



جودة الخدمة التعليمية وأثرها على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

أ. مها محمد كعيبة¹، ابتهال علي أبو حليقة²

¹ أستاذ مساعد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة

<https://orcid.org/0009-0000-9086-7246>

² طالبة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة

<https://orcid.org/0009-0007-8957-5335>

مركز البحث والاستشارات-جامعة مصراتة/ليبيا

بريد المؤلف المراسل: ebtehal2001abohlega@gmail.com² . m.keibah@eps.misuratau.edu.ly¹

<https://doi.org/10.36602/jsrhs.2025.2.2.18>

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة مصراتة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. جمعت البيانات عبر استبيان وزع على عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ (120) عضواً، وبلغ عدد الاستجابات (92) مفردة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وبالاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية وهي: المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، واختبار ألفا كرونباخ، والانحدار الخطي، ومعامل ارتباط سبيرمان. وأظهرت النتائج أن معظم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (التعاطف، الأمان، الاعتمادية، الاستجابة) كانت متوسطة، بينما سجل بعد الملموسة مستوى منخفضاً. كما تبين أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس كان متوسطاً في بعديه العاطفي والمستمر، بينما جاء البعد الأخلاقي بدرجة عالية. وأكدت الدراسة وجود أثر دال إحصائياً لبعدي الأمان والتعاطف على الالتزام التنظيمي، في حين لم يظهر تأثير ملموس لباقي الأبعاد (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة) على الالتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، الالتزام التنظيمي، أعضاء هيئة التدريس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

The Quality of Educational Services and Its Impact on Organizational

Commitment: A field Study of Faculty Members at the Faculty of Economics and

Political Science

Abstract:

This study aimed to examine the impact of Educational Service Quality on the level of Organizational Commitment among Faculty Members at the Faculty of Economics and Political Science, University of

Misurata. The research Employed a descriptive-analytical methodology. Data were collected through a questionnaire distributed to a simple random sample of 120 faculty members, with 92 valid responses received. The data were analysed using (SPSS), applying various statistical techniques including arithmetic means, standard deviations, Cronbach's alpha, linear regression analysis, and Spearman's correlation coefficient. The findings revealed that most dimensions of educational service quality– namely Empathy, Assurance, Reliability, and Responsiveness– were rated at a moderate level, whereas the Tangibility dimension recorded a low level. Regarding Organizational commitment, faculty members demonstrate moderate levels in both affective and continuance commitment dimensions, while normative Commitment was rated high. the study confirmed a statistically significant impact of the Assurance and Empathy dimension on Organizational Commitment. However, no significant effect was observed for the Tangibility, Reliability, and Responsiveness dimensions.

Keywords: Quality of Educational Services, Organizational Commitment, Faculty Members, Faculty of Economics and Political Science.

1. المقدمة:

تعد الجامعات ركيزة أساسية للحضارة والتقدم العلمي والتربوي، لما لها من دور محوري في بناء مجتمع قائم على العلم والمعرفة، وفي ظل عصر العولمة الذي يُعرف بعصر الجودة، أصبحت جودة التعليم العالي أداة استراتيجية لتطوير نوعية التعليم وتعزيز أثره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وقد فرض هذا الواقع على مؤسسات التعليم العالي ضرورة مراجعة برامجها الأكademية بشكل دوري لضمان جودة مخرجاتها التعليمية، ورغم الجهود المبذولة لتطوير التعليم العالي وزيادة كفاءته، لا تزال الحاجة قائمة إلى مواصلة تحسينه لتحقيق الجودة المطلوبة. وفي ذات السياق يُعد الالتزام التنظيمي أحد ركائز الأداء المؤسسي الفعال، ويتجلّ في أبعاده الثلاثة: (العاطفي، الأخلاقي، والمستمر)، مما يستدعي توفير بيئة عمل محفزة تدعم العاملين وتشجّعهم في تحقيق الأهداف التعليمية، ومن هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى الاهتمام بمتطلباتهم الوظيفية ونشر ثقافة الالتزام لديهم من خلال تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في التعليم العالي.

2. الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة في البيئة العربية والدولية (حسب إمكانيات الباحثتان) بهدف التعرف على المساهمات السابقة والتي يمكن أن تسهم في اثراء الدراسة الحالية وبلورة مشكلتها وتحديد أبعادها وجوانبها المختلفة وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات كما يلي:

1.2 دراسات تتعلق بجودة الخدمة

دراسة (صلاح الدين، 2016) بعنوان: تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (Servperf)، سعى إلى اقتراح إجراءات لتحسين جودة خدمات كلية التربية بجامعة عين شمس باستخدام نموذج الأداء الفعلي

، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الجامعية بكلية التربية كما يدركها ويوقعها الطلاب متوسطة، كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراكهم لجودة الخدمات الفعلية والمتوقعة لصالح المتوقعة في جميع الأبعاد. دراسة (عبد الله، 2018) بعنوان: جودة الخدمة التعليمية المُدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب، هدفت إلى التعرف على واقع جودة الخدمة التعليمية المُدركة في جامعة ابن سينا ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب، وأظهرت النتائج أن مستوى إدراك الطلاب لجودة الخدمة التعليمية كان متوسطاً، أيضاً وجود ارتباط ايجابي دال احصائياً بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية وادراكها من قبل عينة البحث وتحسين الأداء بالجامعة. دراسة (العلوي، 2018) بعنوان: قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس Servperf وأثرها في رضا الطلبة، سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة في جامعة إب باليمن، باستخدام مقياس Servperf، كشفت النتائج عن ضعف في جميع أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الجانب الملمسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والضمان، والتعاطف) وعدم توافقها مع توقعات الطلبة.

دراسة (عبون، بومزود، 2019) بعنوان: تقييم جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الأساتذة طبقاً لنموذج الأداء الفعلي Servperf، هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الجامعية في المركز الجامعي تيسمسيلت بالجزائر، واعتمدت الدراسة على نموذج Servperf لقياس جودة الأداء الفعلي لجودة الخدمات، وتوصلت الدراسة إلى أن المركز الجامعي تيسمسيلت يقدم خدمات تعليمية بجودة مرتفعة.

دراسة (Fuchs, Fangpong, & Southam, 2022) بعنوان: The Perceived Service Quality in higher Education: An empirical study using the Servperf dimensions. هدفت إلى قياس جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلاب السياحة والضيافة في الجامعات التايلاندية باستخدام نموذج servperf، وأيضاً تحليل تأثير المتغيرات الديموغرافية مثل السنة الدراسية والجنس والجنسية على تقييم الطلاب لجودة الخدمة، وأظهرت النتائج أن السنة الدراسية كانت العامل الأكثر تأثيراً في تقييم جودة الخدمة بينما الجنس والجنسية لم يكن لهما تأثيراً كبيراً.

دراسة Modified Servperf and Normalized Servqual Models (Sydorov, et al., 2020) بعنوان: in Estimation of Service Quality in Higher Educational Institutes, Sociological Studios هدفت إلى تعديل نموذج Servperf وتقييم فعاليته مقارنة بالنموذج التقليدي Servqual في قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في كلية علم الاجتماع بجامعة تاراس شيفتشينكو الوطنية/ اوكرانيا، وكانت اهم النتائج ان النموذج المعدل Servperf كان أكثر سهولة وملاءمة للطلاب، أيضاً يوفر النموذج أداة أكثر كفاءة للجامعات في مراقبة وتحسين جودة خدماتها التعليمية.

2.2: دراسات تتعلق بالالتزام التنظيمي:

دراسة (البياري ،2018) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، سعت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى

موظفي وزاري العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

دراسة (حمزاوي، 2020) بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي، هدفت الدراسة إلى معرفة آراء واتجاهات المبحوثين في مؤسسة سونلغار - بسكرة في الجزائر، حول ضغوط العمل وأثرها في مستوى الالتزام التنظيمي. الذي شمل ثلاثة أبعاد وهي (العاطفي، المستمر، والمعياري)، واظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على الالتزام التنظيمي، وتحديداً من خلال العلاقات في العمل.

3. دراسات تتعلق بجودة الخدمة والالتزام التنظيمي:

دراسة (خزعل، 2019) بعنوان: واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي، هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، العاطفي) والالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة كركوك بالعراق، مع التركيز على تبيان تأثير هذه الأبعاد في تنمية الالتزام التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الخدمة بأبعادها والالتزام التنظيمي وأبعاده.

