



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (23) – العدد الثاني – إبريل 2022



تأثير الادارة اللوجيستية للنقدية في البنوك على رضا العملاء

The effect of cash logistics management in banks on customer satisfaction

د. محمد عبد الحميد أحمد الامبابي

مدرس كلية التجارة- جامعة الأزهر- قسم إدارة الأعمال

والمعار بكلية العلوم والدراسات الإنسانية - جامعة شقراء

المملكة العربية السعودية

رابط المجلة: <https://jst.journals.ekb.eg/>

الملخص

هدف الباحث إلي قياس تأثير الادارة اللوجيستية للنقدية (تخزين النقدية، توريد النقدية، نقل النقدية، جودة خدمات النقدية، الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية، تكلفة خدمات النقدية) في البنوك علي رضا العملاء، كماهدف إلي قياس تأثير العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل، مدة الخبرة) علي جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك. وقد استخدم الباحث اسلوب المعاينة العشوائية من موظفي البنوك المصرية وبلغ حجم العينة 384 موظف، وقد تم تحليل البيانات احصائيا من خلال اسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واسلوب التباين. توصلت الدراسة إلي وجود تأثير قوي جداً للإدارة اللوجيستية للنقدية علي رضا العملاء، كما توصلت إلي تباين تأثير العوامل الديموغرافية علي رضا العملاء.

الكلمات الأساسية: الادارة اللوجيستية، ادارة النقدية، رضا العملاء.



Abstract

The researcher aimed to measure the impact of the logistical management of cash (cash storage, cash supply, cash transfer, quality of cash services, time spent performing cash services, cost of cash services) in banks on customer satisfaction, and also aimed to measure the impact of demographic factors (gender, age, qualification, experience period) on the quality of the logistics management of cash in banks. The researcher used the method of random sampling from the employees of Egyptian banks, and the sample size was 384 employees. The data was analyzed statistically through the method of simple and multiple linear regressions, and the method of variance. The study concluded that there is a strong impact of the logistical management of cash on customer satisfaction, as well as the varying impact of demographic factors on customer satisfaction.

Keywords: Logistics management, cash management, customer satisfaction.

1. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

الإدارة اللوجيستية أحد فروع العلوم الإدارية الحديثة وتعتبر بمثابة منظومة متكاملة من الأنشطة داخل وخارج المنظمة مثل الشراء، والنقل، والتخزين، والتوزيع، والتعبئة، والتغليف، وخدمة العملاء، وجدولة الإنتاج والتوريد. ومن مهام الإدارة اللوجيستية التنسيق بين هذه الأنشطة بغرض توفير المنتجات ومدخلاتها في الوقت والمكان المناسبين وبالحالة المناسبة، ما أن لها دور مهم في خدمة العملاء، مما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وزيادة قدرتها على تعظيم أرباحها. معظم المشاكل التي تواجه المنظمات مثل: تدني مستويات الجودة وتراجع الحصة السوقية، وضعف القدرة علي تعظيم الأرباح، وانخفاض درجة رضا العملاء، تكمن في عدم القدرة علي توفير الاحتياجات المناسبة في الوقت المناسب بالكمية المناسبة وبالتكلفة المناسبة، ويرجع ذلك إلى ضعف الإدارة اللوجيستية بالمنظمة والتي يمكن من خلالها الاستجابة السريعة لاحتياجات ومشاكل العملاء في السوق، وهذا بدوره يساعد على تحقيق رغبات العملاء بأقل تكلفة وأقل وقت وجهد واكبر جودة ممكنة.

ترتكز الإدارة اللوجيستية علي كيفية تدفق احتياجات وموارد الإنتاج، وقد ارتبطت في بدايتها بتدفق الموارد الملموسة أو المادية من البضائع والمواد الخام في سلاسل الامداد والتوريد وخاصة في الموانئ والمطارات، ثم انتقلت من الموانئ والمطارات إلي المصانع والمستشفيات، ولكنها لم تدرس في مجال التمويل -علي حد علم الباحث- إلى الآن، لذلك تولدت فكرة البحث من اعتبار النقدية في البنك كمورد تحتاج إدارة البنك الي توفيره للعملاء في التوقيت المناسب، وبالكمية المناسبة، وبالتكلفة المناسبة، حتي تستطيع تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي تقدمها من إيداع أو إقراض أو تحويل عملات أو خدمات أخرى.

سوف يقوم الباحث في هذا البحث بقياس تأثير الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك بجميع أبعادها علي رضا عملاء البنوك بهدف التعرف علي الأهمية النسبية لكل بعد من هذه الأبعاد في تحقيق رضا العملاء، وتتمثل مساهمة هذا البحث في تطبيق الإدارة اللوجيستية علي النقدية.

2.1 مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في كيفية قياس الأداء اللوجيستي للنقدية في البنوك، وقياس مدي تأثير هذا الأداء علي رضا العملاء، وقد اعتمد الباحث في استنباط المشكلة علي بعدين أساسين: أولهما الفجوة في الدراسات السابقة العربية والأجنبية، وثانيهما الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث من خلال المقابلات الشخصية مع عينة مكونة من 30 موظف من موظفين السحب



والإيداع بالبنوك والذي تبين من مقابلاتهم أن النقدية أهم من البضاعة في إدارتها لوجيستيا بدون أخطاء، ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤلين الرئيسيين التاليين:
"هل تؤثر الإدارة اللوجيستية للنقدية علي درجة رضا عملاء البنك"، ويتضمن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تؤثر عملية نقل النقدية علي رضا العملاء
- هل تؤثر عملية تخزين النقدية علي رضا العملاء
- هل تؤثر عملية توريد النقدية علي رضا العملاء
- هل تؤثر جودة خدمات النقدية علي رضا العملاء
- هل يؤثر الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء
- هل تؤثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء
- هل تؤثر العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل، مدة الخبرة) علي جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

3.1 الدراسات السابقة.

فيما يلي بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة اللوجيستية في المنظمات بشكل عام، والمتعلقة بدراسة العلاقة بين الإدارة اللوجيستية ورضا العملاء بشكل خاص.

1.3.1 الدراسات المتعلقة بالإدارة اللوجيستية

فيما يلي الدراسات المتعلقة بالإدارة اللوجيستية في المنظمات:

• دراسة (Saura, Frances, Contri, Blasco) (2007)

هدف الباحثون إلى دراسة تأثير اللوجيستيات التكنولوجية للاتصالات والمعلومات علي جودة الخدمات ورضا وولاء العملاء information and communication technologies، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 194 شركة صناعية في قطاع الأعمال في مدينة فالنسيا في السوق الإسبانية، وقد توصلت الدراسة اللوجيستيات التكنولوجية للاتصالات والمعلومات لها دور مهم في تحقيق رضا وولاء العملاء (Saura, France's, Contri, & Blasco, 2008, pp. 630-654).

• دراسة (Zhao, Dröge, & Stank) (2011)

هدفت الدراسة إلي المقارنة بين القدرات اللوجيستية المعتمدة علي العميل والقدرات اللوجيستية المعتمدة علي المعلومات، ومدى تأثير كل منهما علي أداء الشركة، وقد توصلت

الدراسة إلي أن القدرات المعتمدة علي العميل أكثر تأثيراً علي الأداء، كما توصلت إلي أن القدرات المعتمدة علي المعلومات ليس لها تأثيراً مباشراً علي أداء الشركة بل تؤثر علي الأداء من خلال القدرات المعتمدة علي العميل (Zhao, Dröge, & Stank, 2011, pp. 91-107).

• دراسة Oláh , Sadaf, Máté , & Popp (2018)

هدف البحث إلي دراسة العلاقة بين عوامل النجاح الإداري لمقدمي الخدمات اللوجيستية وتحقيق الميزة التنافسية للشركة باستخدام مدخل جديد ، وقد استخدمت الدراسة عينة مكونة من 51 شركة من مقدمي الخدمات اللوجيستية في المجر، وقد توصلت الدراسة إلي أن عوامل نجاح الأعمال ترتبت بين الشركات علي النحو التالي، احتلت ثقة الإدارة في نفسها المرتبة الأولى، وتطوير التكنولوجيا المتعلقة بالمعلومات المرتبة الثانية، واختيار الاستراتيجية المناسبة المرتبة الثالثة، وتنوع محفظة الخدمات القائم على الربحية المرتبة الرابعة. كما توصلت إلي أن هذه العوامل بهذا الترتيب هي التي تحدد القدرة التنافسية لشركات الخدمات اللوجيستية، وتساهم هذه الدراسة في مساعدة مقدمي الخدمات اللوجيستية في العثور على عوامل نجاح أعمالهم، والتي ستمكنهم من تلبية توقعات عملائهم بشكل كامل في سلسلة التوريد (Oláh , Sadaf, Máté , & Popp , 2018, pp. 174-193).

