

أثر تحسين جودة خدمة العملاء على الأداء المؤسسي: دراسة
تطبيقية على تشغيل مركز الاتصال الموحد والخدمات الرقمية لبنك
التنمية الاجتماعية "

إعداد الطالبة / أشواق حسن الحريري

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024



٤	مقدمة:
٦	مشكلة الدراسة:
٨	أهمية الدراسة:
٩	أهداف الدراسة:
١٠	تساؤلات الدراسة:
١١	فروض الدراسة:
١٢	الدراسات السابقة:
٢٠	الفجوة البحثية:
٢٢	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٣	المنهجية وطرق البحث:
٢٣	مصادر جمع البيانات:
٢٤	أدوات الدراسة:
٢٤	حدود الدراسة:
٢٥	المراجع:

مقدمة:

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم، أصبحت جودة خدمة العملاء إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق نجاحها والحفاظ على تنافسيتها، خصوصاً في القطاع المصرفي، و نظراً لأن العملاء أصبحوا أكثر وعياً وتوقعاً لخدمات ذات مستوى عالٍ، تسعى المؤسسات المصرفية بشكل متزايد إلى تحسين جودة خدماتها لضمان رضا العملاء وتعزيز ولائهم، وهو ما يساهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء المؤسسي. (Hamid & Abd Jassim, 2024)

وفي بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة، تُعتبر جودة الخدمة عاملاً حاسماً في كسب العملاء والحفاظ عليهم، حيث أن تقديم خدمة مميزة يساهم في تعزيز صورة المؤسسة وثقة العملاء بها. (Abdullah,2022)

تعتمد جودة الخدمة على عدة أبعاد منها الشفافية، الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والكفاءة، وسهولة الإجراءات، وتعد عناصر رئيسية تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وتزيد من احتمالية استمرارهم في التعامل مع المؤسسة، مما يجعل من جودة الخدمة أداة أساسية لزيادة رضا العملاء وولائهم على المدى الطويل. (Umatin et al., 2024)

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، برزت الخدمات الرقمية كأحد العوامل المهمة في تحسين جودة الخدمة. فقد أتاحت هذه الخدمات للعملاء إمكانية الوصول إلى المعلومات وإتمام معاملاتهم بشكل سريع وفعال دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تسهيل إجراءات الخدمة وتقليل وقت الانتظار، مما يزيد من رضاهم ويعزز ارتباطهم بالمؤسسة (Haniyah, 2023).

ويلعب مركز الاتصال الموحد دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث يمثل نقطة التواصل المباشرة بين البنك وعملائه، ويمكن للعملاء من خلال مركز الاتصال الموحد الحصول على الدعم والاستفسار عن الخدمات المختلفة بطريقة سهلة وسريعة، مما يعزز من تفاعلهم الإيجابي مع المؤسسة. (Abdullah, 2022)

وتسعى البنوك الحديثة إلى دمج مختلف قنوات الخدمة الرقمية ومراكز الاتصال لضمان تجربة متكاملة للعملاء، مما يضمن سهولة الوصول وسرعة الإنجاز. تحقيق هذا النوع من التكامل يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا وتدريب الموظفين لضمان تلبية احتياجات العملاء بأعلى مستويات الجودة. (Umatin et al., 2024)

يعتبر رضا العملاء عن جودة الخدمة أحد المؤشرات الأساسية التي تعكس نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. فالعملاء الراضون عن الخدمات المقدمة هم الأكثر ميلًا للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى والتوصية بها للآخرين، مما يعزز من صورة المؤسسة ويزيد من فرص نموها. (Haniyah, 2023)

يؤثر رضا العملاء أيضًا على الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، حيث أن زيادة رضا العملاء تعزز من ولائهم وتقليل معدلات التحول إلى المنافسين، ويسهم فالعملاء المخلصون في تحسين الأداء المالي من خلال زيادة تعاملاتهم واستمرارهم في التعامل مع المؤسسة، مما يسهم في زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف المرتبطة باكتساب عملاء جدد. (Hamid & Abd Jassim, 2024)

