

أثر تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة للعاملين علي جودة الخدمة المصرفية : بالتطبيق علي البنك التجاري الدولي CIB

بجمهورية مصر العربية

The Impact of Work – Life Balance on Bank service quality

إعداد

د. أيمن عبد العال مبارز

مدرس إدارة الأعمال بالمعهد الكندي العالي للإدارة

ملخص البحث :

يهدف هذا البحث إلي التحقق من أثر تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والحياة الخاصة للعاملين -، علي جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وقد تم التطبيق علي البنك التجاري الدولي - CIB علي مستوع فروع البنك المنتشرة في جمهورية مصر العربية .
تم تجميع البيانات من خلال ٢٧٥ مفردة من العاملين ورؤساء الأقسام ومديري الفروع في بنك CIB، وقد تم تنفيذ معالجة البيانات بإستخدام برنامج SPSS 21، للحصول علي النتائج وإختبار فروض الدراسة، وقد أوضحت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية ذو دلالة إحصائية بين تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والحياة الخاصة للعاملين في في البنك التجاري الدولي CIB - مصر ، وجودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنك علي مستوع فروع البنك المنتشرة في جمهورية مصر العربية .
تدعو نتائج البحث مديري ورؤساء الأقسام للبنوك والمؤسسات المالية علي التركيز علي تحقيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والحياة الخاصة للعاملين في في البنوك والمؤسسات المالية لما له من أثر إيجابي علي جودة الخدمات المصرفية المقدمة من تلك البنوك .

وقد أوصت الدراسة بأهمية اتخاذ سياسات من شأنها زيادة قدرة الموظفين على الموازنة بين الحياة العملية والحياة الخاصة مثل تدعيم إثراء أنظمة الإجازات المخصصة للموظفين بالمرونة والخيارات الواسعة .

- المقدمة :

وفي ظل المنافسة الشديدة والمتغيرات العديدة في نطاق الأعمال التي يحفل بها عصرنا الحالي ، أخذت المنظمات بشتى أنواعها تسعى بجد نحو الاستفادة من طاقات و إخلاص العاملين بها في تحقيق اهدافها الإستراتيجية ومواجهة تحديات العصر الحالي، الأمر الذي دفعهم الى اتخاذ سياسات وإجراءات عمل تؤثر بشكل مباشر على الحياة الشخصية للموظف وعلى قدرته على الموازنة بين حياته العملية والخاصة، حتى ظهرت العديد من العقبات لدى الموظفين أثناء محاولتهم الوفاء بالإلتزامات العائلية ومتطلبات العمل والذي تبعه أصوات عدة تنادي بأهمية اتخاذ سياسات وإجراءات عمل صديقة لحياة الإنسان الوظيفية والخاصة، مما يعني أن نجاح الموظف في الوفاء بمتطلبات العمل وقدرته على إشباع التزاماته العائلية هما وجهان لعملة واحدة وهي " الموازنة بين الحياة العملية والخاصة." (Tariq, ET, Al, 2312) (P 875،

الموازنة بين العمل والحياة تقف كتحدٍ مستمر في الأوقات المعاصرة، والسوق العالمية اليوم يتطلب وضع مسؤوليات مهنية متضاربة في شكل إلتزام بالعمل والحياة لا يتزعزع.

في السياق التنظيمي يعتبر تحقيق التوازن بين العمل والحياة ضرورة لمواصلة جذب والإحتفاظ بالعاملين في المنظمة، وهذا النوع من الممارسة له آثار مهمة علي العاملين والسلوكيات والمواقف وكذلك الفعالية التنظيمية .

في الوقت الحاضر العديد من المنظمات والشركان متعددة الجنسيات (MNC,s) تركز علي برامج لتوازن العمل مع الحياة الخاصة للعاملين لأنها أصبحت خيارا ذكيا في المساعدة علي زيادة الرضا الوظيفي لدي العاملين ومن ثم زيادة الإنتاجية للعاملين .

- مشكلة البحث :

من خلال الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحث في عدد من فروع البنك التجاري الدولي المنتشرة في القاهرة والجيزة والقليوبية (القاهرة الكبرى) من خلال إجراء مجموعة من المقابلات مع العاملين بتلك الفروع وكذا رؤساء الأقسام والمديرين في الأقسام المختلفة ، وقد

بلغ حجم العينة الاستطلاعية التي تم إجراء المقابلات معها ١٢٠ مفردة من العاملين و رؤساء الأقسام والمديرين، موزعين على الأقسام المختلفة في مع إختلاف أعمارهم و خبراتهم و المستوى الوظيفي في الفروع الختلفة للبنك.

وبناء على هذه المؤشرات التي بدت واضحة من خلال هذه الدراسة الإستطلاعية ، إرتأى الباحث أن يكون محور مشكلة دراسته يتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس التالي :هل هناك أثر من تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي جودة الخدمة المقدمة للعملاء بالبنوك ؟

وبمعنى آخر يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في التساؤلات الفرعية التالية :

ماهو تأثير تطبيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي التجديد والإبتكار علي الخدمات المقدمة من البنك ؟

ماهو تأثير تطبيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي إعتمادية العملاء علي الخدمات المصرفية المقدمة من البنك ؟

ماهو تأثير تطبيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من البنك ؟

- أهداف البحث

١- التحقق من الأثر من تطبيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي إعتمادية العملاء علي الخدمات المصرفية المقدمة من البنك .

٢- دراسة تأثير تطبيق تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين علي رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك في البيئة المصرفية المصرية .

٣- توضيح أهمية وأثر سياسات العمل التي تهدف إلي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين ، وأثر ذلك علي أداء العاملين وبالتالي علي أداء المنظمة ككل .

- ٤- زيادة الوعي لدى المنظمات بتأثير تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين بتلك المنظمات وانعكاس هذا التوازن علي إنتاجية هؤلاء العاملين .
- ٥- معرفة أثر تطبيق المنظمات لبرامج تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة علي جذب وإستقطاب وتوظيف الكفاءات من الموارد البشرية .
- ٦- الوقوف على واقع اجراءات العمل التي تنتهجها المنظمات والمؤسسات المالية والبنوك بصفة خاصة في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة.
- ٧- العمل على وضع تصور لزيادة فعالية اجراءات العمل لدى المنظمات في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين بتلك المنظمات .

- أهمية البحث :

- تاتي الاهمية لهذا البحث من خلال معرفة الدور الذى تسهم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين في البنوك والمؤسسات المالية فى جودة الخدمة المصرفية والتعرف على متغيرات الدراسة ومعرفة مدى تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للعملاء ؛ وقد يسهم هذاالبحث فى سد النقص فى الدراسات التي تناولت موضوع تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين وأثره على جودة الخدمة المصرفية . والمساهمة فى توفير معلومات تساعد الادارات فى اتخاذ القرارات والإسهام في عملية تأثير تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من البنك ، مما سيكون له أثر فى تاصيل العلاقة وماينعكس من تطبيقاتها على جودة الخدمة التي تظهر الدور الفاعل لتحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين.

- فى ظل التغيرات السريعة فى إنجاز الأعمال والوقت من أجل رفع كفاءة أداء العاملين وتحسين القدرة التنافسية للبنك ، والتي تساعد متخذى القرار فى تطوير أداء العاملين وتبنى قيم ومعتقدات قوية عند وضع سياساتها الإستراتيجية وذلك من خلال بتحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين على جودة الخدمة المصرفية ومن خلال النتائج التي

تظهرها العلاقة قد تدفع متخذى القرار لتعزيز مواطن القوة لزيادة جودة الخدمة ورفع الروح المعنوية للعاملين .

- تلعب جودة الخدمة فى حصول المصارف على الميزة التنافسية فى الاسواق إلا أن هناك ندرة فى الدراسات التى تناولت محددات جودة الخدمة المصرفية خاصة فى الدول النامية لذا هدفت الدراسة لمعرفة تأثير تحقيق الموازنة بين الحياة العملية والخاصة للعاملين بالبنوك على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء .

حدود البحث :

اقتصرت البحث على التعرف على أثر تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة علي جودة الخدمة فى البيئة المصرفية المصرية بالتطبيق على البنك التجاري الدولي عن طريق فروع البنك فى محافظات القاهرة الكبرى (القاهرة - الجيزة - القليوبية) والمتمثلة فى الأبعاد الثلاثة (نظام الأجازات ، إجراءات العمل المرنة ، الخدمات المقدمة للموظفين) على جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة فى الأبعاد الأتية (الإعتيادية ، الإبتكار والتجديد فى الخدمات المقدمة للعملاء ، مستوى رضا العملاء) .

تم تطبيق الدراسة التطبيقية على مديري الفروع للبنك ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك فى الفروع التى تم التطبيق عليها (محافظات القاهرة الكبرى) ، وأيضا على عملاء البنك ،

- الإطار النظري :

- الموازنة بين الحياة العملية والخاصة :

الأجيال السابقة كانت لديهم ضغوط بشكل أقل كثيراً من الضغوط الحالية، مما جعلهم يستطيعون تكوين شبكات صداقة، والحصول على الدعم الكافي من مجتمعاتهم .

فمن الناحية التاريخية كان ينظر لهذا الجيل على أنه بشكل عام لا يوجد لديه صراعات بين العمل والحياة الخاصة.

إستخدام تعبير التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة كان لأول مرة في إنجلترا في أواخر التسعينات من القرن الماضي وذلك لتحديد إستقرار الفرد بين حياته العملية وحياته الشخصية .

نشأ مفهوم التوازن بين العمل والحياة Work – Life Balance (W L B) نتيجة الصراع الذي بدأ في الظهور بين واجبات العمل ومتطلبات الحياة بما يؤثر علي إنتاجية الفرد في العمل من ناحية، وإستقراره الأسري من ناحية أخرى .

علي مدي السنوات الماضية كان هناك تغير لمصطلح التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة WLB – Work – Life Balance الذي يقر بأنه إلي جانب الأسرة فإن الناس مشغولون بأدوار متعددة في حياتهم المهنية ،والشخصية ، وذلك لتحقيق أهداف مختلفة ،ولا يزال حتي الآن التعريف المثالي للتوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة غير محدد .

وقد عرف (Clark 2000) التوازن بين العمل والحياة علي أنه مدي مشاركة الأفراد علي قدم المساواة في العمل وأدوار الأسرة .

وفي هذا السياق أنه علي الرغم من التناقض في التعريفات فإنه جزء كبير من الأدبيات قد حدد التوازن بين العمل والحياة الخاصة علي أنه إما غياب الصراع بين العمل والحياة الخاصة أو إمتداد للحياة العملية .(Kalliath & Brought 2008)،.

