

ثقة العميل كمتغير وسيط بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل  
دراسة ميدانية

**Customer Trust as a mediator variable between perceived  
Service Quality and Customer Citizenship Behaviors  
A field Study**

د. إبراهيم محمد عبد الحميد  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
كلية التجارة - جامعة سوهاج  
im951440@gmail.com

## الملخص:

تمثلت أهم أهداف البحث في قياس أثر الجودة المدركة للخدمة على كل من ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل، وكذلك التعرف على دور ثقة العميل كمتغير وسيط بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل، ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحث باستقصاء عينة عشوائية طبقية قوامها (190) مفردة من طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج ومن أهم نتائجه:

- أن الجودة المدركة للخدمة تؤثر جوهرياً على ثقة العميل ( $R^2 = 0.55$ ) كما أنها تؤثر جوهرياً على سلوكيات مواطنة العميل ( $R^2 = 0.67$ ).

- أن ثقة العميل تؤثر جوهرياً على سلوكيات مواطنة العميل ( $R^2 = 0.86$ ).

- أن متغير ثقة العميل يتوسط - وساطة جزئية- العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل ثقة العميل.

وعلى ضوء نتائج هذه الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوي الجودة المدركة للخدمة لدي طلاب الماجستير المهني بجامعة سوهاج لما لذلك من تأثير على ثقة الطلاب وبالتبعية على سلوكيات المواطنة لديهم.

الكلمات الدالة: ثقة العميل، الجودة المدركة للخدمة، سلوكيات مواطنة العميل

## Abstract:

This research aimed to determine the impact of perceived service quality on customer's trust and customer citizenship behaviors. It also aimed to determine the effect of customer Trust as a mediator variable between perceived service quality and customer citizenship behaviors, to achieve these objectives, the researcher investigated a sample of (190 Cases) from Professional master's programs at Sohag University .

The main results were:

- perceived service quality positively affect customer trust ( $R^2 = 0.55$ ) and customer citizenship behaviors ( $R^2 = 0.67$ ).
- Customer trust mediates - a partial mediation - the relationship between perceived service quality and customer citizenship behaviors.

**Key Words:** Customer Trust, Perceived Service Quality, Customer Citizenship Behaviors

## مقدمة :

نتيجة للتطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات وعولمة الأسواق خلال الآونة الأخيرة واحتدام المنافسة بين المنظمات، باتت عملية الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد بالغة الصعوبة، وتولدت قناعة لدي الأكاديميين والممارسين على حد سواء بأن العميل لم يعد بمثابة متلقي سلبي للخدمة بل أصبح مشاركاً في خلق القيمة ومساهمياً في الابتكار، وقد أدى هذا إلى ظهور مفاهيم تسويقية جديدة منها سلوكيات مواطنة العميل

وتعتبر سلوكيات مواطنة العميل بمثابة توسيع لسلوكيات المواطنة التنظيمية والتي حظيت باهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، وفي مرحلة لاحقة تم توسيع هذا المفهوم ليشمل قطاع العملاء وظهرت الدراسات التي تركز على سلوكيات العملاء الذين يشاركون بفعالية في تقديم الخدمة.

وتجدر الإشارة إلي أن سلوكيات مواطنة العميل لا تؤثر علي أداء العاملين مقدمي الخدمة وعلي المنظمة التابعين لها فحسب، بل تؤثر كذلك علي العملاء الآخرين، وأنها تتطوي علي تضحية بجزء من وقت أو جهد أو الممتلكات المادية للعميل (Bove, et al, 2009:698).

ووفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي *Social Exchange Theory* إذا كانت المنظمة تقي بوعودها تجاه عملائها-باعتبارهم جزء من الموارد البشرية لديها -فإنهم يكونون أكثر ميلاً للانخراط في سلوكيات المواطنة، وكذلك كلما كانت تجارب العملاء مع المنظمة تتسم بالإيجابية وهو ما أكدته الدراسات السابقة والتي أشارت إلى أن جودة الخدمة المدركة تؤثر ايجابياً على سلوكيات العميل (Choudhury, 2015).

ومن ناحية أخرى، تؤكد الدراسات السابقة على أن ثقة العميل تؤثر ايجابياً على سلوكيات مواطنة العميل مثل نوايا إعادة الشراء ومساعدة العملاء الآخرين والولاء واستعداد العميل لتحمل سعر أعلى، ومن بين هذه الدراسات: (Nagy&Marzouk; Keh &Exi, 2009; 2018)، ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث والتي تتمثل في دراسة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة: الجودة المدركة للخدمة، ثقة العميل، وسلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

1- الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء التعريف بمتغيرات البحث وهي: سلوكيات مواطنة العميل، الجودة المدركة للخدمة، وثقة العميل وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وذلك على النحو التالي:

*I/I* سلوكيات مواطنة العميل **Customer Citizenship Behavior**: يعتبر مفهوم سلوكيات مواطنة العميل من المفاهيم الحديثة في الأدب التسويقي، وتوجد مصطلحات متعددة تدور حول هذا المفهوم مثل: سلوكيات المواطنة التنظيمية للعميل، سلوكيات الدور الإضافي للعميل، سلوكيات العميل المساعدة، السلوك الاختياري للعميل (عبد القادر وآخرون، 2011، 513)، وهناك عدة تعريفات لسلوكيات مواطنة العميل منها:  
- سلوكيات مواطنة العميل هي " السلوكيات التطوعية التي تقع خارج حدود الدور المطلوب من العميل لتقديم الخدمة، وتهدف إلى تقديم المساعدة وتقود إلى الأداء التنظيمي الفعال." (Bove et al., 2009:699).

- أما (Groth, 2005:11) فيري أنها " السلوكيات الاختيارية للعميل وهي ليست مطلوبة لنجاح إنتاج أو تقديم الخدمة ولكنها في العموم تساعد في نجاح المنظمة الخدمية " .

- كما عرفها (عبد القادر وآخرون، 2011: 518) بأنها " السلوك الاختياري التطوعي للعميل والذي يدعم قدرة المنظمة الخدمية علي تحسين جودة الخدمة ويعزز فعالية العمل بها " .

وتتفاوت أبعاد سلوكيات مواطنة العميل حيث تتضمن من وجهة نظر (Bettencourt, 1997) ثلاثة أبعاد هي: التعاون والمشاركة والولاء، أما (Groth, 2005) فقد حدد ثلاثة أبعاد أخرى هي: تقديم التوصيات، ومساعدة العملاء الآخرين، وتقديم التغذية المرتدة للمنظمة، في حين اقترح آخرون ثمانية أبعاد لسلوكيات مواطنة العميل هي: الكلمة الإيجابية المنطوقة، اقتراحات تحسين الخدمة، ملاحظة العملاء الآخرين، الصوت، الأفعال الخيرة، الولاء، المرونة والمشاركة في أنشطة المنظمة (Bove et al., 2009:699).

وسيعتمد الباحث علي أبعاد سلوكيات مواطنة العميل كما حددها (Groth) ، 2005 وذلك لملائمتها لطبيعة البحث وفيما يلي نبذة مختصرة عن كل بعد:

- تقديم التوصيات: وتشير إلى قيام العميل بتوصية أقرابه وأصدقائه أو أي فرد آخر بالحصول على خدمات المنظمة.

- مساعدة العملاء الآخرين: وتشير إلى قيام العميل بمساعدة العملاء الآخرين في عملية التسوق وكيفية الحصول على الخدمة والاستفادة منها بالشكل الصحيح.
- تقديم التغذية العكسية: وتشير إلى تقديم معلومات تساعد المنظمة في تحسين الخدمة المقدمة.