دراسة (قتاتية، مومن، 2020) بعنوان: أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي، سعت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة التعليم العالي وأثرها على الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير-جامعة قالمة في الجزائر، واظهرت النتائج أن معظم أبعاد جودة التعليم العالي متوفرة.

دراسة (Al-Refaei, et al., 2019) بعنوان: A multi-group analysis of The Effect of Organizational Commitment on Higher Education Services Quality، سعت إلى تحليل تأثير الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين على جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، باستخدام نموذج التبادل الاجتماعي، وتوصلت النتائج أن الالتزام التنظيمي العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس كان العامل الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات التعليمية، يليه الالتزام المعياري، بينما كان تأثير الالتزام الاستمراري محدوداً.

4.2 التعليق على الدراسات السابقة:

تفق الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في اعتمادها على نموذج الأداء الفعلي (Servperf) لقياس جودة الخدمة بأبعادها الخمسة: (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) كما هو الحال في دراسات (صلاح الدين، 2016)، (العلولي، 2018)، (عبون، بومزود، 2019)، (Fuchs, et al., 2022)، كما تشتراك هذه الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

في المقابل، تختلف الدراسة الحالية عن (دراسة عبون، بومزود، 2019) التي اعتمدت على المنهجين الاستباطي والاستقرائي وعن دراسة (قتاتية، مومن، 2020) التي استخدمت المنهج الاحصائي إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي.

كما تتشابه مع الدراسات السابقة من حيث طبيعة مجتمع الدراسة، إذ ركزت على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، كما في دراسات (عبون، بومزود، 2019)، (خزعل، 2019)، (قتاتية، مومن، 2020) والتي أجريت في بيئات عربية مختلفة، بينما تختلف عن دراسات (العلوقي، 2018)، (صلاح الدين، 2016)، (Fuchs, et al., 2022)، التي ركزت على فئات أخرى مثل الطلاب والموظفين.

وتتميز هذه الدراسة عن دراسة (Al-Refaei, et al., 2019) من حيث زاوية التحليل واتجاه العلاقة التأثيرية المدروسة، إذ ركزت على تأثير الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين على جودة الخدمات التعليمية، بينما تناولت الدراسة الحالية العلاقة التأثيرية في الاتجاه المعاكس، من خلال ربط جودة الخدمة بسلوك تنظيمي داخلي. بالإضافة إلى اختلافها عن دراسة (Sydorov, et al., 2020) التي ركزت على تطوير أدوات القياس، وقد لاحظت الباحثان وجود نقص واضح في الدراسات العلمية التي تربط بين متغيرات الدراسة في البيئة الليبية، مما يشكل فجوة معرفية تستدعي المزيد من البحث، لذلك جاءت هذه الدراسة لسد هذا النقص في السياق المحلي.

3. مشكلة الدراسة:

تعد جودة الخدمات التعليمية عنصراً أساسياً في تطوير التعليم والنهوض بمستواه في ظل تحديات العولمة، وقد بدأت الكليات الجامعية في ليبيا ومنها كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في مدينة مصراتة بتطبيق معايير الجودة في برامجها الأكademie بهدف تعزيز الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، وقد أكدت الدراسات السابقة (قتاتية، مومن، 2020) و (رقاني، صنقل، 2020) و (عاشوري، 2015)، أهمية تقييم مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية والتعرف على الصعوبات التي تحول دون الوصول إلى المستويات المطلوبة من الجودة، بالإضافة إلى فاعلية تطبيق أبعادها في تتميم الالتزام التنظيمي، وتأثير بيئه العمل الداخلية والخارجية على مستوى. وللتتأكد من وجود مشكلة بحثية، أجريت دراسة استطلاعية شملت (30) عضواً من هيئة التدريس، إلى جانب مقابلات مع عدد من رؤساء الأقسام بالكلية، وقد تبين وجود عدة مؤشرات تؤثر في جودة الخدمات المقدمة وهي: ضعف توفر التقنيات الحديثة في بيئه العمل، نقص المعامل، غياب مكتبة حديثة مرتبطة بالبرامج التعليمية، وضعف خدمات الانترنت، وهو ما ينعكس سلباً على مستوى الالتزام التنظيمي.

بناءً على ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر أبعاد جودة خدمة التعليمية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بالكلية، حيث يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟ وينبثق منه التساؤلات الفرعية الآتية:
 - ما أثر بعد الملموسة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
 - ما أثر بعد الاعتمادية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
 - ما أثر بعد سرعة الاستجابة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟

- ما أثر بعد الأمان على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟
- ما أثر بعد التعاطف على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية؟

4. فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الالتزام التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

وينشق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بعد الملموسة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بعد الاعتمادية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بعد سرعة الاستجابة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بعد الأمان على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بعد التعاطف على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

5. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
- قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
- تحليل أثر جودة الخدمة التعليمية بأبعادها على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

6. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من عدة جوانب، يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1.6 أهمية الدراسة للمجتمع:

تُسهم الدراسة في تعزيز جودة التعليم العالي، من خلال التركيز على تحسين الخدمات التعليمية وتنمية الالتزام التنظيمي لدى الكوادر الأكاديمية، بما ينعكس إيجاباً على أداء مؤسسات التعليم العالي في رسالتها التنموية، ويخدم المجتمع عبر مخرجات تعليمية أكثر كفاءة واستدامة.

2.6 أهمية الدراسة للمنظمة:

تُبرز الدراسة دور جودة الخدمة التعليمية والالتزام التنظيمي في دعم البيئة الداخلية للمنظمات الأكاديمية، بما يوظف نتائجها في توجيه القيادات الأكاديمية نحو تبني فلسفة الجودة كمنهج إداري فعال، يساعد في معالجة المشكلات والمعوقات التي قد تواجههم، ودعم البيئة الداخلية للمنظمة وتعزيز التزام العاملين بأدوارهم الوظيفية.

3. أهمية الدراسة للعلم والمعرفة:

تُثْبِت الدراسة في تقديم إطاراً معرفياً قائماً على نتائج واقعية، يثري الأدبيات العلمية في مجال جودة الخدمات التعليمية والالتزام التنظيمي، من خلال الربط بين متغيرين محوريين في بيئة التعليم العالي، مما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر عمقاً وتفصيلاً.

4.6 أهمية الدراسة للباحثين:

تُمثِّل الدراسة فرصة علمية للباحثين لتوظيف المنهج العلمي في تحليل العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمة التعليمية والالتزام التنظيمي، وتعزز من خبرتهم البحثية في مجال الإدارة التعليمية، كما تتيح لهن المساهمة في تقديم حلول عملية قابلة للتطبيق داخل المؤسسات الأكاديمية.

7. منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع من خلال وصفها بدقة باستخدام الأساليب الكيفية والكمية. وقد شملت منهجية الدراسة خطوتين لجمع البيانات وتحليلها، الأولى تتمثل في مراجعة الأدبيات ذات الصلة من مقالات ورسائل علمية وشبكة المعلومات الدولية، والثانية في إجراء دراسة ميدانية لجمع البيانات بالاعتماد على أداة الاستبانة.

8. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تمثلت في دراسة موضوع محدد وهو جودة الخدمة التعليمية وأثرها على الالتزام التنظيمي.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس.
- الحدود المكانية: انحصرت الدراسة على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في مدينة مصراتة.
- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة وتجميع كافة البيانات الخاصة بها خلال العام الجامعي 2023/2024.

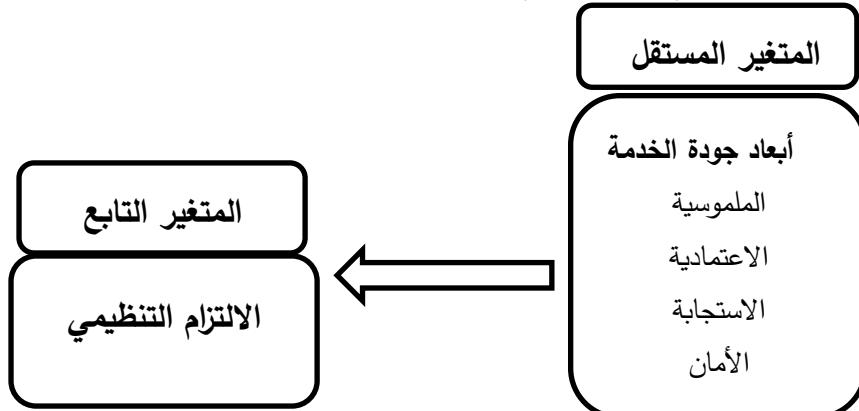
9. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- جودة الخدمة:** هي مدى ملائمة الخدمة للغرض أو الاستخدام المقصود منها، من خلال التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء.
- جودة الخدمة التعليمية:** هي كل الخدمات الجامعية التي تقدم للمستفيدين بمستوى كفاء وفعال تؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالمواصفات المحددة في الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة في كل العمليات والأنشطة وهي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)، والذي ينتج عنه ارتفاع النتائج في جودة مخرجاته.

