

The Mediating Role of Digital Transformation in the Impact of Organizational Values on Quality Services: A Field Study in Jordanian Insurance Companies

Ramzi Khader Yousef Al Ghoul

Faculty of Economics

The World Islamic Sciences and Education University

Alghoul2007@hotmail.com

Received : 16/07/2023

Accepted :28/09/2023

Abstract:

The objective of this study is to explore the mediating role of digital transformation in the impact of organizational values on service quality, through a field study conducted in Jordanian insurance companies. A questionnaire was administered to a sample comprising 249 respondents from upper and middle management, department heads, and administrative unit leaders in these companies. The study sample and companies were selected using a proportional stratified random sampling method. The research employed a descriptive analytical approach and utilized simple and multiple regression analyses, as well as path analysis.

The study's findings revealed a significant effect of organizational values, encompassing variables such as citizenship, commitment, justice, rewards, and discipline, on service quality within Jordanian insurance companies. Furthermore, the research demonstrated a statistically significant effect of organizational values on service quality, with the presence of digital transformation as a mediating variable in these Jordanian insurance companies. The study recommended emphasizing the importance of formulating a strategy that ensures equal opportunities for employees to voice their grievances, prioritizes employee initiatives and suggestions, and involves them in decisions related to digital transformation.

Keywords: Digital Transformation, Organizational Values, Service Quality, Jordanian Insurance Companies.

الدور الوسيط للتحويل الرقمي في أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية

رمزي خضر يوسف الغول

كلية الاقتصاد

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

Alghoul2007@hotmail.com

القبول : 2023/09/28

الاستلام : 2023/07/16

المخلص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الدور الوسيط للتحويل الرقمي، في أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات؛ وذلك من خلال دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، وقد تم استخدام استبانة ووزعت على عينة شملت (249) مستجيباً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى، ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية في هذه الشركات، وقد اختيرت عينة الدراسة وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية المتناسبة، أما المنهج المستخدم في البحث، فقد اعتمد على الأسلوب الوصفي التحليلي. واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير للقيم التنظيمية بمتغيراتها: (المواطنة، الالتزام، العدالة، والمكافآت، والانضباط)، على جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية. كما تبين وجود أثر معنوي دال إحصائياً للقيم التنظيمية في جودة الخدمات، بوجود التحويل الرقمي متغيراً وسيطاً في شركات التأمين الأردنية. وأوصت الدراسة بالتأكيد على أهمية صياغة إستراتيجية تمنح العاملين فرصاً متساوية لسماع شكاوهم، والاهتمام بالمبادرات والمقترحات المقدمة من قبل العاملين، وإشراكهم في القرارات المتعلقة بالتحويل الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحويل الرقمي، القيم التنظيمية، جودة الخدمات، شركات التأمين الأردنية.

المقدمة:

وقد أدت التطورات المتزايدة في شبكة الانترنت إلى ظهور مفهوم التحويل الرقمي، وبالتالي فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات؛ قد أثر بشكل كبير على المنظمات، الأمر الذي ترتب عليه إلزامية دخول تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات، وذلك اعتماداً على الجمع بين الخبرة العلمية والمهنية وأدوات التقنية، حيث يستهدف التحويل الرقمي تنمية الخبرات والمهارات الرقمية؛ وذلك من خلال تطويع إمكانيات المنظمات، ومحاولة استثمارها ضمن الفضاء الإلكتروني الافتراضي، الذي أسهم في إحداث تغييرات كبيرة في علاقات الأفراد الاجتماعية وفي أشكال التفاعل بينهم.

مما سبق يتضح بأن التحويل الرقمي بات يسهم في بلورة الملامح والتصورات لأنموذج جديد، أحدث تغييراً في الدور الذي تؤديه العمليات الرقمية، ليصبح أكثر إيجابية وفاعلية، والذي يفترض الباحث بأنه سيحول تدريجياً إلى برمجيات وتعاملات رقمية، عبر تقنيات تتسم بالحدثة والضرورة لتكتمل فيها صورة العلاقة بين متغيري الدراسة: المستقل والتابع (القيم والجودة)، بوجود متغير وسيط يتمثل بالتحويل الرقمي، والذي يحمل شكل التوافق بين هذين المتغيرين.

مشكلة الدراسة:

من خلال خبرة الباحث وعمله في شركات التأمين الأردنية، وكونه يعمل مديراً في إحدى هذه الشركات، فقد لاحظ أن هناك اهتماماً متفاوتاً

لقد برزت الحاجة إلى زيادة الاهتمام والتركيز على منظومة القيم التنظيمية؛ لتواكب معطيات العصر، وتسهم في رسم خارطة طريق في التعامل بين الموظفين والمنظمات، إذ تتمثل هذه المنظومة بضوابط الأخلاق السائدة في أجواء العمل، والمبادئ التي تحكم سلوكيات الموظفين، فتجعلها إيجابية لإنجاز الأهداف المرسومة. ومنظومة القيم التنظيمية تشق من قيم المجتمع وأخلاقه، فيما يختص بالمسؤولية عن العمل، والتي تحض على التقاضي في أداء المهام والواجبات المطلوبة من الموظفين، وكل تلك القيم والأخلاقيات ذات تأثير في سلوكهم الإيجابي في أداء العمل الوظيفي التنظيمي. وتعد جودة الخدمة التي تقدم للعملاء، أحد أبرز الأسباب لنيل الرضا، إذ إن الخدمة ذات الجودة العالية هي الأساس بالمفاضلة بين العروض التي يقدمها مقدمو الخدمات، كذلك تعتبر الجودة من الركائز المستخدمة من قبل العميل، عند قيامه بالمقارنة بين الخدمات المقدمة إليه بشكل فعلي، لذلك أصبحت عملية اختبار الجودة وتقييمها عملية صعبة جداً؛ لكونها تتم في الوقت الذي تستخدم فيه هذه الخدمات، ولارتباطها أيضاً بمقدم الخدمة، وصعوبة فصلها أثناء التقديم (Daaboul & Ayoub, 2020).

3. معرفة أثر القيم التنظيمية في جودة خدمات في شركات التأمين الأردنية، بوجود التحول الرقمي مُتغيِّراً وسيطاً.

فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للقيم التنظيمية بأبعادها: (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط)، في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لقيمة المواطنة في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لقيمة الالتزام في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لقيمة العدالة في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لقيمة المكافآت في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، لقيمة الانضباط في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية.

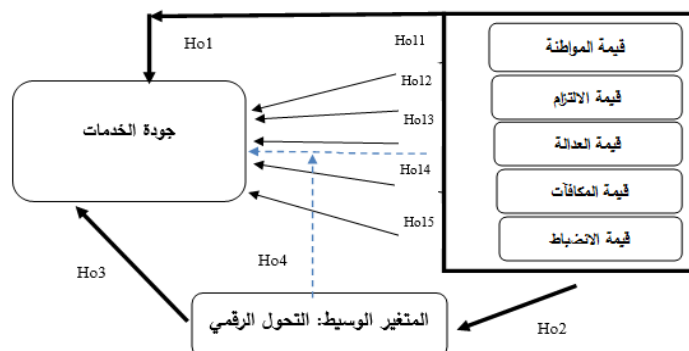
- **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للقيم التنظيمية في التحول الرقمي في شركات التأمين الأردنية.

- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للتحول الرقمي في جودة خدمات في شركات التأمين الأردنية.

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للقيم التنظيمية في جودة خدمات شركات التأمين الأردنية بوجود التحول الرقمي متغيِّراً وسيطاً.

والشكل الآتي يبيِّن أنموذج الدراسة:

المتغير المستقل (القيم التنظيمية) المتغير التابع (جودة الخدمات)



الشكل (1): أنموذج الدراسة

جودة الخدمات: هي مجموعة معايير يستخدمها العملاء عند قيامهم بالحكم على جودة الخدمة التأمينية، التي تقدمها شركات التأمين في الأردن، وهذه المعايير تشكل إدراكات هؤلاء العملاء، ودرجة التقييم لجودة تلك الخدمات وفاعليتها من حيث تميزها وتوقعها، وهي تتضمن خمسة أبعاد هي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، المصادقية، والتعاطف).

التحول الرقمي: هو منصة افتراضية غير تقليدية، تعتمد بشكل أساسي على الإنترنت؛ لتعزيز الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين الأردنية وربط المشتركين، وتحديد احتياجاتهم وفهمها باستخدام التقنيات الرقمية كالأجهزة المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر، والأجهزة والكيبلات الرقمية؛ للتداول ونقل البيانات من خلالها على شكل إشارات ثنائية.

المنهج المستخدم في البحث:

بحث ميداني تم فيه الاعتماد على أسلوب وصفي تحليلي؛ للتعرف إلى الدور الوسيط الذي يؤديه التحول الرقمي، في أثر القيم التنظيمية على جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية.

