

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية

دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين

م. منذر عباس شعلان

الكلية التقنية الإدارية/ جامعة الفرات الاوسط التقنية

الباحثة هدى أمين عليوي

المعهد التقني/ جامعة الفرات الاوسط التقنية

المقدمة:

يعد المورد البشرية المورد الاهم من بين موارد المنظمة الاخرى اذ ان الاستثمار الامثل لهذا المورد من الممكن ان يساعد المنظمات في مواجهة التغيرات البيئية خلال فترة طويلة. غالبا ما يرتبط اداء المنظمات بقيام العاملين بمهامهم الرسمية ولغرض جعل المنظمة قادرة على مواجهة التحديات والصمود في الاجل الطويل، فأنها تحتاج الى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي من خلال التفاعل والعلاقات التعاونية الطوعية ما بين العاملين والتي لا ترتبط بالهيكل الرسمي للمنظمة، ومن هنا جاء مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي يركز على دفع العاملين الى ان يؤدوا ادوار تطوعية بالشكل الذي يساهم في تعزيز اداء المنظمة ويزيد من كفاءتها وفعاليتها ويحقق رضا الزبون، كما ان التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة دفعت بها الى انتهاج اساليب من شأنها ان تنمي سلوك المواطنة التنظيمية لدى عاملها فمع كبر التحديات والتغيرات السريعة والتنافسية العالية بين المنظمات بعامة والمنظمات المصرفية بخاصة جعلت من هذه المنظمات بحاجة شديدة الى توفر مناخ تنظيمية ملائم لمواجهة التغيرات التي تعصف بالمنظمات المصرفية، كما ان التطورات الكبيرة التي شهدتها المنظمات المصرفية على مختلف المجالات الاقتصادية والتقنية ضاعف الحاجة الى قيام هذه المنظمات

ببني سلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار انها قادرة على خلق روح المبادرة والابتكار لدى العاملين بالشكل الذي يؤدي الى تجاوزهم للأدوار المحددة ضمن الهيكل الرسمي الى اداء ادوار تطوعية من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة للزبون والتميز بالسوق وبالتالي زيادة الحصة السوقية للمنظمة. وانطلاقاً من ذلك فان الغاية من هذه الدراسة هو من اجل التعرف على مدى اهتمام القائمين في مصرفي الرافدين والرشد بسلوك المواطنة لدى العاملين لديهم ومن اجل الوقوف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في المنظمة المبحوثة ولتحقيق اهداف البحث فقد قسم الى اربعة مباحث هي:

المبحث الاول:- منهجية البحث

المبحث الثاني:- الجانب النظري للبحث

المبحث الثالث:- الجانب التطبيقي للبحث

المبحث الرابع:- الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول:- منهجية البحث:

اولاً:- مشكلة البحث:

بعد التطورات الكبيرة التي شهدتها العراق في ظل الانفتاح على دول العالم الخارجي وفي ظل بروز ظاهرت العولمة والتي انعكست على مختلف القطاعات وخاصتا القطاع المصرفي حيث اخذت المنافسة تشتد في هذا القطاع داخل العراق وخارجه، اضافة الى الازمات المالية العالمية التي شهدتها العالم في العقد الاخير والتي حفزت ادارات المصارف على العمل من اجل تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للفوز برضا الزبون وبالتالي تحقيق الحصة السوقية الاكبر، ومن هنا اخذت الكثير من المصارف العمل على تبني منهاج اداريا يساعد على دفع العاملين الى بذل المزيد في العمل بما يفوق المسؤوليات

والواجبات الرسمية المناطة بهم وذلك من خلال خلق الاجواء التي تنمي سلوك المواطنة التنظيمية لدى جميع العاملين لأداء ادوار اضافية تطوعية، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:-

- ١- ما مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مصرفي الرشيد والرافدين؟
- ٢- ما درجة توافر جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن المتعاملين مع مصرفي الرشيد والرافدين؟

- ٣- هل هنالك ترابط بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين؟
 - ٤- ما درجة تأثير سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين؟
- ثانياً:- اهمية البحث:

تتطلب اهمية البحث من الدور الرئيسي الذي يؤديه القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية على المستوى الوطني خاصتا في ظل ظروف البيئة سريعة التغيير، مما يتطلب السعي من اجل رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للمحافظة على الزبون الحالي وكسب زبائن جدد وبالتالي زيادة الحصة السوقية، ومن هنا تاتي اهمية المورد البشري في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية من خلال اداء ادوار اضافية تطوعية يمكن ان تسهم في تحقيق الاهداف المطلوبة.

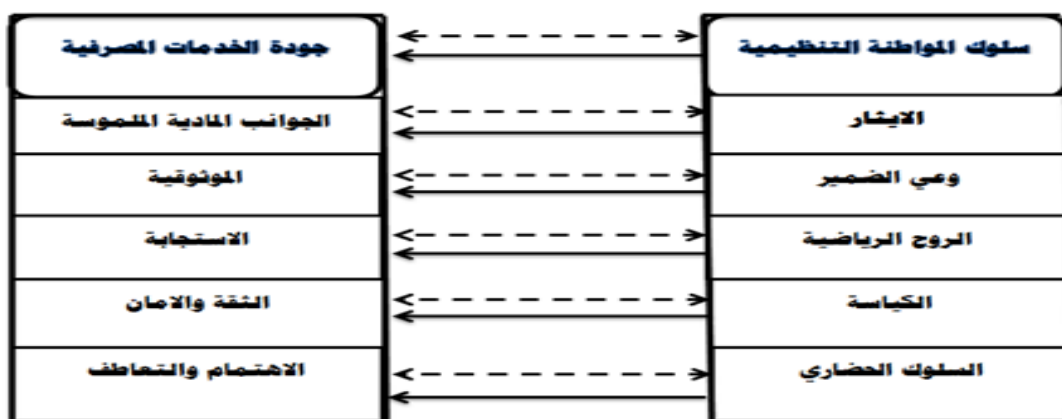
كما يمكن ان يساعد هذا البحث في توجيه الاهتمام نحو استثمار المورد البشري في مصرفي الرافدين والرشيد وتوجيه نحو تحقيق الجودة في تقديم الخدمات المصرفية وبالتالي المساهمة بنجاح عمل المصرفين المبحوثين في بناء قدرتهم التنافسية، فضلا عن ان هذه الدراسة يمكن ان تسهم في إثارت الباحثين لاجراء دراسات مستقبلية معززة لهذه الاتجاه.

ثالثاً:- اهداف البحث:

انطلاقا من مشكلة البحث واهميته يمكن التعبير عن اهداف البحث من خلال النقاط الآتية:-

- ١- تحديد طبيعة توافر سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في مصرفي الرشيد والرافدين.
- ٢- الوقوف على مستوى توافر الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة للزبون من قبل المصرفين المبحوثين.
- ٣- التعرف على مستوى ترابط سلوك المواطنة التنظيمية بمستوى جودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين.
- ٤- بيان دور سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين.

رابعاً- نموذج البحث الفرضي



خامساً:- فرضيات البحث:-

يحاول البحث اثبات صحة الفرضيات التالية:-الفرضية الرئيسة الاولى:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث.
وتنقسم هذه الفرضية الرئيسة الى الفرضيات الفرعية التالية:-

١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والجوانب المادية الملموسة.

٢- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والموثوقية.

٣- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاستجابة.

٤- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والثقة والامان.

٥- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاهتمام والتعاطف.

الفرضية الرئيسة الثانية:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث.

وتنقسم هذه الفرضية الرئيسة الى الفرضيات الفرعية التالية:-

١- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الجوانب المادية الملموسة.

٢- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الموثوقية.

٣- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاستجابة.

٤- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الثقة والامان.

٥- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاهتمام والتعاطف.

سادسا:- منهج واسلوب البحث:

يتضمن منهج واسلوب البحث كل من العناصر الآتية:-

١- منهج البحث:

من أجل تحقيق اهداف البحث والوقوف على مدى صحة فرضياته فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي والذي شمل الاسلوب الميداني حيث اعتمدت استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها والمتضمن (٤٠)

فقرة وكما موضحة في الملحق (١) فضلا عن استخدام المسح المكتبي بمراجعة الكتب والبحوث والمقالات العربية والاجنبية ذات الصلة بالموضوع محل البحث.

