وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

دراسة بعض العوامل المؤثرة في خصائص الخدمة المصرفية

دراسة تحليلية لآراء بعض الموظفين في مصرف الرشيد / ١٦ في محافظة الديوانية

بحث مقدم الى

مجلس قسم العلوم المالية والمصرفية

كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس

في العلوم المالية والمصرفية

من قبل الطالبة (بنين حسن ناصر)

بأشراف : أ . م . د حسين فلاح ورد

١٤٣٩ هـ

٢٠١٨م

بسم الله الرحمن الرحيم

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صدق الله العلي العظيم

البقرة : اية (٣٢)

الاهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك . ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك .

(الله جل جلاله)

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة ... ونصح الأمة ... ال بني الرحمة ونور العالمين ... سيدنا محمد " صلى الله عليه واله وسلم "

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... الى من علمني العطاء بدون انتظار..

الى من أحمل اسمه بكل افتخار ... أرجو من الله ان يمد في عمرك ونراك على خير و لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد " والدي العزيز "

الى ملاكي في الحياة ... الى معنى الحب والى معنى الحنان والتفاني ... الى سمة الحياة وسر الوجود ... الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي الى اغلى الحبايب " أمي الحبيبة "

إلى أخي ورفيق دربي في هذه الحياة الى الغائب الحاضر رحمه الله . أخي " فراس حسن "

الى من تحلو بالاخاء وتميزوا بالوفاء والعطار الى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سُعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة .

اخواتي " سارة ، ياسمين ، غادة ، مروة ، حنين "

بكل الاحترام والتقدير يسرنا ان نرفع اخلص كلمات الشكر

والعرفان الى (أ . م . د حسين فلاح ورد)

الذي كان عونا" لي بعد الله في انجاز كتابة بحث التخرج

والحصول على شهادة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية

سائلين المولى عز وجل ان يحفظه ويسدد خطاه وان يتفضل

عليه بالخير حيث كان

كما اتوجه بالشكر والتقدير الى رئاسة القسم والاساتذة الافاضل

الفهرست

المبحث	الصفحة
المقدمة	١
المبحث الاول : الاطار المنهجي للدراسة	٢
اولا : مشكلة الدراسة	٢
ثانيا : فرضية الدراسة	٢
ثالثا : متغيرات الدراسة	٣
رابعا : اهمية الدراسة	٤
خامسا : مجمع الدراسة وعينة	٤
سادسا : ادارة الدراسة	٤
سابعا : الادوات الاحصائية	٤
المبحث الثاني : الخدمات المصرفية	٥
اولا : مفهوم الخدمات المصرفية	٥
ثانيا : الابعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية	٦
ثالثا : خصائص الخدمة المصرفية	٧
رابعا : العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية	٨
لمبحث الثالث : تحليل متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها	١٢
اولا : تحليل متغيرات الدراسة	١٢
ثانيا : التسهيلات	١٤
ثالثا : اختبار فرضيات الدراسة	١٧
المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	٢٤
اولا : الاستنتاجات	٢٤
ثانيا : التوصيات	٢٥
ثالثا : قائمة المراجع	٢٦

المقدمـــة

يعـــد قطـــاع الصـــيرفة مـــن اهـــم القطاعـــات الاقتصـــادية التـــي تســـاهم فـــي تنشـــيط الاقتصـــاد القـــومي للبلـــدان ســـواء اكانـــت المتقدمـــة منهـــا ام الناميـــة. نظـــرا للـــدور الكبيـــر الـــذي تقـــوم بـــه المعـــارف فـــي تنشـــيط المجـــالات (التجاريـــة ، الزراعيـــة ، الصـــناعية ، العقاريـــة ، وغيرهـــا) ولمـــا يـــنجم عنـــه بالنتيجـــة فـــي رفاهيـــة المجتمـــع، ويـــتم الـــدور الجـــوهري للمصـــارف فـــي قـــدرتنا علـــى تقـــديم الخـــدمات ذات جـــودة عاليـــة لزبائنهـــا الحاليين والمرتقبين وتقديم افضل اداء.

ان المختصـــين فـــي حقـــل الصـــيرفة (كتـــاب ، بـــاحثين) او غيـــرهم يؤكدون ان هناك

بعـــض العوامـــل التـــي تـــؤثر فـــي الخـــدمات التـــي تقـــدمها المصـــارف لزبائنهـــا وتأسيســـا علـــى مـــا تقـــدم جـــاء بحثنـــا الحـــالي ليـــدرس بأســـلوب علمي تعليلي تأثير بعض العوامل في جودة الخدمات المصرفية.

