



## أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء)

قدم هذا المشروع لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس  
في تخصص إدارة الأعمال الدولية

### ❖ إعداد الطلبة:

هند أحمد عبدالرقيب نعمنان  
إيلاف بسام علي الجبوبي  
جنى رضوان مقبل السنباوي  
تسنيم مختار عبدالباري السروري  
أسماء محمد عبده العشاوي  
زياد محمد محمد علي سوار

### ❖ إشراف:

أ.د/ جبر عبدالقوى السنباوي  
أستاذ إدارة الأعمال المشارك - الجامعة الإماراتية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

قال تعالى:

(يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات). .

سورة المجادلة – الآية ١١

## صفحة إقرار المشروع من الطلبة

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء

والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء

نحن الطلبة الموقعين أدناه، نقر أنه تم انجاز هذا المشروع من قبلنا، وبجهد ذاتي

منا، وبمساعدة المشرف

والمقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة

الأعمال الدولية

كلية العلوم الإدارية والمالية

الجامعة الإماراتية الدولية

م	اسم الطالب	التوقيع
١	هند أحمد عبدالرقيب نعمان	
٢	جنى رضوان مقبل السنباوي	
٣	تسنيم مختار عبدالباري السروري	
٤	إيلاف بسام علي الجبوبي	
٥	أسماء محمد عبده العشاوي	
٦	زياد محمد محمد علي سوار	

## صفحة إقرار المشروع من المشرف

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء

تم الإشراف على هذا المشروع من قبلنا، والمقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة أعمال دولية

كلية العلوم الإدارية والمالية

الجامعة الإماراتية الدولية

اسم المشرف: أ.د/ جبر عبدالقوى السنباوي

التوقيع:

٢٠٢٤-٢٠٢٥ م

# الإهدا

بكل مشاعر التقدير والامتنان، نُهدي هذا العمل المتواضع إلى من زرعوا  
فيينا الطموح، إلى أمهاتنا وأبائنا الأعزاء اللذين لم يخلوا يوماً بالنصائح  
والدعاء، وكانوا سندًا في كل مراحل حياتنا العلمية والعملية، فلهم منا كل  
الحب والتقدير.

إلى أئساتذتنا الكرام، الذين لم يدّخرروا جهدًا في تعليمنا وتوجيهنا، فلكانوا  
مشاعل نور أضاءت لنا دروب المعرفة، وإليهم يعود الفضل بعد الله فيما  
وصلنا إليه اليوم.

إلى كل من آمن بنا، ووقف إلى جانبنا ولو بكلمة طيبة، أو دعوة صادقة  
في ظهر الغيب.

نُهدي هذا المشروع لأنفسنا، ثمرة سنوات من الجد والاجتهد، راجين من  
الله أن ينفع به، وأن يكون خطوة أولى في طريق العطاء المستمر.

الباحثون

# شكر وتقدير

تقدّم بالشكر والتقدير إلى الجامعة الإماراتية الدولية ممثلة برئيس الجامعة

الدكتور/ ناصر هادي الموفري

و عميد كلية العلوم الإدارية والمالية الدكتور/ محمد الكهالي

كما يعود الفضل وكامل التقدير والشكر إلى مشرف المشروع الدكتور/ جبر

عبد القوي السنباوي

ونخص بالشكر والعرفان الدكتورة/ منال عبدالكريم الأصبهي التي لطالما

كان لها الفضل الكبير في إتمام هذا المشروع

ونوجه الشكر لكل من ساهم في إنجاح العملية التعليمية من أساتذة الجامعة

الأفضل

والشكر موصول أيضاً لعائلتنا وجميع من كانوا عوناً لنا في إتمام دراستنا

الجامعة والحصول على درجة البكالوريوس

الباحثون

**أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية- دراسة حالة البنك  
اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء**

**ملخص الدراسة**

هدفت هذه الدراسة الى استقصاء أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من خلال دراسة تطبيقية على البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء. ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي، وتطوير أداة استبيانية لجمع البيانات من عينة مكونة من (٨٠) موظفاً وموظفة من العاملين في الإدارات العليا والوسطى في البنك.

وتم تحليل البيانات احصائياً باستخدام برنامج SPSS وتوصلت النتائج الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، المعياري، الاستمراري) ومستوى جودة الخدمة المصرفية، مما يشير الى أن الالتزام التنظيمي يسهم بشكل ملموس في تعزيز فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة الى العملاء.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر ، المؤهل العلمي، التخصص، عدد سنوات الخدمة)

# The Impact of Organizational Commitment on Improving the Quality of Banking Services – A Case Study on the Yemen Bank for Reconstruction and Development in the Capital Secretariat, Sana'a

## **Summary of the Study**

This research aims to explore the impact of organizational commitment on improving the quality of banking services through an applied study on the Yemen Bank for Reconstruction and Development in the Capital Secretariat, Sana'a. The study identified its objectives and hypotheses and used a descriptive-analytical method. A questionnaire was used to collect data from a sample of (80) employees working in senior and middle management positions at the bank.

The data were statistically analyzed using SPSS software, which revealed a statistically significant relationship between the three dimensions of organizational commitment (affective, normative, continuance) and the quality level of banking services. This indicates that organizational commitment contributes significantly to enhancing the effectiveness and efficiency of services provided to customers.

The study also showed no statistically significant differences in the responses of the sample based on demographic variables (gender, age, academic qualification, specialization, and years of experience).

The study concluded with a set of recommendations, most notably the need to establish administrative policies that promote organizational commitment through a supportive work environment and professional development opportunities, which help raise the level of employee loyalty and performance sustainability in a changing business environment.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
II	آلية الكريمة
III	إقرار البحث من الطلبة
IV	إقرار البحث من المشرف
V	الإهداء
VI	الشكر والتقدير
VII	الملخص باللغة العربية
VIII	الملخص باللغة الإنجليزية
IX	فهرس المحتويات
XIII	فهرس الجداول
XV	فهرس الأشكال
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة</b>	
١	١-١ الإطار العام للدراسة
٢	١-١-١ المقدمة
٤	٢-١-١ مشكلة الدراسة
٦	٣-١-١ أهداف الدراسة
٧	٤-١-١ أهمية الدراسة
١١	٥-١-١ النموذج المعرفي للدراسة
١٢	٦-١-١ فرضيات الدراسة
١٣	٧-١-١ مصطلحات وإجراءات الدراسة
١٥	٨-١-١ منهجة الدراسة

١٥	٩-١-١ حدود الدراسة
١٦	١٠-١-١ مصادر جمع البيانات
١٧	٢-١ الدراسات السابقة
١٧	١-٢-١ الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
٢٥	٢-٢-١ الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية
٣١	٣-٢-١ الدراسات المتعلقة بالمتغيرين
٣٦	٤-٢-١ التعليق على الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري لأثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة</b>	
٣٨	١-٢ الالتزام التنظيمي
٣٨	١-١-٢ مفهوم الالتزام التنظيمي
٤٠	٢-١-٢ أهمية الالتزام التنظيمي
٤١	٣-١-٢ خصائص الالتزام التنظيمي
٤١	٤-١-٢ مراحل الالتزام التنظيمي
٤٢	٥-١-٢ العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
٤٣	٦-١-٢ أنواع الالتزام التنظيمي
٤٤	٧-١-٢ مداخل ونماذج الالتزام التنظيمي
٤٨	٨-١-٢ أبعاد الالتزام التنظيمي
٥٠	٢-٢ جودة الخدمة المصرفية
٥٠	١-٢-٢ مفهوم جودة الخدمة المصرفية
٥١	٢-٢-٢ أهمية جودة الخدمة المصرفية
٥٢	٣-٢-٢ أهداف جودة الخدمة المصرفية
٥٣	٤-٢-٢ أساليب جودة الخدمة المصرفية
٥٤	٥-٢-٢ مستويات جودة الخدمة المصرفية

٥٤	٦-٢-٢ خصائص جودة الخدمة المصرفية
٥٥	٧-٢-٢ العوامل التي تساعد في تحسين جودة الخدمة المصرفية
٥٥	٨-٢-٢ أبعاد جودة الخدمة المصرفية
٥٦	٣-٢ الالتزام التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية
<b>الفصل الثالث: منهجية البحث واجراءاته الميدانية</b>	
٥٩	١-٣ منهجية وإجراءات الدراسة
٥٩	١-١-٣ منهج الدراسة
٥٩	٢-١-٣ مجتمع الدراسة
٥٩	٣-١-٣ عينة الدراسة
٦٠	٤-١-٣ مصادر جمع البيانات
٦٠	٥-١-٣ أداة الدراسة وخطوات بنائها
٦٢	٦-١-٣ مقياس أداة الدراسة
٦٢	٧-١-٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة
٦٣	٨-١-٣ اختبار التوزيع الطبيعي
٦٤	٩-١-٣ صدق وثبات أداة الدراسة
<b>الفصل الرابع: تحليل البيانات</b>	
٧٠	١-٤ عرض البيانات ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة
٧٥	٢-٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
٨٧	٣-٤ اختبار فرضيات الدراسة
<b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترنات</b>	
١٠٣	١-٥ النتائج
١٠٦	٢-٥ التوصيات
١٠٧	٣-٥ المقترنات البحثية

١٠٨	قائمة المراجع
١١٦	الملاحق
١١٦	أسماء المحكمين
١١٧	طلب تحكيم الاستبيان
١٢٣	الاستبيان

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٩	التكارات لأبعاد الالتزام التنظيمي - المتغير المستقل	جدول (1-1)
١٠	التكارات لأبعاد جودة الخدمة - المتغير التابع	جدول (2-1)
٦١	مكونات استماراة الاستبانة	جدول (1-3)
٦٢	كيفية تفسير قيم النتائج الإحصائية	جدول (2-3)
٦٤	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	جدول (3-3)
٦٥	الصدق البنائي بين متغيري الدراسة والدرجة الكلية	جدول (4-3)
٦٦	معامل الارتباط للمصداقية البنائية بين الأبعاد والمتغيرات	جدول (5-3)
٦٦	الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير المستقل	جدول (6-3)
٦٧	الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير التابع	جدول (7-3)
٦٨	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	جدول (8-3)
٧٠	خصائص العينة حسب النوع الاجتماعي	جدول (1-4)
٧١	خصائص العينة حسب العمر	جدول (2-4)
٧٢	خصائص العينة حسب المؤهل العلمي	جدول (3-4)
٧٣	خصائص العينة حسب المستوى الوظيفي	جدول (4-4)
٧٤	خصائص العينة حسب عدد سنوات الخدمة	جدول (5-4)
٧٥	التحليل الوصفي لمتغير الالتزام التنظيمي	جدول (6-4)
٧٦	التحليل الوصفي لبعد الالتزام المعياري	جدول (7-4)
٧٨	التحليل الوصفي لبعد الالتزام العاطفي	جدول (8-4)
٧٩	التحليل الوصفي لبعد الالتزام الاستمراري	جدول (9-4)
٨١	التحليل الوصفي لمحور جودة الخدمة المصرفية	جدول (10-4)

٨٢	التحليل الوصفي لبعد الاستجابة	جدول (11-4)
٨٣	التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية	جدول (12-4)
٨٥	التحليل الوصفي لبعد الملموسة	جدول (13-4)
٨٩	استقلالية الباقي	جدول (14-4)
٨٩	نتائج اختبار التباين المشترك المتعدد	جدول (15-4)
٩٠	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	جدول (16-4)
٩١	(H1.1) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	جدول (17-4)
٩٢	(H1.2) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	جدول (18-4)
٩٥	(H1.3) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	جدول (19-4)
٩٧	الفروق في آراء العينة حسب متغير العمر	جدول (20-4)
٩٨	الفروق في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي	جدول (21-4)
٩٩	الفروق في آراء العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	جدول (22-4)
١٠٠	الفروق في آراء العينة حسب عدد سنوات الخدمة	جدول (23-4)

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
١١	النموذج المعرفي	شكل (1-1)
٧١	خصائص عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	شكل (1-4)
٧٢	خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر	شكل (2-4)
٧٣	خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	شكل (3-4)
٧٣	خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	شكل (4-4)
٧٤	خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة	شكل (5-4)
٨٧	التوزيع الطبيعي للبواقي	شكل (6-4)
٨٨	العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع	شكل (7-4)

## **الفصل الأول:**

**الإطار العام للدراسة  
والدراسات السابقة**

## **تمهيد:**

### **تناول الفصل الأول ملحوظتين**

**المحور الأول: الإطار العام للدراسة، والذي تضمن مشكلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وأهميتها، وجدول التكرارات، ونموذج الدراسة وفرضياته، وحدود الدراسة المحور الثاني: الدراسات السابقة.**

#### **١-١ المبحث الأول: الإطار العام للدراسة**

##### **١-١-١ المقدمة:**

تكتسي جودة الخدمة أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة (المؤسسات الخدمية) والمستفيدن منها (العملاء) على حد سواء، إذ يرجع اهتمام الباحثين بجودة الخدمة عموماً إلى التأثير المباشر على حصتها السوقية وربحيتها لا سيما على المدى الطويل، لذلك يفهم أنه على المؤسسات تقديم خدمات على الأقل تتساوى مع توقعات العميل أو تتعداها، كونها تعد من الأولويات الرئيسية لمختلف المؤسسات، وذلك بفعل المنافسة الحادة، وزيادة توقعات العملاء والذي خلق مناخ عمل تحت فيه جودة الخدمات المقدمة مرتبة في غاية الأهمية لتحقيق دواعي الرضا لدى الزبائن، مما يؤمن لها البقاء والاستمرار والتطور وسط المتغيرات الحالية للبيئة المحلية والدولية (إسماعيل، عبدالعزيز، ٢٠١٧، ٢).

ولبقاء واستمرار المنظمات فقد نال الالتزام التنظيمي اهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء، فالالتزام التنظيمي يؤدي إلى ظهور عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كانخفاض معدل دورات العمل وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وتعزيز الاستقرار والثقة بين الادارة والعاملين فيها، بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخير عن العمل وتسرب العماله من المنظمات وانخفاض الرضا الوظيفي (عاشوري، ٢٠١٧، ٦٤).

وتحظى المصارف بجانب كبير من اهتمامات الأفراد والمنظمات لما لها من تأثير على الحياة اليومية من خلال ما تقدمه من خدمة، ونجاح هذه المصارف يتجلّى في جودة الخدمة المقدمة التي تجذب الزبائن واستمرارية تعزيز العلاقات معهم وكسب رضاهem.

ويواجه القطاع المصرفي صعوبات تحد من قدرات هذا القطاع على تحقيق أهدافه في تقديم خدمات بمواصفات ترضي الزبائن وتجعل توقعاتهم عن تلك الخدمات متفقة مع ما يحصلون عليه فعلاً، لذلك تهتم بالجودة بشكل كبير وتأخذ بزمام الأمور من خلال بذلها جهود لتحقيق المعايير وبما يتوافق مع رسالتها التي تقدمها ويتلاءم مع البيئة المحيطة بها، ويهتم الالتزام التنظيمي بتحقيق رؤيتها، أهدافها، فيعد من أهم الاتجاهات التي تسهم في إحداث نقلة كبيرة في دورة حياة المصارف، وتساعد في ترشيد القرارات وتحقيق مستوى مرتفع من الرضى لدى العملاء والعاملين في المصارف.

ولأن تحسين جودة الخدمة يعد هدفاً لمدراء المصارف، ولأن الالتزام التنظيمي يظهر مدى تحقيق المصرف لأهدافه، سيتم في هذا البحث دراسة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير - أمانة العاصمة صنعاء.

## ١-٢ مشكلة الدراسة:

تعد الجودة المحدد الرئيسي لرضى العميل أو عدمه، وتعد من الأسبقيات الرئيسية للشركات لتعزيز مستوى ونوعية خدماتها (عبدالله، ٢٠٢٣، ٢٠٢)، وهذا يتطلب التكيف والتفوق على البيئة المحيطة فقد شهدت المنظمات تطورات فنية وتقنية وإدارية جعلها تفكّر باستمرار في تحسين مستوى جودة خدماتها، وقد انتشرت الأبحاث التي تراعي قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المتغيرة المحيطة والتي تعدّ بيئة مؤثرة في سلوكيات الأفراد، ومنها بحوث متعلقة بالالتزام التنظيمي الذي سيعزز تطبيق تلك الاتجاهات ويساعد على إيجاد مناخ وبيئة تنظيمية مناسبة تؤدي إلى تحقيق أهداف وسياسات وخطط المنظمة (السياني، ٢٠١٥، ١١٠).

وتشير بعض الدراسات إلى أنه يمكن التغلب على مشاكل ومعوقات تحسين جودة الخدمات المصرافية من خلال تطبيق المداخل الإدارية الحديثة والتي ثبت فاعليتها في تطوير أداء المنظمات في العديد من دول العالم التي مارست تلك الأساليب الحديثة (عبد الرحمن ، ١٩٩٧ )، ويعد الالتزام التنظيمي من المتغيرات الحديثة التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الدارسين فهو سلوك غير ملموس يتبع من ذات الفرد ويظهر من خلال تصرفاته كانتقامه للمصرف وبذل الجهد والوقت من أجل نجاحه، وتظهر نتائج الالتزام التنظيمي من خلال الأداء الوظيفي لكل فرد في المصرف، كما يعتبر الالتزام التنظيمي عنصراً ضرورياً في تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة التنظيمية بين العاملين والإدارة، كما يساعد في تطوير قدرات المصرف على المنافسة والاستمرار (عبدالخير ، ٢٠٢٣ ، ٨٠).

ولقد اهتم عدد كبير من الباحثين بجودة الخدمة، فقد أوصى (العزاوي، ٢٠١٢ ، ٩٢) بإجراء دراسة تتناول تحسين جودة الخدمة، كونها مفهوم يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند وضع الاستراتيجيات، كما أوصى بأن على إدارة المصارف تبني برامج علمية فعالة لتطوير الخدمة المصرافية، وقد أوصت العديد من الدراسات في هذا المجال (Kumati, ٢٠٠٨) (عبد المالك، ٢٠٠٨) (الشحومي، التومي ، ٢٠٠٧) (والى، ٢٠٠٤) بال الحاجة إلى المزيد من الدراسات والأبحاث في قياس وتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من هذه المصارف،

وأوصى عدد من الباحثين بإجراء الأبحاث الميدانية المتعلقة بالالتزام التنظيمي لأنه من المضامين الرئيسية التي يعمل على تحقيق رؤية البنك (عز الدين، كنزة، ٢٠٢١، ٢٦٧).

وقد أصبحت البنوك في الجمهورية اليمنية تأخذ بزمام الأمور في الجودة من خلال تطبيقها معايير تخصها وبما يتوافق مع رسالتها التي تقدمها ويتلاءم مع البيئة المحيطة لها، وفي ظل الظروف التي تشهدها البلاد اليمنية كان لابد من أن تقوم البنوك اليمنية ومنها البنك اليمني للإنشاء والتعمير ببذل جهود عالية ومكثفة نحو تحقيق الجودة في خدماتها المصرفية في ظل بيئه ذات متغيرات اقتصادية غير مستقرة، وهذا لا يشكل عائقاً مستحيلاً في تطبيق الجودة المصرفية بل يكون دافعاً ومسبباً قوياً كي تتمكن البنوك من الحفاظ على عملياتها وعدم تسربيهم منها للقطاعات المالية الصغيرة ومؤسسات الصرافة (الشواхи، ٢٠٢٢)، وأن الالتزام التنظيمي يعمل على تحقيق الأهداف من خلال التزام الموظفين بمعايير الأعمال واتمامهم الوظيفي، هدف البحث إلى دراسة أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، العاطفي، الاستمراري) في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسة) في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء.

### - تساؤلات المشكلة:

ومما سبق يثار التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟
  - ومن هذا السؤال تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:
    - ما مستوى ممارسة الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟
    - ما مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟
    - ما أثر الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟

- ما أثر الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟
- ما أثر الالتزام الاستثماري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟
- ما مدى وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية؟، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر ، المؤهل، المستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة) في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟

### **٣-١-١ أهداف الدراسة:**

- تهدف الدراسة المقدمة الى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:
- التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- وتتفقع منه الأهداف التالية:
- قياس مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- قياس مستوى تحسين جودة الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- تحديد أثر الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- تحديد أثر الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- تحديد أثر الالتزام الاستثماري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء
- التعرف على وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي،

العمر، المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة) في البنك اليمني للإنشاء

والتعهير في أمانة العاصمة صنعاء

#### ١-٤ أهمية الدراسة:

يتسم حقل جودة الخدمة المصرفية باهتمام العديد من البنوك، إذ تواجه هذه البنوك تحديات تجعلها غير قادرة على أداء وظائفها بالشكل الأمثل، ويعود الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة المصرفية من المواضيع ذات الأهمية القصوى، وعليه تأتي أهمية الدراسة وفقاً لما يلي:

##### أ- الأهمية النظرية:

١. تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيوية الموضوع وندرته، خاصة في البيئة البحثية اليمنية.
- ٢- تهدف هذه الدراسة إلى إثراء المكتبة العلمية اليمنية بمعلومات حول تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في البنوك اليمنية، في ظل التحديات الراهنة التي يفرضها عصر التقنيات والتطور.
- ٣- ستشكل هذه الدراسة قطاعاً مهماً وحيوياً على المستوى الوطني يمثل أحد أهم القطاعات المهمة في عملية التنمية البشرية وهو القطاع المصرفى المتمثل بالبنوك اليمنية الذى له أثر كبير على مستوى المجتمع.
- ٤- تزداد أهمية هذه الدراسة في ظل تفاقم المشكلات والتحديات التي تواجهها البنوك اليمنية اليوم، حيث يعد تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة ضرورياً للتعامل مع التغيرات السريعة في السوق والمجتمع .
- ٥ - تعتبر هذه الدراسة دعماً للمكتبات ومراكز البحث العلمية في اليمن، نظراً لندرة الأبحاث المتعلقة بتأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة في البنوك اليمنية.

##### ب- الأهمية التطبيقية:

- ١- تساهم هذه الدراسة في تحسين وتعزيز جودة الخدمة في البنوك اليمنية من خلال تبني مفاهيم الالتزام التنظيمي وتطبيقها على أسس علمية استناداً إلى نتائج ووصيات الدراسة.

٢ - تساهم هذه الدراسة في تطبيق مفاهيم ورؤى جديدة في جودة الخدمة -كما هو الحال في البنوك العالمية في الدول المتقدمة- لتحقيق مردود اقتصادي واجتماعي أفضل للبنوك اليمنية في ظل التحديات الحالية والمنافسة الشديدة.

٣- قد تساعد هذه الدراسة متخذ القرار في البنوك اليمنية من اتخاذ مجموعة من القرارات التي من شأنها زيادة مستوى الوعي بأهمية جودة الخدمة ورفع مستوى الالتزام التنظيمي.

٤ - الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وإمكانية تعميمها على البنوك اليمنية.

**جدول (١-١) التكرارات لأبعاد الالتزام التنظيمي (المتغير المستقل)**

استمراري	عاطفي	معياري	الأبعاد	الدراسات
✓	✓	✓		(مهدي، شمران، ٢٠١٧)
✓	✓	✓		(الدهان، ٢٠١٨)
✓	✓	✓		(كاظم، النجار، ٢٠١٩)
✓	✓	✓		(امام، ٢٠١٩)
✓	✓	✓		(محمد، ٢٠١٩)
✓	✓	✓		(تي، نعروة، غربي، ٢٠٢١)
✓	✓	✓		(العطار، صلاحين، ٢٠٢١)
✓	✓	✓		(معمرى، ٢٠٢٢)
✓	✓	✓		(جاسم، ٢٠٢٢)
✓	✓	✓		(عبدالخير، ٢٠٢٣)
✓	✓	✓		(الركيباوي، اللهيبى، الجنابى، ٢٠٢٣)
✓	✓	✓		(بن تونس، بربيع، ليديا، ٢٠٢٣)
✓	✓	✓		(حنان، الهاشمى، ٢٠٢٤)
✓	✓	✓		(عبدالعزيز، منير، ٢٠٢٤)
١٤	١٤	١٤		المجموع

- من خلال الجدول السابق للتأصيل المعرفي للأبعاد، وقد تم اختيار هذه الأبعاد الثلاثة (المعياري، الاستمراري، العاطفي) لأنها مرتبطة بمجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة،

جدول (٢-١) التكرارات لأبعاد جودة الخدمة (المتغير التابع)

الثقة	التعاطف	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأبعاد	الدراسات
×	×	✓	✓	✓		(فضل، حسن، ٢٠٢٠)
×	×	✓	✓	✓		(وفاء، ٢٠٢٠)
×	×	✓	✓	✓		(خلود، احمد، ٢٠٢٠)
×	✓	✗	✓	✓		(قاسم، حسن، ٢٠٢٠)
×	✓	✓	✓	✓		(لاء، حامد، ٢٠٢١)
×	✗	✓	✗	✓		(انور، يعقوب، ٢٠٢١)
×	✓	✓	✓	✓		(ناظم، منذور، ٢٠٢١)
×	✓	✓	✓	✓		(كاطع، محسين، ٢٠٢١)
×	✗	✗	✗	✗		(عباس، باسم، ٢٠٢٢)
×	✓	✓	✗	✓		(عمار، سلمان، ٢٠٢٣)
×	✓	✓	✓	✓		(محمد، الاسدي، طالب ٢٠٢٣)
×	✓	✓	✓	✓		(بارق، عبدالرزاق، ٢٠٢٣)
✓	✗	✗	✗	✗		(حسين، علي، أمانة، ٢٠٢٣)
١	٧	١٠	٩	١١		المجموع

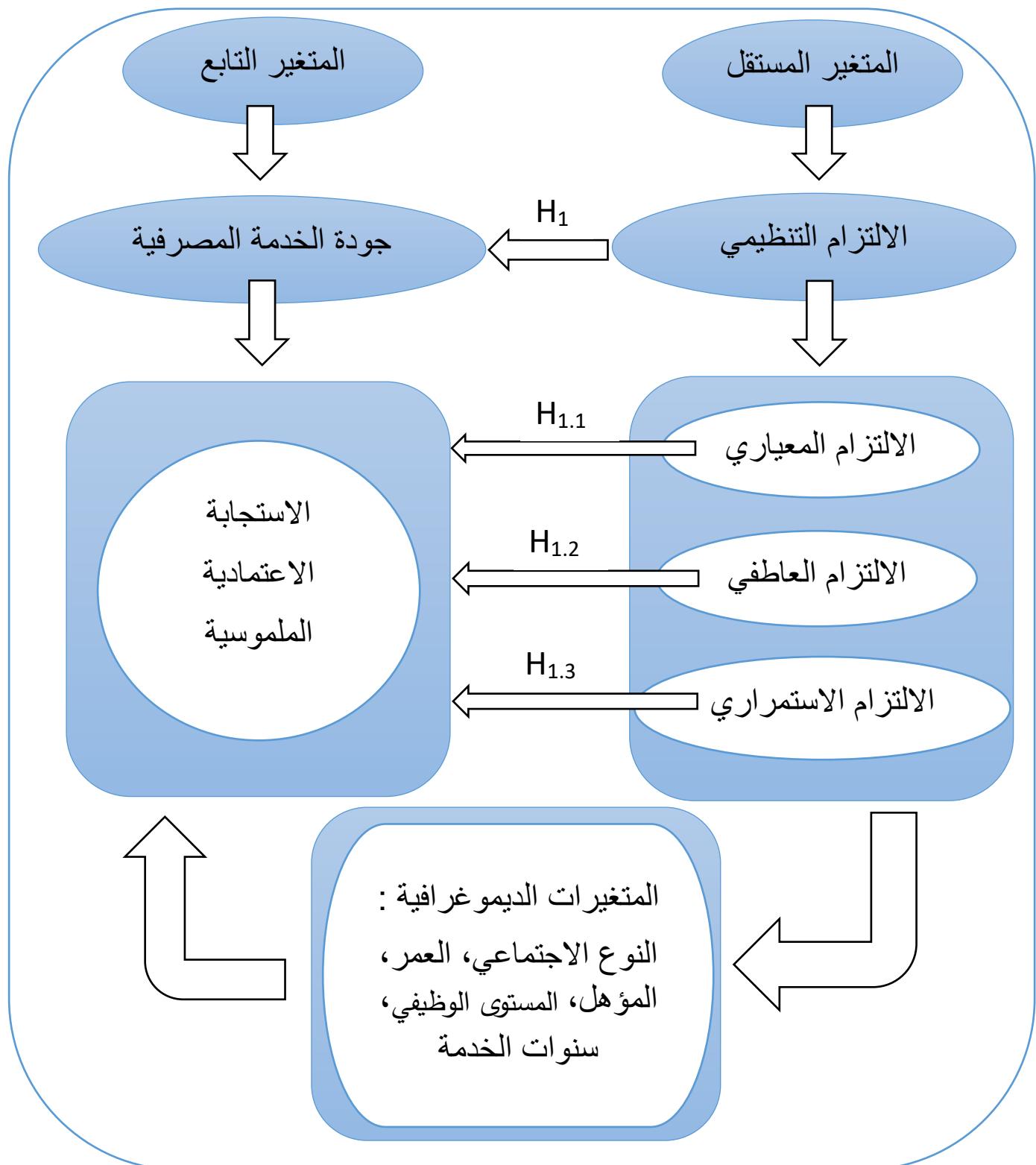
- من خلال الجدول السابق للتأصيل المعرفي للأبعاد، تم اختيار هذه الأبعاد الثلاثة

(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية) لأنها الأكثر تكراراً ومرتبطة بمجتمع وعينة

ومتغيرات الدراسة.