٢- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بمصرفي الرافدين والرشيد، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من مجموعة من العاملين تضمنت (٣٠) فرداً وبمستويات ادارية مختلفة وذلك لقياس مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في المصرفين، بالإضافة الى توزيع (٣٠) استمارة على الزبائن المتعاملين مع المصرفين لقياس جودة الخدمات المصرفية في المصرفين محل البحث وبعد ان تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم واسترجاعها تبين ان جميعها صالحة للتحليل الاحصائي وعليه تكون نسبة الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل الاحصائي هي (100 %).

٣- اداة ومقياس البحث:

أ- سلوك المواطنة التنظيمية:

تم الاعتماد في قياس متغير سلوك المواطنة التنظيمية على وفق مقياس (Shanker,2014 & Tambe)

وكذلك (مناصرية و فريد، ٢٠١٥) و (نوح، ٢٠١٣) حيث تم تقسيم سلوك المواطنة التنظيمية الى خمسة ابعاد هي (الايثار، ، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة) وتضمن هذه الابعاد (٢٠) فقرة.

ب- جودة الخدمات المصرفية:

اعتمد الباحث على مقياس (Al-Khasawneh,2015) وكذلك (اوسلو و بطرس، ٢٠٠٨) في قياس متغير جودة الخدمات المصرفية، حيث قسم هذا المتغير الى خمسة ابعاد (الجوانب المادية الملموسة،

الموثوقية، الاستجابة، الثقة والامان، الاهتمام والتعاطف) وتضمنت هذه الابعاد (٢٠) فقرة، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس الوزن النسبي لإجابات المبحوثين.

٤- الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

اعتمد الباحث في تحليل البيانات على مجموعة من الاساليب الاحصائية وفق البرنامج الاحصائي (SPSS Ver 23) وتمثلت هذه الاساليب بالتالي:-

أ- الاساليب الاحصائية الوصفية متمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للوقوف على الخصائص الوصفية لإجابات المبحوثين .

ب- الاساليب الاحصائية الخاصة بالتحقق من صدق وثبات الاستبانة حيث تضمن معامل ارتباط بيرسون ومعامل الفا كرونباخ ومعامل سبيرمان براون للتجزئة النصفية ومعامل جتمان.

ت- الاساليب الاحصائية الاستدلالية للتحقق من فرضيات البحث وشملت:-

●معامل ارتباط بيرسون للوقوف على علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.

تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان اثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

المبحث الثاني: الإطار النظري:

أولاً : سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behaviors

١-المفهوم والتعريف: يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد جوانب السلوك التنظيمي الذي حظي باهتمام متزايد من قبل باحثي الإدارة في الآونة الأخيرة، ويرجع ذلك في جانب كبير منه لتأثيرها الحيوي على التماسك والتفاعل الإيجابي بين أعضاء التنظيم بما يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية.

وان الأفكار الأولى لمفهوم سلوك المواطنة ضمن السياقات التنظيمية أكدت على العلاقات التعاونية والتفاعل الاجتماعي ما بين الأفراد والتي لا ترتبط رسمياً بنظم الحوافز الرسمية لإنجاز الأهداف التنظيمية (Vigoda-Gadot et al., 2007:46)

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها (Febles, 2005:28) وعرفه آخرون أنه السلوكيات التي تساهم في ثقافة ومناخ المنظمة، والسياق الذي تنفذ خلاله النشاطات التحويلية ونشاطات الصيانة غير المنصوص عليها في الوصف الوظيفي للوظيفة (Moorhead & Griffin, 2001:108)

هناك العديد من التعريفات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية ومنها:

- يرى (سليمان، 2001) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة من السلوكيات الإيجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختيار وبما هو أبعد من سلوكيات الدور الرسمي ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت، كما لا توجد عقوبات تترتب على هذه السلوكيات وتعتبر بالغة الأهمية للأداء الوظيفي الفعال.

- ويظهر (Robbins, 2001) الدافع العقلاني لسلوك المواطنة التنظيمية إذ يعتبرها سلوك عقلاني لا يشكل جزءاً من متطلبات العمل الرسمي للموظف ولكنه مع ذلك يرفع من الفعالية التنظيمية. هي سلوكيات اختيارية أو تطوعية لا ترتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وتستهدف هذه السلوكيات تحقيق مصلحة المنظمة ككل أو تحقيق مصلحة أفراد معينين داخل المنظمة، وذلك من خلال الإسهامات الإيجابية التي يمارسها الفرد تطوعاً أو من خلال الامتناع عن السلوكيات

التي تضايق المنظمة أو الإدارة أو القسم الذي يعمل به الفرد، وهي سلوكيات نزيهة يترتب على ممارستها بشكل دوري تحقيق الرفاهية التنظيمية.

٢- خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية: تتنوع خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بين التطوعية وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية وكذلك المساهمة، ووفقا لزايد أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بالخصائص التالية :

- سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية.
 - لا ينتظر الفرد مكافأة تنظيمية مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها .
 - سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يضطلع بها الفرد.
 - تحرص المنظمات على تشجيع العاملين على الانخراط في هذا السلوك برغم كونه سلوك تطوعي.
 - يلاحظ من خلال استعراض المفاهيم السابقة، أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بمجموعة من الخصائص وكما أشار إليها (حامد، ٢٠٠٣: ١٣) تمثلت بما يلي:
 - انه سلوك طوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد .
 - لا تتم مكافئته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمنظمة.
 - انه سلوك يسهم في زيادة فاعلية المنظمة.
 - سلوك طوعي يفوق المهام المطلوب انجازها وغير محددة ضمن الوصف الوظيفي.
- ٣- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية والتي تم اعتمادها في الدراسات التالية: (بندر أبو تاية، ٢٠١٢، ١٥٤، (Jahangir et al., 2004:78-79)، (Dipaola, 2001:427-430)

أ-الإيثار (Altruism): هو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازه أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة إلى مساعدة زبائن وعملاء المنظمة.

ب- وعي الضمير (Conscience): ويعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي وإنما يتضمن السلوك الوظيفي الذي يتجاوز الحد الأدنى المطلوب رسمياً من البنك فيما يتعلق بالحضور، احترام اللوائح، القوانين ، الدقة والعمل بجدية و الحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة.

ج- الروح الرياضية (Sportsmanship): وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمير، بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين.

د- الكياسة (Courtesy): وتشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتميرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية.

هـ - السلوك الحضاري (Civic Virtue): ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة.

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية. Banking Service Quality

١- مفهوم جودة الخدمات المصرفية: لقد انصب الاهتمام في السابق على تعريف وقياس الخدمة من الناحية التاريخية على السلع المادية، إلا أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة با لنسبة للسلع المادية يعد

غير كاف لتحقيق الفهم الواضح لمفهوم الجودة في صناعة الخدمات، وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة (Service Quality) من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً على السلع المادية . كما يعرفها كل من (Kotler & Armstrong, 66, 2004) بأنها أنشطة أو منافع يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجياً وتقديمها بمنتج مادي ملموس.

ويقدم (Payane) التعريف التالي والتي تتعلق بقدرة المنظمة على ملاقة توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء (العجارية، ٢٠٠٥، ٣٣١) كما تعبر جودة الخدمة المصرفية عن نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة والتي تمثل المحدد الرئيس لرضا العملاء، إذن فجودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم. كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية هي شرط أساسي لإشباع رغبة الزبون والاحتفاظ به.

٢- أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

اعتماداً على ما جاء به (الطالب ، ٢٠٠٥ : ٦) يمكن تحديد خمسة أبعاد مختلفة لقياس جودة الخدمة المصرفية وهي:-

أ- الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة بالخدمة مثل مباني المصرف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه ومظهر الموظفين.

ب- الاعتمادية: تعبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة في الوقت المطلوب وبدقة عالية.

ج- الاستجابة: هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة والعمل على حلها بسرعة .

د- الأمان : هو اطمئنان الزبائن بان الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطر او الشك اي الاطمئنان النفسي والمادي.

هـ- التعاطف :يعني ابداء روح الصداقة والحرص على الزبون والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث:

اولا:- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

يهتم هذا القسم ببيان اجابة افراد عينة البحث على محاور الاستبانة ويتضمن ذلك ما يلي:-

● عمل جداول تكرارية لبيانات الاستمارة.

● تقريغ الاجابات ومعالجتها بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومن ثم ترتيب الفقرات بحسب معامل الاختلاف.