• دراسة Tcongür, Türkcän , & Ekmen (2020)

هدف الباحثون في هذه الدراسة إلي دراسة العلاقة بين البنية التحتية اللوجيستية وتنوع الصادرات، وقد أجريت الدراسة علي 174 دولة تقوم بالاستيراد من تركيا خلال الفترة 2007-2017، وقد توصلت إلي أن البنية التحتية اللوجيستية تؤثر بشكل إيجابي على قيم وتنوع الصادرات، كما توصلت إلي أن المصدرين الأتراك أكثر حساسية للتغيرات في الظروف اللوجيستية للسوق المحلية من الدول المتعاملة معهم، ويرجع ذلك إلي التنوع في طرق التنبؤ والتقدير التي اعتمدت عليها تركيا خلال فترة الدراسة (Tcongür, Türkcän , & Ekmen, 2020, pp. 143-154).

• دراسة khan, and, et al, (2021م)

هدفت الدراسة إلي قياس تأثير الإدارة اللوجيستية علي كفاءة إدارة التخزين وتكاليف التخزين، وقد أجريت علي عينة مكونة من 8 شركات في مجال الخدمات اللوجيستية في السوق الألمانية، وقد تم إختيار السوق الألمانية نظرا لاحتلالها المرتبة الأولى علي مستوى العالم في الخدمات اللوجيستية لثلاث سنوات متتالية، وقد توصلت إلي وجود تأثير قوي للإدارة اللوجيستية



علي تخفيض تكلفة التخزين من خلال استبعاد أوقات خمول المنتجات بالمخازن، كذلك أثرت تأثيراً قوياً علي كفاءة التخزين من حيث تخفيض عدد المنتجات التي تنتهي أعمارها بالمخازن مما ساعد علي تخفيض تكاليف التخزين (khan, Hussain, Shahid, Ali, & Sattar, 2021, pp. 12473 – 12485).

• دراسة Jarosław , Halickib, & Uphau (2021)

يتمثل الهدف من هذه المقالة في تقديم أساليب تمويل جديدة وأساليب تكنولوجيا جديدة للمعلومات والاتصالات من منظور الشركات اللوجيستية الناشئة، وهي دراسة مسحية للدراسات المتعلقة بالادارة اللوجيستية وقد توصلت إلي وجود فجوة بحثية ملحوظة فيما يتعلق بتمويل الشركات اللوجيستية الناشئة وكذلك فجوة في استخدام الادارة اللوجيستية في مجال التمويل بشكل عام، بالإضافة الي وجود فجوة في مشاكل العملات في الادارة اللوجيستية، وقد أوصت بأنه يجب علي الباحثين في الدراسات المستقبلية التركيز علي هذه الفجوات البحثية في المجال اللوجيستي، والتي يمكن اعتبارها مهمة جداً في الإدارة المالية (Jarosław , Halickib, & Uphau, 2021, pp. 4458-4466).

2.3.1 الدراسات المتعلقة بالادارة اللوجيستية في المصارف

• دراسة الحاج وعلي (2017)

هدف الباحثان في هذه الدراسة إلي قياس دور الادارة اللوجيستية(النقل والتخزين والتوريد) في تعظيم جودة الخدمات المصرفية (الالتزام التنظيمي والالتزام المعياري والالتزام العاطفي)، وقد اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة بالتطبيق علي بنك النيل الأزرق المشرق السوداني، وقد أجريت علي عينة مكونة من 140 موظف من موظفي البنك، وقد توصلت إلي وجود علاقة ايجابية بين أبعاد الادارة اللوجيستية وجودة الخدمات المصرفية متمثلة في سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، والأمان، وقد أوصت بضرورة الاهتمام بالادارة اللوجيستية لما لها من اثر كبير في تحقيق رضاء العملاء ودعم الميزة التنافسية (الحاج و علي، 2017، الصفحات 1-33).

3.3.1 التعليق العام على الدراسات السابقة

تركز الدراسة الحالية علي تأثير الإدارة اللوجيستية علي جودة إدارة النقدية بالبنوك المصرية، وما يميزها عن غيرها من الدراسات السابقة، انها تطرقت الي موضوع الإدارة اللوجيستية للنقدية حيث لم

يعثر الباحث علي دراسة واحدة في هذا الصدد ودورها في تحسين رضاء العميل،. كما يمكن مناقشة الدراسات السابقة من بعض الجوانب على النحو التالي:

من حيث بيئة الدراسة: تمت الدراسات السابقة المختارة في بعض الدول الاوروبية والولايات المتحدة وبعضها في دول عربية كمصر والأردن، لكن الدراسات التي أجريت في البيئة المصرية لم تتطرق الي الادارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.

من حيث الهدف: تعددت الأهداف البحثية في الدراسات السابقة حيث هدفت بعضها إلى قياس تأثير الإدارة اللوجيستية على الميزة التنافسية بينما هذه الدراسة تتطلع الى التعرف على اثر الإدارة اللوجيستية في تحسين رضاء عملاء البنوك المصرية.

من حيث المنهجية: تعد هذه الدراسة دراسة استطلاعية وصفية تحليلية حيث انها تقيس رضاء العملاء عن ادارة البنك للنقدية من وجهة نظر موظفي البنوك.

4.1 أهداف الدراسة

هدف الباحث في هذه الدراسة إلي:

- قياس تأثير عملية نقل النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير عملية تخزين النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير عملية توريد النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير جودة خدمات النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير تكلفة خدمات النقدية علي رضاء العملاء
- قياس تأثير الادارة اللوجيستية علي رضاء عملاء البنوك المصرية
- قياس تأثير العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي، مدة الخبرة) علي جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- التقدم بمجموعة من التوصيات والدلالات المفيدة لكيفية تحقيق رضاء عملاء البنوك المصرية.



5.1 أهمية الدراسة

تكمُن أهمية البحث من الهدف الرئيسي له وهو تحسين درجة رضاء العملاء عن البنوك مما يؤدي إلى زيادة تدفقات الأموال من وإلى البنوك بما يساهم في تنمية الاقتصاد القومي، ويمكن النظر إلى هذه الأهمية من جانبين: الجانب الأكاديمي والجانب المهني، وفيما يلي توضيح الأهمية.

- الجانب الأكاديمي: يعد هذا البحث -إلى حد ما- مساهمة بحثية في تطبيق الإدارة اللوجيستية علي البنوك.
- الجانب المهني: يتضح من هذا البحث لإدارة البنوك تحديد الأهمية النسبية لتأثير كل بعد من أبعاد الإدارة اللوجيستية علي رضاء العملاء.

6.1 منهجية البحث Research Methodology

- **منهج البحث:** أعتد الباحث على المنهج الوصفي في دراسة المتغيرات التي يتضمنها البحث.
- **مجتمع البحث:** يتكون المجتمع من جميع الموظفين العاملين في مجال النقدية بأكبر خمس بنوك مصرية وعددهم 59418 موظف وهذا موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) تمثيل عينة البحث وتوزيعها علي بنوك الدراسة

| البنك | سنة التأسيس | عدد الفروع | رأس المال (بالمليار) | عدد موظفي العينة موزعين علي البنوك الخمس بنسبة رأس المال |
|--|-------------|------------|----------------------|--|
| البنك الأهلي المصري | 1898م | 566 | 50 | 212 |
| بنك مصر | 1920م | 762 | 15 | 64 |
| CIB | 1975م | 200 | 14.8 | 63 |
| بنك القاهرة | 1952م | 244 | 5.2 | 22 |
| المصرف المتحد | 2006م | 70 | 5 | 21 |
| حجم العينة (إجمالي عدد الموظفين في البنوك الخمس) | | | | 382 |

المصدر. من إعداد الباحث بالاعتماد علي تقرير عدد العاملين والبطاقات وماكينات الصراف الآلي لأكبر خمس بنوك والصادر عن البنك المركزي لعام 2021م.

- **عينة البحث:** تم الاعتماد علي أسلوب المعاينة العشوائية، وقد بلغ حجم العينة 382 موظف، تم حسابها من خلال المعادلة التالية:

$$\text{حجم العينة} = \frac{\text{الدرجة المعيارية}^2 \times \text{الانحراف المعياري}^2 \times (1 - \text{الانحراف المعياري})}{(\text{هامش الخطأ})^2}$$

• **وحدة المعاينة:** موظف يعمل في مجال النقدية.