مجتمع البحث وعينه:

يتمثل مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في مجال التأمين في الأردن، وعددهم (21) شركة، ويعمل فيها (2681) موظفًا، حيث إن عدد الإدارة العليا والوسطى، ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية هو (609) موظفين، وهذه الشركات موضحة في الجدول (1) الآتي:

الجدول (1) أسماء شركات التأمين الأردنية

ت	اسم الشركة	عدد موظفي الإدارة العليا والوسطى	حجم العينة
1	شركة التأمين الأردنية.	43	21
2	شركة الشرق الأوسط للتأمين.	36	18
3	شركة التأمين الوطنية.	29	14
4	الشركة المتحدة للتأمين.	25	12
5	شركة المنارة للتأمين.	27	13
6	شركة التأمين العربية – الأردن.	26	13
7	شركة القدس للتأمين.	29	14
8	شركة النسر العربي للتأمين.	41	20
9	الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين.	31	15
10	شركة الاتحاد العربي الدولي للتأمين.	17	8
11	شركة دلتا للتأمين.	21	10
12	شركة الصفوة للتأمين.	22	11
13	الشركة الأولى للتأمين (سوليدرتي).	38	19
14	شركة فيلادلفيا للتأمين.	15	7
15	شركة نيوتن للتأمين.	28	14
16	شركة التأمين الإسلامية.	34	17
17	شركة المجموعة العربية الأوروبية.	23	11
18	شركة الضامنون العرب.	26	13

المصدر: النموذج من إعداد الباحث اعتمادًا على المراجع والدراسات الآتية:

المتغير المستقل (القيم التنظيمية): دراسة (Abdel-Latif & Zakaria, 2019)، دراسة (Jeffrey, 2015)؛ (Al-Ghamdi & Study, 2015).

المتغير التابع (جودة الخدمات): دراسة (Listianayanti, 2023)، دراسة et al؛ دراسة (Abu Jalil & Al-Hawamdeh, 2022)؛ دراسة (Shbeirah & Ben Saadah, 2022).

المتغير الوسيط (التحول الرقمي): دراسة (Pizzi et al, 2022)؛ دراسة (Portzenheim, 2019)؛ دراسة (Slaymi & Boushi, 2019).

التعريفات الإجرائية:

القيم التنظيمية: هي مجموعة من الأنظمة التي لها القدرة على ضبط سلوك العاملين في شركات التأمين الأردنية، والمثل العليا الموجهة لسلوكهم، سواء أكانت مكتوبة أم غير ذلك، وارتبط تكوينها بالخصائص الداخلية للجامعة، وهي الطريقة التي تعبر فيها الشركة عن فلسفتها وأهدافها، وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك التنظيمي وصنع القرارات، وتم اعتماد خمس قيم تنظيمية، هي: (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط).

15	30	المجموعة العربية الأردنية للتأمين.	19
22	45	مجموعة الخليج للتأمين-الأردن.	20
11	23	شركة المتوسط والخليج للتأمين.	21
300	609	المجموع	

المصادر الثانوية: استُخدمت الأدبيات السابقة، مثل: الكتب، والدوريات، والرسائل العلمية؛ لجمع المعلومات المتعلقة بالقيم والجودة والتحولات الرقمية؛ لبناء الإطار النظري.

المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS)؛ لاستخراج نتائج الدراسة الميدانية، مثل: التكرارات، والمتوسطات، والنسب، واختبار الانحدار المتعدد والبسيط، وتحليل المسار.

أداة الدراسة وصدقها وثباتها:

اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة؛ بعد عرضها على مجموعة من أساتذة الجامعات؛ للتأكد من الصدق الظاهري، وقد استخرج معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي؛ وذلك بهدف قياس مدى ثبات أداة القياس، ولمعرفة مدى الاعتماد على نتائجها، ويوضح الجدول (2) معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة، ويُلاحظ من قيم كرونباخ ألفا أنها كانت أعلى من (60%)، وهي النسبة المقبولة لتعميم نتائج الدراسة. وبلغت النسبة (90.4%)، وهي نسبة ممتازة لغايات الدراسة.

الجدول (2) قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

معامل الثبات كرونباخ ألفا	اسم المتغير	تسلسل الفقرات
92.7%	المتغير المستقل: القيم التنظيمية.	25-1
95.9%	المتغير التابع: جودة الخدمات.	35-26
86.8%	المتغير الوسيط: التحول الرقمي.	45-36
90.4%	المعدل العام للثبات	45-1

العاملين والمتعاملين معها، وتكتسب تلك القيم من خلال القواعد الدينية والأعراف الوضعية المُعتبرة، فمن القيم: الصدق بدلاً عن الكذب، والجِدّ بدلاً عن الكسل، والسماحة بدلاً عن التشدد، والمُجتمع قبل الفرد، والحزم لا التراخي، واكتساب قيم الخير والعدالة والمساواة (AI- Buraydi, 2022).

والقيم التنظيمية هي عبارة عن مجموعة من المُعتقدات، التي تؤثر على الطريقة التي يتصرف بها الأفراد والجماعات داخل المنظمة، بحيث تسهم في الارتقاء بمستوى الأداء بفاعلية عالية، والقيم تمثل الوقود المحرك تجاه إنجاز الأهداف والغايات المخطط لها، بما ينعكس إيجاباً على الفرد والمنظمة والمجتمع بأسره، ولما له من آثار إيجابية في تقوية أواصر المودة بين العاملين في المنظمة، وهي تعمل على

المصدر: الموقع الإلكتروني للاتحاد الأردني لشركات التأمين (2022)، قطاع التأمين، العاملون في قطاع التأمين، (<http://www.joif.org>)

أما وحدة التحليل فتتكون من كافة العاملين الإداريين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية، وقد قام الباحث باستخدام عينة الدراسة وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية المُتناسبة؛ لغايات تمثيل مجتمع الدراسة، وعلى هذا الأساس يكون حجم عينة الدراسة المُمثّلة (249) مستجيباً، حسب جدول العينات، واعتماداً على حجم المجتمع الكلي، بحيث يكون هامش الخطأ المسموح به (5%)، وقد تمّ توزيع ما يقارب (300) استبانة، استردّ الباحث منها (249) استبانة، ونسبة (83%). ووفق المعادلة الآتية الواردة عند (النجار، 2017):

عدد العاملين في الشركة ÷ عدد العاملين مجتمع الدراسة × حجم العينة.

أسلوب جمع البيانات:

المصادر الأولية: استُخدمت الاستبانة لجمع المعلومات للدراسة الميدانية.

الإطار النظري للبحث.

القيم التنظيمية:

تعبّر القيم التنظيمية عن مجموعة من الأنماط السلوكية التي تحكم بها سلوك الأفراد، فالقيم ما هي إلا اتجاهات أو اهتمامات، حيال أشياء أو مواقف أو أشخاص، والفرد يعايش قيمة من القيم من خلال علاقته بشيء أو أشياء تنثير اهتمامه أو رغبته، فالقيم التنظيمية مقاييس تحكم بها على الأفكار، والأشخاص، والأشياء، والأعمال، والموضوعات، والمواقف الفردية والجماعية، من حيث حسننها وقيمتها والرغبة بها (Hassan, 2022).

تمثل القيم التنظيمية المعايير المُتفق عليها بين الإدارة والعاملين وكافة الاطراف ذات العلاقة بالمنظمة، وهذه القيم هي التي تحكم سلوكيات

مجموعة من القوانين والمقاييس تنشأ في شركات التأمين الأردنية، ويتخذون منها معايير للحكم على الأعمال والأفعال المادية والمعنوية، وتكون لها من القوة والتأثير على الجماعة، بحيث يصبح لها صفة الإلزام والضرورة العمومية، وأي خروج عليها أو انحراف عن اتجاهاتها يصبح خروجاً عن مبادئ الجماعة ومثلها العليا.

جودة الخدمات:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas)، والتي تعني طبيعة الشخص، أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وتعني الدقة والإتقان، وهي تعبّر عن مجموعة مميزات متكاملة لسلعة أو خدمة ما، وتعبّر عن قدرتها على تلبية رغبات يحددها المستفيد أو يتوقعها (Adradakeh, 2021).

وقد قدّم الباحثون والدارسون العديد من الاجتهادات في تحديد مفهوم موحد لجودة الخدمات، فمنهم من يعرفها على أنها قيمة، ومنهم من أشار إلى الملاءمة للاستخدام، ومن ناحية أخرى عرفت بمدى التطابق مع الموصفات، في حين ترى الفلسفة اليابانية بأن الجودة تشير إلى خدمة خالية من العيوب من أول مرة، فجودة الخدمة هي "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة، مع توقعات العملاء، أو الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة" (Smith, 2019).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC)، والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC)، الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة لدى العملاء (Zidan, 2019).