(Quick Henely 2004) أثبت أن التأثير غير المباشر علي الأشخاص الذين يعانون من الخوف من قضايا حياتهم الشخصية أثناء ساعات العمل لأنهم يشعرون بالذنب حيال إقتحام حياتهم الشخصية علي حياتهم العملية .، وفي نفس الوقت يشعرون بكثير من القلق علي العمل خلال الساعات الذي يقضونها مع أسرهم أو في حياتهم الشخصية .

والإعتقاد أن هذا سيصبح أول محاولة إستراتيجية في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي لفهم كيف يؤدي التوازن بين العمل والحياة الخاصة علي تعزيز فعالية الفرد والإنتاجية التنظيمية .

ويعتمد المغزي من هذه النتائج بالدرجة الأولى علي إستثمار المنظمات في حياة الموظف، وهو ما يجسده العاملين من خلال إظهار شعورهم بالإتتماء لمنظماتهم ووظائفهم .

(Jean&Pardhan, 2014)

عرف Crzywacz & Carlson 2007 التوازن بين العمل والحياة الخاصة علي أنه قدرة الفرد علي تحقيق الدور المتوقع منه في مجالي العمل والحياة من خلال التشارك أو التفاوض بينه وبين شركائه في كلا من المجالين العمل والحياة أو الأسرة .

من الملاحظ في الأونة الأخيرة إزدادت أهمية التوازن بين العمل والحياة أو الأسرة وزادت تبعا لذلك الدراسات التي تناولها هذا الموضوع (Sturges 2008)، وعلي الرغم من هذه الأهمية إلا أنه ما يزال هناك الكثير من الغموض المتعلق بتعريف هذا المفهوم، والذي يتطلب البحث والدراسة لإزالة هذا الغموض قبل الشروع في تطوير الأبحاث النظرية في هذا المجال (Green hous & Allen,2012) ، وبالرغم من الأهمية المتزايدة لموضوع التوازن بين العمل والحياة أو الأسرة إلا أن المتخصصين والمهنيين وصانعي السياسات في مجال الأعمال مايزالون يبحثون عن حل لهذا التحدي الكبير الذي يواجه العاملين والمتمثل في تحقيق التوازن الناجح والفعال بين إلتزاماتهم الأسرية الحياتية وواجباتهم تجاه حياتهم العملية . (Cominiti 2005 , Chow 2005 , Dwyer 2005) .

من جهة أخرى فإن الآلية التي من خلالها تؤثر سياسات التوازن بين العمل والحياة (الأسرة) علي سلوك العاملين ومن ثم علي الأداء الكلي للمنظمة لا يزال يلفها الكثير من الغموض وينقصها الكثير من البحث والدراسة (Allen 2001, Schuttle & Faton 2004) مما يعطي هذا البحث أهمية كبيرة.

Robbins 2011 عرف سياسات التوازن بين العمل والحياة علي أنها إستراتيجيات الأعمال التي تستوعب التوازن بين العمل والحياة بما يساعد العاملين علي القدرة علي التحكم في مختلف الظروف سواء في العمل أو في الحياة الخاصة ، وتحقق التوازن الصحي بين مسؤوليات العمل ومتطلبات الحياة الخاصة.

وبالتالي فمفهوم سياسة العمل الصديقة للأسرة (Family Friendly Policies) أو سياسات التوافق بين العمل والأسرة (Work – Family Balance) يقصد بها كل المبادرات أو الممارسات التي تطلقها المنظمة من أجل مساعدة العاملين بها علي تحقيق التوازن الإيجابي بين واجبات العمل ومتطلبات الأسرة .

نستخلص من هذا أن التوافق بين العمل والحياة هو قدرة العامل المستدامة علي تحقيق الدور المطلوب منه في مجال العمل والحياة الخاصة بمستوي يحقق فيه ذاته ويرضي فيه عن نفسه وذلك من خلال التعاون والمشاركة مع كل الأطراف المعنية في مجال العمل والحياة الخاصة والأسرة، وبالتالي يؤثر هذا التوازن تأثيرا إيجابيا علي شعور العاملين بالرضا الوظيفي .

-أبعاد تحقيق التوازن بين العمل والحياة :

- نظام الأجازات :

إن نظام الأجازات داخل المنظمة له تأثير واضح على قدرة العاملين على الموازنة بين الحياة العملية والخاصة ، لا سيما المرونة في إجراءات الحصول عليها والعودة الى العمل تدريجيا بعد قضاء أوقات الأجازات لأي سبب من الأسباب ، وان الاجازة مدفوعة الثمن تعزز من قدرة الموظف على الايفاء بحقوق حياته الشخصية دون الاضطرار الى الرجوع الى العمل او التخلي عن الاجازة خصوصا في أوقات الضرورة وبذلك تعد سياسات المنظمة فيما يتعلق بنظام الأجازات ذات أهمية كبيرة لتحقيق المرونة في حياة الموظفين (زكريا، 2117 ، ص055

- وتتنوع الاجازات التي تمنحها المؤسسات لموظفيها بحسب السبب الداعي لها ، حيث أوضح الدليل الأفضل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة والمطبق في أستراليا أن هذه الأجازات هي إجازة العناية وإجازة الدراسة ، وإجازة التدريب ، وإجازة الانقطاع عن العمل (دون راتب)، وإجازة المرضية ، وإجازة الثقافية (الدينية)، وإجازة الوفاة (الدليل الأفضل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة، 2005 ، ص11)

- مرونة إجراءات العمل :

تسعى بعض المنظمات الى زيادة قدرة موظفيها على الموازنة بين الحياة العملية والخاصة عن

طريق الدعم الاشرفي الملموس وخيارات العمل مرنة ، وتتضمن خيارات العمل المرنة كلا من مرونة الوقت وتعني سهولة الحصول على جدول عمل مرن، ومرونة مساحة العمل وتعني القدرة على العمل من البيت وامكانية التفكير في الامور العائلية أثناء الدوام في مكان العمل الرسمي، ومرونة التقويم ويعنى بها أن التقويم يتم بناء على الانجاز وليس الالتزام

والتواجد في مكان العمل فقط، والمرونة في التعويض ويعنى بها ان التعويض ودفع الاجور يكون بناء على انتاج الموظف وليس بناء على وقت (التواجد والالتزام ساعات العمل (Exio، 2102، ص 12، ص 11)

- الخدمات المقدمة للموظفين

أوضح الدليل الشامل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة والمطبق في أستاريا الى أن الخدمات المقدمة للموظفين داخل مكان العمل والتي تساهم في زيادة قدرة الموظف على الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تتمثل في كل مما يلي (الدليل الأفضل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة 2005، ص 17):

أ. خدمات اتصال صالحة للاستخدام الشخصي داخل مكان العمل وتعني السماح للموظفين بالاتصال على عائلاتهم من داخل مكان العمل.

ب. الخدمات الاستشارية للموظفين: بمعنى أن تسعى المنظمة الى توفير خدمات استشارية لصالح موظفيها فيما يتعلق بحياتهم الخاصة.

ت. خدمات الاحالة لتلبية احتياجات الموظفين مثل توفير رقم هاتف للاتصال عليه من قبل الموظفين حال حدوث احداث تستدعي ذلك في حياتهم الشخصية.

ث. البرامج الصحية: مثل برامج الحد من التدخين وبرامج الاستشارة الصحية وبرنامج التطعيم ضد الأمراض.

ج. برامج الدعم الأسري: مثل البرامج الاكاديمية الرسمية لدعم أسر الموظفين.

ح. مرافق لممارسة الرياضة: أي أن المنظمة تقوم بتوفير عضويات لموظفيها في مراكز تدريبية لممارسة الرياضة وغيره.

خ. المساعدة في حال الانتقال للعمل من مكان الى آخر حيث تقوم المؤسسة بمساعدة الموظف

واسرته للتكيف مع البيئة الجديدة.

وقد أوضحت منظمة العمل العالمية أن التسهيلات الخدمية المقدمة كالمطاعم، ووسائل الترفيه والاستجمام، وترتيبات السفر من وإلى العمل ومكان مبيت للموظفين الذين يتعد أماكن سكنهم عن العمل تعتبر كلها من أهم الخدمات التي تقدمها المنظمة وتسهم في رفاهية العاملين فيها (ريدي، 211، ص 1)

وأظهرت دراسة Paltees أن أوقات العمل المضغوطة والمرنة في نفس الوقت تتناسب عكسيا مع معدلات الغياب وطرديا مع الانتاجية والرضى النفسي والوظيفي لدى العاملين (Chea ، 2101 ص 25)

ولا شك أن الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تعني قدرة الموظفين على الانتفاع من مرونة

إجارات العمل مثل قضاء وقت خارج العمل لحاجة خاصة أو أخذ يوم إجازة لعناية بطفل، وقد

أظهرت الدراسات ان المرأة بخلاف الرجل قادرة على الاستفادة بشكل أكبر من إجراءات العمل

مثل مرونة ساعات الدوام ومشاركة العمل وامكانية العمل من البيت (BRH ، 2118 ، ص

05)

وقد أوضح الدليل الأفضل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة الى أن مرونة اجارات العمل تشمل كلا مما يلي (الدليل الأفضل للموازنة بين الحياة العملية والخاصة، (2005 ،

ص 15)

أ . مشاركة العمل وتعني ان الوظيفة الواحدة المتكاملة يشترك فيها اكثر من شخص .

ب . الاتصال والتواصل عن بعد من ومع مكان العمل .

ت . محدودية عدد ساعات العمل الاضافية .

ث . السماح للموظفين الذين يعملون بدوام كامل إمكانية العمل بنظام العمل الجزئي إذا كانت ظروف

عائلاتهم تتغير بشكل كبير .

