

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المشاريع

أثر تحسين جودة خدمة العملاء على الأداء

المؤسسي: دراسة تطبيقية على تشغيل مركز الاتصال

الموحد والخدمات الرقمية لبنك التنمية الاجتماعية "

إعداد الطالبة/

اشواق الحريري

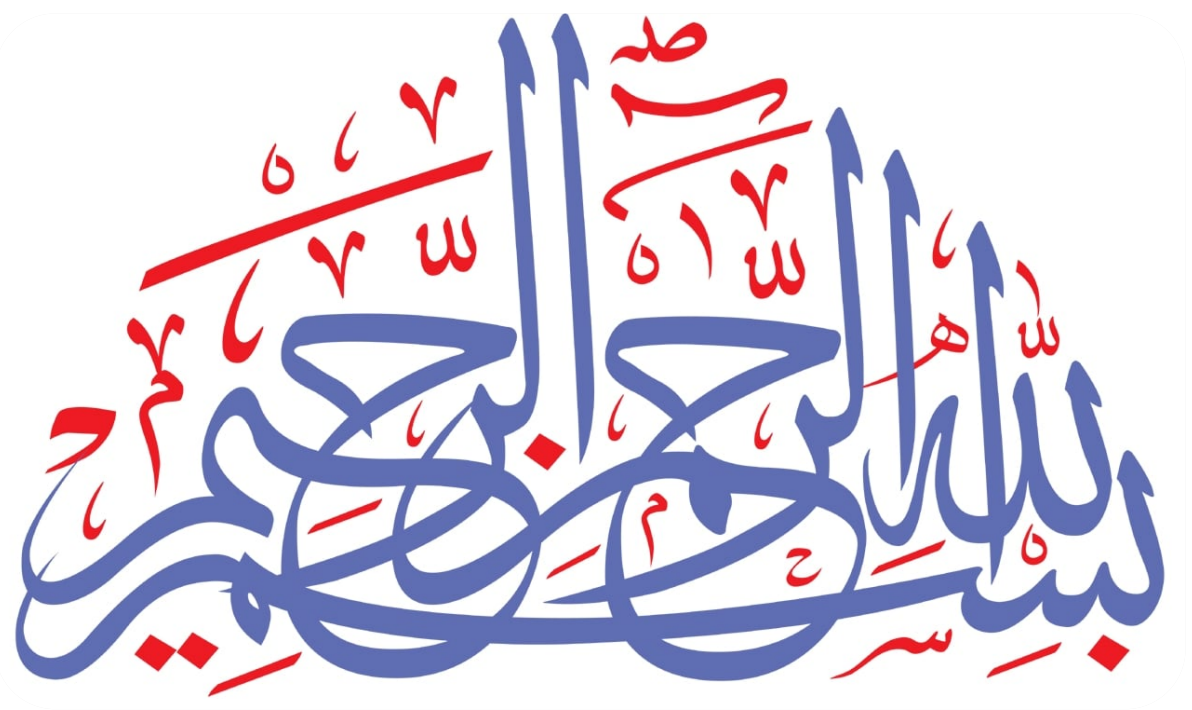
-إشراف/

أ.د / الفیصل عبد الحمید

أ.د / فایز جراد

العام الدراسي /

2025 - 1446





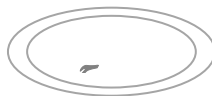
إهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي الحبيين، اللذين كانا لي الدعم والسند الأكبر طوال حياتي. إلى والدتي العزيزة، التي كانت دائماً حنونة وداعمة، وإلى روح والدي الحبيب، الذي غرس فيّ حب العلم والاجتهاد.

إلى زوجي الغالي، الذي كان لي الشريك المخلص والداعم في كل خطوة من هذه الرحلة. أهدي هذا الإنجاز تقديرًا لتفهمه ودعمه المتواصل.

إلى اخواتي وأخواني، الذين وقفوا بجانبني وساندوني في كل مرحلة، أهدي هذا العمل تقديرًا لصدقاتهم ودعمهم.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل لكل من ساهم في دعمي وشجعني على تحقيق هذا الإنجاز. أسأل الله أن يكون هذا العمل بداية لنجاحات أكبر ومستقبل أكثر إشراقًا.



شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الصلاة والسلام على رسول الله محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى زوجي الغالي، الذي كان لي الدافع والداعم الأكبر في حياتي. إن توجيهاته ودعمه المتواصل كان القوة التي ساعدتني على إتمام هذا العمل.

أشكر أساتذتي الكرام، وبخاصة مشرفي، على إرشاداتهم القيمة وتوجيهاتهم السديدة التي كانت بمثابة البوصلة في مسيرتي الأكاديمية.

أ.د. / الفيصل عبد الحميد

أ.د. / فايز جراد

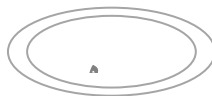
أود أيضًا أن أشكر عائلتي وأصدقائي الأعزاء، الذين كانوا لي خير رفقاء وداعمين، وشاركوا معي في كل خطوة من هذه الرحلة. إن دعمهم وتشجيعهم كانا لهما الأثر الإيجابي في تحقيق هذا النجاح.

وفي الختام، أتوجه بالشكر الجزيل لكل من قدم لي الدعم والمساندة خلال مسيرتي، وأدعو الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومثمرًا، وأن يوفقنا جميعًا لتحقيق المزيد من الإنجازات.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة بأبعادها (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، والكفاءة) على الأداء المؤسسي في مركز الاتصال الموحد والخدمات الرقمية لبنك التنمية الاجتماعية، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من 384 موظف في بنك التنمية الاجتماعية . وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة والأداء المؤسسي في البنك، حيث تبين أن تحسين جودة الخدمة في أبعادها المختلفة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا العملاء. كما أظهرت الدراسة أن تحسين الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة والكفاءة يسهم بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء وتعزيز ولائهم للبنك.

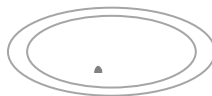
وأوصت الدراسة بضرورة استمرار البنك في تحسين جودة خدماته المصرفية من خلال تحسين الشفافية في التعامل مع العملاء، تعزيز الاعتمادية في الخدمات المقدمة، تسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء، وزيادة كفاءة العمليات



المصرفية لضمان تقديم خدمة عالية الجودة توابك تطلعات العملاء وتعزز من
أداء البنك في السوق.

الكلمات المفتاحية : جودة خدمة العملاء - الأداء المؤسسي - مركز الاتصال

الموحد والخدمات الرقمية - بنك التنمية الاجتماعية .



قائمة المحتويات

أ.....بسم الله الرحمن الرحيم

ب.....الإهداء

ج.....الشكر والتقدير

د.....المستخلص

ه.....قائمة المحتويات

ط.....قائمة الجداول

1.....الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.....مقدمة:

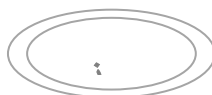
3.....1.1 مشكلة الدراسة:

4.....2.1 أهمية الدراسة:

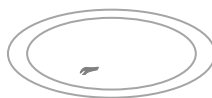
4.....أولاً: الأهمية العلمية

5.....ثانياً: الأهمية العملية

5.....3.1 أهداف الدراسة:



4.1 تساؤلات الدراسة.....	6
5.1 فروض الدراسة:.....	6
6.1 الدراسات السابقة:.....	7
7.1 الفجوة البحثية:.....	14
8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:.....	15
8.1 المنهجية وطرق البحث:.....	16
9.1 مصادر جمع البيانات.....	17
10.1 أدوات الدراسة:.....	17
11.1 حدود الدراسة:.....	17
الفصل الثاني: الإطار النظري.....	18
المبحث الأول : جودة الخدمة.....	18
1.1.2 مفهوم الجودة.....	18
2.1.2 مفهوم جودة الخدمة.....	19
3.1.2 أهداف جودة الخدمة.....	20



22	4.1.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية:
23	5.1.2 أهمية الجودة المقدمة
24	6.1.2 خطوات تحقيق جودة الخدمة:
25	7.1.2 أبعاد جودة الخدمة
27	المبحث الثاني : أداء البنوك التجارية
27	تمهيد
27	1.2.2 مفهوم البنوك التجارية
28	2.2.2 أهداف البنك التجاري
28	3.2.2 وظائف البنوك التجارية
29	4.2.2 أنواع البنوك التجارية
30	5.2.2 أهمية البنوك التجارية
30	6.2.2 أداء البنوك
31	7.2.2 تعريف الأداء
31	8.2.2 مكونات الأداء

9.2.2	أبعاد أداء البنوك.....	32
10.2.2	أهداف تقييم أداء البنوك.....	33
	الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة.....	35
	مقدمة.....	35
1.3	منهجية البحث:.....	35
2.3	مجتمع وعينة الدراسة.....	35
3.3	مصادر جمع البيانات.....	36
4.3	الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	36
5.3	أداة الدراسة.....	37
6.3	صدق أداة الدراسة.....	38
	o المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة.....	38
	o المحور الثاني: الأداء المؤسسي.....	41
7.3	ثبات أداة الدراسة:.....	42
	الفصل الرابع: تحليل النتائج.....	44



44.....	مقدمة
44.....	1.4 أولاً: خصائص عينة الدراسة
45.....	2.4 ثانياً: تحليل استمارة الاستبيان
45.....	المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة
51.....	المحور الثاني: الأداء المؤسسي
54.....	3.4 ثالثاً: اختبار فروض الدراسة
61.....	الفصل الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات
61.....	مقدمة
61.....	1.5 خلاصة نتائج الدراسة
63.....	2.5 التوصيات
65.....	Abstract
66.....	المراجع:
66.....	أولاً: المراجع العربية
69.....	ثانياً: المراجع الأجنبية

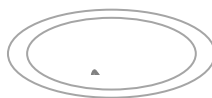
72.....الملاحق

74.....استمارة استبيان



قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
(1)	جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة	38
(2)	جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	39
(3)	جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	42
(4)	جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان	43
(5)	جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها	45
(6)	جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الشفافية	47
(7)	جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الاعتمادية	48



49	جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الاستجابة	(8)
51	جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة	(9)
52	جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الأداء المؤسسي	(10)
55	جدول (11) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	(11)
56	جدول (12) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	(12)
57	جدول (13) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	(13)
58	جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	(14)

59	جدول 15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	(15)
----	---	------

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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). إ

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 ميلاً 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 استمراريته ونموها في بيئة عمل تنافسية (Hamid & Abd Jassim, 2024).

1.1 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، وتسعى 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 وفعالة 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 وفعال، 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؟

2.1 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 رؤى 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 تنل الكثير من البحث مقارنة بالمصارف التجارية. من خلال التركيز على أبعاد جودة الخدمة، مثل الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، وسلاسة 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 يساهم في سد الفجوات البحثية حول دور هذه الأبعاد في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير رضا العملاء.

✓ يساهم 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، ④

حيث يمكن للإدارة استخدام النتائج والتوصيات لتطوير استراتيجيات

فعّالة 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.

3.1 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تحسين جودة خدمة العملاء، المتمثلة

في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة)، 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.

4.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر جودة الخدمات المقدمة من قبل بنك

التنمية الاجتماعية، المتمثلة في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة) 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 ؟

5.1 فروض الدراسة:

بناءا على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا

تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة ($0.05 \leq \alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المقدمة من قبل بنك التنمية

الاجتماعية، المتمثلة في (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة) على الأداء
المؤسسي للبنك.

وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ () للشفافية

على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ () للاعتمادية

على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ () للاستجابة

على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ () للكفاءة على

الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

6.1 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 133 استبياناً 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 دورًا حاسمًا في تشكيل تصورات العملاء تجاه المؤسسات المالية، حيث تُعد جودة الخدمة عاملاً مؤثرًا 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 يعتمد رضا العملاء كأحد الأسس التي تعزز ولاء العملاء وضمن 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 162 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.