١- وصف الاجابات على ابعاد (سلوك المواطنة التنظيمية)

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الايثار

الجدول (١) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الايثار

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري %	الوسط الحسابي	اجابات افراد العينة					الفقرة	البعد
				اتفق تماما	لا اتفق تماما	محايد	اتفق	لا اتفق		
1	15.16	45.5	3	0	3	24	3	0	١	الايثار
3	19.89	58.3	2.93	0	6	20	4	0	٢	
4	20.29	61.5	3.03	0	5	19	6	0	٣	
2	16.17	49	3.03	0	3	23	4	0	٤	
	10	30	3	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في إبعاد جودة الخدمات المصرفية

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد وعي الضمير

الجدول (٢) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد وعي الضمير

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
وعي الضمير	٥	٠	٣	٢٣	٤	2.97	49	16.49	2
	٦	٠	٦	١٨	٦	3	64.3	21.43	4
	٧	٠	٤	٢٣	٣	3.03	49	16.17	1
	٨	٠	٣	٢٢	٥	2.93	52.1	17.78	3
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						2.98	29.31	9.83	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الروح الرياضية

الجدول (٣) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الروح الرياضية

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الروح الرياضية	٩	٠	١	٢٦	٣	2.93	36.5	12.45	1
	١٠	٠	٧	١٨	٥	3.07	64	20.84	3
	١١	٠	٧	١٧	٦	3.03	66.9	22.07	4
	١٢	٠	٣	٢٤	٣	3.00	45.5	15.16	2
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						3.01	27.45	9.01	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الكياسة

الجدول (٤) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الكياسة

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الكياسة	١٣	٠	١	٢٥	٣	2.87	50.7	17.66	2
	١٤	٠	٦	١٩	٥	3.03	61.5	20.29	3
	١٥	٠	٦	١٧	٧	2.97	66.9	22.52	4
	١٦	٠	٣	٢٣	٤	2.97	49	16.49	1
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						2.95	30.14	10.21	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد السلوك الحضاري

الجدول (٥) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد السلوك الحضاري

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
السلوك الحضاري	١٧	٠	٢	٢٥	٣	2.97	41.4	13.93	2
	١٨	٠	١	٢٧	٢	2.97	32	10.77	1
	١٩	٠	٥	٢٢	٣	3.07	52.1	16.97	4
	٢٠	٠	٤	٢٤	٢	3.07	45	14.65	3
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						3.02	15.99	5.29	

يتضح من خلال الجداول اعلاه التي تبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية ما يلي :-

١- يقيس الجدول (١) بعد الايثار الذي يمثل احد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يلاحظ اختلاف درجة تواجد الايثار في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرة (١) على الترتيب الاول و بدرجة متوسط في حين حصلت الفقرة (٣) على الترتيب الاخير من بين فقرات الايثار مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المنظمة بخلق بيئة مشجعة وداعمة لاستجابة الموظفون لتوجيهات رؤسائهم دون تردد، بشكل عام يظهر ان هناك درجة متوسط من الاهتمام بعملية الايثار، اذ حصل بعد الايثار على وسط حسابي عام مقداره (٣) وانحراف معياري (٣٠) ومعامل اختلاف مقداره (١٠) .

٢- يقيس الجدول (٢) بعد وعي الضمير الذي يمثل احد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر وعي الضمير في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (٥,٧) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (٨,٦) على الترتيب الثالث والرابع من بين فقرات وعي الضمير مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المنظمة المبحوثة بتهيئة البيئة المحفزة لقيام الموظفون بتقديم المبادرات الخاصة بتحسين العمل وتطويره، وكذلك ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بتشجيع الموظفون عبر طرح المشاكل والمشاركة في حلها بكل تفاني وحماس، بشكل عام يظهر ان هناك درجة دون المتوسط من الاهتمام بوعي الضمير لدى الموظفون في المنظمة المبحوثة، اذ حصل بعد وعي الضمير على وسط حسابي عام مقداره (٢,٩٨) وانحراف معياري (٢٩,٣١) ومعامل اختلاف مقداره (٩,٨٣) .

٣- يقيس الجدول (٣) بعد الروح الرياضية الذي يمثل احد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر الروح الرياضية في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (١٢,٩) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (١١,١٠) على الترتيب الثالث والرابع من بين فقرات الروح

الرياضية مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المصرفين المبحوثين بدعم العاملين لأداء الواجبات وتجاوزها لإنجاز الاعمال الاضافية دون تذمر، وكذلك على إدارة المنظمة المبحوثة أن تخلق الاجواء التي يمكن من خلالها ان يستوعب الموظفون ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات، بشكل عام يظهر ان هناك درجة اعلى من المتوسط في الاهتمام بالروح الرياضية لدى الموظفون في المجتمع محل البحث الا انها دون مستوى الجيد، اذ حصل بعد الروح الرياضية على وسط حسابي عام مقداره (٢,٩٨) وانحراف معياري (٢٩,٣١) ومعامل اختلاف مقداره (٩,٨٣).

٤- يقيس الجدول (٤) بعد الكياسة الذي يمثل احد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر الكياسة في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (١٦,١٣) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (١٥,١٤) على الترتيب الثالث والرابع من بين فقرات الكياسة مما يدل على حاجة المصرفين المبحوثين الى توفير التنسيق التام بين العاملين مع بعضهم عند انجاز الاعمال، وكذلك على ادارة المصرفين المبحوثين ان تعمل على تدريب العاملين على تقادي المشكلات قبل حصولها، بشكل عام يظهر ان هناك درجة ادنى من المتوسط في الاهتمام ببعد الكياسة لدى الموظفون في المجتمع محل البحث، اذ حصل بعد الكياسة على وسط حسابي عام مقداره (٢,٩٥) وانحراف معياري (٣٠,١٤) ومعامل اختلاف مقداره (١٠,٢١).

٥- يقيس الجدول (٥) بعد السلوك الحضاري الذي يمثل احد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر السلوك الحضاري في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (١٨,١٧) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (٢٠,١٩) على الترتيب الثالث والرابع من بين فقرات السلوك الحضاري مما يدل على ضرورة عمل ادارة المصرفين المبحوثين في تعزيز الاستجابة من قبل العاملين مع كل التغيرات التي تحصل في المصرف، وكذلك على ادارة المصرفين ان تعمل على حث

العاملين في المشاركة بالاجتماعات وابداء الملاحظات والمشاركة في صنع القرارات الخاصة بتحسين الاداء، بشكل عام يظهر ان هناك درجة اعلى من المتوسط في الاهتمام ببعد السلوك الحضاري لدى الموظفون في المصرفين المبحوثين الا انه دون مستوى الجيد، اذ حصل بعد السلوك الحضاري على وسط حسابي عام مقداره (٣,٠٢) وانحراف معياري (١٥,٩٩) ومعامل اختلاف مقداره (٥,٢٩).

٢- وصف الاجابات على ابعاد (جودة الخدمات المصرفية)

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الجوانب المادية الملموسة

الجدول (٦) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الجوانب المادية الملموسة

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الجوانب المادية الملموسة	٢١	٠	١	٢٨	١	3.00	26.3	8.76	1
	٢٢	٠	٣	١٨	٩	2.80	61	21.78	3
	٢٣	٠	٤	١٧	٩	2.83	64.8	22.89	4
	٢٤	٠	٧	٢١	٢	3.17	53.1	16.75	2
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						2.95	26.58	9.01	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الموثوقية

الجدول (٧) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الموثوقية

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الموثوقية	٢٥	٠	٣	٢٦	١	3.07	36.5	11.88	1
	٢٦	٠	٢	٢٠	٨	2.80	55.1	19.67	3
	٢٧	٠	٣	١٩	٨	2.83	59.2	20.91	4
	٢٨	٠	٢	٢٦	٢	3.00	37.1	12.36	2
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						2.92	20.91	7.16	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الاستجابة

الجدول (٨) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاستجابة

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الاستجابة	٢٩	٠	٢	٢٦	٢	3.00	37.1	12.36	2
	٣٠	٠	٦	١٦	٨	2.93	69.1	23.58	4
	٣١	٠	٣	٢٦	١	3.07	36.5	11.88	1
	٣٢	٠	٧	١٨	٥	3.07	64	20.84	3
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						3.01	24.50	8.13	

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في إبعاد جودة الخدمات المصرفية

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الثقة والامان

الجدول (٩) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الثقة والامان

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق				
الثقة والامان	٣٣	٠	٠	٢٥	٥	٠	37.9	13.39	1
	٣٤	٠	٦	٢٠	٤	٠	58.3	18.99	4
	٣٥	٠	٣	٢٢	٥	٠	52.1	17.78	3
	٣٦	٠	١	٢٥	٤	٠	40.3	13.89	2
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد					2.93	19.62	6.69	