- **الجوانب المادية الملموسة:** يقصد بها كافة العناصر المادية المرتبطة ب تقديم الخدمة التعليمية، وتشمل تجهيزات المؤسسة الأكاديمية، وتوافر البنية التحتية المناسبة، والتقنيات التعليمية المستخدمة، بالإضافة إلى مظهر أعضاء هيئة التدريس والمرافق التي تعكس جودة البيئة التعليمية.
- **الاعتمادية:** تشير إلى مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم الخدمات الأكاديمية الموعودة بدقة وانتظام، بما يعكس التزامها بتلبية توقعات أعضاء هيئة التدريس والطلبة على حد سواء.
- **سرعة الاستجابة:** تُقاس من خلال مدى استعداد المؤسسة التعليمية للتفاعل السريع مع احتياجات أعضاء هيئة التدريس، وتقديم الدعم الأكاديمي والإداري المطلوب في الوقت المناسب، خاصة في المواقف التي تستدعي تدخلاً فوريًا.
- **الأمان:** يقصد به شعور أعضاء هيئة التدريس بالثقة والطمأنينة أثناء تعاملهم مع الإدارة الأكاديمية، ويعكس مدى كفاءة العاملين في تقديم الخدمة ضمن بيئة آمنة خالية من المخاطر التنظيمية أو المهنية.
- **التعاطف:** يتمثل في قدرة المؤسسة التعليمية على إظهار الاهتمام الفردي بأعضاء هيئة التدريس، من خلال مراعاة احتياجاتهم الخاصة، والتعامل معهم بلطف واحترام، بما يعزز شعورهم بالتقدير والانتماء.
- **الالتزام التنظيمي:** ظاهرة تعاقدية بين الفرد والمنظمة، وسلوك إيجابي مرغوب، ويشير إلى الارتباط العاطفي والأخلاقي المستمر للفرد تجاه منظمته، ويشكل كنتيجة لردود الأفعال الصادرة منه أثناء تفاعله المباشر وغير المباشر مع بيئته المحيطة.
- **التعليم العالي:** هو ذلك التعليم الذي يلي مباشرة مرحلة التعليم الثانوي، ويعتبر تعليماً متخصصاً تقدمه الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية تعنى بالتعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، تمنح شهادات متخصصة كالبكالوريوس، ويهدف إلى توجيه وإرشاد وصقل مواهب الطالب ومعارفه، وبناء شخصيته وتنمية قدراته.

10. نموذج الدراسة:

قامت الباحثتان بإعداد نموذج للدراسة وهو مخطط يوضح العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة، وهم جودة الخدمة التعليمية والالتزام التنظيمي، كما موضح في الشكل الآتي:



شكل (1) يوضح نموذج الدراسة

11. جودة الخدمات التعليمية:

1.11 مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تُعد جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم الأساسية التي تُجسّد أهداف الجامعات من خلال مخرجات التعليم، ويتحقق ذلك من خلال تكامل العناصر التنظيمية وتلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية، وتضطلع إدارة الجامعات بمسؤولية توفير الموارد المادية والمالية والبشرية الالزامية لضمان الإسهام الفعال في بناء جودة الخدمة التعليمية. (الصالحي، جاب الله، 2016).

فلم تعد الجودة خياراً أو توجهاً فكرياً للمؤسسات التعليمية، بل أصبحت ضرورة حتمية لابد من تبنيها لمواكبة التحولات المتسارعة والمتغيرة التي شهدتها قطاع التعليم العالي في السنوات الأخيرة (قتالية، مومن، 2020).

و قبل استعراض التعريف المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية نتطرق إلى تقديم تعريف لجودة الخدمة بشكل عام، وعلى الرغم من اهتمام العديد من الباحثين بموضوع جودة الخدمات بأنهم لم يتمكنوا من تحديد تعريف موحد له، إلا أن التعريف الأكثر شيوعاً كان بواسطة (Parasuraman et al, 1985) حيث أوضح بأن جودة الخدمة تتمثل في "الاختلاف بين توقعات وإدراكات الزبائن للخدمة المقدمة، فإذا كانت التوقعات أكبر من الإدراك فهذا يعني أن الجودة المدركة غير مرضية مما يسبب حالة استياء للزبائن، أما إذا كان الإدراك أعلى من التوقعات فهذا يعني أن الجودة المدركة مرضية مما يسبب حالة من الرضا" (زلطوم، انقيطه، 2015، 10).

إن مفهوم الجودة في التعليم العالي معقد ومتعدد الأوجه حيث يفتقر إلى تعريف مناسب له لأنماط المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية للتأكد من فاعليه تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية بأكمل الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنه" (الحسومي، 2021:297).

كما عرفها (خضير، 2021:203) بأنها "عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة والتوجهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإيقان الأعمال وحسن ادتها". وأشار الجريس (2022:28) بأنها "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن الطلبة بهدف إكسابهم المعرف والمهارات والاتجاهات التي تمكّنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة". وينظر كلاً من عبد الرحمن، قاشي (2020:151) إلى جودة الخدمة التعليمية على أنها "الفرق بين ما يتوقع الطالب أن يحصل عليه من خدمات وبين ما حصل عليه فعلياً".

2.11 أهمية جودة الخدمة التعليمية:

تجسد أهمية تطبيق جودة الخدمة التعليمية في تعزيز الكفاءة المؤسسية، من خلال توسيع آفاق الإدارة العليا في مجالات التخطيط الاستراتيجي، والحفاظ على سمعة المنظمة من خلال التطوير المستمر والتدريب. كما تسهم الجودة التعليمية في ترسیخ ثقافة المشاركة الجامعية وتحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية عبر تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة تحقق رضا المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس والاداريين. كذلك تساعد على تلبية احتياجات سوق

العمل، مما ينعكس إيجابياً على مكانتها المحلية والعالمية ونوعية وجودة مخرجاتها التعليمية. (قتاتية، مومن، 2020: 26)

3.11 أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تبينت آراء الباحثين بشأن تحديد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة التعليمية، وهذا يعكس الطبيعة المتعددة الأوجه لهذا المفهوم، غير أن المؤسسات التعليمية تمتلك القدرة على تحليل مختلف الأبعاد التي تناولها الباحثين و اختيار الأنسب منها بما يتوافق مع طبيعة العملية التعليمية وأهدافها.

أشار خرزل (2019) إلى أن Sasser (1979) اقترحوا ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة، وهي الجوانب المادية، التسهيلات، والأفراد. كما عرض خرزل نتائج دراسة Lehtinen (1982) التي بيّنت أن جودة الخدمة تتمثل في الجودة المادية، جودة المؤسسة، والجودة التفاعلية. ووفقاً لما نقله خرزل عن Parasuraman (1985)، فقد طوروا نموذجاً شاملًا حدد عشرة أبعاد يُبني عليها ادراكات العملاء وتوقعاتهم تجاه الخدمة، تم تقليلها لاحقاً إلى خمسة أبعاد أكثر شيوعاً، وهي: الاعتمادية، الملموسيّة، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

وفي سياق تطوير أدوات القياس، بين العولقي (2018: 131) إلى أن Cronin & Taylor قدموا عام 1992 نموذج Servperf الذي يعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعملاء، وقد أثبتت فعاليته في عدة دراسات مثل دراسة زقاي وزاني (2017) والشعبي (2016). كما عرض العولقي نموذج Servqual الذي صممته Parasuraman وزملاؤه (1985)، ويفي بالغة ببيان توقعات المستفيدين وأدائهم الفعلي من خلال خمسة أبعاد، ورغم استخدامه في دراسات مثل Salah et al (2015) وAlabadlah (2017)، إلا أنه واجه انتقادات تتعلق بصعوبة تطبيقه وتقاوله دقتها.

