

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء

دراسة ميدانية على العاملين بنك النيل الأزرق المشرق

للفترة من (2016م . 2018م)

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا والبحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف :

الدكتور/محمد إبراهيم عمر الحسن

إعداد الطالب :

زين العابدين عثمان إسماعيل

2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال الله تعالى :

﴿ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ

عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴿ صدق الله العظيم

سورة النساء الآية (113)

الإهداء

إلى أمي ،، والشوق يعصف ملامح من طفولتي ،، أن تشربنا منك
الأصالة زاداً ونبراساً ومعزة إلى أبي . رحمة الله عليه

،، والذي كان زادي ومعيني الذي لا ينضب ، كم حلمنا معاً ، تطلعنا
معاً (أن بُني كن كفكرتي : من كد وجد)

زوجتي ،، كنت كالعهد دوماً ،، خطى مشيناها يداً بيد ، تطلعنا معاً
ووصلنا . بحمد الله

بنياتي العالمت وإبني وقرة عيني ،، سارة وآمنة وعثمان عيونكم أهتمني
بالعزيمة ، فكان التفوق حليفي ، أحمد الله على ذلك.

أخواني وأخواتي ،، لكم مني كل المنى ووافر التقدير فقد كنتم شموساً
إضاءت لي الطريق.

الشُّكْرُ وَالْعِرْفَانُ

الحمد لله الذي أحق بالحمد والثناء والشكر والعرفان وأسلم على الحبيب المصطفى
والمعلم الهمام محمد بن عبد الله عليه صلوات الله وسلامه

أتقدم بجزيل شكري وتقديري وعرفاني إلى جامعة البحر الأحمر التي أعطتني الكثير من ذخرها
والشكر موصول لعميد وأسسة كلية الدراسات العليا ومكتبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
وقسم الإدارة لمعاونتهم لي في إتمام البحث ، وأخص بالشكر ؛

الدكتور الفاضل / محمد إبراهيم عمر الحسن

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث بنصحته وتوجيهه وإرشاداته النيرة ، والشكر أجزله إلى
، كما لا يفوتني أن أشكر

الأستاذ / صلاح محمد البلولة

لما قدمه لي من مساعدة في الإعداد الفني والتحليلي لهذا البحث له الشكر والتقدير، كما لا يفوتني

أن أتقدم بالشكر والعرفان لكافة أفراد الدفعة المميزة (7)

والحمد لله والشكر له جلّ وعلا في الأول وفي الآخر ،،،

المستخلص

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء .

وهدفنا الدراسة إلى بيان العناصر والأبعاد التي تشكل مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية والأهمية النسبية لهذه العناصر من وجهة نظر عملائها كما هدفت إلى قياس جودة الخدمات من خلال توقعات العملاء ضمن واقع الخدمة المصرفية الفعلية .

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المنهج التاريخي لتتبع الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها ما يلي:

- هنالك أثر ملموس لجودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء.
- يركز البنك على إمداد وحداته بالخدمات الإلكترونية المتطورة ويحرص على تجديدها لمواكبة متطلبات عملائه.
- تتمثل الأبعاد التي تشكل جودة خدمات البنك في وسائل الاتصال الحديثة
- (التكنولوجيا ، وقاعدة بيانات العميل ، والعلاقة الجيدة مع العميل).
- تأسيساً على النتائج أعلاه؛ يوصي الباحث بالآتي:
- العمل على استدامة الأداء المصرفي وفق جودة في خدماته لكسب المزيد من العملاء.
- يجب أن يجدد البنك وبشكل راتب كل آلياته ووحداته الإلكترونية المصرفية ليواكب التطورات في خدمة العميل
- ضرورة تكوين قواعد معلومات عن العملاء لمالها من أهمية في مجال زيادة قيمة العميل.

Abstract

This study addressed the impact of banking services quality on the customers' satisfaction

The study aimed at stating the factors and dimensions that form the level of services quality rendered by the commercial banks, the relative importance from customer's point of view, measuring the services quality through the expectations of the customers within the actual banking services.

The research followed the analytical descriptive method in addition to the historical method to track the literature reviews which related to the subject of the study.

The research reached to number of results, the most important of which are the followings:

- There is a tangible impact of banking services quality on the customers' satisfaction
- The BNMB focuses on supplying its departments with advanced electronic services, and keen to renew them to meet the customers' needs.
- The dimensions that form the bank services quality represent in the modern means of telecommunications (Technology, customer data-base and good relationship with the customer)

Based on the above results, the researcher recommends the following:

- Working on sustaining the banking performance according to the top quality of its service to gain more customers.
- The BNMB have to regularly update its mechanism and banking electronic units to keep pace with the development in customer's service
- The necessity to form information bases about the customer, which has importance in the domain of the customer's value.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
	البسملة
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال

ك	قائمة الملاحق
	الفصل الأول : مقدمة البحث
1	خطة البحث
	الفصل الثاني : الجودة والعملاء
	المبحث الأول : المفاهيم العامة لجودة الخدمات المصرفية
	المبحث الثاني : العملاء (مفاهيم أساسية عن العملاء).
	المبحث الثالث : تقييم رضا العملاء
	المبحث الرابع : وظائف إدارة خدمات العملاء.
	الفصل الثالث : دراسة الحالة
	أولاً : نبذة تعريفية عن بنك النيل الأزرق المشرق
	ثانياً : الهيكل التنظيمي لبنك النيل الأزرق المشرق
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
	المبحث الأول: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات
	المبحث الثاني: مناقشة وإثبات الفرضيات
	الخاتمة
	أولاً : النتائج
	ثانياً : التوصيات
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	ر. الصفحة
(1/3)	قياس ثبات الاستبانة	42
(2/3)	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	43
(3/3)	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	45

46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	(4/3)
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(5/3)
48	قياس العبارة: يسعى البنك إلى تلبية الخدمات المناسبة لاحتياجات العملاء	(6/3)
49	قياس العبارة: توقعات العملاء إزاء الخدمات المقدمة تحظى بالتوصية الفورية من قبل مدراء البنوك	(7/3)
50	قياس العبارة: يقوم البنك بإضافة خدمات مصرفية جديدة كل فترة لإرضاء عملائه	(8/3)
51	قياس العبارة: يسعى البنك لكسب رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من حيث الجودة والملاءمة	(9/3)
52	قياس العبارة: يسعى البنك بشكل مستمر لخفض تكلفة الخدمة المصرفية المقدمة للاحتفاظ بالعملاء الحاليين واستقطاب المزيد	(10/3)
53	قياس العبارة: العوامل والمتغيرات المؤثرة على جودة الخدمة بعيدة عن إدراك مدراء البنوك	(11/3)
54	قياس العبارة: توقعات العملاء في سرعة إنجاز معاملاتهم دون مستوى أداءها الفعلي	(12/3)
55	قياس العبارة: جودة الخدمات المقدمة فعلياً من البنوك أدت إلى تعزيز ثقة واعتمادية العملاء.	(13/3)
56	قياس العبارة: توقعات العملاء تنبني على إدراكهم لجدية الأداء الفعلي للخدمات المصرفية المقدمة لهم	(14/3)
57	قياس العبارة: توقعات العملاء الجيدة تربط بين جودة الخدمة المقدمة وإدراكهم لدرجة الإجابة في مستوى أداءها الفعلي	(15/3)
58	قياس العبارة: هناك فارق كبير بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها	(16/3)
59	قياس العبارة: الانطباع الذهني عن الأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة يعطي صورة جيدة لتوقعات العملاء	(17/3)
60	قياس العبارة: تؤسس إدارة البنك علاقات قوية مع العملاء	(18/3)

61	قياس العبارة: تتابع إدارة البنك آخر التطورات في مجال الخدمات المصرفية التي تنال رضا العملاء	(19/3)
62	قياس العبارة: تتفهم إدارة البنك احتياجات عملائها وتسعى إلى تلبيتها	(20/3)
63	قياس العبارة: تحرص إدارة البنك ومنسوبيه على توفر خدماتها الإلكترونية في أي زمان ومكان	(21/3)
64	قياس العبارة: يتمتع مقدمو الخدمة بمعرفة ودراية تامة عن طبيعة الخدمات المقدمة	(22/3)
65	قياس العبارة: يتذمر بعض العملاء من التعقيدات الإجرائية لخدماتهم المطلوبة	(23/3)
66	إثباتات الفرضية الأولى	(24/3)
68	إثباتات الفرضية الثانية	(25/3)
70	إثباتات الفرضية الثالثة	(26/3)
70	إثباتات الفرضية الرابعة	(27/3)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/2)	نظام الإصغاء للعميل بهدف التحسين	12
(2/2)	التطبيقات الأساسية لقاعدة بيانات العميل	17
(3/2)	عناصر مفهوم إدارة علاقات العميل	18
(4/2)	تنظيم العلاقة بين عملاء المنشأة الحاليين والمحتملين	28
(5/2)	المنهجية الجديدة للتسويق لدى العملاء	29
(6/2)	مراحل تغير بيئة الأعمال	29
(1/3)	الهيكل التنظيمي لإدارة بنك النيل الأزرق المشرق	40
(2/3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	43
(3/3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	45
(4/3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	46
(5/3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	47

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(1)	خطاب طلب تحكيم الاستبانة للأساتذة بجامعة البحر الأحمر
(2)	خطاب موجه للعينة المستهدفة لتعبئة الاستبانة (البنك + العملاء)
(3)	الجزء الأول من استبانة البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة
(4)	الجزء الثاني من استبانة بيانات الدراسة
(5)	الهيكل الوظيفي ، إدارة بنك النيل الأزرق المشرق
(6)	أسماء الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة

