



أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على المصرف المتحد بالعجلات

د. محمود ميلود الغرياني

كلية الاقتصاد العجلات - جامعة الزاوية

m.algharyani@zu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/11/30 - تاريخ المراجعة: 2025/12/4 - تاريخ القبول: 2025/12/10 - تاريخ النشر: 2025/12/15

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف المتحد العجلات، من وجهة نظر العاملين فيه. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيانه وزُرعت على جميع موظفي المصرف، وتم تحليل (21) استبيانه صالحه باستخدام برنامج SPSS. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة، كما أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة كان مرتفعاً. كما توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يؤكد أهمية تعزيز الالتزام التنظيمي كمدخل أساسي لتحسين الأداء الخدمي وتعزيز القدرة التنافسية للمصرف.

الكلمات المفتاحية:

الالتزام التنظيمي، جودة الخدمات المصرفية، المصرف المتحد العجلات.

Abstract:

This study aimed to examine the effect of organizational commitment on improving the quality of banking services provided by Al-Mutahid Al-Ajilat Bank from the employees' perspective. The study adopted the descriptive analytical approach. Primary data were collected through a questionnaire distributed to all employees of the bank, and (21) valid questionnaires were analyzed using SPSS software. The results revealed a high level of organizational commitment among employees and a high level of banking service quality. Statistical analysis also showed a positive and statistically significant effect of organizational commitment on improving banking service quality. This highlights the importance of enhancing organizational commitment as a key approach to improving service performance and strengthening the bank's competitive position.

Keywords:

Organizational Commitment, Banking Service Quality, Al-Mutahid Al-Ajilat Bank.

مقدمة:

في ظل التناقض المتزايد بين المصارف التجارية في تقديم خدمات مصرافية عالية الجودة، تواجه بعض المصارف تحديات تتعلق بجودة الخدمات المقدمة، ويعزى ذلك جزئياً إلى ضعف الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. ويعود الالتزام التنظيمي من العوامل الأساسية المؤثرة في أداء العاملين وجودة الخدمات، إذ يعكس درجة ارتباط الموظف بالمؤسسة واستعداده لبذل الجهد لتحقيق أهدافها والاستمرار فيها. وقد أثبتت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرافية وزيادة رضا الزبائن وتعزيز صورة المصرف.

مشكلة البحث :

إن العديد من المصارف التجاري لا تزال تواجه تبايناً في مستوى جودة الخدمات المقدمة، وهو ما قد يعزى جزئياً إلى تفاوت مستويات الالتزام التنظيمي بين الموظفين، ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحديد ما إذا كان تعزيز هذا الالتزام يمكن أن يكون مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء الخدمي في المصارف ، حيث تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي: (ما أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرافية المقدمة بالمصرف المتعدد بالعجلات؟،

أهداف البحث :**يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :**

- 1- تحديد أثر الالتزام التنظيمي على مستوى جودة الخدمات المقدمة في المصرف المتعدد العجلات من وجهة نظر العاملين .
- 2- قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصرف المتعدد العجلات .
- 4- تقديم توصيات للمصرف المتعدد العجلات حول سبل تعزيز الالتزام التنظيمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات .

أهمية البحث :**تكمّن أهمية هذا البحث في الآتي :**

- 1- الأهمية العملية : يسهم في مساعدة إدارات المصرف المتعدد العجلات في فهم الدور الحيوي للالتزام التنظيمي في تحسين جودة خدماتها، مما يعزز من قدرتها التنافسية ورضا الزبائن .
- 2- يضيف إلى الأدبيات النظرية و المعرفية من خلال الربط بين مفهومي الالتزام التنظيمي، وجودة الخدمة في قطاع المصارف .

فرضيات البحث :

من خلال عرض مشكلة البحث ثم صياغة فرضية البحث بصياغة العدمية (صفرية).

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي، وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصرف المتحد العجیلات.

الحد المکانی : المصرف المتحد العجیلات.

الحد الزمني : تم تطبيق الجانب العملي خلال الفصل الدراسي الربيع 2025.

الحد البشري : أقتصر البحث على موظفي مصرف المتحد العجیلات.

الحد الموضوعي : دراسة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف المتحدة بالعجیلات.

