

الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس

د. عادل محمد الشرجي

قسم إدارة الأعمال جامعة الزيتونة / كلية العلوم الإدارية والمالية – تزهونة
shurbagi@yahoo.com

Abstract:

The study aimed to clarify the level of organizational commitment among employees of commercial banks in Alkhoms city based on (Alen & Meyer Model 1990), who divide organizational commitment into three dimensions such as Affective, Continuance and Normative Commitment. A random sampling was chosen from the population of the study. 76 questionnaires were distributed to the employees of the commercial banks such as Alwahda Alkhoms, Jumhouria Alkhoms, Jumhouria Soq Elkhamis, Sahara Alkhoms and Alsahary Soq Elkhamis. SSPS was used to analyses the data of the study. The result of the study confirmed that the dominant organizational commitment between the employees of the commercial banks in Alkhoms was Continuance commitment. The study recommended to strengthen the concept of organizational commitment of the employees of commercial banks in Alkhoms city, through the defined of organizational commitment to the employees of these banks and the importance of it, and its impact on the level of performance of these banks.

Key words: Organizational Commitment, commercial Banks, Alkhoms

مقدمة :

تباينت نتائج الدراسات السابقة حول وجود فروق بين آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، النوع، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة) في قطاعات التعليم والصحة وغيرها من القطاعات المختلفة (الاطرش 2011، أبوندا 2007)، وأجريت هذه الدراسات ببعض الدول العربية بالإضافة إلى عدد من الدول الأجنبية، ويُعتبر هذا مؤشراً على أهمية متغير الالتزام التنظيمي بالنسبة لمتخذي القرار بمختلف القطاعات، إضافة إلى ذلك فقد أكدت دراسات أخرى على وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية، وبين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وكذلك وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء (Shurbagi and Zahari 2013). وتأتي هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.

مشكلة الدراسة :

تُعتبر المتغيرات الديمغرافية من العوامل المهمة التي تؤثر في أداء العاملين ومستوى التزامهم بالمنظمات التي يعملون بها. أكدت العديد من الدراسات مساهمة المتغيرات الديمغرافية في درجة رضا العاملين ومستوى التزامهم بالمنظمات التي يعملون بها، وذلك من خلال العلاقات والحوافز التي يتحصلون عليها (Lim, 2010, Shurbagi and Zahari, 2013). تأسيساً على ما تقدم جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس بالإضافة إلى معرفة وجود فروقات ذات دلالة احصائية لعينة الدراسة حول مستوى الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق جُملة من الاهداف تتمثل في :

1. معرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.
2. تبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف محل الدراسة تُعزى لمتغيراتهم الديمغرافية مثل : النوع, العمر, المؤهل العلمي, سنوات الخدمة.
3. اقتراح بعض التوصيات التي من شأنها مساعدة المسؤولين بالمصارف قيد الدراسة في تدعيم وتعزيز درجة الالتزام التنظيمي للعاملين بها.

فرضيات الدراسة :

1. درجة الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس مرتفعة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف محل الدراسة تُعزى لمتغيراتهم الديمغرافية: النوع, العمر, المؤهل العلمي, سنوات الخدمة.

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في طرح موضوع الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس, خاصة في الظروف الحالية التي يمر بها القطاع المصرفي من خلال الأزمة المصرفية التي تحتاج فيها المصارف إلى موارد بشرية تتمتع بمهارات وامكانيات عالية تمكنها من الاستمرار بعملها وتحقيق الاهداف المنشودة.

حدود الدراسة :

اشتملت الدراسة على الحدود التالية :

1. الحدود البشرية: تتمثل في العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.
2. الحدود المكانية: انحصرت هذه الحدود في مدينة الخمس وبالتحديد المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس
3. الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة متغير الالتزام التنظيمي من خلال الأبعاد الالتزام العاطفي, الالتزام المستمر, والالتزام الأخلاقي.
4. الحدود الزمنية : وتتمثل في الفترة التي أُجريت بها الدراسة وهي في الربع الاخير من سنة 2017.

مصطلحات الدراسة:

1. الالتزام التنظيمي: هو قدرة الفرد على البقاء في منظمة واحدة ولفترة طويلة وهذا النوع من الالتزام يعتمد على ثلاث اعتبارات أساسية هي؛ إيمان قوي ومطلق بأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها, يمكن أن يقدم جهوداً إضافية من أجل استمرار المنظمة التي يعمل بها, يبدئ الرغبة الشديدة لكي يظل أحد أفراد المنظمة. وهذا التعريف وفق النموذج الذي اقترحه (الن وماير 1990) والذي يتكون فيه الالتزام التنظيمي من ثلاث أبعاد رئيسية هي: الالتزام العاطفي, الالتزام المستمر, الالتزام الأخلاقي.

2. المصارف التجارية الليبية : عرف المُشرّع الليبي المصرف التجاري بأنه : يُعتبر مصرفاً تجارياً كل شركة تقوم بصفة مُعتادة بقبول الودائع في حسابات جارية، تُدفع عند الطلب، أو في حسابات لأجل، ومنح القروض والتسهيلات الائتمانية، وغير ذلك من الأعمال المصرفية (قانون المصارف رقم 1 ، 2005)، وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على المصارف التجارية الواقعة بمدينة الخمس والمتمثلة في المصارف التالية: (مصرف الوحدة الخمس، مصرف الجمهورية الخمس، مصرف الجمهورية سوق الخميس، الصحاري الخمس، الصحاري سوق الخميس).

منهج الدراسة وأداة جمع البيانات :

اتبع الباحث المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المحلية منها والدولية التي تناولت متغير الدراسة والمتمثل في الالتزام التنظيمي وأبعاده الثلاثة الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام الاخلاقي استناداً على نموذج الن وماير لسنة 1990 م، كما اعتمد الباحث المنهج الكمي وذلك باستخدام الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة وتحليلها للوصول إلى نتائج الدراسة.