وقد أكد أبو وردة (2007: 19) إلى أن Firdaus طور عام 2005 نموذج Hedperf لتقدير أداء التعليم العالي، مستنداً إلى نتائج دراستين في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا (جامعات حكومية، خاصة، معاهد)، وأثبت النموذج قدرة تفسيرية وتأثيرية عالية في تقييم جودة الخدمة ورضا الطلاب مقارنة بنموذج Servperf.

وبالرغم من استخدام النموذج في عدة دراسات، كما أشار صلاح الدين (2016: 24-30) عند استعراضه لدراسة عبد الله (2006) التي أجريت على عينة من طلبة التعليم العالي في ماليزيا، إلا أن المقارنة بين نموذجي Hedperf و Servperf لا تزال غير محسومة. وقد بين أن معظم الباحثين يرون بأن نموذج Servperf يقدم نتائج أكثر موثوقية، ويتميز بدرجة عالية من الثبات والصدق في مؤسسات التعليم العالي، مما يجعله الخيار المفضل في الدراسات التطبيقية. لذلك سيتم اعتماد مقياس Servperf كأساس منهجي في الدراسة الحالية لقياس جودة الخدمة التعليمية وبشكل أكثر دقة وفعالية.

وفيمما يلي يمكن توضيح أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لنموذج Servperf كالتالي (عون، بومزود، 2019: 42):

- 1- الجوانب المادية الملموسيّة : وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والتطور التكنولوجي للمعدات ووسائل الاتصال ومظهر الموظفين.

- 2- الاعتمادية: Reliability ويقصد بها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة.
- 3- سرعة الاستجابة: Responsiveness وتشير إلى استجابة مقدمي الخدمة لمطالب العملاء واحتياجاتهم في تقديم الخدمة السريعة وعند اللزوم.
- 4- الأمان: Assurance وتعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء وتقديم الخدمة في جوأمن يخلو من المخاطر.

- 5- التعاطف: Empathy يتمثل هذا البعد في التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي التي تبديه المؤسسة تجاه العملاء، واظهار اللباقة والاحترام لمتلقى الخدمة.

12. الالتزام التنظيمي:

1.12 مفهوم الالتزام التنظيمي:

بدأ الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي نتيجة لنطورة الفكر الإداري وظهور المدرسة الكلاسيكية في أعقاب الحرب العالمية الثانية، إذ اتجه العديد من مفكري العلوم السلوكية آنذاك إلى التركيز على مدى كفاءة إدارة المنظمات في تحقيق التزام الأفراد العاملين فيها، بوصفه سلوكاً وظيفياً مرغوباً يُسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية. تناول الباحثون تعريف الالتزام التنظيمي وجهات نظرهم. وقد عُرف بأنه: "اعتقاد قوي من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتها فيبذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها" (إبراهيم، 2023: 506). كذلك عُرفه (الشنتي، 2016: 90) بأنه: "الانتماء الفرد وتعلقه بأهداف المنظمة وقيمها بصرف النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة". في حين يرى عزاوي (2020: 47) أن الالتزام التنظيمي هو " الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة ". أما bruce (bouchenan) ، فقد عُرفه بأنه: " اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها" (بن عيسى، 2023: 268)

2.12 أهمية الالتزام التنظيمي

يُعد الالتزام التنظيمي أحد السلوكيات الوظيفية الإيجابية ذات التأثير الواضح على مستويات متعددة داخل البيئة التنظيمية، كما أشار إليه (إبراهيم ،2023: 507). فعلى المستوى الفردي، يُسهم في تحسين رضا العاملين، مما يؤدي إلى انخفاض معدل الدوران الوظيفي، ويعزز لديهم الشعور بالاستقرار والانتماء المهني. أما على مستوى المنظمة، فإنه يُعزز من ولاء العاملين وانتمائهم، ويزيد من مستوى الإنتاجية ويسهم في تقليل التكاليف الناتجة عن الغياب أو ضعف الأداء. وعلى الصعيد الاجتماعي، يُساهم في تكوين بيئة عمل متماسكة تسودها علاقات اجتماعية قوية. وفيما يتعلق بالمستوى القومي، فإن الالتزام التنظيمي يُفضي إلى رفع كفاءة وفعالية أداءقوى العاملة، مما ينعكس إيجابياً على زيادة الناتج القومي وتحقيق التنمية المستدامة.

3.12 أبعاد الالتزام التنظيمي:

اتجهت العديد من الدراسات إلى تحديد أبعاد الالتزام التنظيمي وطبيعته، باعتباره أحد العوامل المؤثرة في المتغيرات التنظيمية والسلوكية داخل بيئة العمل. وقد اتفقت معظم الدراسات، ومنها دراسة بن عصمان (2019)، على تصنيف الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية:

- الالتزام العاطفي (الوجوداني): يشير هذا البعد إلى مدى إدراك الفرد للخصائص التي تميز العمل مثل درجة الاستقلالية وتنوع المهارات المطلوبة، وجودة الإشراف الإداري ورضا الموظف ومشاركته في اتخاذ القرارات وفعالية التغذية الراجعة.
- الالتزام المعياري (الأخلاقي): يعكس شعور الفرد بالواجب الأخلاقي تجاه الاستمرار في العمل داخل المنظمة مدفوعاً بقيم داخلية تعكس الضمير المهني والمسؤولية الاجتماعية، مما يعزز من المشاركة الفعالة ودعم أهداف المنظمة.
- الالتزام المستمر: يصف هذا البعد القيمة الاستثمارية المتحققة للعاملين في حين استمرارهم في وظائفهم، مقابل ما سيتم فقدانه عند الاتصال بمنظمة أخرى. أي أن الموظفين ذوي الالتزام المستمر العالي يستمرون في الخدمة بداعي ارتباطهم بالمزايا المكتسبة، وليس بالضرورة نتيجة لرغبة ذاتية.

3.13 الإطار العملي للدراسة:

1.13 وصف المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة:

1.1.13 تصميم أداة الدراسة:

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استبيان مكونة من ثلاثة أجزاء، احتوى الجزء الأول على البيانات الشخصية والوظيفية عن المستجيبين، بينما تناول الجزء الثاني قياس العبارات المتعلقة بمتغير جودة الخدمة التعليمية بأبعادها: (الملموسيّة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وتضمن (25) فقرة، أما الجزء الثالث، فاختص بقياس العبارات المرتبطة بمتغير الالتزام التنظيمي بأبعاده وهي: (الالتزام العاطفي، الالتزام الأخلاقي، الالتزام المستمر) واحتوى على (12) فقرة.

وقد تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في تصميم الاستبيان، ومنها دراسة (خزعل، 2019)، (العلوقي، 2018)، و(صلاح الدين، 2016)، كما عرضت الباحثان الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال، بهدف التأكد من وضوح العبارات وصحة صياغتها اللغوية، وتم الأخذ بملحوظاتهم وإجراء التعديلات الازمة من حذف أو تعديل للوصول إلى الصيغة النهائية للاستبيان. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات الاستبيان، وتم تحديد أوزان الاستجابات وفق الجدول الآتي:

جدول رقم (1) يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي والمدى المعتمد في الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الرأي
1	2	3	4	5	الوزن
1.80 من 1 -	-1.80 2.6	أكبر من 2.6 3.4	أكبر من 3.4 4.2	أكبر من 4.2 5	أكبر من 4.2 - 5 طول الخلية
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً	درجة التطبيق

2.1.13 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية والبالغ عددهم (120) مفردة على حسب بيانات شؤون أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (92) مفردة، وذلك بالاعتماد على الجدول المخصص بتحديد أحجام العينات المجتمعية (Krejcie and Morgan 1970). وقد كانت الاستمرارات الصالحة للتحليل بعدد (71) استماراة استبيان، والاستبيانات غير صالحة للدراسة بعدد (6) وتم استبعادها وكان عدد المفقود من الاستبيانات (15).

