفي.

#### 2.2.3 المدخل الإتجاهي:

ينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه حالة من التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة. فهو يعتمد بدرجة كبيرة على قدرة المؤسسة في إقناع ذلك الفرد وإشباع حاجاته، وهذا يحصل عندما يتم التحري عن تلك الحاجات أو الدوافع ومحاولة إشباعها. وبرزت نظرية بورتر وزملائه (1974) الاهتمام لبيان العلاقة بين الافراد ومنظمتهم (الشهري، 2013، ص51).

#### 3.2.3 المدخل الالتزام المتعدد

الالتزام التنظيمي وفق هذا المدخل يلبن القيم والأهداف التنظيمية لا تمثل مرجعيات (Referents) نهائية للالتزام الفرد، فالمؤسسة تتألف من مجموعات كثيرة تتمثل بزملاء العمل، المشرفين، العاملين، والمجموعات الأخرى

في المجتمع (McElroy et.al, 2001, p3). وسبب زيادة هذا المدخل يكمن في نقلها دراسة الالتزام التنظيمي من المنظور الضيق ذي البعد الواحد الى المنظور المتعدد، إذ برزت نظريتان اعتبرت أكثرها دراسة من قبل الباحثين هما: نظرية أوريللي وشاتمن (1986)، نظرية مايروالن (1991) (الشهري، 2013، ص51). يرى الباحث أن مدخل الالتزام المتعدد اتسم بالشمولية والواقعية قياسا بالمداخل الأخرى، إذ قدم رؤية جديدة واتجاه مغاير في تناوله الالتزام التنظيمي عن المداخل الأخرى.

### 4.2.3 المدخل الحديث (سلوكي واتجاهي)

يعتمد المدخل الحديث في دراسة الالتزام التنظيمي على تقسيمه إلى ثلاثة عناصر أو أبعاد وهي الالتزام الشعوري، الالتزام الأخلاقي، والالتزام المستمر. ويدمج المدخل الحديث بين المدخلين الإتجاهي والسلوكي، إذ ينتمي كل من الالتزام الشعوري والالتزام الأخلاقي إلى المدخل الإتجاهي، أما الالتزام الم ستم ر فانه ينتمي إلى المدخل السلوكي ( Wright & Rohrbaugh, 2002, p1-2). وقد برز في هذا المدخل نظريتان جديرتان بالاهتمام هما: ( نظرية كوهن ( 2007)، ونظرية سومرز (2009) (الشهري، 2013، ص54). يجمع الباحثون ( جودة، 2008، ص280) و (Joolideh&Yeshodhara,2009, p28) و (حسن، 2012، ص23) و (الشهري، 2013، ص10) (Hasani et al,2013, p459) (Gautam,2017, p120) على ثلاث ركائز إذا توافرت في المؤسسة فإنها تساعد على تماسك الالتزام التنظيمي واستمراره وهذه الركائز هي: (الالتزام الشعوري، الالتزام الأخلاقي، الالتزام الاستمراري). وسيعتمد هذا المدخل في البحث الحالية للالتزام التنظيمي، وفيما يلي توضيح لأبعاده الثلاثة:

- أ. الالتزام الشعوري: يعني رض ا الأفراد ع ن المؤسسة ورضاهم عن وجودهم كأعضاء في المؤسسة (Metin&Asli,2018, p46). وأي قيمه تتسجم مع قيمها ما يمنحه متعة في ارتباطه بها ( Ugboro & Obemy,2001, p6). ولذلك يحافظ على عضويته فيها النابعة من رغبته (Pare & Tremblay,2000, p1).
- ب. الالتزام الاخلاقي: ويشير إلى أن ثقافة وأخلاقيات العمل تؤدي إلى بقائهم في المؤسسة الذي يحتم عليه م الوفاء لتلك المؤسسة ( Metin&Asli,2018, p47). لذا فان الأفراد الذين يصنفون بان التزامهم أخلاقي يعملون

بطريقة ملائمة لأهداف المؤسسة كونهم يؤمنون بان ما يفعلونه صحيحاً وأخلاقياً (Kuehn & Busaidi,2001, p24) وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام الأخلاقي (Ugboro & Obeng,2001, p6).

ت. الالتزام المستمر: يشير إلى ضرورة بقاء الفرد في المؤسسة لان استثماراته الشخصية غير القابلة للاستغناء عنها (Nazari& Emami, 2012, p487). والتي تتمثل بعلاقات العمل مع الزملاء، التقاعد، المهنة والمهارات التي توجه نحو نشاط محدد كذلك مدة الخدمة والمنافع الأخرى التي تجعل مغادرة أو ترك المؤسسة للعمل في مكان آخر أمراً مكلفاً بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد (Ugboro & Obeng, 2001, p6). أي هو التزام محسوب يدرك من خلاله الفرد أو يقدر الكلفة المترتبة في حالة ما إذا أراد ترك المؤسسة (Lizote et.al, 2017, p950).

### 3.3 العلاقة بين متغيرات البحث

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع جودة الخدمة في التعليم العالي، هذا الاهتمام المتزايد في جودة الخدمة لوجود ضغط كبير من قبل المستفيدين (التدريسيين) لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، ويعتبر عضو هيئة التدريس أحد اهم عناصر العملية التعليمية، لذا ينبغي على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة الخدمات المقدمة له مما ينعكس على التزامهم التنظيمي (أبو الرب قدامة، 2008، ص70). اذ يعد الالتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية على نحو عام، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات على نحو خاص، لذلك برزت الحاجة الى دراسة الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية لتحديد الظواهر التي تدعو الى تنميته.

وفي السياق نفسه أشار (الشمري، 2013، ص263) "بان تصبح مسؤولية إشاعة مفهوم الالتزام التنظيمي وتنميته جزءاً أساسياً من المهام الملزمة لكل القادة الأكاديمية في الكليات بدءاً من العميد وانتهاءً برؤساء الأقسام والشعب والوحدات.

