

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المالية والمصرفية في العراق
(دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية في بغداد)

علاء جمعة خزعل الركيباوي	عباس فاضل حسن اللهيبي	حسام فهمي اعجمي الجنابي
مساعد مدرس	مساعد مدرس	مساعد مدرس
جامعة منوبة/ تونس	جامعة منوبة تونس	الكلية التقنية الهندسية الكهربائية
العراق/		
Alaa12alaa987@gmail.com	abaasfadhil70@gmail.com	hussam_fahmi@mtu.edu.iq
تاريخ الإرسال: 2023/08/05	تاريخ القبول: 2023/09/06	تاريخ النشر: 2023/ 12/ 31

الملخص:

استهدفت الدراسة التعرف على ابعاد الالتزام التنظيمي وابعاد جودة الخدمة المصرفية وحسب المفهوم والمنطلقات وقياس وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين مؤشرات الالتزام التنظيمي متمثلة (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام المستمر) كمتغيرات مستقلة وابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية كمتغيرات تابعة، للمصارف مصرف الشرق الأوسط التجاري، ومصرف التجاري العراقي، ومصرف بغداد التجاري، عينة الدراسة باعتماد المعايير الإحصائية والاوساط والانحدار الخطي البسيط والمتعدد وفق معطيات نظام (spss). وتوصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات والتوصيات منها تشير معاملات الارتباط الى وجود علاقة ارتباط معنوية وذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة، كلمات مفتاحية: الالتزام التنظيمي، جودة الخدمة المصرفية، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري.

Abstract:

The study aimed at identifying the dimensions of the organizational commitment and the quality of banking service according to the concept and principles, measuring and analyzing the correlation relations and the impact between the indicators of the organizational commitment (the emotional commitment, the normative commitment and the continuous commitment) as independent variables and the improvement of the quality of banking service as subsidiary variables, The Commercial Bank of Iraq, and the Commercial Bank of Baghdad, the sample of the study by adopting statistical standards and the medium and simple linear regression and multiple according to the data system (spss). The study reached a number of conclusions and recommendations, including: Correlation coefficients indicate a significant and statistically significant correlation between the indicators of organizational compliance and improvement of the quality of the banking service of the sample banks

Keywords: Organizational commitment, banking service quality, emotional commitment, normative commitment.

مقدمة:

إنّ تنامي وتطور المصارف كان نتيجة حتمية للتطورات الاقتصادية؛ فبعد الثورة الصناعية ازدهرت الحركة التجارية وتزايد حجم المبادلات فتراكمت الثروات لدى الأفراد من جهة وظهرت الحاجة لتمويل المشاريع من جهة أخرى وهنا تركز الاهتمام بالبنوك وبالذوور المزدوج الذي تلعبه وازدادت الحاجة لهذه المؤسسات لتزاد أعدادها وتتطور خدماتها وتشتد المنافسة بينها، ويصبح اهتمام كل مصرف منصبا على كفاءات الوصول إلى سوق الادخار قصد جلب أكبر عدد ممكن من المدخرين واستخدامها أفضل استخدام مع دراسة رغبات مختلف العملاء وتقديم خدمات تلي احتياجاتهم، إن الوضع الذي تعيشه المنظمات في الوقت الراهن وما صاحبه من متغيرات وتحديات، سواء كانت داخلية أو خارجية، أدى لمزيد من الضغط عليها لإجراء الكثير من التغييرات في أنظمتها تجلى ذلك في التخلي عن بعض الأساليب التقليدية في الإدارة مثل المركزية الشديدة والفردية في اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات، تلعب البيئة الداخلية بعناصرها الرئيسية: البناء التنظيمي، الثقافة التنظيمية، والموارد التنظيمية دوراً هاماً وحيوياً في أداء المنظمات، وذلك عن طريق التأثير في طبيعة المناخ التنظيمي الذي ينعكس في سلوك العاملين فيها ويظهر بالتالي مدى استعداد العاملين لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء فيها، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة، من هذا المدخل يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الشوآل الآتي:

هل هناك من أثر للالتزام التنظيمي (العاطفي، المعيارى، الاستمرارى) في تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية العراقية؟

والتي سنحاول الإجابة عليها من خلال النقاط الآتية:

- الالتزام التنظيمي في المصارف التجارية.
- جودة الخدمة المصرفية المقدمة.
- الالتزام التنظيمي وأثره في تحسين جودة الخدمة المصرفية في عينة المصارف التجارية العراقية.

أولاً. الالتزام التنظيمي:

يرى (بوتر) أن الالتزام هو: "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم الإيجابية للمنظمة"¹. أما (شلدون) فيرى أن الالتزام هو: "التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها"². وقد اتفق الباحثون على أن المفاهيم المتنوعة للالتزام التنظيمي يمكن أن تندرج تحت نوعين مختلفين هما: الأول: الانتماء المستمر، أي التزام البقاء في المنظمة طالما تحقق له منافع، كمرکز الفرد في المنظمة، والأجر، والامتيازات التي يحصل عليها، ويفقدها الفرد إذا ما ترك المنظمة، فهو يدرك أنه لا يمكن تعويض ذلك حيث يصبح ترك العمل بالمنظمة أكثر تكلفة بالنسبة له ويبقى الفرد فيها لعدم وجود بديل آخر. الثاني: الانتماء المؤثر أي البقاء بالمنظمة عن اقتناع، مما يدل على تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة لاقتنانه بها واندماجه فيها ورغبته القوية في البقاء فيها.

¹ - Porter , L , w) , Stress R.M, Mowday, . R.T,a Boulian , P . V(Organizational commitment ,Job satisfaction & turnover among psychiatric technicians), Journal of applied psychology , Vol .6.No. 59. 1974 .

² - Sheldon, M.E.(1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization, **Administrative Science Quarterly**, No.16, pp. 142-150.