### 1/2 الجودة المدركة للخدمة **Perceived Service Quality** :

هناك صعوبة في وضع تعريف محدد للجودة وكيفية قياسها وذلك لتعدد أبعاد مفهوم الجودة، وفي العادة يتم التمييز بين الجودة الفنية والجودة المدركة، فالأولي تشير إلى مدي تميز المنتج وقدرته على أداء مهامه الوظيفية في حين تشير الجودة المدركة إلي التقييم العاطفي الذي يتم من جانب المستهلك لمدي تميز علامة تجارية ما مقارنة بالعلامات الأخرى أو الهدف من الحصول عليها **Netemeyer et. Al** (2004:210).

وعند الحديث عن قياس جودة الخدمة يزداد الأمر صعوبة نظراً لما تتمتع به من خصائص: كعدم الملموسية، عدم التجانس، التلازمية، والهالك، مما أدى إلى ظهور نماذج مختلفة لقياس جودة الخدمة، ومن أشهرها نموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات **SERVQUAL** ونموذج القياس الفعلي للخدمة **SERVPERF**

- نموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات: **SERVQUAL**

قدم هذا النموذج ((**Parasuraman, et al.,1985**) ويتكون من عشرة أبعاد تم اختصارها فيما بعد إلي خمسة أبعاد هي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

- نموذج قياس الأداء الفعلي للخدمة: **SERVPERF**

تبني (**Cronin&Taylor,1992**) هذا النموذج وهو يركز على إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة وتم اختباره في عدد من القطاعات الخدمية كالبنوك، الصحة، وتنظيف الملابس... الخ، ويتميز هذا النموذج بالبساطة وعدم التعقيد، كما أن طريقة القياس هي ذاتها المتبعة في نموذج الفجوات.

### 1/3 ثقة العميل: **Customer Trust**

لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تعريف محدد لمصطلح ثقة العميل، ومن بين هذه التعريفات:

- ثقة العميل هي " الإدراكات الكلية لدي العميل نحو قدرة ونزاهة والنزعة إلي الخير لدي مقدم الخدمة (" *Keh & Xie*, 2009: 733

- كما عرفها (*Deng et., al*. 2010:291) بأنها "تصورات المستفيدين من الخدمات تجاه سمات مقدمي الخدمة بشأن القدرة ، والنزاهة ، والإخلاص".

- كما عرفها *Garbarino&Johnson* بأنها " مدي شعور العميل بمصادقية المنظمة ونواياها الحسنة (صالح، 2017: 104).

ويمكن القول بأنه أيا كان تعريف ثقة العميل، فهناك مجموعة من الخصائص المميزة لها منها: أنها تتشكل بين المنظمة والعميل من خلال كفاءة المنظمة وأهليتها لتقديم الخدمة والاهتمام بمصلحة العميل والمنظمة معاً (الحديد وآخرون، 2014: 312)، وأن الثقة ترتكز على مبدأ الاعتمادية على الشريك والقناعة بمصادقته واستقامته، وأنها عنصر مهم في الحفاظ على علاقات مربحة لطرفي التعامل، كما يترتب عليها سلوكيات ايجابية من جانب العميل نحو سلع وخدمات المنظمة.

ويتناول الباحث فيما يلي الدراسات السابقة، وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور هي: دراسات تناولت العلاقة بين جودة المدركة للخدمة وثقة العميل، دراسات تناولت العلاقة بين جودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل، دراسات تناولت العلاقة بين ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل.

المحور الأول: جودة الخدمة المدركة وثقة العميل

تناولت دراسة (*Eisingerich&Bell*, 2008) العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل، وتم استقصاء (1268) مفردة من عملاء الشركة العالمية للخدمات المالية، ومن أهم نتائجها أن الجودة الفنية وكذلك الجودة الوظيفية تؤثران ايجابياً على ثقة العميل.

واهتمت دراسة (*Rasheed& Abadi*, 2014) بأثر جودة الخدمة والثقة والقيمة المدركة علي ولاء العميل في قطاع الخدمات المالي، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحثان وجود علاقة ارتباط ايجابية بين جودة الخدمة وثقة العميل، كما أكدت دراسة (*Chou*, 2014) والتي أجريت على عملاء خدمات التوصيل للمنازل في تايوان علي وجود تأثير ايجابي لجودة الخدمة على ثقة العميل.

وفي دراسة لـ (*Rehman&Rasli*, 2016) عن أثر أبعاد الجودة المدركة للخدمة على ثقة عملاء قطاع التأمين في باكستان والدور الوسيط للخصائص الشخصية للعميل، ومن بين النتائج

التي توصلت إليها وجود علاقة موجبة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل.

كما كشفت دراسة (Hayat, 2017) والتي تمت في اندونيسيا عن وجود تأثير ايجابي لجودة الخدمة على ثقة والتزام العميل.

وتوصلت دراسة (Unidha, 2017) إلى أن جودة الخدمة تؤثر على ثقة العميل، وأن ثقة العميل تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة والولاء.

وتناولت دراسة (Song et. Al, 2019) أثر جودة الخدمة والصورة الذهنية للشركة وثقة العميل علي سمعة شركات الطيران في كوريا الجنوبية، ومن بين النتائج التي توصلت إليها أن هناك بعدين من أبعاد جودة الخدمة هما: الاستجابة والاعتمادية يؤثران ايجابياً على الصورة الذهنية للشركة وثقة العميل.

وفي دراسة (Alharthey, 2019) والتي أجريت على عينة ميسرة قوامها (322) مفردة من عملاء محال البقالة بمدينة جدة، توصل الباحث إلي وجود تأثير لجودة الخدمة على ثقة العميل، كما أن الرضا يتوسط العلاقة بين جودة الخدمة ونوايا الشراء لدي العميل.

واهتمت دراسة (قصاص وعباد، 2019) بأثر جودة الاتصالات على ثقة العميل الجزائري ومن خلال استقصاء (207) مفردة من عملاء شركة الاتصالات الجزائرية توصل إلى أن الجودة تؤثر ايجابياً على ثقة العميل.

كذلك توصلت دراسة (Asiati et., al, 2019) والتي أجريت علي عملاء البنوك بمقاطعة جنوب سومطرة بإندونيسيا إلي وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة علي ثقة العميل.

وفي نفس السياق توصلت دراسة (عطا الله، 2019) إلي وجود تأثير إيجابي لكل من الجودة المدركة والقيمة المدركة والرضا على ثقة العميل

المحور الثاني: جودة الخدمة المدركة وسلوكيات مواطنة العميل

تناولت دراسة (Chung, 2006) الأثر الوسيط لمتغير اندماج العميل علي العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وكلا من رضا العميل وسلوكيات مواطنة العميل في مجمع للألعاب الترفيهية بجامعة فلوريدا، ومن أهم نتائجها أن هناك علاقة ارتباط ايجابية بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة

العميل وأن اندماج العميل يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة والرضا وسلوكيات مواطنة العميل.

واهتمت دراسة (Yi & Gong, 2006) بالتعرف على مقدمات ومرتبات سلوكيات مواطنة العميل وكذلك السلوكيات السلبية من جانب العميل، وتم استقصاء عينة قوامها (100) مفردة من المترددين علي أحد المراكز الرياضية بكوريا الجنوبية، ومن أهم نتائجها أن هناك ارتباط جوهري بين جودة الخدمة المدركة وسلوكيات مواطنة العميل.