ويسهم تحسين جودة خدمة العملاء في تعزيز سمعة البنك ويزيد من ثقة العملاء به، مما يجذب المزيد من العملاء المحتملين ويزيد من فرص التوسع في السوق، وتعكس مستوى التزام المؤسسة بتقديم أفضل الخدمات لعملائها، وتبني سمعة إيجابية للمؤسسة، مما يجعلها الخيار الأول للعملاء الحاليين والمحتملين. (Haniyah, 2023)

ويُعد تحسين جودة الخدمة مسؤولية مشتركة بين مختلف أقسام المؤسسة، حيث يحتاج إلى تنسيق وتعاون مستمر بين فرق العمل المختلفة لضمان تلبية احتياجات العملاء بأعلى مستويات الجودة، ويتطلب التركيز على التدريب وتطوير المهارات وتعزيز التواصل الداخلي، حيث يسهم كل عنصر في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم عن المؤسسة. (Ugo, 2022)

و يمكن القول إن جودة خدمة العملاء أصبحت اليوم محركاً رئيسياً لنجاح المؤسسات، خاصة في القطاع المصرفي، حيث تعتمد البنوك على تقديم خدمات متميزة لتحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم، مما ينعكس إيجاباً على أدائها المؤسسي ويدعم استمراريتها ونموها في بيئة عمل تنافسية (Hamid & Abd Jassim, 2024).

مشكلة الدراسة:

في ظل التنافس الشديد في القطاع المصرفي، أصبحت جودة خدمة العملاء عاملاً حاسماً يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم، مما ينعكس على الأداء المؤسسي للبنوك، و تسعى المؤسسات المصرفية إلى تحسين مستوى خدماتها، خاصة في بيئة تتسم بتغير سريع في توقعات العملاء وتنامي الاعتماد على الخدمات الرقمية.

ويعتبر بنك التنمية الاجتماعية من المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق هذا التميز من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء وتفوق توقعاتهم، وذلك عبر مركز الاتصال الموحد والخدمات الرقمية. ومع ذلك، يواجه البنك تحديات متعددة في تقديم خدمات عالية الجودة تلبي تطلعات العملاء في ظل تسارع التنافس.

ويمثل مركز الاتصال الموحد والخدمات الرقمية لبنك التنمية الاجتماعية قناة رئيسية للتواصل بين البنك وعملائه، حيث يتوقع العملاء استجابة سريعة وفعّالة لاحتياجاتهم واستفساراتهم، ويتعين على البنك تحسين مستوى الشفافية، الاعتمادية، الكفاءة، وسرعة الاستجابة لضمان تقديم تجربة مرضية للعملاء. ولكن في الوقت ذاته، قد تكون هناك فجوات في مستوى الخدمة المقدمة، مما يؤدي إلى عدم تحقيق رضا العملاء بالشكل المطلوب.

وتعد الخدمات الرقمية، التي تقدمها المؤسسات المالية، عاملاً محورياً في تحسين رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بفعالية، ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، بات من الضروري تقديم خدمات رقمية عالية الجودة تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات بشكل سريع وفعّال، إلا أن تحقيق هذا المستوى من الخدمة يتطلب استثماراً في تحديث الأجهزة والبرامج وتعزيز كفاءة النظام الرقمي للبنك.

من ناحية أخرى، يلعب تحسين جودة الخدمة دوراً في تعزيز الأداء المؤسسي، حيث يرتبط رضا العملاء وزيادة ولائهم بقدرة البنك على تحقيق أهدافه المؤسسية. تشير الأبحاث إلى أن تحسين جودة خدمة العملاء يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسة من خلال تعزيز صورة البنك لدى العملاء وجذب المزيد منهم. ومع ذلك، يبقى التساؤل حول مدى تأثير جودة الخدمة، المتمثلة في مركز الاتصال والخدمات الرقمية، على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

لذا، تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي "ما هو أثر تحسين جودة خدمة العملاء على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية، خاصة من خلال تطوير مركز الاتصال الموحد والخدمات الرقمية؟

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة ذات أهمية علمية وعملية كبيرة، نظرًا لموضوعها المتعلق بأثر تحسين جودة خدمة العملاء على الأداء المؤسسي في بيئة مؤسسية مهمة مثل بنك التنمية الاجتماعية. فالبحث يقدم رؤية جديدة تضيف قيمة إلى الأدبيات الأكاديمية، كما يوفر توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء المؤسسي.