ولفهم مبدأ الالتزام يجب النظر إلى قواعده؛ أي دوافع الالتزام لدى الأفراد. وتاريخياً سادت وسيلتان لفهم هذه القواعد:

- التكيف الناشئ عن الرهان الجانبي: ويركز على الاستثمارات المتراكمة والتي سيفقدتها الفرد إذا ما ترك المؤسسة، وبمرور الوقت يصبح أكثر تكلفة لأن الأفراد يهتمون أكثر بعدم قدرتهم على استبدال هذه الاستثمارات المفقودة، فيقومون برهان جانبي على إحدى جوانب شخصيتهم من أجل الاستمرار كأعضاء بالمؤسسة.
 - التكيف الناشئ عن الانسجام بين أهداف المنظمة والفرد: ويركز على مدى تماشي الأهداف الشخصية للأفراد مع المؤسسة، مما يعكس رغبتهم في الموافقة على العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.
- يتطلب نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها توافر عدد من المتغيرات التنظيمية بشكل سليم من أهمها المناخ التنظيمي، الذي يعكس في المنظمة شخصيتها. كما يتصورها العاملون فيها ويعتبر أيضاً من محددات السلوك التنظيمي فهو يؤثر في رضا العاملين وفي مستوى أدائهم¹.

1. خصائص الالتزام التنظيمي:

- يتميز الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد أن درجة ثباته ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.
 - يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها ، و قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها .
 - يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.
 - يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.
 - إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
 - يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
2. ابعاد الالتزام التنظيمي: تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم -وعلى العموم – تشير الأدبيات إلى أن هناك، أبعادا مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.

أ. الالتزام العاطفي: يتأثر الإلتزام العاطفي للفرد بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهمية ، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيهه له ، كما يتأثر هذا الجانب من الإلتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه ، أي هو الارتباط المحدود ، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي

¹ خالد يوسف الزعبي وحسين محمد العزب، قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة مؤتة، 2005م.

تطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم ، ويرجع الإلتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة¹.

ب. الإلتزام المعياري: ويقصد به إحساس الفرد بالإلتزام بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

ت. الإلتزام المستمر: وقد اقترح هذا كل من الن و ماير (Allen & Meyer, 1990)، وينبثق من هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة ، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى ، أي أن هذا ارتباط مصلي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة ، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه له المنظمات الأخرى فيتم الارتباط بها ، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال الى الوضع الآخر ، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون، أو أصحاب الطموحات العالية².

3. جودة الخدمة المصرفية: يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو

أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس، كما يعرفها كل من Kotler & Armstrong بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس. عرف (Lewis and Booms, 1983) جودة الخدمة كما يلي: " قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل،

فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت". تعريف (Cronin and

Taylor, 1992): "جودة الخدمة هي اتجاه طويل المدى"⁴. ويعرف كل من (Lovelock and Wright, 1999) جودة

الخدمة كما يلي: "هي تقييم إدراكي طويل المدى يقوم به الزبون لعملية تقديم الخدمة لمنظمة ما"⁵.

مما سبق يمكن أن نستخلص ما يلي: تعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع ما توقعه من تلك الخدمة؛ إن مفهوم جودة الخدمة يركز على وجهة نظر العميل، وهو ما يجعلها مقياسا نسبيا يختلف من عميل إلى آخر.

4. خصائص الخدمة المصرفية: يرى محسن الخضيرى أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها

¹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 252.

² ماجدة العطية، مرجع سابق، ص 253.

³ - Lewis, R., Booms, B., (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality in Emerging Perspectives on Service Marketing*. L. Berry, L. Shostack, and G. Upah, eds. Chicago, IL: American Marketing Association, Chicago, IL, 99.

⁴ - Lovelock, C., and Wright, K.L. (1999), *Op.Cit.*, P. 87. - Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L., *Op.Cit.*, P. 43.

⁵ - Cronin, J. Joseph, and Taylor, Steven A. (1994), *Servperf versus Servqual : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, *Journal of Marketing*, Vol.58, P.126.

- الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وكل خدمة جديدة يوجد لها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها
- تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.
- 5. ابعاد جودة الخدمة المصرفية: ولقد قام (PZB,1988)¹ بضم كل من ابعاد الاتصال، المصدقية، الأمن، الكفاءة، العاملة في بعد واحد أطلقوا عليه اسم التعاطف، ودمجوا بعدي فهم/معرفة العميل وإمكانية الحصول على الخدمة في بعد الأمان، فيما بقيت ابعاد الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، والاستجابة على حالها. وفيما يلي شرح مختصر للابعاد الخمسة² الجديدة.
- الجوانب المادية الملموسة (*Tangibles*): وتشمل التسهيلات المادية، التجهيزات ومظهر الموظفين.
- الاعتمادية (*Reliability*): وتعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بشكل دقيق، ويمكن من الاعتماد عليها.
- الاستجابة (*Responsiveness*): وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية.
- الأمان (*Security*): ويعني معرفة وجمالة العاملين وقدرتهم على جعل العميل يحس بالثقة والأمان.
- التعاطف (*Empathy*): ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة لعملائها.

ثانياً. تقدير وتحليل تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي في ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة

حاول الباحث في هذا الفقرة بناء نماذج قياسية لقياس وتحليل تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) كمتغيرات مستقلة في ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة متمثلة ب(الاعتمادية، الاستجابة، الملموسة، الأمان، الاهتمام) كمتغيرات تابعة باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد وتقدير النماذج المصرفية معنوية العلاقات والارتباط والتأثير بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية، واختبار النماذج بالاعتماد على الارتباط الذاتي والانحدار الخطي استناداً الى نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss) وفق النماذج الآتية:

1. وصف المصارف التجارية عينة الدراسة >

يُعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية المعاصرة لما له من دور فعال في تنمية وإدارة دفة الاقتصاد على المستوى المحلي والعالمي، وفي مختلف الأصدمة والميادين التنموية والاستثمارية. وتُعد المصارف التجارية من أهم

*- (PZB) هي اختصار لأسماء الباحثين الثلاثة (Parasuraman, Zeithaml and Berry).¹

² - Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., and Berry, Leonard L. (1988), *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol.64, N°.1, P. 23.