واستهدفت دراسة لـ (Saha & Theingi, 2009) فحص العلاقات بين مكونات جودة الخدمة والرضا والنوايا السلوكية للمسافرين على خطوط الطيران منخفض التكاليف في تايلاند ومن بين نتائجها أن العملاء الذين يدركون أن مستوى جودة الخدمة مرتفع يشعرون بالرضا وتكون لديهم نوايا عالية لإعادة الشراء، كما تتسم الكلمة المنطوقة لديهم بالإيجابية.

كما تناولت دراسة ((Ponnusamy & Yin Ho, 2015) مقدمات سلوكيات مواطنة العميل الالكتروني وتم استقصاء عينة ميسرة قوامها (385) مفردة من المشتريين من متاجر التجزئة الالكترونية في ماليزيا وتوصل الباحثان إلي وجود تأثير إيجابي لكل من جودة الخدمة وجودة المعلومات وجودة النظام علي رضا العميل، وأن الرضا والولاء يؤثران ايجابياً على سلوكيات مواطنة العميل.

واستهدفت دراسة (Choudhury, 2015) الكشف عن أثر أبعاد جودة الخدمة على النوايا السلوكية لعملاء بنوك القطاعين العام والخاص في الهند، وتوصلت إلى أن الاعتمادية، والتوجه بالعميل لهما تأثير جوهري على كل من: نية الشراء، الكلمة المنطوقة، وسلوك الشكوى لدي العميل.

وتوصلت دراسة (على، 2017) إلى أن أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر العميل تؤثر ايجابياً على سلوكيات مواطنة عملاء الشركات المقدمة لخدمات الانترنت في مصر.

وكذلك أشارت دراسة (Kalitesi et. Al, 2017) إلي أن الجودة المدركة للخدمة علي خطوط الطيران التركية تؤثر ايجابيا علي رضا العميل والذي يؤثر ايجابياً بدوره علي الكلمة المنطوقة ونوايا إعادة الشراء لدي العميل.



كما تناولت دراسة ((Dehkordi et.al, 2019) أثر الجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل وتم استقصاء عينة قوامها (390) مفردة من عملاء الأندية الرياضية بأصفهان الإيرانية وتوصلت إلي أن الجودة المدركة للخدمة تؤثر ايجابياً على سلوكيات مواطنة العميل.

كما توصلت (Ulucali et. Al, 2023) إلي أن الجودة الخدمة الصحية المدركة تؤثر ايجابياً علي سلوكيات المواطنة لدي المرضى بالمستشفيات التركية.

#### المحور الثالث: ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل

تناولت دراسة (Keh&Xie, 2009) سمعة المنظمة والنوايا السلوكية للعميل، ومن أهم نتائجها أن سمعة المنظمة تؤثر ايجابياً على ثقة العميل، وأن التزام العميل يتوسط العلاقة بين ثقة العميل وكلا من نية الشراء واستعداد العميل لدفع سعر أعلى وهما من مكونات سلوكيات مواطنة العميل.

كما توصلت دراسة (Guenzi et.al, 2009) والتي أجريت على (393) عميل من عملاء متاجر التجزئة في ايطاليا إلى أن ثقة العميل في المتجر تؤثر ايجابياً على نوايا الولاء لدي العميل.

وفي دراسة لـ (Eh Di et. al, 2010) عن سلوكيات المواطنة لعملاء مطاعم الوجبات السريعة في تايوان تم التوصل إلي أن هناك علاقة ايجابية بين الثقة في المنظمة وسلوكيات مواطنة العميل ، وأن الثقة تتوسط جزئياً العلاقة بين العدالة وسلوكيات مواطنة العميل.

كما توصلت دراسة (Jani & han, 2011) والتي أجريت على (500) مفردة من رواد المطاعم في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن التزام العميل يتوسط بشكل تام العلاقة بين الثقة والنوايا السلوكية للعميل.

وكشفت دراسة (Mosavi& Ghaedi, 2012) والتي أجريت على العملاء الذين قاموا بشراء التليفون المحمول أبل في إيران عن وجود تأثير ايجابي لثقة العميل علي نوايا إعادة الشراء.

أما دراسة (Abbasi et. Al, 2013) فقد تناولت أثر سمعة البنك على سلوكيات مواطنة عملاء بنك كيرمان الزراعي بإيران حيث تم استقصاء (250) مفردة، ومن بين نتائجها أن ثقة والتزام العميل يؤثران على سلوكيات مواطنة العميل.

كما تناولت دراسة (Guo&Zhou, 2013) أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل، ومن خلال استقصاء عينة قوامها (208) مفردة من العملاء الصينيين،

توصل الباحثان إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر ايجابياً على الثقة وسلوكيات مواطنة العميل وأن الثقة بمثابة متغير وسيط بينهما.

واهتمت دراسة (Nagy & Marzouk, 2018) بقياس أبعاد سلوكيات مواطنة العميل وكذلك التحقق من أثر الرضا، الالتزام، الولاء، وثقة الطالب كمقدمات لسلوكيات المواطنة لدى طلاب اثنتين من الجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية، وتوصلت الدراسة إلى أن ثقة العميل تؤثر ايجابياً على سلوكيات المواطنة لدى العميل.

من خلال العرض السابق تبين للباحث أن هناك ندرة في الدراسات التي تتناول العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة، ثقة العميل، وسلوكيات مواطنة العميل، وبالتالي تبرز الحاجة إلى إجراء البحث الحالي كونه يساهم في سد جزء من الفجوة البحثية في هذا المجال.

## 2- مشكلة البحث:

قام الباحث بدراسة استطلاعية بهدف تحديد مشكلة البحث وتم استقصاء عينة ميسرة قوامها (30) مفردة من طلاب برنامج الماجستير المهني بكلية التجارة بجامعة سوهاج، وأسفرت الدراسة الاستطلاعية عن النتائج التالية:

- التباين في مستوى جودة الخدمة المدركة من جانب الطلاب الملتحقين بالبرنامج، ومن مظاهر هذا التباين:

\* تعبير بعض الطلاب عن عدم الرضا تجاه البيئة المادية والتجهيزات الخاصة بأماكن المحاضرات أو تجاه المحتوى العلمي لبعض المقررات واقتصار التخصص في المستوى الرابع علي تخصصين هما التخصص العام في إدارة الأعمال وتخصص المؤسسات المالية علي الرغم من وجود تخصصات أخرى في لائحة البرنامج مثل تخصص إدارة الجودة، وكذلك عدم وجود آلية واضحة لتوزيع المجموعات البحثية علي أعضاء هيئة التدريس.

\* شعور البعض بارتفاع المقابل المادي المدفوع نظير الالتحاق بهذا البرنامج.

- التباين في مستوى سلوكيات المواطنة حيث يري بعض الطلاب الملتحقين بهذا البرنامج أنهم مضطرين لاستكمال الدراسة وأن هناك صعوبة في قيامهم بالتوصية لأقاربهم أو زملاء العمل للالتحاق بهذه البرامج، وعلى ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، تم طرح التساؤلات التالية:

1- ما أسباب انخفاض مستوى الممارسات المتعلقة بسلوكيات المواطنة لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج؟

2- هل يرجع الانخفاض في مستوى الممارسات المتعلقة بسلوكيات المواطنة إلي الجودة المدركة للخدمة المقدمة في هذه البرامج وثقة الطلاب؟

3- في حالة وجود تأثير للجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل، هل يزداد هذا التأثير عند توسط متغير ثقة العميل؟

### 3- فروض البحث والنموذج المقترح:

انطلاقاً من مشكلة البحث وأهدافه، ومن خلال استقراء الدراسات السابقة قام الباحث بصياغة فروض البحث على النحو التالي:

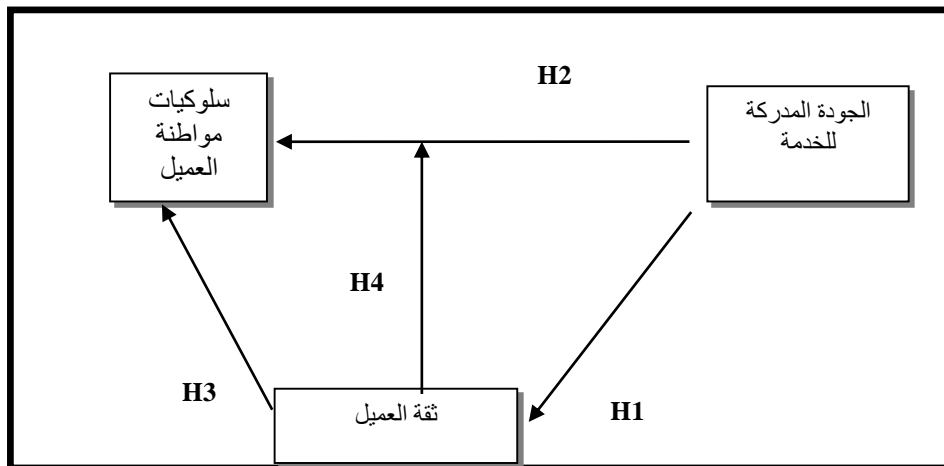
الفرض الأول: " يوجد تأثير معنوي للجودة المدركة للخدمة على ثقة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج "

الفرض الثاني: " يوجد تأثير معنوي للجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج "

الفرض الثالث: "يوجد تأثير معنوي لثقة العميل علي سلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج "

الفرض الرابع: " تتوسط ثقة العميل العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج "

ويبين الشكل التالي النموذج المقترح للبحث



#### 4- أهداف البحث:

يمكن بلورة أهداف هذا البحث فيما يلي:

4/1 قياس مستوي كل من: الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

4/2 التعرف على أثر الجودة المدركة للخدمة على ثقة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

4/3 التعرف على أثر الجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

4/4 التعرف على أثر ثقة العميل علي سلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

4/5 تحديد أثر الجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل عند توسط متغير ثقة العميل.

4/6 تقديم بعض التوصيات التي من شأنها الارتقاء بمستوي الجودة المدركة للخدمة لدي طلاب الماجستير المهني لما لذلك من تأثير على ثقة الطلاب وسلوكيات المواطنة لديهم والذي ينعكس بدوره على استمرارية البرامج باعتبارها من الموارد الذاتية المهمة لجامعة سوهاج .

5- أهمية البحث: يمكن إبراز أهمية هذا البحث على النحو التالي:

5/1 من الناحية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث فيما يلي:

5/1 /1 يتناول هذا البحث العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل، وهو ما يسهم في سد الفجوة البحثية في هذا المجال.

5/1/2 ندرة البحوث التي تناولت هذا الموضوع في البيئة المصرية، ومن ثم يمثل هذا البحث إضافة للمعرفة في مجال التسويق.

5/1/3 فتح آفاق جديدة للبحث أمام الباحثين حيث يعد موضوع سلوكيات مواطنة العميل أحد الموضوعات الحديثة التي تحتاج إلى المزيد من الجهد المنهجي بغية تحديد أبعادها والنتائج المترتبة على تطبيقها.

## 5/2 من الناحية التطبيقية :

تتمثل أوجه الاستفادة من هذا البحث من الناحية التطبيقية في مساعدة المسؤولين عن إدارة برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج في وضع خطط التحسين لهذه البرامج في المستقبل لما تمثله من أهمية لدى الجامعة كونها تمثل مورداً مهماً من الموارد الذاتية للجامعة.

### 6- حدود البحث:

تتمثل حدود هذا البحث فيما يلي:

6/1 يقتصر البحث على طلاب الدراسات العليا الملتحقين ببرامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

6/2 يقتصر البحث على الفترة التي تم فيها تجميع البيانات الميدانية وهي ديسمبر 2022.

### 7- أسلوب البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك على النحو التالي:

7/1 البيانات المطلوبة للبحث:

7/1/1 البيانات الثانوية: هي البيانات اللازمة للتعريف بمتغيرات البحث وتحديد المشكلة البحثية وصياغة فروض البحث، وكذلك لتدعيم نتائج الدراسة الميدانية، وقد تم توفير هذه البيانات من خلال إطلاع الباحث علي المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات البحث.

7/1/2 البيانات الأولية: هي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية واللازمة للتحقق من فروض البحث وتم الحصول عليها من خلال الاستقصاء المعد لهذا الغرض.

### 7/2 مجتمع البحث والعينة:

يتمثل مجتمع البحث في جميع طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2023/2022 والبالغ عددهم (357) طالب وطالبة موزعين كما بالجدول التالي:

جدول رقم (1) مجتمع البحث والعينة

حجم العينة	حجم المجتمع	بيان
		أولاً برنامج الماجستير المهني بكلية التجارة:
70	148	إدارة الأعمال مستوى أول فصل دراسي أول
19	40	إدارة الأعمال مستوى أول فصل دراسي ثاني
59	127	إدارة الأعمال مستوى ثاني فصل دراسي ثالث
13*	13	محاسبة مستوى أول فصل دراسي أول
11*	11	محاسبة مستوى أول فصل دراسي ثالث
172	339	مج طلاب برنامج الماجستير المهني بكلية التجارة
18*	18	ثانياً برنامج الماجستير المهني في سلامة وجودة تصنيع الأغذية بكلية الزراعة
190	357	الإجمالي

المصدر: إدارة الدراسات العليا بكل كلية \* حصر شامل لقلّة حجم المجتمع

وبالكشف في جدول تحديد حجم العينة لمجتمع بحث معلوم وبمستوى ثقة 0.95 ومستوى معنوية 5% (ريان، 2006: 423) تبين أن حجم العينة (186) مفردة، ورغبة من الباحث في تحسين درجة تمثيل العينة لمجتمع البحث ولتسهيل العمليات الحسابية تمت زيادتها إلى (190) مفردة، ولضمان تمثيل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وتم الاعتماد على سجلات طلاب برنامج الماجستير المهني بكل كلية في اختيار المفردات الخاضعة للبحث بطريقة عشوائية باستخدام طريقة القصاصات الورقية.

### 7/3 متغيرات البحث وكيفية قياسها:

#### 7/3/1 الجودة المدركة للخدمة: ( PSQ )

يقصد بالجودة المدركة للخدمة في هذا البحث " تقييم متلقي الخدمة للأداء الفعلي للخدمة جراء حصوله عليها"، ولقياس هذا المتغير تم الاعتماد علي مقياس SERVPERF الذي قدمه Cronin & Taylor, 1992) بعد إجراء بعض التعديلات عليه بما يتفق مع موضوع البحث ، وتؤكد الدراسات

السابقة علي كفاءة هذا المقياس في قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعات ومن هذه الدراسات: (أبو وردة، 2007؛ العولقي 2018)، ويتكون المقياس الحالي من (20) عبارة على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق تماماً= 5 ، موافق =4، محايد=3 ، غير موافق = 2، غير موافق تماماً=1)، ويتضمن خمسة أبعاد هي: الجوانب الملموسة ، الاستجابة ، الاعتمادية ، الضمان ، والتعاطف.

### 7/3/2 ثقة العميل: ( CT)

يقصد بثقة العميل في هذا البحث " مدي شعور العميل بمصداقية المنظمة ونواياها الحسنة، وقد تم قياس هذا المتغير اعتماداً على مقياس **Eisingerich & bell**, 2008 لما يتمتع به من درجة ثبات عالية بعد إجراء بعض التعديلات بما يتفق مع طبيعة البحث ويتكون هذا المقياس من أربع عبارات على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق تماماً= 5، موافق =4، محايد=3، غير موافق = 2، غير موافق تماماً=1).