أولاً: الأهمية العلمية

✓ يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمة والأداء المؤسسي، خصوصًا في مجال المؤسسات المالية التنموية، وهي موضوعات لم تتل الكثير من البحث مقارنة بالمصارف التجارية. من خلال التركيز على أبعاد جودة الخدمة، مثل الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلسلة الإجراءات، يقدم البحث نموذجًا علميًا يمكن للباحثين الاستفادة منه كمرجع في دراسات مشابهة. يساعد هذا النموذج في قياس وتحليل تأثير جودة الخدمة على الأداء المؤسسي، مما يسهم في سد الفجوات البحثية حول دور هذه الأبعاد في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير رضا العملاء.

✓ يسهم في تحديد العوامل الأساسية المؤثرة على جودة الخدمة التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على الأداء المؤسسي. هذا ما يجعله مفيدًا للباحثين المهتمين بمجالات جودة الخدمة، رضا العملاء، والأداء المؤسسي، حيث يساعدهم على فهم الأبعاد التي يجب التركيز عليها عند دراسة مؤسسات مشابهة.

ثانيًا: الأهمية العملية

- ✓ تحليل تأثير تحسين جودة خدمة العملاء على الأداء المؤسسي، يساعد البحث على تحديد الأبعاد التي يجب على البنك التركيز عليها لتحقيق أداء أكثر كفاءة وفعالية.
- ✓ يسهم هذا البحث في تحسين كفاءة العمليات داخل بنك التنمية الاجتماعية، حيث يمكن للإدارة استخدام النتائج والتوصيات لتطوير استراتيجيات فعالة تركز على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ✓ تقديم توصيات للإدارة حول كيفية تحقيق شفافية أكبر، وتعزيز الاعتمادية، ورفع مستوى الكفاءة، وتسريع الاستجابة لطلبات العملاء، وجعل الإجراءات أكثر سلاسة.
- ✓ يسهم البحث في تمكين بنك التنمية الاجتماعية من جذب المزيد من العملاء والحفاظ على رضاهم. كما يساعد في تحسين تجربة العملاء، مما يعزز من مستوى رضاهم وولائهم للبنك على المدى الطويل.

أهداف الدراسة:

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تحسين جودة خدمة العملاء، المتمثلة في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلاسة الإجراءات)، على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.
- وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- ✓ تحديد أثر الشفافية في جودة الخدمة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ قياس تأثير الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ تقييم تأثير سرعة الاستجابة لطلبات العملاء واستفساراتهم على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ دراسة تأثير الكفاءة في تقديم الخدمات على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ تحليل دور سلسلة الإجراءات في تحسين الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر جودة الخدمات المقدمة من قبل بنك التنمية الاجتماعية، المتمثلة في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلسلة الإجراءات) على الأداء المؤسسي للبنك ؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

✓ كيف يؤثر مستوى الشفافية في الخدمات المقدمة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية؟

✓ إلى أي مدى تسهم الاعتمادية في الخدمات المقدمة في تحسين الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية ؟

✓ ما هو دور سرعة الاستجابة لطلبات العملاء واستفساراتهم في تعزيز الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية؟

✓ كيف تؤثر الكفاءة في تقديم الخدمات على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية ؟

✓ ما هو تأثير سلسلة الإجراءات في الخدمات المقدمة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة من قبل بنك التنمية الاجتماعية، المتمثلة في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلسلة الإجراءات) على الأداء المؤسسي للبنك. وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشفافية على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسلسلة الإجراءات

على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

الدراسات السابقة:

دراسة (Hamid& Abd Jassim, 2024)

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية جودة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي لعينة من البنوك العراقية. اعتمدت الدراسة على استبيان لقياس تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي، حيث تم توزيع ١٣٣ استبيانًا واستُخدم نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف). أظهرت النتائج وجود علاقة وثيقة بين جودة الخدمة المصرفية ومستوى الأداء المالي للبنوك المستهدفة، مما يؤكد صحة الفرضية المطروحة.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير الجوانب المادية الملموسة، مثل تحديث أجهزة وبرامج البنوك بشكل مستمر، وتوفير أماكن انتظار مناسبة للعملاء أثناء مراجعة المصاريف لإتمام أعمالهم. كما شددت على أهمية الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء، ورفع مستوى الخدمات المقدمة، وتوجيه العملاء بشكل مناسب، مع التأكيد على دعم موظفي البنوك الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.