كما أشارت دراسة (Choudhury,2014:209) ان تبني ابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي يغرس ثقافة الالتزام التنظيمي لخدمة المستفيدين. واكدت دراسة (بوخلوة وقرينة، 2013، ص103) ان ادارة الجودة في أي مؤسسة يكون

محور اهتمام الاكبر للقيادات الادارية توليد الرغبة لدى العاملين للبقاء والاستمرار داخل المؤسسة، فضلاً على جعل العاملين يميلون الى بذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم. يتضح مما تقدم واستنتاجاً لما أكدته الدراسات لتأثير ابعاد جودة الخدمة في تنمية الالتزام التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس وهذا ما ينسجم مع توجهات هذه الدراسة.

#### 4. الإطار الميداني

يسعى هذا الم بحث إلى تسليط الضوء على ميدان البحث ومجتمعه والأفراد المبحوثين، فضلاً عن اختبار فرضيات البحث وتفسير معلماتها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وقسم الم بحث الى الفقرات الآتية:

#### 1.4 وصف ميدان البحث وعينته

##### 1.1.4 نبذة تعريفية عن ميدان البحث جامعة كركوك\*

تعد جامعة كركوك من الجامعات الحديثة، حيث تم تأسيسها في اليوم السابع عشر من كانون الثاني لسنة 2003. وقد شهدت هذه الجامعة تطوراً كبيراً منذ تأسيسها ولحد الآن شمل هذا التطور معظم النواحي ومنها الناحية العلمية والبحوث والمؤتمرات العلمية. كذلك شمل هذا التطور ما شهدته الجامعة من عمران الذي تمثل بانتقال الجامعة بعدد من كلياتها الى مجمعها الجامعي الجديد في منطقة الصيادة والذي يمثل انتقالها تحول علمي كبير تسهم في فتح افاق علمية جديدة. استخدم الباحث جامعة كركوك بوصفها ميداناً للبحث للمسوغات الآتية:

- أ. استجابتها كميدان للبحث، وسهولة الحصول على البيانات وإمكانية قياس متغيرات البحث.
- ب. تعد أكثر الميادين حاجة لتحسين جودة خدماتها بما ينعكس على تنمية الالتزام التنظيمي.

#### 2.1.4 وصف الأفراد المبحوثين

جاءت محاولة الباحث لتتناول موضوع جودة الخدمة واثرها في تنمية الالتزام التنظيمي، ومن هنا اعتمد الباحث في تغطية الإطار النظري على ما توفر من مصادر عربية وأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، أما الجانب الميداني فقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز البحث، اذ اعتمد في جمع البيانات على

استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات ، وأخضعت الاستمارة قبل توزيعها لاختبار الصدق والثبات باستخدام البرنامج الاحصائي ( SPSS )، وحصلت على درجة وصلت إلى ( 0.84 ) بحسب معامل "كرومباخ ألفا"، وصممت الاستمارة على نحو يتلاءم مع الأفراد المبحوثين (اعضاء هيئة التدريس)، لمجتمع بحث قوامه (513) تدريسي واختير عينه قوامها (140) تدريسي اي بنسبة (27%)، إذ تم توزيع (140) استمارة، وتم استرجاع (140) استمارة منها (126) استمارة صالحة التحليل الاحصائي واستبعدت ( 14 ) غير صالحة للتحليل، وشملت الاستبانة ثلاثة أجزاء ركز الجزء الأول على البيانات التعريفية للأفراد المبحوثين في حين ركز الجزء الثاني على المقاييس الخاصة بجودة الخدمة، وركز الجزء الثالث على المقاييس الخاصة بالالتزام التنظيمي والتي استمدت فقراتها من الدراسات النظرية، التطبيقية، إذ تم إعداد مؤشرات الخاصة بأبعاد جودة الخدمة على عدة آراء ودراسات منها: (Cardona, Bravo, 2012)(Twaissi & Kilani, 2015) (Quinn, al, et, ) (2014) (قدوة ، 2011). كما تم إعداد مؤشرات الخاصة بأبعاد الالتزام التنظيمي على عدة دراسات وآراء منها: (جودة، 2008)(Joolideh & Yeshodhara, 2009)(حسن، 2012)(الشهري، 2013) (Hasani, al. at, 2013). واستخدم مقياس ليكرت الثلاثي، إذ تراوحت الأوزان بين ( 3-2-1 ) اتفق، محايد، لا أتفق على التوالي وبوسط حسابي فرضي قدره (2). وقد تم الاعتماد على التحليل الإحصائي الذي يتضمن التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، فضلاً عن معامل الارتباط ومعامل الانحدار البسيط والمنتزج . وذلك باستخدام البرنامج (SPSS)، والجدول (2) يوضح وصف الأفراد المبحوثين الذين وزعت لهم استمارة الاستبيان.

الجدول (2): وصف الأفراد المبحوثين

الجنس									
أنثى					ذكر				
%		ت		%		ت			
26		33		74		93			
العمر									
61- فاكثر		60-51		50-41		40-31		30-20	
%		ت		%		ت		%	
5		6		10		12		25	
								32	
								47	
								59	
								13	
								17	

المؤهل العلمي							
دكتوراه		ماجستير				دبلوم	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
60	48	65	51	1	1	1	1
عدد سنوات الخدمة							
5-1		10-6		15-11		16- فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
30	24	40	32	46	36	10	8

الجدول من إعداد الباحثين في ضوء استمارة الاستبانة.

إذ تظهر البيانات التي تصف الأفراد المبحوثين أن أعلى النسب التي حصل عليها كل من جنس الذكور بلغت (74%)، والفئة العمرية التي تتراوح ما بين (31-40) والتي بلغت (47%)، والمؤهل العلمي (الماجستير) والتي بلغت (51%)، وسنوات الخدمة والتي تتراوح خدمتهم ما بين (11-15) سنوات بنسبة (36%). وهذا يشير إلى أن نصف أفراد العينة هم من كبار العمر والذين لديهم خدمة طويلة في العمل الجامعي وبالتالي فأنهم قادرين على الاستجابة لهتغيرات البحث.