ولـــذا يضـــم البحـــث الحـــالي اربعـــة مباحـــث ، خصـــص المبحـــث الاول منها المنهجية البحث وخصص المبحث الثاني الخدمات المصرفية.

وخصـــص المبحـــث الثالـــث ((تحليـــل متغيـــرات الدراســـة واختيـــار فرضـــيات واختـــتم البحـــث بالمبحـــث الرابـــع الـــذي خصـــص لغـــرض اهـــم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها المبحث

المبحث الاول

الاطار المنهجي للدراسة

اولا :- مشكلة الدراسة :-

نتيجة لزمات التي عانى منها الاقتصاد العراقي عموما لمدة زمنية امتدت لسنوات عديدة وانعكاس تأثيرها السلبي على الانشطة الانتاجية لمنظمات القطاع الخاص خصوصا ومنها منظمات الخدمة المصرفية بالتحديد ثبت بشكل او باخر انخفاض في مستوى جودة خدماتها ، لذا جاءت الدراسة لنحاول التركيز على ابعاد هذه المشكلة وايجاد الوسائل الكفيلة بحلها.

ثانيا :- فرضية الدراسة :-

تنطلق الدراسة من فرضية رئيسية مفادها :-

((هناك اثر ذو دلالة معنوية لبعض العوامل في جودة الخدمة المصرفية))

من الفرضية اعلاه الفرضيات نستخلص ما يلي :-

- هناك اثر ذو دلالة معنوية لبناية المصرف في جودة الخدمات المصرفية
- هناك اثر ذو دلالة معنوية للتسهيلات المصرفية في جودة الخدمة المصرفية
- هناك اثر ذو دلالة معنوية للبعد الانساني في جودة الخدمة المقدمة

ثالثا :- متغيرات الدراسة :-

تشمل الدراسة على نوعين من المتغيرات وكالاتي :-

المتغيرات المستقلة :-

تتلخص المتغيرات المستقلة التي نحاول الدراسة اختبار تأثيرها في جودة الخدمة المصرفية بالمتغيرات الاتية :-

(١) بناية المصرف :-

تضم غرفة المدير واماكن تواجد الموظفين داخل المصرف وكذلك المستلزمات التي تطلبها اجراءات العمل.

(٢) التسهيلات :-

تضم التسهيلات كافة التجهيزات والمستلزمات الضرورية التي تمثل بالحواسيب والاثاث المكتبي وغيرها

(٣) كفاءة الكادر الوظيفي :-

ويضم المدراء ومعاونيهم اضافة الى الموظفين وموظفي الاستعلامات والخدمات وغيرهم

(٤) البعد الانساني :-

يتعلق هذا الجانب بالنضرة اتجاه الزبون والاهتمام به وكيفية تعامل الكادر الوظيفي معه منذ دخوله بناية المصرف وحتى خروجه منها

ب- المتغير المعتمد :-

يشمل بالجودة المتحققة في الخدمة التي يقدمها المصرف للزبان او طالبين الخدمة المصرفية

رابعا :- اهمية الدراسة :-

- تستمد الدراسة اهميتها من اهمية المشكلة التي تعالجها وذلك لأنها تتركز في تحديد اسباب الانخفاض مستوى جودة الخدمة المصرفية حيث ان الجودة المطلوبة تتعلق بكل فرد من افراد المجتمع والفرد هو اساس المجتمع وسببا لتقدمه وتطوره.

خامسا :- مجتمع الدراسة وعينت:-

يتحدد مجتمع الدراسة بالموظفين العاملين في مصرف (الرشيد / محافظة الديوانية) البالغ عددهم (٤٥) وقد اخذت عينة تتكون من (٣٠) موظف

سادسا :- اداة الدراسة :-

تم الاعتماد على استمارة استبانة اعدت كأداة للدراسة تتكون من مجموعتين من المعلومات، تتعلق المجموعة الاولى بالمعلومات العامة التي تخص (عينة الدراسة) بينما المجموعة الثانية تتعلق بالفقرات الخاصة بمتغيرات الدراسة .

