

أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية:

دراسة ميدانية على المصارف العراقية

**The Impact of Banking Service Quality on Supporting the
Industrial Sector through Financial Institutions:
A Field Study on Iraqi Banks**

م.م. وداد ياسين داود

Asst. Lect. Widad Yassin Daoud

wadad_yaseen@ijsu.edu.iq

قسم المالية والمصرفية/ كلية العلوم والمعرفة/ جامعة الامام جعفر الصادق (ع)

Department Of Finance and Banking/College of Sciences and
Knowledge/ Imam Ja'far al-Sadiq University

م.م. شيما عبد القادر منصور

Asst. Lect. Shaymaa Abdulqader Mansoor

shayma_mansoor@ijsu.edu.iq

قسم الإدارة الصناعية/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الامام جعفر الصادق (ع)

Department of Industrial Management/College of Administration
and Economics/Imam Ja'far al-Sadiq University

م.م. مهند إسماعيل إبراهيم

Asst. Lect. Muhanad Ismaeel Ibrahim

muhannad_ismail@ijsu.edu.iq

قسم الاقتصاد/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الامام جعفر الصادق (ع)

Department of Oil and Gas Economics/Collage of Administration
and Economics/
Imam Ja'far Al-Sadiq University

الملخص

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل تأثير جودة الخدمات المصرفية، وبشكل خاص الخدمات التفاعلية، على دعم وتطوير القطاع الصناعي في الاقتصاد الوطني، وتنبع أهمية هذا الموضوع من الدور المتزايد الذي باتت تلعبه المؤسسات المالية، ولا سيما المصارف، في تمكين الصناعات المحلية من الوصول إلى مصادر تمويل مرنة وفعّالة، وتوفير بيئة مالية محفّزة تسهم في تحسين الأداء الإنتاجي وتعزيز القدرة التنافسية على المستويين المحلي والدولي، يأتي هذا البحث استجابةً للتحوّلات المتسارعة في بيئة الأعمال، والتطورات التكنولوجية التي فرضت على المؤسسات المالية تطوير خدماتها بما يتلاءم مع متطلبات القطاعات الاقتصادية المختلفة، وعلى رأسها القطاع الصناعي الذي يُعدّ ركيزة أساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

يتناول البحث دور الخدمات المصرفية التفاعلية التي تتيح للمؤسسات الصناعية الاستفادة من حلول مالية متقدمة، مثل التمويل الإلكتروني، وإدارة الحسابات عن بُعد في تحسين العلاقة بين المصارف والشركات الصناعية، من خلال تعزيز الثقة، وتوفير قنوات تواصل مرنة، وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات كل منشأة على حدة.

وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، مدعوماً بدراسة ميدانية شملت عينة من المصارف والمؤسسات المالية العاملة في السوق المحلية، بالإضافة إلى عدد من الشركات الصناعية في قطاعات مختلفة، بهدف قياس مدى انعكاس جودة هذه الخدمات على الأداء الصناعي، من حيث الإنتاجية، والابتكار، والقدرة على التوسع في الأسواق.

أظهرت نتائج البحث وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية التفاعلية وتحسن أداء القطاع الصناعي، حيث تبين أن المؤسسات الصناعية التي تستفيد من هذه الخدمات تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية، وتتمتع بمرونة مالية أكبر، وقدرة أعلى على التكيف مع التغيرات الاقتصادية، كما

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

أظهرت النتائج أن تطوير الخدمات المصرفية الرقمية يمثل عاملاً حاسماً في دعم الابتكار الصناعي وتحقيق النمو المستدام.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية التفاعلية، القطاع الصناعي، الجودة، الاستدامة، التكامل المالي الصناعي

Abstract

This research aims to study and analyze the impact of the quality of banking services, particularly interactive services, on supporting and developing the industrial sector within the national economy. The importance of this topic stems from the increasing role of financial institutions, especially banks, in enabling local industries to access flexible and effective financing sources and providing a stimulating financial environment that contributes to improved production performance and enhanced competitiveness at both the local and international levels. This research is a response to the rapid transformations in the business environment and technological advancements that have compelled financial institutions to develop their services to meet the requirements of various economic sectors, most notably the industrial sector, which is a fundamental pillar in achieving sustainable economic development.

The research addresses the role of interactive banking services that allow industrial enterprises to benefit from advanced financial solutions, such as electronic financing, remote account management in improving the relationship between banks and industrial companies by fostering trust, providing flexible communication channels, and offering customized services that meet the specific needs of each enterprise.

The descriptive-analytical approach was adopted, supported by a field study that included a sample of banks and financial institutions operating in the local market, as well as a number of industrial companies in various sectors. The aim was to measure the impact of the quality of these

services on industrial performance in terms of productivity, innovation, and market expansion capabilities. Data was collected using a structured questionnaire and analyzed using appropriate statistical tools to ensure the accuracy and objectivity of the results.

The research findings revealed a strong, statistically significant positive relationship between the quality of interactive banking services and improved performance in the industrial sector. Industrial institutions that utilize these services achieved higher levels of operational efficiency, greater financial flexibility, and a stronger ability to adapt to economic changes. The results also demonstrated that the development of digital banking services is a crucial factor in supporting industrial innovation and achieving sustainable growth.

Keywords: Interactive Banking Services, Industrial Sector, Quality, Sustainability, Financial-Industrial Integration

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

المقدمة

تلعب الجودة في تقديم الخدمات المصرفية دوراً مركزياً في تطوير وتعزيز البنية الاقتصادية ودعم القطاعات الإنتاجية بما فيها القطاع الصناعي الذي يركز على التمويل والخدمات المالية لضمان تطوره واستمرارية نموه ، إن التغيرات الاقتصادية المتسارعة عالمياً نتيجة العولمة والتي تظهر انعكاساتها واضحةً في الأنشطة المصرفية وتحرير الخدمات المالية إضافةً إلى التطورات التكنولوجية المتواترة أدت إلى ارتفاع وتيرة المنافسة بين المؤسسات المالية و المصارف لتحقيق أعلى جودة في تقديم الخدمات للزبائن مما ينعكس بشكل إيجابي على القطاع المصرفي خاصة والقطاع الصناعي عامة (أبو فارة، ٢٠١٩، ص ١٢)، حيث تشكل أمامها تحدياً حقيقياً جديداً إذ لم يعد الأهم لها هو تقديم خدمات العملاء وفقط بقدر ما أمسى تحسين و تطوير مستوى تلك الخدمات وتقديمها الى العملاء بالكفاءة العالية يمثل الاهتمام الأكبر لها لتلبية متطلبات العملاء وخدماتهم وتحقيق الدعم الصناعي بكافة أشكاله .

