

أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية

(دراسة ميدانية على فروع مصرف الجمهورية في مدينة طرابلس)

The Impact of Organizational Commitment on the Quality of Banking Services

(A Field Study on the Branches of Jumhouria Bank in Tripoli City)

Mr. AlMabrouk Abulqasem

Emaiti

Higher Institute of Science
and Technology Souq AlJuma

Email. Ammaok9@gmail.com

أ. المبروك ابوالقاسم إمعيطي

المعهد العالي للعلوم والتقنية
سوق الجمعة

Mr. AlHadi Embarak Masoud

Ahmed

Higher Institute of Medical
Sciences and Technologies

Abu Salim

Email. alhadeambark@gmail.com

أ. الهادي امبارك مسعود أحمد

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية
أبوسليم

Abstract:

This research aimed to identify the level of organizational commitment among employees in the banking institution, it also aimed to ascertain customers' perspectives on the quality of services provided by the banking institution, as well as measuring the impact of organizational commitment dimensions on the quality of banking services provided to customers by the banking institution. The research followed the descriptive-analytical approach, and primary data was collected through questionnaires as the main research tool. The research population consists of all

branches of Jumhouria Bank in Tripoli city, numbering (15) branches, which include approximately (470) individuals, where a simple random sample of (100) individuals was taken, and questionnaires were distributed to them. (88) questionnaires were retrieved from the distributed ones, and after examining the questionnaires, (3) were excluded for being insufficient for analysis, thus, the number of questionnaires subjected to analysis is (85), representing (85%) of the distributed questionnaires. In parallel, a purposive sample of (100) customers was taken, and questionnaires were distributed to them to measure the quality level of the banking services provided. (93) questionnaires were retrieved from the distributed ones, and after examining the questionnaires, none of the retrieved ones were excluded, thus, the number of questionnaires subjected to analysis is (93), representing (93%) of the distributed questionnaires, where...

الملخص:

هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة المصرفية, كما هدف أيضاً إلى معرفة وجهة نظر العملاء حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة المصرفية, وكذلك قياس أثر ابعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن من قبل المؤسسة المصرفية, واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي, وجمعت البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث, يتكون مجتمع البحث من جميع فروع مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس والبالغ عددها (15) فرع تضم (470) مفردة تقريباً, حيث تم اخذ عينة عشوائية بسيطة بلغت (100) مفردة ووزعت الاستبانات عليهم, وقد تم استرداد (88) استبانة من الاستبانات الموزعة, وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد (3) استبانات لعدم كفايتها للتحليل, وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (85) استبانة, أي بنسبة (85%) من الاستبانات الموزعة, وفي المقابل تم اخذ عينة غرضية من العملاء بلغت (100) مفردة ووزعت الاستبانات عليهم لقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة, وقد تم استرداد (93)

استبانة من الاستبانات الموزعة، وبعد تفحص الاستبانات لم يتم استبعاد أي من استبانات المستردة، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (93) استبانة، أي بنسبة (93%) من الاستبانات الموزعة، حيث تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- يتحمل موظفو المصرف مسؤولية كاملة عن نتائج قراراتهم وأفعالهم أثناء أداء واجباتهم.
- 2- يسعى الموظفون للحفاظ على وظائفهم من خلال قبول أي مهام تسند إليهم، مما يعكس رغبتهم في الاستمرار بالعمل لدى المصرف.
- 3- يواجه موظفو المصرف صعوبة في تحويل الخدمات غير الملموسة إلى تجربة محسوسة ومرئية للعميل.
- 4- لا يلتزم المصرف بتقديم جدول زمني واضح لإنجاز الخدمات للعملاء.
- 5- يفرض المصرف قيوداً متعددة على العملاء، مما يمنعهم من سحب أموالهم وقتما يشاؤون.
- 6- لا يوجد تأثير ملحوظ لأبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

مقدمة:

يعتمد نجاح المؤسسة في إدارة مواردها البشرية بغية الوصول الى أهدافها المنشودة على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه مع الإدراك الصحيح لخصائص ومميزات الموارد وكذلك يعتمد على الإدارة الواعية التي تقوم على تهيئة الظروف حتى تتحصل على أقصى مردود، فتوفر الظروف الملائمة يكون انطلاقا من بيئة العمل المهنية التي من شأنها ان تساهم في تحقيق هذا المردود، حيث أن الالتزام التنظيمي يعد عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الإبداع والاستقرار والثقة بين المؤسسة والعاملين فيها، كما ويسهم الالتزام التنظيمي في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء والنمو المتواصل، وتعتبر الخدمة المصرفية من أهم وأكثر الفعاليات المصرفية في هذا المجال بل أكثر أدواتها حساسية، حيث لا يتوقف تأثيرها

على مستوى المصرف فحسب، وإنما ترتبط مباشرة بالعملاء (الزبائن) والانبطاعات التي يكونونها عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