أركان ذلك القطاع، إذ تُعد عاملاً اقتصادياً فعالاً ومحركاً هاماً للتنمية الاقتصادية في أي بلد، فلم تُعد ذلك الوسيط الذي يقوم بنقل الأموال من أصحاب الفائض إلى أصحاب العجز فحسب؛ بل ابتعدت عن ذلك المفهوم التقليدي بتقديمها خدمات حديثة ظهرت مع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كل ذلك أدى بالمصارف إلى إتباع هذا المنهج حفاظاً على مركزها التنافسي ومساهمتها في الاقتصاد في بيئة تحولت المؤسسات غير المصرفية فيها إلى ممارسة النشاط المصرفي الذي كان حكراً على المصارف مما يُهدد موقعها السوقي وأرباحها وبالتالي دورها في الاقتصاد. وفي العراق لم تكن المصارف التجارية بمعزل عن هذا، حيث أن هذه المصارف يعود تأسيسها إلى وقت ليس بقریب؛ حيث كان من أوائل الدول العربية وحتى الأجنبية التي تأسست المصارف فيها، إلا إن المصارف ومنذ تاريخ تأسيسها بالمفهوم الحديث لم تكن مستقلة في مجال نشاطها، حيث كانت تعود ملكية أغلب هذه المصارف للدول المستعمرة وتنفذ جزءاً من السياسة الاستعمارية أنداك. وبعد أن أستقل الحكم السياسي في العراق كانت المصارف تخضع لإرادة السياسة الحكومية، كما إن للحروب التي مر بها العراق والحرمان بسبب الحصار الاقتصادي، دورها في تدهور المستوى الاقتصادي ككل لاسيما خلال مرحلة الثمانينيات والتسعينيات، حينها عملت المصارف تحت أجواء يسودها التخبط وانخفاض في قيمة العملة واستنزاف للأموال وانحسار في النشاط المصرفي، مع استمرار النشاط المصرفي في حالة الانغلاق والتحوط عن العالم الخارجي وعن التكنولوجيا التي شهدها العالم.

شهد العراق بعد الحرب الأخيرة عليه في العام 2003 نوعاً من الانفتاح على العالم الخارجي والتحرر من التسلط الحكومي. وأخذت المصارف زمام الأمور لكي توسع من نشاطها والتطلع نحو التطور التكنولوجي في العالم الخارجي والتوجه نحو متطلبات اقتصاد السوق وإدخال الخدمات المصرفية الحديثة، إلا أن المصارف التجارية في العراق تعاني من ضعف الإمكانيات ومحدودية التطور والتوسع في نشاطها، لكون هذا التطور والانفتاح لم يكن ممهداً له، مما أدى إلى سوء إدارة هذا التوسع والتطور، وذلك لما يحيط بالنشاط المصرفي من بيئة لايزال يسودها ضعف الوعي المصرفي والتكؤ في إدارة السياسات المصرفية، فضلاً عن التخوف من السياسات الحكومية المتبعة وعدم التيقن بها، مما أبقى حال المصارف التجارية على حالها نوعاً ما.

أ. المصرف التجاري :

تأسس المصرف التجاري العراقي المملوك بالكامل من قبل حكومة دولة العراق في تموز 2003 لتسهيل التجارة الدولية للعراق وإعادة إعمار الدولة بعد انتهاء عقد الأمم المتحدة لبرنامج النفط مقابل الغذاء- بدأ المصرف العراقي للتجارة برأسمال متواضع نسبياً بلغ 96.1 مليون دولار أمريكي في عام 2003. تمت زيادة رأس المال المدفوع إلى 427.35 مليون دولار أمريكي في عام. وقد تطور المصرف بسرعة وأصبح مؤسسة فعالة وعالية المصدقية. وبفترة قصيرة من الزمن، تمكن المصرف من بناء علاقات مع شبكة دولية تتكون من 134 مصرفاً رئيسياً - اتحاد المصارف في جوهره تغطي 63 مدينة في 39 دولة.

ب. المصرف العراقي للتجارة.

تأسس المصرف العراقي للتجارة في شهر تموز 2003 ككيان حكومي مستقل لغرض تسهيل استيراد وتصدير السلع والخدمات من وإلى العراق خدمة للاقتصاد الوطني وإعادة تأهيل البلاد بعد انتهاء العمل ببرنامج النفط مقابل الغذاء التابع للأمم المتحدة ولتلبية الحاجات الانسانية للعراق وإعادة بناء الاقتصاد العراقي واصلاح البنى التحتية

ولأغراض أخرى تعود بالفائدة للشعب العراقي أخذين بنظر الاعتبار الاهمية الاقتصادية للتجارة في اعادة تنشيط الاقتصاد العراقي وتحفيزه لتحقيق نمو طويل الامد.

في شهر تشرين الثاني من عام 2003 بدأ المصرف عمله كمصرف حكومي مستقل برأسمال قدره \$1,100,000,000 مليون ومائة ألف دولار أمريكي وقد ازداد رأسماله المدفوع كما في 2016/6/30 ليصبح 26,475,000,000,845.00 (ستة وعشرون ترليون واربعمائة وخمسة وسبعون مليار وثمانمائة وخمسة واربعون دينار عراقي).

يعد المصرف العراقي للتجارة أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط في قطاعي التمويل التجاري والاستثماري والأكثر خبرة وثقة في مجال العمل المصرفي في العراق حيث حقق نمواً سريعاً منذ تأسيسه ليصبح إحدى المؤسسات الرائدة والفاعلة في القطاع المصرفي. فقد قام المصرف بإنشاء شبكة واسعة من المصارف المراسلة في العالم وبناء علاقات وطيدة مع المصارف العالمية ذات السمعة الممتازة وبحسب متطلبات العملية المصرفية وصل عدد المصارف المراسلة إلى أكثر من (428) مصرف متواجدة في (108) مدينة وتغطي (95) دولة في العالم مما وفر له فرص حقيقية للتواجد عالمياً وقدرات تنافسية على توفير مختلف الخدمات المصرفية المتنوعة ، محققاً نجاحات مبكرة مثل التوقيع على اتفاقيات اطارية مع 26 مؤسسة عالمية لضمان الصادرات إضافة إلى أنه كان من أوائل المصارف العراقية الذي حصل على خطوط ائتمانية من المصارف العالمية الرصينة ذات السمعة الممتازة بالرغم من عدم وجود تصنيف ائتماني لدولة العراق و هذا الانجاز يعتبر كبيراً بحد ذاته بالنسبة للمصرف يضاف إلى قائمة الانجازات المهمة والاستراتيجية.

