

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية

اثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء

بحث مقدم الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية من الطالب / احسان جفات عبد وهو جزء من متطلبات نيل درجة البكلوريوس في الادارة والاقتصاد

بإشراف الاستاذ
أ.د. بتول مطر عبادي

اعداد الطالب
احسان جفات عبد

١٤٣٧هـ

٢٠١٦م



(وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر
السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير
بما تفعلون)

صدق الله العلي العظيم

سورة النمل آية - ٨٨

شكر و ثناء

الحمد لله الذي انار لنا الدرب العلم والمعرفة و أعاننا على هذا الواجب ووقفنا الى انجاز هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب او بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهنا من صعوبات .

شكر موصول إلى الأساتذة الأفاضل الذين نفتخر بان تكون احد الذين تتلمذوا على أيديهم . ولا يفوتنا ان شكر كل العاملين في المكتبة المركزية في جامعة القادسية .

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين
أبي القاسم محمد صل الله عليه واله الطيبين الطاهرين .

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة
وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر

((أ.د. بتول مطر عبادي))

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل .

منهجية البحث

الفصل الأول

المبحث الأول : جودة الخدمة المصرفية

المبحث الثاني : رضا العملاء

الفصل الثاني

المبحث الأول/ نبذة مختصرة عن مصرف الرشيد
المبحث الثاني/ الجانب العلمي (تحليل نتائج الاستبيان)

الاستنتاجات

التوصيات

المصادر

من خلال النتائج التي توصل اليها الباحث والتي كانت بنسبة ٥٤,٣ من الاتفاق التام وكذلك الوصول الى لنتائج التي كانت بنسبة ١٠,٨٢٩ من اداء عينه البحث التي هي لا اتفق ولا اتفق تماما وقد توصل الباحث

- من خلال المعادلة الاتية ومن خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال الى اثبات صحة الفرضية التي نصت

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n xi Fi}{\sum_{i=1}^n Fi}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n yi Fi}{\sum_{i=1}^n Fi}$$

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n Fi (Xi - \bar{X})^2}{n-1}}$$

$$S_y = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n Fi (Yi - \bar{Y})^2}{n-1}}$$

$$N = \sum_{i=1}^n Fi$$

التي تثبت نسبة الارتباط بين المتغيرات.

الاستنتاجات

١. لوحظ ان الخدمة نالت اهتمام واسع وكبير في السنوات الاخيرة بسبب تطورات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية ولما لها من اهمية في رفد اقتصاد البلد .
٢. على الرغم من تباين وجهات النظر الكاتب والباحث والمتخصصين حول ابعاد جودة الخدمة المصرفية كما ورد في العديد من البحوث والدراسات الا ان هناك توجه جديد حول عناصرها المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والثقة والعناية والملموسية .
- كما ان ترتيب هذه الابعاد يعتمد على ما يقدمه المصرف للعملاء ، نظرا عن التركيز على هذه الابعاد لايقوم بالضرورة الى اهمال الابعاد الاخرى
٣. لوحظ عدم وجود برمجة خاصة لتحسين الجودة في المصرف وهذا مما اثر سببا في مستويات الجودة المتحققة .
٤. عدم توفر القيادات الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين في المصرف وتحديد الاحتياجات المادية والبشرية لتنفيذ العمل بنجاح
٥. تبين بان الادارة ليس لها برامج منظمة للتعرف على اداء الزبائن من خلال الاستبيانات التي يتم اجرائها بصورة منظمة تغطي فترات زمنية محددة

التوصيات

١. ضرورة اعتماد الادارة العليا للمصرف على ادرة الجودة باعتبارها فلسفة ادارية حديثة تهدف من خلال متطلباتها الى توعية القيادات المصرفية والعاملين في المصرف بضرورة التخلي عن الاساليب والنظم التقليدية للادارة .
٢. اعداد دليل الجودة الخاصة بجودة العمليات والخدمات المصرفية وتوضيح ما يحتويه من ارشادات وتعليمات وصياغة نموذج عمل يتلائم مع طبيعة المصرف
٣. توصية بضرورة اقامة الدورات التدريبية والدراسات العلمية في مجال متطلبات ادارة الجودة واثرها على ابعاد جودة الخدمة المصرفية للوصول الى تحقيق الاهداف المطلوبة .
٤. توصية الى المصرف باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ومنها وسائل الدفع والسداد الالكتروني التي تعد اكثر ملائمة لطبيعة المتطلبات
٥. تحديد خطوات اداء العمليات لتقليل زمن انجاز المعاملات الورقية التي تتمثل في تحديد كل خطوة حتى يتمكن المصرف من استبعاد العديد من الخطوات الغير ضرورية لاداء العمل ويسهم في وضع مقاييس الجودة
٦. ضرورة التركيز على الزبون الداخلي لان الجودة الحقيقية تنبع من اداء الزبون الداخلي لا يمكن ان يرتقي الى مستوى اعلى الا اذا امتدت اليه يد التحسين اولا وعلى هذا الاساس يجب على المصرف الاهتمام باستطلاع راي الزبون الداخلي

المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الاية
ب	الاهداء
ج	شكر وثناء
د	المحتويات
١	المقدمة
٣-٢	منهجية البحث
٢٢-٤	الفصل الاول
١٥-٤	المبحث الاول / جودة الخدمة المصرفية
٢٢-١٥	المبحث الثاني / مفهوم رضا العملاء
٣٠-٢٣	الفصل الثاني
٢٣	المبحث الاول / نبذة مختصرة عن مصرف الرشيد
٣٠-٢٤	المبحث الثاني / الجانب العملي (تحليل نتائج الاستبانة)
٣٨-٣١	الاستنتاجات والتوصيات
٣١	الاستنتاجات
٣٢	توصيات
٣٤-٣٣	مصادر