دراسة (Umatin et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب العملاء المحتملين، بالإضافة إلى فهم كيفية تحسين جودة الخدمة وتعزيز ولاء العملاء، واستخدمت الدراسة منهج

البحث المكتبي، حيث تم جمع البيانات من قواعد البيانات الأكاديمية، والمكتبات الرقمية، ومستودعات المؤسسات التعليمية. تم الاستناد إلى مصادر متعددة مثل الكتب، والمجلات العلمية، والمقالات، والتقارير البحثية ذات الصلة بجودة خدمة العملاء وأثرها في تحسين جودة وولاء العملاء.

توصلت الدراسة إلى أن جودة خدمة العملاء تلعب دوراً حاسماً في تشكيل تصورات العملاء تجاه المؤسسات المالية، حيث تُعد جودة الخدمة عاملاً مؤثراً بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم، مما يساهم في الحفاظ على الصورة الإيجابية للعلامة التجارية في نظر المجتمع. تشير النتائج إلى أن رضا العملاء له تأثير كبير على ولاء العملاء، فكلما تحسنت جودة الخدمة زاد رضا العملاء وولائهم، والعكس صحيح؛ فإذا انخفضت جودة الخدمة، فإن رضا العملاء وولائهم سيتأثران بشكل سلبي.

دراسة (Haniyah, 2023)

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك الإسلامية بقطر باستخدام نموذج CARTER. يتزايد وعي العملاء بالخدمات المقدمة، مما يرفع من توقعاتهم لجودة الخدمة في القطاع المصرفي. يهدف هذا البحث إلى فهم مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء، حيث يُعتمد رضا العملاء كأحد الأسس التي تعزز ولاء العملاء وضمان استمرار تعاملهم مع البنك في المستقبل. تم استخدام استبيان منظم كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقة كل بعد من أبعاد نموذج CARTER مع رضا العملاء.

شملت العينة ١٦٢ مستجيباً من خمسة بنوك إسلامية في قطر، وأظهرت النتائج أن بُعدين من نموذج CARTER ، وهما "الضمان" و"الاستجابة"، لهما تأثير إيجابي ودال إحصائياً على رضا العملاء. بينما كانت الأبعاد الأربعة الأخرى، وهي "الامتثال"، "الملموسية"، "التعاطف"، و"الاعتمادية"، إيجابية ولكنها غير دالة إحصائياً فيما يتعلق برضا العملاء. تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين فهم الجوانب التي ينبغي للبنوك الإسلامية التركيز عليها لضمان تقديم خدمة عالية الجودة تلبي توقعات العملاء في قطر.

دراسة. (Ugo, 2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة تقديم الخدمة ورضا العملاء في قطاع البنوك بمدينة بنين، ولاية إدو، نيجيريا. اعتمدت الدراسة على نموذج SERVQUAL كإطار رئيسي لتحليل جودة الخدمة، و تم اختيار حجم عينة بلغ ٤٢٠ مشاركاً باستخدام أسلوب العينة الملائمة، وتم جمع البيانات من خلال استبيان منظم. من بين ٤٢٠ استبياناً تم توزيعها، تم استرجاع ٢٩٢ استبياناً صالحاً للاستخدام.

أظهرت نتائج الدراسة أن جميع متغيرات جودة الخدمة كانت مؤشرات جيدة لرضا العملاء، حيث أن تصورات العملاء الإيجابية عن الخدمة تؤثر بشكل كبير على ربحية البنك وقيمة قبول علامته التجارية. توضح هذه الدراسة كيفية استغلال مؤشرات الأداء التجاري والشخصي وأدوات وإجراءات إدارة الأداء لسد الفجوات في جودة الخدمة، بهدف تعزيز رضا العملاء من خلال تقديم خدمة أو منتج متميز يمكن أن يزيد من الإنتاجية والربحية بشكل كبير. توصي الدراسة بأن تعمل الإدارة على التخلص من البيروقراطية واعتماد الجودة كأسلوب حياة، وإزالة كل الحواجز لضمان نهج شامل في تقديم الخدمات غير الملموسة.

