دور السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك في ثقة العملاء - دراسة ميدانية بالبنوك بمدينة تلمسان-

The role of the behavior and professional gains of bank's employees in the customer's trust - case study in banks in the city of Tlemcen

بيلامي مريم [1]
طالبة دكتوراه . مخبر البحث في الاقتصاد غير الرسمي، المؤسساتية و التنمية LAREIID
جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر
meryem.bill@yahoo.fr

كرزابي عبد اللطيف
استاذ التعليم العالي.كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية
جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر
Kerzabi57@gmail.com

قدم للنشر في: 2020-03-11 / قبل للنشر في: 31-05-2020 / نشر في: 30-06-2020

الملخص:
تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك في ثقة العملاء، و قد تحدّدت الدراسة بمتغير تابع تمثل في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، و متغيرين مستقلين تمثلا في السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك. و لهذا الغرض تمّ تطوير استبيان و توزيعه على عينة من العملاء في البنوك المتواجدة بمدينة تلمسان، و تمّ الاعتماد على برنامج SPSS Ver 23 لاختبار صحة الفرضيات. و قد توصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسية مفادها أن السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك له أثر إيجابي على درجة ثقة العملاء اتجاه البنك المتعامل معه، إذ أنّ هناك دور للسلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك بنسبة (47.8 %) (39.3%)- على التوالي- في درجة ثقة العملاء اتجاه البنوك محل الدراسة.
الكلمات المفتاحية : سلوك الموظفين، المكاسب المهنية للموظفين،البنوك، درجة ثقة العملاء
تصنيف JEL: E14- G21 – O15

Abstract :
This study aims to highlight the role of the behavior and professional gains of employees in the bank in the customer's trust. The study has been identified through a dependent variable (the level of customer trust in the bank) and an independents variable (the behavior and professional gains of bank employees). To achieve the above objectives, a questionnaire was developed and distributed to a sample of clients in the banks located in Tlemcen, furthermore the SPSS Ver 23 was used to test hypotheses. The study concluded that the behavior and professional gains of employees in the bank has a positive impact on the level of customer trust towards the bank that dealing with, and there is a role of behavior and professional gains of the bank's employees with about (47.8%) (39.3%) – respectively- on the level of customer trust towards the banks in question.
Keywords: Employee's behavior, Professional gains, Banks, The level of customer trust.
Jel Classification Codes : E14 - G21- O15

1المؤلف المراسل: بيلامي مريم، meryem.billami@gmail.com

المقدمة:

تلعب البنوك دورا هاما في التقدم الاقتصادي للأمم، إذ لا يمكن لأي نظام اقتصادي الاستغناء عنها، فأي خلل في هذه الأخيرة يحدث خللا في الاقتصاد القومي و رفاهية المجتمع. إلاّ أن استمراريتها مرتبط بمستوى مدخرات زبائنها (زينب حسان النابلسي و اسحق محمود الشعار، 2015، ص 494) و السلوك و المهارات الضرورية لموظفيها، حيث أوضحت العديد من الدراسات أن لسلوك الموظفين و ما يمتلكونه من مهارات و خبرات أهمية بارزة في جذب العملاء و كسب ثقتهم. ففي الواقع، إن السلوك اللائق و الالتزام بالأخلاق للموظفين في البنك و تمتعهم بالمهارات يشجع العملاء لمنح ثقتهم و زيادة حجم مدخراتهم في البنك الذي يتعاملون معه.

فأمام اشتداد حدة المنافسة و تزايد الحاجة الائتمانية و المالية للأفراد، أصبح على البنوك التفكير الجاد في الكيفية التي تمكنها من مواجهة التحديات و التي أبرزت متغيرات جديدة تؤكد على أهمية الزبون و لعلّ من أبرزها كيفية كسب ثقته. و بناءا على ما سبق تتمحور إشكالية البحث في التساؤل الجوهري التالي:

ما أثر السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء؟

و ستفتح هذه الإشكالية تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي:

- ما المقصود بالثقة و ما هي خصائصها؟
- كيف يؤثر سلوك الموظفين في البنك على ثقة العملاء؟
- ما دور المكاسب المهنية للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للسلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية تمّ الاعتماد على الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)لسلوك الموظفين في البنك على ثقة العملاء؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)للمكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء؛
- إنّ سلوك الموظفين في البنك أكثر تأثيرا من المكاسب المهنية للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من أهمية الثقة، إذ تعتبر عاملا أساسيا في المعاملات المصرفية فلا يمكن لأي بنك أن ينمو و يتطور دون وجود الثقة بينه و بين عملائه، و نظرا لقلة الدراسات الميدانية المتناولة لهذا الموضوع فمن شأن هذه الدراسة أن تساهم في سد هذه الثغرة و ذلك بمساهمة متواضعة.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أثر السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم الثقة و أهم خصائصها و التعرف على أهمية السلوك و الخبرة و الكفاءة للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء.

منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على منهجين: أوّلهما المنهج الاستنباطي من خلال استعمال أداتي الوصف و التحليل بالاعتماد على مجموعة من المراجع من أجل بناء الإطار النظري للدراسة، أما المنهج الثاني فهو يخص الدراسة الميدانية و التي أجريت على مجموعة من البنوك في ولاية تلمسان، حيث تمّ إعداد استبيان موجّه لعملاء البنوك من أجل جمع البيانات، و تمّ معالجته باستخدام برنامج الحزم للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23.

و من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

1- الإطار النظري للدراسة

1.1: ماهية الثقة؛

2.1: دور سلوك الموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء؛

3.1: أهمية المكاسب المهنية للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء؛

2- الإطار التطبيقي للدراسة

1. الإطار النظري للدراسة

لقد أصبحت البنوك مجبرة على الحفاظ على علاقة دائمة مع زبائنها، إذ أن استمرارها مرتبط بمستوى مدخرات عملائها (النابلسي و الشعار، 2015، ص 494)، لذا وجب عليها معرفة العوامل التي تدفع الزبون للحفاظ على هذه العلاقة و لعل من أبرزها الثقة المتبادلة مع البنك الذي يتعامل معه.

1.1: ماهية الثقة

نال مفهوم الثقة أهمية متزايدة في مختلف الحقول العلمية كعلم النفس، الاجتماع و العلوم الاقتصادية.إلا أن فهمنا له ما يزال محدودا نظرا لحالة اللبس الذي تسوده، ومن هنا فإننا نسعى في هذا الجزء إلى الإسهام في تقليص الفجوة المعرفية لمفهوم الثقة متناولين النقاط التالية:

أ. نشأة و تطور الثقة :

عرفت الثقة تطورا عبر الزمن في مختلف الحقول العلمية، فمع بداية الخمسينات من القرن الماضي تمّ وصفها كأحد الموضوعات الرئيسية في **علم النفس**، حيث قام DEUTSH (1958) بتعريف الثقة على أنها:" عبارة عن توقعات غير منطقية لمخرجات حدث ما غير مؤكد مع الأخذ في الاعتبار شرط التعرض الشخصي" (BORNAREL,2004, P61) أمّا ERIKSON فقد أشار إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين و أن هذا الميول تنشأ من طفولتهم المبكرة و شخصياتهم و تجاربهم في الحياة (فليح، 2010، ص 172). يتضح لنا انطلاقا من هنا أن علماء النفس درسوا الثقة ا من منظور السمات الشخصية للشخص المانح للثقة و الشخص المتلقي لها (بزاوية، 2019، ص 217)، حيث ركزوا على الادراكات التي تنجم عن الخصائص الشخصية في هذا المجال.

في حين، مع مطلع الستينات من القرن الماضي أوضح **علماء الاجتماع** أن الثقة تمثل هيكل اجتماعي أي مستمد من الهياكل الرسمية و الغير الرسمية (بزاوية،2019،ص 217) كما أنها تسهل الاتصال و التحاور و تكون مدخلا مفتوحا للأفراد لتبادل رأس المال الفكري، تسهل التعاون و أن التعاون يربي الثقة و يطور قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن مما يضاعف الرغبة في التبادل الاجتماعي (ز مطلك الدوري و علي صالح، 2009، ص 333).

و خلال مرحلة السبعينات تبلور مفهوم الثقة و زاد الاهتمام بمشاركة العاملين ضمن فكرة الديمقراطية الصناعية من أجل تحسين العمل، و يعد LUHMANN (1979) أحد الأوائل الذين أشاروا إلى أهمية الثقة داخل العلاقات التنظيمية (فليح، 2010، ص 172).

أما في التسعينات نال موضوع الثقة أهمية متزايدة عند **علماء الإدارة** الذين بينوا أن للثقة دور أساسي في علاقات العمل الفاعلة و المنتجة و دورها في إرشاد مواقف و سلوك العاملين في المنظمة (متعب و العطوي، 2008، ص 24)

بصفة عامة، ينظر **علماء الاقتصاد** إلى الثقة في الغالب على أنها خيار عقلاني مبني على أساس حساب التكاليف و العوائد، فهي عاملا لتقليص التكاليف حيث أشار HITT أن تواجد الثقة في المؤسسة يقلل من كلف الصفقات و العقود ذلك أنها ستسمح بتقليل الرقابة و السيطرة على سلوكيات الفرد و الجماعة (مطلك الدوري و علي صالح، 2009، ص 325).

