

أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون
دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار

**The impact of comprehensive banking on the quality of banking services
from the customer's point of view A survey of the Middle East Bank of
Iraq for investment**

المدرس المساعد سناء رشيد محيسن

جامعة النهرين/ المعهد العالي لتشخيص العقم

Sanaarashed172@gmail.com

المدرس المساعد زينب حميد كاطع

الجامعة التقنية الوسطى /معهد الإدارة الرصافة

Zandhammed19@gmail.com

المستخلص:

يهدف البحث الى معرفة أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ، وقد تم اختيار أحد المصارف الخاصة وهو مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار مجتمع البحث ،أما عينة البحث فتم اختيار عينة قصدية استهدفت فئة من زبائن المصرف، وأستند البحث إلى فرضية رئيسية للتحقق من مستوى العلاقة والتأثير بين المتغيرين ، وقد تم جمع بيانات البحث باستخدام استمارة استبيان، حيث تم توزيع (50) استبانة وزعت على زبائن المصرف، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (40) تم التوصل من خلالها الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات أهمها ، وجود علاقة ارتباط وتأثير للصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية بأبعاده (الاستجابة ، الملموسية ، الاعتمادية، التعاطف، والثقة)، وهناك حاجة لتعزيز أداء المصارف بشكل مستمر من خلال اعتماد مداخل الصيرفة الحديثة لكون طبيعة النشاط المصرفي غير ثابت بل هو متغير في ظل الظروف المتغيرة.

Abstract

The research aims to know the The impact of comprehensive banking on the quality of banking services from the customer's point of view , and one of the private banks has been chosen, which is the Iraqi Middle East Bank for Investment the research community. As for the research sample, an intentional sample targeting a group of bank customers was chosen, and the research was based on a major hypothesis To verify the level of relationship and influence between the two variables, the research data was collected using a questionnaire form, where (50) questionnaires were distributed and distributed to the customers of the bank, and the number of questionnaires retrieved and valid for analysis reached (40) through which a set of conclusions and recommendations were reached, the most important of them The existence of a correlation relationship and the effect of comprehensive banking on the quality of banking services in its dimensions (response, tangibility, reliability, sympathy and trust).

There is a need to continuously enhance the performance of banks by adopting modern banking approaches, as the nature of banking activity is not static, but rather dynamic under changing circumstances.

المقدمة: Introduction:

تعد الصيرفة الشاملة universal banking أحد الموضوعات المصرفية المهمة والتي حظيت باهتمام كبير من المصارف على المستوى المحلي والدولي ، فقد نضج خلال تلك السنوات توجه على أهمية تطوير الإطار الهيكلي للمصارف بما يدعم التحول

نحو الصيرفة الشاملة ، وهكذا بدأت النظم المصرفية بالابتعاد عن التخصص المصرفي الضيق والانتقال تدريجيا الى الشمولية في العمل المصرفي في المجالات المصرفية المختلفة، الاستثمارية، والمالية، والاقرضية ، وتقوم فكرة المصارف الشاملة على التنوع الذي يعمل على تقليل المخاطر ويشمل التنوع في الودائع وغيرها من مصادر الأموال والاستثمارات ، ولا يقتصر نشاط المصرف في موارده واستثماراته على قطاع معين ، لأنه يعرض المصرف لمخاطر كثيرة، فالتنوع في مصادر استخدام الأموال يخفف المخاطر بشكل كبير .

وسيمتد التطرق في هذا البحث الى مفهوم الصيرفة الشاملة كمتغير مستقل وضوابط التحول والأخذ بنظام الصيرفة الشاملة وعوامل نجاحها ، والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية).

المبحث الأول: منهجية البحث

أ- مشكلة البحث :-

تواجه المصارف الكثير من المشكلات والمتغيرات نتيجة لطبيعة الظروف البيئية وخصوصيتها التي تمارس فيها أنشطتها مما جعلها عرضة لمشكلة شائعة وهي ضعف إدراك المصارف العراقية لأهمية أبعاد جودة الخدمة. التساؤل العام هو: (هل هناك علاقة ارتباط وتأثير للصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية)؟

ب- أهمية البحث:- يستمد البحث أهميته من حيث أنه يركز على أحد المواضيع المصرفية وهو مدخل (الصيرفة الشاملة) ودور هذا المدخل في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون، وتقديم إطار مفاهيمي للمصارف الشاملة وأهم الخدمات التي تقدمها للمجتمع .

ج- أهداف البحث:- يهدف البحث الحالي إلى بيان أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون.

د- فرضية البحث:- يسعى البحث الحالي إلى اختبار صحة الفرضية الرئيسية الآتية :

هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الشاملة و الأبعاد الرئيسة لجودة الخدمة المصرفية وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الثقة) وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:-

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الشاملة وبعد الجودة (الاعتمادية)

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الشاملة وبعد الجودة (الملموسية)

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الشاملة وبعد الجودة (الاستجابة)

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الشاملة وبعد الجودة (التعاطف)

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الصيرفة الشاملة وبعد الجودة (الثقة)

هـ- أساليب جمع البيانات:-

لتغطية الجانب النظري من البحث تم استخدام المصادر العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث فضلا عن شبكة الأنترنت أما الجانب العملي فقد اعتمدت الباحثتان على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وفي ضوء فرضية البحث الرئيسية ، تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي spss.

المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث

أولاً :- الصيرفة الشاملة

أ-نشأة وتطور المصارف الشاملة

نشأت فكرة المصرف الشامل في ألمانيا في القرن التاسع عشر واستمرت حتى الآن، وساعد على انتشارها عدة عوامل منها الاتجاه لإزالة الحواجز بين أنشطة المصارف وتراجع ما يعرف بالتخصص القطاعي والوظيفي، فضلاً عن انتشار موجة التحرر من القيود في كافة الأنشطة المالية والاقتصادية وشدة المنافسة العالمية بين المصارف، ويعتمد المصرف الشامل على سياسة التنويع في الأنشطة والمناطق الجغرافية وفي القطاعات الاقتصادية وذلك لغرض التقليل من معدلات المخاطرة المحتملة.

