



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**Quality of Banking Service and its Role in Improving Financial
Performance**

An Exploratory Study in the Arab Mashreq Islamic Bank

Khaled Zidan Abdel Hadi*

Associate director Central Bank of Iraq, Baghdad

Keywords:

Quality of Banking Service,
Financial Performance.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 18 Apr. 2023

Accepted 27 Apr. 2023

Available online 30 Aug. 2023

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit
University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Khaled Zidan Abdel Hadi

Associate director Central Bank of
Iraq, Baghdad



Abstract: The research seeks to demonstrate the role of banking service quality in improving financial performance through an exploratory study in the Arab Mashreq Islamic Bank. To achieve the goal of the research, the descriptive analytical approach was adopted, and the questionnaire form was used as a tool for data collection, as (50) forms were distributed to a sample of working individuals. The research concluded that there is a significant correlation between the quality of banking service and financial performance at the level of the bank under search, the research suggests increasing the bank's awareness of the needs and feelings of customers and striving to achieve them.

جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحسين الأداء المالي دراسة استطلاعية في مصرف المشرق العربي الإسلامي

خالد زيدان عبدالهادي

معاون مدير البنك المركزي العراقي، بغداد

المستخلص

يسعى البحث إلى بيان دور جودة الخدمة المصرفية في تحسين الأداء المالي من خلال دراسة استطلاعية في مصرف المشرق العربي الإسلامي، ولتحقيق هدف البحث تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ تمّ توزيع (50) استمارة على عينة من الأفراد العاملين، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي على مستوى مصرف قيد البحث، ويقترح البحث زيادة إدراك المصرف قيد البحث لحاجات ومشاعر الزبائن والسعي إلى تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المصرفية، الأداء المالي.

المقدمة

شهد القطاع المصرفي نتيجة لتحرير نشاط الخدمات المالية الكثير من التطورات المتسارعة في مجال الصناعات المصرفية، مما أوجب على المصارف ضرورة تبني إستراتيجيات تساعد على التكيف مع تلك التطورات والعمل على تعزيز مركزها التنافسي بما يضمن لها البقاء والاستمرار والزيادة في الربحية وبالتالي الرفع من أدائها المالي، ولقد أدركت المصارف أن ذلك يكون من خلال تلبية احتياجات الزبائن الآنية والمستقبلية والبحث الدائم عن ما يحقق رضاهم وكسب ولائهم، ومع ارتفاع مستوى توقعات الزبائن تجاه الخدمات المصرفية المُقدّمة وزيادة وعيهم وقدرتهم على التمييز فيما بينها أصبح لازماً على المصارف العمل على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تتوافق وتوقعاتهم.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: تواجه المصارف في العراق الكثير من التحديات نتيجة المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي، وقد ظهرت جودة الخدمات كسلاح تنافسي يساعد على تمييز خدمات المصارف عن بعضها البعض، لذلك من الضروري على المصرف المبحوث قياس مدى الفاعلية لأدائه المالي وذلك عن طريق جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها، وعليه تكمن مشكلة البحث بالأسئلة الآتية:

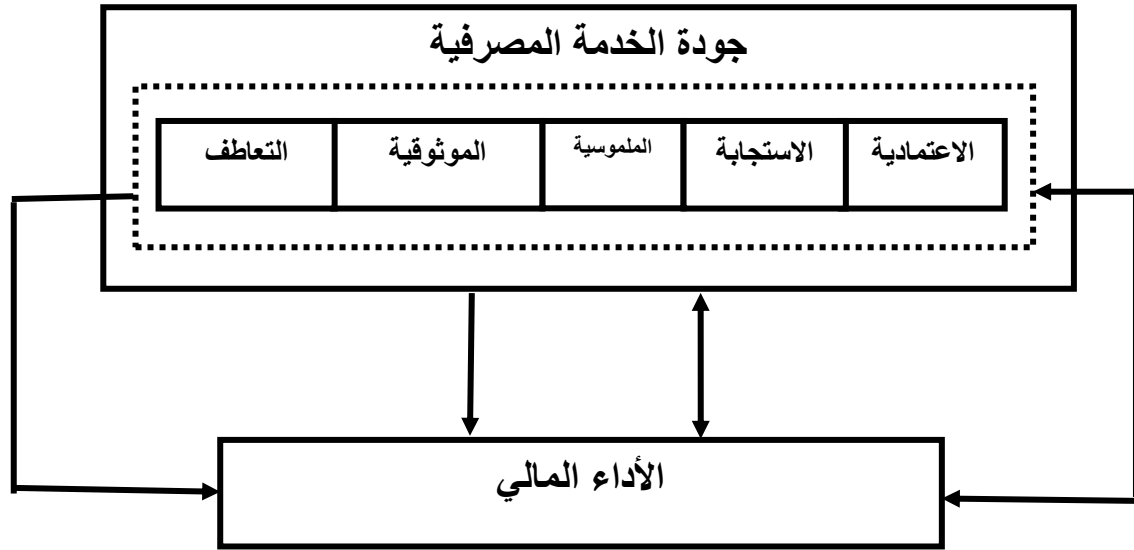
1. هل لدى المصرف قيد البحث تصور حول جودة الخدمة المصرفية؟