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 420 مشاركاً باستخدام أسلوب العينة الملائمة، وتم جمع البيانات من خلال استبيان منظم. من بين 420 استبياناً تم توزيعها، تم استرجاع 292 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 فيرودوناچار بولاية تاميل نادو، الهند، واعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تفسيرية لجمع البيانات الأولية من 120 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 والسكرنة، 2021)

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 643(موظف، وتكونت عينة الدراسة من 309(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 $\alpha \leq 0.05$) للترافف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراسة، 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 الترافف 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 وآخرون، 2021) ☐

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 (المرى وعريقات، 2020) ■

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 (200) مفردة، وقد تم تحليل البيانات واختبار
فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20). 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 كالتمكن الوظيفي، وإدارة الجودة الشاملة. والتركيز على تدريب العاملين في المؤسسات الحكومية القطرية، وبالأخص وزارة المالية، لممارسة التمكن 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، 2020) ■

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة الداخلية في سلوك المواطنة التنظيمية في بنك بوبيان الكويت، حيث تمثلت أبعاد جودة الخدمة الداخلية بـ (الملموسية والموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف) بينما تمثلت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بـ (الإيثار والكياسة 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 (235) موظفا، وبلغت نسبة الاستجابة (81.70%) من الاستبانات الموزعة. أظهرت النتائج أن مستوى كلا من جودة الخدمة الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية كان متوسطا، 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، 2020) ■

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 (213) موظف من جميع المستويات الإدارية وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة الدراسة وتم توزيع (137) استبانة وكانت الاستبانات الصالحة للتحليل (114) استبانة، وبنسبة استرجاع (83.2%)، ولاختبار 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، وأيضا 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 والرابعة، 2020) ■

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 متغيرا وسيطا 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 (207) موظفا، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والقبالة للتحليل الإحصائي (177) استبانة، أي ما نسبته (85.5%) 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.

7.1 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 (2024) و Haniyah (2023) وأبو حماد والسكرانة (2021) 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 ولائهم 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 نمذجة 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 2024) و (Umatin et al. 2024) و (Okolie 2022) 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 2024) ركزت على تطوير الجوانب المادية في البنوك العراقية كجزء من تحسين جودة الخدمة، بينما تركز دراسة (Haniyah 2023) على جوانب "الضمان" و "الاستجابة" كأهم العوامل المؤثرة على رضا العملاء في البنوك الإسلامية في قطر. من جهة أخرى، ركزت

دراسة أبو حماد والسكرانة (2021) على تأثير التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي، مما يسلط الضوء على أهمية البنية الإدارية بجانب جودة الخدمة. تختلف أيضًا أدوات البحث والمنهجيات؛ حيث اعتمدت بعض الدراسات مثل دراسة Okolie (2022) على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS لقياس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، بينما استخدمت دراسات أخرى مثل Umatin et al. (2024) منهج البحث المكتبي لجمع البيانات من مصادر ثانوية. هذه الاختلافات تشير إلى تنوع في أساليب جمع وتحليل البيانات وفقًا لأهداف كل دراسة والبيئة التي أجريت فيها.

8.1 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

Abd Jassim و Hamid (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.

8.1 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.

9.1 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.

10.1 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، و ستتضمن أسئلة الاستبيان مقاييس متعددة لأبعاد جودة الخدمة وربطها بمستوى الرضا عن أداء البنك.

11.1 حدود الدراسة:

- ~ حدود موضوعية : ستركز الدراسة على جودة خدمة العملاء، تحديداً من خلال أبعاد الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- ~ حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على بنك التنمية الاجتماعية..
- ~ حدود زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- ~ حدود بشرية: اقتصرت 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.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول : جودة الخدمة

1.1.2 مفهوم الجودة

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة، و قدما كان يعني الدقة

والكمال ، من خلال صنع الآثار والمعالم التاريخية والدينية ، مثل التماثيل والقلاع والقصور ، للتباهي أو لأغراض الحفظ. (جلابي، 2024)

في الآونة الأخيرة ، مع تطور علم الإدارة ، تغير مفهوم الجودة لأن مفهوم الجودة له أبعاد جديدة ومعقدة، تُعرّف الجودة عمومًا على أنها: "الدرجة التي يلبي بها منتج معين احتياجات المستهلكين في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة. (زعرور و مسكين، 2022)

تعرفه الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة على أنها: "مجموعة من مزايا وخصائص منتج أو خدمة تلبي حاجة المستهلك.

يشير (أوباح و صديقي، 2021) إلى أنه بشكل عام ، الجودة لها علاقة مباشرة بتوقعات العملاء. من حيث الدقة والكمال وسرعة الأداء والمواصفات الممتازة وخدمة العملاء في الوقت المطلوب وبتكلفة تناسبه حيث أن توفر هذه النقاط سيقنع العميل بجودة الخدمة لهذه النقاط.

كما يضيف بأن الجودة من وجهة نظر إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي معيار للتميز يجب تحقيقه وقياسه. وللوصول إلى التميز على المنظمات أن تهتم

بكل شيء والتفاصيل على حد سواء حيث لا مجال للصدفة أو التخمين.

(الطيب، 2022)

و عرف (Kumolu-Johnson, 2024) الجودة بأنها الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، التي لها القدرة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء

ويذكر (Al-Shormana et al., 2022) بأنها الخصائص والصفات التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية احتياجات المستخدم أو العملاء من حيث التصميم والتصنيع أو قدرته على الأداء، بهدف إرضاء العملاء.

يُعتقد (Suhartanto et al., 2022) أن الجودة لا تقتصر فقط على التحقق من تصنيع المنتج وفقاً للمواصفات، بل تتجاوز ذلك لتشمل جهود المنظمة المستمرة في تصميم وتطوير منتجاتها بهدف تلبية احتياجات العميل وتجاوزها

ووفقاً لـ (حبيطة، 2022) يشير إلى أن الجودة هي درجة التفوق لمنتج تكمن في تجمع مجموعة من الصفات المطابقة للمواصفات المخطط لها والتي

تتطور وتحسن باستمرار، بهدف تلبية احتياجات ورغبات العميل المتغيرة أو حتى تجاوزها، وذلك بسعر مقبول دون تكبد أي خسائر للمجتمع.

من الملحوظ أنه لا يوجد اتفاق جماعي بين العاملين في مجال الخدمات الصحية بخصوص إيجاد تعريف موحد وشامل لهذه الخدمات. فبعضهم يرون أنه يجب اعتبار نوع معين من الخدمات كجزء من الرعاية الطبية، بينما يرى البعض الآخر غير ذلك .

2.1.2 مفهوم جودة الخدمة

ويعرف كلا من (Alsmadi et al, 2022) جودة الخدمة على أنها الالتزام الذي تظهره المؤسسات في تقديم خدمات وفق المستوى المطلوب يضمن لها مستوى تنافسي جيد مقارنة بغيرها من المؤسسات.

ويشير (زهرة، 2022) إنها مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة بشكل منظم وهادف لتقديم خدمات للمستفيدين بطريقة موضوعية ونظامية. تهدف هذه السياسات والإجراءات إلى تحقيق تحسين وحل المشكلات بطريقة

عملية. يتم ذلك من خلال تطبيق مبادئها من قبل العاملين ، باستخدام مهاراتهم وخبراتهم.

ومن وجهة نظر الباحث يرى أن جودة الخدمة تتمثل في تقديم الخدمات للمستفيد بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك من أجل تقديم الخدمة المطلوبة على أفضل وجه، حيث يتضمن مفهوم الجودة الداخلية والخارجية ، أي أنه يجب تلبية الاحتياجات والمستلزمات لكل من المستفيد ومقدم الخدمة نفسه بأسرع وقت وأعلى دقة وأقل تكلفة.

3.1.2 أهداف جودة الخدمة

هناك هدفان رئيسيان لتحقيق جودة الخدمة في البنوك، ويمكن تصنيفهما كما ذكرها (Khadim & Islam, 2022) :

1. أهداف ضبط الجودة: تتعلق هذه الأهداف بالمؤسسة نفسها ومعاييرها الخاصة في الحفاظ على جودة الخدمة. وتشمل هذه المعايير السياسات والإجراءات التي تحدد كيفية تقديم الخدمات المصرفية وضمان الامتثال

للمعايير التنظيمية والإدارية. لتحقيق هذه الأهداف، يجب تنفيذ عمليات

صارمة داخل البنك لضمان تقديم خدمات تتماشى مع معايير الجودة المحددة.

2. أهداف تحسين الجودة: تركز هذه الأهداف على تحسين الخدمات

المصرفية المقدمة للعملاء وضمان خلوها من الأخطاء. يشمل ذلك تحسين

المنتجات والخدمات البنكية لتلبية احتياجات العملاء وتعزيز تجربتهم

بشكل مستمر. كما يتضمن تحسين العمليات المصرفية وزيادة فعالية البنك

في تقديم خدماته، بما يساهم في رفع مستوى الرضا والولاء لدى العملاء.

بناءً على هذه الأهداف الرئيسية، يمكن تصنيف أهداف الجودة في البنوك

إلى خمس فئات كما ذكرها (Yum & Yoo, 2023) :

1. أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة: ترتبط هذه الأهداف بالتأثيرات الخارجية

على البنك مثل الأسواق، البيئة، والمجتمع. يشمل ذلك تلبية احتياجات

العملاء والمجتمع، والتفاعل مع الجمهور، وبناء سمعة قوية للبنك في المجتمع

من خلال تقديم خدمات تتماشى مع متطلبات العملاء وتوقعاتهم.

2. أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة: تركز هذه الأهداف على تحسين جودة

المنتجات والخدمات البنكية المقدمة، مثل تلبية احتياجات العملاء من

القروض، الحسابات المصرفية، والخدمات الرقمية. كما تشمل القدرة على التنافس في السوق من خلال تقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء

المتغيرة.

3. أهداف العمليات: تتعلق هذه الأهداف بقدرة البنك على تقديم خدمات فعالة

وموثوقة وضبط الجودة في العمليات المصرفية. يتضمن ذلك تحسين

الإجراءات المصرفية وزيادة القدرة على التحكم فيها لضمان تقديم خدمات

سلسة وفعالة للعملاء.

4. أهداف الأداء الداخلي: تناول هذه الأهداف قدرة البنك على التكيف مع

التغيرات الداخلية والخارجية والقدرة على الاستجابة للبيئة المتغيرة. يتعلق

الأمر بتحسين الأداء الداخلي من خلال التكيف مع التطورات التكنولوجية

والاقتصادية، بالإضافة إلى ضمان التوافق مع اللوائح التنظيمية.

5. أهداف الأداء للعاملين: ترتبط هذه الأهداف بالعاملين في البنك وتشمل

تطوير مهاراتهم وزيادة قدراتهم وتحفيزهم. يتم ذلك من خلال توفير برامج

تدريبية مستمرة وتحفيز الموظفين لضمان تقديمهم لأفضل أداء ممكن في

تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

تبين من الدراسة الحالية أن هناك هدفًا إضافيًا يمكن إضافته إلى الأهداف الخمسة المذكورة سابقًا في تقديم الخدمات المصرفية، وهو تحقيق المنافسة العالمية في تقديم خدمات بنكية عالية الجودة. تأتي أهمية هذا الهدف في ظل الانفتاح العالمي الكبير والتطورات التكنولوجية الهائلة التي شهدتها القطاع المصرفي، بالإضافة إلى زيادة الوصول إلى المعلومات بشكل سريع وسهل. هذا التطور التكنولوجي يعزز إدراك العملاء لاحتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمات المصرفية.

و يجب أن يكون من أهم أهداف البنوك هو تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يمكنها التنافس على المستوى العالمي. هذا يتطلب من البنوك الاستثمار في تحسين الجودة والابتكار المستمر في تقديم الخدمات المالية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، مع الحفاظ على التميز والتنافسية في السوق العالمية.

4.1.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية:

يمكن الاستفادة من المفاهيم الواردة في دراسة (زعرور و مسكين، 2022) وتطبيقها على قطاع البنوك على النحو التالي:

1. بالنسبة للبنك المقدم للخدمة: تلعب جودة الخدمات المصرفية دورًا حاسمًا.