وقد كان للمصارف دور في التطور الاقتصادي والاجتماعي ويمكن القول أن دور المصارف هو محصلة:(أبولنصر،2020: 12)

- 1- التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي تشهده الاقتصادات المختلفة والمرحلة التنموية التي تمر بها.
- 2- تطور السياسات والتشريعات والقواعد التنظيمية الوطنية والدولية التي تؤثر على دور المصارف.
- 3- مدى أدراك أهمية الوظائف التي تقوم بها المصارف في أي اقتصاد .
- 4- التطورات والسياسات الاقتصادية التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

ب- المفهوم والطبيعة:-

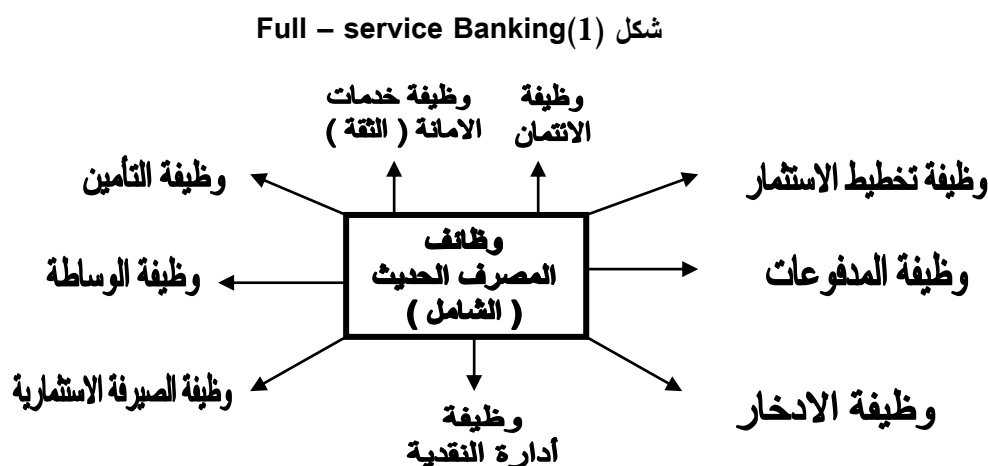
يكتسب مدخل الصيرفة الشاملة أهمية مميزة لا سيما أن العالم يشهد تغيرات كبيرة وسريعة عديدة تتعلق بجميع جوانب الحياة الانسانية، والتي أزداد تأثيرها في الصناعة المصرفية في الثمانينات وما بعدها، والتي أدت الى زيادة الاهتمام بالصيرفة الشاملة على الصعيد العالمي والعربي، وأخذ هذا الموضوع يشغل حيزا كبيرا من اهتمامات الباحثين والمصرفيين على حد سواء . يطلق على لفظ الصيرفة الشاملة ذات الخدمة الكاملة (Full – service Banking) والتي شاع استخدامها في الدول الغربية بسبب التنوع في الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف، لتلبية وإشباع حاجات ورغبات الجمهور في المجال المالي والمصرفي، وقد تخطت الصيرفة الشاملة التخصص المصرفي لتمارس وظائف كل المصارف التجارية والمتخصصة ومصارف الاستثمار والأعمال، لتقدم توليفة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية المستحدثة والموجهة إلى قاعدة واسعة من الزبائن من أفراد ومشروعات، لتلبية احتياجاتهم التمويلية اللازمة ومن مصادر متعددة لتحقيق هدف التنمية الاقتصادية والاجتماعية (كاظم،2016: 192).

وتعرف الصيرفة الشاملة بأنها " عملية صياغة الاستراتيجيات واتخاذ الافعال التي تجسد الميزانية العمومية للمصرف بالطريق الذي يساهم في تحقيق أهدافه المرغوبة (Rose , 1991 , 473) .

وعرفها (Rose , 1999 : 16) بأنها " تقديم القروض طويلة الأجل والاستثمار والعمل بكفاءة وفعالية في كل من السوق النقدية والسوق المالية " .

كما يطلق على الصيرفة الشاملة بأنها الصيرفة متعددة الاهداف أو الاغراض Multi – purpose Banking أو All – purpose Banking لكونها تغطي عدد كبير من الاهداف أو الاغراض عن طريق القيام بأنشطتها وخدماتها في الجانب المصرفي والمالي . (Rohlwink , 1987 : 23)

ويرى (Koch , 2000 : 875) أن الصيرفة الشاملة هي المساهمة في كل نشاطات الصيرفة المختلفة وامتلاك الاسهم في الشركات المساهمة وتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المالية والمصرفية . والشكل التالي يوضح نشاط المصرف الشامل بوصفه مؤسسة مصرفية ذات خدمة كاملة Full – service Banking .



(Source , Rose , 1999, 7)

وبما أن الصيرفة الشاملة مصرف متعدد الوظائف ويقدم مجموعة متنوعة من الأعمال المصرفية والمالية وغيرها، لذا يعتمد في تحقيق ذلك على تكنولوجيا متطورة في ظل اقتصاديات الحجم الكبير، وفكرة التحول نحو المصارف الشاملة تتطلب بالضرورة الاهتمام بتطوير النظم والأساليب المتبعة الإدارية والتنظيمية، مع تطوير الكوادر البشرية لكي تتناسب مع ما تقدمه من وظائف وأنشطة متطورة في ظل وجود الإدارة المحترفة القادرة على تنفيذ هذه المهام (عبد الحميد، 2001: 56-60)

ج - عمليات الصيرفة الشاملة

من البديهي أن تكون المصارف الشاملة تضطلع بالعديد من الأنشطة والعمليات اللازمة لتقديم تلك الخدمات سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية لأن استراتيجية الصيرفة الشاملة تنطوي على تقديم كافة الخدمات الموجودة في البيئة المالية والمصرفية، وبين الجدول الآتي ما تقوم به المصارف الشاملة، (المعموري، حسين، 2018: 13)

جدول رقم (1) عمليات الصيرفة الشاملة

الودائع	•الاكتتاب في الأوراق المالية:	•حركة الأموال:
•ودائع جارية	•إذون الخزينة	•التحويل المحلي
•ودائع توفير	•مستندات الدولة	•التمويل الخارجي
•ودائع لأجل	•مستندات المحليات	•خدمات الضمان:
•التداول:	•مستندات الشركات	•الاعتمادات المستندية
•الأوراق المالية	•خدمات الاستشارة:	•التحصيلات المستندية
•النقد الأجنبي	•إدارة السيولة	•المشروعات الجديدة
•المشتقات المالية	•التخطيط المالي	•خدمات التأمين:
•العقود المستقبلية	•الاستثمار العقاري	•تأمين الصادرات
•بيع الأوراق البنكية:	•التجارة الخارجية	•تأمين المخاطر
•شهادات إيداع	•استشارات قانونية	•تأمين الفائدة
•الأسهم والسندات	•استشارات ضريبية	•تأمين الممتلكات
•شهادات العائد المتغير	•بحوث التسويق	•التمويل المتخصص:
•الائتمان:	•دراسات الجدوى	•تمويل شراء الأصول
•الائتمان الاستهلاكي	•خدمات المستهلك:	•التمويل التأجيري
•ائتمان المؤسسات	•بطاقات الائتمان	•تمويل الصادرات
•ائتمان البنوك المحلية والدولية	•الشيكاك السياحية	•تمويل المشروعات
•السمسرة:	•الصراف الآلي	•التمويل بالمشاركة
•في السوق المالية	•تأمين الودائع	•التمويل العقاري
•في العملات	•صناديق الاستثمار	
•في الأراضي والعقارات	•إدارة الأصول للأفراد	
•في الذهب		