2. هل لدى المصرف قيد البحث تصور حول الأداء المالي؟

3. ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي؟

ثانياً. أهمية البحث: تبرز أهمية البحث في ضرورة تعزيز وتطوير جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، لا سيما في ظل الظروف والتغيرات التي تشهدها البيئة السوقية المصرفية في العراق، وسعي المصارف لتحقيق أعلى مستويات من الربحية من خلال تحسين أدائها المالي بشكل فاعل وكفوء.

ثالثاً. أهداف البحث: يسعى البحث إلى بيان دور جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي، فضلاً عن المساهمة في تقديم إطار نظري لجودة الخدمة المصرفية والأداء المالي، والتعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير ومعنويتها بين المتغيرين المبحوثين.
رابعاً. مخطط البحث: تمّ بناء مخطط فرضي كما مبين في الشكل رقم (1).



الشكل (1): مخطط البحث الفرضي

↔ علاقات الارتباط
→ علاقات التأثير

- خامساً. فرضيات البحث: اعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين وكما يأتي:
- الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي، وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاعتمادية والأداء المالي.
 2. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستجابة والأداء المالي.
 3. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الملموسية والأداء المالي.
 4. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الموثوقية والأداء المالي.
 5. توجد علاقة ارتباط معنوية بين التعاطف والأداء المالي.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي، وتتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
1. يوجد تأثير معنوي للاعتمادية في الأداء المالي.
 2. يوجد تأثير معنوي للاستجابة في الأداء المالي.
 3. يوجد تأثير معنوي للملموسية في الأداء المالي.
 4. يوجد تأثير معنوي للموثوقية في الأداء المالي.
 5. يوجد تأثير معنوي للتعاطف في الأداء المالي.
- سادساً. منهج البحث: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في كتابة الإطار النظري، واستخدم ما أُتيح من مصادر عبر شبكة الانترنت، وبخصوص الإطار الميداني استخدمت استمارة

الاستبانة في جمع البيانات، بشكل يتلاءم مع الأفراد المبحوثين، إذ تمّ تدريج الاستجابة على فقرات الاستبانة تدريجاً ثلاثياً باستخدام مقياس (Likert) الثلاثي، إذ تراوحت الأوزان بين (1-3) من عبارة أتفق التي أخذت الوزن (3 صحيح) وصولاً إلى عبارة لا أتفق التي أخذت الوزن (1 صحيح)، وتمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

سابعاً. مجتمع البحث وعينته: تمثل مجتمع البحث بمصرف المشرق العربي الإسلامي، أما عينة البحث فتمثلت بعينة عشوائية لمجموعة من الأفراد العاملين، ويوضح الجدول رقم (1) سمات الأفراد المبحوثين في المصرف قيد البحث.

الجدول (1): سمات الأفراد المبحوثين في المصرف قيد البحث

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	28	56%
	أنثى	22	44%
	المجموع	50	100%
التحصيل الدراسي	دبلوم	7	14%
	بكالوريوس	40	80%
	دبلوم عالي	3	6%
	المجموع	50	100%

ثامناً. حدود البحث: تتمثل حدود البحث مكانياً بمصرف المشرق العربي الإسلامي، أما حدود البحث زمنياً فقد امتدت للمدة 2023/3/1 ولغاية 2023/4/17.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً. مفهوم جودة الخدمة المصرفية: تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها البحث عن احتياجات زبائن المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثمّ العمل على تلبية هذه الاحتياجات والرغبات ضمن موارد المصرف وقدراته ومتابعة تطور هذه الاحتياجات (الحياي وكشمولة، 2022: 99)، ويعبر عنها على أنها الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للزبائن عبر موائمة توقعاتهم وإدراكهم لها كونها تمثل المحدد الأساس لرفاهيتهم وبالمقابل تعتبر مصدراً مهماً لتحسين سمعة المصرف ومصدراً مهماً لأرباحه (علي وعبدالزهره، 2022: 1089)، أو أنها درجة التوافق بين الأداء المتصور في ذهن الزبون حول الخدمة والأداء الحقيقي للخدمة (إبراهيم وسعيد، 2023: 117).