في تشكيل سمعة البنك وشهرته. تتجلى سمعة البنك من خلال مستوى الخدمات التي يقدمها للعملاء، مثل تقديم استشارات مالية موثوقة، تقديم قروض بأسعار مناسبة، أو تقديم خدمات مصرفية مبتكرة عبر الإنترنت. العلاقة الوثيقة بين البنك والعملاء تعتمد بشكل كبير على مهارات وخبرات موظفي البنك في التعامل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل كامل.

2. المسؤولية القانونية للجودة: نظرًا لأن القطاع المصرفي يشهد زيادة في عدد

القضايا والمشكلات المتعلقة بالمعاملات المالية، من المهم أن يتحمل البنك المسؤولية القانونية عن أي ضرر قد يلحق بالعملاء نتيجة لعدم تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية. من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية، يمكن للبنك تجنب المشكلات القانونية وتحقيق الامتثال للمعايير التنظيمية.

3. المنافسة العالمية: تؤثر التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية بشكل كبير في

التبادل الدولي للخدمات المصرفية والمنافسة على مستوى عالمي. لذلك، يصبح من الضروري للبنك تحسين جودة خدماته المصرفية بشكل مستمر لتلبية احتياجات العملاء في بيئة تنافسية على الصعيد العالمي. تحقيق التميز

في تقديم خدمات مبتكرة ومتكاملة يساعد البنك في الحفاظ على مكانته في

السوق العالمية.

4. حماية المستهلك: تسهم جودة الخدمات المصرفية في حماية العملاء من

خلال تقديم خدمات مالية آمنة وفعالة. عبر وضع معايير ومواصفات قياسية

دقيقة في تقديم الخدمات المصرفية، يمكن للبنك ضمان تقديم خدمات

تحمي العملاء من أي مخاطر مالية محتملة، مثل العمليات الاحتيالية أو

الأخطاء في المعاملات.

5. التكاليف وحصة السوق: تحقيق جودة الخدمات المصرفية يسهم في تقليل

الأخطاء وتحسين الكفاءة التشغيلية للبنك. هذا يؤدي بدوره إلى تقليل

التكاليف وزيادة الربحية. تحسين جودة الخدمات المصرفية يسهم في تقديم

خدمات مالية متميزة بتكلفة مناسبة، مما يساهم في جذب المزيد من العملاء

وزيادة حصة البنك في السوق.

5.1.2 أهمية الجودة المقدمة

إن تحقيق الجودة في خدمات البنوك أصبح هدفاً أساسياً، حيث لم تعد

الجودة مجرد خيار يمكن تجاهله، بل أصبحت ضرورة لا بديل عنها في الحفاظ

على سمعة البنك وتحقيق التميز، و تتجلى أهمية الجودة المقدمة في البنوك في عدة جوانب رئيسية، والتي تؤثر بشكل كبير على أدائها ونجاحها في السوق (Alsmadi et al, 2022).

أ - البنك:

1. **الصورة العامة للبنك وسمعته في السوق:** جودة الخدمات المقدمة من البنك تلعب دورًا كبيرًا في تشكيل سمعة البنك في السوق. كلما كانت الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك متميزة وعالية الجودة، كلما ازدادت سمعة البنك إيجابيًا في الأسواق المحلية والدولية. إذا تراجعت جودة الخدمة، فإن ذلك قد يؤثر بشكل سلبي على سمعة البنك ويقلل من قدرته على جذب العملاء الجدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
2. **مستوى الثقة في خدماته:** تؤثر جودة الخدمات المصرفية بشكل مباشر على مستوى الثقة الذي يضعه العملاء في البنك. إذا كانت الخدمات المقدمة غير موثوقة أو غير دقيقة، قد يعرض البنك نفسه لمخاطر قانونية وفقدان الثقة من قبل العملاء. على العكس، تقديم خدمات مالية موثوقة وعالية الجودة يعزز من الثقة التي يضعها العملاء في البنك.

3. **مستويات الإنتاجية:** تؤثر جودة الخدمات المصرفية بشكل مباشر على إنتاجية البنك. عندما تكون هناك أخطاء أو مشاكل في تقديم الخدمات مثل التأخيرات في المعاملات أو أخطاء في الحسابات، فإن ذلك يؤثر سلبًا على الإنتاجية ويسبب خسائر في الوقت والموارد. تحسين الجودة يقلل من الأخطاء ويعزز الكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية.
4. **التكلفة:** انخفاض جودة الخدمات المصرفية يؤدي إلى تكاليف إضافية تتعلق بإصلاح الأخطاء أو تقديم تعويضات للعملاء المتضررين. بالإضافة إلى فقدان العملاء بسبب تراجع رضاهم، فإن تكاليف تقديم الخدمات الضعيفة تتجاوز تلك المرتبطة بتقديم خدمات ذات جودة عالية. التحسين المستمر لجودة الخدمات المصرفية يساعد البنك على تقليل التكاليف وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة. (Khadim & Islam, 2022)

6.1.2 خطوات تحقيق جودة الخدمة:

لتحقيق جودة الخدمة المقدمة في البنوك، يجب اتباع مجموعة من الخطوات المهمة لضمان تقديم تجربة متميزة للعملاء (Al-Refaei et al., 2023):

أ- جذب انتباه العميل وجذب اهتمامه: يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم المواقف التي تضمن إرضاء العميل وتعزز من ثقته بالبنك، وتمثل هذه الخطوات في:

1. تحضير العميل ذهنيًا لتوعيته بمصالحه: يجب على البنك أن يوضح للعملاء فوائد الخدمات التي يقدمها وكيفية الاستفادة منها. هذا يشمل تزويدهم بالمعلومات الضرورية حول المنتجات المالية المختلفة لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
2. تحقيق مظهر جيد ومقابلة إيجابية مع العملاء: يجب أن يتمتع موظفو البنك بمظهر احترافي، ويتعاملوا مع العملاء بلطف واحترام، و تساهم المقابلة الإيجابية في بناء علاقة قوية مع العميل وتعزيز تجربته في التعامل مع البنك.
3. التعامل مع العملاء بابتسامة ودقة: تعد الابتسامة واللطف من العوامل الأساسية التي تساهم في جعل العميل يشعر بالراحة والأمان، وينبغي أن يكون الموظفون دقيقين في تقديم المعلومات وأن يظهروا استعدادهم لمساعدة العميل بكل إخلاص.

4. التفاعل بروح إيجابية تجاه العملاء: يجب أن يتم التعامل مع جميع العملاء بطريقة محترمة وودية، بغض النظر عن نوعهم أو مظهرهم. تساعد هذه الروح الإيجابية في تعزيز رضا العملاء وتكرار تعاملاتهم مع البنك.
5. الثقة وقوة الشخصية في التعامل مع العملاء: يجب أن يكون موظفو البنك واثقين في تعاملهم مع العملاء ويظهرون قوة الشخصية والموضوعية في معالجة القضايا المختلفة. هذا يعزز من مصداقية البنك لدى العملاء ويؤثر إيجابيًا على تجربتهم.
6. تقديم المواصفات الدقيقة للسلع أو الخدمات: من المهم أن يتم تقديم تفاصيل دقيقة وصحيحة عن المنتجات والخدمات المصرفية دون مبالغة أو تهويل. هذا يساعد في بناء ثقة العملاء في البنك ويمنحهم راحة البال عند اتخاذ قرارات مالية.

7.1.2 أبعاد جودة الخدمة

الشفافية:

تلعب الشفافية دورًا حيويًا في تحسين جودة خدمة العملاء بالبنك. من خلال توفير معلومات واضحة ومفهومة حول المنتجات والخدمات المصرفية،

مثل الرسوم والفوائد والشروط، يُسهّم البنك في بناء ثقة العملاء. العملاء يتوقعون أن يتم إبلاغهم بكل التفاصيل المتعلقة بالمعاملات المصرفية، مما يساعد في تعزيز فهمهم لتلك الخدمات ويقلل من أي غموض أو مفاجآت غير مرغوب فيها (Goyal et al., 2022).

الاعتمادية: 🏦

الاعتمادية تشير إلى قدرة البنك على تقديم الخدمة التي وعد بها العملاء بشكل دقيق وموثوق. العملاء يتوقعون أن تكون الخدمات المصرفية متسقة في جودتها وأن يتم تنفيذ المعاملات في الوقت المحدد ودون أخطاء. الحفاظ على مستوى عالٍ من الاعتمادية يعزز ثقة العملاء في البنك، مما يساهم في تحقيق ولاء العملاء وتحسين سمعة البنك في السوق (Kumolu-Johnson, 2024).

الاستجابة: 🏠

سرعة الاستجابة تُعد عنصرًا أساسيًا في تحسين تجربة العملاء. تتعلق هذه الفئة بكيفية استجابة البنك لاحتياجات العملاء ومشاكلهم في الوقت المناسب. سواء كان ذلك من خلال الدعم الفني على مدار الساعة أو سرعة معالجة المعاملات، يساهم البنك في تعزيز رضا العملاء بشكل كبير عندما يكون قادرًا على الرد بسرعة على استفساراتهم وحل مشكلاتهم بكفاءة (Al-Shormana et al., 2022).

الكفاءة: 🏠

الكفاءة في تقديم الخدمة المصرفية تعني قدرة البنك على تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية. يشمل ذلك تحسين العمليات المصرفية الداخلية بحيث يتم تنفيذ المعاملات بفعالية دون تأخير. كما أن الكفاءة تشمل تقليل التكاليف التشغيلية من خلال استخدام التقنيات الحديثة لتسريع المعاملات وتقديم خدمة أسرع، مما يؤدي إلى تحسين التجربة العامة للعملاء وزيادة مستويات رضاهم (Khadim & Islam, 2022).

المبحث الثاني : أداء البنوك التجارية

تمهيد

البنوك التجارية من أهم المؤسسات التي تعمل على مساهمة التنمية الاقتصادية وذلك من خلال ما تقوم به من أعمال وخدمات تؤدي إلى رفع كفاءة الاقتصاد وتوفير التمويل الضروري لكل القطاعات للقيام بنشاطاتها على أكمل وجه. فهي تُعد الركيزة الثانية بعد البنك المركزي وتوفر نشاطا خدميا بالدرجة الأولى لجميع افراد المجتمع ولها دور فعال في تطوير الاقتصاد الوطني وتوسيع الطاقة الإنتاجية.

1.2.2 مفهوم البنوك التجارية

ان البنوك التجارية تُعد ركيزة من ركائز الاقتصاد، وتساهم بشكل كبير في زيادة نموه. يمكن تعريف البنوك التجارية كما يلي :

عرف قوادرية، وآخرون (2022) أن البنوك التجارية هي نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يكون تركيز نشاطها على قبول الودائع ومنح الائتمان

ولذلك يعتبر البنك وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين الذين يحتاجون لتلك الأموال.

عرف بوقديره (2021) هي مؤسسة مالية تعمل دور الوساطة بين المودعين والمقترضين فيتميز البنك التجاري عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى هو تقديم نوعين من الخدمات وهما: قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرها.

عرف شايب راسو (2021) البنوك التجارية هي منشأة مالية تقبل الودائع من الغير، وتتميز بأنها أكثر انواع المؤسسات المالية عرضة للمخاطرة بسبب اعتمادها على أموال الغير. وتواجه متطلبات سهولة كبيرة أكثر من غيرها لاعتمادها على الودائع التجارية.

عرف السيد (2018) البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات تجارية تهدف إلى تحقيق الربح والبنك التجاري يأخذ عادة شكل شركة مساحية يمتلك الأفراد أسهمها وبالتالي فإنه يعمل عادة بأسلوب يكمل به تحقيق قصد ربح ممكن الحملة الأسهم.

2.2.2 أهداف البنك التجاري

وقد أشار البعض أن أهداف البنك التجاري تتمثل في: (قوادرية، وآخرون

(2022)

تحقيق الأمان تعمل البنوك على محاولة عدم تعرضها للمخاطر مثل الانخفاض

الملحوظ في كتابة وفعالية الإدارة، وتدهور معدل الربحية ومعدل السيولة

وعدم كفاية رأس المال.

الخدمة يعني ذلك تطوير الخدمات التي يقدمها البنك في الأجل الطويل مع

مراعاة ظروف المنافسة

النمو: وهو يركز على نمو وتحسين أرباح البنك في الأجل الطويل مما

يؤدي إلى زيادة سعر السهم وزيادة الحصة السوقية.