د - متطلبات نجاح المصارف الشاملة

لكي يتحقق النجاح المطلوب لهذا النوع من المصارف يجب أن يتوفر ما يلي : (عبد الفتاح، 2000: 122)

1. امتلاك المصرف لمنظومة متكاملة من الخدمات المصرفية التقليدية والغير التقليدية، معتمدا في ذلك على توافر خبرات وكوادر مصرفية عريقة.
 2. ضرورة امتلاك المصرف لاسم عريق في السوق المالي والمصرفي.
 3. توافر أساليب تكنولوجية حديثة في المجال الاتصالات والإدارة .
 4. دخول المصرف إلى الأنشطة المالية الحديثة و خدمات جديدة والانفتاح على العالم بخدماته.
 5. ضرورة الاتجاه نحو الاستثمار المتعدد في الأنشطة قصيرة وطويلة الأجل والمشروعات الإنتاجية.
- بالإضافة إلى أنشطة الأوراق المالية أي الجمع بين وظائف المصارف التجارية المتطورة و بين وظائف مصارف الاستثمار وأعمال المصارف المتخصصة مع تبني استراتيجية للتطور المستمر.

هـ_ضوابط التحول إلى المصارف الشاملة

تحتاج المصارف الشاملة إلى ضوابط تضمن لها الاستمرار، والانتظام، والاستقرار في ممارسة النشاط وتساعد على تقبل جمهور الزبائن لفكرة المصارف الشاملة، وهي ضوابط كمية ونوعية تهدف جميعها إلى الحماية والرعاية، وإحداث التطوير اللازم لعملية الصيرفة الشاملة، وتتمثل أهم هذه الضوابط فيما يلي : (عبد الحميد، 1998: 38)

1. التزام العاملين في المصارف الشاملة بسياسات الحيطة والحذر، خاصة في المرحلة الأولى لبدء النشاط، ويجب إخضاع كافة العمليات كبيرة الحجم للفحص والتدقيق حتى لا يتعرض المصرف الشامل لمخاطر غير محسوبة.
2. تقوية أجهزة الرقابة، لتحقيق دورها في ظل ممارسة واعية للإشراف على نشاط المضاربة، بما يضمن الرقابة التي تحمي المصرف من أي خطأ يهدد مسيرته أو مستقبله.
3. وضع نظام للعمل، وتوصيف وظائف عالي الدقة والفعالية يحدد الواجبات والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، والمهام والأنشطة الخاصة بكل منها بما لا يدع أي مجال للتضارب، أو التعارض، أو الازدواج لأي عمل أو نشاط يحتاجه العمل، والتطوير والتحديث في المصارف الشاملة.
4. القيام بحملة فعالة للإعلام والإعلان عن أنشطة المصرف الشامل، في إطار قواعد ومعايير المحاسبة الدولية الحديثة، والتي توفر قدرًا مناسبًا من الشفافية، والإيضاح، والإفصاح الذي يمكن جمهور المتعاملين والمهتمين والمساهمين في المصارف الشاملة من الحكم على مدى كفاءة وحسن إدارة المصرف الشامل
5. تحقيق ملاءة مالية مناسبة متمثلة في حجم مناسب ومؤثر من رأس المال، والاحتياطات، والمخصصات بما يحقق مكانة متميزة وقوية للمصرف الشامل.
6. تطبيق نظام تأمين فعال على الودائع، ليقال من تدافع الزبائن عند حدوث أزمة، أو إطلاق أي شائعة أو حتى عند حدوث هزة في الائتمان، أو تعثر في السداد، أو أزمة في سعر الصرف، بما يبعث بالطمأنينة في نفوس الزبائن ، ويدعم الثقة في المصرف الشامل، ويحمي الاقتصاد كله من الهزات العنيفة.
7. التوسع في الوظائف الاستثمارية لدعم جودة اتخاذ القرارات التشغيلية، وحسن توجيه موارد المصرف الشامل، وذلك لضمان الجودة الشاملة والمتكاملة لأعمال المصرف الشامل، والذي تفرضه ضخامة أعماله ومعاملاته، ووضع الضوابط، وفتح الأبواب والنوافذ والعقول لإبداء المشورة الحكيمة، والرأي، والخبرة، واستشراف التصور المستقبلي لكل نشاط يقوم به المصرف الشامل.
8. إتباع استراتيجية عامة علمية تنبثق منها سياسات محلية، تشكل إطار الحركة التنفيذية للنشاط الذي يمارسه المصرف الشامل، حتى لا يبعد أو يحد عن المصلحة العامة، أو للأهداف الموضوعية لخدمة الاقتصاد القومي.

9. المساندة من كل الجهات المسؤولة سواء من البنك المركزي، أو السلطة التشريعية، أو الهيئات الرقابية، أو السلطات النقدية، أو الاتحادات الصناعية، أو الغرف التجارية، لفكرة المصرف الشامل بما في ذلك البورصة، وشركات التأمين، في محاولة لتقوية الجهاز المصرفي، والذي هو في الحقيقة القلب النابض للاقتصاد، وفي سلامة الجهاز المصرفي سلامة الاقتصاد ككل، وأي ثمرة للجهاز المصرفي هي ثمرة للاقتصاد ككل.

وعلى المصرف عند أدارته للأموال بشكل شمولي أن يأخذ في الحسبان الجوانب التالية :-

(1 : 1980 , Mckinney & Harvitz)

- 1 . الحاجات Needs
- 2 . الفرص Opportunity
- 3 . الكلف Costs
- 4 . المخاطر Risks
- 5 . السياسيات Policies التي ستحقق الاهداف المصرفية ضمن الحدود المفروضة والخاصة بطبيعة العمل المصرفي والسلطات الرقابية .

و- الانتقادات الموجهة للمصارف الشاملة

بالرغم ما تكتسبه المصارف الشاملة من المزايا إلا أنه هناك العديد من الانتقادات التي وجهت إليها، وأثارت جدلاً حول التوسع في نظام هذه المصارف أو تقييدها، ومن أهم هذه الانتقادات :- (صالح، 1999: 105)

1-تركيز السلطة الاقتصادية: حيث بسبب اعتبار المصارف الشاملة كبيرة الحجم بطبيعتها، ومن خلال ملكيتها لأسهم الشركات الصناعية والتجارية وغيرها قد تكون لها القدرة على التأثير على هيكل الاقتصاد الوطني على نحو يخالف المصلحة الوطنية، وأحياناً تكون لها رؤى مختلفة عما تقتضيه المصلحة العامة، ولذلك قد ينشأ تعارض بين مصلحة المصرف ومصلحة الاقتصاد ككل.