أصبح الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية في مقدمة القضايا التي تحتل صدارة أجندة المصارف وعياً منها بأهميتها كأداة تنافسية تضمن استمرارها وبقائها في السوق ويزيد من ربحيتها باعتبارها أحد الأساسات المتينة في وجود الفارق و لضمان استمرار الدعم الذي تقدمه لجميع القطاعات (البكري والرحومي، ٢٠٢٠، ص ٤٥)، الأمر الذي ألزم على المصارف إيجاد مفاهيم و أساليب جديدة واتخاذ كافة الإجراءات الضرورية لمواجهة التحديات وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وكفاءة عالية للعملاء توفر احتياجاتهم او تتخطى توقعاتهم، وفي السياق نفسه استلزم ذلك تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وسبل تحقيقها لتحسين جودة الخدمات انطلاق من تعزيز ثقافتها في جميع المستويات الادارية للمصرف وجعلها مسؤولية الجميع لتحقيق رضا العملاء ورضا الشركات الصناعية عن الخدمات المصرفية ومدى

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

كفاءة هذه المؤسسات في تلبية احتياجاتها التمويلية والاستثمارية (أبو فارة، ٢٠١٩، ص ١٢).

تشكل جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك المحلية عاملاً رئيسياً في تحدد مدى كفاءة دعم القطاع والشركات الصناعية، ولكن على الرغم من الدور الحيوي والفعال الذي تقوم به المؤسسات المالية في دعم المشاريع الصناعية من خلال القروض والتسهيلات الائتمانية لا تزال هناك العديد من العوائق والتحديات التي تؤثر على قدرة الشركات الصناعية على الاستفادة المثلى من هذه الخدمات ، تتضمن المشكلة عدة أبعاد من مثل عدم توفر التسهيلات المالية التي تتناسب واحتياجات الشركات الصناعية وبطء الإجراءات المصرفية ومدى رضا الشركات الصناعية عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتأثير السياسة المصرفية على نمو واستدامة القطاع الصناعي، وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المصرفية، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت العلاقة المباشرة بين هذه الجودة وأداء القطاع الصناعي، لا سيما في السياق العراقي، مما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تسد هذه الفجوة وتساهم في إثراء الأدبيات ذات الصلة، يحاول البحث دراسة وتحليل المشكلة بشكل فعال لتقديم توصيات تساعد على تحسين الخدمات المصرفية وتحسين دور البنوك المحلية في دعم القطاع الصناعي .

تأتي أهمية البحث من خلال ضرورة تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية والتي يمكن أن تؤدي إلى زيادة الاستثمارات في قطاع الإنتاج والصناعة مما يعزز الإنتاج المردود المحلي ويحفز النمو الصناعي كما أن تحقيق الجودة المصرفية يحسن الكفاءة التشغيلية من خلال تقديم تسهيلات وعمليات مالية أقل تعقيداً أكثر شفافية وموثوقية ويساهم هذا الأمر في تعزيز وتوطيد الثقة بين المؤسسات المالية وشركات القطاع الصناعي.

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

إن تحقيق المعنى الواسع للجودة في الخدمات المصرفية تعني وجود حلول مرنة واستراتيجيات متنوعة لمواجهة المشاكل والأزمات المالية وإدارة المخاطر.

رغم التطور في الخدمات المصرفية التفاعلية، لا تزال المؤسسات الصناعية في العراق تواجه صعوبات في الاستفادة المثلى منها، بسبب بطء الإجراءات وضعف التخصيص، كما أن معظم الدراسات ركزت على الزبائن الأفراد، دون التعمق في العلاقة بين جودة هذه الخدمات وأداء القطاع الصناعي، من هنا تنبع مشكلة البحث في التساؤل:

ما مدى تأثير جودة الخدمات المصرفية التفاعلية على أداء القطاع الصناعي في العراق؟

يهدف البحث إلى:

- ١- دراسة وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ونمو القطاع الصناعي.
- ٢- تقييم دور المؤسسات المالية في تحقيق هذا الدعم.
- ٣- تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المصرفية وتحليل تأثير السياسة المالية على رضا العملاء الصناعيين.
- ٤- اقتراح بعض الحلول التي من شأنها تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- ٥- تقييم أثر جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المؤسسات المالية على استقرار وتقديم الشركات الصناعية.

فرضيات البحث

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية التفاعلية وأداء القطاع الصناعي في العراق.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

الفرضيات الفرعية

- ١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية وجودة الخدمات المصرفية وأداء القطاع الصناعي.
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة وجودة الخدمات المصرفية وأداء القطاع الصناعي.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان وجودة الخدمات المصرفية وأداء القطاع الصناعي.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف وجودة الخدمات المصرفية وأداء القطاع الصناعي.
- ٥- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية وجودة الخدمات المصرفية وأداء القطاع الصناعي.

حدود البحث

١- الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على عينة من المؤسسات الصناعية العاملة في العراق، وبالتالي فإن نتائجها تعكس واقع هذه البيئة الجغرافية والاقتصادية، ولا يمكن تعميمها على قطاعات صناعية في دول أخرى دون إجراء دراسات مقارنة.

٢- الحدود الزمانية:

تم تنفيذ الدراسة خلال النصف الثاني من عام ٢٠٢٥، مما يعني أن النتائج تعكس الظروف الاقتصادية والمصرفية السائدة خلال هذه الفترة، وقد تتغير هذه الظروف بمرور الوقت.

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

٣- الحدود البشرية:

اقتصرت عينة الدراسة على عدد محدد من مديري وممثلي المؤسسات الصناعية الذين لديهم تعامل مباشر مع المصارف، مما قد لا يعكس بالضرورة وجهة نظر جميع العاملين في القطاع الصناعي.

