

The contribution of satisfaction antecedents to the satisfaction rate of the beneficiaries and the rate of their confidence in banking services – A comparative study between the Sudanese Commercial Farmer Bank branch at Al Qasr Street in Khartoum and Hay Al Arab branch in Omdurman –

Mohamed Sielkhatim Mohamed

Caravans Holding Group || Tabuk || KSA

Abstract: This study aims to determine the contribution of satisfaction antecedents (the level of expectations of the beneficiaries of the service before benefiting from it, the level of their perception of quality, the level of their perception of the value of the services, the level of quality of service elements dimensions) to the level of the beneficiaries' satisfaction with the services of each branch of the Sudanese Farmer Commercial Bank in Al- Qasr Street in Khartoum and in Hay Al Arab district in Omdurman. Also determining the contribution of the beneficiaries' satisfaction level to their loyalty to the services of both the Sudanese Farmer commercial Bank branches in Al Qasr Street in Khartoum and in Hay Al arab district in Omdurman. In this study, the descriptive and analytical approach was used with regard to the theoretical side, while the case study approach was adopted with regard to the field side, by applying the theoretical study on the case of the Sudanese Farmer commercial Bank both branches, Al Qasr Street in Khartoum and Hay Al arab district in Omdurman. The data were analyzed using the (SPSS) (Statistical Packages for Social Sciences) program. The study reached several results, the most important of which are: The contribution of the service quality components to the beneficiaries' satisfaction level with the services of Sudanese Farmer Commercial Bank branch of Hay Al Arab district in Omdurman, with a low rate (30.2%) compared to the contribution of the service quality components to the beneficiaries' satisfaction level with the services of Sudanese Farmer Commercial Bank branch of Al- Qasr Street in Khartoum, which showed a high percentage (60.4%). Several recommendations emanated from these results, the most important of which are: Making this research guide to create models for measuring levels of satisfaction and confidence in banking services in all branches of the Sudanese Farmer Commercial Bank, as well as implementing an effective monitoring system and writing reports on the implementation of the results and recommendations aimed at improving services and ensuring that they are applied as recommended.

Keywords: Index, Customer Satisfaction, The Sudanese Farmer Commercial Bank, Banking Services, Omdurman, Khartoum.

إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين ومعدل ثقتهم في الخدمات المصرفية
– دراسة مقارنة بين فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع
حي العرب بأمدردمان –

محمد سر الختم محمد

شركة القوافل القابضة || تبوك || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت هذا الدراسة إلى تحديد إسهام مسيرات الرضا (معدل تنبؤات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها، ومعدل ادراكهم الحسي بالجودة، ومعدل ادراكهم بقيمة الخدمات، ومعدل جودة أبعاد عناصر الخدمة) في معدل رضا المستفيدين عن خدمات كل من فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وبنك المزارع التجاري السوداني بحي العرب بأمر درمان. وأيضاً تحديد إسهام معدل رضا المستفيدين في معدل ثقمتهم في خدمات كل من فرع بنك المزارع السوداني بشارع القصر بالخرطوم وبنك المزارع السوداني فرع حي العرب بأمر درمان. في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، بينما تم الاعتماد منهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب الميداني وذلك من خلال اسقاط الدراسة النظرية على واقع بنك المزارع التجاري فرعي البنك شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأمر درمان. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية). فضلاً عن ذلك توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: إسهام عناصر جودة الخدمات في معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان بنسبة متدنية (30، 2%) مقارنة بإسهام عناصر جودة الخدمات في معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم والتي أظهرت نسبة عالية (60، 4%). كما انبثق من هذه النتائج عدة توصيات أهمها: جعل هذا البحث هادياً لإنشاء نماذج لقياس مستويات الرضا والثقة في الخدمات المصرفية في جميع فروع بنك المزارع التجاري السوداني، وأيضاً تطبيق نظام رقابي فعال وكتابة التقارير عن تطبيق النتائج والتوصيات الهادفة إلى تحسين الخدمات والتأكد من تطبيقها كما وصي لها.

الكلمات المفتاحية: مؤشر، بنك المزارع التجاري السوداني، رضا المستفيدين، الخدمة المصرفية، أمر درمان، الخرطوم.

المقدمة.

لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المصرفية، انتهجت هذه الدراسة نهج عدة مؤشرات حديثة منها مؤشر رضا العملاء الأمريكي عن الخدمات، فهو يركز بؤرة الضوء على أداء المؤسسات والشركات ويبرز حالها الانبي وحالها في مقبل الايام وحالها مقارنة بالمؤسسات والشركات التي تشابهها في مجال نشاطها، كما ويظهر عدم الأداء الاداري الأمثل من حيث وضع الخطط الاستراتيجية للشركات حيث يتضح هذا جلياً بعدم الاستفادة من موارد المنظمة لتقديم منتج بأعلى جودة وبأقل تكلفة، وعدم الاهتمام بالعميل، وعدم توفر الأساليب وطرق العمل النافذة لمراقبة العاملين بشأن إنجاز أعمالهم بالجودة التي تليق بسمعة ومكانة المنظمة. بالإضافة إلى ترقية فاعلية الخطط وتدعيم الاهتمام بالنتائج وتميز الخدمات (مشروع قياس أداء الأجهزة الحكومية الخدمية في السعودية، 2004: ص ص 92- 93). حديثاً أصبح إرضاء العملاء من السلع والخدمات وسيلة من وسائل التسويق التي تم تبنتها حديثاً كثير من دول العالم الغربي وبالأخص الولايات المتحدة الأمريكية وذلك لجذب المزيد من العملاء، حيث أصبحت جودة السلع والخدمات تؤثر بصورة فاعلة في إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم. مؤشر الرضا عن الخدمات المصرفية باعتباره أحد مؤشرات أداء الرقابة للخدمات المصرفية يعمل على توفير معلومات مفيدة يتم على ضوءها اتخاذ قرارات مهمة من قبل إدارة بنك المزارع التجاري السوداني. فتتناول الدراسة مداخل قياس الأداء في السوق السودانية للخدمات المصرفية ويمثلها بنك المزارع السوداني فرع الخرطوم، وفرع حي العرب بأمر درمان.

مشكلة الدراسة:

تلعب البنوك دوراً مهماً في اقتصاديات الدول، فالبنوك تقوم بأدوار عديدة ولعل أهم هذه الأدوار هو جذب الودائع من الودعين وتنميتها وذلك بتحويلها إلى المستثمرين من أجل الارتقاء بالأنشطة الاقتصادية وخلق فرص العمل للطامحين لأبناء الوطن وزيادة الناتج المحلي الاجمالي وتحسين الميزان التجاري بزيادة الصادرات، فكل ذلك يؤدي إلى اقتصاد مزدهر. ولكي تؤدي البنوك الدور المنوط بها بكفاءة وفعالية فعليها تقديم خدمات مصرفية بجودة

عالية وذلك لتحقيق الميزة التنافسية التي ترضي عملائها والحيلولة دون جعلهم عرضة للجذب من السوق المصرفية المنافسة، ويتأتى ذلك من خلال وجهة نظر العملاء ومؤشر رضاهم عن الخدمات المصرفية المقدمة اليهم وتحسين جودة الخدمات وفقا لرغباتهم، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة التعرف على مستوى تقييم المستفيدين من الخدمات المصرفية المقدمة لهم من فرع بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان وذلك من خلال توقعات المستفيدين للخدمة المصرفية قبل الاستفادة منها، وادراكهم الحسي بجودة الخدمات المصرفية، وادراكهم بقيمة الخدمات المصرفية، وجودة أبعاد عناصر الخدمة المصرفية.

أسئلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الاسئلة التالية:

- 1- إلى أي مدى تسهم مسيرات رضا المستفيدين عن خدمات فرع بنك المزارع التجاري بشارع القصر بالخرطوم (وهي: معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها، وادراكهم الحسي بجودة الخدمات، ومعدل ادراكهم الحسي لقيمتها ومعدل أبعاد عناصر الخدمة) في معدل رضاهم عن خدماته؟
- 2- إلى أي مدى تسهم مسيرات رضا المستفيدين عن خدمات فرع بنك المزارع التجاري بحي العرب بأمر درمان (وهي: معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها، وادراكهم الحسي بجودة الخدمات، ومعدل ادراكهم الحسي لقيمتها، ومعدل أبعاد عناصر الخدمة) في معدل رضاهم عن خدماته؟
- 3- إلى أي مدى يسهم معدل رضا المستفيدين عن خدمات فرع بنك المزارع التجاري بشارع القصر بالخرطوم في معدل ثقتهم في خدماته؟
- 4- إلى أي مدى يسهم معدل رضا المستفيدين عن خدمات فرع بنك المزارع التجاري بحي العرب بأمر درمان في معدل ثقتهم في خدماته؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

- 1- تحديد إسهام مسيرات الرضا (معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها، ومعدل ادراكهم الحسي بالجودة، ومعدل ادراكهم بقيمة الخدمات، ومعدل جودة أبعاد عناصر الخدمة) في معدل رضا المستفيدين عن خدمات كل من فرع بنك المزارع السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع البنك بحي العرب بأمر درمان.
- 2- تحديد إسهام معدل رضا المستفيدين في معدل ثقتهم في خدمات كل من فرع بنك المزارع السوداني بشارع القصر بالخرطوم وفرع البنك بحي العرب بأمر درمان.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

- 1- قياس رضا المستفيدين من الخدمات المصرفية يحفز البنك بتحسين وتطوير خدماته وذلك لكسب رضاهم وثقتهم والاحتفاظ بهم كعملاء دائمين، كما يعمل العميل الراضي على التسويق الشفهي الايجابي للبنك مما يجعله محورا لانجذاب مزيد من العملاء المحتملين.
- 2- تكمن أهمية تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية في نيل البنك على أهم أهدافه وهو البقاء ومن ثم التطور والنمو في خضم سوق مصرفية تتميز بالمنافسة والبقاء فيها للأجدر وهذا لن يتأتى الا باهتمام ادارة البنك برغبات وحاجات المستفيدين من خدماتها والعمل على تلبيتها بالسرعة والدقة المطلوبة.

- 3- دراسة رضا المستفيدين من الخدمات المصرفية توجد قاعدة للبيانات تستخدمها ادارة البنك للتعرف على جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين ومدى رضاهم عنها.
- 4- تجويد الأداء وتحسين الخدمات المصرفية بعد أخذ وجهة نظر المستفيدين من الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة ارباح البنك والذي ينعكس ايجابا على نمو الأرصدة المالية لحملة الأسهم.
- 5- هذه الدراسة توفر مرجع للمكتبة للدراسيين، كما أنها تفتح آفاق بحوث مستقبلية جديدة للدارسين وتسد ثغرة علمية.

حدود الدراسة:

سوف تقتصر هذه الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: معرفة إسهام معدل مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين عن الخدمات المصرفية بينك المزارع التجاري السوداني وإسهام معدل رضا المستفيدين في معدل ثقتهم في خدماته.
- الحدود البشرية: عملاء بنك المزارع التجاري السوداني بفرعي شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأم درمان.
- الحدود الزمانية: الفترة بين 2005م - 2016م هل الفترة صحيحة نعم
- الحدود المكانية: فرعي بنك المزارع التجاري السوداني بشارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأم درمان.

2- الدراسات السابقة:

- أجرى رفاه لعلو رهام زين الدين (2016) دراسة بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس. وهدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية في مدينة نابلس ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة الممثلة لجودة الخدمة المصرفية، وقد خلصت الدراسة إلى أن الأهمية النسبية لمستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية، تختلف من بعد لأخر فنجدها في أبعاد الأمان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جدا، لكنها بالمقابل لم تعط نفس الاهتمام للجوانب التطبيقية كالاستجابة لرغبات العملاء ومساعدتهم وتطوير الخدمة المقدمة لهم، وكذلك الاهتمام الشخصي بالعميل، وأهم توصيلتها بأن تتبنى إدارة البنك جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتميز، وأيضا أن تعمل الإدارة وباستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.
- كما أجرى خالد صالح عبود (2012) دراسة بعنوان: قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية- دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي. وهدفت الدراسة إلى تعرف مدى رضا العملاء عن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة، وأيضا إلى الكشف عن المنافع التي يمكن أن يحصل عليها بنك سورية الدولي الإسلامي من وراء قياس جودة خدماته، والعمل على تطويرها وصولاً إلى هدف أساس، ألا وهو زيادة حصته السوقية لتعظيم ربحيته، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إلى وجود " اختلاف " بين توقعات العملاء لأبعاد وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة وبين إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات بينك سوريا الدولي الإسلامي.
- أما الباحثة مايا بلاك (2016) أجرت دراسة بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك سورية والمهجر. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة باللموسية والاعتمادية والأمان والتعاطف والاستجابة في رضا العملاء في بنك سورية والمهجر عن طريق دراسة أبعاد جودة الخدمة المصرفية موضوع الدراسة. خلصت الدراسة إلى أن هناك تأثير معنويا لأبعاد جودة الخدمة المصرفية

المقدمة) الملموسية- -الاعتمادية -الأمان - الاستجابة) على رضا العملاء حيث عد متغير الملموسية هو الأكثر تأثير على رضا العملاء في حين أن متغير الأمان هو الأقل تأثير على الرضا بين المتغيرات الأربعة، ووجدت الدراسة أن ليس لمتغير التعاطف أثر ذو دلالة إحصائية على رضا العملاء. وبناءً على نتائج البحث قدم الباحث عدة توصيات منها الاهتمام بالمرافق وإضافة المعدات المادية المتطورة التي تلائم صورة البنك والحرص على تقديم الخدمة للعملاء ضمن المدة المحددة ومن المرة الأولى.

- وأجرى سام عبد القادر الفقهاء (2012) دراسة بعنوان: العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين. هدفت الدراسة إلى تفسير تأثير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المدركة بأبعادها جميعها، ودور صورة المصارف الإسلامية التي يدركها العملاء، وثقة العملاء في المصارف الإسلامية في رضاهم عن خدماتها من أجل الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد على تحسين الوضع التنافسي للمصارف الإسلامية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إحصائي معنوي لكل من الاعتمادية، والضمان في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية. في حين لم يكن هناك تأثير إحصائي معنوي لمتغيرات الملموسية، والاستجابة، والتعاطف في رضا العملاء. وأهم توصيات الدراسة العمل على تحسين مستوى الاستجابة، وتعاطف موظفي المصارف. وهذا يتطلب زيادة الاهتمام بتدريب موظفي المصارف الإسلامية وتثقيفهم لبناء المهارات الضرورية لديهم على صعيد خدمات العملاء، والمهارات الاتصالية.

- كما أجرى وسام محمد ناصر الكركي (2010) دراسة بعنوان: جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإدارة والزبائن وأظهرت أبرز النتائج ما يلي: أن درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين كانت عالية حول أثر الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين وذلك من حيث الأبعاد الخمسة (التجسيد، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) التي رسمت على أساسها الدراسة أهدافها. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بمنح المصارف بطاقات ائتمان لزبائنهم، وذلك لزيادة إقبال المواطنين للتعامل مع هذه المصارف والسعي إلى تمييز العاملين في المصارف في أدائهم مما يزيد من فرص التنافس في المصارف.

- وقام (2014) J.J. Nnafaratnaseelan and P ElangKumran بدراسة بعنوان: أثر الخدمة المصرفية على رضا عملاء بنك سيلون بسريلانكا. وتهدف الدراسة في بحث العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء من خلال مقياس الجودة SERVQUAL. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد علاقة إيجابية وطيدة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل، كما أظهرت الدراسة أن العاملين الرئيسيين اللذان يحددان جودة الخدمة بمصرف سيلون التجاري هما بعدي جودة الخدمة الموثوقية والتعاطف. وأوصت الدراسة بتوطيد علاقة التواصل بين إدارة البنك والعملاء لتحسين جودة الخدمة التي تلبى حاجات العملاء.

- أما (2013) Dsasikala فقد أجرى دراسة بعنوان: تأثير العوامل الديموغرافية على جودة الخدمة ورضا العملاء وولائهم في بنوك مقاطعة فلور الهندية. تهدف الدراسة إلى إيجاد علاقات تبادلية بين خصائص جودة الخدمة، ورضا العميل وولائه في القطاع المصرفي في مقاطعة فلور بالهند مع التركيز على أثر العوامل الديموغرافية. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: غالبية العملاء ينتابهم الشعور أن البنوك ليست لديها الحساسية الكافية في تقديم خدمات خاصة للعملاء المسنين أو المعوقين، حيث كان بإمكان البنوك تجهيز منافذ خدمات خاصة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. وأوصت الدراسة باهتمام البنوك بتقديم خدمات مصرفية بجودة عالية حتى تكسب رضا عملائها.

