



العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية

"دراسة تطبيقية على مصرف شمال أفريقيا - فرع قصر الأخيار"

د.عبد الرؤوف حسن الشفلو*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، وقد قام الباحث بجمع البيانات الثانوية اعتماداً على الكتب والدوريات والدراسات السابقة، وكذلك البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من قائمة الاستبيان الموزعة على 22 مفردة وهم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في مصرف شمال أفريقيا - فرع قصر الأخيار - بدولة ليبيا - وبلغ عدد قوائم الاستبيان المستلمة والصالحة للاستخدام 19 قائمة، وأشارت أهم نتائج التحليل الإحصائي إلى أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة حول الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية في المصرف محل الدراسة، وكذلك إلى وجود علاقة ارتباط بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وهي الشعور بفقدان الذات، والشعور بالعزلة، والشعور بالعجز، والشعور باللامعنى، والشعور باللامعيارية

* - عضو هيئة تدريس / ورئيس القسم العام/ كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب

على الترتيب حسب الأهمية على المتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

مصطلحات الدراسة: الاغتراب الوظيفي - الشعور بالعجز - الشعور باللامعنى - الشعور بالعزلة - الشعور باللامعيارية - الشعور بفقدان الذات - جودة الخدمات المصرفية - الأمان - الاعتمادية - الاستجابة - الملموسية - التعاطف.

مقدمة

إن مصطلح الاغتراب له استخدامات عديدة باختلاف مجالات الباحثين، وقد شاع في استخدامه في الفلسفة والقانون والطب النفسي، وقد اهتم علماء النفس بدراسة الأبعاد التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب لدى الموظفين، وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المنظمات بغض النظر عن النظم والايديولوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي، كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر وإن تعددت مصادرها وأسبابها (بحر وسلطان، 2013)، ولاشك أن الإنسان المعاصر يعاني من أزمة نفسية واجتماعية تختلف لعدة أسباب أهمها: التحول الصناعي وسيطرة الأدوات التكنولوجية الحديثة واعتماد رأس المال الفكري إضافة إلى اشتداد حدة المنافسة والعولمة التي طرقت أبوابنا بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة، وما لحق بوسائل الإنتاج من تطور، مما خلق لدى الفرد شعوراً بالعزلة وفقدان المعايير والاحساس بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي فادت في مجملها إلى الاغتراب الوظيفي، بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد، كل ذلك أدى إلى الاهتمام بظاهرة الاغتراب والبحث عن جذورها وأسبابها (دروزة والقواسمي، 2014)، ويُعد كارل ماركس أول من تناول ظاهرة الاغتراب ويُعدها ظاهرة اجتماعية تاريخية - سواء من حيث نشأتها أو تطورها - فقد استقى ماركس

مفهوم الاغتراب من أعمال أبو الاغتراب هيجل، حيث كانت نقطة الانطلاق في تفكيره السياسي والاجتماعي هي فكرة اغتراب الإنسان عن الدولة كمواطن، وقد تدرج حتى وصل إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل، وبالتالي يشير الاغتراب إلى ضعف العلاقة بين الفرد ووظيفته (أبوسمرة وآخرون، 2014)، وقد زاد اهتمام الباحثين بدراسة الاغتراب الوظيفي خلال النصف الثاني من القرن العشرين كظاهرة تُعد بصورها وملامحها المتعددة، أحد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المنظمات الحكومية لتدل على مرور المنظمة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها (بحر وسلمان، 2013).

وتُعد المصارف في عالمنا المعاصر دوراً له أهميته في عملية الاستثمار وتأثيراً فاعلاً في تنمية وإدارة الاقتصاد على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، وفي مختلف الأصعدة والميادين التنموية والاستثمارية، وبدأت أهمية المصارف تتزايد في الآونة الأخيرة لما ترتب عن انهيار الأنظمة الاقتصادية كالاقتصادية والأزمة المالية العالمية، مما أدى إلى لفت الأنظار نحو نظام عالمي جديد يهدف إلى تحويل العالم إلى قرية استثمارية صغيرة (الكركي، 2010)، لذا فإن جميع المنظمات الخدمية تسعى إلى إشباع حاجات العملاء ورغباتهم بهدف تحقيق رضائهم، والاحتفاظ بهم من خلال التأكيد على جودة الخدمة بشكل عام، وجودة الخدمات المصرفية بشكل خاص، والمصارف تدرك بأن تحقيق رضا العملاء يمثل مفتاح نجاحها، وسوف يولد الولاء لدى هؤلاء العملاء مما يجعلهم عملاء دائمين للمنظمة، ومن هذا المنطلق عملت المصارف على تقديم أفضل الخدمات من أجل تحقيق الرضا لعملائها مما يخلق منافسة شديدة بين هذه المصارف بهدف كسب العملاء والاحتفاظ بهم (الرياضي، 2016).

وعلى الرغم من أن الاغتراب الوظيفي مصطلح ظهر في نهاية القرن الثامن عشر كما أشارت الدراسات السابقة، لذا يحاول الباحث في هذه الدراسة

توضيح دور الاغتراب الوظيفي في تحديد جودة الخدمات المصرفية من خلال مساهمته في دفع العاملين للتخلص من هذه الظاهرة السلبية، واستخدام أفضل طاقاتهم وقدراتهم مما يزيد من جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وإنجازها على نحو أفضل، وقد اختار الباحث مجال التطبيق وهو مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار - بدولة ليبيا.

الإطار النظري: ويشمل متغيري الدراسة وهما الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، وذلك على النحو التالي:

أ - الاغتراب الوظيفي:

تطور الاغتراب الوظيفي:

درس العديد من الباحثين في مختلف أنحاء العالم ظاهرة الاغتراب التي يعاني منها الأفراد في الحياة العامة، وما تتركه من انعكاسات سلبية على صحتهم وحيويتهم وتطورهم، وهذا يظهر من خلال الدراسات العديدة التي تناولت موضوع الاغتراب بمختلف أنواعه بالبحث والدراسة (أبوسمرة وآخرون، 2014)، ولقد ازداد التنوع في استخدام مصطلح الاغتراب نتيجة لاختلاف الاتجاهات الفلسفية والسيكولوجية في استخدام هذا المفهوم، إلا أن معظم الدراسات السابقة تتفق على أن العالم (هيجل) هو أول من جاء بمعنى منظم لمصطلح الاغتراب في الفلسفة المثالية الألمانية في أواخر القرن الثامن عشر ومستهل القرن التاسع عشر (بحر وسلطان، 2013)، والاغتراب لغة يعني اغتراب أو غربة وهي المرادف للكلمة الإنجليزية (Alienation) وقد أورد الباحث (الشاخت) الاغتراب على عدة معانٍ فالمعنى القانوني يعني تحويل ملكية شخص ما لآخر والمعنى الاجتماعي يعني التعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة والانسلاخ عن الذات والآخرين وبالمعنى السيكولوجي تعني حالة فقدان الوعي وفقدان القوى العقلية أو الحواس، وأما المعنى الديني فيتعلق بانفصال الإنسان عن الله بمعنى