الدراسات السابقة :

تناول الكثير من الباحثين والأكاديميين موضوع الالتزام التنظيمي بالبحث والدراسة وعلاقته بجملة من المتغيرات كالرضا الوظيفي، والأداء، والحوافز، والقيادة، والثقافة التنظيمية، وغيرها من المتغيرات واطهرت هذه الدراسات وجود علاقات متباينة بين هذه المتغيرات من حيث نوع العلاقة وقوتها. كما أُجريت العديد من البحوث لدراسة متغير الالتزام التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية للعاملين في عدد من القطاعات الخدمية، والانتاجية، والصناعية، والاقتصادية حيث أكدت بعض الدراسات وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبعض المتغيرات الديمغرافية، في حين بينت دراسات أخرى ضعف أو عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين الالتزام والمتغيرات الديمغرافية، ومن هذه الدراسات ما يلي :

1. دراسة (يوسف 1999)، بعنوان "العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية" أُجريت الدراسة على القطاعات الحكومية والخاصة والمشاركة في دولة الإمارات العربية المتحدة. أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية الداخلية وبين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي. بالإضافة لوجود علاقة موجبة بين الالتزام التنظيمي وكل من العمر، والخبرة، ومدة الخدمة، ووجود علاقة موجبة بين الأداء الوظيفي، والعمر، والخبرة في الوظيفة، ومدة الخدمة في المؤسسة الحالية، والدخل الشهري.

2. دراسة سامي ابراهيم حنون (2006) بعنوان "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم مثل (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، ونوع العمل). أظهرت النتائج وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وأشارت أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الالتزام التنظيمي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديمغرافية التالية (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي)، في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية في مستوى الالتزام تُعزى لمتغيري (الجنس، ومكان العمل).

3. دراسة سامية خميس أبو ندا (2007) بعنوان "العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة". هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك من أجل تحسين مستوى التنمية البشرية وإدارة الموارد البشرية بما يكفل تحقيق الأهداف الوظيفية المرجوة. أكدت نتائج الدراسة وجود فروق بين آراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي يُعزى للمتغيرات الشخصية، ووجود علاقة بين النمط القيادي والالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة.

4. دراسة سميرة الاطرش (2011) بعنوان "الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات رياض الأطفال ولاية ورقلة" هدفت الدراسة لمعرفة علاقة الالتزام التنظيمي بالأداء الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال، ومحاولة إيجاد الفروق بين الالتزام التنظيمي حسب متغيرات (الخبرة، الحالة الاجتماعية، الراتب)، وإيجاد الفروق بين الأداء الوظيفي حسب نفس المتغيرات. أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال، لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي باختلاف الخبرة، والحالة الاجتماعية، والراتب.
5. دراسة مخلص شياح الجميلي (2012) بعنوان "العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني الانبار" هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر في الالتزام التنظيمي مثل (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي). اسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) والالتزام التنظيمي.
6. دراسة (الشرجي 2013)، بعنوان "العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي وتأثير الالتزام التنظيمي على هذه العلاقة كمتغير وسيط". هدفت الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بالإضافة إلى معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على هذه العلاقة كمتغير وسيط، كذلك معرفة نوع الالتزام التنظيمي السائد بالمؤسسة قيد الدراسة. أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى تأثير الالتزام التنظيمي في العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي أجريت هذه الدراسة على قطاع النفط بليبيا.
7. دراسة ابتسام عاشوري (2015) بعنوان "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة". هدفت الدراسة لمعرفة مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة قيد الدراسة ومعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. أكدت النتائج بأن الثقافة التنظيمية من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والتي لها علاقة قوية بالالتزام بالأفراد بالمؤسسة وهذا دافعاً مهماً نحو الانجاز.
8. دراسة (الشرجي 2015)، بعنوان "العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة بليبيا". هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي وكذلك نوع الالتزام السائد بالجامعة قيد الدراسة وعلاقة ذلك بالعدالة التنظيمية. أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي.
9. دراسة مالكي محمد أمين (2016) بعنوان "العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير" هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروقات الموجودة في مستويات الولاء التنظيمي لدى موظفات الشركة الوطنية لصناعة اللوالب والسكاكين والصنابير والتي تُعزى إلى المتغيرات الشخصية والمتمثلة في (النوع، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، والخبرة، وطبيعة الوظيفة)، كما أهتمت الدراسة أيضاً بمعرفة تأثير بعض المتغيرات التنظيمية المتمثلة في صراع الدور، غموض الدور، التدريب الوظيفي على الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاث (العاطفي، المستمر، المعياري (الأخلاقي)). أكدت نتائج الدراسة بأن البعد العاطفي للولاء التنظيمي بُعداً سائداً لدى أغلبية عينة الدراسة، يليه البعد المعياري ثم البعد المستمر. وجود فروقات في مستويات الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تُعزى لمتغيري الخبرة وطبيعة الوظيفة فقط، بينما لم تثبت أي فروقات بالنسبة للمتغيرات الأخرى ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع الأبعاد المتضمنة في المتغيرات التنظيمية (صراع وغموض الدور، التدريب الوظيفي).