#### 2.1.4 وصف متغيرات البحث وتشخيصها: مواقف المستبينة آراؤهم من متغيري البحث

##### أ. مواقف المستبينة آراؤهم من جودة الخدمة

تشير معطيات الجدول (3) النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة، أن هنالك نسبة اتفاق ايجابية جيدة لجميع الأبعاد، إذ نلاحظ أن أعلى نسبة اتفاق كان من نصيب بُعد الأمان بنسبة (48.7%)، وأدنى نسبة اتفاق كان من نصيب بُعد الاستجابة بنسبة (25.6%)، بالمقابل نلاحظ أن أعلى وسط حسابي كان من نصيب بُعد الأمان وجاء بوسط حسابي (2.381) وبانحراف معياري بلغ (0.491) وهو أعلى من الوسط الفرضي (2)، وأدنى وسط حسابي كان من نصيب بُعد الاعتمادية جاء بقيمة (1.912) وبانحراف معياري بلغ (0.586)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت أعلى نسبة اتفاق ايجابي لأبعاد جودة الخدمة هو المؤشر (X3) الذي ينص على (يتصف زملائي في الكلية بالمظهر الأنيق)، والمؤشر (X6) الذي ينص على (تمتاز الكلية بدقة توثيق المعلومات التي تخصني)، والمؤشر (X8) الذي ينص على (الاستعداد والرغبة لدى زملائي للمشكلات التي تواجهني)، والمؤشر (X12) الذي ينص على (يتصف العاملون في الكلية باللطف وحسن الخلق في التعامل)، والمؤشر (X13) الذي ينص على (احصل على اهتمام شخصي من قبل



العاملين). والتي جاءت بأوساط حسابية (2.58) (2.24) (2.40) (2.57) (2.43) على التوالي وهي أعلى من الوسط الفرضي (2)، وبانحراف معياري (0.624) (0.794) (0.659) (0.599) (0.698) على التوالي. الجدول (3) مواقف المستبينة آراؤهم من ابعاد جودة الخدمة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإيجابية المؤشر			الابعاد
		لا اتفق %	محايد %	اتفق %	
0.545	2.267	21.6	30.1	48.4	الملموسية
0.586	1.912	35.3	38.3	26.4	الاعتمادية
0.507	1.987	27.0	47.4	25.6	الاستجابة
0.491	2.381	10.6	40.7	48.7	الامان
0.518	2.114	24.6	39.4	36.0	العاطفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

#### ب. مواقف المستبينة آراؤهم من الالتزام التنظيمي.

تفصح معطيات الجدول (4) النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لأبعاد الالتزام التنظيمي، إذ يتضح أن هنالك نسبة اتفاق ايجابية جيدة متقاربة لجميع الأبعاد، في حين نلاحظ أن أعلى نسبة اتفاق كان من نصيب بُعد العاطفي بنسبة (54.1%)، وأدنى نسبة اتفاق كان من نصيب بُعد الشعوري بنسبة (53.5%)، بالمقابل نلاحظ أن أعلى وسط حسابي كان من نصيب بُعد الأخلاقي وجاء بوسط حسابي (2.433) وبانحراف معياري بلغ (0.452) وه و أعلى من الوسط الفرضي (2)، وادنى وسط حسابي كان من نصيب بُعد الشعوري جاء بقيمة (2.376) وبانحراف معياري بلغ (0.428)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت أعلى نسبة اتفاق ايجابي لأبعاد الالتزام التنظيمي هو المؤشر (x20) الذي ينص على (عملي في الكلية يعني لي قدراً كبيراً من المعاني الشخصية)، والمؤشر (x25) الذي ينص على (لا أغادر الكلية حالياً لأنني اشعر بالالتزام ومسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه الكلية)، والمؤشر (x26) الذي ينص على (ارغب الاستمرار في هذه الكلية). والتي جاءت بأوساط حسابية (2.62) (2.62) (2.77) على التوالي وهي أعلى من الوسط الفرضي (2)، وبانحراف معياري (0.578) (0.578) (0.493) على التوالي.

## الجدول (4) مواقف المستبينة آراؤهم من ابعاد الالتزام التنظيمي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة			المؤشر الكلي	الابعاد
		لا اتفق %	محايد %	اتفق %		
0.504	2.371	15.4	31.1	53.5	المؤشر الكلي	الشعوري
0.452	2.433	10.3	36.0	53.7	المؤشر الكلي	الاخلاقي
0.428	2.386	16.4	29.5	54.1	المؤشر الكلي	العاطفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

## 3.1.4 اختبار فرضيات البحث

تصعب هذه الفقرة على اختبار فرضيات البحث التي وردت في منهجية البحث، ووفقاً للفرضيات الآتية:  
أ. الفرضية الأولى: "تتبنى الكليات المبحوثة تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم".

أفرزت معطيات الجدول (5) أن جميع أبعاد جودة الخدمة مطبقة في الكليات المبحوثة وهذا ما يؤشر قيمة كاي سكوير المحسوبة بانها اعلى من القيمة الجدولية لكل منهما، ولكن بنسب متفاوتة، اذ اظهرت النتائج بان أعلى نسبة تطبيق لهعد الأمان بلغت (59.111)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (5.991)، وعند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أن لبعد الأمان تطبيق جيد من قبل الكليات المبحوثة، بالمقابل نلاحظ أدنى نسبة تطبيق كان من نصيب بعد الاعتمادية ما قيمتها (19.111)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية (0.05) والتي تبلغ (9.488)، وهذا يدل على أن لبعد الاعتمادية تطبيق ادنى في الكليات المبحوثة. وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة توافقية معنوية في تطبيق أبعاد جودة الخدمة في الكليات المبحوثة، وبناءً على ما تقدم من نتائج التحليل تحققت الفرضية الأولى التي تنص على "تتبنى الكليات المبحوثة تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم".