ارتكاب المعصية (دروزة والقواسمي، 2014)، وقد تعددت وجهات النظر حول تعريف الاغتراب فقد عرفه المنجد الأبجدي في اللغة العربية بأن الاغتراب يعني التباعد، والغياب، والنزوح، والاختفاء، ويتفق على أنها حالة شعورية يمر بها الفرد نتيجة تغيير المكان الذي يعيش فيه (زاهي، 2007)،

مفهوم الاغتراب الوظيفي:

من أبرز التعاريف للاغتراب الوظيفي اصطلاحاً فقد عرّفه الشواف بأنه عبارة عن شعور العاملين بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها، وأنها لم تعد المكان المناسب للاستمرار فيه، ويرجع ذلك لأسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظفين، وهو توجه خطير يلامس علاقة الانتماء والولاء للمنظمة، مما يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين (دروزة والقواسمي، 2014)، كما عرّفه أيضاً وليم (William) بأنه عدم القدرة على الشعور بالتواصل الاجتماعي، المتمثل بالعادات والتقاليد، فضلاً عن الميل إلى العزلة عن الناس، وضعف القدرة على تفسير الأحداث بشكل واضح وموضوعي، والشعور بأن الحياة لا معنى لها (أبوسمرة وآخرون، 2014)، وعرّفه المغربي الشعور بالانفصال عن الذات والمجتمع، أو بين الذات والمجتمع، أو بين الذات ونفسها (شبات، 2012)، بينما عرّفه جوهان كلارك سنة 1959 بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى، وفقدان القوة، والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية منظمة أو عمل (بحر وسلطان، 2013)، وعلى الرغم من تعدد الكتاب والباحثين في مجال الاغتراب، سواء في مجال الفكر الإداري، أو في مجال علم النفس الذين تناولوا موضوع الاغتراب، إلا أنه لا يوجد تعريف أو عوامل مسببة أو مظاهر موحدة للاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنظمات، وبناءً على ذلك وعلى التعريفات التي سردها الباحث، يصل الباحث إلى تعريف اجرائي يخدم الدراسة

الحالية وهو أن الاغتراب الوظيفي "هو ظاهرة انسانية سلبية قد يتعرض لها العاملين في أية منظمة، ينتج عنها حالة من الشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية وفقدان الذات".

أسباب الاغتراب:

لقد أرجع الباحثين عبر الفكر الإداري وعلم النفس، الشعور بالاغتراب إلى عدة عوامل منها التخصص وتقسيم العمل والتركيز على القواعد والتعليمات في الأعمال والاشراف الاستبدادي والقصور في العلاقات الإنسانية في مجال العمل وغيرها (بحر وسلطان، 2013)، بينما تتنوع الأسباب المؤدية للاغتراب بشكل عام ما بين:

أ- **عوامل تعود إلى المنظمة:** ومن بين هذه العوامل التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة، وضعف الفعالية الإدارية والخلل في التقارير وكفاءة الأداء، وضعف نظام الحوافز وخضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية، والعمل في مواقع مختلفة في المنظمة تسبب التمييز بين موظفيها كاندماج التهوية والإضاءة في أماكن معينة من المنظمة، وعدم ظهور دور الفرد وتهميشه، وعدم المساواة بين العاملين في المكاسب، كل هذه العوامل تؤدي للاغتراب الوظيفي (دروزة والقواسمي، 2014).

ب- **عوامل تعود إلى العاملين في المنظمة:** ومن بين هذه العوامل عدم الثقة بالنفس والمخاوف المرضية والقلق والإرهاب الاجتماعي، وكذلك غياب الإحساس بالتماسك والتكامل الداخلي في الشخصية، وضعف أحاسيس - الشعور بالهوية والانتماء والشعور بالقيمة والشعور بالأمن - كل هذه العوامل تؤدي للاغتراب الوظيفي (زاهي، 2007).

أبعاد الاغتراب الوظيفي:

من خلال التعريفات السابقة لمفهوم الاغتراب الوظيفي، نجد أن التعريف الذي قدمه هيجل والذي يتفق مع الأبعاد الرئيسة الخمسة للاغتراب الوظيفي التي وردت في مقياس (ميلفن سيمان 1959) وهي الشعور بالعجز واللامعنى والعزلة واللامعيارية وفقدان الذات هو الأكثر استخداماً بين معظم الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث وهي دراسة (أبوسمرة وآخرون، 2014)، و(دروزة والقواسمي، 2014)، و(بحر وسلطان، 2013)، و(عبدالمطلب، 2013)، و(شبات، 2012)، (زاهي، 2007)، وقد استخدم الباحث هذا المقياس بأبعاده الخمسة في الدراسة الحالية كما يلي:

1- الشعور بالعجز: ويعني شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية، وفي مجرى الأحداث أو التحكم فيما ينتج عن السلوك أو الأحداث، وفقدان القدرة على صناعة قرار مصيري، وذلك لأن الظروف المحيطة به أقوى منه (زاهي، 2014).

2- الشعور باللامعنى: ويشير اللامعنى (فقدان المعنى) إلى شعور الفرد بأنه لا يمتلك مرشداً أو موجهاً للسلوك، فالفرد المغترَب هنا يشعر بالفراغ الهائل، نتيجة لعدم توفر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته، وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته (أبوسمرة وآخرون، 2014).

3- الشعور بالعزلة: يُعد هذا المصطلح الأكثر شيوعاً في وصف الحالة العقلية التي تشير إلى انفصال ما هو عقلي عن المعايير الثقافية السائدة في مجتمعه (عبدالمطلب، 2013).

4- الشعور باللامعيارية: فقد ظهر مصطلح اللامعيارية في اللغة الإنجليزية عام 1591م تقريباً وأصل هذه الكلمة إغريقي ويقصد بها حالة انهيار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه، فالشعور باللامعيارية هو إحساس الفرد

بالفشل في إدراك وفهم وتقبل القيم والمعايير السائدة في المجتمع، وعدم قدرته على الاندماج فيها نتيجة عدم ثقته بالمجتمع ومؤسساته المختلفة (أبوسمرة، 2014).

5- الشعور بفقدان الذات: فالإنسان المغترب عن ذاته يشعر بالضياح، بمعنى فقدانه القدرة على التواصل مع نفسه والرغبة في الهروب والانعزال، ويكون بعدم قدرة الفرد على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، والشعور بأن ذاته الخاصة وقدراته بعيدة عنه وتكون مجرد تسلية (زاهي، 2007).