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة يتضح جلياً وجود علاقات بين المتغيرات التي تم دراستها، بالإضافة إلى تأثير بعض المتغيرات في حالة تم دراستها كمتغيرات وسيطة وكذلك الدور الذي تلعبه المتغيرات الشخصية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية) في العلاقة بين المتغيرات السالفة الذكر. وتأتي هذه الدراسة لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي وفق نموذج (الن وماير 1990 م) والذي يركز على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام الأخلاقي، بالإضافة إلى إثبات الفرضية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لعينة الدراسة حول مستوى الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس. ما يُميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تُجرى في بيئة مختلفة وقطاع مختلف أيضاً، فالدراسات السابقة أُجريت في قطاع التعليم والصحة وفي دول عربية كالجرائر وفلسطين، فعمل اختلاف البيئة والقطاع يُثري البحث العلمي وتكون هذه الدراسة إضافة في مجال العلوم الإدارية بشكل خاص والعلوم الانسانية بشكل عام.

الدراسة النظرية:

مفهوم الالتزام التنظيمي :

الالتزام التنظيمي شأنه شأن الكثير من المصطلحات في العلوم الاجتماعية والانسانية لا يوجد له تعريف واحد، بل كل يعرفه وفق الزاوية التي يتناول بها هذا المصطلح، حيث عرفه (Kanter, 1968) بأنه هو تلك العلاقة التي يشعر بها الفرد تجاه مجموعة من الأفراد في وضع معين وفي توقيت معين، وعرفه (Buchanan, 1974) بأنه الشعور الذي يشعر به الفرد تجاه أهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها، ويحاول جاهداً تحقيق هذه الأهداف والقيم نظراً لإيمانه بها. ومن ناحية أخرى عرف (Porter, et, al. 1974) الالتزام التنظيمي على إنه قدرة الفرد على البقاء في منظمة واحدة ولفترة طويلة وهذا النوع من الالتزام يعتمد على ثلاث محاور أساسية هي:

1. إيمان قوي ومطلق بأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها.
 2. يمكن أن يقدم جهوداً إضافية من أجل استمرار المنظمة التي يعمل بها.
 3. يبدي الرغبة الشديدة لكي يظل أحد أفراد المنظمة.
- بناءً على التعريف الذي قدمه (Porter, et, al. 1974) قسم (Meyer and Allen, 1984)، الالتزام التنظيمي إلى ثلاث أبعاد رئيسية هي الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام الأخلاقي

الالتزام العاطفي : هو تلك العلاقة العاطفية التي يشعر بها الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، والأفراد الذين لديهم هذا النوع من الالتزام التنظيمي يستمرون في العمل بمنظمتهم لما لديهم من قدرات وشعورهم بالرضا عن الاحتياجات التي يتحصلون عليها من خلال عملهم بهذه المنظمات، كما يُشير (Meyer and Allen 1990)، إلى إن الأفراد الذين يحملون هذا النوع من الالتزام التنظيمي يتمتعون بمجموعة من الصفات من أهمها شخصية واثقة، يمتلكون مواصفات الوظائف التي يشغلونها، ولديهم خبرة عن الاعمال التي يكلفون بها.

الالتزام المستمر: الاستمرار بالعمل خوفاً من فقدان المزايا المتحصل عليها، والأفراد الذين لديهم هذا النوع من الالتزام التنظيمي يستمرون بالعمل مع منظماتهم لأنهم محتاجون لذلك، فهم مستمرون بالعمل نظراً للمزايا التي يتحصلون عليها من جراء بقاءهم للعمل بهذه المنظمات مثل المرتبات العالية، المكانة الاجتماعية، والعلاقات المكتسبة من خلال العمل بهذه المنظمات، وهذه المزايا سيفقدونها في حالة تركهم للعمل بهذه المنظمات (Dawleya et, al. 2005 and Shahnawaz and Juyal, 2006).

الالتزام الأخلاقي : هو الشعور بضرورة الالتزام والاستمرار بالعمل مع المنظمة. والأفراد الذين لديهم هذا النوع من الالتزام فإنهم يشعرون بأنه ينبغي عليهم الاستمرار بالعمل بمنظمتهم، لأنهم يعتقدون أن استمرارهم بالعمل هو الشيء الصحيح الذي يجب أن يفعلوه، وإنهم سوف يشعرون بالندم إذا ما تركوا العمل بهذه المنظمات حتى لو اضطروا إلى رفض العمل في منظمات أخرى تقدم لهم مزايا أفضل من تلك التي يتحصلون عليها من المنظمات التي يعملون بها (Felfea and Yan, 2009).

الدراسة الميدانية

ل للوصول لأهداف الدراسة تم استخدام استبانة (الن وماير 1990 م)، للالتزام التنظيمي وفيها يركز هذا المتغير على ثلاثة أبعاد رئيسية هي؛ الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام الأخلاقي. يحتوي كل بُعد من هذه الأبعاد على ثمانية فقرات مما يجعل الاستبانة تحتوي على (24) فقرة، بالإضافة إلى أسئلة المتغيرات الديمغرافية والتي تشمل (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة).

مجتمع وعينة الدراسة : تمثل مجتمع البحث في كافة العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس والمتمثلة في المصارف التالية (مصرف الوحدة الخمس، مصرف الجمهورية الخمس، مصرف الجمهورية سوق الخميس، مصرف الصحارى الخمس، مصرف الصحارى سوق الخميس) والبالغ عددهم (138) مفردة، وتمثلت عينة البحث في عينة عشوائية بلغت (76) مفردة أي بما يعادل (55%) من مجتمع الدراسة. كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول 1 : مجتمع وعينة الدراسة

العينة	عدد الموظفين	المصرف
16	32	مصرف الوحدة فرع الخمس
13	22	مصرف الجمهورية فرع سوق الخميس
14	15	مصرف الصحارى فرع الخمس
21	49	مصرف الجمهورية فرع الخمس
12	20	مصرف الصحارى فرع سوق الخميس
76	138	المجموع

المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة :

كان عدد الذكور من عينة الدراسة (51) مشارك في حين كان عدد الاناث (25). بلغ عدد المشاركين في الدراسة ممن تتراوح اعمارهم (من 40-45 سنة)، ثلاثون مشارك وهو أعلى عدد من المشاركين من ناحية أخرى أقل عدد من المشاركين بالدراسة ممن كانت أعمارهم أقل من (35) سنة. اثنان فقط من المشاركين بالدراسة كان مؤهلهم العلمي أقل من الشهادة الثانوية في حين (36) منهم متحصلين على شهادة البكالوريوس أو ما يعادلها. أعلى نسبة من المشاركين كانوا ممن تتراوح مدة خدمتهم بالمصارف قيد الدراسة (من 21-30 سنة) وذلك بنسبة بلغت (35.5%)، والجدول التالي يبين البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة بشئ من التفصيل.