ث. مصرف الشرق الاوسط.

تأسس مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار في عام 1993 بعد ان حصل على شهادة التأسيس من وزارة التجارة/ دائرة مسجل الشركات واجازة الصيرفة من البنك المركزي العراقي. وبأشراعماله المصرفية بتاريخ 1994/5/8 براس مال مقداره 400 مليون دينار. واما الآن فإن راس مال المصرف المسجل والمدفوع فعلا بلغ 250 مليار مرتفعاً بـ 625 ضعفا عما كان عليه عند التأسيس، وتمت هذه الزيادات من خلال رسملة الأرباح السنوية والقسم الآخر مدفوع من حملة الاسهم منذ تأسيس المصرف.

هذا وقد حاز المصرف على المرتبة الاولى ممتاز (7C) من بين المصارف العراقية الخاصة حسب نظام CAMEL العالمي لأربعة سنوات متتالية (2007-2008-2009-2010) كما ان للمصرف وحدة خاصة لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب وفقاً للقانون المرقم 39 لسنة 2015 وتعليمات البنك المركزي العراقي.

ت. مصرف بغداد.

مصرف بغداد هو أول مصرف رُخص له في العراق، مباشراً بالعمليات المصرفية في سنة 1992 واضعاً حاجات الاقتصاد الوطني في أولوياته. وقد تأسس مصرف بغداد بعد تعديل المادة الخامسة من قانون بنك المركزي العراقي. مارس مصرف بغداد وحتى 25 من سبتمبر لعام 1998 الأعمال المصرفية التجارية فقط ثم نوع محفظته الخدمية حتى شملت الخدمات المصرفية على نطاق أوسع وذلك بعد أن سمح البنك المركزي العراقي لجميع المصارف الخاصة بممارسة كافة الأنشطة المصرفية.

كان عام 2005 لمصرف بغداد عام التحوّل، فامتلك كل من بنك الخليج المتحد وشركة العراق القابضة أسهماً قدرها 49٪ من رأس مال المصرف. لقد شهد مصرف بغداد نمواً استثنائياً خلال عام 2007 إذ حقق ربحاً صافياً قدره 12.6 مليار دينار عراقي (13.6 مليون دولار أمريكي) مقارنةً بمبلغ 3.6 مليار دينار عراقي (2.7 مليون دولار أمريكي) في عام 2006 بزيادة قدرها 361.11% مقارنة بأرقام عام 2006. وقد تم تحقيق جزء كبير من نجاح المصرف من خلال التعزيزات التقنية ومن جراء الاهتمام الاستراتيجي بالمستقبل. ويلعب المصرف دوراً فعالاً بإعادة بناء العراق بالاستفادة من الفرص المتوقّرة لتطوير القطاعات النفطية وغير النفطية وفي بناء البنية التحتية وتمويل البناء.

2. المتغيرات المستخدمة في الدراسة ورموزها تناولت هذه الفقرة المتغيرات المستقلة والتابعة ورموزها في تحليل الدراسة وكما مبين في الجدول (01)

جدول رقم (01) متغيرات الدراسة المستخدمة في تحليل ورموزها.

رموزها	متغيرات الدراسة
X_i	أ- متغيرات الالتزام التنظيمي ، المتغيرات المستقلة
X_1	1- الالتزام العاطفي
X_2	2- الالتزام المعياري
X_3	3- الالتزام المستمر
Y_i	ب- ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية (متغير تابع)
Y_1	1- الاعتمادية
Y_2	2- الاستجابة
Y_3	3- الملموسية
Y_4	4- الأمان
Y_5	5- الاهتمام

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة

3. مصفوفة معاملات الارتباط بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة

حاول الباحث عرض وتحليل مصفوفة معاملات الارتباط بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وأبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة وكما مبين في الجدول (02).

جدول المرقم (02) مصفوفة معاملات الارتباط بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة

	X_3	X_2	X_1	
Y_1	0.75	0.80	0.68	Pearson correlation
	0.207	0.000	0.000	sig.(2-tailed)
Y_2	0.73	0.73	0.71	Pearson correlation

	0.000	0.000	0.000	sig.(2-tailed)
Y ₃	0.63	0.77	0.71	Pearson correlation
	0.000	0.000	0.000	sig.(2-tailed)
Y ₄	0.70	0.83	0.69	Pearson correlation
	0.000	0.000	0.000	sig.(2-tailed)
Y ₅	0.68	0.74	0.69	Pearson correlation
	0.000	0.000	0.000	sig.(2-tailed)
y _i	0.78	0.74	0.78	Pearson correlation
	0.000	0.000	0.000	sig.(2-tailed)

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss)

يتضح من الجدول الآتي:

- ان معاملات الارتباط لمؤشر الالتزام العاطفي له علاقات ارتباط معنوية وذو دلالة احصائية مع جميع مؤشرات تحسين جودة الخدمة المصرفية لأن *p. Value* لها اقل من المستوى المعنوي 5%.
- يتضح من معاملات الارتباط لمؤشر الالتزام المعياري مع ابعاد جودة الخدمة المصرفية بانها معنوية وذو دلالة احصائية وذلك لأن *p. Value* اقل من المستوى المعنوي 5% وان هذا المؤشر حقق أفضل معاملات الارتباط.
- تشير معاملات الارتباط بين الالتزام المستمر وابعاد جودة الخدمة المصرفية بانها معنوية لان *p.value* لها اقل من المستوى المعنوي 5% لمدى علاقة الالتزام المستمر مع مؤشر الاعتمادية فان العلاقة غير شرعية لان *p.value* المستوى المعنوي 5%.

