

أثر ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء : دراسة تطبيقية
على البنوك التجارية

إعداد الطالب/

مشعل بن عبدالمحسن النفيعي

242001928

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي: 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قائمة المحتويات

2	بسم الله الرحمن الرحيم
3	قائمة المحتويات
4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	المقدمة
5	مشكلة البحث
7	أهمية البحث
7	الأهمية العلمية:
7	الأهمية العملية:
8	أهداف البحث:
9	تساؤلات البحث
22	المنطلقات النظرية للدراسة
23	منهج البحث:
25	مصادر البيانات:
25	أدوات الدراسة:
26	- الأساليب الإحصائية المتبعة
27	نموذج الدراسة
27	حدود البحث
28	قائمة المراجع:
28	المراجع العربية:
29	المراجع الأجنبية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

في عالم الأعمال المعاصر، أصبح الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة إلى العملاء عنصراً محورياً لنجاح المؤسسات، لا سيما في قطاع البنوك التجارية، فمع التطور السريع في التكنولوجيا وتزايد التنافس بين البنوك، أصبح العملاء أكثر تطلّعاً إلى الحصول على خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، هذا الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات يرتبط بشكل مباشر بمفهوم الإدارة الاستراتيجية، حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهدافها وتلبية متطلبات العملاء من خلال وضع وتنفيذ استراتيجيات فعّالة وشاملة، حيث تلعب الإدارة الاستراتيجية دوراً حاسماً في توجيه جهود المؤسسة لتحقيق الميزة التنافسية، ما يسهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم، وبالتالي رفع مستوى أداء المؤسسة ككل.

وفي سياق ما سبق إن البنوك التجارية، باعتبارها مؤسسات تقدم خدمات مالية متنوعة، تعتمد على جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها لضمان استمرارها ونموها في السوق، ولذلك، نجد أن هذه البنوك تعتمد استراتيجيات محددة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة، مثل تبني التقنيات الحديثة، وتطوير كواردها البشرية، وتحسين العمليات الداخلية، وتعتبر الإدارة الاستراتيجية في هذا السياق أداة هامة تُمكن البنوك من استغلال مواردها المتاحة بأفضل طريقة، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات (الشيرازي، 2020).

وتتضمن ممارسة الإدارة الاستراتيجية في البنوك التجارية مراحل متعددة، تبدأ من تحديد الرؤية والأهداف الاستراتيجية، ثم تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وصولاً إلى تصميم الخطط التنفيذية المناسبة وتقييم نتائج الأداء، هذا النهج يتيح للبنوك القدرة على تحديد وتقييم متطلبات العملاء بشكل مستمر، وبالتالي تصميم

خدمات مبتكرة تلبي توقعاتهم، كما يساعد في خلق نوع من التوازن بين الجودة والتكلفة، مما يجعل الخدمات المقدمة أكثر تنافسية في السوق ويعزز من رضا العملاء على المدى الطويل.

وبالإضافة إلى ذلك، تعتبر جودة الخدمات عاملاً حاسماً يؤثر في سمعة البنوك التجارية، حيث إن تقديم خدمات عالية الجودة يساهم في بناء صورة إيجابية ويعزز الثقة بين البنك والعملاء، وبالعكس، فإن ضعف جودة الخدمات قد يؤدي إلى تراجع ثقة العملاء وانخفاض ولائهم، مما ينعكس سلباً على حصة البنك السوقية. ومن هنا، تبرز أهمية الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات، حيث تتيح للبنوك القدرة على تكييف سياساتها واستراتيجياتها مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل والمنافسة.

علاوة على ذلك يمكن القول إن ممارسة الإدارة الاستراتيجية تمثل أحد الركائز الأساسية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية، فهي تساهم في توجيه الجهود نحو تقديم خدمات تتوافق مع متطلبات العملاء وتحقيق التميز التنافسي، ومن خلال هذه الدراسة، سيتم التركيز على استكشاف العلاقة بين تطبيق الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمات في البنوك التجارية، وذلك لفهم مدى تأثير هذه الممارسات على رضا العملاء وتحقيق أهداف البنوك الاستراتيجية.

مشكلة البحث

تتمثل المشكلة البحثية لهذا البحث في فهم العلاقة المعقدة بين استراتيجيات الإدارة المتبعة في البنوك التجارية وبين مستوى جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء، في ظل التنافس الشديد في القطاع المصرفي، باتت جودة الخدمة عنصراً حاسماً في تحقيق الميزة التنافسية وضمان ولاء العملاء، الذين أصبحوا يتوقعون مستويات عالية من الخدمة تتناسب مع ما يدفعونه من رسوم وتكاليف، ومع ذلك، تواجه البنوك تحديات كبيرة في تحقيق هذا المستوى من الجودة، ما يستدعي دراسة دقيقة للأساليب الاستراتيجية المتبعة وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية.

من ناحية أخرى، تسعى الإدارة الاستراتيجية في البنوك إلى تحقيق أهداف متعددة مثل النمو المستدام وزيادة العائدات وتقليل المخاطر، ولكن تحقيق هذه الأهداف قد يتطلب توازنًا دقيقًا بين الكفاءة والجودة، ومن هنا، تظهر المشكلة عندما تؤثر السياسات والإجراءات الاستراتيجية بشكل غير مباشر على جودة الخدمات التي يتلقاها العملاء، حيث قد تؤدي بعض الاستراتيجيات إلى التركيز على خفض التكاليف أو زيادة الأرباح على حساب تحسين تجربة العميل، وهذا بدوره قد يؤثر سلبًا على رضا العملاء ويؤدي إلى تراجع ولائهم، مما يعكس فشلًا في تلبية توقعات العملاء الذين يبحثون عن الجودة العالية في كل تفاعل مع البنك.