ان الوضع الذي تعيشه المنظمات في وقتنا الحاضر من متغيرات عديدة وتحديات سواء داخلية او خارجية تتطلب من تلك المنظمات ان تجري الكثير من التغيرات في انظمتها الادارية تجلي ذلك في التخلي عن بعض الاساليب التقليدية في الادارة مثل المركزية الشديدة والفردية في اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات بصورة صحيحة وكذلك ان تحسب حسابا مستمرا للالتزام التنظيمي عند اعضائها، اذ واجه المدخل التقليدي في ادارة المنظمات نقداً لاذعاً بسبب تركيز الادارة العليا على الاهداف دون اعتبار لردود فعل العاملين ولطاقاتهم الكامنة، مما ادى ذلك الى قيام تلك المنظمات الى تبني مداخل جديدة انسانية وسلوكية واجتماعية، للاهتمام بالعوامل الانسانية وبناء الشخصية الادارية، والرجل التنظيمي، وان المنظمات الحديثة تعتمد على افرادها في تحقيق اهدافها مما يدعو الى بذل الجهد والوقت في اختيار افضل الافراد في المنظمة والقيام بتوفير فرص التدريب وكذلك الحوافز المادية والمعنوية المناسبة، اذ تسعى المنظمات من وراء ذلك الى الحصول على التزام هؤلاء الافراد تجاهها واخلاصهم في خدمتها من خلال تقديم الاداء المتميز الذي يحقق اهداف هذه المنظمات، نتيجة لذلك برز مفهوم الالتزام التنظيمي ليعبر عن الثقة والتوافق بين المتطلبات الانسانية والمتطلبات التنظيمية والادارية في المنظمات، اذ ينظر الى الالتزام من زاوية على انه "تطابق قيم الفرد واهدافه مع قيم واهداف التنظيم الذي يعمل فيه" لذا فانه ينبغي علي المنظمة ان تركز على الالتزام التنظيمي لدى العاملين مما سيؤثر بدوره في الادارة، وعلية فلا بد من ان تولي المنظمة الاهتمام المطلوب بالعاملين وان تعمل على تلبية احتياجاتهم بما يتناسب واهداف المنظمة (الصليبي : 136).

ان تطور الالتزام التنظيمي هو ثمرة طبيعية لإنتاج سياسة الادارة الصحيحة ويعد من اهم مؤشرات نجاح المنظمة في تحقيق اهدافها المرسومة ذلك ان وضوح اهداف المنظمة والاستقلالية في العمل والرضا عن العمل ووجود الرغبة المسبقة لدى الفرد في دخوله للمنظمة ودرجة التماسك والتلاحم بين العاملين واسلوب القيادة غير التسلطي او المتسيب والمناخ التنظيمي المشجع على الانجاز والعطاء والابداع ووجود الرغبة لدى الفرد في تحقيق اهدافه ووجود نظام للحوافز وفرص الترقية المتاحة، تعد جميعها اسبابا تجعل سلوك العاملين ايجابي تجاه انفسهم وتجاه المنظمة على حد سواء (الكايد : 66).

مشكلة البحث:

إن المؤسسة المصرفية هي النواة الأساسية للنشاط الاقتصادي والاجتماعي عبر العصور نتيجة التغيرات والتطورات السريعة التي طرأت عليها كالعولمة والتكنولوجية, حيث وجب على هذه المؤسسات التأقلم والتكيف مع هذا الوضع لضمان الاستمرار والبقاء, لذا عليها بذل المزيد من الاهتمام بالأفراد والجماعات والتركيز على أدائهم داخل المؤسسة, وضبط السلوكيات السلبية للعاملين كالتقصير والإهمال والتغيب أو ترك العمل, ولما لهذه السلوكيات من آثار على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء, لهذا تناولنا في دراستنا الحالية التأثير المتبادل بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات المصرفية, حيث تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء؟ أهداف البحث:

- 1- التعرف على مستوى الألتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة المصرفية.
- 2- معرفة وجهة نظر العاملين حول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة المصرفية.
- 3- بيان أثر ابعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال توضيح مدى التأثير المتبادل فيما بين الألتزام التنظيمي وجودة الخدمات المصرفية, وكذلك تبين المستوى الخدمي الذي وصلت إليه المؤسسة المصرفية قيد الدراسة.

فرضية الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر لأبعاد الألتزام التنظيمي (المسؤولية تجاه المصرف, الأستمرار بالعمل لدى المصرف, الإيتمان بالمصرف) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

وللإحاطة أكثر تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد أثر لمستوى المسؤولية تجاه المصرف على جودة الخدمات المصرفية.

2- لا يوجد أثر لمستوى الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى المصرف على جودة الخدمات المصرفية.

3- لا يوجد أثر لمستوى الإيمان بالمصرف على جودة الخدمات المصرفية.