- وأجرى (2012) Bakhtiar Muhammad and Samraz Hafeez دراسة بعنوان: تأثير جودة الخدمة المصرفية، رضا العملاء وبرامج الولاء على ولاء العملاء - دراسة حالة القطاع المصرفي في باكستان. هدفت الدراسة إلى إيجاد تأثير لجودة الخدمة ورضا العملاء وبرامج الولاء على ولاء العملاء في القطاع المصرفي في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن جودة الخدمة، ورضا العملاء وبرامج الولاء من العوامل المهمة التي يمكن أن تزيد من ولاء العملاء تجاه البنوك التي يتعاملون معها ولكن العملاء غير راضين بالقدر الكافي عن خدمات البنوك العاملة في باكستان. ووصى الباحث بأهمية برامج الولاء ولكنها لا تحظى بتقدير كبير في القطاع المصرفي في باكستان، وبالتالي يمكن مواصلة إجراء البحوث حول كيفية تقديم البنوك لبرامج ولاء أفضل لعملائها الكرام.
- كما أجرى (2011) Hazlina Abdulkadir, et al دراسة بعنوان: تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء- دراسة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وخدمات الصراف الآلي في ماليزيا. وهدفت الدراسة إلى تحديد آثار الخدمات التي تقدمها البنوك الماليزية من عبر الإنترنت ومن خلال أجهزة الصراف الآلي في إرضاء المستفيدين من الخدمات المصرفية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم رضا العملاء عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وخدمات الصراف الآلي بالنسبة وفقا لمضامين أبعاد الجودة (servqual) والممثلة في الاستجابة والتخصيص والمرونة في تقديم الخدمة. وأهم توصيات الدراسة تمثلت في تحسين الخدمات التي لم يرضى عنها العملاء.
- أجرى (1997) Robert Johnston دراسة بعنوان: التعرف على محددات جودة الخدمة المصرفية في البنوك البريطانية - الأهمية والأثر. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أبعاد الجودة التي ترضي العميل هي التي تتميز بطبيعة خدمات غير ملموسة وهي الالتزام، والعناية، والكيافة، والرعاية، والود، والانتباه للعميل. أما الأبعاد التي لا ترضى العميل هي التي ترتبط بأوجه الخدمة الملموسة، أو التي تتعلق بالمسائل النظامية والتي تمثلت في: الجماليات، والنظافة، والأمن، والنزاهة، والوظيفية، والموثوقية. ووصى الباحث بزيادة الاهتمام بأبعاد الجودة والتي تمثلت في الجماليات والنظافة ومستوى الراحة ومضاعفة الجهود لا رضا العميل عن الخدمات المصرفية المقدمة له.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) ومقارنتها مع هذه الدراسة، فقد تبين أن هنالك أوجه اختلاف واتفاق من النواحي التالية:
- اتفقت جميع الدراسات السابقة مع هذه الدراسة على أهمية تحقيق الميزة التنافسية للفوز برضا العميل لمواجهة تحديات المنافسة وتحرير الأسواق ودخول منافسين جدد.
 - اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على قطاع الدراسة، حيث تمثل قطاع الدراسة في هذا البحث وفي كل الدراسات السابقة في القطاع المصرفي.
 - هذه الدراسة تختلف في الزمان والمكان عن كل الدراسات السابقة.
 - معظم الدراسات السابقة ركزت بشكل أساسي على تأثير أبعاد جودة الخدمة في الجودة الكلية للخدمة المصرفية بينما تفرد هذه الدراسة مساحة لمحاورة الرضا وبحث أثر الخدمات المصرفية في رضا المستفيدين، حيث استمدت منهجها من نموذج مؤشرات الرضا التي استخدمتها كل من الولايات المتحدة الأمريكية (ACSI)، وماليزيا (MCSI)، والسويد (SCSI)، والاتحاد الأوروبي (ECSI) في قياس رضا المستفيدين عن الخدمات.

- هذه الدراسة تبرز المنافسة التي تواجهها البنوك محل الدراسة مع مثيلاتها من البنوك الأخرى في البلدان التي أجريت فيها الدراسة، وذلك بمقارنة جودة خدماتها ومدى رضا العملاء عنها، بينما لم تبرز الدراسات السابقة تلك المنافسة.

ما يميز هذه الدراسة:

تكتسب هذا الدراسة تميزها بحيث أنها تعتبر أول دراسة من نوعها وعلى حسب علم الباحث تبحث في قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المصرفية وذلك بأخذ وجهة نظر المستفيدين ومؤشر رضاهم عن الخدمات المصرفية في السودان مستخدماً مؤشرات عالمية لقياس الرضا مثل مؤشر رضا المستفيدين الأمريكي (ACSI)، حيث لم تقع في يد الباحث دراسة في هذا المجال تتعلق برضا المستفيدين من الخدمات المصرفية مستخدمة مثل تلك المؤشرات.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج. كما تم استخدام الاستبانة كأداة من أدوات البحث العلمي المتلائمة مع منهج الدراسة من أجل الوصول إلى بيانات منقحة تمثل جميع مجتمع الدراسة تمثيلاً حقيقياً. ثم اختيار 130 عميل عشوائياً من كل فرع من فرعي بنك المزارع التجاري بشارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأمر درمان.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة يمثله عملاء بنك المزارع السوداني بفرعي شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بامدرمان، فقد تم توزيع العينة توزيعاً متساوياً ومن ثم اختيار 130 عميل عشوائياً من كل فرع من الفرعين حيث يبلغ عدد عملاء فرع شارع القصر بالخرطوم (2220) عميلاً حيث تمثل نسبة 6% من الحجم الكلي للمجتمع، ويبلغ عدد عملاء فرع حي العرب بأمر درمان (1950) عميلاً وتمثل 6.7% من الحجم الكلي للمجتمع، ومن خلال المسح الميداني لتجميع البيانات عن طريق الاستبيان المبني للغرض فإن الباحث يؤكد أنها ممثلة للمجتمع أفضل تمثيل ومعامل الصدق والثبات بواسطة البرنامج الإحصائي يؤكد ذلك. كيف ممثلة للمجتمع أفضل تمثيل العينة تجاوزت 10% وبالتالي تعد مقبولة فقط لأنك اخذت 260 والتمثيل الأفضل هو 351 مفردة ولكن يعتبر مقبول حجم العينة لتجاوزه 10%

معدل الاستجابة:

جدول (1): معدل استجابة المبحوثين

اسم فرع البنك	حجم العينة	العائد	معدل الاستجابة
فرع شارع القصر بالخرطوم	130	127	97.7%
فرع حي العرب بأمر درمان	130	127	97.7%
المجموع	260	254	97.4%

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م

يشير الجدول (1) إلى أنه تم توزيع عدد (260) استبانة على المبحوثين من عملاء فرعي بنك المزارع التجاري شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأمر درمان، حيث تم توزيع عدد (130) استبانة على عملاء كل فرع من فروع بنك المزارع التجاري الاثنان والمتمثلة في فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع حي العرب بأمر درمان، وكان العائد من

الاستبانات 127 استبانة من فرع شارع القصر بالخرطوم بمعدل استجابة (97.7%)، كما بلغ عدد الاستبانات العائدة من فرع حي العرب بأمر درمان (127) استبانة وبمعدل استجابة (97.7%).

الوصف الاحصائي لعينة الدراسة:

1- توزيع المبحوثين حسب فروع بنك المزارع التجاري:

لتوزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع حي العرب بأمر درمان حسب فروع البنك. فقد تم منح المبحوثين خيارات: بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وبنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان، وقد جاءت خياراتهم كما يوضحها الجدول (3/4).

جدول (2): توزيع المبحوثين حسب فروع بنك المزارع التجاري:

التكرار	%	
127	50	بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم
127	50	بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان
254	100	المجموع

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

يوضح الجدول (2) أن المشاركين في الدراسة (المبحوثين) والذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بلغ عددهم (127) عميلاً بنسبة (50%)، وبلغ عدد المبحوثين الذين يتعاملون مع البنك فرع حي العرب بأمر درمان (127) عميلاً بنسبة (50%).

2- توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان حسب الجنس:

لتوزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان حسب الجنس، فقد منحوا خيارات ذكر أو أنثى، وقد جاءت خياراتهم كما يوضحها الجدول (3).

جدول (3): توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان حسب الجنس.

الفرعان	فرع شارع القصر بالخرطوم	فرع حي العرب بأمر درمان	الفرعان	فرع حي العرب بأمر درمان	فرع شارع القصر بالخرطوم	الجنس
	%	%	التكرار	التكرار	التكرار	
ذكر	83.2	92.9	222	118	104	
أنثى	16.8	7.1	32	9	23	
المجموع	100	100	254	127	127	

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

يوضح الجدول (3) أن المبحوثين الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم من جنس الذكور يبلغ (104) عميلاً بنسبة (82.2%) وهو عدد كبير مقارنة مع أعداد الإناث حيث بلغ عددهم (23) عميلة بنسبة (16.8%).