في هذا السياق، يمكن أيضًا أن تكون بعض التحديات ناتجة عن محدودية الموارد البشرية أو المادية المتاحة، إذ قد تضعف قدرة البنوك على تطبيق الإدارة الاستراتيجية بالشكل الذي يحقق جودة الخدمة المرجوة. فإذا كانت الإدارة الاستراتيجية لا تتضمن خططًا مدروسة لتطوير الموارد البشرية وتدريبها أو استثمار التقنيات الحديثة، فإن ذلك قد ينعكس على كفاءة وجودة الأداء العام للبنك، كما أن التغيرات المستمرة في التكنولوجيا المصرفية، مثل التحول نحو الخدمات الرقمية وتبني الذكاء الاصطناعي، تتطلب تكيفًا سريعًا واستراتيجيات مرنة، حيث إن العملاء يتوقعون خدمات حديثة وسريعة وذات كفاءة عالية.

بالإضافة إلى ذلك، تُعد التحديات التي تواجهها البنوك في البيئة الخارجية من العوامل المؤثرة على هذه العلاقة، حيث تشمل عوامل كالتغيرات الاقتصادية، والسياسية، والتشريعية، وحتى الاجتماعية، التي قد تفرض على البنوك التكيف مع استراتيجيات جديدة قد تؤثر على جودة الخدمات.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي:

ما هو أثر ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟

أهمية البحث

الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في تعزيز الفهم الأكاديمي حول العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمات، من خلال تسليط الضوء على كيفية تأثير الممارسات الاستراتيجية على معايير الجودة في البنوك التجارية، يسهم البحث في سد الفجوة المعرفية حول الأساليب الإدارية التي تضمن تحقيق رضا العملاء واستدامة المؤسسات المصرفية، كما تعد هذه الدراسة مصدرًا مهمًا للمزيد من الأبحاث حول كيفية تطبيق استراتيجيات فعالة تحقق التوازن بين الأهداف المالية وتحسين تجربة العملاء، كما تسهم الدراسة في تطوير الأدبيات المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية في المؤسسات المصرفية، مما يسهم في بناء إطار علمي يمكن أن يستفيد منه الباحثون والأكاديميون لدراسة مواضيع مشابهة.

تفتح هذه الدراسة أيضًا أفقًا جديدًا لفهم كيفية تأثير السياسات الإدارية المختلفة، مثل تخفيض التكاليف أو التوسع الاستراتيجي، على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، من خلال تحليل البيانات وجمع المعلومات حول ممارسات الإدارة الاستراتيجية في البنوك، يمكن توضيح كيف تؤثر قرارات الإدارة على الأداء الكلي للمؤسسة، وبالتالي تقديم رؤى حول كيفية استخدام هذه الاستراتيجيات لتحسين الخدمات وضمان رضا العملاء، كما تتيح الدراسة فهماً أعمق للتحديات التي تواجه البنوك في تحقيق هذا التوازن، مما يدعم تطوير النظريات والنماذج الأكاديمية التي تعالج هذا النوع من التحديات.

الأهمية العملية:

أما من الناحية العملية، فالأهمية تكمن في مساعدة البنوك التجارية على تحسين جودة خدماتها من خلال الاستفادة من نتائج البحث وتوصياته، إذ إن تطبيق الإدارة الاستراتيجية بشكل فعال يسهم في تحديد الخطط والإجراءات التي تضمن تحقيق أهداف البنك، مثل رفع مستوى رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية،

كما تقدم الدراسة أيضًا توصيات عملية لكيفية تطوير استراتيجيات مرنة تتلاءم مع التغيرات المستمرة في البيئة المصرفية، مثل التوجه نحو الرقمنة وتبني التكنولوجيا المالية، مما يعزز من كفاءة العمليات ويزيد من تنافسية البنك في السوق.

كما تسهم الدراسة في مساعدة المؤسسات المصرفية على التركيز على التدريب وتطوير الكفاءات البشرية، إذ يعتبر العنصر البشري جزءًا رئيسيًا في تقديم خدمات عالية الجودة، وبفضل التركيز على الإدارة الاستراتيجية، يمكن للبنوك تحسين مستوى كفاءة موظفيها من خلال التدريب المستمر وتحفيزهم على تقديم أداء مميز يلبي توقعات العملاء، كما يتيح هذا البحث للمؤسسات فهم أهمية الابتكار في الخدمات المصرفية وتبني أساليب جديدة في تقديم الخدمات، مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي تساهم في تحسين تجربة العملاء.

إلى جانب ذلك، فإن هذه الدراسة تقدم أداة عملية لمساعدة متخذي القرار في البنوك على تحسين استراتيجياتهم وتوجيهها بما يخدم تحسين جودة الخدمة، مما يساهم في زيادة ولاء العملاء ويعزز ثقتهم بالمؤسسة المصرفية، من خلال التركيز على جودة الخدمة كهدف استراتيجي، يمكن للمؤسسات المصرفية تحسين صورتها العامة في السوق وزيادة مستوى تنافسيتها، وهو ما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق أهدافها طويلة الأمد.

أهداف البحث:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في محاولة التعرف على أثر ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء بالتطبيق على البنوك التجارية، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

1) بيان أثر ما أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

2) بيان أثر التنفيذ الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

3) بيان أثر المراقبة والتقييم الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

4) بيان أثر التحليل الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

تساؤلات البحث

ما هو أثر ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟
- ما أثر التنفيذ الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟
- ما أثر المراقبة والتقييم الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟
- ما أثر التحليل الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.005$) لتأثير تطبيق

الإدارة الاستراتيجية بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التنفيذ الاستراتيجي، المراقبة والتقييم الاستراتيجي،

التحليل الاستراتيجية)، في تحقيق جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية،

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha 0.005$) للتخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha 0.005$) للتنفيذ الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha 0.005$) للمراقبة والتقييم الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha 0.005$) للتحليل الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك التجارية.

