

The Role of Banking Service Quality in Improving Financial Performance in a Sample of Iraqi Banks

Rami Abbas Hamid¹, Laila Abd Jassim²

Institute of Administration Rusafa, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

ramiabbas@mtu.edu.iq

Abstract This study aims to demonstrate the importance of the quality of services in the selected banks according to their dimensions in their financial performance. In this study, we relied on a questionnaire to demonstrate this effect, where 133 questionnaires were distributed and by relying on the SERVQUAL model with its five dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, guarantee and empathy). The study found a very close relationship between the quality of banking service and the level of financial performance of the sample banks. The research, which means the validity of the hypothesis, while the study recommended the necessity of working on developing the tangible physical aspects of expanding the modernization of banking devices and programs and developing them continuously, in addition to providing appropriate waiting places for customers during the review of expenses to complete their work, as well as paying attention to the necessity of rapid response and meeting customers' requirements by raising the level of Services provided and providing appropriate guidance to customers as well as providing banking staff providing banking services with direct contact with customers.



  10.36371/port.2024.2.4

Keywords: Quality of services; Financial performance; SERVQUAL model Banking service; Customer satisfaction

دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي في عينة من المصارف العراقية

رامي عباس حميد & ليلي عبد جاسم

معهد الإدارة المصرفية / الجامعة التقنية الوسطى ، بغداد ، العراق

الخلاصة: تهدف هذه دراسة الى بيان اهمية جودة الخدمات في المصارف المختارة وفقا لأبعدها في الأداء المالي لها. وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة لبيان ذلك التأثير حيث تم توزيع 133 استمارة ومن خلال الاعتماد على نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان والتعاطف) وتوصلت الدراسة بوجود رابطة وثيقة جدا بين الجودة في الخدمة المصرفية ومستوى الاداء المالي للمصارف عينة البحث مما يعني صحة الفرضية فيما اوصت الدراسة ضرورة العمل على تطوير الجوانب المادية الملموس من التوسع في تحديث الاجهزة والبرامج المصرفية وتطويرها باستمرار بالإضافة الى توفير أماكن الانتظار الملائمة للزبائن خلال مراجعة المصاريف لإنجاز أعمالهم فضلا عن الاهتمام بضرورة الاستجابة السريعة وتلبية متطلبات الزبائن من خلال رفع مستوى خدمات المقدمة وتوفير الإرشادات المناسبة للعملاء فضلا عن توفير الملاك المصرفية المقدمة للخدمات المصرفية ذات الاتصال المباشر بالزبائن.

الكلمات الدالة: جودة الخدمات ، الأداء المالي ، نموذج SERVQUAL ، الخدمة المصرفية ، رضا العملاء

المقدمة

الفرضية الرئيسية الاولى: يوجد مستوى مرتفع ودال إحصائياً بمستوى دلالة (0,05) للجودة في الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف العراقية عينة البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية هناك علاقة ارتباط بدلالة احصائية بين ابعاد جودة الخدمة المصرفية والاداء المالي في عينة من المصارف العراقية"، وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الاتية:

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير لبعده الملموسية في الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير لبعده الموثوقية في الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير لبعده استجابة الاداء المالي المصرفي

الفرضية الفرعية الرابع: يوجد تأثير لبعده الضمان في الاداء المالي المصرفي

الفرضية الفرعية الخامسة: هناك تأثير لبعده التعاطف في الاداء المالي المصرفي

ثالثاً: هدف البحث

يهدف البحث الى بيان اثر الارتباط والتأثير بين ابعاد جودة الخدمة المصرفية و الاداء المالي المصرفي لعينة من المصارف.

رابعاً: منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS) للقيام بعملية التحليل الاحصائي من اجل التوصل الى الأهداف المحددة في اطار هذا البحث.

خامساً: حدود البحث

الحدود الزمانية: 2024

الحدود المكانية: تتمثل في مصرف الاستثمار والاهلي والتنمية.

المبحث الثاني / الجانب النظري

أولاً: ماهية جودة الخدمة المصرفية وابعادها

نتيجة لتحريز نشاط الخدمات المالية، شهد قطاع الخدمات المصرفية العديد من التطورات السريعة في مجال الصناعات المصرفية، مما استدعى ضرورة قيام البنوك بتبني استراتيجيات تساعد على التكيف مع هذه التطورات والعمل على تعزيز قدراتها التنافسية ومكانتها بما يضمن بقائها واستمراريتها وزيادة برحيتها وبالتالي رفع أدائها مالياً، حيث أن تحقيق الربحية هو هدف تسعى إليه جميع المصارف كمقياس للحكم على كفاءتها وفعاليتها في استخدام مواردها وتحقيق أداء مالي جيد يساعد في تحقيق رضا اصحاب المصلحة. كما ان المصارف اخذت رويدا رويدا تدرك بأن بقاءها واستمرارها مرهونا في تلبية احتياجات العملاء الحالية من خلال قيامها بالبحث الجاد والمستمر عما يحقق رضاهم وكسب ولأنهم نتيجة تلبية تلك الاحتياجات مع مراعاة جودتها.

المبحث الأول / منهجية البحث

أولاً- المشكلة البحث

يعد القطاع المصرفي العراقي من القطاعات الاقتصادية حديثة النمو والتطور في ظل زخم التطورات التكنولوجية الحديثة والانفتاح العالمي فضلا عن ضرورات التمويل التي تقع على عاتقه في ظل محدودية دوره، وفي ظل سعي الجهات الرقابية والاشرفية الى تعظيم دور القطاع المالي من خلال دعمه بالبنى التحتية اللازمة لعمله والضوابط والتعليمات والمعايير الدولية التي تقدمها له بهدف تحسين مستوى ادائه المالي من خلال حثه على تنويع خدماته والارتقاء بجودتها. كون القطاع المصرفي ركيزة رئيسية في التنمية الاقتصادية في البلد نخلص مشكلة البحث في التساؤل التالي :

هل يوجد دور للجودة وابعادها على تحسين الأداء المالي للمصارف عينة البحث ؟

ثانيا / فرضيات البحث

ينطلق البحث من فرضيتين رئيسيتين هما

معظم الصناعات الخدمية. تعتبر جودة الخدمة مفتاح الربحية على المدى الطويل، لأنها تؤثر على نية إعادة الشراء لكل من العملاء الحاليين والمحتملين. كما حدد خمسة أبعاد لجودة الخدمة يمكن بيانها في التالي [2]

- 1 - الملموسة (T) Tangibility: وتشمل المرافق المادية والمعدات وكذلك المظهر الخارجي للموظفين.
- 2 - الموثوقية (Ry) Reliability: وتعني مدى القدرة الملائكة الوظيفية على تأدية الخدمة بصورة موثوق ودقيق.
- 3 - الاستجابة (Rs) Response: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة.
- 4 - ضمان (A) A guarantee (A) المعرفة والمجاملة للموظفين وقدرتهم على إلهام الثقة والاطمئنان.
- 5 - التعاطف (E) Empathy (E) الاهتمام الفردي الذي توفره الشركة لعملائها.

في العصر الحديث، تسعى المصارف جاهدة لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لجذب العملاء. ومن بين هذه الخدمات الأساسية، توفير القروض، وتسهيلات السحب على المكشوف، وخصم الفواتير، ومعالجة الشيكات، والتعامل مع أدوات الائتمان، وخدمات صرف العملات الأجنبية، واستشارات مالية، والضمانات المصرفية، وتحويلات الأموال، وإصدار بطاقات الائتمان والخصم، وخدمات الصيرفة الآلية، والخيارات المصرفية خلال الإنترنت والهاتف المحمول، والخدمات المصرفية المنزلية، وجمع الودائع، والعديد من الخدمات الأخرى المصممة عادةً للأفراد ذوي الثروات العالية لأغراض إدارة الثروات [3]

ثانياً: ماهية الاداء المالي المصرفي Banking financial performance
يمثل الاداء أحد مؤشرات قدرة المؤسسات على تأدية مهامها بشكل كفوء وانطلاقاً من هذا فان مفهوم الاداء قد تعدد بتعدد نظرة الكتاب والباحثين اليه ولا يوجد مفهوم واحد يتفق او يجمع عليه الباحثين وهذا نابع من ارتباطه ايضاً بالمتغيرات والعوامل البيئية المختلفة، سواء الداخلية أو الخارجية منها، وتشعبها وتداخلها وتأثيرها المتبادل [4]، فقد عرف الاداء بأنه قياس كفاءة

تمثل الخدمة نشاطاً أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة إلى حد ما والتي تحدث عادةً، ولكن ليس بالضرورة، في التفاعلات بين العميل وموظفي الخدمة و/أو أنظمة مزود الخدمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العملاء. ولقد اكتسب مفهوم جودة الخدمة Quality of Service مؤخرًا الاهتمام في مختلف الأدبيات لا سيما المالية والاقتصادية على مدى العقدين الماضيين. حيث تعد جودة الخدمة (Q S) مفهوماً بعيد المنال بسبب الطبيعة غير الملموسة لتقديم الخدمة، وقد يختلف تعريف الجودة من شخص لآخر ومن حالة إلى أخرى. فجودة الخدمة هي التقييم الشامل لنظام تقديم الخدمة في الشركة والذي يمكن ان يؤدي الى تحسين جودة الخدمة المقدمة الى العملاء. فالأعمال التجارية ذات جودة الخدمة العالية ستلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها مع الحفاظ على قدرتها التنافسية اقتصادياً. تشير الأدلة من الدراسات التجريبية إلى أن تحسين جودة الخدمة يزيد من الربحية والقدرة التنافسية الاقتصادية على المدى الطويل. يمكن تحقيق تحسينات في (Q S) بتحسين عملياتها التشغيلية؛ تحديد المشاكل بسرعة وبشكل منهجي؛ وضع مقاييس صالحة وموثوقة لأداء الخدمة وقياس رضا العملاء ونتائج الأداء الأخرى، وبذلك فان جودة في جانب الخدمة المصرفية ماهي الى مجموعة من الأنشطة والمعاملات المالية الملموسة وغير الملموسة التي يقوم المصرف بتقديمها خدمة لزملائه والتي يدركونها من ناحية القيم النفسية التي تترتب عليها حيث ان ذلك يعد من اساس العمل المصرفي الذي يساعد على زيادة الايرادات ومن ثم الارباح، اي ان هذه العملية تتسم بالنفعية المزدوجة والتبادلية بين الطرفين المصرف من جهة والربون من جهة اخرى [1]

وتشير جودة الخدمة إلى الجهد الجماعي لأداء الخدمة، والذي يحدد درجة رضا المستخدمين عن كافة الخدمات. إن درجة رضا العملاء لها علاقة مباشرة بجودة الخدمة حيث أن جودة الخدمة الجيدة تعطي رضا العملاء بشكل أفضل وجودة الخدمة السيئة تؤدي إلى عدم رضا العملاء. تعد جودة الخدمة شرطاً أساسياً لبقاء أي منظمة وتطورها. وهو عامل حاسم في تحقيق القدرة التنافسية في

ومن وجهة نظر الباحث يعرف الاداء المالي بأنه انعكاس لنتيجة مستوى قدرة المصرف على استغلال إمكانياته المادية والبشرية لتأدية دوره في تقديم الخدمات المصرفية لتحقيق أهدافه على المستوى الوطني أو التوسع خارج هذا النطاق في بيئة عمل مستمرة التغيير على وفق المعايير التي تلائم نوع النشاط الذي يمارسه المصرف ومقارنة المخطط المحدد سلفاً من الأهداف التي تم تحقيقها فعلاً وتشخيص الانحرافات السلبية أن وجدت واتخاذ الوسائل الكفيلة بمعالجتها ، وتعزيز الانجازات الايجابية والعمل على ديمومتها ، فضلاً عن أن التفوق في بيئة الاداء المصرفي والمالي يضمن للمصرف ميزة الاستمرار والتوسع والانتشار والتطور في بيئة تنافسية حادة .

المبحث الثالث: الجانب العملي

تحليل وصفي وعرض وتحليل نتائج من خلال الإجابات للعينة مدار البحث

اولاً: طبيعة عينة البحث

لصعوبة القيام بالدراسة على جميع أفراد المجتمع الأصيل نتيجة لصعوبة الوصول الى جميع أفراد المجتمع، وبالإمكان الحصول على عينة ممثلة للمجتمع ، ومختارة بشكل عشوائي وكبيرة نسبياً، فلا توجد حاجة لدراسة المجتمع الأصيل ، لأن النتائج المتحصلة من إجراء دراسة العينة يمكن تعميمها الى حد كبير على سائر أفراد مجتمع موضوع الدراسة، ويبلغ مجتمع الدراسة الكلي (133) فرداً في ثلاثة مصارف ، لذا قام الباحث الى اختيار عينة قصدية طبقية، وتم تحديد من هم بدرجة (محاسب، مدير مالي، مدير شعبة، مدقق) عينة للدراسة ، وذلك بسبب طبيعة متغيرات الدراسة التي تقتضي مقداراً من فهم واستيعاب في تعاملها مع طبيعة كل فقرة في الاستبانة. كذلك ينصب التعامل مع المتغيرات في البحث والتي تتضح أهميتها بصورة أفضل عند تلك الدرجات الوظيفية، وبلغ حجم العينة (133) موظفاً في المصارف المبحوث، فوزعت (133) من الاستثمارات لعينة البحث وتم الإجابة على (120) أي ان نسبة كبيرة من افراد العينة كانوا متعاونين وبذلك يصبح

وفاعلية المكانة التي تشغلها المؤسسة وتعيين أولوياتها والإصرار على بلوغ تقدمها " [5] وكذلك عرف فهو آلية تحفيزية لتوجيه قرارات الاستثمار نحو الشركات المزدهرة، فهي تشجع المستثمرين على الانجذاب نحو الشركات أو الأسهم التي تظهر تفوقاً مالياً وتقدماً مقارنةً بغيرها[6]

إذا الاداء يمثل النتيجة النهائية للنشاط وقدرة الشركة على تحقيق أهدافها باستخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفاعلة [7] كما انه يرتبط ببعض المفاهيم ذات العلاقة ومن أهمها: مفهومي الكفاءة والفعالية، حيث تشير الفعالية الى الأهداف المتحققة المحددة من قبل المصارف بغض النظر عن التكاليف المرتبطة بها، اما الكفاءة فتعني مقدار مدخلاتها المستعملة الى مخرجاتها التي حققتها، فكلما كان قياس مخرجاتها أكبر بالنسبة الى مدخلاتها فالكفاءة تصبح اعلى [4]

وعليه فإن الاداء المالي يعبر عن كشوفات المالية لمصرف بمختلف انواعها وجوانبها المدينة والدائنة التي تظهر في الميزانية وكشف الارباح والخسائر وهو ما يوضح المركز المالي للمصرف، الامر الذي يساعد اصحاب المصالح من التعرف على مقدار تحقيق المصرف لأهدافه المرسومة والموضوعة، [8] ونتيجة لذلك فهو بطبيعة الحال سوف يعكس جميع نتائج عمليات المصرف المالية والتشغيلية لموارده وامكانياته وكيفية استغلالها في مدة معينة ومن ثم الوقوف على مدى نجاحه من عدمه. [9] كما يشار الاداء المالي بانه انعكاس لقدرة المصرف وقابليته في تحقيق أهدافه. وكذلك مجموعة وسائل لازمة وأوجه نشاط مختلفة وجهود مبذولة لقيام المصرف بدوره، وأنجاز وظائفه في ظل البيئة المصرفية الخارجية التي تحيط بها من أجل الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف المرجوة. [10]

تكمّن أهمية الاداء المالي في الرقابة الدقيقة على أنشطة الشركات، والتدقيق في سلوكها، وتقييم أوضاعها، وقياس مستويات أدائها وكفاءتها، وتوجيه الاداء نحو المسار المنشود من خلال تحديد العوائق، وتوضيح أصولها، والتوصية بالإجراءات التصحيحية للتعامل معها. تبسيط العمليات الشاملة [11]

حجم العينة (120) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة 90٪ من حجم العينة الكلي
توضحه قيم معامل (Cronbach Alpha) والتي قد تجاوزت
ومن اجل قياس مدى ارتباط ما بين اسئلة الاستبانة ناهيك عن
بيان درجة اتساقها سعت الباحثة الى استخدام معامل ألفا كرو
نباخ والذي تشير نتائجه في الجدول (1) الى التأكد من ان الاتساق
الاستجابية والتعاطف ادنى قيمة بواقع 0.88 .

الجدول (1) قيم (Cronbach Alpha) لمتغيرات مقياس الدراسة

| المتغيرات | معامل ألفا كرونباخ |
|---------------|--------------------|
| بعد T | 0.92 |
| بعد Ry | 0.91 |
| بعد Rs | 0.88 |
| بعد A | 0.89 |
| بعد E | 0.88 |
| الاداء المالي | 0.90 |

المصدر: أعداد الباحث اعتماداً من البرنامج SPSS

ثانياً: تحليل علاقة الارتباط و الاثر بين متغيرات الدراسة
تضمنت هذه الفقرة طبيعة العلاقة بين المتغيرين ابعاد جودة
الخدمة المصرفية كمتغير مستقل والاداء المالي المصرفي كمتغير
تابع ، ومن خلال معامل الارتباط (بيرسون Pearson) يمكن لنا ايضاح
مدى الارتباط بينهما فضلاً عن قوته وذلك اعتماداً على قيمة المعامل
فاذا قارب الى واحد ازدادت قوة ارتباطها والعكس صحيح ، فيما
توضح العلامة الجبرية لمعامل الارتباط

نوع الارتباط طردي ام عكسي فيما يكون الارتباط تام عندما تكون قيمة
المعامل (1) بغض النظر عن الاشارة فيما تشير قيمة الارتباط (0) إلى
عدم وجود ارتباط.
اختبار فرضية البحث الأولى والتي تنص على أنه: يوجد مستوى مرتفع
ودال إحصائياً عند حدود دلالة (0,05) في جودة الأداء المصرفي في
المصارف العراقية عينة البحث من وجهة نظر الزبائن . وللتعرف إلى
الدلالة الإحصائية لمجالات الدراسة ابعاد الجودة في الخدمات الخمس
تم تطبيق اختبار one sample T-test وكما موضح في الجدول (2)

جدول (2) اختبار one sample T-test لمتغيرات البحث

| ت | المتغيرات | متوسط احسابي | أنحراف معياري | T | المعنوية الاحصائية |
|---|---------------|--------------|---------------|------|--------------------|
| 1 | الملموسية T | 3.56 | 0.97 | 14.8 | 0.00 |
| 2 | الاعتمادية Ry | 3.67 | 1.05 | 16.8 | 0.00 |
| 3 | الاستجابة Rs | 3.49 | 0.98 | 12.8 | 0.00 |
| 4 | الضمان A | 3.73 | 1.03 | 18.1 | 0.00 |
| 5 | التعاطف E | 3.53 | 0.98 | 13.7 | 0.00 |

وفي اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تفترض وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ومستوى الأداء المالي المصرفي، بلغ معامل الارتباط بين هذه الأبعاد حوالي 0.898، وبمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة. مستوى أهمية محدد سلفاً من 0.05. وهذا يدل على وجود علاقة جوهرية بينهما. وبالتالي فقد تم تأكيد الفرضية الأولية الثانية في المصارف التي تم أخذ عينات منها، كما هو مبين في الجدول المرفق.

وكما موضح في جدول رقم (2)، تراوحت قيم T المحسوبة لمجالات الدراسة من 12.8 إلى 18.1، مما يدل على قيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.00. ويشير هذا إلى مستوى ثقة يبلغ 100٪، متجاوزاً مستوى الثقة المحدد مسبقاً وهو 95٪ في هذه الدراسة، لذا اعتماد الفرضية بديلة تؤكد توافر علاقة بين المتغيرين. ولتأكيد هذه العلاقة بشكل أكبر، يمكن إجراء مقارنة بين قيم T المحسوبة ونظيراتها المجدولة، مما يكشف أن جميع القيم المحسوبة تتجاوز معادلاتها المجدولة. وهذا يعزز الاستنتاج السابق ويؤكد الجودة العالية للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التي شملتها العينة.

الجدول (3) العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث

| المتغيرات | ابعاد جودة الخدمة المصرفية | الاداء المالي المصرفي |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| ابعاد جودة الخدمة المصرفية | 1 | 0.898 |
| الاداء المالي المصرفي | 0.898 | 1 |

دلالة 0.05. وبالتالي رفضت الفرضية الصفرية لصالح البديل مما يدل على ان هنالك علاقة معنوية بين بعد الموثوقية والأداء المالي. تشير قيمة R-squared البالغة 0.681 إلى أن بُعد الموثوقية يوضح 68٪ من التباين في الأداء المالي، بينما تعزى نسبة 32٪ المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وبالمثل، في اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، التي تفترض تأثير بعد الاستجابة على الأداء المالي المصرفي، كانت قيمة F المحسوبة 37.45، متعددة قيمة F الحرجة بمقدار 3.94 عند مستوى دلالة 0.05. وبالتالي تم رفض الفرضية الصفرية مما يدعم الفرضية البديلة بوجود علاقة معنوية بين بعد الاستجابة والأداء المالي. تشير قيمة R-squared البالغة 0.614 إلى أن بُعد الاستجابة يفسر 61٪ من التباين في الأداء المالي، في حين تعزى نسبة 39٪ المتبقية إلى عوامل أخرى غير محسوبة.

وبالانتقال إلى الفرضية الفرعية الرابعة والتي تدرس تأثير بعد الضمان على الأداء المالي المصرفي، بلغت قيمة F المحسوبة 58.14، متجاوزة قيمة F الحرجة البالغة 3.94 عند مستوى دلالة 0.05. لذا، رفضت الفرضية الصفرية لصالح البديل، مما يشير إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الضمان والأداء المالي. تشير قيمة R-

واستكمالاً لنتائج التحليل سيتم اختبار علاقات التأثير بين المتغيرات محل البحث فقد استخدمت الباحثة لتحقيق صحة الفرضيات الفرعية المتفرعة من الفرضية الرئيسية الثانية اختباري معامل الانحدار البسيط ومعامل الانحدار المتعدد وكما يلي .

وفي اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تفترض تأثير البعد الملموس على الأداء المالي المصرفي، بلغت قيمة F المحسوبة بين المتغيرين 60.77، متجاوزة قيمة F الجدولية البالغة 3.94 عند مستوى دلالة 0.05، مما أدى إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول البديل. تشير قيمة R-squared البالغة 0.743 إلى أن البعد الملموس يمثل 74٪ من التباين في متغير تابع هو (الأداء المالي)، بينما تسند نسبة 26٪ الباقية لعوامل ثانية غير مدرجة في النموذج أو تنشأ بشكل عشوائي. علاوة على ذلك، يشير معامل بيتا (β) الذي مقداره 0.718 بأن التغيير للوحدة الواحدة في بُعد الملموسة يؤدي إلى تغيير بنسبة 72٪ من المتغير التابع. وتشير قيمة التقاطع (α) البالغة 0.787 إلى أنه عندما يكون بُعد الملموسة صفراً، فإن الأداء المالي المصرفي يعادل قيمة α . وفي اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تشير إلى تأثير بعد الموثوقية على الأداء المالي المصرفي، بلغت قيمة F المحسوبة بين المتغيرين 45.21، متجاوزة قيمة F الحرجة البالغة 3.94 عند نسبة

4) هناك اختلاف واضح احصائيا ليس الا في مستويات التأثير لأبعاد QBS في تحسن مستوى BFP لمصارف العينة الا انها جميعها تؤثر وبشكل كبير في مستويات الاداء المالي.

ثانيا: التوصيات

1) ضرورة القيام بتطوير جوانب مادية ملموس من التوسع في تحديث الالجهزة والبرامج المصرفية وتطويرها باستمرار بالإضافة الى تجهيز أماكن الانتظار الملانمة للزبائن عند مراجعة المصاريف لإنجاز أعمالهم فضلا عن الاهتمام بضرورة الاستجابة السريعة وتلبية متطلبات الزبائن من خلال رفع مستوى جودة في تقديم الخدمات المصرفية وتوفير الإرشادات المناسبة للعملاء فضلا عن توفير الملاك المصرفية المقدمة للخدمات المصرفية ذات الاتصال المباشر بالزبائن

2) ضرورة التميز والأخذ بنظر الحسبان الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية عند صياغة وتنفيذ أي استراتيجية من شأنها أن تزيد وتنوع من الخدمات المصرفية المقدمة

3) الارتقاء والتوسع في البرامج التدريبية لموظفي المصارف لا سيما ذو الاتصال المباشر بالزبائن بهدف تحسين صلة الاتصال ما بين الزبائن والموظفين من أجل تقديم خدمة مصرفية بأبها وأفضل صورة

4) ضرورة الاهتمام والاستعانة بالطرق والأساليب التسويقية الحديثة للتعامل مع الزبائن والتي ينبغي أن تأخذ آرائهم كما أحرور أساسي لتطوير الخدمات المصرفية المقدمة.

squared البالغة 0.712 وأن بُعد الضمان يفسر 71% من التباين في الأداء المالي، بينما النسبة 29% المتبقية إلى عناصر أخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار في النموذج.

وأخيراً، في اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، والتي تستكشف تأثير بُعد التعاطف على الأداء المالي المصرفي، بلغ مقدار F المحسوبة 48.14، متعددة قيمة F لدرجة والتي تبلغ 3.94 عند نسبة دلالة 0.05. ولذا رفضت الفرضية الصفرية، مما يدعم الفرضية البديلة بان هناك علاقة معنوية بين بعد التعاطف والأداء المالي. تشير قيمة R-squared البالغة 0.656 إلى أن بُعد التعاطف يفسر 65% من الأختلاف في الأداء المالي، في حين تعزى نسبة 35% المتبقية إلى عوامل أخرى غير محسوبة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

1) كانت مصارف عينة البحث تتمتع بمستوى مرتفع من الجودة في الخدمات التي تقدمها لعملائها ها خلال مدة البحث وبالتالي تقبل فرضية البحث الرئيسية الاولى.

2) هناك علاقة ارتباط وثيقة جدا بين QS وبمختلف ابعادها ومستوى الاداء المالي للمصارف عينة البحث مما يعني صحة الفرضية الرئيسية الثانية.

3) لقد كان هناك تباين في مستويات الارتباط لأبعاد QBS في تحسن مستوى BFP لمصارف العينة بعد تأثيرها على مؤشري العائد على الموجودات وحقوق الملكية، حيث كان الارتباط الاكبر لبعد الملموسية فيما كان الارتباط الادنى من نصيب البعد الاستجابة.

المصادر

- [1] عيمة فرحي و مفيدة بن عثمان تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية المجلد : 09، العدد : 2 ، 2022
- [2] لهام عطاوي واخرون ، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف: دراسة ميدانية في المصارف الأردنية (منطقة إربد) مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد الثاني والثلاثون (2) 2014
- [3] Jasneet Kamboj et al SERVICE QUALITY IN BANKS: AN ANALYSIS, International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) , Volume 10, Issue 9 September 2022 Business Review , January- February .
- [4] الملكاوي ، ابراهيم الخلوف ، (2008) ، ادارة الاداء باستخدام بطاقة الاداء المتوازن ، a. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الاردن.

- [5] برنارد مار، (2009) الإدارة الاستراتيجية لمستويات الأداء، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية / ط1.
- [6] Ferreira A, Otley D (2009) The design and use of performance management systems: an extended framework for analysis. *Manage Account Res* 20
- [7] Daft, R.L, (2001), "Management", 6th ed, Thomson south – western, USA
- [8] لعابدي، زيدون فريق عبد، (2014) استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين قياس الأداء للمصارف العراقية بحث تطبيقي في مصرف الرافدين، مقدم لنيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
- [9] Miller , Kent And Bromiley , Philip ,(1990) "Strategic Risk And Corporate Performance" , Analysis of Alternative Risk Measures" , Academy of Management Journal , Vol . 33 , No . 1 Eccles , Robert G. ,(1991)" The Performance Measurement Manifesto " , Harvard
- [10] الربيعي، حاكم محسن، وراضي، حمد عبد الحسين، (2011) حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [11] Aellen. David E. Parwade. Jerrut, 2004, "Effects of Bank Funds Management Activities on the Disinter mediation of Bank Deposits, *Journal of Business Finance & Accounting*, Vol. 31, N.7