٤- الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات، مما يجعل النتائج مرتبطة بمدى دقة وصدق استجابات المشاركين، وقد تتأثر بعوامل ذاتية أو ظرفية.

الإطار النظري للبحث

مفهوم جودة الخدمة:

جودة الخدمة هي مفهوم يثير اهتمام العديد من الباحثين ومناقشته على مر السنين، على الرغم من وجود العديد من المفاهيم المختلفة لجودة الخدمة، إلا أنه يتم تأطيرها جميعاً بشكل عام من منظور الزبائن، يتم تعريف جودة الخدمة على أنها مقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة لدى الزبائن (الجلدة، ٢٠١٩، ص ٢٧).

كما هو معروف، فإن اسم جودة الخدمة عبارة عن مزيج من كلمتين، بما في ذلك، الخدمة والجودة، تشير الخدمة إلى الميزات الأساسية لخدمة معينة بينما تشير الجودة إلى استخدام نهج قائم على المستخدم بشكل أساسي، وجودة الخدمة معاً تشير إلى قيمة الخدمة المقدمة للزبائن (الجلدة، ٢٠١٩، ص ٢٧) في الثمانينيات والتسعينيات، لفت العديد من الباحثين الانتباه إلى التحقيق المفقود في جودة الخدمة، لقد تم النقاش بأن هناك فجوة بحثية في وصف وقياس جودة الخدمات وأكدوا على الفرق بين الجودة المعروفة للسلع وجودة الخدمة التي لم تخضع للتحقيق، تم وصف جودة الخدمة بأنها "بناء قد يكون من الصعب قياسه"، وأن جودة الخدمات تعتمد على الموارد التنظيمية

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شيماء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

التي لا تخضع للضريبة مثل جودة السلع (الحمداني ومحمد، ٢٠١٨، ص ١٨) ،منظمات الخدمات المالية هي عمل يعتمد على ثقة الزبائن، وتعد مسألة جودة الخدمة من العوامل المهمة التي تحدد نجاح هذا العمل، يتم تحفيز أرباح المنظمات ونموها بشكل أساسي عن طريق ولاء الزبائن الذي يتشكل مباشرة عن طريق رضاهم، في سياق الخدمات المصرفية للأفراد حيث يعد الاتصال بالزبائن أحد أكثر العمليات الأساسية، يصبح رضا الزبائن هو مفتاح النجاح، إذ إن جودة الخدمة هي عامل مهم للرضا والثقة في المصارف، إدارة الجودة المصرفية ضرورية من أجل تحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة وإن مفتاح البقاء في السوق هو التركيز على جودة الخدمة للزبائن (البكري والرحومي، ٢٠٢٠، ص ٤٥).

ظهرت العديد من التعريفات لجودة الخدمة كل تعريف ينظر إليها من منظور معين، وسوف نعرض عدداً من التعريفات التي في أدبيات الموضوع وتشمل هذه التعريفات ما يأتي:

تُعرّف جودة الخدمة بأنها مجموعة الخصائص التي تتسم بها سلعة أو خدمة معينة، وهي بذلك تُعد مسألة معيارية تستند إلى معايير محددة سلفاً، وتُعد جودة الخدمة من المجالات الحيوية التي تتيح لمنظمات الخدمات التميز عن منافسيها، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر يفوق قدرات الجهات الأخرى في السوق (الحمداني ومحمد، ٢٠١٨، ص ١٨).

وقد تم تناول مفهوم جودة الخدمة بوصفه انعكاساً لمستوى الخدمات المقدمة، سواء تلك التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها فعلياً، مما يجعلها العامل الحاسم في رضا الزبون أو عدم رضاه، كما تُعد جودة الخدمة من الأولويات الاستراتيجية للمنظمات التي تسعى إلى تعزيز مستوى خدماتها وتحقيق التميز التنافسي (Hawari & Hussain, ٢٠٢٣).

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

من وجهة نظر الباحث، يرى جودة الخدمات المصرفية بأنها: القدرة المستمرة للمصارف على تقديم خدمات دقيقة، موثوقة، وسريعة الاستجابة، مدعومة بتقنيات رقمية وآليات تواصل فعّالة، بما يحقق رضا العملاء الصناعيين ويعزز من قدرتهم التنافسية

مفهوم الخدمة المصرفية:

تعد الخدمة المصرفية جزءاً من منظومة الخدمات التي تشمل المؤسسات المصرفية، وشركات الخدمات المالية، ومؤسسات التأمين والنقل والتعليم وغيرها، وتُعرّف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الفعاليات غير الملموسة التي تُقدّم للزبائن على هيئة قيمة مالية، وتقوم بها البنوك أساساً بهدف تحقيق الربح (الشراري، ٢٠٢٠، ص ٣٩).

ويتناول العديد من الكتاب مفهوم الخدمة المصرفية تحديداً تعريفها على أنها قياس توقعات الزبائن الموضوعية حول الخدمة المصرفية بمستوى الأداء، وعرفت على أنها عرض الخدمة للزبون وتقديمها له لغرض إشباع حاجاته المالية وتحقيق الرضا.

تُعد الخدمة المصرفية صناعة متطورة، يركز ازدهارها على جودة وتميّز المنتجات الخدمية المقدّمة للعملاء، مما يجعلها محورياً أساسياً في بناء التنافسية والولاء المؤسسي، وتشير بعض الدراسات إلى أن المؤسسات المصرفية ذات التوجه القوي نحو الزبون لا تكتفي بالتجاوب مع شكاوى العملاء، بل تبادر إلى البحث عنها بشكل استباقي، في إطار سعيها لتحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا الزبائن. (العلي وآخرون، ٢٠١٦، ص ٢٢)

ويُعرّف النشاط المصرفي بأنه خدمة غير ملموسة يحصل عليها المستفيد من خلال الأفراد أو المنظمات أو حتى الأنظمة الآلية، وقد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو مستقلاً عنه، وتُظهر هذه الطبيعة غير الملموسة تحديات إضافية في تقييم جودة الخدمة، مقارنة بالخدمات ذات المكونات المادية الواضحة. (الحمداني ومحمد، ٢٠١٨، ص ١٨)

أهمية الخدمة المصرفية:

تتمثل أهمية جودة الخدمة المصرفية في دورها الحيوي في تحقيق النجاح المؤسسي والاستقرار التشغيلي، ويتطلب ذلك تعاوناً فعالاً بين الزبون والموظف لخلق تجربة خدمية متميزة، وقد تجاوزت المملكة المتحدة، على سبيل المثال، مرحلة التركيز على إنتاج السلع، لتدخل عصر الاقتصاد الخدمي العالمي الذي يمنح الأولوية للتنافسية في تقديم الخدمات (Nguyen & LeBlanc, 2022).