3.1.13 ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبيان هو أن تعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية، وأيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وقد تحقق الباحثتان من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (2). Cronbach's Alpha Coefficient

جدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

معامل ألفا كرونباخ	العبارة	م
.756	الملموسيّة	1
.836	الاعتماديّة	2
.705	الاستجابة	3
.782	الأمان	4
.838	التعاطف	5
.784	الالتزام العاطفي	6
.810	الالتزام الأخلاقي	7
.632	الالتزام المستمر	8
.945	الاستبيانة كل	9

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معامل الفا كرونباخ للأبعاد مرتفعة، حيث تراوحت ما بين (0.836 و 0.863)، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.945)، وهي قيمة مرتفعة أيضاً، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2.13 التحليل الاحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

1.2.13: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

الخصائص	المجموع	الجنس	النوع
الجنس	ذكر	ذكر	%73.2
	أنثى	أنثى	%26.8
	المجموع	المجموع	%100
المؤهل التعليمي	ماجستير	ماجستير	%62
	دكتوراه	دكتوراه	%38
	المجموع	المجموع	%100
العمر	أقل من 35 سنة	أقل من 35 سنة	%20.8
	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	%44.6
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	%20.8
عدد سنوات الخبرة	من 55 سنة فأكثر	من 55 سنة فأكثر	%13.9
	المجموع	المجموع	%100
	أقل من 5 سنوات	أقل من 5 سنوات	%9.9
القسم العلمي	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	%29.6
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 10 إلى أقل من 15 سنة	%23.9
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	%12.7
	من 20 سنة فأكثر	من 20 سنة فأكثر	%23.9
	المجموع	المجموع	%100
	العام	العام	%5.6
	ادارة الاعمال	ادارة الاعمال	%18.3
	الادارة العامة	الادارة العامة	%5.6

%8.5	6	العلوم السياسية	
%21.1	15	المحاسبة	الدرجة العلمية
%8.5	6	التمويل والمصارف	
%2.8	2	التسويق	
%9.9	7	التجارة الدولية	
%19.7	14	الاقتصاد	
%100	71	المجموع	
%28.2	20	محاضر مساعد	
%54.9	39	محاضر	
%14.1	10	أستاذ مساعد	
%2.8	2	أستاذ	
%100	71	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (3) بأن النسبة الأعلى كانت للذكور حيث بلغت (73.2%)، تليها النسبة الأقل للإناث والتي بلغت (26.8%) وهذا يدل على أن أغلب افراد العينة من فئة الذكور، نظراً لصعوبة توفر فرص الإيفاد في الخارج واقفال الدراسات العليا في مدينة مصراتة لسنوات عديدة حيث تم فتحها في سنة 2019م وذلك للحصول على درجة الماجستير فقط وبتخصصات محددة وأيضاً صعوبة دراسة الإناث خارج المدينة، كما يلاحظ بأن النسبة الأعلى لحملة مؤهل الماجستير حيث بلغت (62%)، تليها الأقل نسبة لحملة مؤهل دكتوراه وبلغت (38%) وهذا يؤكد النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق فيما يتعلق بقلة فرص الإيفاد للخارج، وأيضاً اتضح بأن الفئات العمرية (أقل من 35 سنة) و(من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة) متساوية في النسبة حيث بلغت (20.8%)، تليها الأعلى نسبة للفئة العمرية من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة، حيث بلغت (44.6%)، ومن ثم الأقل نسبة للفئة العمرية من 55 سنة فأكثر وبلغت (13.9%)، وكذلك توضح البيانات في الجدول بأن النسبة الأقل لفئة الخبرة الأقل من 5 سنوات حيث بلغت (9.9%)، تليها الأعلى نسبة لفئة الخبرة التي تتراوح من 5 إلى أقل من 10 سنوات وبلغت (29.6%)، ويليها على التوالي فئة الخبرة التي تتراوح ما بين 10 إلى أقل من 15 سنة وكذلك نفس النسبة لفئة الخبرة التي من 20 سنة فأكثر، حيث بلغت نسبتها (23.9%) وهذا يشير إلى تتمتع عينة الدراسة بخبرة كافية في مجال العمل بالكلية، تليها نسبة الخبرة التي تتراوح ما بين 15 إلى أقل من 20 سنة وبلغت (12.7%)، بالإضافة إلى ذلك فإن نسبة القسم العام والإدارة العامة بلغت (5.6%)، وبلغت نسبة قسم إدارة الأعمال (18.3%)، من ثم نسبة قسم العلوم السياسية وقسم التمويل والمصارف (8.5%)، أما النسبة الأعلى فكانت لقسم المحاسبة والتي بلغت (21.1%)، من ثم النسبة الأقل لقسم التسويق (2.8%)، وبلغت نسبة قسم التجارة الدولية (9.9%)، ونسبة قسم الاقتصاد بلغت (19.7%)، مما يد على أن أغلب المشاركين من افراد العينة يتبعون قسم المحاسبة، وأيضاً أن نسبة الدرجة العلمية (محاضر مساعد) بلغت (28.2%)، وكانت النسبة الأعلى لفئة الدرجة العلمية (المحاضر) وبلغت (54.9%)، من ثم نسبة الدرجة العلمية

(أستاذ مساعد) وبلغت (14.1%)، تليها الأقل نسبة لدرجة الأستاذ وبلغت (2.8%)، وهذا ما يعكس محدودية توفر الكفاءات الأكاديمية العليا بدرجة (أستاذ مساعد، أستاذ) بالمستوى المطلوب لدعم العملية التعليمية والبحثية.

2.2.13: تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية:

يختص هذا الجزء بتحليل البيانات المتعلقة بكل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لمعرفة مستوى كل بعد كالتالي:

- قياس مستوى الملموسيّة.

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الملموسيّة"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
محايد	1	1.09084	2.84	يوجد بالكلية قاعات دراسية مناسبة وبعدد كافي.	1
غير موافق	4	.94475	2.36	تحتوي الكلية على مكتبة حديثة ومرتبطة بالبرامج التعليمية.	2
غير موافق	3	.91950	2.69	يتواجد في الكلية عدد كافٍ من معامل حاسوب متكاملة لاستخدامها من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	3
غير موافق	5	.93340	1.98	يتواجد بالكلية خدمات إنترنت جيدة.	4
محايد	2	1.16125	2.77	يوجد مواقف سيارات كافية بالكلية.	5
غير موافق	5	.72186	2.53	الملموسيّة	

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي العام بعد الملموسيّة قد بلغ (2.53) وبانحراف معياري (0.7218)، وكان الاتجاه العام لأغلب العينة بعد الموافقة، وهذا يؤكد على ضعف تجسيد بعد الملموسيّة في الخدمات التعليمية المقدّمة داخل الكلية، مما يعكس قصوراً في توفير البيئة التعليمية الملائمة من حيث التجهيزات والبنية التحتية. حيث إن الفقرات التي تحصلت على درجة عدم الموافقة هي الفقرات (4,3,2)، وبلغ المتوسط الحسابي على التوالي (1.98, 2.69, 2.36)، مما يشير إلى ضعف توفر مكتبة حديثة ومتّكاملة ترتبط بالبرامج التعليمية في الكلية، الأمر الذي قد يؤثّر سلباً على دعم العملية التعليمية والبحثية. إلى جانب تدني مستوى تجهيز معامل الحاسوب وعدم كفاية عددها لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، كما أكد غالبية أفراد العينة على محدودية جودة خدمات الإنترنّت، مما يعكس قصوراً في البنية التحتية التقنية الالازمة لدعم العملية التعليمية بكفاءة.

- قياس مستوى الاعتمادية.

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الاعتمادية"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
محايد	4	.92408	2.94	تمنحني إدارة الكلية الاطمئنان في حل مشاكلني.	1
غير موافق	5	1.04999	2.64	تقدم الكلية الخدمات لأعضاء هيئة التدريس في المواعيد المحددة.	2
محايد	3	1.06149	3.04	تمتاز الكلية بدقة توثيق المعلومات التي تخصني.	3
محايد	1	.93898	3.47	تحتفظ الكلية بملفات وسجلات دقيقة وموثقة لكل العمليات المتعلقة بالطلبة.	4
محايد	2	.93684	3.25	تحرص الكلية على تقديم الخدمات بصورة صحيحة خالية من الأخطاء.	5
محايد	3	.76363	3.0732	الاعتمادية	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي العام بعد الاعتمادية بلغ (3.07) وبانحراف معياري (0.7636) وباتجاه عام محايد، والتي تقع في الفترة (أكبر من 2.6-3.4) وفقاً للمقياس المعتمد في الدراسة، يُستدل من ذلك على توفر بُعد الاعتمادية في الخدمات التعليمية بالكلية بدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود مستوى مقبول من الثقة والاستمرارية في تقديم هذه الخدمات، وإن كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (1) والتي تنص على "تحتفظ الكلية بملفات وسجلات دقيقة وموثقة لكل العمليات المتعلقة بالطلبة" وبمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري (0.9368)، وأقل متوسط للفقرة (2) "تقدم الكلية الخدمات لأعضاء هيئة التدريس في المواعيد المحددة" والتي تحصلت على متوسط حسابي بلغ (2.64)، وانحراف معياري (0.93898)، مما يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية يتلقون الخدمات المطلوبة ولكن ليس في الأوقات المحددة.