نتائج اجابات افراد العينة على فقرات بعد الاهتمام والتعاطف

الجدول (١٠) يعرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاهتمام والتعاطف

البعد	الفقرة	اجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري %	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما				
الاهتمام والتعاطف	٣٧	٠	٣	٢٥	٢	٠	3.03	41.4	13.66	2
	٣٨	٠	٢	٢٠	٨	٠	2.80	55.1	19.67	3
	٣٩	٠	٨	١٨	٤	٠	3.13	62.9	20.09	4
	٤٠	٠	٣	٢٦	١	٠	3.07	36.5	11.88	1
البعد	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد						3.01	25.83	8.58	

يتضح للباحثين من خلال الجداول اعلاه التي تبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل

الاختلاف لكل فقرة من فقرات محور جودة الخدمات المصرفية ما يلي :-

١- يقيس الجدول (٦) بعد الجوانب المادية الملموسة الذي يمثل احد ابعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر الجوانب المادية الملموسة في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفئرتين (٢٤،٢١) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفئرتين (٢٢،٢٣) على الترتيب الثالث والرابع من بين فقرات الجوانب المادية الملموسة مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المصرفين المبحوثين بتوفير بيئة داخلية للمصرف ملائمة لتقديم الخدمة المصرفية، وكذلك ضرورة قيام المصرفين المبحوثين بتوفير التقنيات الحديثة لدى المصرف، بشكل عام يظهر ان هناك درجة دون المتوسط من الاهتمام بعملية الجوانب المادية الملموسة، اذ حصل بعد الجوانب المادية الملموسة على وسط حسابي عام مقداره (٢،٩٥) وانحراف معياري (٢٦،٥٨) ومعامل اختلاف مقداره (٩،٠١) .

٢- يقيس الجدول (٧) بعد الموثوقية الذي يمثل احد ابعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر بعد الموثوقية في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (٢٨,٢٥) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (٢٧,٢٦) على الترتيب الثالث والرابع ووسط حسابي دون المتوسط مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المصرف بالاهتمام بشكل اكبر بوضع مصلحة الزبون العليا نصب اعينها، وكذلك على ادارة المصرف ان تعطي اهتمام اكبر بعملية تزويد الزبائن بالمعلومات الصادقة وبالوقت المحدد، بشكل عام يظهر ان هناك درجة دون المتوسط من الاهتمام بعملية الموثوقية ، اذ حصل بعد الموثوقية على وسط حسابي عام مقداره (٢,٩٢) وانحراف معياري (٢٠,٩١) ومعامل اختلاف مقداره (٧,١٦).

٣- يقيس الجدول (٨) بعد الاستجابة الذي يمثل احد ابعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر بعد الاستجابة في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (٢٩,٣١) على الترتيب الاول والثاني ووسط حسابي بدرجة متوسط في حين حصلت الفقرتين (٣٠,٣٢) على الترتيب الثالث والرابع مما يدل على ضرورة ان تقوم ادارة المصرفين المبحوثين بتقديم الخدمات المصرفية بالسرعة المطلوبة، وكذلك على ادارة المصرف ان يلتزم المصرف بإخبار زبائنه بموعد تقديم الخدمات، بشكل عام يظهر ان هناك درجة اعلى من المتوسط بعملية الاستجابة الا انه دون مستوى الجيد، اذ حصل بعد الاستجابة على وسط حسابي عام مقداره (٣.٠١) وانحراف معياري (٢٤,٥٠) ومعامل اختلاف مقداره (٨,١٣).

٤- يقيس الجدول (٩) بعد الثقة والامان الذي يمثل احد ابعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر بعد الثقة والامان في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفقرتين (٣٦,٣٣) على الترتيب الاول والثاني في حين حصلت الفقرتين (٣٥,٣٤) على الترتيب الثالث والرابع مما يدل على

ضرورة ان تلتزم ادارة المصرفين المبحوثين بتحقيق التطابق بين الخدمات المقدمة و المعلنة، وكذلك على ادارة المصرف ان يقوم باختيار مواقع له قريبة من شرائح الزبائن المستهدفة بالشكل الذي يسهل وصول الزبائن اليه، بشكل عام يظهر ان هناك درجة دون مستوى المتوسط بعملية الثقة والامان، اذ حصل بعد الثقة والامان على وسط حسابي عام مقداره (٢٠.٩٣) وانحراف معياري (١٩,٦٢) ومعامل اختلاف مقداره (٦,٦٩).

٥- يقيس الجدول (١٠) بعد الاهتمام والتعاطف الذي يمثل احد ابعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث يلاحظ اختلاف درجة توفر بعد الاهتمام والتعاطف في المجتمع محل البحث، اذ حصلت الفئتين (٣٧,٤٠) على الترتيب الاول والثاني وبوسط حسابي اعلى من المتوسط في حين حصلت الفئتين (٣٩,٣٨) على الترتيب الثالث والرابع مما يدل على ضرورة أن تأخذ ادارة المصرفين المبحوثين بنظر الاعتبار الظروف الخاصة الزبائن عند تقديم أي خدمة، وكذلك على ادارة المصرف المبحوث ان تعمل على خلق جو من العلاقة بين المصرف والزبائن يتصف بالود والصدقة، بشكل عام يظهر ان هناك درجة اعلى من المتوسط بعملية الاهتمام والتعاطف، اذ حصل بعد الاهتمام والثقة على وسط حسابي عام مقداره (٣٠.٠١) وانحراف معياري (٢٥,٨٣) ومعامل اختلاف مقداره (٨,٥٨).

ثانياً: - اختبارات الصدق والثبات:

١- صدق الاستبانة:

لحساب صدق الاستبانة تم استخدام طريقة الصدق البنائي من خلال مؤشر الاتساق الداخلي وباستخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك من خلال معرفة مدى ارتباط درجة كل مفردة بالدرجة الكلية للبعد ودرجة ارتباط الابعاد بالدرجة الكلية للاستبانة

حساب ارتباط درجة كل فقرة من فقرات ابعاد (سلوك المواطنة التنظيمية) والدرجة الكلية لكل بعد وكما موضح في الجدول (١١)

معامل الارتباط	الفقرة	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
0.380**	١	الايثار
0.570**	٢	
0.551**	٣	
0.907**	٤	
0.732**	٥	وعى الضمير
0.539**	٦	
0.785**	٧	
0.643**	٨	
0.571**	٩	الروح الرياضية
0.864**	١٠	
0.428**	١١	
0.333*	١٢	
0.380**	١٣	الكمياسة
0.570**	١٤	
0.551**	١٥	
0.907**	١٦	
0.732**	١٧	السلوك الحضاري
0.539**	١٨	
0.785**	١٩	
0.643**	٢٠	

جدول (١٢) درجة ارتباط كل فقرة من فقرات ابعاد (جودة الخدمات المصرفية) والدرجة الكلية للبعد		
معامل الارتباط	الفقرة	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
0.567**	٢١	الجوانب المادية الملموسة
0.521**	٢٢	
0.551**	٢٣	
0.611**	٢٤	
0.391*	٢٥	الموثوقية
0.614**	٢٦	
0.484**	٢٧	
0.640**	٢٨	
0.473**	٢٩	الاستجابة
0.472**	٣٠	
0.609**	٣١	
0.543**	٣٢	
0.455*	٣٣	الثقة والامان
0.718**	٣٤	
0.377*	٣٥	
0.907**	٣٦	
0.400*	٣٧	الاهتمام والتعاطف
0.618**	٣٨	
0.683**	٣٩	
0.454*	٤٠	

يتضح من نتائج الجدولين (١٢،١١) الى ان جميع قيم الفقرات كانت موجبة ودالة عند مستوى ($p \leq 0.01$) عدا الفقرات (٤٠،٣٧،٣٥،٣٣،٢٥،١٢،) فكان ارتباطها عند مستوى دلالة احصائية ($p \leq 0.05$) مما يؤكد على وجود علاقة جيدة ومهمة بين جميع الفقرات مع ابعادها وتمتع الفقرات بصدق بنائي عالي.