منهجية الدراسة:

اتبعت هذا الدراسة المنهج الوصفي في وصف المشكلة محل البحث من خلال الكتب والدوريات وشبكة المعلومات الدولية، وكذلك استخدام المنهج التحليلي من خلال الجانب الميداني للدراسة متمثلاً في أداة جمع البيانات (الاستبانة) وتحليلها.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع فروع مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس والبالغ عددهم (15) فرع تضم (470) مفردة تقريباً، تم اخذ عينة عشوائية بسيطة بلغت (100) مفردة ووزعت الاستبانات عليهم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي، في المقابل تم اخذ عينة غرضية من العملاء بلغت (100) مفردة كذلك ووزعت الاستبانات عليهم لقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

مصطلحات الدراسة:

1- **الالتزام التنظيمي:** هو حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته تجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها (نقاسيمي 2011 : 2).

2- **جودة الخدمات المصرفية:** وهي ملائمة ما يتوقعه العملاء (الزبائن) من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها الزبون نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم (إسماعيل 2007 : 12).

3- **العملاء (الزبائن):** هم الأشخاص الذين يقومون بشراء منتجات أو خدمات المؤسسة ولكنهم ليسوا أحد موظفيها وليسوا جزءاً منها (<https://www.meemapps.com>) تمت الزيارة بتاريخ 2021/11/07 م : 9:13 PM).

الدراسات السابقة:

1- دراسة: شريفة رقاني؛ عائشة صنقلي (2020) بعنوان: الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين, هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين في بلدية رقان بالجزائر وكذلك معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لديهم, حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: الالتزام التنظيمي له علاقة طردية بأداء العاملين من الجوانب الانسانية والاخلاق والمبادئ, كما توصلت الدراسة ايضا بأن الالتزام الوظيفي لا يتأثر بالظروف الخارجية للعامل لأنه ينبع من كونه عامل من اخلاقيات المهنة لديه.

2- دراسة: وسام الكركي (2010) بعنوان: جودة الخدمات المصرفية و أثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين و الزبائن, هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك العاملة في مدن(الخليل ، بيت لحم ، رام الله), حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين و الزبائن كانت عالية حول أثر الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك العاملة في مدن(الخليل ، بيت لحم ، رام الله).

3- دراسة: سامي حنونة (2006) بعنوان: قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية, هدفت هذه الدراسة الي التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي, وكانت الاستبانة هي وسيلة جمع البيانات, ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج SPSS وقد اظهرت نتائج الدراسة وجود مستوي عالي من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية، كما اشارت الدراسة الي وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة (0.05) بين مستويات الالتزام التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية والمتغيرات الديمغرافية.

مفهوم الالتزام التنظيمي

لغة: يعني العهد ويلزم الشيء لا يفارقه والملازم لشيء مداوم عليه, ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة (عاشوري 2015 : 41).

اصطلاحاً: تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله, إلا أن توضيح المفهوم قد لازمة بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل والالتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي (عاشوري 2015 : 42).

ويرى (بورتر 1968-porter) بأن الالتزام هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة, وامتلاك الرغبة القوية في البقاء فيها, والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.

أما (شلدون 1971 sbeldon) يرى أن الالتزام هو التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها, وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها, والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.

أما (النجار وخيرالدين 2010 : 11) يرون أن الالتزام التنظيمي هو نتاج تفاعل ثلاثة عناصر هي:

• **التطابق:** ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها.

• **الإنهماك:** ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.

• **الولاء:** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.

ويعرف الالتزام التنظيمي بطرق متعددة وهي تعريفات ذات طبيعة سلوكية أو ذات طبيعة اتجاهية, إذ أشار العالم (Moore) إلى أن الباحثين في الغالب يعرفون الالتزام التنظيمي بطرق متفاوتة, إذ يختارون تصور الالتزام التنظيمي وتعريفه من خلال مداخل متعددة, إذ يشمل الالتزام التنظيمي تعلق الأفراد بالمنظمة وينطوي على العلاقة بين العامل والمنظمة (القاسم 2012 : 14).

و عرف (العمرى 2004 : 115) الالتزام التنظيمي بأنه الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها, وكذلك ارتباط قيمه بقيم هذه المنظمة.

وبشكل عام يمكننا القول بأن الالتزام التنظيمي يميل بشكل أساسي إلى تعلق الفرد بالمنظمة أو النظام الاجتماعي.

مفهوم الجودة الشاملة

تأتي كلمة الجودة من الكلمة اللاتينية (qualities) المشتقة من اليونانية (Tsolov) (أحد الاصناف الرئيسية لأرسطو، ونسبة الي الفيلسوف (cicero) هي تستند علي معني الضمير (qualis) الذي يعني ما النوع، التي تأتي في السؤال عن ماهية الشيء او طبيعة الشيء (عبدالسادة.2014 : 13).

تعني كلمة (Quality) باللغة العربية الجودة او النوعية، واستناداً الي لسان العرب لابن منظور فان النوعية تعني التذبذب في الشيء، ومعنى أصل الفعل التمايل ومصدرها الجوع، اما الجودة فهي تأتي من الفعل جاد ويوجد ويقصد به الاجادة والاتقان في العمل الحسن وكل ما هو ضد الرديء والباطل لذا فيمكن ترجمة كلمة (Quality) بحسب غرض المستفيد (النجار وجواد 2012 : 31).

مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية: التي يقدمها المصرف للعملاء مباشرة) وغير الملموسة (غير الحقيقية: التي يشعر بها العميل عند تقديم الخدمة له) المدركة من قبل الأفراد، مؤسسات الأعمال، والوحدات الحكومية من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والانتمائية الحالية والمستقبلية التي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية الخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة وتتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بعدين أساسيين هما: البعد المنفعي والبعد السماتي، حيث يتمثل البعد الأول في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية، أما البعد الثاني فانه يتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، وإذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه، فان البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها ويعبر عن مستوى جودتها ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته (الركمي 2010 : 2).

الدراسة الميدانية:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الاولية اللازمة بما يخدم أهداف وأسئلة وفرضيات الدراسة، إذ تم تطويرها من خلال الدراسات السابقة، وتم اتباع المنهج

الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها، والوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم واقع هذه الظاهرة وتطويرها.

توزيع أداة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من كافة فروع مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة قوامها (100) مفرده، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة بعد التطبيق

الاستبيانات المستوفاة		الاستبيانات المستبعدة		الاستبيانات المسترجعة		عينة الدراسة	البيان
%	ن	%	ن	%	ن		
85	85	3	3	88	88	100	العاملين بالمصارف
93	93	0	0	93	93	100	العملاء

يوضح الجدول رقم (1-3) أن عدد استبيانات العاملين بالمصرف التي تم استرجاعها بلغت (88) استبانة تمثل نسبة (88%) من الاستبيانات الموزعة، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد (3) استبيانات تمثل نسبة (3%) من الاستبيانات الموزعة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (85) استبانة تمثل نسبة (85%) من الاستبيانات الموزعة. بينما الاستبيانات الخاصة بالعملاء تم استرجاع (93) استبانة من الاستبيانات الموزعة، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة لم يتم استبعاد أي استبانة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (93) استبانة تمثل نسبة (93%) من الاستبيانات الموزعة.

الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة البحث في قياس ما وضعت لقياسه، تم عرضها في صورتها المبدئية على عدد من الأساتذة لاستطلاع آرائهم فيها، وإبداء ملاحظاتهم حولها.

صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل محور من محاور البحث مع الدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (2) معامل ارتباط بيرسون لكل محور من محاور البحث مع الدرجة الكلية للاستبيان

ت	محاور الدراسة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف	*0.457	0.013
2	جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	**0.802	0.000

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبانة موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، مما يدل على صدق اتساق كل محور من محاور الدراسة مع الدرجة الكلية للاستبانة، وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق محاور الدراسة وارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة (للاستبانة).

ثبات أداة البحث: يعد الثبات خطوة هامة لقياس ثبات محاور الدراسة، فقد تم حساب معامل (كرو نباخ ألفا) للتأكد من ثبات محاور البحث مع الدرجة الكلية للاستبانة، والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم (3) معامل (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات كل محور من محاور الدراسة مع الدرجة الكلية

ت	محاور الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	الثبات *
1	مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف	18	0.620	0.787
2	جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	21	0.810	0.948
الثبات العام			0.650	0.806

*الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل كرونباخ ألفا.

يتضح من الجدول رقم (3) أن معامل الثبات لمحاور البحث عالي، حيث يتراوح ما بين (0.787 إلى 0.948) وبلغ معامل الثبات العام (0.806) وهذا يدل على أن أداة البحث (الاستبانة) تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق.

الجدول رقم (4) الوزن المعطى وطول الخلايا لكل استجابة

الاستجابات	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الوزن	1	2	3	4	5
طول الخلية	1 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

المقاييس الإحصائية المستخدمة

(Pearson Correlation, Cronbach's Alpha, Percent, Weighted Mean, Std.Deviation, ANOVA).

تحليل بيانات المقياس:

• مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين

الجدول رقم (5) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (المسؤولية تجاه جهة العمل)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	اشعر انه من واجبي أن ابذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المصرف	4.82	0.384	2	مرتفعة جداً
2	من واجب كل موظف أن يحافظ على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمصرف	4.79	0.412	5	مرتفعة جداً
3	يجب أن يقوم كل موظف بالحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمصرف وكأنها ممتلكاته	4.82	0.384	4	مرتفعة جداً
4	من واجبي كموظف في المصرف أن أحافظ على سمعته لدى المجتمع	4.89	0.309	1	مرتفعة جداً
5	إن المحافظة على أوقات العمل والإنجاز يعتبر من صميم أولوياتي تجاه المصرف	4.82	0.384	3	مرتفعة جداً

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
6	أرغب أن أكون في مكان يتطلب جهوداً كبيرة يساهم في نجاح المصرف	4.75	0.435	6	مرتفعة جداً
المتوسط العام		4.81	0.384		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (5) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة جداً حول مستوى المسؤولية تجاه جهة العمل، بمتوسط عام بلغ (4.81) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي (من 4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة مرتفعة جداً على أداة القياس، ومن هذه النتيجة يتضح أنه لا يوجد تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث، حول فقرات مستوى المسؤولية تجاه جهة العمل، وهذا يعني ان العاملين بالمصرف مسؤولين في عملهم عن نتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنهم نتيجة قيامهم بالأعمال الموكلة إليهم، وقد تكون هذه المسؤولية قانونية أو اخلاقية، أي أنهم يؤدون الاعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه وفي الوقت المحدد.

الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى المؤسسة)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	أتطلع للحصول على مرتبة وظيفية متميزة في المصرف	4.48	0.574	2	مرتفعة جداً
2	أتطلع في المشاركة في احد اللجان التي تقدم خدمة لصالح المصرف	4.20	0.861	3	مرتفعة
3	سأقبل أي وظيفة أكلف بها في المصرف مقابل استمراري بالعمل فيه	3.65	1.316	6	مرتفعة
4	سأكون سعيداً لقاء بقائي حتى باقي حياتي في المصرف الذي اعلم به	4.00	1.00	4	مرتفعة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
5	ارغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في المصرف	4.65	0.552	1	مرتفعة جداً
6	ارغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة	3.68	1.312	5	مرتفعة
المتوسط العام		4.11	0.935		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (6) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة مرتفعة حول مستوى الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى المؤسسة، بمتوسط عام بلغ (4.11) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة مرتفعة على أداة القياس، ومن هذه النتيجة يتضح أن هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث، حول فقرات مستوى الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى المؤسسة، تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة مرتفعة جداً على بعض فقرات المحور ابرزها: الفقرة رقم (5) والتي تنص على (ارغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في المصرف) الامر الذي يشير إلى أن افراد عينة البحث يرغبون في الاستمرار في العمل لدى المؤسسة، وبدرجة مرتفعة على بعض الفقرات الأخرى ابرزها: الفقرة رقم (3) والتي تنص على (سأقبل أي وظيفة أكلف بها في المصرف مقابل استمراري بالعمل فيه) وهو ما جاء متماشياً مع الفقرة رقم (5) من نفس المحور، إذ أنه من غير المعقول أن يقبل العامل أي وظيفة يكلف بها مقابل الاستمرار في العمل لدى المؤسسة في ظل رغبته في قطع العلاقة بينه وبين زملائه في العمل.

الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (الإيمان بالمؤسسة)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	اشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن مصرفي	4.55	0.736	1	مرتفعة جداً

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
2	أتحدث مع أصدقائي عن مصرفي باعتباره مكاناً رائعاً للعمل فيه	4.34	0.768	3	مرتفعة جداً
3	هناك توافقاً بين قيمي وقيم المصرف الذي اعلم به	4.20	0.675	4	مرتفعة
4	اشعر بالعلاقة الأخوية الحميمة بيني وبين زملائي في العمل	4.44	0.685	2	مرتفعة جداً
5	مناخ العمل في المصرف الذي اعلم به مريح ومستقر	3.96	1.085	6	مرتفعة
6	أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها	4.20	0.940	5	مرتفعة
المتوسط العام		4.28	0.814		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (7) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة مرتفعة جداً حول مستوى الإيمان بالمؤسسة, بمتوسط عام بلغ (4.28) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي (من 4.20 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة مرتفعة جداً على أداة القياس, ومن هذه النتيجة يتضح أن هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث, حول فقرات مستوى الإيمان بالمؤسسة, تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة مرتفعة جداً على بعض فقرات المحور ابرزها: الفقرة رقم (1) والتي تنص على (اشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن مصرفي) مما يعكس احساس العاملين بقيمتهم داخل المصرف واحترامهم لأنفسهم, والذي بدوره يقود الفرد إلى النجاح في مختلف مجالات حياته, وبدرجة مرتفعة على بعض الفقرات الأخرى ابرزها: الفقرة رقم (5) والتي تنص على (مناخ العمل في المصرف الذي اعلم به مريح ومستقر) وهو ما جاء متماشياً مع الفقرة رقم (1) من نفس المحور, إذ أنه من غير المعقول أن يكون مناخ العمل بالمؤسسة مستقر ومريح في ظل عدم شعور الفرد بالاعتزاز بالنفس.

● مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (التجسيد)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تتوفر تقنيات حديثة تعمل على تقديم الخدمات المصرفية المنافسة للزبائن	3.31	1.416	3	متوسطة
2	جاذبية الموقع يزيد من إقبال الزبائن لتتعامل مع المصرف	3.34	1.000	2	متوسطة
3	عدم تميز أداء العاملين في المصرف	3.51	1.021	1	مرتفعة
4	المظهر العام للمصرف جذاب	2.79	1.264	4	متوسطة
المتوسط العام		3.23	1.175		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (8) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة متوسطة حول بعد التجسيد, بمتوسط عام بلغ (3.23) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة متوسطة على أداة القياس, ومن هذه النتيجة يتضح أنه هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث, حول فقرات مستوى جاهزية المصرف من معدات, تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة مرتفعة على: الفقرة رقم (3) والتي تنص على (عدم تميز أداء العاملين في المصرف) وهذا يعني ان العاملين بالمصرف ليست لديهم القدرة على نقل المعروض من حالته التقريرية أو المغيبة إلى حالة ثرى وتعاش بالبصر ليلتمسها العملاء, وبدرجة متوسطة على باقي الفقرات ابرزها: الفقرة رقم (4) والتي تنص على (المظهر العام للمصرف جذاب) وهو ما جاء متماشياً مع الفقرة رقم (1) من نفس المحور, أي انهم لا يحكمون على جودة الخدمات المصرفية من خلال الاشياء الظاهرة للعيان.

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (الاعتمادية)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	لا يلتزم المصرف بالوقت لأداء الخدمة	3.13	1.355	1	متوسطة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
2	لا يتعاطف المصرف مع الزبون عند حدوث مشكلة	3.03	1.085	2	متوسطة
3	يؤدي المصرف الخدمة الصحيحة من أول مرة	2.96	1.179	3	متوسطة
4	لا يحتفظ المصرف بسجلات دقيقة حول العمليات التي تجري فيه	2.55	1.152	4	منخفضة
المتوسط العام		2.91	1.192		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (9) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة متوسطة حول بعد الاعتمادية، بمتوسط عام بلغ (2.91) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة متوسطة على أداة القياس، ومن هذه النتيجة يتضح أنه هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث، حول فقرات مستوى تأدية المصرف للأعمال بصورة جيدة، تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة منخفضة على: الفقرة رقم (4) والتي تنص على (لا يحتفظ المصرف بسجلات دقيقة حول العمليات التي تجري فيه) مما يعكس أن المصرف يحتفظ بسجلات دقيقة خاصة بالعمليات التي تجري فيه لأن العمليات المصرفية دقيقة ولا تتحمل الخطأ، وأن عينة البحث مدركة لأهمية هذه السجلات، وبدرجة متوسطة على باقي الفقرات أبرزها: الفقرة رقم (1) والتي تنص على (لا يلتزم المصرف بالوقت لأداء الخدمة) مما يعني أن المصرف لا يلتزم بوقت محدد في أداء الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (10) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (الاستجابة)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	لا يحدد المصرف وقت انجاز الخدمة المصرفية للزبائن	3.37	1.082	1	متوسطة
2	يتم الحصول على الخدمة بشكل فوري	2.89	1.263	4	متوسطة
3	الموظفون في المصارف مستعدون دوماً من أجل مساعدة الزبائن	3.06	1.193	3	متوسطة

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
4	تلبية الطلبات السريعة للزبائن عند طلب الخدمة	3.10	1.205	2	متوسطة
المتوسط العام		3.10	1.185		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (10) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة متوسطة حول بعد الاستجابة، بمتوسط عام بلغ (3.10) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة متوسطة على أداة القياس، ومن هذه النتيجة يتضح أنه لا يوجد تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث، حول فقرات مستوى تلبية المصرف للخدمة بجودة عالية، حيث جاءت في المرتبة الأولى: الفقرة رقم (1) والتي تنص على (لا يحدد المصرف وقت انجاز الخدمة المصرفية للزبائن) وهو ما جاء متماشياً مع الفقرة رقم (1) من بعد الاعتمادية، إذ انه من غير المعقول أن يلتزم المصرف بتحديد وقت انجاز الخدمة المصرفية للعملاء في ظل عدم التزامه بتحديد وقت الخدمة.

الجدول رقم (11) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (الامان)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	الموظفون في المصرف أهل للثقة	3.48	1.056	2	مرتفعة
2	الشعور بالامان عند التعامل مع المصرف	3.58	0.982	1	مرتفعة
3	لا يهتم المصرف بصفة فردية بالزبون	3.24	1.057	3	متوسطة
4	عدم توفر طاقم حراسة قوي يشعر الزبون بالثقة في التعاملات المصرفية مع المصرف	3.06	1.360	4	متوسطة
5	وجود الأدوات الالكترونية مثل الإنذار المبكر يسهم في طمأنينة الزبون للتعامل مع المصرف	2.89	1.472	5	متوسطة
المتوسط العام		3.25	1.185		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (11) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة متوسطة حول بعد الامان، بمتوسط عام بلغ (3.25) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من مقياس

ليكارت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة متوسطة على أداة القياس, ومن هذه النتيجة يتضح أنه هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث, حول فقرات مستوى ثقة الزبائن بجودة الخدمة المصرفية المقدمة, تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة مرتفعة على بعض الفقرات أبرزها: الفقرة رقم (2) والتي تنص على (الشعور بالأمان عند التعامل مع المصرف) مما يعني أن الزبون يشعر بالطمأنينة والامان أثناء تعامله مع المصرف, وهو ما جاء متماثياً مع الفقرة رقم (1) من نفس البعد إذ أنه من غير المعقول أن يشعر الزبون بالأمان والطمأنينة عند التعامل مع المصرف في ظل عدم ثقته بالموظفين.