- قياس مستوى الاستجابة.

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الاستجابة"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
محايد	3	1.05522	2.97	تستجيب ادارة الكلية للمشكلات التي تواجهني وبشكل فوري.	1
محايد	4	1.05826	2.77	تستجيب الكلية لمطالبى بالسرعة المطلوبة.	2
محايد	2	.89398	3.02	تمتلك الكلية المرونة التنظيمية للاستجابة لمختلف التغيرات تطرأ في بيئتها التعليمية.	3
موافق	1	.83220	3.63	توفر الكلية أعداد كافية من الكوادر التدريسية.	4

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
غير موافق	5	1.07673	2.40	تعمل الكلية على توفير التسهيلات المالية والمادية لضمان استمرار العملية التعليمية.	5
محايد	4	.66959	2.96	الاستجابة	

يتبيّن من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام لبعد الاستجابة بلغ (2.96) وبانحراف معياري (0.6695) وباتجاه عام محايد، مما يدل على وجود بعد الاستجابة في الخدمات التعليمية بالكلية بدرجة متوسطة، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة وهي رقم (4) والتي تنص على "توفر الكلية أعداد كافية من الكوادر التدريسية" وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري (0.8322)، وأقل متوسط للفقرة (5) "تعمل الكلية على توفير التسهيلات المالية والمادية لضمان استمرار العملية التعليمية" بمتوسط حسابي بلغ (2.40)، وانحراف معياري (1.076)، مما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة يؤكّدون على قلة توفر التسهيلات المالية والمادية بالكلية.

• قياس مستوى الأمان.

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الأمان"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
موافق	1	.86166	3.83	أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي بالكلية.	1
محايد	3	1.01755	3.36	تحرص الكلية على سرية المعلومات التي تخمني.	2
محايد	4	.93059	3.18	يتوفر بالكلية كل متطلبات الأمان والسلامة المهنية.	3
غير موافق	5	.94091	2.16	توفر الكلية كل متطلبات الصحة العامة للحالات الطارئة (طبيب- سيارة اسعاف).	4
موافق	2	.87625	3.50	سلوك الإدارة والعاملين يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجد.	5
محايد	2	.67772	3.21	الأمان	

نستنتج من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لبعد الأمان بلغ (3.21) وبانحراف معياري (0.6777) وباتجاه عام محايد، مما يدل على وجود بعد الاستجابة في الخدمات التعليمية بالكلية بدرجة متوسطة، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة وهي رقم (1) والتي تنص على "أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي بالكلية" وكان المتوسط الحسابي (3.83) وانحراف معياري (0.8616)، وأقل متوسط للفقرة (4) "توفر الكلية كل متطلبات الصحة العامة للحالات الطارئة (طبيب- سيارة اسعاف)" والتي تحصلت على متوسط حسابي بلغ (2.16)، وانحراف معياري

(94091)، يُستدل من ذلك على تدني مستوى جاهزية الكلية في توفير متطلبات الصحة العامة الالزمة للتعامل مع الحالات الطارئة، مما قد يؤثر على سلامة البيئة التعليمية واستجابة المؤسسة للمواقف الحرجية.

- قياس التعاطف.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "التعاطف"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
محايد	3	.95891	3.28	تعاطف إدارة الكلية مع مشاكله وتساعدي في ايجاد الحلول المناسبة.	1
موافق	2	.96852	3.53	العلاقات الجدية والودية واضحة في التعامل بين أعضاء هيئة التدريس في الكلية.	2
محايد	4	.91709	3.04	تضع الكلية مصلحتي ضمن أولوياتها.	3
موافق	1	.88128	3.71	يوجد اهتمام بتنظيم مواعيد المحاضرات الدراسية بما يتلاءم مع مصلحتي.	4
محايد	5	.89936	2.81	تدرك الكلية احتياجات أعضاء هيئة التدريس بشكل دقيق وتسارع في تحقيقها.	5
محايد	1	.72070	3.27	التعاطف	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي العام لبعد التعاطف بلغ (3.27) وانحراف معياري (7207). حيث كان الاتجاه العام محايد، مما يدل على وجود بعد التعاطف في الخدمات التعليمية بالكلية بدرجة متوسطة، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (4) والتي تنص على "يوجد اهتمام بتنظيم مواعيد المحاضرات الدراسية بما يتلاءم مع مصلحتي" وتحصلت على متوسط حسابي وقدره (3.71) وانحراف معياري (0.88128)، وأقل متوسط للفقرة (5) "تدرك الكلية احتياجات أعضاء هيئة التدريس بشكل دقيق وتسارع في تحقيقها" والتي تحصلت على متوسط حسابي بلغ (2.81)، وانحراف معياري (0.89936) مما يشير إلى قلة إدراك إدارة الكلية لمطالب واحتياجات أعضاء هيئة التدريس وبشكل دقيق وهذا يعكس سلباً على سرعة تحقيق مطالبهم. ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن معظم المتوسطات الحسابية لأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة التعليمية) تراوحت بين (2.96) و (3.27) وبدرجة تطبيق متوسطة، وقد جاء (بعد التعاطف في المرتبة الأولى) إليه بعد الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، وباستثناء بعد الملموسة تحصل على متوسط حسابي (2.53) وبدرجة تطبيق منخفضة وقد جاء في المرتبة الخامسة، وهذا يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن الكلية تحقق معظم أبعاد جودة الخدمة التعليمية بدرجة متوسطة، باستثناء بعد "الملموسة" الذي حصل على تقييم أقل نسبياً، مما يعكس حاجة هذا الجانب إلى اهتمام أكبر من إدارة الكلية والعمل على تحسينه بما يتواافق مع التطلعات الأكاديمية والمستوى المطلوب من جودة الخدمات.

ثانياً: تحليل البيانات المتعلقة بأبعاد الالتزام التنظيمي:

يختص هذا الجزء بتحليل البيانات المتعلقة بكل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لمعرفة مستوى كل بعد كالتالي:

- **قياس الالتزام العاطفي:**

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الالتزام العاطفي"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
محايد	3	1.08214	3.16	أشعر بأنني سأكون سعيداً في عملي حتى بلوغي سن التقاعد.	1
موافق	1	1.02622	3.52	أشعر بالفخر حينما أتحدث للآخرين عن الكلية التي أعمل بها.	2
موافق	2	1.15725	3.50	أشعر بأن مشاكل الكلية هي جزء من مشاكلي الشخصية.	3
محايد	4	1.06810	3.12	أشعر بوجود الجو الأسري في الكلية التي أعمل بها.	4
محايد	2	.84492	3.33	الالتزام العاطفي	

يتبيّن من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي العام لبعد الالتزام العاطفي بلغ (3.33) وبانحراف معياري (0.84492) وباتجاه عام محايد، مما يدل على وجود لالتزام العاطفي لأعضاء هيئة التدريس ودرجة متوسطة، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (2) والتي تنص على "أشعر بالفخر حينما أتحدث للآخرين عن الكلية التي أعمل بها" وتحصلت على متوسط حسابي وقدره (3.52) وانحراف معياري (1.026)، وأقل متوسط للفقرة (4) "أشعر بوجود الجو الأسري في الكلية التي أعمل بها" والتي تحصلت على متوسط حسابي بلغ (3.12)، وانحراف معياري (1.068) مما يدل على وجود التزام عاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية بلغ (3.12)، وانحراف معياري (0.84492) مما يدل على وجود التزام عاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية وبدرجة متوسطة.