جدول : 2 المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة بالمصارف التجارية بمدينة الخمس

المتغير	البند	العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	51	67.1
	انثى	25	32.9
	المجموع	76	%100
العمر	أقل من 35 سنة	5	6.6
	من 35 إلى أقل من 40 سنة	27	35.5
	من 40 إلى أقل من 45 سنة	30	39.5
	من 45 إلى أقل من 50 سنة	8	10.5
	50 سنة فأكثر	6	7.9
	المجموع	76	%100
	المؤهل العلمي	أقل من ثانوية	2
شهادة ثانوية أو ما يعادلها		15	19.7
دبلوم عالي		23	30.3
بكالوريوس أو ما يعادلها		36	47.4
المجموع		76	%100
سنوات الخدمة	أقل من 10 سنوات	19	25
	من 11 إلى 20 سنة	14	18.4
	من 21 إلى 30 سنة	27	35.5
	أكثر من 30 سنة	16	21.1
	المجموع	76	%100

التحليل الاحصائي :

تم اجراء مجموعة من التحاليل الاحصائية من خلال برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الاصدار الثامن عشر وذلك بُغية الوصول لأهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها وتمثلت في الآتي:

أ. الثبات : للتأكد من ثبات أسئلة الاستبيان ومدى مصداقية الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرومباخ (Alpha Chronbach), حيث بلغ معامل الثبات لمتغير الدراسة الالتزام التنظيمي (0.811), في حين كان معامل الثبات لأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي, والالتزام المستمر, والالتزام الاخلاقي) وعلى التوالي (0.703/ 0.662 / 0.836).

ب. الارتباط : لقياس درجة الارتباط ومعرفة طبيعة العلاقة بين عبارات وأبعاد الاستبيان المستخدم تم استخدام تحليل سبيرمان (Spearman) , حيث كانت العلاقة إيجابية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وترواحت من (0.491 إلى 0.878), عند مستوى معنوية 1%.

ج. مقاييس النزعة المركزية والتمثلة في (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) : تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لمتغير الدراسة والأبعاد التابعة له, بالإضافة للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة, كذلك بُغية تحديد انحراف الإجابات عن القيمة المتوسطة لنفس المتغيرات. تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي حيث كانت إجابات الاستبيان (موافق بشدة 5 درجات, موافق 4 درجات, محايد 3 درجات, غير موافق درجتان, وغير موافق بشدة درجة واحدة فقط), ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (4=1-5), ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4), بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح, وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية واستخراج المتوسط المرجح لكل إجابة من الإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة (العمر, 2004), والجدول التالي يوضح ذلك بالتفصيل.

جدول : 3 المتوسط المرجح لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

المتوسط المرجح	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل 1.80	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل 2.60	غير موافق	ضعيفة
من 2.60 إلى أقل 3.40	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى أقل 4.20	موافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	مرتفعة جداً

د. اختبار التوزيع الطبيعي (الالتواء) **Skewness**: تم استخدام هذا الاختبار لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه, ولكي يتم قبول البيانات يجب أن تكون قيم الالتواء أقل من الواحد الصحيح, ويُعتبر هذا الاختبار مهم في حالة اختبار الفرضيات وذلك لاشتراط معظم الاختبارات المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعياً, وكانت نتيجة هذا الاختبار مقبولة وذلك لأن قيم الالتواء لمتغير الدراسة وأبعاده الثلاث أقل من الواحد الصحيح, والجدول التالي يبين نتائج الاختبار بالتفصيل.

جدول: 4 اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد الالتزام التنظيمي عن طريق الالتواء **Skewness**

ر.ت	الأبعاد	الالتواء Skewness
1	الالتزام العاطفي	-0.056-
2	الالتزام المستمر	-0.254-
3	الالتزام الأخلاقي (المعياري)	0.379
4	الالتزام التنظيمي

ه. اختبار تحليل **T-test one Sample** : استُخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة من عبارات الاستبيان, ولكل بُعد من الأبعاد وملتغير الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة عند مستوى دلالة معنوية (5%), وبدرجة حرية (75) = df.

و. اختبار تحليل **T-test Independent** : للفروق بين متوسطين لعينتين مختلفتين تم استخدام هذا الاختبار للوقوف على مدى وجود فروق معنوية لآراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير النوع.

ز. اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA** : تم استخدام هذا الاختبار لتبيان مدى وجود فروق معنوية لآراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات (العمر, المستوى التعليمي, سنوات الخدمة).

ح. اختبار المقارنات البعدية لاتجاه الفروق **Scheffe** : استُخدم هذا الاختبار لتحديد الفئة التي يميل إليها التباين والاختلاف بين المجموعات.

تحليل فرضيات الدراسة :

1. مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس من خلال الأبعاد (الالتزام العاطفي, والالتزام المستمر, والالتزام الأخلاقي).