منهجية البحث :

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يتاسب مع هذا النوع من الدراسات وذلك من خلال جمع البيانات الثانوية من المصادر و المراجع ، أما البيانات الأولية فتم جمعها من خلال توزيع استمارة إستبيانها تحتوى على مجموعه من الأسئلة وزعت على موظفي المصرف المتحد العجیلات .

مجتمع البحث وعيته:

نظراً لصغر حجم مجتمع البحث تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لموظفي المصرف المتحد بالعجیلات.

انموذج البحث :

المتغير التابع

المتغير المستقل

تحسين جودة
الخدمات المصرفية

الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحث

مصطلحات ومفاهيم البحث:

اعتمد البحث على التعريفات الاصطلاحية الآتية:

1-الإدارة : هي مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها المديرون لتحقيق الأهداف التنظيمية ، ويشمل اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتوجيه الأفراد (هنري 2015 ، ص22)

2-الالتزام التنظيمي : هو اتجاه الموظف نحو تحديد أكبر مجموعة من نوایاہ السلوکیہ إزاء المنظمة(426 Sulaiman، 2001 . 407

4-جودة الخدمات المصرفية : هي قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن، ومتطلباتهم أو التفوق عليها فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة، والتي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة (الجريري، 2006ص6)

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات حول المصارف التجارية والمصارف العامة وقسمت الدراسات إلى دراسات عربية وأجنبية كالتالي:

أولاً: الدراسات العربية :

1- دراسة (بن عنان ،2022)،عنوان : أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بالبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت هدفت هذه البحث إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية إذ تمثلت أبعاد الالتزام التنظيمي في (استماري ، العاطفي ، المعياري) ، فيما تمثلت أبعاد جودة الخدمة المصرفية في (العناصر الملموسة ، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الأمان ، الاهتمام) ، وتمثل مجتمع البحث في مجموعة من عمال البنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت ، من عينة مكونة من 40 عاملًا وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS واختبار فرضيات البحث . وانطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى تحليل ومناقشة النتائج خلصت البحث إلى ما يلي : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت . توجد توجهات إيجابية نحو تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري بوكالة تيارت.

2- دراسة (جلطي ، 2024) ، عنوان : دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة البنك الخارجي -بني صاف - عين تموشنت) هدفت هذه البحث إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة البنك الخارجي -بني صاف - عين تموشنت، حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات الازمة، حيث شملت العينة 30 مبحوثاً وقد استخدمت البحث SPPS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي ،تم الاعتماد على بعض

الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج، ومن خلال تحليل نتائج البحث و اختيار الفرضيات أتضح أن البنك الجزائري الخارجي محل البحث له نظرة إيجابية للالتزام التنظيمي ، وهذا ما تم تأكيده من خلال ثبوت أغلب الفرضيات ، وهو ما يعكس اهتمام المؤسسة الكبير بالالتزام التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية ، كما توصل الباحث من خلال هذه البحث إلى أن البنك يوفر معدات تقنية عالية، ومتطرفة لتسهيل عملية تقديم الخدمة إضافة إلى الموظفين الذين يتحلون بصفات الاباقة و الثقة و الولاء للبنك .

أوصت البحث بمجموعة من التوصيات أهمها : العمل على تعزيز الالتزام لدى العاملين في البنوك الوطنية الجزائرية ، ونشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين ، ويجب على إدارات المصارف تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة المصرفية .

5- دراسة (جلابي ، 2024) ، بعنوان: (أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية مطاحن بلغيث الكبrij - سوق أهراس) وتهدف هذه البحث إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبrij - سوق أهراس - حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة ، وشملت العينة 50 فرد وقد استخدمت البحث برنامج SPSS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي، وقد تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج وخلصت البحث إلى وجود أثر للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل البحث، وأوصت البحث بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال إشاعة ثقافة الثقة و تعزيز القيم السلوكية مما يدفع بالعاملين إلى تحسين الخدمة المقدمة .