ب- جودة الخدمات المصرفية.

مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

شهدت نهاية القرن العشرين تطوراً نوعياً كبيراً في الأنظمة المصرفية، وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج، وإلى تماثل الخدمات التي تقدمها مختلف الأنظمة المصرفية، وهذا أدى إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المقدمة ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كواحدة من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها (الكركي، 2010)، وإن المعنى الحقيقي للجودة غامض بعض الشيء فهو يحوي مفهوماً يختلف الباحثين حول معناها باختلاف جهة الاستفادة منه سواء أكان الموظف أو المنظمة أو الزبون أو المجتمع وغيرها (غيثي وشمام، 2007)، وقد عرفت المواصفات الدولية ISO 9000:2000 الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل (الرياضي، 2016)، ولا يختلف كثيراً تعريف الخدمة المصرفية عن تعريف الخدمة بشكل عام، حيث عرف الصيدعي الخدمة المصرفية بأنها نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، والمنظمات أو المكائن، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل، وقد يرتبط تقديم الخدمات بمنتج أو لا

يرتبط (شياح والموسوي، 2015)، وتعرفها رغد الصرف بأنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها للتفوق على متطلبات الزبائن (نموشي، 2015).

يتضح من خلال تقديم هذه التعاريف أن كوتلر يشير في المجال نفسه إلى أن الزبون عندما يحصل على ما كان يتوقع الحصول عليه، فإنه سيكون راضياً، وإذا لم يحصل على ما كان يتوقعه فإنه سيكون غير راضٍ، وإذا حصل على أكثر مما يتوقع له، فإنه سوف يكون سعيداً، وهذا يتعلق بطبيعة الحال بجودة الخدمة المقدمة (الرياضي، 2016).

أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تتبع أهمية جودة الخدمات المصرفية من أنه لا يُعد تحقيق الجودة المصرفية أمراً في حد ذاته فحسب، وإنما يعتبر من أنجح الطرق لتحسين الإنتاجية وخفض التكاليف، ومحددًا استراتيجيًا لبقاء المصرف واستمراره، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

1- الاحتفاظ بالعاملين وذلك بتحسين أدائهم وتحسين مهاراتهم وكفاءتهم، واستخدام طاقاتهم الخلاقة ومعاملتهم باحترام وتقدير، يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن المصارف الأكثر هي التي تسعى إلى توجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء ورضاءهم (نموشي، 2015).

2- تحديد عناصر التكلفة للأداء الحالي، ومقارنتها بعناصر تكلفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف في المنظمة الحكومية، وفرص التحسين بالنسبة للعمليات الإدارية والقواعد الأولية للأداء (الكركي، 2010).

3- إن دراسة جودة الخدمات المصرفية لاقت اهتماماً كبيراً من الباحثين، وذلك بسبب تطور المعاملات المالية في السنوات الأخيرة، وقد أمتد هذا الاهتمام الذي كان منحصراً في العالم الغربي إلى العالم العربي الذي تشهد أسواقه المالية والمصرفية انتعاشاً ملحوظاً في السنوات الأخيرة (غيثي وشمام، 2007).

أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

لقد تناولت معظم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية الأبعاد التي يبني عليها الزبائن والعاملون توقعاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف، وقد استخدم الباحثون في الدراسات السابقة مقياس (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمات المصرفية بأبعاده الخمسة وهي الأمان والاعتمادية والاستجابة والملموسية والتعاطف، بما يخدم أهداف بحوثهم وبيئات تطبيقها وتخصصاتهم المختلفة، ولكن على الرغم من تعدد وجهات نظر الباحثين إلا أن أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين تمثلت في مقياس سيرفكال بأبعاده الخمسة، والذي ورد في دراسة كلاً من (الرياضي، 2016)، و(شيع والموسوي، 2015)، و(نموشي، 2015)، و(الكركي، 2010)، و(غيثي وشمام، 2007)، والأبعاد الخمسة هي:

1- **الأمان:** ويعني الخلو من الخطر والمخاطرة والشك ويتضمن هذا البُعد الأمن المالي، والمحافظة على سرية تعاملات العميل مع المنظمة (الرياضي، 2016).

2- **الاعتمادية:** تعني الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد، إذ يلتزم بالموعد بتعهد (شيع والموسوي، 2015).

3- **الاستجابة:** وتعني قدرة المصرف على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار، ويركز هذا البُعد على المجاملة واللفظ أي التعامل مع طلبات العملاء من استفسارات وشكاوي بسرعة (تمومشي، 2015).

4- الملموسية: وتعني الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للمصرف (الركبي، 2010).

5- التعاطف: وتعني الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته من خلال إبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته (غيثي وشمام، 2007).

الدراسات السابقة:

وقد تم عرض الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت متغيري الدراسة وهما الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية (طبقاً للتسلسل الزمني) على النحو التالي:-

أ- الدراسات الخاصة بالاغتراب الوظيفي:

من خلال إطلاع الباحث على الرسائل والمجلات والدوريات العلمية أمكن له الحصول على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي ومنها ما يلي:

1. دراسة (أبوسمرة وآخرون، 2014)، والتي كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية "دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل.

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على مستوى ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من خلال دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة، كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغيرات النوع والجامعة.

2. دراسة (دروزة والقواسمي، 2014)، وكانت بعنوان أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي "دراسة تطبيقية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة جاءت بمستوى مرتفع، بينما جاءت تصوراتهم حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين بمستوى متوسط، كما توصلت إلى وجود أثر معنوي لمناخ العمل الأخلاقي ببعديه على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة.

3. دراسة (بحر وسلطان، 2013)، وكانت بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، كما هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، وكذلك وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لهم في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة.

4. دراسة (عبدالمطلب، 2013)، وكانت بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت.

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق دالة بين المعلمين والمعلمات على بُعد شدة تبدل الشعور، وبُعد نقص الشعور بالإنجاز، وبُعد تكرار تبدل الشعور على مقياس الاحتراق النفسي في اتجاه المعلمين، وكذلك توجد علاقة ارتباطية موجبة بين درجات عينة الدراسة على مقياس الاغتراب الوظيفي ودرجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الاضطرابات الجسمية.

5. دراسة (ابوالقاسم، 2012) والتي كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية العاملين للعمل بشركة الاتحاد العربي للمقاولات طرابلس. وهدفت الدراسة إلى دراسة علاقة بعض المتغيرات الديموغرافية بوجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي، وكذلك تحديد نوع العلاقة بين ظاهرة الاغتراب الوظيفي ودافعية العاملين للعمل في شركة المقاولات طرابلس.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي في شركة طرابلس، وأن العوامل الديموغرافية ليست لديها علاقة بوجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي، وكذلك وجود علاقة عكسية بين ظاهرة الاغتراب الوظيفي ودافعية العاملين للعمل في شركة طرابلس.