٢- ثبات الاستبانة:- لحساب صدق الاستبانة تم استخدام طريقتين هما:

الاثبات بطريقة التجزئة النصفية: (Split- Half) تم استخدام اختبار الموثوقية للتعرف على درجة تجانس العينات حيث تم تقسيم الاستبيان الى مجموعتين متجانستين اذ تم استخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية وذلك لأنه يمكن التنبؤ بمعامل الثبات لاي مقياس اذا عرفنا معامل ثبات نصفه وكذلك تم استخدام معامل جتمان للمجموعات غير المتساوية كما مبين في الجدول (١٣)

جدول (١٣) قيم الارتباط لمحاوِر الاستبيان

المحاوِر الايتار	عدد الفقرات	معامل سبيرمان	معامل جتمان
وعي الضمير	٤	0.737	0.718
الروح الرياضية	٤	0.672	0.658
الكيافة	٤	0.715	0.695
السلوك الحضاري	٤	0.576	0.528
ايعاد سلوك المواطنة التنظيمية ككل	٢٠	0.538	0.485
الجوانب المادية للمؤسسة	٤	0.808	0.806
الموثوقية	٤	0.740	0.710
الاستجابة	٤	0.801	0.806
الثقة والامان	٤	0.630	0.527
الاهتمام والتخاطف	٤	0.660	0.565
ايعاد جودة الخدمات المصرفية ككل	٢٠	0.540	0.534
الاستبانة كاملة	٤٠	0.864	0.854
		0.908	0.899

يتضح من الجدول (١٣) ان معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لقيم معامل سبيرمان براون كانت بين (٠،٥٣٨ - ٠،٩٠٨) بينما قيم معامل جتمان بين (٠،٥٢٧ - 0.899) وهي معاملات ثبات عالية ومقبولة.

الاثبات بطريقة الفا كرونباخ (Chornbach Alpha)

قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة من خلال طريقة الفا كرونباخ حيث تم حساب معاملات الثبات لكل بعد من ابعاد الاستبانة ومن ثم حساب معامل الثبات للاستبانة ككل وكما موضحة النتائج في الجدول الاتي:-

جدول (١٤) قيم معاملات ثبات الفا كرونباخ لإبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الايبعاد	عدد الفقرات	معامل ثبات الفا كرونباخ
الايثار	٤	0.556
وعى الضمير	٤	0.522
الروح الرياضية	٤	0.406
الكياسة	٤	0.472
السلوك الحضاري	٤	0.656
ايبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ككل	٢٠	0.783
الجوانب المادية الملموسة	٤	0.543
الموثوقية	٤	0.497
الاستجابة	٤	0.654
الثقة والامان	٤	0.535
الاهتمام والتعاطف	٤	0.448
ايبعاد جودة الخدمات المصرفية ككل	٢٠	0.787
الاستبانة كاملة	٤٠	0.891

يتضح من نتائج الجدول (١٤) ان قيم ثبات الفا كرونباخ لمتغيري الاستبانة تراوحت بين (0.406 ، ٠,٧٨٣) بينما كانت قيم الثبات للاستبانة كاملة (٠,٧٨٧) وهي معاملات ثبات عالية ومقبولة. نتائج اختبار فروض البحث:

١- علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

ركزت معلومات هذا الجزء في التحقق من صحة فرضية البحث الرئيسة الأولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والتي تبين علاقات الارتباط بين متغيرات البحث وذلك من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون وكما موضح في التالي:

الفرضية الفرعية الاولى:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والجوانب المادية الملموسة.

ومن اجل تفحص العلاقة بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والجوانب المادية الملموسة تم الاستعانة بالنتائج الاحصائية لمعامل الارتباط بيرسون وكما هو موضح في الجدول (١٥).

لجدول (١٥) المؤشرات الاحصائية لعلاقة الارتباط بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الجوانب المادية الملموسة كأحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات الابعاد	الجوانب المادية الملموسة		
	قيمة معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة	القيمة المعنوية
الآثار	0.539	4.351	0.002
وعي الضمير	0.487	2.283	0.006
الروح الرياضية	0.449	2.187	0.013
الكماسة	0.538	3.887	0.002
السلوك الحضاري	0.578	4.476	0.001
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	0.679	5.167	0.000

من خلال الجدول (١٥) اظهرت النتائج ان بعد السلوك الحضاري كان الاقوى ارتباطا ببعد الجوانب المادية الملموسة بقيمة ارتباط بلغت (٠,٥٧٨)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) بينما كان بعد الروح الرياضية الاقل ارتباطا ببعد الجوانب المادية الملموسة حيث بلغت قيمة الارتباط له (٠,٤٤٩)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) وبشكل عام اظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباط قوية لأجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالجوانب المادية الملموسة وبقيمة ارتباط بلغت (0.679) ، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الاولى.

الفرضية الفرعية الثانية:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والموثوقية.

الجدول (١٦) يبين المؤشرات الإحصائية لعلاقة الارتباط بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	الموثوقية	
		قيمة t المحسوبة	القيمة المعنوية
الائتمان	0.445	4.163	0.014
وعي الضمير	0.471	6.571	0.009
الروح الرياضية	0.687	7.374	0.000
الكماسة	0.393	4.128	0.032
السلوك الحضاري	0.523	6.698	0.003
اجمالي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	0.651	6.789	0.000

من خلال الجدول (١٦) أظهرت النتائج أن بعد الروح الرياضية كان الأقوى ارتباطاً ببعد الموثوقية بقيمة ارتباط بلغت (٠,٦٨٧)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) بينما كان بعد الكماسة الأقل ارتباطاً ببعد الموثوقية حيث بلغت قيمة الارتباط له (٠,٣٩٣)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) وبشكل عام أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية لأجمالي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالموثوقية وبقيمة ارتباط بلغت (0.651)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية. الفرضية الفرعية الثالثة توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

الجدول (١٧) المؤشرات الإحصائية لعلاقة الارتباط بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	الاستجابة	
		قيمة t المحسوبة	القيمة المعنوية
الائتمان	0.468	1.885	0.009
وعي الضمير	0.484	3.811	0.007
الروح الرياضية	0.478	3.486	0.007
الكماسة	0.476	3.348	0.008
السلوك الحضاري	0.433	1.226	0.017
اجمالي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	0.632	4.026	0.000

من خلال الجدول (١٧) اظهرت النتائج ان بعد وعي الضمير كان الاقوى ارتباطا ببعد الاستجابة بقيمة ارتباط بلغت (٠,٤٨٤)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) بينما كان بعد السلوك الحضاري الاقل ارتباطا ببعد الاستجابة حيث بلغت قيمة الارتباط له (٠,٤٣٣)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) وبشكل عام اظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباط قوية لأجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالاستجابة وبقيمة ارتباط بلغت (٠,٦٣٢) وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة. الفرضية الفرعية الرابعة:- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والثقة والامان.

من اجل تفحص العلاقة بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والثقة والامان يبين الجدول (١٨) نتائج معامل ارتباط بيرسون بينهما.

الجدول (١٨) المؤشرات الاحصائية لعلاقة الارتباط بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والثقة والامان كأحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات	الثقة والامان		الابعاد
	قيمة معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة	القيمة المعنوية
الايثار	0.455	4.360	0.011
وعي الضمير	0.617	7.404	0.000
الروح الرياضية	0.531	7.355	0.003
الكيافة	0.461	4.794	0.010
السلوك الحضاري	0.586	7.374	0.001
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	0.711	8.271	0.000

من خلال الجدول (١٨) اظهرت النتائج ان بعد وعي الضمير كان الاقوى ارتباطا ببعد الثقة والامان بقيمة ارتباط بلغت (٠,٦١٧)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) بينما كان بعد الايثار الاقل ارتباطا ببعد الثقة والامان حيث بلغت قيمة الارتباط له (٠,٤٥٥)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) وبشكل عام اظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباط قوية لأجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالثقة والامان وبقيمة ارتباط بلغت (٠,٧١١) وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية الفرعية الخامسة :- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاهتمام والتعاطف.