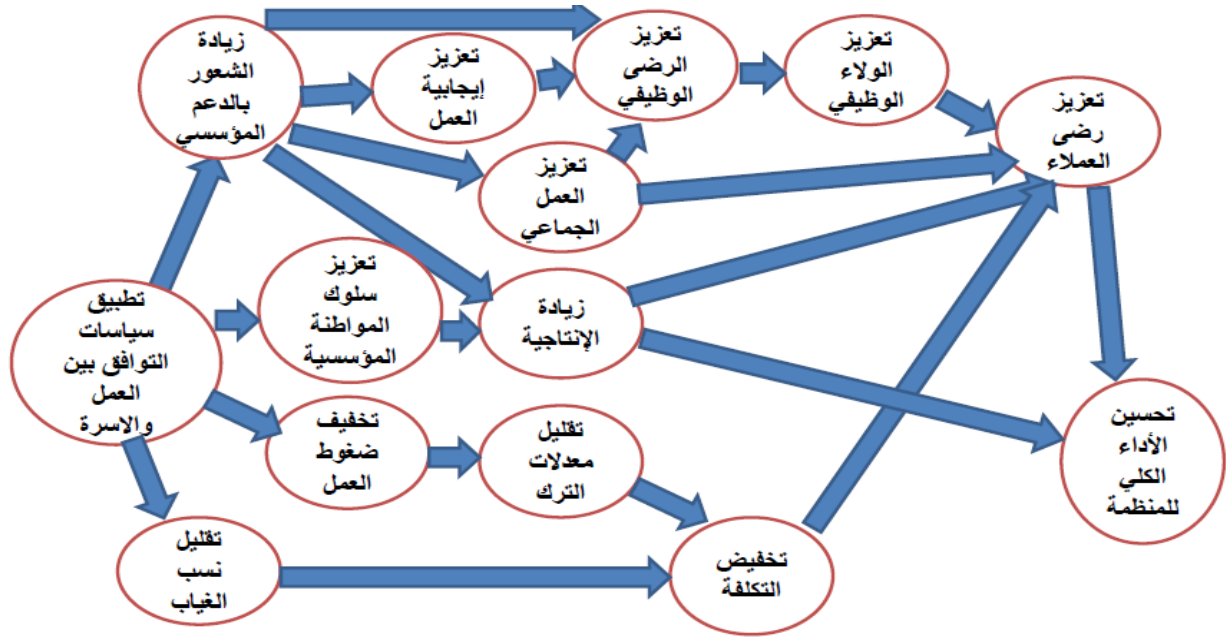
ج . إمكانية استبدال عدد ساعات العمل الاضافية بأيام إجازة بدلا من الحصول على مكافأة مالية .

ح . السماح باختيار وقت بداية ونهاية الدوام للموظفين اذا كان التعاقد على عدد ساعات محدد من

العمل .

خ . التقاعد المتدرج بمعنى السماح للموظفين بالتقليل من عدد ساعات العمل تدريجيا على مدى سنوات ما قبل التقاعد .

فوائد تطبيق سياسات التوافق بين العمل والأسرة للمنظمات



(شكل رقم ١) إعداد الباحث

- جودة الخدمة:

تعريف الخدمة : للخدمة عدة تعاريف ومن بينها مايلي :تعريف الجمعية الأمريكية للخدمة:" هي النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة .

تعريف "kotler,Armstrong:" الخدمة هي أنشطة أو منافع يقدمها طرف إلى طرف الآخر وهي غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها وتقديمها نقل الملكية الأشياء، كما تعرف على أنها تلك النشاطات المعروفة ولكن غير ملموسة وتمثل الهدف الرئيسي لتحقيق رضا العملاء، أي هي منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات العميل وتحقيق المنافع له، وهذا ما يسمى بالخدمة الجوهرية .

ومن عرفها" على أنها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير ملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع العملاء أو مع خاصية الحياة وليس لانتقالها للمالك، أي لا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية"

وتعرف الخدمة كذلك": بأنها ذلك المنتج غير الملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة و الخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا."

- وبناء على ماسبق وإذا كان لا بد من قبول تعريفات متعددة للجودة فإن التعريف القائد، أى الذى يحدد الإتجاه والهدف الذى تتبناه الادارة العليا ، هو التعريف الذى يستند من وجهة نظر الزبون أو درجة التمييز فى الخدمة التى يشعر بها العميل ، وفى ظل التعاريف المتعددة لجودة الخدمة نجد أن (Bahia, 2000) حدد أبعاد عديدة تمكن من قياس جودة الخدمة فى مجال تقديم الخدمات وهذه الدراسة تناولت منها:

١- التعاطف : إنها درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها ، يعنى المعرفة وحسن معاملة المستخدمين) مقدمى الخدمة (وقابليتهم لإشاعة أو نشر روح الثقة والصدق ، أيضاً تشمل الإتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمى الخدمات والعملاء

٢- الاعتمادية : هى ثبات الاداء والموثوقية وتعنى اداء الخدمة صحيحة من أول مرة

٣- التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات و مظهر مقدمى الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم.المعدات و مظهر مقدمى الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم ٤- الإبتكار والتجديد فى الخدمات المقدمة للعملاء .

(Avkiran 1994) يشير الى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص ، والإهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق أنسانية راقية وبكل ممنونية ، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل:

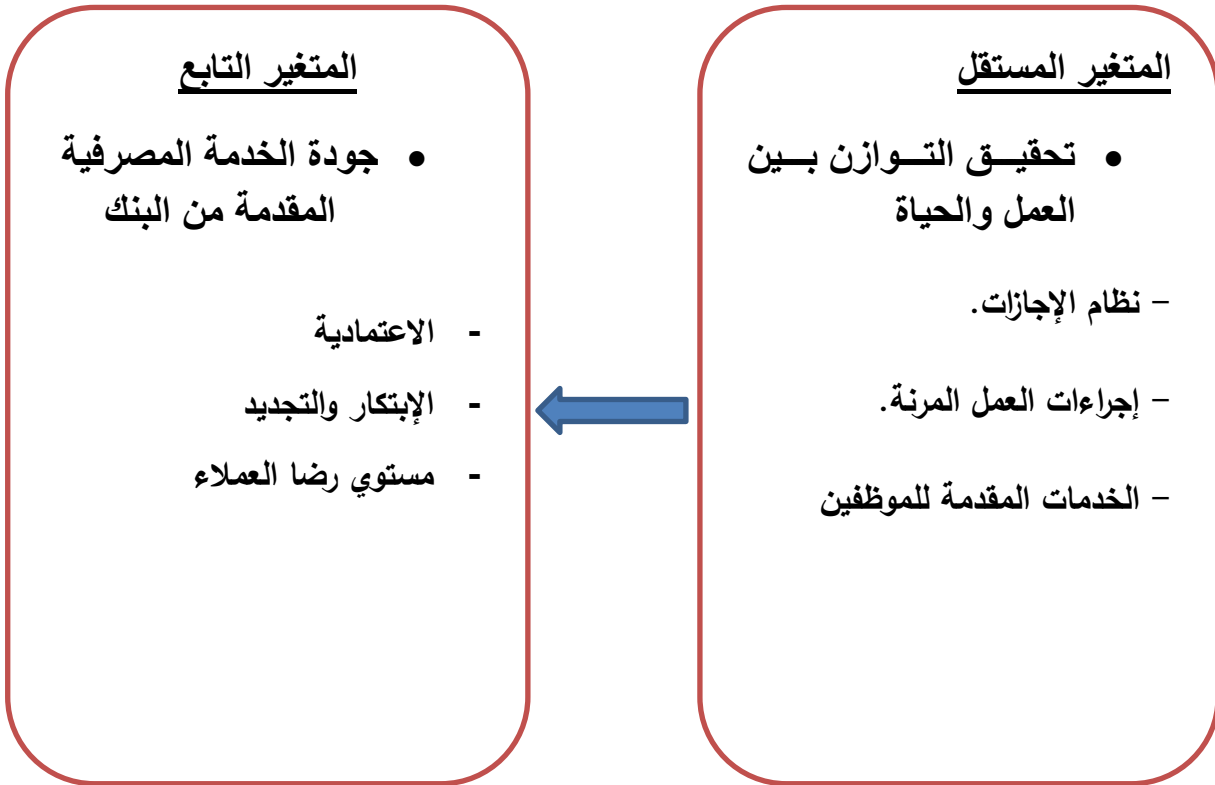
مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان والإتصالات ، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد من الخدمة .

جودة الخدمة :تعني أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدى بشكل أفضل فى المرة التالية وتحقق رضا العملاء فى نفس الوقت ، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التى تقدمها المنظمات المشابهة".

وهي " تحقيق التوافق والتوافق مع محددات العميل ، فهي تمثل تعريف العميل وليس ما تحسبه الإدارة " كذلك يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها " قياس مدى قدرة مستوى الخدمة

التي تصل إلى العميل والمتوافقة مع توقعاته ، كما أن توصيل خدمة جيدة تعني تحقيق التوافق مع التوقعات التي يضعها العميل .

شكل رقم ١



نموذج الدراسة

- فروض البحث :

يهتم البحث الحالي بتحديد أثر تحقيق التوازن بين العمل والحياة للعاملين بالمنظمات ؛ علي جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء، وسيتم التطبيق على البنك التجاري الدولي CIB في مصر، والذي يتبع إجراءات وسياسات تحقيق التوازن بين العمل والحياة للعاملين علي مستوى كل فروع البنك .

وفي ضوء المراجعة النظرية للدراسات السابقة والدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحث يمكن صياغة فرض البحث على النحو التالي:

• **الفرض الرئيس للبحث**

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة للعاملين بالبنك التجاري الدولي CIB في جمهورية مصر العربية ،علي جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

ويتفرع عن ذلك الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- ١- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة والإعتمادية علي الخدمات المقدمة من البنك التجاري الدولي CIB في جمهورية مصر العربية.
- ٢- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة والإبتكار والتجديد في الخدمات المقدمة من البنك التجاري الدولي CIB في جمهورية مصر العربية.
- ٣- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة ومستوي رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من البنك التجاري الدولي CIB في جمهورية مصر العربية.

- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة

وفقا للنموذج السابق تتكون متغيرات البحث فيما يلي :

• **المتغير المستقل- والذي يتمثل في تحقيق التوازن بين العمل والحياة :**

وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية وهي :

- نظام الإجازات.

- إجراءات العمل المرنة.

- الخدمات المقدمة للموظفين.

- وسوف يعتمد الباحث على مقياس ((Pareek and Joshi (2010) &

(Branch,sarah,2008). (Marks & Dermid, 1996) لقياس هذه الأبعاد، ، مع إعادة

صياغة بعض العبارات بما يتناسب مع متغيرات البحث الحالي .

• **المتغير التابع والذي يتمثل في الميزة التنافسية المستدامة**

وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد، هي

- الإعتمادية

- الإبتكار والتجديد

- مستوي رضا العملاء

- وسوف يعتمد الباحث على مقياس كل من :

(Sekeran, 1999) & (G Zeitz, et. al 1997) & (Barney, 1991) مع إعادة صياغة بعض

العبارات

بما يتناسب مع متغيرات وأهداف البحث الحالي.