ثانياً. أبعاد جودة الخدمة المصرفية: تتمثل أبعاد جودة الخدمة المصرفية بالآتي:

1. الاعتمادية: درجة إلزام المصرف نحو الزبائن وهذا يعني أن المصرف سوف يزود الزبائن بخدمة موثوقة تمثل قدرته على تقديم الخدمة بشكل موثوق ودقيق، وحرص إدارة المصرف على الوفاء بالتزاماتها نحو الزبائن في الأوقات المحددة (حسون وخلف، 2022: 136).
2. الاستجابة: رغبة المصرف واستعداده لتقديم الخدمات التي يطلبها الزبون بسرعة وبدقة (جبر، 2022: 299).
3. الملموسية: المظاهر المادية لتسهيلات الخدمة التي يقدمها المصارف، المعدات والموظفين وأدوات الاتصال (الطاهر وبنعبدالله، 2019: 84).
4. الموثوقية: هي المصادقية والأمانة التي يمتاز بها المصرف عند تقديمه الخدمات للزبون (الشريفي وعبد، 2021: 146).

5. التعاطف: الاهتمام الشخصي من قبل إدارة المصرف بالزبائن ومعرفة ما يدور في أذهانهم وما هي رغباتهم، ويحتاج الزبائن إلى الشعور بأن احتياجاتهم مفهومة من قبل موظفي المصرف (حسن و خليل، 2021: 23).

ثالثاً. مفهوم الأداء المالي: يعرف الأداء المالي على أنه تشخيص الوضع المالي للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، مع الأخذ في الاعتبار الظروف الاقتصادية والقطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، فضلاً عن معاينة المردودية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح (جابر وسعيد، 2021: 518)، ويعبر عنه بأنه عملية منهجية منظمة لجمع وتحليل البيانات وتقديم التقارير لاستخدامها من قبل الإدارة لمتابعة موارد المؤسسة التي تم استخدامها والنتائج التي تم الحصول عليها، مما يساعدها في تحديد مواطن القوة والضعف في أدائها (العثمان، 2022: 153)، ويشار إليه بأنه قدرة الوحدة الاقتصادية على زيادة إيراداتها وتخفيض تكاليفها لكي تتمكن من تسديد الالتزامات المالية المترتبة عليها، وبذلك تكون الوحدة الاقتصادية قد استطاعت الوصول إلى أهدافها المالية (الفتلي ودحام، 2022: 82).

1. **رابعاً. مقومات الأداء المالي:** تتمثل مقومات الأداء المالي الجيد بالآتي: (تركي والحمداني، 2020: 505) الإدارة الإستراتيجية: وهي بمثابة إطار عام للأهداف والوسائل التي تتخذها الإدارة العليا، من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة المتمثلة بتعظيم قيمتها من خلال تعظيم قيمة أسهمها.
2. **الشفافية:** وتعني المصادقية في تقديم تصور حقيقي لما يحدث وليس التضليل من خلال البيانات المالية المشبوهة، لكون البيانات تصدر من قبل الهيئة المعنية لذلك إمكانية التلاعب فيها واردة، لذا فإن مفهوم الشفافية سوف يعمل على استدامة المؤسسة وعدم وقوعها في أزمات تؤدي بها إلى الإفلاس، ثم بعد ذلك التصفية والتي تمثل خسارة للمساهمين.
3. **النظم المحاسبية:** تعتبر النظم المحاسبية من أبرز المقومات لما تقوم به من عمليات تسجيل وتبويب وتلخيص للأحداث المالية بصورة لها دلالتها وأهميتها في اتخاذ القرار السليم حول الأحداث الاقتصادية في الماضي والحاضر والمستقبل وتقديمها للمهتمين لتساعد في عملية اتخاذ القرار.