كما يبين الجدول (3) أن المبحوثين الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان من جنس الذكور يبلغ (118) عميلاً بنسبة (92.9%) وهو عدد كبير مقارنة مع أعداد الإناث حيث بلغ عددهم (9) عميلة فقط بنسبة (7.1%).

وأيضاً يشير الجدول (3) أن المبحوثين الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري والممثل في فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان من جنس الذكور يبلغ (222) عميلاً بنسبة (87.4%) وهو عدد كبير مقارنة مع أعداد الإناث حيث بلغ عددهم (32) عميلة بنسبة (12.6%).

فيمكننا القول إن الغالبية العظمى من عملاء بنك المزارع التجاري بفرعي شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأمر درمان هم من فئة الذكور. وبذلك يمكننا الاستنتاج، أن الذين يتحملون عبء المعيشة ويكدحون ويسعون في زيادة دخل الأسر من عملاء البنك غالبيتهم من الذكور.

جدول (4): توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	فرع شارع القصر بالخرطوم		فرع حي العرب بأمر درمان		الفرعين	فرع حي العرب بأمر درمان	
	التكرار	%	التكرار	%		التكرار	%
متزوج	76	59.8	118	92.2	194	76.4	
أعزب	51	40.2	9	7.8	60	23.6	
المجموع	127	100	127	100	254	100	

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م. يشير الجدول (4) أن المبحوثين المتزوجون الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم قد بلغ عددهم (76) عميلاً بنسبة (59.8%)، بينما بلغ عدد العزاب (51) عميلاً بنسبة (40.2%).

كما يبين الجدول (4) أن المبحوثين المتزوجون الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان قد بلغ عددهم (118) عميلاً بنسبة (92.2%)، بينما بلغ عدد العزاب (9) عملاء فقط بنسبة (7.8%).

وأيضاً يشير الجدول (4) أن المبحوثين المتزوجون الذين لديهم تعامل مع بنك المزارع التجاري والممثل في فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع حي العرب بأمر درمان قد بلغ عددهم (194) عميلاً بنسبة (76.4%)، وهو عدد كبير مقارنة بالعزاب حيث بلغ عددهم (60) عميلاً بنسبة (23.6%).

ومما سبق نستنتج أن معظم عملاء بنك المزارع التجاري بفرعي البنك هم من المتزوجين، فلدَى المتزوجين ما يهمهم من تحمل عبء معيشة أبنائهم، فهم يتعاملون مع البنك سعياً منهم لرفع المستوى المعيشي لأسرهم.

3- توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المؤهل العلمي:

لتوزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم. وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المؤهل العلمي. فقد تم منح المبحوثين خيارات دون الثانوي، ثانوي، جامعي، ماجستير، دكتوراه. وقد جاءت خياراتهم كما يوضحها الجدول (5)

جدول (5): توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم. وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	فرع شارع القصر بالخرطوم	فرع حي العرب بأمر درمان	فرع شارع القصر بالخرطوم	فرع حي العرب بأمر درمان	فرع حي الفرعان	فرع حي الفرعان
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
	%	%	%	%	%	%
دون الثانوي	5	6	11	4	4.7	4.3
ثانوي	13	35	48	10.4	27.3	18.9
جامعي	79	74	153	63.2	58.6	60.3
ماجستير	21	9	30	16.8	16.8	11.8
دكتوراه	9	3	12	5.6	2.3	4.7
المجموع	127	127	254	100	100	100

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

يشير الجدول (5) أن المبحوثين الجامعيين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بلغ عددهم (79) عميلاً بنسبة (63.2%)، بينما بلغ عدد المبحوثين حملة الماجستير (21) عميلاً نسبة (16.8%) وهم في المرتبة الثانية من حيث العدد، فيلهم حملة الشهادة الثانوية بعدد (13) عميلاً نسبة (10.4%)، ثم فئة حملة شهادة الدكتوراه بعدد (9) عميل ونسبة (5.6%)، ثم أخيراً حملة شهادات دون الثانوي حيث بلغ عددهم (5) عميلاً نسبة (4%).

كما يبين الجدول (5) أن المبحوثين الجامعيين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان بلغ عددهم (74) عميلاً بنسبة (58.6%)، بينما بلغ عدد المبحوثين حملة الشهادة الثانوية بعدد (35) عميلاً نسبة (27.3%) وهم في المرتبة الثانية من حيث العدد، فيلهم حملة شهادة الماجستير بعدد (9) عميلاً نسبة (16.8%)، ثم حملة شهادات دون الثانوي بعدد (6) عميل ونسبة (4.7%)، ثم أخيراً حملة شهادة الدكتوراه حيث بلغ عددهم (3) عملاء نسبة (2.3%) وأيضاً يشير الجدول (5) أن المبحوثين الجامعيين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري والممثل في فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان بلغ عددهم (153) عميلاً بنسبة (60.3%)، بينما بلغ عدد توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع المبحوثين حملة الشهادة الثانوية (48) عميلاً نسبة (18.9%) وهم في المرتبة الثانية من حيث العدد، فيلهم فئة الماجستير بعدد (30) عميلاً نسبة (11.8%)، ثم فئة الذين يحملون شهادة الدكتوراه حيث بلغ عددهم (12) عميلاً نسبة (4.7%)، وأخيراً فئة دون الثانوي حيث بلغ عددهم (11) عميلاً نسبة (4.3%).

ومما سبق نستنتج أن حملة الشهادة الجامعية ربما يطمحون لزيادة دخلهم ليعينهم في المستقبل على مصاريف الزواج والمصاريف الأسرية فيما بعد. لذلك هم يمثلون النسبة الأعلى لعملاء البنك، ويلهم في النسبة حملة الشهادة الثانوية، حيث أنهم يتوجهون لسوق العمل بدلاً من الذهاب إلى الجامعة لإكمال دراستهم، فلعلهم هم الفئة الأكثر نشاطاً في الأعمال التجارية مما يزيد حاجتهم في المعاملات المصرفية.

التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع السوق بالخرطوم بحري، وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المهنة. لتوزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع السوق بالخرطوم بحري، وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المهنة. فقد تم منح المبحوثين خيارات موظف حكومي، موظف قطاع خاص، أعمال حرة، أخرى. وقد جاءت خياراتهم كما يوضحها الجدول (6).

جدول (6): توزيع المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر. وفرع السوق بالخرطوم بحري، وفرع حي العرب بأمر درمان حسب المهنة.

المهنة	فرع شارع القصر بالخرطوم		فرع حي العرب بأمر درمان		الفرعان
	التكرار	%	التكرار	%	
موظف حكومي	42	33.6	53	20.9	8.7
موظف قطاع خاص	43	34.4	61	24	14.2
أعمال حرة	30	23.2	124	48.8	74
أخرى	12	8.8	16	6.3	3.1
المجموعة	127	100	254	100	100

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

يوضح الجدول (6) أن المبحوثين الذين يعملون بالقطاع الخاص ويتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم قد بلغ عددهم (43) عميلاً نسبة (34.4%)، ويلهم المبحوثين الذين يعملون بالقطاع الحكومي حيث بلغ عددهم (42) عميلاً نسبة (33.6%)، ثم يلهم المبحوثين الذين يعملون بأعمال حرة بعدد (30) عميلاً نسبة (13.2%)، وأخيراً المبحوثين الذين يعملون بأعمال أخرى قد بلغ عددهم (12) عميلاً نسبة (8.8%).

ويبين الجدول (6) أن المبحوثين الذين يعملون بأعمال حرة ويتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان قد بلغ عددهم (94) عميلاً نسبة (74%)، ويلهم المبحوثين الذين يعملون بالقطاع الخاص حيث بلغ عددهم (18) عميلاً نسبة (14.2%)، ثم يلهم المبحوثين الذين يعملون بقطاع الحكومة بعدد (11) عميلاً نسبة (8.7%)، وأخيراً المبحوثين الذين يعملون بأعمال أخرى قد بلغ عددهم (4) عميلاً نسبة (3.1%).

وأيضاً يوضح الجدول (6) أن المبحوثين الذين يعملون بأعمال حرة ويتعاملون مع بنك المزارع التجاري والممثل في فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان قد بلغ عددهم (124) عميلاً نسبة (48.8%)، ويلهم المبحوثين الذين يعملون بالقطاع الخاص حيث بلغ عددهم (61) عميلاً نسبة (24%). ثم يلهم المبحوثين الذين يعملون بالقطاع الحكومي بعدد (53) عميلاً نسبة (20.9%). وأخيراً المبحوثين الذين يعملون بأعمال أخرى قد بلغ عددهم (16) عميلاً نسبة (6.3%).