3.2.2 وظائف البنوك التجارية

تتمثل وظائف البنوك التجارية في: (حاجي ، 2021)

- قبول الودائع: يقصد بقبول الودائع أن البنوك التجارية تقبل الودائع من أصحابها مع حق أصحابها في سحبها مباشرة وذلك بواسطة الشيكات التي تعطى لهم ويكون بعضها تحت الطلب والبعض الآخر لأجل محدد.
- منح الائتمان: يمنح البنك التجاري نقوداً إلى الأفراد ورجال الأعمال لفترات مختلفة تكون في الغالب لأجل قصير لا يتجاوز العام الواحد على أن يقوموا بسداد تلك المبالغ مع دفع فوائد الاقراض.
- خلق نقود الودائع تعامل البنوك التجارية بصورة رئيسية مع الائتمان، أي أنها تقبل الودائع من الأفراد ومنها بشكل قروض يتم استخدامها في تمويل نشاطات استثمارية واقتصادية مختلفة.

4.2.2 أنواع البنوك التجارية

أنواع البنوك التجارية تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع متعددة (حاجي، 2021)

من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية

البنوك التجارية العامة وهي البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة، (1)
وفي إحدى المدن الكبرى ويكون لها عدة فروع على مستوى الدولة أو
خارجها. وتقوم بكافة الأعمال التقليدية، للبنوك التجارية، وتعمل على الائتمان
القصير والمتوسط الأجل، وتعمل في مجالات الصرف الأجنبي وتمويل
التجارة الخارجية.

البنوك التجارية المحلية: وهي البنوك التي تقع في منطقة جغرافية محدودة (2)
مثل مدينة معينة أو إقليم محدد، ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في
هذه المنطقة المحددة. تتميز هذه البنوك بصغر حجمها، وترتبط بالبيئة
المحيطة بها وينعكس ذلك على الخدمات المصرفية التي يقوم بتقديمها.

من حيث حجم النشاط

- 1- بنوك الجملة هي البنوك التي تتعامل مع المنشآت الكبرى وكبار العملاء.
- 2- بنوك التجزئة وهي البنوك التي تتعامل مع المنشآت الصغرى، وصغار
العملاء.

وتتميز بأنها منتشرة جغرافياً، وتتميز أيضاً بنوك التجزئة بأنها تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي، وخلق المنافع الزمنية والمكانية، وتعاملها مع الأفراد.

من حيث عدد الفروع

البنوك ذات الفروع وهي بنوك تتخذ في الغالب شكل الشركات المساهمة كشكل قانوني لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن الهامة، وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه، فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور فإن المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع.

بنوك المجموعات وهي تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لامركزي، وتأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريا.

البنوك الفردية تقوم هذه البنوك على ما يتمتع أصحابها من ثقة، وهي منشأة فردية تكون محدودة رأس المال، فهي تتعامل في المجالات قصيرة الأجل ثم توظيف الأموال في الأوراق المالية والأوراق التجارية المضمومة، وغير ذلك من الأصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة وبدون خسائر.

البنوك المحلية وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو ولاية وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها، لذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها.

5.2.2 أهمية البنوك التجارية

للبنك دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية، وذلك عندما يتم منح الائتمان بعد قناعة البنك من . الغرض من القرض المقدم له من قبل العميل، فإن القرض سيعمل على خدمة المصلحة الاقتصادية للعميل والمجتمع، فيقوم البنك بعدة خدمات مثل خدمة العملاء وتقديم الخدمات المالية بشكل أفضل من باقي المؤسسات المالية، ويعمل على تلبية الاحتياجات الائتمانية للأفراد والحكومات والشركات، ويوفر أيضاً أماكن لتشغيل الأموال بالشروط والفترة المناسبة لكل من المستثمرين وأصحاب الأعمال. (إبدا ح 2020)

6.2.2 أداء البنوك

تكتب عملية تقييم الأداء البنكي أهمية كبيرة بالنسبة للبنوك، فهي تعتبر عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط البنك ومواجهته للتغيرات الحادثة في محيطه والتحديات المستمرة للهجرة المنافسة في القطاع ..

تعتبر عملية تقييم أداء البنوك مهمة ضرورية لا بد من إنجازها ، نظرا لما تؤديه البنوك من وظائف اقتصادية واجتماعية متميزة لعموم الوحدات في المجتمع ودورها الفاعل بالمساهمة في تنمية القطاعات الاقتصادية المختلفة ، تتمثل في تحريك عجلة الاقتصاد من خلال نقلها للأموال من وحدات الفائض المودعين) إلى وحدات العجز القطاع المشاريع والمقترضين).

فالبنوك تقوم بأنشطة متعددة ومختلفة في التمويل، تقوم بتمويل الاستثمارات المختلفة للأفراد والشركات والحكومات، وتمويل الاستيراد والتصدير عن طريق منح القروض للمصدرين وتمويل القروض السكنية والعقارات، إضافة إلى أن البنوك تقدم خدمات بنكية متعددة تسهل عمليات التعامل بين الأفراد ومؤسسات المجتمع (كرومي 2022)

7.2.2 تعريف الأداء

عرف مرطاني (2021) أن الأداء هو النشاط الذي يهدف من خلاله البنك إلى تحقيق النمر والاستمرارية عن طريق الاستغلال الأمثل لمواردها.

عرف القيسي (2016) الأداء هو السلوك الفعلي الذي يترجم الأهداف المرسومة في واقع مشوي ويقصد بذلك الانتقال من القارة إلى الميدان في تطبيقها أو هو الفعل المتحد والوقف نمو تحقيق غرض معين

8.2.2 مكونات الأداء

تتمثل مكونات الأداء في (متعان ، 2018)

- الكفاءة تعني القدرة على تخفيض الموارد المتاحة للبنك عن طريق استخدام الموارد وفق معايير محددة والوصول إلى الأهداف من خلال استخدام موارد المؤسسة المتاحة بشكل مثيل يتطلب للوصول إلى الكفاءة.
- الفعالية: يتعلق امر الفعالية بمخرجات المؤسسة ومقارنتها مع الأهداف، ويمكن قياسها بحصة المؤسسة في السوق التنافسي أو مقدار إسهامها في الهدف التنموي المحدد لها .

9.2.2 أبعاد أداء البنوك

التعلم والنمو :

يهدف هذا البعد في كيفية تدريب وتعليم الموظفين داخل البنك والعمل على تحسين وتطوير مستوى العمل وتحسين المستوى التنافسي ضمن بيئة العمل الذي يشتغل فيه وتحسين كفاءة الموظفين (الطرش، 2018)

العمليات الداخلية

يهدف هذا البعد في التركيز على العوامل والإجراءات التشغيلية الداخلية التي يساعد البنك في التميز والمساعدة في تحقيق رغبات العملاء المتوقعة بكفاءة وفاعلية وتحسين العمليات الداخلية (زيدان، وآخرون) 2021)

رضا العملاء

يهدف هذا البعد في إظهار أن تحقيق رضا العملاء في الأجل الطويل في غاية الأهمية لأنه الأول الذي يحقق الربح ويدعم استمراره وتحسينه لأجل زيادة رضا العملاء (بسايه التوهامي، 2021)

الأداء المالي: 📖

يحتوي هذا البعد على أهداف مالية بحثه ويهتم بوضع المقاييس الداخلية والخارجية لتحديد مدى مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تحقيق التحسينات المالية وتراقب المقاييس والمؤشرات في هذا البعد الأرباح والخسائر والقوة المالية، ولتحقيق الربحية (صدقي ، 2022)

10.2.2 أهداف تقييم أداء البنوك

تعد عملية تقييم أداء البنوك من العمليات الحيوية في القطاع المصرفي، حيث تهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية البنوك في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها المالية. تتعدد أهداف تقييم أداء البنوك وتشمل جوانب مختلفة تسهم جميعها في تحسين الأداء وتعزيز الاستقرار المالي. يمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية (العمرى و كلبونة، 2022) :

🌐 قياس الكفاءة التشغيلية

أحد الأهداف الأساسية لتقييم أداء البنوك هو قياس الكفاءة التشغيلية. تتضمن هذه العملية تحليل كفاءة استخدام الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف. يمكن من خلال هذا التقييم تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق عمليات أكثر فعالية وتقليل النفقات. فهم الكفاءة التشغيلية يساعد البنوك على تحسين إدارة مواردها وزيادة الإنتاجية.

④ تحسين الأداء المالي

يهدف تقييم الأداء إلى تحليل الأداء المالي للبنك من خلال دراسة البيانات المالية مثل الميزانية العمومية، وقائمة الدخل، والتدفقات النقدية. هذا التحليل يمكن البنك من تحديد نقاط القوة والضعف في أدائه المالي، مما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الصحيحة لتحسين الربحية وتعزيز القيمة للمساهمين. يساعد هذا التقييم في تحديد الاتجاهات المالية والمساهمة في التخطيط المالي المستقبلي (الشمري والعواودة، 2020).

④ تحديد المخاطر وإدارتها

يساعد تقييم الأداء في التعرف على المخاطر المالية والتشغيلية التي يواجهها البنك. من خلال هذا التقييم، يمكن للبنك تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة

المخاطر والحد من تأثيرها على الأداء العام للبنك. يشمل ذلك تحليل مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، ومخاطر التشغيل. إدارة المخاطر بشكل فعال يساهم في تحقيق استقرار مالي طويل الأجل وتقليل احتمالات التعثر المالي.

④ تعزيز الشفافية والمساءلة

يهدف تقييم الأداء إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البنك. من خلال تقديم تقارير أداء دقيقة ومنتظمة، يمكن للمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين الاطلاع على أداء البنك وفهم كيفية تحقيق الأهداف الاستراتيجية. تساعد هذه الشفافية في بناء الثقة بين البنك والمستثمرين والعملاء، مما يعزز من سمعة البنك ويسهم في جذب المزيد من الاستثمارات.

④ دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية

يوفر تقييم الأداء معلومات قيمة للإدارة العليا لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. يساعد هذا في تحديد الفرص الجديدة للنمو والتوسع، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو إعادة تقييم. من خلال هذه المعلومات، يمكن للبنك وضع خطط استراتيجية أكثر دقة وفعالية، مما يساعد في تحقيق الأهداف طويلة الأجل وتحقيق النمو المستدام.

④ تحقيق الامتثال التنظيمي

يساعد تقييم الأداء في ضمان امتثال البنك للمعايير واللوائح التنظيمية المحلية والدولية. من خلال مراقبة الأداء بشكل دوري، يمكن للبنك التعرف

على أي تجاوزات أو انتهاكات محتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح.
الامتثال التنظيمي يعزز من سمعة البنك ويجنبها العقوبات والغرامات المالية التي
قد تؤثر سلبًا على أدائها المالي) طاهات والشلبى، 2020).

تقييم تحقيق الأهداف الاستراتيجية ④

يهدف تقييم الأداء إلى قياس مدى تحقيق البنك لأهدافه الاستراتيجية
المحددة. يشمل ذلك تقييم النجاح في تحقيق الأهداف القصيرة والطويلة
الأجل، وتحديد أي انحرافات عن المسار المخطط له. يساعد هذا التقييم في
تعديل الاستراتيجيات والخطط لتناسب مع التغيرات في البيئة الاقتصادية
والمالية.

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة

1.3 منهجية البحث:

تم 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.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي بنك التنمية الاجتماعية الذين يعملون في مختلف الفروع داخل المملكة. يتنوع هؤلاء الموظفون حسب المناصب الوظيفية، الخبرات المهنية، والمستويات التعليمية، بما في ذلك الموظفون الذين يعملون في الأقسام المختلفة مثل قسم القروض، الحسابات المصرفية، والخدمات الرقمية..

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من موظفي بنك التنمية الاجتماعية، حيث بلغ عدد أفراد العينة 384 موظفًا تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية. تم توزيع استبيان مكون من أسئلة تتعلق بجودة الخدمات المقدمة، ومستوى رضا الموظفين، وأداء البنك في المجالات المختلفة مثل الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، والكفاءة. تم جمع وتحليل البيانات من 384 استبيانًا صالحًا للاستخدام.