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

أولاً. وصف متغيرات البحث وتشخيصها:

1. وصف متغير جودة الخدمة المصرفية (الأبعاد):

- أ. **الاعتمادية:** يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X1-X3) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (78.67%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (8%) ونسبة المحايد (13.33%) والذي جاء كله بوسط حسابي (2.71) وبانحراف معياري (0.595)، ومن أهم المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (X1)، إذ حصل على نسبة اتفاق (84%) وبوسط حسابي (2.82) وبانحراف معياري (0.438).
- ب. **الاستجابة:** يبين الجدول (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X4-X6) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (84%) في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (4.67%) ونسبة المحايد (11.33%) والذي جاء كله بوسط حسابي (2.79) وبانحراف معياري (0.504)، ومن أبرز المؤشرات التي ساهمت في تعزيز نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا المتغير هو المؤشر (X5)، إذ حصل على نسبة اتفاق (90%) وبوسط حسابي (2.86) وبانحراف معياري (0.452).

ت. **الملموسية:** يلاحظ من الجدول رقم (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X7-X9) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (90.67%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (2%) ونسبة المحايدتين بلغت (7.33%) وجاء كلاً بوسط حسابي (2.89) وبانحراف معياري (0.365)، ومن المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (X7) بنسبة اتفاق (94%) يدعمه قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (2.92) وبانحراف معياري (0.340).

ث. **الموثوقية:** تشير معطيات الجدول رقم (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X10-X12) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (81.33%)، في حين شكّلت نسبة عدم الاتفاق لتلك الإجابات (7.33%)، فيما بلغت نسبة المحايدتين (11.34%) والذي جاء كلاً بوسط حسابي (2.74) وبانحراف معياري (0.581)، وهناك مؤشرات عدة ساهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X12) والذي حصل على نسبة اتفاق (86%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (2.82) وبانحراف معياري (0.482).

ج. **التعاطف:** تشير معطيات الجدول رقم (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X13-X15) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (80.67%)، في حين شكّلت نسبة عدم الاتفاق لتلك الإجابات (8%)، وبلغت نسبة المحايدتين (11.33%) والذي جاء كلاً بوسط حسابي (2.73) وبانحراف معياري (0.590)، وهناك مؤشرات عدة ساهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X15) والذي حصل على نسبة اتفاق (84%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (2.82) وبانحراف معياري (0.438).

الجدول (2): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة المصرفية

المؤشرات		اتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
X1	لاعتمادية	هناك التزام من قبل المصرف بالمواعيد المحددة عند تقديم الخدمة.							
X2		إن المصرف يقدم خدمة بمستوى جودة يمكن الاعتماد عليها.							
X3		يدرك المصرف حاجة ومشاعر الزبون ويسعى إلى تحقيقها.							
		78.67		13.33		8.00		2.71	0.595
X4	لااستجابة	هناك قدرة لدى العاملين في المصرف بالاستجابة للخدمات وإداء المساعدة.							
X5		يسعى المصرف إلى تصعيد درجة الاستجابة لطلبات الزبائن بل يعمل بشكل جاد على حل المشاكل.							
X6		يتمتع المصرف بالسرعة المناسبة للاستجابة على طلبات الزبائن.							
		84.00		11.33		4.67		2.79	0.504
X7	لملموسية	يتوفر لدى المصرف أجهزة وتقنيات حديثة.							
X8		يتميز العاملون في المصرف بخسن المظهر.							
X9		تتميز بناية المصرف بشكل جذاب وموقعها مناسب يمكن الوصول إليها.							
		90.67		7.33		2.00		2.89	0.365
X10	للموثوقية	يعزز سلوك العامل في المصرف ثقة الزبون.							
X11		يشعر الزبون بالأمان عند التعامل مع المصرف.							
X12		تولي إدارة المصرف اهتمام كبير بإجراءات السلامة والأمان.							
		81.33		11.34		7.33		2.74	0.581
X13	للتعاطف	يضع المصرف مصلحة الزبون في المقام الأول.							
X14		يقيم المصرف حاجات الزبون الخاصة.							
X15		توضح إدارة المصرف ماهية الخدمات التي تقدمها للزبائن.							
		80.67		11.33		8.00		2.73	0.590

2. وصف متغير الأداء المالي وتشخيصه: يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (Y1-Y14) تميل باتجاه الاتفاق ونسبة (85.72%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (4.71%) ونسبة المحايد (9.57%) والذي جاء كلهً بوسط حسابي (2.81)، وبانحراف معياري (0.483)، ومن أهم المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (Y8)، إذ حصل على نسبة اتفاق (94%) وبوسط حسابي (2.94)، وبانحراف معياري (0.240).