وتعرف جودة الخدمة بأنها حكم الزبائن وتقييمهم على التفوق والامتياز الكامن للخدمة، في تقديم المنافع التي ينشدها الزبائن، فجودة الخدمات شيء معنوي تُسيطر عليه جوانب الجودة الفنية، التي تبدأ في معالجة التوقعات المعنوية الموجودة لدى العملاء فيما يخص الجودة، فيحكمون عليها بأنها درجة مطابقة ما يرونه من تقديم الخدمات لتوقعاتهم، فمستهلكو الخدمات إنما يبحثون عما يُشبع حاجاتهم ورغباتهم، وذلك بتقييم هذه الخدمات حسب إدراكهم لها، وهذا الإدراك سيؤجّه تصرفاتهم بناء على خبراتهم السابقة، وبناء عليه فقد يُنظر للخدمة على أنها ذات مستوى متوسط، وقد تعدّ ذات جودة عالية مقارنة بتوقعات متدنية، ولكنّها ذات جودة منخفضة مقارنة بتوقعات عالية (Daaboul & Ayoub, 2020).

وقد ازداد في السنوات الأخيرة الاهتمام بجودة الخدمات، التي تقدّمها شركات التأمين الأردنية؛ وذلك بسبب الانفتاح الذي شهده السوق الأردني أمام الأسواق العالمية، ممّا عمّق المنافسة بين هذه الشركات، لتقديم أفضل خدمة تتألّف رضا العملاء، كما رافق هذا الوضع اهتماماً متنامياً من قبل الباحثين والدارسين؛ لإيجاد مقاييس جودة للخدمات المقدّمة من قبل الشركات، وذلك لمساعدتها في تحسين أدائها، وبالتالي

توجيه سلوك الأفراد العاملين وفق الظروف التنظيمية المختلفة (Vogds, 2021).

ويرى (Halsteada & Jiameib, 2019) أنّ القيم التنظيمية تعرف من منظور الاهتمام بأنّها شيء أو موضوع يسعى إليه الفرد بجديّة؛ نظراً لما يمثّله هذا الشيء أو الموضوع من أهميّة بالنسبة له، فالقيم التنظيمية ما هي إلا أهداف أو غايات يسعى إليها الفرد بغية تحقيقها، وهي بذلك تمثل معياراً يحكم الأفراد في ضوئه على أنماط سلوكهم، وتكون بمثابة قواعد تساعد الفرد على التمييز بين ما هو خاطئ وما هو صواب، وهي محكومة بعلاقة قوية تربط القيم التنظيمية بالأداء التنظيمي.

وتأتي أهمية القيم التنظيمية من حيث كونها تشكل سلوكاً مهنيّاً واجتماعيّاً، وانطلاقاً من أهمية العمل، فإنّه يجب توجيه سلوكات الأفراد نحو الانضباط الداخلي، وبخاصّة أثناء مرحلة ما قبل دخوله العمل، ووعيه بكونه موظفاً، والعمل على حثّ الأفراد نحو البحث باستمرار عن التحسينات في القواعد الأخلاقية، فقد يُضاف أشياء جديدة للمبادئ الأخلاقية من خلال هذه التحسينات (Ugurlu, 2019).

والقيم التنظيمية لها تأثير واضح في اتخاذ القرارات في المنظمة، وهي تؤثر بشكل كبير في تحديد الأهداف، كما أنّ قيم الفرد تؤثر على ثقته في مصادر المعلومات التي يقوم بجمعها ونوعيتها، وتؤثر في إدراك الفرد لمعاني المعلومات، وفي الكيفية التي يفسّر بها هذه المعلومات، والتي تنعكس على البدائل التي تتناقض مع القيم التي يؤمن بها، وقد تمّ اعتماد خمسة أبعاد للقيم التنظيمية كمتغيرات مستقلة في الدراسة الحالية، هي: (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، والانضباط)، وفيما يأتي توضيح لها (Manezal, 2015):

1-المواطنة: هي سلوك وظيفي يؤدّيه الأفراد العاملون بالمنظمة طوعية وعن رغبة، ووفقاً لما يرونه مناسباً، ويتعدّون حدود الواجبات والمهام الوظيفية المحددة لهم، كما أنّه لا تتمّ مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية فيها.

2-الالتزام: هو سلوك اختياري يشمل أداء أنشطة من الفرد أكثر ممّا هو مطلوب عادةً، وإطاعة قواعد المنظمة، واحترام أنظمتها ولوائحها وإجراءاتها حتى إذا لم يره أحد.

3-العدالة: هي شعور العاملين بالمنظمة بالمساواة في المعاملة، ممّا يؤدي إلى بناء ثقّتهم، وتحسين أدائهم، وكسب ولائهم.

4-المكافآت: هي مقدار ما تقدّمه المنظمة للعاملين من حوافز، سواء أكانت مادية أم معنوية، لقاء قيامهم بأعمالهم، والتي من شأنها رفع مستوى الأداء.

5-الانضباط: هو سلوك العاملين بالمنظمة، ومدى التزامهم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن إدارة الشركة.

ويعرّف الباحث القيم التنظيمية بأنها معايير وجدانية وفكرية يتعلّمها الفرد ويكتسبها تدريجيّاً؛ من خلال التنشئة الاجتماعية، وهي تشكل

إمكانات المؤسسات واحتياجاتها ومحاولة استثمارها بما يتفق مع احتياجات المنظمة. وقد أصبحت السمة الغالبة في منظمات الأعمال استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة أعمالها وشؤونها، ومعالجة مختلف أنواع البيانات التي تتعامل بها؛ من أجل بناء المنظمات الناجحة وفي عملية اتخاذ القرارات، كما أنّ هذه التطورات في التكنولوجيا الرقمية، قد وضعتها أمام تحدٍ كبير لتطوير أدواتها وأساليبها، بما يتفق مع التحولات الرقمية لتستمر في تقديم خدماتها بجودة عالية (Deloitte, 2015).

لذلك تُبدي منظمات الأعمال اهتمامًا متزايدًا بالتحولات الرقمية الخاصة بمحتوى عملياتها الداخلية؛ من أجل أتمتتها ورفع قدراتها؛ حتى تكون قادرة على تلبية احتياجات المُستفيدين من المنتجات والخدمات التي تقدّمها، خاصة وأنّ ثورة المعلومات والاتصالات مكنت العاملين من الوصول إلى المعلومة من خلال وسائل أخرى، لذلك شهدت الأنشطة والوظائف في المنظمات تغييرات كبيرة في عملياتها؛ نتيجة للثورة في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي نجم عنها استخدام المهارات الرقمية بكثافة في إنشاء المحتوى وإعادة تنسيقه. ويُعرف التحول الرقمي أيضًا بأنّه التعاملات التي تتم بطريقة رقمية وتفاعلية، فالوسائل والتقنيات تركز على التحام الفيديو والنص والصوت والصورة معًا، بالإضافة إلى استعمال الحاسوب كجهاز رئيس في عملية العرض، أما صفة التفاعلية فهي الصفة التي تميّزه عن غيره (Sadek, 2021). وعرف (Mishra, 2020) التحول الرقمي بأنّه "منصة افتراضية غير تقليدية، تعتمد بشكل أساسي على الإنترنت؛ لتعزيز الخدمات وربط المشتركين، وتحديد احتياجاتهم وفهمها باستخدام التقنيات والأجهزة الرقمية، كما أنّه من الأساليب الحديثة والأكثر فاعلية لخلق الوعي بالخدمة، وتطوير صورة المؤسسة الذهنية وتحسينها.

ويرى الباحث أنّ التحول الرقمي هو عبارة عن وسيلة من الوسائل الحديثة، التي يستخدمها العاملون في شركات التأمين في الأردن، وهذا التحول يقوم على استخدام الأجهزة الإلكترونية للتداول، ونقل البيانات من خلالها على شكل إشارات ثنائية، وتشمل هذه الأجهزة: (الكيبلات الرقمية والأقمار الاصطناعية، والأجهزة المحمولة وأجهزة الكمبيوتر)، ويكثر استخدام الوسائل والتقنيات الرقمية في البرامج والوسائط المتعددة، كالصورة والصوت ومقاطع الفيديو ومواقع الويب والإعلانات على شبكة الإنترنت وغيرها.