6. دراسة (شبات، 2012) والتي كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الفروق الدالة إحصائياً ظهرت فقط في المتغير الخاص بعدد المرؤوسين من عينة الدراسة، وأن نظام الحوافز يحتاج إلى إعادة النظر فيه وتطويره، وأن المستوى العام للشعور بالاغتراب الوظيفي إيجابي.

7. دراسة (دخيل، 2008) والتي كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة أداء العاملين "دراسة ميدانية على قطاع المصارف التجارية بليبيا".

وهدف إلى التعرف على مدى وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي وانتشارها بين العاملين بالمصارف التجارية بليبيا، ومعرفة الآثار المتوقعة على وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي أو الحد منها بين العاملين في تلك المصارف .

وتوصلت إلى شعور العاملين بعدم الاستقرار الوظيفي، والشعور بالملل بسبب روتينية العمل، وكذلك افتقار التقارير عن العاملين للأسس الموضوعية.

8. دراسة (زاهي، 2007)، وكانت بعنوان الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات "دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري".

وهدف هذه الدراسة إلى تحديد حجم الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات من الاغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقات التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز .

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى عينة الدراسة، بينما مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعاً جداً لدى عينة الدراسة، وكذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف نظام العمل.

ب-الدراسات الخاصة بجودة الخدمات المصرفية:

ومن خلال إطلاع الباحث أيضاً على الرسائل والمجلات والدوريات العلمية أمكن له الحصول على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات المصرفية ومنها ما يلي:

1- دراسة (الرياضي، 2016) وكانت بعنوان أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي "دراسة ميدانية على مدينة الزرقاء الأردنية".

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في الملموسية والاعتمادية والأمان والاستجابة والتعاطف على رضا العملاء في البنك العربي.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد رضا بشكل عام من قبل العملاء عن جودة الخدمة المقدمة من البنك العربي، كما أثبتت الدراسة أن هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة على رضا العملاء، ويُعد الاستجابة هو الأكثر تأثيراً على رضا العملاء.

2- دراسة (شيعان والموسوي، 2015) وكانت بعنوان أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية في العراق.

وهدفَت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب والعناصر المؤثرة في سلوك الزبائن على اختيار مصرف معين من المصارف التجارية العاملة في العراق، وترتيب العناصر ذات الأثر في سلوك الزبائن حسب درجة أهميتها للزبائن، والكشف عن أثر متغيرات السلوك النفسي للزبائن في اختيار المصرف الملائم.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المصارف عينة الدراسة تطبق استراتيجية جودة الخدمة المصرفية، وتَصَدَّر بُعد الأمان في المرتبة الأولى يليه الأبعاد التالية الاستجابة والاعتمادية الملموسية والتعاطف على الترتيب.

3- دراسة (نموشي، 2015) وكانت بعنوان تأثير التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر".

وهدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، وكذلك تحديد الإطار المفاهيمي للتسويق الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك أثر للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، على الرغم من وجود بعض المخاطر المتمثلة في وسائل تقديم الخدمة الالكترونية أي المخاطر على العملاء.

4- دراسة (الركي، 2010) وكانت بعنوان جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين كانت عالية حول أثر الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين وذلك من حيث الأبعاد الخمسة للجودة المصرفية التي رسمت على أساسها هذه الدراسة وأهدافها، وكذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الموظفين حول جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى الأبعاد التالية الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف.

5- دراسة (غيثي وشمام، 2007) وكانت بعنوان قياس جودة

الخدمات المصرفية "دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة بالجزائر.

وهدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء

المصارف عينة الدراسة مدينة قسنطينة بالجزائر.

وتوصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفية في

المصارف عينة الدراسة، كما تبين وجود علاقة قوية دالة إحصائية بين الجودة

الكلية للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف عينة الدراسة من جهة، وأبعاد

جودة الخدمات المصرفية من جهة أخرى.

التعليق على الدراسات السابقة:

1- يرى الباحث حادثة موضوع الاغتراب الوظيفي بحثاً وقلة المصادر

وخصوصاً الكتب التي تتحدث عن هذا الموضوع، وكذلك لا توجد أي دراسة -

في حدود علم الباحث - تناولت العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين جودة

الخدمات المصرفية، مما نتج عن ذلك فجوة بحثية يسعى الباحث في الدراسة

الحالية لتغطيتها، بما يخدم مجال تطبيق الدراسة الحالية وتضاف للمكتبة

العربية.

2- إن الباحث سوف يعتمد في الدراسة الحالية على الأبعاد الرئيسة

الخمسة للاغتراب الوظيفي التي وردت في مقياس (ميلفن سيمان 1959) وهي

الشعور بالعجز واللامعنى والعزلة واللامعيارية وفقدان الذات هو الأكثر

استخداماً بين معظم الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث وهي دراسة

(أبوسمرة وآخرون، 2014)، و(دروزة والقواسمي، 2014)، و(بحر وسلطان،

2013)، و(عبدالمطلب، 2013)، و(شبات، 2012)، (زاهي، 2007)، وقد

استخدم الباحث هذا المقياس بأبعاده الخمسة في الدراسة الحالية. وذلك لأن

بعض الباحثين في دراسات أخرى استقى مقاييسهم الأخرى من مقياس (ميلفن

سيمان 1959) وصنفوها بما يخدم أهداف بحوثهم وبيئات التطبيق المختلفة، مما أفقد نتائجها صفة الشمولية، التي يحاول الباحث في الدراسة الحالية استيفاءها بصورة كاملة.

3- استخدم الباحثين في الدراسات السابقة مقياس (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمات المصرفية بأبعاده الخمسة وهي الأمان والاعتمادية والاستجابة والملموسية والتعاطف، بما يخدم أهداف بحوثهم وبيئات تطبيقها وتخصصاتهم المختلفة، ولكن على الرغم من تعدد وجهات نظر الباحثين إلا أن أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين تمثلت في مقياس سيرفكال بأبعاده الخمسة ورد في دراسة كلاً من (الرياضي، 2016)، و(شيع والموسوي، 2015)، و(نموشي، 2015)، و(الكركي، 2010)، و(غيثي وشمام، 2007)، وهذا المقياس اعتمد عليه الباحث في الدراسة الحالية.

الطريقة البحثية.

قام الباحث بدراسة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين جودة الخدمات المصرفية من خلال نموذج الدراسة التالي:

المتغير التابع	المتغير المستقل
جودة الخدمات المصرفية	الاغتراب الوظيفي
الأمان	الشعور بالعزلة
الاعتمادية	الشعور باللامعنى
الملموسية	الشعور باللامعيارية
الاستجابة	الشعور بالعجز
التعاطف	الشعور بتحقيق الذات

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث.