- **قياس الالتزام الأخلاقي.**

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الالتزام الأخلاقي"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
موافق	2	.91993	3.80	تستحق الكلية أخلاصي وولائي لها.	1
محايد	4	.99960	2.97	اعتبر نفسي مديناً للكلية لما تقدمه لي من امتيازات.	2

محайд	3	.96893	3.47	تتوافق قيمي الشخصية مع القيم السائدة في الكلية.	3
موافق	1	.82027	3.88	يدفعني التزامي الأخلاقي تجاه زملائي للبقاء في عملي.	4
موافق	1	.74198	3.53	الالتزام الأخلاقي	

يتبين من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي العام لبعد الالتزام الأخلاقي كان (3.53) وانحراف معياري (7419) وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس لديهم التزام أخلاقي تجاه عملهم ودرجة عالية، حيث انحصرت إجابات أفراد العينة بين أعلى عبارة وهي رقم (4) والتي تنص على "يدفعني التزامي الأخلاقي تجاه زملائي للبقاء في عملي" وتحصلت على متوسط حسابي وقدره (3.88) وانحراف معياري (8202)، وأقل متوسط للفقرة (2) "اعتبر نفسي مدينًا للكلية لما تقدمه لي من امتيازات" والتي تحصلت على متوسط حسابي بلغ (2.97)، وانحراف معياري (9996)، مما يدل على وجود التزام أخلاقي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية ودرجة عالية.

• قياس الالتزام المستمر.

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات "الالتزام المستمر"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ت
موافق	1	1.20311	3.57	لدي الرغبة في بذل قصار جهدي في العمل حتى لو تلقيت أجوراً ضعيفة.	1
محайд	4	1.16073	3.09	أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في الكلية من مكاسب تسد احتياجاتي الشخصية والوظيفية.	2
محайд	3	1.18695	3.18	أرغب بالبقاء في عملي حتى لو توفرت لي فرص عمل بديلة.	3
محайд	2	1.20612	3.21	يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منه رغبة.	4
محайд	3	.81976	3.26	الالتزام المستمر	

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي العام لبعد الالتزام المستمر بلغ (3.26) وانحراف معياري (8197) حيث كان الاتجاه العام محайд، والتي تقع ضمن الفقرة (أكبر من 2.6-3.4) وفقاً للمقياس المعتمد في الدراسة، مما يدل على وجود التزام مستمر لدى أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (1) والتي تنص على "لدي الرغبة في بذل قصار جهدي في العمل حتى لو تلقيت أجوراً ضعيفة" وتحصلت على متوسط حسابي وقدره (3.57) وانحراف معياري (1.20311)، وأقل متوسط للفقرة (2) "أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في الكلية من مكاسب تسد احتياجاتي الشخصية والوظيفية" والتي

تحصلت على متوسط حسابي بلغ (3.09)، وانحراف معياري (1.16073)، وهذا يفسر على أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية لديهم التزام مستمر وبدرجة متوسطة .

نجد من النتائج السابقة أن أغلب الإجابات لأبعاد المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) كانت بدرجة متوسطة وهي بعدي الالتزام العاطفي والالتزام المستمر حيث تحصلت على الترتيب الثاني والثالث على التوالي، في حين جاء بعد الالتزام الأخلاقي في المرتبة الأولى وبدرجة تطبيق عالية، مما يدل على وجود التزام تنظيمي من قبل أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية وبدرجة متوسطة.

3.2.13 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد كما موضح في الجداول (12) و(13).

جدول رقم (12) ملخص نتائج تحليل نموذج الانحدار المتعدد (b) Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R2	R2	R	النموذج
الخطأ المعياري	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	
.42767	.622	.649	.805a	1

تشير نتائج الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ ($R = 0.805$)، وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود علاقة قوية. كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.649$)، مما يعني أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية تفسر ما نسبته (64.9%) من التباين في الالتزام التنظيمي، وهي نسبة دالة ومؤثرة، بينما يُعزى باقي التباين إلى عوامل أخرى خارج النموذج. كما تم استخدام اختبار المعنوية الاجمالية لنموذج الانحدار. ويقدم الجدول التالي نتائج التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار.

جدول رقم (13) نتائج تحليل التباين

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	النموذج
.000b	24.009	4.391	5	21.956	Regression	1
		.183	65	11.889	Residual	
		70		33.845	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (13) أن قيمة ($F = 24.009$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن النموذج الإحصائي المستخدم ملائم لقياس العلاقة التأثيرية بين المتغيرات. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الرئيسية مدرومة إحصائياً، وتنظر أن جودة الخدمة التعليمية بأبعادها مجتمعة تؤثر بشكل معنوي

على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس. ويتم معرفة ذلك من خلال اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار والتي تتضح من الجدول الآتي:

جدول (14) اختبار المعاملات (coefficient a)

Sig	t	Beta	Standarized Coefficients	Unstandardized Coefficients	Model
			Std. Error الخطأ العشوائي	B معامل الانحدار	
.136	1.508		.279	.421	الحد الثابت
.179	1.358	.121	.086	.116	الملموسيّة
.765	.300	.039	.118	.035	الاعتمادية
.853	.186	.026	.147	.027	الاستجابة
.000	3.756	.404	.110	.415	الآمان
.006	2.825	.361	.123	.348	التعاطف

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسيّة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

تُشير نتائج الجدول رقم (14) أن قيمة t بلغت (-1.358) عند مستوى معنوية (179). وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن الأثر غير دال إحصائياً. وبالتالي فإن بعد الملموسيّة لا يُسهم بشكل معنوي في تفسير الالتزام التنظيمي ضمن عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

يتضح من نتائج التحليل أن قيمة t بلغت (300) عند مستوى معنوية (765). وهي أعلى من (0.05)، مما يدل على عدم وجود أثر معنوي لبعد الاعتمادية على الالتزام التنظيمي، وبذلك، لا تتحقق الفرضية ضمن سياق الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة t بلغت (186). هي أعلى بكثير من مستوى الدلالة المعتمد، مما يشير إلى أن بعد الاستجابة لا يؤثر بشكل معنوي على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمان على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

يتضح من نتائج الجدول أن قيمة t بلغت (3.756) عند مستوى معنوية (0.000). وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر معنوي لبعد الأمان على الالتزام التنظيمي، وعليه يتم قبول هذه الفرضية. كما أن قيمة معامل الانحدار

غير المعياري ($B = 0.415$) تشير إلى أن زيادة الأمان بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي بمقدار 0.415 وحدة، في حين أن معامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.404$) يعكس قوة التأثير النسبي لهذا البعد ضمن النموذج. **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

يتضح من نتائج الجدول أن قيمة t بلغت (-2.825) عند مستوى معنوية (0.006) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود أثر معنوي لبعد التعاطف على الالتزام التنظيمي. وعليه يتم قبول هذه الفرضية، وتشير قيمة ($B = 0.348$) إلى أن زيادة التعاطف بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي بمقدار 0.348 وحدة، بينما بلغت قيمة ($Beta = 0.361$)، مما يعكس تأثيراً نسبياً واضحاً لهذا البعد.

14 النتائج:

من خلال تحليل وعرض بيانات الدراسة، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1- أظهرت النتائج الموجودة في الجداول من (4) إلى (8) والمتعلقة بقياس أبعاد جودة الخدمة التعليمية إن أغلب أبعاد جودة الخدمة التعليمية وهي (التعاطف، الأمان، الاعتمادية، سرعة الاستجابة) متوفرة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية حيث جاءت بدرجة تطبيق متوسطة، حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (2.96) و (3.27) كالتالي:

- أكد معظم أفراد العينة فيما يتعلق ببعد التعاطف بوجود علاقات ودية بين أعضاء هيئة التدريس وأيضاً تعاطف إدارة الكلية مع مشاكلهم وتساعدهم على إيجاد الحلول المناسبة وكذلك يوجد اهتمام بتتنظيم مواعيد المحاضرات الدراسية بما يتلاءم مع مصلحتهم.
- أشار أغلب المبحوثين بأنهم يشعرون بالأمان الشخصي أثناء تواجدهم بالكلية وأن سلوك الإدارة والعاملين يعزز شعورهم بالأمان والثقة ويشجع على العمل، بينما أكد البعض الآخر من أفراد العينة بأن الكلية لا توفر كل متطلبات الصحة العامة للحالات الطارئة (طبيب، سيارة اسعاف).
- وفيما يتعلق ببعد الاستجابة، أفاد بعض أفراد العينة بأن الكلية تُظهر قصوراً في توفير التسهيلات المالية والمادية الازمة لدعم العملية التعليمية.
- جاء بُعد "الملموسيّة" بدرجة تطبيق منخفضة، بمتوسط حسابي بلغ (2.53)، وهو ما يعكس قصوراً في توفر هذا البُعد بالكلية بالمستوى المطلوب. وقد أشار أغلب المبحوثين إلى أن الكلية تعقر إلى مكتبة حديثة تلبي احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، كما أن المعامل المتوفرة لا تتنس بالحداثة أو التكامل، ولا تكفي من حيث العدد لتلبية الاستخدام الأكاديمي، بالإضافة إلى أن خدمات الإنترنوت في الكلية تُعد غير مرضية من حيث الجودة والكفاءة.