الدراسات السابقة

1- الدراسات العربية:

دراسة القحطاني (2023)

هدفت إلى استعراض مفهوم إدارة المخاطر والمبادئ الأساسية التي تحكم هذه الإدارة في المؤسسات، تهدف الدراسة إلى تقديم فهم شامل حول كيفية تقييم المخاطر والتعامل معها، لضمان استدامة ونجاح المؤسسات على المدى الطويل، حيث المتغير المستقل هو إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة، والتي تشمل تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، استراتيجيات التعامل مع المخاطر، ومتابعة وتقييم الإجراءات المتخذة، هذه الأبعاد تساعد في تشكيل نظام متكامل لإدارة المخاطر يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التحديات والمتغيرات المختلفة، أما المتغير التابع هو الأداء المؤسسي، والذي يتضمن مؤشرات مثل تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تحسين العمليات الداخلية، وتقليل الخسائر المالية والبشرية الناتجة عن المخاطر المحتملة. يركز الأداء المؤسسي على مدى فعالية وكفاءة إدارة المخاطر في تحقيق الأداء الأمثل

للمؤسسة، ومنهجية البحث اعتمدت على الدراسة الوصفية التحليلية، حيث تم جمع البيانات من مصادر متعددة مثل الدراسات السابقة، والتقارير المؤسسية، والمقابلات مع خبراء في مجال إدارة المخاطر. كما تم استخدام التحليل الكيفي للبيانات لفهم تأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المخاطر تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء المؤسسي. أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق إدارة مخاطر فعالة تتمتع بقدرة أكبر على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، والتكيف مع التغيرات البيئية، وتقليل الخسائر الناتجة عن المخاطر المحتملة، كما بينت الدراسة أن هناك حاجة ماسة لتدريب الموظفين على مفهوم إدارة المخاطر وأدواتها لضمان تطبيق فعال وشامل لهذه الإدارة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر في المؤسسات من خلال برامج تدريبية وتنقيفية، كما دعت إلى تطوير نظم وآليات متكاملة لإدارة المخاطر تكون مبنية على أفضل الممارسات العالمية، أكدت الدراسة على أهمية تبني نهج شامل لإدارة المخاطر يشمل جميع المستويات الإدارية لضمان استدامة النجاح المؤسسي، بالإضافة إلى ذلك، أوصت بإنشاء وحدات متخصصة لإدارة المخاطر في المؤسسات تكون مسؤولة عن تنفيذ ومتابعة استراتيجيات إدارة المخاطر بفعالية.

دراسة اللوزي (2020)

هدفت إلى تحليل مفاهيم الإدارة الاستراتيجية وتطبيقاتها في المؤسسات المختلفة، تم التركيز على فهم الأدوات والممارسات التي تساهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف التنظيمية، حيث المتغير المستقل هو الإدارة الاستراتيجية بأبعادها، والتي تشمل تحليل البيئة الداخلية والخارجية، صياغة الاستراتيجيات، تنفيذ الاستراتيجيات، ومتابعة وتقييم الأداء الاستراتيجي، تهدف هذه الأبعاد إلى تحسين التخطيط والتنسيق والتنفيذ الاستراتيجي داخل المؤسسة، أما المتغير التابع هو الأداء المؤسسي، والذي يتضمن مؤشرات مثل تحقيق الأهداف التنظيمية، تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا العملاء. يتم قياس

الأداء المؤسسي من خلال تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين العمليات والنتائج المؤسسية، ومنهجية البحث اعتمدت على تحليل وصفي للمفاهيم والنماذج والممارسات المرتبطة بالإدارة الاستراتيجية، تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى دراسة حالات عملية من مؤسسات مختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الاستراتيجية تعتبر أداة حيوية في تحسين الأداء المؤسسي، بينت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى نهجاً استراتيجياً شاملاً تكون قادرة على التكيف مع التغيرات البيئية والتحديات التنافسية بشكل أفضل، كما أوضحت الدراسة أن استخدام الأدوات الاستراتيجية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لإدارة استراتيجية فعالة تشمل جميع مستويات الإدارة وتكامل بين الخطط الاستراتيجية والتشغيلية، كما دعت إلى تعزيز الوعي بأهمية الإدارة الاستراتيجية من خلال التدريب والتثقيف المستمر، أكدت الدراسة على أهمية استخدام أدوات ونماذج تحليلية متقدمة لمتابعة وتقييم الأداء الاستراتيجي وضمان تحقيق الأهداف التنظيمية.

دراسة دياب (2023)

هدفت إلى استعراض مفهوم إدارة المعرفة وخصائصها ومتطلباتها في المؤسسات الحديثة، وتهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية تطبيق إدارة المعرفة لتعزيز الابتكار والكفاءة داخل المؤسسات، حيث المتغير المستقل هو إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة، التي تشمل جمع المعرفة، تنظيم المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة، تعنى هذه الأبعاد بتحسين طرق الحصول على المعرفة واستخدامها بشكل فعال لتعزيز القدرات المؤسسية، أما المتغير التابع هو الأداء المؤسسي، والذي يقاس من خلال معايير مثل الابتكار، الكفاءة التشغيلية، وجودة المنتجات أو الخدمات، يتم تحليل تأثير إدارة المعرفة على تحقيق هذه المعايير والنتائج المؤسسية، ومنهجية البحث اعتمدت على دراسة وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى استخدام منهجية دراسة الحالة لتحليل تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات مختارة.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعد عنصرًا حيويًا في تعزيز الابتكار وتحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات، أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق إدارة المعرفة بفعالية تكون قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الابتكار والجودة في منتجاتها وخدماتها، كما بينت الدراسة أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير البنية التحتية اللازمة لدعم عمليات إدارة المعرفة وتوفير التدريب المستمر للموظفين، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات من خلال تبني استراتيجيات واضحة وشاملة، دعت إلى تطوير نظم تكنولوجية متقدمة لدعم عمليات جمع وتنظيم ومشاركة المعرفة، كما أكدت على أهمية بناء ثقافة مؤسسية تشجع على التعاون ومشاركة المعرفة بين الموظفين. وأشارت إلى ضرورة توفير الموارد والتدريب اللازمين لضمان تطبيق فعال ومستدام لإدارة المعرفة.