2-تركيز القوى السياسية: ويوجد دائماً في ظل وجود الكيانات القوية والضخمة متسعة النشاط وباعتبار المصارف الشاملة عينة من هذه الكيانات واتساع علاقاتها مع زبائنهم قد تتدخل في الحياة السياسية للتأثير في درجة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها أو إدارتها لصالحها، وذلك في حالات مثل التشريعات الضريبية، أو السيطرة على مشروعات معينة.

3-تعارض المصالح: قد ينشأ تعارض بين مصلحة المصرف ومصالح زبائنه وخاصة في بعض الأنشطة مثل أنشطة الأوراق المالية، فيحاول المصرف أن يشجع زبائنه على امتلاك أسهم وسندات معينة، أو يعيق ظهور شركات أخرى أوراق مالية لشركات منافسة للمشروعات التي له ارتباط بها، وهو الأمر الذي دعا بعض الدول مثل إنجلترا إلى فصل إدارة الاستثمار في المصارف عن الأنشطة الأخرى وجعلها مستقلة ذاتياً داخل المصرف الواحد. وينشأ التعارض أيضاً عند محاباة زبائن معينين في حالة تزايد الأنشطة التمويلية للمشروعات، ولكن يمكن التغلب على هذه المشاكل بالتخطيط والتنسيق الجيد، والتعاون بين الإدارات المختلفة في ظل سياسة موحدة للمصرف.

4-درجة التعرض للخطر: قد تتعرض المصارف الشاملة لمخاطر أعلى من المخاطر المعتادة التي تتعرض لها المصارف التقليدية عادة، ويعزى ذلك إلى دخولها إلى أنشطة متعددة ذات ربحية أعلى ولكن ذات مخاطر أكبر. ويمكن للمصارف الشاملة التغلب على المخاطر بإتباع إجراءات عديدة منها الدراسة الجيدة للمشاريع والتحوط للمخاطر عن طريق التأمين والأدوات التمويلية المستحدثة (كالمشتقات المالية بصفة خاصة والمتابعة المستمرة والرقابة والتصحيح وغيرها من الإجراءات التي تحتاج خبرات بشرية مؤهلة).

5-الوصول إلى حد الأمان: حيث يصعب السماح بانهايار المصارف الكبيرة نتيجة التكاليف الاجتماعية الباهظة التي يمكن أن تنتج عن هذا الانهيار، وعادة ما يقال أنها أكبر من الفشل أو من الإخفاق.

ويوصف المصارف الشاملة مصارف كبيرة تسعى للحيلولة دون فشل مشروعاتها وتمارس كافة الضغوط لتوفير حدود الأمان المطلوبة لها. وهو ما قد ينجر عنه مخاطر اقتصادية، وما قد يؤدي إليه من تكاليف غير محسوبة قد تؤدي في النهاية إلى تهديد حدود الأمان بالنسبة لكل من المشروعات والمصارف ، ويؤثر ذلك في النهاية على مدى استقرار وانتظام الأنشطة الاقتصادية وعلى الارتباط بمعدل الأمان المطلوب لها. ويمكن تجنب ذلك بفهم المصرف الشامل لطبيعة عمله وتحليل بيئته وأهم المخاطر التي قد تنشأ ويتعرض لها أو يتعرض لها المتعاملون معه والاستعداد جيدا لمواجهة تلك المخاطر.

6- صعوبة الرقابة والإشراف: حيث يفرض كبر حجم المصارف الشاملة قواعد خاصة ومتطورة للرقابة والإشراف تتناسب وطبيعة وحجم نشاط هذه المؤسسات العملاقة وعادة ما يكون وضع وتطبيق هذه القواعد صعبا في ظل المنشآت الكبيرة الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة الرقابة بدرجة عالية من الإحكام.

7- إخفاء الأداء الضعيف للإدارة: حيث قد تعتمد المصارف الشاملة إلى إخفاء الأداء الضعيف للإدارة أو إلى تغطية خسائر قطاعات معينة من خلال فوائض قطاعات أخرى، وهو الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة تحديد مراكز الربحية والأداء للقطاعات المختلفة خاصة في ظل التعدد والانتساع الكبير للأنشطة. ولقد لجأت بعض الدول مثل المملكة المتحدة إلى فصل الأنشطة التقليدية عن أنشطة الأوراق المالية فصلا إداريا داخل المصرف الواحد، ولا تلتقي هذه الإدارات إلا في نطاق الإدارة العليا للمصرف، حتى يمكن تحديد الأنشطة ذات الربحية والأنشطة ذات المخاطر المتزايدة، الأمر الذي دعا بعض الدول مثل أمريكا إلى الدعوة إلى أن تكون الأنشطة الاستثمارية على شكل فروع مستقلة أو وحدات منفصلة حتى يمكن تحديد مراكز الربحية بسهولة.

8- الاحتكارات المحلية: حيث عادة ما يؤدي تعاضم حجم المصارف الشاملة إلى محدودية المنافسة أو تآكلها، وفي ظل ضيق الأسواق الإقليمية وصعوبة النفاذ إلى الأسواق العالمية تنتج زيادة درجة الاحتكارات المحلية.

ثانياً: جودة الخدمة المصرفية

أ - (مفهوم وأهمية الجودة)

لقد تعددت تعريفات جودة الخدمة بخلاف حاجات وتوقعات الزبائن وذلك عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة

وتعرف الجودة على أنها تلك الخدمة التي تقوم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها ويتكون البعد الاجرائي من نظم وإجراءات محددة في تقديمها أما البعد الشخصي فهو كيفية تعامل وتفاعل العاملين مع الزبائن (دراركة، الشليبي، 2002، 18)

لقد اختلف مفهوم جودة الخدمة المصرفية لدى العديد من الكتاب والأكاديميين ، فهناك من ينظر إليها ويحددها من منظور الزبون وإدراكه لها وقدرتها على إشباعها لحاجاته ورغباته وآخرون ينظرون إليها من منظور المنتج ومطابقته للخصائص والمواصفات المحددة مسبقاً ، وآخرون نحو قدرتها على اشباع توقعات الزبون المستقبلية إذ يتم ذلك من خلال أداء الأعمال بالشكل الصحيح وتجنب الأخطاء ، وتوفير كل ما يساعد على كسب ثقة الزبون ، وبعبارة أخرى ان على المنظمات المصرفية التركيز على جودة الاداء في جميع جوانبها، (الشير واري، 1995، 24)

