



أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على المصرف المتحدة بالعجيلات

د. محمود ميلود الغرياني

كلية الاقتصاد العجيلات - 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 بالعجيلات، من وجهة نظر العاملين فيه. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبانة وزعت على جميع موظفي المصرف، وتم تحليل (21) استبانة صالحة 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 المتحدة بالعجيلات.

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 التنافس المتزايد بين المصارف التجارية في تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة، تواجه بعض المصارف تحديات تتعلق بجودة الخدمات المقدمة، ويُعزى ذلك جزئياً إلى ضعف الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. ويُعد 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 يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية 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 المصرفية المقدمة بالمصرف المتحدة بالعجيلات؟)،

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

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

أهمية البحث:**تكمن أهمية هذا البحث في الآتي :**

- 1- الأهمية العملية : يساهم في مساعدة إدارات المصرف المتحد العجيلات 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 العجيلات .

الحد المكاني : المصرف المتحد العجيلات.

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

الحد البشري : أقتصر البحث على موظفي مصرف المتحد العجيلات.

الحد الموضوعي : دراسة أثرالالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف المتحدة بالعجيلات .

منهجية البحث :

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

مجتمع البحث وعينته:

نظرا لصغر حجم مجتمع البحث تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لموظفي المصرف المتحد بالعجيلات.

انموذج البحث :

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 نواياه السلوكية إزاء المنظمة(426-407 ، Sulaiman، 2001)

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 كالآتي:

أولاً: الدراسات العربية :

1-دراسة (بن عنان ،2022)،بعنوان : 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 (استمراري ، العاطفي ، المعيار) ، 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 عاملا وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS و اختبار فرضيات البحث . وانطلاقا 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) ، بعنوان : (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 اللازمة، حيث شملت العينة 30 مبحوثا وقد استخدمت البحث SPSS 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، ومتطورة لتسهيل عملية تقديم الخدمة إضافة إلى الموظفين الذين يتحلون بصفات اللباقة 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 الكبرى - سوق أهراس) وتهدف هذه البحث إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - 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 العاملين 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 بالتالي إلى تقديم خدمة متفوقة، وعلاوة على ذلك ، تظهر القدرة على تنظيم المشاعر بشكل فعال كعامل حاسم في كل من المشاركة الوظيفية وجودة الخدمة ، وأوصت البحث

بزيادة المشاركة الوظيفية و الالتزام 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 industry .

بحث هذه البحث في الالتزام التنظيمي والأداء في صناعة الخدمات النيجيري ، حيث تتبنى البحث وجهات النظر المعرفية النسبية والبنائية الاجتماعية ، مع الاعتراف بوجود حقائق متعددة ، كما تبنت هذه البحث نهجا مختلطاً 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 إلي المكافآت الخارجية (رضا الأجر وظروف العمل و المزايا لإضافية) ، كما أكد البحث على وجود روابط قوية بين عوامل النمو 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 / النمو الوظيفي وبالتالي الأداء . وقد أوصت البحث بتبني هياكل المشاركة في منظمات المشاركين ، وتحديد 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 effect 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 ثلاث فرضيات واختبارها باستخدام الانحدارات المتعددة . وقد اختبرت كل فرضية تأثير الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري و الالتزام 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 ترضيات 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. ويُنظر إلى الالتزام التنظيمي على أنه حالة نفسية وسلوكية تؤثر 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 الاتجاعي الذي يعكس مشاعر الولاء والانتماء. ويُصنف الالتزام التنظيمي، وفق نموذج (Meyer & Allen)، إلى ثلاثة أبعاد رئيسية: 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 متفاوتة، إذ يختارون تصور التزام العمل مفاهيمياً وتعريفه من خلال مداخل متعددة (Moore, 1967, P.141-167)، إذ يشمل الالتزام التنظيمي تعلق الأفراد بالمنظمة، وينطوي على العلاقة بين العامل والمنظمة (Abbott, et al, 2006, P.521-551)، وكذلك أشار بعض الباحثين إلى أنه بالرغم من تكاثر التعريفات، فإن الالتزام التنظيمي يميل بشكل أساسي إلى تعلق الفرد بالمنظمة أو النظام الاجتماعي (Major, et al, 2007, P. 418-431).

2. الخدمات المصرفية:

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

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

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

الخدمات المصرفية هي محور البحث الحالية فتعدّ مصدرا 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 " المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية و التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية ، وفي ذات الوقت ذاته تشكل مصدرا 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 و ردنيه" على إنها: "مجموعة من الأنشطة و الفعاليات الخدمية التي يقدمها المصرف لغرض تلبية حاجات ورغبات الزبائن " (الصميدعي و ردنيه ، 2005 ، ص238).

المبحث الثاني / تحليل بيانات البحث الميداني

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفون مصرف المتحد العجيلات والبالغ عددهم (28) موظف، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم إجراء دراسة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع وتم توزيع الاستبيان 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 وأداة جمع البيانات:

1- المصادر الأولية. استخدمت الباحثتان الاستبيان 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

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

2. نتائج اختبار الفا كرونباخ:

جدول رقم (2) نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

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

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

3. المتوسط الحسابي لمحوّر الالتزام التنظيمي:

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات لمحوّر 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	ألتزم 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	أحرص 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	الموظفون يظهرون احتراماً واحترافية عند التعامل مع الزبائن	3.69	1.129	مرتفعة	8

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

يتضح من الجدول رقم (2) بأن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق بمحور الالتزام التنظيمي، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (3.76)، وانحراف 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 انتمائهم الوظيفي. كما يُظهر الموظفون التزاماً مستمراً بالسياسات والإجراءات الداخلية للمصرف، ويتمسكون بمعايير السلوك المهني أثناء تعاملهم مع العملاء، حيث يتسم أداءهم بالاحترافية والاحترام.

3. المتوسط الحسابي لمتغير جودة الخدمات المصرفية:

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

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

يتضح من الجدول رقم (3) بأن نتائج التحليل الإحصائي 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 أنيتملك موظفو المصرف مستوىً عالياً من المهارة والكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية، ويتميزون بالمرونة في التعامل مع الزبائن، مما يسهم في تحسين تجربة الزبائن وزيادة رضاهم، 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 الصراف 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 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4. اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

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

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

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:

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصرف المتحد العجيات جاء بدرجة مرتفعة، حيث عبّر الموظفون عن شعور عالٍ بالولاء والانتماء للمصرف، واعتبار نجاحه جزءاً من نجاحهم الشخصي والمهني.
2. بينت نتائج التحليل أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف جاء مرتفعاً، خاصة فيما يتعلق بكفاءة الموظفين، والمرونة في التعامل مع الزبائن، واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات.
3. 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 التغير في جودة الخدمات المصرفية.
4. تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصرف المتحد العجيات.

توصيات الدراسة:

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

مصادر ومراجع:

أولاً- المصادر والمراجع باللغة العربية:

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