تضمن الاستبيان المستخدم بالدراسة (24) فقرة للأبعاد الثلاثة لمتغير الالتزام التنظيمي بواقع (8) فقرات لكل بُعد من هذه الأبعاد, والمتمثلة في الالتزام العاطفي, الالتزام المستمر, الالتزام الأخلاقي, وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان والموضحة بالجدول أدناه تم التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي بالمصارف قيد الدراسة من خلال الإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة, وكذلك التعرف على الالتزام السائد من بين الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي, إذا ما عُلم بأن المتوسط المستخدم في الاستبيان المتوسط المرجح والمشار إليه بالجدول رقم (3), من خلال إجابات عينة الدراسة حول عبارات أبعاد الالتزام التنظيمي والمتمثلة في البُعد الأول للالتزام العاطفي يُلاحظ بأن أربع عبارات من أصل ثمان كانت درجته مرتفعة وتتراوح ما بين (3.42 / 3.75), في حين كان المتوسط المرجح لباقي العبارات يتراوح من (3.16 / 3.20) وبدرجة متوسطة. بالمقابل كان المتوسط المرجح للبُعد الثاني وهو بُعد الالتزام المستمر خمس عبارات بدرجة مرتفعة وبمتوسط مرجح يتراوح من (3.62 / 3.71), أما بقية العبارات فقد كان المتوسط المرجح لها من (3.21 / 3.22) وبدرجة متوسطة, ومن ناحية أخرى كان المتوسط المرجح لبُعد الالتزام الأخلاقي لعبارتين فقط من أصل ثمان عبارات بدرجة مرتفعة ويتراوح من (3.43 / 3.74), وباقي العبارات كانت بمتوسط مرجح بدرجة متوسطة ويتراوح من (3.37 / 2.62), وبإجراء اختبار T-test اتضح بأن جميع عبارات الاستبيان ذات دلالة احصائية, والجدول التالي يبين هذه النتائج بالتفصيل.

جدول : 5 إجابات عينة الدراسة تجاه عبارات الالتزام التنظيمي بالمصارف قيد الدراسة

الأبعاد	العبارات	M	SD	اختبار T-test		درجة الممارسة
				نتيجة الاختبار	Sig	
الالتزام العاطفي	سأكون سعيداً إذا قضيت ما تبقى من حياتي العملية بهذا المصرف	3.20	1.265	22.033	0.000	متوسطة
	أشعر بالفخر إذا ما تحدثت عن هذا المصرف مع الآخرين	3.16	1.132	24.320	0.000	متوسطة
	أشعر بأن مشاكل المصرف الذي أعمل به جزء من مشاكل الخاصة	3.42	1.074	27.767	0.000	مرتفعة
	أعتقد بأنني لن أشعر بنفس الانتماء إلى أي منظمة أنقل إليها كما هو الحال بهذا المصرف	3.30	1.200	23.989	0.000	متوسطة
	أشعر بأنني فرد داخل أسرة من خلال عملي بهذا المصرف	3.75	0.819	39.939	0.000	مرتفعة
	أشعر بارتباط عاطفي تجاه هذا المصرف.	3.24	1.142	24.719	0.000	متوسطة
	هذا المصرف يعني لي الكثير، مما يدفعني إلى التمسك بالبقاء فيه	3.47	0.887	34.158	0.000	مرتفعة
	أشعر بأنني انتمي انتماء قويا لهذا المصرف	3.45	0.999	30.096	0.000	مرتفعة
المستمر	أشعر بالخوف إذا ما تركت العمل بهذا المصرف مع عدم وجود بديل آخر في نفس الوقت	3.66	1.014	31.450	0.000	مرتفعة

مرتفعة	دال احصائياً	0.000	29.819	1.058	3.62	سيكون من الصعب على أن أترك العمل بهذا المصرف حتى مع وجود الرغبة لذلك
متوسطة	دال احصائياً	0.000	23.045	1.215	3.21	ستتأثر حياتي سلباً لو تركت العمل بهذا المصرف
متوسطة	دال احصائياً	0.000	23.291	1.207	3.22	سوف أخسر مادياً إذا ما تركت العمل بهذا المصرف في الوقت الراهن
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	33.643	0.938	3.62	بقائي بهذا المصرف نابع من حاجتي ورغبتي في الاستمرار للعمل به
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	31.006	1.043	3.71	اشعر بأن الخيارات المتاحة أمامي لاتشجعني علي مغادرة هذا المصرف في الوقت الحالي
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	27.149	1.137	3.54	استمراري للعمل بهذا المصرف نابع من قلة البدائل المتاحة أمامي في الوقت الحالي
متوسطة	دال احصائياً	0.000	26.368	1.066	3.22	المزايا التي أتحصل عليها من المصرف غير موجودة بالمنظمات الأخرى وهذا يجعلني استمر للعمل به
متوسطة	دال احصائياً	0.000	25.376	1.004	2.92	أعتقد أن الكثير من العاملين اليوم يفضلون الانتقال من منظمة إلى أخرى في كثير من الأحيان
متوسطة	دال احصائياً	0.000	21.591	1.132	2.80	أعتقد أن باستطاعة الموظف أن يظل مالياً لمنظمة واحدة طيلة حياته
متوسطة	دال احصائياً	0.000	20.183	1.131	2.62	الانتقال من منظمة إلى أخرى يبدو لي تصرف غير أخلاقي
متوسطة	دال احصائياً	0.000	26.321	1.037	3.13	أعتقد أن الولاء مهم وبالتالي فإن التزامي الأخلاقي تجاه المصرف الذي اعلم به يدفعني للبقاء به
متوسطة	دال احصائياً	0.000	23.348	1.174	3.14	أحرص على البقاء في هذا المصرف حتى لو خسرت في ذلك مادياً
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	31.795	1.025	3.74	يستحق مني هذا المصرف الإخلاص.
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	30.415	0.984	3.43	كانت الامور في الماضي أفضل عندما كان العاملون يستمرون في العمل مع منظمة واحدة لفترة طويلة من حياتهم الوظيفية
متوسطة	دال احصائياً	0.000	36.828	0.797	3.37	تتوافق قيمتي الذاتية مع القيم السائدة بالمصرف الذي أعمل به