الجدول رقم (12) المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري (التعاطف)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يوفر المصرف ساعات عمل ملائمة لظروف الزبون	3.58	1.086	2	مرتفعة
2	يضع المصرف مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماته	3.24	1.299	4	متوسطة
3	يعرف العاملون في المصرف احتياجات الزبون ويسعون لتحقيقها	3.37	1.115	3	متوسطة
4	لا يستطيع الزبون سحب أرصده متى شاء دون قيود	3.75	1.379	1	مرتفعة
المتوسط العام		3.48	1.219		

يتضح من نتيجة الجدول رقم (12) أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة مرتفعة حول بعد التعاطف, بمتوسط عام بلغ (3.48) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار بدرجة مرتفعة على أداة القياس, ومن هذه النتيجة يتضح أنه هنالك تفاوتاً في موافقة أفراد عينة البحث, حول فقرات مستوى الاهتمام بمتغيرات الزبون الفردية والشخصية, تتراوح ما بين موافقتهم بدرجة مرتفعة على بعض الفقرات أبرزها: الفقرة رقم (4) والتي تنص على (لا يستطيع الزبون سحب أرصده متى شاء دون قيود) مما يعني أن الزبون لا يستطيع سحب أرصده متى شاء, وخاصة في ظل الظروف السياسية والاقتصادية الراهنة والتي لا تخفى على أحد, وبدرجة متوسطة على بعض الفقرات الأخرى أبرزها: الفقرة رقم

(3) والتي تنص على (يعرف العاملون في المصرف احتياجات الزبون ويسعون لتحقيقها) مما يشير أن العاملين بالمصرف لا يهتمون بتحقيق احتياجات الزبون, وهو ما جاء متماشياً مع الفقرة رقم (2, 3) من بعد الاستجابة في عدم حصول الزبون على الخدمة بشكل فوري, وإن العاملين بالمصارف لا يقومون بمساعدة الزبائن.

• اختبار وتحليل فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر لأبعاد الالتزام التنظيمي (المسؤولية تجاه المصرف, الاستمرار بالعمل لدى المصرف, الإيمان بالمصرف) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

الجدول رقم (13) تحليل تباين الانحدار (ANOVA) لاختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مصدر التباين	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع	Regression	0.673	3	0.224	0.596	0.624
	Residual	9.410	25	0.376		
	Total	10.083	28			

قيمة $F_{0.05,3,81}$ الجدولية = 2.88

من نتيجة الجدول (13) يتضح أنه لا يوجد أثر لأبعاد الالتزام التنظيمي (المسؤولية تجاه المصرف, الاستمرار بالعمل لدى المصرف, الإيمان بالمصرف) على جودة الخدمات المصرفية, حيث بلغت قيمة F المحسوبة ($F=0.596$) وهي أقل من قيمتها الجدولية وأن مستوى الدلالة الإحصائية ($Sig=0.624$) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الرئيسية والتي مفادها (لا يوجد أثر لأبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية).

ومن هذه النتيجة تم التحقق من التساؤل الرئيسي الدراسة والذي مفاده (ما أثر الألتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء) وذلك بعدم وجود أثر للالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

• النتائج:

1- يتحمل موظفو المصرف مسؤولية كاملة عن نتائج قراراتهم وأفعالهم أثناء أداء واجباتهم, هذه المسؤولية قد تكون قانونية أو أخلاقية.

- 2- يسعى الموظفون للحفاظ على وظائفهم من خلال قبول أي مهام تسند إليهم، مما يعكس رغبتهم في الاستمرار بالعمل لدى المصرف.
- 3- يشعر الموظفون بقيمتهم واحترامهم لأنفسهم داخل المصرف، مما يمنحهم شعوراً بالفخر والاعتزاز بالذات.
- 4- يواجه موظفو المصرف صعوبة في تحويل الخدمات غير الملموسة إلى تجربة محسوسة ومرئية للعميل.
- 5- يحتفظ المصرف بسجلات دقيقة ومنظمة لجميع العمليات المصرفية التي تتم فيه.
- 6- لا يلتزم المصرف بتقديم جدول زمني واضح لإنجاز الخدمات للعملاء.
- 7- يشعر العملاء بالثقة والطمأنينة عند التعامل مع المصرف.
- 8- يفرض المصرف قيوداً متعددة على العملاء، مما يمنعهم من سحب أموالهم وقتما يشاؤون، بالإضافة إلى عدم اهتمام الموظفين بتلبية احتياجات العملاء.
- 9- لا يوجد تأثير ملحوظ لأبعاد الالتزام التنظيمي (مثل المسؤولية تجاه المصرف، والاستمرار في العمل، والإيمان بقيم المصرف) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

● التوصيات:

- 1- العمل على تطوير مهارات الموظفين عبر دورات تدريبية متخصصة، لتمكينهم من تحويل الخدمات المصرفية غير الملموسة إلى تجارب واضحة وملموسة للعملاء.
- 2- تحديد أوقات واضحة ومعلنة لتقديم الخدمات المصرفية، بما يضمن تلبية توقعات العملاء ويوفر لهم الوقت والجهد.
- 3- مراجعة السياسات والإجراءات لتقليل القيود المفروضة على العملاء، خاصة فيما يتعلق بعمليات سحب الأموال.
- 4- التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية للعملاء.