وبناء على الجدولين السابقين، تم اشتقاق النموذج المعرفي للبحث

#### ١-١-٥ نموذج الدراسة :



شكل (١-١) النموذج المعرفي

## ٦-١ فرضيات الدراسة

### • الفرضية الرئيسية الأولى: $H_1$

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء
- وتتقرع من هذه الفرضية عدة فرضيات:

#### • $H_{1.1}$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة

في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

#### • $H_{1.2}$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة

في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

#### • $H_{1.3}$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستثماري في تحسين جودة

الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

### • الفرضية الرئيسية الثانية: $H_2$

#### • توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابة أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي

وتحسين جودة الخدمة المصرفية، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع

الاجتماعي، العمر، المؤهل، التخصص، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة)

في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

## ١-١-٧ مصطلحات وإجراءات الدراسة

- الالتزام التنظيمي: يشير المصطلح إلى الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيدها تماشياً مع القيم وهذا ما يعزز رغبتهم في الاستمرار بها لمدة أطول طواعية والتزاماً منهم تجاهها (تي، نعروة، غربي، ٢٠٢١، ٣٩٦).

لأغراض الدراسة يُعرف الالتزام التنظيمي بأنه، مدى استعداد الموظفين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بشكل خاص والبنك بشكل عام لتنفيذ المهام المناطقة بهم لتحقيق أهداف البنك ورؤيته من خلال الالتزام المعياري، العاطفي، والاستثماري.

- الالتزام المعياري: يشير المصطلح إلى اعتقاد الفرد العامل بأنه مدين لمنظمته حيث أنها احتوته ودربيته وهي مصدر الدخل الرئيسي له وهي بداية للكثير من العلاقات الاجتماعية التي انشأها، وعليه تكون لديه الكثير من الدوافع الأخلاقية والأدبية والسلوكيات التي تشكل الالتزام المعياري، ويُشير المصطلح إلى درجة ولاء الموظف للمنظمة التابعة من شعوره بالالتزام الأخلاقي للبقاء فيها (عبدالخير، ٢٠٢٣، ٨٣).

لأغراض الدراسة، هو الالتزام الأخلاقي للموظفين لدى البنك اليمني للإنشاء والتعمير لتحقيق الأهداف بطريقة لا تتعارض مع أهداف البنك.

- الالتزام العاطفي: يشير المصطلح إلى درجة ادراك الفرد للخصائص التي تميز عمله من أهمية واستقلالية ومهارات مطلوبة كما ينبع من إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها وتسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات، يُشير المصطلح إلى الارتباط الوجданى لفرد بالمنظمة واندماجه فيها (عبدالخير، ٢٠٢٣، ٨٣).

لأغراض الدراسة، هو القوة الدافعة للأفراد في البنك اليمني للإنشاء والتعمير نحو تنفيذ المهام الموكلة إليهم ويظهر ذلك من خلال تصرفاتهم في بيئة العمل والتي توحى برغبتهم في الاستمرارية في الوظيفة وتحقيق أعلى معدلات النجاح

- الالتزام الاستثماري: يتكون هذا النوع من الالتزام عندما يقارن الفرد بين مزايا تركه للعمل لدى المنظمة ومزايا الاستمرار في العمل فيها فيختار ويفضل البقاء فيها، ويُشير المصطلح إلى ولاء الفرد تجاه المنظمة ومدى ادراكه للتکالیف الناجمة عن تركه لها (عبدالخير، ٢٠٢٣، ٨٣).

لأغراض الدراسة، هو الرغبة الشديدة لدى الأفراد في البنك اليمني للإنشاء والتعمير للاستمرار بالعمل داخل البنك بسبب توفر البيئة الملائمة للعمل

- تحسين جودة الخدمة المصرفية: تلعب جودة الخدمة دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين. أيضاً تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد البنك بالمزيد من الزبائن والربحية العالمية، ومن ثم زيادة قدرته على البقاء والنمو والاستمرار (فضل، ٢٠٢٠، ١٢٢).

لأغراض الدراسة، هي قدرة البنك اليمني للإنشاء والتعمير على اعتماد التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها بحيث يتميز على منافسيه وذلك من خلال الاستجابة السريعة للمتغيرات، وتوفير الموارد المادية التي تدعم أنشطة تقديم الخدمة، وذلك بإنجاز المهام بطريقة صحيحة.

- تحسين الاستجابة: يقصد بالمصطلح استجابة الإدارة لمساعدة العملاء وتزويدهم بالخدمات فوراً (العجمة، ٢٠٠٥، ٣٣٢).

لأغراض الدراسة، هو التفاعل مع متغيرات البيئة المحيطة للبنك اليمني للإنشاء والتعمير وبما يلبي حاجات ورغبات العملاء

- تحسين الاعتمادية: يقصد بالمصطلح القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح (العجمة، ٢٠٠٥، ٣٣٢).

لأغراض الدراسة، هو التزام البنك اليمني للإنشاء والتعمير بالمعايير الموضوعة لإنجاز المهام على أكمل وجه لتحقيق الأهداف

- تحسين الملموسة: يقصد بالمصطلح التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة أي ظهور العناصر المادية (الديوه جي، ٢٠٠٦، ١٩).

لأغراض الدراسة، يشير المصطلح إلى قدرة البنك اليمني للإنشاء والتعمير على توفير الاحتياجات الالزامية لتقديم الخدمات المتميزة

## **١-٨ منهجة الدراسة**

بناء على طبيعة البحث وتحقيق أهدافه اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج استخداماً في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، فهو الذي سيفصل الحالة ويكشف ويحدد العلاقة بين متغيرات البحث وأبعادها ليتم تفسير النتائج التي سيصل إليها البحث ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه:

مجموعة من الإجراءات الدراسية المناسبة والتي تتكامل لوصف الظواهر أو مشكلة البحث، اعتماداً على وصف الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافياً لاستخلاص دلالاتها، والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن موضوع البحث والخروج بنتائج تساعد في تطوير الواقع المدرسة (المحمودي، ٢٠١٩، ٤٦)

## **١-٩ حدود الدراسة**

### **- الحدود الموضوعية:**

يتناول هذا الدراسة أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، العاطفي، الاستمراري) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسة)

### **- الحدود المكانية:**

تمثل الحدود المكانية في المركز الرئيسي للبنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء

### **- الحدود البشرية:**

تمثل الحدود البشرية في الموظفين الذين يعملون في القيادة الادارية لدى البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة، وتتمثل هذه الوظائف بمدراء العموم، مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام

## ١٠-١ مصادر جمع البيانات

- اعتمد البحث على مصادرin أساسين لجمع البيانات، هما:

- مصادر ثانوية:

من أجل فهم الظاهرة نظرياً وبناء الإطار النظري للدراسة، تم استخدام مصادر البيانات الثانوية والتي تمثل في الدراسات العلمية والأبحاث والكتب والمجلات العلمية المحكمة والدوريات والمقالات والتقارير وموقع الانترنت للبحث العلمي ذات العلاقة بأثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء

- مصادر أولية:

تم تصميم استبانة كأداة للدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة، وتم تطويرها بما يتناسب مع البحث الحالي للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء، وذلك للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة

## ١-٢ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تم عرض الدراسات السابقة ابتداءً من المتغير المستقل إلى المتغير التابع ومن الحديث إلى القديم ومن الدراسات العربية إلى الأجنبية ومن ثم الدراسات التي ربطت بين المتغيرين.

### ١-٢-٢ الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي (المتغير المستقل):

#### أ- الدراسات باللغة العربية:

١- دراسة (حنان، الهاشمي، ٢٠٢٤) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة- دراسة ميدانية للعاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لدائرة قصر الشلالـة- تيارات

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الالتزام التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الصحي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ،حيث يشكل مجتمع الدراسة (٥١) من المؤسسة العمومية الاستشفائية بقصر الشلالـة ولاية تيارات من ممرضات وعاملات إدارة ، وكان أفراد العينة (٤٢) من ممرضات وعاملات إدارة ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن العاملات في القطاع الصحي لدائرة قصر الشلالـة لديهن التزام اتجاه المؤسسة التي يعملن بها ويرغبن بالاستمرار فيها حتى وإن واجهتهن بعض العواقب،كما أنهن يتزمنن بالمعايير والقيم المتعلقة بها ولو كان لديهن شعور بنوع من الاغتراب الوظيفي وبالتالي تتحقق الفرضية القائلة بأن الالتزام التنظيمي يخفف من الاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة.

٢- دراسة (عبدالعزيز، منير، ٢٠٢٤) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في السلوك الإبداعي - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز وحدة- عين وسارة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الالتزام التنظيمي في السلوك الإبداعي على مستوى وحدة سونلغاز عين وسارة ولاية الجلفة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٥٠) من موظفي وحدة سونلغاز بمدينة عين وسارة بولاية الجلفة، وكان أفراد العينة (٤٠) موظفاً،

وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها ارتفاع مستوى إدراك أبعاد الالتزام التنظيمي إذ سجلت تتحققها بمستويات مرتفعة ، بالمقابل كان مستوى إدراك السلوك الإبداعي المتوسط. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك اثر قويا ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية للالتزام التنظيمي على السلوك الإبداعي بوحدة سونلغاز عين وسارة ، وان اهم بعد من ناحية التأثير كان بعد الالتزام العاطفي، كما ان بعد الالتزام الأخلاقي لم تكن له علاقة تاثير مهمه حسب الدراسة

٣- دراسة (عبد الخير ، ٢٠٢٣) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في تنمية الإبداع الاداري بالتطبيق على العاملين ببنك فيصل الإسلامي

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الالتزام التنظيمي في تنمية الإبداع الاداري لدى العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وتشكل مجتمع الدراسة من موظفين ببنك فيصل الإسلامي السوداني (١٧٠) من العاملين او مدراء ، وكان أفراد العينة (١٥٠) عامل أو مدير ، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود اثر ذو دلالة احصائية للالتزام التنظيمي في تنمية الإبداع الاداري ببنك فيصل الإسلامي السوداني مما يساهم في تعزيز قدرات البنك على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وتقديم خدمات متميزة للبقاء والمنافسة.

٤- دراسة (بن تونس، بربيع، ليديا، ٢٠٢٣) بعنوان: الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية- دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ندير محمد، بتيري وزو

هدفت الدراسة إلى الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٤٤) عامل، وكان أفراد العينة (٦٠) عامل ، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة منفصلة: الالتزام المعياري. والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر بالعدالة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية " ندير محمد بتيري وزو" ، وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي عامة والعدالة التنظيمية عند أفراد عينة البحث وبالتالي تم التأكيد وتأكيد جميع فرضيات البحث

٥- دراسة (معمرى ، ٢٠٢٢) بعنوان: تحليل مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسه الجزائرية للمياه بغرداية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي وأبعاده لدى موظفي مؤسسة الجزائرية للمياه بغرداية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمؤسسة الجزائرية للمياه بغرداية(٤٦) موظفاً، وكان أفراد العينة (٩١) موظفاً ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الالتزام التنظيمي وأبعاده كانا متوسطا ، وأنه لا توجد فروق في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والعمر.

٦- دراسة (جاسم ، ٢٠٢٢) بعنوان: الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معلميهم في مديرية تربية الرصافة الثالثة في محافظة بغداد

هدفت الدراسة إلى التعرف على الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معلميهم في مديرية تربية الرصافة الثالثة في محافظة بغداد، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من معلمين المدارس الابتدائية في مديرية تربية الرصافة الثالثة في محافظة بغداد(٦٥٥٨) معلماً، وكان أفراد العينة (٢٥٠) معلماً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لمديري المدارس.

٧- دراسة (تي، نعروة، غربى، ٢٠٢١) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية بشركة جزائرية للمياه وحدة الوادي

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الالتزام التنظيمي في الاستغراق الوظيفي في شركة جزائرية للمياه وحدة الوادي ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، حيث تشكل مجتمع الدراسة(٤٧) من عمال الشركة الجزائرية للمياه وحدة الوادي، وكان أفراد العينة (٣٩) عامل أو مدير ،

وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي والاستغرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل السن والخبرة المهنية.

٨- دراسة (العطار، الصالحين، ٢٠٢١) بعنوان: واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردني- من وجهة نظر الموظفين

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية من وجهة نظر الموظفين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من موظفي وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية (٤٠) موظف وموظفة ، وكان أفراد العينة (٢٠٠) موظف وموظفة ، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها بان مستوى الالتزام التنظيمي يعتبر مرتفعا بشكل عام في وزارة التخطيط والتعاون الدولي.

٩- دراسة ( محمد، ٢٠١٩) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين - بحث استطلاعي في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود وايضا التعرف على مستوى انضباط العاملين في الشركة المبحوثه فضلاً عن التعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وانضباط العاملين واخيرا التعرف على مدى تأثير الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين في الشركة المبحوثة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من كافة الموظفين في الشركة العامة لنقل لمسافرين والوفود(٣٤٦) موظفاً ، وكان أفراد العينة (٤٢٠) موظفاً، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة وتأثير بين عوامل ومتغيرات الالتزام التنظيمي وانضباط العاملين .

وكذلك وجود توجه ايجابي لاجابات عينة البحث نحو الالتزام التنظيمي باعتباره المتغير المستقل في البحث، وايضا ظهر هناك توجه ايجابي لاجابات عينة البحث نحو انضباط العاملين باعتباره المتغير المعتمد في البحث.

١٠ - دراسة (امام، ٢٠١٩) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين - دراسة ميدانية  
على شركة السياحة فئة "أ" بالقاهرة

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين في شركات سياحة المصرية فئة "أ" بمدينة القاهرة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ،حيث يشكل مجتمع الدراسة بشركة السياحة المصرية فئة أ بالقاهرة الكبرى، وكان أفراد العينة (٤٢٠) من عاملين شركة السياحة فئة أ بالقاهرة الكبرى، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن الالتزام التنظيمي يؤثر بشكل معنوي وابيجابي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"

١١ - دراسة (النجار، كاظم ، ٢٠١٩) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في نجاح إدارة الجودة الشاملة في المصادر( مصرف الرشيد )

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في نجاح إدارة الجودة الشاملة في المصادر( مصرف الرشيد)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، حيث يشكل مجتمع الدراسة (٨٧ ) من مديرى الأقسام ورؤساء الشعب ، وكان أفراد العينة ( ٧٩ ) فرداً، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن مصرف الرشيد لديه التزام تنظيمي محدود بامتلاكه لبعض ابعاده، ولديه ممارسات لإدارة الجودة الشاملة من دون معرفتها بذلك من خلال فلسفة ادارتها وقدرتها على تلبية حاجات الموظفين ليتمسكونا أكثر بمصرفهم، وان ادارة المصرف لديها قناعة بأن الجودة في ادارة عملياته لها دور في تحسين ادائها المنظمي وتمسك والالتزام الموظفين في عملهم، إلا ان هناك انخفاضاً في الالتزام العاطفي من الموظفين تجاه المصرف

١٢ - دراسة (الدهان، ٢٠١٨) بعنوان: الالتزام التنظيمي ودوره في تحقيق المرونة الاستراتيجية من خلال ابعاد هوفستيد الثقافية-دراسة تحليلية في جامعة كربلاء

هدفت الدراسة لتحديد اثر الالتزام التنظيمي ودوره في تحقيق المرونة الاستراتيجية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ،

حيث تشكل مجتمع الدراسة (١٢٥) فرداً من موظفي واستاذة كلية الإدراة والاقتصاد ورئيسة جامعة كربلاء، وكان أفراد العينة (١١٦) فرداً، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة تأثير موجبة وقوية وذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في المرونة الاستراتيجية من خلال المتغير الوسيط ابعاد هو فسقى الثقافية. وقد اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات وكان من بين أهم هذه التوصيات تعزيز الوعي والارادك لمفهوم التنوع الثقافي وابعاده واهميته ودوره في تشجيع روح الالتزام لدى العاملين من خلال دفعهم في المشاركة في اتخاذ القرارات والتشجيع على اخذ روح المبادرة الفردية وتوليد الافكار الابداعية والمشاركة في تطبيقها لتحسين جودة الخدمات المقدمة

١٣ - دراسة (مهدى، شمران، ٢٠١٧) بعنوان: الالتزام التنظيمي وأثره في بناء سمعة المنظمة  
- دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الالتزام التنظيمي في بناء سمعة المنظمة ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٣٠) من العاملين بدائرة صحة محافظة كربلاء المقدسة، وكان أفراد العينة (٣٠)من كادر الموظفين ومدراء الشعب والاقسام المتواجدة في تلك الدائرة، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود تأثير معنوي بين الالتزام التنظيمي وسمعة المنظمة وفي ضوء مناقشة النتائج اظهرت وجود اهمية كبيرة لمفهومي الالتزام التنظيمي وسمعة المنظمة ، الأمر الذي يستلزم من المنظمة المبحوثة ضرورة الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي لما له من اثر في بناء سمعة المنظمة

## بـ- الدراسات الأجنبية

١- دراسة (Alaa, ٢٠٢٢، Obayda) بعنوان :

The effect of the organizational commitment on the organizational agility in the Directorate of Education at Qalqilya District.

- أثر الالتزام التنظيمي على الرشاقة التنظيمية في مديرية التربية والتعليم في محافظة قلقيلية.

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر الالتزام التنظيمي على الرشاقة التنظيمية ورشاقة الاستشعار ورشاقة اتخاذ القرار في مديرية التربية والتعليم في محافظة قلقيلية وهل هناك علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والرشاقة التنظيمية، ومعرفة ما إذا كان هناك دور للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) نحو أثر الالتزام التنظيمي على رشاقة الاستشعار في مديرية التربية والتعليم. وأكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة طردية بدرجة متوسطة بين أثر الالتزام التنظيمي على الرشاقة التنظيمية.

٢- دراسة ( Tahri, Benzian, 2019 ) بعنوان :

The Role of Organizational Commitment in the Improvement of Employees' Performance at a Business Companies  
An Empirical Study at Sonelgaz Company – Distribution Directorate Rifi – Béchar .

- دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في الشركات التجارية دراسة تطبيقية على شركة سونلغاز - التوزيع مديرية الريفية - بشار .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز ومعرفة مدى توافره والنمط السائد تم توزيع 80 استبانة على عينة الدراسة من العاملين، تم استرداد 66 منها قابلة للتحليل الإحصائي .

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- اتجاهات العاملين في مؤسسة سونلغاز نحو الالتزام التنظيمي إيجابية وبدرجة مرتفعة.
- وجود علاقة إيجابية وبدرجة مرتفعة لدور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز

- الالتزام الأخلاقي هو النمط السائد والأكثر في تأثيرها مؤسسة سونلغاز أداء على العاملين ثم يأتي بعده الالتزام العاطفي.

أوصت الدراسة بالاهتمام بنشر سلوك الالتزام التنظيمي في مؤسسة سونلغاز.

٣- دراسة ( Zainab, Zahraa, 2023 ) بعنوان :

## THE EFFECT OF CYBERLOAFING BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON JOB PERFORMANCE

(Applied Research on Al- Mustansiriya University  
employees and academics).

- تأثير سلوك Cyberloafing والالتزام التنظيمي بشأن الأداء الوظيفي (البحوث التطبيقية لموظفي جامعة المستنصرية والأكاديميين).

يهدف هذا البحث إلى معرفة المزيد عن التكاسل الإلكتروني والالتزام التنظيمي وكيف يؤثر على أداء الموظفين، ويكون مجتمع الدراسة من الموظفين والأساتذة والخبراء والجهات المتخصصة من جامعة المستنصرية من كافة الأقسام ويعود هذا البحث من منهج البحث الارتباطي الوصفي.

ومن أجل جمع البيانات تم استخدام استبانة ، والتي تم جمعها لـ (270) موظفاً إدارياً وأكاديمياً يستخدمون الإنترن特 والحسابات الآلية، ويستنتاج من هذا أن تأثيرات التكاسل الإلكتروني على المنظمات يمكن أن تترواح من التشتيت الجزئي للموظفين، إلى إهدر خطير لموارد الشركة.

تشير دراستنا إلى أنه إذا أراد صاحب العمل الحد من سلوكيات CYG لدى الموظفين، فمن المفيد اتباع استراتيجيات تحد من قدرتهم على خداع الآخرين.

## ٢-١ الدراسات المتعلقة بتحسين جودة الخدمة (المتغير التابع):

### أ- الدراسات باللغة العربية

١- دراسة عمار، سلمان (٢٠٢٣) بعنوان : دور البعد العاطفي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية ( دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين والمرضى في المستشفيات في محافظة صلاح الدين

هدفت الدراسة الى دور البعد العاطفي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين والمرضى في المستشفيات في محافظة صلاح الدين وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٥٠) فرداً وكان افراد العينة (١٤٥) منفذًا او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة معنوية للبعد العاطفي للدمج التنظيمي في تحسين جودة الخدمة الصحية .

٢- دراسة محمد الاسدي طالب (٢٠٢٣) بعنوان: دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

هدفت الدراسة إلى دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٢٥) فرداً وكان افراد العينة (١١٥) منفذًا او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها اهتمام المصرف المبحوث بالاهتمام بدور اليقظة الاستراتيجية لتعزيز جودة الخدمة المصرفية.