الالتزام الأخلاقي (المعياري)

من خلال مقاييس النزعة المركزية (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) واختبار T-test تم معرفة الالتزام التنظيمي السائد بين عينة الدراسة بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، حيث وجد أن الالتزام التنظيمي السائد بالمصارف قيد الدراسة هو الالتزام المستمر وذلك بمتوسط مرجح مرتفع قدره (3.475) وبانحراف معياري صغير قدره (0.593)، مما يعني أن العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس ووفق إجابات عينة الدراسة مستمرين بالعمل بهذه المصارف بناءً على المزايا التي يتحصلون عليها والمكانة الاجتماعية والعلاقات التي يكتسبونها من خلال العمل بهذه المصارف والتي سيفقدونها في حالة تركهم العمل بهذه المصارف (Dawleya et al, 2006 Shahnawaz and Juyal, 2005)، وهذه النتائج تختلف عن النتائج التي توصل إليها كل من (حنونة 2006، أبوندا 2007، الشرجي 2016) وتتفق مع (عاشوري 2015، الجميلي 2012)، يليه الالتزام العاطفي ثم الالتزام الأخلاقي وبمتوسط مرجح (3.144 / 3.373) وعلى التوالي وبدرجة متوسطة، في حين كان المتوسط المرجح لمتغير الدراسة الالتزام التنظيمي متوسط بدرجة (3.331) وبانحراف معياري صغير قدره (0.548)، والجدول التالي يبين هذه النتائج بشئ من التفصيل.

جدول : 6 إجابات عينة الدراسة تجاه أبعاد الالتزام التنظيمي بالمصارف التجارية بمدينة الخمس

رتب	أبعاد الالتزام التنظيمي	M	SD	اختبار T-test		نتيجة الاختبار	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الممارسة
				Sig	قيمة t				
1	الالتزام العاطفي	3.373	0.733	0.000	**40.105	دال احصائياً	%25	2	متوسطة
2	الالتزام المستمر	3.475	0.593	0.000	**51.059	دال احصائياً	%26	1	مرتفعة
3	الالتزام الأخلاقي	3.144	0.593	0.000	**46.201	دال احصائياً	%24	3	متوسطة
4	الالتزام التنظيمي	3.331	0.548	0.000	**52.967	دال احصائياً		متوسطة

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس).
اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير النوع: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل t للفروق بين متوسطي لعينتين مستقلتين T-test Independent عند مستوى دلالة معنوية 5% بناء على تحديد كل من قيم t المحسوبة وقيمة P-value وذلك وفق القاعدة التي تقول إذا كانت قيمة P-value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وكانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية، عند مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (75)، فإن هذا يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية، وبالمقابل إذا كانت قيمة P-value أصغر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وكانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية، عند مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (75)، فإن هذا يعني وجود فروقات ذات دلالة احصائية.

يُشير الجدول أدناه المتعلق بنتائج اختبار t لدلالة على الفروق في المستوى العام للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير النوع إلى غياب الدلالة الاحصائية، وهذا يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية تُعزى لمتغير النوع حول الالتزام التنظيمي حيث كانت القيمة الاحتمالية (Sig) 0.235 وهي أكبر من مستوى المعنوية المطلوب (0.05)، ولهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري وهذا يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمتغير النوع للمبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالنسبة لمتغير النوع للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، وهذه النتيجة تتفق مع تلك النتيجة التي وصل إليها (أمية 2016، الجميلي 2012) وتختلف عن تلك التي توصل إليها (حنونة 2006)، والجدول التالي يبين هذه النتائج.

جدول : 7 اختبار T-test Independent لمتوسطات الالتزام التنظيمي حسب متغير النوع

النتيجة الاختبار	اختبار T-test		SD	M	العدد	المقياس	المجال
	Sig	قيمة t					
غير دال احصائياً	0.235	1.434	0.499	3.330	51	الذكور	الالتزام التنظيمي
			0.647	3.333	25	الاناث	

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير العمر :

للتأكد من من مدى معنوية الفروق وللإجابة على الفرضية السابقة تم اجراء اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA عند مستوى معنوية 5% , وبناءً على هذا الاختبار فإنه إذا كانت قيمة P-value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5% , فإنه يتم القبول لأن (متوسطات المجموعات متساوية), بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسطات, أما إذا كانت قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5% , فإنه يتم رفض أن (متوسطات المجموعات غير متساوية), بمعنى وجود فروق ذات دلالة احصائية فيما بين المتوسطات. تُشير نتائج الجدول أدناه أن قيمة الدالة الاحصائية حول الالتزام التنظيمي لمتغير العمر بلغت (0.644), وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) عليه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تُشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير العمر, ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على "وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير العمر", وهذه النتيجة تختلف مع تلك النتائج التي توصل إليها (الجميل 2012), وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أمين 2016), والجدول التالي يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالتفصيل.

جدول : 8 تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الالتزام التنظيمي حسب متغير العمر

المجال	مصدر التباين أو الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدالة الاحصائية	نتيجة الاختبار
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	0.771	4	0.193	0.628	0.644	غير دال احصائياً
	داخل المجموعات	21.774	71	0.307			
	الاجمالي	22.545	75				

ولمعرفة إتجاه الفروق في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس تم استخدام اختبار (Scheffe), للمقارنات البعدية, وقد أشارت نتائج هذا الاختبار إلى إن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) من ناحية وباقي الفئات العمرية من ناحية أخرى كان لصالح هذه الفئة وذلك بمتوسط (3.423) وبدرجة مرتفعة, وبالمقابل فإن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 45 سنة) كان لصالح هذه الفئة مقارنة بالفئات الأخرى استثناء الفئة المذكورة أعلاه, وذلك بمتوسط حسابي (3.400) وبدرجة مرتفعة, وهذا يعني بأن الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) أكثر التزاماً بالنسبة للمصارف قيد الدراسة, ولعل هذا يُعزى إلى أن هذه الفئة بلغت مرحلة من النضج والعقلانية يجعلها تفكر في البقاء في مكان عملها ولا تفكر في التغيير بعد هذه السنوات, والجدول أدناه يبين المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات العمرية.