الدراسات السابقة:

- دراسة (Listianayanti, 2023): هدفت التعرف إلى تأثير جودة الخدمة الإلكترونية، والثقة الإلكترونية، والكلام الإلكتروني الشفهي، على قرارات الشراء في البث المباشر للتجارة الإلكترونية، وأظهرت النتائج أنّ جودة الخدمة الإلكترونية، والثقة الإلكترونية، وتؤثران بشكل إيجابي على قرارات الشراء في التجارة الإلكترونية، وتبين أنّه لا يوجد

ضمان بقائها واستمرارها في تقديم خدمات تأمينية ذات مستوى جودة عالٍ، وذلك بالتركيز والاعتماد عليها، والمعروفة بـ (Seroquel)، وتشمل: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والمصادقية، والتعاطف)، والآتي توضيح لها:

1. **الملموسية:** هي البعد الذي يهتم بالأشياء المادية الملموسة المتوفرة في بيئة العمل، وترتبطُ بالمرافق والأجهزة التقنية الحديثة والمعدات، ومظهر العاملين وهندامهم، والتصاميم والديكورات التي يلمسها العملاء أثناء تلقيهم للخدمة (Smith, 2019).
 2. **الاعتمادية:** هي البعد الذي يهتم بتقديم الخدمات الموعودة بالشكل الدقيق والموثوق به، كذلك المقدرة على تقديم الخدمة بالوقت المحدد للقيام بممارسة الأنشطة الخاصة بالعاملين، والاحتفاظ بسجلات حديثة ودقيقة (Nazia, 2020).
 3. **الاستجابة:** وتعني استعداد مُقّمي الخدمة وقدرتهم على تقديم خدمة فورية، وبشكل دائم في الزمان والمكان الذي يرغب به العميل، كذلك درجة استجابة العاملين لطلبات العملاء، وقدرتهم على حلّ مشاكلهم، بحيث تعكس سرعة الإنجاز (Kotler & Armstrong, 2016).
 4. **التوكيد (المصادقية):** هو مقدار المعرفة لدى العاملين، وقدرتهم على غرس الثقة لدى العملاء، والتحلي بالأدب والأخلاق الحميدة، إضافة إلى الدعم الذي يتلقاه العاملين من إدارتهم، وانعكاس ذلك على تقديم خدمة أفضل (Admour, 2015).
 5. **التعاطف:** مدى الرعاية أو الاهتمام وحسن التعامل التي يبديها مُقّم الخدمة لحاجات العملاء، ودرجة تفهمه لرغباتهم، وقدرته على تحديدها وحلّها بأسلوب إنساني وراقٍ (Ma'ala, 2019).
- ويعرّف الباحث جودة الخدمات بأنها معيارٌ لدرجة تطابق الأداء الفعلي، مع توقّعات العملاء لخدمة التأمين المُقدّمة من شركات التأمين الأردنية، وتشكل الفرق بين توقّعات العملاء لهذه الخدمات وإدراكاتهم لها، فهي مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز، أو التفوق الكلي، أو الإتيان الذي يجب ممارسته عند القيام بأيّ أداء يتعلق بتقديم خدمة التأمين، فهي تعبير عن وجهة نظر العميل أو شعوره تجاه خدمة التأمين المُستلمة من قبله، ويجب الحرص عليها في أبسط الأعمال، وهي جهد مستمرّ لإتيان العمل، وليس للحصول على درجة محدّدة للامتياز، كما يمكن وصفها بأنها الالتزام بالموصفات والمتطلبات المُتفق عليها مع العميل، وبما يتوافق مع توقّعاته.

التحول الرقمي:

يشهد العالم منذ العقود الأخيرة من القرن العشرين الماضي، وبداية القرن الحادي والعشرين، اهتمامًا متزايدًا بالتحول الرقمي، وذلك اعتمادًا على الجمع بين الخبرة العلمية والمهنية وأدوات التقنية، وهو ما يوفّر الدمج في مجال الأعمال الإدارية؛ بهدف تنمية خبرات العاملين ومهاراتهم في ظلّ التحول الرقمي؛ وذلك من خلال تطوير طبيعة

الإلكترونية في جامعة الأزهر في مصر، وخلصت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين مختلف أنواع القيم التنظيمية، والتوجهات الإدارية لتبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية، كما تبين وجود أثر لأنواع القيم التنظيمية والتوجهات الإدارية في الجامعة.

- دراسة (Jeffrey, 2015): هدفت إلى تحليل العلاقة بين القيم التنظيمية والسلوكيات الإدارية، وتأثيرها على الفاعلية التنظيمية في منظمة إدارة مشروع للجيش، وتشير النتائج إلى أن سلوكيات المديرين تهتم بأن تحقق التوافق مع القيم التي يتبنّاها كبار القادة في المنظمة، وتبين عدم وجود علاقة مهمة بين سلوكيات المديرين المتوسطين، والقيم التنظيمية المتصورة من قبل القادة من المستوى الأعلى.

- دراسة (Al-Ghamdi, 2015): هدفت الكشف عن القيم التنظيمية لإدارة التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة، في ضوء مقياس ديف فرانسيس وودكوك؛ لمساعدة المديرين على معرفة مدى تأثيرها على سلوكهم وتعاملهم واتخاذهم للقرارات، وكان من أهم نتائج الدراسة أن القيم التنظيمية أتت بترتيب اشتمل على القوة أولاً والمكافأة أخيراً، وهذه القيم هي الأكثر تأثيراً على الأداء لشموليتها وقوة أثرها.

- دراسة (Manezal, 2015): تناولت القيم التنظيمية وأثرها على أداء العاملين في جامعة آل البيت، وتوصلت إلى أنه يوجد تأثير للقيم التنظيمية على أداء العاملين في جامعة آل البيت. وتبين وجود مستوى عالٍ من الأهمية لمُتغير أداء العاملين، كذلك تبين أن القيم التنظيمية تسهم في إنجاز الأعمال بكفاءة وفي الوقت المطلوب، علاوة على التقيد بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجامعة، وكذلك الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي.

التعقيب على الدراسات السابقة وأوجه القصور والخلل فيها:

بعد أن استعرض الباحث مجموعة من الدراسات لباحثين آخرين درست علاقة المتغيرات الثلاثة المعتمدة في بحثه، وهي: (القيم التنظيمية، وجودة الخدمة، والتحول الرقمي)، لاحظ أن هناك تشابهاً في بعض النواحي المرتبطة بهذه المتغيرات الثلاثة كل على حدة، أو تم ربطه مع متغير آخر، فمثلاً تناولت دراسة أبو جليل والحوامدة (2022) جودة الخدمة كمتغير وسيط، ودراسة (2023)، ودراسة (Listianayanti, et al) درست جودة الخدمة الإلكترونية، وربطت دراسة شبيرة وبن سعادة (2022) بين متغير جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن، وتناولت دراسة (Portzenheim, 2019) ودراسة (Slaymi & Boushi, 2019) التحول الرقمي، أما دراسة (Jeffrey, 2015) فحللت العلاقة بين القيم التنظيمية والسلوكيات الإدارية وتأثيرها على الفاعلية التنظيمية، في حين أن دراسة الغامدي، (2015) كشفت أهمية القيم التنظيمية وتأثيرها على السلوك واتخاذ القرارات، كذلك تناولت دراسة (Manezal, 2015) القيم التنظيمية وأثرها على أداء العاملين.

تأثير كبير لجودة الخدمة الإلكترونية على قرارات الشراء المباشرة، وتبين كذلك أن للثقة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً على قرارات الشراء المباشرة.

- دراسة (Abu Jalil and Al-Hawamdeh, 2022): هدفت إلى معرفة أثر التطبيقات الذكية في السلوك الأخلاقي، لمندوبي مبيعات أجهزة التكيف المنزلية في مدينة عمان، وبيّنت الدراسة وجود أثر للتطبيقات الذكية في السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات، بوجود جودة الخدمة كمتغير وسيط.

- دراسة (Pizzi et al, 2022): تناولت تقييم آثار التحول الرقمي على التدقيق الداخلي باستخدام التحليل البليومتري، حيث أظهرت الدراسة أنه وخلال السنوات الماضية، كانت الآثار الناجمة عن التحول الرقمي على الشركات مُدمرة، على عكس الثورات التكنولوجية السابقة، وبيّنت أن السيناريو الحالي يتميز بالنمو السريع للابتكارات التي أثّرت على المنظمات بشكل مختلف.

- دراسة (Shabira and Ben Saada, 2022): توصلت إلى أن العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية المتمثلة بـ (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، وبين رضا الزبائن، كانت علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية، لدى عملاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بوكالة قالة في الجزائر.

- دراسة (Nishta & Kanika, 2020): أظهرت أن تبني الموظفين للقيم التنظيمية وممارستهم لها؛ يساهم في رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية والمساهمة بها، ويجعل الموظفين يتصرفون بناءً على رؤية الشركة، كما تبين أن تبني القيم يجلب الزبائن، ويعمل على إنجاز العمل بسرعة وسهولة، علاوة على الإبداع فيه.

- دراسة (Portzenheim, 2019): هدفت التعرف إلى أثر التحول الرقمي، على عملية المراجعة الداخلية وممارساتها، وتوصلت إلى أن دور المراجعين الداخليين قد تطور بشكل أساسي، من تولي دور توكيدي ودور استشاري محدود في الماضي، إلى مشاركة فعلية لهذين الدورين في الوقت الحالي، فقد أدت موجات الرقمنة المختلفة إلى ولادة تقنيات، مثل: أنظمة المعلومات، وتحليلات البيانات، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وإنترنت الأشياء.