وتبرز أهمية مقدم الخدمة المصرفية من خلال عدة جوانب، منها:

- ١- أهمية موقعه الوظيفي ومهامه داخل المنظمات المصرفية، والتي تعكس دوره المحوري في تقديم الخدمة.
- ٢- كونه عنصراً أساسياً في بناء علاقات إيجابية طويلة الأمد مع الزبائن والحفاظ عليها.
- ٣- تمثيله نقطة التماس المباشرة والحيوية مع العملاء، مما يجعله مؤثراً رئيسياً في تحقيق رضاهم.

وفي هذا السياق، يُعد المكون غير الملموس للخدمات أكثر تعقيداً في القياس والتقييم، مقارنة بالمكونات المادية التي يسهل تحديد جودتها، بوجه عام، يحمل الزبون في ذهنه مجموعة من الخصائص التي تُشكّل الأساس الذي يعتمد عليه في المفاضلة بين البدائل المتاحة، وقد يؤدي غياب إدراك الزبون لأي من هذه الخصائص الذهنية المرتبطة بالخدمة إلى الحاجة لمزيد من الدراسة والتحليل. وفي بعض الحالات، تُدرك الجودة على أنها مجموعة من الصفات التي قد تكون أقل تميزاً مقارنة بخصائص المنافسين.

كما أن التوقعات غير الملموسة التي يحملها الزبائن تجاه الخدمات قد لا تتجسد في صفات واضحة أو ملموسة، نظراً لأنها غالباً ما تكون صوراً ذهنية غير مصرح بها

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

لفظياً. ولهذا السبب، يُصبح من الضروري على الإداريين التركيز على التميز في جانبيين رئيسيين: جودة المطابقة، وجودة الإنجاز. إذ تشير جودة الإنجاز إلى مستوى الأداء الفعلي الذي يتم تحقيقه في تقديم الخدمة، ومدى توافقه مع توقعات الزبون واحتياجاته (حسون وسلمان وفدعوس، ٢٠١٨، ص ٧).

يتضح من الطروحات السابقة وجود تباين ملحوظ في تعريف جودة الخدمة المصرفية بين الباحثين والأكاديميين، حيث تتعدد زوايا النظر إليها وفقاً للمنظور المعتمد، فبعضهم يُعرّفها من خلال إدراك الزبون لها، وقدرتها على تلبية حاجاته ورغباته، مما يجعلها انعكاساً مباشراً لتجربة العميل وتوقعاته في المقابل، يرى آخرون أن جودة الخدمة تُقاس بمدى مطابقة المنتج للخصائص والمعايير المحددة مسبقاً، أي من منظور تقني وإجرائي.

كما يذهب فريق ثالث إلى اعتبار جودة الخدمة المصرفية قدرة المؤسسة على تلبية توقعات الزبون المستقبلية، وذلك عبر تنفيذ الأعمال بشكل صحيح، وتفادي الأخطاء، وتوفير كل ما من شأنه تعزيز الثقة بين الزبون والمؤسسة، وبعبارة أخرى، فإن جودة الأداء في جميع جوانب العمل المصرفي تُعد جوهرًا أساسيًا يجب أن تركز عليه المنظمات المصرفية لضمان التميز والاستدامة في تقديم خدماتها (الخضير، ٢٠١٧، ص ٦١).

جودة الخدمة المصرفية:

كما أُشير سابقاً، يُعد مفهوم جودة الخدمة أكثر تعقيداً في القياس من جودة السلع المصنعة، ويزداد هذا التعقيد عند الحديث عن الخدمات المصرفية تحديداً، نظراً لاختلاف طبيعتها عن السلع الملموسة، ففي حالة السلع، يستطيع الزبون تقييم الجودة قبل الشراء بناءً على معايير محسوسة مثل الحجم، الشكل، الطعم، أو طريقة التغليف. أما في الخدمات المصرفية، فإن تقييم الزبون للجودة لا يتم إلا من خلال تجربة تقديم الخدمة ذاتها، والمنافع التي يحصل عليها فعلياً.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

ويعتمد هذا التقييم على عدة عناصر غير ملموسة، من أبرزها أسلوب تعامل موظفي المصرف مع الزبون، ومدى احترام الخصوصية والسرية، ودقة المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى سرعة الاستجابة وكفاءة الأداء في تقديم الخدمة، هذه العوامل مجتمعة تُشكّل الأساس الذي يُبنى عليه إدراك الزبون لجودة الخدمة المصرفية، مما يجعل قياسها أكثر تعقيداً وتطلباً من قياس جودة المنتجات المادية (حمود، ٢٠٢٢، ص ٥٤).

شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطوراً سريعاً وملحوظاً في مجال التعاملات المالية والمصرفية، مما أدى إلى وصول معظم الخدمات المصرفية إلى مرحلة النضج، بحيث أصبحت تماثل في مضمونها ما تقدمه الأنظمة المصرفية المختلفة حول العالم. وقد ساهم هذا التشابه في تقليص مساحة التنافس بين المصارف من حيث نوعية الخدمات المقدمة، الأمر الذي دفع المؤسسات المصرفية إلى البحث عن مجالات جديدة للتميّز.