أسلوب جمع البيانات

تم الإعتماد على قوائم الإستقصاء الموجهة وذات الغرض المعلن لجمع البيانات الأولية من العاملين بفروع البنك محل البحث، وكذلك عملاء هذا البنك، وقد تم الإعتماد على هذا الأسلوب فى جمع البيانات لسهولة وبساطة إدارته وكذلك سهولة تحليل البيانات التى يتم تجميعها بواسطته ، وكذا إرتفاع درجة مصداقيته (إدريس ، ٢٠٠٢-٢٠٠٣).

ولقد صممت القوائم فى ضوء أهداف البحث، وروعى فى تصميمها ترتيب الأسئلة ترتيباً منطقياً مع تسلسل عناصر البحث والتركيز على الأسئلة المغلقة التى تم تصميمها على أساس مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط ، وذلك بغرض توفير الوقت وتسهيل ملأ القوائم.

لذلك قام الباحث بإعداد قائمتي إستقصاء لتحقيق الغرض السابق، وذلك كما يلى :

- قائمة الإستقصاء الأولى:

وتوجه هذه القائمة إلى العاملين بالبنك التجاري الدولي فى محافظات القاهرة الكبرى (القاهرة - الجيزة - القليوبية) ، التى تراعى تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين بالبنك ، ويتضمن تصميم قائمة الإستقصاء مجموعة من العبارات وتدور هذه العبارات حول آراء العاملين بالبنك التجاري الدولي عن أثر تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين بالبنك فى الفروع المنتشرة على مستوى الجمهورية .

وقد تم تصميم هذه العبارات على غرار مقياس ليكرت الخماسى تتراوح من ١ إلى ٥ حيث أن ١- (غير موافق على الإطلاق)، ٢- (غير موافق)، ٣- (لا أعرف)،

٤- (موافق)، ٥- (موافق بشدة) على أن يتم إعطاء أوزان نسبية متدرجة وفقا لهذا المقياس.

وقد إستعان الباحث بمجموعة من الدراسات والأبحاث والرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة فى إعداد أسئلة الإستقصاء عن المتغيرات المستقلة والتابعة، وحرص الباحث على أن تكون الأسئلة متنوعة (لتغطى أكبر قدر ممكن من تفاصيل كل متغير من المتغيرات)، وأيضا راعى الباحث أن تكون الأسئلة موجزة (حتى يشجع المستقصى منه لإجابة الإستقصاء)، تحتوى قائمة الإستقصاء الأولى (الخاصة بالعاملين بالبنك التجاري الدولي) على ١٥ عبارة ، وتهدف العبارات الواردة فى هذه القائمة إلى قياس المتغير المستقل (التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين) .

قائمة الإستقصاء الثانية :

وتشمل على البنود الخاصة بقياس المتغير التابع الذى يتمثل فى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنك، وذلك من خلال إستقراء آراء العملاء فى مستوى جودة الخدمة المقدمة من فروع البنك المنتشرة على مستوى الجمهورية ، .

وتحتوى القائمة على ١٥ عبارة لقياس آراء العملاء فيما يتعلق بالأبعاد الثلاثة لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والتي يمكن توضيحها على النحو التالى :

- العبارة من رقم ١ إلى رقم ٥ تقيس بعد الإعتمادية .
- العبارة من رقم ٦ إلى رقم ١٠ تقيس بعد الإبتكار والتجديد .
- العبارة من رقم ١١ إلى رقم ١٥ تقيس بعد مستوي رضا العملاء .

• - مجتمع وعينة البحث

• مجتمع البحث

نظراً لطبيعة البحث والتي تنقسم فيه وحدة المعاينة إلى كل من:

١- مديرى الفروع ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجاري الدولي CIB بمختلف الفروع التى تعمل فى مصر، بالإضافة إلى.

٢- مجتمع البحث الثانى، ويتمثل فى جميع عملاء البنك التجارى الدولى CIB التى تعمل فى مصر التى تعمل فى مصر.

• ونظراً لأن محافظات القاهرة الكبرى يتوافر بها أكبر عدد من فروع البنك محل البحث، فسوف يتمثل مجتمع البحث فى مديرى الفروع ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى CIB فى محافظات القاهرة الكبرى. (القاهرة- الجيزة - القليوبية).

• **المجتمع الأول للبحث :** يتمثل المجتمع الأول للبحث فى - مديرى الفروع ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى CIB التى تعمل فى مصر، فى محافظات القاهرة الكبرى (القاهرة - الجيزة - القليوبية) والذى تتضح مفرداته من خلال الجدول التالى :

م	المحافظة	الفروع المنتشرة على مستوى محافظات القاهرة الكبرى	(المديرين والمشرفين) الفروع على مستوى محافظات القاهرة الكبرى
٠.١	القاهرة	٢٩ فرع	٤٩٣
٠.٢	الجيزة	٢٣ فرع	٣٩١
٠.٣	القليوبية	٥ فرع	٨٦
		٥٧ فرع	٩٧٠

المصدر : الموقع الرسمى للبنك على الإنترنت

يتضح من الجدول السابق أن إجمالى عدد مفردات المجتمع الأول للبحث يتكون من ٩٧٠ مفردة .

المجتمع الثانى للبحث :

أما بالنسبة للمجتمع الثانى فإنه يشمل جميع عملاء البنك محل البحث والذى يزيد عددهم عن ٥٠٠٠٠٠٠ عميل .

عينة البحث

أ- نوع العينة

بالنسبة للمجتمع الأول للبحث والذي يتمثل في مديري الفروع ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجاري الدولي CIB التي تعمل في مصر، في محافظات القاهرة الكبرى (القاهرة - الجيزة - القليوبية)، ونظراً لعدم تجانس هذا المجتمع؛ لذلك فسوف يعتمد الباحث على العينة الطبقية في إختيار مفرداتها .

أما بالنسبة للمجتمع الثانى والذي يتمثل فى عملاء البنك محل البحث والذي يفوق ٥٠٠٠٠٠٠ عميل فسوف يتم الإعتماد على العينة الميسرة فى إختيار عينة العملاء لهذه الشركات .

ب- حجم العينة بالنسبة لتحديد حجم العينة من المجتمع الأول والذي يبلغ قوامه ٩٧٠ مفردة ، سوف يعتمد الباحث على معادلة تحديد حجم العينة و بتطبيق المعادلة وصل حجم العينة إلى ٢٧٥ مفردة؛ يتم توزيعها بين فروع البنك علي مستوي القاهرة الكبرى بطريقة التوزيع المتناسب.

بالنسبة لمجتمع البحث الثانى :

نظراً لأن عملية تحديد حجم العينة تتأثر بعدة إعتبارات من أهمها حجم مجتمع البحث، وميزانية البحث، ودرجة الدقة المطلوبة، والجداول الإحصائية تعتبر من أهم وسائل تحديد حجم العينة والتي تأخذ فى الحسبان كافة الإعتبارات السابقة (Emory & Cooper, 1995) (وعليه فقد إعتد الباحث على إستخدام تلك الجداول فى تحديد حجم العينة والذي يبلغ قوامها ٣٨٤ مفردة ، تم رفع عدد العينة إلى ٤٠٠ مفردة سيتم توزيعها علي المحافظات الثلاثة بطريقة التوزيع المتناسب .

الأساليب الإحصائية

سوف يتم الاعتماد على تطبيق الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات المتصلة بمشكلة البحث و ذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من خلال

الإصدار الثامن عشر (SPSS V.21)، حيث يتم الإعتماد على مجموعة الأساليب الإحصائية الآتية :

١- معامل إرتباط بيرسون

يطبق معامل إرتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات البحث .

٢- أسلوب الإنحدار المتعدد

لتحديد أكثر أبعاد المتغير المستقل (التوازن بين الحياة العملية والخاصة) تأثيراً على المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) .

٤- شكل نموذج الإنتشار الذي يوضح طبيعة العلاقة بين التوازن بين الحياة العملية والخاصة، وجودة الخدمة المصرفية .

٥- معامل الفا كرونباخ

نتائج الدراسة الميدانية :

فى ضوء ما تم إستعراضه فى الإطار الفكرى لموضوع البحث، وما توصلت إليه تلك الدراسات من الناحية النظرية، فكان من الضرورى اختبار مدى تطابق العلاقة النظرية بين متغيرات البحث بالواقع العملى، ولذلك سوف يتناول الباحث من التحليل الإحصائى الوصفى والكمى للمتغيرات الأساسية التى يقوم عليها نموذج البحث، ولكن بعد التأكد من صلاحية وثبات المقاييس المستخدمة فى البحث.

- نتائج الصلاحية لمحتوى الإستمارات الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين

بالبنك التجارى الدولى CIB:

فيما يلى عرض لنتائج الصلاحية للمقاييس المستخدمة فى الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى CIB:

- صلاحية الشكل - Face Validity

وقد تم إختبار مدى صلاحية المحتوى Content Validity لقائمة الإستقصاء قبل البدء فى عملية جمع البيانات من خلال عرضها على نخبة من الأساتذة المتخصصين فى مجال إدارة الموارد البشرية لإبداء الرأى، وترتب على ذلك إجراء بعض التعديلات فى صياغة العبارات

الواردة بالقوائم، كما تم القيام بإجراء اختبار للقوائم المبدئية للتأكد من وضوح صياغة الأسئلة، وسهولة الإجابة عليها، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من العاملين بالبنك التجاري الدولي ، وقد تم إجراء بعض التعديلات اللازمة في القوائم في ضوء نتائج هذا الإختبار .
أما بالنسبة لصلاحية البناء Construct Validity فقد تم إستخدام التحليل العاملي Factor Analysis، وذلك بالنسبة لمفهومى التوازن بين العمل والحياة و جودة الخدمة المصرفية .

وللتأكد على مدى الصلاحية لأداة البحث والتي تتكون من استمارتين والذي تم إعدادهما من خلال الباحث؛ قام الباحث بعرضهم على ثلاثة من الأكاديميين والخبراء في مجال الموارد البشرية لما لهم من أبحاث عديدة في المجال، وهو المعروف بصدق المحكمين، وقد تراوحت نسب الموافقة على العناصر على مستوى أداة البحث بشكل عام ما بين (٧٩.٤ - ١٠٠%) إلا أنه قد تم إجراء بعض التعديلات على بعض العناصر المحدودة، وفيما يلي عرض لنتائج صلاحية البناء للمقاييس المستخدمة في البحث .