جدول : 9 متوسطات الالتزام التنظيمي وفقاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى المتغير	المتغير
0.395	3.266	5	أقل من 35 سنة	العمر
0.539	3.267	27	من 35 إلى أقل 40 سنة	
0.442	3.400	30	من 40 إلى أقل من 45 سنة	
0.629	3.260	8	من 45 إلى أقل من 50 سنة	
1.049	3.423	6	50 سنة فأكثر	
0.548	3.331	76	المجموع	

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير المستوى التعليمي :

بناء على نتائج الجدول أدناه كانت قيمة الدالة الاحصائية حول الالتزام التنظيمي لمتغير المستوى التعليمي (0.658), وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) عليه يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تُشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير المستوى التعليمي, ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على "وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير المستوى التعليمي", وهذه النتيجة تختلف مع تلك النتائج التي توصل إليها (الجميل 2012), وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أمين 2016), والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار.

جدول : 10 تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الالتزام التنظيمي حسب متغير المستوى التعليمي

المجال	مصدر التباين أو الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدالة الاحصائية	نتيجة الاختبار
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	0.494	3	0.165	0.538	0.658	غير دال احصائياً
	داخل المجموعات	22.051	72	0.306			
	الاجمالي	22.545	75				

لمعرفة إتجاه الفروق في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس تم استخدام اختبار (Scheffe), للمقارنات البعدية, وقد أشارت نتائج هذا الاختبار إلى إن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة العلمية (بكالوريوس أو ما يعادلها) من ناحية وباقي الفئات العلمية من ناحية أخرى كان لصالح هذه الفئة وذلك بمتوسط (3.541) وبدرجة مرتفعة, وبالمقابل فإن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة العلمية (أقل من ثانوية) كان لصالح هذه الفئة باستثناء الفئة المذكورة أعلاه وذلك بمتوسط حسابي (3.377) وبدرجة متوسطة, وهذا يعني بأن الفئة العلمية (بكالوريوس أو ما يعادلها) أكثر التزاماً بالنسبة للمصارف قيد الدراسة, ولعل هذا يُعزى إلى أن المؤهل العلمي له تأثير على التزام هذه الفئة بالمصارف قيد الدراسة, والجدول أدناه يبين المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات العلمية.

جدول : 11 متوسطات الالتزام التنظيمي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى المتغير	المتغير
0.000	3.377	2	أقل من ثانوية	المستوى التعليمي
0.635	3.183	15	شهادة ثانوية أو ما يعادلها	
0.560	3.337	23	دبلوم عالي	
0.520	3.541	36	بكالوريوس أو ما يعادلها	
0.548	3.331	76	المجموع	

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة بالمصارف قيد الدراسة :

بناء على نتائج الجدول أدناه بلغت قيمة الدالة الاحصائية حول الالتزام التنظيمي لمتغير سنوات الخدمة (0.000), وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) عليه يتم قبول الفرضية البديلة والتي تُشير إلى وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة, ورفض

الفرضية الصفرية والتي تنص على "عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة, والجدول التالي يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي بالتفصيل.

جدول : 12 تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الالتزام التنظيمي حسب متغير سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين أو الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الاحصائية	نتيجة الاختبار
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	6.586	5	1.317	5.778	0.000	دالة احصائياً
	داخل المجموعات	15.958	70	0.228			
	الاجمالي	22.545	75				

لمعرفة إتجاه الفروق في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس تم استخدام اختبار (Scheffe), للمقارنات البعدية, وقد أشارت نتائج هذا الاختبار إلى إن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة الخدمية (أكثر من 30 سنة) من ناحية وباقي الفئات الخدمية من ناحية أخرى كان لصالح هذه الفئة وذلك بمتوسط (3.484) وبدرجة مرتفعة, وبالمقابل فإن الفروقات في الالتزام التنظيمي بين الفئة الخدمية (أقل من 10 سنة) لصالح هذه الفئة باستثناء الفئة المذكورة أعلاه وذلك بمتوسط حسابي (3.451) وبدرجة مرتفعة, وهذا يعني بأن الفئة الخدمية (أكثر من 30 سنة) أكثر التزاماً بالنسبة للمصارف قيد الدراسة, ولعل هذا يُعزى إلى طول المدة التي عملوا بها بالمصارف قيد الدراسة, والجدول أدناه يبين المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات الخدمية.

جدول : 13 متوسطات الالتزام التنظيمي وفقاً لمتغير سنوات الخدمة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستوى المتغير	المتغير
0.462	3.451	19	أقل من 10 سنوات	سنوات الخدمة
0.460	3.071	14	من 10 إلى 20 سنة	
0.540	3.290	27	من 21 إلى 30 سنة	
0.666	3.484	16	أكثر من 30 سنة	
0.548	3.331	76	المجموع	

نتائج الدراسة :

بناء على التحليلات الاحصائية التي تم إجراؤها كانت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- أكدت الدراسة على إن المستوى العام للالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس متوسطاً.
- أظهرت الدراسة أن الالتزام التنظيمي السائد للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس هو بُعد الالتزام المستمر وبدرجة مرتفعة, بُعد الالتزام العاطفي بالمرتبة الثانية ويأتي بُعد الالتزام الاخلاقي بالمرتبة الثالثة ودرجة كل منهما متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس والمتمثلة في (النوع, العمر, المستوى التعليمي).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية لأراء عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة بين العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.