## الجدول (5)العلاقة التوافقية لتطبيق أبعاد جودة الخدمة في الكليات المبحوثة

Sig.	Chi-Square		الاختبار الابعاد
	الجدولية	المحسوبة	
0.000	11.070	26.333	الملموسية
0.004	9.488	19.111	الاعتمادية
0.000	7.815	39.333	الاستجابة
0.000	5.991	59.111	الامان
0.000	3.841	38.556	العاطفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية . عند مستوى معنوية (0.05) N=126

ب. الفرضية الثانية: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها والالتزام التنظيمي بدلالة أبعاده في الكليات المبحوثة".

تفصح معطيات الجدول (6) عن توافر علاقات ارتباط طبيعية معنوية بين مجمل أبعاد البحث ، وقد بلغت قيمة الارتباط (  $0.643^{**}$  ) ( المؤشر الكلي ) ما يشير إلى ارتباط متوسط بين جودة الخدمة بدلالة أبعادها والالتزام التنظيمي وأبعاده، والجدول (5) يبين علاقات الارتباط بين متغيرات البحث. الجدول (6) نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات البحث في الكليات المبحوثة

المؤشر الكلي	الالتزام التنظيمي			المتغيرات المعتمدة	
	الالتزام الاستمراري	الالتزام الاخلاقي	الالتزام الشعوري	المتغيرات المستقلة	
0.519**	0.430**	0.411**	0.442**	الملموسية	جودة الخدمة
0.463**	0.353**	0.415**	0.464**	الاعتمادية	
0.437**	0.420**	0.407**	0.409**	الاستجابة	
0.477**	0.410**	0.466**	0.577**	الامان	
0.494**	0.469**	0.434**	0.567**	العاطفي	
<b>0.643**</b>	0.405**	0.526**	0.673**	المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS).  $P < 0.05$  N = 126

بموجب النتائج المذكورة آنفاً، واستناداً إلى علاقة الارتباط الطردية الموجبة ذات الدلالة المعنوية بين ابعاد جودة الخدمة والالتزام التنظيمي، نجد أن هناك مبرر يدعم قبول الفرضية الثانية والتي تشير إلى: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها والالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة".

ت. الفرضية الثالثة: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لجودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها في الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات المبحوثة".

يستكمل هذه الفقرة مهمة اختبار مدى سريان مخطط البحث الفرضي عبر توضيح وتحديد التأثير بين متغيرات البحث، فضلا عن التأكد من مدى معنوياتها عبر التحقق في مدى صحة الفرضية الثالثة، وعلى النحو الآتي:

#### - تأثير جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي

يمثل مضمون هذه العلاقة اختباراً لفرضية البحث الثالثة التي تشير إلى "توجد تأثير ذات دلالة معنوية لجودة الخدمة بدلالة متغيراتها في الالتزام التنظيمي" إذ يتضح من الجدول (7) وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة في الالتزام التنظيمي. ويستدل على هذا التأثير من خلال دعم قيمة (F) المحسوبة والبالغة (90.54) التي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28) ضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,124)، إذ يتضح معامل التحديد ( $R^2$ ) للأنموذج العام أن (0.43) من الالتزام التنظيمي تفسره جودة الخدمة في الكليات المبحوثة، إذ يعزز ذلك قيمة معامل الانحدار ( $B_1$ ) الذي يدل على أن (0.612) من الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة هو نتيجة تغير وحدة واحدة من جودة الخدمة، ويدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (9.515) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.658) وعند مستوى معنوية (0.05). وعلى ضوء ما تقدم فقد تحققت الفرضية الثالثة.

#### الجدول (7) تأثير جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي على المستوى الكلي

$R^2$	F		T		جودة الخدمة		المتغير المستقل البُعد المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	$B_1$	$B_0$	
0.43	2.28	90.54	1.658	9.515*	0.612	1.092	الالتزام التنظيمي

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية (1,124) d.f = N = 126 P < 0.05 \*

## - تأثير أبعاد جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي

سيجري تحليل التأثير في كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة المتمثلة بـ(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطفي) في الالتزام التنظيمي. يوضح الجدول (8) الخاص بتحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة بـ(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطفي) في الالتزام التنظيمي، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (40.08)(36.54)(33.86)(45.68)(29.20) على التوالي، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28) وضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,124)، ويعزز ذلك قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إن (0.24) (0.23) (0.19) (0.22) (0.27) (على التوالي) من الالتزام التنظيمي تفسره كل بعد من ابعاد جودة الخدمة في الكليات المبحوثة، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (B<sub>1</sub>) الذي يدل على أن (0.316) (0.350) (0.357) (0.290) (0.350) (على التوالي) من الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة هو نتيجة تغير وحدة واحدة من كل بعد من أبعاد جودة الخدمة إذ يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6.045) (5.404) (5.819) (6.759) (6.331) (على التوالي) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.658) عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول (8) تأثير أبعاد جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي على المستوى الفرعي

R <sup>2</sup>	F		T		الملموسية		المتغير المستقل البُعد المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>	
0.27	2.28	45.68	1.658	6.759*	0.350	1.604	الالتزام التنظيمي
R <sup>2</sup>	F		T		الاعتمادية		المتغير المستقل البُعد المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>	
0.22	2.28	33.86	1.658	5.819*	0.290	1.842	الالتزام التنظيمي
R <sup>2</sup>	F		T		الاستجابة		المتغير المستقل البُعد المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B <sub>1</sub>	B <sub>0</sub>	
0.19	2.28	29.20	1.658	5.404*	0.316	1.768	الالتزام التنظيمي
R <sup>2</sup>	F		T		الأمان		المتغير المستقل

البعد المعتمد	B <sub>0</sub>	B <sub>1</sub>	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
الالتزام التنظيمي	1.548	0.357	6.045*	1.658	36.54	2.28
المتغير المستقل البعد المعتمد	العاطفي		T		F	
	B <sub>0</sub>	B <sub>1</sub>	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
الالتزام التنظيمي	1.657	0.350	6.331*	1.658	40.08	2.28

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الإلكترونية (1,124) d.f = N = 126 P < 0.05 \*

وتأسيساً على ما سبق من علاقات الأثر بين أبعاد جودة خدمة التعليم والالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة، يمكن قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لجودة خدمة التعليم بدلالة أبعادها في الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات المبحوثة".