فيما يلي عرض لنتائج الصلاحية للمقاييس المستخدمة في الإستمارات الموجهة للعاملين بالبنك التجاري الدولي كما هو موضح بالجدول رقم (٢)

جدول رقم (٢)

نتائج الصلاحية للعبارة الموجهة للمديرين والعاملين بالبنك التجاري الدولي

م	العبارة	معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون	معامل التحميل (الصدق العاملي)	KMO Bartlett's (Test Sig)
نظام الإجازات				
١.	يسمح البنك للعاملين بالحصول على اجازة مخصصة للدرسة.	٩٢٤،	٩١٨،	٠.٧٢٢
٢.	يسمح البنك للعاملين بالحصول على اجازة مخصصة للتدريب وتطوير الذات.	٩٥٣،	٩٥٤،	٠.٠٠٠
٣.	هناك حرية للموظف في اختيار أيام الاجازة السنوية في اي وقت يريده دون قيود.	٨٦٦،	٨٦٤،	

	٩١٩،	٩١٨،	يسمح البنك لموظفيها بالحصول على اجازة ثلاثة أيام على الأقل عند وفاة أحد الأقرباء من الدرجة الأولى.	٦-
	٩٠٩،	٩١٢،	يسمح البنك للموظف بالحصول على جميع اجازته المستحقة دفعة واحدة لأي ظرف عائلي.	٧- -
			قياس إجراءات العمل المرنة	
	٩٣٠،	٩٤١،	يعتمد العاملون بالبنك على المشاركة الوظيفية والعمل الجماعي وتقاسم الأدوار دون القاء مهام العمل على موظف بعينه.	٦-
	٩٢٤،	٩١٧،	يسمح البنك لموظفيه من كبار السن بالتقاعد التدريجي عن طريق تخفيف عدد ساعات العمل تدريجياً قبل التقاعد بسنوات أو بأشهر.	٧-
	٨٧٧،	٨٧٣،	يمكن للموظفين أن يتعاقبوا على وظيفة واحدة داخل المنظمة (نظام مناوبات).	٨-
	٩١٢،	٩٢٢،	العاملون بمراكز خدمة العملاء بالبنك ساعدوا الشركة على أن يكون لها السبق في مجال تقديم خدمات جديدة للعملاء من خلال الأفكار المقدمة منهم	٩-
	٩٤٠،	٩٣٣،	يحدد البنك لكل موظف حجم المهام المناسب لقدراته وطاقاته دون زيادة تؤثر على حياته الشخصية.	١٠
			الخدمات المقدمة للعاملين	
	٩٥٤،	٩٥٣،	يوفر البنك مكان مؤهل لممارسة الرياضة خاص بالموظفين مثل النوادي وغيره.	١١
	٩١٨،	٩٢٤،	يقدم البنك خدمات تدريبية مجانية لموظفيه لتسهيل تطوير قدراتهم ومهاراتهم في مختلف تخصصات العمل.	١٢
	٩٠٩،	٩١٢،	يوفر البنك خدمات استثمارية للموظفين المقبلين على التقاعد مثل دراسة الجدوى للمشاريع الصغيرة.	١٣
	٩١٩،	٩١٨،	يوفر البنك التأمين الصحي وبرامج الرعاية الطبية لموظفيه.	١٤
	٨١٩،	٨٣٢،	يقدم البنك بطاقة تخفيض الأسعار لموظفيه عند زيارة بعض المطاعم أو الأسواق والمحلات التجارية.	١٥

من العرض السابق لنتائج الصلاحية إتضح أن معاملات الارتباط الخطي البسيط لبيرسون قد تراوحت ما بين (٠,٨٣٢ - ٠,٩٥٤) وذلك للإستثمارات الموجهة لمديري ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجاري الدولي ، وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى معنوية ٠,١ ، وذلك على مستوى كافة العناصر ، وهو ما يشير إلى تحقق الاتساق الداخلي بين البنود التي تقيس المفاهيم محل البحث.

كما أكد على ذلك نتائج الصدق العاملي والتي جاءت معنوية طبقاً لإختبار بارتليت والمتمثل في قيمة إختبار كا ٢ والتي جاءت معنوية عند مستوى معنوية ٠,١ ، وكذلك درجة ملاءمة العينة ، (KMO) (Kaiser -Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy) بالنسبة للبنود التي تقيس كل بعد من الأبعاد والتي بلغت (٠,٧٢٢) لكل من مديري ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجاري الدولي . ، وهي درجة مرتفعة من حيث الملاءمة ، ويشير إختبار (Bartlett) إلى معنوية الإرتباط بين البنود التي تقيس كل عنصر من العناصر السابقة بدرجة كبيرة، الأمر الذي يعكس مواعمة هذه العناصر طبقاً للأبعاد المقترحة بشكل كبير .

- نتائج الصلاحية لمحتوى الإستثمارات الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي:

فيما يلي عرض لنتائج صلاحية المقاييس المستخدمة في الإستثمارات الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي كما هو موضح بالجدول رقم (٣)

KMO	نتائج الصلاحية		العبارة	رقم العبارة بالاستمارة
	معامل التحميل (الصدق العاملي)	معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون		
الإعتمادية:				
.8760 ،000	،860	،841	يعمل موظفوا البنك على إنجاز الخدمة بالسرعة المطلوبة.	.1
	،834	،814	يقدم موظفوا البنك الخدمة بالشكل المطلوب.	.2
	،928	،935	موظفوا البنك على استعداد للرد على إستفسارات العميل وحل المشكلات.	.3
	،671	،693	يعمل موظفوا البنك على الوفاء بالوعود المقدمة لانجاز الخدمة.	.4
	،835	،852	موظفوا البنك على استعداد دائم للاستجابة الى طلبات العملاء.	.5
الابتكار والتجديد:				
،810 ،000	،847	،703	إننى أرى أن البنك يجرى دائما التطوير والتحسينات على الخدمات المقدمة للعملاء .	.6
	،639	،651	- أشعر دائما بتطوير جودة الخدمات المقدمة من البنك عن طريق العاملين بمراكز خدمة العملاء .	.7
	،818	،827	يقوم البنك إلى تطبيق تكنولوجيا متقدمة تحقق له الأسبقية	.8
	،701	،693	العاملون بالبنك يتمتعون بمهارات عالية فى التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والمتقدمة فى تطوير الخدمات المقدمة للعملاء.	.9

KMO	نتائج الصلاحية		العبارة	رقم العبارة بالاستمارة
	معامل التحميل (الصدق العاملي)	معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون		
Bartlett's (Test Sig)				
	،٧٣١	،٧٠٢	العاملون بالبنك ساعدوا البنك على أن يكون له السبق في مجال تقديم خدمات جديدة للعملاء من خلال الأفكار المقدمة منهم .	١٠ .
رضا العملاء				
	،٦٧٢	،٦٩٧	يهتم البنك بأرائي ومقترحاتي بشأن تقديم خدمات جديدة .	١١ .
،٨٦٦	،٧٩٦	،٧٨٨	يتوافر للعاملين بمراكز خدمة العملاء بالبنك معلومات كافية ودقيقة عن الخدمات التي يقدمها البنك .	١٢ .
،٠٠٠	،٩٣٧	،٩٣٠	إنني أنصح الآخرين بالتعامل مع البنك من واقع تجربتي معه.	١٣ .
			إنني أشعر بأن العاملين بالبنك يعتبرونني من أهم أولوياتهم .	١٤ .
	،٨٥١	،٨٤٥	يحرص العامون بالبنك على حل أي مشكلة تواجهني	١٥ .

أكدت النتائج بالجدول السابق على أن أبعاد جودة الخدمة المقدمة على درجة عالية من المصادقية وهو ما أكدت عليه النتائج الخاصة لجميع العناصر في مختلف الأبعاد والتي جاءت معنوية عند مستوى 01. ، وهذا بالإضافة إلى طريقتها وقوتها ، وقد أكد على ذلك أيضاً معاملات التحميل والصدق العاملي (أكبر من 05).

كما أكدت على ذلك قيم إختبار بارتليت (Bartlett)، والتي جاءت جميعها معنوية عند مستوى 01. ، وكذلك درجة ملاءمة العينة المتمثلة في قيم مقياس KMO والتي حققت

جميعها (أكبر من 0.8) وهو ما يشير إلى أن جميع الأبعاد وعناصرها المختلفة قد حققت درجة عالية من المصادقية والصلاحية .

إختبار الإعتماضية:

وسيقوم الباحث بعرض نتائج الإعتماضية للمقاييس المستخدمة فى البحث على النحو التالى :

١- نتائج الإعتماضية للاستثمارات الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى .

٢- نتائج الإعتماضية للاستثمارات الموجهة لعملاء البنك التجارى الدولى CIB .

١- نتائج الإعتماضية لمحتوى الإستثمارات الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين

بالبنك التجارى الدولى .

الجدول التالى يعرض نتائج إعتماضية وثبات أداة البحث من خلال إستخدام معامل ألفا كرونباخ α وذلك على النحو التالى كما هو موضح بالجدول رقم (٤):

نتائج الإعتماضية لمحتوى الإستثمارات الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى .

م	بيان	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ α
١.	العبارات الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى	١٥	٠,٩٧٤

أكدت النتائج بالجدول السابق على أن كل من العبارات (البنود) الموجهة لمديرى لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى ، على درجة عالية من الثبات حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا ٩٧٤. للعبارة الموجهة لمديرى ورؤساء الأقسام والعاملين بالبنك التجارى الدولى، الأمر الذى يعكس أن كل منهما على درجة عالية من الثبات و الإعتماضية.

٢. نتائج الإعتماضية لمقاييس البحث المستخدمة فى الإستثمارات الموجهة لعملاء البنك التجارى الدولى .

يعرض الجدول رقم (٥) نتائج إعتمادية وثبات أداة البحث الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي من خلال إستخدام معامل كرونباخ ألفا α ، وذلك على النحو التالي كما هو موضح بالجدول رقم (٥) :

جدول رقم (٥)

نتائج الإعتمادية الخاصة بالاستمارة الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي بإستخدام معامل ألفا كرونباخ

م	أبعاد الميزة التنافسية المستدامة	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ للإستمارات الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي
١.	الإعتمادية	٥	٠.٨٩٣
٢.	الإبتكار والتجديد	٥	٠.٧٥٧
٣.	رضا العملاء	٥	٠.٨٣٣
	الإجمالي	١٥	٠.٩٥٣

أكدت النتائج بالجدول السابق على أن جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية الموجهة لعملاء البنك التجاري الدولي حققت مستوى مرتفع من الثبات حيث تراوحت قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (٠.٧٥٧ ، ٠.٩٥٣) ، مما يعكس أن جميع هذه الأبعاد على درجة عالية من الإعتمادية والثبات.