### 7/3/3 سلوكيات مواطنة العميل: ((CCB))

يقصد بسلوكيات مواطنة العميل في هذا البحث " سلوكيات تطوعية من جانب العميل تدعم قدرة المنظمة علي تحسين جودة الخدمة التي تقدمها "، وتم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس **Groth**, 2005، ويتكون هذا المقياس من 12 عبارة على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق تماماً= 5، موافق =4، محايد=3، غير موافق = 2، غير موافق تماماً=1) موزعة على الأبعاد الثلاثة وهي: التوصيات، مساعدة الآخرين، والتغذية العكسية.

### 7/4 اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة في البحث :

#### 7/4/1 اختبار صدق المقاييس:

يشير الصدق إلى مدى صلاحية المقياس المستخدم لقياس الخاصية محل البحث، ولاختبار صدق المقاييس المستخدمة في هذا البحث اعتمد الباحث علي طريقتي الصدق الظاهري، وصدق المحتوي وذلك كالتالي:

### 7/4/1/1 الصدق الظاهري :

قام الباحث بمراجعة بنود كل مقياس بغرض التأكد من قدرتها على قياس ما يفترض قياسه، ليس هذا فحسب بل تم عرض قائمة الاستقصاء على عدد من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية بهدف اختبار مدي دقة وسلامة المصطلحات المستخدمة وملاءمتها للمستقصي منهم.

2/1/4/7 صدق المحتوي: قام الباحث بعرض القائمة على عدد محدود مماثل لمفردات عينة البحث وتم إجراء بعض التعديلات الطفيفة على القائمة.

### 7/4/2 اختبار ثبات المقاييس:

يتصف المقياس بالثبات عندما يعطى نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على مجموعة معينة من الأفراد أو تكون الاختلافات بينها طفيفة (ريان، 2006:151)، ولاختبار ثبات المقاييس تم استخدام اختبار ألفا لكرونباخ وذلك كما بالجدول التالي:

جدول (2) معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في البحث

المقياس المستخدم	عدد العبارات	معامل الثبات
الجودة المدركة للخدمة	20	0.86
ثقة العميل	4	0.91
سلوكيات مواطنة العميل	12	0.88

المصدر: نتائج اختبار معاملات الثبات

وتشير بيانات الجدول إلى أن معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو 60% (Sekaran , 2003).

### 7/5 أسلوب جمع البيانات الميدانية:

تم جمع البيانات الأولية بأسلوب المقابلة الشخصية خلال شهر ديسمبر 2022، وذلك بعد تعريف المستقصي منهم بطبيعة وأهداف البحث، وبلغت القوائم المستردة (183) قائمة استقصاء



بمعدل استجابة (96.3%)، وأثناء عملية مراجعة القوائم تم استبعاد (15) قائمة لعدم اكتمالها، وبذلك يصبح عدد القوائم الصالحة للتحليل (168) قائمة.

#### 7/6 أساليب تحليل البيانات:

اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS, Version 22) في إجراء العمليات الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha Coefficient** لاختبار ثبات المقاييس المستخدمة في البحث.

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعرض النتائج المبدئية للبحث.

- تحليل الارتباط الخطي البسيط (معامل بيرسون) لتحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين متغيرات البحث.

- أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر الجودة المدركة للخدمة وكذلك أثر ثقة العميل علي سلوكيات مواطنة العميل.

- أسلوب الانحدار المتعدد **Multiple Regression** لاختبار علاقة وساطة متغير ثقة العميل بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل.

- اختبار (ت) **T Test** وذلك لاختبار مدي جوهرية معاملات الانحدار الخاصة بنماذج الانحدار الخطي وكذلك نموذج الانحدار المتعدد.

#### 8- نتائج الدراسة الميدانية:

يتناول الباحث في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية بداية بعرض بعض المؤشرات المبدئية التي تعكسها نتائج الدراسة، يلي ذلك اختبار فروض البحث وذلك على النحو التالي:

#### 8/1 مؤشرات مبدئية:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث: الجودة المدركة للخدمة، ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج:

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
0.670	3.53	الجودة المدركة للخدمة
0.668	3.45	ثقة العميل
0.880	2.87	سلوكيات مواطنة العميل

مصدر الجدول: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الجودة المدركة للخدمة من وجهة نظر طلاب الماجستير المهني **3.53** بانحراف معياري **0.67**، وهذه القيمة تتجاوز نقطة منتصف المقياس وهي 3 أي أنها في مستوى فوق المتوسط.
  - بلغ المتوسط الحسابي لمتغير ثقة العميل (**3.45**) وهذه القيمة تتجاوز نقطة منتصف المقياس وهي 3 أي أنها أيضاً في مستوى فوق المتوسط.
  - بلغ المتوسط الحسابي لمتغير سلوكيات مواطنة العميل (**2.87**) وهذه القيمة تقع أدنى نقطة منتصف المقياس وهي 3 أي أنها في مستوى أقل من المتوسط بقليل.
- وللتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث تم استخدام معامل الارتباط الخطي البسيط وجاءت كما بالجدول التالي:

جدول (4) معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

المتغير	الجودة المدركة للخدمة PSQ	ثقة العميل CT	سلوكيات مواطنة العميل CCB
الجودة المدركة للخدمة PSQ	1		
ثقة العميل CT	0.744**	1	
سلوكيات مواطنة العميل CCB	0.821**	0.982**	1

مصدر الجدول: نتائج التحليل الإحصائي \*\* دالة إحصائية عند 0.01

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين كل من الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج.

#### 8/2 اختبار فروض البحث:

#### 8/2/1 اختبار العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل:

لاختبار الفرض الأول والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي للجودة المدركة للخدمة على ثقة العميل لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج" ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول رقم (5) العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
الجودة المدركة للخدمة	0.774	0.552	0.567	14.36	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثاني.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية جوهريّة موجبة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل، وأن متغير الجودة المدركة للخدمة يفسر حوالي 55.2% من التباين في ثقة العميل والنسبة الباقية من التباين ترجع إلى عوامل أخرى، وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$CT = 1.91 + 0.567 PSQ + 0.39 \quad (1)$$

$$T. \text{ value } (14.36) \quad (0.11)$$

من خلال العرض السابق يمكن القول بأن الفرض الأول للبحث فرض مقبول.

**8/2/2 العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل:**

لاختبار الفرض الثاني والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي للجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل" ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (6) الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
الجودة المدركة للخدمة	0.821	0.672	0.623	18.52	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثالث.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية جوهريّة موجبة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل، وأن متغير الجودة المدركة للخدمة يفسر حوالي 67% من التباين في سلوكيات مواطنة العميل والنسبة الباقية من التباين ترجع إلى عوامل أخرى، وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$\text{CCB} = 1.668 + 0.623 \text{ PSQ} \pm 0.34 \quad (2)$$

$$\text{T. value} \quad (18.52) \quad (0.16.50)$$

من خلال العرض السابق يمكن القول بأن الفرض الثاني للبحث فرض مقبول.

8/2/3 العلاقة بين ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل:

لاختبار الفرض الثالث والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي لثقة العميل على سلوكيات مواطنة العميل "، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (7) العلاقة بين ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
ثقة العميل	0.928	0.86	0.925	32.08	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الثاني والثالث.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهريّة موجبة بين ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل، وأن متغير ثقة العميل يفسر بمفرده نحو حوالي 86% من التباين في سلوكيات مواطنة العميل والنسبة الباقية من التباين ترجع إلى عوامل أخرى، وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$\text{CCB} = 0.183 + 0.925 \text{ CT} \pm 0.29 \quad (3)$$

$$\text{T. value} \quad (32.08) \quad (0.1.76)$$

من خلال العرض السابق يمكن القول بأن الفرض الثالث للبحث فرض مقبول.