2- بينت النتائج الموجودة بالجدول من (11) إلى (13) والمتعلقة بقياس أبعاد الالتزام التنظيمي إن مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس متوسط وقد تحصل على درجة تطبيق متوسطة، حيث أن بعدي الالتزام التنظيمي (العاطفي و المستمر) جاء بدرجة متوسطة، بينما جاء البعد الأخلاقي بدرجة عالية واحتل المرتبة الأولى، مما يشير

- إلى أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية لديهم التزاماً أخلاقياً عالياً متمثلاً بالتمسك بأهداف وقيم الكلية النابعة من التأثر بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية السائدة وأيضاً لديهم التزام أخلاقي تجاه زملاء العمل مما يدفعهم للبقاء في العمل.
- 3- من خلال اختبار فرضيات الدراسة اتضح بأن المتغيرات المستقلة الفرعية تفسر ما مقداره (64.9%) من التغير الذي يطرأ على المتغير التابع والباقي يعزى إلى عوامل أخرى، واتضح أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة ب (الأمان، التعاطف) على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- 4- تبين من خلال النتائج بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- 5- تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- 6- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة على الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

15. التوصيات:

من خلال ما تم عرضه من نتائج، تقترح الباحثتان التوصيات الآتية:

- 1- ضرورة سعي إدارة الكلية إلى تحقيق مستويات جودة عالية في جميع أبعاد جودة الخدمات التعليمية، لما لها من أهمية كبيرة في تحسين سمعتها وتحقيق ميزة تنافسية لها.
- 2- زيادة التركيز على تحسين بعد الملموسة واعطائه أولوية في عملية تطبيقه بالكلية، وخصوصاً فيما يتعلق ب (المكتبة، معامل الحاسوب، خدمات الانترنت)، من خلال تطوير المكتبة بما يتوافق مع الثورة المعلوماتية وتوفير المعامل الحديثة للدراسة، والتدريبات العملية، وخدمات الانترنت جيدة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- 3- تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس، من خلال توفير التسهيلات المالية والمادية بالكلية والتي تضمن استمرار العملية التعليمية بالمستوى المطلوب.
- 4- التأكيد على ضرورة الالتزام بتقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس في المواعيد المحددة، لما له من أهمية في تحسين مستوى الاعتمادية لجودة الخدمة التعليمية.
- 5- زيادة تعزيز مستوى الأمان بتوفير كل متطلبات الصحة العامة بالكلية للحالات الطارئة.
- 6- ضرورة سعي الكلية إلى زيادة تعزيز الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، حيث إن مستوى الالتزام غير ثابت نسبياً وقد يتغير بعد فترة من الوقت.
- 7- العمل على ترسیخ مفهوم جودة الخدمات التعليمية في كل مستويات الكلية، من خلال بناء ثقافة تنظيمية قوية تعتمد على هذا المفهوم.
- 8- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في مجال جودة خدمات التعليم العالي، كقياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات من وجهة نظر (الطلاب-أرباب العمل)، وأيضاً مقارنة جودة الخدمات التعليمية بين الجامعات العامة والخاصة في ليبيا.

قائمة المراجع:

- أبو هاشم، دعاء زياد (2013)، "واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية" دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في محافظة غزة، رسالة ماجستير منشورة، غزة، فلسطين.
- أبو وردة، شيرين حامد (2007)، "نموذج مقترن لقياس جودة الخدمات التعليمية" بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مجلد (31)، العدد (1).
- إبراهيم، شيماء مهدي (2022)، "أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين الموهاب والأداء الوظيفي" ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد (4)، العدد (1).
- باعي، فتحية، عصموني، فاطمة (2018)، "المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي" ، دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال، الأجراء لولاية -ادرار، رسالة ماجستير منشورة، جامعة احمد دراية، الجزائر.
- البشيتي، سهام عمر (2019)، "دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية" ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأقصى، غزة.
- بوطالب، زينب، منيش، فضيلة (2019)، "دور أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي" ، دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - جيجل، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر
- البياري، سمر سعيد (2018)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- بن عصمان، خيرية محمد (2018)، "دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية" ، مجلة كلية التربية ببنها، المجلد (3)، العدد (120).
- بن عيسى، الأزهاري (2020)، "الالتزام التنظيمي: قراءة تحليلية للأثر النظري والممارسات الإدارية" ، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (17)، العدد (1).
- الجريس، سالي سليمان (2022)، "تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات" ، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا.
- حمزاوي، ريان (2020)، "أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي" ، دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (مديرية بسكرة)، جامعة محمد خيضر-بسكر رسالة ماجستير منشورة، الجزائر.
- الحسومي، فوزي محمد (2021)، "تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا" ، دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية" ، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد (8)، العدد (1).
- خزعل، بصير خلف (2019)، "واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تتميم الالتزام التنظيمي" ، دراسة استطلاعية لعينة تدريسي جامعة كركوك، مجلة اقتصاد المال والاعمال. انظر الموقع الالكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz>

- خضير، أحمد محروس (2021)، "أثر جودة الخدمة التعليمية المدركة على رضا الطلاب باستخدام مقياس أداء التعليم العالي (HEdPERf)"، دراسة تطبيقية على طلاب كلية السياحة والفنادق جامعة السادات، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة. انظر الموقع الالكتروني: <https://jsfc.journ.als.ekb.eg>
- رقاني، شريفة، صنيلي، عائشة (2020)، "الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين"، دراسة ميدانية ببلدية رقان، رسالة ماجستير منشورة، جامعة العقيد احمد دراية -ولاية ادرار، الجزائر.
- زلطوم، محمد، انقيطه، فتحي (2015)، "قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية"، دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، العدد (1).
- صلاح الدين، نسرين صالح (2016)، "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)"، دراسة حالة كلية التربية-جامعة عين شمس، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (17). انظر الموقع الالكتروني: <https://www.researchgate.net>
- الصالحي، أبوبكر، جاب الله، جمال (2016)، "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة"، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد (5)، العدد (2).
- عزاوي، رihan (2020)، "ندرة الوظائف وأثرها على الالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لتوزيع الغاز والكهرباء بعين صالح -تمنراست، رسالة ماجستير منشورة، جامعة احمد دراية -ادرار، الجزائر.
- عبد الله، ازاهر عبدالله (2018)، "جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب"، دراسة حالة جامعة ابن سينا، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
- عاشوري، ابتسام (2015)، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، العدد (6).
- العولي، عبد الله (2018)، "قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس (SERVPERF) وأثرها في رضا الطلبة"، دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد (11)، العدد (37).
- عبون، منال، بومزود، دلال (2019)، "تقييم جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الأساتذة طبقاً لنموذج الأداء الفعلي (Servperf)"، رسالة ماجستير منشورة، دراسة حالة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي -تيسمسيلت، الجزائر.
- عبد الرحمن، طه، قاشي، خالد (2020)، "أثر جودة التعليم العالي على رضا الطلبة"، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، المجلد (14)، العدد (2).
- الفطيمي، محمد مفتاح، وآخرون، "قياس مؤشرات الجودة في الجامعات الليبية"، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، العدد (1).
- قتاتلية، سمية، مومن، دنيا (2020)، "أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.

- Sydorov, M., Salnikova, S., Saveliev, Y., & Oliynyk, O. (2020). Modified Servperf and Normalized Servqual Models in Estimation of Service Quality in Higher Educational Institutes, Sociological Studios, 1(16).<https://doi.org/10.29038/2306-3971-2020-01-29-39>.
- Fuchs, K., Fangpong, K., & Southam, A. (2022). The Perceived Service Quality in higher Education: An empirical study using the Servperf dimensions. *Frontiers in Education*, 7, Article 1005634.
- Al-Refaei, A., Bin Zumrah, A., Alsamawi, M., & Alshuhumi, S. (2019). A multi-group analysis of The Effect of Organizational Commitment on Higher Education Services Quality, *International Journal of Business Society*, 3(10).