وتبرز أهمية الجودة في الخدمات المصرفية من خلال المزايا التي يحققها المصرف في بلوغ أهدافه، والنجاح في صناعة الأعمال المصرفية، وتقديم الخدمات المصرفية للزبائن في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع الممكنة، فعلى المستوى الداخلي يمكن للمصرف إيجاد بنية ملائمة للعمل المصرفي تقوم على الرضا والروح المعنوية والالتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية، وتخفيض تكاليف الأخطاء بما يؤدي إلى تعظيم الربحية ، أما على المستوى الخارجي تنعكس في تعزيز سمعة المصرف وصورته أمام الزبائن وزيادة قدرته على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد وتحقيق رضاهم مما يكسب المصرف ميزة تمكنه من مواجهة منافسة المصارف الأخرى، (بوعيشة والشامية، 2010: 15)

ب- مستويات جودة الخدمة المصرفية: (payne,1996:181)

- 1- الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف: وهي جودة تتوقع إدارة المصرف بأنها سوف تشبع حاجات ورغبات الزبون.
- 2- الجودة التي يتوقعها الزبون: وتمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية المطلوب توافرها للزبائن
- 3- الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي الخدمة فعلاً.
- 4- الجودة الفنية: وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.
- 5- الجودة المروجة للزبائن: وتمثل مدى الرضا والقبول الذي يمكن للمصرف أن يحصل عليه من الزبائن عند تلقيهم للخدمات المصرفية.

ج- إبعاد (معايير) الجودة:

من الصعب وضع معايير موحدة لجودة الخدمات لما لها من خصائص تميزها عن المنتجات المادية الملموسة لذلك تعددت أبعاد (معايير) جودة الخدمات المصرفية. ولجأ العديد من الباحثين والكتاب إلى دمج وتوحيد معايير الجودة بخمسة معايير تمثل معايير يقيم الزبون جودة الخدمة في ضوءها (Zeithaml et.al, 2006: 116).

ويمكن توضيح أبعاد جودة الخدمة المصرفية من خلال الجدول الآتي: - (حسن، 2013: 316)

الجدول رقم (2) إبعاد (معايير) الجودة

ت	الأبعاد	العنصر	التفاصيل
1-	الاعتمادية	الصدق	- القدرة على الوفاء بالوعود في الأجل المحدد - تقديم معلومات وثيقة وصحيحة و - مصداقية في الأداء - فضلاً عن إمكانية الاعتماد على المؤهلات والكفاءات
2-	الاستجابة	السرعة والمساعدة	- أعلام الزبائن بموعد الوفاء بالخدمة - سرعة إنجاز المعاملات - سرعة الرد على شكاوى الزبائن
3-	الملموسية	الجوانب المادية الملموسة	- حداثة وجاذبية مظهر المصرف - التسهيلات المادية - مظهر العاملين
4-	العناية	الاهتمام بالعمل	- فهم ومعرفة حاجات الزبائن - الوعي بأهمية العمل - ملائمة ساعات العمل في المصرف
5-	الثقة	ثقة الزبائن بالمصرف	- ضمان الحصول على الخدمة في الموعد المحدد - انعدام الخطر والشك في تعاملات المصرف مع الزبائن - أداء سليم من قبل الموظفين

المبحث الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

يتم في هذا المبحث عرض التحليل الوصفي الاحصائي لمتغيرات البحث من خلال الادوات الاحصائية كالوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وعلاقات الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث عدد من زبائن مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار وتم اختيار منهم عينة عشوائية بحجم (40) زبون حيث تم توزيع عليهم استبانة وفيما يلي وصف لخصائص عينة البحث حسب متغيراتها:

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	30	%75
	انثى	10	%25
	المجموع	40	%100
العمر	20 – 25	2	%5
	26 – 31	6	%15
	32 – 37	6	%15
	38 – 43	11	%27.5
	44 – 49	12	%30
	50 فأكثر	3	%7.5
	المجموع	40	%100
	أعزب	12	%30
	متزوج	28	%70
	المجموع	40	%100
الحالة الاجتماعية	اعدادية	3	%7.5
	دبلوم	9	%22.5
	بكالوريوس	23	%57.5
	شهادة عليا	5	%12.5
	المجموع	40	%100
	تاجر	0	%0
المهنة	مدرس	0	%0
	موظف	24	%60
	مهندس	3	%7.5
	استاذ جامعي	10	%25
	متقاعد	3	%7.5
	المجموع	40	%100

اداة البحث :

قامت الباحثتان بأعداد اداة البحث (الاستبانة) وذلك بعد مراجعة أدبيات البحث والبحوث السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقد تضمنت الاستبانة قسمين القسم الاول البيانات التعريفية اما القسم الثاني فتضمن بيانات متغيرات البحث حيث بلغت عدد فقرات الاداة (21) فقرة موزعة على خمسة مجالات وقد صممت على اساس مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الابعاد وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الايجابي واعطيت الاوزان للفقرات كما يلي :

اتفق بشدة = خمس درجات

اتفق = اربع درجات

محايد = ثلاث درجات

لا اتفق = درجتان

لا اتفق بشدة = درجة واحدة

صدق الاداة :

لقد تم التحقق من صدق الاداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال ادارة الاعمال وطلب منهم ابداء الراي حول فقرات الاستبانة وذلك بالحذف والتعديل واقتراح فقرات جديدة ومناسبة لأداة موضوع البحث وبناء على ملاحظات المحكمين تم تعديل صيغة بعض الفقرات دون حذف اي فقرة لتكون بصورتها النهائية مكونة من (21) فقرة وبناء على ذلك فان الاداة تتمتع بصدق المحتوى .

ثبات الاداة :

لاستخراج معامل الثبات قامت الباحثتان باستخدام معادلة الفا كرونباخ فقد بلغ معامل الثبات (0.94) وهذه القيمة التي تم التوصل اليها لمعاملات الثبات تعد مناسبة ويعد الثبات ثباتا جيدا وفي بغرض البحث .

اجراءات البحث :

لقد تم اجراء هذا البحث وفق الخطوات التالية :

- 1- اعداد اداة البحث بصورتها النهائية
- 2- تحديد افراد مجتمع البحث
- 3- اختيار عينة البحث
- 4- توزيع الاستبيانات على عينة البحث
- 5- تفريغ البيانات وادخالها الى الحاسوب ومعالجتها احصائيا عن طريق استخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية Spss

المعالجة الاحصائية :

وبعد جمع البيانات وتمييزها ومعالجتها بالطرق الاحصائية المناسبة وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية Spss فقد استخدمت الباحثتان التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعادلة الفا كرونباخ واختبار (T) .