دراسة (Abdullah ,2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء في البنوك التجارية في منطقة فيرودوناجار بولاية تاميل نادو، الهند، واعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تفسيرية لجمع البيانات الأولية من ١٢٠ عميلاً في ستة بنوك تجارية بالمنطقة، تتضمن بنوكاً من القطاعين العام والخاص.

وأظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً إيجابياً قوياً بين جودة الخدمة واحتفاظ العملاء، حيث تبين أن تحسين جودة الخدمة يزيد من رضا العملاء ويؤدي إلى تعزيز ولائهم للبنك. وأوصت الدراسة بأن تضع البنوك التجارية تحسين جودة الخدمة كأولوية ضمن استراتيجياتها، مما يمكنها من بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء، والاحتفاظ بقاعدة عملاء مميزة تساهم في تعزيز مكانة البنك في السوق وزيادة تنافسيته.

دراسة (أبو حماد والسكرانة، ٢٠٢١)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية، واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المناصب العليا والوسطى (مدير، نائب /مساعد مدير، مدير فرع، نائب مدير فرع، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية (أورانج، أمنية، زين) والبالغ عددهم (٦٤٣) موظف، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٩) موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الأساليب الوصفية

التحليلية واختبار الانحدار لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية"، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من التراصف الاستراتيجي والأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة شركات الاتصالات الأردنية بالاطلاع على أفضل الممارسات لاستخدام أنظمة الاتصالات لانعكاس ذلك إيجابيا في زيادة كفاءة وفاعلية الأداء لدى العاملين، ومحافظة إدارة الشركات على إتباع نظام عمل متوازن يتناسب مع اختصاصات العاملين، وذلك لانعكاسها على تحقيق مستويات عالية من الأداء.

دراسة (جمعه واخرون، ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري على البراعة التنظيمية وانعكاسه على الأداء المؤسسي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت نتائج الدراسة لتؤكد أهمية الاهتمام بدراسة رأس المال الفكري والمتمثل في رأس المال البشري والاجتماعي والتنظيمي وأثره على البراعة التنظيمية والمتمثلة في الاستكشاف والاستغلال وانعكاس ذلك على الأداء المؤسسي والمتمثل في الابتكار الكفاءة والفعالية، كما أكدت نتائج الدراسة على وجود أثر وعلاقة معنوية ذات اتجاه موجب بين أبعاد رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وبين البراعة التنظيمية بأبعادها (الاستكشاف والاستغلال) ودلت أيضا على وجود علاقة معنوية ذات اتجاه موجب بين البراعة التنظيمية بأبعادها وبين الأداء المؤسسي بأبعاده (الابتكار والكفاءة والفاعلية).

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين درجة الاهتمام بتوافر أبعاد رأس المال الفكري وتزكية الخبرات والكفاءات البشرية المتاحة وتدعيمها باعتبارها أكبر الموجودات أهمية.

دراسة (المري وعريقات، ٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى التمكين الإداري بأبعاده (تفويض الصلاحيات، الاستقلالية، والتعلم والتدريب) على الأداء المؤسسي (الالتزام بمعايير الجودة، تحقيق الأهداف، وأداء العاملين) في وزارة المالية القطرية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٢٠٠) مفردة، وقد تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v20) وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى التمكين الإداري بأبعاده (مجتمعة) على الأداء المؤسسي في وزارة المالية القطرية. كما ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى التمكين الإداري بأبعاده (مجتمعة) على الالتزام بمعايير الجودة في وزارة المالية القطرية. وخلصت الدراسة إلى وضع العديد من التوصيات أهمها: تبني استراتيجية حكومية تحقق تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة في وزارة المالية القطرية كالتمكين الوظيفي، وإدارة الجودة الشاملة. والتركيز على تدريب العاملين في المؤسسات الحكومية القطرية، وبالأخص وزارة المالية، لممارسة التمكين الوظيفي، من خلال تنفيذ خطط العمل لأغراض التطوير، ووضع خطط سنوية للتدريب، واستخدام وسائل فعالة كالمحاضرات، وتشجيع العاملين على المشاركة في عمليات التدريب.