• **فروض البحث:**

يتكون البحث من فرضين رئيسين علي النحو التالي:

الفرض الرئيسي الأول: "تؤثر الادارة اللوجيستية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا عملاء البنوك المصرية" وينقسم إلي الفروض الفرعية التالية:

- تؤثر عملية نقل النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.
- تؤثر عملية تخزين النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.
- تؤثر عملية توريد النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.
- تؤثر جودة خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.
- يؤثر وقت تأدية خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.
- تؤثر تكلفة خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

الفرض الرئيسي الثاني: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي، مدة الخبرة) فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك" وينقسم إلي الفروض الفرعية التالية:

وينقسم إلي الفروض الفرعية التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث النوع فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث السن فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث المستوى التعليمي أو المؤهل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث مدة الخبرة أو العمل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك:

• **متغيرات البحث**

يوضح الجدول التالي متغيرات البحث مقسمة حسب الفروض.

جدول رقم (2): متغيرات البحث

| المتغير التابع | المتغير المستقل | الفرض |
|-------------------|---------------------------------------|--------|
| رضاء عملاء البنوك | نقل النقدية | الاول |
| رضاء عملاء البنوك | تخزين النقدية | الثاني |
| رضاء عملاء البنوك | توريد النقدية | الثالث |
| رضاء عملاء البنوك | جودة خدمات النقدية | الرابع |
| رضاء عملاء البنوك | الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية | الخامس |



| | | |
|--------|----------------------|-------------------|
| السادس | تكلفة خدمات النقدية | رضاء عملاء البنوك |
| السابع | الادارة اللوجستية | رضاء عملاء البنوك |
| الثامن | العوامل الديموغرافية | رضاء عملاء البنوك |

المصدر: من إعداد الباحث

• **مصادر البيانات:** تم الاعتماد في الجانب النظري على الكتب والدوريات والإحصائيات ذات العلاقة بموضوع البحث والرسائل العلمية، والبحوث المقدمة في المؤتمرات والندوات، والدراسات وأوراق العمل المنشورة في الدوريات العلمية المحكمة، كما تم الاعتماد في الجانب الإحصائي والتطبيقي على البيانات المنشورة بالتقارير في هذا المجال.

• **جمع وتحليل البيانات:** تم الاعتماد في جمع بيانات الدراسة علي قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض والتي تم تقسيمها إلي جزأين: الجزء الأول تم من خلاله قياس متغيرات الإدارة اللوجيستية مقسمة إلي الأبعاد الستة للإدارة اللوجيستية حيث تم قياس البعد الأول وهو نقل النقدية من خلال العبارات (1-4، 6-7)، وقياس البعد الثاني وهو تخزين النقدية من خلال العبارات (8-16)، وقياس البعد الثالث وهو توريد النقدية لفرع من خلال العبارات (17-19)، وقياس البعد الرابع وهو جودة خدمات النقدية من خلال العبارات (21-23)، وقياس البعد الخامس وهو تقليل الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية من خلال العبارات (26-28)، وقياس البعد السادس وهو تخفيض تكلفة خدمات النقدية من خلال العبارات (30،32)، وتم قياس رضاء العملاء من خلال العبارات (29،25،24،20،5،33،32،31)، والجزء الثاني تناول قياس المتغيرات الديموغرافية. كما تم الاعتماد في تحليل البيانات على مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي تم استخدامها بواسطة برنامج Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) للتحليل الإحصائي.

7.1 حدود البحث

- **حدود ميدانية:** فروع البنوك المذكورة أعلاه.
- **حدود مكانية:** اقتصر البحث علي فروع البنوك المذكورة أعلاه والموجودة في القاهرة الكبرى.
- **حدود موضوعية:** اقتصر الباحث علي تأثير الإدارة اللوجيستية للنقدية في البنوك المصرية على رضاء العملاء.

2. الجانب النظري

يتناول هذا الجانب ثلاثة نقاط رئيسية: الأولى تتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية، والثانية تتناول إدارة النقدية، والثالثة تركز علي رضاء العملاء، وفيما يلي عرض هذه النقاط.

1.2 الادارة اللوجيستية

ظهر مفهوم اللوجيستيات في الخمسينات من القرن الماضي وركزت علي خدمات النقل والتوزيع المادي، وفي الستينات اهتم الباحثون بالنشر في مجال اللوجيستيات المتعلقة بالنقل والتوزيع المادي مع الاهتمام بإدارة شركات الخدمات اللوجيستية، وفي السبعينات تم الاعتراف باللوجيستيات كواحد من المجالات التي تنتمي للإدارة والداعمة للإدارة الإستراتيجية علي وجه التحديد، وفي الثمانينات ارتكزت البحوث حول العمليات اللوجيستية في سلاسل التوريد supply chains، وفي التسعينات اتسعت لتدخل إلي مجال الخدمات غير الملموسة، وفي بداية هذا القرن امتدت لتصل إلي مجال التمويل (Korpysaa, Halickib, & Uphau, 2021).

من التعريفات التي وردت بشأن الإدارة اللوجيستية أنها "عملية تخطيط وتنفيذ ومراقبة نقل وتخزين البضائع بكفاءة وفعالية بما في ذلك الخدمات والمعلومات ذات الصلة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك بغرض التوافق مع متطلبات العملاء (Council of Supply Chain Management, 2008)".

2.2 الإدارة اللوجيستية للنقدية

تؤدي الإدارة اللوجيستية للنقدية إلي تحسين أداء النقدية في المنظمة، كما تقلل من حجم النقدية المراد الاحتفاظ بها بغرض سداد الإلتزامات، مما ينعكس علي زيادة تحقيق الأرباح وارتفاع نسب الربحية بها، سواء كانت منظمات تجارية أو صناعية أو خدمية، وبالأحري في المنظمات المالية (Tan, Wang, & Chan, 2020). ونظراً لعدم توصل الباحث لتعريف للإدارة اللوجيستية للنقدية، وبناءً علي التعرف السابق للإدارة اللوجيستية، يمكن القول بأن الادارة اللوجيستية للنقدية في البنوك تعني تخطيط وتنفيذ ومراقبة نقل وتخزين النقدية بكفاءة وفعالية بما في ذلك الخدمات والمعلومات ذات الصلة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك بغرض تلبية متطلبات عملاء البنوك، وكلما استطاعت إدارة البنك تجنب الأخطاء في أثناء التخطيط والتنفيذ والرقابة على النقدية كلما أدي ذلك إلى تلبية خدمات العملاء بشكل جيد، كما ينعكس ذلك علي درجة رضاء العملاء عن خدمات النقدية المقدمة لهم من قبل البنك، وعن أداء البنك بشكل عام. كما تضمن الادارة اللوجيستية للنقدية دقة وصول المبالغ إلي مستحقيها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة دون



حدوث أي مخاطر كما تقلل من تكلفة عمليات ادارة النقدية & (Kian, Erdogan, Leeuw , & Salman, 2022).

هل تستطيع إدارات فروع البنوك الوصول للمستوي المطلوب من وجهة نظر العملاء فيما يتعلق بتوفير النقدية من خلال عمليات التنبؤ الدقيقة بحجم النقدية المطلوب لكل فرع وتوفيرها في الوقت المناسب دون حدوث أخطاء يترتب عليها تأخر حصول العملاء علي مستحقاتهم أو إحتياجاتهم المالية من البنك بالاعتماد علي تكنولوجيا خوارزميات التعلم الآلي machine Learning Algorithms (Lázaro, Jiménez, & Takeda, 2018). وتعني برامج الكترونية تعتمد على الذكاء الاصطناعي يمكنها التعلم من التجارب وتعديل أنماطها وفق ما تعلمته دون تدخل بشري وهي في مجملها أساليب رياضية واحصائية يغذي بها التطبيق وتتعلم من مستخدميها (الشاوي، 2021).

كما يمكن من خلال الادارة اللوجيستية تخفيض المخاطر التي قد تتعرض لها عمليات نقل النقدية من سطو أو سرقة أو تعطل للسيارات من خلال دراسة جميع الطرق البديلة وحساب حجم الخطر المحيط بكل طريق واحتمالات حدوثه وتحري أوقات النقل المناسب وحساب احتمال حدوث الخطر في كل ساعة من ساعات اليوم حتي يمكن تخفيض المخاطر إلي أكبر درجة ممكنة وذلك من خلال استخدام اسلوب باريتو في التنبؤ (Fallahaftia, Ardjmandb, & Young, 2021). وقد أدت جائحة كورونا إلي زيادة درجة المخاطرة التي تتعرض لها موفرو الخدمات اللوجيستية أثناء عملية نقل البضائع بين الموردين والشركات والعملاء، وعمليات نقل النقدية بين البنوك والبنك المركزي وبين البنوك وفروعها بدرجة كبيرة (Gultekin, Akif , cura, Ozer, & demir, 2022).