مما سبق يمكن التوصل إلى أن جميع الأبعاد على مستوى كافة نتائج المصادقية والثبات حققت مستويات مرتفعة من الإعتمادية والصدق، الأمر الذي يؤكد على أنه يمكن إستخدام تلك الأبعاد وتوظيفها في إختبار صحة فروض البحث .

اختبار صحة فروض البحث**١- اختبار صحة الفرض الأول :**

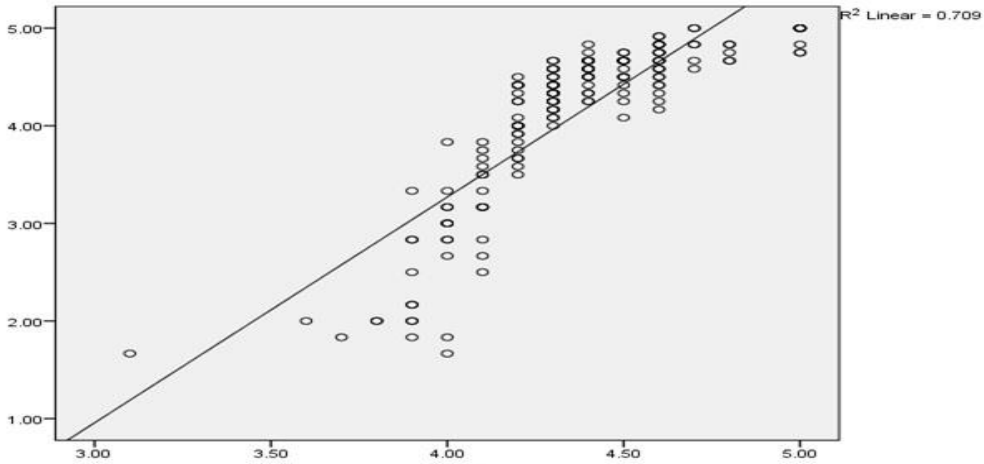
لإختبار صحة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على " يوجد تأثير إيجابي قوى ذو دلالة إحصائية للتوازن بين العمل والحياة الخاص على جودة الخدمة المصرفية في البنك التجاري الدولي فى جمهورية مصر العربية " سوف يقوم الباحث بإختبار الفروض الفرعية المنبثقة من هذا الفرض الرئيس وذلك على النحو التالى:

نتائج اختبار صحة الفرض الفرعى الأول :

١- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة و (الإعتمادية) علي الخدمات المقدمة من بالبنك التجاري الدولي CIB فى جمهورية مصر العربية.

• نتائج شكل الإنتشار:

يعرض الشكل التالى نتائج شكل الإنتشار Scatter Diagram والذي يوضح طبيعة العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة الخاصة من خلال المحور الأفقى والإعتمادية كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية والممثل على المحور الرأسى كما هو موضح بالشكل رقم (٢).



شكل الإنتشار الخاص بدراسة العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين بالبنك و الإعتمادية كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية .

أكدت النتائج بالشكل السابق أن الشكل الخطي Linear form هو من أفضل النتائج التي تمثل طبيعة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن الخط الممثل للانحدار يقترب من معظم هذه القيم والمشاهدات، كما أنه يحقق النظرية من حيث طردية العلاقة كما يبدو بالشكل السابق وقد تم التوصل إليه من خلال مجموعة من المحاولات المحدودة، وقد ساعد على ذلك تطبيق معيار معامل التحديد والذي ظهر بشكل كبير جدا .

٢/ تقدير معالم النموذج واختباره :

في ضوء نتائج شكل الانتشار السابق الإشارة إليه تم تقدير معالم الانحدار على النحو التالي كما هو موضح بالجدول رقم (٦) :

جدول رقم (٦)

نتائج تأثير التوازن بين العمل والحياة الخاصة والإعتمادية كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية

المعالم والاختبارات	النموذج واختباره
معالم النموذج واختباراتها	$Y = -5.981 + 2.313 X$ (-11.901**) (20.098**)
اختبارات النموذج	قيمة اختبار " ف " = ٤٠٣.٩٢٨ ** ، د.ح = (١ ، ١٦٦) الخطأ المعياري = ٠.٤٥٢ ، معامل التحديد $R^2 = ٧١.٩\%$

** تشير الى معنوية اختباري " ف " ، " ت " عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ .

أكدت النتائج بالجدول السابق على معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٤٠٣.٩٢٨) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى ٠.٠١ وذلك بدرجات حرية (١ ، ١٦٦).

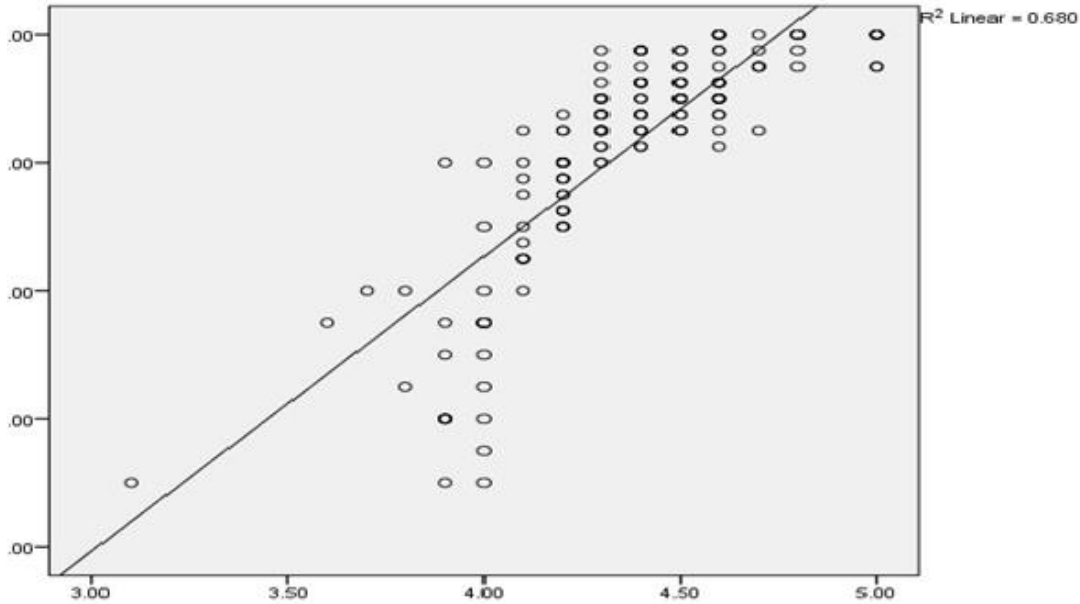
وقد أكدت النتائج على أن الدرجة التفسيرية للتغيرات التي تطرأ على الإعتمادية وتكون نتيجة للتغير في متغير التوازن بين العمل والحياة الخاصة تمثل بحوالي ٧١.٩%، وهو ما يعنى أن الزيادة بمقدار نقطة واحدة في التوازن بين العمل والحياة الخاصة يؤدي إلى الزيادة في الإعتمادية كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية بمقدار ٧١,٩ نقطة.

من العرض السابق لنتائج اختبار صحة الفرض الفرعى الأول للفرض الأول يمكن قبول صحة الفرض.

٢ / نتائج اختبار صحة الفرض الفرعى الثانى :

١/٢/ نتائج شكل الإنتشار.

الشكل التالى يعرض نتائج شكل الإنتشار Scatter Diagram والذى يوضح طبيعة العلاقة بين متغير التوازن بين العمل والحياة الخاصة من خلال المحور الأفقى الإبتكار والتجديد كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية والممثل على المحور الرأسى كما هو موضح بالشكل رقم (٣).



شكل رقم (٣)

شكل الإنتشار الخاص بدراسة العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين بالبنك و الإبتكار والتجديد كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية .

أكدت النتائج بالشكل السابق أن الشكل الخطى Linear form هو من أفضل النتائج التى تمثل طبيعة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن الخط الممثل للإتحاد على قرب من معظم القيم والمشاهدات كما أنه يحقق النظرية من خلال طردية العلاقة كما يبدو بالشكل السابق .

٢/٢/ تقدير معالم النموذج واختباراته :

فى ضوء نتائج شكل الإنتشار السابق الإشارة اليه تم تقدير معالم الانحدار على النحو التالى كما هو موضح بالجدول رقم (٧) :

جدول رقم (٧)

نتائج تأثير التوازن بين العمل والحياة والإبتكار والتجديد

المعالم والاختبارات	النموذج واختباراته
معالم النموذج واختباراتها	$Y = -5.935 + 2.301 X$ (18.778**) (-11.089**)
اختبارات النموذج	قيمة اختبار " ف " = ٣٥٢.٦٠٦ ، د.ح = (١ ، ١٦٦) الخطأ المعياري = ٠.٤٨٦ ، معامل التحديد = ٦٨.٠%

** تشير الى معنوية اختبارى " ف " ، " ت " عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ .

أكدت النتائج بالجدول السابق على معنوية نموذج الإنحدار حيث بلغت قيمة اختبار "ف" (ف المحسوبة = ٣٥٢.٦٠٦) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى ٠.٠٠١ وذلك بدرجات حرية (١ ، ١٦٦).