ت. الفرضية الرابعة: تتباين أبعاد جودة الخدمة في مستوى تأثيرها في الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة.

يعد تحليل الانحدار المتدرج ( Step-Wise ) أداة فاعلة في بيان تباين التأثير بين المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد وكذلك الترتيب بحسب أولوية أو أهمية ذلك التأثير ، إذ تشير معطيات الجدول (9) إلى نتائج هذا التحليل، أجريت عملية التحليل على ثلاث مراحل، بدأت المرحلة الأولى بإدخال بُعد الملموسية، إذ أن تحليل الانحدار المتدرج يعطيه الأولوية من حيث الأهمية والتأثير، وهو يفسر لوحده ( R<sup>2</sup> 27%) من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي. ويأتي بُعد العاطفي بالمرتبة الثانية من حيث أهمية التأثير وحجمه، إذ يضيف بُعد العاطفي تقريباً ( 11%) من القدرة التفسيرية للنموذج إذا ما أدخل إلى جانب بُعد الملموسية، وبذلك يفسر النموذج بدلالة ( R<sup>2</sup> 38%) من التغيرات في الالتزام التنظيمي. وأخيراً يأتي بُعد الأمان بالمرتبة الثالثة من حيث أهمية التأثير، وبذلك يفسر النموذج بدلالة ( R<sup>2</sup> 43%) من التغيرات في الالتزام التنظيمي وتم استبعاد الأبعاد الأخرى (الاعتمادية والاستجابة) لعدم ظهورها في نتائج اختبار الأهمية النسبية، وهذا ما ينسجم مع مجمل نتائج الاختبار التي تم إجرائها ضمن الجانب العملي، وبذلك تثبت الفرضية الرابعة والتي تنص على " تتباين أبعاد جودة الخدمة في مستوى تأثيرها في الالتزام التنظيمي في الكليات المبحوثة ".

## الجدول (9) ترتيب أهمية التأثير لأبعاد جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي

الخطوة	الأبعاد الداخلة في النموذج حسب أهميتها	R <sup>2</sup>
الخطوة الأولى	الملموسية	0.27
الخطوة الثانية	الملموسية / العاطفي	0.38
الخطوة الثالثة	الملموسية / العاطفي / الامان	0.43

الجدول من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج الحاسبة الالكترونية.

واعتماداً على ما تم التوصل إليه في إطار هذا المبحث بخصوص تحليل النتائج، يمكن القول الآن بوجود دور إيجابي ومعنوي لجودة الخدمة بوصفه بعداً مستقلاً في الالتزام التنظيمي بوصفه بعداً معتمداً، مما يؤكد صحة الفرضيات لهذا البحث أيضاً.

## 5. الخاتمة:

## 1.5 الاستنتاجات

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات المهمة وهي:

- أظهرت نتائج وصف وتشخيص الأفراد المبحوثين في الكليات درجة استجابة وانسجام متفاوتة لمتغير جودة الخدمة، إذ كان أعلى نسبة اتفاق من نصيب بُعد الأمان وأدنى نسبة اتفاق بُعد الاستجابة، بالمقابل كان أعلى وسط حسابي كان لبعد الأمان أيضاً وادني وسط حسابي كان من نصيب بُعد الاعتمادية، أما على مستوى المؤشرات لأبعاد جودة الخدمة فكان أعلى وسط حسابي من نصيب المؤشر ( X26 ) والذي ينص على (يتصف زملائي في الكلية بالمظهر الأنيق). أظهرت النتيجة السابقة وجود قصور في توافر أبعاد جودة الخدمة المتمثلة بالبُعدي الاستجابة والاعتمادية في الكليات المبحوثة.
- أظهرت نتائج وصف وتشخيص الأفراد المبحوثين في الكليات درجة استجابة وانسجام متقاربة لمتغير الالتزام التنظيمي، إذ كان أعلى نسبة اتفاق من نصيب بُعد الالتزام العاطفي وأدنى نسبة اتفاق بُعد الالتزام الشعوري، بالمقابل كان أعلى وسط حسابي كان لبعد الالتزام الأخلاقي وادني وسط حسابي كان من نصيب

بعد الالتزام الشعوري أيضا، أما على مستوى المؤشرات لأبعاد الالتزام التنظيمي فكان اعلى وسط حسابي من نصيب المؤشر (X26) والذي ينص على (ارغب الاستمرار في هذه الكلية).

- اتضح من نتائج التحليل الإحصائي كاي سكوير لبيان درجة تطبيق أبعاد جودة الخدمة في الكليات المبحوثة، أن أعلى نسبة تطبيق كان من نصيب بعد الأمان ويقابله أدنى نسبة تطبيق لبعُد الاعتمادية.
- أظهرت نتائج تحليل علاقة الارتباط لمتغيري البحث وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الخدمة بأبعادها والالتزام التنظيمي وأبعاده على مستوى الكليات المبحوثة، إذ كان أقوى علاقة ارتباط بين بعد الجوانب الملموسية والالتزام التنظيمي، واضعف علاقة ارتباط بين بعد الاستجابة والالتزام التنظيمي، وهذا ما يؤثر صحة تحقق فرضية البحث التي افترضت وجود علاقة ارتباط.
- كشفت نتائج تحليل الأثر لمتغيري البحث عن وجود تأثير معنوي ايجابي بين جودة الخدمة بأبعادها والالتزام التنظيمي على مستوى الكليات المبحوثة، إذ كان أقوى علاقة تأثير لبعُد الجوانب الملموسية في الالتزام التنظيمي، واضعف علاقة تأثير لبعُد الاستجابة في الالتزام التنظيمي، وتأسيساً على ذلك فإن بعد الملموسية أسهمت بشكل مؤثر في الالتزام التنظيمي أكثر من غيرها من الأبعاد.