سابعا :- ادوات الاحصائية :-

تم الاعتماد على بعض الادوات الاحصائية في تحليل اجابات عينة الدراسة ، وهي كالاتي :-

١- الوسط الحسابي

٢- معامل الارتباط

٣- معامل التحديد

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية

اولا :- مفهوم الخدمات المصرفية يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بانها عبارة عن تصرفات او انشطة او اداء يقدم من طرف الى اخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية اي شيء كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبط او غير مرتبط بمنتج مادي ملموس .

كما يعرفها كل من kotler& armstroy بانها انشطة او منافع او اشباعات يقدمه طرف (البائع)لطرف اخر (المشتري) ، وهي بطبيعتها غير ملموسة ، ولا يترتب على بيعها لنقل ملكية شيء ، وقد يرتبط او لا يرتبط انتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.

وقد يخلط البض بين السلع والخدمات، والتفرقة الواضحة بين السلع والخدمات تكمن في ان الخدمة ليست شيئا ماديا ملموسا ولا يمكن تملكها، فعلى سبيل المثال عندما نستأجر غرفة في الفندق لا نأخذ شيئا ماديا عندما تترك الفندق ، وانما نحصل على درجة من الاشباع وهي الخدمة التي نتلقاها وهي شيء غير ملموس، كذلك الحال عندما تتقد الى البنك لأجراء عملية تحويل مبلغ من المال لاحد الاقارب فأننا لا نحصل على شيء مادي ملموس، وانما نحصل على الاشباع والرضى من خلال تحويل مبلغ من المال.

(بريش عبد القادر – جودة الخدمة المصرفية لزيادة القدرة التنافسية بالبنوك – ٢٠٠٣ : ص٢٥٦)

ثانيا :- الابعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية :-

تقاس جودة الخدمات المصرفية بعدة ابعاد وتتحدد بالاتي :-

١- الاعتمادية :- وتعني ثبات الاداء وانجاز الخدمة بشكل سليم واحسن من المرة الاولى ووفاء البنك لما تم وعد الزبون به ، وهذا يتضمن :-

- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الاخطاء
- تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح
- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المهم لها
- ثبات مستوى اداء الخدمة.

٢- سرعة الاستجابة من قبل العاملين :- وتشير الى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في اداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل.

٣- القدرة والكفاءة :- تعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة ، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

٤- سهولة الحصول على الخدمة :- ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتسيير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة ساعات العمل للزبون وتوفر عدد كافي في منافذ الحصول على الخدمة.

ثالثا :- خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمات التسويقية بخصائص رئيسية تجعلها متميزة عن السلعة والتي يمكن تحديدها بالاتي

١- الا ملموسية :-

تعني بانه من غير الممكن اختيارها مناهدتها لمسها سماعها قبل ان تتم عملية شراءها وخصوصا لذلك المستهلك الذي لا يملك تجربة سابقة عن الخدمة المقصودة.

٢- التلازم :-

ترتبط الخدمة عموما بعملية الاستهلاك المباشر لها حيث ان المنتج يمكن ان يمر بمراحل التصنيع والخزن والبيع ليتم استهلاكه في مرحلة الاخيرة بينما الخدمة تشمل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت انتاجها اي .

٣- التباين :-

يكون من الصعب تماما في كثير من الاحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود الى المحددات المؤثرة في مدخلات انتاج الخدمة متمثلة بالمواد التي تطلبها الخدمة الوقيت السرعة والادوات المستخدمة الخ.....

(البكري، ادارة التسويق ، ٢٠٠٣ : ص٢٦٠)

٤- الاستهلاك :-

يمكن القول بشكل عام ان الخدمات لا يمكن خزنها او الاحتفاظ بها لفترة من الزمن وانها لا تتجاوز زمنيا الطلب المتحقق عليها وخصوصا اذا ما كان الطلب متقلب او غير مستقر للخدمات التي يطلبها الافراد وكما هو الحال في مجال التنقل والسياحة والديكور والصياغة .

٥- عدم التملك :-

الى الفترة القريبة انحصرت خصائص الخدمات وبالسمات الاربع الوارد ذكرها اعلاه ولكن الباحثين اضافوا هذه الى الخاصية التي تنطلق مبرراتها اساسا من كونه الخدمة ينتفع مستخدميها ولا يمكنه من التمتع بحق ملكيتها وعلى سبيل المحال ان يستمتع الزبون بخدمات الضيافة الفندقية.