عرض النتائج ومناقشتها :

يهدف هذا البحث التعرف الى اهمية ودور الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون. في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثتان استبانة مؤلفة من (21) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (40) زبون من زبائن المصرف ولتفسير نتائج البحث استخدمت الباحثتان المتوسطات الحسابية التالية :

- اقل من 2.5 درجة استجابة ضعيفة
- من 2.5 الى 3.5 درجة استجابة متوسطة
- اكبر من 3.5 درجة استجابة قوية

اولاً: المعلومات لخاصة بالبحث :

(علاقة الصيرفة الشاملة بجودة الخدمة المصرفية)

المجال الاول: النتائج المتعلقة بمجال (الاعتمادية)

ما مدى أثر الاعتمادية في الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ؟

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجال الاعتمادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات	رقم الفقرة
استجابة متوسطة	1.09	2.98	تتوفر في المصرف متطلبات العمل بالصيرفة الشاملة من أثاث وأجهزة حديثة	1
استجابة متوسطة	1.18	2.93	يعمل المصرف على تلبية وإشباع حاجات الجمهور سواء كانوا أفراد أو مشروعات وفي المجال المصرفي والمالي	2
استجابة متوسطة	1.13	2.73	يقدم المصرف كافة الخدمات ويتعامل مع مختلف القطاعات المصرفية والمالية	3

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان درجة الاعتمادية في مصرف الشرق الاوسط العراقي كانت جميع درجاتها متوسطة وتراوح المتوسطات الحسابية لها ما بين (2.73) الى (2.98) وانحراف معياري تراوح ما بين (1.09) الى (1.18) وتشير هذه النتيجة الى ان درجة فعالية الاعتمادية واهميتها كان متوسطة وان الفقرة الاولى (يقدم المصرف جميع المعلومات الخاصة بالخدمات الجديدة) كانت هي الاعلى من بين باقي الفقرات بمتوسط (2.98) وانحراف (1.09) .

المجال الثاني : النتائج المتعلقة بمجال الاستجابة :

ما مدى أثر الاستجابة في الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ؟

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجال الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يستجيب الموظفون في المصرف لطلبات الزبون بشكل فوري	4,65	0.48	استجابة قوية
2	يتمتع موظفو المصرف بمهارة عالية في تقديم كافة الخدمات المصرفية والمالية	4,68	0.47	استجابة قوية
3	سرعة الرد على شكاوى الزبائن لكافة الخدمات المصرفية	4,13	0.68	استجابة قوية
4	ضمان الحصول على الخدمة في الموعد المحدد	4,58	0.50	استجابة قوية

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان درجة الاستجابة في مصرف الشرق الاوسط العراقي كانت جميع درجاتها قوية وتراوح المتوسطات الحسابية لها ما بين (4,13) الى (4,68) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.47) الى (0.68) وتشير هذه النتيجة الى ان درجة فعالية الاستجابة واهميتها كانت قوية وان الفقرة الثانية (يتمتع موظفو المصرف بمهارة عالية في تقديم الخدمة) كانت هي الاعلى من بين باقي الفقرات بمتوسط (4,68) وانحراف (0.47) .

المجال الثالث : النتائج المتعلقة بمجال الجوانب الملموسة :

ما مدى أثر الجوانب الملموسة في الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ؟

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجال الجوانب الملموسة.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	المظهر العام للمصرف ،الأثاث ،الديكور ، ملائم وجذاب	4.50	0.50	استجابته قوية
2	ملائمة البيئة الداخلية للمصرف لتقديم الخدمات المالية والمصرفية	4.30	0.68	استجابة قوية
3	يوجد لدى المصرف تقنيات حديثة	4.25	0.43	استجابة قوية

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان درجة الجوانب الملموسة في مصرف الشرق الاوسط العراقي كانت جميع درجات متوسطة وتراوح المتوسطات الحسابية لها ما بين (4.25) الى (4.50) وانحراف معياري تراوح ما بين (0.43) الى (0.68) وتشير هذه النتيجة الى ان درجة فعالية الجوانب الملموسة واهميتها كانت قوية وان الفقرة الاولى (المظهر العام للمصرف ،الأثاث ،الديكور ، ملائم وجذاب) كانت هي الاعلى من بين باقي الفقرات بمتوسط (4.50) وانحراف (0.50) .

المجال الرابع : النتائج المتعلقة بمجال التعاطف :

ما مدى أثر التعاطف في الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ؟

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجال التعاطف

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات	رقم الفقرة
استجابة متوسطة	1,13	3,28	فهم ومعرفة حاجات الزبائن وبما يتناسب مع كافة الأنشطة المتنوعة التي يقدمها المصرف	1
استجابة متوسطة	1,13	3,30	اللباقة والذوق في التعامل مع الزبائن	2
استجابة متوسطة	1,10	3,18	يتمتع المصرف بالسمعة الحسنة	3
استجابة متوسطة	1,14	3,08	يقوم المصرف بتوزيع استثمارات استثنائية لمعرفة متطلبات الزبائن	4
استجابة قوية	1,05	3,58	اعتناء موظفي المصرف بملابسهم وهندامهم	5

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان درجة التعاطف في مصرف الشرق الاوسط العراقي تراوحت درجاتها بين قوية ومتوسطة وتراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (3,08) الى (3,58) وانحراف معياري تراوح ما بين (1,05) الى (1,14) وتشير هذه النتيجة الى ان درجة فعالية التعاطف واهميتها كانت متوسطة في الفقرات (1 و 2 و 3 و 4) وان الفقرة الخامسة (اعتناء موظفي المصرف بملابسهم وهندامهم) كانت هي الاعلى من بين باقي الفقرات بمتوسط (3,58) وانحراف (1,05) .

المجال الخامس: النتائج المتعلقة بمجال الثقة والامان :

ما مدى أثر الثقة والامان في الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ؟

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمجال الثقة والامان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات	رقم الفقرة
استجابة قوية	0,41	3,93	الشعور بالأمان عند التعامل مع المصرف والخدمات المالية والمصرفية التي يقدمها	1
استجابة قوية	0,48	3,85	يثق الزبون دائما بعمليات المصرف	2
استجابة قوية	0,54	4,10	ملائمة ساعات العمل في المصرف	3
استجابة قوية	0,56	3,70	يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالزبون بسرية تامة	4
استجابة قوية	0,52	4,08	ملائمة موقع المصرف الذي يتعامل معه الزبون	5
استجابة قوية	0,59	3,53	بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات المصرفية وحل المشاكل عن طريق الاتصال بالهاتف او الموقع الإلكتروني للمصرف	6

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان درجة الثقة والامان في مصرف الشرق الاوسط العراقي كانت جميع درجاتها قوية وتراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (3,53) الى (4,10) وانحراف معياري تراوح ما بين (0,41) الى (0,59) وتشير هذه النتيجة الى ان درجة فعالية الثقة والامان واهميتها كانت قوية في جميع الفقرات وان الفقرة الثالثة (ملائمة ساعات العمل في المصرف) كانت هي الاعلى من بين باقي الفقرات بمتوسط (4,10) وانحراف (0,54) .