٣- دراسة حسين علي، أمانة، (٢٠٢٢) بعنوان : دور ثقافة الجودة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية ( بحث تحليلي لأراء اساتذة وطلبة الدراسات العليا بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة جامعة كربلاء

هدفت هذه الدراسة إلى دور ثقافة الجودة في تعزيز جودة الخدمة التعليمي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٦٠) من العاملين او مدراء ، وكان العينة (٦٠) عامل او مدير ،

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الكلية المبحوث تعمل على تجديد منهجها واساليبها العلمية والبحثية، لكي تكون لديها قاعدة معرفية ذات جودة متوقعة في ايصال رسالتها. وأن الكلية المبحوثة تهتم بأعداد مناهج تساعد على نشر ثقافة الجودة بشكل يعزز من جودة خدماتها التعليمية بالمستقبل

٤- (دراسة بارق عبد الرزاق ، ٢٠٢٢) بعنوان : امكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي ( دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الانبار

هدفت الدراسة إلى إمكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الانبار " وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٦٦) فرداً وكان افراد العينة (٢٢) منفذأً او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها ( وجود عالقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيري أدوات التسويق الرقمي وجودة الخدمة المصرفية الالكترونية على المستوى الكلي

٥- دراسة الااء، حامد (٢٠٢١) بعنوان توظيف ابعاد القيادة الريادية في تحقيق جودة الخدمات دراسة ميدانية في مصرف الرافدين وفروعه في مدينة الموصل )

هدفت الدراسة إلى توظيف أبعاد القيادة الريادية في تحقيق جودة الخدمات ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٢٠٥) فرداً وكان افراد العينة (٢٠٥) منفذأً او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود فروقات معنوية في آراء الافراد المبحوثين فيما يخص العلاقة بين أبعاد القيادة الريادية وجودة الخدمات

٦- دراسة انور ، يعقوب (٢٠٢١) بعنوان: إسهام الحملات الترويجية الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات الصحية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي دائرة صحة نينوى في مدينة الموصل

هدفت الدراسة إلى إسهام الحملات الترويجية الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات الصحية وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٠٠) فرداً، وكان افراد العينة (١٠٠) منفذًا او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها الحملات الترويجية الالكترونية لها أهمية في التعرف على الخدمات التي تقدمها المنظمات الصحية

٧- دراسة (ناظم، منذور (٢٠٢١) بعنوان : الإدارة الرشيقية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية (بحث ميداني في مديرية بلدية المحاويل هدفت هذه الدراسة إلى أثر الإدارة الرشيقية ودورها في تحسين جودة الخدمة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٦٦) من العاملين او مدراء، وكان افراد العينة (٦١) عامل او مدير، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها هو أن النتائج الاحصائية لكافة العلاقات الارتباط والتأثير ما بين الادوات الخاصة بالإدارة الرشيقية

٨- دراسة كاطع ، محيسن (٢٠٢١) بعنوان اثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار )

هدفت الدراسة إلى أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٥٠) من العاملين او مدراء، وكان افراد العينة (٤٠) عامل او مدير وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير للصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية

٩- دراسة قاسم ، حسن ، (٢٠٢٠) عنوان: توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز الجودة المصرفية (دراسة استطلاعية لعينة من المصادر الحكومية والخاصة في مدينة تكريت

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية في المصادر المبحوثة الحكومية والخاصة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة ( ٢٠٠ ) من العاملين او مدراء ، وكان أفراد العينة ( ١٥٢ ) عامل او مدير ، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها يوجد تأثير معنوي موجب لوسائل اليقظة التكنولوجية إجمالاً في جودة الخدمة المصرفية على مستوى المصادر المبحوثة

١٠- دراسة ( خلود أحمد ) (٢٠٢٠) عنوان : مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية (بحث تطبيقي في عينة من المصادر العراقية)

هدفت هذه الدراسة إلى مؤشرات فاعلية القرار الاستراتيجي وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة ( ١٢٠ ) من العاملين او مدراء ، وكان افراد العينة ( ٩٢ ) عامل او مدير ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية معنوية بين المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث المتمثلة بفاعلية القرار الاستراتيجي متغير مستقل بمؤشرات ملاءمة القرار ، قبول القرار جودة القرار)، وجودة الخدمة المصرفية (متغير تابع بأبعادها المختلفة

١١- دراسة (وفاء ، ٢٠٢٠) عنوان : مدى اعتماد اسلوب التحليل البيئي الداخلي كآلية التقييم جودة الخدمات المصرفية

هدفت هذه الدراسة إلى مدى اعتماد اسلوب التحليل البيئي الداخلي كالآلية لتقييم جودة الخدمات المصرفية وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة ( ٦٠ ) من العاملين او مدراء ، وكان العينة ( ٥٠ ) عامل او مدير ،

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها التحليل البيئي الداخلي يلعب دوراً كبيراً في تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف المبحوثة وذلك عن طريق دوره الكبير في تشخيص نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية والتي تتعكس وبالتالي على جودة خدماتها المقدمة للزيون

١٢ - دراسة (فضل حسن ٢٠٢٠) بعنوان : دور المحاسبة الالكترونية واثرها في جودة الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية على عينه من العاملين في المصارف العراقية)

هدفت هذه الدراسة إلى دور المحاسبة الإلكترونية واثرها في جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على عينه من العاملين وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جميع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (١٠٨) من العاملين او مدراء، وكان العينة (١٠٥) عامل او مدير، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها ان المصارف المبحوثة تستعمل وبشكل ايجابي المحاسبة الإلكترونية والبرامج المحاسبية الجاهزة مع توافر امكانيات بشرية مؤهلة و هذا يعكس بوضوح على جودة الخدمة.

١٣ - دراسة عباس (٢٠٢٢) بعنوان: التوجه الريادي في ادارة المؤسسات الصحية واثرها في تحسين جودة الخدمات (دراسة حالة في بعض مؤسسات وزارة الصحة العراقية)

هدفت هذه الدراسة إلى التوجه الريادي في إدارة المؤسسات الصحية وأثره في تحسين جودة الخدمات وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وحيث تشكل مجتمع الدراسة (٦٠) من العاملين او مدراء، وكان العينة (٤٠) عامل او مدير، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها ضرورة تبني المؤسسات الصحية ولما له من أهمية في ادارة مفاصل واقسام تلك المؤسسات والاعتماد على الاختصاصات الادارية التي تملك مؤهلات وقابليات الادارة ومراعاة تقليل الضغط.

## بـ- الدراسات الأجنبية

١- دراسة ( Hussain,Alaa,2022 ) بعنوان :

The Impact of Organizational Commitment on the E-services Quality  
in the Presence of the Organizational Learning as a Mediate Variable  
at Foreign Commercial Banks Operating in Jordan.

- أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الالكترونية بوجود التعلم التنظيمي كمتغير وسيط لدى البنوك التجارية الاجنبية العامة في الاردن.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الالتزام الاستمراري، والالتزام العاطفي، والالتزام المعياري) على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المتمثلة في أبعادها (السرية، الاعتمادية، سهولة الاستخدام) بتتوسيط التعلم التنظيمي بين المتغيرين في البنوك التجارية الاجنبية العامة في الاردن ، وقدم الباحث عدة توصيات أهمها ان تقوم البنوك في تحسين مستويات الحوافز لديها بما يتلاءم مع احتياجات الموظفين الشخصية وتحسين مستويات الدعم بكافة أشكاله وأنواعه بهدف المحافظة عليهم، بالإضافة إلى الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء .

٢- دراسة ( Falah Salah, Halat,2019 ) بعنوان :

The Impact of Organizational Climate Dimensions on  
the Quality of Customer Service An Empirical Study in Sulaymaniyah  
International Airport.

- أثر أبعاد المناخ التنظيمي على جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مطار السليمانية الدولي.

هدفت الدراسة إلى تأثير المناخ التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة للزيائن في مطار السليمانية الدولي، اذ يعنى البحث إلى تحليل أثر المناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، أسلوب القيادة، الاتصال، المشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا) على جودة خدمة العملاء في المنظمة المبحوثة.

## ٣-٢-١ الدراسات المتعلقة بالمتغيرين اثر الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة

### أ- الدراسات باللغة العربية:

١- دراسة (الركيابي، الهبيبي، الجنابي، ٢٠٢٣) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المالية والمصرفية في العراق ( دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية في العراق )

هدفت الدراسة إلى 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 ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من البنوك التجارية ببغداد، وكان أفراد العينة مصرف الشرق الأوسط التجاري ومصرف التجاري العراقي ومصرف بغداد التجاري، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي، ووجود مستوى متوسط من جودة الخدمة، وجود علاقة ارتباط بين الالتزام التنظيمي، وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة، وبناءاً على ذلك قدمت مجموعة من الاقتراحات.

٢- دراسة (عبدالله، ٢٠٢٣) بعنوان: تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات ( بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات )

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل. وجودة الخدمات كمتغير تابع ، وتحديد علاقة الارتباط والتأثير بينهما إلى أي مدى يرتبط الالتزام التنظيمي بتحسين جودة الخدمات في شركة اسيا سيل ؟، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،

واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مركز شركة آسيا سيل للاتصالات، وكان أفراد العينة (١٥٠) فرداً في شركة آسيا سيل للاتصالات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغيرين، وتأثير قوي لابعاد الالتزام التنظيمي في جودة الخدمات.

-٣- دراسة (عزالدين،كنزة،٢٠٢١) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية الوادي

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات - الوادي ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، حيث تشكل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، وكان أفراد العينة من مجموعة الاداريين الموظفين (٦٠) موظف، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي، ووجود مستوى متوسط من جودة الخدمة، وجود علاقة ارتباط بين الالتزام التنظيمي ، وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

-٤- دراسة (فتحية، يسري، ٢٠٢١) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية- دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية في مديرية البيئة لولاية قالمة ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مديرية البيئة لولاية قالمة والبالغ عددهم(٣٩) موظف، وكان أفراد العينة(٣٥) موظف، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها محاولة منا لمعرفة درجة تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية

٥- دراسة (راتيا، رميساء، سناء، ٢٠٢١) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي )

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة التي يقدمها العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، وكان أفراد العينة (٦٠) موظف، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغير المستقل بأبعاد هـ (الالتزام العاطفي الالتزام المعياري، الالتزام الإستماري) وبين جودة الخدمة وأبعادها عند مستوى دلالة معنوية أقل من أو تساوي (٠٠٠٥) حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (٠٠٦٠)

٦- دراسة (الغراوي، ٢٠١٤) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة ( دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة )

هدفت الدراسة للتعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها العاملين في الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني للمواطنين في محافظات قطاع غزة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة من موظفي الإدارات والمديريات الخدمانية في الشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة من المستويات العليا والوسطى والتنفيذية والبالغ عددهم (٣٣٣) موظفاً، وكان أفراد العينة (٣٠٠) من مقدمي الخدمات العاملين في الوزارة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات التي يقدموها للعملاء

٧- دراسة (ال قاسم، ٢٠١٢) بعنوان: اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية- دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية، إذ تمثلت أنماط الالتزام (العاطفي، المعياري الاستماري)، فيما تمثلت

أبعاد جودة الخدمة المصرفية بـ (العناصر الملموسة الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الاهتمام)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات ، وحيث تشكل مجتمع الدراسة بالمصارف التجارية الأردنية إذ استهدف كل من (بنك الإسكان للتجارة والتمويل بنك الأردن، بنك لبنان والمهجر، بنك الاتحاد) والذي يبلغ عددهم (١٢٠٠) موظف وموظفة، وكان أفراد العينة (٢٤٠) عاملين في المستويات الإدارية والتنفيذية الوسطى، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود أثر واضح وعال لالتزام التنظيمي العاطفي الاستمراري، المعياري على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

#### ب- الدراسات الأجنبية

- دراسة (٢٠١١، Ogunnaike، Olaleke) بعنوان:

Assessing the Effect of Organizational Commitment on Service

- تقييم أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على شركة tantalizers في مدينة لاغوس- نيجيريا)

هدفت الدراسة الى التعرف اثر ابعاد الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة لدى موظفي الاتصال بالعملاء في مطاعم الوجبات السريعة الشعبية في مدينة لاغوس- نيجيريا

توصلت الدراسة ان هناك تأثير كبير لالتزام المعياري على جودة الخدمة على العكس من الالتزام العاطفي والمستمر حيث ان ليس لهما تأثير كبير على جودة الخدمات

وتوفر الدراسة توجيهات لمديري الخدمة في تصميم استراتيجيات التسويق الداخلي لمجموعتين من الموظفين (موظفي الالتزام العاطفي والالتزام المستمر) بحيث يمكن غرس عنصر الالتزام المرغوب فيهم لتحسين جودة الخدمة.

- دراسة (Pouran، Raeissi et al.، ٢٠١٥) بعنوان:

The Relationship between Nurses Organizational Commitment and Services Quality

- العلاقة بين الالتزام التنظيمي للممرضات وجودة الخدمات ( دراسة مسح مقطعي للممرضين والممرضات في المستشفيات التابعة لمنظمة الضمان الاجتماعي \_ )

هدف الدراسة الى معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي للممرضات وخدمات المستشفى من أجل تحسين جودتها

وكان أهم ما توصلت اليه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية و هامة بين الالتزام المعياري والالتزام المستمر واعتمادية جودة الخدمة، وإن هناك علاقة بين الالتزام المعياري وضمان جودة الخدمة

ومن التوصيات المهمة للدراسة:

- تحسين الالتزام المعياري وانعكاسه على تحسين جودة الخدمة وذلك بغرس القيم والرؤى التنظيمية بين الموظفين خلال التدريب والتعليم
- يمكن تحسين الالتزام المستمر وانعكاسه على جودة الخدمة من خلال الترقيات الوظيفية والتنافس بين الموظفين
- عقد ورش عمل تربوية للعناية بالمرضى وسلامتهم لتحسين الاستجابة والاعتمادية

## ❖ تعلق على الدراسات السابقة :

أولاًً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة والابحاث التي تم عرضها فيتناولها للالتزام التنظيمي مثل: دراسة (عبدالعزيز، متير، ٢٠٢٤)، ودراسة (حنان، الهاشمي، ٢٠٢٤)، ودراسة (بن تونس، برباع، ليبيا، ٢٠٢٣)، ودراسة (الركيباوي، الهبيبي، الجنابي، ٢٠٢٣)، ودراسة (عبدالخير، ٢٠٢٣)، ودراسة (جاسم، ٢٠٢٢) فيما يتعلق باختيار أبعاد الدراسة (المعياري - العاطفي- الاستمراري).

- كما تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تسعى إلى تحسين جودة الخدمة المصرفية مثل دراسة (جاسم، الاسدي، طالب، ٢٠٣٢)، ودراسة (كاطع، محيسن، ٢٠٢١)، ودراسة (العاني، حامد، ٢٠٢١) ودراسة (الريبيعي، أحمد، ٢٠٢٠) وتعلقها باختيار أبعاد الدراسة (الاستجابة، الاعتمادية ،الملموسيّة)

ثانياً: أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات والابحاث السابقة في أنها تهدف إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء كما يختلف حجم العينة المستخدمة في الدراسة الحالية عن حجم العينة في الدراسات السابقة.

حيث لا توجد دراسة بحسب علم الطلبة عملت على دراسة اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء او المصارف العاملة في الجمهورية اليمنية.

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

على الرغم من أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات والابحاث السابقة إلا أن هذا الدراسة استفادت من الدراسات السابقة في عدة جوانب منها:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في وضع الإطار العام للدراسة
- كتابة الجانب النظري
- تحديد أبعاد متغيرات ونتائج النموذج المعرفي
- التعرف على الأساليب الإحصائية المختلفة لقيام بعملية التحليل، والاستفادة منها في بناء الاستبانة

**الفصل الثاني:  
الإطار النظري**

**المبحث الأول:  
أثر الالتزام التنظيمي  
المبحث الثاني:  
تحسين جودة الخدمة  
المصرفية**

## ٢-١ المبحث الأول: الالتزام التنظيمي

- تمهيد:

يعد الالتزام التنظيمي عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمي، وتعزيز الثقة والاستقرار بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في بقاء المنظمة واستمرارها، لهذا تجده ينال أهمية كبيرة من قبل الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، وهذا ما يدعو للتعرف بشكل أوسع على هذا المصطلح ( عباسى، ٢٠٢١ ).

ويعد الالتزام التنظيمي جزء أساسى من سلوكيات تنظيمية وهو أحد أكثر المفاهيم صعوبة، حيث تتعدد مضامينه نظرا للعوامل أو المتغيرات المؤثرة فيه، وبالرغم من ذلك إلا أن في نهاية المطاف تركز على بقاء العاملين في المنظمة، والمحافظة عليهم وبذل الجهد المضاعف لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة على حد سواء (فتحية، يسرى، ٢٠٢١ )

ويتناول هذا المبحث مفهوم الالتزام التنظيمي، الأهمية، الخصائص، المراحل، العوامل المؤثرة، الأنواع، مداخل ونماذج الفهم، وأبعاد الالتزام التنظيمي

### ٢-١-١ مفهوم الالتزام التنظيمي

التعريف الاصطلاحي:(حنان الهاشمي، ٢٠٢٤)

قد تزايد الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال الفترة الأخيرة سواء لدى المديرين أو الأكاديميين على اعتبار ان الموظف يكون أكثر التصاقاً بمنظمته وأكثر جدية في تحقيق اهدافها .

- فقد عرف كلا من ( porter-smith ١٩٧٠ ) الالتزام التنظيمي بأنه توجه يتسم بالفعالية والايجابية نحو المنظمة.

- وعرف ( Mowdayetal ١٩٧٩ ) الالتزام التنظيمي بأنه ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت.

- وعرف ( Oreilly chatmans 1986 ) الالتزام التنظيمي بأنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة.

- ويعرف كلا من ماسي وشنيدر التزام الموظف على أنه حالة مرغوبة، له هدف تنظيمي

ويتضمن الاندماج (Involvement) والإنصاف (Commitment) والاعاطفة (Passion) والحماس (Enthusiasm) والجهد المستهدف وكذا الطاقة، إذن فهو مكون من عنصرين إلا وهي المواقف والسلوكيات .

عرفه (John) بأنه الشعور بالارتباط القوي والاعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد من خلال الأيمان بأهدافها وقيمها والرغبة في بذل الجهد والمحافظة على عضويته فيها (٢٠١٠٠٢٨) (John) الالتزام التنظيمي هو الدرجة التي تحدد مدى التطابق بين أهداف الفرد والمنظمة بعرض المشاركة والعضوية المستمرة للمنظمة (خوين - ٢٠١٥ - صفحة ١٢٩)

كما عرفه (Buchanan) بأنه ارتباط جزائي وعاطفي بأهداف وقيم المؤسسة ودور الشخص فيما يتعلق بهاته الأهداف والقيم بالمؤسسة، من أجل مصلحتها الخاصة بغض النظر عن قيمتها المفيدة تماماً العودة وسلامي (٢٠٢٠، صفحة ٤٦) الالتزام التنظيمي هو ارتباط الفرد وتواافقه واحتواه مع المنظمة التي يعمل فيها، وهو تعبير عن رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيقها (بود برد و يوب ٢٠١٩، ٢٧).

يعبر عن الارتباط النفسي للعاملين بالمنظمة ويقلل من احتمال مغادرتهم لها، وهو رغبة قوية لدى العاملين للبقاء في المنظمة، وتحقيق أهدافها وتقبلها والاستعداد للعمل على انجاز الطموح التنظيمي (Elyana. 2019. ١٤٥).

-لأغراض الدراسة: يعرف الالتزام التنظيمي بأنه أحد المفاهيم الأساسية التي تصف العلاقة بين العاملين والمنظمات جنباً إلى جنب حيث يبرز سلوك الالتزام التنظيمي كأحد مظاهر التزام الأفراد بأهداف وقيم وتوجهات المنظمة التي يعملون فيها، وشعورهم بالارتباط بالمنظمة وقيمها وأهدافها، حيث يحسون أنهم جزء لا يتجزأ من وجود المنظمة. ويشعرن بالاعتراض بالعمل، واستيعاب أهدافها والاستعداد لبذل جهود فيها نتيجة لوجود هذه الرابطة الطوعية، لذا فهو عملية إيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم، وهذا ما يعزز مدى رغبتهم في الاستمرار بها مدة أطول طوعية والتزاماً منهم اتجاهها، والسعى إلى تحقيق أهدافها.

## ٢-١-٢ أهمية الالتزام التنظيمي

يعتبر الالتزام التنظيمي من المواقبيات المهمة للكثير من المنظمات حيث أكدت اغلب الدراسات والابحاث على اهمية الالتزام التنظيمي ودوره في الحد من الآثار السلبية في المنظمات حيث كلما كان مستوى الالتزام التنظيمي مرتفعا في المنظمة كلما اثر ذلك بصورة ايجابية في بيئه المنظمة وادى ذلك الى انخفاض الظواهر السلبية مثل كثرة التغيب عن العمل وضعف اداء المهام الوظيفية (بلطرش ، ٢٠١٠) ، كما أن ارتفاع التكاليف الناتجة عن التهرب من العمل والتأخير عن العمل وتدني مستويات الرضا الوظيفي نتيجة عدم الالتزام التنظيمي للأفراد في المنظمة دفعت العديد من الباحثين للتطرق الى هذا الموضوع ايجاد الحلول اللازمة نكاز عبد المنير . (٢٠١٥).

هناك عدة اسباب يتبع من خلالها اهمية الالتزام التنظيمي وهي كالتالي:

- ١- يعمل الالتزام التنظيمي على زيادة الترابط والتلاحم بين المنظمة وافرادها.
- ٢- يساهم الالتزام التنظيمي في مساعدة المنظمة على التنبؤ بمدى استمرار العاملين فيها او تركهم للعمل والالتحاق بمنظمات أخرى.
- ٣- تسهم النتائج الايجابية المتحصلة من الالتزام التنظيمي على المحافظة على المنظمة ومواردها البشرية ويمكن الادارة فيها من دراسة السلوك الانساني داخل المنظمة.
- ٤- يعمل الالتزام التنظيمي على تعزيز انتاجية المنظمات وضمان استمرارها من خلال التزام افرادها(بلطرش، ٢٠١٠)
- ٥- كما ان الالتزام التنظيمي يساعد المنظمات في معرفة المؤشرات التي تؤدي إلى التنبؤ بالنواحي السلوكية للعاملين والاخذ الاحتياطات والترتيبات الازمة قبل وقوعها مثل الدوران الوظيفي للعاملين حيث من المفترض ان العاملين الأكثر التزاما في المنظمة سيكون بقائهم في المنظمة اطول من غيره(عاشروي، ٢٠١٥)

### **٣-١-٢ خصائص الالتزام التنظيمي**

يتصف الالتزام التنظيمي بالخصائص التالية:

١- إن الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتبع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسّد مدى ولائهم.

٢- الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد

٣- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

٤- الالتزام التنظيمي هو اعتقاد قوي بقيم المنظمة وأهدافها وضرورتها تقبلها - يؤثر الالتزام التنظيمي عبر على قرار الفرد العامل فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة  
(فلة، ٢٠١٧)

٥- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية نصف العلاقة بين الفرد العامل ومنظمته أن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

٦- إن الالتزام التنظيمي لا يتميز بالثبات ، وإنما يتميز بالتغيير بسبب تأثير عدة عوامل فيه.

### **٤-١-٢ مراحل الالتزام التنظيمي**

يمر الالتزام التنظيمي عموماً بثلاثة مراحل رئيسية وهي : (الشعري ٢٠١٣ ، ٣٢)  
(٣٣)

١- مرحلة التجربة: تبدأ هذه المرحلة من تاريخ مباشرة العامل العملة في المؤسسة الاقتصادية وتمتد المدة سنة واحدة، يخضع العامل خلالها للإعداد والترتيب والتجربة ويوجه محور اهتمامه خلال هذه المرحلة على ترسیخ وجوده في المؤسسة الاقتصادية ومحاولة التكيف مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها والسعى للتوفيق بين اهتماماته ميله وأهدافه مع أهداف مؤسسته لإثبات ذاته وجذارته بالعمل فيها.

٢- مرحلة العمل والإنجاز : تتراوح مدة هذه المرحلة من سنتين إلى أربع سنوات، يحاول العامل خلالها تأكيد مفهوم الإنجاز وإثبات ذاته وجدراته في العمل بالمؤسسة الاقتصادية، ويسعى خلال هذه المرحلة لإبداء التزامه ولولاته الشديد للمؤسسة، ويكتسب العامل خلال هذه الفترة مهارات وقدرات ومعارف متعددة، مما تساعد بشكل كبير على رسم مساره الوظيفي في ضوء إمكانياته وقدراته التي تضعه في بداية الطريق الرسم حياته الوظيفية المستقبلية.

٣- مرحلة الثقة بالتنظيم: يهتم العامل خلال هذه المرحلة بتطوير مهاراته ومعلوماته الوظيفية، والمحافظة على إدراك الآخرين لقدراته على الانجاز والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية، ويمتلك العامل خلال هذه الفترة رصيداً كبيراً من الخبرة والمعرفة والإلمام الوظيفي.

#### ٤-١-٥ العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

اشار (Kabir and Parvin, ٢٠١١,٢٤٥) الى ان هناك مجموعة من العوامل تؤثر في مستوى الالتزام التنظيمي وهي:

١- خصائص العمل Job Characteristics، افادت الدراسات الى ان مستوى الالتزام التنظيمي يكون مرتفعاً لدى الأفراد الذين يديرون اعمالهم شخصياً self employed بسبب شعورهم بمعنى العمل job enrichment مقارنة بالإفراد الذين يعملون في منظمات لا يملكونها.

٢- مكافآت العمل Job Rewards ، توصلت البحوث التي اجريت في هذا المجال الى ان الالتزام التنظيمي يتأثر بشكل كبير بالمكافآت التي يتلقاها الفرد من المنظمة التي يعمل بها، فقد لوحظ بأن الالتزام التنظيمي يكون مرتفعاً لدى الأفراد الذين يعملون في منظمات تطبق خطط منح الاسهم للعاملين Employee Stock Option Plan ESOP مقارنة بالمنظمات التي لا تطبق مثل هذه الخطط.

٣- توفر فرص عمل بديلة Availability of Alternative Job Opportunities ، تقييد الدراسات الى انه من المتوقع ان ينخفض مستوى الالتزام التنظيمي لدى الافراد عندما تتوفر لديهم فرص عمل بديلة وجذابة خارج المنظمة التي يعملون بها وبالعكس.

#### • الخصائص الذاتية للإفراد العاملين Personal Characteristics of Employees

لقد اثبت البحث العلمي بأن الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الذين امضوا سنوات عمل طويلة يكون مرتفعاً بسبب ما استثمروه من حياتهم الوظيفية في المنظمة، بينما يكون الالتزام المنظمي منخفضاً لدى الموظفين الذين مضى عليهم فترة قصيرة في المنظمة.

اما (Yilmaz et al., 2014,245..(Bakhshi et al., 2009,147) فقد حددوا

عدد من العوامل التي تحقق حالة الالتزام التنظيمي وهي:

(١) إيمان قوي في الأهداف والقيم المؤسسية.

(٢) الاستعداد لبذل جهد كبير للمنظمة.

(٣) رغبة قوية لحفظ عضوية في المنظمة

#### ٦-١-٢ أنواع الالتزام التنظيمي

انسجاماً مع وجهة النظر التي ترى أن التزامات الفرد تتعدد حيال المنظمة، فقد أفرزت بعض الدراسات على المستويين الفكري والميداني تسميات مختلفة للالتزام التنظيمي تعبّر عن وجهة نظر الباحثين في فهم الالتزام وعن الدافع الذي يجعل الفرد ملتزماً للمؤسسة التي ينتمي إليها، وهناك نوعين من الالتزام بما:

أ- الالتزام الخارجي: ويبين هذا النوع من الالتزام كما يرى نتيجة إذعان العاملين حيث تكون لديهم سيطرة منخفضة على أهدافهم وخصائصهم وهذا يعني امتلاك الأفراد قوة أقل في صياغة أو تشكيل حياتهم العملية. فالإدارة تحدد ومن طرف واحد ظروف العمل لمستخدميها، الأمر الذي يضعف شعورهم بالمسؤولية.

بـ-الالتزام الداخلي: ينبع هذا النوع من الالتزام من داخل الفرد، فالأشخاص يكونونوا في العادة ملتزمين المشروع أو فرد أو برنامج معين على أساس امتلاكهم الأسباب الدافعة حاله، وإذا ما أرادت الإدارة العليا التزام داخلي لأفرادها وجب عليها إشراكهم في تحديد أهداف عملهم، وإعطائهم الفرصة لتحديد السلوكيات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف. ( عابدين، ٢٠١٠ ).