ب. تعريف الثقة:

لم يحظ مفهوم الثقة بالاهتمام الكافي في العلوم الاقتصادية إلا بداية من الثمانينات للقرن الماضي، قبل هذه السنوات كان ينظر إليه على أنه مفهوم اجتماعي محض. فلقد نال اهتماما كبيرا من الباحثين في المجال السيكولوجي، السوسيولوجي و الاقتصادي، إلا أنه ليس هناك اتفاق على تعريف محدد لهذا المفهوم كونه معقد و متعدد الأوجهMultidimensional (رفاعي، 2010، ص 02).

عرف GRANOVETTER (2002) الثقة بأنها" الإيمان بأن الأطراف الآخرين يتصرفون دون تفضيل مصالحهم، على الرغم من الحوافز التي تحثهم على التصرف بطريقة أخرى" (NEVEU,2004,p1077)، في حين عرفها الزوبي (2009) "الحالة التي يكون فيها الإنسان متأكدا من كفاءة أو دقة أمر ما يتعلق به أو بشخص أو بشيء آخر، و في حالة الأشخاص من الممكن أن تكون تلك الثقة نوع من التأكد من ولاء هذا الشخص تجاه أشخاص آخرين"(حامد، عبد الكريم، بلل إبراهيم، 2017، ص 67)

أمّا إذا نظرنا إلى ثقة العملاء، يمكن أن نعرفها على أنها" تصورات العملاء اتجاه مجموعة من الخصائص التي يتمتع بها مقدمي الخدمات من القدرة، الكفاءة، النزاهة، الإخلاص و القدرة على الاعتماد على شريك التبادل في كافة الظروف و الأوضاع"(عبود، المجني، جرجور، 2015، ص 198).

إن ثقة العميل بالبنك تتوقف على مدى شعوره بالأمان (MORGAN & HUNT, 1994, P 23) و المصداقية في الوفاء بالوعود التي يقدمها الموظفون بالبنك (حامد، عبد الكريم، بلل إبراهيم، 2017، ص 67)، حيث تعتبر ثقة العملاء في البنك من أهم عوامل نجاحه (زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار، 2015، ص 497) و تعمل على خلق علاقات طويلة الأمد معه (حراز، 2017، ص 241).

ت. خصائص الثقة:

تتمثل خصائص الثقة فيما يلي:(MAHAMOUD HOUSSEIN, 2008, p 76)

- **الخطر:** ينشأ الخطر من احتمال لجوء أحد أطراف التبادل إلى السلوك الانتهازي، إذ تسمح الثقة بتقليص هذا الخطر.
- **الاعتمادية:** تشير خاصية الاعتمادية إلى الوثوق المتبادل بين مانح الثقة و الموثوق فيه، فإذا بادر الشخص في منحه الثقة لشخص آخر فهذا الأخير يمكن أن يحترم أو يفي بهذه الثقة أو العكس.
- **التعرض:** الثقة مبنية على أساس توقعات سلوك الآخرين، هذا ما يجعل الطرف الواثق عرضة لتصرفات الطرف الموثوق فيه.

2.1 : دور سلوك الموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء

إن من أهم الخصائص الأساسية للمعاملات البنكية أنها غير ملموسة، فالكثير من العملاء يروا أن الطريقة التي يتعامل بها الموظفين في البنك هي السبب الوحيد لتحولهم من التعامل مع بنك دون غيره (صفيح، يقور، 2011، ص 117). فعدم الالتزام بالسلوك اللائق و الأخلاق من طرف الموظفين في البنك يعمل على زعزعة أركان الثقة بمصداقيتها (النابلسي و الشعار، 2015، ص 497).

فالثقة مرتبطة ارتباطا وثيقا بسلوك الموظفين في البنك، إذ أن احترام العملاء و الاهتمام بمشاعرهم و معرفة حاجاتهم و التعاطف معهم تعمل على توطيد العلاقة مع البنك الذي يتعاملون معه (أبو المعاطى علي، 2013، ص 130)، كما أن تمتع الموظفين في البنك بالبشاشة و حسن الاستقبال يبعث الراحة النفسية في العملاء و يزيد من درجة ثقتهم (GATFAOUI, 2015, p12).