4. النماذج القياسية المستخدمة في التحليل

حاول الباحث بناء ثمانية نماذج تقدير وتحليل اثار مؤشرات الالتزام التنظيمي في ابعاد جودة الخدمة لعينة المصارف وهي:

النموذج الأول: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الاعتمادية لعينة المصارف.

$$Y_1 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + u_i$$

النموذج الثاني: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الاستجابة لعينة المصارف.

$$Y_2 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + u_i$$

النموذج الثالث: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الجوانب الملموسة لعينة المصارف.

$$Y_3 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + u_i$$

النموذج الرابع: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الامان لعينة المصارف.

$$Y_4 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + u_i$$

النموذج الخامس: إثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الاهتمام لعينة المصارف.

$$Y_5 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + u_i$$

النموذج السادس: إثر مؤشرات الالتزام التنظيمي منفردة في اجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة.

$$Y_6 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + ui$$

النموذج السابع: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في اجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة

$$Y_7 = B + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + ui$$

النموذج الثامن: اثر اجمالي مؤشرات الالتزام التنظيمي في اجمالي ابعاد جودة الخدمة المصرفية لعينة المصارف.

$$Y_i = B + B_1X_i + u_i$$

النموذج الأول: أثر ابعاد الالتزام التنظيمي في مؤشر الاعتمادية لعينة المصارف.

تناول هذا النموذج تقدير وتحليل تأثير ابعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي X_1 ، الالتزام المعياري X_2 الالتزام

المستمر X_3) في مؤشر الاعتمادية (y_1) كمتغير تابع وكما مبين في النموذج المقرر في الجدول.

جدول (03) إثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الاعتمادية لعينة الدراسة

المتغير	قيمة الثابت B_0	معامل بيتا B_1	T المحسبة	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	F المحسبة	Durbin-Watson
X_1	0.99	0.07	0.93	0.83	0.70	49.83	2.16
X_2		0.36	3.71				
X_3		0.28	3.18				

* الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss)

يتضح من النموذج المقرر في الجدول (03) الاتي:

- مع تفعيل الالتزام العاطفي X_1 بوحدة واحدة ستزداد الاعتمادية بمقدار الأثر (0.07) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

وعند تفعيل الالتزام المعياري X_2 بوحدة واحدة هناك زيادة الاعتمادية بمقدار الأثر (0.36) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة، أما إذا فعلنا الالتزام المستمر X_3 بوحدة واحدة فكانت زيادة الاعتمادية بمقدار الأثر (0.28) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

- يشير النموذج المقرر الى معنوية المعلمات المقررة للالتزام التنظيمي X_1 الالتزام العاطفي X_2 الالتزام المعياري X_3 وذلك P.value لقيمة T المحسبة (3.71)(3.18) اقل من المستوى المعنوي (0.05) وعلية نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان هناك تأثير للمتغير X_2 و X_3 معنوية في الاعتمادية، اما المتغير X_1 فهو غير معنوي لأن قيمة T المحسبة اقل من الجدولية (1.66) بدرجات الحرية (66.3) وبمستوى معنوي (0.05) وعلية نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد عدم المعنوية للالتزام التنظيمي العاطفي في الاعتمادية للمصارف عينة الدراسة.

- يشير معامل الارتباط المتعدد (0.83) الى وجود علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي ومتغير الاعتمادية، وذلك لان p.value لمعامل الارتباط المتعدد اقل من المستوى المعنوي (5%).

- تشير قيمة F المحتسبة (49.83) الى معنوية متغيرات الالتزام التنظيمي في الاعتمادية وذلك لان p.value لقيمة F المحتسبة اقل من المستوى المعنوية (0.05%) وعليه نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد ان مؤشرات الالتزام التنظيمي تأثير معنوي وذات دلالة إحصائية في مؤشر الاعتمادية لعينة الدراسة.

- تشير قيمة $D.W = 2.16$ الى وقوعها في منطقة الحسم وعليه فان ليس هناك مشكلة ارتباط ذاتي في البواقي الى عدم وجود مشكلة تعدد خطي وفق مقياس (كلاين).

نستنتج مما سبق ان مؤشرات الالتزام التنظيمي لها علاقات ارتباط وتأثير معنوية في مؤشر الاعتمادية، وان أكثر العوامل معنوية X_2 الالتزام المعياري و X_3 الالتزام المستمر للمصارف عينة الدراسة.

- الانموذج الثاني: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشر الاستجابة لعينة الدراسة.

تناول هذا الانموذج المقرر تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي X_1 الالتزام العاطفي X_2 الالتزام المعياري X_3 الالتزام المستمر في الاستجابة Y_2 للمصارف عينة الدراسة وكما مبين في الجدول (04).

جدول (04) أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الاستجابة المصرفية للمصارف عينة الدراسة.

المتغير	قيمة الثابت B_0	معامل بيتا B_1	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R_2 معامل التحديد	D.W
X_1	1.98	0.22	2.58	39.46	0.80	0.64	2.16
X_2		0.17	1.65				
X_3		0.30	3.16				

$$\hat{y} = 1.98 + 0.22X_1 + 0.17X_2 + 0.30X_3$$

المصدر: الجدول من عمل الباحث استنادا الى نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss)

يتضح من الانموذج المقرر في الجدول الاتي:

- إذا فعلنا الالتزام العاطفي بوحدة واحدة سيؤدي الى تطوير الاستجابة لتقديم الخدمة المصرفية بمقدار الأثر (0.22) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. وعند تفعيل (X_2) الالتزام المعياري بوحدة واحدة سيؤدي الى تطوير جودة الخدمة المصرفية بمقدار (0.17) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة، بينما إذا فعلنا الالتزام المستمر (X_3) بوحدة واحدة سيؤدي الى تطوير الاستجابة الخدمة المصرفية بمقدار (0.30) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

- يتضح من الانموذج ان جميع المعلمات المقررة معنوية وذات دلالة إحصائية وذلك لان p.value لقيمة T المحتسبة اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان هناك تأثير لمتغيرات الالتزام التنظيمي في الاستجابة للمصارف عينة الدراسة.

- تشير قيمة F المحتسبة (39.46) الى ان مؤشرات الالتزام التنظيمي لها تأثير معنوي في الاستجابة للخدمة المقدمة وذلك لان p.value لها اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة تأثير معنوية في تحسين الاستجابة لعينة المصارف.

- يشير معامل الارتباط المتعدد (0.80) لوجود علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية مع مؤشر الاستجابة للخدمة المصرفية.