3.3 مصادر جمع البيانات

المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة ■
بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة،
والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.

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.

4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

- ~ معامل " ألفا كرونباخ " لقياس ثبات أداة الدراسة ومعامل الارتباط بيرسون
- لقياس صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات
- ~ التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- المتعلقة بمتغيرات الدراسة ولجميع الاستجابات على فقرات الاستبيان.
- ~ معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل
- على المتغير التابع

5.3 أداة الدراسة

تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في بنك التنمية الاجتماعية، والمتمثلة بـ: المسمى الوظيفي، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة

- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتضمنت المتغير المستقل جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الشفافية - الاعتمادية - الاستجابة - الكفاءة) واشتمل على 20 عبارة والمتغير التابع (الأداء المؤسسي) ويشتمل على 10 عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جدا (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة، وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

○ مدي المقياس = أعلي رقم في المقياس (5) - أقل رقم في المقياس (1) =

4

○ مدي المستوي = مدي المقياس / عدد المستويات (5) = 0.80

جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوي
--------	---------

منخفضة جد	1 - 1.79
منخفضة	1.80 - 2.59
متوسطة	2.60 - 3.39
مرتفعة	3.40 - 4.19
مرتفعة جدا	4.20 - 5.00

6.3 صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

○ المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة

جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول

Sig	معامل ارتباط	العبارة	م
-----	--------------	---------	---

	بيرسون	
البعد الأول: الشفافية		
1	تساهم الشفافية في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات المقدمة.	**0.692 0.000
2	تعزز الشفافية الثقة بين العملاء والمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين العلاقة بينهما على المدى الطويل.	**0.692 0.000
3	تساهم الشفافية في توفير بيئة عمل داعمة تسهم في تحسين مستوى الخدمة وجودتها.	**0.651 0.000
4	تساهم الشفافية في تحديد توقعات العملاء بشكل دقيق وتقديم الحلول المناسبة بسرعة وكفاءة.	**0.671 0.000
5	تضمن الشفافية تحقيق رضا العملاء عن طريق إطلاعهم المستمر على مستجدات الخدمة	**0.666 0.000

	المقدمة.		
البعد الثاني: الاعتمادية			
6	تساهم الاعتمادية في توفير خدمات موثوقة تلبّي احتياجات العملاء بشكل مستمر ودقيق.	**0.681	0.000
7	تعزز الاعتمادية استمرارية التواصل مع العملاء، مما يضمن عدم حدوث انقطاعات أو تأخير في تقديم الخدمات.	**0.424	0.000
8	تضمن الاعتمادية تقديم الخدمات في الوقت المحدد، مما يزيد من رضا العملاء وثقتهم في المؤسسة.	**0.565	0.000
9	تعزز الاعتمادية سمعة المؤسسة من خلال تقديم خدمات مستقرة وقابلة للتنبؤ بشكل موثوق.	**0.657	0.000
10	تساهم الاعتمادية في بناء علاقة قوية وطويلة الأمد مع العملاء، حيث يشعرون بالراحة	**0.662	0.000

	والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة.		
البعد الثالث: الاستجابة			
1	تساهم الاستجابة السريعة في تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.	**0.672	0.000
2	تسهم الاستجابة الفورية في تعزيز ثقة العملاء في المؤسسة وتؤكد التزامها بتقديم خدمة عالية الجودة.	**0.661	0.000
3	تعمل الاستجابة السريعة على حل المشكلات بشكل فوري.	**0.560	0.000
4	تضمن الاستجابة الفعالة تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء من خلال تقديم حلول فورية لمتطلباتهم.	**0.621	0.000
5	تساهم الاستجابة الملائمة في تحسين تجربة العميل، حيث يشعر بتقدير المؤسسة لمتطلباته واهتمامها الفوري.	**0.503	0.000

البعد الرابع: الكفاءة			
1	تساهم الكفاءة في تقديم الخدمات بسرعة ودقة مما يزيد من فعالية العمليات ويقلل من وقت الانتظار.	**0.679	0.000
2	تعزز الكفاءة استخدام الموارد بشكل مثالي، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.	**0.534	0.000
3	تضمن الكفاءة تقديم خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.	**0.642	0.000
4	تسهم الكفاءة في تسريع العمليات الداخلية، مما يتيح للعملاء الحصول على الخدمة في الوقت المحدد.	**0.736	0.000
5	تساهم الكفاءة في تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة من خلال تحسين أساليب العمل والابتكار في تقديم الخدمات.	**0.518	0.000

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

يُظهر الجدول معاملات ارتباط بيرسون لجميع العبارات عبر المحاور الأربعة التي تم قياسها (الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، والكفاءة) بأنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\text{Sig}(0.01) = 0.000$ ، مما يعني أن جميع العوامل المرتبطة بالجودة مقدمة تظهر علاقات قوية ومؤثرة، و تُعتبر هذه العلاقات قوية جدًا، نظرًا لأن معامل الارتباط يتراوح بين 0.503 و 0.746، وهذه القيم تشير إلى ارتباط إيجابي ملحوظ بين العبارات ودرجة الجودة الكلية. على سبيل المثال، تشير القيم الأعلى مثل 0.746 (العبارة 8 في المحور الثاني - الأداء المؤسسي) إلى ارتباط قوي بين تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، وتُظهر القيم الأقل مثل 0.424 (العبارة 7 في البعد الثاني - الاعتمادية) علاقة أقل قوة، لكنها لا تزال تمثل ارتباطًا إيجابيًا له دلالة إحصائية قوية.

هذا الارتباط الإيجابي بين العبارات ودرجة الجودة الكلية يعكس أن كل من الشفافية، الاعتمادية، الاستجابة، والكفاءة تعد عوامل مؤثرة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. يساهم ذلك في تعزيز الفهم الإحصائي للعوامل التي تؤثر في الأداء المؤسسي ويعطي إشارات مهمة للمؤسسات في تحسين استراتيجياتهم

في خدمة العملاء، وهذا يعني أن عبارات محور جودة الخدمات المقدمة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

○ المحور الثاني: الأداء المؤسسي

جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
	تساهم تحسينات الأداء المؤسسي في تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام.	**0.692	0.000
2	تساهم الاستراتيجيات المدروسة في تحسين الأداء المؤسسي.	**0.691	0.000
3	يؤدي تحسين الأداء المؤسسي إلى زيادة الكفاءة والفعالية في العمليات الداخلية.	**0.580	0.000
4	يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في تحسين	**0.551	0.000

	سمعة المؤسسة وزيادة قدرتها على التنافس في السوق.		
5	يعزز الأداء المؤسسي الجيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق وتحقيق الابتكار المستمر.	**0.562	0.000
6	يساعد الأداء المؤسسي الفعال في تحسين تجربة العملاء بشكل كبير.	**0.743	0.000
7	يساهم الأداء المؤسسي الجيد في تحقيق نتائج ملموسة في زيادة الإيرادات وتحقيق الاستدامة المالية.	**0.647	0.000
8	يعزز الأداء المؤسسي المستقر من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة باستمرار.	**0.746	0.000
9	يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في تقوية العلاقات مع الشركاء والعملاء مما يؤدي إلى	**0.493	0.000

	توسيع قاعدة العملاء.		
10	يساهم الأداء المؤسسي الفعال في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة الإنتاجية بين الموظفين.	**0.582	0.000

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

يُظهر جدول معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الأداء المؤسسي أن جميع القيم تمت معالجتها باستخدام اختبار بيرسون، وقد كانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\text{Sig}(0.01) = 0.000$. هذا يشير إلى وجود علاقة قوية ومؤثرة بين العوامل المختلفة بناءً على هذه النتائج، يمكننا القول إن عبارات محور الأداء المؤسسي تتمتع بصدق الاتساق الداخلي، مما يعني أن جميع العبارات التي تم قياسها ترتبط ارتباطًا قويًا بالهدف العام للمحور، وبالتالي هي صالحة لأغراض الدراسة. وهذا يعزز من مصداقية الاستبيان كأداة فعالة لقياس الأداء المؤسسي وتحليل تأثيره على النتائج المؤسسية.

7.3 ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما

يلي:

جدول 4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحاور
20	0.914	جودة الخدمات المقدمة
10	0.920	الأداء المؤسسي
30	0.940	إجمالي استمارة الاستبيان

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة

الاستبيان وللاستمارة ككل مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور

استمارة الاستبيان وارتفاع مستوي ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام

الأداة لغرض الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

1.4 أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
المسمى الوظيفي	مدير	49	12.8
	رئيس قسم	99	25.8
	موظف	236	61.5
العمر	أقل من 25 سنة	49	12.8

	من 25 الى أقل من 35 سنة	163	42.4
	من 35 الى أقل من 45 سنة	114	29.7
	45 سنة فأكثر	58	15.1
المستوى التعليمي	ثانوي	46	12.0
	بكالوريوس	219	57.0
	ماجستير	79	20.6
	دكتوراه	40	10.4
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	56	14.6
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	136	35.4
	10 سنوات فأكثر	182	47.4

يظهر جدول توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها أن هناك تنوعاً كبيراً في

المسمى الوظيفي للمشاركين. حيث يشكل الموظفون النسبة الأكبر من العينة

بنسبة 61.5%، تليهم فئة رؤساء الأقسام بنسبة 25.8%، ثم فئة المديرين بنسبة

12.8%. هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين هم من الموظفين العاديين الذين

يتعاملون مباشرة مع العمليات اليومية، مما يعكس تمثيلاً جيداً للطبقات المختلفة من الهيكل التنظيمي في المؤسسة.

ويوضح توزيع العمر أن فئة المشاركين التي تتراوح أعمارهم بين 25 إلى أقل من 35 سنة تمثل أكبر نسبة في العينة (42.4%)، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 35 إلى أقل من 45 سنة بنسبة 29.7%. هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين هم من فئة الشباب والمتوسطين في العمر، مما يعكس طبيعة القوى العاملة الحديثة في المؤسسات التي تعتمد على طاقة شبابية نشطة وقادرة على مواكبة التغيرات السريعة في بيئة العمل.

و يشكل حملة شهادة البكالوريوس النسبة الأكبر في العينة (57%)، يليهم حملة شهادة الماجستير بنسبة 20.6%. أما بالنسبة للمستوى التعليمي الأدنى، فهناك نسبة أقل من الحاصلين على شهادة الثانوية (12%) والدكتوراه (10.4%). كما أن سنوات الخبرة تُظهر تنوعاً حيث أن أكثر من نصف المشاركين لديهم خبرة عملية تمتد لأكثر من 5 سنوات (47.4%)، مما يعكس عمق الخبرات المكتسبة لدى المشاركين في العينة.

2.4 ثانياً: تحليل استثمار الاستبيان

لتحليل استمارة الاستبيان تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة

الشفافية -1

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي

الموافقة على عبارات الشفافية

المستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	1	0.929	4.188	تساهم الشفافية في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات المقدمة.

مرتفع	5	0.802	4.063	تعزز الشفافية الثقة بين العملاء والمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين العلاقة بينهما على المدى الطويل.
مرتفع	3	0.858	4.125	تساهم الشفافية في توفير بيئة عمل داعمة تسهم في تحسين مستوى الخدمة وجودتها.
مرتفع	2	0.688	4.167	تساهم الشفافية في تحديد توقعات العملاء بشكل دقيق وتقديم الحلول المناسبة بسرعة وكفاءة.
مرتفع	4	0.720	4.063	تضمن الشفافية تحقيق رضا العملاء عن طريق إطلاعهم المستمر على مستجدات الخدمة المقدمة.

تشير النتائج في جدول (6) إلى أن جميع العبارات المتعلقة بالشفافية تمتع بمستوى موافقة "مرتفع" من قبل المشاركين في الدراسة. حيث تصدرت العبارة "تساهم الشفافية في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات المقدمة" الترتيب بمعدل 4.188، مما يعكس أهمية الشفافية في تحسين تجربة العميل. تليها العبارة "تساهم الشفافية في تحديد توقعات العملاء بشكل دقيق وتقديم الحلول المناسبة بسرعة وكفاءة" التي حصلت على معدل 4.167، مما يشير إلى أن تقديم معلومات دقيقة وسريعة من خلال الشفافية يلعب دورًا محوريًا في تلبية احتياجات العملاء.