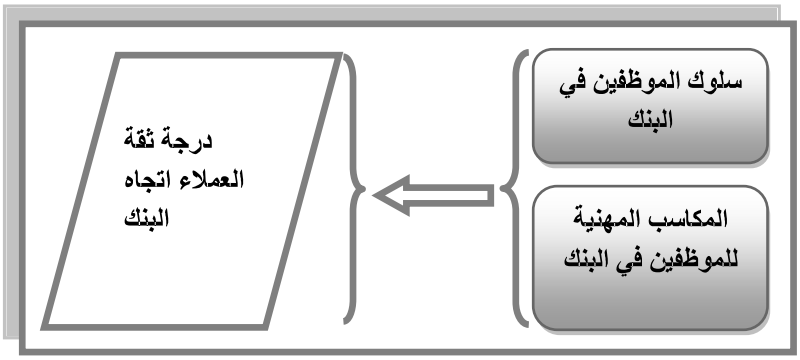
3.1: أهمية المكاسب المهنية للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء

يشكل الموظفون في البنك حلقة وصل بين البنك و زبائنه، ففي حالة التعامل الأول مع بنك معين فإن الزبون غالبا ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات لتقييم جدارة موظف البنك و جودة خدماته (الطائي و العلاق،2009، ص 247)، ذلك لأن للخبرة المصرفية و الكفاءة المكتسبة دور في جذب العملاء و كسب ثقتهم(النابلسي و الشعار، 2015، ص 496)، و هذا ما أوضحه SAKO (1991) إذ بيّن أن منح الثقة ترتكز على القدرات و الكفاءات للموثوق فيه (SAKO,1991, p 380).

كما أن السرية في التعامل و سرعة الإنجاز من العناصر الأساسية لضمان استمرارية و نجاح البنك و كسب ثقة العميل (النابلسي و الشعار، 2015، ص 496).

2. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.2: مخطط الدراسة الافتراضي



المصدر: من إعداد الباحثين

يربط نموذج الدراسة بين سلوك الموظفين في البنك و المكاسب المهنية لهم كمتغيرين مستقلين، و درجة الثقة اتجاه البنك كمتغير تابع.

2.2: إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية

سنعرض في هذا الجزء الأساليب و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، و ذلك بالتطرق إلى مجتمع و عينة الدراسة، إعداد أداة الدراسة و المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التطبيقية.

أ. مجتمع و عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع زبائن البنوك التجارية على مستوى ولاية تلمسان، و نظرا لصعوبة الوصول إلى المجتمع كله اكتفينا بأخذ عينة عشوائية تتكون من 160 عميل موزعين على مختلف البنوك، حيث تمّ توزيع الاستبيان بطريقة مباشرة شخصيا، تم استرداد 140 استبيان فقط، و بعد مراجعة

الاستبيانات المستردة وجدنا أن 130 منها صالحة للتحليل الإحصائي . أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 11 أفريل إلى 11 جوان 2019.

توزيع أفراد عينة الدراسة أوضح أن (93.1 %) من الأفراد هم ذكور أي (121 ذكر)، في حين أن عدد الإناث بلغ (09) أي بنسبة (6.9%)، و يتعاملون مع بنوك عامة بنسبة (73.1 %) و آخرون يلجأون للبنوك الخاصة للقيام بالعمليات المصرفية بنسبة (26.9%). أعمار أفراد عينة الدراسة تتراوح ما بين 25 و أكثر من 40 سنة، حيث أنّ أعلى نسبة ترجع للفئة العمرية الأكثر من 40 سنة بنسبة (63.8%). أمّا فيما يخص توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي فإنّ أغلبهم جامعيين بنسبة (74.6%) (97 فرد)، و (23.1%) لهم مستوى متوسط و ثانوي، فيما بلغ عدد الأفراد المتحصلون على المستوى الابتدائي (3 أفراد فقط) أي بنسبة (2.3%)

يمكن وصف خصائص عينة الدراسة في الجدول التالي:

جدول.1.خصائص عينة الدراسة

الجنس	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	ذكر	121	%93,1
	أنثى	9	%6,9
العمر	ما بين 25 و 30 سنة	10	% 7,7
	ما بين 31 و 35 سنة	21	%16,2
	ما بين 36 و 40 سنة	16	%12,3
	أكثر من 40 سنة	83	%63,8
المستوى التعليمي	ابتدائي	3	%2,3
	متوسط	4	%3,1
	ثانوي	26	%20,0
	جامعي	66	%50,8
	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	31	%23,8
طبيعة البنك المتعامل معه	بنك عام	95	%73.1
	بنك خاص	35	%26.9

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)، (N=130)

ب. أداة الدراسة:

لقد تمّ الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث قمنا بتصميم استبيان يتألف من الأقسام التالية:

القسم الأول: يقدّم المعلومات الشخصية الديموغرافية للمبحوث، يضم 03 بنود تتمثل في الجنس، العمر و المستوى التعليمي.

القسم الثاني: يضم بند واحد و يوضح طبيعة البنك المتعامل معه.