مجلة الجامعة الأسمرية

ومن خلال الشكل رقم (1) الذي يبين نموذج الدراسة الحالية يعرض الباحث عناصر الطريقة البحثية كما يلي:
أولاً: مشكلة الدراسة:

بناء على الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيري الدراسة وهما الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، التي اطلع عليها الباحث، وكذلك خبرات الباحث في مجال البحث العلمي حيث أمكن للباحث من تحديد مشكلة الدراسة الحالية في بُعدين هما:

أ- **البُعد النظري للمشكلة:** تُعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي بصورها وملاحمها المتعددة، أحد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المنظمات الحكومية، وهذا يدل على مرور المنظمة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها (بحر و سلطان، 2013)، ويعاني العاملون في المنظمات الخدمية الحكومية من الشعور بالاغتراب الوظيفي ينعكس على ديمومة المنظمة ونجاحها (دروزة والقواسمي، 2014)، وخاصة في المصارف، لذا فإن هذه الظاهرة تستحق الدراسة، فهي موجودة في أغلب المجتمعات ولها نتائج سلبية على تلك المجتمعات، سواء على الجانب الوظيفي أو على الجانب النفسي (أبوسمرة وآخرون، 2014)، ونتيجة للتصاعد المستمر في حجم المنافسة بين المصارف التجارية، وعلى الرغم من الجهود التي يبذلها العاملون في تلك المصارف لمواكبة التطور الحاصل في مجال الخدمات المصرفية ورغبات المستهلكين لتمييز خدماتها، ونتيجة للصعوبات التي تواجه المصارف التجارية في تميز خدماتها والمنافسة القوية (الرياضي، 2016)، يرى الباحث ضرورة الربط بين متغيري الدراسة الحالية وذلك بحثاً عن الأسباب المؤدية لظاهرة الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة الحالية.

ب- **البُعد الميداني للمشكلة:** قي ضوء المتغيرات المستمرة والمنافسة الشديدة بين المصارف التجارية العاملة في ليبيا، حيث تعتبر تلك المصارف مورد هام من موارد التنمية، ولذا قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على مجتمع الدراسة في نهاية شهر يناير لسنة 2017، وكذلك قام الباحث بتوزيع استمارة استبيان مبدئية على عينة قصدية من موظفي المصرف محل الدراسة، التي أسفرت عن المظاهر التالية للمشكلة:

- ضعف الحماس للعمل بالنسبة للعاملين بالمصرف محل الدراسة.
- كثرة التأخير والتغيب عن العمل بالنسبة للعاملين بالمصرف محل الدراسة.

- ضعف العلاقات الإنسانية بين العاملين بالمصرف محل الدراسة.
وكذلك من خلال ملاحظة الباحث حول الخدمة المصرفية المقدمة للمتوردين على المصرف، وتوصل الباحث من خلال البُعين النظري والميداني للمشكلة إلى صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل التالي:
"ما مدى تأثير الاغتراب الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية لدى العاملين بمصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار "
ثانياً: أهداف الدراسة.

- يسعى الباحث في الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:
- 1- محاولة تحديد وقياس أبعاد الاغتراب الوظيفي.
 - 2- محاولة تحديد وقياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية.
 - 3- محاولة تحديد ما إذا كان هناك اختلافات بين آراء فئات الدراسة حول مدى فهمهم للاغتراب الوظيفي باختلاف بعض خصائصهم الديموغرافية.
 - 4- تحديد علاقة الارتباط بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

ثالثاً: فروض الدراسة.

في ضوء مشكلة الدراسة الحالية وأهدافها يسعى الباحث إلى اختبار صحة الفروض التالية:

1- لا توجد فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة حول متغير الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار.

2- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار.

رابعاً: أهمية الدراسة.

تستمد الدراسة أهميتها من مجموعة النقاط التي يسردها الباحث كما يلي:

1- تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة سد الفجوة البحثية في المكتبة العربية من خلال التأسيس لمفهوم الاغتراب الوظيفي وأبعاده المختلفة وربطها بمتغير جودة الخدمات المصرفية.

2- يعتبر القطاع المصرفي قطاعاً حيوياً وهاماً، ويقدم خدماته لفئة عريضة من المجتمع، وهذا ما دفع الباحث إلى إجراء الدراسة الحالية كمحاولة من الباحث للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة، وفي مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار بصفة خاصة.

3- أما فيما يتعلق بالأهمية التطبيقية لهذه الدراسة، فإن نتائج الدراسة الحالية سوف تساعد على فتح آفاق بحثية مستقبلية في مجال الاغتراب الوظيفي من أجل محاولة الحد منه، مما يساعد العاملين لدى المصارف في التحسين من مستويات جودة الخدمات المصرفية.

خامساً: البيانات المستخدمة في الدراسة ومصادر الحصول عليها:

اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على نوعين من البيانات وهما:

1- البيانات الثانوية.

وهي البيانات التي اعتمد عليها الباحث في كتابة الإطار النظري للدراسة الحالية وتأسيس الجانب الميداني لها، وذلك بالرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث والتي تناولت متغيري الدراسة الحالية.

2- البيانات الأولية.

اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية على استمارة الاستبيان الموجودة بملحق الدراسة الحالية، وقد قام الباحث بتوزيع استمارة استبيان موحدة على جميع وحدات المعاينة لاستيفائها، ومن ثم قام الباحث بتجميع البيانات الواردة في استمارات الاستبيان عن طريق أحد الموظفين العاملين معهم، وقد قام الباحث بتصميم استمارة استبيان تحتوي على 40 عبارة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة كما يلي:

أ- المتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي): وقد استخدم الباحث مقياس (ميلفن سيمان 1959) في قياس هذا المتغير بعدد 20 عبارة ومقسم إلى خمسة أبعاد وهي:

- الشعور بالعجز: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (1- 4) في استمارة الاستبيان.

- الشعور باللامعنى: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (5- 8) في استمارة الاستبيان.

- الشعور بالعزلة: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (9- 12) في استمارة الاستبيان.

- الشعور باللامعيارية: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (13-16) في استمارة الاستبيان.
- الشعور بفقدان الذات: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (17-20) في استمارة الاستبيان.
- ب- المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية): وقد تم قياس هذا المتغير بمقياس (SERVQUAL) المكون من 20 عبارات في استمارة الاستبيان، لقياس جودة الخدمات المصرفية بأبعاده الخمسة، وذلك لأنه لاقى أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين، حيث ورد في دراسة كلاً من (الرياضي، 2016)، و(شيع والموسوي، 2015)، و(نموشي، 2015)، و(الركبي، 2010)، و(غيثي وشمام، 2007)، والأبعاد الخمسة هي:
 - الأمان: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (21-24) في استمارة الاستبيان.
 - الاعتمادية: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (25-28) في استمارة الاستبيان.
 - الاستجابة: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (29-32) في استمارة الاستبيان.
 - الملموسية: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (33-36) في استمارة الاستبيان.
 - التعاطف: وتم قياسه بعدد 4 عبارات المتسلسلة من (37-40) في استمارة الاستبيان.
- سادساً: مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة.