وفي هذا السياق، برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كأحد المحاور الأساسية التي يمكن من خلالها تحقيق التفوق والتمايز بين المصارف، وظهرت مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذا التوجه، مثل خدمة الزبائن، والتعاطف معهم، وسرعة الإنجاز، والسرية المصرفية، وأسلوب تقديم الخدمة، وغيرها من العناصر التي أصبحت تمثل جوهر التميز في تقديم الخدمات المصرفية، وتشكل في مجموعها المعنى الحقيقي لجودة الخدمة في هذا القطاع الحيوي.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

١- الاعتمادية: تُعد أحد المرتكزات الأساسية في تقييم جودة الخدمة المصرفية، إذ تُشير إلى مدى التزام المصرف بتقديم الخدمة وفقاً للوعود المسبقة، وفي الوقت المحدد، وبدرجة عالية من الدقة والموثوقية، ويُعبّر هذا المفهوم عن قدرة المؤسسة المصرفية على الوفاء بتعهداتها تجاه الزبائن، من خلال الالتزام بهيكل واضحة في تقديم الخدمة، تشمل توقيت التسليم، آليات حل المشكلات، وتحديد الأسعار.

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

وتؤثر هذه العناصر مجتمعة في تشكيل إدراك الزبائن لجودة الخدمة، حيث يُنظر إلى المصرف الذي يلتزم بهذه الهيكلية بوصفه أكثر قدرة على تلبية التوقعات الجوهرية للعملاء، ومن هنا، فإن تحقيق الاعتمادية يتطلب من المؤسسات المصرفية فهماً عميقاً لتوقعات الزبائن، والعمل على تلبيتها بدقة وانضباط، بما يعزز الثقة ويُرسّخ العلاقة التفاعلية بين الطرفين (دوبوا وويلكرسون، ٢٠١٧، ص ٥).

٢- الاستجابة: تُعد من الأبعاد الجوهرية في تقييم جودة الخدمة، إذ تُشير إلى مدى رغبة المؤسسة في مساعدة الزبائن وتقديم الخدمة لهم بسرعة وكفاءة، ويعكس هذا البعد استعداد المصرف للتفاعل الفوري مع احتياجات العملاء، من خلال تلبية طلباتهم، والإجابة عن استفساراتهم، والتعامل مع شكاواهم ومشكلاتهم بلطف ومهنية عالية.

ويُبرز هذا البعد أهمية المجاملة واللباقة في التواصل، خاصة في مواقف المواجهة التي تتطلب توازناً دقيقاً بين سرعة الاستجابة والتعامل مع الظروف المصاحبة، بما يضمن تحقيق التكيف المطلوب، وتُظهر الدراسات وجود ارتباط وثيق بين سلوك الزبون في مواقف المواجهة الحاسمة ومستوى الاستجابة الذي يتلقاه، مما يجعل هذا البعد مؤشراً حاسماً في تشكيل انطباع الزبون عن جودة الخدمة. (Rahman & Amin, 2021)

وتتجلى الاستجابة من خلال عدة مظاهر، أبرزها تقليص وقت الانتظار للحصول على المساعدة، وسرعة الإجابة عن الأسئلة، والاهتمام الفعلي باحتياجات الزبون، إلى جانب المرونة والقدرة على تقديم حلول فعّالة. ولتحقيق التميز في هذا البعد، ينبغي على المصرف أن ينظر إلى عملية تقديم الخدمة من منظور الزبون، لا من منظور المؤسسة، بما يعزز الثقة ويُرسّخ العلاقة التفاعلية بين الطرفين (يحياوي، ٢٠١٣، ص ٨٨).

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

٣- **الثقة والأمان:** تسعى جميع المنظمات المصرفية لكسب قناعة الزبون وذلك بقدرة المصرف على كسب ثقة الزبائن بالمعلومات ولطف القائمين على تقديم الخدمة وقدرته على استلهاهم الثقة ويرى البعض بأنها المصدقية والأمانة المميزة التي يعتقد بها الزبون في المصرف ويميل هذا البعد إلى أهمية واضحة للخدمات التي يدركها الزبون كالمخاطر أو شعور بعدم التأكد بخصوص قدرتها على تقييم منافعها ومخرجاتها كالخدمات المصرفية وخدمات التأمين. وكسب الثقة يتجسد بالشكل الذي يربط الزبون بالمصرف مثل وسطاء الأوراق المالية وكالات التأمين ففي بعض سياسات الخدمات المصرفية يبحث المصرف عن بناء الثقة والولاء بين العاملين في المصرف والزبون (حسون وسلمان وفدعوس، ٢٠١٨، ص ٧).

٤- **إمكانية الوصول:** يشمل هذا البعد مدى سهولة وإمكانية وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية المقدمة من البنك سواء من خلال زيارة فروع المصرف أو استخدام القنوات الرقمية وتشمل جوانب عديدة تتمثل بتوفر الفروع والخدمات وسهولة إجراء التعاملات المالية وكفاءة القنوات الرقمية، يسهم هذا البعد في تقوية وتدعيم العلاقة بين البنك وعملائه وجذب الكثير من المستخدمين خصوصاً الشركات الصناعية التي تحتاج تعاملات سريعة ومتميزة. (الجلدة، ٢٠١٩، ص ٢٧).

٥- **الجودة:** يقيس هذا البعد مدى كفاءة ودقة الخدمات المصرفية ومدى استمراريته وملاءمتها لتوقع العملاء وتتضمن عوامل كثيرة مثل دقة التعاملات المصرفية واستقرار جودة الخدمات المقدمة واستجابة البنك لتحسينات الجودة باستمرار، تعزز الجودة ثقة العملاء بالمصرف وترفع مستوى التنافس بين المصارف (دوبوا وويلكرسون، ٢٠١٧، ص ٥).

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

أهمية جودة الخدمة المصرفية في دعم القطاع الصناعي:

تعتبر الجودة بمثابة الشريان الحيوي الذي يمد المصارف بالنمو والبقاء والاستمرار وذلك من خلال المزيد من العملاء المحتملين شركات القطاع الصناعي التي تعتمد على البنوك والمزيد من الربحية فضلا عن دور الجودة في تحقيق المزايا التنافسية للمصارف، اذ ان الخدمة المتميزة غدت السلاح التنافسي الاستراتيجي والجزء الالهم هو ان الجودة تعد الاستراتيجية التسويقية المثلى لصناعة الخدمات.