القسم الثالث: يتعلق بسلوك الموظفين في البنك، و يشمل على العبارات من 01 إلى 05.

القسم الرابع: يتعلق بالمكاسب المهنية للموظفين في البنك، و يشمل على العبارات من 06 إلى 10.

القسم الخامس: يتعلق بدرجة ثقة العملاء اتجاه البنك المتعامل معه و يضم عبارة واحدة.

ب.1 صدق أداة الدراسة:

تمّ التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة و ذلك بعد مراجعتها من قبل المتخصصين و الأساتذة الذين لديهم الخبرة في مجال بناء الاستبيانات، حيث تمّ إجراء بعض التعديلات على العبارات لضمان الحصول على إجابات مكتملة.و بغرض التحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة تمّ حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة و الدرجة الكلية للمحور، و يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول.2. نتائج الصدق البنائي لأداة الدراسة

محاور الدراسة	العبارة	معامل الارتباط (R)	(Sig)
المحور الأول: سلوك الموظفين في البنك	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف،الابتسامة و التعاطف	0.874**	0.000
	من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك	0.778**	0.000
	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم	0.857**	0.000

	الخدمة لتلبية حاجات الزبائن		
	يحتاج الموظفون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية	0.641**	0.000
	أشعر بالاحترام و المبادرة لخدمتي كزبون من قبل الموظفين في البنك	0.823**	0.000
المحور الثاني: المكاسب المهنية للموظفين في البنك	يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم	0.869**	0.000
	يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة	0.811**	0.000
	يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة	0.897**	0.000
	يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة	0.838**	0.000
	يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية	0.837**	0.000
المحور الثالث: درجة الثقة اتجاه البنك	أثق بالبنك الذي أتعامل معه	1	0.000

** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، إذ أن القيمة الاحتمالية (Sig) لكل عبارة أقل أو تساوي 0.01 و بالتالي تعتبر عبارات المحاور صادقة و متسقة داخليا .

ب.2 ثبات أداة الدراسة:

قصد التأكد من ثبات أداة الدراسة تمّ استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الاستبيان، فكلما كانت قيمة هذا المعامل 0.7 فأكثر دلّ ذلك على الثبات لعبارات الاستبيان(بالانت، 2009، ص 111)، و كانت النتائج وفقا لما يوضحه الجدول التالي:

جدول. 3. قيمة معامل ألفا كرونباخ حسب المحاور

المحور	تسلسل العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: سلوك الموظفين في البنك	05-01	0.838
المحور الثاني: المكاسب المهنية للموظفين في البنك	10-05	0.904
الثبات الكلي	11-01	0.927

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول(3) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0.7 هذا يدل أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ت. أدوات المعالجة الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات المجمعة تمّ استخدام برنامج (SPSS) النسخة 23، و تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

التكرارات و النسب المئوية: و ذلك من أجل معرفة تكرار و نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

المتوسط الحسابي: من أجل التعرف على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان.

الانحراف المعياري: من أجل التعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان و لكل محور من محاوره عن متوسطها الحسابي.

معامل الارتباط بيرسون: للتأكد من الصدق البنائي و مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، و تحديد العلاقة و الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

معامل الثبات ألفا كرونباخ: لمعرفة مدى ثبات عبارات الاستبيان .

معامل التحديد (R^2) : لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل.

الانحدار الخطي البسيط : لقياس تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع.

الانحدار الخطي المتعدد: لقياس تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة مجمعة على المتغير التابع.

اختبار F: يوضح قدرة المتغير المستقل على تفسير التباين في المتغير التابع.

قاعدة القرار لاختبار الفرضيات: إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) و درجة الحرية (128) فإننا نرفض H_0 و نقبل H_1 و العكس صحيح. و إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (Sig) أصغر أو تساوي قيمة الدلالة 0.05 فإننا نرفض H_0 و نقبل H_1.

مقياس ليكرت الخماسي: تمّ استخدامه قصد التعرف على مدى موافقة المبحوثين عن عبارات الاستبيان و يتكون من 5 خيارات:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

و يوضح الجدول التالي ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي:

جدول.4. الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	المتوسط المرجح للأوزان	المستوى
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79	
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59	منخفض
محايد	من 2.60 إلى 3.39	متوسط
موافق	من 3.40 إلى 4.19	مرتفع
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5	

المصدر: من إعداد الباحثين

3.2: عرض و تحليل البيانات

يتناول هذا الجزء تحليلا لمتغيرات الدراسة المستقلة (سلوك الموظفين في البنك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك)، و المتغير التابع (درجة ثقة العملاء اتجاه البنك).