- أفرزت معطيات الانحدار المتدرج أن بعد الملموسية قد فسر أعلى نسبة تأثير في الإلزام التنظيمي وقد مثلت هذه النسبة أعلى إسهام قياساً بالأبعاد الأخرى لجودة الخدمة، وهذا يدل على أن الكليات المبحوثة تعطي للجوانب الملموسة أهمية وألوية في تبنيها تطبيق جودة الخدمة في التعليم العالي . في حين عدم ظهور بعدي (الاعتمادية والاستجابة) في نتائج التحليل يدل على أن الكليات المبحوثة لا تولي الاهتمام الكافي بعودها للتدريسيين في مجال تقديم الخدمة، وكذلك تقديم الخدمة الفورية لهم كانت دون المستوى المطلوب.

## 2.5 المقترحات

- في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم عرض جملة المقترحات وهي:
- زيادة اهتمام إدارات الكليات قيد البحث بتبني أبعاد جودة الخدمات التعليمية والعمل على تحقيقها بصورة أفضل مما هو عليه الآن.



- الإهتمام الكليات المبحوثة بتنمية الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، لان الالتزام التنظيمي غير ثابت نسبياً قد يتغير بمرور الوقت لتأثره بجملة من العوامل داخلية وخارجية وجودة الخدمة هي إحدى تلك العوامل .
- ضرورة الانتباه أن هناك أبعاد لجودة الخدمة التعليمية كبُعدي الاعتمادية والاستجابة تحتاج إلى مزيد من التركيز والاهتمام من قبل الكليات المبحوثة وإعطائها الأولوية في عملية تطبيقها وتحسين جودتها.
- ضرورة توعية وتعريف موظفي الكليات المبحوثة بمفهوم جودة الخدمة وكيفية تطبيقها في جميع المستويات الإدارية بسبب أن موظفيها ليس لديهم المعرفة والمهارات اللازمة في تنفيذ وإدارة جودة الخدمة، لذ ينبغي تعزيز لدى الفرد المعرفة والمهارة والقدرة والرغبة في فهم واستيعاب وتطبيق مفهوم جودة الخدمة. وهذا ما اشر نتائج التحليل كان أكثر تطبيقاً بعد الأمان دون غيره من الأبعاد في الكليات المبحوثة.
- ضرورة تبني آليات وسياسات وإجراءات لتنمية أبعاد الالتزام التنظيمي خصوصاً بعد الالتزام الشعوري لدى أعضاء هيئة التدريس عبر الاهتمام بمشاكلهم وتلبية متطلباتهم، وإيجاد جو من البيئة الأسرية في الكلية مما ينعكس على رضاهم ورغبتهم في العمل فيها.
- ضرورة وعي القيادات الإدارية في الكليات المبحوثة بأهمية الالتزام التنظيمي باعتباره مقوماً هاماً من مقومات نجاح الجامعة الحكومية.
- ضرورة الوقوف على أهداف التعليم الجامعي وتحديد أولوياتها وآليات تحقيقها في إطار من الشمولية والمرونة والتوجه المستقبلي نحو تبني الجودة في الخدمات التعليمية.

## 6. المراجع:

## 1.6 المراجع باللغة العربية:

1. أبو الرب. عماد، قداة. عيسى؛ ( 2008)، تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ،  
المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد الاول، العدد 1.
2. إدريس. جعفر عبدالله، أحمد. أحمد عثمان، الاخر. عبدالرحمن بن عبدالله؛ ( 2012)، إمكانية تطبيق إدارة الجودة  
الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على  
الاعتمادية، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 3، العدد 7.
3. بوخولة. باديس، قرينة. محمد حمزة؛ (2013)، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي، مجلة  
الباحث، العدد 13.
4. البيلالوي. حسن حسين، رشدي أحمد طعيمة. سعيد احمد سلمان، عبد الرحمن النقيب. محسن المهدي سعيد، محمد  
بن سليمان. مصطفى أحمد؛ ( 2006 )، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ،  
الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. جودة. محفوظ أحمد؛ ( 2008 )، تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في  
شركة الألمنيوم الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2.
6. حافظ. عبد الناصر علك؛ ( 2011 )، تصميم لنظام الجودة والاعتماد في التعليم العالي ، أطروحة دكتوراه، كلية  
الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
7. حسن. بن نابي؛ ( 2012 )، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي  
نذير محمد بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر، الجزائر.
8. خزل. بصير خلف ؛ (2018)، تقييم خدمات الرعاية الصحية الأولية للأسرة في مراكز الرعاية النموذجية في  
محافظة كركوك ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 342-366  
<https://www.iasj.net/iasj?func=article&aid=150742>
9. عاشور. يوسف حسين، العبادلة. طلال عثمان؛ ( 2007 )، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا ،  
مجلة جامعة الأقصى، المجلد 11، العدد 1.
10. العاني. خليل إبراهيم محمود والقزاز . إسماعيل إبراهيم وكوريل . عادل عبد المالك ؛ ( 2000 )، إدارة الجودة  
الشاملة ومتطلبات الايزو ISO 9001:2000؛ الطبعة الأولى، مطبعة الأشقر، بغداد.

11. العلي. شيراز؛ (2017)، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 78.
12. قدورة. روان منير؛ (2011)، دور جودة الخدمة في تعزيز اثر التوجه بالزيائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
13. الكناني. عايد كريم؛ (2013)، درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية لمنطقة الفرات الأوسط، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.
14. النقري. اميليل محمود والطروانة. اخليف يوسف؛ (2018)، درجة تحقق الجامعات الاردنية لمعايير ضمان الجودة، مجلة دراسات، المجلد 45، العدد 3.
15. حامد. نور الدين، العابد. محمد؛ (2012)، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القرية الذكية، القاهرة، مصر.