الجدول (١٩) المؤشرات الاحصائية لعلاقة الارتباط بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاهتمام والتعاطف كأحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات	الاهتمام والتعاطف	
	قيمة معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة
الايثار	0.444	3.405
وعي الضمير	0.377	1.623
الروح الرياضية	0.576	3.422
الكماسة	0.586	3.902
السلوك الحضاري	0.420	2.085
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	0.618	4.264
القيمة المعنوية		
		0.014
		0.040
		0.001
		0.001
		0.021
		0.000

من خلال الجدول (١٩) اظهرت النتائج ان بعد الكياسة كان الاقوى ارتباطا ببعد الاهتمام والتعاطف بقيمة ارتباط بلغت (٠,٥٨٦)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) بينما كان بعد وعي الضمير الاقل ارتباطا ببعد الاهتمام والتعاطف حيث بلغت قيمة الارتباط له (٠,٣٧٧)، وبمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) وبشكل عام اظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباط قوية لأجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالاهتمام والتعاطف وبقيمة ارتباط بلغت (٠,٦١٨) وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

الفرضية الرئيسية الاولى توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث

بعد التأكد من قبول الفرضيات الفرعية تم تفحص العلاقة بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وابعاد جودة الخدمات المصرفية وذلك من اجل اثبات صحة الفرضية الرئيسية الاولى حيث تظهر النتائج المبينة في الجدول (٢٠) علاقة الارتباط بين بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وابعاد جودة الخدمات المصرفية

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في إبعاد جودة الخدمات المصرفية

الجدول (٢٠) المؤشرات الاحصائية لعلاقة الارتباط بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة

جودة الخدمات المصرفية			المؤشرات
القيمة المعنوية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط	المحاور
0.000	4.239	0.804	سلوك المواطنة التنظيمية

يتبين من الجدول السابق ان هناك علاقة ارتباط قوية وذات دلالة معنوية مرتفعة بين ابعاد اعادة سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة وابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة حيث اظهرت النتائج ان معامل الارتباط كان (0.804) وبمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الاولى.

علاقات التأثير بين متغيرات البحث:

خصصت معلومات هذا الجزء للتحقق من صحة فرضية البحث الرئيسة الثانية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث). والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها حيث استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لبيان اثر المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

من اجل الوقوف على صحة الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الجوانب المادية الملموسة) تم الاستعانة بمخرجات الانحدار الخطي البسيط وكما في الجدول التالي:

الجدول (٢١) المؤشرات الاحصائية لأثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الجوانب المادية الملموسة

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
الآثار	16.298	0.368	0.607	دال عند مستوى ١%
وعى الضمير	10.663	0.276	0.525	دال عند مستوى ١%
الروح الرياضية	15.873	0.362	0.601	دال عند مستوى ١%
الكياسة	17.920	0.390	0.625	دال عند مستوى ١%
السلوك الحضاري	15.189	0.352	0.593	دال عند مستوى ١%
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	28.620	0.505	0.711	دال عند مستوى ١%

يتضح من الجدول السابق ان بعد الكياسة كان الاكثر تأثيرا بعد الجوانب المادية الملموسة اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (17.920) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.390). اي ان بعد الكياسة يفسر ما مقداره (39%) من التباين الحاصل في تحقيق الجوانب المادية الملموسة، وقيمة معامل الانحدار هي (0.625) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة بعد الكياسة يؤدي الى تغيير مقداره (0.625) في الجوانب المادية الملموسة بينما بعد وعى الضمير كان اقل تأثيرا في تحقيق الجوانب المادية الملموسة اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (10.663) وعند مستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد هي (0.276) وقيمة معامل الانحدار (0.525)، اما اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان قيمة (F) المحسوبة هي (28.620) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.505)، كما كانت قيمة معامل الانحدار هي (0.711)، وعليه يتضح من النتائج السابقة ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة ومنفردة كان لها تأثيرا ايجابيا في بعد الجوانب المادية الملموسة وبمستوى دلالة معنوية عالية وبهذا نقبل الفرضية الفرعية الاولى.

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الموثوقية) تم الاستعانة بمخرجات الانحدار الخطي البسيط وكما في الجدول (٢٢).

الجدول (٢٢) المؤشرات الاحصائية لأثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الموثوقية

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
الآثار	12.161	0.303	0.550	دال عند مستوى ١%
وعى الضمير	20.482	0.422	0.650	دال عند مستوى ١%
الروح الرياضية	23.161	0.453	0.673	دال عند مستوى ٥%
الكياسة	6.978	0.200	0.447	دال عند مستوى ١%
السلوك الحضاري	9.322	0.250	0.500	دال عند مستوى ١%
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	26.701	0.488	0.699	دال عند مستوى ١%

يتضح من الجدول السابق ان بعد الروح الرياضية كان الاكثر تأثيرا ببعد الموثوقية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (23.161) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.453) اي ان بعد الروح الرياضية يفسر ما مقداره (45.3%) من التباين الحاصل في تحقيق الموثوقية، وقيمة معامل الانحدار هي (0.673) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة بعد الروح الرياضية يؤدي الى تغيير مقداره (0.673) في الموثوقية بينما بعد الكياسة كان اقل تأثيرا في تحقيق الموثوقية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (6.978) وعند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) وقيمة معامل التحديد هي (0.200) وقيمة معامل الانحدار (0.447)، اما اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان قيمة (F) المحسوبة هي (26.701) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.488)، كما كانت قيمة معامل الانحدار هي (0.699)، وعليه يتضح من النتائج السابقة ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة ومنفردة كان لها تأثيرا ايجابيا في بعد الموثوقية وبمستوى دلالة معنوية عالية وبهذا نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في إبعاد جودة الخدمات المصرفية

لبيان صحة الفرضية الفرعية الثالثة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاستجابة) تم الاستعانة بمخرجات الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (٢٣).

الجدول (٢٣) المؤشرات الاحصائية لأثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاستجابة

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R ²)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
الايثار	23.110	0.452	0.672	دال عند مستوى ١%
وعي الضمير	39.155	0.583	0.764	دال عند مستوى ١%
الروح الرياضية	8.990	0.243	0.493	دال عند مستوى ١%
الكياسة	19.456	0.410	0.640	دال عند مستوى ١%
السلوك الحضاري	12.417	0.307	0.554	دال عند مستوى ١%
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	36.953	0.569	0.754	دال عند مستوى ١%

يتضح من الجدول السابق ان بعد وعي الضمير كان الاكثر تأثيرا ببعد الاستجابة اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (39.155) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.583) اي ان بعد وعي الضمير يفسر ما مقداره (58.3%) من التباين الحاصل في تحقيق الاستجابة، وقيمة معامل الانحدار هي (0.764) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة بعد وعي الضمير يؤدي الى تغيير مقداره (0.764) في الاستجابة بينما بعد الروح الرياضية كان اقل تأثيرا في تحقيق الاستجابة اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (8.990) وعند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) وقيمة معامل التحديد هي (0.243) وقيمة معامل الانحدار (0.493)، اما اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان قيمه (F) المحسوبة هي (36.953) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.569)، كما كانت قيمة معامل الانحدار هي (0.754)، وعليه يتضح من النتائج السابقة ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة ومنفردة كان لها تأثيرا ايجابيا في بعد الاستجابة وبمستوى دلالة معنوية عالية وبهذا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

للقوف على صحة الفرضية الفرعية الرابعة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الثقة والامان) تم الاستعانة بمخرجات الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (٢٤)

الجدول (٢٤) المؤشرات الاحصائية لأثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الثقة والامان

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R ²)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
الايثار	7.773	0.217	0.466	دال عند مستوى ١%
وعي الضمير	23.855	0.460	0.678	دال عند مستوى ١%
الروح الرياضية	15.559	0.357	0.598	دال عند مستوى ١%
الكياسة	8.815	0.239	0.489	دال عند مستوى ١%
السلوك الحضاري	17.479	0.384	0.620	دال عند مستوى ١%
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	29.353	0.512	0.715	دال عند مستوى ١%

يتضح من الجدول السابق ان بعد وعي الضمير كان الاكثر تأثيرا ببعد الثقة والامان اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (23.855) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.460) اي ان بعد وعي الضمير يفسر ما مقداره (58.3%) من التباين الحاصل في تحقيق الثقة والامان، وقيمة معامل الانحدار هي (0.678) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة بعد وعي الضمير يؤدي الى تغيير مقداره (0.678) في الثقة والامان بينما بعد الكياسة كان اقل تأثيرا في تحقيق الثقة والامان اذ كانت قيمة (F) المحسوبة هي (8.815) وعند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) وقيمة معامل التحديد هي (0.239) وقيمة معامل الانحدار (0.489)، اما اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان قيمه (F) المحسوبة هي (29.353) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.512)، كما كانت قيمة معامل الانحدار هي (0.715)، وعليه يتضح من النتائج السابقة ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة ومنفردة كان لها تأثيرا ايجابيا في بعد الثقة والامان وبمستوى دلالة معنوية عالية وبهذا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في إبعاد جودة الخدمات المصرفية

ومن أجل بيان مدى صحة الفرضية الفرعية الخامسة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاهتمام والتعاطف) تم الاستعانة بمخرجات الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (٢٥).