المصادر المراجع:

- 1- أحمد ماهر (2000) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، د ط، الدار الجامعية: الاسكندرية.
- 2- أدريس, ثابت (2006) كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية, مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية: الاسكندرية.
- 3- إسماعيل، تركي (2007) التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية، المؤتمر العالمي الخامس، بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، الذي نظّمته كلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة فيلادلفيا.
- 4- آل قاسم, رؤى رشيد (2012) أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية، قسم إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.
- 5- بريش, عبد القادر (2005) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك, مجلة اقتصاديات شمال افريقيا, المجلد 2005, العدد 3, ص 251-274.
- 6- بن غالب, محمد (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية: الرياض.
- 7- حمادات, محمد (2006) قيم العمل والالتزام التنظيمي لدي المدرين والمعلمين في المدارس، مكتبة حامد للنشر والتوزيع: عمان.
- 8- حنونة، سامي (2006) قياس مستوى الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال: غزة.
- 9- خير الدين, موسي أحمد؛ النجار, محمد أحمد (2010) أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، دراسة استطلاعية، جامعة البتراء: عمان.
- 10- الرفاعي, رجب حسنين (2006) السلوك الاداري والاسس والمبادي والنظريات، ط 3، اسبوت: مصر.

- 11- رقاني، شريفة؛ صنقلي، عائشة (2020) الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العقيد أحمد دراية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية: الجزائر.
- 12- الطائي، رنا ناصر (2007) الانماط القيادة والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الادارة والاقتصاد، إدارة الاعمال، جامعة بغداد: بغداد.
- 13- عاشوري، ابتسام (2015) الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري الجلفة، المديرية العامة.
- 14- عبدالباقي، صلاح الدين (2004) السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 15- عبدالباقي، صلاح الدين (2005) مبادي السوك التنظيمي، د ط، الدار الجامعية: الاسكندرية.
- 16- عبودي، زيد (2006) التنظيم الاداري ومبادئه، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.
- 17- العتيبي، مسعود محمد (1997) الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبدالعزيز والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الاداري، معهد الادارة العامة مجلد 19، العدد 7.
- 18- العطية، ماجدة (2003) سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 19- عورتاني، مأمون عبدالقادر (2003) العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدي الاداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: غزة.
- 20- عوض، عامر (2008) السلوك التنظيمي الاداري، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.
- 21- الغزاوي، محمد عبد الوهاب (2005) إدارة الجودة الشاملة، الطبعة العربية، عمان: الاردن.

- 22- فليسان, إيناس فؤاد (2007) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بدائرة التربية والتعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالله للعلوم الامنية: مكة المكرمة.
- 23- قاسم, محمد (1994) السلوك التنظيمي الانساني الفردي والجماعي في التنظيمات الادارية، ط 2, مكتبة الشرق: عمان.
- 24- الكركي, وسام (2010) جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الاعمال: فلسطين.
- 25- لبيب, حسن عيد (2021) تقييم الفجوة السادسة من نموذج الفجوات لجودة الخدمة، مجلة البحوث المالية والتجارة، المجلد 22، العدد 4، ص 420-498.
- 26- المعاني, أيمن عودة (1999) الولاء التنظيمي لدى المديرين في الوزارات الاردنية، دراسة ميدانية، مجلة الاداري، معهد الادارة العامة، مجلد 21، العدد 78.
- 27- موقع الكتروني ([www.meemapps.com/https](https://www.meemapps.com/)): تمت الزيارة بتاريخ 2021/11/07 م : 13:09 PM).
- 28- ناصر، تقاسيمي (2011) دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر .
- 29- النجار؛ وجواد (2012) إدارة الجودة مبادي وتطبيقات، ط 2، مركز بغداد: العراق.
- 30- الهيتي، محمود أسماعيل (2014) تعزيز الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الاطباء، بحث استطلاع في مستشفى الرمادي التعليمي، بحث دبلوم عالي غير منشور، كلية الادارة والاقتصاد، إدارة الاعمال، جامعة بغداد: بغداد.
- 31- هيجان, أحمد (1998) الولاء التنظيمي للمدير السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف: الرياض.
- 32- الوزان, خالد محمد (2006) المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية: الحديث.