- دراسة (Slaymi & Boushi, 2019): تناولت التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، وبيّنت الدراسة أن هذا التحول يسهم في تأسيس اقتصاد رقمي، يُمكن الأفراد والشركات من رفع الطاقة الإنتاجية، وخلق المكانة التجارية المُحفّزة والقادرة على المنافسة، كما بيّنت النتائج أن التحول الرقمي تترتب عليه مخاطر متعدّدة تنبغي مواجهتها؛ من خلال تطوير منظومة تواكب الثورة التكنولوجية والتطور التقني، وتعزيز أمن المعلومات الإلكترونية.

- دراسة (Abdel-Latif & Zakaria, 2019): هدفت التعرف إلى أثر القيم التنظيمية على التوجه الإداري، لتبني تطبيقات الإدارة

وحاجة المكتبة العربية إلى إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول هذا الموضوع، وهذه النتائج عززت ميزة البحث الحالي، ومنحت الباحث تصورات حول أهميتها في تحسين جودة الخدمة؛ مما يعني أهمية الاعتماد على المتغيرات المبحوثة في الدراسات السابقة، كمؤثر أساسي في بيان ودراسة أثر القيم التنظيمية في جودة الخدمات، بوجود التحول الرقمي كمتغير وسيط في شركات التأمين في الأردن.

تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

أولاً: تحليل وصفي للمتغير المستقل والتابع والوسيط:

الجدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات لمتغير المواطنة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
1	أحرصُ على مساعدة زملاء العمل الآخرين في أداء عملهم وحلّ مشكلاتهم المتعلقة بالعمل.	3.782	0.775	1	مرتفع
2	لدي الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم أساليب وطرقاً لإنجاز مهامهم.	3.734	0.774	3	مرتفع
3	أحرصُ على استغلال وقتي وجهدي للقيام بأعمال مفيدة، وأن أقوم بتأدية مهامٍ إضافية.	3.724	0.796	4	مرتفع
4	أقومُ بالتبليغ عن أية أعمال مشبوهة أو خطيرة يمكن أن تلحق الأذى بالشركة.	3.743	0.785	2	مرتفع
5	أحرصُ على حضور الاجتماعات والندوات التي تعقد في الشركة.	3.527	0.846	5	متوسط
المواطنة		3.702		مرتفع	

الشركة"، بوسط حسابي قدره (3.527). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ قيمة المواطنة يجب أن ينظر إليها من منطلق أوسع، حتى يمكن أخذ كلّ العوامل المؤثرة في العاملين بالحسبان، فقيمة المواطنة تُعدّ مهمة، وجزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة، وهو الأمر الذي يدفع لتبني هذه القيمة.

الجدول (4) الأوساط الحسابية والانحرافات لمتغير الالتزام

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
6	أحرصُ على أداء أنشطة أكثر من المطلوبة مني.	3.848	0.740	2	مرتفعة
7	أحرصُ على الطاعة واحترام القواعد واللوائح المُطبقة في الشركة حتى إذا لم يرني أحد.	3.772	0.763	3	مرتفعة
8	أحرصُ على الحضور إلى مكان العمل بالشركة في المواعيد المحددة.	3.927	0.738	1	مرتفعة
9	أحاول الإسراع في إنجاز المهام الموكلة إليّ.	3.634	0.755	5	متوسطة
10	أقوم بإبداء مقترحات تسهم بتطوير العمل وتحسينه.	3.696	0.805	4	مرتفعة
الالتزام		3.755		مرتفع	

بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنصّ على: "أحاول الإسراع في إنجاز المهام الموكلة إليّ"، بمتوسط حسابي بلغ (3.634). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ قيمة الالتزام التي يتمّ إنشاؤها في الشركة تكون

كما تبين أنّ مجتمع الدراسة: (شركات التأمين الأردنية)، لم يتطرق إليه الباحثون في الدراسات السابقة، لذلك ظهرت هذه الفجوات وتمّت تغطيتها من خلال البحث الحالي؛ الذي يهدف التعرف إلى أثر القيم التنظيمية في جودة الخدمات بوجود التحول الرقمي، كمتغير وسيط في شركات التأمين في الأردن.

الإضافة العلمية للبحث:

كشفت نتائج الدراسات السابقة عن أهمية القيم التنظيمية في الأداء، ودورها المحوري في المتغيرات التي تمّت دراستها، وبيّنت أهميتها،

حقّق متغير المواطنة وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.702)، وبمستوى أهمية مرتفع، وجاءت الفقرة التي تنصّ على: "أحرصُ على مساعدة زملاء العمل الآخرين في أداء عملهم وحلّ مشكلاتهم المتعلقة بالعمل"، بأعلى وسط حسابي وقدره (3.782)، وأخيراً جاءت الفقرة التي تنصّ على: "أحرصُ على حضور الاجتماعات والندوات التي تعقد في

حقّق متغير الالتزام مستوى أهمية مرتفعاً بمتوسط (3.755)، وجاءت الفقرة الأعلى التي تنصّ على: "أحرصُ على الحضور إلى مكان العمل بالشركة في المواعيد المحددة"، بوسط حسابي بلغ (3.927)، وجاءت

محكومة بعلاقات وظيفية ملتزمة، لتحكم سلوكها وأداءها لأعمالها، على اعتبار أنها تتضمن مجموعة من المبادئ والتشريعات التي تصف

الجدول (5) الأوساط الحسابية والانحرافات لمُتغيّر قيم العدالة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
11	أشعرُ بتطبيق مبدأ العدل والمساواة بين الجميع في المستوى الإداري نفسه.	3.579	0.785	5	متوسط
12	تمنحُ الشركة حق الدفاع عن النفس.	3.720	0.801	3	مرتفع
13	تمنحُ الشركة الجميع فرصاً متساوية لسماع شكواهم.	3.593	0.798	4	متوسط
14	تعتبر القوانين والإجراءات التنظيمية عادلة.	3.786	0.785	1	مرتفع
15	أرى بأن الشركة تقوم بتحديث وإدارة تعليمات ولوائح عادلة للجميع وفقاً للمستجدات.	3.775	0.720	2	مرتفع
العدالة		3.690	مرتفع		

حقّق مُتغيّر العدالة مستوى أهمية مرتفعاً ومتوسطاً قدره (3.690)، والفقرة الأعلى كانت: "تعتبر القوانين والإجراءات التنظيمية عادلة"، بمتوسط بلغ (3.786)، وأخيراً الفقرة التي تنصّ على: "أشعر بتطبيق مبدأ العدل والمساواة بين الجميع في المستوى الإداري نفسه"، بمتوسط مقداره (3.579). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ قيمة العدالة تعبّر عن مدى التقيد بالحق في إسناد العلاقات مع الآخرين، في كلّ عملٍ أو قولٍ أو حكمٍ، أو في وضع القوانين والنظم، ويخدم الفرد القائد في تحقيقه لهذا المعيار، قيامه بإنصاف نفسه والعاملين تحت إمرته، من غير أن يعطي نفسه منافع أكثر، أو يعرضها لمضار أقل.

الجدول (6) الأوساط الحسابية والانحرافات لمُتغيّر قيم المكافآت

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
16	أعتقدُ بأن الشركة تربط المكافآت بالأداء بصورة واضحة.	3.793	0.739	1	مرتفع
17	تكافئُ الشركة المُتميّز حسب إنجازهم وطبيعتهم عمله.	3.537	0.770	5	متوسط
18	أرى بأن نظام المكافآت في الشركة واضح.	3.762	0.804	2	مرتفع
19	تعتمدُ الشركة على أسلوب المنافسة في المكافآت لرفع مستوى الأداء.	3.589	0.836	4	متوسط
20	أشعرُ بأن مكافأة النشاطات تساعد في نجاح المهمة.	3.734	0.773	3	مرتفع
المكافآت		3.683	مرتفع		

حقّق متغير المكافآت مستوى أهمية مرتفعاً ومتوسطاً قدره (3.683)، وجاءت الفقرة الأعلى التي تنصّ على: "أعتقدُ بأن الشركة تربطُ المكافآت بالأداء بصورة واضحة"، ووسط بلغ (3.793)، وأخيراً الفقرة التي تنصّ على: "تكافئُ الشركة المُتميّز حسب إنجازهم وطبيعتهم عمله"، بمتوسط حسابي بلغ (3.537). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ قيمة المكافآت تتطلب زيادة حرص الشركة على إيجاد نظام واضح للمكافآت، بحيث تتمّ مكافئة المتميزين حسب إنجازهم وطبيعتهم عملهم، وأن يكون هذا النظام قادراً على ربط المكافآت بصورة واضحة بالأداء.