الجدول (3): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء المالي

المؤشرات	اتفق		محايد		لا أتفق		الانحراف المعياري
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
Y1	40	80.00	6	12.00	4	8.00	2.72
Y2	39	78.00	6	12.00	5	10.00	2.68
Y3	37	74.00	9	18.00	4	8.00	2.66
Y4	42	84.00	6	12.00	2	4.00	2.80
Y5	44	88.00	5	10.00	1	2.00	2.86
Y6	45	90.00	3	6.00	2	4.00	2.86
Y7	42	84.00	6	12.00	2	4.00	2.80
Y8	47	94.00	3	6.00	0	0.00	2.94
Y9	43	86.00	3	6.00	4	8.00	2.78
Y10	45	90.00	4	8.00	1	2.00	2.88
Y11	41	82.00	6	12.00	3	6.00	2.76
Y12	46	92.00	2	4.00	2	4.00	2.88
Y13	45	90.00	5	10.00	0	0.00	2.90
Y14	44	88.00	3	6.00	3	6.00	2.82
المعدل الكلي		85.72		9.57		4.71	2.81

ثانياً. عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث:

1. تشير معطيات الجدول رقم (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي، إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.717) عند مستوى معنوية (0,05) وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي)، ويمكن التعرف على نتائج علاقات الارتباط بين جودة الخدمة المصرفية بدلالة أبعادها والأداء المالي وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى من خلال الجدول رقم (4)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الموثوقية،

التعاطف) والأداء المالي على التوالي (0.682، 0.720، 0.769، 0.710، 0.703) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضيات العدم وقبول الفرضيات البديلة (الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى).

الجدول (4): نتائج علاقات الارتباط بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي

المؤشر الكلي	أبعاد جودة الخدمة المصرفية					المتغيرات المستقلة
	التعاطف	الموثوقية	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	المتغير المعتمد
0.717	0.703	0.710	0.769	0.720	0.682	الأداء المالي

N = 50

P <= 0.05

2. تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول رقم (5) إلى وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (16.080) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.515)، وهذا يعني أن جودة الخدمة المصرفية قد أسهمت وفسرت (51.5%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي وأن نحو (48.5%) من المتغيرات هي عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج البحث أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (7.966) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي).

الجدول (5): نتائج تأثير جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي على المستوى الكلي

الأداء المالي						المتغير المعتمد
F		R^2	T		B	
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β_1	β_0
4.043	16.080	0.515	1.678	7.966	1.307	8.898

N = 50

P <= 0.05

df = (1,48)

وبهدف توضيح علاقات التأثير لجودة الخدمة المصرفية بدلالة أبعادها في الأداء المالي وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فإن الجدول رقم (6) يوضح نتائج تأثير جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي على المستوى الجزئي وكما يأتي:

أ. يتبين من الجدول رقم (6) وجود تأثير معنوي للاعتمادية في الأداء المالي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (14.824) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.465)، وهذا يعني أن الاعتمادية قد أسهمت وفسرت (46.5%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي ويعود الباقي (53.5%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (7.253) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول

- الفرضية البديلة (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي للاعتمادية في الأداء المالي).
- ب. تشير معطيات الجدول رقم (6) إلى وجود تأثير معنوي للاستجابة في الأداء المالي، يدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (16.985) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.518)، وهذا يعني أن الاستجابة قد أسهمت وفسرت (51.8%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي وأن نحو (48.2%) من المتغيرات هي عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (8.034) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي للاستجابة في الأداء المالي).
- ج. يتضح من الجدول رقم (6) وجود تأثير معنوي للموسمية في الأداء المالي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (18.560) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.591)، وهذا يعني أن الموسمية قد أسهمت وفسرت (59.1%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي ويعود الباقي (40.9%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (9.578) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي للموسمية في الأداء المالي).
- د. يتبين من الجدول رقم (6) وجود تأثير معنوي للموثوقية في الأداء المالي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (15.031) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.504)، وهذا يعني أن الموثوقية قد أسهمت وفسرت (50.4%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي ويعود الباقي (49.6%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (7.563) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي للموثوقية في الأداء المالي).
- هـ. يتبين من الجدول رقم (6) وجود تأثير معنوي للتعاطف في الأداء المالي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (15.001) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.043) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 48)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.495)، وهذا يعني أن التعاطف قد أسهم وفسر (49.5%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المالي ويعود الباقي (50.5%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً، ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (7.402) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.678) عند مستوى معنوية (0,05)، وبهذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم وقبول

الفرضية البديلة (الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي للتعاطف في الأداء المالي).