و تظهر النتائج أن هناك اتساقًا جيدًا بين العبارات المختلفة في البعد الأول (الشفافية)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.063 و 4.188، مما يعكس توافقًا عاليًا لدى المشاركين حول أهمية الشفافية في تحسين جودة الخدمة. كما أن الانحرافات المعيارية تتراوح بين 0.688 و 0.929، مما يشير إلى أن هناك تفاوتًا طفيفًا في استجابات المشاركين، ولكن بشكل عام، يظهر التوافق الواضح مع فكرة أن الشفافية هي عامل حاسم في تعزيز الثقة والعلاقات طويلة الأمد مع العملاء.

2- الاعتمادية

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي

الموافقة على عبارات الاعتمادية

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العـبارة
مرتفع	4	0.778	4.021	تساهم الاعتمادية في توفير خدمات موثوقة تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر ودقيق.
مرتفع	3	0.771	4.104	تعزز الاعتمادية استمرارية التواصل مع العملاء، مما يضمن عدم حدوث انقطاعات أو تأخير في تقديم الخدمات.
مرتفع	5	0.920	3.896	تضمن الاعتمادية تقديم

الخدمات في الوقت المحدد، مما يزيد من رضا العملاء وثقتهم في المؤسسة.				
تعزز الاعتمادية سمعة المؤسسة من خلال تقديم خدمات مستقرة وقابلة للتنبؤ بشكل موثوق.	4.271	0.638	1	مرتفع جدا
تساهم الاعتمادية في بناء علاقة قوية وطويلة الأمد مع العملاء، حيث يشعرون بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة.	4.250	0.596	2	مرتفع جدا

تُظهر النتائج في جدول (7) أن جميع العبارات المتعلقة بالاعتمادية حصلت على مستوى موافقة "مرتفع" من قبل المشاركين، مما يدل على أن الاعتمادية تعتبر عنصراً أساسياً في تحسين تجربة العملاء. حيث تصدرت العبارة "تعزز

الاعتمادية سمعة المؤسسة من خلال تقديم خدمات مستقرة وقابلة للتنبؤ بشكل موثوق" الترتيب بمعدل 4.271، مما يعكس مدى أهمية الاعتمادية في بناء سمعة قوية للمؤسسة، تليها العبارة "تساهم الاعتمادية في بناء علاقة قوية وطويلة الأمد مع العملاء" بمعدل 4.250، مما يوضح تأثير الاعتمادية على تعزيز الثقة المستدامة بين المؤسسة والعملاء.

وتشير البيانات إلى أن متوسطات العبارات تراوحت بين 3.896 و4.271، مما يدل على توافق جيد بشكل عام حول أهمية الاعتمادية. كما أن الانحرافات المعيارية تتراوح بين 0.596 و0.920، مما يعكس تنوعاً طفيفاً في استجابات المشاركين. العبارات التي حصلت على أعلى الدرجات، مثل تلك التي تربط بيناء علاقات طويلة الأمد وتحقيق سمعة جيدة، تدل على أن المشاركين يرون الاعتمادية كمفهوم يرتبط بشكل وثيق بثقة العملاء واستقرار العلاقة معهم.

3- الاستجابة

جدول 8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي

الموافقة على عبارات الاستجابة

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العـبارة
مرتفع جدا	4	0.700	4.271	تساهم الاستجابة السريعة في تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.
مرتفع جدا	3	0.713	4.313	تسهم الاستجابة الفورية في تعزيز ثقة العملاء في المؤسسة وتؤكد التزامها بتقديم خدمة عالية الجودة.
مرتفع جدا	5	0.771	4.229	تعمل الاستجابة السريعة على حل المشكلات بشكل فوري.
مرتفع	1	0.564	4.375	تضمن الاستجابة الفعالة

جدا				تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء من خلال تقديم حلول فورية لمتطلباتهم.
مرتفع جدا	2	0.718	4.333	تساهم الاستجابة الملائمة في تحسين تجربة العميل، حيث يشعر بتقدير المؤسسة لمتطلباته واهتمامها الفوري.

تُظهر النتائج في جدول (8) أن جميع العبارات المتعلقة بالاستجابة حصلت على مستوى موافقة "مرتفع جدا" من المشاركين، مما يشير إلى أهمية الاستجابة السريعة والفعالة في تعزيز رضا العملاء. تصدرت العبارة "تضمن الاستجابة الفعالة تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء من خلال تقديم حلول فورية لمتطلباتهم" الترتيب بمعدل 4.375، مما يعكس أهمية الاستجابة الفورية في تلبية احتياجات العملاء بشكل يضمن رضاهم التام. تليها العبارة "تسهم الاستجابة

الفورية في تعزيز ثقة العملاء في المؤسسة" بمعدل 4.313، مما يدل على التأثير الإيجابي للاستجابة السريعة في تعزيز الثقة بين العملاء والمؤسسة.

وتظهر البيانات أن المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت بين 4.229 و4.375، مما يدل على أن المشاركين يعتبرون الاستجابة السريعة والعاجلة من العوامل الهامة في تحسين جودة الخدمة. كما أن الانحرافات المعيارية تتراوح بين 0.564 و0.771، مما يشير إلى تباين طفيف في الآراء، ولكن بشكل عام تظل هذه التباينات ضمن نطاق معقول. هذه النتائج تشير إلى توافق عام في الرأي حول أن الاستجابة الفورية والملائمة تساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العميل وتعزيز العلاقة بين المؤسسة والعملاء.

4- الكفاءة

جدول 9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي

الموافقة على عبارات الكفاءة

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العـبارة
-------------------	---------	----------------------	--------------------	----------

مرتفع جدا	2	0.641	4.417	تساهم الكفاءة في تقديم الخدمات بسرعة ودقة مما يزيد من فعالية العمليات ويقلل من وقت الانتظار.
مرتفع	5	0.755	4.188	تعزز الكفاءة استخدام الموارد بشكل مثالي، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.
مرتفع جدا	4	0.645	4.292	تضمن الكفاءة تقديم خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.
مرتفع جدا	1	0.607	4.417	تسهم الكفاءة في تسريع العمليات الداخلية، مما يتيح للعلماء الحصول على

الخدمة في الوقت المحدد.				
تساهم الكفاءة في تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة من خلال تحسين أساليب العمل والابتكار في تقديم الخدمات.	4.313	0.618	3	مرتفع جدا

تُظهر النتائج في جدول (9) أن جميع العبارات المتعلقة بالكفاءة حصلت على مستوى موافقة "مرتفع جدا" أو "مرتفع"، مما يعكس أهمية الكفاءة في تحسين جودة الخدمة وأداء المؤسسة. تصدرت العبارة "تسهم الكفاءة في تسريع العمليات الداخلية، مما يتيح للعملاء الحصول على الخدمة في الوقت المحدد" الترتيب بمعدل 4.417، مما يشير إلى أن السرعة والكفاءة في أداء العمليات الداخلية تعتبر من العوامل الحاسمة في تحسين تجربة العملاء. تليها العبارة "تساهم الكفاءة في تقديم الخدمات بسرعة ودقة مما يزيد من فعالية العمليات ويقلل من وقت الانتظار" بمعدل 4.417 أيضًا، مما يعكس تأثير الكفاءة في تقليل وقت الانتظار وتحقيق مستوى عالٍ من الفعالية.

تتراوح المتوسطات الحسابية للعبارات بين 4.188 و 4.417، مما يعكس توافقًا عاليًا بين المشاركين حول دور الكفاءة في تحسين الخدمة وجودتها. أما الانحرافات المعيارية فتتراوح بين 0.607 و 0.755، مما يشير إلى تفاوت بسيط في الاستجابات، لكن بشكل عام تبقى هذه التباينات ضمن حدود معقولة. تظهر هذه النتائج أن الكفاءة لا تقتصر فقط على تسريع العمليات، بل تشمل أيضًا تحسين مستوى الإنتاجية باستخدام الموارد بشكل مثالي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، مما يساهم في توفير خدمة عالية الجودة بأقل تكلفة.

المحور الثاني: الأداء المؤسسي

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي

الموافقة على عبارات الأداء المؤسسي

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العـبارة
مرتفع جدا	2	0.569	4.396	تساهم تحسينات الأداء المؤسسي في تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام.
مرتفع جدا	1	0.540	4.479	تساهم الاستراتيجيات المدرسة في تحسين الأداء المؤسسي.
مرتفع جدا	3	0.638	4.396	يؤدي تحسين الأداء المؤسسي إلى زيادة الكفاءة والفعالية في العمليات الداخلية.

مرتفع جدا	4	0.736	4.292	يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة قدرتها على التنافس في السوق.
مرتفع جدا	5	0.730	4.271	يعزز الأداء المؤسسي الجيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق وتحقيق الابتكار المستمر.
مرتفع	6	0.688	4.167	يساعد الأداء المؤسسي الفعال في تحسين تجربة العملاء بشكل كبير.
مرتفع	8	0.720	4.063	يساهم الأداء المؤسسي الجيد في تحقيق نتائج ملموسة في زيادة الإيرادات

وتحقيق الاستدامة المالية.				
يعزز الأداء المؤسسي المستقر من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة باستمرار.	4.021	0.778	9	مرتفع
يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في تقوية العلاقات مع الشركاء والعملاء مما يؤدي إلى توسيع قاعدة العملاء.	4.104	0.771	7	مرتفع
يساهم الأداء المؤسسي الفعال في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة الإنتاجية بين الموظفين.	3.896	0.920	10	مرتفع

يُظهر جدول (10) أن جميع العبارات المتعلقة بالأداء المؤسسي حصلت

على مستوى موافقة "مرتفع" أو "مرتفع جداً"، مما يعكس التقدير العالي لدى

المشاركين لأهمية تحسين الأداء المؤسسي. تصدرت العبارة "تساهم الاستراتيجيات المدروسة في تحسين الأداء المؤسسي" الترتيب بمعدل 4.479، مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن الاستراتيجيات المدروسة تلعب دورًا محوريًا في تعزيز فعالية المؤسسة. تليها العبارة "تساهم تحسينات الأداء المؤسسي في تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام" بمعدل 4.396، مما يعكس أهمية التحسين المستمر في الأداء لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل طويل الأمد.

وتظهر النتائج أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.896 و 4.479، مما يشير إلى توافق عالٍ في تقدير المشاركين لأهمية العوامل المختلفة التي تؤثر على الأداء المؤسسي. العبارة التي حصلت على أدنى تقييم هي "يساهم الأداء المؤسسي الفعال في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة الإنتاجية بين الموظفين" بمعدل 3.896، مما قد يشير إلى أن هذا العامل يُعتبر أقل تأثيرًا مقارنة بالعوامل الأخرى. أما الانحرافات المعيارية فتتراوح بين 0.540 و 0.920، مما يعكس تنوعًا طفيفًا في الآراء، لكن بشكل عام لا تزال الاستجابات تُظهر توافقًا إيجابيًا

قويًا حول أهمية تحسين الأداء المؤسسي في تعزيز الكفاءة، الابتكار، والتكيف مع التغيرات في السوق.

3.4 ثالثًا: اختبار فروض الدراسة

لاختبار فروض الدراسة تم استخدام معادلة الانحدار البسيط ومعامل الارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ (

لجودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الشفافية - الاعتمادية -

الاستجابة - الكفاءة) في الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية

جدول 11) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسة

ملخص النموذج Model Summary		
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل R^2 Adjusted
0.910	0.828	0.828
تحليل التباين ANOVA		

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		6212.97 0	1	6212.97 0	1842.14 7	0.00 0
Residual الباقي		1288.36 3	382	3.373		
Total المجموع		7501.33 3	383			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
جودة الخدمات	الثابت Constant	4.284	886.		4.837	000.
المقدمة	الأداء	448.	010.	910.	42.920	000.