ومما سبق نستنتج أن عملاء البنك الذين يعملون بأعمال حرة هم الفئة الأعلى نسبة تعاملاً مع فرعي البنك، ولعل السبب يعود إلى ارتفاع دخلهم مقارنة مع المهن الأخرى.

- توزيع المبحوثين حسب نوع الخدمة المقدمة من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأمر درمان: لتوزيع المبحوثين حسب نوع الخدمة المقدمة من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع السوق بالخرطوم بحري، وفرع حي العرب بأمر درمان، فقد منح المبحوثين خيارات الخدمات المصرفية المقدمة من بنك المزارع التجاري بالفروع الثلاث لاختيار الخدمات التي يتلقونها من فروع البنك الثلاث وهي:

حسابات الأفراد. محفظة الخريجين، صندوق المستثمر. التحويل. الخدمات الالكترونية تمويل السيارات. التمويل العقاري. التمويل الأصغر. خطابات الضمان. الاعتماد. حسابات الشركات، صيغ التمويل، خدمة متعددة، وقد كانت خياراتهم كما يوضحها الجدول (7).

جدول (7): توزيع المبحوثين حسب نوع الخدمة المقدمة من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم

وفرع حي العرب بأمر درمان:

نوع الخدمة المقدمة	فرع شارع القصر بالخرطوم		فرع حي العرب بأمر درمان		الفرعان
	التكرار	%	التكرار	%	
حسابات الأفراد	30	24	47	13.4	18.5
محفظة الخريجين	6	4.8	9	2.4	3.5
صندوق المستثمر	3	2.4	3	0	1.2
التحويل	17	13.6	29	9.4	11.5
الخدمات الالكترونية	2	1.6	3	0.8	1.2
تمويل السيارات	7	5.6	8	0.8	3.1
التمويل العقاري	4	3.2	4	0	1.6
التمويل الأصغر	8	6.4	9	0.8	3.5
خطابات الضمان	1	0.8	1	0	0.4
الاعتماد	1	0.8	1	0	0.4
حسابات الشركات	12	9.6	14	1.6	5.5
صيغ التمويل	3	2.4	4	0.8	1.6
خدمة متعددة	33	24.8	122	70	48
المجموع	127	100	254	100	100

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

يشير الجدول (7) أن المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم في خدمة متعددة هم الأغلبية حيث بلغ عددهم (33) عميلاً بنسبة (24.8%)، وتلهم الفئة التي لديها حسابات أفراد بعدد (30) عميلاً بنسبة (24%)، ثم تأتي فئة الذين يستخدمون خدمة التحويل بعدد (17) عميلاً بنسبة (13.6%) في المرتبة الثالثة، وتلهم فئة حسابات الشركات حيث بلغ عددهم (12) عميلاً بنسبة (9.6%)، ثم تلهم فئة التمويل الأصغر بعدد (8) عملاء بنسبة (6.4%)، ويأتي بعد ذلك مرتبة المبحوثين الذين يتعاملون مع البنك في خدمة تمويل السيارات فبلغ عددهم (7) عملاء بنسبة (5.6%)، ثم تلهم فئة التمويل العقاري وبعدد (4) عملاء بنسبة (3.2%). ثم تأتي بعدهم في المرتبة فنتي صندوق المستثمر وصيغ التمويل وبعدد (3) عملاء لكل فئة بنسبة (2.4%) لكل منهما أيضاً، وتأتي فنتي خطابات الضمان والاعتماد في المرتبة الأخيرة بعدد (1) عميل لكل منهما بنسبة (0.8%) لكل منهما أيضاً.

يوضح الجدول (7) أن المبحوثين الذين يتعاملون مع بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان في خدمة متعددة هم الأغلبية حيث بلغ عددهم (89) عميلاً بنسبة (70%)، وتلهم الفئة التي لديها حسابات أفراد بعدد (17) عميلاً بنسبة (13.6%)، ثم تأتي فئة الذين يستخدمون خدمة التحويل بعدد (12) عميلاً بنسبة (9.4%)، ثم تلهم فئة محفظة الخريجين بعدد (3) عميلاً بنسبة (2.4%) وتلهم فئة حسابات الشركات حيث بلغ عددهم (2) عميلاً بنسبة

(1.6%)، ثم تليهم في المرتبة الأخيرة فئات التمويل الأصغر وخدمة تمويل السيارات والخدمات الإلكترونية وصيغ التمويل بعدد (1) عميلاً لكل خدمة ونسبة (0.8%) لكل خدمة أيضاً.

يبين الجدول (7) أن المبحوثين الذين يتعاملون مع البنك والممثل في فرع شارع القصر بالخرطوم وفرع حي العرب بأم درمان في خدمات متعددة هم الأغلبية حيث بلغ عددهم (122) عميلاً بنسبة (48%)، وتليهم الفئة التي لديها حسابات أفراد بعدد (47) عميلاً بنسبة (18.5%)، ثم تأتي فئة الذين يستخدمون خدمة التحويل بعدد (29) عميلاً بنسبة (11.5%) في المرتبة الثالثة، وتليهم فئة حسابات الشركات حيث بلغ عددهم (14) عميلاً بنسبة (5.5%)، ثم تليهم فئتي محفظة الخرجين والتمويل الأصغر بعدد (9) عميلاً لكل منهما ونسبة (3.5%) لكل منهما أيضاً، ثم فئة تمويل السيارات بعدد (8) عملاء ونسبة (2.4%)، ويأتي بعد ذلك مرتبة المبحوثين الذين يتعاملون مع البنك في خدمة التمويل العقاري وصيغ المويل فبلغ عددهم (4) عملاء لكل منهما ونسبة (2.1%) لكل منهما، ثم تليهم فئتي صندوق المستثمر والخدمات الإلكترونية بعدد (3) عملاء لكل منهما ونسبة (1.2) لكل منهما، وتأتي فئتي خطابات الضمان والاعتماد في المرتبة الأخيرة بعدد (1) عميل لكل منهما ونسبة (0.3%) لكل منهما أيضاً.

نلاحظ مما سبق أن بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم يتميز عن فرع حي العرب بأم درمان بتقديمه كافة خدمات بنك المزارع التجاري لعملائه.

الأوزان النسبية للاستبانة: تم تحويل مقياس الاستبانة الذي يتكون من مقياس ليكرد الذي يحمل الأوزان

من

(1 - 10) إلى أوزان نسبية مستمرة وفقاً للمعادلة التالية:

$$\frac{X-1}{10-1}$$

حيث (X) = الوسط الحسابي، و(10-1) = مدى المقياس = 9.

وذلك بغرض إجراء الاختبارات الإحصائية لمقياس جوهري الفروقات والعلاقات في مستويات محاور رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في بنك المزارع التجاري بفرع شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأم درمان وفقاً للخصائص الشخصية.

صدق الاستبانة:

بعد التعديل السايكمترى تم توزيع الاستبانة على خبراء في مجال إدارة الأعمال والتسويق والإحصاء ومناهج البحث، وبناءً على وجهة نظرهم فقد تم تعديل بعض الصياغات وتبسيطها لتتماشى مع عملاء البنوك في السودان.

ثبات الاستبانة:

تم توزيع 40 استبانة على عينة من عملاء فرعي بنك المزارع التجاري (بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وفرع حي العرب بأم درمان)، بغرض قياس اتساق متغيرات محاور الدراسة وتم جمعها وإدخالها في برنامج SPSS حيث تم استخراج ما يعرف بالفاكرونباخ والبالغ فيها (89%) مما يدل على مدى اتساق محاور الاستبانة وقوتها لتحقيق أهداف الدراسة. وهذا يشير إلى أن ثبات الاستبانة مرتفع جداً، كما تم حسابه لكل من متغيرات محور الرضا، ومتغيرات مسيرات الرضا (يشمل متغيرات عناصر جودة الخدمات المصرفية والإدراك الحسي للجودة والإدراك الحسي للقيمة). ومتغيرات محور نتائج الرضا (متغيرات محور الثقة ومحور الشكاوي). وتعد هذه النسب عالية ومناسبة ومؤشراً جيداً للاتساق الداخلي لأداة جمع البيانات - انظر الجدول (8).

جدول (8): حساب متغيرات محاور الاستبانة

معامل الفا كرونباخ	محور الرضا
%86	محور الرضا (يتكون من ثلاثة متغيرات)
%95	محور مسيرات الرضا (يشمل متغيرات عناصر جودة الخدمات المصرفية، والإدراك الحسي للجودة، والإدراك الحسي للقيمة)
%80	محور نتائج الرضا (متغيرات محور الثقة ومحور الشكاوي)
%89	معامل الفا كرونباخ لجميع المتغيرات

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م

أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجة الإحصائية التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج (SPSS) وذلك على النحو

التالي:

أولاً: وصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث.