#### 8/2/4 العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل:

لاختبار الفرض الرابع والذي ينص على " تتوسط ثقة العميل العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل"، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (8) تحليل الانحدار المتعدد

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
الجودة المدركة	0.948	0.672	0.221	7.88	0.000
ثقة العميل		0.898	0.709	19.2	0.000

المصدر: نتائج تحليل الانحدار المتعدد

وتشير النتائج الواردة بالجدول السابق إلى ما يلي:

- أن متغيري الجودة المدركة للخدمة وثقة العميل يفسران معاً حوالي 89.8% من التباين في مستوى سلوكيات مواطنة العميل، وأن النسبة المتبقية من التباين في مستوى سلوكيات مواطنة العميل ترجع إلى عوامل أخرى وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$CCB = 0.313 + 0.221 PSQ + 0.709 CT \pm 0.37 \quad (4)$$

T. value    3.47            (7.88)            (19.2)

- ترتب على إدخال متغير ثقة العميل كمتغير وسيط تداخلي في العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل ارتفاع قيمة معامل التحديد من 67.2% إلى 89.8% أي أن مقدار الزيادة 22.6%

- تشير بيانات الجدول إلى أن قيم معاملات الانحدار للمتغيرين قيم موجبة (0.221، 0.709) على الترتيب أي أن تأثير كلاهما على سلوكيات مواطنة العميل تأثير إيجابي.

وبناء على ما سبق، يمكن القول بأن ثقة العميل يتوسط العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل \_ وساطة جزئية\_ أي أن الفرض الرابع للبحث فرض مقبول.

## 9- مناقشة وتفسير النتائج:

1/ 9 أظهرت نتائج البحث أن المستوي العام للجودة المدركة للخدمة لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج أعلى من المتوسط وهذه النتيجة تشير إلى حاجة القائمين على إدارة هذه البرامج إلى بذل المزيد من الجهود من أجل الارتقاء بمستوي جودة هذه البرامج لما لذلك من مردودات إيجابية على استمراريتها وكذلك إدخال برامج جديدة أخرى .

2/ 9 كما أظهرت نتائج البحث أن المستوي العام لسلوكيات المواطننة لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج أقل من المتوسط بقليل، وهو ما يعكس وجود حاجة ملحة للكشف عن مسببات هذا الانخفاض والعمل على إزالتها وذلك لكون السلوكيات الاختيارية للعميل من العوامل المهمة التي تساعد المنظمات على تحقيق النجاح .

3/ 9 كشفت نتائج البحث عن وجود تأثير ايجابي للجودة المدركة للخدمة على ثقة العميل لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة ومن بينها دراسات: (Hayat, 2017) (عطا، 2019) (Alharthey, 2019)، (Asiati et. , al, 2019) ، (Song et. Al, 2019)، (قصاص وعباد، 2019) ، وعلي هذا تعتبر هذه النتيجة بمثابة تأكيد لما توصلت إليه الدراسات السابقة.

4/ 9 أظهرت نتائج البحث وجود تأثير ايجابي للجودة المدركة للخدمة على سلوكيات مواطنة العميل لدى طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات: (علي، 2017)، (Ulucali ، (Dehkordi et.al 2019)، (Kalitesi et. Al, 2017) ) (2023,et.al) والتي أكدت علي دور الجودة المدركة للخدمة في تطوير سلوكيات المواطننة لدى العميل

9/ 5 كما أظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي لثقة العميل علي سلوكيات مواطنة العميل لدي طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات: ، ( Guo& Abbasi et., al, 2013) (Nagy& Marzouk,Zhou,2013) (2018) والتي أشارت إلي أنه كلما ارتفعت ثقة العميل في المنظمة التي يتعامل معها كلما كانت سلوكيات العميل تتسم بالإيجابية.

6/ 9 كما كشفت نتائج البحث أن متغير ثقة العميل يتوسط - وساطة جزئية\_ العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل حيث ترتب على إدخال متغير ثقة العميل كمتغير وسيط تداخلي في العلاقة بين المتغيرين زيادة معامل التحديد بمقدار % 22.6.

#### 10- دلالات البحث:

يمكن إيجاز دلالات هذا البحث من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو التالي:

10/1 أكدت نتائج البحث على الدور المهم للجودة المدركة للخدمة في بناء وتدعيم ثقة العميل والتي تؤثر بالتبعية على السلوكيات الايجابية للعميل تجاه المنظمة، وتعد هذه الدلالة بمثابة إضافة تسهم في إثراء الأدبيات المتاحة، وتفتح أفقاً جديدة للبحث في مجالي ثقة العميل وسلوكيات مواطنة العميل.

10/2 أظهرت نتائج البحث وجود تأثير لمتغير الجودة المدركة للخدمة على تدعيم ثقة طلاب برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج، مما يعطى دلالة مهمة للجهود المبذولة من قبل القائمين على إدارة هذه البرامج للارتقاء بمستواها والتطوير المستمر لها.

#### 11- توصيات البحث:

على ضوء نتائج البحث، يوصي الباحث بما يلي:

11/1 توصيات موجهة القائمين على إدارة برامج الماجستير المهني:

1/1/11 قيام القائمين على إدارة برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج ببذل المزيد من الجهود الإدارية التي من شأنها تحسين مستوى جودة هذه البرامج لما لذلك من آثار ايجابية على بناء وتنمية ثقة الملتحقين بهذه البرامج وكذلك سلوكيات التطوعية لديهم.



2/1/11 ضرورة العمل على تنمية الثقة بين القائمين على إدارة برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج والدارسين من خلال:

- الاستجابة السريعة لتوقعات الدارسين بالبرنامج.
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تدعيم خطوط الاتصال بين القائمين على إدارة البرنامج والدارسين.
- تشجيع الدارسين على المشاركة في تطوير برامج الماجستير المهني الحالية أو إدخال برامج جديدة.
- السعي نحو كسب تعاطف الدارسين بالبرامج من خلال تكوين صداقات معهم تسهم في تقوية العلاقة بين الطرفين.

3/1/11 إجراء قياسات دورية لمدي رضا الملتحقين ببرامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج بهدف التطوير والتحسين المستمر للبرامج، والجدول التالي يوضح خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات السابقة.