3.2 رضاء العملاء .

تتمثل أهم المعايير التي يمكن الاعتماد عليها في قياس رضاء العملاء في الآتي (Drosos, Skordoulis, Tsotsolas, Kyriakopoulo, Gkika, & Komisopoulos, 2021):

- معيار المنتجات والخدمات: ويتم قياس هذا المعيار الرئيسي من خلال المعايير الفرعية المتعلقة بتنوع المنتجات، والمعلومات المقدم للعملاء عن المنتجات والخدمات، وكفاءة وسرعة حل المشكلات، وجودة المنتجات ومدخلات الانتاج، وعوائد المنتجات والخدمات ومدى توافر الخدمات.

- **معيار انشار الفروع:** ويتم قياس هذا المعيار الرئيسي من خلال المعايير الفرعية المتعلقة بسهولة الوصول للفروع، ومدى انتشارها ومناخ العمل بها، ونظافتها وتخطيطها العمراني، وكفاية الموظفين ووقت الانتظار، ووقت الخدمة.
 - **معيار الموارد البشرية:** يقاس هذا المعيار الرئيسي من خلال المعايير الفرعية المتعلقة بعدد ماكينات الصرف الآلي المتوفرة، ومعارف ومهارات، وسرية، وموثوقية، واحتراف ومظهر الموظفين
 - **معيار خدمة العملاء:** ويتم قياس هذا المعيار الرئيسي من خلال المعايير المتعلقة بسرعة التعامل مع الشكاوي، وسرعة تنفيذ خدمات العملاء، وسرعة توفير المعلومات، ومدى تقديم الخدمة بدون أخطاء، ومدى وفاء البنك بالوعد، وحرصهم حل للمشكلات المتعلقة بالعملاء.
- وقد اعتمد الباحث علي هذه المعايير والمعايير الفرعية في قياس رضا العملاء عن البنوك المصرية من خلال قائمة الاستقصاء المعدة لجمع البيانات في هذه الدراسة.

3. الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة علي جمع البيانات من خلال الاستبيان المعد لهذا الغرض، وتتضمن هذه النقطة إختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفروض، كما تتناول نتائج الدراسة والتوصيات المترتبة على هذه النتائج، وفيما يلي عرض هذه الموضوعات.

1.3 إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق الأداة سلامة أو دقة بنائها، وقدرتها على جمع البيانات المطلوبة، وإذا وافق المحكمون على ملائمة الأداة للهدف الذي وضعت من أجله، فإنه يمكن الاعتماد على حكمهم، وهذا ما يعرف بصدق المحكمين. وقد تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها بصورتها الأولية على (5) محكمين من الأكاديميين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة، وذلك للحكم على درجة ملاءمة فقراتها من حيث الصياغة اللغوية وانتمائها للمجال المراد قياسه. وبعد استرجاع الاستبيانات ومراجعة آراء المحكمين، تم اختيار الفقرات التي أجمع المحكمون على مناسبتها بنسبة (80%)، وتم تعديل بعضها من حيث الصياغة اللغوية وحذف الآخر، وأصبحت الأداة بصورتها النهائية مكونة من (30) فقرة موزعة على ستة مجالات.

ثبات أداة الدراسة: قام الباحث لغرض قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار test-re-test وذلك عبر تطبيقه على عينة من خارج الدراسة عددها (30) موظفاً



وهم أنفسهم عينة الدراسة الاستطلاعية بفارق زمني مدته أسبوعان وبعد ذلك تم احتساب معامل الثبات باستخدام معامل الارتباط بيرسون. وكانت قيم معامل ارتباط بيرسون (0.93).

2.3 تحليل بيانات الدراسة واختبار الفروض

تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسية لوصف أفراد عينة الدراسة ، وتشمل: (النوع، والعمر، والمؤهل، ومدة العمل بالبنك)، والتي لها مؤشرات دلالية على نتائج الدراسة، بالإضافة إلى أنها تعكس الخلفية العلمية لأفراد عينة الدراسة، ، وتفصيل ذلك فيما يلي:

• النوع:

جدول رقم (3) أفراد عينة الدراسة حسب النوع

| النوع | التكرار | النسبة % |
|---------|---------|----------|
| ذكر | 255 | 72.9 |
| أنثى | 95 | 27.1 |
| المجموع | 350 | 100 |

يتبين من الجدول رقم (3) أن (255) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 72.9% ذكور، بينما (95) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 27.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة إناث، وهذا يعني أن النسبة الأكبر من الموظفين بالبنوك رجال.

• العمر:

جدول رقم (4) أفراد عينة الدراسة حسب العمر

| العمر | التكرار | النسبة % |
|------------------|---------|----------|
| أقل من 25 عام | 80 | 22.9 |
| من 25 إلى 40 عام | 238 | 68.0 |
| أكثر من 40 عام | 32 | 9.1 |
| المجموع | 350 | 100 |

يتبين من الجدول رقم (4) أن (238) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 68.0% أعمارهم من 25 إلى 40 عام ، بينما (80) منهم يمثلون ما نسبته 22.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 25 عام، و (32) منهم يمثلون ما نسبته 9.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أكثر من 40 عام، وهذا يدل على أن أكبر فئة عمرية ممثلة في موظفي البنوك هي التي تتراوح أعمارهم بين 25 و 40 عام.

• المؤهل:

جدول رقم (5) أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل

| المؤهل | التكرار | النسبة % |
|--------|---------|----------|
| دبلوم | 58 | 16.6 |

| | | |
|-----------|-----|------|
| بكالوريوس | 266 | 76.0 |
| ماجستير | 11 | 3.1 |
| دكتوراة | 15 | 4.3 |
| المجموع | 350 | 100 |

يتبين من الجدول رقم (5) أن (266) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 76.0% مؤهلاتهم بكالوريوس، بينما (58) منهم يمثلون ما نسبته 16.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم دبلوم، و(15) منهم يمثلون ما نسبته 4.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم دكتوراة، و(11) منهم يمثلون ما نسبته 3.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم ماجستير، وهذا يشير إلي أن النسبة الأكبر من الموظفين يحملون شهادة البكالوريوس.

• مدة الخبرة:

جدول رقم (6) أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخبرة

| مدة العمل بالبنك | التكرار | النسبة % |
|------------------|---------|----------|
| أقل من 5 سنوات | 206 | 58.9 |
| من 5 إلي 15 سنة | 116 | 33.1 |
| أكثر من 15 سنة | 28 | 8.0 |
| المجموع | 350 | 100 |

يتبين من الجدول رقم (6) أن (206) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 58.9% مدة عملهم بالبنك أقل من 5 سنوات، بينما (116) منهم يمثلون ما نسبته 33.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مدة عملهم بالبنك من 5 إلي 15 سنة، و (28) منهم يمثلون ما نسبته 8.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مدة عملهم بالبنك، أكثر من 15 سنة، يشر ذلك إلي أن النسبة الأكبر من موظفي النقدية بالبنوك من حديثي التخرج.

3.3 إجراءات تطبيق الدراسة:

- تم التطبيق باتباع الخطوات التالية:
- توزيع الاستبيان إلكترونياً.
- جمع الاستبيانات، وقد بلغ عددها (350) استبيان.

4.3 أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وبعد ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:



- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- معامل التحديد المرجح للتحقق من تأثير متغيرات الدراسة المستقلة على المتغير التابع.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين "Independent Sample T-test" للتحقق من الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.
- تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقات الخطية بين الرضاء ومتغيرات الدراسة المستقلة.

4. تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

تتضمن هذه النقطة عرضاً تفصيلياً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وفق المعالجات الإحصائية المناسبة، ومن ثم تفسير هذه النتائج، وذلك على النحو التالي:

الفرض الرئيس: "تؤثر الإدارة اللوجيستية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضاء عملاء البنوك المصرية": للتعرف على تأثير جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك على رضاء العملاء تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (7) نتائج انحدار المتغيرات الستة على رضاء للعملاء

| Sig. | F | معامل التحديد | نتائج المعادلة | | | | | 1 |
|-------|------|---------------|----------------|-----|--------------|---------------|------|---|
| | | | Sig. | t | Standardize | Unstandardize | | |
| | | | | | Coefficients | Std. Error | B | |
| 0.00* | 1077 | 50.9 | .002 | 13. | Beta | .060 | .187 | (ثابت المعادلة) |
| | | | .006 | 2.7 | .095 | .034 | .093 | نقل النقدي |
| | | | .000 | 4.9 | .096 | .022 | .108 | توريد النقدية |
| | | | .000 | 5.4 | .152 | .022 | .119 | جودة خدمات النقدية |
| | | | .000 | 14. | .111 | .023 | .095 | وقت خدمات النقدية |
| | | | .000 | 21. | .598 | .022 | .483 | تكلفة خدمات النقدية |
| | | | .013 | 52. | .197 | .085 | .211 | جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك |

Dependent Variable: رضاء العملاء

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل على إمكانية بناء معادلة خطية للتنبؤ برضاء العملاء للبنوك من خلال من خلال جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك. واتضح من خلال النتائج أن قيم الميل لجميع المتغيرات المستقلة جاءت موجبة مما يبين أن زيادة أي متغير مستقل من المتغيرات المستقلة يؤدي لتحسين رضاء العملاء.

وفي ضوء هذه النتائج يمكن بناء معادلة التنبؤ برضاء العملاء كالتالي :

$$\text{رضاء العملاء بالبنوك} = \text{ثابت المعادلة } (0.187) + (0.09) \times (\text{نقل النقدي}) + (0.271) \times (\text{توريد النقدية}) + (0.119) \times (\text{جودة خدمات النقدية}) + (0.095) \times (\text{الوقت المستغرق}) + (0.483) \times (\text{تكلفة خدمات النقدية}) + (0.211) \times (\text{جودة الإدارة اللوجيستية})$$

ويتضح من النتائج أن معادلة التنبؤ استبعدت متغير تخزين النقدية لضعف تأثيره على الرضاء.

الفرض الفرعي الأول: تؤثر عملية نقل النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضاء العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر عملية نقل النقدية علي رضاء العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (8): ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين عملية نقل النقدية ورضاء العملاء

| الرضاء | المعامل الارتباط | الدلالة الإحصائية | البعد |
|---------|---|-------------------|------------|
| 0.622 | معامل الارتباط | | نقل النقدي |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية | | |
| 0.387 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر | | |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية نقل النقدية علي رضاء العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.387) لعملية النقل على رضاء العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الأول للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية نقل النقدية علي رضاء العملاء.

الفرض الفرعي الثاني: تؤثر عملية تخزين النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضاء العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر عملية تخزين النقدية علي رضاء العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:



جدول رقم (9): بيرسون لتحديد العلاقة بين عملية نقل النقدية ورضاء العملاء

| الرضا | | البعد |
|---------|---|---------------|
| 0.722 | معامل الارتباط | تخزين النقدية |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية | |
| 0.512 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر | |

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية تخزين النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.512) لعملية نقل النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية تخزين النقدية علي رضا العملاء. الفرض الفرعي الثالث: تؤثر عملية توريد النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر عملية توريد النقدية علي رضا العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (10): ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين عملية توريد النقدية ورضاء العملاء

| الرضا | | البعد |
|---------|---|---------------|
| 0.543 | معامل الارتباط | توريد النقدية |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية | |
| 0.295 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر | |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية توريد النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.295) لعملية توريد النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية توريد النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الفرعي الرابع: تؤثر جودة خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر جودة خدمات النقدية علي رضا العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11): ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين جودة خدمات النقدية ورضا العملاء

| الرضا | البعء |
|---------|---|
| 0.835 | معامل الارتباط |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية |
| 0.697 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة طردية علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية جودة خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.697) لجودة خدمات النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي ينص على وجود أثر لجودة خدمات النقدية.

الفرض الفرعي الخامس : يؤثر وقت تأدية خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (12): نتائج الارتباط لتحديد العلاقة بين وقت تأدية خدمات النقدية ورضا العملاء

| الرضا | البعء |
|---------|---|
| 0.828 | معامل الارتباط |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية |
| 0.686 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.686) للوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية على رضا العملاء وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الخامس للدراسة والذي ينص على وجود أثر للوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء علي رضا العملاء.



الفرض الفرعي السادس : تؤثر تكلفة خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

للتعرف على أثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (13) :ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين تكلفة خدمات النقدية ورضا العملاء

| الرضا | معامل الارتباط | البعد |
|---------|---|---------------------|
| 0.936 | معامل الارتباط | تكلفة خدمات النقدية |
| **0.000 | الدلالة الإحصائية | |
| 0.876 | قيمة معامل التحديد المصحح لقياس حجم الأثر | |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل لأثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.876) لأثر تكلفة خدمات النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض السادس للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الرئيسي الثاني: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي، مدة الخبرة) فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك" وينقسم إلي الفروض الفرعية التالية:

● توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث النوع فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق معنوية في اجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لاختلاف النوع، تم استخدام اختبار T-test للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق بين اجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (14) اختبار " ت: Independent Sample T-test " طبقاً لمتغير النوع

| التعليق | Sig. | قيمة ت | الانحراف المعياري | المتوسط | العدد | النوع | المحور |
|---------|--------|--------|-------------------|---------|-------|-------|---------------|
| دالة | *0.020 | 2.358 | 0.734 | 4.17 | 255 | ذكر | نقل النقدي |
| | | | 0.804 | 3.95 | 95 | أنثى | |
| غير | 0.348 | 0.939 | 0.801 | 4.01 | 255 | ذكر | تخزين النقدية |

| المحور | النوع | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة ت | Sig. | التعليق |
|---|-------|-------|---------|-------------------|--------|-------|----------|
| توريد النقدية للفرع | أنثى | 95 | 3.92 | 0.795 | 1.378 | 0.171 | دالة |
| | ذكر | 255 | 3.59 | 0.598 | | | غير دالة |
| جودة خدمات النقدية | أنثى | 95 | 3.47 | 0.803 | 1.738 | 0.084 | دالة |
| | ذكر | 255 | 4.06 | 0.899 | | | غير دالة |
| تقليل وقت خدمات النقدية | أنثى | 95 | 3.84 | 1.074 | 0.753 | 0.452 | دالة |
| | ذكر | 255 | 4.01 | 0.885 | | | غير دالة |
| تخفيض تكلفة خدمات النقدية | أنثى | 95 | 3.88 | 0.964 | 0.659 | 0.510 | دالة |
| | ذكر | 255 | 3.95 | 0.911 | | | غير دالة |
| جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك | أنثى | 95 | 3.86 | 0.773 | 1.476 | 0.142 | دالة |
| | ذكر | 255 | 3.99 | 0.662 | | | غير دالة |

* دالة عند مستوى 0,05 فأقل

يتبين من جدول (14) عدم ظهور فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (تخزين النقدية ، توريد النقدية للفرع ، جودة خدمات النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) باختلاف النوع، كما يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (نقل النقدي) باختلاف متغير النوع لصالح الذكور .

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث السن فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف المراحل العمرية، وقام الباحث باستخدام التباين الأحادي لتوضيح معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حسب اختلاف العمر ، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (15) نتائج التباين الأحادي للفروق في استجابات العينة طبقاً لاختلاف العمر

| المحور | مصدر التباين | مجموع مربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | Sig. | التعليق |
|---------------|----------------|--------------|--------------|----------------|--------|---------|---------|
| نقل النقدي | بين المجموعات | 14.516 | 2 | 7.258 | 13.497 | **0.000 | دالة |
| | داخل المجموعات | 186.593 | 347 | 0.538 | | | |
| | المجموع | 201.109 | 349 | - | | | |
| تخزين النقدية | بين المجموعات | 18.510 | 2 | 9.255 | 15.692 | **0.000 | دالة |
| | داخل المجموعات | 204.654 | 347 | 0.590 | | | |



| | | | | | | | |
|----------|---------|--------|--------|-----|---------|----------------|---|
| | | | - | 349 | 223.164 | المجموع | |
| دالة غير | 0.039* | 3.264 | 1.409 | 2 | 2.818 | بين المجموعات | توريد النقدية للفرع |
| | | | 0.432 | 347 | 149.765 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 152.582 | المجموع | |
| دالة | 0.000** | 13.789 | 11.660 | 2 | 23.320 | بين المجموعات | جودة خدمات النقدية |
| | | | 0.846 | 347 | 293.429 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 316.749 | المجموع | |
| دالة | 0.000** | 8.578 | 6.349 | 2 | 12.698 | بين المجموعات | تقليل وقت خدمات النقدية |
| | | | 0.740 | 347 | 256.840 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 269.539 | المجموع | |
| دالة | 0.000** | 9.610 | 7.838 | 2 | 15.676 | بين المجموعات | تخفيض تكلفة خدمات النقدية |
| | | | 0.816 | 347 | 283.002 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 298.677 | المجموع | |
| دالة | 0.000** | 14.914 | 6.677 | 2 | 13.354 | بين المجموعات | جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك |
| | | | 0.448 | 347 | 155.354 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 168.707 | المجموع | |