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

1- Study (ying – Chen Lo, 2024) , entitled – Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators

بحث هذه البحث في تأثير الالتزام التنظيمي و المشاركة الوظيفية على جودة الخدمة ، مع دمج تأثيرات المناخ التنظيمي و العمل العاطفي ، باستخدام بيانات من 427 مشاركاً ، وتم الحصول عليها من خلال استبيانات منظمة ، واستخدم البحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتحليل ، وتكشف النتائج أن المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي المتزايدان يعززان جودة الخدمة بشكل كبير في المقام الأول من خلال تعزيز ثقة الموظفين في مؤسستهم، والمناخ التنظيمي الملائم له دور فعال في تعزيز انتماء الموظفين لمنظمتهم ، مما يؤدي وبالتالي إلى تقديم خدمة متقوقة، وعلاوة على ذلك ، تظهر القدرة على تنظيم المشاعر بشكل فعال كعامل حاسم في كل من المشاركة الوظيفية وجودة الخدمة ، وأوصت البحث

بزيادة المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي ، وزراعة جو داعم في مكان العمل، وتزويد الموظفين بالموارد اللازمة لإدارة المشاعر بكفاءة .

2- Study (Ake , 2023) , entitled – Improving organizational commitment in the Nigerian service industy .

بحث هذه البحث في الالتزام التنظيمي والأداء في صناعة الخدمات النيجيري ، حيث تتبني البحث وجهات النظر المعرفية النسبية والبنائية الاجتماعية ، مع الاعتراف بوجود حقائق متعددة ، كما تبنت هذه البحث نهجا مختلطا يستخدم كل من الأساليب الكمية و النوعية للتحقيق في الالتزام التنظيمي، و تأثيره على العالم العملي من منظور نيجيري، وجدت البحث الكمية أن الالتزام (العاطفي) تأثر بشدة بعوامل المكافأة الجوهرية، مثل وضوح الدور و المشاركة وردود الفعل ، بالإضافة إلى المكافآت الخارجية (رضا الأجر وظروف العمل و المزايا إلإضافية) ، كما أكد البحث على وجود روابط قوية بين عوامل التموي الوظيفي و الالتزام، تم تأكيد العلاقات الإيجابية بين الالتزام، و الأداء في شكل خدمة العملاء (سلوك الخدمة خارج الدور و القدرة على الخدمة) ، كما أكد بحث التعلم العملي النوعي على الروابط بين الالتزام و المكافآت / التموي الوظيفي وبالتالي الأداء . وقد أوصت البحث بتبني هياكل المشاركة في منظمات المشاركين ، وتحديداً فرق العمل ودوائر الجودة / فرق العمل ، وهذا يسمح بمشاركة الموظفين و المكافآت القائمة على الأداء و التغذية الراجعة المستمرة و تطوير المهارات المتعددة الأنواع .

3- Study(Ogunnaike , 2023) , entitled – Assessing the effec of organizational commitment on service quality ; a study of customer – contact employee .

هدفت البحث إلى التعرف على تقييم تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة ، وهي دراسة متعددة التخصصات تهدف إلى توفير فهم أعمق للعلاقة بين الموارد البشرية وجودة الخدمة، وقد تم جمع البيانات المطلوبة لهذه البحث من خلال أداة الاستبيان لتحقيق أهداف البحث . وتم صياغة ثلاثة فرضيات واختبارها باستخدام الانحدارات المتعددة . وقد اختبرت كل فرضية تأثير الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام المعياري على جودة الخدمة لموظفي الاتصال بالعملاء على التوالي .

وقد أجريت هذه البحث باستخدام موظفي الاتصال بالعملاء في إحدى مؤسسات الوجبات السريعة الشهيرة في ولاية لاغوس ، نيجيريا. وقد وجد أن الالتزام المعياري فقط كان له تأثير كبير على جودة الخدمة . وهذا يعني أن مدى إلزام الموظف بتقديم تضحيات شخصية للمنظمة أمر بالغ الأهمية .

الجانب النظري:**1. مفهوم الالتزام التنظيمي:**

يُعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم المهمة في الإدارة الحديثة، إذ يعكس درجة ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل بها، ومدى قبوله لقيمها وأهدافها، واستعداده لبذل الجهد لتحقيقها، ورغبته في الاستمرار ضمنها. وينظر إلى الالتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية وسلوكية توثر في أداء الموظف واتجاهاته الوظيفية.

وتعددت تعريفات الالتزام التنظيمي باختلاف توجهات الباحثين، حيث ركز البعض على الجانب السلوكي المتمثل في الانضباط والالتزام بالقوانين، بينما ركز آخرون على الجانب الاتجاهي الذي يعكس مشاعر الولاء والانتماء. ويُصنف الالتزام التنظيمي، وفق نموذج (Meyer & Allen)، إلى ثلاثة أبعاد رئيسة: الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري.