دراسة الدوسري (2024)

هدفت إلى استكشاف مفهوم القيادة الاستراتيجية الإدارية وكيفية تطبيقها في المؤسسات لتحقيق أهدافها، تركزت الدراسة على تحديد دور القادة في توجيه المؤسسات نحو تحقيق النجاح والاستدامة في بيئات الأعمال المتغيرة، حيث المتغير المستقل هو القيادة الاستراتيجية الإدارية، التي تشمل أبعادها وضع الرؤية المستقبلية، تحديد الأهداف الاستراتيجية، اتخاذ القرارات الحاسمة، وتطوير المهارات القيادية، تعمل هذه الأبعاد على توجيه المؤسسة نحو تحقيق رؤيتها وأهدافها من خلال استراتيجيات محكمة ومبنية على تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية، أما المتغير التابع هو الأداء المؤسسي، الذي يقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل تحقيق الأهداف، تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا الموظفين والعملاء، يركز الأداء المؤسسي على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها وقدرتها على التكيف مع التحديات البيئية، حيث منهجية

البحث اعتمدت على دراسة وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، المقابلات مع قادة المؤسسات، وتحليل الحالات العملية لبعض المؤسسات الناجحة في تطبيق القيادة الاستراتيجية الإدارية.

وتوصلت الدراسة إلى أن القيادة الاستراتيجية الإدارية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الأداء المؤسسي، أظهرت النتائج أن القادة الذين يمتلكون رؤية واضحة، ويضعون أهدافًا استراتيجية، ويتخذون قرارات حاسمة، ويطورون مهاراتهم القيادية، يساهمون بشكل كبير في تحقيق نجاح المؤسسة. كما بينت الدراسة أن هناك ارتباطًا قويًا بين القيادة الاستراتيجية وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا الموظفين والعملاء، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مهارات القيادة الاستراتيجية لدى القادة في المؤسسات من خلال برامج تدريبية وتطويرية مستمرة، دعت إلى تبني نهج شامل ومتكامل للقيادة الاستراتيجية يشمل جميع مستويات الإدارة. أكدت على أهمية وضع رؤية مستقبلية واضحة وتحديد أهداف استراتيجية قابلة للقياس والتحقيق. كما أوصت بضرورة توفير بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار والتطوير المستمر لتحقيق الأداء المؤسسي الأمثل.

دراسة عزازي (2020)

هدفت إلى تحليل عملية صياغة الإدارة الاستراتيجية وتفعيلها في الإدارات الضريبية، ركزت الدراسة على تقديم إطار عمل يساهم في تحسين كفاءة وفعالية هذه الإدارات من خلال تبني ممارسات الإدارة الاستراتيجية، حيث المتغير المستقل هو الإدارة الاستراتيجية، التي تشمل أبعادها تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وضع الأهداف الاستراتيجية، تنفيذ الاستراتيجيات، ومتابعة وتقييم الأداء، تهدف هذه الأبعاد إلى تحقيق تكامل بين مختلف مكونات الإدارة الضريبية لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، أما المتغير التابع هو كفاءة وفعالية الأداء الإداري في الإدارات الضريبية، الذي يتم قياسه من خلال تحسين إجراءات العمل، زيادة الإيرادات الضريبية، وتحسين رضا المواطنين والمكلفين. يركز الأداء

الإداري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال تحسين العمليات والخدمات المقدمة، حيث منهجية البحث اعتمدت على دراسة وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات، الاستبيانات، والمقابلات مع المسؤولين في الإدارات الضريبية، كما تم تحليل بيانات أداء الإدارات الضريبية لتحديد مدى تأثير تطبيق الإدارة الاستراتيجية على كفاءتها وفعاليتها.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الاستراتيجية في الإدارات الضريبية يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري، أظهرت النتائج أن الإدارات التي تتبنى ممارسات الإدارة الاستراتيجية تحقق نتائج أفضل في تحسين إجراءات العمل، زيادة الإيرادات الضريبية، وتحسين رضا المواطنين والمكلفين، كما بينت الدراسة أن هناك حاجة إلى تطوير نظم متابعة وتقييم أداء أكثر دقة وشمولية لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارات الضريبية لممارسات الإدارة الاستراتيجية بشكل شامل ومنظم، دعت إلى توفير التدريب اللازم للمسؤولين والموظفين على أدوات ومهارات الإدارة الاستراتيجية. كما أوصت بتطوير نظم معلومات متكاملة لدعم عمليات تحليل البيئة الداخلية والخارجية ووضع الأهداف الاستراتيجية، أكدت الدراسة على أهمية تبني نهج تفاعلي وشامل يشمل جميع مستويات الإدارة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

دراسة الجنابي (2020)