* دالة عند مستوى 0,05 فأقل ** دالة عند مستوى 0,01 فأقل

يتبين من جدول (15) وجود فروق معنوية عند مستوى معنوية (0,05) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (توريد النقدية للفرع) باختلاف متغير العمر، كما يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (نقل النقدي، تخزين النقدية جودة خدمات النقدية، تقليل وقت خدمات النقدية، تخفيض تكلفة خدمات النقدية، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين فئات العمر تم استخدام اختبار شيفيه، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات العمر

| المحور | العمر | العدد | المتوسط الحسابي | أقل من 25 عام | من 25 إلى 40 عام | أكثر من 40 عام |
|---------------|------------------|-------|-----------------|---------------|------------------|----------------|
| نقل النقدي | أقل من 25 عام | 80 | 3.75 | - | ** | ** |
| | من 25 إلى 40 عام | 238 | 4.19 | | - | |
| | أكثر من 40 عام | 32 | 4.41 | | - | |
| تخزين النقدية | أقل من 25 عام | 80 | 3.57 | - | ** | ** |
| | من 25 إلى 40 عام | 238 | 4.12 | | - | |
| | أكثر من 40 عام | 32 | 4.08 | | - | |

| | | | | | | |
|----|----|---|------|-----|------------------|---|
| ** | ** | - | 3.43 | 80 | أقل من 25 عام | توريد النقدية للفرع |
| | - | | 3.62 | 238 | من 25 إلي 40 عام | |
| - | | | 3.44 | 32 | أكثر من 40 عام | |
| ** | ** | - | 3.56 | 80 | أقل من 25 عام | جودة خدمات النقدية |
| | - | | 4.17 | 238 | من 25 إلي 40 عام | |
| - | | | 3.83 | 32 | أكثر من 40 عام | |
| ** | ** | - | 3.63 | 80 | أقل من 25 عام | تقليل وقت خدمات النقدية |
| | - | | 4.09 | 238 | من 25 إلي 40 عام | |
| - | | | 4.09 | 32 | أكثر من 40 عام | |
| ** | ** | - | 3.58 | 80 | أقل من 25 عام | تخفيض تكلفة خدمات النقدية |
| | - | | 4.07 | 238 | من 25 إلي 40 عام | |
| - | | | 3.77 | 32 | أكثر من 40 عام | |
| ** | ** | - | 3.60 | 80 | أقل من 25 عام | جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك |
| | - | | 4.07 | 238 | من 25 إلي 40 عام | |
| - | | | 3.99 | 32 | أكثر من 40 عام | |

** دالة عند مستوى 0,01 فأقل

يتبين من جدول (16) وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين أعمارهم أقل من 25 عام وأفراد عينة الدراسة الذين أعمارهم من 25 عام فأكبر حول (نقل النقدي ، تخزين النقدية ، جودة خدمات النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك)، لصالح عينة الدراسة الذين أعمارهم من 25 عام فأكبر.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث المستوي التعليمي أو المؤهل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق معنوية بين إجابات عينة الدراسة طبقاً لاختلاف المؤهل تم استخدام التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة الدراسة طبقاً لاختلاف المؤهل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17) نتائج التباين الأحادي للفروق بين إجابات عينة الدراسة طبقاً للمؤهل

| التعليق | Sig | قيمة ف | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع مربعات | مصدر التباين | المحور |
|----------|---------|--------|----------------|--------------|--------------|----------------|---------------|
| دالة | **0.009 | 3.894 | 2.190 | 3 | 6.569 | بين المجموعات | نقل النقدي |
| | | | 0.562 | 346 | 194.541 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 201.109 | المجموع | |
| غير دالة | 0.113 | 2.006 | 1.271 | 3 | 3.814 | بين المجموعات | تخزين النقدية |
| | | | 0.634 | 346 | 219.350 | داخل المجموعات | |



| | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-----|---------|----------------|---|
| | | | - | 349 | 223.164 | المجموع | |
| غير دالة | 0.997 | 0.017 | 0.008 | 3 | 0.023 | بين المجموعات | توريد النقدية للفرع |
| | | | 0.441 | 346 | 152.559 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 152.582 | المجموع | |
| غير دالة | 0.747 | 0.409 | 0.373 | 3 | 1.119 | بين المجموعات | جودة خدمات النقدية |
| | | | 0.912 | 346 | 315.630 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 316.749 | المجموع | |
| غير دالة | 0.075 | 2.317 | 1.770 | 3 | 5.309 | بين المجموعات | تقليل وقت خدمات النقدية |
| | | | 0.764 | 346 | 264.229 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 269.539 | المجموع | |
| غير دالة | 0.841 | 0.279 | 0.240 | 3 | 0.720 | بين المجموعات | تخفيض تكلفة خدمات النقدية |
| | | | 0.861 | 346 | 297.958 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 298.677 | المجموع | |
| غير دالة | 0.286 | 1.267 | 0.611 | 3 | 1.833 | بين المجموعات | جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك |
| | | | 0.482 | 346 | 166.875 | داخل المجموعات | |
| | | | - | 349 | 168.707 | المجموع | |

* دالة عند مستوى 0,05 فأقل

يتبين من جدول (17) عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (تخزين النقدية ، توريد النقدية للفرع ، جودة خدمات النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) باختلاف متغير المؤهل، كما يتبين وجود معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (نقل النقدي) باختلاف متغير المؤهل، ولتحديد صالح الفروق بين فئات المؤهل تم استخدام اختبار شيفيه، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (18) نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات المؤهل

| المحور | المؤهل | العدد | المتوسط الحسابي | دبلوم | بكالوريوس | ماجستير | دكتوراة |
|------------|-----------|-------|-----------------|-------|-----------|---------|---------|
| نقل النقدي | دبلوم | 58 | 4.40 | - | * | | |
| | بكالوريوس | 266 | 4.04 | | - | | |
| | ماجستير | 11 | 4.30 | | | - | |
| | دكتوراة | 15 | 4.11 | | | | - |

* دالة عند مستوى 0,01 فأقل

يتبين من جدول (18) وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل بين عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم، وأفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس حول (نقل النقدي)، لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث مدة الخبرة أو العمل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق معنوية في إجابات عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير مدة العمل بالبنك تم استخدام "تحليل التباين الأحادي"، لتوضيح دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حسب متغير مدة العمل ، جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (19) نتائج التباين الأحادي للفروق في إجابات عينة الدراسة طبقاً لمدة العمل بالبنك

| المحور | مصدر التباين | مجموع مربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | Sig. | التعليق |
|---|----------------|--------------|--------------|----------------|--------|---------|----------|
| نقل النقدي | بين المجموعات | 11.645 | 2 | 5.823 | 10.664 | **0.000 | دالة |
| | داخل المجموعات | 189.464 | 347 | 0.546 | | | |
| | المجموع | 201.109 | 349 | - | | | |
| تخزين النقدية | بين المجموعات | 6.793 | 2 | 3.396 | 5.447 | **0.005 | دالة |
| | داخل المجموعات | 216.372 | 347 | 0.624 | | | |
| | المجموع | 223.164 | 349 | - | | | |
| توريد النقدية للفرع | بين المجموعات | 0.301 | 2 | 0.151 | 0.343 | 0.710 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 152.281 | 347 | 0.439 | | | |
| | المجموع | 152.582 | 349 | - | | | |
| جودة خدمات النقدية | بين المجموعات | 15.154 | 2 | 7.577 | 8.717 | **0.000 | دالة |
| | داخل المجموعات | 301.596 | 347 | 0.869 | | | |
| | المجموع | 316.749 | 349 | - | | | |
| تقليل وقت خدمات النقدية | بين المجموعات | 10.863 | 2 | 5.432 | 7.286 | **0.001 | دالة |
| | داخل المجموعات | 258.675 | 347 | 0.745 | | | |
| | المجموع | 269.539 | 349 | - | | | |
| تخفيض تكلفة خدمات النقدية | بين المجموعات | 30.649 | 2 | 15.324 | 19.839 | **0.000 | دالة |
| | داخل المجموعات | 268.029 | 347 | 0.772 | | | |
| | المجموع | 298.677 | 349 | - | | | |
| جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك | بين المجموعات | 6.343 | 2 | 3.171 | 6.778 | **0.001 | دالة |
| | داخل المجموعات | 162.365 | 347 | 0.468 | | | |
| | المجموع | 168.707 | 349 | - | | | |

** دالة عند مستوى 0,01 فأقل

يتبين من جدول (19) عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات

عينة الدراسة حول (توريد النقدية للفرع) حسب متغير مدة العمل، كما يتبين وجود فروق معنوية



عند مستوى (0,01) فأقل في اتجاهات العينة حول (نقل النقدي، تخزين النقدية، جودة خدمات النقدية، تقليل وقت خدمات النقدية، تخفيض تكلفة خدمات النقدية، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) لمتغير مدة العمل ، ولتحديد صالح الفروق بين فئات مدة العمل تم استخدام اختبار شيفيه، ونتأجه كالتالي:

جدول رقم (20) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات مدة العمل بالبنك

| المحور | مدة العمل بالبنك | العدد | المتوسط الحسابي | أقل من 5 | من 5 إلى 15 | أكثر من 15 |
|---|------------------|-------|-----------------|----------|-------------|------------|
| نقل النقدي | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.97 | - | ** | ** |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.26 | | - | |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 4.52 | | | - |
| تخزين النقدية | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.88 | - | ** | ** |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.11 | | - | |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 4.30 | | | - |
| جودة خدمات النقدية | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.89 | - | | |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.28 | ** | - | ** |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 3.63 | | | - |
| تقليل وقت خدمات النقدية | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.85 | - | | |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.23 | ** | - | ** |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 3.99 | | | - |
| تخفيض تكلفة خدمات النقدية | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.84 | - | | |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.27 | ** | - | ** |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 3.18 | | | - |
| جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك | أقل من 5 سنوات | 206 | 3.85 | - | | |
| | من 5 إلى 15 سنة | 116 | 4.14 | ** | - | ** |
| | أكثر من 15 سنة | 28 | 3.95 | | | - |

** دالة عند مستوى 0,01 فأقل

يتبين من جدول (20) وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك أقل من 5 سنوات أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 سنوات فأكثر حول (نقل النقدي ، تخزين النقدية) لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 سنوات فأكثر، كما يتبين وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 إلى 15 سنة وبقية أفراد عينة الدراسة حول (جودة خدمات

النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 إلى 15 سنة.

5. نتائج وتوصيات الدراسة.

تتضمن هذه النقطة أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يليها عرض لأهم التوصيات في ضوء تلك النتائج، وختاماً تمت الإشارة إلى جملة من المقترحات لدراسات مستقبلية.

5.1 النتائج:

توصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج، ومن أبرزها:

الفرض الأول: تؤثر عملية نقل النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية نقل النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.387) لعملية النقل على رضا العملاء.

وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الأول للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية نقل النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الثاني: تؤثر عملية تخزين النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية تخزين النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.512) لعملية نقل النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية تخزين النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الثالث : تؤثر عملية توريد النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية توريد النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.295) لعملية توريد النقدية على رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية توريد النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الرابع : تؤثر جودة خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.



وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر عملية جودة خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.697) لجودة خدمات النقدية علي رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي ينص على وجود أثر لجودة خدمات النقدية.

الفرض الخامس : يؤثر وقت تأدية خدمات النقدية تأثيراً إيجابياً معنوياً علي رضا العملاء بالبنوك المصرية.

وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر الوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.686) للوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض الخامس للدراسة والذي ينص على وجود أثر للوقت المستغرق في تأدية خدمات النقدية علي رضا العملاء علي رضا العملاء.

الفرض السادس : تؤثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء .

وجود ارتباط إيجابي معنوي عند مستوى 0.01 فأقل لأثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء كما بينت النتائج وجود أثر مرتفع بلغت قيمته (0.876) لأثر تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء. وعليه وبناء على هذه النتيجة نقبل الفرض السادس للدراسة والذي ينص على وجود أثر لعملية تكلفة خدمات النقدية علي رضا العملاء.

الفرض الرئيسي الثاني: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي، مدة الخبرة) فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك" وينقسم إلي الفروض الفرعية التالية:

1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث النوع فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (تخزين النقدية، توريد النقدية للفرع، جودة خدمات النقدية، تقليل وقت خدمات النقدية، تخفيض تكلفة خدمات النقدية، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) باختلاف النوع. وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات العينة حول (نقل النقدي) باختلاف النوع لصالح الذكور.

2) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث السن فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين أعمارهم أقل من 25 عام وأفراد عينة الدراسة الذين أعمارهم من 25 عام فأكبر حول (نقل النقدي ، تخزين النقدية ، جودة خدمات النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك)، لصالح أفراد عينة الدراسة الذين أعمارهم أكبر من 25.

3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث المستوي التعليمي أو المؤهل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك

عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (تخزين النقدية، توريد النقدية للفرع، جودة خدمات النقدية، تقليل وقت خدمات النقدية، تخفيض تكلفة خدمات النقدية، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) باختلاف المؤهل، ووجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل بين عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم وأفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس حول (نقل النقدي)، لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم.

4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي البنوك المصرية من حيث مدة الخبرة أو

العمل فيما يتعلق بالإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك:

عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات عينة الدراسة حول (توريد النقدية للفرع) باختلاف مدة العمل بالبنك. وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك أقل من 5 سنوات أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 سنوات فأكثر حول (نقل النقدي ، تخزين النقدية) لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من أكثر من 5 سنوات.

وجود فروق معنوية عند مستوى (0,01) فأقل بين عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 إلي 15 سنة وبقية أفراد عينة الدراسة حول (جودة خدمات النقدية ، تقليل وقت خدمات النقدية ، تخفيض تكلفة خدمات النقدية ، جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك) لصالح أفراد عينة الدراسة الذين مدة عملهم بالبنك من 5 إلي 15 سنة.

5.2 توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة بما يلي:

▪ العمل على تحسين جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.

وذلك من خلال آلية تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة في مجال النقدية وتسريع

أداء الخدمات المتعلقة بها.



- البحث في العوامل التي تحد من جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك ومعالجتها.
- وذلك من خلال آلية تقليل أخطاء الموظفين في أداء العمليات النقدية.
- إجراء تقويم مستمر لواقع جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- وذلك من خلا آلية تصميم استبيان علي غرار الاستبيان المعد في هذا البحث وتجميعه من خلال عينة من العملاء كل فترة دورية وليكن ستة أشهر لمعرفة نقاط الضعف في الأداء اللوجيستي لموظفي النقدية والعمل علي تحسينها.
- تهيئة البيئة التي تدعم تحسين جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- وذلك من خلال آلية المنافسة بين الموظفين علي تقليل الشكاوي وتقليل الأخطاء بواسطة الحوافز المالية.

6. مقترحات البحوث المستقبلية:

- إجراء دراسات مستقبلية حول معوقات تحسين جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- إجراء دراسات مستقبلية حول سبل تحسين جودة الإدارة اللوجيستية للنقدية بالبنوك.
- إجراء دراسات مستقبلية حول الإدارة اللوجيستية للمعلومات في المؤسسات الإعلامية.

7. المراجع

1.7 المراجع باللغة العربية

- 1) الصديق موسى الحاج، و الطاهر أحمد علي. (8 اكتوبر، 2017). دور الادارة اللوجيستية فى تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية. تم الاسترداد من <https://mothakirat-takharoj.com>.
- 2) دار الخدمات النقابية والعمالية. (2020). أوضاع العمال/ات المصريين فى ظل التداعيات الاقتصادية والاجتماعية لجائحة "فيروس كورونا"، موقع دار الخدمات النقابية والعمالية.
- 3) رفيف الشاوي. (24 فبراير، 2021). خوارزميات تعلم الآلة. تم الاسترداد من موقع الذكاء الاصطناعي.