- يشير معامل التحديد R_2 الى ان متغيرات الالتزام التنظيمي تفسر نحو (64%) من التباين الكلي في الاستجابة وما تبقى (36%) تعود الى متغيرات أخرى خارجة عن النموذج المقرر تعود الى (u_i) حد الخطأ.
- تشير قيمة $D.W=2.16$ الى وقوعها في منطقة الحسم وعليه لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي فعلا عن عدم وجود مشكلة تعدد خطي وفق مقياس كلاين.
- نستنتج مما سبق ان هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين مؤشرات الالتزام التنظيمي والاستجابة للخدمة المقدمة.
- النموذج الثالث: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشر الملموسية لعينة الدراسة.
- تناول هذا النموذج تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي في الملموسية لعينة الدراسة وكما مبين في النموذج المقرر في الجدول (05).

جدول (05) أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الملموسية لعينة الدراسة.

المتغير	قيمة الثابت B_0	معامل بيتا B_1	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R_2 معامل التحديد	D.W
X_1	3.52	0.17	2.08	37.24	0.79	0.63	1.97
X_2		0.37	3.69				
X_3		0.07	0.73				

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss).

يتضح من النموذج المقرر في الجدول الاتي.

- ان معاملات المتغير (X_1) الالتزام العاطفي، (X_2) الالتزام المعياري معنوية وذلك لان p.value لقيمة t المحتسبة (2.08 و 3.69) على التوالي اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم (H_0). ونقبل لفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد ان للمتغيرين (X_1 , X_2) تأثير معنوي في مؤشر الملموسية لعينة الدراسة. اما معامل المتغير (X_3) الالتزام المستمر مع p.value للقيمة t المحتسبة التي هي أكبر من المستوى المعنوي (5%) وعليه فأنا نقبل فرضية العدم، ونرفض الفرضية البديلة.

- ان إجمالي تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي ذات دلالة إحصائية معنوية لأن p.value لقيمة F المحتسبة (37.24) اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان هناك تأثير معنوي لمؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشرات الملموسية لعينة الدراسة.

- يشير معامل الارتباط (0.79) إلى ان هناك علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي والملموسية لعينة المصارف.

- ان مؤشرات الالتزام التنظيمي تفسر نحو (63%) من التباين الكلي للملموسية وما تبقى يعود كمتغيرات غير موضحة تعود الى حد الخطأ (u_i).

- ان قيمة $D.W=1.67$ تقع في منطقة قريبة من الحسم وعليه فان الباحث يؤكد بأن ليس هناك من مشكلة ارتباط ذاتي فضلا عن ليس هناك مشكلة تعدد خطي وفق مقياس (كلاين).

- نستنتج مما سبق ان متغيرات الالتزام التنظيمي لها علاقة ارتباط ذات تأثير في الملموسية وان الالتزام العاطفي والالتزام المعياري معنوية باستثناء مؤشر الالتزام المستمر في الملموسية.
- الانموذج الرابع: اثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشر الأمان لعينة المصارف. خصص هذا الانموذج لتقدير وتحليل تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي في الأمان (y_4) كمتغير تابع وكما مبين في الانموذج المقرر في الجدول (06)

جدول (06) اثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في الأمان لعينة المصارف

المتغير	قيمة الثابت B_0	معامل بيتا B_1	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R_2 معامل التحديد	D.W
X_1	1.44	0.06	0.91	52.71	0.84	0.70	1.89
X_2		0.38	5.13				
X_3		0.10	1.54				

المصدر: الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss).

يتضح من الانموذج الآتي:

- يشير معامل المتغير X_2 بأنه معنوي وذو دلالة إحصائية لأن p.value لقيمة t المحتسبة (5.13) اقل من المستوى المعنوي (5%)، اما المتغير X_1 و X_3 فان معلماتها غير معنوية لأن p.value أكبر من المستوى المعنوي (5%) وهذا يعني ان المتغير X_2 له تأثير معنوي في الأمان وغير معنوي X_1, X_3 في الأمان لعينة المصارف.
- ان اجمالي المتغيرات المستقلة الالتزام التنظيمي لها تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية في مؤشر الأمانة لعينة المصارف لان p.value لقيمة F المحتسبة (52.71) اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان هناك علاقة تأثير معنوية في مؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشر الأمان لعينة الدراسة.
- يشير معامل الارتباط ($R=0.84$) ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي ومؤشر الأمان لعينة الدراسة لان p.value اقل من المستوى المعنوي (5%).
- ان المتغيرات المستقلة الالتزام التنظيمي تفسر ما نسبته (70%) من التباين الكلي مؤشر الملموسية وما تبقى (30%) يعود لمتغيرات لم تدخل الأنموذج.
- ان قيمة D.W تقع في منطقة عدم الحسم وعليه فان الباحث يؤكد ان ليس هناك مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي فضلا عن لا توجد مشكلة تعدد خطي وهو مقياس (كلاين).
- نستنتج مما سبق ان هناك علاقة ارتباط تأثير لمؤشرات الالتزام التنظيمي ومؤشر الأمانة ذوات دلالة إحصائية معنوية، وان أكثر المتغيرات تأثيراً هو الالتزام المعياري (X_2).
- الأنموذج الخامس: اثر الالتزام التنظيمي في الاهتمام لعينة الدراسة.

تناول هذا الانموذج تقدير وتحليل تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي في مؤشر الاهتمام لعينة المصارف وكما مبين في الانموذج المقرر في الجدول (07).

جدول (07) أثر متغيرات الالتزام التنظيمي في الاهتمام للمصارف عينة الدراسة

المتغير	قيمة الثابت B_0	معامل بيتا B_1	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R_2 معامل التحديد	D.W
X_1	2.22	0.18	2.04	33.83	0.78	0.61	2.50
X_2		0.27	2.43				
X_3		0.21	2.16				

الجدول: من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss).

يتضح من الانموذج المقرر في الجدول الاتي.