هدفت إلى استكشاف تأثير الإدارة الاستراتيجية المبنية على أخلاقيات المهنة والمنظمة في تحسين الأداء المؤسسي، وركزت الدراسة على كيفية دمج الأخلاقيات في استراتيجيات الإدارة لتحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات، حيث المتغير المستقل هو الإدارة الاستراتيجية المبنية على أخلاقيات المهنة والمنظمة، والتي تشمل أبعادها الالتزام بالقيم الأخلاقية، المسؤولية الاجتماعية، الشفافية، والعدالة، تسعى هذه الأبعاد إلى تعزيز السلوكيات الأخلاقية في جميع مستويات الإدارة وتحقيق التوافق بين الأهداف

المؤسسية والأخلاقية، أما المتغير التابع هو الأداء المؤسسي، الذي يتم قياسه من خلال معايير مثل تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا الموظفين والعملاء، يركز الأداء المؤسسي على تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني ممارسات إدارية أخلاقية، ومنهجية البحث اعتمدت على دراسة وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، الاستبيانات، والمقابلات مع مديري المؤسسات، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتحديد العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية المبنية على الأخلاقيات والأداء المؤسسي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الاستراتيجية المبنية على أخلاقيات المهنة والمنظمة تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي، أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى ممارسات أخلاقية في إدارتها تحقق نتائج أفضل في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا الموظفين والعملاء، كما بينت الدراسة أن هناك ارتباطاً قوياً بين تبني الأخلاقيات في الإدارة وزيادة الثقة بين الموظفين والإدارة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي بأهمية الأخلاقيات في الإدارة الاستراتيجية من خلال برامج تدريبية وتطويرية للمديرين والموظفين، دعت إلى تبني سياسات واضحة للالتزام بالقيم الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية في جميع مستويات الإدارة. أكدت على أهمية تعزيز الشفافية والعدالة في جميع العمليات الإدارية لضمان تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. كما أوصت بتطوير نظم تقييم ومتابعة أداء تعتمد على معايير أخلاقية لقياس مدى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.

دراسة السدومي (2020)

هدفت إلى تحليل دور الإدارة الاستراتيجية في تشكيل مستقبل منظمات الأعمال، مع التركيز على كيفية تأثير التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ على نجاح المؤسسات واستدامتها في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث المتغير المستقل هو الإدارة الاستراتيجية، التي تشمل أبعادها تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وضع

الأهداف الاستراتيجية، تطوير وتنفيذ الخطط الاستراتيجية، وتقييم ومتابعة الأداء، تسعى هذه الأبعاد إلى تحقيق رؤية وأهداف المؤسسة من خلال تخطيط وتنفيذ استراتيجيات محكمة ومبنية على تحليل دقيق للبيئة المحيطة، أما المتغير التابع هو نجاح واستدامة منظمات الأعمال، الذي يقاس من خلال مؤشرات مثل تحقيق النمو المستدام، تحسين القدرة التنافسية، وزيادة رضا العملاء، يركز نجاح واستدامة منظمات الأعمال على قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، منهجية البحث اعتمدت على دراسة وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات، الاستبيانات، والمقابلات مع المديرين التنفيذيين في منظمات الأعمال، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتحديد العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية ونجاح واستدامة منظمات الأعمال.

وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الاستراتيجية تلعب دوراً محورياً في تشكيل مستقبل منظمات الأعمال، أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى ممارسات الإدارة الاستراتيجية تحقق نجاحاً أكبر في تحقيق النمو المستدام، تحسين القدرة التنافسية، وزيادة رضا العملاء، كما بينت الدراسة أن هناك حاجة ملحة لتطوير مهارات الإدارة الاستراتيجية لدى المديرين لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مهارات الإدارة الاستراتيجية لدى المديرين من خلال برامج تدريبية وتطويرية مستمرة، دعت إلى تبني نهج شامل ومتكامل للإدارة الاستراتيجية يشمل جميع مستويات الإدارة، أكدت على أهمية وضع رؤية مستقبلية واضحة وتحديد أهداف استراتيجية قابلة للقياس والتحقيق، كما أوصت بضرورة تطوير نظم تقييم ومتابعة أداء تعتمد على معايير استراتيجية لقياس مدى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية، أكدت على أهمية تعزيز الابتكار والتطوير المستمر لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال المتغيرة.

2-الدراسات الأجنبية:

دراسة (2024) Barinov & Busalov

هدفت إلى تحليل وتحديد الأساليب والاستراتيجيات الفعالة في مجال الإدارة الاستراتيجية التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء المؤسسات، وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار عمل شامل يمكن استخدامه من قبل المديرين والقادة في المؤسسات لتحقيق أهدافهم الاستراتيجية بفعالية وكفاءة، حيث المتغير المستقل هو "الإدارة الاستراتيجية" بأبعادها المختلفة مثل التخطيط الاستراتيجي، والتحليل البيئي، وتطوير الاستراتيجيات، وتنفيذ الاستراتيجيات، والتقييم والرقابة الاستراتيجية، حيث تركز هذه الأبعاد على كيفية تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وتحديد الفرص والتحديات التي تواجهها، بالإضافة إلى وضع الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف المؤسسية، أما التابع هو "أداء المؤسسات" والذي يتضمن مؤشرات مثل النمو المالي، ورضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والابتكار، والقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، حيث منهجية البحث المستخدمة في الدراسة اعتمدت على منهجية تحليلية وصفية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مديري المؤسسات وخبراء الإدارة الاستراتيجية، كما تم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات واستخلاص النتائج،

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تبني المؤسسات للإدارة الاستراتيجية وتحسين أدائها، حيث أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تستخدم أساليب الإدارة الاستراتيجية تتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات البيئية، وتحقيق نمو مالي مستدام، وزيادة رضا العملاء، كما أكدت الدراسة على أهمية التقييم المستمر للأداء الاستراتيجي واستخدام المعلومات المجمعة من التحليل البيئي في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرات المديرين والقادة في مجال الإدارة الاستراتيجية من خلال التدريب المستمر وتطوير المهارات، كما أكدت على أهمية استخدام تقنيات التحليل البيئي لتحديد الفرص والتحديات التي تواجه المؤسسات، وأوصت أيضًا بتبني منهجيات مرنة في التخطيط الاستراتيجي تتيح للمؤسسات التكيف السريع مع التغيرات البيئية، وضرورة تقييم الأداء بانتظام واستخدام النتائج لتحسين