دراسة (المطيري، ٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة الداخلية في سلوك المواطنة التنظيمية في بنك بوبيان الكويت، حيث تمثلت أبعاد جودة الخدمة الداخلية ب (الملموسية والموثوقية والاستجابة

والتأكيد والتعاطف) بينما تمثلت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بـ (الإيثار والكرامة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير). تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في مختلف فروع بنك بوبيان في الكويت، حيث وزعت استبانة الدراسة على عينة غير احتمالية مكونة من (٢٣٥) موظفاً، وبلغت نسبة الاستجابة (٨١.٧٠٪) من الاستبانات الموزعة. أظهرت النتائج أن مستوى كلاً من جودة الخدمة الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية كان متوسطاً، كما أشارت النتائج وجود أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة الداخلية المتمثلة بـ (الملموسية والموثوقية والاستجابة والتعاطف والتأكيد) في سلوك المواطنة التنظيمية. بالاعتماد على هذه النتائج، توصي الدراسة المدراء في بنك بوبيان في الكويت على زيادة الاهتمام بتعزيز شعور الثقة والأمان لدى الموظفين، تقديم الرعاية والعناية اللازمة لهم والسعي لتوفير جميع المعدات والأدوات الحديثة التي تمكنهم من أداء أعمالهم.

دراسة (مسعود، ٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الإبداع الإداري وأثره في جودة الخدمة المقدمة في البلديات القطرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة من مجتمع الدراسة كاملاً بواقع (٢١٣) موظف من جميع المستويات الإدارية وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة الدراسة وتم توزيع (١٣٧) استبانة وكانت الاستبانات الصالحة للتحليل (١١٤) استبانة، وبنسبة استرجاع (٨٣.٢٪)، واختبار صدق أداة الدراسة تم عرضها على محكمين يملكون الخبرات الكافية للتحكيم وأخضعت الأداة لاختبار كرونباخ ألفا حيث ظهر الاتساق بين فقرات الدراسة ونتيجة المقياس

كانت مقبولة إحصائياً، وبعد تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع الإداري بأبعاده (تلمس المشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، قبول المخاطرة، المرونة الذهنية) في جودة الخدمات المقدمة في البلديات القطرية. وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد قدمت عدد من التوصيات من أبرزها تمكين العاملين من استغلال قدراتهم وخبراتهم السابقة في التعامل مع المواقف المستجدة، وأيضاً التوسع بمنح الصلاحيات للموظفين وضرورة تحفيز العاملين في البلديات القطرية على إبداء آرائهم، وعدم التردد في تقديم الاقتراحات، حتى لو تعارضت مع آراء مدراءهم.

دراسة (الحاتمي والربابعة، ٢٠٢٠)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في كل من الأداء المؤسسي والمرونة الاستراتيجية في الهيئات العامة بسلطنة عمان، وكذلك التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي من خلال المرونة الاستراتيجية متغيراً وسيطاً في الهيئات العامة بسلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد وتطوير استبانة، وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والمكونة من الأفراد العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية في مقر الهيئات العامة في سلطنة عمان ، والبالغ عددهم (٢٠٧) موظفاً، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (١٧٧) استبانة، أي ما نسبته (٨٥.٥٪) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي في كل من الأداء المؤسسي والمرونة الاستراتيجية في الهيئات العامة بسلطنة عمان، ووجود أثر للمرونة الاستراتيجية في الأداء

المؤسسي في الهيئات العامة بسلطنة عمان، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي من خلال المرونة الاستراتيجية متغيرا وسيطا في الهيئات العامة بسلطنة عمان. وأوصت الدراسة بزيادة ممارسة الهيئات العامة في سلطنة عمان للتخطيط الاستراتيجي لما له من دور في تحسين مستوى أدائها وتعزيز قدرتها على التكيف مع بيئتها المتغيرة، والارتقاء بمستوى أدائها، والعمل على تحسينه وتطويره.