ثانياً: وصف محاور مؤشر الرضا (مستويات رضا العملاء، والإدراك الحسي بجودة الخدمات المصرفية، والإدراك الحسي بقيمة الخدمات المصرفية، وتوقعات العملاء للخدمات المصرفية قبل الاستفادة منها. وثقتهم في الخدمات المصرفية المقدمة إليهم، وعناصر جودة الخدمات المصرفية) وذلك باستخراج النسب، والمتوسطات، وانحرافاتها المعيارية، ومن ثم استخراج مؤشرات رضا العملاء الناتج عن متوسط المستويات السابقة الذكر وتقديرها في المجتمع لكل من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر، وفرع حي العرب بأمر درمان.

ثالثاً: تحويل الأوساط الحسابية إلى نسب مئوية باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{النسبة المئوية} = (1 - \text{الوسط الحسابي}) / (\text{مدى المقياس} - 1) \times 100\%$$

رابعاً: الإجابة عن التساؤلات وذلك باستخدام سلسلة من الاختبارات الإحصائية لقياس جوهرية الفروقات والعلاقات في مستويات محاور رضا العملاء عن الخدمات المصرفية بينك المزارع التجاري بفرع شارع القصر بالخرطوم وحي العرب بأمر درمان. وفقاً للخصائص الشخصية (الجنس، المؤهلات العلمية، الحالة الاجتماعية، نوع الخدمة المصرفية، والمهنة) ومنها اختبار مانويتني وكروسال والس، وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعرفة أثر مسيرات الرضا في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية وفي ثقتهم في الخدمات.

4- عرض النتائج ومناقشتها.

نتائج أسئلة البحث:

دراسة مدى إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا وثقة العملاء في الخدمات المصرفية لبنك المزارع التجاري والممثل في فرع بنك شارع القصر بالخرطوم وفرع البنك بحي العرب بأمر درمان:

هنا يتم التركيز على مدى إسهامات مسيرات الرضا وهي: عناصر جودة الخدمات المصرفية، معدل الإدراك الحسي بالجودة، ومعدل الإدراك الحسي بالقيمة، ومعدل توقعات العملاء للخدمات المصرفية قبل الاستفادة منها في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية، ودراسة مدى إسهام معدل رضا ومسيرات الرضا في معدل ثقة العملاء في الخدمات المصرفية لكل من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وبنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان. ولكي نتعرف على مدى إسهام معدلات مسيرات الرضا في معدل رضا العملاء عن الخدمات المصرفية في

كل من بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وبنك المزارع التجاري حي العرب بأمر درمان فقد تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد (الانحدار التدريجي Stepwise) لكل فروع بنك المزارع التجاري محل الدراسة على حدة وهي: بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان كما يلي:

أ- إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم:

جدول (9): نتائج تحليل التباين (ANOVA) الانحدار المتعدد لمعرفة إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

نموذج الانحدار:		المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	القيمة الاحتمالية
الثابت.	معدل عناصر جودة الخدمة.	الانحدار	298.52	3	99.51	59.89	0.00
		البواقي	187.74	113	1.66		
		المجموع	486.26	116			
ملخص معاملات النموذج (Coefficient)							
نموذج الانحدار:	B	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	التغير في معامل التحديد (R2change)	معامل التحديد التراكمي		
الثابت.	0.580	0.825	0.411				
معدل عناصر جودة الخدمة.	0.772	6.94	0.00	0.604	0.604		
معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات.	0.114	1.295	0.198	0.075	0.679		
معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها.	0.169	1.784	0.077	0.016	0.715		

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016

توضح نتائج تحليل التباين في الجدول (9) إلى وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (معدل عناصر جودة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها) والمتغير التابع (معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع الخرطوم). (العلاقة الخطية جوهرية عند مستوى معنوية (0.05)، أي أن القيمة الاحتمالية (0.00) أقل من مستوى معنوية (0.05)).

ويوضح ملخص المعاملات في الجدول (9) إلى أن معامل معدل عناصر جودة الخدمة قد بلغ نحو (0.772)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بالقيمة قد بلغ نحو (0.114)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات قد بلغ (0.178)، ومعامل معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها قد بلغ نحو (0.169) وجميعها تختلف عن (الصفري) (الفرق جوهرية عند مستوى معنوية (0.05)، وأن معامل التحديد التراكمي قبل بلغ (0.715) وهذا يعني أن معدل عناصر جودة الخدمات ومستوى الإدراك الحسي بقيمة الخدمات ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة، منها تفسر مجتمعة نحو (71.5%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع الخرطوم الرئيسي، أي أن معدلات مسيرات الرضا تسهم مجتمعة بما يقارب (71.5%) من رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

وأكثر تفصيلاً يشير معامل التحديد التراكمي إلى أن معدل عناصر جودة الخدمات تفسر حوالي (60.4%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، أي إن معدل عناصر جودة خدمات بنك المزارع التجاري تسهم مجتمعة بنحو ما نسبته (60.4%) من معدل رضا العملاء عن خدماتها. وعند إضافة متغير معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات إلى نموذج الانحدار أحدث ذلك تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح قيمته (0.679)، وهذا يعني بأن متغيري (معدل عناصر الجودة، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات) يفسران نحو (67.9%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وبالنظر إلى عمود (التغير في معامل التحديد) بالجدول (9)، نجد أن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات قد أحدث تغيراً في معامل التحديد بلغ نحو (0.075)، وهذا يعني أن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات يفسر نحو (7.5%) من التباين في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، أي إن معدل الإدراك الحسي أسهم بما يقارب (7.5%) من معدل رضا العملاء عن خدماتها. وعند إضافة متغير معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات إلى نموذج الانحدار يحدث تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح قيمته (0.699)، وأيضاً عند إضافة متغير معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها إلى نموذج الانحدار يحدث تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح قيمته (0.715)، وهذا يعني بأن المتغيرات الأربعة لمسيرات الرضا (معدل عناصر جودة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها) تفسر مجتمعة نحو (71.5%) من تباين مستوى رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم، وبالنظر إلى عمود (التغير في معامل التحديد) بالجدول (9)، نجد أن معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها قد أحدث تغيراً في معامل التحديد بلغت قيمته نحو (0.016) وهذا يعني أن معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها يفسر نحو (1.6%) من التباين في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم أي إن معدل التوقعات قبل الاستفادة من الخدمة تسهم بنحو (1.6%) في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

ونخلص من التحليل بأن معدل عناصر جودة الخدمات في بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم تسهم في رضا العملاء عن خدماتها بنسبة (60.4%)، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات يسهم في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بنسبة (7.5%)، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم في رضا العملاء بنحو (2%) ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم في رضا العملاء بنحو (1.6%).

ومن بيانات الجدول (معاملات النموذج β) يمكن تكوين نموذج خطي بين إسهام مسيرات الرضا في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري مع ملاحظة أن ثابت النموذج لا يختلف عن الصفر (غير دال إحصائياً) وهو كما يلي:

$$Y=0.77X_1+ 0.11X_2 + 0.18X_3+0.17X_4.....(1)$$

Y = معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

ومسيرات الرضا هي:

X₁ = معدل عناصر جودة الخدمات ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

X₂ = معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

X₃ = معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

ب- إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان:

جدول (10): نتائج تحليل التباين (ANOVA) الانحدار المتعدد لمعرفة إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

القيمة الاحتمالية		القيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	نموذج الانحدار:
0.010	3.98	57.24	3	171.73	الانحدار	الثابت.	
		14.37	119	1710.35	البواقي	معدل عناصر جودة الخدمة.	
			122	1882.08	المجموع	معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات. معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات. معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها.	
ملخص معاملات النموذج (Coefficient)							
معامل التحديد التراكمي	التغير في معامل التحديد (R2change)	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت)	β	نموذج الانحدار:		
		0.568	0.572	1.557	الثابت.		
0.302	0.302	0.003	3.054	0.835	معدل عناصر جودة الخدمة.		
0.321	0.019	0.082	0.934	0.242	معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات.		
0.343	0.022	0.030	4.8	0.165	معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات.		
0.363	0.02	0.040	2.3	0.137	معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها.		

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م.

تشير نتائج تحليل التباين في الجدول (10) إلى وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (معدل عناصر جودة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها) والمتغير التابع (معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان). (العلاقة الخطية جوهرياً عند مستوى معنوية (0.05)، أي أن القيمة الاحتمالية (0.01) أقل من مستوى معنوية (0.05)).

