

## دراسات نقدية ٣

التكليف الخامس

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية  
(دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السعودية بمدينة الرياض)

**The Impact of Organizational Commitment on Improving the Quality of Banking Services  
(An Applied Study on Saudi Commercial Banks in Riyadh)**

إعداد: الدكتور/ مشعل على الظاهر

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا



المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات  
International Journal of Research and Studies Publishing  
ISSN: 2709-7064

المجلد 6 - الإصدار 64  
تاريخ النشر: 20 فبراير 2025 م

## 2.5. التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها يمكن صياغة عدد من التوصيات في النقاط التالية:

- العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصارف والبنوك لأهمية ذلك في تطوير خدمة متميزة.
- تعزيز الالتزام التنظيمي بشكل عام والالتزام العاطفي بشكل خاص باعتباره له أثر كبير في تحسين أداء العاملين.
- ضرورة نشر الوعي والمعرفة لدى العاملين من أجل الوصول إلى قناعة مفادها، أن الالتزام التنظيمي من العوامل المهمة في تحسين جودة الخدمات.

- العمل على خلق ثقافة حب العمل وروح الانتماء مما يدفع العاملين إلى تحسين الخدمة المقدمة.
- العمل على إشراك العاملين في صنع القرارات وتولي المناصب الإدارية وتعزيز شعورهم بالانتماء.
- العمل على بحث المتغيرات التي تحول من تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين ضمن مختلف المستويات الإدارية.
- تبني إقامة الدورات والورش والمحاضرات من قبل المختصين من أجل تعزيز قيمة الالتزام التنظيمي.

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.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي بشكل عام والالتزام العاطفي بشكل خاص باعتباره له أثر كبير في تحسين أداء العاملين، والعمل على تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصارف لأهمية ذلك في تطوير خدمة متميزة.



Thank You