## ٧-١-٢ مداخل ونماذج فهم الالتزام التنظيمي

### - أولاً: مداخل الالتزام التنظيمي:

تمحورت دراسات الالتزام المبكرة حول مدخلين رئيسيين لدراسة الالتزام التنظيمي هما(العوفي ٢٠٠٥ : ص ٣٤-٣٥) :

١-المدخل الاتجاهي (التبادلية): وينظر للالتزام على أنه اتجاه يعكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعته ونوعيته ويعتمد على معرفة الأفراد وشعورهم وإدراكتهم للتوازن بين الجهد المبذول والإغراءات المقدمة التي يحصلون عليها، ومع مرور الوقت؛ فإن الأفراد يرغبون في وضع المراهنات الجانبية لتقرير ومعرفة التوازن بين الجهد المبذول والتكاليف والمكافآت التي يحصلون عليها ؛ إذ تزداد مراهنتهم واستثمارتهم في المنظمة بزيادة مدة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة تكلفة تركة المنظمة والانتقال إلى منظمة أخرى.

٢-المدخل السلوكي: ويعنى بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية، وغير المادية التي يستثمرها في المنظمة فالالتزام هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها.

٣-مؤخراً جرت محاولات للعمل على تكامل المدخلين؛ حيث رأى بعض الباحثين أن أبحاث الولاء ستكون لها قيمة أكبر فيما لو تم الأخذ بالمدخلين معاً، فضلاً عن أن المدخلين يشكلان وجهين لعملة واحدة، فقد قام كلاً من Meyer & Allen عام

١٩٨٤ على تكامل المنظورين الاتجاهي والسلوكي للاللتزام التنظيمي (رشيد، ٢٠٠٤، ٤)

ص (١٢)

- ثانياً: نماذج الالتزام التنظيمي:

الباحث سوف يستعرض عدداً من النماذج المفسرة للاللتزام التنظيمي تم ترتيبها حسب التسلسل التاريخي من الأقدم حتى الأحدث، وكان ذلك على النحو التالي:

• نموذج (Etzion) ١٩٦١ :

تعتبر كتابات Etzioni من أهم الكتابات حول الولاء التنظيمي، حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة وهذا ما يسمى بالولاء أو الالتزام ويأخذ ثلاث أشكال هي هيجان (١٩٩٨):

١-الولاء المعنوي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمته والتابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.

٢-الولاء القائم على أساس حساب المزايا المترادفة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد مع منظمته والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة نفع مترادفة بين الطرفين الفرد والمنظمة.

٣-الولاء الاغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها، حيث اندماج الفرد مع منظمته غالباً ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظراً لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد.

• نموذج ستوك و سلانيك (Slanick & Staw) ١٩٧٧ :

فقد حدد أبعاد الالتزام التنظيمي كالتالي (الأحمدي، ٢٠٠٤ : ص ١٤) :

١- الالتزام الاتجاهي: ويقصد به العمليات التي من خلالها تتطابق أهداف الفرد مع أهداف وقيم المنظمة وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار بها.

٢- الالتزام السلوكي يقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق. فالجهد والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بها وبأعضويتها

• نموذج كيدرون (Kidron 1978) :

ويميز كيدرون بين بعدين ونوعان من الالتزام هما الأحمدي، ٢٠٠٤ : ص ١٤) :

١- الالتزام الأدبي : ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة واعتبارها جزء من قيمه وأهدافه.

٢- الالتزام المحسوب يقصد به رغبة الموظف في الاستمرار في العمل بالمنظمة برغم وجود عمل بديل بمنظمة أخرى وبميزاًياً أفضل.

• النموذج الاستثماري للالتزام ١٩٨٣ :

تمت دراسة هذا النموذج بواسطة كلاً من Rusbult and Farrell بصورة أضيق في علاقته بالالتزام التنظيمي التي تعني الميل أو الرغبة في البقاء في الوظيفة المعينة، حيث يعتبر النموذج الاستثماري الالتزام نتيجة للرضا الوظيفي، وهو تصور أن الوظيفة تعطي المكافآت والمزايا ما يفوق التكاليف والمساوي، والاستثمار في الوظيفة(العجم، ١٩٩٦ : ص ١٠٧).

• نموذج أنجل و بيري & Angle (Perry 1983) :

يعتبر هذا النموذج أن النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الالتزام التنظيمي،

يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين هما (هيجان ١٩٩٨ ص ٩٢-٩٠):

١- نموذج الفرد كأساس للولاء التنظيمي: يعتبر هذا النموذج أن جوهر الولاء التنظيمي يبني على أساس خصائص الفرد وتصراته، باعتبارها مصدر للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه، وأن يكون هذا السلوك عاماً، واضحاً وثابتاً وطوعياً، وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر والجنس والتعليم والخبرات،

باعتبارها محددات سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة والتي يتحدد على أساسها ولاء الأفراد لمنظمتهم باعتبارها محددات سلوك الفرد.

٢- نموذج المنظمة كأساس الولاء التنظيمي: يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الالتزام التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة، وأنه في سبيل تحقيق هذه الأهداف لا يتردد في تسخير مهاراته وطاقاته في سبيل تحقيق هذه الأهداف مقابل قيام المنظمة بتلبية تلك الحاجات والأهداف أي أن هذه العملية تبادلية بين الفرد والمنظمة وأن جوهر هذا التبادل هو ما يمسى بالعقد النفسي الذي يتضمن مجموعة من الالتزامات والتعهدات التي تكون محددة أو غير محددة بالنسبة لكلا الطرفين - الفرد والمنظمة - لكنها لابد وأن تؤدي بأي شكل من الأشكال إلى رضا الفرد عن العمل في هذه المنظمة.

نموذج كانتر (Kantar) 1986 :

يرى هذا النموذج أن أنواع من الولاء التنظيمي نابعة من متطلبات السلوك المختلف، التي تفرضها المنظمات على أفرادها، وهي (هيجان، ١٩٩٨ : ص ٤٧)

١- الالتزام المستديم ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المنظمات التي يعملون فيها، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزء من منظماتهم، وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها. - الالتزام التلاحمي ويتمثل في العلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظمته والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمات، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين، وإضافة إلى الامتيازات التي تمنحها تلك المنظمات كإعطاء البطاقات الشخصية

قام Celep بتطوير نموذج للالتزام التنظيمي مكون من أربعة أبعاد خاص لقياس الالتزام لدى المعلمين، حيث تشمل الأبعاد الأربعة كلاً من الالتزام تجاه المدرسة، الالتزام تجاه العمل التدريسي، الالتزام المهني تجاه مهنة التعليم، والالتزام نحو الزملاء. واتسم هذا النموذج بدرجة معقولة من الصدق والثبات عند استخدامه لقياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من المعلمين بالمدارس الثانوية التركية وعينة من العاملين في المدارس الابتدائية والمتوسطة في سلطنة عمان (عبد العزيز، ٢٠٠٨، ١٢٦).

#### ٨-١-٢ أبعاد الالتزام التنظيمي

يشكل الالتزام التنظيمي أحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح الشركات أو فشلها، وأوضحت العديد من الدراسات أن للالتزام التنظيمي أبعاد مختلفة وليس بعدها واحداً، ولذلك قام العديد من الباحثين بتطوير نماذج توضح الأبعاد الالزمة لبناء علاقة التزام بين العاملين وبين الشركة التي يعملون بها من أجل أن يحقق كل منهم أهدافه المرجوة (خير الدين والتجار، ٢٠١٧).

ويعتبر نموذج ألين وماير والذي تم تطويره في السبعينيات من القرن الماضي أحد أهم وأشهر النماذج التي درست الأبعاد المكونة للالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات، ويُعرف بنموذج العناصر الثلاثية للالتزام التنظيمي، لأنه يستند في نظرته للالتزام على ثلاثة عناصر مكونة له وهي (Okwanyo, ٢٠١٤):

##### أ. الالتزام العاطفي:

يعبر الالتزام العاطفي عن قوة ورغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في شركة معينة لأنه متواافق مع أهدافها وقيمها، ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف (Alshuraiji and Alsabri, ٢٠١٤)، كما يعبر أيضاً عن الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبطاً سيكولوجياً بالشركة من خلال مجموعة من المشاعر منها الولاء - الانتماء - الرغبة - التعلق، وأنه التزام نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو الشركة وتناسب أهدافه مع أهدافها (جودة والمغربي ٢٠١٧).

ويتأثر الالتزام العاطفي بمدى إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله، من الاستقلالية التي يحصل عليها في عمله، وأهمية العمل الذي يؤديه واكتساب مهارات متعددة، ومدى توافقها مع ما يطلب منه، وطبيعة علاقته بالمشرفين (السقاء ٢٠١٦).

#### ب الالتزام الاستثماري:

يشير الالتزام الاستثماري إلى درجة التزام الفرد تجاه الشركة التي يعمل فيها، نظراً لقيمة الاستثمارية التي يمكن أن يتحققها لو استمر بالعمل مع الشركة مقابل ما سيفقده لو قرر الاتصال بمنظمات أخرى (الشنطي ٢٠١٧)،

كما يعبر أيضاً عن قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بشركة معينة لاعتقاده أن ترك العمل فيها يكلفه الكثير ، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في الشركة، فإن تركه لها سيفقهه الكثير من المزايا مثل الصداقات وال العلاقات مع زملاء العمل، والمهارات التي يكتسبها وغيرها (علي والقرني ٢٠١٧).

#### ج الالتزام المعياري:

يعبر الالتزام المعياري عن إحساس ورغبة الفرد في العمل الصالح الشركة والبقاء فيها، غالباً ما يعزز هذا الشعور دعم الشركة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل والمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للشركة ( مقرى ويحياوي ٢٠١٤ ).

وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في تعزيز هذا النوع من الالتزام، فشعور الفرد بالالتزام بالبقاء في الشركة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل التحاقه بالشركة التوجه النقاوبي أو العائلي) أو بعد دخوله الشركة التوجه التنظيمي)، وقد يكون للقيم العائلية أو الدينية أو الثقافية التي يؤمن بها الفرد تأثير في تكوين الالتزام المعياري

Awwad and Agti, 2012)

## **٢- المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية**

- تمهيد:

يختلف مفهوم الجودة في القطاع المصرفي عنه في القطاع الانتاجي والمتمثل بإنتاج السلع، كون الجودة المدركة في الخدمة المصرفية هي غير الجودة المدركة في السلعة الملموسة، لذا فإن حكم الزبائن بشأن جودة الخدمة المصرفية يكون بناءً على جودة عملية تقديم الخدمة، فضلاً عن المنافع النهائية التي يجنيها من تلك الخدمة (علوي ، ٢٠٠٨ : ٥٤) .

ويتناول هذا المبحث مفهوم جودة الخدمة المصرفية، الأهمية، الأهداف، أساليب تحسين، مستويات، خصائص، العوامل التي تساعد على التحسين، وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

### **٢-١ مفهوم جودة الخدمة المصرفية:**

تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، أو هي كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها المصرف وتكون مصممة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وفي الوقت ذاته تشكل مصدرًا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية "آل قاسم، ٢٠١٢ (٣٨)، وهي أيضًا ملائمة ما يتوقعه الزبائن من الخدمة المصرفية المقدمة لهم مع ادراكيهم الفعلي للمنفعة نتيجة لحصولهم على تلك الخدمة (الكريكي، ٢٠١٠) ، وهنا يلاحظ أن مفهوم جودة الخدمة المصرفية يركز على اتجاهين، الأول هو مفهوم الجودة الداخلية المبني على أساس تقديم الخدمة وفق مواصفات قياسية صممت لذلك.

أما الثاني فهو مفهوم الجودة الخارجية والتي يركز على مدى إقناع الزبائن بمستوى الخدمة المقدمة إليه، وعليه يمكن التمييز بين خمس مستويات الجودة الخدمة المصرفية كما حددها( Payne & Adrian 1996:181)

وتعرف بأنها وحدة قياس لتوافق الأداء الفعلي لخدمة معينه مع ما يتوقعه الزبون وما يدركه الزبائن للأداء الفعلي ويتبين هنا التركيز على وجهة نظر الزبون أمر مهم جدا (الكريدي ٢٠١٥ ، ٢٣٤).

جودة الخدمة المصرفية هي عبارة عن أنشطة وممارسات يقوم بها المصرف وهي ذات طابع منفعي من خلال خدمة ملموسة أو غير ملموسة مقدمة للزبائن لإشباع حاجاتهم وتحقيق رضاهم سواء كانت الخدمة بمقابل مادي أو بدون مقابل

(شياع، ٢٠١١، ٩٢)

وقد وردت عده مفاهيم مختلفة للباحثين عن مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ومنها. هي توفير الخدمة بشكلها الالكتروني للزبائن على مستوى عال من الجودة (Buckly, ٢٠٠٣١٢٣) تعرف بانها التقييم والحكم الشامل للزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المطروحة في السوق الافتراضية(عواطفي، ٢٠١٩، ٣٥).

وتعد جودة الخدمة المصرفية مقياس حاسم ومهم للأداء التنظيمي وتعتبر في طليعة ادبيات وممارسات تسويق الخدمة في سوق العمل .(Sangeetha& Mahalingam 2011: 48)

- لأغراض الدراسة: عُرفت جودة الخدمة المصرفية بأنها هي البحث عن احتياجات زبائن المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات والرغبات ضمن موارد المصرف وقدراته ومتابعة تطور هذه الاحتياجات.

## ٢ - ٢ - أهمية الجودة المصرفية

اولا: أهمية جودة الخدمة المصرفية ان ضغوط المنافسة دفعت البنوك الى صياغة استراتيجيات مختلفة للاحتفاظ بالزبائن، وكانت مفاتيح هذه الاستراتيجيات هو زيادة مستوى جودة الخدمة ولذلك تعد جودة الخدمة ضرورية بشكل خاص في سياق الخدمات المصرفية لأنها توفر مستوى عال من رضا الزبائن مفتاحاً للميزة التنافسية وتحقيق عملية الاحتفاظ بالزبائن، ولكن جودة الخدمة لها تأثير كبير على نجاح البنك وأدائه لذلك فإنها حظيت باهتمام إضافي بسبب علاقتها بالتكاليف والأداء المالي ( Ahmed 2017:53 ) ويرى

(Kaur&Kiran 2015:75) بان جودة الخدمة المصرفية تعد العامل الرئيسي الذي تتمكن من خلالها البنوك في جذب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الأصليين. وتبرز أهمية الجودة في الخدمات المصرفية من خلال المزايا التي يحققها المصرف في بلوغ أهدافه،

والنجاح في صناعة الأعمال المصرفية، وتقديم الخدمات المصرفية للزيائن في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع الممكنة، فعلى المستوى الداخلي يمكن للمصرف إيجاد بنية ملائمة للعمل المصرفي تقوم على الرضا والروح المعنوية والالتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية، وتخفيض تكاليف الأخطاء بما يؤدي إلى تعظيم الربحية ، أما على المستوى الخارجي تتعكس في تعزيز سمعة المصرف وصورته أمام الزيائن وزيادة قدرته على الاحتفاظ بالزيائن الحاليين وجذب زبائن جدد وتحقيق رضاهم مما يكسب المصرف ميزة تمكّنه من مواجهة منافسة المصارف الأخرى، (بوعيشة ، الشامية ٢٠١٠) .

### **٣-٢-٢ اهداف جودة الخدمة المصرفية:**

إن كل نشاط من أنشطة المصرف مرتبط بأهداف يعلم المصرف على تحقيقها، ومنها نشاط تحسين جودة الخدمة التي يم من خلالها دائمًا تحقيق أعلى ربحية للمصرف، وهو هدف رئيسي تسعى إليه العملية المصرفية (الشيخلي ، ٢٠١٨ ، ٣١) إذ لا يمكن التسليم بأن المؤسسة المصرفية ، قد بلغت الذروة من تحقيقها الجودة إذا لم يكون هناك مقياس للنتائج الناجحة من خلال ممارسة العمل المصرفي والتحقق الفعلي من دوران وحركة المال عبر البعدين الداخلي والخارجي، ونقصد بذلك تعظيم إيرادات المصارف من الأموال ونشاط وحركة هذه الأموال ومدى إمكانيتها في تحقق رضا الزيتون واستقطاب الزيائن الجدد وتعاظم إعدادهم في التعاملات المصرفية ، وعليه تقوم المصارف بتكييف جهودها بالاستمرارية على جودة الخدمة طالما هناك حاجة إلى معرفة المزيد عن ما تضيّفه الجودة فعلاً، وكيف يمكن دعمها وتغذيتها وإدارتها.

#### ٤-٢-٤ أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية :

تحرص العديد من المنظمات المصرفية على تطوير وتحقيق مستوى جودة خدماتها باستخدام مجموعة الطرق والأساليب التالية (حنيدر، وقحام ٢٠١٧ : ٦٩-٧١) و (مراحي ٢٠١٩ : ٦٣-٦١) و (سمير ٢٠٢١ : ٢١-٢٨)

١- الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث: إن الفشل في الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية قبل المنظمات يؤدي إلى اللجوء إلى استخدام البحث كوسيلة لتجمیع المعلومات وتحقيق الفهم وتوقعات الزبائن للخدمة وتقییماتهم لأداء الفعلی لها.

٢- العمل على استقطاب وتوظیف أفضليات الكفاءات إن وضع . معايير وبرامج لتحسين جودة الخدمة تعتبر غير ذات قيمة ما لم يتوافر لدى المصرف قاعدة من الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الإيجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير ، وتشير نتائج الدراسات إلى أن نحو ثلث مشكلات الجودة تتحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم للرغبة في العمل وتدنى نظرتهم للزبون.

٣- لاهتمام ببرامج التسويق الداخلي: إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن المصرف من تحقيق الأداء المتميّز ، ولكن يجب أن يتوافر لدى هؤلاء العاملين الرغبة والاتجاه الإيجابي نحو تحسين جودة الخدمة والتسويق الداخلي هو مفهوم حديث بمقتضاه يتم النظر إلى العاملين على أنهم زبائن داخليين وإلى وظائفهم على أنها منتجات داخلية، وإن إدارة المصرف يجب أن تبذل جهوداً معينة لبيع تلك الوظائف للعاملين وإقناعهم بها كشرط مسبق لتحقيق النجاح في تعاملاتهم مع الزبائن الخارجيين .

٤- سرعة التصدي لمشكلات الزبائن يسعى البنك إلى تحقيق رضا الزبائن عن طريق مواجهة المشكلات والتصدي لها والتعامل معها.

٥- تعليم الزبون عن الخدمة: يمكن للمصرف تعزيز مصدر قيمته لدى الزبون عن طريق بذل جهود ملموسة لتعليميه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة ولا شك أن زيادة إلمام الزبون بالخدمات يزيد من قدرته على اتخاذ قرار أفضل ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات.

## **٢-٥ مستويات جودة الخدمة المصرفية**

- ١ - الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف : وهي جودة تتوقع إدارة المصرف بأنها سوف تشبّع حاجات ورغبات الزبائن .
- ٢ الجودة التي يتوقعها الزبائن : وتمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية المطلوب توافرها للزبائن .
- ٣-الجودة الفعلية : وهي الجودة التي تؤدي الخدمة فعلاً .
- ٤ - الجودة الفنية : وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.
- ٥-الجودة المروجة للزبائن وتمثل مدى الرضا والقبول الذي يمكن للمصرف أن يحصل عليه من الزبائن عند تقييمهم للخدمات المصرفية.

## **٦-٢ خصائص جودة الخدمة المصرفية**

هناك مجموعة من الخصائص العامة للخدمات المصرفية وقد اتفق معظم الباحثين في مجال تطبيق خصائص الخدمات بشكل عام على الخدمات المصرفية ولكنها تختلف عنها بالأ�شطة والإجراءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية وطريقة الأداء والعاملين والمعدات المستخدمة في تقديمها، كذلك تختلف من اذ طبيعة الزبائن باختلاف حاجاتهم ورغباتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها ويمكن ايجاز هذه الخصائص كالتالي: ( الشمري ، والعبد اللات (٢٠٠٨، ٣٨) و (الحادي، ٢٠١٢-١٦ )

١-التقليل من الوثائق الورقية لمعاملات.

٢-فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم.

٣ - عدم إمكانية تحديد الهوية.

٤ - إمكانية تسليم الخدمات الكترونيا.

٥ - سرعة تغير القواعد الحاكمة

## **٧-٢ العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية**

هناك مجموعة من العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية والتي نوجزها فيما يلي (الهام، احمد ، ٢٠١٦ ، ٤٢):

- ١ - التركيز على الزبون إن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها، وعليه يسعى أي بنك لكسب رضا زبائنه من خلال تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم بهدف كسب ولائهم.
- ٢- تحفيز وتدريب الموظفين من أجل دفع الموظفين لتقديم أفضل المهارات والأفكار في مجال الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن، على الإدارة أن تقوم بتحفيز الموظفين وتدريبهم على حسن معاملة الزبون بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية .
- ٣- المشاركة إن اعتماد البنك لمفهوم المشاركة بين جميع الموظفين داخله سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل وتكون حلقات الجودة.

## **٨-٢ أبعاد جودة الخدمة المصرفية**

تنتج جودة الخدمة عن شبكة معقدة من الأبعاد وعلى مدار السنوات عمل الباحثين على تعريف المكونات الأكثر معنوية لجودة الخدمة وعرفوا عوامل مختلفة تساهم في جودة الخدمة (ككاندامبولي وآخرون، ٢٠٠٧ ، ص: ٩٩)، فتعددت واختلفت أبعاد الجودة حسب رؤية كل باحث وفيما يأتي عرض لهذه الأبعاد:

### **١ - الاعتمادية:**

يشير هذا البعد إلى إمكانية المصرف توفير الخدمات المصرفية بشكل يعتمد عليه من قبل الزبائن، وكذلك القدرة على تسليم تلك الخدمات في الأوقات المحددة لها الجنابي، ٢٠١٥ ، ص: (٢٣٨)، وإن أهمية المعلولية في الخدمات المصرفية هي أكثر من معرفة التوقعات وتلبيتها بل إن إخفاق المصرف في تقديم الخدمة المصرفية بمعولية عالية يعني تدني مجال القبول (التسامح ) لدى الزبائن مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمة المصرفية المطلوبة أو المقبولة (عبيد، ٢٠٠٤ ، ص ٢٤).

## ٢- الاستجابة:

تشير إلى مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للزيائن والرد على استفساراتهم والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها والمساهمة في حل مشكلات الزيائن المحددة عن طريق استعداد ورغبة مدير المصرف مثلاً في لقاء زبون معين لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدته وتدخله لحل المشكلة (الزامل وآخرون، ٢٠٠٩، ١٣٤).

## ٣- الملموسيّة:

تشير إلى المظهر الملموس للأشياء باعتبارها تعزز ثقة الزيائن بالخدمة المقدمة اعتماداً على ضرورة التأكيد من أن العناصر الملموسة تتطابق مع تصور الزيائن (الجنابي ، ٢٠١٥ ، ٢٣٩)، إذ تزود الملموسيّة الزيائن بإيضاح مادي وتصور عن الخدمة لا سيما الزيون الجديد الذي سيسخدمها في تقييم الجودة (الملا، ٢٠٠٥، ٧١)، فالمصرف الذي لا يمتلك صرافاً آلياً أو معدات للتدقيق وحساب النقد أو لا يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والزيائن أجهزة التكيف أو الإضاءة الكافية أو المقاعد والطاولات.. الخ)، ستكون نتيجة تقييم خدماته سيئة من قبل الزيون (الزامل وآخرون، ٢٠٠٩، ١٣٥).

## ٤- ٩-الالتزام التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمات المصرفية:

يعكس الالتزام التنظيمي درجة اقتناع الفرد وإيمانه بأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمتها ورغبته فيبذل أكبر جهد ممكن لتحقيق أهدافها والالتزام يعد من الظواهر المهمة في الحياة البشرية بشكل عام وفي المنظمات بشكل خاص، ونتيجة لذلك برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الانساني في المنظمات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه ولأن الالتزام بمضامين الجودة من قبل العاملين في المنظمات يعد من الظواهر المهمة في حياة المنظمات ونتيجة لذلك برزت الحاجة إلى دراسة الالتزام التنظيمي فیتحسين جودة الخدمات المصرفية.

ان الانفتاح على العالم والنمو الاقتصادي خصوصاً في مجال الخدمات المصرفية أدى ذلك الى عملية تطور سريع في أساليب تقديم الخدمات بالجودة المناسبة اذ تُعد الخدمة أهم عنصر من عناصر المزيج التسويقي والوسيلة لإشباع احتياجات العملاء ورغباتهم.

إن طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة والالتزام التنظيمي لها أهمية خاصة، حيث إن الكفاءة والفاعلية في المنظمات العامة والخاصة منها على وجه الخصوص تحتاج إلى مستوى عالي من الالتزام بين العاملين بسبب الطبيعة الشخصية للخدمات.

كما أن الالتزام بالمعايير التنظيمية، مثل متطلبات الحكومة، وإجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء، وسياسات حماية البيانات، يُسهم في تعزيز الأمان والشفافية في التعامل، وهو ما يُعد جزءاً جوهرياً من قوة الخدمة المصرفية. فعندما يشعر العميل بأن حقوقه محفوظة وأن معاملاته تدار ضمن بيئة قانونية صارمة، فإن ذلك يعزز رضاه وولاته، ومن جهة أخرى، يُساعد الالتزام التنظيمي في تقليل المخاطر القانونية والتشغيلية، مما يوفر للبنك بيئة مستقرة تُمكّنه من التركيز على الابتكار وتحسين جودة الخدمات، بدلاً من الانشغال بتصحيح الأخطاء أو مواجهة العقوبات وبذلك، يمكن القول إن الالتزام التنظيمي لا يقتصر فقط على الامتثال للقانون، بل يُعد ركيزة استراتيجية لتعزيز قوة الخدمات المصرفية ورفع مستوى التفاس في السوق

### **الفصل الثالث:**

**منهجية البحث وإجراءاته  
الميدانية**

## **٣-١ منهجية وإجراءات الدراسة**

### **تمهيد:**

يتناول هذا المبحث: منهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، ومصادر جمع البيانات، وأدلة الدراسة وخطوات بنائها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وأخيراً قياس مدى صدق أدلة الدراسة وثباتها.

#### **١.١.٣ . منهج الدراسة:**

بناءً على طبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج البحثية ملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، ويقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع بوصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها كماً ونوعاً، فالتعبير كيفياً (يفسر الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها)، أما التعبير كمياً (وصف الظاهرة رقمياً ويوضح مقدارها أو حجمها)، كما لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة (محل الدراسة) بل يتضمن تحليلاً وتفسيراً شاملين للبيانات وقياسها، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة (المحمودي، ٢٠١٩، ٤٦-٤٧).