## 2.6 المراجع باللغة الأجنبية

1. Rehaman B, Husnain.M, (2018), The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan, Journal of Hospital & Medical Management, Vol.4 No.1.
2. Anninos, Loukas N.,(2007), The archetype of excellence in universities and TOM; Journal of Management History, Vol. 13, No. 4. 307-321.
3. Anninos, L. N. (2007). The archetype of excellence in universities and TOM. Journal of Management History, 13(4), 307-321.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=The+archetype+of+excellence+in+universities+and+TOM&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=The+archetype+of+excellence+in+universities+and+TOM&btnG=)
4. Brunetto, Yvonne & Wharton, Rod, Farr,(2000), The Organizational Commitment of early career police officers,. School of Management, Griffith University, Available from, <http://www.getcited.org/dept>.
5. Cardona, M. M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. Estudios gerenciales, 28(125), 23-29.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=Service+quality+perceptions+in+higher+education+institutions%3A+the+case++of+a+Colombian+university.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Service+quality+perceptions+in+higher+education+institutions%3A+the+case++of+a+Colombian+university.&btnG=)
6. Chen. Ching, Sok. Phya, Sok. Keomony,(2007), Benchmarking potential factors leading to education quality A study of Cambodian higher education, Emerald Group Publishing Limited ,Vol. 15 No. 2. 128-148.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=Benchmarking+potential+factors+leading+to+education+quality+A+study+of+Cambodian+higher+education&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AF1q0HK8vaR4J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Benchmarking+potential+factors+leading+to+education+quality+A+study+of+Cambodian+higher+education&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AF1q0HK8vaR4J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar)
7. Choudhury. Koushiki,(2014), Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India A study in topsis modeling, Journal of Marketing and Logistics,

Vol. 27, No.2. 208-225.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=Evaluating+customerperceived+service+quality+in+business+management+education+in+India+A+study+in+topsis+modeling&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Evaluating+customerperceived+service+quality+in+business+management+education+in+India+A+study+in+topsis+modeling&btnG=)

8. Chughtai. Aamir, Zafar. Sohail,(2006), **Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University Teachers**, Applied H.R.M. Research, Vol. 11 No. 1.

9. Gautam .Prakash Kumar,(2017), Issue of Organizational Commitment : Evidence from Nepalese Banking Industry, Management Dynamics, Vol.20, No.1.118-129.

10. Hasani, K., Boroujerdi, S. S., & Sheikhesmaeili, S. (2013). **The effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment**. Global Business Perspectives, 1(4), 452-470.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=The+effect+of+organizational+citizenship+behavior+on+organizational+commitment&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A9QdHWTNcnXgJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=The+effect+of+organizational+citizenship+behavior+on+organizational+commitment&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A9QdHWTNcnXgJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar)

11. Jarvi, Pentti, (2000),” Commitment **and Occupational Image, school of Business and Economics**”, University of Helsinki, Available from ,www .math .Helsinki .fl / analysis/old/pentti-gravi/htm.

12. Joolideh,Faranak,Yeshodhara.K,(2009),”**Organizational commitment among high school teachers of India and Iran**, Journal of Educational Administration, Vol. 47 No. 1.

13. Kuehn, W.Kermit & AL-Busaidi, Yousif,(2001), **A comparison of Organizational Commitment between National and Expatriate Employees in Public and Private Sector Organizations**”, Academy of International Business, vol.1 .

14. Lagrosen. Stefan,(2004), **Examination of the dimensions of quality in higher education**, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 21, No. 2.

15. Lizote, S. A., Verdinelli, M. A., & Nascimento, S. D. (2017). **Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. Revista de Administração Pública**, 51(6), 947-967.

16. [https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=Organizational+commitment+and+job+satisfaction%3A+a+study+with+municipal+civil+servants&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Organizational+commitment+and+job+satisfaction%3A+a+study+with+municipal+civil+servants&btnG=)

17. McElroy, James, C., Morrow, Paula C. & Laczniok, Russell N.(2001), **External Organizational Commitment**, Human Resource Management Review, vol.11.

18. Metin. Kaplan, & Asli .Kaplan,(2018). **The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises**. Journal of Economic and Social Development (JESD), 5(1), 46-50.

19. Nazari. Kamran, Emami. Mostafa,(2012), **Antecedents and Consequences of organizational Commitment**, Institute of Interdisciplinary Business Research, Vol. 3, No. 9.

20. Pare, Guy & Tremblay, Michel, (2000),”**The Impact of Human resources Practices on personnel Commitment**”, Citizenship Behaviors and turnover Intentions, scientific series CIRANO Center, Montreal, Canada, Available from, www.cirano.qc.ca/en/program mation/pr.

21. Pariseau. Susan, McDaniel .J.R,1997, **Assessing service quality in schools of business**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 14 ,No. 3.