رابعا :- العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الخدمات المصرفية وهي :

١- سعر الفائدة :

تعرف الفائدة على انها مبلغ من المال يدفع مقابل استخدام راس المال لمدة زمينه معينة، اما سعر الفائدة فانه النسبة المئوية لمقدار الفائدة منسوبا الى المبلغ الاصلي والذي لا يدفع فقط انما الى الاقتراض وانما كتنوع من المكافئات للمدخرين.

يتكون سعر الفائدة في السوق او ما يسمى سعر الفائدة الاسمي من سعر الفائدة الخالي من المخاطرة مضافا الية التضخم (عطية ، ٢٠٠٨ : ص١٣٧)

*** مخاطر السيولة مخاطر الاجل والائتمان**

(ص٢٠ ، ١٩٩٦ . Weston)

هنـــاك العديـــد مـــن العوامـــل المـــؤثرة فـــي ســـعر الفائـــدة مـــن العوامـــل الغيـــر مباشـــــرة المتمثلـــــة بتوقعـــــات المســـــتثمرين بشـــــان معـــــدلات التضـــــخم المســـــتقبلية والعوامـــــل المباشـــــرة كالسياســـــة التغذيـــــة حيـــــث زيـــــادة حجـــــم الـــــدين العـــــام للدولـــــة يســـــبب سياســـــتها الاتفاقيـــــة يضـــــطرها الـــــى الاقتـــــراض مـــــن المصـــــارف وهـــــذا يـــــؤثر علـــــى مســـــتوى النشـــــاط الاقتصـــــادي : اذ ان ارتفـــــاع النشـــــاط الاقتصـــــادي يـــــؤدي الـــــى زيـــــادة الطلـــــب علـــــى الامـــــوال وبالتالي زيادة اسعار الفائدة.

(عمرو حمودة ، ٢٠٠٨ ، ص ٩٤- ٩٥)

٢- سعر الخصم :-

وهـــو نســـب مئويـــة قـــد تقـــرب مـــن ســـعر الفائـــدة المعتمـــدة بـــالبنوك وتســـــتخدم لغـــــرض خصـــــم الاوراق التجاريـــــة (الحوالـــــة ، الكمبيالـــــة) التـــــي تقـــــدمها الوحـــــدات الاقتصـــــادية قبـــــل موعـــــد الاســـــتحقاق لـــــذلك الموجـــــودات لغـــــرض الحصـــــول علـــــى الســـــيولة النقديـــــة عبـــــر العمليـــــات المصـــــرفية امـــــا ســـــعر اعـــــادة الخصـــــم فهـــــو ســـــعر الفائـــــدة التـــــي يحصـــــلها على سيولة النقدية عبر العمليات المصرفية.

امـــا ســـعر اعـــادة الخصـــم : فهـــو ســـعر الفائـــدة التـــي يحـــص عليهـــا البنـــك المركـــزي لقـــاء مـــا يعيـــده خصـــم الاوراق التجاريـــة تقـــدمها البنـــوك التجاريـــة ان زيـــادة ســـعر اعـــادة الخصـــم يـــؤدي زيـــادة التكلفـــة الافتـــراض التي يتحملها البنك التجاري.

(ابو حمد وقدوري ، ٢٠٠٥، ص٩٤)

٣- الضمانات المصرفية :-

يعرف الضمان بانه بفعل سداد القرض او مواجهة التزام على شخص اخر اذا عجز المدين الاصلي على السداد قد اعتبر الضمان التزاما طارئ بمرور الظروف الحالية بمخاطر كبيرة في هذا المجال نظرا لكونه اصدار الضمانات بشكل جانيا هاما من الخدمات المصرفية على اعتبارها نوع من انواع الحماية والتامين المصرف من مخاطر عدم الدفع او التوقف عن السداد فضلا عن توفر الموثوقية الكاملة لكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف .

(بني خالد ، ٢٠٠٣ ، ص١٨)

٤- تنوع التسهيلات المصرفية :-

التسهيلات المصرفية هي خدمات مصرفية يستطيع زبون المصرف ان يحصل عليها بغض عن وضعه القانون والمالي والتجاري وتصنف هذه التسهيلات الى تسهيلات الائتمانية المباشرة وتشمل الحساب الجاري المدين وخصم الاوراق التجارية والقروض والسلف والتسهيلات الائتمانية الغير مباشرة وتشمل الاعتمادات المستندية والكفالات.