الجدول (٢٥) المؤشرات الاحصائية لأثر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في الاهتمام والتعاطف

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
الايثار	17.545	0.385	0.621	دال عند مستوى ١%
وحي الضمير	10.931	0.281	0.530	دال عند مستوى ١%
الروح الرياضية	9.658	0.256	0.506	دال عند مستوى ٥%
الكميصة	19.227	0.407	0.638	دال عند مستوى ١%
السلوك الحضاري	10.516	0.273	0.523	دال عند مستوى ١%
اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	22.498	0.446	0.667	دال عند مستوى ١%

يتضح من الجدول السابق ان بعد الكميصة كان الاكثر تأثيرا ببعد الاهتمام والتعاطف ان كانت قيمة (F) المحسوبة هي (19.227) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.407) اي ان بعد الكميصة يفسر ما مقداره (40.7%) من التباين الحاصل في تحقيق الاهتمام والتعاطف، وقيمة معامل الانحدار هي (0.638) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة بعد الكميصة يؤدي الى تغيير مقداره (0.638) في الاهتمام والتعاطف بينما بعد الروح الرياضية كان اقل تأثيرا في تحقيق الاهتمام والتعاطف ان كانت قيمة (F) المحسوبة هي (9.658) وعند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$) وقيمة معامل التحديد هي (0.256) وقيمة معامل الانحدار (0.506)، اما اجمالي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فكان قيمه (F) المحسوبة هي (22.498) ودالة احصائيا بمستوى دلالة ($p \leq 0.01$) وقيمة معامل التحديد (0.446)، كما كانت قيمة معامل الانحدار هي (0.667)، وعليه يتضح من النتائج السابقة ان ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة ومنفردة كان لها تأثيرا ايجابيا في بعد الاهتمام والتعاطف وبمستوى دلالة معنوية عالية وبهذا نقبل الفرضية الفرعية الخامسة. ومن أجل التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثانية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات المصرفية في المجتمع محل البحث) تم قياس مستوى التأثير لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة كما هو واضح في الجدول (٢٦).

الجدول (٢٦) المؤشرات الاحصائية لأثر متغير سلوك المواطنة التنظيمية في متغير جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات المحاور	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد (R^2)	قيمة ثابت الميل (β)	مستوى الدلالة Sig.
سلوك المواطنة التنظيمية	72.447	0.721	0.849	دال عند مستوى ١%

من الجدول (٢٦) يتبين ان قيمة (f) المحسوبة كانت (72.447) وهي دالة احصائيا بمستوى معنوية ($p \leq 0.01$) كما بينت ان معامل التحديد كانت قيمته (0.721) اي ان ابعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية تفسر ما مقداره (0.721) من التباين الحاصل في تحقيق ابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة، كما اظهرت النتائج ان قيمة (t) كانت (0.849) وهذا يشير الى ان تغيير مقداره (١) في قيمة سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تغيير مقداره (0.849) في ابعاد جودة الخدمات المصرفية وبهذا فان ابعاد متغير سلوك المواطنة التنظيمية كان له اثر ايجابي كبير في تحقيق ابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة وبمستوى معنوية عالية وعليه نقبل الفرضية الرئيسية الثانية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

خصص هذا المبحث لتناول اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث وهي كما يأتي:

أولاً- الاستنتاجات: تم صياغة الاستنتاجات على وفق ما توصلنا له من نتائج:

- ١- يتمتع مصرفي الرشيد والرافدين بتوفر مستوى دون المتوسط من سلوك المواطنة التنظيمية والذي ينعكس من خلال عدم تهيئة البيئة المحفزة لقيام الموظفين بتقديم المبادرات الخاصة بتحسين العمل وتطويره.
- ٢- هناك ضعف في اداء مصرفي الرشيد والرافدين فيما يتعلق ببعد الاستجابة والذي ينعكس من خلال عدم القدرة على حل المشكلات والرد على استفسارات الزبائن بسرعة المطلوبة.
- ٣- يتمتع المصرفين المبحوثين بدرجة اعلى من المتوسط فيما يخص الروح الرياضية والذي ينعكس من خلال تركيز العاملين في المصرفين المبحوثين على الجوانب الايجابية اكثر من السلبية.
- ٤- هناك ضعف في الجوانب المادية الملموسة لدى مصرفي الرشيد والرافدين فيما يتعلق بتوفير التقنيات الحديثة لدى المصرفين.
- ٥- هناك ضعف في ادارة المصرفين المبحوثين فيما يتعلق بضرورة وضع مصلحة الزبون العليا نصب اعينها، وكذلك عدم اعطى اهتمام كافي بعملية تزويد الزبائن بالمعلومات الصادقة وبالوقت المحدد
- ٦- من خلال نتائج البحث يتبين ان هناك ضرورة لقيام المصرفين المبحوثين على خلق جو من العلاقة بينهم وبين الزبائن المتعاملين معهم بشكل يتصف بالود والصادقة.
- ٧- من خلال نتائج البحث تبين ان هناك حاجة لقيام المصرفين المبحوثين بتدريب العاملين وتنقيفهم بضرورة ان يتعاملوا بإيجابية اتجاه المراجعين للمصرف.
- ٨- تبين من خلال نتائج البحث ان هناك حاجة الى قيام ادارة المصرفين المبحوثين بالسعي للالتزام بتحقيق التطابق بين الخدمات المقدمة والمعلنة.

٩- أظهرت نتائج البحث ان ادارة المصرفين المبحوثين تعطي اهمية فيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية اولا لبعد السلوك الحضاري ومن ثم على التوالي لبعدي وعي الضمير والروح الرياضية ومن ثم الايثار واخيرا الكياسة.

١٠- كما أظهرت نتائج البحث ان ادارة المصرفين المبحوثين تعطي اهمية فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية اولا لبعد الثقة والامان ومن ثم بعد الموثوقية وبعدها لبعد الاستجابة ومن ثم الاهتمام والتعاطف واخيرا الاستجابة.

١١- اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط ايجابية وأثر معنوي بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة وهذا يعني ان ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يزيد من مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين.
ثانيا: التوصيات:

١- يتطلب من ادارة المصرفين المبحوثين أن توفر المناخ التنظيمي المناسب للأفراد المبدعين ومكافئتهم وتشجيعهم ومحاولة الاستفادة من افكارهم وتطبيقها.

٢- ضرورة التركيز على مكونات سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة (الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري) لما لها من دور في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في المصرفين المبحوثين.

٣- ينبغي على ادارة المصرفين المبحوثين ان تشرك الزبائن من خلال السماح لهم بتقديم الأفكار الجديدة لتطوير منتجاتها وان تعمل على بناء علاقة مع الزبون تتصف بالود والصدقة.

٤- ضرورة قيام المصرفين المبحوثين بتخصيص جزءا من إيراداتهم المالية لأغراض توفير التقنيات الحديثة والعمل على امتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة لما لها من دور في عصر العولمة والانفجار المعلوماتي.

٥- التركيز على تعزيز وتدعيم بعد الكياسة وذلك من خلال غرس روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين بالشكل الذي يجعلهم يحرصون على التنسيق مع بعضهم في انجاز الاعمال المطلوبة منهم.

٦- ضرورة قيام ادارة المصرفين المبحوثين بتقليل الاوقات التي يقضيها الزبون حتى يتسنى له الحصول على الخدمات المصرفية المقدمة، وهذا يحتم على ادارة المصرفين ان تعمل على تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة المطلوبة.

٧- ضرورة ان تقوم ادارة المصرفين المبحوثين بتهيئة البيئة المحفزة لقيام الموظفين بتقديم المبادرات الخاصة بتحسين العمل وتطويره، وكذلك تشجيعهم على طرح المشاكل والمشاركة في حلها بكل تقاني وحماس.

٨- ضرورة ان تقوم ادارة المصرفين المبحوثين بالاهتمام بشكل اكبر بوضع مصلحة الزبون العليا نصب اعينها و ان تعطي اهتمام اكبر بعملية تزويد الزبائن بالمعلومات الصادقة وبالوقت المحدد.

المراجع:

اولا: المراجع العربية:

١- اوسلو،خيرى علي وبطرس،لؤي لطيف،(٢٠٠٨)،(تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن- دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك)،كلية الادارة والاقتصاد- جامعة الموصل،مجلة تنمية الرافدين مجلد (٨٩) العدد:(٣٠).

٢ - العجارمة ، تسيير (2005) ، التسويق المصرفي، دار حامد، عمان، الطبعة الاولى.