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، وهو أحد المصارف الحكومية الليبية وتتمثل وحدة المعاينة في جميع

العاملين بالمصرف محل الدراسة والبالغ عددهم 22 مفردة، وقد توفر للباحث إطار كامل وغير متقادم بأسماء مفردات المجتمع ووجود قدر كبير من التجانس بين مفردات مجتمع الدراسة، كما قام الباحث بتجميع البيانات من مجتمع الدراسة معتمداً على أسلوب الحصر الشامل.

سابعاً: حدود الدراسة.

- **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة الحالية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار الواقع في منطقة قصر الأخيار على بُعد 75 كم شرق العاصمة الليبية طرابلس.

- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية للدراسة الحالية في جميع العاملين بمصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار .

- **الحدود الزمنية:** المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة الحالية هي شهري (يناير وقبرابر) لسنة 2017م.

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين هما الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية .

ثامناً: اختبارات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة.

أ- **اختبار الصدق:** قام الباحث بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الأعمال قبل توزيعها على مجتمع الدراسة، وتم الأخذ بملاحظاتهم وإجراء بعض التعديلات التي ساهمت في إظهار البحث في صورته الحالية.

ب- **اختبار الثبات:** على الرغم من اختبار أداة الدراسة بواسطة العديد من الدراسات والأبحاث العلمية في بيانات عمل مختلفة، فقد استخدم الباحث مقياس ألفا كرونباخ والذي ظهرت نتائجه في الجدول رقم (1):

جدول رقم (1)

معاملي الصدق والثبات لاستمارة استبيان الدراسة الحالية

بيان	معامل الثبات	معامل الصدق
أبعاد الاغتراب الوظيفي	0.897	0.975
الشعور بالعجز	0.820	0.901
الشعور باللامعنى	0.798	0.863
الشعور بالعزلة	0.816	0.849
الشعور باللامعيارية	0.673	0.894
الشعور بفقدان الذات	0.591	0.826
أبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.904	0.967
الأمان	0.880	0.901
الاعتمادية	0.832	0.873
الاستجابة	0.795	0.845
الملموسية	0.853	0.897
التعاطف	0.812	0.945

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (1) أن جميع معامل الثبات المستخدمة في الدراسة معنوية عند مستوى 1% وهي نسبة مقبولة لجميع أسئلة الاستبيان، حيث تضمنت استمارة الاستبيان محورين رئيسيين وهما الاغتراب الوظيفي بأبعاده الخمسة، وكذلك جودة الخدمات المصرفية بأبعاده الخمسة، وقد بلغت قيمة معامل الثبات للاغتراب الوظيفي (0.897)، في حين تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد الاغتراب الوظيفي بين (0.591 - 0.820)، بينما بلغت قيمة معامل الثبات

لجودة الخدمات المصرفية (0.904)، في حين تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد جودة الخدمات المصرفية بين (0.795 - 0.880).

وقد بلغت قيمة معامل الصدق للاغتراب الوظيفي (0.975)، في حين تراوحت قيم معامل الصدق لأبعاد الاغتراب الوظيفي بين (0.826 - 0.901)، بينما بلغت قيمة معامل الصدق لجودة الخدمات المصرفية (0.967)، في حين تراوحت قيم معامل الصدق لأبعاد جودة الخدمات المصرفية بين (0.845 - 0.945).

وبناءً على ما سبق يلاحظ الباحث أن المقاييس الواردة بقائمة الاستبيان تتمتع بالثبات والصدق الداخلي لأبعادها المختلفة، وبعبارة أخرى أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث العلمي، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الحالية لتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة ككل.

الدراسة الميدانية وأهم نتائجها والتوصيات:

خصص الباحث القسم الثالث من الدراسة الحالية لعرض نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، والخاصة باختبار فروض الدراسة كما يلي:

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيري الدراسة (أبعاد الاغتراب الوظيفي وأبعاد

جودة الخدمات المصرفية) قي المصرف محل الدراسة.

وهذا التحليل خاص بتحليل بيانات الدراسة الميدانية، وذلك بهدف ما إذا كان هناك فروق بين قيم المتوسطات و الانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة في المصرف محل الدراسة أم لا، حيث استخدم الباحث وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي التحليل الوصفي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss.v.18) لمتغيرات الدراسة الحالية لتحقيق ذلك الهدف كما بالجدول رقم (2) :

جدول رقم (2) يوضح التحليل الوصفي لمتغيري الدراسة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
0.79	4.06	أبعاد الاغتراب الوظيفي
0.72	4.67	الشعور بالعجز
0.71	4-01	الشعور باللامعنى
0.68	3.76	الشعور بالعزلة
0.70	4.05	الشعور باللامعيارية
0.61	3.98	الشعور بفقدان الذات
0.79	4.34	أبعاد جودة الخدمات المصرفية
0.75	4.21	الأمان
0.75	4.10	الاعتمادية
0.71	4.22	الاستجابة
0.65	3.65	الملموسية
0.69	3.56	التعاطف

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (2) وجود تقارب بين قيم متوسطات متغيري الدراسة حيث تراوحت المتوسطات بين (3.56 - 4.67) في المصرف محل الدراسة، وهذه المتوسطات تشير إلى توافر متغيري الدراسة في المصرف محل الدراسة، ويرى الباحث أن هذا التوافر يزيد من قدرة العاملين بالإدارات والأقسام على التأثير على بعضها البعض، فضلاً عن محاولة تخلص مجتمع الدراسة الحالية من ظاهرة الاغتراب الوظيفي، وذلك ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

ثانياً: تحليل الاختلافات لمتغير الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية للعاملين في المصرف محل الدراسة.

وهذا التحليل خاص بتحليل بيانات الدراسة الميدانية، وذلك بهدف ما إذا كان هناك فروق معنوية بين أراء فئات الدراسة حول متغير الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية للعاملين في المصرف محل الدراسة أم لا، حيث استخدم الباحث وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي تحليل التباين في اتجاه واحد لتحليل الفروق باستخدام البرنامج الإحصائي (spss.v.18) لمتغير الدراسة الحالية لتحقيق ذلك الهدف كما بالجدول رقم (3):

جدول رقم (3)

يبين تحليل التباين لمتغير الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية للعاملين

الخصائص الديموغرافية	متغير الدراسة	قيمة F	قيمة P.Value	المعنوية
الجنس	الاغتراب الوظيفي	0.853	0.857	غير معنوي
العمر	الاغتراب الوظيفي	0.643	0.556	غير معنوي
المؤهل العلمي	الاغتراب الوظيفي	0.445	0.345	غير معنوي
الدخل	الاغتراب الوظيفي	0.813	0.765	غير معنوي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (3) أنه لا توجد فروق معنوية بين المتوسطات الحسابية للاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - الدخل)، حيث تراوحت قيمة F بين (0.445 - 0.853) بينما تراوحت قيمة P.Value بين (0.345 - 0.857) وهي قيم غير معنوية،

وهذا مما يعني عدم وجود فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة في المصرف محل الدراسة، وهو ما يشير إلى ثبوت صحة فرض الدراسة الحالية الأول وهو: "لا توجد فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة حول متغير الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار".