(بني خالد – ٢٠٠٣- ص١١)

٥- جودة الخدمة المصرفية المقدمة :-

تعرف جودة الخدمة المصرفية بانها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة اليهم من ادراكهم العقلي للمنفعة التي يحصل عليها العميل نتيجة حصولهم على الخدمة لذا فان الخدمة الجيدة هي التي متفقة ومطابقة مع توقعات العملاء وبالتالي هي اداة يحدد بها الخدمة من الاساسيات التي تسبق ارضاء الزبون وفي المقابل فان رضا الزبون على قرار الشراء.

(د. اسماعيل ، ٢٠٠٧، ص٤)

المبحث الثالث

تحليل المتغيرات الدراسة واختيار فرضياتها

اولا :- تحليل متغيرات الدراسة :-

١- عرض النتائج الخاصة بإجابات عينة الدراسة عن المتغيرات المستقلة

٢- بناية المصرف

:- يشير الجدول الى الفقرات الخاصة بناية المصرف والانطباع الذي تولده لدى الزبون اذ يتضح من الجدول ان الفقرة (٥) التي تشير يسمح بناية المصرف با انسيابية العمل وتدفقه باستمرار قد حصلت على اعلى وسط حسابي بلغ (٤) في حين حصلت الفقرة (٤) التي تشير الى تبعت بناية المصرف في نفس الزبون الارتياح على اقل وسط حسابي بلغ (٢. ١٦) والسبب في ذلك يرجع الى بناية المصرف بحاجة الى اعمال الصيانة الامر الذي يحمل بناية المصرف اكثر ميولا لدى الزبائن من جانب ويقلل اندثارها من جانب اخر.

جدول رقم (١)

الاوساط الحسابية لإجابات افراد العينة حول بناية

الفقرات	الوسط الحسابي
١- تتسم بناية المصرف بصيانتها	٣.٢
٢- المصرف بحاجة الى اجراء بعض العمليات الصيانة على بنايتها	٣.٦٦
٣- المصرف بحاجة الى اضافة بعض البنايات المكملة	٣.٩٩
٤- تبعت بناية المصرف في نفوس الزبائن الارتياح	٢.٠٩٦
٥- يسمح تصميم بناية المصرف بانسيابية العمل وتدفقه باستمرار	٤

٢- التسهيلات :-

يتضح من خلال الجدول (٢) الفقرات الخاصة بإجابة افراد العينة الدراسة حول التسهيلات. اذ يظهر ان الفقرة (٣) التي تشير الى (تمكن التسهيلات الموجودة الموظفين داخل المصرف من اداء مهامهم بكفاءة) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (٣.٩٦) بينما حصلت الفقرة (٥) التي تشير الى (من الضرورة الاكتفاء بنفس التسهيلات الموجودة على اقل وسط حسابي بلغ (٢.٤٢) وهذا يعني ان هنالك حاجة الى لاستعانة بتسهيلات اضافية اكثر تطورا لكي يكون بالإمكان تقييم خدمات افضل

جدول رقم (٨)

الاوساط الحسابية اجابات افراد العينة حول التسهيلات

الفقرات	الوسط الحسابي
١- تتميز التسهيلات الموجودة بكفاءة الاداء	٣.٩٤
٢- تتميز التسهيلات الموجودة بتقنية متطورة	٣.٤٦
٣- تمكن التسهيلات الموجودة الموظفين من اداء مهامهم بكفاءة	٣.٤
٤- ضرورة استبدال التسهيلات الموجودة بأخرى اكثر تطورا	٣.٤٦
٥- من الضرورة الاكتفاء بنفس التسهيلات الموجودة	٢.٤٦

٣- الكادر الوظيفي :-

يشير الجدول الى الفقرات الخاصة إجابات افراد العينة الدراسة حول الكادر الوظيفي اذ حصلت الفقرة الثالثة التي تشير الى الكادر الوظيفي بحاجة الى التدريب المستمر على اعلى وسط حسابي (٣.٨) في حين حصلت الفقرة (١) على اقل وسط حسابي بلغ (٢.٦) التي تشير على الكادر الوظيفي بحاجة الى خبرة كافية في مجال عمله وسبب ذلك هو ان المصرف غالبا ما يعتمد في عمله على كادر وظيفي يستمتع بخيرة طويلة في المجالات المصرفية