- ٣- ابو تايه بندر كريم (٢٠١٢) اثر ادراك العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الاردن . مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية الادارية، المجلد ٢٠، العدد ٢.
- ٤- حسب الله، عبد الحفيظ علي والطعامسة، سلامة عبد الله، (٢٠١٥)، (اثر العدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات (QIZ) في الاردن)، مجلة العلوم الاقتصادية لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية المجلد (١٦) العدد (٢).
- ٥- حامد؛ سعيد شعبان؛ " أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسوك المواطنة التنظيمية :دراسة مقارنة" ؛ مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين؛ كلية الجارة جامعة القاهرة العدد ؛ (٢٠٠٣ - ٣٩٠؛ ص 341)
- ٦- منصرية، رشيد و فريد بن ختو (٢٠١٥)، (سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة) مجلة أداء المؤسسات الجزائرية - العدد 80 .
- ٧- نوح، علياء حسيني، (٢٠١٣)، (اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب) رسالة ماجستير منشورة، كلية الاعمال - جامعة الشرق الاوسط.
- ٨- سليمان، محمد جلال ، (٢٠٠١)، تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية، المجلد العلمية للتجارة والتمويل، العدد الثاني، ص ص . 195 ٢٥٦.
- ٩- صليحة رقاد؛ تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون" دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات؛ جامعة الحاج لخضر - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ٢٠٠٨.
- ثانيا: المراجع الإنكليزية:

١٠- Al-Khasawneh, Yahya, (2015), (The Role of the Quality of Banking Services and Their Impact on Improving the Competitive Advantage for the Islamic Banks An Empirical Study of the Islamic Banks Operating in Jordan), European Journal of Business and Management, Vol. 7, No. 9

- 11=Dipaola, Michael, (2011). " Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate", Journal of School Leadership,11:.424- 447.
- 12-Fables, M. (2005). "The Role of Task and Contextual Performance In Appraisal Fairness and Satisfaction" Unpublished dissertation, Faculty of the California School ofOrganizational studies Alliant International University.
- 13 – Jahangir, Nadim, Akbar, Mohammad M., & Haq, Mahmud al, (2004),"Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents " BRAC University Journal, 1 (2): 75-85
- 14 – Moorman, R. H. (2001). "The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship". Journal of Applied Psychology, 76 (6):845-855.
- ١٥-Robbins S iP.(2001) "Organizational Behavior" Prentice-Hall Upper Saddle River NJ
- 16 – Vigoda-Gadot, Eran," (2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in theEducation System: A Scale Reconstruction and Validation", Educational AdministratioQuarterly, 43 (4): 462-493.
- ١٧-P.kotler&G.Armstrong;(2004) principles of marketing services, edition prentice hall ; upper saddle River , New Jersey .
- 18-SukhadaTambe&MeeraShanker,(2014),(A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and ItsDimensions: A Literature Review), International Research Journal of Business and ManagementISSN 2322-083X,January – 2014 – Volume No – I

ملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

م / أنموذج استبانة بحث

السيدة.....

تحية طيبة

بين ايدكم استبانة حول البحث الموسوم (دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمات المصرفية - دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين)، ويتوقف نجاح البحث على مدى تعاونكم في الاجابة بدقة وموضوعية عن فقرات هذه الاستبانة، وقد تم اختياركم للإجابة عن العبارات الواردة فيها، لذا نرجو منكم متفضلين باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة، لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سيتم التوصل إليها ، علما ان البيانات المدونة ستستخدم لأغراض البحث وسيتم التعامل مع اجابتم بسرية تامة.

ولكم خالص الشكر والتقدير...

الباحثان

م. منذر عباس شعلان

الباحثة هدى امين عليوي

انموذج الاستبانة

الجزء الاول: البيانات الشخصية

وضع إشارة (□) أمام الاختيار المناسب:-

اولا:- النوع

١- () ذكر

٢- () انثى

ثانيا:- مدة الخدمة في الوظيفة الحالية:

١- () أقل من 5 سنوات.

٢- () من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات.

٣- () ١٠ سنوات فاكثر.

ثالثا:- المؤهل التعليمي:

١- () دبلوم فأقل

ت	العبارة	موافق بشدة ٥	موافق ٤	غير متأكد ٣	غير موافق ٢	غير بشدة ١	موافق
١	يحرص الموظفون في المصرف على تقديم المساعدة لبعضهم في العمل أياً كان نوعها						
٢	يتعامل الموظفون بإيجابية اتجاه المراجعين للمصرف						
٣	يستجيب الموظفون لتوجيهات رؤسائهم دون تردد						
٤	يبدل الموظفون قصار جهدهم في تقديم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد						
ثانياً: وعي الضمير Conscientiousness							
٥	يحرص الموظفون على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف						
٦	يقدم الموظفون المبادرات لتحسين العمل وتطويره						
٧	يحافظ الموظفون على ممتلكات المصرف باهتمام						
٨	يرد الموظفون على الاستفسارات والمكالمات الهاتفية بكل تقاني وحماس						
ثالثاً: الروح الرياضية Sportsmanship							
٩	يتغاضى الموظفون عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل						
١٠	يقوم الموظفون بتنفيذ الاعمال الاضافية دون تدمير						
١١	يستوعب الموظفون ملاحظات الآخرين دون اثاره مشكلات						

١٢	يركز الموظفون على الجوانب الايجابية اكثر من السلبية في اطار العلاقة مع المصرف				
رابعاً: الكياسة Courtesy					
١٣	يحترم الموظفون حقوق بعضهم البعض في العمل				
١٤	يحرص الموظفون على التنسيق مع بعضهم في انجاز العمل				
١٥	يعمل الموظفون على تفادي المشكلات قبل حصولها				
١٦	يتشاور الموظفون مع بعضهم قبل ان يبادروا باي تصرف قد يؤثر على عملهم				
خامساً: السلوك الحضاري Civic Virtue					
١٧	يحترم الموظفون انظمة وتعليمات المصرف المعمول بها				
١٨	يتابع الموظفون بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمصرف				
١٩	يتجاوب الموظفون مع كل التغيرات التي تحصل في المصرف				
٢٠	يحرص الموظفون على الحضور بالاجتماعات المتعلقة بالعمل				

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير بشدة	موافق
		٥	٤	٣	٢	١	
٢١	المظهر العام للمصرف والاثاث والديكور ملائم وجذاب						
٢٢	البيئة الداخلية للمصرف ملائمة لتقديم الخدمة المصرفية						
٢٣	يتوفر لدى المصرف التقنيات الحديثة						
٢٤	لوحات المصرف الارشادية واضحة بشكل جيد						

ثانياً: الموثوقية Reliability

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير بشدة	موافق
		٥	٤	٣	٢	١	
٢٥	تحتفظ ادارة المصرف بسجلات دقيقة يمكن الرجوع اليها بسرعة						
٢٦	تضع ادارة المصرف مصلحة الزبون العليا نصب اعينها						
٢٧	يلتزم المصرف بتقديم المعلومات الصادقة للزبائن						
٢٨	يقدم المصرف كل المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة						

ثالثاً: الاستجابة Response

٢٩	يتم حل المشكلات والرد على استفسارات الزبائن بسرعة				
٣٠	يتم تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة المطلوبة				
٣١	في اوقات الذروة يعمل المصرف على زيادة عدد الموظفين				
٣٢	يلتزم المصرف بإخبار زبائنه بموعد تقديم الخدمات				
رابعاً: الثقة والامان Trust and safety					
٣٣	يلتزم المصرف بالمحافظة على سرية الحسابات والتعاملات				
٣٤	يلتزم المصرف بتحقيق التطابق بين الخدمات المقدمة و المعلنة				
٣٥	موقع المصرف ملائم للزبائن كافة				
٣٦	اوقات عمل المصرف ملائمة لجميع الزبائن				
خامساً: التعاطف والاهتمام Attention and sympathy					
٣٧	يتمتع موظفو المصرف باللباقة والذوق مع الزبائن				
٣٨	يأخذ موظفو المصرف بنظر الاعتبار ظروف الزبائن				
٣٩	تتنصف العلاقة بين المصرف والزبائن بالود والصدقة				
٤٠	يحرص المصرف على تقديم خدمات اضافية مساعدة للزبائن				

٢- () بكالوريوس

٣- () دراسات عليا

رابعاً:- المستوى الوظيفي

١- () ادارة عليا

٢- () ادارة وسطى

٣- () ادارة دنيا

الجزء الثاني:- محاور الدراسة

المحور الاول:- سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الثاني:- جودة الخدمات المصرفية