**الإجراءات المنهجية للدراسة ونتائج الدراسة :**

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعناها علي قياس جودة الخدمة ورضا العملاء باختيار المصرف من حيث : أهداف الدراسة والمنهج المستخدم وتصميم الاستبانة وحساب صدقها وثباتها. ومن ثم الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل البيانات الدراسة. علي النحو الذي يوضحه العرض التالي:

**منهج الدراسة :**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج المسحي التحليلي وهو الذي يعتمد علي جمع الحقائق والمعلومات والبيانات بقصد وصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج.

**عينة الدراسة :**

تم استخدام المعادلات الإحصائية لتحديد الحد الادني المناسب لعينة دارسة (145).وبعد التطبيق حصلنا علي استبانة وتصميم صالحة للتحليل الاحصائي. وفيما يلي عرض لأهم خصائص عينة الدراسة:

**جدول1 توزيع أفراد العينة طبقا للنوع :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **النوع** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | ذكر | 100 | 69.0 | 69.0 | 69.0 |
| أنثي | 45 | 31.0 | 31.0 | 100.0 |
| Total | 145 | 100.0 | 100.0 |  |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 69% من أفراد العينة ذكور وهم أكبر نسبة مقارنة بباقي أفراد العينة.

A blue and red pie chart

Description automatically generated

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة طبقا للنوع.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statistics** | | |
| النوع | | |
| N | Valid | 145 |
| Missing | 0 |
| Mean | | 1.31 |
| Std. Deviation | | .464 |

يوضح الجدول أن المتوسط يعادل 1.31 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.464 وكلما قل الانحراف المعياري يدل علي عدم وجود فرق بين افراد العينة في النوع.

**جدول2 توزيع أفراد العينة طبقا للعمر:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العمر** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 20- and less than 30 | 18 | 12.4 | 12.4 | 12.4 |
| 30- and less than 40 | 72 | 49.7 | 49.7 | 62.1 |
| 40 - and less tahn 50 | 55 | 37.9 | 37.9 | 100.0 |
| Total | 145 | 100.0 | 100.0 |  |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 49.7% من أفراد العينة عمرهم ما بين 30-40 سنة وهي أكبر نسبة مقارنة بباقي أفراد العينة.

A graph with blue rectangular bars

Description automatically generated with medium confidence

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة طبقا للعمر.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statistics** | | |
| العمر | | |
| N | Valid | 145 |
| Missing | 0 |
| Mean | | 2.26 |
| Std. Deviation | | .664 |

يوضح الجدول أن المتوسط يعادل 2.26 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.664 وكلما قل الانحراف المعياري يدل علي عدم وجود فرق بين افراد العينة في العمر.

**جدول3 توزيع أفراد العينة طبقا لسنوات الخبرة:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **سنوات الخبرة** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 5 and less | 20 | 13.8 | 13.8 | 13.8 |
| 6-10 | 24 | 16.6 | 16.6 | 30.3 |
| More than10 | 101 | 69.7 | 69.7 | 100.0 |
| Total | 145 | 100.0 | 100.0 |  |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 69.7 % من أفراد العينة أكبر من 10سنوات خبرة وهم أكبر نسبة مقارنة بباقي أفراد العينة.

A graph with blue rectangular bars

Description automatically generated with medium confidence

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة طبقا لسنوات الخبرة.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statistics** | | |
| سنوات الخبرة | | |
| N | Valid | 145 |
| Missing | 0 |
| Mean | | 2.56 |
| Std. Deviation | | .725 |

يوضح الجدول أن المتوسط يعادل 2.56 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.725 وكلما قل الانحراف المعياري يدل علي عدم وجود فرق بين افراد العينة من حيث سنوات الخبرة.

**جدول4 توزيع أفراد العينة طبقا للحالة الاجتماعية :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الحالة الاجتماعية** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Unmarried | 34 | 23.4 | 23.4 | 23.4 |
| Married | 111 | 76.6 | 76.6 | 100.0 |
| Total | 145 | 100.0 | 100.0 |  |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 76.6 % من أفراد العينة متزوجين وهم أكبر نسبة مقارنة بباقي أفراد العينة.

A red and blue pie chart

Description automatically generated

يوضح الشكل توزيع أفراد العينة طبقا للحالة الاجتماعية.

