

المادة: مهارات بحثية

اعداد: الطالب: سطاتم شديد القثامى
الرقم الجامعى: 242000811
أستاذ المادة: د. مرفت محمد

الأسبوع: الثامن

No.8



Task No. 8

الطالب: سطاتم شديد القشامي

Chapter

01

متغيرات الدراسة



Chapter

01

الدراسات السابقة:

دراسة (جلطي، 2024) ، بعنوان " دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة البنك الخارجي- بني صاف-عين تموشنت"هدفت هذه الدراسة 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 الدراسة برنامج SPSS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي حيث تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج. من خلال تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات أتضح أن البنك الجزائري محل الدراسة 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 الدراسة أن البنك يوفر معدات تقنية عالية ومتطورة لتسهيل عملية تقديم الخدمة إضافة إلى الموظفين الذين يتحلون بصفات اللباقة والثقة والولاء للبنك. أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تعزيز الالتزام لدى العاملين في البنوك الوطنية الجزائرية، نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين، يجب على إدارات المصارف تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة المصرفية.

Chapter

01

دراسة (جلابي، 2024) ، بعنوان " أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى – سوق أهراس " تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى –سوق اهراس -حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة حيث شملت العينة 50 فرد وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي حيث تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج. خلصت الدراسة إلى وجود أثر للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال اشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية مما يدفع العاملين إلى تحسين الخدمة المقدمة.

التعليق على الدراسات السابقة

الدراسة الأولى التي أعدها جلطي (2024) تميزت بعدة إيجابيات مهمة؛ فقد حددت بوضوح هدفها في التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، واعتمدت على أداة منهجية مناسبة وهي الاستبيان، مع استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، مما منحها مصداقية كمية. كما أن النتائج أظهرت نظرة إيجابية للبنك الخارجي تجاه الالتزام التنظيمي، وأكدت أغلب الفرضيات المطروحة، وهو ما يعكس اهتمام المؤسسة الكبير بهذا الجانب. إضافة إلى ذلك، أبرزت الدراسة دور التكنولوجيا والمعدات التقنية الحديثة في تحسين الخدمة، وأشارت إلى أهمية صفات الموظفين مثل اللباقة والثقة والولاء، وقدمت توصيات عملية مثل تعزيز الالتزام ونشر ثقافة الجودة بين العاملين.

أما دراسة جلابي (2024) فقد اتسمت بوضوح هدفها في معرفة أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى، واستخدمت أيضاً الاستبيان كأداة منهجية مع تحليل البيانات عبر برنامج SPSS، مما يعزز مصداقية النتائج. من أبرز إيجابياتها أنها اعتمدت على عينة أكبر نسبياً (50 فرداً)، وهو ما يمنح نتائجها قدرًا أكبر من الموثوقية، كما أنها أثبتت وجود أثر مباشر للالتزام التنظيمي في تحسين الخدمة المقدمة. إضافة إلى ذلك، قدمت توصيات عملية مهمة مثل إشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية داخل المؤسسة، وهو ما يساهم في دفع العاملين نحو تحسين مستوى الخدمة بشكل ملموس.



Thank You