ثانياً : مجالات البحث مجتمعة (الدرجة الكلية) لجميع فقرات الاستبانة

ومن اجل الاجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاداة وفيما يلي بيان ذلك :

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون

المرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال	رقم الفقرة
الثانية	استجابة قوية	0,53	4,35	الجوانب الملموسة	1
الاولى	استجابة قوية	0,53	4,51	الاستجابة	2
الخامسة	متوسطة	1,13	2,88	الاعتمادية	3
الرابعة	استجابة قوية	1,11	3,28	التعاطف	4
الثالثة	استجابة قوية	0,51	3,86	الثقة والامان	5

يتضح من خلال الجدول السابق ان أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار كانت ما بين المتوسطة والكبيرة فتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2,88) الى (4,51) وحصل مجال (الاستجابة) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4,51) وانحراف (0,53) بينما حصل مجال (الاعتمادية) على المرتبة الاخيرة بمتوسط (2,88) وانحراف معياري (1,13) .

ثالثاً : اختبار (t) :

لاختبار العلاقة ما بين المتغيرين (الصيرفة الشاملة) و (جودة الخدمة المصرفية) تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين وتحت مستوى معنوية (0.5) وكما مبين في الجدول الآتي:-

الجدول (10) اختبار (T)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية	مستوى الدلالة
الصيرفة الشاملة	3.980	0.303	45.49	دال احصائيا
جودة الخدمة المصرفية	3.368	0.209	55.71	دال احصائيا

يتضح من خلال الجدول (10) اعلاه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.5) بين المتغير المستقل (الصيرفة الشاملة) وبين المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :-

من خلال ما تم التطرق إليه الجانب النظري والجانب التطبيقي من البحث ، تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات وهي كالآتي :

1. توجد علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,5) بين المتغير المستقل الصيرفة الشاملة والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية.
2. يوجد أثر للصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية في مجال الاستجابة والتي حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,51) وبانحراف معياري (0,53) بينما حصل مجال الاعتمادية على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,88) وبانحراف معياري (1,13).
3. اعتناء موظفي المصرف بملابسهم وهندامهم والتي كانت هي الأعلى وبمتوسط حسابي (3,58) وبانحراف معياري (1,05).
4. يتمتع موظفو المصرف بمهارة عالية في تقديم الخدمات المصرفية .
5. يقدم المصرف جميع المعلومات الخاصة بالخدمات الجديدة .

ثانياً : التوصيات :-

1. ضرورة امتلاك المصرف لمنظومة متكاملة من الخدمات المصرفية التقليدية والغير التقليدية معتمداً في ذلك على توافر خبرات وكوادر مصرفية عريقة.
2. ضرورة امتلاك المصرف لأسم عريق في السوق المالي والمصرفي .
3. تهيئة المناخ المناسب لكي تستطيع المصارف ان تعمل بظله على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة .
4. نشر الوعي لدى الزبائن بأهمية الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف .
5. تدريب العاملين بشكل دوري ومستمر من أجل التعرف على التقنيات المصرفية والمالية الحديثة وخاصة الإلكترونية التي تحتاج إلى ثقافة معلوماتية عالية.
6. الحاجة لتعزيز أداء المصارف بشكل مستمر من خلال اعتماد مداخل الصيرفة الحديثة لمواكبة التغييرات الحاصلة في أداء المصارف الأخرى ودخول المصرف إلى الأنشطة المالية الحديثة و خدمات جديدة والانفتاح على العالم بخدماته.

المصادر

أولاً: الكتب والبحوث:-

1. عبد الفتاح، رشيد صالح، " البنوك الشاملة و تطوير دور الجهاز المصرفي المصري"، دار النهضة العربية، بيروت 2000 .
2. عبد الحميد،" عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك "الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001
3. عبد الحميد، طلعت أسعد،، 1998"الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة"، القاهرة، مكتبة الأهرام
4. مأمون دراركة، طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط 1، دار الصفاء للنشر كالتوزيع، عمان، الاردن 2002
5. الشيروارى، عادل، "عامل الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة " المنظمة العربية للإعلام العربي، شعاع، القاهرة 1995

ثانياً: المجلات -المؤتمرات -النشرات

6. كاظم، فاضل عباس، 2016، "متطلبات الاخذ بنظام الصيرفة الشاملة في العراق "كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 14- العدد 1
7. اياد مراد حسن " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية "مجلة الدنانير الجامعة العراقية 2013، العدد الثالث
8. التقارير المالية الخاصة (بمصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار (الإدارة العامة).
9. موقع مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار على شبكة الأنترنت.
10. المعموري، قاسم حاجم صاحب، حسين، زينب علي، 2018، دور استخدام استراتيجية الصيرفة الشاملة في تعزيز المقدرات التنافسية المصرفية، دراسة تطبيقية في المصرف العراقي للتجارة / بابل، كربلاء، النجف
- كلية الإمام الكاظم (ع) للعلوم الإسلامية الجامعة وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية / بغداد، 2018
11. بوعيشة مبارك والشامية بن عباس، 2010، واقع وآفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجرائر-القطاع المصرفي-، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، .
12. أبو النصر، صلاح علي، 2020، (دور المصارف الشاملة وأثره في تعزيز أداء المصارف في المملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية، المجلد الحادي والعشرين، العدد الثالث، تموز، 2020

ثالثاً: المصادر الأجنبية

- 13-Rose , Peter , S. – Commercial Bank Management – Richard , D. Irwin Inc. 1991 , U.S.A .
- 14-Rose, Peter S._ Commercial Bank Management_Irwin Mcgraw_Hill Inc. 4th. ed. 1999, Singapore.
- 15-Rohlwink, Anthony_Is the Age of the Universal Bank_The Banler, January, 1987.

-
- Kotler, Philip, and N. Clarke Roberta, (1987), “*Marketing for Health Care Organizations*”, New Jersey, Prentice Hall, P. 71.
- 16-Zeitham, valarie A. & Bitner, Mary jo & Gremler, Dwayne D. Service Marketing (integrating customer focus across the firm), Fourth Edition .United states: Mc Graw Hill (2006).
- 17-Mckinney , George W . Jr. & Horvitz , Paul , M. – Management of Commercial Bank Funds – American Bankers Association , 2nd .Ed. 1980. U.S.A .
- 18- Adrian payne, the Essence of Service Marketing- Hall,New York,1996.