توصيات الدراسة :

استناداً على النتائج السالفة الذكر تُوصي الدراسة بالآتي :

1. تعزيز التزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس, من خلال تعريف العاملين بهذه المصارف بأهمية الالتزام التنظيمي وأثره على مستوى أداء هذه المصارف.
2. تنمية شعور الانتماء للعاملين بالمصارف محل الدراسة, وذلك من خلال إيجاد بيئة محفزة من شأنها زيادة درجة التزامهم العاطفي والاخلاقي تجاه هذه المصارف.
3. الاهتمام بالعاملين الجدد بالمصارف قيد الدراسة ومحاولة الرفع من مستوى الالتزام التنظيمي لديهم من خلال الاهتمام بالجوانب التي من شأنها تنمية روح الالتزام لديهم وإيجاد حلول للمشاكل الشخصية التي قد تواجههم.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، من خلال أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاث والتي اقترحها (الن وماير 1990)، وهي؛ الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام الأخلاقي. لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها تم استخدام الاستبيان الذي تم تصميمه من قبل (الن وماير 1990 م)، لقياس الأبعاد المشار إليها أعلاه لمتغير الالتزام التنظيمي. وزعت أداة الدراسة على عينة الدراسة والتي تم اختيارها عشوائياً والبالغ عددها (95) استبانة على العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس وهي مصرف الوحدة الخمس، مصرف الجمهورية الخمس، مصرف الجمهورية سوق الخميس، مصرف الصحاري الخمس، مصرف الصحاري سوق الخميس. استرجع منها عدد (76) استبانة. استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار الثامن عشر للوصول إلى نتائج الدراسة، وذلك من خلال الثبات (Reliability)، والصدق لأداة الدراسة، بالإضافة للارتباط (Correlation) والمتوسطات (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation)، كما تم استخدام (T-test) والانحدار (One Way ANOVA) لاختبار فرضيات الدراسة. أكدت النتائج بأن بُعد الالتزام التنظيمي السائد بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس هو الالتزام المستمر. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، من خلال تعريف العاملين بها بأهمية الالتزام التنظيمي وأثره على مستوى أداء هذه المصارف.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، المصارف التجارية، الخمس.

المراجع:

- ابتسام عاشوري (2015)، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- بدران العمر (2004) . تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS، الرياض : دار الاصدارات الصحية، مكتبة الملك فهد الوطنية .
- سامي ابراهيم حنوننة (2006)، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة.
- سامية خميس أبو ندا (2007)، العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية بالوزارت الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة.
- سميرة الاطرش (2011)، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات رياض الأطفال ولاية ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- عادل محمد الشرجي (2016)، العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة، العدد (1) المجلد (1).
- عبد الحميد إبراهيم شوقي (2003)، الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد 23، العدد الأول، القاهرة.
- عبدالرحمن يوسف درويش (1999)، العلاقة بين دافعية العمل الداخلية والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية: دراسة ميدانية، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الثالث، الرياض.
- علي مخلص الجميلي (2012)، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني الانبار، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (4)، العدد (9).
- محمد أمين محمد، (2016)، العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لانتاج اللوالب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد لمين دباغين سطيف.
- موسى المدهون و ابراهيم الجزراوي (1995)، تحليل السلوك التنظيمي، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.
- نادر أحمد أبوشيخة، الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لإبراهيم مازلو كما يراها العاملون في شركات الأدوية الأردنية" مجلة المنارة، المجلد 13، العدد 2، 2007.
- ناصر محمد العديلي (1983)، "الدوافع والحوافز والرضى الوظيفي في الاجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية"، معهد الإدارة العامة، العدد 36، الرياض.
- ها أثيرة وفهيمه خميش (2011)، أثر الحوافز على دافعية العاملين وولائهم التنظيمي دراسة على قطاع البنوك في مدينة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.
- وائل جبريل وعبدالعزيز صداقة وصالح ابوشيبة (2017)، سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية، دراسة ميدانية على عينة من العاملين في المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة البيضاء، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال حول أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات جامعة المرقب، كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27-يوليو، الخمس، ليبيا.

- Buchanan, B., (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Dawleya, D. D., Stephensa, D. R., and Stephensb, B. D., (2005). Dimensionality of organizational commitment in volunteer workers: Chamber of commerce board members and role fulfillment. *Journal of Vocational Behaviour* 67, 511–525.
- Felfea, J. and Yan, H. W., (2009). The impact of workgroup commitment on organizational citizenship behaviour, absenteeism and turnover intention: the case of Germany and China. *Asia Pacific Business Review*, 15, 3, 433–450.
- Kanter, R. M., (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Lim, T. (2010). Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. *Asia Pacific Education Review*, 11(3), 311-320.
- Meyer, P.J., and Allen, JN (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal Applied Psychology*. 69: 372–378.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J., (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 1, 61-89.
- Porter, L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. V. Boulian. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology* 59, 603-609.
- Shahnawaz, M.G., and Juyal, R. C., (2006). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32, 3, 171-178.
- Shurbagi, A. A. M., and Zahari, I., (2013). The Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction in National Oil Corporation of Libya, 2nd International Conference on Business, Economics, and Behavioural Sciences Bali, (Indonesia), 17-23.
- Shurbagi, A. A. M, (2014). The Relationship between Transformational Leadership Style Job Satisfaction and the Effect of Organizational Commitment. *International Business Research*, Vol. 7, No. 11, ISSN 1913-9004 (print), ISSN 1913-9012.
- Shurbagi, A. A. M, (2015), The Correlation between Organizational Justice and Organizational Commitment, *Journal of Knowledge*, Issue (1).