المؤسسي						
---------	--	--	--	--	--	--

يتبين من جدول (11) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط أن هناك تأثير طردي ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة والأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، حيث يفسر المتغير المستقل (جودة الخدمات المقدمة) حوالي 82.8% من التغيرات في المتغير التابع (الأداء المؤسسي). وهذا يدل على أن تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في البنك يؤدي إلى تحسين ملحوظ في الأداء المؤسسي. وبناءً على هذه النتائج، تبين أن الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تنص على عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات على الأداء المؤسسي، غير صحيحة. إذ كلما ازداد مستوى جودة الخدمات المقدمة بنسبة 1%، زاد مستوى الأداء المؤسسي بنسبة 0.448%، مما يدعم فرضية وجود تأثير إيجابي وكبير لجودة الخدمات على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α

($0.05 \leq \alpha$) للشفافية على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

جدول 12) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية

الأولى

ملخص النموذج Model Summary					
معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2		معامل R^2 Adjusted	
0.809		0.655		0.654	
تحليل التباين ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression	4913.730	1	4913.730	725.39	0.000
Residual الباقي	2587.604	382	6.774		
Total المجموع	7501.33	383			

		3				
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
الشفافية	الثابت					
	Constant	16.598	956.		17.371	000.
	الأداء المؤسسي	1.237	046.	809.	26.933	000.

يتبين من الجدول (12) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الشفافية على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشفافية والأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (الشفافية) يفسر 65.5 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الأداء المؤسسي) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1 % ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.237% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية.

جدول (13) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية

الثانية

ملخص النموذج Model Summary

معامل الارتباط R		معامل التحديد ² R		معامل ² -R Adjusted	
0.879		0.772		0.772	
ANOVA تحليل التباين					
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F Sig F
الانحدار Regression		5793.72 0	1 1	5793.72 0	1296.07 9 0.00 0
Residual الباقي		1707.61 3	382 382	4.470	
Total المجموع		7501.33 3	383 383		
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T Sig T

الاعتمادية	الثابت					
	Constant	11.080	868.		12.766	000.
	الأداء المؤسسي	1.509	042.	879.	36.001	000.

يتبين من الجدول (13) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الاعتمادية على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاعتمادية والأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (الاعتمادية) يفسر 77.2 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الأداء المؤسسي) (وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاعتمادية في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1 % ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.509% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

($0.05 \leq \alpha$) للاستجابة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية

جدول 14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية

الثالثة

ملخص النموذج Model Summary					
معامل الارتباط R		معامل التحديد ² R		معامل ² -R Adjusted	
0.706		0.498		0.496	
تحليل التباين ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression	3734.22 9	1	3734.22 9	378.66	0.00
Residual الباقي	3767.10 4	382	9.862		
Total المجموع	7501.33	383			

		3				
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
الاستجابة	الثابت					
	Consta nt	14.095	1.447		9.740	000.
	الأداء المؤسسي	1.301	067.	706.	19.459	000.

يتبين من جدول (14) وجود أثر طردي ذو دلالة إحصائية لمستوى الاستجابة على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، مما يعني أن تحسين مستوى الاستجابة يؤثر بشكل كبير على الأداء المؤسسي في البنك. كما تبين أن المتغير المستقل (الاستجابة) يفسر حوالي 49.8% من التغيرات في المتغير التابع (الأداء المؤسسي)، مما يشير إلى أن باقي التغيرات ترجع إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. وأظهرت النتائج أنه كلما ازداد

مستوى الاستجابة بنسبة 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي بمقدار 1.301%.
بناءً على هذه النتائج، يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي كانت
تفترض عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمستوى الاستجابة على الأداء
المؤسسي.

الفرضية الفرعية الرابع: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

(دلالة) $\alpha \leq 0.05$ للكفاءة على الأداء المؤسسي لبنك التنمية الاجتماعية .

جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية

الرابعة

ملخص النموذج Model Summary					
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted	
0.778		0.605		0.604	
تحليل التباين ANOVA					
النموذج	مجموع	درجات	متوسط	F	Sig

		المربعات	الحرية D f	المربعات		F
الانحدار		4536.33	1	4536.33		
Regression		2		2		
Residual الباقي		2965.00	382	7.762	584.44	0.00
		2			4	0
Total المجموع		7501.33	383			
		3				
المتغير	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
ر						
التابع						
الكهـ ة	الثابت					
	Constan	11.157	1.287		8.668	000.
	t					
	الأداء	1.430	059.	778.	24.175	000.

	المؤسسي					
--	---------	--	--	--	--	--

يتبين من جدول (15) وجود أثر طردي ذو دلالة إحصائية لمستوى الكفاءة على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين مستوى الكفاءة والأداء المؤسسي في البنك، مما يدل على أن تحسين الكفاءة في العمليات يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي. كما تبين أن المتغير المستقل (الكفاءة) يفسر 60.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الأداء المؤسسي)، مما يشير إلى أن باقي التغيرات ترجع إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج. وتوضح النتائج أنه كلما ازداد مستوى الكفاءة بنسبة 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي بمقدار 1.430%. بناءً على هذه النتائج، يتبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة التي كانت تفترض عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمستوى الكفاءة على الأداء المؤسسي.

الفصل الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات

والمقترحات

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة وكذلك يتناول الفصل مجموعة من التوصيات التي توصي بها الدراسة ومجموعة من المقترحات لدراسات وابحاث يمكن اجراؤها في المستقبل

1.5 خلاصة نتائج الدراسة

- ✓ وجود مستوى مرتفع من الشفافية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في بنك التنمية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.121 بانحراف معياري 0.799، مما يشير إلى أن العملاء يلاحظون الشفافية بشكل ملحوظ في تقديم الخدمات. تعكس هذه النتيجة التزام البنك بتوفير معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات، مما يعزز الثقة بين العملاء والبنك.

- ✓ وجود مستوى مرتفع من الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في بنك التنمية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.108 بانحراف معياري 0.741، مما يعني أن العملاء يعتبرون خدمات البنك موثوقة ومستدامة. هذه النتيجة تُظهر قدرة البنك على تقديم خدمات موثوقة وفعالة تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر.
- ✓ وجود مستوى مرتفع جدًا للاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في بنك التنمية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.304 بانحراف معياري 0.693، مما يشير إلى أن البنك يستجيب بسرعة وفعالية لاحتياجات العملاء. هذه النتيجة تعكس التزام البنك بتقديم حلول سريعة وفعالة، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم.
- ✓ وجود مستوى مرتفع جدًا للكفاءة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في بنك التنمية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.325 بانحراف معياري 0.653، مما يعكس أن البنك يقدم خدمات بكفاءة عالية، مما يساهم في تسريع العمليات وتقليل

الوقت الضائع للعملاء. هذه النتيجة تظهر قدرة البنك على تحسين الأداء

وتقليل التكاليف، مما يعزز القدرة التنافسية للبنك.

✓ مما سبق يتبين وجود مستوى مرتفع من تطبيق جودة الخدمات المقدمة في

بنك التنمية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت

قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الجودة 4.215 بانحراف معياري 0.722،

مما يشير إلى أن العملاء يعتبرون مستوى جودة الخدمة في البنك مرتفعاً

بشكل عام. هذا يشير إلى أن البنك ينجح في تطبيق جميع أبعاد جودة الخدمة

بشكل متكامل وفعال.

- ✓ وجود مستوى مرتفع جدًا من قدرة بنك التنمية الاجتماعية على الأداء
- المؤسسي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من العملاء: بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.208 بانحراف معياري 0.709، مما يعكس أن العملاء يثقون في قدرة البنك على تحقيق أهدافه المؤسسية بفعالية. هذه النتيجة تدل على أن البنك يحسن من أدائه المؤسسي ويحقق نتائج ملموسة في تحسين الخدمات المالية وتقديمها للعملاء بشكل مستمر.
- ✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات المقدمة على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 ، وتبين أن كلما ازداد مستوى جودة الخدمات المقدمة في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 0.448%. مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Hamid & Abd Jassim 2024) التي أكدت العلاقة الوثيقة بين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنوك، وكذلك دراسة (Umatin et al 2024) التي أظهرت أن جودة الخدمة تلعب دورًا حاسمًا في تحسين ولاء العملاء والأداء المؤسسي.

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الشفافية على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 ، وتبين أن كلما ازداد مستوى الشفافية في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.237%. مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Ugo (2022) التي بينت أن الشفافية تحسن تجربة العميل وبالتالي تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي.

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الاعتمادية على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 ، تبين أن كلما ازداد مستوى الاعتمادية في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.509%. مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة. هذه النتيجة تتفق مع دراسة Haniyah (2023) التي أظهرت أهمية الاعتمادية في تحسين رضا العملاء والأداء المؤسسي في المؤسسات المالية.

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الاستجابة على الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05 ، وتبين أن

كلما ازداد مستوى الاستجابة في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.301%. مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Wahab 2023) التي أكدت على أهمية الاستجابة السريعة لتحسين تجربة العملاء وبالتالي الأداء المؤسسي.

وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى الكفاءة على الأداء المؤسسي ① في بنك التنمية الاجتماعية عند مستوى معنوية 0.05، وتبين أن كلما ازداد مستوى الكفاءة في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1%، ازداد مستوى الأداء المؤسسي في بنك التنمية الاجتماعية بمقدار 1.430%. مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Umatin et al. (2024) التي أظهرت أن الكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة ولاء العملاء.

2.5 التوصيات

- ✓ يُوصى بأن يواصل بنك التنمية الاجتماعية تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتطوير الأنظمة المصرفية لتحقيق تجربة مصرفية متميزة.
- ✓ من الضروري أن يزيد البنك من مستوى الشفافية في تقديم المعلومات للعملاء، سواء فيما يتعلق بالرسوم، أو السياسات المصرفية، أو المنتجات، لتعزيز الثقة والولاء بين العملاء والبنك.
- ✓ ينبغي على البنك تحسين سرعة استجابته لمتطلبات العملاء من خلال تخصيص فرق مختصة لحل مشكلات العملاء بشكل سريع وفعال، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم.
- ✓ يجب على البنك التأكيد على تقديم خدمات ثابتة وموثوقة تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر ودقيق، مع ضمان الحد الأدنى من الانقطاعات أو التأخيرات في تنفيذ المعاملات.
- ✓ يُوصى بزيادة كفاءة العمليات المصرفية عبر تحسين إدارة الموارد، تقليل التكاليف التشغيلية، وتحقيق أقصى استفادة من الأتمتة والتكنولوجيا لتسريع العمليات وتقليل وقت الانتظار للعملاء.

- ✓ يجب أن يولي البنك اهتمامًا كبيرًا بتدريب موظفيه بشكل مستمر على المهارات التقنية والاتصالية، مما يعزز قدرتهم على تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء ويحسن تجربتهم.
- ✓ يجب على البنك تطوير استراتيجيات شاملة لتعزيز ولاء العملاء من خلال تقديم خدمات تتسم بالمرونة والابتكار، والاستماع بشكل أفضل لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.
- ✓ يُوصى بتطوير وتحسين الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء مثل التطبيقات المصرفية، المواقع الإلكترونية، والدعم عبر الإنترنت لتلبية احتياجات العملاء في العصر الرقمي.
- ✓ ينبغي على البنك أن يعزز من قنوات التفاعل مع العملاء سواء عن طريق المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي للاستماع إلى ملاحظاتهم واقتراحاتهم والعمل على تحسين خدماته.
- ✓ يجب على البنك إجراء دراسات دورية لقياس رضا العملاء وتحليل نتائجها بدقة لضمان أن الخدمات التي يقدمها تواكب تطلعاتهم وتوقعاتهم وتُعزز من علاقاتهم الطويلة الأمد مع البنك.

Abstract

The study aimed to identify the impact of service quality with its dimensions (transparency, reliability, responsiveness, and efficiency) on institutional performance at the Unified Call Center and Digital Services of the Social Development Bank. The study used a descriptive analytical approach, and the sample consisted of 384 employees at the Social Development Bank.