تساعد الخدمات المصرفية التي تتمتع بجودة عالية في تسهيل عمليات التمويل الصناعي من خلال ما تقدمه من مرونة وسلاسة موثوقة في التعاملات مما يتيح للصناعيين توسيع الاستثمار وزيادة الإنتاج وابتكار دون حدود. (العلي وآخرون، ٢٠١٦، ص ٢٢)

تساهم الجودة في الخدمات المصرفية بما يلي:

- تخفيف التعقيدات وفي المعاملات
- تحسين وتسريع معالجة طلبات القروض والدعم المالي.
- تقديم مشورات مالية للزبائن الصناعيين لاتخاذ القرارات الأفضل.
- توفير حلول تمويل طويلة الأجل لدعم المشاريع الصناعية.
- تقليل المخاطر المالية.
- دعم ومساندة المشاريع البحثية والتقنية من خلال تمويل الابتكار.
- التنبؤ المالي لتوجيه وتدعيم الاستثمار الصناعي. (دوبوا وويلكرسون، ٢٠١٧، ص ٥)

الجانب العملي للدراسة:

عينة الدراسة:

نظراً لكبر مجتمع الدراسة المتمثل في الشركات الصناعية المستفيدة من خدمات مصرف التنمية الدولي ورجال الأعمال وأصحاب المشاريع الصناعية والعملاء والمستخدمون للخدمات المصرفية الصناعية تم اختيار عينة عشوائية تشكلت من ٧٠ عميل من المستفيدين السابقين حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونياً وتم استعادة ٦٨ استبيان ٦ منها كانت غير صالحة، تم تحديد حجم العينة بناءً على طبيعة مجتمع الدراسة وإمكانات الوصول، مع مراعاة التوازن بين التمثيل الكافي والدقة الإحصائية، وهو ما يتوافق مع ما أشار إليه (Sekaran & Bougie, ٢٠٢٣) بأن العينة التي تتراوح بين ٣٠ و ١٠٠ تُعد مناسبة للدراسات الوصفية التحليلية في البيئات المحدودة

الجدول (١)

عينة الدراسة

عدد أفراد الدراسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستعادة	عدد الاستبيانات الصالحة	النسبة
70	70	68	62	88.6%

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جميع البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وقد تم تصميم الاستبيان بصياغة مجموعة من الأسئلة الموجهة للعملاء والشركات بما يخدم هدف البحث وقد تم تصميمه كالتالي:

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

محتويات الاستبيان:

اشتمل الاستبيان على مقدمة للتعريف بالغرض من الدراسة وقسم الى جزأين:
الجزء الأول: يشتمل على بيانات شخصية للعملاء والشركات ونوع النشاط الصناعي وحجم الشركة والمهنة ومدة التعامل.

الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على بيان الآراء ضمن خمسة أبعاد

- بعد الاعتمادية
- بعد الاستجابة
- بعد الأمان
- بعد إمكانية الوصول
- بعد الجودة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجالي الإدارة والمصارف، وقد أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار في الصياغة النهائية، كما تم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث بلغت قيمته (٠,٨٧)، وهي قيمة تُعد مقبولة إحصائياً وتدلل على اتساق داخلي جيد بين فقرات المقياس " (Sekaran & Bougie, ٢٠٢٣).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تراوحت درجاته بين (١ = لا أوافق بشدة) و (٥ = أوافق بشدة)، وقد تم اختيار هذا المقياس نظراً لانتشاره في الدراسات الاجتماعية والإدارية، وسهولة فهمه من قبل الباحثين، بالإضافة إلى قدرته على قياس الاتجاهات والميول بدقة.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمة المصرفية ودعمها لقطاع الصناعة:

• تحليل اتجاهات بعد الاعتمادية:

الجدول (٢)

يوضح اتجاهات بعد الاعتمادية:

ت	العبارة	موافق بشدة/ موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
1	البنك يقدم خدمات مالية منسقة وثابتة دون انقطاع	23	37.1	31	50	6	9.7	1	1.6	1	1.6	4.19	0.807
2	مشاكل في الحصول على التمويل الصناعي بسبب تغير سياسات البنك	15	24.2	34	54.8	12	19.4	1	1.6	0	0	4.02	0.713

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

3	يتعامل البنك مع طلبات التمويل الصناعي بسرعة دون تأخير	33	53.2	23	37.1	6	9.7	0	0	0	0	4.44	0.668
4	يمكن الاعتماد على البنك كمصدر تمويل مستدام للمشاريع	16	25.8	30	48.4	9	14.5	5	8.1	2	3.2	3.85	1.006
الاعتمادية													0.557
													4.125

يتضح من الجدول (٢) من خلال تحليل البيانات الرئيسية على أن البنك يوفر خدمات مالية مختلفة وبجودة عالية حسب المتوسط الحسابي الذي كان مرتفعاً نسبياً مع انحراف معياري يدل على تفاوت بسيط بالآراء، ظهر من خلال التحليل أن هناك وجود لعقبات تؤثر على أداء البنك يجب تداركها، كما ظهر اتفاق واسع بين وجهات النظر على رضا العملاء الصناعيين على سرعة استجابة البنك وإمكانية الاعتماد على المصرف كمصدر تمويل مستدام. لقد تحقق بعد الاعتمادية بنسبة مرتفعة ظهر من خلال رضا عام للعملاء عن موثوقية الخدمات المصرفية، يجب التركيز بشكل أكبر على تعزيز التمويل الصناعي وأثره على أداء وخدمات البنك بهدف تحسين الواقع المصرفي لدعم المجال الصناعي.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شيماء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

• تحليل اتجاهات بعد الاستجابة:

الجدول (٣)

يوضح اتجاهات بعد الاستجابة:

ت	العبارة	موافق بشدة/ موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
1	المصرف يوفر قنوات تواصل فعالة وسهلة الاستخدام	6	9.7	28	45.5	9	14.5	19	30	0	0	3.35	1.01
2	دقة ووضوح المعلومات التي يقدمها الموظفون عند الاستفسار عن الخدمات	9	14.5	28	45.5	18	2	6	9.7	1	1.6	3.61	0.947
3	المصرف يبدل جهداً لحل مشكلاتك بسرعة وكفاءة	8	12.9	22	35.5	14	22.6	14	22.6	4	6.5	3.39	1.09

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

4	المصرف يتعامل مع مشكلاتك في الوقت المناسب وبفعالية	8	12.9	23	37.1	18	29	13	21	0	0	3.56	0.880
الاستجابة													0.580
												3.479	

يظهر من الجدول (٣) تحليل اتجاهات المشاركين حول بعد الاستجابة للخدمات المصرفية تقييماً متوسطاً لسهولة التواصل مع المصرف ومستوى جيد من دقة ووضوح المعلومات المقدمة من الموظفين ولكن ظهر رضا متوسط لدى العملاء الصناعيين على أن المصرف يبذل جهداً لحل المشاكل بسرعة وكفاءة مع وجود تقييم جيد للاستجابة وجودة في التواصل.