(استمارة استبانة)

تحية طيبة.....

إن تعاونكم معنا في الإجابة عن الأسئلة التي بين أيديكم والتي صممت كأداة لإنجاز البحث الموسوم

"أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون "

دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار

استكمالاً لمتطلبات وأغراض البحث العلمي، علماً إن البيانات المتحصلة ستستخدم لأغراض الدراسة حصراً مع المحافظة على سريتها شاكرين تعاونكم معنا لدعم البحث العلمي من أجل خدمة المسيرة العلمية.

شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير...

ملاحظة: يرجى تأشير علامة (√) للإجابة الصحيحة :-

أولاً: (المعلومات التعريفية)

1. الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
2. العمر 25-20 سنة ☐ 31-26 ☐ 37-32 ☐
- 43-38 ☐ 49-44 ☐ 50 فأكثر ☐
3. الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐
4. التحصيل الدراسي ابتدائية ☐ إعدادية ☐ دبلوم ☐
- بكالوريوس ☐ شهادة عليا ☐
5. المهنة: تاجر ☐ مدرس ☐ موظف ☐
- مهندس ☐ أستاذ جامعي ☐ متقاعد ☐

ثانياً: محاور الاستبانة : (المتغير المستقل الصيرفة الشاملة)

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	يقدم المصرف خدمات مصرفية شاملة ويتعامل مع مختلف القطاعات سواء كانوا أفراد أو مشروعات					
2.	يوازن المصرف ما بين مصلحة الزبون وأسعار الخدمة المصرفية المقدمة					
3.	زيادة و توسيع تشكيلة الخدمات المصرفية و المالية المقدمة للزبائن على اختلاف أنواعهم					
4.	تتوفر في المصرف متطلبات العمل بالصيرفة الشاملة من أثاث وأجهزة وخبرات لدى العاملين في المصرف					
5.	حقوق الزبائن محفوظة بموجب القانون والتعليمات الصادرة من البنك المركزي.					
6.	نشر الوعي حول الخدمات المصرفية الشاملة لكافة القطاعات					
7.	يحفظ المصرف بسجلات وملفات دقيقة عن الزبون ويمكن الرجوع إليها					
8.	تتوافر داخل المصرف وسائل الراحة وأماكن انتظار مريحة وملأمة للزبائن.					
9.	توافر أساليب تكنولوجية حديثة في مجال الاتصالات والإدارة					
10.	أداء مجموعة متكاملة من الخدمات التقليدية والمستحدثة لإشباع رغبات الزبائن في مختلف الأوقات والأماكن					
11.	يمارس المصرف أنشطة الأوراق المالية مع تبني استراتيجية التطور المستمر					
12.	يملك المصرف أسم عريق وسمعة حسنة في السوق المالي والمصرفي					
13.	يتيح تعامل المصرف مع قطاعات اقتصادية متعددة اكتسابه للخبرات والمهارات					
14.	يوفر التنوع في خدمات المصرف زيادة لعوائده					
15.	يقوم المصرف الشامل بتقديم القروض لكل القطاعات لتحقيق التوازن					
16.	إن الصيرفة الشاملة هو أن يقوم المصرف بتقديم كل الوظائف التقليدية وغير التقليدية وتنوع كامل للأعمال والوظائف لتلبي كل طلبات الزبون وحل جميع مشكلاته					
17.	يمنح المصرف القروض الشخصية للاستهلاكية للأفراد... وكذلك فإنه في مجال الاستثمار يقوم المصرف الشامل بدراسة المشروعات الجديدة وشراء مديونية وشراء الأسهم فيها إلى جانب المساهمات في الشركات الأخرى					
18.	يقدم كافة الخدمات التي يطلبها الزبون في الوقت و المكان و كذلك بالشكل و المضمون الذي يحتاج إليها					
19.	المصرف الشامل يتعامل في كافة الأدوات المالية و مشتقاتها و استنباط الجديد منها الأكثر مناسبة و توافقها مع احتياجات الزبائن					
20.	تساهم الصيرفة الشاملة على تحقيق التنمية الاقتصادية للبلاد					
21.	إمكانية الدخول إلى الأسواق المالية لشراء الأسهم وبيعها في إطار السياسة الاستثمارية للمصرف إلى جانب شراء السندات					

ثالثاً: - (المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية)

أ - الاعتمادية

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	يقدم المصرف جميع المعلومات الخاصة بالخدمات المالية والمصرفية الجديدة					
2.	إن موظفي المصرف الذين أتعامل معهم يمكن الاعتماد عليهم					
3.	يوفر المصرف سجلات دقيقة يمكن الرجوع إليها بسرعة					

ب-الاستجابة

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	يستجيب الموظفون في المصرف لطلبات الزبون بشكل فوري					
2.	يتمتع موظفو المصرف بمهارة عالية في تقديم الخدمات المصرفية والمالية					
3.	سرعة الرد على شكاوى الزبائن					
4.	ضمان الحصول على الخدمات المالية والمصرفية في الموعد المحدد					

ج-الجوانب الملموسة

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	المظهر العام للمصرف ، الأثاث ، الديكور ، ملائم وجذاب					
2.	ملائمة البيئة الداخلية للمصرف لتقديم الخدمات المالية والمصرفية					
3.	يوجد لدى المصرف تقنيات حديثة لتلبية حاجات الزبون من الخدمات المصرفية والمالية					

د- التعاطف

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	فهم ومعرفة حاجات الزبائن من قبل الموظفين					
2.	اللباقة والذوق في التعامل مع الزبائن عند تنفيذ المهام في كل مرة					
3.	يتمتع المصرف بالسمعة الحسنة					
4.	يقوم المصرف بتوزيع استثمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن					
5.	اعتناء موظفي المصرف بملابسهم وهندامهم					

هـ- الثقة والأمان :

ت	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1.	الشعور بالأمان عند التعامل مع المصرف لكافة الخدمات المصرفية والمالية					
2.	يثق الزبون دائما بعمليات المصرف المتنوعة					
3.	ملائمة ساعات العمل في المصرف					
4.	يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالزبون بسرية تامة					
5.	ملائمة موقع المصرف الذي يتعامل معه الزبون					
6.	بإمكان الزبون الحصول على بعض الخدمات المصرفية والمالية وحل المشاكل عن طريق الاتصال بالهاتف او الموقع الإلكتروني للمصرف					