ويوضح الجدول التالي خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات المقدمة للقائمين على إدارة برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج

جدول رقم (9) خطة عمل إرشادية لتنفيذ التوصيات المقدمة للقائمين على إدارة برامج الماجستير المهني بجامعة سوهاج

التوصية	كيفية التنفيذ	التوقيت	المسؤول عن التنفيذ
1- المتابعة والتقييم المستمر لأداء برامج الماجستير المهني	يتم ذلك من خلال: - المتابعة الميدانية - التقارير الدورية	مستمرة خلال الفصل الدراسي	- منسق البرنامج وعميد الكلية
2- العمل على تنمية الثقة بين القائمين على إدارة البرامج والدارسين	يتم ذلك من خلال: - عقد لقاء دوري مع الدارسين وأعضاء هيئة التدريس للتعرف على المشكلات التي تواجههم وسبل التغلب عليها - الاستجابة السريعة لتوقعات الدارسين	- بداية كل فصل دراسي - عند ظهور الحاجة إليها	- منسق البرنامج وعميد الكلية - مجلس إدارة البرنامج
	- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تدعيم عملية الاتصال بين إدارة البرامج والدارسين	- مستمرة خلال الفصل الدراسي	- منسق البرنامج
	- تشجيع الدارسين على المشاركة في تطوير البرامج الحالية أو إدخال برامج جديدة	- نهاية كل فصل دراسي	- منسق البرنامج وعميد الكلية
	- كسب تعاطف الدار-سين بالبرامج	- مستمرة خلال الفصل الدراسي	- منسق البرنامج وعميد الكلية
3- إجراء قياسات دورية لمدي رضا الدارسين	يتم ذلك من خلال - استقصاء آراء الدارسين في كافة الجوانب المرتبطة بالبرنامج	- نهاية كل فصل دراسي	- وحدة الجودة بالكلية

## 11/2 توصيات ببحوث مستقبلية:

يوصي الباحث بإجراء المزيد من البحوث في مجال سلوكيات مواطنة العميل، ومن النقاط التي يمكن بحثها مستقبلاً:

- أثر العدالة المدركة على سلوكيات مواطنة العميل.
- اندماج العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة المدركة وسلوكيات مواطنة العميل
- دور سلوكيات مواطنة العميل في تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات الحكومية المصرية.
- أثر الصورة الذهنية للمنظمة على سلوكيات مواطنة العميل
- إجراء بحوث مماثلة في قطاعات خدمية أخرى بجمهورية مصر العربية كقطاع الخدمات الصحية أو المصرفية أو الاتصالات.

## قائمة المراجع

### 1-المراجع العربية:

- أبو وردة ، شيرين حامد محمد.(2007). " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر" ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، جامعة المنصورة ، المجلد 31، العدد 7، ص ص 277-327.
- الحديد، أنس يحيى؛ شوتر، عامر محمد؛ بطاينة، عبد الله قاسم. (2014). " العوامل المؤثرة علي ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني "، دراسات: العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، ص ص 312-325
- العولقي ، عبد الله أحمد. (2018). " قياس جودة الخدمات التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF وأثرها في رضا الطلبة -دراسة ميدانية علي جامعة إب اليمنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العربي، المجلد الحادي عشر (37)، ص ص 125-148
- ريان، عادل ريان محمد. (2006). بحوث التسويق: المبادئ-القياس-الطرق. أسويط، مطبعة الصفا والمرورة.
- صالح، حيدر حمزة. (2017). " قياس أثر جودة علاقات الزبون المصرفي علي ولائه للمصرف: بحث تطبيقي علي المصارف الخاصة العاملة في الديوانية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 19، العدد الأول، ص ص 98-115.
- عبد القادر ، عبد القادر محمد، حسانين، جاد الرب عبد السميع، الدريني، سارة السيد. (2011). " أثر سلوكيات مواطنة العميل علي جودة الخدمة المدركة: دراسة تطبيقية علي شركات التليفون المحمول في مصر" المجلة المصرية للدراسات التجارية ، جامعة المنصورة ، العدد الثالث، ص ص 513-556.
- عطا الله، لحسن (2019). " دراسة تأثير الجودة المدركة والقيمة المدركة والرضا علي ثقة الزبون: دراسة حالة علامة كوندور" مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني، العدد الأول، ص ص 277-298.
- علي ، محمود محمد حسين. (2017). " أثر جودة الخدمة علي سلوكيات مواطنة العميل: دراسة تطبيقية علي الشركات المقدمة لخدمات الانترنت في مصر" ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، المجلد الثامن، العدد الثاني ص ص 548-573.
- قصاص، زكية ؛ عباد، ليلي. (2019). " أثر أبعاد الجودة المدركة للخدمة علي ثقة الزبون: دراسة حالة زبائن الجزائرية للاتصالات" مجلة المالية والأسواق، المجلد الخامس، العدد العاشر، ص ص 65-83.

ثانيا -المراجع الأجنبية:

- Abbasi, Abbas, Zivarmogbeli, Ebrahimi, Abolghasem.(2013). " Survey Impact Bank Reputation in Customer Citizenship Behavior, Case Study of Customer Agri Bank of Kerman (Iran): Appraisal and Testing of model by Amos Graphics, *Technical Journal of Engineering and Applied Sciences*, 4. (4), pp 359-369.
- Alharthey, Bandar Khalaf. (2019). " Impact Of Service Quality On Customer Trust, Purchase Intention and Store Loyalty, With Mediating Role Of Customers 'Satisfaction on Customer Trust and Purchase Intention: Study of Grocery Shopping ", *British Journal of Marketing Studies*, Vol. 7, Issue 2, pp.40- 61

- Asiati, Diah I.; Wibowo; Umar, H.; Sitinjak.(2019).” The Effects of Service Quality, Image and Trust on Customer Satisfaction and its Impact on Syari’ah Bank Customer Loyalty in Palembang”, *Business and Economic Research*, Vol., 9, No 1, pp 295-316
- Bove, L., Pervan, Beatty S.J., Shiu, E. (2009).”Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors” *Journal of Business research*, 62, 7, pp 698-705.
- Chou, Pin- Fenn.(2014).” An Evaluation of Service Quality ,Trust, and Customer Loyalty in Home Delivery Services, *International Journal of Research In Social Sciences*,Vol.,3,No.,8,pp 99-108.
- Choudhury, Koushiki.(2015).” Service quality and customers’ behavioral intentions: Class and mass banking and implications for the consumer and society”, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 27, No. 5, pp. 735-757.
- Chung, Tae-wook. (2006).” The Moderating Effects of Involvement on The Relationship among Perceived Service Quality Customer Satisfaction, and Customer Citizenship Behavior”, *Ph.D, College Of Education, The Florida State University*, 17(4), pp269-279.
- Dehkordi, M; Aghaie, N;Saboonchi,R.(2019),” The Effect of Perceived Service Quality on Customer Citizenship Behavior with the Concern of Mediator Effects of Customer Commitment, *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, Volume 5, Issue 4, March
- Deng, Z; Lu, Y; Wei, K; Zhang, J.”2010).” Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An empirical Study of Mobile instant Messages in China”, *International Journal of Information and Management*, 30.pp.289-300.
- Eh Di, Huang C.J., Chen, I.H. & Yu, T.C.(2010).” Organizational Justice and Customer Citizenship Behavior of Retail Industries”, *The Service Industries Journal*, Volume 30, No.11, pp. 1919-1934.
- Eisingerich, Andreas B. & Bell, Simon J.(2008).” Perceived Service Quality and Customer Trust:Does Enhancing Customers’ Service Knowledge Matter?” *Journal of Service Research*, Vol., 10, No.3, pp 256-268.
- Guenzi, Paolo; Johnson, Michael M. & Castaldo, Sandro. (2009).” A Comprehensive Model of Customer Trust in Two Retail Stores”, *Journal of Service Management*, Vol., 20, No.3, pp 290-316. Groth,