سهولة الوصول إلى القنوات المصرفية وتجاوب البنك مع العملاء بهدف حل المشكلات يحتاج إلى إجراء بعض التحسينات والتطويرات بهدف تحقيق أفضل دعم للشركات والعملاء الصناعيين.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

• تحليل اتجاهات بعد الأمان:

الجدول (٤)

يوضح اتجاهات بعد الأمان:

ت	العبارة	موافق بشدة/ موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
1	تشعر بالأمان عند إجراء معاملاتك البنكية عبر الإنترنت	24	38.7	25	40.3	12	19.4	1	1.6	0	0	4.16	0.793
2	تشعر بالثقة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية دون خوف من الاختراقات	7	11.3	13	21.0	36	58.1	6	9.2	0	0	3.34	0.809

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

3	واجهت سابقاً عملية اختراق أو احتيال لحسابك المصرفي	1	22.	3	53.	15	24.	0	0	0	0	3.9	0.68
		4	6	3	2		2					8	9
4	البنك يوضح لك كيفية حماية بياناتك	33	53.2	23	37.1	6	9.7	0	0	0	0	4.44	0.668
الأمان والثقة													0.440
												3.939	

من تحليل بيانات المشاركين في الجدول (٤) حول بعد الأمان يشير المتوسط الحسابي إلى مستوى جيد من الأمان عبر الانترنت مع انحراف معياري قليل يدل على استقرار نسبي في الآراء كما يعكس مستوى متوسط من الثقة بالخدمات الإلكترونية يدفع للعمل على تحسين استقرار هذه الخدمات ، يتضح وجود ثقة عالية بين العملاء والمصرف بإجماع جيد من قبل المشاركين مع وجود مستوى أمان عالٍ للتعامل المصرفي مع البنك.

يتوجب العمل على تعزيز عوامل الثقة بين بين العملاء والمصرف لضمان خدمات أكثر سلاسة وجودة.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

• تحليل اتجاهات بعد إمكانية الوصول:

الجدول (٥)

يوضح اتجاهات بعد إمكانية الوصول

ت	العبارة	موافق بشدة/ موافق	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أو لأ		ت	%	ت	%	ت	%		
1	ساعات العمل في المصرف مناسبة لاحتياجاتك	29	46.8	29	46.8	4	6.5	4.40	0.613
2	الصراف الآلي متوفر بشكل جيد في مكانك	0	0	33	53.2	17	27.4	3.29	0.894
3	يؤمن المصرف قنوات تواصل متعددة (مثل الهاتف، البريد	4	6.5	11	17.7	25	40.3	2.95	0.895

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

												الإلكتروني ، الدردشة المباشرة)	
0.923	2.97	4.8	3	29	18	30.6	19	35.5	22	0	0	يقدم المصرف دعماً كافياً للعلماء الذين يريدون الوصول إلى الخدمات	4
0.6028	3.403	إمكانية الوصول											

من تحليل بيانات الجدول (٥) حول آراء العملاء عن بعد إمكانية الوصول ظهر مستوى جيد من القبول والرضا لدى العملاء على إمكانية الوصول للخدمات بكفاءة مع توفر استجابة جيدة وسريعة لاستفسارات العملاء من قبل موظفي البنك وقد حصلت القنوات الرقمية والمصرفية عن بعد على تقييم عالٍ كوسيلة فعالة للوصول، ولكن وجب العمل على إجراء تحسينات إضافية على توفر الأفرع في المناطق الصناعية.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

• تحليل اتجاهات بعد الجودة:

الجدول (٦)

يوضح اتجاهات بعد الجودة:

ت	العبارة	موافق بشدة/ موافق		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
1	البنك يقدم خدمات بجودة وكفاءة تتماشى مع دعم الأعمال الصناعية	28	45.2	28	45.2	5	8.1	1	1.6	0	0	4.34	0.700
2	هل تتمتع الخدمات بالدقة والملاءمة لاحتياجات القطاع الصناعي	1	1.6	32	51.6	16	25.8	10	16.1	3	4.8	3.29	0.930

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

3	مستوى الخدمة المصرفية متسق مع الوقت أو متفاوت في الجودة	3	4.8	22	35.5	17	27.4	17	27.4	3	4.8	3.08	1.013
4	يوجد تحسين مستمر على خدمات المصرف	4	6.5	18	29	15	24.2	2 3	37.5	2	3.2	3.11	0.96
الجودة													0.592
3.455													

يتضح من الجدول (٦) توفر جودة عالية في العمليات المصرفية ما يعكس رضا كبير من قبل العملاء على أداء البنك في تنفيذ المعاملات ، مع وجود بعض الحاجة لإجراء تحسينات على استقرار هذه الجودة واستدامتها ، كما يظهر حاجة لتعزيز استراتيجيات البنك في التعامل مع القضايا المالية.

تتسق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الأدبيات الحديثة في مجال جودة الخدمات المصرفية، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

الخدمات المصرفية التفاعلية وأداء القطاع الصناعي، وهو ما يتوافق مع ما أشار إليه Nguyen & LeBlanc ٢٠٢٢، حيث أكدوا أن جودة الخدمة تُعد من العوامل الحاسمة في تعزيز الأداء المالي للمصارف، من خلال تحسين رضا العملاء وولائهم.

كما دعمت نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه Rahman & Amin (٢٠٢١)، اللذان بيّنا أن الخدمات المصرفية التفاعلية تسهم في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة عندما تكون مصحوبة بسرعة الاستجابة وكفاءة الدعم المالي، وهو ما انعكس في هذه الدراسة من خلال الأثر القوي لبُعد "الاستجابة" على الأداء الصناعي.