ويوضح ملخص المعاملات في الجدول (10) إلى أن معامل معدل عناصر جودة الخدمة قد بلغ نحو (0.835)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بالقيمة قد بلغ نحو (0.242). ومعامل معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات قد بلغ نحو (0.165)، ومعامل معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها قد بلغ نحو (0.137) وجميعها تختلف عن (الصفري) (الفرق جوهرياً عند مستوى معنوية (0.05)، وأن معامل التحديد التراكمي قبل بلغ (0.363) وهذا يعني أن معدل عناصر جودة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة، معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، بأنها تفسر مجتمعة نحو (36.3%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان، أي أن معدل مسيرات الرضا تسهم مجتمعة بما يقارب (36.3%) من رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

وأكثر تفصيلاً يشير معامل التحديد التراكمي إلى أن معدل جودة الخدمات تفسر حوالي (30.2%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان، أي إن معدل عناصر جودة خدمات بنك المزارع التجاري تسهم مجتمعة بنحو ما نسبته (30.2%) من معدل رضا العملاء عن خدماتها. وعند إضافة متغير معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات إلى نموذج الانحدار أحدث ذلك تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح

قيمتها (0.321)، وهذا يعني بأن متغيري (معدل عناصر الجودة، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات) يفسران نحو (32.1%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان، وبالنظر إلى عمود (التغير في معامل التحديد) بالجدول (10)، نجد أن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات قد أحدث تغيراً في معامل التحديد بلغ نحو (0.019)، وهذا يعني أن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات يفسر نحو (1.9%) من التباين في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان، أي إن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات أسهم بما يقارب (1.9%) من معدل رضا العملاء عن خدماتها. وعند إضافة متغير (معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات) إلى نموذج الانحدار نجده قد أحدث تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح قيمته (0.343). أيضاً وعند إضافة متغير (معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها) إلى نموذج الانحدار فإنه يحدث تغيراً في معامل التحديد التراكمي لتصبح قيمته (0.363)، وهذا يعني بأن المتغيرات الأربعة لمسيرات الرضا (معدل عناصر جودة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، ومعدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها) تفسر مجتمعة نحو (36.3%) من تباين معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان، وبالنظر إلى عمود (التغير في معامل التحديد) بالجدول (10)، نجد أن معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها قد أحدث تغيراً في معامل التحديد بلغت قيمته نحو (0.03) وهذا يعني أن معدل التوقعات للخدمة قبل الاستفادة منها يفسر نحو (3%) من التباين في معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان أي إن معدل التوقعات قبل الاستفادة من الخدمة تسهم بنحو (2%) في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان.

ونخلص من التحليل بأن معدل عناصر جودة الخدمات في بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان تسهم في رضا العملاء عن خدماتها بنسبة (30.2%)، ومعدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات يسهم في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان بنسبة (1.9%). ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم في رضا العملاء بنحو (2.2%)، ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم في رضا العملاء بنحو (2%).

ومن بيانات الجدول (معاملات النموذج β) يمكن تكوين نموذج خطي بين إسهام مسيرات الرضا في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان مع ملاحظة أن ثابت النموذج لا يختلف عن الصفر (غير دال إحصائياً) وهو كما يلي:

$$Y=0.84M1+ 0.24M2 + 0.17M3+ 0.14M4.....(1)$$

Y = معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان.

ومسيرات الرضا هي:

Z_1 = معدل عناصر جودة خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان.

Z_2 = معدل الإدراك الحسي بقيمة خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان.

Z_3 = معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان.

Z_4 = معدل توقعات العملاء لخدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان قبل الاستفادة منها.

ج- إسهام مسيرات الرضا ومعدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم في مستوى ثقتهم:

جدول (11): نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار المتعدد لمعرفة (مسيرات الرضا ومعدل الرضا) في مستوى ثقة العملاء في خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم:

القيمة الاحتمالية		قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	نموذج الانحدار:
0.00	84.89	17844	6	95325.7	الانحدار	الثابت.	
		322.4	215	48231.6	البواقي	معدل رضا العملاء عن الخدمات.	
			221	143557.3	المجموع	معدل عناصر جودة الخدمة. معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات. معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها. معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات.	
ملخص معاملات النموذج (Coefficient)							
معامل التحديد التراكمي	التغير في معامل التحديد (R2change)	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت)	β	نموذج الانحدار:		
		0.827	0.426	1.580	الثابت.		
0.453	0.453	0.00	6.9	0.382	معدل رضا المستفيدين عن الخدمات.		
0.581	0.016	0.012	2.8	0.159	معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها.		
0.495	0.042	0.00	4.8	0.163	معدل الإدراك الحسي لجودة الخدمات.		
0.495	0.042	0.00	4.8	0.163	معدل عناصر جودة الخدمات.		
0.530	0.035	0.02	1.3	0.124	معدل الإدراك الحسي لقيمة الخدمات.		

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016 م.

أشارت نتائج تحليل التباين في الجدول (11) إلى وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (معدل رضا العملاء عن الخدمات، معدل عناصر جودة الخدمة، معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها) والمتغير التابع (معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم) (العلاقة الخطية جوهرياً عند مستوى معنوية (0.05)، أي أن القيمة الاحتمالية (0.00) أقل من مستوى معنوية (0.05)).

ويشير ملخص المعاملات في الجدول (11) إلى أن معامل معدل رضا العملاء عن الخدمات قد بلغ نحو (0.382). ومعامل معدل عناصر جودة الخدمة قد بلغ نحو (0.163)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات قد بلغ نحو (0.124)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات قد بلغ (0.188). ومعامل معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها قد بلغ نحو (0.159)، وجميعها تختلف عن (الصفير) (الفرق جوهري عند مستوى معنوية (0.05) انظر اختبار (ت)). كما أن معامل التحديد التراكمي قد بلغت قيمته نحو (0.581)، وهذا يعني أن معدل رضا العملاء عن الخدمات، ومعدل عناصر جودة الخدمة، معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات، ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم مجتمعة بحوالي (58%) في معدل ثقة العملاء في خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

ويوضح عمود التغيير في معامل التحديد في الجدول (11) إلى أن معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع الخرطوم الرئيسي يسهم في ثقتهم بنسبة (45.3%)، وأن معدل عناصر جودة الخدمة تسهم في ثقة عملاء بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بنسبة (4.2%)، وأن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات تسهم بنسبة (3.5%)، وأن معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم بنسبة (3.3%)، وأن معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم بنسبة (1.6%).

ومن بيانات الجدول (11) (معاملات النموذج β) يمكن تكوين نموذج خطي بين مدى إسهام مسيرات الرضا ومعدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم في معدل ثقتهم مع ملاحظة أن ثابت النموذج لا يختلف ع الصفر (غير دال إحصائياً) وهو كما يلي:

$$Y=0.38C1+ 0.16C2 + 0.12C3+0.18C4+16C5.....(1)$$

Y = معدل ثقة العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.
ومسيرات الرضا هي:

C_1 = معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

C_2 = معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

C_3 = معدل الإدراك الحسي لجودة الخدمات ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

C_4 = معدل عناصر جودة الخدمات ببنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم.

C_5 = معدل الإدراك الحسي لقيمة الخدمات.

د- إسهام مسيرات الرضا ومعدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان في مستوى ثقتهم:

جدول (12): نتائج تحليل التباين (ANOVA) للانحدار المتعدد لمعرفة (مسيرات الرضا ومعدل رضا المستفيدين) في معدل ثقة العملاء في خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمر درمان

القيمة الاحتمالية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	نموذج الانحدار:
0.00	76.82	16632	5	85323.1	الانحدار	الثابت.
		247.4	304	49251.3	البواقي	معدل رضا العملاء عن الخدمات.
			309	133457.4	المجموع	معدل عناصر جودة الخدمة. معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات. معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات. معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها.
ملخص معاملات النموذج (Coefficient)						
		معامل التغيير في معامل التحديد (R2change)	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت)	β	نموذج الانحدار:
			0.827	0.426	6.280	الثابت.
	0.643	0.643	0.00	6.9	0.422	معدل رضا العملاء عن الخدمات.
	0.667	0.024	0.01	4.8	0.243	معدل عناصر جودة الخدمة.

القيمة الاحتمالية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	نموذج الانحدار:
0.712		0.045	0.00	1.3	0.122	معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات.
0.742		0.030	0.03	3.6	0.162	معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات.
0.759		0.017	0.021	2.8	0.138	معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها.