الفجوة البحثية:

بالرغم من العدد الكبير من الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة وتأثيرها على رضا العملاء والأداء المؤسسي في المؤسسات المالية والمصرفية، إلا أن هناك فجوات بحثية لم تُعالج بشكل كافٍ، وتحديدًا في البيئات الاقتصادية المتنوعة والثقافات المختلفة. فعلى سبيل المثال، الدراسات التي أجراها Hamid و Abd Jassim (٢٠٢٤) و Haniyah (٢٠٢٣) وأبو حماد والسكرانة (٢٠٢١) قد ركزت على جوانب محددة لجودة الخدمة، مثل تأثير الجودة على الأداء المالي في البنوك أو دور نموذج CARTER و SERVQUAL في تقييم جودة الخدمة. ومع ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تستكشف كيفية تأثير أبعاد محددة لجودة الخدمة على رضا العملاء ولأنهم في بيئات ذات طابع ثقافي متنوع كالدول الخليجية مقارنة بالدول الأخرى.

لم تُركز معظم الدراسات على العلاقة بين التحسين المستمر في جودة الخدمة والممارسات الإدارية، مثل التمكين الإداري ودور الابتكار في تعزيز جودة الخدمة المقدمة. لذا، توجد فجوة بحثية واضحة تحتاج إلى مزيد من البحث حول كيفية تكييف نماذج جودة الخدمة لتعكس البيئة الثقافية والاجتماعية المتنوعة والتأثيرات الإدارية المختلفة.

أجمعت الدراسات بشكل كبير على أهمية جودة الخدمة كعامل رئيسي لتحسين رضا العملاء وولائهم وتعزيز الأداء المؤسسي. فدراسات مثل دراسة Hamid و Abd Jassim (٢٠٢٤) و Umatin et al. (٢٠٢٤) و Okolie (٢٠٢٢) أكدت جميعها على أن جودة الخدمة تؤثر إيجابياً على تصورات العملاء ورضاهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي أو المؤسسي. كما اتفقت الدراسات على استخدام نماذج تحليل جودة الخدمة مثل SERVQUAL و CARTER لقياس وتقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات المالية. وتظهر النتائج المتشابهة في جميع الدراسات أن تحسين جودة الخدمة يؤدي بشكل عام إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم.

ورغم اتفاق الدراسات على أهمية جودة الخدمة، إلا أن هناك اختلافات في التركيز على الأبعاد المحددة لجودة الخدمة وتأثيرها على العملاء والمؤسسات. فدراسة Hamid و Abd Jassim (٢٠٢٤) ركزت على تطوير الجوانب المادية في البنوك العراقية كجزء من تحسين جودة الخدمة، بينما تركز دراسة Haniyah (٢٠٢٣) على جوانب "الضمان" و"الاستجابة" كأهم العوامل المؤثرة على رضا العملاء في البنوك الإسلامية في قطر. من جهة أخرى، ركزت دراسة أبو حماد والسكرانة (٢٠٢١) على تأثير الترافف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي، مما يسلط الضوء على أهمية البنية الإدارية بجانب جودة الخدمة.

تختلف أيضاً أدوات البحث والمنهجيات؛ حيث اعتمدت بعض الدراسات مثل دراسة Okolie (٢٠٢٢) على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS لقياس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، بينما استخدمت دراسات أخرى مثل Umatin et al. (٢٠٢٤) منهج البحث المكتبي لجمع البيانات من مصادر ثانوية. هذه الاختلافات تشير إلى تنوع في أساليب جمع وتحليل البيانات وفقاً لأهداف كل دراسة والبيئة التي أجريت فيها.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. جودة خدمة العملاء

تُعرف جودة خدمة العملاء بأنها "القدرة على تقديم خدمة تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء" (Parasuraman et al., 1988). تعتبر جودة الخدمة أحد المفاهيم الأساسية في القطاع المصرفي، حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم. استندت العديد من الدراسات إلى هذا التعريف، مثل دراسة Hamid و Abd Jassim (2024) التي اعتمدت على نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف) لتقييم جودة الخدمة وتأثيرها على الأداء المالي للبنوك العراقية. كما أكدت دراسة Okolie (2022) في نيجيريا على أهمية جودة الخدمة ووجدت أنها تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء وأداء المؤسسات المصرفية.