أما فيما يتعلق ببُعد "الملموسية"، فقد أظهرت النتائج ضعف تأثيره، وهو ما يتماشى مع ما ورد في دراسة Al-Hawari & Hussain ٢٠٢٣، التي أشارت إلى أن العملاء في البيئة المصرفية الرقمية باتوا يولون أهمية أكبر للأبعاد غير الملموسة مثل الأمان والاستجابة، مقارنة بالعناصر المادية التقليدية.

بناءً على ذلك، تؤكد هذه الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية، لا سيما في أبعادها التفاعلية، تُعد عاملاً مؤثراً في دعم الأداء الصناعي، وتُسهم في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية التي لم تُعالج هذه العلاقة بعمق كافٍ في السياق العراقي.

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

الخلاصة

تلعب المصارف عامة ومصرف التنمية الدولية خاصة دوراً مهماً وحاسماً في تحقيق النمو والاستدامة الصناعية من خلال توفير التمويل والقروض اللازمة لدعم القطاع الصناعي وتقديم حلول مالية متكاملة ، يظهر جلياً أن والعوائق التي تتطلب تحسينات وتعديلات وتطوير لضمان تأثير أكثر فعالية وجودة في القطاع الصناعي وتحقيق استدامة أطول، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

١- تعزيز سرعة الاستجابة المصرفية :

نظراً لتأثير بُعد الاستجابة بشكل معنوي على أداء القطاع الصناعي، توصي الدراسة بضرورة تطوير قنوات الاتصال بين المصارف والمؤسسات الصناعية، وتدريب الكوادر المصرفية على التعامل الفوري مع طلبات التمويل والاستفسارات، بما يضمن سرعة الإنجاز وتقليل زمن الانتظار.

٢- التركيز على الاعتمادية في تقديم الخدمات:

أظهرت النتائج أن الاعتمادية تُعد من أبرز محددات جودة الخدمة المؤثرة على الأداء الصناعي، لذا يُوصى بأن تلتزم المصارف بتنفيذ وعودها بدقة، وتحسين أنظمة المتابعة والتوثيق لضمان تقديم خدمات موثوقة ومتسقة.

٣- تعزيز الأمان والثقة في التعاملات المصرفية:

بما أن بُعد الأمان أظهر تأثيراً معنوياً، توصي الدراسة بتعزيز كفاءة الموظفين المصرفيين، وتوفير بيئة تعامل آمنة وشفافة، خاصة في ما يتعلق بالخدمات الرقمية والتحويلات الصناعية.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شيماء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

٤ - إعادة النظر في أولوية البُعدين المادي والعاطفي:

نظراً لضعف التأثير الإحصائي لبُعدي الملموسية والتعاطف، يُقترح أن تُعيد المصارف تقييم استثماراتها في الجوانب الشكلية، والتركيز بدلاً من ذلك على الجوانب التشغيلية التي تهم المؤسسات الصناعية، مع عدم إغفال أهمية التواصل الإنساني في بعض الحالات.

٥ - توسيع نطاق الخدمات التفاعلية للمؤسسات الصناعية:

توصي الدراسة بتطوير خدمات مصرفية رقمية مخصصة للمؤسسات الصناعية، تشمل أدوات تمويل مرنة، واستشارات مالية، ومنصات إلكترونية تفاعلية، بما يعزز من كفاءة العمليات الصناعية ويواكب التحول الرقمي.

٦ - إجراء دراسات مستقبلية مقارنة:

يُقترح إجراء دراسات مقارنة بين المصارف الحكومية والخاصة، أو بين القطاعات الصناعية المختلفة، لفهم الفروقات في تأثير جودة الخدمة على الأداء، وتحديد أفضل الممارسات.

..... أثر جودة الخدمات المصرفية في دعم القطاع الصناعي عن طريق المؤسسات المالية

المصادر

- ١- أبو فارة، يوسف أحمد. (٢٠١٩). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء. المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- ٢- البكري، ثامر. الرحومي، أحمد. (٢٠٢٠). تسويق الخدمات المصرفية (الطبعة الأولى). مطبعة الإثراء.
- ٣- البديري، قيس صالح. (٢٠٢٢). الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية (الطبعة الأولى). بيت الحكمة، بغداد.
- ٤- الجلدة، عوض بدير. (٢٠١٩). البنوك التجارية والتسويق المصرفي (الطبعة الأولى). دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٥- الحمداني، إبراهيم علي عبد الله. محمد، شيرين ياسين. (٢٠١٨). مؤسسات مالية متخصصة (الطبعة الأولى). دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- ٦- الخضير، محسن أحمد. (٢٠١٧). التسويق المصرفي: مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات (الطبعة الأولى). مطبعة إيتراك للنشر والتوزيع.
- ٧- الشراري، عادل. (٢٠٢٠). الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. المنظمة العربية للإعلام العربي، شعاع، القاهرة.
- ٨- العلي، عبد الستار، وآخرون. (٢٠١٦). المدخل إلى إدارة المعرفة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- ٩- حسون، علي. سلمان، فاضل أحمد. فدعوس، عامر. (٢٠١٨). أثر المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
- ١٠- حمود، خضير كاظم. (٢٠٢٢). إدارة الجودة وخدمة العملاء (الطبعة الأولى). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

م.م. وداد ياسين داود/ م.م. شياء عبد القادر منصور/ م.م. مهند إسماعيل إبراهيم.....

١١- دوبا، نانسي. ويلكرسون، تريشيا. (٢٠١٧، أكتوبر). إدارة المعرفة: وثيقة أساسية لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة للصحة العامة.

١٢- يحياوي، رزique. (٢٠١٣). الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال (رسالة ماجستير). جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- 1- Al-Hawari, M., & Hussain, M. (2023). Measuring service quality in digital banking: A revised SERVQUAL approach. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(1), 15–30.
- 2- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2022). The impact of service quality on customer loyalty and financial performance in the banking sector. *International Journal of Bank Marketing*, 40(3), 512–530.
- 3- Rahman, M. M., & Amin, M. (2021). Interactive e-banking services and SME performance: The mediating role of financial literacy. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 28(5), 789–808.
- 4- Sekaran, U., & Bougie, R. (2023). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.