#### **٢.١.٣ . مجتمع الدراسة:**

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: جميع الأفراد، أو الأحداث، أو الأشياء التي يتم اختيار وسحب العينة منها بالفعل: وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث (عبيدات وعدس، وكايد، ٢٠١٦، ٩٦).

ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع القيادة الادارية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء الممثلين في (مدراء العموم، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام)، والبالغ عددهم (٨٠) موظفاً.

#### **٣.١.٣ . عينة الدراسة:**

تعرف العينة بأنها مجموعة جزئيه من مجتمع الدراسة المستهدف للدراسة، يتم اختيارها؛ من أجل تحقيق أهداف الدراسة من خلال تحقيق الأغراض المتمثلة في عمل الملاحظات والاستنتاجات الإحصائية حول هذه المجموعة من عناصر المجتمع (العرقي والشمسي، ٢٠١٩).

وقد اعتمدت الدراسة طريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة، المتمثل بالقيادات الإدارية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء (مدراء العموم، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام)، والبالغ عددها (٨٠) مفردة.

وقد تم توزيع (٨٠) استبانة، وتم استرجاع (٦٨) استبانة من الاستبيانات الموزعة، وبعد مراجعة وتدقيق الاستبيانات المستردّة اتضح وجود (٣) استبيانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبهذا يكون عدد الاستبيانات التي تم اعتمادها للتحليل الإحصائي (٦٥) استبانة، أي ما نسبته (٨١.٢٥٪) من مجموع الاستبيانات الموزعة.

#### ٤.١.٣. مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصادرين أساسين لجمع البيانات هما:

أولاً: المصادر الأولية: تم إعداد استبانة لأغراض استكمال متطلبات الدراسة بما يتاسب مع متغيراتها، وتم تطويرها بما يتاسب مع الدراسة الحالية لجمع البيانات من القيادات بالبنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، ومن ثم تقييغها وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلائل ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: المصادر الثانوية: وتمثل في البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري، وتكوين معرفة حول متغيرات الدراسة، وبناء مؤشرات قياس متغيرات وأبعاد الدراسة، وقد تم جمع تلك البيانات والمعلومات من خلال البحث والقراءة المنظمة والتحليل من عدد من المصادر منها (الكتب، والأطروحات، والأبحاث العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمؤتمرات وموقع الأنترنت المتاحة للبحث العلمي) ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

#### ٤.١.٤. أداة الدراسة وخطوات بنائها:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الازمة لهذه الدراسة، حيث تعرف الاستبانة بأنها: هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة التي يوجهها الباحث إلى أفراد العينة (المبحوثين) والمرتبطة بعضها البعض الآخر بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث وذلك في ضوء موضوع الدراسة والمشكلة التي اختارها (القاسم،

٢٠٢١، ٥٤٤). وقد تم تصميم وتطوير الاستبانة لتحديد أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، وقد تم الاعتماد في بناء فقرات الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين أساسين، هما:

القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والتي شملت: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).

القسم الثاني: يتضمن البيانات الخاصة بقياس أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ويكون من (٢٤ فقرة) مقسمة إلى محورين هما:

المحور الأول: يتناول الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (الالتزام التنظيمي) ويكون من (١٢ فقرة) موزعة على ثلاثة أبعاد كما في الجدول (٣ - ١).

المحور الثاني: ويتصل بالفقرات الخاصة بالمتغير التابع (تحسين جودة الخدمة المصرفية) ويكون من (١٢ فقرة) موزعة على ثلاثة أبعاد، كما في الجدول (٣ - ٢).

جدول (٣-١): مكونات استماره الاستبانة

المحاور	البعد	عدد الفقرات	النسبة
الالتزام التنظيمي	الالتزام المعياري	٤	% ١٦,٦٧
	الالتزام العاطفي	٤	% ١٦,٦٧
	الالتزام الاستمراري	٤	% ١٦,٦٧
	إجمالي الالتزام التنظيمي	١٢	% ٥٠,٠٠
تحسين جودة الخدمة المصرفية	الاستجابة	٤	% ١٦,٦٧
	الاعتمادية	٤	% ١٦,٦٧
	الملموسة	٤	% ١٦,٦٧
	إجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية	١٢	% ٥٠,٠٠
الإجمالي			% ١٠٠

### ٦.١.٣. مقياس أداة الدراسة:

اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، حيث أعطى الرقم (٥) للبديل موافق بشدة، والرقم (٤) للبديل موافق، والرقم (٣) للبديل موافق نوعاً ما، والرقم (٢) للبديل غير موافق، والرقم (١) للبديل غير موافق بشدة.

تم تحديد المحك المعتمد في الدراسة؛ من خلال تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ( $1-5 = 4$ ) ومن ثم تقسيمة على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ( $0.80 = 5/4$ )

وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي (Alkharusi, 2022, 15):

جدول (٢-٣) كيفية تفسير قيم النتائج الإحصائية

درجة التوفير (الممارسة)	التقدير اللفظي	إذا كان المتوسط
منخفضة جداً	غير موافق بشدة	من ١ إلى ١,٨٠
منخفضة	غير موافق	من ١,٨١ إلى ٢,٦
متوسطة	موافق نوعاً ما	من ٢,٦١ إلى ٣,٤
مرتفعة	موافق	من ٣,٤١ إلى ٤,٢
مرتفعة جداً	موافق بشدة	من ٤,٢١ حتى ٥

### ٧.١.٣. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١. اختبار الالتواء والقلطاح (Skewness & Kurtosis): لاختبار التوزيع الطبيعي، للتأكد من أن جميع جميع متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي.
٢. اختبار معامل ارتباط بيرسون (Person's Correlation): لاختبار الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي.
٣. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء العينة على مستوى المتغيرات الرئيسية وأبعادها الفرعية.

٤. التكرارات Frequencies والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في عينة الدراسة.
٥. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة على أبعاد وفقرات الدراسة، ومدى انحراف إجابات العينة عن وسطها الحسابي، وإثبات موافقة أو عدم موافقة العينة على الفقرات.
٦. تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analyses: لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع (لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى).
٧. الانحدار الخطي المتعدد Multiple Regression Analysis: لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى.
٨. اختبار T للعينات المستقلة (Independent Sample T-Test): لاختبار الفروق في آراء العينة حول المتغيرات التي تتكون من فئتين فقط (المستوى الوظيفي).
٩. تحليل التباين F الأحادي One Way Anova: لاختبار الفروق في آراء العينة حول المتغيرات التي تحتوي على ثلاثة فئات فأكثر: (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

#### **٨.١.٣. اختبار التوزيع الطبيعي:**

لغرض التأكد من اتباع متغيرات وأبعاد الاستبانة للتوزيع الطبيعي تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لاحتساب قيمة الالتواز والتقطح Skewness & Kurtosis لجميع الأبعاد، ووفقاً لـ (Hair et al., 2010, 70, 72) إذا جاءت قيمة كلٍ من الالتواز والتقطح محصورة بين (+٠.٩٦) و (-٠.٩٦) عند مستوى دلالة (٠٠٥)، تعتبر البيانات موزعة طبيعياً، والجدول (٣-٣) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

جدول (٣-٣)، اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على معامل الالتواء والتقطح

معامل التقطح (Kurtosis)	معامل الالتواء (Skewness)	محاور الاستبيان
1.191	-1.067	الالتزام المعياري
-.290	-.484	الالتزام العاطفي
.314	-.676	الالتزام الاستمراري
.044	-.732	إجمالي الالتزام التنظيمي
.417	-.428	الاستجابة
-.520	-.545	الاعتمادية
-.151	-.427	الملموسة
-.068	-.500	إجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية

يتضح من الجدول أن جميع قيم الالتواء لجميع المتغيرات تراوحت بين (-٠٠٦٧) و (١٠٠٦٧)، كما تراوحت جميع قيم التقطح لجميع الأبعاد بين (-٠٠٥٢٠) و (١٠١٩١+) أي أنه لا يوجد بعد يتجاوز فيها قيمة الالتواء أو التقطح عن (+١٠٩٦) و (-١٠٩٦)، وهذا يشير إلى أن جميع متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي وأن العينة التي تم جمع البيانات الأولية من خلالها تعد ممثلة لمجتمع الدراسة.

#### ٩.١.٣. صدق وثبات أداة الدراسة:

##### ٩.١.٣.١. صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق الأداة ودقة فقرات القياس، وتناسقها للبعد الذي أدرجت فيه، وملاءمتها لموضوع الدراسة، ووضوحها ومدى صلاحيتها لغويًا، فقد تم التأكد من صدق أداة جمع البيانات بالطرق الآتية:

##### أولاً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

يعد الصدق الظاهري أحد أنواع صدق الأداة التي يعتمد عليها في القياس، حيث يعرف بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه، من خلال النظر إليه، وتحقق مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة (Hair et al., 2010). وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الإدارة والبحث العلمي، والاحصاء، وتم طلب منهم إبداء آرائهم في مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، واستناداً إلى

الملحوظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون تم إجراء التعديلات المقترحة، بالإضافة إلى حذف أو إضافة بعض الفقرات في ضوء المقترنات المقدمة.

ثانياً: صدق الصدق البنائي لأداة الدراسة:

لتحديد الصدق البنائي لأداة الدراسة تم استخراج معامل ارتباط (Pearson Correlation) لتحديد مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه؛ ومدى ارتباط كل بُعد والمتغير الذي ينتهي له البُعد الفرعي؛ ومدى ارتباط كل متغير من متغيري الدراسة بالدرجة الكلية للاستبانة، وذلك لتحديد قدرة فقرات وأبعاد المقياس على دعم القدرة التفسيرية لنتائج المتغير الذي تنتهي إليه، وتعتبر الفقرة أو البُعد أو المتغير السالب أو الذي يقل معامل ارتباطه عن (٠.٢٥) متدني ويفضل حذفه (Al-Zahrani, 2023, 72)، ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار فيما يأتي:

١. الصدق البنائي لمتغيري الدراسة:

جدول (٤-٣) الصدق البنائي بين متغيري الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة

المتغير	درجة الارتباط	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	.962**	0.000
تحسين جودة الخدمة المصرفية	.958**	0.000

يتضح من الجدول (٤-٣) وجود ارتباطاً مرتفعاً بين متغيري الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة ودرجة الارتباط بلغت (٠.٩٦٢) و(٠.٩٥٨) بشكل عام.

## ٢. الصدق البنائي لأبعاد الاستبانة المختلفة:

جدول (٥-٣) نتائج معامل الارتباط لمعرفة المصداقية البنائية بين كل بعد والمتغير الذي ينتمي إليه

مستوى الدلالة	درجة الارتباط	البعد	المتغير
0.000	.847**	الالتزام المعياري	الالتزام التنظيمي
0.000	.932**	الالتزام العاطفي	
0.000	.878**	الالتزام الاستمراري	
0.000	.898**	الاستجابة	تحسين جودة الخدمة المصرفية
0.000	.937**	الاعتمادية	
0.000	.857**	الملموسية	

يتضح من الجدول (٥-٣) أن جميع الأبعاد جاءت مرتبطة بمتغيراتها بدرجة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، ودرجة الارتباط تتراوح بين (.٠٠٩٣٧) و (.٠٠٨٤٧) بشكل عام، ما يشير إلى عدم وجود أبعاد قد تضعف من المصداقية البنائية للمتغيرات.

## ٣. الصدق البنائي لفقرات الاستبانة:

أ- نتائج الصدق البنائي للمتغير المستقل: الالتزام التنظيمي:

جدول (٦-٣) الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير المستقل الالتزام التنظيمي

الالتزام الاستمراري			الالتزام العاطفي			الالتزام المعياري		
مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة
0.000	.856**	١	0.000	.772**	١	0.000	.874**	١
0.000	.877**	٢	0.000	.831**	٢	0.000	.930**	٢
0.000	.911**	٣	0.000	.804**	٣	0.000	.933**	٣
0.000	.821**	٤	0.000	.787**	٤	0.000	.926**	٤

يوضح الجدول (٦-٣) نتائج الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المتغير المستقل الالتزام التنظيمي، حيث يتضح أن جميع فقرات المتغير المستقل الالتزام التنظيمي جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)،

ودرجة الارتباط تتراوح بين ٠.٧٧٢ و ٠.٩٣٣، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصداقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية، وبذلك تعتبر أبعاد وفقرات المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

#### بـ- نتائج الصدق البنائي للمتغير التابع: تحسين جودة الخدمة المصرفية:

جدول (٧-٣) الصدق البنائي لفقرات أبعاد المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المصرفية

الملموسية			الاعتمادية			الاستجابة		
مستوى الدلالة	معامل ارتباط الفقرة	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط الفقرة	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط الفقرة	رقم الفقرة
0.000	.826**	١	0.000	.896**	١	0.000	.820**	١
0.000	.858**	٢	0.000	.912**	٢	0.000	.883**	٢
0.000	.885**	٣	0.000	.914**	٣	0.000	.863**	٣
0.000	.944**	٤	0.000	.925**	٤	0.000	.833**	٤

يوضح الجدول (٧-٣) نتائج الاسواق الداخلي لفقرات أبعاد المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث يتضح أن جميع فقرات المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المصرفية جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، ودرجة الارتباط تتراوح بين ٠.٨٢٠ و ٠.٩٤٤، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصداقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية، وبذلك تعتبر أبعاد وفقرات المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

#### ٢.٩.١.٣. اختبار ثبات الأداة:

يعتبر اختبار صدق الثبات للبيانات مهم جدا قبل ان يتم تحليلها، يقصد بمقاييس الثبات انها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط (Bougie,& Sekrana, 2016, 224). ويقصد بالثبات: قدرة الأداة على قياس ما صممت لقياسه في فترة زمنية متفاوتة (العمرياني، ٢٠١٣، ٢٠١٥).

وقد تم التتحقق من الثبات من خلال معامل الفا كرونباخ ويتراوح قيمة معامل ألفا بين (٠.٩٠-١.٠) وعندما تكون قيمة ألفا قريبة من (١) يكون معامل الثبات عالياً ويقلل من تأثير خطأ القياس على درجات الاختبار (9, Streiner et al., 2015)، ويعتبر معامل ألفا كرونباخ المقاييس المستخدمة لقياس الثبات، وتعتبر القيم المعيارية للفا كرونباخ في بحوث العلوم الادارية

والانسانية مقبولة عند (٠٠٦٤) فأكثر (Taber, 2018, 1278)، والجدول (٨-٣) يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ.

جدول (٨-٣) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

البعد / المجال	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصداقية
الالتزام المعياري	٤	٠.٩٣٥	٠.٩٦٧
الالتزام العاطفي	٤	٠.٨١٠	٠.٩٠٠
الالتزام الاستمراري	٤	٠.٨٨٦	٠.٩٤١
إجمالي الالتزام التنظيمي	١٢	٠.٩٣١	٠.٩٦٥
الاستجابة	٤	٠.٨٧١	٠.٩٣٣
الاعتمادية	٤	٠.٩٣٠	٠.٩٦٤
الملموسيّة	٤	٠.٨٩٩	٠.٩٤٨
إجمالي تحسين جودة الخدمة المصرفية	١٢	٠.٩٤٥	٠.٩٧٢
الاستبيان بشكل عام	٢٤	٠.٩٦٤	٠.٩٨٢

يتضح من الجدول (٨-٣) أن قيمة معامل الثبات (الفـا كـرونـباـخ) جاءت مقبولة لكل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي حيث تراوحت بين حيث تراوحت بين (٠.٨١٠ و ٠.٩٣٥) وبدرجة مصداقية تتراوح بين (٠.٩٠٠ و ٠.٩٦٧)، بينما بلغت قيمة معامل الثبات لإجمالي محور الالتزام التنظيمي (٠.٩٣١)، وبدرجة مصداقية (٠.٩٦٥)، فيما جاءت قيمة معامل الثبات (الفـا كـرونـباـخ) مقبولة لكل بعد من أبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية حيث تراوحت بين (٠.٨٧١ و ٠.٩٣٠)، وبدرجة مصداقية تتراوح بين (٠.٩٣٣ و ٠.٩٦٤)، بينما بلغت لإجمالي محور تحسين جودة الخدمة المصرفية (٠.٩٤٥)، وبدرجة مصداقية (٠.٩٧٢).

وبشكل عام بلغت قيمة الثبات (الفـا كـرونـباـخ) لأداة جمع البيانات (٠.٩٦٤)، وبدرجة مصداقية (٠.٩٨٢). وهذا يعني أنها جاءت بسبة ثبات مرتفعة جداً، ودرجة مصداقية مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مرتفعة جداً.

## **الفصل الرابع:**

### **تحليل البيانات**

**المبحث الأول:**

**عرض البيانات ومناقشة نتائج  
متغيرات الدراسة**

**المبحث الثاني:**

**التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة**

**المبحث الثالث:**

**اختبار فرضيات الدراسة**

## **٤-١ المبحث الأول: عرض البيانات ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة**

### **تمهيد**

بعد استعراض إجراءات الدراسة الميدانية في المبحث السابق، خصص هذا المبحث لعرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها من خلال عرض خصائص أفراد عينة الدراسة، وعرض نتائج التحليل الوصفي لمتغيري وأبعاد الدراسة من أجل التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، والتعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، وذلك على النحو الآتي:

### **٤-١-١ عرض خصائص عينة الدراسة:**

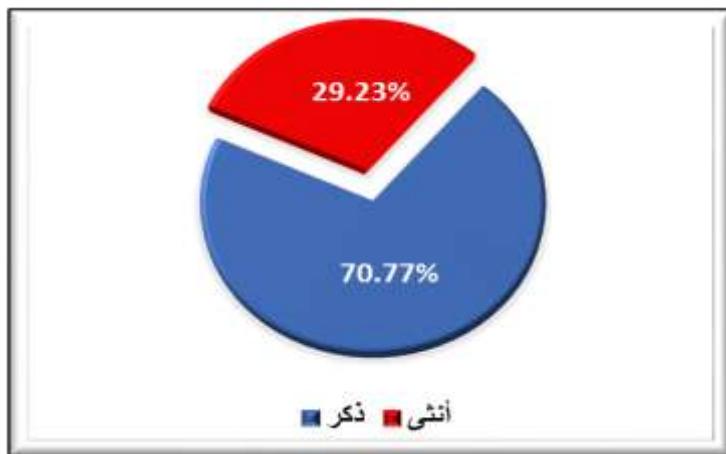
في هذا الجزء تم وصف خصائص العينة التي تكونت منها الاستبانة، والتي تمثلت في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة)، وقد تم إيجاد التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، للمتغيرات الديمغرافية على النحو الآتي:

### **٤-١-٢- خصائص عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي:**

جدول (٤ - ١) خصائص عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

النسبة	النوع الاجتماعي	النوع الاجتماعي
70.77%	الذكور	46
29.23%	الإناث	19
% 100.0	الإجمالي	٦٥

يتضح من الجدول (٤-١)، والشكل رقم (٤-١) أنَّ أغلب أفراد العينة من الذكور حيث بلغ عددهم (٤٦) فرداً وبنسبة (٧٠.٧٧٪) فرداً من إجمالي عينة الدراسة بينما عدد الإناث بلغ (١٩) فرداً، وبنسبة (٢٩.٢٣٪) من إجمالي عينة الدراسة، ويمكن تفسير ذلك إلى طبيعة الوظائف التي تتناولها الدراسة والتي غالباً تسند إلى الذكور.



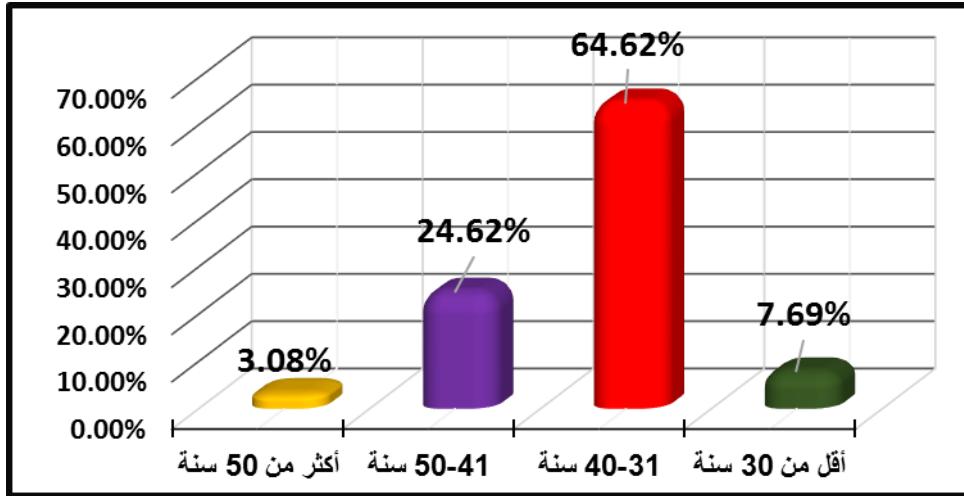
شكل (٤-١) خصائص عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

#### ٤-١-٣ خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر :

جدول (٤-٢) خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
7.69%	5	أقل من ٣٠ سنة
64.62%	42	٤٠-٣١ سنة
24.62%	16	٥٠-٤١ سنة
3.08%	2	أكثر من ٥٠ سنة
% 100.0	٦٥	الإجمالي

يُظهر الجدول (٤-٢)، والشكل رقم (٤-٢)، نتيجة التوزيع العمري لعينة حيث يتضح أن الفئة العمرية من ٤٠-٣١ سنة حصلت على أعلى استجابة بإجمالي عدد (٤٢) مستجيباً وبنسبة (٦٤.٦٢٪) من إجمالي المستجيبين، في حين أن الفئة أكثر من ٥٠ سنة كانت الأقل عدداً من المستجيبين بإجمالي عدد (٢) مشاركاً ويمثلون (٣.٠٨٪) من إجمالي أفراد العينة، وتوضح النتيجة أن نسبة (٩٦.٩٢٪) من عينة الدراسة أعمارهم (أقل من ٥٠ سنة)، وقد تعكس هذه النتيجة حرص البنك اليمني للإنشاء والتعمير على استقطاب وتوظيف الشباب لما لهم من امكانات وطاقات كبيرة في أداء أعمالهم.



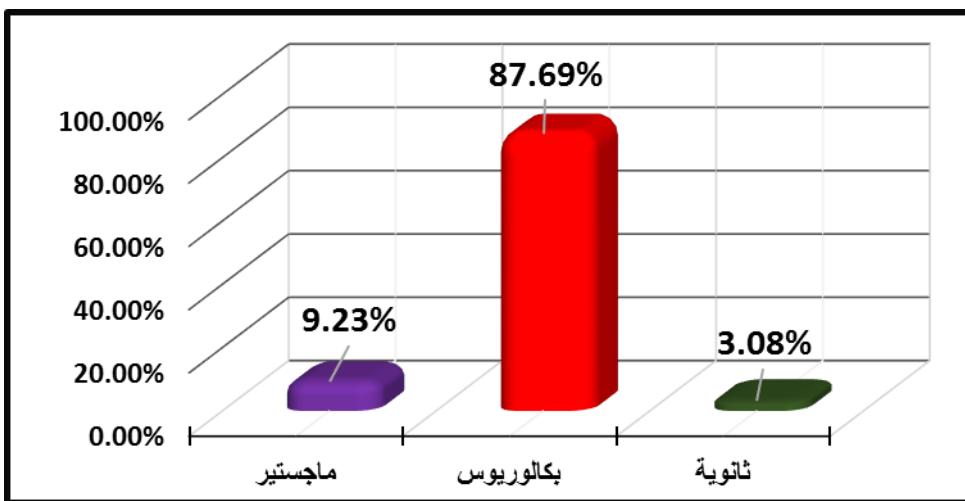
شكل (٤-٢) خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

#### ٤-١-٥- خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (٤ - ٣) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة	النوع	المؤهل العلمي
3.08%	٢	ثانوية
87.69%	٥٧	بكالوريوس
9.23%	٦	ماجستير
% 100.0	٦٥	الإجمالي

يتبيّن من الجدول (٤-٣) والشكل (٤-٣)، أن نسبة (٨٧.٦٩٪) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة المؤهل العلمي (بكالوريوس)، ونفس النسبة (٩.٢٣٪) لحملة المؤهل (ماجستير)، ونسبة (٣٠.٨٪) لحملة المؤهل العلمي (ثانوية)، ويمكن تفسير أن حملة المؤهل العلمي بكالوريوس، كانت الأعلى نسبة لكون المؤهل بكالوريوس هو الأكثر طلباً في التوظيف في المؤسسات بشكل عام، وفي البنك محل الدراسة بشكل خاص.



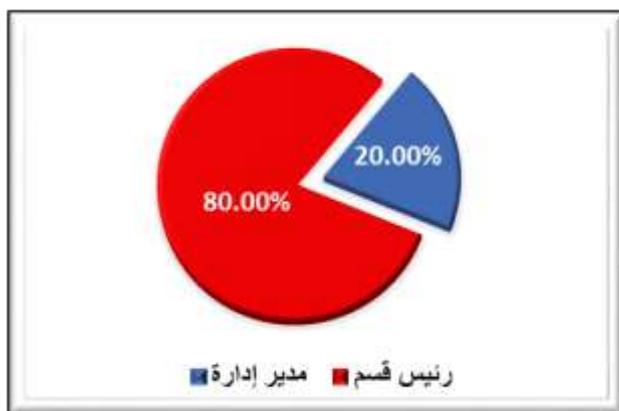
شكل (٣-٤) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

#### ٤-١-٦ خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي:

جدول (٤-٤) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة	النكرار	المستوى الوظيفي
20.00%	13	مدير إدارة
80.00%	52	رئيس قسم
% 100	٦٥	الإجمالي

يتبيّن من الجدول (٤-٤)، والشكل رقم (٤-٤) أنّ أغلب أفراد العينة من رؤساء الأقسام وذلك بنسبة (٨٠٪)، بينما نسبة العينة من مدراء الإدارات كانت (٢٠٪).