2. الأداء المؤسسي

الأداء المؤسسي هو "مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، مع تحقيق رضا العملاء وتحقيق مستويات عالية من الجودة". (Kaplan & Norton, 1992) "يقيس الأداء المؤسسي نجاح المؤسسة في تلبية توقعات عملائها وتحقيق أهدافها التنظيمية. في دراسة أبو حماد والسكرانة (2021)، تم تحليل أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق جودة الخدمة بشكل مستمر يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تعزيز رضا العملاء وفاعلية الأداء.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

سيتم تصميم استبيان موجه إلى عملاء بنك التنمية الاجتماعية، بهدف جمع البيانات الكمية حول آرائهم وتقييماتهم لجودة الخدمات المقدمة، بما في ذلك الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلسلة الإجراءات. ستتضمن أسئلة الاستبيان مقاييس متعددة لأبعاد جودة الخدمة وربطها بمستوى الرضا عن أداء البنك.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** ستركز الدراسة على جودة خدمة العملاء، تحديداً من خلال أبعاد الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلسلة الإجراءات وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- **حدود مكانية:** اقتصرَت الدراسة على بنك التنمية الاجتماعية..
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٤.
- **حدود بشرية:** اقتصرَت الدراسة على عملاء بنك التنمية الاجتماعية وموظفيه المرتبطين بشكل مباشر بتقديم الخدمات للعملاء. حيث تم اختيار العينة البشرية بناءً على الأفراد الأكثر تفاعلاً مع جودة الخدمة المقدمة.

المراجع:

- أبو حماد، آلاء عبدالرحمن خضر، و السكارنة، بلال خلف. (2021). أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1215357>
- جمعة، محمد عبدالوهاب، جبريل، ماجدة محمد، و رجب، جيهان عبدالمنعم إبراهيم. (٢٠٢١). أطار مقترح لتأثير رأس المال الفكري على البراعة التنظيمية وإنعكاسه على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على صناعة الرخام والجرانيت بجمهورية مصر العربية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة عين شمس، القاهرة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1124132>
- الحاتمي، بدر بن سيف بن علي، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (2020). التخطيط الاستراتيجي وأثره في الأداء المؤسسي: المرونة الاستراتيجية متغيرا وسيطا: دراسة ميدانية على الهيئات العامة في سلطنة عمان (رسالة دكتوراه غير منشورة). (جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1127711>
- المرى، عبدالله بخيت محمد البريدى، و عريقات، أحمد يوسف محمد. (2020). مستوى التمكين الإداري في المؤسسات الحكومية وأثرها على الأداء المؤسسي في وزارة المالية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة عمان الأهلية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1054282>
- مسعود، حمد سعيد راشد الاسود، و الخزعلي، زياد علي فضل. (٢٠٢٠). الإبداع الإداري وأثره في جودة الخدمة المقدمة في البلديات القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.

- Anika, A., Islam, M., & Ahmed, F. (2023). The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction: A study on Bangladeshi Banks.
- Anitha, M., & Hemanathan, M. (2022). Analysing the impact of service quality on customer satisfaction in selected private banks services at Chennai City. *International Journal of Health Sciences*, (II), 10243-10262
- Hamid, R. A., & Abd Jassim, L. (2024). The Role of Banking Service Quality in Improving Financial Performance in a Sample of Iraqi Banks. *Journal Port Science Research*, 7(2), 137-144.
- Joseph, M., & Sajikumar, K. B. (2024). ELECTRONIC BANKING ATTRIBUTES, CUSTOMER TRUST AND LOYALTY ON CUSTOMER RETENTION-A CASE STUDY AMONG THE CUSTOMERS OF COMMERCIAL BANKS. *International Journal of Management, Economics and Commerce*, 1(2), 54-66.
- Manual, V. (2023). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banks of Qatar. *International Journal of Academic Reserach in Economics and Management Sciences*, 12(1).
- Okolie, U. C. (2022). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction: a study of banks in Benin City, Edo State, Nigeria. *Indonesian Journal of Digital Business*, 2(1), 16-32.
- Ullah, N., & Haider, M. (2023). Service Quality and Customer Loyalty in Private and Public Banks. *Journal of Education and Finance Review*, 2(1), 30-40.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of project management



**The Impact of Customer Service Quality Improvement on Institutional
Performance: An Applied Study on the Operation of the Unified Call
Center and Digital Services at the Social Development Bank**

Preparation:

Ashwaq Hassan Alhariri

Supervision:

Dr. Asmaa Anza

1446 –2024