الجدول (7) الأوساط الحسابية والانحرافات لمُتغيّر قيم الانضباط

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
21	تُطبّق الشركة إجراءات الأمن والسلامة العامة.	3.579	0.7795	5	متوسط
22	تُطبّق الشركة الإجراءات الرسمية في العمل.	3.792	0.8006	1	مرتفع
23	تهتمُّ الشركة بالتنظيم في أداء العمل.	3.610	0.8062	4	متوسط
24	تحرصُ الشركة على الرقابة أثناء أداء العمل.	3.786	0.8168	2	مرتفع
25	تسيطرُ الشركة على الموقف وفق التعليمات المُسبقة.	3.721	0.9872	3	مرتفع
الانضباط		3.697	مرتفع		

حقّق مُتغيّر الانضباط مستوى أهمية مرتفعاً ومتوسطاً بلغ (3.697). وكانت الفقرة الأعلى: "تُطبّق الشركة الإجراءات الرسمية في العمل"، ووسطها مقداره (3.792)، ثمّ الفقرة التي تنصّ على: "تحرص الشركة على الرقابة أثناء أداء العمل"، ووسط مقداره (3.786)، وأخيراً جاءت الفقرة التي تنصّ على: "تطبّق الشركة إجراءات الأمن والسلامة العامة"،

بمتوسط مقداره (3.579). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ قيمة الانضباط تعزّز درجة التزام مُنفذ القرار بالمهام الموكلة إليه، وحرصه على تأديتها بالكيفيّة وفي الوقت المناسبين، ولكي يحقّق الفرد مُنفذ القرار هذا المعيار، يجب أن يلتزم بالوقت في أداء العمل، وهو من تمام الإلتقان فيه، والأجر إنّما يكون مقابل العمل في مواعيد محددة.

الجدول (8) الأوساط الحسابية والانحرافات للمتغير التابع: جودة الخدمات

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
26	يتناسب المظهر العام للشركة مع الخدمات المُقدّمة للعملاء.	3.686	.934	8	مرتفع
27	تتلاءم التسهيلات الموجودة في الشركة مع طبيعة الخدمات المُقدّمة.	3.493	.981	10	متوسط
28	يحصل العملاء على بيانات دقيقة وبشكل مستمرّ عن الشركة.	3.695	.792	7	مرتفع
29	تتوفّر في الشركة معايير واضحة لإجراءات العمل من أجل تنفيذ المهام.	3.862	.720	1	مرتفع
30	تقدّم الشركة خدماتها في الأوقات الطارئة لتلبية حاجة العملاء.	3.707	.783	6	مرتفع
31	تسعى الشركة لتلبية مُتطلبات العملاء في الوقت المناسب.	3.496	.985	9	متوسط
32	تتوفّر لدى العاملين المعرفة بإجراءات العمل في الشركة.	3.849	.824	2	مرتفع
33	تستمعُ الشركة لآراء العملاء عن جودة الخدمات المُتعلقة بهم.	3.718	.824	5	مرتفع
34	يتفهم العاملون في الشركة مشكلات العملاء.	3.741	.741	4	مرتفع
35	تتناسبُ أوقات عمل الشركة مع ظروف العملاء.	3.801	.898	3	مرتفع
جودة الخدمات		3.704		مرتفع	

الباحث هذه النتيجة إلى أنّ العميل يسعى لتحقيق منفعة من خلال التعامل مع الشركة مُقدّمة الخدمة، على اعتبار أنّ الخدمة تمثّل حزمة من المنافع الناتجة من الجوانب الملموسة وغير الملموسة، بما يفرض على الشركات إبراز المنفعة بصورة مميّزة، وبخصائص تُثري البعد المنفعي الملموس، وترتقي به إلى مستوى تفضيل العملاء.

حقّق مُتغير جودة الخدمة مستوى أهمية مرتفعاً بوسط حسابي بلغ (3.704)، وجاءت الفقرة الأعلى التي تنصّ على: "تتوفر في الشركة معايير واضحة لإجراءات العمل من أجل تنفيذ المهام"، ووسطها بلغ (3.862)، وأخيراً الفقرة التي تنصّ على: "تستمعُ الشركة لآراء العملاء عن جودة الخدمات المُتعلقة بهم"، ووسطها مقداره (3.718). ويعزو

الجدول (9) الأوساط الحسابية والانحرافات للمتغير الوسيط: التحول الرقمي

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
36	يوجد اهتمام بفهم مجالات الرقمنة في الشركة.	3.851	.754	2	مرتفع
37	يوجد اهتمام بتنفيذ الخطط الموضوعة في مجالات الرقمنة.	3.782	.790	3	مرتفع
38	تتيح إدارة الشركة لموظفيها التفكير في أحدث مجالات الرقمنة.	3.718	.754	5	مرتفع
39	يتمّ تقييم مستويات الإعداد الرقمي في الشركة.	3.743	.773	6	مرتفع
40	يتمّ تدريب العاملين في الشركة على الإلتزام بالرقمنة في العمل.	3.881	.703	1	مرتفع
41	تركز إدارة الشركة على فهم مخاطر الرقمنة.	3.729	.742	7	مرتفع
42	هناك اهتمام بتوصيل الرؤية الموضوعة للرقمنة لموظفي الشركة.	3.524	.787	10	متوسط
43	تركز إدارة الشركة على دراسة توابع الرقمنة.	3.517	.781	9	متوسط
44	تدمج إدارة الشركة موظفيها في مختلف مجالات الرقمنة في العمل.	3.770	.733	4	مرتفع
45	يتم تطوير أساليب تنفيذ الخطط الموضوعة للرقمنة.	3.705	.739	8	مرتفع
التحول الرقمي		3.722		مرتفع	

الشركة على الإلتزام بالرقمنة في العمل"، بمتوسط بلغ (3.881)، وأخيراً الفقرة التي تنصّ على: "تتيح إدارة الشركة لموظفيها التفكير في أحدث

حقّق المُتغيّر الوسيط التحول الرقمي مستوى أهمية مرتفعاً وبمتوسط بلغ (3.722). وكانت الفقرة الأعلى هي: "يتمّ تدريب العاملين في

عالٍ بين المتغير المستقل (Multicollinearity)، باستخدام تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance)، لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به (Tolerance)، أكبر من (0.05). كما بلغت قيمة اختبار (KMO) لكفاية العينة (86%)، وهذا يعني أن كفاية العينة جيدة جدًا. وتم التأكد أيضًا من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، إذ إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛ إذا كانت قيمة معامل الالتواء تساوي صفرًا. والجدول الآتي يبين نتائج هذه الاختبارات:

الجدول (10) نتائج اختبار (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	المتغير المستقل - الأفرع	VIF	Tolerance	Skewness
1	المواطنة	3.37	0.387	0.321
2	الالتزام	2.89	0.349	0.384
3	العدالة	2.85	0.379	0.234
4	المكافآت	3.49	0.354	0.351
5	الانضباط	3.66	0.362	0.344

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (10)، عدم وجود تداخل خطي مُتعدد (Multicollinearity)، بين أبعاد المتغير المستقل: (القيم التنظيمية)، وأن ما يؤكد ذلك قيم معيار الاختبار (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط)، والبالغة (3.37، 2.89، 2.85، 3.49، 3.66) على التوالي. ويتضح أن جميع هذه القيم أقل من القيمة الحرجة للاختبار والبالغة (5)، وأن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance)، كانت (0.387، 0.349، 0.379، 0.354، 0.362)، وهي أعلى من (0.05)، أما معاملات الالتواء (Skewness) فكانت: (0.321، 0.384، 0.234، 0.351، 0.344)، وتعد هذه مؤشرات على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. وتأسيسًا على ما تقدم، وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي مُتعدد بين أبعاد المتغير المستقل، وأن بيانات متغيرات الدراسة

الجدول (11) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

الأنموذج	المتغيرات الداخلة	المتغيرات الخارجة
1	المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط	-

يبين الجدول السابق أن المتغير المستقل المتمثل بالقيم التنظيمية، الذي تم استخدامه يُؤثر في جودة الخدمة.

الجدول (12) نتائج معاملات الارتباط لأنموذج الانحدار المتعدد

الأنموذج Model	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
1	.15387	.719	.736	.858

يبين الجدول (12) أن قيمة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة الخدمة (R)، قد بلغت (0.858)، وهي قيمة مرتفعة وتُشير إلى علاقة إيجابية طردية، ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.736)، وهي تُشير إلى أن القيم التنظيمية تفسر من التغير أو التباين الحاصل في جودة الخدمة بقيمة النسبة المذكورة، كما يمكن استخدام قيمة (R^2) المُعدلة، والتي تأخذ بالحسبان عدد تفرعات المتغير المستقل، لتصبح

الجدول (13) تحليل معاملات معادلة الانحدار (Coefficients)

المتغير المستقل	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		القيمة المحسوبة	مستوى الدلالة Sig. t
		B	Std. Error		
(3.278 الحد الثابت)		3.278	.121	27.072	.000
المواطنة	.213	.123	.044	2.820	.004
الالتزام	.311	.184	.049	3.775	.000
العدالة	.291	.000	.053	4.003	.008
المكافآت	.269	.035	.045	.7803	.006
الانضباط	.134	.085	.055	4.542	.000

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ونصّها: "لا يوجد أثرًا معنويًا لقيمة العدالة في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $t (4.003)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.008)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود أثر لقيمة العدالة في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ونصّها: "لا يوجد أثر معنوي لقيمة المكافآت في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $t (3.780)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.006)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود أثر لقيمة المكافآت في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

-اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: ونصّها: "لا يوجد أثر معنوي لقيمة الانضباط في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $t (5.542)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.000)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود أثر لقيمة الانضباط في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

2-الفرضية الرئيسية الثانية: ونصّها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للقيم التنظيمية في التحول الرقمي في شركات التأمين الأردنية". ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي، نتبين النتائج التي يتضمّنهما الجدول (14):

الجدول (14) نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية الثانية: (أثر القيم التنظيمية في التحول الرقمي)

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
التحول الرقمي	القيم التنظيمية	.145	1.077	.000
R = .391 R ² = .153 F=3.122 Sig = .000				

الارتباط ($R = .391$)؛ مما يشير إلى علاقة موجبة بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .153$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار، وهو ما يعني أن (0.153%) فقط من التباين في (التحول الرقمي)، يمكن تفسيره من خلال التباين في المتغير المستقل: (القيم التنظيمية). كما يظهر من خلال مطالعة جدول معاملات الانحدار،

يتبين من خلال بيانات الجدول (13)، أن مستوى الدلالة Sig. t بلغت (0.000)، مما يؤشّر على رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة، أي أن القيم التنظيمية في شركات التأمين لها أثر في جودة الخدمة، الأمر الذي يجعل إمكانية اختبار الفرضيات المعتمدة في الدراسة وفق الآتي:

1-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: ونصّها: "لا يوجد أثر للقيم التنظيمية بأبعادها: (المواطنة، الالتزام، العدالة، المكافآت، الانضباط)، في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $F (8.172)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.000)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود أثر للقيم التنظيمية مجتمعة في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

-اختبار الفرضية الفرعية الأولى: ونصّها: "لا يوجد أثر معنوي لقيمة المواطنة في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $t (2.820)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.000)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود أثر لقيمة المواطنة في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

-اختبار الفرضية الفرعية الثانية: ونصّها: "لا يوجد أثر معنوي لقيمة الالتزام في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". وبلغت القيمة المحسوبة لـ $t (3.775)$ ، ومستوى الدلالة Sig. t (0.000)؛ مما يُعدّ مؤشرًا على قبول الفرضية البديلة وبالتالي وجود أثر لقيمة الالتزام في جودة الخدمة في الشركات المبحوثة.

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية لـ $T = 1.658$ نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول (14)، أن أثر المتغير المستقل: (القيم التنظيمية)، على المتغير التابع: (التحول الرقمي)، هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت (F) المحسوبة (3.122)، ومستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهي أكبر من (0.05)، كذلك بلغت قيمة معامل

في شركات التأمين الأردنية.

3-الفرضية الرئيسية الثالثة: ونصها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية". ولاختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي، نتبين النتائج التي يتضمنها الجدول (15):

الجدول (15) نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثالثة: (أثر التحويل الرقمي في جودة خدمات)

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الانحدار β	المحسوبة T قيمة	مستوى الدلالة
جودة الخدمات	التحويل الرقمي	.549	13.362	.000
R = .751 R ² = .564 F = 17.553 Sig = .000				

وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا يؤكد معنوية معامل الانحدار، وبناءً على نتائج هذا الاختبار نرفض الفرضية الفرعية العدمية الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية.

4-اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة: ونصها: "لا يوجد أثر معنوي دال إحصائيًا، للقيم التنظيمية في جودة الخدمات بوجود التحويل الرقمي مُتغيراً وسيطاً في شركات التأمين الأردنية". حيث تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) من خلال (Amos)، وتم بيان مؤشرات المطابقة للأنموذج، وكانت على النحو الآتي:

الجدول (16) مؤشرات المطابقة للأنموذج الأولي

المؤشر	نتائج الدراسة
(chi ²) مربع كاي	25.71
(Goodness of Fit Index) جودة الملاءمة والمطابقة	0.95
(Comparative Fit Index) مؤشر الملاءمة والمطابقة المقارن	0.96
(Root Mean Square Error Approximation) الجذر المتوسط لمربعات الخطأ التقريبي	0.12

المتوسط لمربعات الخطأ التقريبي (Root Mean Square Error Approximation) (0.12)، وهذه القيمة قريبة من صفر؛ مما يعني وجود مطابقة ومواءمة في الأنموذج، والجدول الآتي يوضح تحليل المسار:

الجدول (17) تحليل المسار (Path Analysis)

القيم التنظيمية	القيم التنظيمية	أثر معياري مباشر	أثر معياري غير مباشر	أثر معياري كلي
القيم التنظيمية	<---	0.633	0.182	0.815
القيم التنظيمية	<---	0.767		
التحويل الرقمي	<---	0.245		

أن قيمة (β) بلغت (1.45)، إشارة إلى أن اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع موجبة، في حين بلغت قيمة (t) عندها (1.077)، وبمستوى دلالة (0.000)، وهذا ما يؤكد معنوية معامل الانحدار، وبناءً على نتائج هذا الاختبار نرفض الفرضية العدمية الرئيسية الثانية ونقبل البديلة، والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للقيم التنظيمية في التحويل الرقمي

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل $T = 1.658$ نلاحظ من خلال تحليل نتائج الجدول (15)، أن أثر المتغير المستقل (التحويل الرقمي)، على المتغير التابع (جودة الخدمات)، هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت (F) المحسوبة (17.553)، وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهي أقل من (0.05)، كذلك بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = .751$)، مما يشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = .564$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار، مما يعني أن (5.64%) من التباين في (جودة الخدمات)، يمكن تفسيره من خلال التباين في المتغير المستقل: (التحويل الرقمي). كما يظهر جدول معاملات الانحدار أن قيمة (β) بلغت (0.549). إشارة إلى أن اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع طردية/ موجبة، في حين بلغت قيمة (t) عندها (13.362)،

يلاحظ أن القيمة المحسوبة لمربع كاي (chi²) بلغت (25.71)، وهي قيمة دالة عند مستوى ($P \leq 0.05$)، وقد بلغت قيمة مؤشر جودة الملاءمة والمطابقة (Goodness of Fit Index) (0.95). وهذه القيم قريبة من (1). كما بلغت قيمة مؤشر الملاءمة المقارن (Comparative Fit Index) (0.96). كذلك بلغت قيمة الجذر

المكافآت كانت مرتفعة، وتبين أن أكثر قيم المكافآت، هي أن الشركة تربط المكافآت بصورة واضحة بالأداء.

5. وجود أثر لقيمة الانضباط في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لقيمة الانضباط كانت مرتفعة، وتبين أن أكثر قيم الانضباط في الشركة، هي تطبيقها للإجراءات الرسمية في العمل، والحرص على الرقابة أثناء أداء العمل. ثانيًا: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للقيم التنظيمية في التحول الرقمي في شركات التأمين الأردنية.

ثالثًا: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، للتحول الرقمي في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية.

رابعًا: تبين وجود أثر معنوي للقيم التنظيمية في جودة الخدمات، بوجود التحول الرقمي مُتغيّرًا وسيطًا في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لمُتغيّر التحول الرقمي كانت مرتفعة، حيث تبين أنه يتم تدريب العاملين في الشركة على الالتزام بالرقمنة في العمل، وفهم الخطط الموضوعية وتنفيذها في مجالاتها، كما تبين أن إدارة الشركة تدمج موظفيها في مختلف مجالات الرقمنة في العمل، وتتيح لهم التفكير في أحدث هذه المجالات.

التوصيات:

يوصي الباحث شركات التأمين الأردنية بالآتي:

1. صياغة إستراتيجية تمنح العاملين فرصًا متساوية؛ لسماع شكاوهم، والاهتمام بالمبادرات والمقترحات المُقدّمة من قبلهم، وإشراكهم في القرارات المتعلقة بالقيم التنظيمية، وجودة الخدمة، والتحول الرقمي.
2. زيادة الاهتمام بتدريب العاملين وتأهيلهم، وتحسين قدراتهم على اتخاذ القرارات، وتمكينهم بوظائفهم؛ لأن ذلك يُسهم في تحسين جودة خدمات التأمين المُقدّمة للعملاء.
3. الاعتماد على معايير أداء مناسبة، وإعطاء أولوية لتحسين المنافسة في المكافآت، وهذا الإجراء يعمل على تحسين مستويات جودة الخدمة في ظلّ التحولات الرقمية.
4. التأكيد على الدوائر والأقسام في الشركات، على زيادة الاهتمام بجودة الخدمات، وبشكل يؤدي إلى تطويرها، وتوفير الإمكانيات اللازمة لدعم مكانتها في الشركة.
5. العمل على توصيل الرؤية الموضوعية للرقمنة لموظفي الشركة، وتطوير البرامج بحيث تتضمن إجراء تقييم شامل لكافة مستويات الإعداد الرقمي.
6. العمل على تطبيق مبدأ العدل والمساواة بين جميع العاملين في المستوى الإداري الواحد، ومعاملة العاملين على أسس قائمة على الصدق والثقة والمساواة.
7. النظر في إمكانية توفير المقومات والموارد المالية اللازمة لمكافئة العاملين المُتميزين، حسب إنجازهم وطبيعة عملهم.