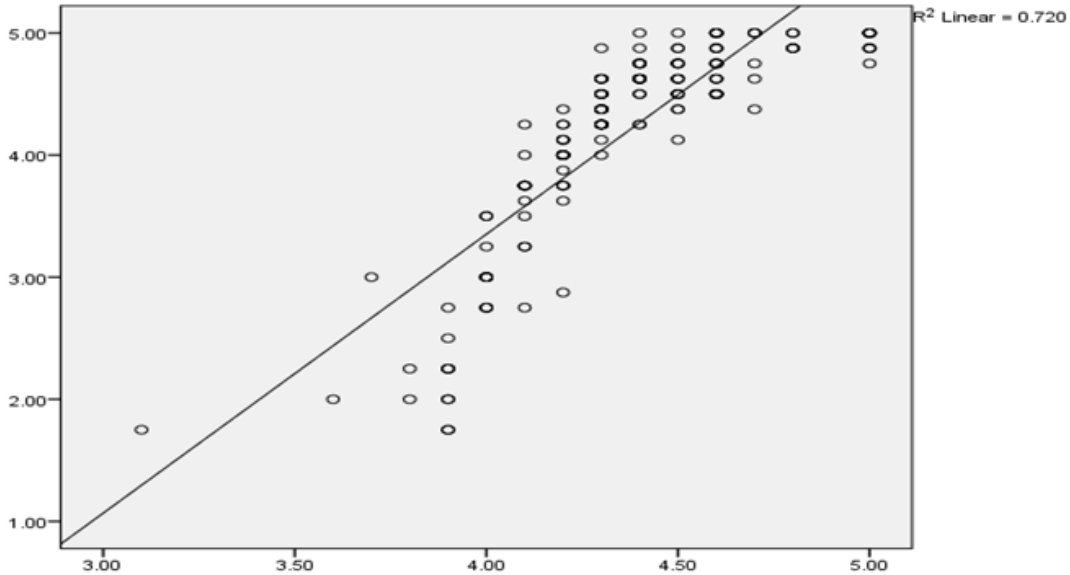
وقد أكدت النتائج على أن الدرجة التفسيرية للتغيرات التى تطرأ على الإبتكار والتجديد كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية وتكون نتيجة للتغير فى التوازن بين العمل والحياة تمثل بحوالى ٦٨.٠%، وهو ما يعنى أن الزيادة بمقدار نقطة واحدة فى التوازن بين العمل والحياة تؤدى إلى الزيادة الإبتكار والتجديد كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية بمقدار ٠.٦٨ نقطة.

من العرض السابق لنتائج اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني للفرض الأول يمكن قبول صحة الفرض.

٣/ نتائج اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث :

١/٣/١ توقع نتائج شكل الإنتشار :

الشكل التالي يعرض نتائج شكل الإنتشار Scatter Diagram والذي يوضح طبيعة العلاقة التوازن بين العمل والحياة، ومستوي رضا العملاء كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية.



شكل رقم (٤)

شكل الإنتشار الخاص بدراسة العلاقة بين العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة، ومستوي رضا العملاء كأحد محاور جودة الخدمة المصرفية

أكدت النتائج بالشكل رقم (٤) أن الشكل الخطي Linear form هو من أفضل النتائج التي تمثل طبيعة العلاقة بين المتغيرين حيث أن الخط الممثل للانحدار على قرب من معظم

القيم والملاحظات كما أنه يحقق النظرية من خلال طردية العلاقة كما يبدو بالشكل السابق ،
وقد

ساعد على ذلك تطبيق معيار معامل التحديد والذي ظهر بشكل كبير .

جدول رقم (٨)

المعالم والاختبارات	النموذج واختباراته
معالم النموذج واختباراتها	$Y = -5.785 + 2.284 X$ (20.672**) (-11.987**)
اختبارات النموذج	قيمة اختبار " ف " = ٤٢٧.٣٢٠ ** ، د.ح = (١٦٦ ، ١) الخطأ المعياري = ٠.٤٣٨ ، معامل التحديد = ٧٢.٠%

** تشير الى معنوية اختبارى " ف " ، " ت " عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ .

أكدت النتائج بالجدول السابق على معنوية نموذج الإنحدار حيث بلغت قيمة اختبار " ف " (ف المحسوبة = ٤٢٧.٣٢٠) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى ٠.٠٠١ وذلك بدرجات حرية (١ ، ١٦٦) ، وقد أكدت النتائج على أن الدرجة التفسيرية للتغيرات التى تطرأ على مستوي رضا العملاء .

وتكون نتيجة للتغير فى التوازن بين العمل والحياة، تمثل بحوالى ٧٢.٠%.

وهو ما يعنى أن الزيادة بمقدار نقطة واحدة فى فى التسويق الداخلي (الإتصالات الداخلية)، تؤدى إلى والرضا الوظيفي للعاملين بمقدار ٧٢، نقطة.، مما يعكس أن التسويق الداخلي (الإتصالات الداخلية) يساهم فى هذه التغيرات وبشكل طردى ومباشر .

من العرض السابق لنتائج اختبار صحة الفرض الفرعى الثالث للفرض الأول يمكن قبول صحة الفرض .

وسيقوم الباحث بعرض النتائج المرتبطة بالفرض الرئيس بشكل إجمالي على مستوى الأبعاد الثلاثة الخاصة بجودة الخدمة المصرفية، وذلك من خلال إستجابات عملاء البنك التجاري الدولي CIB .

ثم سقوم الباحث بعد ذلك بتحليل وعرض نتائج إستجابات عملاء البنك لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية على حدة .

وفيما يلي عرض لنتائج اختبار صحة الفرض الرئيس، والتي جاءت نتائجه على النحو التالي:

جدول رقم (١٠)
مدى تأثير التوازن بين العمل والحياة على جودة الخدمة المصرفية

أبعاد الميزة التنافسية			
مستوي الدلالة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٠.٠٠٠ داله عند (٠.٠١)	٠.٨٤٢	٤.٠٩٥	- الإعتمادية
٠.٠٠٠ داله عند (٠.٠١)	٠.٨٥٦	٤.٠٩٠	- الإبتكار والتجديد
٠.٠٠٠ داله عند (٠.٠١)	٠.٨٢٦	٤.١٦٨	- مستوي رضا العملاء

أكدت النتائج بالجدول السابق على دالة احصائياً بين استجابات البنك التجاري الدولي ، ،
وذلك على مستوى كافة أبعاد جودة الخدمة المصرفية الثلاثة والمدرجة بالجدول السابق،
وذلك من خلال قيمة كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد جودة
الخدمة المصرفية.

حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لإستجابات العملاء ٤.٠٩٥ ، والانحراف المعياري ٠.٨٤٢ ،
، وذلك للبعد الخاص بالإعتمادية .

وبالنسبة للبعد الخاص بالإبتكار والتجديد بلغت قيمة الوسط الحسابي لإستجابات العملاء
٤.٠٩٠ ، والانحراف المعياري ٠.٨٥٦ .

أما البعد الخاص بمستوي رضا العملاء فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لإستجابات
العملاء ٤.١٦٨ ، والانحراف المعياري ٠.٨٢٦ .

حيث أكد على ذلك نتائج اختبار مان - ويتى والتي جميعها داله إحصائياً عند مستوى
معنوية ٠.٠٠١ ، وقد أكد الوصف الإحصائي بالجدول على أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة
إحصائية بين التوازن بين العمل والحياة للعاملين بالبنك التجاري الدولي CIB في جمهورية مصر
العربية جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الثلاثة وذلك . من خلال قيم الوسط الحسابي لإستجابات
العملاء بالجدول.

مما سبق وبشكل عام يمكننا قبول صحة الفرض الرئيس للبحث والفرض الفرعية المنبثقة
منه .

- الخاتمة والنتائج:

- الخاتمة :

نظراً للطبيعة الديناميكية والسريعة التغير في سوق العمل وطبيعة إشراك العاملين بما يتواءم
مع هذا التغير فقد إختل التوازن بين مسؤوليات العمل ومتطلبات الحياة للعاملين بالمنظمات
(Brough , et al 2008) ونتيجة لذلك الإختلال فإن بيئة العمل في المنظمات تتأثر تتأثر

كبيرا يتمثل في ضعف الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب ، وزيادة معدل دوران العاملين (ترك العمل).

وهذا يؤكد وجود ارتباط وثيق بين الدافعية الكبيرة للعاملين نتيجة لتطبيق سياسات العمل الصديقة للأسرة وبين إشراك العاملين في العمل ورفع مستوي الأداء ، كما أن هذه السياسات قد تعد عاملا أساسيا في أنظمة الأداء العالي للعاملين بالمنظمات (Davis & Kalleberg 2002).

- النتائج :

- أولاً: نتائج الدراسة الميدانية :

من خلال النتائج النظرية التي تم التوصل إليها، ومن واقع الدراسات والأبحاث ذات العلاقة، فإنه يمكن عرض نتائج الدراسة الميدانية كما يلي:

١- إن أهم مصدر لتقديم خدمات ذات جودة عالية من المنظمات الحالية هو ما تمتلكه من المورد البشري الذي يمتلك المعرفة والمهارات الذهنية التي تحقق لها التفوق على المنافسين.

فقد أوضحت نتيجة إختبار الفرض الرئيس أن التوازن بين الحياة العملية والخاصة له تأثير إيجابي قوى وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة المقدمة من البنك التجاري الدولي فى جميع فروع البنك التى تهدف إلي تحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين بتلك الفروع، ولأن الإعتمادية علي الخدمات المقدمة، الإبتكار والتجديد في الخدمات المقدمة من خلال العاملين بالبنك هو أحد أهم مصادر رضا العملاء ، وهو ما يؤكد على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من البنك بواسطة المورد البشري الذي يعمل بالبنك ، وتكون النتيجة الطبيعية لممارسات لتحقيق التوازن بين الحياة العملية والخاصة التي يوفرها البنك للعاملين .

٢- فقد أوضحت نتيجة إختبار الفرض الأول أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين العمل والحياة و (الإعتمادية) علي الخدمات المقدمة من بالبنك التجاري الدولي CIB فى جمهورية مصر العربية.، فمن المنطقي أنه في ظل التوازن الذي يتحقق للموظف (مؤدي الخدمة) تكون درجة الإعتمادية علي هذه الخدمات عالية من قبل العملاء ، وهو ما تحقق من خلال الفرض الفرعي الأول .

٣- إن القرارات المتعلقة بالتوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة بأبعادها (نظام الأجازات، إجراءات العمل المرنة، الخدمات المقدمة للعاملين) هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، التي تؤدي إلي تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية ، فبعدما أوضحت نتيجة إختبار الفرض الفرعى الأول والثانى والثالث أن التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة له تأثير إيجابى قوى وذو دلالة إحصائية علي جودة الخدمة المصرفية المقدمة من البنك التجارى الدولي ، تكون نتيجة إختبار الفرض الرئيس نتيجة طبيعية ومنطقية وهى أن يوجد تأثير إيجابى ذو دلالة إحصائية بين تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة بالبنك التجارى الدولي CIB فى جمهورية مصر العربية جودة الخدمة المصرفية المقدمة من البنك التجارى الدولي.

- ثانيا الدراسة النظرية:

استناداً للمعلومات النظرية التي تم الاطلاع عليها من واقع الدراسات والأبحاث ذات العلاقة، ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، فإنه يمكن نتائج الدراسة النظرية على النحو التالى :

١- ليس هناك سياسات متكاملة فيما يخص التوازن بين العمل والحياة الخاصة وكثير من الممارسات متروكة للمنظمات بحسب رغبتها في مساعدة العاملين علي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة لهؤلاء العاملين .