أ. نتائج تحليل محور سلوك الموظفين في البنك محل الدراسة:

يبين الجدول الموالي توزيع إجابات عملاء البنوك محل الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري حول عبارات المحور الأول الذي تقيس سلوك الموظفين في البنوك محل الدراسة.

جدول. 5. المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول سلوك الموظفين في البنك

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
01	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامة و التعاطف	4.12	1.001	مرتفع
02	من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك	4.02	1.019	مرتفع
03	يتمتع المكلفون بالعملاء بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن	3.95	0.995	مرتفع
04	يحتاج الموظفون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية	2.78	1.329	متوسط
05	أشعر بالاحترام و المبادرة لخدمتي كزبون من قبل الموظفين في البنك	4.09	1.000	مرتفع
المتوسط و الانحراف المعياري لمحور سلوك الموظفين في البنك		**3.79**	**1.068**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول أعلاه أن الموظفين في البنوك محل الدراسة يتمتعون بسلوك جيد حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.79) بانحراف معياري (1.068) أي أن ما نسبته 75.8 % من الأفراد المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة أن الموظفين في البنوك يتمتعون بحسن السلوك.

كما يلاحظ من الجدول تراجع الوسط الحسابي للعبارة الرابعة التي تنص " يحتاج الموظفون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية" حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78) بانحراف معياري (1.329) مما يدل أن ما نسبته 55.6 % من الأفراد المبحوثين محايدين في رأيهم فيما يخص حاجة الموظفين في البنوك للتدريب في المجالات السلوكية.

في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الأولى أعلى مستوى و التي تنص " يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامة و التعاطف"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.12) بانحراف

معياري (1.001)، أي أن ما نسبته 82.4 % من الأفراد المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة أن المكلفين بالعملاء يتمتعون بالتعاطف و اللطف.

ب. نتائج تحليل محور المكاسب المهنية للموظفين في البنك محل الدراسة:

يبين الجدول الموالي توزيع إجابات عملاء البنوك محل الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري حول عبارات المحور الثاني الذي تقيس المكاسب المهنية للموظفين في البنوك محل الدراسة.

جدول. 6. المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول المكاسب المهنية للموظفين في البنك

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
06	يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم	3.69	1.126	مرتفع
07	يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة	3.91	1.015	مرتفع
08	يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة	3.55	1.072	مرتفع
09	يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة	3.41	1.076	مرتفع
10	يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية	3.89	1.108	مرتفع
المتوسط و الانحراف المعياري لمحور المكاسب المهنية للموظفين **في البنك**		**3.69**	**1.079**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول(6) أن الموظفين في البنوك محل الدراسة يتمتعون بالكفاءة و الخبرة المهنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.69) بانحراف معياري (1.079) أي أن ما نسبته 73.8 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة أن الموظفين في البنك يتمتعون بالكفاءة و الخبرة.

كما يلاحظ من الجدول تراجع المتوسط الحسابي للعبارة التاسعة التي تنص " يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.41) بانحراف معياري (1.076) هذا ما يدل أن 68.2 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة أن الموظفين في البنك يتقنون التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة.

في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة السابعة أعلى مستوى و التي تنص " يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة" حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.91) بانحراف معياري (1.015) أي أن ما نسبته 78.2 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة أن المكلفين بالعملاء يشرحون جيدا الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.

ت. نتائج تحليل درجة ثقة العملاء اتجاه البنك

يبين الجدول الموالي توزيع إجابات عملاء البنوك محل الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري حول درجة الثقة اتجاه البنوك محل الدراسة

جدول. 7. المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول درجة الثقة اتجاه البنوك

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
11	أثق بالبنك الذي أتعامل معه	**4.05**	**1.048**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول(7) أن البنوك محل الدراسة تتمتع بثقة عملائها، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05) بانحراف معياري (1.048) أي أن ما نسبته 81 % من العملاء يثقون في البنوك التي يتعاملون معها.

3.3: اختبار الفرضيات

يمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الأولى و الثانية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) من خلال الجدول (8) و (9)

اختبار الفرضية الأولى: يوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول. 8. نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير	قيمة B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتماليةP (معنوية المعاملات)	قيمة R^2	قيمة F	قيمة Sig عند 0.05
سلوك الموظفين في البنك	0.864	10.827	*0.000	0.478	117.229	*0.000
ثابت الانحدار (a)	0.771	*0.014				

* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (8) أن قيمة المعنوية (Sig) تساوي (0.000) و هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، هذا يدل وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لسلوك الموظفين في البنك على درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.478) هذا يعني أن 47.8 % من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك يفسره سلوك الموظفين في البنك. كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة (117.229) أكبر من القيمة الجدولية هذا يدل أن سلوك الموظفين في البنك يؤثر في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك. و بهذا يتم قبول الفرضية الأولى التي نصت على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسلوك الموظفين في البنك على ثقة العملاء"