ثالثاً: تحليل الارتباط بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

وهذا التحليل خاص بعلاقة الارتباط بين متغيري الدراسة وهما الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراه الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما بالجدول رقم (4):

جدول رقم (4)

معاملات الارتباط بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار

المتغيرات	جودة الخدمات المصرفية (y)	الأمان (y1)	الاعتمادية (y2)	الاستجابة (y3)	الملموسية (Y4)	التعاطف (Y5)
الاغتراب الوظيفي (X)	0.556	0.497	0.334	0.510	0.234	0.453

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (4) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي ككل وبين جودة الخدمات المصرفية بلغت (0.556) في مصرف شمال

أفريقيا فرع قصر الأخيار، وقد تبين أن هذا المعامل معنوي عند مستوى معنوية 1%، وهذا المعامل يشير إلى وجود ارتباط معنوي ايجابي بين الاغتراب الوظيفي ككل وبين جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

وقد تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية بين (0.234 - 0.510) في المصرف محل الدراسة، وقد تبين أن هذه المعاملات معنوي عند مستوى معنوية 1%، مما يشير إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين الاغتراب الوظيفي ككل وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة، وبناءً على هذه النتيجة فإنه يتم رفض الفرض الثاني في الدراسة الحالية والذي ينص على:

" لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار ".

رابعاً: تحليل تأثير أبعاد الاغتراب الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

وهذا التحليل خاص بتحديد درجة تأثير المتغير المستقل الاغتراب الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجراها الباحث، وذلك بمساعدة المحلل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار كما بالجدول رقم (5):

جدول رقم (5)

معاملات الانحدار المتعدد لأبعاد الاغتراب الوظيفي المؤثرة على جودة

الخدمات المصرفية

التقديرات				المتغير المستقل	F (Sig)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig	T	B					
0.000	4.78	0.879	Constant				

0.000	6.56	0.815	X5	الشعور بفقدان الذات	75.34	0.647	جودة الخدمات المصرفية
0.000	4.35	0.643	X3	الشعور بالعزلة	(0.000)		
0.000	3.75	0.415	X1	الشعور بالعجز			
0.000	2.12	0.342	X2	الشعور باللامعنى			
0.000	1.34	0.164	X4	الشعور باللامعيارية			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج بلغت (75.34) وبلغت قيمة **p.Value** الخاصة بها (0.000)، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد الاغتراب الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية، ويتضح من الجدول أيضاً أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل وهو أبعاد الاغتراب الوظيفي والمتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية.

وإن قيمة معامل التحديد (**R2**) للنموذج ككل بلغت (0.647)، مما يشير إلى أن أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة تفسر 64.7% من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة، وإن باقي التغيرات في جودة الخدمات المصرفية ترجع لمتغيرات أخرى لا يشملها النموذج، مع الإشارة إلى أن الأبعاد المؤثرة معنوياً تتمثل في الأبعاد الخمسة للاغتراب الوظيفي وهي الشعور بفقدان الذات (X5)، والشعور بالعزلة (X3)، والشعور بالعجز (X1)، والشعور باللامعنى (X2)، والشعور باللامعيارية (X4) على الترتيب حسب الأهمية.

ومما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثالث والذي ينص على:
 "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الاغتراب الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار".
 ملخص النتائج والتوصيات.

يتناول الباحث في هذا الجزء أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ومدى تحقق الفروض، وأخيراً يتناول بعض التوصيات التي يمكن أن تقدم إلى المصارف الحكومية الليبية بصفة عامة، وإلى مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار بصفة خاصة، وفيما يلي عرض لهذه الموضوعين:

أولاً: ملخص النتائج.

يمكن للباحث أن يعرض أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو التالي:

1- وجود تقارب بين قيم متوسطات متغيري الدراسة حيث تراوحت المتوسطات بين (3.56 - 4.67) في المصرف محل الدراسة، وهذه المتوسطات تشير إلى توافر متغيري الدراسة في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار.

2- لا توجد فروق معنوية بين المتوسطات الحسابية للاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - الدخل) في المصرف محل الدراسة.

3- قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي وكل وبين جودة الخدمات المصرفية بلغت (0.556) في مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، وقد تبين أن هذا المعامل معنوي عند مستوى معنوية 1%، وهذا المعامل يشير إلى وجود ارتباط معنوي ايجابي بين الاغتراب الوظيفي وكل وبين جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

4- وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل وهو أبعاد الاغتراب الوظيفي والمتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

5- يوجد تأثير معنوي لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وهم الشعور بفقدان الذات، والشعور بالعزلة، والشعور بالعجز، والشعور باللامعنى، والشعور

باللامعيارية على الترتيب حسب الأهمية، على المتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات.

على ضوء النتائج السابقة يمكن للباحث أن يقدم مجموعة من التوصيات كما يلي:

- 1- محاولة الرفع من معنويات العاملين، وذلك بتقديم الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية للرفع من مستوى أدائهم، مما ينعكس إيجابياً على مستوى جودة الخدمات المصرفية بشكل عام.
- 2- العمل على إتاحة الفرصة للعاملين في المصرف للمشاركة في اتخاذ القرار لإنجاز الأعمال في وقتها، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية ويقلل من الاغتراب الوظيفي للعاملين في المصرف محل الدراسة.
- 3- الاهتمام بالتصميم والترتيب الداخلي لمبنى المصرف محل الدراسة بما يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة يقلل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين.
- 4- من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية، على إدارة المصرف مزيداً من الاهتمام بالمواءمة بين رغبات وقناعات العاملين بالمصرف وما تفرضه عليهم إدارة المصرف من اجراءات عمل لا تتماشى مع طموحاتهم حتى يشعر العاملين بأن لهم شخصية مستقلة وذلك للتقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي وخصوصاً الشعور بفقدان الذات.
- 5- الاهتمام ببعْد الشعور باللامعيارية باعتباره جاء في المرتبة الأخيرة تأثيراً في جودة الخدمات المصرفية، وذلك بتحسين الوضع الوظيفي للعاملين في المصرف عن طريق تيسير الأعمال والتعامل بمبدأ روح الفريق، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى ظهور الاغتراب الوظيفي وفقدان الأمن الوظيفي، وكل ذلك ينعكس سلباً على جودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة.

- 6- يوصي الباحث بإجراء أبحاث مستقبلية من قبل الباحثين والمطلعين على الدراسة الحالية ومن هذه الدراسات المستقبلية ما يلي:
- تأثير الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي.
 - تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء الوظيفي.
 - تأثير الخصائص الديموغرافية على الاغتراب الوظيفي.
 - العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية وسلوكيات النفاق الإداري في المصارف الليبية.

المراجع:

- 1- وفيقي السيد الإمام، (2010)، **البحث العلمي: إعداد مشروع البحث** وكتابة التقرير النهائي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
- 2- أحمد صقر عاشور، (2009)، **إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، لبنان.**
- 3- عادل علي ابوالقاسم ، (2012)، **الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية العاملين للعمل بشركة الاتحاد العربي للمقاولات طرابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس - ليبيا.**
- 4- محمد علي دخيل، (2008)، **الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة أداء العاملين "دراسة ميدانية على قطاع المصارف التجارية بليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس - ليبيا.**
- 5- محمود أحمد أبوسمرة، مجمد عوض شعيبات، أروى أبومقدم، (2014)، **الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية "دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، فلسطين، المجلد 34، العدد 2.**

- 6- سوزان صالح دروزة، ديماء شكري القواسمي، 2014، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي "دراسة تطبيقية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 2.
- 7- يوسف عبد عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان، 2013، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للدراسات والأبحاث، بدون مجلد، العدد الخامس.
- 8- عبدالمطلب عبدالقادر عبدالمطلب، 2013، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، تصدر عن مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد 41، العدد 2.
- 9- جلال اسماعيل شبات، 2012، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة، غير منشورة، مقدمة لبرنامج العلوم الإدارية والاقتصادية بغزة، فلسطين.
- 10- منصور بن زاهي، 2007، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات "دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 11- سامر فهد سليمان الرياضي، 2016، أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي "دراسة ميدانية على مدينة الزرقاء الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء، الأردن.

12- عبدالأمير عبدالحسين شياح، رحيم عبد محمد الموسوي، 2015، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية في العراق، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 3، العدد 10.

13- هناء نموشي، 2015، تأثير التسويق الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضر ببسكرة، الجزائر.

14- وسام محمد ناصر الكركي، 2010، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.

15- عبدالعالي غيثي، عبدالوهاب شمام، 2007، قياس جودة الخدمات المصرفية "دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة بالجزائر"، أبحاث اقتصادية إدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خضر ببسكرة، الجزائر، بدون مجلد، العدد 1.

الملحق:

استمارة الاستبيان

السيد:.....

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية على مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، وتهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين جودة الخدمات المصرفية لدى العاملين بالمصرف محل الدراسة.

عليه،، يأمل الباحث من سيادتكم التكرم بملء الاستبيان الذي بين أيديكم بما هو موجود في حياتكم العملية في المصرف محل الدراسة، ويعدكم الباحث بأن جميع المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ويشكركم الباحث سلفاً على حسن تعاونكم معه.

الباحث

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

- أ. الجنس : ذكر () أنثى ().
- ب. العمر: أقل من 30 سنة () من 30-40 سنة () أكثر من 40 سنة ().
- ج. المؤهل العلمي: متوسط () جامعي () عالي ().
- د. الدخل: أقل من 1000 دينار () من 1000-2000 () أكثر من 2000 ()

ثانياً: متغيري الدراسة.

يرجو الباحث من سيادتكم وضع علامة (/) أمام الإجابة المناسبة لكم:

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة.					
2-	أشعر بالإحباط وأنا في عملي.					
3-	أجد صعوبة في التآور مع زملائي في العمل.					
4-	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به.					
5-	رئيسي في العمل يفضل زملائي عني.					
6-	لا يوجد لدي شعور بالانتماء للمصرف.					
7-	لا أجد راحتي بين زملائي في العمل.					
8-	طبيعة العمل الذي أقوم به يوافق طموحاتي.					
9-	مساعدة زملائي لي توافق ما اتمناه منهم.					
10-	أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل.					
11-	علاقتي مع زملائي في العمل أثناء الدوام فقط ورسمية.					
12-	مشاركتي في أنشطة المصرف الاجتماعية محدودة.					
13-	يبدو مستقبلي المهني غامضاً.					

					حياتي المهنية تجعلني متشائماً.	-14
					أشعر بأن لا مستقبل لي في المصرف.	-15
					أشعر بأن وضعي الوظيفي لن يتحسن أبداً.	-16
					أشعر بالفراغ النفسي أثناء عملي في المصرف.	-17
					أكره المشاركة في اتخاذ القرارات في عملي.	-18
					أشعر بالعجز عن تحقيق ذاتي في عملي.	-19
					أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما يقوم به المصرف.	-20
					يعكس شعور العاملين بالأمان في المصرف سلوكهم الوظيفي.	-21
					يوفر المصرف نظاماً يحافظ على أسرار العملاء.	-22
					يتمتع العاملون في المصرف بالقدرة على إجابة أسئلة العملاء.	-23
					يوفر المصرف صناديق الأمانات للعملاء.	-24
					يلتزم العاملون بالوقت المحدد لتنفيذ خدمات العملاء.	-25
					يهتم العاملون بالمصرف بحل مشاكل العملاء.	-26
					يهتم المصرف بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.	-27
					يضمن أداء الموظفين لوظائفهم الثقة بين العميل والمصرف.	-28

العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية

					تتلي إدارة المصرف سرعة الرد على استفسارات العملاء الملحة.	29-
					يقدم المصرف الخدمة للعملاء في وقتها.	30-
					يهتم المصرف بتبليغ العملاء عن موعد تقديم الخدمة.	31-
					يتميز المصرف بالشفافية والرد الفوري على طلبات العملاء الطارئة.	32-
					يمتلك المصرف معدات وتجهيزات ذات تقنية متطورة وعالية.	33-
					يشترط المصرف المظهر الحسن لموظفيه الذي يجذب العملاء.	34-
					يتناسب المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء.	35-
					تصميم مبنى المصرف وترتيبه الداخلي يسهل عملية تقديم الخدمات للعملاء.	36-
					يقدم العاملون الخدمة باللطافة والابتسامة في وجه العملاء.	37-
					تهتم إدارة المصرف بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.	38-
					يقدم المصرف الخدمة بالشكل اللائق للعملاء باستمرار.	39-
					يحرص المصرف على معرفة احتياجات العميل لكسب رضاه.	40-