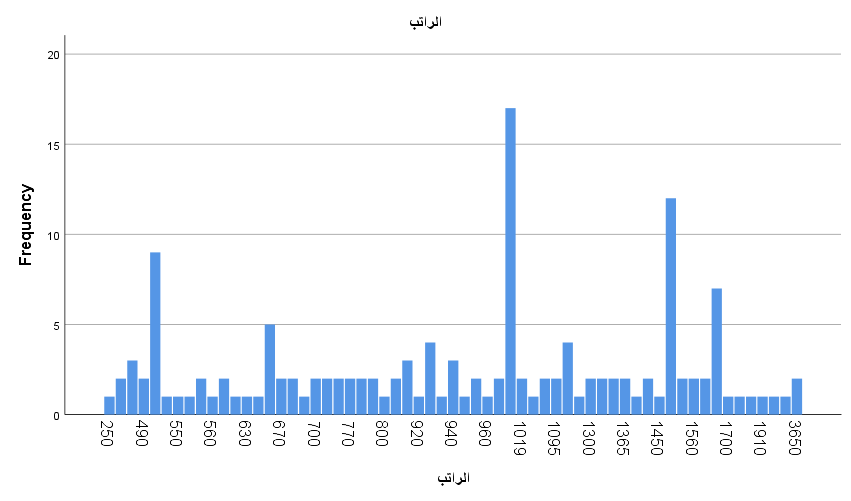
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statistics** | | |
| الحالة الاجتماعية | | |
| N | Valid | 145 |
| Missing | 0 |
| Mean | | 1.77 |
| Std. Deviation | | .425 |

يوضح الجدول أن المتوسط يعادل 1.77 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.425 وكلما قل الانحراف المعياري يدل علي عدم وجود فرق بين افراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية.

**جدول المتوسط الحسابي طبقا للراتب :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statistics** | | |
| الراتب | | |
| N | Valid | 145 |
| Missing | 0 |
| Mean | | 1059.16 |
| Std. Deviation | | 517.800 |

يوضح الجدول أن المتوسط يعادل 1059.16 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 517.800 وكلما قل الانحراف المعياري يدل علي عدم وجود فرق بين افراد العينة من حيث المؤهل الرواتب .



يوضح الشكل توزيع أفراد العينة طبقا للرواتب.

**2- ثبات المقياس :**

احتسب البحث مدي ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ ( Cronbach Alpha). ليتبين أن قيمة معامل ألفا تساوي 0.873 وهذا يدل علي مدي الثبات. علما أن قيمة معامل ألفا تتراوح بين 0 و 1وكلما اقتربت النتيجة من الواحد دلت علي وجود ثبات عالي. في حين أن اقترابها من الصفر يدل علي وجود درجة من الثبات أقل. وفي الجدول التالي يوضح ذلك.

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .873 | 21 |

**يوضح الجدول ادناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل العبارة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **العبارة** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** |
| **لدي المصرف معدات متطورة** | 4.11 | 0.77 |
| **مرافق المصراف جذابة ومريحة** | 3.64 | 1.01 |
| **مظهر العاملين بالمصرف انيق** | 4.01 | 0.93 |
| **مطبوعات المصرف تمتاز بالوضوح وجمال التصميم** | 3.95 | 0.94 |
| **يحافظ المصر ف على الوعو د المقدمة للعمال** | 3.11 | 1.20 |
| **عندما يواجه العميل مشكلة يجد االهتمام من قبل البنك** | 4.03 | 0.88 |
| **يقدم البنك خدماته بشكل صحيح من اول مرة** | 4.33 | 0.80 |
| **ينجز المصرف خدماته في الزمن المتفق عليه** | 4.17 | 0.77 |
| **يلتزم موظفو المصرف بالزمن الصحيح التمام الخدم** | 4.42 | 0.71 |
| **يقدم موظفو المصرف خدمات موثوقة** | 4.10 | 1.01 |
| **يسعى موظف و المصرف دائما الى خدمة العميل** | 4.03 | 0.88 |
| **لدى موظفو المصرف الوقت الكافة لالستجاة الى طلبات العمال** | 3.91 | 0.94 |
| **تصرفات موظفي المصرف تولد الثقة لدى العميل** | 3.55 | 1.16 |
| **يشعر العميل ب االمان اثناء القيام بالمعامالت لدى المصرف** | 2.75 | 1.18 |
| **يتعامل موظفو المصرف باحترام مع العمال** | 3.48 | 1.11 |
| **يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة لالزمة لالستجابة الستفسارات العمال** | 3.80 | 0.78 |
| **قراري باختيار المصرف للحصول على الخدمة كان حكيما** | 3.05 | 1.03 |
| **اشعر بالرضا الختياري لهذا المصرف لتلقي الخدمة** | 2.85 | 1.19 |
| **انا سعيد لتلقي الخدمة من هذا المصرف** | 3.70 | 0.96 |
| **اشعر بالرضا الكامل عن المصرف وخدماته** | 2.68 | 1.27 |
| **هذا المصرف حققت كل توقعاتي** | 3.8 | 1.04 |