The results of the study revealed a significant positive correlation between the quality of service provided and the institutional performance of the bank. It was found that improving service quality in its various dimensions contributes to enhancing institutional performance and increasing customer satisfaction. The study also showed that improving transparency, reliability,

responsiveness, and efficiency effectively enhances the customer experience and strengthens their loyalty to the bank.

The study recommended that the bank should continue improving the quality of its banking services by enhancing transparency in customer dealings, reinforcing reliability in the services provided, accelerating the response to customer needs, and increasing the efficiency of banking operations to ensure the delivery of high-quality services that meet customer expectations and enhance the bank's performance in the market.

Keywords: Customer Service Quality - Institutional

Performance - Unified Call Center and Digital Services - Social

Development Bank.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

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 [1215357/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1215357)

ابداح، الاء زياد، و سلامة، راشد محمد. (2020). أثر إدارة مخاطر الائتمان 

المصرفي على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير
منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من

1130336/http://search.mandumah.com/Record

اسماعيل، محمد أحمد حسن، و رضوان، فاروق عبدالفتاح. (2024). أثر 

جودة الخدمة على الصورة الذهنية: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات
المصرية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا.

أوباح، سعيدة، و صديقي، نعاس. (2021). أثر تبني المزيج التسويقي على 

جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.

مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، مج5، ع1، 17 - 32.

بسايسه، عبد الله والتوهمي، محمد (2021) نحو قياس أداء فريق العمل من 

خلال بطاقة - الأداء المتوازن، جامعة الجزائر ، الجزائر .

بوقديره، ايمان (2021). تأثير الودائع البنكية على الأداء الإقراضي في

البنوك التجارية. جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . كلية العلوم الاقتصادية

والعلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر .

جلابي، العالية، و زدوري، أسماء. (2024). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين

جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس.

مجلة دراسات اقتصادية، مج18، ع3، 350 - 368.

جمعة، محمد عبدالوهاب، جبريل، ماجدة محمد، و رجب، جيهان عبدالمنعم

إبراهيم. (2021). إطار 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

[1124132/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1124132)

الحاتمي، بدر بن سيف بن علي، و الرابعة، 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

[1127711/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1127711)

حاجي، خولة (2021) البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية دراسة

ميدانية في البنك الوطني الجزائري الجزائر .

حبيطة، علي. (2022). أثر الاستراتيجيات التسويقية على جودة الخدمة

المصرفية: دراسة مجموعة من مصارف مدينة الجلفة. مجلة الإدارة والتنمية

للبحوث والدراسات، مج11، ع1، 685 - 701.

زعرور، سمير، و عبدالحفيظ، مسكين. (2022). أثر جودة الخدمة الفندقية

في بناء الولاء: دراسة حالة فنادق ولاية جيجل. أبحاث اقتصادية وإدارية،

مج16، ع1، 53 - 72.

زهرة، ريان. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة

ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية. مجلة جامعة

البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج44، ع23، 29 - 55.

السيد سامي (2018) النقود والبنوك والتجارة الدولية ، جامعة القاهرة،

جمهورية مصر .

شايب راسو نسرين (2021). رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية

في التشريع الجزائري، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر .

صدقي، محمد عماد (2022) استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء

مؤسسات التعليم العالي المجلة العلمية للدراسات المحاسبية 1(4)، 242-

275.

طاهات، يوسف محمد يوسف، و الشبلي، مطيع صالح. (2020). أثر التعلم

التنظيمي في أداء البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة).

جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من

[1180347/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1180347)

الطيب، مرام أحمد علي. (2022). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة

المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية

في العام 2020-2021. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6،

ع15 ، 81 - 98.

الطيب، مرام أحمد علي. (2022). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة

المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية

في العام 2020-2021. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6،

ع15 ، 81 - 98.

عبدالواحد، سعيد حامد سعيد محمد، و المسدي، عادل عبدالمنعم. (2023). 

أثر التمكين الوظيفي في جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على البريد المصري

- قطاع غرب الدلتا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا.

■ العمري، نور محمد، و كلبونة، أحمد يوسف. (2022). أثر إدارة المخاطر

الائتمانية في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية: حسب بطاقة الأداء

المتوازن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1388949>

قوادرية وقاضي وعبد الرزاق، راجف (2022). دور البنوك التجارية في 

تمويل التنمية الاقتصادية. مجلة التحولات الاقتصادية ، 1(2) - 19.

القيسي، محمد وائل (2016) الاداء الاستراتيجي الأمريكي بعد عام 2008، 

البيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية.

كراغل، عادل، و كورثل، فريد. (2023). أثر التدريب على جودة الخدمة 

الفندقية: دراسة مجموعة من الفنادق المصنفة بولاية سطيف. مجلة العلوم

الإنسانية، مج34، ع4 ، 147 - 161

كرومي وآسية (2022). تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج

Dupont المعدل لعينة من البنوك الجزائرية الخاصة مجلة الابتكار

والتسويق ، (9)2 ، 31-51.

المري، عبدالله بخيت محمد البريدي، 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

[1054282/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1054282)

■ مسعود، حمد سعيد راشد الاسود، و الخزعلي، زياد علي فضل. (2020).

الإبداع الإداري وأثره في جودة الخدمة المقدمة في البلديات القطرية

(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.

■ الشمري، مشعل غانم، و العواودة، وليد مجلي. (2020). أثر المرونة

الاستراتيجية على تميز الأداء في البنوك التجارية الكويتية (رسالة ماجستير

غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

[1141746/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1141746)

متعان، سلوى (2018) الرقابة الداخلية ودورها في تحسين أداء البنوك

التجارية. جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي - الجزائر .

مرطاني، نور الدين (2021) أثر جودة الخدمة المصرفية على أداء البنوك

التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Anika, A., Islam, M., & Ahmed, F. (2023). The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction: A study on Bangladeshi Banks.
- Al-Refaei, A. A. A., Ali, H. B. M., Ateeq, A. A., & Alzoraiki, M. (2023). An integrated mediating and moderating model to improve service quality through job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. Sustainability, 15(10), 7978
- Al-Shormana, H., Al-Zyadat, A., Khalayleh, M., Al-Quran, A. Z., Alhalalmeh, M. I., Mohammad, A., & Al-Hawary, S. (2022).

Digital service quality and customer loyalty of commercial banks in Jordan: the mediating role of corporate image. *Inf. Sci. Lett*, 11(6), 1887-1896.

📖 Alsmadi, A. A., Shuhaiber, A., Alhawamdeh, L. N., Alghazzawi, R., & Al-Okaily, M. (2022). Twenty years of mobile banking services development and sustainability: a bibliometric analysis overview (2000–2020). *Sustainability*, 14(17), 10630.

📖 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

📖 Goyal, S. B., Harahap, E. P., & Santoso, N. A. (2022). Analysis of financial technology implementation on the quality of banking services in indonesia: Swot analysis. *IAIC*

Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI), 4(1), 77-82.

📖 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.

📖 Khadim, N., & Islam, M. K. (2022). A Review of literature on the evaluation of customer satisfaction patterns in mobile banking services. International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., 7(3), 7.

- 📖 Kumolu-Johnson, B. (2024). Improving service quality in the fast-food service industry. *Journal of Service Science and Management*, 17(1), 55-74.
- 📖 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.
- 📖 Suhartanto, D., Syarief, M. E., Chandra Nugraha, A., Suhaeni, T., Masthura, A., & Amin, H. (2022). Millennial loyalty towards artificial intelligence-enabled mobile banking: evidence from Indonesian Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 13(9), 1958-1972.

- 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.
- 📖 Yum, K., & Yoo, B. (2023). The impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction in mobile social media. *Sustainability*, 15(14), 11214.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر تحسين جودة خدمة العملاء

على الأداء المؤسسي

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة

بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات

المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة

المناسبة من وجهة نظركم.

وأأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة
هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية
تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزدكم بنتائج هذه الدراسة
حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

العمر | 25 سنة فأقل | من 25 - 35 سنة | 1-

| 35 - 45 سنة | من 45 سنة فأكثر

المؤهل العلمي | ثانوي | بكالوريوس 2-

| ماجستير | دكتورة

سنوات الخبرة | 5 سنوات فأقل | من 5 - 10 سنة 3-

| أكثر من 10 سنة

المسمى الوظيفي | مدير | رئيس قسم 4-

موظف

ثانيا محاور الاستبيان

المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة ، ضع إشارة (Ö) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق أوافق بشدة	أوافق بشدة	المربع البعد
الشفافية					
					تساهم الشفافية في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات المقدمة
					تعزز الشفافية الثقة بين العملاء والمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين العلاقة بينهما على المدى الطويل
					تساهم الشفافية في توفير بيئة عمل داعمة تسهم في تحسين مستوى الخدمة وجودتها

تساهم الشفافية في تحديد توقعات العملاء بشكل دقيق وتقديم الحلول المناسبة بسرعة وكفاءة					
تضمن الشفافية تحقيق رضا العملاء عن طريق إطلاعهم المستمر على مستجدات الخدمة المقدمة					
الاعتمادية					
تساهم الاعتمادية في توفير خدمات موثوقة تلبي احتياجات العملاء بشكل مستمر ودقيق					
تعزز الاعتمادية استمرارية التواصل مع العملاء، مما يضمن عدم حدوث انقطاعات أو تأخير في تقديم الخدمات					
تضمن الاعتمادية تقديم الخدمات					

في الوقت المحدد، مما يزيد من رضا العملاء وثقتهم في المؤسسة					
تعزز الاعتمادية سمعة المؤسسة من خلال تقديم خدمات مستقرة وقابلة للتنبؤ بشكل موثوق					
تساهم الاعتمادية في بناء علاقة قوية وطويلة الأمد مع العملاء، حيث يشعرون بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة					
الاستجابة					
تساهم الاستجابة السريعة في تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال					
تسهم الاستجابة الفورية في تعزيز ثقة العملاء في المؤسسة وتؤكد التزامها بتقديم خدمة عالية الجودة					

تعمل الاستجابة السريعة على حل المشكلات بشكل فوري					
تضمن الاستجابة الفعالة تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء من خلال تقديم حلول فورية لمتطلباتهم					
تساهم الاستجابة الملائمة في تحسين تجربة العميل، حيث يشعر بتقدير المؤسسة لمتطلباته واهتمامها الفوري					
الكفاءة					
تساهم الكفاءة في تقديم الخدمات بسرعة ودقة مما يزيد من فعالية العمليات ويقلل من وقت الانتظار					
تعزز الكفاءة استخدام الموارد					

بشكل مثالي، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة					
تضمن الكفاءة تقديم خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة					
تسهم الكفاءة في تسريع العمليات الداخلية، مما يتيح للعملاء الحصول على الخدمة في الوقت المحدد					
تساهم الكفاءة في تحسين مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة من خلال تحسين أساليب العمل والابتكار في تقديم الخدمات					

المحور الثاني: الأداء المؤسسي ، ضع إشارة (Ö) في المربع المناسب
لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق أوافق بشدة	أوافق بشدة	البعد
					تساهم تحسينات الأداء المؤسسي في تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بشكل فعال ومستدام
					تساهم الاستراتيجيات المدروسة في تحسين الأداء المؤسسي
					يؤدي تحسين الأداء المؤسسي إلى زيادة الكفاءة والفعالية في العمليات الداخلية
					يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة قدرتها على التنافس في السوق

يعزز الأداء المؤسسي الجيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في السوق وتحقيق الابتكار المستمر					
يساعد الأداء المؤسسي الفعال في تحسين تجربة العملاء بشكل كبير					
يساهم الأداء المؤسسي الجيد في تحقيق نتائج ملموسة في زيادة الإيرادات وتحقيق الاستدامة المالية					
يعزز الأداء المؤسسي المستقر من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة باستمرار					
يساهم الأداء المؤسسي الممتاز في					

تقوية العلاقات مع الشركاء والعملاء مما يؤدي إلى توسيع قاعدة العملاء					
يساهم الأداء المؤسسي الفعال في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة الإنتاجية بين الموظفين					

مع خالص التقدير والاحترام

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:

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 - 2025