وتبرز أهمية الالتزام التنظيمي في دوره في تحسين أداء العاملين، وتقليل دوران العمل، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات، خاصة في المنظمات الخدمية كالمصارف، حيث يسهم الالتزام التنظيمي المرتفع في تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

يعرف الالتزام التنظيمي بطرق متعددة وهي تعريفات ذات طبيعة سلوكية أو ذات طبيعة سلوكية أو ذات طبيعة اتجاهية ، إذ أشار العالم (Moore) إلى أن الباحثين في الغالب يعرفون الالتزام بالعمل بطرق منقاونة ، إذ يختارون تصور التزام العمل مفاهيمياً وتعريفه من خلال مداخل متعددة (Moore, 2000, P. 141-167) إذ يشمل الالتزام التنظيمي تعلق لأفراد بالمنظمة ، وينطوي على العلاقة بين العامل و المنظمة (Abbott, et ; al , 2006 , P.521-551) وكذلك أشار بعض الباحثين إلى أنه بالرغم من تكاثر التعريفات، فإن الالتزام التنظيمي يميل بشكل أساسى إلى تعلق الفرد بالمنظمة أو النظم الاجتماعي (Major, et . al ; 2007, P. 418-431)

2. الخدمات المصرفية:

تُعرَّف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي يقدمها المصرف لزبائنه بهدف تلبية احتياجاتهم المالية والائتمانية، مثل الإيداع والسحب والتحويلات وتمويل الأفراد والشركات وإصدار البطاقات والخدمات الإلكترونية. وتمتاز هذه الخدمات بطبعها غير الملحوظ، واعتمادها الكبير على كفاءة الموظفين والتقنيات المستخدمة وسرعة إنجاز المعاملات.

وتعُد الخدمات المصرفية عنصراً أساسياً في عمل المصارف ومصدراً مهماً لتحقيق الأرباح وتعزيز الثقة في المؤسسة المصرفية، كما تسهم في بناء علاقة مستمرة بين المصرف والزبائن. ويفاصل مستوى الخدمات المصرفية غالباً بمدى قدرة المصرف على توفير الخدمة بدقة وسرعة وأمان، وبالاستجابة لاستفسارات الزبائن

ومعالجة شكاويمهم، إضافة إلى تطوير الخدمات وتحديثها بما يتوافق مع احتياجات الزبائن وتغيرات البيئة المصرفية.

الخدمات المصرفية هي محور البحث الحالية فتعدّ مصدراً يسعى العميل إلى تحقيقه لإشباع حاجاته ورغباته، فقد عرفها "معلا" بأنها : "مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة و المقدمة من قبل المصرف ، والتي يدركها " المستفيدين من خلال ملامحها وقيمها المنفعية و التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية ، وفي ذات الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين "(معلا ، 2007 ، ص42).

كما عرفها "المساعد " بأنها : " منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة ، وتهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين و تقدم المنفعة لهم " (المساعد ، 2006 ، ص256).في حين يعرفها "الصميدعي وردنيه " على إنها : " مجموعة من الأنشطة و الفعاليات الخدمية التي يقدمها المصرف لغرض تلبية حاجات ورغبات الزبائن " (الصميدعي وردنيه ، 2005 ، ص238).

المبحث الثاني / تحليل بيانات البحث الميداني

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفون مصرف المتّحد العجيّلات والبالغ عددهم (28) موظف، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم إجراء دراسة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع وتم توزيع الأستبيان على جميع أفراد العينة، استرجع منها (25)، وعند فحصها تبين أن (4) منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات التي تم استخدامها في تحليل البيانات (21) استبيان.

ثالثاً: مصادر وأدلة جمع البيانات:

1- المصادر الأولية. استخدمت الباحثتان الأستبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة التي تتعلق بقياس أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتكون الأوزان على النحو التالي.