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان المشكلات تظهر في ( مرافق المصراف غير جذابة ومريحة للجميع – لا يحافظ المصر ف على الوعو د المقدمة للعمال – لا يقدم موظفو المصرف خدمات موثوقة - تصرفات موظفي المصرف لا تولد الثقة لدى العميل - يشعر العميل ب الامان اثناء القيام بالمعاملات لدى المصرف - لا يتعامل موظفو المصرف باحترام مع العمال – لا يشعر بالرضا الاختياري لهذا المصرف لتلقي الخدمة ).

**توضح العلاقات الاتية وجود علاقة بين شعور العميل بالامان وتوافر المعرفة الازمة للاستجابة :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة لالزمة لالستجابة الستفسارات العما | يشعر العميل ب الامان اثناء القيام بالمعاملات لدى المصرف |
| يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة لالزمة لالستجابة الستفسارات العما | Pearson Correlation | 1 | .371\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 145 | 145 |
| يشعر العميل ب الامان اثناء القيام بالمعاملات لدى المصرف | Pearson Correlation | .371\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 145 | 145 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

يوضح الجدول التالي أن معامل الارتباط يعادل 0.371 مما يدل علي وجود علاقة طردية بين. حيث يدل علي وجود علاقة طردية بين **شعور العميل بالامان وتوافر المعرفة الازمة للاستجابة** كلما زاد توافر الاستجابة كلما زاد الشعور بالامان.

**توضح العلاقات الاتية وجود علاقة بين تطور المعدات وجذب المرافق للاخرين**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | لدي المصرف معدات متطورة | مرافق المصراف جذابة ومريحة |
| لدي المصرف معدات متطورة | Pearson Correlation | 1 | .352\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 145 | 145 |
| مرافق المصراف جذابة ومريحة | Pearson Correlation | .352\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 145 | 145 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

يوضح الجدول التالي أن معامل الارتباط يعادل 0.352 مما يدل علي وجود علاقة طردية بين تطور المعدات ولفت الانتباه لجذب العملاء.

**توضح العلاقات الاتية وجود علاقة بين الاستجابة اللازمة للاستفسارات والشعور بالرضا**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة لالزمة لالستجابة الستفسارات العما | اشعر بالرضا الختياري لهذا المصرف لتلقي الخدمة |
| يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة لالزمة لالستجابة الستفسارات العما | Pearson Correlation | 1 | .325\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 145 | 145 |
| اشعر بالرضا الختياري لهذا المصرف لتلقي الخدمة | Pearson Correlation | .325\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 145 | 145 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

يوضح الجدول التالي أن معامل الارتباط يعادل 0.325 مما يدل علي وجود علاقة طردية بين. حيث يدل علي وجود علاقة طردية بين **الاستجابة اللازمة للاستفسارات والشعور بالرضا** كلما زادت الاستجابة للاستفسارات زاد الشعور بالرضا.

**النتائج :**

مرافق المصراف غير جذابة ومريحة للجميع – لا يحافظ المصر ف على الوعو د المقدمة للعمال – لا يقدم موظفو المصرف خدمات موثوقة - تصرفات موظفي المصرف لا تولد الثقة لدى العميل - يشعر العميل ب الامان اثناء القيام بالمعاملات لدى المصرف - لا يتعامل موظفو المصرف باحترام مع العمال – لا يشعر بالرضا الاختياري لهذا المصرف لتلقي الخدمة.

**التوصيات :**

- أوصي ان يحافظ المصرف علي الوعود المقدمة للعملاء.

- أوصي ان يجد العميل الاهتمام عندما يواجه مشكلة.

- أوصي ان يقدم البنك خدماته بشكل صحيح.

- أوصي ان لا خلل فالوقت في انجاز خدماته.

- أوصي ان يقدم موظفو المصرف خدمات موثوقة.

- أوصي ان يكون لديهم الوقت الكافي للاستجابة الي طلبات العملاء.

- أوصي ان يشعر العميل بالامان اثناء القيام بالمعاملات.

- أوصي ان يكون التعامل بينهم باحترام.

- أوصي ان يتوافر المعرفة اللازمة للاستجابة للاستفسارات.

- شعور العميل بالرضا عن المصرف وخدماته.