٢- هناك غياب للهدف الإستراتيجي من تطبيق سياسات التوازن بين العمل والحياة الخاصة والمتمثلة في التنمية المستدامة للمنظمات عند كثير من المنظمات .

٣- من أكبر المسؤوليات الإجتماعية لأي منظمة تجاه المجتمع هو أن تساعد العاملين بها وهم جزء من هذا المجتمع على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة من خلال تطبيق هذه السياسات والتركيز علي الإبداع في تطوير ممارسات وسياسات غير رسمية جديدة تركز علي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة .

٤- بالرغم من وجود رغبة لدي كثير من المنظمات في مساعدة العاملين علي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة ، إلا أن المنظمات تتأثر بشكل كبير بالضغوط

- الخارجية سواء كانت في شكل قوانين عمل أو تشريعات أو المنافسة في هذا المضمار كجزء أساسي من المسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال .
- ٥- لا يكتفي بسن قوانين أو تشريعات، لابد أن يكون هناك رغبة من المنظمات لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة .
- ٦- التوصيات :

- بناء على النتائج التي توصل لها البحث، يوصي الباحث بالتوصيات التالية:
- ١- تدعيم وإثراء أنظمة الاجازات المخصصة للموظفين في مختلف المؤسسات بالمرونة والخيارات الواسعة ، وسن إجراءات من شأنها تسهيل حصول الموظف على إجازته المستحقة
 - دون أي مشاكل أو عراقيل حتى يشعر الموظف بالمرونة الكافية حيال اي حادث يتطلب منه الغياب عن العمل.
 - ٢- العمل على اعتماد سياسات رسمية داخل المنظمات من شأنها دعم الموظفين والموظفات في أوقات الأبوة والأمومة والحمل من اجازات ومساعدات برامج مخصصة وغيره من الخطوات التي تساعد الموظفين على تجاوز هذه الظروف بنجاح ينعكس إيجابيا على نجاحه الشخصي والوظيفي.
 - ٣- تشجيع وتفعيل أسلوب العمل الجماعي والمشاركة الوظيفية بين الموظفين داخل مكان العمل لتسهيل وتسريع إنجاز المهام.
 - ٤- إضفاء المرونة إلى وقت ومكان العمل في المنظمات واستغلال وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة في ذلك لتسهيل العمل في أي وقت ومن أي مكان للوظائف التي يناسبها ذلك.
 - ٥- تعزيز أسلوب المتابعة عن طريق حجم الانجاز دون تقييد الموظف بعدد ساعات عمل معينة أو مواعيد حضور وانصراف والذي من شأنه إضفاء مرونة كبيرة لاوقات العمل.
 - ٦- تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص في الحصول على المكافآت والترقيات دون الاعتبار لأي عوامل ليس لها علاقة بالعمل والذي من شأنه الحفاظ على الرضى الوظيفي والراحة النفسية للموظفين.

٧- حيث أن المنظمات يهتما في نهاية المطاف تأسيس وتطوير بيئة عمل صحية خالية من عوامل الصراع التي تقلل من مستوى رضى الموظفين وتضعف انتاجيتهم لابد من وجود آلية بالتعاون مع الموظفين لتحديد ما من شأنه تقليل مستويات ذلك الصراع ، هذه الآليات التي ل يمكن أن تتجح إلا بالتعاون بين الموظفين والمنظمات تحتاج إلى فتح كل ابواب المشاركة والايجابية بما يخدم بيئة العمل.

٨- حيث ان موضوع التوافق بين العمل والأسرة يتطلب المزيد من البحث فسيكون من الأفضل للباحثين العمل والتعاون للخروج بتصور شامل للاجابة عنالأسئلة التالية:

أ. ما هي السياسات أو الممارسات التي تساعد في تحقيق التوازن بين العمل والأسرة؟
ب. ما هي الفوائد المرجوة من تطبيق سياسات العمل الصديقة للأسرة سواءً للموظفين أو للمنظمات أو لمجتمع ككل؟

ج. ما هي المعوقات التي قد تعوق تطبيق سياسات العمل الصديقة للأسرة سواءً عند الموظفين أو عند المنظمات؟

د. ما هي الطرق وإجراءات التي تشجع المنظمات على تطبيق سياسات عمل صديقة للأسرة؟

٩- تجهيز دراسات حالة عن المنظمات التي تمارس بشكل إ اختياري سياسات العمل الصديقة للأسرة وابرز ذلك بما يساعد في تحسن الصورة الذهنية عن هذه المنظمات وبما يساعد في خلق ثقافة صداقة بين منظمات الأعمال و الأسرة..

- محددات الدراسة والمقترحات المستقبلية:

أختصر البحث على عينة عشوائية للمؤسسات الخدمية التي إستهدفت المصارف ، حيث شملت الدراسة علي عينة من العاملين بالبنك التجاري الدولي محافظات القاهرة الكبرى، مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة. كما إستخدمت الدراسة عميل البنك كمستفيد ومتملقى خدمة. ثم تناولت هذه الدراسة التوازن بين العمل والحياة الخاصة من خلال من خلال ابعادها(نظام لأجازات - إجراءات العمل المرنة - الخدمات المقدمة للعاملين) هذه الأبعاد قد لا تمثل أبعاد التوازن بين العمل والحياة الخاصة المختلفة فى أدبيات الدراسات السابقة أيضا إستخدم البحث جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعادها (الإعتيادية - الإبتكار والتجديد - رضا العملاء) هذه الأبعاد قد لا تمثل أبعاد جودة الخدمة المصرفية التي جاءت فى معظم أدبيات الدراسات السابقة كما ترغب هذه

الدراسة لإجراء دراسات أخرى يتم فيها استخدام أدوات أخرى تناول متغيرات بأبعاد أخرى على التوازن بين العمل والحياة الخاصة، وجودة الخدمة المصرفية .

- الأبحاث المستقبلية :
- إجراء دراسة مقارنة لأثر تطبيق سياسات وممارسات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة بين الذكور والاناث داخل مكان العمل.
- أثر تطبيق سياسات وممارسات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة علي الإبداع الوظيفي.
- أثر تطبيق سياسات وممارسات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة علي إدارة المواهب بالمنظمات .
- أثر تطبيق سياسات وممارسات الموازنة بين الحياة العملية والخاصة علي أداء أعضاء هيئة التدريس بالمنظمات التعليمية .

المراجع باللغة العربية :

- إدريس ، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٢-٢٠٠٣)، بحوث التسويق ، المنوفية : الدار الجامعية

المراجع باللغة الأجنبية :

- Parkes, L. P., & Langford, P. H. (2008). Work-life balance or work-life alignment? A test of the importance of work-life balance for employee engagement and intention to stay in organizations. *Journal of Management & Organization*, 14(3), 267-284.
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work-family balance. *Journal of vocational behavior*, 80(2), 266-275.
- Chao, L. (2005). For Gen Xers, it's work to live: Allowing employees to strike balance between job and life can lead to better retention rates. *Wall Street Journal*, 29, B6.
- Fine-Davis, M., McCarthy, M., Edge, G., & O'Dwyer, C. (2005). Work-life balance and Social Inclusion in Ireland: Results of a nationwide survey.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of vocational behavior*, 58(3), 414-435.
- Grzywacz, J. G., & Carlson, D. S. (2007). Conceptualizing work-family balance: Implications for practice and research. *Advances in developing human resources*, 9(4), 455-471.
- Shahid, M. N., Latif, K., Sohail, N., & Ashraf, M. A. (2011). Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad, Pakistan. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1(7), 38-47.
- Shahid, M. N., Latif, K., Sohail, N., & Ashraf, M. A. (2011). Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad, Pakistan. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1(7), 38-47.

- Avkiran, N. K., (1994), "Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking." *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, No. 6, 1994, pp. 10-18.
- - Bahia, K., and Nantel, J., (2000), " A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks.", *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, pp.84– 91
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance. *Journal of vocational behavior*, 80(2), 266-275.
- Allum, N., Sturgis, P., Tabourazi, D., & Brunton-Smith, I. (2008). Science knowledge and attitudes across cultures: A meta-analysis. *Public understanding of science*, 17(1), 35-54.
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance. *Journal of vocational behavior*, 80(2), 266-275.
- Grzywacz, J. G., & Carlson, D. S. (2007). Conceptualizing work—family balance: Implications for practice and research. *Advances in developing human resources*, 9(4), 455-471.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of vocational behavior*, 58(3), 414-435.
- Grzywacz, J. G., & Carlson, D. S. (2007). Conceptualizing work—family balance: Implications for practice and research. *Advances in developing human resources*, 9(4), 455-471.
- Chawla, D., & Sondhi, N. (2011). Assessing work-life balance among Indian women professionals. *Indian Journal of Industrial Relations*, 341-352.
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work–life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of management & organization*, 14(3), 323-327.
- Jenkins, S., Bhanugopan, R., & Lockhart, P. Organisational Adaptation Predictors and Work Life Balance Practices in Australian SMEs.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770.
- Quick, J. D., Henley, A. B., & Quick, J. C. (2004). The Balancing Act--At Work and At Home. *Organizational dynamics*.

-
- Jena, L. K., & Pradhan, R. K. (2014). Workplace spirituality and work-life balance: an empirical introspection in Indian manufacturing industries. *International Journal of Applied Psychology*, 4(4), 155-161.
 - Tariq, A., Aslam, H.D., Siddique, A. & Tanveer, A. (2012). Work-Life balance as a Best practice Model of Human Resource Management: A Win-Win Situation Tool for the Employees and Organizations.
 - Broers, Marjolein (2012): "Work-life balance: important for business", JAG 09/3347, Office of Fair and Safe Work Queensland, Queensland, Australia.
 - Islam, Siengthai, 2009 "Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone, pg 4,5,6"
 - Isamu, Yamamoto & Toshiyuki, Matsuura (2012): "Effect of Work- Life Balance Practices on Firm Productivity: Evidence from Japanese firm-level panel data" RIETI Discussion Paper Series 12-E-079, Keio University.
 - Naudé, Rosa, 2010 "Quality of work life of front office employees in selected accommodation" Mater research , North West University.
 - Nzimande, Judith, 2008 "Investigation Of Work-Life Balance In Organizations In Kwazulu-Natal: Comparison With The United Kingdom" Master Research, University Of Kwazulu-Natal, South Africa
 - Quality in Branch Banking.", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, No. 6, 1994, pp. 10-18.
 - Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1995). **Business Research Methods**, Chicago: Richard D. Irwin.