جدول (1) مقياس الدراسة المعتمد ليكرت الخماسي

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

2. نتائج اختبار الفا كرونيباخ:

جدول رقم (2) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الأستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي.	10	1.125
القيمة الكلية تحسين جودة الخدمات المصرفية.	10	1.064
القيمة الكلية للاستبيان	20	1.121

يوضح جدول (2) نتائج اختبار معامل الثبات (الفا كرونيباخ) لأداة الاستبيان المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، وذلك للتحقق من مدى اتساق العبارات داخلياً وموثوقية الأداة في قياس كل من محور الالتزام التنظيمي ومحور تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتُعد قيمة معامل ألفا كرونيباخ مؤشراً مهماً للحكم على ثبات أداة القياس، حيث تشير القيم المرتفعة إلى تتمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات والاعتمادية، مما يؤكد صلاحية الأداة لاستخدامها في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

3. المتوسط الحسابي لمحور الالتزام التنظيمي:

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات لمحور الالتزام التنظيمي

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
1	أشعر بالولاء للمصرف الذي أعمل فيه.	3.87	1.124	مرتفعة	2
2	الالتزام بسياسات وإجراءات العمل بشكل دائم.	3.81	1.133	مرتفعة	3
3	أشعر أن نجاح المصرف هو جزء من نجاحي الشخصي.	3.94	1.130	مرتفعة	1
4	أبذل جهداً إضافياً لتحقيق أهداف المصرف.	3.78	1.060	مرتفعة	5
5	احرص على إتباع التوجيهات الإدارية حتى دون رقابة مباشرة.	3.73	1.147	مرتفعة	7
6	المصرف يتم خدماته بدقة وفعالية.	3.80	1.065	مرتفعة	4
7	يتم الرد على استفسارات العملاء بسرعة.	3.65	1.074	مرتفعة	10
8	الموظفوون يظهرون احتراماً واحترافية عند التعامل مع الزبائن	3.69	1.129	مرتفعة	8

9	مرتفعة	1.047	3.66	توجد مرونة في التعامل مع شكاوى العملاء.	9
6	مرتفعة	1.142	3.76	الخدمات المقدمة تتسم بالموثوقية والشفافية.	10
المتوسط والانحراف المعياري العام				1.124	3.76

يتضح من الجدول رقم (2) بان نتائج التحليل الاحصائي الوصفي فيما يتعلق بمحور الالتزام التنظيمي، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (3.76)، وبانحراف معياري قدرة (1.124)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3). وتشير العبارات الواردة بمحور الالتزام الوظيفي إلى أن الموظفين في المصرف يمتلكون شعوراً قوياً وذلك بأن نجاح المصرف يُعد جزءاً من نجاحهم المهني والشخصي، مما يعزز لديهم مشاعر الولاء التنظيمي ويزيد من انتظامهم الوظيفي. كما يُظهر الموظفون التزاماً مستمراً بالسياسات والإجراءات الداخلية للمصرف، ويتمسكون بمعايير السلوك المهني أثناء تعاملهم مع العملاء، حيث يتسم أدائهم بالاحترافية والاحترام.

3. المتوسط الحسابي لمتغير جودة الخدمات المصرفية:

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات تحسين جودة الخدمات المصرفية

ترتيب الأهمية	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات	ت
10	مرتفعة	1.109	3.66	يتميز المصرف بالخدمات الإلكترونية عن غيره من المصارف.	7
9	مرتفعة	1.047	3.67	السرعة والدقة في إنجاز المعاملات من أهم مزايا الخدمات المصرفية.	8
8	مرتفعة	1.048	3.69	يتحصل الزبائن على خدماته بسهولة وسيرا.	9
7	مرتفعة	1.124	3.75	الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف تتميز بالسرعة التامة.	6
6	مرتفعة	1.140	3.77	يعلم موظفو المصرف على تقديم الخدمات بالتساوي بين الزبائن.	4
5	مرتفعة	1.044	3.79	يوفّر المصرف أجهزة الصرف الآلي أغلب أيام الأسبوع.	5
4	مرتفعة	1.137	3.82	يقدم المصرف خدماته باستخدام أحدث التقنيات.	3
3	مرتفعة	1.104	3.84	يعلم المصرف على تطوير خدماته بين الحين والأخر.	10
2	مرتفعة	1.133	3.86	يتعامل الموظفون مع الزبائن بمرنة عالية.	2
1	مرتفعة	1.127	94.3	يتمتع الموظفون بالمصرف بمستوى مهارة عالي عند تقديم الخدمات.	1
المتوسط والانحراف المعياري العام				1.142	3.77