المصدر: عمل الباحث استناداً للدراسة الميدانية 2016م

أشارت نتائج تحليل التباين في الجدول (12) إلى وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (معدل رضا العملاء عن الخدمات، معدل عناصر جودة الخدمة. معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات. معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات. معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها) والمتغير التابع (معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان) (العلاقة الخطية جوهرياً عند مستوى معنوية (0.05)، أي أن القيمة الاحتمالية (0.00) أقل من مستوى معنوية (0.05)).

وبشير ملخص المعاملات في الجدول (12) إلى أن معامل معدل رضا العملاء عن الخدمات قد بلغ نحو (0.422). ومعامل معدل عناصر جودة الخدمة قد بلغ نحو (0.243)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات قد بلغ نحو (0.122)، ومعامل معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات قد بلغ (0.162). ومعامل معدل توقعات المستفيدين للخدمة قبل الاستفادة منها قد بلغ نحو (0.138)، وجميعها تختلف عن (الصفري) (الفرق جوهرياً عند مستوى معنوية (0.05) انظر اختبار (ت)). كما أن معامل التحديد التراكمي قد بلغت قيمته نحو (0.759)، وهذا يعني أن معدل رضا العملاء عن الخدمات، ومعدل عناصر جودة الخدمة، معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات. ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات. ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم مجتمعة بحوالي (75.9%) في معدل ثقة العملاء في خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

وبوضوح عمود التغير في معامل التحديد في الجدول (12) إلى أن معدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان يسهم في ثقتهم بنسبة (64.3%)، وأن معدل عناصر جودة الخدمة تسهم في ثقة عملاء بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان بنسبة (2.4%). وأن معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات تسهم بنسبة (4.5%)، وأن معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم بنسبة (3.0%)، وأن معدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم بنسبة (1.7%).

ومن بيانات الجدول (12) (معاملات النموذج β) يمكن تكوين نموذج خطي بين مدى إسهام مسيرات الرضا ومعدل رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان في معدل ثقتهم مع ملاحظة أن ثابت النموذج لا يختلف عن الصفري (غير دال إحصائياً) وهو كما يلي:

$$Y=0.42K1+ 0.24K2 + 0.12K3+0.16K4+14K5.....(1)$$

Y = معدل ثقة العملاء في خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

ومسيرات الرضا هي:

K1 = معدل رضا العملاء عن الخدمات.

K2 = معدل عناصر جودة خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

K3 = معدل الإدراك الحسي بقيمة خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأم درمان.

K4 = معدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات ببنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمدردمان.

K5 = معدل توقعات العملاء للخدمات قبل الاستفادة منها ببنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمدردمان.

الخاتمة:

مناقشة النتائج:

- اختلفت نتائج إسهام مسيرات الرضا في معدلات الرضا عن الخدمات في كل من بنك المزارع السوداني فرع شارع القصر وبنك المزارع السوداني فرع حي العرب بأمدردمان. حيث اشارت النتائج إلى أن عناصر جودة الخدمات تسهم في رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري بفرع شارع القصر بالخرطوم بنسبة (60.4%)، وتسهم في رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع حي العرب بأمدردمان بنسبة (30.2%). ونستنتج من النتائج السابقة بأن عناصر جودة الخدمات التي شملتها هذه الدراسة غير كافية لذلك يمكن إضافة عناصر أخرى في بحوث قادمة مثل مواقف السيارات وغرف مخصصة للمدخنين وخلافه.
- أوضحت النتائج ضعف إسهام مسيرات الرضا في معدل رضا المستفيدين عن خدمات بنك المزارع التجاري بفرع البنك شارع القصر بالخرطوم والتي تتمثل في معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات حيث يسهم في رضا العملاء عن خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بنسبة (7.5%)، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم في رضا العملاء بنحو (2%) ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم في رضا العملاء بنحو (1.6%). فضعف معدلات الرضا يعني جاهزية العملاء للجذب من السوق المصرفية المنافسة وهذه النتيجة تجعلنا ننوه إلى أهمية إرضاء العملاء والاحتفاظ بهم حتى لا تجتذبهم السوق المصرفية المنافسة.
- بالنسبة لفرع البنك بحي العرب بأمدردمان أشارت النتائج بإسهام معدل الإدراك الحسي بقيمة الخدمات في رضا العملاء بنسبة (1.9%)، ومعدل الإدراك الحسي بجودة الخدمات تسهم في رضا العملاء بنحو (2.2%)، ومعدل توقعات العملاء للخدمة قبل الاستفادة منها تسهم في رضا العملاء بنحو (2%). وهذه النتيجة تؤكد أهمية إضافة محور عناصر جودة الخدمات إلى نموذج الاتحاد الأوربي الذي يعرف بمؤشر رضا المستفيدين الأوربي حيث أثبتت جدواها في تأثيرها في الرضا.
- كما أشارت نتائج الدراسة بأن رضا المستفيدين عن الخدمات المصرفية يؤثر في ثقة المستفيدين من خدمات بنك المزارع التجاري فرع شارع القصر بالخرطوم بنسبة (45.3%).
- بينما أوضحت النتائج بأن رضا المستفيدين عن الخدمات المصرفية يؤثر في ثقة المستفيدين من خدمات بنك المزارع التجاري بفرع حي العرب بأمدردمان بنسبة (64.3%).
- فمستوى الثقة كمتغير ضابط بين العلاقة بين مسيرات الرضا ومستوى الرضا تبين أن مستوى الرضا يؤثر تأثيراً إيجابياً (45.3%) في فرع شارع القصر بالخرطوم و(64%) في فرع حي العرب بأمدردمان) في ثقة المستفيدين من الخدمات المصرفية في الفرعين.

التوصيات والمقترحات:

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث يوصي الباحث ويقترح ما يلي:

- 1- جعل هذا البحث هادياً لإنشاء نماذج لقياس مستويات الرضا والثقة في الخدمات المصرفية في جميع فروع بنك المزارع السوداني.

- 2- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير أداء الخدمة ببنك المزارع التجاري.
- 3- تدريب مقدمي الخدمة المصرفية ببنك المزارع التجاري بما يتواءم مثل هذه المؤشرات للقياس وذلك لترقية الخدمة المصرفية ببنك المزارع التجاري.
- 4- تطبيق نظام رقابي فعال وكتابة التقارير عن تطبيق النتائج والتوصيات الهادفة إلي تحسين الخدمات والتأكد من تطبيقها كما وصي لها.
- 5- الاهتمام بالعملاء والعمل على ارضائهم وتحقيق رغباتهم حتى لا تجتذبهم السوق المصرفية المنافسة.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- بالك، مايا (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في بنك سورية والمهجر. بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي. غير منشور. الجامعة الافتراضية السورية.
- عبود، خالد؛ وقياس، علي كنعان قياس (2012). رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية (دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. 28(2). ص ص 551-572.
- الفقهاء، سام عبد القادر (2012). العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال. 8 (2). ص ص 236-263.
- الكركي، وسام محمد ناصر (2010). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن. جامعة الخليل. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي تخصص ادارة اعمال. هذه الرسالة استكمالاً لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال. غير منشورة. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة الخليل.
- لعلوح، رفاه وزين الدين، رهام (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس. دراسة لمتطلبات نيل درجة البكالوريوس. غير منشورة. تخصص ادارة أعمال. جامعة النجاح الوطنية.
- مشروع قياس أداء الأجهزة الحكومية الخدمية في المملكة العربية السعودية (2004). الرياض: معهد الإدارة العامة- مركز البحوث. ص ص: 92 – 93.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- D. sasikala (2013). impact of demographics on service quality, customer satisfaction and loyalty in the indian banking in vellore district. Asia Pacific Journal of Marketing & Management. 2 (6). pp102- 116.
- J.J., Nnafaratnaseelan and P, ElangKumran (2014). The impact of service quality on customer satisfaction; a special study of customers of commercial bank of ceylon plc trincomalee district. Reshaping Management and Economic Thinking through Integrating Eco- Friendly and Ethical Practices Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics. Faculty of Management and Finance. University of Ruhuna. Sri Lanka.

- Johnston, Robert (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: importance and effect. International Journal of Bank Marketing.15(4). pp 111- 116.
- Kadir Hazlina Abdul.et al (2011). Impact of service quality on customer satisfaction: Study of on line banking services in Malaysia. International Journal of Trade, Economics and Finance.2(1). pp1- 9.
- Muhammad, Bakhtiar and Hafeez, Samraz (2012). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. International Journal of Business and Social Science 3(16). pp200- 209.