- Markus.(2005)." **Customers as Good Soldiers: Examining Citizenship Behaviors in Internet Service Deliveries**", *Journal of Management*, Vol. 31 No. 1, pp 7-27
- Guo, Gongxing & Zhou, Xing.(2013)."**Research on Organizational Citizenship Behavior, Trust, and Customer Citizenship Behavior**", *International Journal of Business and Management*, Vol., 8, No., 16, pp 86-90.
  - Hayat, Yusuf.(2017)."**The Influence of Service Quality on Customer Trust and commitment and Its Effect Upon Customer of Saving Services loyalty at BPD Sultra Main Branch**", *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 5,(65),pp 192-201.
  - Jani, Dev & Han, Heesup.(2011)." **Investigating the Key Factors affecting Behavioral Intentions: Evidence from a full service restaurant setting**", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol., 23, No.7, pp1000-1018.
  - Kalitesi, H.; M. & Yaklaşımı, Y. (2017)." **Modeling Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Airline Industry: A SEM Approach**, *The Journal of International Scientific Researches*, 2 (6), pp11-29.
  - Keh, Hean T. & Xie, Yi.(2009)." **Corporate Reputation and Customer Behavioral Intentions: Trust, Identification and Commitment**", *Industrial Marketing Management*, Volume 38, Issue 7,732-742.
  - Mosavi, Seyed A. &Ghaedi, Mahnoosh. (2012)." **A Survey on the Relationship between Trust, Customer Loyalty, Commitment, and Repurchase Intentions**", *African Journal of Business Management*, Vol., 6, No.36.pp10089-10098.
  - Nagy, El Sayed A. & Marzouk, Wafaa Galal.(2018)."**Factors Affecting Customer Citizenship Behavior: A Model of University Students**", *International Journal of Marketing Studies*, Vol., 10, No., 1, pp54-70.
  - Netemeyer, R., Krishnan, B., Pullig, C., Wang G., Yagci, M., Dean D., Ricks .J. Wirth, F.(2004)."**Developing and Validating Measures of Facets of Customer-based Brand Equity**", *Journal of business Research*, 57,pp 209-224.
  - Ponnusamy, Gokiladevi &Yin Ho, Jessica. (2015)." **Customer as Volunteers? E- Customer Citizenship Behavior and its Antecedents**", *Information Management and Business Review*, Volume 7, No.3, pp 50-58.

- Rasheed, firend A &Abadi, Masoumeh F.(2014).” Impact of Service Quality, Trust and perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.164,pp 298-304.  
Available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Rehman, Muhammad Ahmad ur & Rasli, Amran.(2016).” Service Quality and Customers’ Trust, Moderating Role of Personality Traits”, *Sains Humanika*, 8,4 ,pp17–25.  
Available at: [www.sainshumanika.utm.my](http://www.sainshumanika.utm.my).
- Saha, Gour.C & Theingi.(2009)” Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions: A study of Low – cost airline carriers in Thailand”, *Managing Service Quality*, Vol.,19,No.3,pp 350-372
- Song, Hakjun; Ruan, Wenjia; Park, Yunmi.(2019).” Effects of Services Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines”  
Available at:[www.mdpi.com/journal/sustainability](http://www.mdpi.com/journal/sustainability).
- Ulucayli, Saime; Cek, Kemal; Oniz,Adile. (2023)” The Effect of Service Quality on Patient Citizenship Behaviors: Evidence from the Health Sector”, *Healthcare* , vol11, Issue (3),  
Available at: <https://www.mdpi.com/journal/healthcare>.
- Unidha M. (2017).” The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City”, *Arabian Journal of Business and Management Review an open access journal*, Volume 7, Issue 5.
- Yi, Youjai & Gong, Taeshik. (2006).” The Antecedents and Consequences of Service: Customer Citizenship and Badness Behavior”, *Seoul Journal of Business*, 12(2), pp.145-176.

**الملحق (قائمة الاستقصاء)**

السيد الفاضل (السيدة الفاضلة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الدكتور/إبراهيم محمد عبد الحميد بإعداد بحث عن "ثقة العميل كمتغير وسيط بين الجودة المدركة للخدمة وسلوكيات مواطنة العميل"، ويأمل في التعرف على آراء سعادتك من خلال استيفاء هذه القائمة، مع التأكيد على أن هذه البيانات تحظى بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي  
السؤال الأول: ما اسم برنامج الماجستير الذي التحقت به: .....

السؤال الثاني: برجاء قراءة كل فقرة بعناية وتحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع دائرة حول الرقم الذي يعكس وجهة نظرك.

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	يتوافر في الكلية أحدث التجهيزات لتقديم برنامج الماجستير	5	4	3	2	1
2	يتمتع العاملون بالبرنامج بالمظهر الحسن	5	4	3	2	1
3	يتوافر في الكلية قاعات دراسية ملائمة لتقديم البرنامج	5	4	3	2	1
4	تتميز الكلية بالنظافة والجاذبية	5	4	3	2	1
5	يتميز العاملون بالبرنامج بالدقة في تقديم الخدمة	5	4	3	2	1
6	يتم تقديم المحاضرات في المواعيد المحددة	5	4	3	2	1
7	تحتفظ إدارة البرنامج بسجلات حديثة للدارسين	5	4	3	2	1
8	لدي القائمين بالتدريس المعرفة والخبرات للرد على الاستفسارات	5	4	3	2	1
9	تقوم إدارة البرنامج بتقديم الخدمة الدارسين بسرعة	5	4	3	2	1
10	تقوم إدارة البرنامج بالرد الفوري على الاستفسارات	5	4	3	2	1
11	يتم إخبار الدارسين بمواعيد المحاضرات والاختبارات بدقة	5	4	3	2	1
12	لدي القائمين بالتدريس وإدارة البرنامج استعداد للتعاون مع الطلاب	5	4	3	2	1
13	سلوك إدارة البرنامج والقائمين بالتدريس يجعلني أشعر بالأمان	5	4	3	2	1
14	تحافظ إدارة البرنامج علي سرية معلومات الدارسين	5	4	3	2	1
15	شهرة الكلية وخبراتها تمنحني الشعور بالأمان	5	4	3	2	1



م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
16	الخدمات المقدمة تتفق مع الخدمات المعلن عنها	5	4	3	2	1
17	تضع إدارة البرنامج مصلحة الدارسين في مقدمة اهتماماتها	5	4	3	2	1
18	يتسم العاملون في البرنامج بالود في التعامل مع الدارسين	5	4	3	2	1
19	يتعاطف القائمون علي البرنامج مع ظروف الطلاب	5	4	3	2	1
20	يتسم العاملون في البرنامج بالروح المرحة في التعامل	5	4	3	2	1
21	الكلية مؤسسة أثق بها في كل الأوقات	5	4	3	2	1
22	الكلية مؤسسة صادقة وأمينه	5	4	3	2	1
23	الكلية مؤسسة يمكن الاعتماد عليها في القيام بالأفعال السليمة	5	4	3	2	1
24	عندي ثقة في الكلية كمؤسسة	5	4	3	2	1
25	أوصي طلاب البكالوريوس الراغبين في استكمال دراساتهم العليا بالالتحاق بهذا البرنامج	5	4	3	2	1
26	أوصي أقاربي بالالتحاق بهذا البرنامج	5	4	3	2	1
27	أوصي أصدقائي بالالتحاق بهذا البرنامج	5	4	3	2	1
28	أتحدث أمام الآخرين بشكل ايجابي عن البرنامج	5	4	3	2	1
29	أساعد زملائي في الحصول على المحاضرات والمادة العلمية	5	4	3	2	1
30	أساعد الزملاء في كيفية الاستفادة من البرنامج بشكل صحيح	5	4	3	2	1
31	أساعد الزملاء في الاستفادة من الخدمات التعليمية المتاحة	5	4	3	2	1
32	أشرح للزملاء كيفية تحقيق أقصى استفادة من البرنامج	5	4	3	2	1
33	أقوم بتعبئة الاستبيان الخاص برضا الدارس	5	4	3	2	1
34	أقدم ملاحظات مفيدة للمسؤولين عن البرنامج	5	4	3	2	1
35	أخبر الإدارة بالخدمات المتميزة التي يقدمها أي عضو هيئة تدريس	5	4	3	2	1
36	أزود الإدارة بالمقترحات التي تسهم في تحسين الخدمات المقدمة	5	4	3	2	1