- ان المعلومات المقررة معنوية للمتغيرات المستقلة (X_3, X_2, X_1) وذلك لان p.value لقيمة t المحتسبة قدرت (2.04) (2.43) (2.16) تباعاً، وهي اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل فرضية البديلة والتي تؤكد الى وجود علاقة معنوية ايجابية لمتغيرات البناء التنظيمي في مؤشر الاهتمام.
- ان جمالي متغيرات الالتزام التنظيمي لها تأثير معنوي في مؤشر الاهتمام إذا بلغت (F) المحتسبة نحو (33.83) وان p.value لها اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد وجود تأثير معنوي.
- بلغ معامل الارتباط المتعدد (0.78) وهو يشير الى ان هناك عاقلة معنوية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي ومؤشر الاهتمام (كمتغير تابع).
- ان مؤشرات الالتزام التنظيمي تفسر نحو (61%) من التباين الكلي لمؤشر الاهتمام وما تبقى نحو (39%) يعود لمتغيرات لم تدخل في الانموذج المقرر.
- ان قيمة (D.W=2.50) تقع في مساحة منطقة الحسم وهذا يعني ان ليس هناك مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي وان ليس هناك مشكلة تعدد خطي وفق مقياس (كلاين).
- الانموذج السادس: أثر متغيرات الالتزام التنظيمي متعددة في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة المصارف.

تضمن هذا الانموذج تأثير متغيرات الالتزام التنظيمي متعددة في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة المصارف وكما مبين في الجدول (08).

جدول (08) أثر متغيرات الالتزام التنظيمي مقرره في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة.

المتغير	الانموذج المقدر	T	F	R	R ₂	D.W
		المحتسبة	المحتسبة	الارتباط	معامل التحديد	
X ₁	Yi=30.42+2.37X1	10.12	102.47	0.78	0.60	1.83
X ₂	Yi=17.87+2.81X2	13.79	190.08	0.86	0.74	1.99
X ₃	Yi=30.37+2.74x3	10.19	103.87	0.78	0.60	1.66

المصدر: الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss).

يتضح من النماذج المقررة في جدول الاتي.

اذ فعلنا الالتزام العاطفي بوحدة واحدة سيؤدي الى تطوير جودة الخدمة المصرفية بمقدار (2.37) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. وعند تفعيل X₂ الالتزام المعياري بوحدة واحدة سيؤدي الى تحسين جودة الخدمة المصرفية بمقدار (2.61) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة، بينما إذا فعلنا X₃ الالتزام المستمر بوحدة واحدة سيؤدي الى تطوير جودة الخدمة المصرفية بمقدار (2.74) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

- ان جميع المعلمات المقررة في النماذج معنوية لأن p.value لقيمة t المحتسبة اقل من المستوى المعنوي (5%) وعلية نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان مؤشرات الالتزام التنظيمي تؤثر في جودة الخدمة المصرفية لعينة المصارف.

- تشير قيمة f المحتسبة لجميع المتغيرات في النماذج المقدره بانها معنوية وذات دلالة إحصائية اذ قدرت بنحو (102.47، 190.08، 103.87) وهي أكبر من f الجدولية (3.92) بدرجات حرية (1، 68) وهذا يعني ان جميع المتغيرات المستقلة، النماذج المقدره X₁، X₂، X₃ لها تأثير معنوي في جودة الخدمة المصرفية وعلية نرفض فرضية العدم (H₀) ونقبل الفرضية البديلة (H₁).

- تشير القوة التفسيرية للنماذج المقررة الى ان المتغير X₁ يفسر ما نسبته (60%) وما تبقى (40%) يعود الى متغيرات غير موضحة تعود الى حد الخطأ (u_i)، وكذلك المتغير X₂ يفسر نحو (74%) وما تبقى (26%) من التباين الكلي الجودة الخدمة المصرفية اما المتغير X₃ فيفسر ما نسبته (60%) من التباين الكلي لجودة الخدمة المصرفية وما تبقى (40%) يعود الى حد الخطأ (u_i).

- ان معامل الارتباط في النماذج المقررة بلغ نحو (0.78) لمتغير X₁، ونحو (0.86) للمتغير X₂ ونحو (0.78) للمتغير X₃ وهذا يعني ان جميع المتغيرات لها علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية مع وجودة الخدمة المصرفية وان أفضل متغير هو الالتزام المعياري.

- نستنتج مما سبق ان جميع متغيرات الالتزام التنظيمي لها علاقة ارتباط تأثير معنوي في جودة الخدمة المصرفية، وان أفضل المتغيرات المستقلة تأثيرا الالتزام المعياري في جودة الخدمة المصرفية.

- الأنموذج السابع: أثر مؤشرات الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة. خصص هذا الانموذج لتقدير وتحليل تأثير مؤشرات الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة وكما في الانموذج المقرر في الجدول (09).

جدول (09) أثر متغيرات الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة.

$$y^i = 10.2 + 0.70X_1 + 1.56X_2 + 0.95X_3$$

المتغير	قيمة الثابت B ₀	معامل بيتا B ₁	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R ₂ معامل التحديد	D.W
X ₁	10.2	0.70	2.56	86.41	0.89	0.80	2.26
X ₂		1.56	4.64				
X ₃		0.95	3.18				

المصدر: الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss)

يتضح من الانموذج المقرر في الجدول الاتي:

- ان معلمات المقررة في النموذج المقرر معنوي لان p.value لقيمة t المحتسبة اقل من المستوى المعنوي (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد ان لمتغيرات الالتزام التنظيمي تأثير في جودة الخدمة المصرفية.
- تشير قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.89) الى ان هناك علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية بين متغيرات الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة المصرفية لأن p.value اقل من المستوى المعنوي (5%) وان لاجمالي متغيرات الالتزام التنظيمي تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية وذلك لان قيمة F المحتسبة (86.41) وهي اكبر من F الجدولية (2.68) بدرجات حرية (66.3) وبمستوى دلالة (5%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة تأثير لمؤشرات الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة .
- تفسر متغيرات الالتزام التنظيمي ما نسبته (80%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المصرفية وما تبقى (20%) يعود الى المتغيرات أخرى غير واضحة في لأنموذج المقرر وقد تعود الى حد الخطأ (u_i).
- ان قيمة (D.W=2.26) تقع في مساحة منطقة الحيلولة وهذا يشير الى عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي، فضلا عن عدم وجود مشكلة تعدد خطي وفق مقياس (كلاين). نستنتج مما سبق ان هناك علاقة ارتباط وتأثير معنوي لمؤشرات الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة. وان أفضل المتغيرات الالتزام المعياري.