اختبار الفرضية الثانية: يوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول. 9. نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير	قيمة B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتماليةP (معنوية المعاملات)	قيمة R^2	قيمة F	قيمة Sig عند 0.05
المكاسب المهنية للموظفين في البنك	0.716	9.107	*0.000	0.393	82.936	*0.000
ثابت الانحدار (a)	1.406	*0.000				

* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول (9) أن قيمة المعنوية (Sig) تساوي (0.000) و هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، هذا يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للمكاسب المهنية للموظفين في البنك على درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.393) هذا يعني أن 39.3 % من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك يفسره المكاسب المهنية للموظفين في البنك. كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة (82.936) أكبر من القيمة الجدولية هذا يدل أن المكاسب المهنية للموظفين في البنك يؤثر في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك. و بهذا يتم قبول الفرضية الثانية التي نصت على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء".

اختبار الفرضية الثالثة:

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، و النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

جدول. 10. نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير	قيمة B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتماليةP (معنوية المعاملات)	قيمة R^2	قيمة F	قيمة Sig عند 0.05
سلوك الموظفين في البنك	0.633	5.327	*0.000	0.504	64.528	*0.000
المكاسب المهنية للموظفين في البنك	0.280	2.574	* 0.011			
ثابت الانحدار (a)	0.614	*0.049				

* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المبينة في الجدول (10) أن قيمة المعنوية (Sig) تساوي (0.000) و هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، هذا يدل على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للسلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك على درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.504) هذا يعني أن 50.4 % من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك يفسره السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك. كما نلاحظ أن قيمة F المحسوبة (64.528) أكبر من القيمة الجدولية هذا يدل أن السلوك والمكاسب المهنية للموظفين في البنك يؤثر في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك.

كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار (B) لسلوك الموظفين في البنك تساوي (0.633)، و هي أكبر من قيمة معامل الانحدار للمكاسب المهنية للموظفين في البنك (0.280)، هذا يدل أن سلوك الموظفين في البنك أكثر تأثيرا من مكاسبهم المهنية في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، و بهذا يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص " إنّ سلوك الموظفين في البنك أكثر تأثيرا من المكاسب المهنية للموظفين في البنك في كسب ثقة العملاء".

الخاتمة:

انطلاقا مما تمّ عرضه في الدراسة التي كان هدفها الرئيسي يتمثل في تحليل أثر السلوك و المكاسب المهنية للموظفين في البنك على ثقة العملاء، حيث توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول سلوك الموظفين في البنوك محل الدراسة هو مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول سلوك الموظفين في البنك (3.79) بانحراف معياري (1.068) أي أن ما نسبته 75.8 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة أن الموظفين في البنوك محل الدراسة يتمتعون بحسن السلوك.
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المكاسب المهنية للموظفين في البنوك محل الدراسة هو مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم حول المكاسب المهنية للموظفين في البنك (3.69) بانحراف معياري (1.079) أي أن ما نسبته 73.8 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة أن الموظفين في البنوك محل الدراسة يتمتعون بالخبرة و الكفاءة.
- أشارت النتائج أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع (درجة ثقة العملاء في البنوك) يساوي (4.05) بانحراف معياري (1.048)، أي أن 81 % من العملاء موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يثقون في البنك الذي يتعاملون معه.
- بينت النتائج وجود أثر لسلوك الموظفين في البنك في تفسير درجة ثقة العملاء اتجاه البنك المتعامل معه، إذ أن سلوك الموظفين في البنك يفسر 47.8 % من التباين في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، كما أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (سلوك الموظفين في البنك) يساوي (0.864) و هو ذو تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) يساوي (0.000) و هي أقل من (0.05) أي أن رفع وحدة واحدة من سلوك الموظفين في البنك يؤدي إلى رفع درجة ثقة العملاء بالبنك بـ (0.864).
- أوضحت النتائج وجود أثر للمكاسب المهنية للموظفين في البنك في تفسير درجة ثقة العملاء اتجاه البنك المتعامل معه، إذ أن المكاسب المهنية للموظفين في البنك تفسر 39.3 % من التباين في درجة ثقة العملاء اتجاه البنك، كما أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (المكاسب المهنية للموظفين في البنك) يساوي (0.716) و هو ذو تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) يساوي (0.000) و هي

أقل من (0.05) أي أن رفع وحدة واحدة من المكاسب المهنية للموظفين في البنك يؤدي إلى رفع درجة ثقة العملاء بالبنك بـ (0.716).