شكل (٤-٤) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

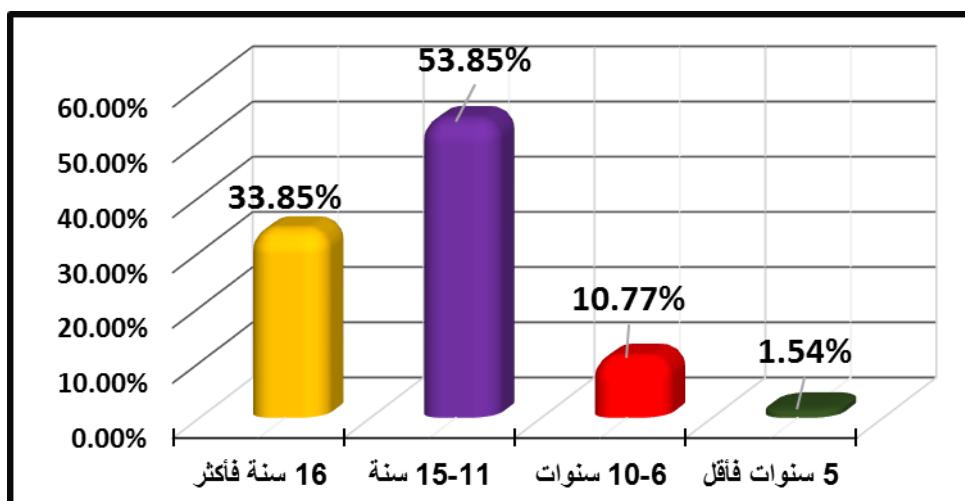
#### ٤-١-٧ خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة:

جدول (٤-٥) خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة

النسبة	النكرار	سنوات الخدمة
1.54%	١	٥ سنوات فأقل
10.77%	٧	٦-١٠ سنوات
53.85%	٣٥	١١-١٥ سنة
33.85%	٢٢	١٦ سنة فأكثر
100.0%	٦٥	الإجمالي

يتبيّن من الجدول (٤-٥) والشكل (٤-٥) أن نسبة (٥٣.٨٥٪) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم تتراوح بين ١٥-١١ سنة، فيما نسبة (٣٣.٨٥٪) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم ١٦ سنة فأكثر، فيما نسبة (١٠.٧٧٪) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم تتراوح بين ٦-١٠ سنوات، وأخيراً جاءت نسبة (١.٥٤٪) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم ٥ سنوات فأقل.

وهذه النتيجة توضح أن نسبة (٩٨.٤٦٪) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أكثر من ٥ سنوات ما يعني أن لديهم خبرة علمية مناسبة، وبالتالي امكانية الاعتماد بشكل أفضل على إجابتهم.



شكل (٤-٥) خصائص عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة

## ٤- ٢ المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

### ٤- ٢- ١ التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: الالتزام التنظيمي:

لمعرفة على مستوى الالتزام التنظيمي بأبعادها (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري) في البنك اليمني للإنشاء والتعمير تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة، كما في الجدول (٤-٦).

جدول (٤-٦) التحليل الوصفي لمتغير الالتزام التنظيمي

الرتبة	مستوى الالتزام	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	م
١	مرتفعة	٨٠,٣١	0.76	4.02	الالتزام المعياري	١
٢	مرتفعة	٧٣,٨٥	0.75	3.69	الالتزام العاطفي	٢
٣	مرتفعة	٧١,٦٩	0.92	3.58	الالتزام الاستمراري	٣
متوسط متغير الالتزام التنظيمي				3.76		
مرتفعة				٧٥,٢٨ %	0.72	

يتضح من الجدول (٤-٣) أن مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور "الالتزام التنظيمي" (٣.٧٦)، وأهمية نسبية (٧٥.٢٨)، وانحراف معياري (٠.٧٢)، وهذا يعني أن التزام التنظيمي بفي البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً.

كما يتضح من الجدول (٤-٤) أنَّ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد الالتزام التنظيمي كان مرتفعاً لجميع الأبعاد، وتشير هذه النتائج أنَّ هناك تقارباً كبيراً في موافقة عينة الدراسة المستهدفة على مستوى أبعاد المتغير المستقل حيث تراوح متوسط موافقتهم ما بين (٤٠٠٢) و(٣٠٥٨)، حيث جاء بعد الالتزام المعياري في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤٠٠٢) وأهمية نسبية (٨٠.٣١)، وانحراف معياري (٠٠.٧٦)، وجاء في المرتبة الثانية بعد الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي (٣٠٦٩) وأهمية نسبية (٧٣.٨٥)، وانحراف معياري (٠٠.٧٥)، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الالتزام الاستمراري بمتوسط حسابي (٣٠٥٨) وأهمية نسبية (٧١.٦٩)، وانحراف معياري (٠٠.٩٢). وتدل هذه النتائج أيضاً أن عينة الدراسة

المستهدفة تتفق بمستوى مرتفعاً على ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير.

ولمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بحسب فقرات كل بُعد من أبعادها سوف نوضح ذلك كما يأتي:

#### البعد الأول: الالتزام المعياري:

للتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي من خلال الالتزام المعياري في البنك اليمني للإنشاء والتعمير ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما في الجدول (٤-٧).

جدول (٤-٧) نتائج التحليل الوصفي لبعد الالتزام المعياري

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الالتزام	الرتبة
2	يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق	4.12	0.78	%٨٢,٤٦	مرتفعة	1
3	يعمل موظفي البنك على تحقيق أهداف البنك	4.11	0.85	%٨٢,١٥	مرتفعة	2
1	يفي موظفي البنك بالوعود المعطاة للعميل في الوقت المحدد	3.92	0.83	%٧٨,٤٦	مرتفعة	3
4	يهتم موظفي البنك بحل المشاكل بفاعلية	3.91	0.86	%٧٨,١٥	مرتفعة	4
	متوسط بعد الالتزام المعياري	4.02	0.76	%٨٠,٣١	مرتفعة	

يوضح الجدول (٤-٧) أن جميع فقرات بعد "الالتزام المعياري" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (٤.١٢) و(٣.٩١)، ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٪٨٠.٤٦) و(٪٧٨.١٥)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكلي لبعد "الالتزام المعياري" (٤٠٠.٢) وإنحراف معياري (٠٠.٧٦) وأهمية نسبية (٪٨٠.٣١)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البعد في المرتبة الأولى بين أبعاد الالتزام التنظيمي.

كما يتضح من الجدول أن أعلى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٢) التي تنص على (يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق) بمتوسط حسابي (٤.١٢) وأهمية نسبية (%)٨٢.٤٦ وانحراف معياري (٠.٧٨)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تؤكد أنه يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق.

في حين أن أدنى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٤) التي تنص على (يهتم موظفي البنك بحل المشاكل بفاعلية) بمتوسط حسابي (٣.٩١)، وأهمية نسبية (%)٧٨.١٥، وانحراف معياري (٠.٨٦)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تدل على أنه يهتم موظفي البنك بحل المشاكل بفاعلية.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن الأفراد العاملين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير يبدون التزاماً معيارياً عالياً، حيث يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق، ويعمل موظفي البنك على تحقيق أهدافه، وفيما يلي موظفي البنك بالوعود المعطاة للعميل في الوقت المحدد، ويهتم موظفي البنك بحل المشاكل بفاعلية.

#### البعد الثاني: الالتزام العاطفي:

للتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي من خلال الالتزام العاطفي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما في الجدول (٤-٨).

جدول (٤-٨) نتائج التحليل الوصفي لبعد الالتزام العاطفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الالتزام	الرتبة
1	يشعر موظفي البنك بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم	3.77	0.90	% ٧٥,٣٨	مرتفعة	1
3	يشعر موظفي البنك أنهم أعضاء فاعلين داخل البنك	3.74	0.96	% ٧٤,٧٧	مرتفعة	2
4	يعتبر موظفي البنك أن مشاكل البنك هي مشاكل شخصية لهم	3.65	0.98	% ٧٢,٩٢	مرتفعة	3
2	ينتاب عالي البنك الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود مناخ ملائم في البنك	3.62	0.91	% ٧٢,٣١	مرتفعة	4
متوسط بُعد الالتزام العاطفي						
		3.69	0.75	% ٧٣,٨٥	مرتفعة	

يوضح الجدول (٤-٨) أن جميع فقرات بُعد "الالتزام العاطفي" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (٣.٦٢) و(٣.٧٧)، ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٧٢.٣١) و(٧٥.٣٨)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكلي لبعد "الالتزام العاطفي" (٣.٦٩) وإنحراف معياري (٠.٧٥) وأهمية نسبية (٧٣.٨٣)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البُعد في المرتبة الثانية بين أبعاد الالتزام التنظيمي.

كما يتضح من الجدول أن أعلى فقرة في هذا البُعد هي الفقرة رقم (١) التي تتص على (يشعر موظفي البنك بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم) بمتوسط حسابي (٣.٧٧) وأهمية نسبية (٧٥.٣٨) وإنحراف معياري (٠.٩٠)، وبدرجة تتحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تثبت وجود شعور لدى موظفي البنك بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم.

في حين أن أدنى فقرة في هذا البُعد هي الفقرة رقم (٢) التي تتص على (ينتاب عالي البنك الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود مناخ ملائم في البنك) بمتوسط حسابي (٣.٦٢) وأهمية نسبية (٧٢.٣١)، وإنحراف معياري (٠.٩١)، وبدرجة تتحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تعني أنه ينتاب عالي البنك الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود مناخ ملائم في البنك. ومن خلال

النتائج السابقة يتضح أن العاملين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير لديهم التزاماً عاطفياً مرتفعاً، حيث يشعرون بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم، ويشعروا أنهم أعضاء فاعلين داخل البنك، كما يعتبروا مشاكل البنك هي مشاكل شخصية لهم، وينتابهم الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود مناخ ملائم في البنك.

### البعد الثالث: الالتزام الاستثماري:

للتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي من خلال الالتزام الاستثماري في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما في الجدول (٩-٤).

جدول (٩-٤) نتائج التحليل الوصفي لبعد الالتزام الاستثماري

الرتبة	مستوى الالتزام	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
1	مرتفعة	% ٧٦,٦٢	0.98	3.83	يعمل البنك على رفع مستوى أداء الموظفين لديه	2
2	مرتفعة	% ٧٥,٠٨	1.08	3.75	يرحص البنك على بقاء علاقة جيدة بينه وبين الموظفين لديه	3
3	مرتفعة	% ٧١,٦٩	1.03	3.58	يرغب موظفي البنك بالبقاء وعدم الانتقال إلى بنك آخر بسبب ظروف البنك الملائمة	1
4	متوسطة	% ٦٣,٣٨	1.17	3.17	يقدم البنك مزايا للموظفين لا تقدمها البنوك المنافسة	4
متوسط بعد الالتزام الاستثماري						

يوضح الجدول (٩-٤) أن جميع فقرات بُعد "الالتزام الاستثماري" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، عدا الفقرة رقم (٤) التي حصلت على موافقة متوسطة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهاذا البعد بين (٣٠.٨٣) و(٣٠.١٧)،

ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٦٣.٣٨٪) و (٦٢.٦٢٪)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكلي لبعد "الالتزام الاستمراري" (٣٠.٥٨٪) وانحراف معياري (٠.٩٢٪) وأهمية نسبية (٧١.٦٩٪)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البعد في المرتبة الأخيرة بين أبعاد الالتزام التنظيمي.

كما يتضح من الجدول أن أعلى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٢) التي تنص على (يعلم البنك على رفع مستوى أداء الموظفين لديه) بمتوسط حسابي (٣٠.٨٣٪) وأهمية نسبية (٧٦.٦٢٪) وانحراف معياري (٠.٩٨٪)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تشير إلى أن البنك يعمل على رفع مستوى أداء الموظفين لديه.

في حين أن أدنى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٤) التي تنص على (يقدم البنك مزايا للموظفين لا تقدمها البنوك المنافسة) بمتوسط حسابي (٣.١٧٪) وأهمية نسبية (٦٣.٣٨٪)، وانحراف معياري (١.١٧٪)، وبدرجة تحقق (متوسطة)، وهذه الدرجة تشير إلى أن البنك يقدم مزايا للموظفين لا تقدمها البنوك المنافسة.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن هناك التزام استمراري عالي لدى الموظفين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، حيث ي العمل البنك على رفع مستوى أداء الموظفين لديه، ويحرص على بقاء علاقة جيدة بينه وبين الموظفين لديه، ويرغب موظفي البنك بالبقاء وعدم الانتقال إلى بنك آخر بسبب ظروف البنك الملائمة، ولما يقدمه البنك من مزايا للموظفين لا تقدمها البنوك المنافسة.

بعد الانتهاء من التحليل الوصفي للمتغير المستقل اتضح أن مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً، بجميع أبعاده، ولذلك يمكن القول أن الهدف الفرعي الأول للدراسة الذي ينص على: (قياس مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء) قد تم تحقيقه.

كما يمكن القول أن التساؤل الفرعي الأول للدراسة الآتي (ما مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء؟) قد تمت الإجابة عنه.

## ٤-٢ التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية:

لمعرفة مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، وقد جاءت النتائج كما في الجدول (٤-١٠).

جدول (٤-١٠) التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة المصرفية

الرتبة	مستوى التوفير	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	م
٢	مرتفعة	% ٧٩,١٥	0.68	3.96	الاستجابة	١
٣	مرتفعة	% ٧٦,٩٢	0.87	3.85	الاعتمادية	٢
١	مرتفعة	% ٨٠,٢٣	0.71	4.01	الملموسية	٣
مرتفعة		% ٧٨.٧٧	0.68	3.94	متوسط محور جودة الخدمة المصرفية	

يتضح من الجدول (٤-١٠) أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً، بمتوسط حسابي اجمالي (٣.٩٤)، وأهمية نسبية (% ٧٨.٧٧)، وانحراف معياري (٠.٦٨)، وهذا يعني موقفة عينة الدراسة أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً.

كما يتضح من الجدول (٣-١٨) أنَّ المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة المصرفية كان مرتفعاً، لجميع الأبعاد، وقد جاء بُعد الملmosية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٠١) وأهمية نسبية (% ٨٠.٢٣)، وانحراف معياري (٠.٧١)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الاستجابة بمتوسط حسابي (٣.٩٦) وأهمية نسبية (% ٧٩.١٥)، وانحراف معياري (٠.٦٨)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣.٨٥) وأهمية نسبية (% ٧٦.٩٢)، وانحراف معياري (٠.٨٧). وتدل هذه النتائج أن عينة الدراسة المستهدفة تواافق بمستوى مرتفعاً على أن مستوى تحقق تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كان مرتفعاً.

ولمعرفة مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، بحسب فقرات كل بُعد من أبعادها سوف نوضح ذلك على النحو الآتي:

البعد الأول: الاستجابة:

للتعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير من خلال بُعد الاستجابة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريّة والأهمية النسبية، كما في الجدول (١١-٤).

جدول (١١-٤) نتائج التحليل الوصفي لبعد الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفّر	الرتبة
2	يستعد البنك بشكل دائم لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات	4.02	0.78	%٨٠,٣١	مرتفعة	1
1	يعمل البنك على تقديم الخدمة بشكل فوري	3.98	0.74	%٧٩,٦٩	مرتفعة	2
3	يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات	3.94	0.83	%٧٨,٧٧	مرتفعة	3
4	يستعد موظفي البنك للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم	3.89	0.83	%٧٧,٨٥	مرتفعة	4
متوسط الاستجابة						مرتفعة

يوضح الجدول (١١-٤) أنَّ جميع فقرات بُعد "الاستجابة" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (٤٠٢) و (٣٠٨٩)، ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٪٨٠.٣١) و (٪٧٧.٨٥)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكلي لبعد "الاستجابة" (٣٠.٩٦) وانحراف معياري (٠٠.٦٨) وأهمية نسبية (٪٧٩.١٥)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البُعد في المرتبة الثانية بين أبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية. كما يتضح من الجدول أنَّ أعلى فقرة في هذا البُعد هي الفقرة رقم (٢) التي تنص على (يستعد البنك بشكل دائم لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات) بمتوسط حسابي (٤٠٢)

وأهمية نسبية (٣١٪) وانحراف معياري (٠.٧٨)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تثبت أن البنك يستعد بشكل دائم لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات.

في حين أن أدنى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٤) التي تتص على (يستعد موظفي البنك للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم)، بمتوسط حسابي (٣.٨٩) وأهمية نسبية (٨٣٪)، وانحراف معياري (٠.٨٣)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذا يدل على وجود استداد لدى موظفي البنك للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن البنك اليمني للإنشاء والتعمير يبدي إهتماماً مرتفعاً بتحقيق الاستجابة، حيث يوجد استعداداً مستمراً لدى البنك لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات، وعلى تقديم الخدمة بشكل فوري، كما يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات، ويمتلك موظفي البنك استعداداً للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم.

#### البعد الثاني: الاعتمادية:

للتعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير من خلال بعد الاعتمادية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما في الجدول (٤-١٢).

جدول (٤-١٢) نتائج التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفّر	الرتبة
1	يتصرف البنك بدرجة عالية من الدقة في مجال انجاز الخدمات المقدمة للعميل	3.95	0.86	٪٧٩,٠٨	مرتفعة	1
2	يلتزم البنك بالمعايير الموضوعة لتقديم الخدمات	3.91	0.93	٪٧٨,١٥	مرتفعة	2
3	يهتم البنك بتقديم أفضل الخدمات بشكل صحيح من أول مرة	3.82	1.04	٪٧٦,٣١	مرتفعة	3
4	يخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك	3.71	1.00	٪٧٤,١٥	مرتفعة	4
متوسط الاعتمادية						
٪٧٦,٩٢						
0.87						

يوضح الجدول (٤-١٢) أن جميع فقرات بُعد "الاعتمادية" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (٣.٧١) و(٣.٩٥)، ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٧٩.٠٨٪) و(٧٤.١٥٪)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكلي لبعد "الاعتمادية" (٣.٨٥)، وأنحراف معياري (٠.٨٧)، وأهمية نسبية (٧٦.٩٢٪)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البعد في المرتبة الأخيرة بين أبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية. كما يتضح من الجدول أن أعلى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (١) التي تنص على (يتتصف البنك بدرجة عالية من الدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للعميل) بمتوسط حسابي (٣.٩٥) وأهمية نسبية (٧٩.٠٨٪) وأنحراف معياري (٠.٨٦)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تشير إلى أن البنك يتتصف بدرجة عالية من الدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للعميل. في حين أن أعلى فقرة في هذا البعد هي الفقرة رقم (٣) التي تنص على (يخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك) بمتوسط حسابي (٣.٧١) وأهمية نسبية (٧٤.١٥٪)، وأنحراف معياري (١.٠٠)، وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تدل على أنه يخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن البنك اليمني للإنشاء والتعمير يحرص حرصاً مرتفعاً على تحقيق الاعتمادية، حيث يتتصف البنك بدرجة عالية من الدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للعميل، ويلتزم بالمعايير الموضوعة لتقديم الخدمات، كما يهتم بتقديم أفضل الخدمات بشكل صحيح من أول مرة، ويخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك.

#### البعد الثالث: الملموسيّة:

لتتعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير من خلال بُعد الملموسيّة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما في الجدول (٤-١٣).

جدول (٤-١٣) نتائج التحليل الوصفي لبعد الملموسيّة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفّر	الرتبة
1	يمتلك البنك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة	4.12	0.82	%٨٢,٤٦	مرتفعة	1
2	يمتلك البنك مرافق وصالات ملائمة وجذابة	4.08	0.80	%٨١,٥٤	مرتفعة	2
3	يتمتع البنك بمظهر عام مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها للعملاء	4.02	0.76	%٨٠,٣١	مرتفعة	4
4	يتمتع موظفي البنك بالمظهر الحسن	3.83	0.88	%٧٦,٦٢	مرتفعة	3
	متوسط الملموسيّة	4.01	0.71	%٨٠,٢٣	مرتفعة	

يوضح الجدول (٤-١٣) أنَّ جميع فقرات بُعد "الملموسيّة" حصلت على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (٤.١٢) و(٣.٨٣)، ويقابلها أهمية نسبية تتراوح بين (٦٪) و (٧٦.٦٢٪)، وبشكل عام بلغ المتوسط الكُلّي لبعد "الملموسيّة" (٤.٠١) وانحراف معياري (٠.٧١) وأهمية نسبية (٨٠.٢٣٪) وبدرجة تحقق (مرتفعة)، وقد جاء هذا البُعد في المرتبة الأولى بين أبعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية.

كما يتضح من الجدول أنَّ أعلى فقرة في هذا البُعد هي الفقرة رقم (١) التي تتصُّ على (يملك البنك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة) بمتوسط حسابي (٤.١٢) وأهمية نسبية (٦٤.٨٢٪) وانحراف معياري (٠.٨٢)، وبدرجة تتحقق (مرتفعة)، وهذه الدرجة تُظهر أنَّ البنك يمتلك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة.

في حين أنَّ أدنى فقرة في هذا البُعد هي الفقرة رقم (٣) التي تتصُّ على (يتمتع موظفي البنك بالمظهر الحسن) بمتوسط حسابي (٣.٨٣) وأهمية نسبية (٧٦.٦٢٪)، وانحراف معياري (٠.٨٨)، وبدرجة تتحقق (مرتفعة)، وهذا يدل على أنه يتمتع موظفي البنك بالمظهر الحسن.

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن البنك اليمني للإنشاء والتعمير يهتم إهتماماً مرتفعاً على تحقيق الملموسة في الخدمة المصرفية المقدمة، حيث يمتلك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة، ويمتلك مرافق وصالات ملائمة وجذابة، كما يتمتع بمظهر عام مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها للعملاء، ويتمتع موظفي البنك بالمظهر الحسن.

بعد الانتهاء من التحليل الوصفي للمتغير التابع اتضح أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء كان مرتفعاً، بجميع أبعادها، ولذلك يمكن القول أن الهدف الفرعي الثاني للدراسة الذي ينص على: (قياس مستوى تحسين جودة الخدمة

في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء) قد تم تحقيقه.

كما يمكن القول أن التساؤل الفرعي الثاني للدراسة الآتي (ما مدى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟) قد تمت الإجابة عنه.

### ٤-٣ المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

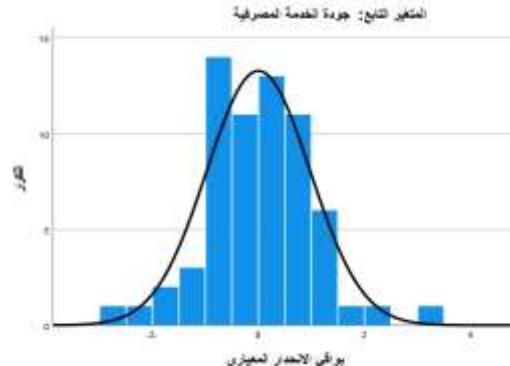
#### ٤-٣-١- اختبار ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار

قبل البدء بتطبيق تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، وحتى يمكن الوثوق من نتائج تحليل الانحدار المتعدد، ينبغي إجراء التحليلات الأولية، لأن توزيع البيانات له تأثير على نتائج تحليل الانحدار المتعدد، وهناك مجموعة من المسلمات الأساسية التي يجب أن تتحقق لتحليل الانحدار وهي: أن تكون البيانات الكمية التي تعبر عن المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وأخطاء القياس (أو الباقي Residuals)، موزعة طبيعياً وتستبعد المتغيرات التي لا تتحقق هذا الشرط، وأن يتم التأكيد من أن البيانات يمكن تمثيلها خطياً، وخلو متغيرات الدراسة من مشكلة التباين المشترك المتعدد (Morgan et al., 2011, 140-141).

##### أ. التوزيع الطبيعي للباقي:

تعرف الباقي على أنها الفرق بين القيم الملاحظة للمستجيبين في المتغير التابع وبين القيم التي يتتبّع بها نموذج الانحدار في عينة الدراسة، ولأن الأخطاء غير مشاهدة في المجتمع فيتم الاستدلال بالباقي وبالتالي إذا كانت الباقي موزعة توزيع طبيعي يمكن ان نستدل بالأثر الموجود في مجتمع الدراسة بناء على عينة الدراسة، وعدم تتحقق هذا الافتراض يعني أن الباقي لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويُعد ذلك مشكلة في الانحدار عندما تكون الباقي غير متجانسة (Rabe-Hesketh & Skrondal., 2012, 101). وتم تقييم التوزيع الطبيعي للباقي من خلال فحص الرسم البياني الذي يوضح فيما إذا كانت الباقي تتبع التوزيع الطبيعي

أم لا في الشكل الآتي:

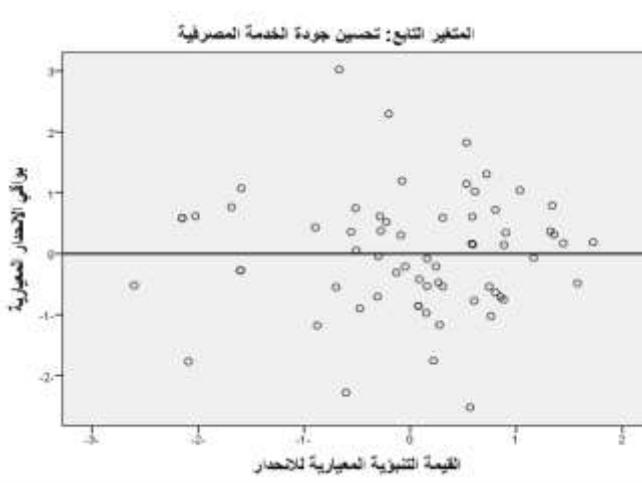


شكل (٦-٤) التوزيع الطبيعي للباقي

من الشكل (٤-٦) يتضح أن الباقي موزعة توزيعاً طبيعياً وهذا يعني أن النتائج التي يقدمها النموذج نتائج موثوقة وإن الاستنتاجات المستخلصة من النموذج صحيحة.

#### بـ. العلاقة الخطية: بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

تُعد العلاقات الخطية أهم افتراض لتحليل الانحدار (Civelek, 2018, 25). ويفترض الباحثون عند قياس نموذج الانحدار عادةً أن العلاقات بين المتغيرات خطية بطبعتها. وفي الواقع قد تقترب العلاقات الموجودة بين المتغيرات من العلاقات الخطية، إلا أن هذا ليس هو الحال دائماً (Ahrholdt et al., 2019, 20)، وتحقق الخطية عندما يتم عرض العلاقة بين متغيرين كخط مستقيم وليس كمنحنى (Garson, 2016, 226)، ولقياس العلاقة الخطية تم استخدام اختبار التباين الأحادي؛ لقياس الانحراف عن الخطية كما في الشكل (٧-٤)



شكل رقم (٧-٤) يبيّن العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع

يتتبّن من الشكل (٧-٤) أن النقاط تجتمع حول الخط، ومن ثم فإن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة خطية أي أن العلاقة في عينة الدراسة تمثل العلاقة الفعلية في مجتمع الدراسة وهذا يشير إلى دقة النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة.

#### جـ. استقلالية الباقي:

تم استخدام إحصائية Durbin-Watson (Durbin-Watson) لمعرفة استقلالية الباقي حيث أن قيمة Durbin-Watson تكون بين (٠ و ٤)، فإذا كانت (أقل من ١) فهذا يعني أنه هناك ارتباط موجب بين الباقي، وإذا كانت (أكبر من ٣) فهذا يعني أن هناك ارتباط سالب، وإذا كانت (قريبة من ٢)

فهذا مؤشر أن البوافي غير مرتبطة ببعضها البعض (Field, 2018, 581–582)، وتم التحقق من ذلك كما يأتي:

**جدول (٤-٤) استقلالية البوافي (الرشاقة الاستراتيجية وإدارة الأزمات)**

Durbin-Watson	Model
2.141	١

تشير النتائج في الجدول (٤-٤) أن هناك استقلالية في البوافي حيث جاءت قيمة اختبار دربن وتنسن (Durbin-Watson) = ٢.١٤١، وهي قريبة من (٢) مما يؤكد أن الاستجابات لعينة الدراسة كانت مستقلة وان النتائج والتقديرات الإحصائية في النموذج سليمة وخالية من الأخطاء.

#### د. اختبار التداخل الخطي المشترك (التبابين المشترك):

للتأكد من عدم وجود مشكلة في التبابين المشترك تم إجراء اختبار معامل تضخم التبابين (VIF) وهو تبادن مجموعة من المتغيرات المستقلة التي لا يمكن أن تفسرها المتغيرات المستقلة الأخرى، وتم استخدام اختبار التبابين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يجب ألا تتجاوز قيمة (VIF) عن (٥)، وأن تكون قيمة التبابين المسموح به Tolerance أكبر من (٠.٢٠) (Hair et al., 2010, 316)،

والجدول (٤-٥) يوضح ذلك

**جدول (٤-٥) نتائج اختبار التبابين المشترك المتعدد لمتغيرات الدراسة**

العلاقة الخطية الإحصائية		المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة
VIF	Tolerance	
٢.٢٨٩	.٤٣٧	الالتزام المعياري
٣.٦١٩	.٢٧٦	الالتزام العاطفي
٢.٢٣٤	.٤٤٨	الالتزام الاستثماري

يتضح من الجدول (٤-٥) عدم وجود مشكلة التبابين المشترك، حيث جاءت أقل قيمة لنسبة التفاوت تساوي (٠.٢٧٦) وهي أكبر من (٠.٢٠) كما يتضح أن أكبر قيمة لمعامل تضخم التبابين (VIF) تساوي (٣.٦١٩) وهي أقل من القيمة الافتراضية لوجود مشكلة التبابين المشترك المتعدد (٥) وبالتالي ثبت فرض خلو المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة من مشكلة التبابين المشترك المتعدد،

وعلى هذا الأساس تم اختبار الفرضيات كما يأتي:

#### ٤-١-٣-١- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تتص هذه الفرضية على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطى البسيط والجدول (١٦-٤) يوضح ذلك.

جدول (١٦-٤) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	الانحدار $\beta$	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	$R^2$ معامل التحديد	R معامل الارتباط
.....	12.431	0.799	.....	154.535	.710	.843

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (١٦-٤) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، فمعامل التحديد  $R^2$  يوضح بأن الالتزام التنظيمي بشكل عام تقسر ما نسبته (٠٠٧١٠) من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ما يشير إلى أن (٠٠٧١٠٠٪) من مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك ناتجة عن التزام البنك بممارسة الالتزام التنظيمي، كما تعني هذه النتيجة أن (٠٢٩٠٠٪) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمة المصرفية تعود لعوامل أخرى غير الالتزام التنظيمي، لم يتم الإشارة إليها في النموذج.

كما تقسر قيمة درجة التأثير  $\beta$  التي بلغت (٠٠٧٩٩)، أنه بافتراض تحديد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (١٠٠٪) في مستوى الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير ستؤدي إلى زيادة بمقدار (٠٧٩٠٩٠٪) في مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (١٥٤.٥٣٥) عند مستوى دلالة (٠٠٠٥)، وهذا يثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام

التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ما يعني قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

وتشير هذه النتيجة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ويمكن تفسير ذلك إلى أن هناك علاقة قوية بين مدى التزام الموظفين بالبنك وبين تحسين مستوى الخدمة التي يقدمها البنك للعملاء، فعندما يكون الموظفون ملتزمين بمؤسساتهم، فإنهم يعملون بشكل أكثر جدية واحترافية لتحقيق أهداف البنك، مما ينعكس إيجابياً على أداء البنك وجودة الخدمات المقدمة، وهذا الالتزام يعزز دقة العمل، ويقلل من الأخطاء، ويزيد من رضا العملاء بسبب تقديم خدمة عالية الجودة. كما أن الالتزام التنظيمي يساعد في الاستقرار الوظيفي للموظفين، مما يساهم في توفير خدمات مصرفية متقدمة وفعالة، وبالتالي تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم للبنك

#### - اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى:

تم اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis

كما يلي:

جدول (٤-١٧) مؤشرات جودة نموذج الانحدار المتعدد

تحليل التباين ANOVA						ملخص النماذج Model Summary			المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد المعدل Adjusted R <sup>2</sup>	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
0.000*	51.979	7.059	3	21.178	الانحدار	0.705	0.719	0.848	تحسين جودة الخدمة المصرفية
		.136	61	8.284	اليواقي				
			64	29.462	المجموع				

من الجدول (٤-١٧) يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين جميع أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري) وبين تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، حيث بلغت درجة الارتباط المتعدد (٠.٨٤٨) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٥)، كما أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  البالغة (٠.٧١٩)، تعني أن الالتزام التنظيمي بأبعادها تفسير (٧١.٩٪) من مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء ، كما أن قيمة (F) التي بلغت (٥١.٩٧٩)، ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (٠٠٥)، ما يؤكد أن النموذج ذو قوة تفسيرية عالية لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

والجدول (٤-١٨) يوضح التفاصيل حول أثر المتغيرات المستقلة (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري) في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمة المصرفية)، كما يأتي:

**جدول (٤-١٨): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية لفرضية الرئيسة الأولى**

مستوى الدلالة .Sig	قيمة T	معامل الانحدار $\beta$	نص الفرضية الفرعية
* .٠٠٣	3.122	.٢٨٦	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء
* .٠٠٣	3.067	.٣٦٠	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء
* .٠٢٧	2.271	.١٧٠	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء

(\*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $p \leq 0.05$ )

ويوضح الجدول (٤-١٨) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء،

حيث بلغت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  (٠.٢٨٦) وكانت قيمة  $T$  (٣.١٢٢) دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من (٠.٠٥) وهذا يشير الى أن الزيادة بنسبة (١٠٠٪) في مستوى الالتزام المعياري في البنك اليمني للإنشاء والتعمير ستؤدي إلى زيادة بمقدار (٢٨.٦٠٪) في مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

ويوضح الجدول (٣-٢٦) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  (٠.٣٦٠) وكانت قيمة  $T$  (٣.٠٦٧) دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من (٠.٠٥) وهذا يشير الى أن الزيادة بنسبة (١٠٠٪) في مستوى الالتزام العاطفي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير ستؤدي إلى زيادة بمقدار (٣٦.٠٠٪) في مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

ويُظهر الجدول (٤-١٨) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  (٠.١٧٠) وكانت قيمة  $T$  (٢.٢٧١) دالة احصائيا عند مستوى دلالة اقل من (٠.٠٥) وهذا يشير الى أن الزيادة بنسبة (١٠٠٪) في مستوى الالتزام الاستمراري في البنك اليمني للإنشاء والتعمير ستؤدي إلى زيادة بمقدار (١٧.٠٠٪) في مستوى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

ومن خلال نتائج اختبار الفرضيات الفرعية تُظهر النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأنواع الثلاثة من الالتزام (المعياري، العاطفي، والاستمراري) في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء،

وقد كان الالتزام العاطفي الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة المصرفية، بليه الالتزام المعياري، فيما كان الالتزام الاستمراري الأقل تأثيراً في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

ويمكن تقسيم هذه النتيجة أن التأثير الأكبر كان للالتزام العاطفي لأنه يرتبط بالمشاعر العميقية للموظفين تجاه المؤسسة، مما يدفعهم للعمل بجدية أكبر وتقديم خدمات متميزة. بينما يعد الالتزام المعياري مهماً لضمان الامتثال والاحترافية، فإنه لا يوفر نفس القوة التحفيزية التي توفرها الروابط العاطفية. أما الالتزام الاستمراري، رغم أهميته في الحفاظ على استقرار الموظفين، إلا أنه لا يخلق نفس المستوى من الحافز الداخلي لتحسين جودة الخدمة كما في الحالات الأخرى.

بناء على ما سبق وبعد الانتهاء من اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة، والفرضيات الفرعية لها، يمكن القول ان الهدف الرئيس للدراسة الذي ينص على: (التعرف على أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء)، والأهداف الفرعية الثالث والرابع والخامس الآتية(تحديد أثر الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء، تحديد أثر الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء، تحديد أثر الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء) قد تم تحقيقهم. كما يمكن القول أن التساؤل الرئيس للدراسة الذي ينص على(ما أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟)، والتساؤلات الفرعية الثالث والرابع والخامس الآتية (ما أثر الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟، ما أثر الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟، ما أثر الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟) قد تمت الإجابة عنهم.

#### ٤-١-٣ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تتص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابة أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).

ولتأكد من وجود فروق في تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء بحسب المتغيرات الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة) تم استخدام اختبار T-Test لعينات المستقلة ذات المتغيرين واختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA للعينات المستقلة ذات الثلاثة متغيرات أو أكثر كما يأتي:

##### أ- الفروق حسب متغير النوع الاجتماعي:

استخدمت الدراسة اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، تعزى للمتغير (النوع الاجتماعي) كما في الجدول (٤-١٩).

جدول (٤-١٩) نتائج اختبار الفروق في آراء العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

T-Test		الإناث			الذكور			المحور
مستوى الدلالة عند .٠٠٥	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
٠.١٢٧	1.548	0.63	3.55	١٩	0.74	3.85	٤٦	الالتزام التنظيمي
*0.009	2.702	0.65	3.60	١٩	0.65	4.08	٤٦	تحسين جودة الخدمة المصرفية

(\*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من أو يساوي (0.05)

يتضح من الجدول (٤-١) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (T) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة (٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحور (الالتزام التنظيمي) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (نوع الاجتماعي).

ويتضح من الجدول (٣-٢٧) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (T) لعينتين مستقلتين أصغر من مستوى الدلالة (٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحور (تحسين جودة الخدمة المصرفية) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير تعزى لمتغير (نوع الاجتماعي)، وقد ظهرت الفروق لصالح الذكور.

ويمكن تفسير وجود اختلاف بين النوعين (ذكور، وإناث) حول تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، ولصالح الذكور، إلى أن الذكور قد يكونوا أكثر دراية من الإناث، بموضوع تحسين جودة الخدمة المصرفية، وبالتالي جاءت نظرتهم مختلفة.

## بـ- الفروق حسب متغير العمر:

استخدمت الدراسة اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لكشف الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (العمر) كما في الجدول (٤-٢٠).

جدول (٤-٢٠) الفروق في آراء العينة حسب متغير متغير العمر

المحور	العمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند ٠,٠٥
الالتزام التنظيمي	أقل من ٣٠ سنة	5	4.02	0.44	.605	.614
	٤٠-٣١ سنة	42	3.69	0.79		
	٥٠-٤١ سنة	16	3.91	0.60		
	أكثر من ٥٠ سنة	2	3.58	0.00		
	الإجمالي	65	3.76	0.72		
تحسين جودة الخدمة المصرفية	أقل من ٣٠ سنة	5	3.80	0.32	.596	.620
	٤٠-٣١ سنة	42	3.89	0.77		
	٥٠-٤١ سنة	16	4.13	0.51		
	أكثر من ٥٠ سنة	2	3.71	0.29		
	الإجمالي	65	3.94	0.68		

يتضح من الجدول (٤-٢٠) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحوري (الالتزام التنظيمي، وتحسين جودة الخدمة المصرفية)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (العمر).

ويمكن تفسير ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة بغض النظر عن أعمارهم يمارسون أعمالهم في بيئات تنظيمية متقاربة؛ لذا كانت آرائهم متجانسة ومتقاربة حول مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء.

#### ج- الفروق حسب متغير المؤهل العلمي:

استخدمت الدراسة اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لمعرفة الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى للمتغير (المؤهل العلمي)، كما في الجدول (٤-٢١).

جدول (٤-٢١) الفروق في آراء العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند .٠٠٥
الالتزام التنظيمي	ثانوية	2	3.38	0.29	.420	.٠٦٥٩
	بكالوريوس	57	3.79	0.70		
	ماجستير	6	3.64	0.98		
	الإجمالي	65	3.76	0.72		
تحسين جودة الخدمة المصرفية	ثانوية	2	3.54	0.06	.470	.٠٦٢٧
	بكالوريوس	57	3.96	0.67		
	ماجستير	6	3.82	0.89		
	الإجمالي	65	3.94	0.68		

يتضح من الجدول (٤-٢١) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (٠٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحوري (الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

ويمكن تفسير عدم وجود اختلافات في إجابات المبحوثين حسب المؤهل العلمي حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأن المؤهلات العلمية لم تكن عاملًا مؤثراً في تشكيل رؤى أو مواقف أفراد العينة تجاه موضوع الدراسة. وقد يعود ذلك إلى أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهلاً علمياً بدرجة بكالوريوس أو أعلى، مما يعني أنهم يتمتعون بمستوى علمي متقارب يساهم في تشكيل وعي مشترك حول أهمية الالتزام التنظيمي وأثره في تحسين جودة الخدمة المصرفية، هذا التشابه في الخلفية التعليمية جعل من آرائهم أكثر تجانساً وتقارباً.

#### د- الفروق حسب متغير المستوى الوظيفي:

استخدمت الدراسة اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، تعزى للمتغير (المستوى الوظيفي) كما في الجدول (٤-٢٢).

جدول (٤-٢٢) نتائج اختبار الفروق في آراء العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

T-Test		رئيس قسم				مدير إدارة				المحور
مستوى الدلالة عند .٠٠٥	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد			
0.457	.748	0.73	3.73	52	0.66	3.90	13	الالتزام التنظيمي		
0.297	1.052	0.71	3.89	52	0.51	4.12	13	تحسين جودة الخدمة المصرفية		

يتضح من الجدول (٤-٢٢) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (T) لعينة مستقلة أكبر من مستوى الدلالة (٠٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحوري (الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (المستوى الوظيفي).

تشير هذه النتيجة إلى وجود تقارب وتجانس في وجهات نظر أفراد العينة بشأن الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية، بغض النظر عن اختلاف وظائفهم بين، ويمكن تقسيم هذا التشابه في الآراء بأن جميع العاملين سواء مدراء إدارات أو رؤساء أقسام، أنهم يعملون في نفس البيئة التنظيمية التي تتسم بتطبيق نفس القوانين واللوائح والإجراءات عليهم، هذا التشابه في بيئة العمل يخلق تجربة مشتركة بينهم، مما يؤدي إلى تبلور رؤى متشابهة حول مدى الالتزام التنظيمي ومدى تحسين جودة الخدمة المصرفية.

#### هـ- الفروق حسب متغير عدد سنوات الخدمة:

استخدمت الدراسة اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لمعرفة الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى للمتغير (عدد سنوات الخدمة) كما في الجدول (٤-٢٣).

**جدول (٤-٢٣) الفروق في آراء العينة حسب متغير عدد سنوات الخدمة**

المحور	عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند .٠٠٥
الالتزام التنظيمي	٥ سنوات فأقل	1	4.08		.778	.511
	١٠-٦ سنوات	7	3.55	0.79		
	١٥-١١ سنة	35	3.88	0.69		
	١٦ سنة فأكثر	22	3.64	0.75		
	الإجمالي	65	3.76	0.72		
تحسين جودة الخدمة المصرفية	٥ سنوات فأقل	1	3.33		.601	.617
	١٠-٦ سنوات	7	3.85	0.98		
	١٥-١١ سنة	35	4.03	0.68		
	١٦ سنة فأكثر	22	3.86	0.58		
	الإجمالي	65	3.94	0.68		

يوضح الجدول (٤-٢٣) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (٠٠٠٥)، في الدرجة الكلية لمحوري (الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة).

ويمكن تفسير عدم وجود اختلافات في إجابات المبحوثين حسب سنوات الخدمة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، إلى أن السبب قد يرجع بأن مفاهيم الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية تُعد قضية مشتركة يدركها الجميع بشكل متقارب بغض النظر عن سنوات خبرتهم، وربما تعود هذه النتيجة إلى الجهد المؤسسي في تحقيق الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية داخل البنك.

ومن خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة يتضح:

- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى إلى لمتغير (النوع الاجتماعي)، وعدم وجود فروق حول الالتزام التنظيمي تعزى إلى لمتغير (النوع الاجتماعي).

ومن خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثانية يمكن القول أن الهدف الفرعي السادس للدراسة الذي ينص على: (التعرف على وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة) في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء)، قد تم تحقيقه.

كما يمكن القول إن التساؤل الفرعي السادس للدراسة الذي ينص على: (ما مدى وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية؟، تعزى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل، المستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة) في البنك اليمني للإنشاء والتعمير في أمانة العاصمة صنعاء؟) تمت الإجابة عنه.

**الفصل الخامس:  
النتائج والتوصيات  
والمقتراحات**

## تمهيد

بعد الانتهاء من إجراء التحليلات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانات، وفي ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي تمت في الفصل السابق، خصص هذا الفصل لعرض أهم الاستنتاجات التي تم استخلاصها من تلك النتائج، كإجابة عن أسئلة الدراسة، وتحقيق لأهدافها ونتائج اختبار الفرضيات التي تم طرحها في الفصل الأول، وعلى ضوء الاستنتاجات تم طرح عدد من التوصيات والمقترنات، وذلك على النحو الآتي:

### ١- النتائج

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها بعد التحليل الاحصائي للبيانات الأولية تم الخروج بالاستنتاجات التالية:

- ١- أن سلوكيات الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كانت مرتفعة بجميع أبعادها حيث كان أهمها الالتزام المعياري، يليه الالتزام العاطفي، وأخيراً الالتزام الاستثماري
- ٢- أن الأفراد العاملين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير يبدون التزاماً معيارياً عالياً، حيث يتعاملون مع العملاء بأسلوب راقٍ، ويسعون جاهدين لتحقيق أهداف البنك، كما يحرصون على الوفاء بالوعود المقدمة للعملاء في الوقت المحدد، ويعملون بجد لحل المشكلات بفاعلية وكفاءة.
- ٣- يتمتع موظفو البنك اليمني للإنشاء والتعمير بمستوى عالٍ من الالتزام العاطفي، حيث يرون في عملهم استثماراً وظيفياً مثمناً لهم، ويشعرون بأنهم جزء فاعل داخل البنك، كما يتعاملون مع تحديات البنك وكأنها تحديات شخصية لهم، ويشعرون بالراحة والأمان بفضل البيئة الملائمة التي يوفرها البنك.
- ٤- يتمتع موظفو البنك اليمني للإنشاء والتعمير بدرجة عالية من الالتزام الاستثماري، حيث يحرص البنك على تطوير أدائهم وتعزيز علاقته بهم، كما يفضل الموظفون الاستثمار في العمل داخل البنك بدلاً من الانتقال إلى بنوك أخرى، وذلك بفضل بيئة العمل الملائمة التي يوفرها والمزايا الفريدة التي يقدمها، والتي تميزه عن البنوك المنافسة .

٥- يهتم البنك اليمني للإنشاء والتعمير اهتماماً مرتفعاً بتحسين جودة الخدمة المصرفية، بجميع أبعادها، إلا أن اهتمامه بالبعد (الملموسيّة) كان أكثر من اهتمامها ببقية الأبعاد (الاستجابة، الاعتمادية).

٦- يولي البنك اليمني للإنشاء والتعمير اهتماماً كبيراً بالاستجابة لاحتياجات العملاء، حيث يتميز باستعداده الدائم لتقديم المساعدة وضمان حصول العملاء على الخدمات بسهولة وسرعة، كما يحرص على الدقة في إبلاغهم بمواعيد تقديم الخدمات، ويمتلك موظفوه جاهزية تامة للرد على استفسارات العملاء ومعالجة مشكلاتهم بفاعلية.

٧- يحرص البنك اليمني للإنشاء والتعمير بشكل كبير على تحقيق مستوى عالٍ من الاعتمادية، حيث يتميز بالدقة في إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء، مع الالتزام التام بالمعايير المحددة لتقديمها. كما يولي اهتماماً خاصاً لضمان تقديم الخدمات بشكل صحيح من المرة الأولى، ويحرص موظفوه على تخصيص الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للعملاء بوضوح واحترافية.

٨- يولي البنك اليمني للإنشاء والتعمير اهتماماً كبيراً بجانب الملموسيّة في الخدمات المصرفية التي يقدمها، حيث يوفر أحدث التقنيات المصرفية والمعدات المتقدمة، إلى جانب مراقب وصالة حديثة وجذابة. كما يحرص على توفير بيئة مهنية تعكس طبيعة خدماته، ويتميز موظفوه بالمظهر الأنثيق الذي يعكس احترافية البنك.

٩- أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء ، حيث يسهم التزام الموظفين بالقواعد والسياسات والإجراءات التنظيمية التي يحددها البنك في تعزيز الكفاءة والدقة في تقديم الخدمات، وهذا الالتزام يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، مما يعزز جودة الخدمة المقدمة و يجعلها أكثر موثوقية.

١٠- جود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأنواع الثلاثة من الالتزام (المعياري، العاطفي، والاستثماري) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء

١١- أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأنواع الثلاثة من الالتزام التنظيمي (المعياري، العاطفي، والاستثماري) في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني

للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء، فقد كان الالتزام العاطفي الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة المصرفية، يليه الالتزام المعياري، وأخيراً كان الالتزام الاستمراري الأقل تأثيراً في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

١٢- تجاء ووجهات نظر افراد العينة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء بغض النظر عن اختلافهم أعمارهم ومؤهلاتهم العلمية، ومستواهم الوظيفي، وسنوات خدمتهم، فقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة).

١٣- تجاء ووجهات نظر افراد العينة حول الالتزام التنظيمي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير بأمانة العاصمة صنعاء بغض النظر عن نوعهم ذكور أم إناث، وتقاوت وجهاتنهم حول تحسين جودة الخدمة المصرفية بحسب نوعهم الاجتماعي.

## ٤-٥ التوصيات

في ضوء استنتاجات الدراسة قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كما يأتي:

- ١- ضرورة إيلاء المزيد من الاهتمام من قبل البنك اليمني للإنشاء والتعمير، بتعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين؛ من خلال إشراكهم في القرارات التنظيمية، وتوفير برامج تدريبية وورش عمل تركز على أهمية الالتزام بالإجراءات والمعايير، بالإضافة إلى تعديل نظام الحوافز والمكافآت لتحفيز الموظفين على الالتزام وتحسين أدائهم الوظيفي، مما يسهم في رفع كفاءة وفي تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- ٢- المحافظة على مستوى الالتزام المعياري العالي لدى موظفي البنك اليمني للإنشاء والتعمير من خلال تعزيز ثقافة الخدمة المتميزة، وتوفير برامج تدريبية دورية تركز على مهارات التعامل مع العملاء، بالإضافة إلى وضع آليات تحفيزية تشجع الموظفين على الاستمرار في تقديم خدمات دقيقة ووفاء بالوعود المقدمة للعملاء، مما يعزز رضا العملاء وثقتهم بالبنك.
- ٣- تعزيز الاهتمام بالالتزام العاطفي لدى الموظفين في البنك اليمني للإنشاء والتعمير لما له من دور وأثر كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما بينت نتائج هذه الدراسة، من خلال تحسين بيئة العمل، وتعزيز روح الانتماء والمشاركة عبر إشراكهم في اتخاذ القرارات المهمة، وتوفير برامج دعم وتحفيز تساعدهم على التطور المهني والشخصي، مما يسهم في رفع مستوى رضاهem الوظيفي ويعزز ولاءهم للبنك
- ٤- ضرورة الاهتمام أكثر بتحقيق الالتزام الاستمراري خاصة أنه جاء في المرتبة الأخيرة، من خلال الاستمرار في تطوير بيئة العمل، وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الإدارة والموظفين، بالإضافة إلى تقديم مزايا وحوافز تنافسية تحفزهم على البقاء، مما يعزز من استقرار القوى العاملة ويسهم في رفع مستوى الأداء العام للبنك
- ٥- إعطاء المزيد من الاهتمام بتحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك اليمني للإنشاء والتعمير من خلال وضع استراتيجيات شاملة تركز على جميع أبعاد الخدمة المصرفية، لتعزيز الاستجابة، والاعتمادية، والملموسة، مع التركيز على تطوير مهارات الموظفين، تحسين أنظمة العمل، و توفير تقنيات حديثة تساهم في ضمان تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء بشكل فعال.

- ٦- ضرورة الاهتمام بشكل أكبر من قبل البنك بتحقيق الاعتمادية من خلال الحرص على تقديم الخدمة المصرفية بانتظام في المواعيد المحددة، وفي الوقت المحدد.
- ٧- الاستمرار في الاهتمام من قبل البنك بسرعة الاستجابة للعملاء، عن طريق الرد الفوري على استفسارات ومقترناتهم وشكاويهم.
- ٨- المحافظة على مستوى الاهتمام من قبل البنك بمستوى الملمسية في الخدمة المصرفية المقدمة، من خلال، خال توفر تقييات وأجهزة حديثة تساهم في تحسين تجربة العميل، وضمان تقديم خدمة واضحة وملمسية. كما يمكن تعزيز ذلك عبر تحسين المرافق، مثل صناديق الخدمة الإلكترونية أو الأجهزة المصرفية المتطرفة، بالإضافة إلى توفير بيئة مصرفية مريحة تضمن راحة العملاء أثناء التعامل مع البنك.
- ٩- يجب على قيادات البنك أن تدرك العلاقة التأثيرية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية، والعمل على تعزيز هذه العلاقة من خلال اعتبار الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية جزءاً من فلسفة عملها، مع التركيز على أهميتها في المحافظة على المنافسة داخل القطاع المصرفى.