جدول رقم (٣)

اجابات الافراد عينة الدراسة حول الكادر الوظيفي

الفقرات	الوسط الحسابي
١- الكادر الوظيفي بحاجة الى خبرة كافية في مجال عمله	٢-٦
٢- يتمتع الكادر الوظيفي بكفاءة عالية	٣-٤
٣- الكادر الوظيفي بحاجة الى تدريب مستمر	٣-٤
٤- يمارس الكادر الوظيفي اختصاصهم دائما	٣-٥٨
٥- الكادر الوظيفي بحاجة تنوع المهام	٣-٥٨

٤- البعد الانساني :-

يتضح من الجدول بان الفقرة (٢) تشير الى انه يحظى الزبون باهتمام متوال من الكادر الوظيفي بأعلى وسط حسابي (٣.٣٦) بينما حصلت الفقرة (٤) التي تشير الى يحرص الكادر الوظيفي دائما على بناء علاقات طيبة مع الزبائن الموجودين على اقل وسط حسابي بلغ (٢.٤٠)

جدول اجابة افراد العينة الدراسة حول البعد الانساني

الفقرات	الوسط الحسابي
١- يتميز تعامل الكادر الوظيفي مع جميع الزبائن بكونه تعاملا انسانيا	٢.٦٦
٢- يحظى الزبون باهتمام متواصل من قبل الكادر الوظيفي	٣.٣٦
٣- يتميز نضرة الكادر الوظيفي تجاه الزبون بالإنسانية	٢.٦٢
٤- يحرص الكادر الوظيفي دائما على بناء علاقات طيبة مع الزبائن الموجودين	٢.٤٨
٥- من الضرورة الاكثار من عدد مرات معاينه الزبون والسؤال عن طلبه	٣-١٦

ثالثا :-

اختيار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :- هنالك اثر ذو دلالة معنوية لبعد العوامل في جودة الخدمة المصرفية تضمنت هذه الفرضيات اربعة فرضيات فرعية تضمنت هذه الفرضيات

اربعة فرضيات فرعية ولأجل تحقيق من صحة الفرضيات تم استخدام نموذج الانحدار البسيط لغرض تقدير العلاقة الخطية بين المستقلة وبين المتغيرات التابعة وكانت الفرضيات الفرعية كالاتي :-

(ا) الفرضية الفرعية الاولى :- هنالك اثر ذو دلالة معنوية لبناية المنضمة المصرفية في جودة الخدمة المصرفية

من الملاحظ جدول رقم (١٢) نجد القيمة ارتباط بين بناية المصرف وجودة الخدمة المصرفية كانت (٠. ٥١٩) وان قيمة f المحسوبة بين المتغير المستقل و المتغير التابع كانت (١.٥١٩) وهي اصغر من الجدولية (١٠.١٣) وبمستوى معنوية (٠.٣٠٦) مما يدل على تأثير المتغير لمستقل نيابة المصرف في المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية تأثير ضعيفا وان العلاقة يسمها علاقة غير معنوية

جدول رقم (١٢)

تأثير بناي المصرف في جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل		R	R٢	F المجموعة	F الجدولة	مستوى المعنوية	نوع العلاقة
بناية المصرف	جودة الخدمة المصرفية	٠,٥٩٩	٠,٥٩٩	٠,٣٣٦	١٠٥١٩	٠٣٦٦	غير معنوية

(ب) عـــرض النتـــائج الخاصـــة بإجابـــات عينـــة الدراســـة عـــن جـــودة الخدمة المصرفية ؟

يتضـــح مـــن خـــلال الجـــدول الفقـــرات الخاصـــة بجـــودة خدمـــة مصـــرفية اذ حصـــلت الفقـــرة (١) علـــى اعلـــى وســـط حســـابي (٣.٥) والتـــي تشـــير الـــى يـــتم تشـــخيص الزبـــون ومعرفـــة طلبـــه بمجـــرد دخـــول الزبـــون الـــى المصـــرف بينمـــا حصـــلت لفقـــرة (٢) علـــى اقـــل وســـط حســـابي بلـــغ (٢٠.٩٢) والتـــي تشـــير الـــى يلتقـــي الزبـــون طلباتـــه الازمـــة فـــي الوقـــت المناســـب ويعـــود ذلـــك الـــى تـــأخر وصـــول الزبـــون الـــى المصـــرف فـــي الوقت المناسب او عدم توفر الخدمة اللازمة في الوقت المناسب.