- أوضحت النتائج أن سلوك الموظفين في البنك أكثر تأثيرا من المكاسب المهنية للموظفين في البنك في ثقة العملاء اتجاه البنك المتعامل معه.

و بناءا على نتائج الدراسة نقترح جملة من التوصيات تتمثل في:

- الاهتمام بتمكين الموظفين و تدريبهم ممّا سينعكس على ثقة العملاء بصورة ايجابية؛
- العمل على مكافأة الموظفين الذين يتسمون بأداء أخلاقي جيد و سلوك مؤثر في كسب ثقة العملاء؛
- حسن اختيار الموظفين في البنك بالاعتماد على كفاءتهم و سماتهم الشخصية و الابتعاد عن المحسوبية؛
- تحسين أسلوب تقديم الخدمة و إعداد الخطط و الاستراتيجيات اللازمة لضمان السمعة الجيدة للبنك؛
- الاهتمام بالحفاظ على استمرارية العلاقات الطويلة المدى مع العملاء لما له من أثر مباشر على ثقتهم و ولائهم للبنك الذي يتعاملون معه.

قائمة المراجع:

- جولي بالانت (2009): "التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS"، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، مصر.
- حامد كاظم متعب، عامر علي العطوي،(2008)، "دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية و السلوكية- دراسة تطبيقية في معمل النسيج الديوانية-" مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 10، العدد 2. ص 24-48.
- حميد الطائي، بشير العلاق، (2009):" تسويق الخدمات- مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي-"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، (2010):"أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران"، مجلة المحاسبة والإدارة والتامين، كلية التجارة جامعة القاهرة –العدد 76.ص 01-46.
- زكرياء مطلك الدوري، أحمد علي صالح (2009): "إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن.
- زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار (2015): "أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني"، دراسات العلوم الإدارية، العدد 2، المجلد 42، ص 493-513.
- صادق صفيح، أحمد يقور، (2011): "التسويق المصرفي و سلوك المستهلك"، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- طلال عبود، رانية المجني، علاء جرجور، (2015) : "إدارة علاقات العملاء الإلكترونية و تأثيرها على درجة ثقة عملاء المصارف السورية الخاصة و التزامهم تجاهها – دراسة ميدانية على المصارف في الساحل السوري-" مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 4، ص 189-207.
- عبد الحكيم بزاوية (2019): "أهمية توظيف آليات الحوكمة لتعزيز الثقة بمؤسسات الزكاة- دراسة حالة صندوق الزكاة الجزائري للفترة 2003-2018- "أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد،تلمسان، الجزائر.
- عبد السلام آدم حامد، ميسون علي عبد الكريم، صديق بلل ابراهيم، (2017): "أثر الممارسات اللاأخلاقية على ثقة العملاء-دراسة على عملاء شركات المشروبات الغازية بولاية الخرطوم-" مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 18، العدد 2، ص 63-74.
- م، حكمت محمد فليح (2010) : "تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، ص 166-202.
- ماهر أبو المعاطى علي، (2013):" الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية و تكنولوجيات المعلومات أسس نظرية – نماذج تطبيقية-" دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- يوسف السيد رجب حراز،(2017): "أثر ثقة العملاء كمتغير وسيط بين إدراك الخداع الإعلاني و ولاء العملاء – دراسة ميدانية على شركات الاتصالات في جمهورية مصر العربية " – مجلة البحوث المالية و التجارية، كلية التجارة ببورسعيد، المجلد 18، العدد 13، ص 233-264.
- Fréderic BORNAREL (2004) : « La confiance comme mode de contrôle social : l'exemple des cabinets de conseil », thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université de Paris 12 Val de Marne.
- Ismail MAHAMOUD HOUSSEIN, (2008) : « Contraintes institutionnelles et réglementaires et le secteur informel à Djibouti », thèse de Doctorat en sciences économiques, Université de Paris 12 Val de Marne.
- Marie SAKO, (1991) : « The Role of trust in Japanese Buyer-Supplier Relationships », ricerche economiche, volume 45, N°2-3, pp 449-474.
- Robert M.MORGAN & Selby HUNT, (1994) : « The commitment trust theory of relationship marketing », journal of marketing, volume 58, p 20-38.
- Shérazade Gatfaoui,(2015) : « Construire la confiance dans la relation bancaire », Collection Management et innovation. Management des services, PUG, 2015, Management et innovation. ffhal-01133660f, p01-24.
- Valérie NEVEU (2004): « La confiance organisationnelle : définition et mesure », actes du congrès de l'AGRH, vol 2, pp 1071-1110.