الجدول (6): نتائج تأثير جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي على المستوى الجزئي

الأداء المالي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		B		المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	B ₁	β ₀	
4.043	14.824	0.465	1.678	7.253	1.032	8.375	الاعتمادية
	16.985	0.518		8.034	1.435	8.862	الاستجابة
	18.560	0.591		9.578	1.685	9.893	الملموسية
	15.031	0.504		7.563	1.260	8.736	الموثوقية
	15.001	0.495		7.402	1.124	8.624	التعاطف

N = 50

P ≤ 0.05

df = (1,48)

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات:

1. تبين من خلال البحث وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء المالي على مستوى المصرف قيد البحث.
2. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي على مستوى المصرف قيد البحث.
3. أفرزت نتائج التحليل الإحصائي أن المصرف قيد البحث يتوفر لديه أجهزة وتقنيات حديثة.
4. تبين من خلال البحث أن الأداء المالي يساهم في إكساب العاملين في المصرف قيد البحث مهارات جديدة في العمل لتحسين الأداء.

ثانياً. المقترحات:

1. يتطلب من المصرف قيد البحث زيادة الاهتمام بمصلحة الزبون ووضع في المقام الأول وتقديم خدمات مصرفية تلبي حاجاته ورغباته.
2. زيادة إدراك المصرف قيد البحث لحاجات ومشاعر الزبائن والسعي إلى تحقيقها.
3. يجب على العاملون في المصرف قيد البحث إدراك القيم والمفاهيم المالية بهدف اتخاذ قرارات سليمة تساعد على تحسين الأداء المالي.
4. ضرورة أن يركز المصرف قيد البحث في المحافظة على التعليم المهني الذاتي بهدف رفع الأداء المالي.

المصادر

1. إبراهيم، أوس خليل وسعيد، أصفاد مرتضى، 2023، تأثير أنشطة التسويق الداخلي في جودة الخدمة المصرفية / دراسة تحليلية في المصرف الوطني الإسلامي، مجلة كلية دجلة الجامعة. المجلد (6)، العدد (1)، ص (112-125).
2. تركي، معتصم عباس والحمداني، رافعة إبراهيم، 2020، المؤشرات الاقتصادية والنوعية وأثرها في الأداء المالي لعينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة

1. (2017-2010)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (61)، العدد (خاص)، الجزء (1)، ص (499-519).
3. جابر، فادي حسن وسعيد، عبد السلام لفقة، 2021، العلاقة بين المقدرات الجوهرية للمدير المالي والأداء المالي بإطار أدوار المدير المالي – بحث تطبيقي، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العدد (59)، الجزء (1)، ص (497-526).
4. جبر، لؤي ناصر، 2022، تقييم جودة الخدمة المصرفية في فرعي مصرف الرافدين / الخضراء والمعرفة: دراسة مقارنة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (18)، العدد (74)، ص (291-316).
5. حسن، عباس حامد و خليل، أمير علي، 2021، وسائل مكافحة غسل الأموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، مجلة الشمال العلمي، المجلد (3)، العدد (8)، ص (19-31).
6. حسون، هالة عيدان وخلف، وحيدة جبر، 2022، أبعاد جودة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية العراقية / دراسة مقارنة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (133)، ص (131-145).
7. الحياي، بارق برزان نجم ذباح وكشموله، ندى عبد الباسط عبد الرزاق، 2022، إمكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي / دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الأنبار، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (18)، العدد (58)، الجزء (2)، ص (91-111).
8. الشريف، زينب هادي وعبد، أحمد عبد العباس، 2021، ممارسات القيادة التحويلية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية / بحث مقارنة لعينة من فروع المصارف الحكومية والأهلية العاملة في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (17)، العدد (4)، ص (138-169).
9. الطاهر، عمر علي بابكر وبنعبدالله، نزار، 2019، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء / دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (14)، ص (77-94).
10. العثمان، هشام عبد الخضرسكر، 2022، أثر الأداء المالي على القيمة السوقية / دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة الشمال العلمية، المجلد (4)، العدد (12)، ص (151-164).
11. العلي، علي حميد هندي وعبد الزهرة، آيات ميثم، 2022، دور الابتكارات المالية و(FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية / دراسة تحليلية للجهاز المصرفي العراقي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (18)، العدد (2)، ص (1083-1100).
12. الفتلي، قيصر علي عبيد ودحام، علي حازم، 2022، تقييم الأداء المالي للوحدات الاقتصادية باستخدام نسب المؤشرات المالية / دراسة حالة في الشركة العامة لموانئ العراق للمدة (2018-2020)، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد (17)، العدد (65)، ص (76-98).