جدول (٣)

اجابة عينة الدارسة حول وجود الخدمة المصرفية

الفقرات	الوسط الحسابي
١- يـــتم تشـــخيص الزبـــون ومعرفـــة طلبـــه بمجـــرد دخـــول الزبـــون الـــى المصرف	٣.٥
٢- يتلقى الزبون الخدمة الازمة في الوقت المناسب	٢.٢٢
٣- يتميز تشخيص الزبون وخدمته بالأداء العالي	٣.٢٤
٤- تشمل الخدمة المتوفرة جميع العملاء	٣.٢٤
٥- يحظى جميع العملاء بنفس الاهتمام عند دخول المصرف	٣

الفرضـــية الفرعيـــة الثانيـــة :- هنالـــك اثـــر ذو دلالـــة معنويـــة للتســـهيلات المصرفية في جودة الخدمة المصرفية .

الجـــدول (١٣) يشـــير الـــى قيمـــة الارتبـــاط بـــين التســـهيلات المصـــرفية المســـتخدمة وجـــودة الخدمـــة المصـــرفية بلغـــت (٠.٤٠٤) وان قيمـــة (F) الجدوليـــة (١٠.١٣) وبمســـتوى معنويـــة (٠.٥٠٠) بمـــا يشـــير الـــى صـــنف العلاقـــة بـــين المتغيـــر لان المســـتقل والتـــابع وان تـــأثير الاول على الثاني غير معنوي .

جدول رقم (١٣)

تأثير التسهيلات المصرفية في جدة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	متغير تابع	R	R٢	F المجموعة	F الجدولة	مستوى المعنوية	نوع العلاقة
الكادر الوظيفي	جودة الخدمة المصرفية	٠,٣٩٣	٠,١٣٩	٠,٤٨٥	١٠,١٣	٠,٥٣٦	غير معنوية

ج \ هنالــك اثــر ذو دلالـــة معنويـــة لكفـــاءة الكـــادر الـــوظيفي فـــي جـــودة الخدمة المصرفية

يتضـــح مـــن الجـــدول (١٤) ان قيمـــة الارتبـــاط بـــين المتغيـــرين الكـــادر الـــوظيفي ومتغيـــر جـــودة الخدمـــة المصـــرفية بلغـــت (٠.٣٩٣) وان قيمـــة (F) المحســـوبة (٠.٤٨٥) بينمـــا (F) الجدوليـــة (١٠.٣) وبمســـتوى معنويـــة (٠.٥٣٠) ممـــا يـــدل مقارنـــة ب ضـــعف العلاقـــة بـــين المتغيـــرين ويؤكد ضعف تأثير المستقل في المتغير التابع

جدول رقم (١٤)

تأثير الكادر الوظيفي في جودة الخدمة الصرفية

المتغير المستقل	متغير تابع	R	R٢	F المجموعة	F الجدولة	مستوى المعنوية	نوع العلاقة
الكادر الوظيفي	جودة الخدمة المصرفية	٠,٣٩٣	٠,١٣٩	٠,٤٨٥	١٠,١٣	٠,٥٣٦	غير معنوية

د :- هنالـــك اثـــر ذو دلالـــة معنويـــة لمتغيـــر البعـــد الانســـاني فـــي متغيـــر الجـــودة المصـــرفية . اذا يشـــير الجـــدول ان قيمـــة الارتبـــاط بـــين المتغيـــرين (٠. ٩٣٢) وان قيمـــة (F) المحســـوبة يلفـــت (١٦.٩١٦) مقارنة ب F الجدولية (١٠.١٣) ومستوى المعنوية (٠.٠٢١)

جدول (١٥)

تأثير البعد الانساني في جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	متغير تابع	R	R٢	F المجموعة	F الجدولة	مستوى المعنوية	نوع العلاقة
البعد الانساني	جودة الخدمة المصرفية	٠,١٢٥٥	٠,١٠٥٥	٠,١٦	١٠,١٣	٠,٠٢١	معنوية

وحســـب مـــا تصـــغره النتـــائج الموضـــحة فـــي الجـــدول (١٦) يتضـــح مـــن ان العلاقـــة بـــين جـــودة الخدمـــة المصـــرفية والمتغيـــر التـــابع والعوامـــل المؤثرة فيها المتغيرات (المستقلة) علاقة حقيقية