يتضح من الجدول رقم (3) بان نتائج التحليل الاحصائي الوصفي فيما يتعلق بمحور تحسين جودة الخدمات المصرفية، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (3.77)، وبانحراف معياري قدرة (1.124)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3). ونجد أننيمتلك موظفو المصرف مستوىً عالياً من المهارة والكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية، ويتميزون بالمرونة في التعامل مع الزبائن، مما يسهم في تحسين تجربة الزبائن وزيادة رضاهما، كما أن المصرف يعتمد على أحدث التقنيات في تقديم خدماته، ويحرص على تحديثها وتطويرها بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية والاحتياجات المتغيرة للزبائن، بالإضافة إلى توفر خدماته المصرفية عبر أجهزة الصرف الآلي لأغلب أيام الأسبوع، ما يعزز من سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية خارج فروع المصرف.

سابعاً اختبار فرضية البحث.

اختبار الفرضية الرئيسية للبحث يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد تم إعادة صياغتها في صور احصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4. اختبار الانحدار الخطى المتعدد:

جدول رقم (4) تحليل الانحدار الخطى لاختبار الأثر بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة T	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
.000	19.124	1.008	.461	.679	لاختبار الأثر بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (4) دراسة لاختبار الأثر بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (19.124) بدلالة معنوية محسوبة (0.000). وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل **الفرضية البديلة** وهي (يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة معنوية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصرف المتحد العجلات جاء بدرجة مرتفعة، حيث عبر الموظفون عن شعور عالي بالولاء والانتماء للمصرف، واعتبار نجاحه جزءاً من نجاحهم الشخصي والمهني.
- بيّنت نتائج التحليل أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف جاء مرتفعاً، خاصة فيما يتعلق بـكفاءة الموظفين، والمرؤنة في التعامل مع الزبائن، واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات.
- أثبت اختبار الانحدار الخطي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.679$) ومعامل التحديد ($R^2 = 0.461$)، مما يدل على أن الالتزام التنظيمي يفسر نسبة معتبرة من التغيير في جودة الخدمات المصرفية.
- تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصرف المتحد العجلات.

توصيات الدراسة:

- ضرورة اهتمام إدارة المصرف المتحد العجلات بتعزيز مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال نشر ثقافة الولاء والانتماء المؤسسي.
- العمل على تحسين بيئة العمل وتوفير مناخ تنظيمي داعم يشجع الموظفين على بذل مزيد من الجهد وتحمل المسؤولية تجاه المصرف.
- اعتماد سياسات تحفيزية عادلة (مادية ومعنوية) تسهم في رفع الروح المعنوية وتعزيز الرغبة في الاستمرار بالعمل.
- الاهتمام بالتدريب المستمر للموظفين بما يسهم في تطوير مهاراتهم المهنية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.
- الاستمرار في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية، خاصة الإلكترونية منها، بما يتواافق مع توقعات الزبائن ويعزز رضاهما.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي أو القيادة التنظيمية وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية.

مصادر ومراجع:

أولا- المصادر والمراجع باللغة العربية:

- الخالدي، محمد. (2010). التزام العاملين وأثره على الأداء المؤسسي. دار الفكر العربي، القاهرة.
- الزهاراني، أحمد بن سعيد. (2018). أثر التدريب على تطوير أداء الموظفين في القطاع الحكومي: دراسة ميدانية على وزارة التربية والتعليم. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- محمد، علي عبد الرحمن. (2015). تأثير التزام العاملين على جودة الخدمة في البنوك التجارية. رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، القاهرة.
- سمير، خالد يوسف. (2017). دور القيادة في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات. رسالة ماجستير، الجامعة الأمريكية في بيروت، بيروت
- العتبي، نورة محمد. (2020). أثر القيادة التحويلية على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية. مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 45-68.
- السالم، خالد يوسف. (2019). العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع التنظيمي في شركات القطاع الخاص. مجلة البحوث الاقتصادية، 8(2)، 101-120.
- حسن، فاطمة عبد الله. (2021). تأثير التدريب الإلكتروني على كفاءة العاملين في المؤسسات التعليمية. مجلة تكنولوجيا التعليم، 5(1)، 33-50.
- العبدالله، سامي إبراهيم. (2018). دور إدارة المعرفة في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات الصناعية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 14(4)، 77-95.