العمليات الاستراتيجية، كما أوصت الدراسة بزيادة التركيز على الابتكار والتطوير المستمر لتحقيق التميز التنافسي، و تتمية ثقافة تنظيمية تدعم التغيير والتطوير،

دراسة Dess & Others (2020)

تركزت الدراسة على استكشاف أبعاد إدارة الاستراتيجية من خلال تحليل نصوصي ودراسات حالات، هدفت الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات والمنهجيات الفعالة التي يمكن للمؤسسات اعتمادها لتعزيز ممارساتها في الإدارة الاستراتيجية وتحسين الأداء العام، المتغير المستقل في هذه الدراسة هو "إدارة الاستراتيجية" والذي يشمل أبعادًا مثل التخطيط الاستراتيجي، ومسح البيئة، وتشكيل الاستراتيجيات، وتنفيذها، وتقييمها ومراقبتها الاستراتيجية. تركز هذه الأبعاد على كيفية قيام المؤسسات بتحليل بيئاتها الداخلية والخارجية لتحديد الفرص والتحديات، وتطوير الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق أهدافها، والمتغير التابع هو "أداء المؤسسة" الذي يشمل مؤشرات مثل النمو المالي، ورضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والابتكار، والقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، منهجية البحث التي اعتمدتها الدراسة تجمع بين النهج النوعي والكمي، تم جمع البيانات من خلال استعراض شامل للمراجع الأدبية، ودراسات حالات، واستبيانات للمدراء والقادة الاستراتيجيين. تم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات واستخلاص استنتاجات معنوية.

أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين اعتماد ممارسات إدارة الاستراتيجية الفعالة وتحسين أداء المؤسسات، كما أشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تنفذ ممارسات إدارة الاستراتيجية بفعالية تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، وتحقيق نمو مالي مستدام، وتعزيز رضا العملاء، وتعزيز ثقافة الابتكار، استنادًا إلى هذه النتائج، توصي الدراسة بتعزيز قدرات الإدارة والقيادة في مجال إدارة الاستراتيجية من خلال التدريب المستمر وتطوير المهارات، كما تؤكد على أهمية استخدام تقنيات مسح البيئة لتحديد الفرص والتحديات، وتدعو إلى اعتماد منهجيات التخطيط الاستراتيجي المرنة التي تسمح للمؤسسات

بالتكيف السريع مع التحولات البيئية، وضرورة تقييم الأداء بانتظام واستخدام النتائج لتحسين العمليات الاستراتيجية.

دراسة (Meyer& Xin (2018

هدفت إلى تحليل كيفية إدارة المواهب في شركات الاقتصادات الناشئة متعددة الجنسيات من خلال دمج إدارة الاستراتيجية وإدارة الموارد البشرية، يركز المتغير المستقل في الدراسة على إستراتيجيات إدارة المواهب، والتي تشمل تطوير القدرات، وإدارة الأداء، وتحفيز الموظفين، بينما المتغير التابع هو أداء المؤسسة، والذي يشمل مؤشرات مثل الابتكار، والإنتاجية، والرضا الوظيفي، حيث منهجية البحث شملت استعراضاً شاملاً للمراجع الأدبية ذات الصلة ودراسة حالات من شركات متعددة الجنسيات في الاقتصادات الناشئة، تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع المدراء العليا والموظفين، وتحليل البيانات باستخدام أساليب نوعية وكمية لاستخلاص النتائج.

توصلت الدراسة إلى أن تكامل إدارة المواهب مع إدارة الاستراتيجية يساهم في تعزيز أداء المؤسسة بشكل فعال، حيث يزيد من قدرة الشركات على تحقيق الابتكار وزيادة الإنتاجية، كما أشارت النتائج إلى أن تحسين استراتيجيات إدارة المواهب يمكن أن يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الالتزام بالمؤسسة، استناداً إلى هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات لممارسات إدارة المواهب المتكاملة، وتعزيز القدرات القيادية لتحقيق أداء أعلى وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

دراسة (Evans (2015

هدفت إلى تحليل استراتيجيات إدارة السياحة والضيافة والفعاليات، مع التركيز على تطبيقاتها العملية في هذه الصناعات، المتغير المستقل في الدراسة هو استراتيجيات إدارة السياحة والضيافة، بما في ذلك التسويق السياحي، وتطوير المنتجات السياحية، وإدارة العمليات، بينما المتغير التابع هو الأداء الاقتصادي للشركات

في هذه القطاعات، والذي يمكن أن يشمل العوائد المالية، والمكانة في السوق، ومدى رضا العملاء، حيث منهجية البحث شملت دراسة تحليلية للأدب الأكاديمي المتعلق بإدارة السياحة والضيافة، بالإضافة إلى دراسة حالات عملية ومقابلات مع خبراء في الصناعة، تم جمع البيانات وتحليلها لاستخلاص الأنماط والاتجاهات المهمة.

وتوصلت الدراسة إلى أن استراتيجيات إدارة السياحة والضيافة الفعالة تساهم في تحسين الأداء الاقتصادي للشركات في هذه القطاعات، من خلال تعزيز التسويق وتحسين جودة الخدمات، كما تشير الدراسة إلى أهمية التكامل بين مختلف أبعاد إدارة السياحة والضيافة لتحقيق نتائج إيجابية، استنادًا إلى هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة عمل الشركات في هذه الصناعات على تحسين استراتيجياتها التشغيلية والتسويقية، والاستثمار في تطوير المنتجات وتحسين جودة الخدمات لزيادة الرضا لدى العملاء وتحقيق النمو المستدام.