نظـــرا لأنـــه معامـــل الارتبـــاط بلـــغ (٠.٢٣٥) وان (F) المحســـوبة بلفـــت (٠.١٩٥) مقارنـــة ب (F) الجدوليـــة (١٠.١٣) وبمســـتوى معنويـــة (٠.٩٠٤)

جدول (١٦)

يوضح المتغيرات المستقلة (العوامل) المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية المتغير المستقل

المتغير المستقل	متغير تابع	R	R٢	F المجموعة	F الجدولة	مستوى المعنوية	نوع العلاقة
العوامل المؤثرة	جودة الخدمة المصرفية	٠,٠٥٥	٠,١٩٥	١٠,١٣	٦,٩٠٤	٠,٩٠٥	غير معنوية

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا :- الاستنتاجات

يعد تحليل النتائج ثم التوصل الى بعض الاستنتاجات يمكن اجمالا وفق الاتي :-

١- اظهر الدراسة ان المصرف قيد البحث بحاجة الى تسهيلات اضافية متطورة تمكنها من تقديم خدمة افضل الى الزبائن
٢- كما بينت نتائج التحليل الاحصائي ان الكادر الوظيفي في المصرف قيد البحث بحاجة الى تدريب مستمر برغم من خبرته الطويلة في مجال العمل الوظيفي نظر لتطور المستمر في اساليب وضمانات
٣- انسبت الدراسات ان الكادر الوظيفي في المصرف قيد البحث لا يحرص دائما على اقامة علاقة طيبة مع الزبائن
٤- انسبت الدراسة التي توصلت اليها الدراسة ان تاثير بناية المصرف في جودة الخدمة المصرفية تاثير ضعيف وان العلاقة بينهم علاقة غير معنوية
٥- اظهرت النتائج ان هنالك اثر ضعيف لمتغير كادر الوظيفي في متغير جودة الخدمة المصرفية
٦- نسبت النتائج ان هنالك علاقة معنوية بين متغير البعد الانساني ومتغير (جودة الخدمة المصرفية)

التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة يمكنان نقدم بعض التوصيات التي يمكن ان تساعد ادارة المصرف قيد البحث في تقديم خدمة افضل الى زبائنها الحاليين او المرتبطين

كالاتي :-

١- ادارة المصارف قيد البحث تبني برنامج الصيانة تعد وفقا لجداول زمنيا تعد مسبقا
٢- يجب على ادارة المصارف قيد البحث ان تستعين بتسهيلات مصرفية متطورة لكي تمكنها من تقديم خدمة افضل لزبائن.
٣- من الضرورة اقامة دورات تدريسية للكادر الوظيفي بشكل مستمر من اجل اكتساب الموظفين المهارات العالية وضمان تمتعهم بكفاءة دائما لان ذلك يؤثر بدرجة كبيرة في ارضاء زبون
٤- يجب على ادار المصرف قيد البحث ان توجه موظفيها الى اقامة علاقة طيبة مع الزبائن لأنه ذلك سيحسن نضرة الزبائن تجاه المصرف ويؤدي الى طلبه الخدمة مستقبلا.

قائمة المراجع

١- القران الكريم

٢- الانترنيت

٣- ورد ، حسين اثر بعض العوامل في جودة الخدمة الطبية.

٤- عبد القادر ، بريش ، جودة الخدمة المصرفية لزيادة القدرة التنافسية بالبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، عدد٣ ، ٢٠٠٣.

٥- خالد ، بني ، تسويق الخدمة المصرفية ، دار البيان للطبع ، ٢٠٠٣.

٦- عطية ، اسماعيل ، التسويق المعاصر ، دار نسيم للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧.

٧- البكري ، ثامر ، ادارة التسويق ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨.

٨- حداد ، عوض تسويق الخدمات المصرفية ، دار البيان، القاهرة ، ١٩٩٩

٩- سعيد ، مجدي ، تجربة بنك الفقراء ، الدار العربية للعلوم ، ٢٠٠٧ .

١٠- مصطفى ، أحمد ، ادارة الجودة العاملة كمعرقل للتنافسية للبنوك ، جامعة الزقايق ، القاهرة ، ١٩٩٥.

١١- الخضيري ، محسن ، التسويق الخدمات المصرفية ، دار البيان، مصر ، ١٩٩٩ .