يتبين من جدول تحليل المسار السابق أن الأثر المعياري المباشر للمتغير المستقل: (القيم التنظيمية)، في المتغير التابع: (جودة الخدمة) بلغ (0.633)، وأن الأثر المعياري المباشر للمتغير المستقل: (القيم التنظيمية)، في المتغير الوسيط: (التحول الرقمي) بلغ (0.767)، كما بلغ الأثر المعياري المباشر للمتغير: (التحول الرقمي)، في مُتغيّر: (جودة الخدمة) (0.237). أما قيمة الأثر المعياري غير المباشر فقد بلغ (0.182)، فيما بلغ الأثر المعياري الكلي للقيم التنظيمية في جودة الخدمة، بوجود التحول الرقمي كمتغير وسيط (0.815)، لذلك تم قبول الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود أثر معنوي للقيم التنظيمية في جودة الخدمات، بوجود التحول الرقمي مُتغيّرًا وسيطًا في شركات التأمين الأردنية.

النتائج:

أولًا: أشارت النتائج إلى وجود تأثير للقيم التنظيمية بمُتغيراتها: (المواطنة، والالتزام، والعدالة، والمكافآت، والانضباط)، في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية. وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لهذا المتغير كانت مرتفعة، حيث تبين أن القيم التنظيمية تؤثر في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وتسهم في زيادة حرص إدارة الشركة بأن تكون مبادرة ورائدة في تقديم مزايا وخدمات تأمينية جديدة، وفي جعل إدارة الشركة تعطي اهتمامًا كبيرًا بإنجاز الأعمال في وقتها. أما فيما يتعلق بنتائج اختبار الفرضيات فقد توصلت الدراسة إلى الآتي:

1. وجود أثر لقيمة المواطنة في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لقيمة المواطنة كانت مرتفعة، وتبين أن أكثر القيم المرتبطة بالمواطنة، هي تلك المتمثلة بالحرص على مساعدة زملاء العمل الآخرين في أداء عملهم، وحلّ مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، والتبليغ عن أي أعمال مشبوهة أو خطرة يمكن أن تلحق الأذى بالشركة.
2. وجود أثر لقيمة الالتزام في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لقيمة الالتزام كانت مرتفعة، وتبين أن أكثر قيم الالتزام السائدة في الشركة، هي الحرص على الحضور إلى مكان عمل بالشركة في المواعيد المحددة، والحرص على أداء أنشطة أكثر من المطلوبة من العاملين.
3. وجود أثر لقيمة العدالة في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لقيمة العدالة كانت مرتفعة، وتبين أن أكثر قيم العدالة السائدة في الشركة، هي أن القوانين والإجراءات التنظيمية عادلة، وقيام الشركة بتحديث وإدارة تعليمات ولوائح عادلة للجميع وفقًا للمستجدات.
4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقيمة المكافآت في جودة الخدمات في شركات التأمين الأردنية، وأن الوسط الحسابي والأهمية النسبية لقيمة

8. وضع خطة إستراتيجية مستقبلية للارتقاء بجودة خدمة التأمين وتعديلها؛ وذلك بتقديم خدمات تتوافق مع مُعطيات العصر، والمواصفات المطلوبة للخدمة.
9. توجهات لأبحاث مستقبلية، وفق النحو الآتي:
 - أ. إجراء دراسات حول تفعيل أنشطة الشركات لعمليات التحول الرقمي، في تحسين منهجية إدارة المخاطر بالبيئة العربية.
 - ب. إجراء الدراسات والبحوث فيما يتعلق بأثر القيم التنظيمية على أداء العاملين، في ظل التحول الرقمي.
 - ت. دراسة الدور الوسيط للتحول الرقمي في دراسة أثر القيم التنظيمية، على مستوى الالتزام التنظيمي.
 - ث. إجراء دراسات حول تأثير التحول الرقمي على القيم التنظيمية بالبيئة العربية.
 - ج. إجراء دراسات حول تقييم أثر مخاطر التحول الرقمي، على الرقابة والمساءلة والشفافية بالبيئة العربية.

Examination, *Asian Journal of Research in Business Economics Management*, 10 (12): 1-15.

13. Nishtha, M., & Kanika, A. (2020). "Espoused Organizational Values, Vision, and Corporate Social Responsibility: Does it Matter to Organizational Members", *VIKALPA*, 35(3): 212 - 216.
14. Jeffery, G. (2015). "The Relationship between Organizational Values & Management Behaviors & Their Influence on Organizational Effectiveness in Army Project Management Organization", Argosy University, USA.
15. Kotler, P, & Armstrong, G. (2016). "Principles of Marketing", New Jersey, Pearson: Prentice Hall, USA.
16. Listianayanti, P., Wisudawati, N., & Syarofi, M. (2023). "The Influence of E-Service Quality, E-trust and E-wom on Live Streaming Purchase Decisions". *EKSIS*, 17 (2): 199-210.
17. Osguthorpe, R. (2019). "Why Do We Want Teacher of Good Moral Character and Disposition, Paper Presented, at the Annual Meeting of the American Association of Colleges for Teacher", Education. Hilton, New York, NY.
18. Pizzi, S., Venturelli A., Variale M., Pio M. (2022). "Assessing the impacts of digital transformation on internal auditing: A bibliometric analysis". *Technology in Society*, 67 (1): 1-11.
19. Portzenheim, L. (2019). "The impact of digital transformation on the internal audit process and practices", Master Thesis, Louvain School Management, Belgium.
20. Smith, J. (2019). "Services Marketing", New Jersey, Pearson: Prentice Hall, USA.
21. Slaymi, J., & Boushi, Y. (2019). "Digital Transformation between Necessity and Risks". *Journal of Legal and Political Sciences*, 10(2): 944-967.
22. Shbeira, M. A., & Ben Saadah, M. (2022). "The Quality of Banking Services as a Factor in Achieving Customer Satisfaction: A Case Study of the National Savings and Reserve Fund in Guelma Agency, Algeria", *Economic Integration Journal, Algeria*, 2(10) 450-467.
23. Ugurlu, C. (2019). "Ethical, Education in Turkish National Laws, World Conference on Educational Science". *Procedia Social and Behavioral and Science*, 1 (2): 178-189.
24. Vogds, J. C. (2021). "Perceptions of Organizational Values and Culture at Various

References:

1. Abdel-Latif, T., & Zakaria, M. (2019). "The Impact of Organizational Values on the Administrative Orientation to Adopt Electronic Management Applications in Universities: A Field Study on the Employees of Al-Azhar University - Arab Republic of Egypt", *The Scientific Journal of the Faculties of Commerce*, 1(21): 220-308.
2. Abu Jalil, M, & Al-Hawamdeh, M. (2022). "The Mediating Role of Service Quality in Studying the Impact of Using Smart Applications on the Ethical Behavior of Sales Representatives of Household Air Conditioning Devices in Amman City: A Field Study". *Jerash Journal for Research and Studies*, 23(1):1631-1647.
3. Al-Buraydi, A. (2022). *Organizational Culture*. Publications of the General Organization for Technical Education and Vocational Training, Saudi Arabia.
4. Daaboul, M, & Ayoub, M. (2020). *Principles of Service Marketing*. Dar Al-Rida for Publishing, Distribution, and Printing, Damascus, Syria.
5. Dardakah, M. (2021). *Total Quality Management and Customer Service*. Dar Safaa for Publishing and Distribution, Jordan.
6. Dammour, H. (2015). *Services Marketing*. Dar Wael for Publishing, Distribution, and Printing, Jordan.
7. Hassan, R. (2022). *Contemporary Organizational Behavior*". The University House, Egypt.
8. Halsteda, J., & Jiameib, B. (2019). "Teachers Surveillance and Children's Subversion: The Educational Implications of Non-Educational Activities in the Classroom, World Conference on Educational Science". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1:(2) 264-268.
9. Ma'ala, N. (2019). *Scientific Foundations of Banking Marketing*. International Binding Establishment, Oman.
10. Manezal, M. (2015). "Organizational Values and Their Impact on the Performance of Employees at Al-Albayt University", Master's Thesis, Al-Albayt University, Mafraq, Jordan.
11. Najjar, F. (2017). "Methods of Scientific Research: An Applied Perspective", Dar Al-Hamed for Publishing and Distribution, Jordan.
12. Nazia, Y. (2020). "Frontline Employees Empowerment, Job Satisfaction, Service Quality and Customer Satisfaction". *An Empirical*

Levels of an Organization at Tarlous Levels Organization”, Master of Science Degree in Training and Development, University of Wisconsin-Stout.

25. Zidan, S. (2019). “Total Quality Management: Philosophy and Approaches. Dar Al-Manahij for Publishing and Distribution”, Jordan.