### **٣-٥ المقترنات البحثية**

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن اقتراح بعض الدراسات التي يمكن أن تكون مكملة لهذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

١. محاولة تطبيق الدراسة الحالية في مؤسسات أخرى غير بنوك: كالمؤسسات الصناعية، أو شركات صناعة الأغذية، أو شركات الاتصالات، او البنوك.
٢. دراسة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين.
٣. إجراء دراسة حول أثر تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
٤. إجراء دراسة حول دور المقدرات الجوهرية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
٥. محاولة تطبيق الدراسة الحالية في بنوك أخرى وعلى أكثر من بنك

## ❖ قائمة المراجع:

١. اسماعيل مراد، عبدالعزيز عدوس (٢٠١٧)، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج servperf - دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، الجزائر.
٢. ابتسام، عاشوري (٢٠١٧)، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة، الجزائر
٣. الشوخي، أسامة احمد (٢٠٢٢)، الجودة في قطاع الأعمال المصرفي، جمعية البنوك اليمنية، اليمن.
٤. عبدالله، ياسين محمد (٢٠٢٣)، تأثير الالتزام في تحسين جودة الخدمة - بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، العراق.
٥. المسياني، ماجد قاسم (٢٠١٥)، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة - دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمحافظة اب، مجلة العلوم الإدارية، جامعة عدن، اليمن.
٦. ال قاسم، روى رشيد سعيد (٢٠١٢)، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرافية- دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٧. احمد تي، نعروة بوبكر، غربي عادل (٢٠٢١)، اثر الالتزام التنظيمي في الاستغرار الوظيفي لدى المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية بشركة جزائرية للمياه وحدة الوادي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر.
٨. عبدالخیر، اسیا یعقوب الہادی (٢٠٢٣)، اثر الالتزام التنظيمي في تنمية الإبداع الاداري بالتطبيق على العاملين بينك فيصل الإسلامي، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
٩. عبد فضل الله احمد، حسن جاسم علي (٢٠٢٠)، دور المحاسبة الالكترونية واثرها في جودة الخدمة المصرافية- دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في المصارف العراقية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العراق.
١٠. العجارمة ، تيسير (٢٠٠٥)، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الاردن.
١١. الديوه جي ، ابي سعيد احمد (٢٠٠٦)، النوعية في الخدمة المصرافية وفق اعتبارات التجارة الالكترونية، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق.

- ١٢ . عبدالعزيز بركات، منير بلاي (٢٠٢٤)، اثر الالتزام التنظيمي في السلوك الإبداعي في مؤسسة سونلغاز وحدة- عين وسارة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، الجزائر.
- ١٣ . النجار، صباح مجيد، كاظم، شيماء مهدي (٢٠١٩)، دور الالتزام التنظيمي في نجاح إدارة الجودة الشاملة في المصارف(مصرف الرشيد )، مجلة كلية التراث الجامعة، العراق.
- ١٤ . الركيباوي، علاء جمعه خزعل، اللهيبي، عباس فاضل حسن، الجنابي، حسام فهمي أعمى (٢٠٢٣)، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المالية والمصرفية في العراق، مجلة مالية ومحاسبة الشركات، العراق.
- ١٥ . معمرى، حمزة (٢٠٢٢)، تحليل مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسه الجزائرية للمياه بغرداية، مجلة الاجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية،الجزائر.
- ١٦ . بن تونس، الطاهر، بربيع، يوسف، ليديا، بو حرام (٢٠٢٣)، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، الجزائر.
- ١٧ . الدهان، جنان مهدي شهيد (٢٠١٨)، الالتزام التنظيمي ودوره في تحقيق المرونة الاستراتيجية بجامعة كربلاء، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق.
- ١٨ . مهدي، عبير محمد، شمران، منظر كاظم (٢٠١٧)، الالتزام التنظيمي ودوره في بناء سمعة المنظمة، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق.
- ١٩ . محمد، ايمن عبدالرضا (٢٠١٩)، اثر الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق.
- ٢٠ . هادف رانية، بلهي حسينة (٢٠١٩)، الالتزام التنظيمي ودوره في ترسیخ ثقافة المنظمة، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، الجزائر.
- ٢١ . الغرياوي، محمد حسن محمود (٢٠١٤)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة- دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني قطاع غزة، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- ٢٢ . جودة، إيمان واليافي، رندة (٢٠٠٧)، العلاقة بين الأسلوب القيادي والالتزام التنظيمي وصراع الدور وغموضه وبعض التغيرات الديمografية في إحدى شركات القطاع العام في جمهورية مصر - دراسة ميدانية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مصر.

٢٣. أبو ندا سامية خميس (٢٠٠٧)، تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة - دراسة ميدانية على الوزارات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، غزة الجامعية الإسلامية، فلسطين.
٢٤. فتحية دخاخنة، يسري قدور (٢٠٢١)، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة ،رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة، الجزائر .
٢٥. رانيا بودرهم، رميساء عروك، سناء نجيمي (٢٠٢١)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي ،رسالة ماجستير،الجزائر .
٢٦. حنان طيفور، الهاشمي مقراني (٢٠٢٤)، دور الالتزام التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة- دراسة ميدانية للعاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دائرة قصر الشلالات- تيارات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة ابو القاسم سعد الله،الجزائر.
٢٧. العطار عبدالله الاله، الصالحين اسماعيل سليمان علي (٢٠٢١)، واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر الموظفين- دراسة ميدانية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية،الأردن .
٢٨. بلطرش (٢٠١٠)، اثر الاستقطاب الالكتروني على الالتزام التنظيمي اختبار الدور الوسيط للتدريب الالكتروني - دراسة ميدانية في البنوك الاسلامية في عمان ،رسالة ماجستير ،الجزائر .
٢٩. نказ عبد المنير (٢٠١٥)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة البويرة،الجزائر .
٣٠. عاشوريا (٢٠١٥)، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية- دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري الجلفة مديرية العامة رسالة ماجستير ،جامعة محمد خيضر ،الجزائر .
٣١. كريمة، عطوي (٢٠٢٣)، واقع الالتزام التنظيمي بالمؤسسات المعاصرة، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية،الجزائر .
٣٢. فهيمة (٢٠٢٢)، الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية (الإطار التحليلي)، مجلة الإدراة والتنمية للبحوث والدراسات،الجزائر .

٣٣. عايد رحيل عبادة الشمرى (٢٠١٣)، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
٣٤. خلف، خولة هاشم (٢٠١٨)، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بحث استطلاعي على عينة من المدراء في مصرف الرافدين/الإدارة العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق.
٣٥. جاسم، ابتسام محمد (٢٠٢٢). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معلميهم، مجلة الفتح، العراق.
٣٦. عابدين ، محمد (٢٠١٠)، درجة الالتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميهما من وجهة نظر المعلمين والمديرين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، عمان ،الأردن.
٣٧. العوفي، محمد بن غالب (٢٠٠٥) ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٣٨. رشيد، مازن (٢٠٠٤)، الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت.
٣٩. هيجان، عبد الرحمن أحمد (١٩٩٨)، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، رسالة ماجستير ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
٤٠. الأحمدي، طلال بن عايد (٢٠٠٤)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة، دراسة ميدانية للمرضى العاملين في مستشفى وزارة الصحة بمدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، المملكة العربية السعودية.
٤١. الطجم، عبد الله (١٩٩٦) ، قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية و الديمغرافية في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.
٤٢. عبد العزيز، جمال سيد (٢٠٠٨)، دراسة تحليلية لمحددات الالتزام التنظيمي للمعلمين بالتطبيق على مدارس محافظتي القاهرة والجيزة، مجلة البحث الإدارية، مصر.

٤٣. أمام، محمود السيد (٢٠١٩). اثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين - دراسة ميدانية على شركات السياحة فئة أ بالقاهرة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، جامعة مدينة السادات، مصر.
٤٤. خير الدين موسى، النجار محمود (٢٠١٧)، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، الأردن.
٤٥. جودة عبد المحسن، المغربي هدي (٢٠١٧)، العلاقة بين المنظمات الأثيرة والالتزام التنظيمي لدى العاملين، دراسة تطبيقية على قطاع التعليم جامعة المنصورة ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر.
٤٦. السقا نبيل (٢٠١٦)، أثر التوافق بين الفرد والمنظمة على الالتزام التنظيمي الرغبة في ترك العمل، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر.
٤٧. الشنطي محمود (٢٠١٧)، العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي الرضا الوظيفي متغير وسيط، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، فلسطين.
٤٨. علي محمد، القرني عبد الله (٢٠١٧)، القيادة الخادمة لدى رؤساء ومسرفات الأقسام الأكademie بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، العراق.
٤٩. مقرى زكية، يحياوي نعيمة (٢٠١٤)، أثر إدارة المواهب على أداء المؤسسة من خلال الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات الغذائية - وحدة منعة (باتنة) ، مجلة دراسات إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، العراق.
٥٠. عبد فضل الله احمد، حسن جاسم علي(2020) ، دور المحاسبة الالكترونية واثرها في جودة الخدمة المصرفية - دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في المصارف العراقية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العراق.
٥١. ألاء عبد الموجود، مصطفى حامد (٢٠٢١)، توظيف أبعاد القيادة الريادية في تحقيق جودة الخدمات، مجلة اقتصاديات الاعمال ، العراق.
٥٢. أنور شريف، منذر يعقوب (٢٠٢١) ،إسهام الحملات الترويجية الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات الصحية

٥٣. عمار عواد ،عبدالله سلمان، (٢٠٢٣) *البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية* جامعة تكريت، العراق
٥٤. عمار عواد، عبدالله سلمان، (٢٠٢٣) *البعد العاطفي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية* كلية الادارة والاقتصاد جامعة تكريت، العراق
٥٥. محمد طارق، عبدالحسين الاسدي، علاء طالب (٢٠٢٣) *دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية* مجلة كلية الادارة والاقتصاد
٥٦. بارق، ندى عبدالباسط (٢٠٢٢) *امكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي* مجلة تكريت، العراق
٥٧. حسين علي عبدالله، محمود فهد عبد علي، أحمد عبدالله أمانة مجلة (٢٠٢٢) *كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية*
٥٨. باسم حسين نور القيسري، سميرة مزهر حميد، تهاني مهدي عباس (٢٠٢٢) *مجلة دراسات محاسبية ومالية*
٥٩. فضل الله أحمد عبد، جاسم علي حسن (٢٠٢٠) *مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية*
٦٠. وفاء جثير مزعل (٢٠٢١) *مجلة الادارة والاقتصاد الجامعة التقنية الجنوبية - المعهد التقني / ناصرية*
٦١. خلود هادي الربيعي، إياد عباس أحمد (٢٠٢٢) *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العراق
٦٢. فراس عبد الحميد، جمانة جمال (٢٠٢٣) *مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية*
٦٣. ناظم جواد عبد، فراس مظهر منذور (٢٠٢١) *مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية*
٦٤. زينب حميد كاطع، سناء رشيد محبisen (٢٠٢١) *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العراق
٦٥. قاسم أحمد، هند إبراهيم (٢٠٢٠) *توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية* مجلة تكريت *لعلوم الإدارية والاقتصادية*، العراق
٦٦. المحمودي، محمد سرحان، (٢٠١٩). *مناهج البحث العلمي*، الطبعة الثالثة، دار الكتب، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

٦٧. عبيات، ذوقان، وعس، عبد الرحمن، وكايد، عبد الحق (٢٠١٦). البحث العلمي مفهومه وأدواته، وأساليبه، الطبعة الثامنة عشر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦٨. القاسم، ميادة (٢٠٢١). مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، "دراسة سوسنولوجية تحليلية". المجلة العربية للنشر العلمي، (٣١)، ٥٣٠ - ٥٥٤.
٦٩. العربي، منصور محمد اسماعيل، والنجمي، مراد محمد عبدالله (٢٠١٩). طرق البحث العلمي للباحثين في مختلف المجالات، الطبعة السادسة، صنعاء، اليمن: الأمين للنشر والتوزيع.
٧٠. العمراني، عبد الغني محمد إسماعيل (٢٠١٣). أساسيات البحث التربوي، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، صنعاء: الجمهورية اليمنية.
71. ١١.Kabir, M.N., & Mosammod Mahamuda Parvin, (2011), "Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector", Australian Journal of Business and Management Research, Vol. 1, No. 9, Pp. 113-123
72. ٢٧.Yilmaz, E., Ozerb, G. and Gunuk, M., (2014), Do Organizational Politics and Organizational Commitment Affect Budgetary Slack Creation in Public Organization, Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 12, No. 7, pp. 131-147
73. Bakhshi, A., Kumar, K. and Rani, E., (2009), Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment, International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 9, pp. 85-90
74. AL Shuraiji, A. and AL Sabri, A.(2014),The Mediating Effect of Organizational Commitment onThe Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Culture, Journal of Economic and Political Sciences, Faculty of Economics and Political Science, Azzaytouna University, 2(4), 254-272
75. Awwad, M. and Agti, D. (2012), The Organizational Commitment of Faculty Members of Jordanian and Algerian Universities: A Comparative Analysis, Dirasat, Administrative Sciences, 39(2), 307-320.
76. Taber, Keith, S. (2018), The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education, Res Sci Educ, 48,1273–1296.

77. Sekaran, U., & Bougie, R. (2011). Research Methods for Business : A Skill-Building Approach (7th edition) Fourth Edition .( Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
78. Hair, J. F., Black, W. C., Basin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis (7th ed.). New Jersey: Upper Saddle River: Prentice Hall Higher Education.
79. Alkharusi, H. (2022). A descriptive analysis and interpretation of data from Likert scales in educational and psychological research. . Indian Journal of Psychology and Education, 12(2), 13-16.
80. Streiner, D. L., Norman, G. R., & Cairney, J. (2015). Health measurement scales: a practical guide to their development and use. Oxford University Press, USA.
81. Al-Zahrani, A. A. (2023). Home schooling: It's justifications and importance of its application applying it in Saudi Arabia in light of Islamic Educational Principles. Journal of Educational and Psychological Sciences, 7(21), 61 – 78. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.R290123>.
82. Morgan, G. A., Barrett, K. C., Leech, N. L., & Gloeckner, G. W. (2011). IBM SPSS for introductory statistics: Use and interpretation. Routledge ,Taylor & Francis Group 270 Madison Avenue New York, . Fourth Edition.
83. Rabe-Hesketh, S., & Skrondal, A. (2012). Multilevel and longitudinal modeling using Stata (3rd ed.). Texas: Stata Press.
84. Streiner, D. L., Norman, G. R., & Cairney, J. (2015). Health measurement scales: a practical guide to their development and use. Oxford University Press, USA.
85. Civelek, M. E. (2018). Essentials of Structural Equation Modeling. Lincoln, Nebraska: Zea Books.
86. Garson, D. (2016). Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models (3rd ed.). Asheboro, NC: Statistical Associates Publishing.
87. Field, Andy. (2018). Discovering statistics using IBM SPSS statistics. sage. 8th Edition, SAGE Publications.

**❖ الملاحق**

**- أسماء الدكاترة المحكمين**

الاسم	المؤهل	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
د/ محمد عبدالله الكهالي	دكتوراه	أستاذ مساعد	ادارة أعمال	الجامعة الإماراتية الدولية
د/ محمد محمد علي الرببي	دكتوراه	أستاذ مساعد	ادارة أعمال	جامعة البيضاء
د/ منال عبدالكريم قاسم الأصبهي	دكتوراه	أستاذ مساعد	ادارة أعمال	الجامعة الإماراتية الدولية
د/ عبدالله علي القرشى	دكتوراه	أستاذ دكتور	ادارة أعمال	جامعة ذمار
د/ فهمي الدقاف	دكتوراه	أستاذ مساعد	علوم مالية ومصرفية	الجامعة الإماراتية الدولية



## الموضوع / طلب تحكيم استبيان

الدكتور / ..... المحترم

تحية طيبة وبعد،،

تقوم الدراسة بإعداد بحث بكالوريوس في إدارة الأعمال الدولية بعنوان (أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة) - دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير - أمانة العاصمة صنعاء، ونظرًا لما عرف عنكم من خبرة واسعة في مجال البحث العلمي فإن الباحثين يتشرفون باختياركم محكمًا لهذا الاستبيان والاسترشاد برأيكم والتعرف على وجهة نظركم وملحوظاتكم حول هذا المحور في هذه الاستبانة ودرجة موافقة الفقرات لأغراض الدراسة ومدى وضوح الصياغة وسلامتها وإضافة أي اقتراحات ترونها مناسبة، علمًاً أن الإجابات ستكون من حيث:

- مدى ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة
- مدى وضوح الفقرات
- مدى سلامة الصياغة اللغوية
- أي تعديلات أو مقترحات ترونها مناسبة

لذا سنكون شاكرين وممتدين لتعاونكم معنا في تحكيم جميع فقرات الاستبانة بعناية واهتمام من حيث الصلاحية اللغوية للفقرات وانتمائها للمجال وتعديل ما تروه فيها، استعداداً للنزول الميداني.

- نرجو منكم التكرم بتبينه البيانات التالية:

	الاسم
	الدرجة العلمية
	الجامعة
	الكلية
	التخصص

❖ البيانات الشخصية:

• النوع الاجتماعي:

ذكر  انثى

• العمر:

أقل من ٣٠  ٤٠-٣١  ٥٠-٤١  أكثر من ٥٠ سنة

• المستوى الإداري:

مدير عام  مدير إدارة  رئيس قسم  مختص

• سنوات الخدمة:

٥ سنوات فأقل  ٦-١٠ سنوات

١١-١٥ سنة  فأكثر ١٦ سنة

❖ المتغير المستقل:

- الالتزام التنظيمي: هو مدى استعداد الموظفين بشكل خاص والبنك بشكل عام لتنفيذ المهام المنطة بهم لتحقيق أهداف البنك ورؤيته من خلال الالتزام المعياري، العاطفي، والاستمراري

العبارة	واضحة	تعديل	تحذف	هامة	غير هامة	ملائمة	مدى أهميتها	مدى ملائمتها
---------	-------	-------	------	------	----------	--------	-------------	--------------

أولاً: الالتزام المعياري: هو الالتزام الأخلاقي للموظفين لتحقيق الأهداف بطريقة لا تتعارض مع أهداف المنظمة

١. يفي موظفي البنك بالوعود المعطاة العميل في الوقت المحدد								
٢. يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق								
٣. يعمل موظفي البنك على تحقيق أهداف البنك								
٤. يهتم موظفي البنك بحل مشاكل العملاء بفاعلية								

ثانياً: الالتزام العاطفي: هو القوة الدافعة للأفراد نحو تنفيذ المهام الموكلة إليهم ويظهر ذلك من خلال تصرفاتهم في بيئة العمل والتي توحى برغبتهم في الاستمرارية في الوظيفة وتحقيق أعلى معدلات النجاح

١. يشعر موظفي البنك بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم								
٢. ينتاب عاملين في البنك الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود مناخ ملائم في البنك								
٣. يشعر موظفي البنك أنهم أعضاء فاعلين داخل البنك								

٤. يعتبر موظفي البنك أن مشاكل البنك  
هي مشاكل شخصية لهم

**ثالثاً: الالتزام الاستثماري:** هو الرغبة الشديدة لدى الأفراد للاستمرار بالعمل داخل البنك بسبب توفر البيئة الملائمة للعمل

١. يرغب موظفي البنك بالبقاء وعدم  
الانتقال إلى بنك آخر بسبب ظروف  
البنك الملائمة

٢. يعمل البنك على رفع مستوى أداء  
الموظفين لديه

٣. يحرص البنك على إقامة علاقة جيدة  
بينه وبين الموظفين لديه

٤. يقدم البنك مزايا للموظفين لا تقدمها  
البنوك المنافسة

- تحسين جودة الخدمة المصرفية: هي قدرة البنك على اعتماد التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها بحيث يتميز على منافسيه وذلك من خلال الاستجابة السريعة للمتغيرات، وتوفير الموارد المادية التي تدعم أنشطة تقديم الخدمة، وذلك بإنجاز المهام بطريقة صحيحة

مدى ملائمتها	مدى أهميتها	مدى وضوحها			العبارة	
غير ملائمة	ملائمة	غير هامة	هامة	تحذف	تعديل	واضحة

أولاًً: تحسين الاستجابة: هو التفاعل مع متغيرات البيئة المحيطة للبنك وبما يلبي حاجات ورغبات العمل

							١. يعمل البنك على تقديم الخدمة بشكل فوري
							٢. يستعد البنك بشكل دائم لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات
							٣. يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات
							٤. يستعد موظفي البنك للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم

ثانياً: تحسين الاعتمادية: هو التزام البنك بالمعايير الموضوعة لإنجاز المهام على أكمل وجه لتحقيق الأهداف

							١. يتتصف البنك بدرجة عالية من الدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للعميل
							٢. يهتم البنك بتقديم أفضل الخدمات بشكل صحيح من أول مرة

							٣. يخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك
							٤. يلتزم البنك بالمعايير الموضوعة لتقديم الخدمات
<b>ثالثاً: تحسين الملموسة:</b> يشير الى قدرة البنك على توفير الاحتياجات الالزامية لتقديم الخدمات المتميزة							
							١. يمتلك البنك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة
							٢. يمتلك البنك مرافق وصالات ملائمة وجذابة
							٣. يتميز موظفي البنك بالمظهر الحسن
							٤. يتمتع البنك بمظهر عام مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها للعملاء

**وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير،،،**



## استبيان

الأخوة والأخوات / موظفي البنك اليمني للإنشاء والتعمير

تحية طيبة وبعد،،

- يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة وهي أداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية للبحث من أجل استكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارية الأعمال الدولية بعنوان (أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة) - دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير - أمانة العاصمة صنعاء ، ونشكركم سلفاً ونرجو منكم التكرم بتبليئة فقرات الاستبانة بعناية لما في ذلك من أثر بالغ في تعزيز واثراء نتائج البحث، علماً بأن جميع البيانات ستستخدم في حدود البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بكل تحفظ وسرية.

مع خالص تحياتنا،،

❖ البيانات الشخصية:

- النوع الاجتماعي:

ذكر  انثى

- العمر:

أقل من ٣٠  ٤٠-٣١  ٤٠-٤١  أكثر من ٥٠ سنة

- المستوى الإداري:

مدير عام  مدير إدارة  رئيس قسم  مختص

- سنوات الخدمة:

٥ سنوات فأقل  ٦-١٠ سنوات

١١-١٥ سنة  ١٦ سنة فأكثر

## ❖ المتغير المستقل:

- الالتزام التنظيمي: هو مدى استعداد الموظفين بشكل خاص والبنك بشكل عام لتنفيذ المهام المنطة بهم لتحقيق أهداف البنك ورؤيته من خلال الالتزام المعياري، العاطفي، والاستمراري

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النقرات
----------------	-----------	-------	-------	------------	---------

أولاً : الالتزام المعياري: هو الالتزام الأخلاقي للموظفين لتحقيق الأهداف بطريقة لا تتعارض مع أهداف المنظمة

					١. يفي موظفي البنك بالوعود المعطاة للعميل في الوقت المحدد
					٢. يتعامل موظفي البنك مع العملاء بشكل لائق
					٣. يعمل موظفي البنك على تحقيق أهداف البنك
					٤. يهتم موظفي البنك بحل المشاكل بفاعلية

ثانياً: الالتزام العاطفي: هو القوة الدافعة للأفراد نحو تنفيذ المهام الموكلة إليهم ويظهر ذلك من خلال تصرفاتهم في بيئة العمل والتي توحى برغبتهم في الاستمرارية في الوظيفة وتحقيق أعلى معدلات النجاح

					١. يشعر موظفي البنك بأن عملهم استثمار وظيفي جيد لهم
					٢. ينتاب عامل البنك الإحساس بالراحة والأمان نتيجة وجود ملائم في البنك
					٣. يشعر موظفي البنك أنهم أعضاء فاعلين داخل البنك
					٤. يعتبر موظفي البنك أن مشاكل البنك هي مشاكل شخصية لهم

ثالثاً : الالتزام الاستمراري: هو الرغبة الشديدة لدى الأفراد للاستمرار بالعمل داخل البنك بسبب توفر البيئة الملائمة للعمل

					١. يرغب موظفي البنك بالبقاء وعدم الانتقال إلى بنك آخر بسبب ظروف البنك الملائمة
					٢. يعمل البنك على رفع مستوى أداء الموظفين لديه
					٣. يحرص البنك على بقاء علاقه جيدة بينه وبين الموظفين لديه
					٤. يقدم البنك مزايا للموظفين لا تقدمها البنوك المنافسة

## ❖ المتغير التابع:

- تحسين جودة الخدمة المصرفية: هي قدرة البنك على اعتماد التحسين المستمر للخدمات التي موافق يقدمها بحيث يتميز على منافسيه وذلك من خلال الاستجابة السريعة للمتغيرات، وتوفير الموارد المادية التي تدعم أنشطة تقديم الخدمة، وذلك بإنجاز المهام بطريقة صحيحة

النقرات	موافق بشدة	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
---------	------------	-------	----------------	-----------

أولاً : تحسين الاستجابة: هو التفاعل مع متغيرات البيئة المحيطة للبنك وبما يلبي حاجات ورغبات العملاء

١. يعمل البنك على تقديم الخدمة بشكل فوري				
٢. يستعد البنك بشكل دائم لتقديم المساعدة للعملاء للحصول على الخدمات				
٣. يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات				
٤. يستعد موظفي البنك للرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم				

ثانياً : تحسين الاعتمادية: هو التزام البنك بالمعايير الموضوعة لإنجاز المهام على أكمل وجه لتحقيق الأهداف

١. يتصف البنك بدرجة عالية من الدقة في مجال إنجاز الخدمات المقدمة للعميل				
٢. يهتم البنك بتقديم أفضل الخدمات بشكل صحيح من أول مرة				
٣. يخصص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للبنك				
٤. يلتزم البنك بالمعايير الموضوعة لتقديم الخدمات				

**ثالثاً: تحسين الملموسيّة:** يشير إلى قدرة البنك على توفير الاحتياجات الالزمه لتقديم الخدمات المتميزة

١. يمتلك البنك المعدات المصرفية ذات التقنيات المتقدمة
٢. يمتلك البنك مرافق وصالات ملائمة وجذابة
٣. يتمتع موظفي البنك بالمظهر الحسن
٤. يتمتع البنك بمظهر عام مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها للعملاء

**وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير،،،**



## THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON IMPROVING THE QUALITY OF BANKING SERVICE

(A case study on the Yemen Bank for Reconstruction and  
Development in the capital secretariat Sana'a)

This project was submitted to fulfill the requirements for obtaining a  
Bachelor's degree in International Business Administration

❖ Prepared by the students:

Jana Radwan Alsanbani

Hind Ahmed Noman

Tasneem Mukhtar Alsroori

Elaf Bassam Aljaboobi

Asma'a Mohammed Aleshawi

Zyad Mohammed Sewar

❖ Supervised by:

Prof/ Jabr Abdulqawi Alsanabani

Professor of Business Administration – EIU