

تنظيم موقع العمل في ولاء الزبون: دراسة تحليلية لعينة من المصارف الاهلية العراقية

أ.د. كاظم احمد جواد (*)

م.م. سارة فاضل حميد (**)

البحث المصارف العراقية الأهلية وحددت مشكلة الدراسة بصعوبة تطبيق تقنية تنظيم موقع العمل من قبل الإدارة العليا. وللدراسة مجموعة من الأهداف منها تشخيص مستويات ولاء الزبون وتحديد مدى تطبيق تنظيم موقع العمل اما أهميتها فكانت في اشعار الموظفين بأهمية دورهم في إدارة العملية في المنظمة وقد تم الحصول على المعلومات الميدانية اللازمة بواسطة استمارة الاستبانة حيث تم توزيعها على عينة مكونة من (٦٠) موظف يمثلون مجتمع الدراسة ، وقد استخدم الباحث طريقة ليكرت المقياس الخماسي لقياس إجابات عينة الاستبانة وتم اجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لغرض التوصل الى النتائج والدلالات المطلوبة، وقد اثبتت التحليلات الإحصائية صحة فرضيات الدراسة وتوصل إلى جملة من التوصيات والنتائج.

المقدمة

بناءً على ما تقدم جاءت البحث للتناول تنظيم موقع العمل كمتغير مستقل وتأثيره في ولاء الزبون كمتغير تابع، حيث يتكون البحث

الملخص

يهدف البحث الى التعرف دور تنظيم موقع العمل في تعزيز ربحية المصارف وتحقيق ولاء الزبون ان الأثر الواضح لعملية تنظيم موقع العمل في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الاقتصادية في كل من الترتيب والتنظيم والفرز والابداع كعوامل رئيسية حاسمة في نجاح المنظمات. ان أهمية البحث تتمثل في بيان اثر تطبيق تنظيم موقع العمل للخدمات المقدمة وبين ولاء الزبون وأثر ذلك في تحقيق الأداء التميز في المصارف المبحوث فيها عن طريق استعمال أدوات تنظيم موقع العمل في سبيل توفير رؤية واضحة لهيكل هذه التكاليف واستعمالها الامثل مما يوفر المعلومات وافية تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات الملائمة لتحسين الجودة وتنظيم وترتيب كما انه محاولة لجذب انتباه المصارف العراقية الأهلية التجارية وضرورة أن تكون المنظمة المبحوث فيها صورة متكاملة عن هيكلها وتكاليفها ،لقد سعى الباحث من خلال هذا البحث لدراسة أثر تنظيم موقع العمل ، وتم اختيار مجتمع

(*) الجامعة المستنصرية/ كلية الادارة والاقتصاد khdiya_j_m79@uomustansiriyah.edu

(**) الجامعة المستنصرية/ كلية الادارة والاقتصاد Sarahmyd85@uomustansiriyah.edu.iq

من ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول منها تنظيم موقع العمل كمتغير مستقل والمبحث الثاني ولاء الزبون كمتغير تابع بأبعاده بينما يتطرق المبحث الثالث الى الجانب العملي للمبحث.

المبحث الأول

منهجية البحث

أن طبيعة البحث ألزمت الباحثة استعمال أسلوب معين ومنهج خاص بالتحليل ، لذا تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في انجازها إذ يعد هذا المنهج أكثر ملاءمة لمتغيراتها، وكون الباحثة اعتمدت المنهج (الوصفي) فأنها قامت بمراجعة نظرية فكرية لما كتب عن المتغيرات التي تناولتها في الدراسة الحالية فضلا عن جميع البيانات والمعلومات حول آراء وتوجهات الافراد وافكارهم، سواء أكانت بطريقة شفوية ام مسحاً مكتوباً (الاستبانة)، كما انه ملائم للدراسات التي هدفها الوصول الى العلاقة بين متغيراتها وتأثيراتها، أما المنهج (التحليلي) فقد أعتمد في تحليل نتائج المعالجات الاحصائية لمتغيرات الدراسة ثم وضع الاستنتاجات وعلى أساسها تبني التوصيات.

مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث حول معرفة مستويات تطبيق تنظيم موقع العمل في المصارف

يمكن اظهار مشكلة الدراسة من خلال اثاره عدد من التساؤلات وكما يأتي

أ-هل تمتلك المصارف المبحوث فيها الوعي المجتمعي والمصرفي بأهمية تنظيم موقع العمل لتعزيز ولاء الزبائن.

ب-ما هو الدور الذي يلعبه تقنية تنظيم موقع العمل لانسيابية الخدمة وتعزيز ولاء الزبائن في المصارف المبحوث فيها.

ت-ما سبب الضعف الواضح في اعتماد تنظيم موقع العمل كأحد ركائز الأساسية لاستقطاب الزبون وتحقيق ولاءه.

ث-هل هنالك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة تنظيم موقع العمل وولاء الزبون في المصارف المبحوث فيها.

ج-هل هنالك تأثير معنوي بين تنظيم موقع العمل في تحقيق ولاء الزبون في المصارف المبحوث فيها.

أهمية البحث

نظرا لحاجة المصارف المبحوث فيها إلى إعادة هيكليّة انسيابية العمل بما يلائم المتغيرات العالمية الجديدة في عالم المصارف لرفع الحلقات الزائدة للابتعاد عن الروتين برزت أهمية تنظيم موقع العمل كأحد المعالجات الانية والمستقبلية لاستقطاب الزبون ورسم صورة ذهنية جديدة للولاء وتحديد الفوائد منها لإحداث نقلة نوعية في التعاملات المصرفية بكفاءة وفاعلية والذي يحدد أهمية الدراسة وفقا للنقاط الآتية:

أ-تضمن في أهمية متغيراتها المبحوث فيها وتأثيرها في أداء المنظمة الخدمية وقدرتها على المنافسة.

ب-تضمن في عرض متغير تنظيم موقع العمل بإطار نظري وتطبيقي باستعمال الإدارة والاساليب الحديثة في العمل

ت-بيان أهمية والنتائج التي يمكن التوصل إليها عند تطبيق التقنيات الحديثة في تنظيم موقع العمل لتحقيق الاستثمار الأمثل لموارد المنظمات الاقتصادية وبالتالي تحقيق ولاء الزبون.

اهداف البحث

السعي لإيجاد الحلول المناسبة للتساؤلات المطروحة ويمكن توضيح هذه الأهداف على النحو التالي:

أ-بناء الوعي المجتمعية المصرفي لأهمية تعزيز ولاء الزبون باعتماد معايير تنظيم موقع العمل .

ب-تسعى الدراسة الى محاولة تحليل استكشاف العلاقة بين تنظيم موقع العمل ودورها في تعزيز ولاء الزبون ضمن الأصول العلمية

ت-بيان الدور الذي تلعبه تنظيم موقع العمل في تعزيز ولاء الزبون.

ث-تحديد اسباب الضعف الواضح في إدارة المصارف المبحوث فيها واعتماد تنظيم موقع العمل.

ج-قياس واختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة تنظيم موقع العمل وولاء الزبون.

ح-قياس واختبار تأثير تنظيم موقع العمل في تحقيق ولاء الزبون في المنظمات المبحوث فيها.

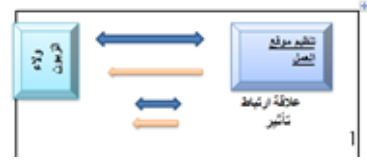
خ-اقتراح بعض التوصيات التي تساهم في تحسين وتعزيز ربحية المصارف العراقية الأهلية من خلال منهج تنظيم موقع العمل

مجتمع وعينة البحث

تم اختيار مجتمع الدراسة حسب دراسة ومعلومات وزيارات ميدانية أجراها الباحث لعدد من المصارف الأهلية التجارية في بغداد المتمثلة في خمس مصارف أهلية تجارية عراقية وهي كالتالي:

(مصرف الاتحاد، مصرف النور، مصرف اشور، مصرف الخليج التجاري، مصرف إيلاف (تم اختيار عينة الدراسة حسب دراسة ومعلومات وزيارات ميدانية أجرتها الباحثة لعدد من المصارف الأهلية التجارية في بغداد، وفي ضوء ذلك تم توزيع عدد الاستبانات والبالغ (٦٠) استبانة لعينة قصدية شملت القيادات الادارية في المصارف وتم تقسيمها لكل مصرف (١٢) استبانة، وتضمن مجتمع الدراسة من (٥) مصارف أهلية.

٥. المخطط الفرضي للبحث



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بفرضيتين رئيسيتين وهما كالآتي:

أ-الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون.

ب-الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو بين تنظيم موقع العمل في ولاء الزبون.

حدود الدراسة

أ-الحدود الزمنية:- امتدت مدة الدراسة من (٢٠٢١-٩-١) ولغاية (٢٠٢٢-٨-١) تخللتها فترة معاشية ميدانية طويلة مدة الدراسة ، اذ كانت هذه المدة كافية لعملية توزيع الاستبانة وجمعها بهدف حصر المعلومات واجراء العديد من المقابلات الشخصية مع الادارات العليا وعلى كافة المستويات لغرض جمع المعلومات الدقيقة واللازمة عن واقع متغيرات الدراسة.

ب-الحدود المكانية:- تم اختيار عينة من المصارف الاهلية التجارية في العاصمة بغداد لغرض اجراء الجانب الميداني للدراسة، وذلك للأسباب الاتية:

١.تعد المنظمات المصرفية أنموذج مناسباً لأجراء دراسة تختص بها المنظمات التي تقدم الخدمات المالية.

٢.تتعامل المنظمات المصرفية مع قاعدة كبيرة من المواطنين كزبائن داخل جمهورية العراق وخصوصاً مع القرارات المالية بما يخص مشروع توطین رواتب موظفي القطاع العام.

٣.لدى المنظمات المصرفية تكيف جيد مع التغييرات الراهنة في بيئة الاعمال.

٤.وجود مرونة لدى الادارات العليا في القطاع المصرفي الخاص اوسع من القطاع المصرفي الحكومي وذلك بسبب ما يتبعه من اجراءات وسياسات روتينية.

ت- الحدود البشرية:

تم تحديد العينة الذين توجه أسئلة الاستبانة إليهم حسب درجة التعلق بالمسؤولية وهم كالآتي

•رؤساء مجالس الادارات.

•المدراء المفوضين

اساليب جمع وتحليل البيانات:

اعتمدت الدراسة على وسائل عديدة لجمع البيانات والمعلومات يمكن تلخيصها على النحو الآتي:-

أ-الجانب النظري:-

اعتمدت الباحثة في،اثراء الجانب النظري على العديد من المصادر العربية والاجنبية من

الخماسي كما هو موضح في الجدول (١) ادناه والذي يعد أكثر الأساليب استعمالاً في العلوم الإدارية ويعتبر مقياساً يتسم بالمرونة في اختيار مدى الاتفاق مع الفقرات او عدمها على مستوى جميع محاور الاستبانة وهي (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) والتي وزعت الاوزان التالية (١,٢,٣,٤,٥) على التوالي.

جدول (١) مقياس (Likert) الخماسي

١	٢	٣	٤	٥
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة

(١) هيكل الاستبانة والمصادر المعتمدة في القياس

المتغير	البيان	الوزن	المصدر
الرضا	أرى أن العمل في هذا القطاع جيد	١	الدراسة
الرضا	أرى أن العمل في هذا القطاع جيد	١	الدراسة
الرضا	أرى أن العمل في هذا القطاع جيد	١	الدراسة
الرضا	أرى أن العمل في هذا القطاع جيد	١	الدراسة
الرضا	أرى أن العمل في هذا القطاع جيد	١	الدراسة

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على استبانة الاستبانة

أساليب تحليل البيانات

اعتمدت الباحثة على مجموعة من المقاييس والاساليب والاختبارات الاحصائية في عملية تفسير النتائج واختبار فرضيات الدراسة بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS الإصدار الخامس والعشرين وبرنامج EXCEL ٢٠١٦ وعلى النحو الآتي:

الجدول التكرارية (Frequency)

(Table): هي طريقة احصائية تهتم بجمع البيانات على وفق تصنيف كمي بفئات وتكرارات في جداول حسب ما تقتضيه طبيعة البيانات.

النسبة المئوية (percentage): مقياس

يستعمل في تشخيص نسبة الاجابات حول

حيث الكتب والدوريات والبحوث والمقالات فضلاً عن الرسائل والأطاريح وكذلك الأفادة وبشكل مكثف من الشبكة الدولية للإنترنت، التي وفرت جانباً كبيراً من أحدث المقالات والبحوث العلمية مما أثرت الباحثة في بناء اساسيات الدراسة .

ب- الجانب العملي :-

١. الاعتماد على الكشوفات الرسمية للمصارف ووضعها المالي وتقارير الارباح وحركة الزبائن ومدى حجم تعاملهم مع المصارف.

٢. الملاحظة الشخصية التي اعتمدها الباحث داخل المنظمات المصرفية وبشكل مباشر والاطلاع على العمل الجاري والخدمة المقدمة للزبون

٣. الاستبانة :- تمثل وسيلة قياس ادراكية للحصول على البيانات والمعلومات وتم مراعاة الوضوح والدقة والتجانس في صياغة فقراتها لتمكن العينة بالحصول على القدر الأكبر من ادراك متغيرات الدراسة والهدف منها، فضلاً عن الشرح والتفسير المباشر من قبل الباحثة مع كل افراد عينة الدراسة لشرح المفردات التي تتطلب الوضوح حيث تضمنت الاستبانة متغيرين فقد تناولت فقرات الخدمة الرشيدة موزع على اربعة متغيرات فرعية وموزعة على الاتي (خارطة مجرى التدفق- التحسين المستمر- تنظيم موقع العمل- الخدمة في الوقت المحدد) وتناولت أيضاً فقرات ولاء الزبون (٤) والموزع أيضاً على التوالي (الولاء السلوكي- الولاء المعرفي- الولاء الموقفي- الموثوقية) ، وقد تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert)-

فقرات الاستبانة وتحسب من قسمة الجزء على الكل مضروبة بالمئة.

الوسط الحسابي الموزون (Weighted)

(Mean): هو أحد أهم مقاييس النزعة المركزية التي تهتم بتعيين قيمة معينة تتمركز حولها معظم البيانات المجموعة أو الظاهرة لتعبر بذلك هذه القيمة المتوسطة عن جميع البيانات التي تمثل، مجموعة البيانات إذ يعطي الوسط الحسابي مدلول أولي لطبيعة البيانات يقودنا إلى تشخيص مستوى اجابات افراد العينة على فقرات الاستبانة بأبعادها المستقلة والتابعة ومتغيراتها المستقلة والتابعة ويستعمل الوسط الحسابي الموزون عندما تكون بعض المفردات أكثر أهمية من غيرها إذ يأخذ الوسط الحسابي الموزون بنظر الاعتبار أهمية كل مشاهدة من مشاهدات العينة بما يجعل الوسط الحسابي الموزون أكثر دقة من الوسط الاعتيادي ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$(\bar{Y} = (\sum_{i=1}^n y_i f_i)$$

الأهمية النسبية (شدة الاجابة) (The

relative importance): هي أحد المقياس، الاحصائية التي تشخص الوزن النسبي للوسط الحسابي، الموزون ويحسب من المعادلة الآتية: (الأهمية النسبية = الوسط الحسابي الموزون * ١٠٠ / ٥٠) الوسط الحسابي الموزون * ١٠٠ / ٥٠).

الانحراف المعياري (Standard

(deviation): هو أحد أفضل مقاييس التشتت المطلق يهتم بقياس مدى التبعثر الإحصائي للبيانات ولاسيما انه يؤثر الجذر التربيعي

لمتوسط مجموع مربعات انحرافات قيم المتغير العشوائي عن الوسط الحسابي لها ويعرف الانحراف المعياري بانه يؤثر مدى تناغم أو تجانس اجابات افراد العينة وقربها من وسطها الحسابي ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$S = \sqrt{\frac{(\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{Y})^2)}{(n-1)}} = \sqrt{\frac{(\sum_{i=1}^n y_i^2 - n\bar{Y}^2)}{(n-1)}} \quad (\text{الانحراف المعياري})$$

(Z-TEST): هو اختبار احصائي،

يختص ببيان معنوية علاقة الارتباط بين متغيرين قد يكون احدهما مستقل، والاخر تابع عندما (حجم العينة ≥ 30) بعبارة اخرى يستعمل (Z-TEST) لاختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$Z = \frac{r \sqrt{n-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

حيث ان r: معامل الارتباط البسيط

بين متغيرين، n: حجم العينة المدروسة.

(F-TEST): هو أحد اهم الاختبارات

الاحصائية التي تختص بتوثيق معنوية تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع فإذا كانت قيمة الاحتمالية (p-value) المناظرة لقيمة F المحتسبة مساوية أو أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة (٠,٠٥) وفي ذات الوقت قيمة F الجدولية أقل من قيمة F المحتسبة يتأكد وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل (تنظيم موقع العمل) في المتغير التابع (ولاء الزبون) اي قبول فرضية التأثير والعكس صحيح ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

ارتباط ضعيف عندما $r > 0,3$.

ارتباط متوسط عندما $r > 0,3$.

ارتباط قوي عندما $r > 0,5$.

ارتباط تام عندما $r = 1$.

تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analyses):

اسلوب احصائي يهتم بصياغة معادلة رياضية تعبر عن العلاقة بين متغيرين احدهما مستقل (تنظيم موقع العمل) والآخر تابع (ولاء الزبون) ويستفيد منه في تقدير قيم سابقة للمتغير التابع بواسطة المتغير المستقل، ولتنبؤ بقيم مستقبلية للمتغير التابع إذا ان الانحدار الخطي البسيط يشخص انحدار المتغير التابع (المعتمد أو المستجيب) (Y) على متغير مستقل (توضيحي أو تفسيري) (X) والذي يستعمل في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع الذي يؤثر فيه المتغير المستقل (عبد المنعم: ٢٠٠٥، ٨)، والمعادلة الخطية في الانحدار الخطي البسيط هي

$$(Y_i = a + b X_i) \text{ حيث ان:}$$

Y : المتغير التابع، X : المتغير المستقل، a : قيمة ثابتة Constant أو Intercept
B = معامل الانحدار : ميل الانحدار،
للمتغير التابع على المتغير المستقل.

و. معامل الانحدار (بيتا) : هو ميل خط الانحدار والذي، يشير إلى مقدار التغير الذي

$$f = \frac{(\sum (y_i - \bar{y})^2)}{n-2}$$

حيث ان y_i : القيمة الحقيقية للمتغير التابع،
 $\hat{y}_i$: القيمة التقديرية للمتغير التابع،

$\bar{Y}$: الوسط الحسابي لقيم المتغير التابع، n :
حجم العينة المدروسة.

معامل التحديد (Coefficient Of Determination) R^2 : يستفاد منه لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل (تنظيم موقع العمل) للمتغير التابع (ولاء الزبون) (نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع) ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$R^2 = \frac{(\sum (\hat{y}_i - \bar{y})^2)}{(\sum (y_i - \bar{y})^2)}$$

*100

القيمة الحقيقية للمتغير : y_i حيث ان
القيمة التقديرية للمتغير التابع : $\hat{y}_i$ ، التابع
 $\bar{Y}$: الوسط الحسابي لقيم المتغير التابع.

معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Correlation coefficient Spearman):
يستفيد منه في بيان اتجاه وقوة وطبيعة الارتباط بين متغيرين في حال كانت البيانات وصفية فقيمتها السالبة تؤكد ان الارتباط عكسية أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة فإن ارتباط طردي ويُعبر عنه بالمعادلة HGHJDM:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

وستقوم الباحثة بتفسير الارتباط بين المتغيرات على النحو الآتي:

يطرأ في قيمة المتغير التابع في حال حصول تغير في قيمة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة

تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Multiple Linear Regression)

(Analyses): أسلوب احصائي متخصص، بصياغة معادلة رياضية تعبر عن العلاقة بين متغير تابع (Y) وبين متغيرين أو، عدة متغيرات مستقلة ($X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_N$) وتستعمل لتقدير قيم سابقة للمتغير التابع بوساطة عدة متغيرات مستقلة ولتنبؤ بقيم مستقبلية لمتغير التابع بوساطة المتغيرات المستقلة والمعادلة الخطية للانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات هي

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + (b_3X_3 + \dots + b_nX_n)$$

البرنامج الاحصائي (Statistical)

(Package for the Social Sciences)

واختصاره SPSS: يستعمل في تنفيذ اغلب التحليلات الاحصائية بجميع اشكالها ومنها الاحصاء الوصفي والكمي واختبر الفرضيات وتحليل التباين، والارتباط والانحدار لمساعد الباحثة في اتخاذ القرارات الصائبة.

تاسعا : الصدق والثبات للاستبانة:

اختبارات الصدق والثبات للاستبانة:

معامل الفا كرو نباخ:- هو رقم او مقياس واحد يقيس درجة ثبات وصدق اسئلة الاستبيان يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد فاذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة

المعامل تكون مساوية الى الصفر وعلى العكس اذا كان هناك ثبات تام في البيانات فان قيمة المعامل تساوي الى الواحد الصحيح وتعتبر قيمة الفا كرو نباخ تساوي (٦٠٪) مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة وكلما زادت قيمة معامل الفا كرو نباخ زادت درجة الثبات والصدق من اسئلة الاستبيان

اختبار الصدق الظاهري للاستبانة : يُشير

هذا الاختبار الى قدرة استمارة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة التي صُممت الاستبانة لقياسها، اذ تم مراعاة الشمولية في استيعابها لمتغيرات الدراسة وتجنب الازدواجية فيها، ولغرض التحقيق من الصدق الظاهري للاستبانة، فقد تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في علوم إدارة الاعمال (وكما مرفق في الملحق رقم (١) لاستطلاع آرائهم حول صدق الاداة من حيث صحة فقراتها وملائمتها لفرضيات الدراسة وأهدافها وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، بما يضمن وضوح فقراتها ودقتها من الناحية العلمية فقد حازت الاستبانة على اتفاق غالبية المحكمين وبنسبة تجاوزت (٨٥٪) وقد تم أخذ ملاحظات المحكمين بشأن تصحيح بعض العبارات واستبدالها وصياغة بعضها بطريقة أكثر ملائمة لتكون الاداة الأكثر شمولية في تمثيل متغيرات الدراسة.

اختبار صدق وثبات الاستبانة: يبين صدق

المحتوى مدى صلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة الى المجال الذي صممت من أجله، ويمكن التحقق من صدق المحتوى من خلال معامل الثبات باستخدام المعادلة الاتية (الصدق)

= الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، ويقصد بالثبات ان المقياس لو طبق على مجموعة الأفراد نفسها بعد مدة من الزمن فسيعطي النتائج ذاتها، ولتحقيق ذلك استخدم معامل (Cronbach Alpha) لتحديد معامل الثبات، وكانت قيمة معامل الثبات (٩٧٪) وهو أعلى بكثير من الحد الأدنى المقبول والبالغ (٧٠٪)، وهذا يعني أن استبانة الدراسة بمقاييسها المختلفة ذات ثبات عالٍ ويمكن اعتمادها في أوقات مختلفة للأفراد انفسهم وتعطي النتائج ذاتها، ولما كانت قيمة معامل الثبات الذي استخرج بطريقة (Cronbach Alpha) = (٩٧٪) فإن صدق الاستبانة = (٩٨٪) وهي نسبة ممتازة ومعامل مطمئن يؤكد صدق المقياس.

- تعرف السينات الخمسة:- هي الأسلوب الإداري الذي يهدف إلى تحسين موقع العمل وتوفير الجهد والوقت المبذول من أجل تقليل التكاليف وزيادة معدل الخدمات المقدمة من خلال مشاركة ومساهمة جميع العاملين في المنظمة التي يتم فيها استخدام هذا المنهجية الإدارية هذه الممارسات مفيدة ليس فقط في تحسين بيئتهم المادية ولكن أيضًا في عمليات تفكيرهم. (١)

ردیف	نام	تاریخ تولد	تاریخ فوت	محل تولد	محل فوت
۱	علی اکبر	۱۳۰۰	۱۳۰۰	تهران	تهران

جدول (٣) نتائج اختبار الصدق الظاهري
لأداة القياس الاستبانة

الجانب النظري

أولاً: مفهوم تنظيم موقع العمل

يصف مفهوم S5 كيفية تنظيم مساحة عمل لتحقيق الكفاءة والفعالية وتقليل الضياعات من خلال تحديد العناصر المستخدمة وتخزينها، والحفاظ على المنطقة والمواد، والحفاظ على النظام الجديد («النظافة تبدأ في المنزل»!). يهدف الى الاحتفاظ بما يحتاج إليه فقط في موقع

أ-التنظيم (Seri) الاحتفاظ بالأشياء
الضرورية فقط في مكان العمل ثم القضاء
على الفوضى اي فصل العناصر المطلوبة عن
الزائدة عن الحاجة والاحتفاظ بما نحتاج إليه.

ب-قم بالترتيب (seiton) ترتيب العناصر بحيث تعزز سير العمل بكفاءة اي جميع الأجزاء لها مكان واحد فقط، يسهل عملية البحث عن الأشياء التي نحتاج إليها وكيف نستطيع إعادةتها إلى مكانها المخصص، هذا الترتيب يوفر عليه

وقت والجهد استرجاع الأشياء ويقلل من هدر الوقت.

الالتزام والقوة الدافعة، مما يتيح ممارسة جيدة للتنظيم والنظافة والتوحيد القياسي في المنظمة.

تري الباحثة أن الفكرة وراء (5S) هو مكان العمل تقوم على مبدأ إزالة الضياعات والهدر من خلال تنظيم مكان العمل وان الترتيب والتنظيف والانضباط والتوحيد أنها ذات أهمية بالغة في المؤسسة الرشيدة يتم تطبيقها لضمان انسيابية والتدفق في العمل.

ت-تنظيف (Seiko) هي مختصر للكلمة اليابانية الذي يؤدي إلى تصفية العقل وشعور بالانتعاش فإن التنظيف هو مسؤولية الجميع تنظيف مكان العمل وجعله خاليا من النفايات اي الحفاظ على نظافة مكان العمل. كل شخص في المنظمة مسؤول عن هذا. وتساعد هذا الخطوة إزالة الأسباب الكامنة وراء الحوادث وهي تشير إلى التنظيف كل شيء.

العدد	الوصف	الهدف
1	Do (فعل)	هو التخلص من جميع العناصر التي لا نحتاجها في مكان العمل. وذلك بجمعها ووضعها في مكان آخر خارج مكان العمل. ان هذا النوع من العمل يتطلب تعاون جميع العاملين في المؤسسة في عدم إلقاء النفايات في أماكن العمل. بل يجب التخلص منها بطريقة سليمة.
2	Sei (تنظيف)	هو التأكد من أن كل شيء نظيف. إلى تحسين مظهر العمل وتقليل الهدر. وذلك من خلال التخلص من كل ما لا نحتاجه في مكان العمل. من أجل توفير النظافة وزيادة معدل الإنتاجية. جميع العاملين في المؤسسة يجب أن يكونوا على علم بهذه العملية. وإزالة كل ما لا نحتاجه في مكان العمل. وذلك من خلال التخلص من كل ما لا نحتاجه في مكان العمل. وذلك من خلال التخلص من كل ما لا نحتاجه في مكان العمل.

ثانيا: ولاء الزبون

ان ارتباط مصطلح الولاء قديما بالعالم الشهير Frederick Richard ويبدو أكثر أهمية في اقتصاد اليوم اذ انه المفتاح الأساس لنجاح البرنامج التسويقي للمنظمة التي تركز للحصول على الزبون ومن ثم الاحتفاظ به اذ أن التفوق في واحدة منها لا يعني التغلب على النقص في الأخرى فإن الاحتفاظ بالزبون بنسبة (٥٠٪) يمكن أن يزيد من الأرباح بنسبة (٢٥٪ - ٩٥٪) لذا يجب على المنظمات استطلاع آراء الزبائن فيما يتعلق بالبرنامج التسويقي^(٤)، أن تحقيق ولاء الزبون يتطلب تقوية القدرات المضمورة ودراسة مجالات جديدة للتنافس

ث-التنميط او توحيد (seiketsu) معايير أخرى لمكان عمل منظم باستمرار فالتوحيد والتنميط هو إزالة الاختلافات او التغيرات من العمليات بواسطة تطوير إجراءات تشغيل معيارية أو قياسية والنمطية تجعل الشاذ أو الغير طبيعي ممكن رؤية بسهولة، اي أداء المهمة بنفس الطريقة ويناقش العاملين ويتخذون القرار بشأن معايير المحافظة على مكان العمل.

ج-الانضباط (shisuke) زرع روح الانضباط لإتمام الممارسات الأربعة المشار إليها عن طريق التمسك بتلك القواعد داخل المنظمة وهذه من جانب يتطلب مشاركة جميع الافراد العاملين في تطوير ووضع تلك القواعد والاعتراف بجهودكم وتحفيزهم، وتعد هذا الخطوة من أصعب الخطوات في التطبيق بسبب الطبيعة البشرية في مقاومة التغيير، لا يعتمد نجاح ممارسات مفهوم 5S على الإدارة فحسب، بل يعتمد أيضاً على الأشخاص الذين يشكلون جزءاً من عملية الجودة بأكملها إنه

تحتاج إلى تحسين ظروف العمل وقواعد وموصفات معيارية لزيادة جودة وصول المعلومات فضلا عن توفير أدوات السلامة المهنية، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٩٨) ليشير إلى تشتت متوسط نسبيا في الإجابات وأهمية نسبية بلغت (٨١,٤١ ٪) بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على أهمية فقرات تنظيم موقع العمل S5.

اما على مستوى الفقرات فقد حصلت الفقرة على أعلى وسط حسابي بلغ (٤,١٣) (تحتفظ بالمستلزمات الضرورية للعمل فقط) والتي تقع ضمن فئة (٣,٤ إلى أقل من ٤,٢) ضمن مصفوفة قوة الاستجابة باتجاه الإجابات نحو الاتفاق وبمستوى مرتفع. لتدل على امكانية المؤسسة الاحتفاظ بالمستلزمات الضرورية للعمل والتي تساهم في احداث نقلة نوعية في تعزيز الخدمة الرشيدة. وبانحراف معياري (٠,٦٧٦)، وأهمية نسبية شكلت (٨٢,٦ ٪) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على اهمية الفقرة، اما الفقرة فقد حصلت على أدنى وسط حسابي بلغ (٤,٠٢) (تتبنى استخدام قواعد معيارية لتنظيم موقع العمل والتي تقع ضمن الفئة (٣,٤ إلى أقل من ٤,٢) في مصفوفة قوة الاستجابة لتؤكد اتجاه الإجابات نحو الاتفاق وبمستوى مرتفع لتدل على اعتماد المؤسسات المصرفية التي تحقق الانسيابية العالية والأداء المتميز. كان الانحراف المعياري قد سجل (١,٠٩٧) وأهمية نسبية شكلت (٨٠,٤ ٪)

جدول (٦) مستوى استجابات عينة الدراسة على فقرات تنظيم مواقع العمل

مستوى الاستجابة	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
مرتفع	٨٩,٦	٠,٧٨٧	٤,٠٨	تختار المكان الذي يناسب طبيعة العمل
مرتفع	٨٩,٦	٠,٧٧٦	٤,١٣	تحتفظ بالمستلزمات الضرورية للعمل فقط
مرتفع	٨٩	٠,٨٣٨	٤,٠٥	توفر أدوات السلامة المهنية في مواقع العمل
مرتفع	٨٠,٤	١,٠٩٧	٤,٠٢	تتبنى استخدام قواعد معيارية لتنظيم مواقع العمل
مرتفع	٨٩,٤	١,٠٦٨	٤,٠٧	تنظيم مواقع العمل لضمان جوده جزء من ثقافة المصرف
مرتفع	٨٩	٠,٨٧٧	٤,٠٦	تقوم بتحسين ظروف العمل لتحسين قيراس الوصول للمعلومات الموثقة
مرتفع	٨٠,٦	٠,٩٠٦	٤,٠٣	تعمل على منهجية واضحة ومعدة لغرض تنظيم وترتيب مكان العمل وأجهزته للمحافظة على النسيابية لتقديم الخدمة

المصدر :- من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرمجة الإحصائية

ثانيا :- اختبار فرضيات البحث:

١. اختبار فرضيات الارتباط بين تنظيم موقع العمل بولاء الزبون

تستفيد الباحثة من اختبار (Z - TEST) لبيان صحة فرضيات الارتباط بين التحسين المستمر وولاء الزبون إذ ستقبل فرضية الارتباط إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) (المناظر لقيمة Z المحتسبة أقل أو تساوي مستوى المعنوي المستخدم في الدراسة والبالغ (٠,٠٥) كما ان قيمة Z المحتسبة ستكون أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (١,٩٦) بما يؤكد صحة فرضية الارتباط بنسبة ثقة (٩٥ ٪)، وبالعكس ذلك ستكون نتيجة الاختبار عدم صحة الفرضية. أما لمعرفة قوة واتجاه الارتباط بين التحسين المستمر وولاء الزبون اوجدت الباحثة معامل الارتباط بين المتغيرات، وستقوم الباحثة في هذه المرحلة من التحليل باختبار الفرضيات على النحو الاتي:

الفرضية الرئيسية الاولى للبحث: -

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون، ويتفرع منها فرضيات

أ-توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون
ب-توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون.

٢. الارتباط بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون:

يشير جدول (٧) إلى قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون) وبنسبة ثقة (٩٥ ٪)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (٠,٧٩٦) وتشير إلى وجود ارتباط طردي قوي نسبيا بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون. ولغرض معرفة معنوية الارتباط استخرج الباحث قيمة (Z) المحسوبة والبالغة (٦,١١٤) وهذه القيمة أعلى من قيمة (Z) الجدولية البالغة (١,٩٦) وعند مستوى معنوية (٠,٠٥) وهذه القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى معنوية الدراسة. وعلى هذه الأساس تم قبول الفرضية الفرعية الاولى .

٣. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون.

يشير جدول (٨) إلى قبول الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون) وبنسبة ثقة (٩٥ ٪)،

حيث بلغت قيمة معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (٠,٧٩٥٥) وتشير إلى وجود ارتباط طردي قوي نسبيا بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون. ولغرض معرفة معنوية الارتباط استخرج الباحث قيمة (Z) المحسوبة والبالغة (٦,١١٠) وهذه القيمة أعلى من قيمة (Z) الجدولية البالغة (١,٩٦) وعند مستوى معنوية (٠,٠٥) هذه القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى معنوية الدراسة. وعلى هذه الأساس تم قبول الفرضية الرئيسية.

ول (٧) نتائج الارتباط بين التحسين المستمر كمعيار مستقل وولاء الزبون كمعيار تابع بأبعاده

المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط بين المتغيرين	قيمة Z المحسوبة	القيمة الاحتمالية	التفسير
موقع العمل	ولاء الزبون	٠,٧٩٦	٦,١١٤	٠,٠٠٠	وجود ارتباط طردي معنوي قوي بين تنظيم موقع العمل وولاء الزبون وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية الاولى

جدول (٨) نتائج الارتباط بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون

المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط بين المتغيرين	قيمة Z المحسوبة	القيمة الاحتمالية	التفسير
الخدمة الرشيقة	ولاء الزبون	٠,٧٩٥٥	٦,١١٠	٠,٠٠٠	وجود ارتباط طردي قوي معنوي بين الخدمة الرشيقة وولاء الزبون وبالتالي قبول الفرضية الثانية

العلامة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية ٠,٠٥

٤. الفرضية الرئيسية الثانية للبحث: تأثير

تنظيم موقع العمل في ولاء الزبون

الباحثة على (F - TEST) لبيان صحة فرضيات تأثير التحسين المستمر في ولاء الزبون، إذ ستقبل فرضية التأثير عندما تكون القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة (F) المحسوبة أصغر من مستوى معنوية (٠,٠٥)، وكذلك تكون قيمة (F) المحسوبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (٤,٠٠٧) ضمن جدول (ANOVA) أي قبول فرضية التأثير بنسبة (٩٥ ٪)، أما لبيان نسبة خارطة مجرى التدفق بأبعاده في ولاء الزبون تستفيد الباحثة

من معامل التحديد R^2 (Coefficient Of Determination) وستقوم الباحثة في هذه المرحلة من التحليل باختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لتنظيم موقع العمل في لاء الزبون.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للخدمة الرشيقة في لواء الزبون

يعين جدول (٩) قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لتنظيم موقع العمل في لواء الزبون) المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (٩٥٪) حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٦٣٤) الذي يشير إلى ما نسبة (٦٣,٤٪) من قيمة التأثير يعود للمتغير المستقل (تنظيم موقع العمل) اما باقي التأثير يعود لعامل أخرى لم تناولها الدراسة. أما قيمة (B) فتشير إلى مقدار التغير الحاصل في المتغير المعتمد لواء الزبون بمقدار (٠,٧٢٤) عندما يتغير المتغير الفرعي الأول المستقل بمقدار وحدة واحدة عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ويشير إلى وجود تأثير للمتغير المستقل في المعتمد. اما قيمة (F) المحتسبة بلغت (١٠٠,٤٧٠) ذه القيمة أعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (٤,٠٠٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لتدل على معنوية التأثير وعلية نقبل الفرضية الفرعية الاولى ونرفض فرضية العدم.

المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (٩٥٪) حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٦٣٣) الذي يشير إلى ما نسبة (٦٣,٣٪) من قيمة التأثير يعود للمتغير المستقل (الخدمة الرشيقة) اما باقي التأثير يعود لعامل أخرى لم تناولها الدراسة. أما قيمة (B) فتشير إلى مقدار التغير الحاصل في المتغير المعتمد لواء الزبون بمقدار (٠,٨٨٥) عندما يتغير المتغير الفرعي الأول المستقل بمقدار وحدة واحدة عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ويشير إلى وجود تأثير للمتغير المستقل في المعتمد. اما قيمة (F) المحتسبة بلغت (١٠٠,٠٣٨) وهذه القيمة أعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (٤,٠٠٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لتدل على معنوية التأثير وعلية نقبل الفرضية الفرعية الاولى ونرفض فرضية العدم.

المرجع المستقل	المرجع المعتمد	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة (٠,٠٥)	التفسير
الخدمة الرشيقة	الزبون	٠,٨٨٥	٠,٧٧٣	١٠٠,٠٣٨	٠,٠٠١	يقول الفرضية الرئيسية الثانية بما يوجد تأثير معنوي للخدمة الرشيقة في لواء الزبون

جدول (٩) نتائج تأثير خدمة الزبون على لواء الزبون بالبحر

المرجع المستقل	المرجع المعتمد	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة (٠,٠٥)	التفسير
الخدمة الرشيقة	الزبون	٠,٧٢٤	٠,٥٢٤	١٠٠,٤٧٠	٠,٠٠١	يقول الفرضية الرئيسية الثانية بما يوجد تأثير معنوي لتنظيم موقع العمل في لواء الزبون

جدول (١٠) نتائج تأثير الخدمة الرشيقة في لواء الزبون

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الخاتمة

وبعد دراستنا لبحثنا الموسوم بعنوان تنظيم موقع العمل في لواء الزبون: دراسة تحليلية لعينة من المصارف الاهلية العراقية نتوصل

تأثير الخدمة الرشيقة في لواء الزبون

يعين جدول (١٠) قبول الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للخدمة الرشيقة في لواء الزبون)

لجملة من التوصيات والاستنتاجات

أولاً: الاستنتاجات

بناءً على ما جاء في الجانب النظري من البحث والنتائج التي توصل إليها الجاني التطبيقي يستنتج الباحث الآتي: -

١. ثبت أن الاتجاه الحديث لتنظيم موقع العمل لم يكن ضمن أولويات المنظمة على أساس أن الرقابة تذهب إلى الإنتاج الرشيق وليس الخدمة والذي انعكس على بناء مفهوم كامل لهذا المتغير وفوائده تطبيقه

٢. تحديد أسباب الضعف الواضح في إدارة المصارف المبحوثة واعتماد لتنظيم موقع العمل

٣. تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة وبالتالي سوف تؤثر على الخطوات العلمية لتقديم قيمة للزبون

٤. يوضح الجانب العلمي حاجة المؤسسات المصرفية إلى متابعة أحداث التطورات العالمية والعمل على تحسينها وصولاً لتحقيق تنظيم موقع العمل باعتماد (IT) في العمل

٥. تحديد منهجية واضحة ومحددة تعمل بها المؤسسات المصرفية لغرض تنظيم وترتيب مكان العمل وتوزيع الأجهزة ضمن قواعد الهندسة البشرية وبيئة العمل

٦. ضرورة جعل الزبون يبادر بالتعامل مع المصرف ويكون حلقة تسويقية تجاه أصدقائه وأقاربه

٧. ضرورة توفير متطلبات الزبون والعمل على تلبيتها مع تولد توطيد العلاقة معها لتحقيق القيمة المضافة وجعل المصرف الاختيار الأول

٨. تعزيز العلاقة واعتبار الزبون شريكاً دائماً يحتاج إلى المحافظة والخصوصية وتنمية الصورة الذهنية لتوضيح السمعة المصرفية مقارنة مع المصارف .

٩. تعتمد إدارة المصارف المبحوثة فيها طرائق متنوعة للإعلان عن الخدمات التي تقدمها متضمنة الأفكار التي تريد تقديمها إلى الزبون من خلال الموثوقية العالية التي تعد وسيلة مهمة لإيصال الأفكار السريعة في الرسائل الاعلانية.

١٠. يتبنى المصارف المبحوثة فيها بعض الوسائل الحديثة والبرامج المتطورة لتنمية مهارات الأفراد العاملين على تقديم الخدمات الرشيقة في الوقت المحدد حيث تساعدهم على مواجهة المشكلات وتقديم الحلول الناجحة لمشكلات التعامل اليومي مع الزبائن..

ثانياً: التوصيات

هذه الفقرة تستعرض التوصيات الملائمة وفق الاستنتاجات التي تم طرحها وتقديمها في إطار يخدم الباحثين مستقبلاً فضلاً عن استفادة المصارف العراقية المبحوثة فيها منها تطوير عملها، ويمكن استعراض أبرز التوصيات التي توصلت إليها الباحثة إليها بالآتي

١. توصي بتلبية طلبات الزبائن بالجودة العالية والوقت المناسب بكفاءة وفاعلية تحقق

من خلالها ابتكار خدمة رشيقة وتصويرها للوصول إلى انسيابية العالية في تقديم الخدمة

٢. توصي بتشجيع العاملين على تطبيق الأفكار الجديدة التي تخدم مسيرة العمل وتطور مهاراتهم ومتابعة تقويم النشاطات والمهارات التخصصية لموظفيها وصولاً إلى وصف المصارف العالمية وفق المعايير العالمية الجديدة والتغيرات التي طرأت على المصارف

٣. التأكيد على تشجيع العاملين على تطوير مهاراتهم وخبرتها للوصول إلى الكفاءة والفاعلية في الأداء من المرة الأولى وذلك باستبعاد النشاطات التي تعيق عمل المؤسسات المصرفية

٤. ضرورة المحافظة على تنظيم وترتيب بيئة العمل والمحافظة على انسيابية تقديم الخدمة والتي تحتاج إلى تحسين ظروف العمل وقواعد ومواصفات معيارية لزيادة جودة وصول المعلومات فضلاً عن توفير السلامة المهنية

٥. العمل على توفير المناخ المعرفي والمعلوماتي والتقني الذي يدعم الصورة الذهنية التي يسعى المصرف وصولها إلى الزبون لتأطير ما يحتاج إليه مثل معلومات تساعد على توجه نحو اقتناؤه الخدمة المصرفية المطلوبة

٦. توصي بتحقيق الحماية المعلوماتية التي يتبعها المصرف لحماية معلومات الشخصية مما يجعل الولاء والانتماء للمصرف أساس

الصورة الذهنية التي رسمها وسيديم التعامل معها

٧. توصي المصارف المبحوث فيها بتبني خدمات الكترونية حديثة تكون ذات مواصفات عالية من حيث الدقة والسرعة في تقديم الخدمة الالكترونية للزبائن، فضلاً عن انشاء تطبيق الكترونية على الموبايل تسهل حصول الزبائن على الخدمات التي يقدمها المصرف واختزال الوقت والكلفة والجهد الذي يبذله الزبون الباحث عن الخدمة الرشيقة.

٨. ضرورة تنويع الوسائل الاعلانية التي يقدمها المصرف للجمهور المستهدف وعدم اقتصرها على الوسائل الورقية، ونوصي بضرورة التعاقد مع الشخصيات الرياضية البارزة في الرياضة لما يمتلكوه من مقبولة وشعبية لدى الزبون العراقي، والتي من خلالها يمكن اقناع الزبائن بجدوى الخدمات الرشيقة المقدمة له.

٩. بتبني الإدارة العليا للمصارف المبحوث فيها تحديث البرمجيات والتطبيقات التي تواكب تقديم الخدمات الرشيقة، فضلاً عن ادخال العاملين فيها دورات تدريبية داخل وخارج العراق وعمل التوأمة مع بعض المصارف العالمية التي تقدم الخدمات الرشيقة التي تحقق ولاء الزبون.

١٠. نوصي بضرورة الاهتمام البالغ والجاد بالمواقع الالكترونية للمصارف المبحوث فيها، حيث انها تمثل حلقة وصل بين

الزبون والمصرف الراغب باستخدام خدمات المصرف الراغب بالتعامل معه، كما نوصي بتنفيذ الامن الوقائي والامن السيبراني للحفاظ على بيانات الزبائن من الاختراق والعبث بمحتوياتها، فضلاً عن ضرورة نشر رسالة المصرف ورؤيته على الموقع الالكتروني للمصرف.

١١. نوصي بإدخال العاملين على الأنظمة والتطبيقات البرمجية المصرفية دورات حديثة تخصصية ذات طابع تقني يتسم بالدقة والموضوعية والموثوقية العالية عبر تبني أفضل المناهج التدريبية وتطوير أسلوب التواصل مع شكاوى الزبائن التي تأتي إلى المصرف من أجل تقليل الشكاوى والاستجابة الفورية لها.

الهوامش

(1) K. Muralidharan, (2021), Sustainable Development and Quality of life, published by springer Gujarat- Indian, p 105.

(2) Effah-Kesse, Doris, (2017), Implementation of lean in the public sector: investigating the benefits and drawbacks. (A case study of Molded municipality, published by Høgskolen i Molde - Vitenskapelig høgskole i logistikk, p65

(3) منذور، فراس مظهر (٢٠٢١)، دور تطبيق النظام الرشيق في جودة الخدمات/ بحث ميداني في مديرية بلدية المحاويل، بحث دبلوم عالي، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد - العراق، ص ٥٤.

(٤) الشيباوي، حامد كاظم متعب (٢٠١٥)، استراتيجيات التسويق وأثرها في ولاء الزبون» مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٧)، العدد (١)، العراق، ص ٩.

(٥) الطائي، يوسف حليم والعبادي، سلطان ودباس، هاشم فوزي (٢٠٠٩)، ادارة علاقات الزبون، الوارث للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، ص ٢٥١

(٦) الحديثي، مهلب مفلح حسن (٢٠٢١)، تشخيص متطلبات جودة الخدمة ودورها في تعزيز رضا وولاء الزبون، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، كلية إدارة والاقتصاد، ص ٥٨.

(٧) صبر، رنا ناصر، و العززي، سعد علي حمود (٢٠١٧)، دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٢٣)، العدد (٩٩)، الصفحات (٢٤-٥١)، العراق، ص ١١٤.

(٨) صالح، شريف عبد الله (٢٠٢١)، سلوكيات القيادة المستنيرة وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين، رسالة ماجستير، جامعة تكريت، كلية الادارة والاقتصاد، ص ٦١.

(٩) علي، معمر يواسمينه، عامرة، (٢٠٢٠)، إبعاد التسويق بالعلاقات كأحد توجهات التسويق المعاصر وأثرها على ولاء الزبون، مجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (١٢)، العدد (٤)، الجزائر، ص ١٠٣٨.

(١٠) الحديثي، مصدر سابق، ص ٦١

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

١. الحديثي، مهلب مفلح حسن (٢٠٢١)، تشخيص متطلبات جودة الخدمة ودورها في تعزيز رضا وولاء الزبون، رسالة ماجستير،

Impact of flow stream map on customer loyalty: Analytical study of a sample of banks

Prof.Dr.Kadhem Ahmed Jawad^(*)

Assist.Lect.Sarah Fadhel Hameed^()**

Abstract

The research aims to identify the role of workplace organization in enhancing the profitability of banks and achieving customer loyalty. Organizing the work site for the services provided and between the loyalty of the customer and its impact on achieving excellence performance in the banks investigated by using the tools of organizing the work site in order to provide a clear view of the structure of these costs and their optimal use, which provides adequate information that enables the management to take appropriate decisions to improve quality, organize and arrange as well as It is an attempt to attract the attention of the Iraqi private commercial banks and the necessity for the organization in question to have an integrated picture of its structure and costs. Senior management, and the study has a set of objectives, including diagnosing customer loyalty levels and determining the extent of application of workplace organization As for its importance, it was in notifying the employees of the importance of their role in managing the process in the organization. The necessary medal information was obtained by means of a questionnaire, which was distributed to a sample of (60) employees representing the study community. Conducting the necessary statistical analyzes for the purpose of arriving at the required results and indications. The statistical analyzes have proven the validity of the study's hypotheses and reached a number of recommendations and results.

^(*)Al-Mustansiriyah University/ Mangment &Economic College