22. Pedro, E., Mendes, L., & lourenço, l. (2018). perceived service quality and student's satisfaction in higher education: the influence of teaching methods. international journal for quality research, 12(1).
23. Quinn. Anita, Lemay. Gina, Larsen. Peter, Dana. Johnson,2014, Service quality in higher education, Total Quality Management, Vol. 20, No. 2.
24. Sahito, Z., & Vaisanen, P. (2017). Dimensions of Quality in Teacher Education: Perception and Practices of Teacher Educators in the Universities of Sindh, Pakistan. International Journal of Higher Education, 6(6), 44-54.
25. Scholl, R.W., (2000),” Commitment and Control in Human Resource strategies”, Available from, <http://www.cba-uri-edu/Scholl>.
26. Sezgin,Ferudun,(2009), Relationships between teacher organizational commitment, psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools, Journal of Educational Administration, Vol. 47 ,No. 5.
27. Twaissi. Naseem, Kilani. Mohammad,(2015), The Impact of Perceived Service Quality on Students” Intentions in Higher Education in a Jordanian Governmental University, International Business Research, Vol. 8, No. 5.
28. Ugboro, Isaiah & obeng , Kofi,(2001),” Managing The After Maths of Contracting in public Transit Organizational: Employee perception of Job security, Organizational Commitment and Trust”, School of Business and Economics, North Carolina A & T., Available from,[www.ncat.edu/~tranist/kofi.html](http://www.ncat.edu/~tranist/kofi.html).
29. Wright, Bradley, E-& Rohrbaugh, J,(2002), Antecedents and Correlates of Organizational Commitment: Testing the Contribution of a Four-tier Conceptual Model, Rockefeller College of public Affairs and policy ,Available from,[www.spea.indiana-edu/npmrct/Rohrbaugh-doc](http://www.spea.indiana-edu/npmrct/Rohrbaugh-doc).
30. Yousapronpaiboon. Khanchitpol,(2014), servqual: Measuring higher education service quality in Thailand, 5th World Conference on Educational Sciences, Khon Kaen University, Bangk.
31. Zafiroopoulos, C., & Vrana, V. (2008). Service quality assessment in a Greek higher education institute. Journal of business economics and management, 9(1), 33-45.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=Service+quality+assessment+n+a+Greek+higher+education+institute&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AkIw8GwZPX4UJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=Service+quality+assessment+n+a+Greek+higher+education+institute&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AkIw8GwZPX4UJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar)

## نموذج استمارة الاستبانة

الجامعة التقنية الشمالية

المعهد التقني الحويجة

م/ استمارة الاستبانة

حضرة السيدة/السيد المحترم.

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزءاً من متطلبات إعداد بحث في إدارة الاعمال والموسومة بـ " واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك.

مشاركتم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثر ايجابي في إخراج البحث بالمستوى المطلوب، ببالغ الاعتزاز أتقدم إليكم بجزء من تعاوننا في استيفاء الفقرات المؤشرة في متن هذه الاستمارة والتي ستستخدم لأغراض البحث العلمي علماً أن البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية ولا داعي لتثبيت الاسم.

ملاحظات:

1- يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة فترك سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

2- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.

مع وافر الشكر والتقدير

الباحث

م. د. بصير خلف خزعل

أولاً\_ بيانات تتعلق بالمجيبين:

أ- الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

ب- العمر: ( ) 30-20 ( ) 40-31 ( ) 50-41

( ) 60-51 ( ) 61 فأكثر

ج- المؤهل العلمي: ( ) دكتوراه ( ) ماجستير ( ) دبلوم عالي

د- عدد سنوات الخدمة في الموقع الوظيفي: ( ) 5-1 ( ) 10-6

( ) 15-11 ( ) 16- فأكثر

## ثانيا: أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

التسلسل	الفقرة	أُتفق	محايد	لأُتفق	
1	تحتوي الكلية أجهزة حديثة ومتطورة.				
		تمتاز الكلية بالمظهر الحديث لأثاثها ومحتوياتها.			
			ينصف زملائي في الكلية بالمظهر الأنيق.		
4	تمنحني الكلية الاطمئنان في حلها لمشاكلي				
		تقدم لي الكلية الخدمات في الوقت الذي وعدت به			
			تمتاز الكلية بدقة توثيق المعلومات التي تخصني.		
7	تستجيب الكلية على نحو فوري للمشكلات التي تواجهني.				
		الاستعداد والرغبة لدى زملائي للمشكلات التي تواجهني.			
			تستجيب الكلية على نحو فورية لمتطلباتي.		
10	يعزز لي سلوك العاملون الشعور بالأمان والثقة.				
		تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة بي بسرية.			
			يتصف العاملون في الكلية باللطف وحسن الخلق في التعامل.		
13	احصل على اهتمام شخصي من قبل العاملين.				
		يبيدي العاملون في الكلية الاهتمام والعطف تجاهي.			
			تضع الكلية مصلحتي في مقدمة اهتماماتها.		

## ثالثاً: الالتزام التنظيمي:

التسلسل	الفقرة	أتفق	محايد	لا أتفق
16 17 18 19 20	الالتزام الشعوري	أشعر بأني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي السن التقاعدي في الكلية.		
		أشعر وبجدية بأن مشاكل الكلية وكأنما مشاكل الخاصة.		
		أشعر بالاعتزاز حينما أتحدث للآخرين عن الكلية التي اعمل بها.		
		أشعر بوجود الجو الأسري في الكلية التي اعمل بها.		
		عملي بهذه الكلية يعني لي قدراً كبيراً من المعاني الشخصية.		
21 22 23 24 25	الالتزام الأخلاقي	أشعر بتوافق كبير بين قيم الكلية التي اعمل بها وقيمي الخاصة.		
		اعتزم البقاء في الكلية حتى مع وجود مغريات أفضل في مكان آخر.		
		سأشعر بالذنب إذا غادرت الكلية في هذه الظروف		
		تستحق هذه الكلية أخلاصي وولائي لما تحقق لي من نجاحات مهنية.		
		لا أغادر الكلية حالياً لأنني أشعر بالالتزام ومسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه الكلية.		
26 27 28 29 30	الالتزام الاستمراري	أرغب الاستمرار حالياً في هذه الكلية		
		بقائي في هذه الكلية هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي أيضاً.		
		أشعر بأن لدي خيارات وفرص قليلة جداً للنظر في مغادرة هذه الكلية.		
		الفوائد التي أحصل عليها في هذه الكلية هي إحدى الأسباب الرئيسية لاستمرارني للعمل بها.		
		واحدة من أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه الكلية هي ندرة بدائل العمل المتوفرة لي حالياً.		

## 7. الهوامش:

\* جمعت المعلومات من خلال مقابلة موظفي قسم الشؤون العلمية في رئاسة جامعة كركوك بتاريخ 2016/1/5