2.7 المراجع باللغة الانجليزية

- SUPPLY CHAIN .(2008) .Council of Supply Chain Management (4
Kate Vitasek) .MANAGEMENT TERMS and GLOSSARY
<https://www.dea.univr.it>
- Drosos, D., Skordoulis, M., Tsotsolas, N., Kyriakopoulo, G., Gkika, E., (5
& Komisopoulos, F. (2021, december). Retail customers' satisfaction
with banks in Greece: A multicriteria analysis of a dataset. Data in
Brief, 35, pp. 1-9.
- Fallahtaftia, A., Ardjmandb, E., & Young, W. (2021, november). A (6
multi-objective two-echelon location-routing problem for cash logistics:
A metaheuristic approach. Applied Soft Computing, 111.
- Gultekin, B., Akif , M., cura, f., Ozer, L., & demir, s. (2022). The (7
logistics service providers during the COVID-19 pandemic: The
prominence and the cause-effect structure of uncertainties and risks.
Computers & Industrial Engineering(165), pp. 1-17.
- و Berenguer Contri Gloria ،s Servera France David ،Gil Saura Irene (8
Logistics service quality: a newway to .(2008) .a Fuentes Blascó Mari
(5)108 ،DataSystems & Industrial Management .loyalty
- The Influence of The .(2018) . J Popp و ، D Máté ،R Sadaf ، J Oláh (9
'Management Success Factors of Logistics Service Providers on Firms
(1)17 ،Polish Journal of Management Studies .Competitiveness
- Jarosław , K., Halickib, M., & Uphau, A. (2021). New financing (10
Methods and ICT versus Logistics Startups. Procedia Computer
Science, 192, 4458-4466.
- Kian, R., Erdogan, G., Leeuw , S., & Salman, S. (2022). Logistics (11
planning of cash transfer to Syrian refugees in Turkey. European
Journal of Operational Research, 256, pp. 1007-1024.
- Korpysaa, J., Halickib, M., & Uphau, A. (2021). New financing (12
Methods and ICT versus Logistics Startups. 192, pp. 4458–4466.
- Lázaro, J., Jiménez, Á., & Takeda, A. (2018). Improving cash logistics (13
in bank branches by coupling machine learning and robust optimization.
Expert Systems with Applications, 92, pp. 256-275.
- ،Muniba Ali Syeda ،Shahid Shiza ،Hussain Adil ،khan Ahmed Naveed (14
Effects Of Logistics Management On .(2021) .Sattar Nasir و
Turkish .Performance Of The Companies: A Case Study Of Germany

12473 ،(july 2021 7)13 ،(Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI
.12485 –

Tan, J., Wang, X., & Chan, K. (2020). management? Evidence from (15
logistics service standardization in China. Pacific-Basin Finance
Journal, p. 1.

Logistics .(2020) .Ekmen Seda ، و Türkcan Kemal ، ongür€T Ünal (16
Central Bank .performance and export variety: Evidence from Turkey
.20 ،Review



8. الملاحق

1.8 الاستبيان

• اسئلة متعلقة بإدارة اللوجيستية ورضاء العملاء

فيما يلي بعض الأسئلة المتعلقة بمدى تطبيق البنك لمبادئ الادارة اللوجيستية في إدارة النقدية، والمطلوب: **تحديد درجة الموافقة وذلك من خلال وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تتفق مع رأيك الشخصي:**

| أ- نقل النقدية | | | | | |
|--|----------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| البنك | أوافق جداً (5) | أوافق (4) | محايد (3) | رافض (2) | رافض جداً (1) |
| 1- يمتلك البنك القدرة علي المنافسة في مجال نقل الأموال اعتماداً علي جودة عملية النقل. | | | | | |
| 2- يمتلك البنك أسطول متكامل لنقل الأموال بين الفروع وبعضها وبين الفروع والصرافات . | | | | | |
| 3- يعهد البنك بنقل الأموال الي شركة متخصصة في نقل الأموال. | | | | | |
| 4- يهتم البنك بمدى توفر الأموال الكافية لاحتياجات العملاء من الفروع أو من الصرافات. | | | | | |
| 5- يحسب البنك عدد شكاوي العملاء من عدم توفر الكميات المناسبة أو الفئات المناسبة من الأموال لعمليات سحب العملاء | | | | | |
| 6- يستخدم البنك أو الشركة أحدث اساليب التكنولوجيا في نقل الأموال | | | | | |
| 7- يتم تحديد حجم الأموال المطلوبة لعمليات السحب من الفرع أو الصراف عن طريق حساب متوسط الطلب من العملاء علي الأموال | | | | | |
| ب- تخزين النقدية | | | | | |
| البنك | أوافق جداً (5) | أوافق (4) | محايد (3) | رافض (2) | رافض جداً (1) |
| 8- يحرص البنك علي الاحتفاظ بالحجم المناسب من النقدية. | | | | | |
| 9- لا يترتب علي الاحتفاظ بالنقدية الكافية لعمليات السحب ضياع فرص تحقيق الربحية من أموال البنك | | | | | |
| 10- يتم اعداد جدول التدفقات الداخلة والخارجة بطريقة احصائية دقيقة. | | | | | |
| 11- يقوم البنك بالتأمين علي الأموال المحتفظ بها. | | | | | |
| 12- يتم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاحتفاظ بالأموال وتأمينها ضد المخاطر. | | | | | |
| 13- يتم الاحتفاظ بالأموال في أماكن قريبة من نوافذ السحب لتسريع عملية الصرف. | | | | | |
| 14- يتم احتساب معدل الخطأ في عمليات الصرف بشكل شهري أو اسبوعي. | | | | | |
| 15- يعتمد البنك علي التنبؤ الدقيق باحتياجات التعاملات اليومية لكل فرع. | | | | | |
| 16- يتم فصل الاموال المحتفظ بها لغرض عمليات السحب عن الأموال المحتفظ بها لغرض الاستثمار. | | | | | |
| ج- توريد النقدية للفرع | | | | | |
| البنك | أوافق جداً (5) | أوافق (4) | محايد (3) | رافض (2) | رافض جداً (1) |
| 17- يستخدم البنك سياسة توريد الأموال للفروع حسب الطلب. | | | | | |
| 18- يستخدم البنك سياسة توريد الأموال للفروع حسب التنبؤ بجدولة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة للفرع. | | | | | |
| 15- تتم عمليات جدولة التدفقات الداخلة والخارجة بشكل آلي. | | | | | |
| 16- يحدث أحيانا عجز في السيولة المطلوبة للسحب في الفرع. | | | | | |
| د- جودة خدمات النقدية | | | | | |

| البنك | أوافق جداً (5) | أوافق (4) | محايد (3) | رافض (2) | رافض جداً (1) |
|--|----------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| 17- يتم دراسة شكاوى العملاء المتعلقة بالنقدية أول بأول. | | | | | |
| 18- يحرص البنك دائما علي تحسين جودة عمليات الايداع والسحب. | | | | | |
| 19- يحرص البنك دائما علي معالجة أخطاء عمليات الايداع والسحب بشكل فوري. | | | | | |
| 20- يتم قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمتعلقة بالنقدية بشكل مستمر. | | | | | |
| هـ - تقليل وقت خدمات النقدية | | | | | |
| 21- يتسم الفرع بتقديم الخدمات النقدية في الوقت المناسب. | | | | | |
| 22- يتم العمل بشكل مستمر علي تسريع عمليات السحب والاياداع. | | | | | |
| 23- يتم عمل مقارنة بين الفروع في مدة تأدية عملية السحب أو الايداع. | | | | | |
| 24- يتم حساب مدة تأدية عملية السحب او الايداع. | | | | | |
| و- تخفيض تكلفة خدمات النقدية | | | | | |
| 25- يقدم البنك خدماته بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين | | | | | |
| 26- يراعي البنك تخفيض تكاليف العمليات علي العملاء. | | | | | |
| 27- يتم دراسة أسعار الخدمات المقدمة من البنوك المنافسة دوريا. | | | | | |
| 28- لا يستغل البنك الظروف الاقتصادية لرفع أسعار الخدمات علي العملاء. | | | | | |
| 29- أري بأن العملاء يشعرون بتحسن الخدمة المقدمة لهم من فترة لآخري | | | | | |
| 30- أشعر برضاء العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من البنك. | | | | | |

• **العوامل الديموغرافية :**

فيما يلي بعض الأسئلة الشخصية ، والمطلوب : الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة :

- 1- النوع : ذكر أنثى
- 2- العمر : أقل من 25 سنة من 25-40 سنة أكثر من 40 سنة
- 3- المؤهل : متوسط فأقل دبلوم مؤهل عالي ماجستير دكتوراه
- 4- سنوات العمل بالبنك : أقل من 5 سنوات من 5-15 سنوات أكثر من 15 سنوات

مع وافر الشكر والتحية

“

الباحث