دراسة (Barinov & Busalov (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، حيث كان المتغير المستقل هو الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والتي تمثلت في التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، وإدارة نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية، والتأهيل والتطوير الوظيفي، بينما كان المتغير التابع هو تحقيق الميزة التنافسية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة موزعة على عينة من العاملين في المنظمات قيد الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية، كما أظهرت النتائج أن التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وإدارة نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية والتأهيل والتطوير الوظيفي لها تأثير إيجابي على تحقيق الميزة التنافسية، وأوصت الدراسة

بضرورة تبني المنظمات لممارسات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية والعمل على تطويرها باستمرار، وذلك من خلال الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وتحسين نظم المعلومات الخاصة بها والاهتمام بالتأهيل والتطوير الوظيفي للعاملين، حيث أن ذلك سيساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

المنطلقات النظرية للدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على عدد من النظريات التي تساهم في بناء الإطار النظري وتحليل تأثير الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء في البنوك التجارية، وتتمثل إحدى النظريات الرئيسة التي اعتمدت عليها الدراسة في:

1- النظرية المعرفية:

تركز النظرية المعرفية على كيفية اكتساب المعرفة والمعلومات وتنظيمها واستخدامها في سياق الإدارة الاستراتيجية. وفي هذه الدراسة، تبرز أهمية هذه النظرية في توضيح كيف يمكن للبنوك التجارية تنظيم المعرفة الإدارية والفنية المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المصرفية وتطبيقها بطريقة فعالة. اعتمد الباحث في الدراسة على فهم مشكلات جودة الخدمات المقدمة ومحاولة الوصول إلى حلول بناءً على افتراض مجموعة من الفرضيات التي تسعى للتحقق منها من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام الاستبيانات، كذلك، تم استخدام الدراسات السابقة والمراجع الأخرى كجزء من منهجية البحث للحصول على معلومات قابلة للتطبيق في سياق البنوك التجارية.

يساعد استخدام النظرية المعرفية في هذه الدراسة الباحث على تحليل الكيفية التي يكتسب بها موظفو البنوك المعارف والمهارات اللازمة لتحسين جودة الخدمات، سواء من خلال التدريب أو الخبرات العملية. كما تتيح هذه النظرية للباحث فهم آليات تنظيم وتخزين المعلومات الفنية والإدارية المتعلقة بجودة الخدمة، بما في ذلك السياسات والإجراءات التي تُستخدم لتحقيق رضا العملاء.

علاوةً على ذلك، تتيح النظرية المعرفية للباحث تحديد كيفية استخدام هذه المعلومات والمعرفة في اتخاذ القرارات الصحيحة لتعزيز الخدمة المقدمة، بما في ذلك التحديد الدقيق لمعايير الجودة التي يحتاج إليها العملاء في تعاملاتهم المصرفية. يساهم هذا في الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس مستوى التطبيق الفعلي للإدارة الاستراتيجية في البنوك، كما يدعم تقديم توصيات مستندة إلى بيانات علمية لصناع القرار داخل المؤسسات المصرفية لتعزيز جودة الخدمات، وتحقيق التنافسية، وبناء علاقات مستدامة مع العملاء.

2. النظرية البنائية:

تعتمد النظرية البنائية على مبدأ أن المعرفة تتشكل وتبنى من خلال تفاعل الفرد مع المعلومات والمعرفة السابقة والخبرات المتراكمة، وفي هذه الدراسة يتم تفعيل هذا المبدأ عبر جمع المعلومات والمعرفة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات العلمية المتعلقة بتأثير الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المصرفية. يقوم الباحث باستخدام مجموعة متنوعة من المراجع، مثل الكتب العلمية والأبحاث السابقة، إلى جانب المقالات العلمية الحديثة والدوريات المحكمة. ويعتمد الباحث على ما توفره هذه المراجع من رؤى وأفكار لفهم أعمق للموضوع، حيث يقوم بتحليل هذه المعلومات وصياغتها بطريقة تدعم أهداف البحث وتوصل إلى استنتاجات وتوصيات تساهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

من خلال النظرية البنائية، يستفيد الباحث من معرفة مكتسبة سابقاً ويعمل على تطويرها من خلال إضافة رؤى وتفسيرات جديدة تتناسب مع بيئة البنوك التجارية. فالباحث، من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، لا يكتفي بإعادة سرد ما ورد فيها، بل يسعى إلى إعادة تفسير المعلومات بطرق تخدم إشكالية بحثه وتدعم توجهاته، يساعد هذا النهج على بناء رؤية متكاملة ومرتكزة على أساس علمي لبحث كيفية تطبيق الإدارة الاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات، وهو ما يتيح للباحث تقديم قيمة مضافة للمعرفة في هذا المجال.

منهج البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث لوصف وتحليل تأثير تطبيق الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء في البنوك التجارية. يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى تقديم وصف شامل لمدى تأثير الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، عبر تحليل المعلومات والبيانات التي سيتم جمعها من عينة البحث، والتي تشمل مديري الفروع ومسؤولي الإدارات المعنية في البنوك التجارية. سيتم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة تتضمن مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس أبعاد تطبيق الإدارة الاستراتيجية، والتي تشمل: التخطيط الاستراتيجي، التنفيذ الاستراتيجي، المراقبة، والتقييم الاستراتيجي. وسيسهم هذا الاستبيان في قياس مدى تطبيق هذه الجوانب وأثرها المباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل البيانات الكمية التي سيتم جمعها من الاستبيانات باستخدام البرامج الإحصائية المتخصصة، وذلك بهدف تحديد العلاقات والأنماط بين ممارسات الإدارة الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية. ويهدف هذا التحليل إلى توفير فهم كمي دقيق حول كيفية مساهمة الإدارة الاستراتيجية في تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين الخدمة المقدمة.