- الانموذج الثامن: - أثر اجمالي مؤشرات الالتزام التنظيمي في اجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة.

تناول هذا البعد تقدير وتحليل تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة وكما مبين في لأنموذج المقرر في الجدول (10).

جدول (10) إثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة.

$$y^i = 10.60 + 1.07X_i$$

المتغير	قيمة الثابت B ₀	معامل بيتا B ₁	T المحتسبة	F المحتسبة	R الارتباط	R ₂ معامل التحديد	D.W
X _i	10.60	1.07	15.96	254.72	0.89	0.79	2.35

المصدر: - الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة ومعطيات نظام (spss).

يتضح من الانموذج المقرر في الجدول الاتي: -

- ان (X_i) الالتزام التنظيمي عند تفعيله بواحد واحدة سيؤدي الى تحسين جودة الخدمة المصرفية بمقدار (1.07) وحدة مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة وهذا يعني ان تأثير لمؤثر X_i في y_i.
 - بلغت قيمة t المحتسبة (15.96) وهي أكبر من الجدولية (2.36) بدرجات حرية (68.1) وهذا يعني معنوية المعلمة المقررة.
 - بلغ معامل الارتباط البسيط نحو 0.89 بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة المصرفية وهذا يعني ان هناك علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة.
 - ان لإجمالي الالتزام التنظيمي تأثير معنوي في جودة الخدمة المصرفية اذ بلغت (F) المحتسبة (254.72) وهي أكبر من (F) الجدولية (6.85) بدرجات حرية (68.1) وبمستوى دلالة (1%) وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة (H₁) التي تؤكد وجود علاقة تأثير.
 - ان المتغير (X_i) الالتزام التنظيمي يفسر ما نسبته (79%) من التباين الكلي لجودة الخدمة المصرفية وما تبقى (11%) يعود لمتغيرات أخرى لم تدخل الانموذج المقرر.
 - ان قيمة (D.W=2.35) تقع في منطقة الحسم، وهذا يشير الى عدم وجود مشكلة ارتباط بين البواقي.
- يستنتج الباحث من خلال النماذج المقررة ان هناك علاقات ارتباط وتأثير معنوي وذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي ومؤشرات جودة الخدمة المصرفية لعينة الدراسة، وان أكثر المتغيرات تأثيراً هو الالتزام المعياري.

خاتمة:

عرضت الدراسة بيان أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة المصرفية، وهي دراسة تطبيقية في المصارف التجارية في العراق، وبهذا الخصوص اختبرت فرضيات الدراسة، بناء على وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها، اختبار علاقة الارتباط والتأثير بينها على وفق ما أفضى الية انموذج الدراسة؛ وقد توصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات يمكن اجمالها في الاتي: -

1. تشير مصفوفة معاملات الارتباط الى ان هناك علاقة ارتباط معنوية وذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الالتزام التنظيمي وابعاد جودة الخدمة المصرفية للمصارف المصرف الشرق الأوسط، ومصرف التجاري العراقي، ومصرف بغداد التجاري عينة الدراسة، وان المؤشر أكثر ارتباطا في تحسين جودة الخدمة المصرفية هو مؤشر الالتزام المعياري إذا بلغ معامل الارتباط نحو (0.86).

2. يشير التقرير والتحليل الى ان اجمالي ابعاد الالتزام التنظيمي لها تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية في اجمالي ابعاد جودة الخدمة المصرفية لمصرف التجاري العراقي ومصرف الشرق الأوسط ومصرف بغداد عينة الدراسة، وذلك لان p.value لقيمة t لمحتسبة و fالمحتسبة اقل من المستوى المعنوي 5% وان القوى التقديرية للأنموذج المقرر بلغ نحو 79% وان ليس هناك مشكلة ارتباط ذاتي وارتباط خطي.

3. يظهر التقرير والتحليل الى ان مؤشرات الالتزام التنظيمي لها تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة الدراسة لمصرف التجاري العراقي ومصرف الشرق الأوسط ومصرف بغداد ولان أكثر المؤشرات تأثيرا مؤشر الالتزام المعياري اذ تشير p.value لقيمة t لمحتسبة (190.08) اقل من المستوى المعنوي 5%، وان القوة التفسيرية لهذا المؤشر 74% في التباين الكلي الجودة الخدمة المصرفية لعينة المصارف.

وقد اوصت الدراسة بضرورة الحد من بعض الأساليب ذات الطابع الاداري التي تحد من حركة العاملين داخل السلم الهرمي للمصارف من أجل إيجاد أجواء اجتماعية جيدة من جهة والقضاء على الشعور بالا معنى أو الهدف من ممارسة العمل والشعور بالغبين من جهة أخرى، كما يجب العمل على أشراك جميع المستويات الإدارية في الشؤون الإدارية والقرارات الحيوية في العمل وذلك لأجل الإفادة من آرائهم في علاج المعوقات والعقبات التي تصيب المصارف كونهم على تماس بواقع ومعطيات العمل، فضلاً عما تمنحهم هذه المشاركة من الشعور بجدوى عملهم والقضاء على الشعور بالهامشية والإحساس بإيجابية التأثير في مجريات العمل.

المراجع:

1. خالد يوسف الزعبي وحسين محمد العزب، قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة مؤتة، 2005م.
2. ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
3. Porter , L , w) , Stress R.M, Mowday, . R.T,a Boulian , P . V(Organizational commitment ,Job satisfaction & turnover among psychiatric technicians), Journal of applied psychology , Vol .6.No. 59. 1974 .
4. Sheldon, M.E.(1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization, **Administrative Science Quarterly**, No.16, pp. 142-150.
5. -Lewis, R., Booms, B., (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality in Emerging Perspectives on Service Marketing*. L. Berry, L. Shostack, and G. Upah, eds. Chicago, IL: American Marketing Association, Chicago, IL, 99.
6. Lovelock ,C., and Wright, K.L.(1999),*Op.Cit., P. 87. - Parasuraman,A.,Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L.,Op.Cit., P. 43.*
7. Cronin,J,Joseph, and Taylor, Steven A. (1994), *Servperf versus Servqual : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol.58, P.126.*
8. **Parasuraman,A.,Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L.(1988), *Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol.64, N°.1, P. 23.***