علاوة على ذلك، سيتم اعتماد المنهج النوعي للاستفادة من تجارب وخبرات المديرين وفرق الإدارة في البنوك التجارية، حيث سيتم إجراء مقابلات فردية معمقة لاستكشاف تصوراتهم حول فعالية الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات. ستمكننا هذه المقابلات من الحصول على بيانات نوعية تفصيلية حول آراء وتجارب المشاركين المتعلقة بأهمية الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وستتم معالجة هذه البيانات باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية وتقديم فهم أعمق لتجارب المشاركين وتصوراتهم.

كما سيتم تطبيق دراسة حالة مفصلة على عدد من البنوك التجارية الرائدة لتحليل كيفية تطبيق ممارسات الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات. سيتم في هذه الدراسة مراجعة الوثائق والتقارير الرسمية ذات الصلة، ودراسة الخطط والاستراتيجيات التي اتبعتها الإدارة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. تهدف دراسة الحالة إلى تقديم رؤى عملية حول تطبيق الإدارة الاستراتيجية، وكيف يمكن لهذه الممارسات أن تؤدي إلى نتائج ملموسة فيما يخص جودة الخدمة.

مصادر البيانات:

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

المصادر الثانوية:

وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع التي بحثت الإنشائية إلى جانب الدوريات والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الدراسة، لمعرفة الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة الحالية والتي تتميز بالتغير والتطور المستمر.

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:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

- الأساليب الإحصائية المتبعة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في هذه الدراسة لإجراء التحليل الوصفي واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

→ الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لتقديم توزيعات التكرار والنسب المئوية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على استبانة الدراسة.
- الوسط الحسابي: تم استخدامه كمقياس للنزعة المركزية لتقدير المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.
- الانحراف المعياري: تم استخدامه كمقياس للتشتت لتقدير الانحراف في إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي.

→ الإحصاء التحليلي:

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): تم استخدامه لاختبار تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): تم استخدامه لاختبار تأثير متغير مستقل على المتغير التابع.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kurtosis Test): تم استخدامه لاختبار مدى انحراف التوزيع عن التوزيع الطبيعي.

نموذج الدراسة

والذي يتضمن تحليل العلاقة بين أثر ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء بالتطبيق على البنوك التجارية، ويتضمن المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** تأثير تطبيق الإدارة الاستراتيجية بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التنفيذ الاستراتيجي، المراقبة والتقييم الاستراتيجي، التحليل الاستراتيجي).
- **المتغير التابع:** تحقيق جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء.

حدود البحث

- **الحدود الزمانية:** يدور نطاق الدراسة خلال عام 2024.
- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على البنوك التجارية.
- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على تحليل مدى تأثير ممارسة الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- الشيرازي، أحمد. (2020). الإدارة الاستراتيجية وتطوير جودة الخدمات في المؤسسات المصرفية. دار النشر العربية، القاهرة.
- اللوزي، موسى سلامة. (2020). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وممارسات. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، ع59 ، 118 - 127.
- القحطاني، نواف ناصر حمد ال فطيج. (2023). إدارة المخاطر: المفهوم والمبادئ. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع61 ، 390 - 397.
- دياب، مفتاح محمد. (2023). استراتيجية إدارة المعرفة: المفهوم، والخصائص، والمتطلبات. المجلة السعودية لدراسات المكتبات والمعلومات، مج3، ع3 ، 113 - 153.
- القحطاني، نواف ناصر حمد ال فطيج. (2023). إدارة المخاطر: المفهوم والمبادئ. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع61 ، 390 - 397.
- الدوسري، محمد جمعة علي. (2024). القيادة الاستراتيجية الإدارية للمؤسسات. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع65 ، 566 - 571.
- عزازي، سماء سامي محمد. (2020). صياغة الإدارة الاستراتيجية وتفعيلها على الإدارات الضريبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج11، ع3 ، 1923 - 1952.
- الجنابي، محمد حسين على حسين. (2020). الإدارة الاستراتيجية على وفق أخلاقيات المهنة والمنظمة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج8، ع3 ، 422 - 437.

- السدمي، مطهر . (2020). دور الإدارة الاستراتيجية في مستقبل منظمات الأعمال. مجلة جامعة الملكة أروى، ع25 ، 141 - 172.

المراجع الأجنبية

- Barinov, V. A., & Busalov, D. Y. (2024). *Strategic management*. Moscow: INFRA-M. <https://naukaru.ru/en/nauka/textbook/3478/view> (Date of access: July 11, 2024). DOI: 10.12737/1391566 •
- Barinov, V. A., & Busalov, D. Y. (2024). *Strategic management*. Moscow: INFRA-M. <https://naukaru.ru/en/nauka/textbook/3478/view> (Date of access: July 11, 2024). DOI: 10.12737/1391566
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., Eisner, A. B., & McNamara, G. (2020). *Strategic Management: Text and Cases*. Volume 7. Retrieved from <https://example.com/doi:10.12737/1391566>
- Evans, N.G. (2015). *Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771495>
- Meyer, K., & Xin, K. (2018). Managing talent in emerging economy multinationals: integrating strategic management and human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 29, 1827 – 1855.

Mid–Ocean University

College of Management

Business Administration



The Impact of Strategic Management Practices on the "
Quality of Services Provided to Customers: An Applied Study
on Commercial Banks"

Preparation

Meshal Abdulohsen Alnufaie

242001928

Supervision:

Dr. Asmaa Abu Anza

1446–2024