بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسـلامية – غـزة
كليــة الدراســات العليــا
قـــسم إدارة الأعمـــال

# مدى رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في محافظات غزة

رسالة ماجستير

إعداد الطالب
فراس يوسف أحمد الجديلي

إشراف الدكتور
رشدي وادي

2008

" وقُل اعملُوا فَسيرى اللّه عملكُم ورسولُه والْمؤمِنونَ "

صدق الله العظيم

(التوبة: 105)

# الإهـ ـ ـداء

**إلى أبي الذي أعطى وما زال يعطي ...**

**إلى أمي التي طالما كانت دعواتها دعماً معنوياً ونفسياً ...**

**إلى شريكة حياتي ...**

**إلى أرواح شهداء المسلمين عامة وفلسطين خاصة ...**

**إلى الذين على تكبيرهم يتراجع الظلام منخلعاً قلبـه ... ويلـوح فجـر المستضعفين .**

**إلى الذين أنطقوا البنادق فهي تزأر : باسم الله وفي سبيل الله ...**

**إلى الذين يخوفهم الجبان بالموت، فيرفعون قلوبهم على الأكفّ ويقولون: مِن الله وإلى الله ...**

**إلى الموقنين بأن الاعتماد على أية قوة من دون الله في الأرض ، أو في السماء ، كفر بالله ...**

**فإن القوة لله جميعاً**

**وأن العز لله جميعا**

**إلى أنصار الله في مشارق الأرض ومغاربها ...**

**أهدي هذا العمل المتواضع**

# شكر وتقدير

قال صلى الله عليه وسلم : " من صنع إليكم معروفاً فكافئوه ، فإن لـم تجـدوا مـا تكافئونه به فادعو له حتى ترو أنكم كافئتموه " .

من هذا المنطلق يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان وخالص الدعاء إلى كـل من قدم لي المساعدة في إنجاز هذا العمل المتواضع ، وإن كان لا يسعني المجال هنا لـذكر كل من قدم لي المساعدة والمشورة إلا أنني أقدم خالص دعواتي وامتناني **للدكتور الفاضـل/ رشدي عبد اللطيف وادي** ، الذي تفضل وقَبِلَ الإشراف على هذا العمل ومـا فتـئ يعطينـا التوجيهات والتعليمات ليخرج هذا العمل بهذه الصورة .

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والدعوات الخالصة لكلٍ من :

**الدكتور : ماجد الفرا .**

**الدكتور : بسام عبد الجواد أبو حمد .**

اللذين تفضلا بقبول مناقشة الرسالة .

وأخيراً أضع بين أيديكم هذا الجهد المتواضع وهذا العمل البشري ، فما كان فيه مـن حق وصواب فمن توفيق الله ونعمائه ، وإن وجد عندكم قبولاً فأرجو الله تعالى أن يكون ذلك من عاجل بشرى المؤمن ، وما كان فيه من خطأ أو خلل أو نسيان فمن نفـسي والـشيطان، وحسبي أني بذلت الجهد.

# فهرس الموضوعات

# فهرس الجداول

# فهرس الملاحق



# فهرس الأشكال

# ملخص الدراسة


هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضى المنظمات الأهلية عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في محافظات غزة ، وحاولت بقدر الإمكـان التعـرف على واقع الخدمات المصرفية المقدمة لهذه المؤسسات ، وإظهار نقـاط القـوة وتحديـد نقـاط الضعف، للخروج بتوصيات من شأنها تعزيز نقاط القوة وتصحيح أو تجنب نقاط الضعف.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الهدف من الدراسة ، وجمعت البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة أعدت خصيصاً لذلك ، حيث استخدم البرنـامج الإحـصائي لتحليل البيانات الأولية ، وباستخدام الاختبارات التي تتناسب مع أسـئلة وأبعـاد الاسـتبانة وفروض العينة ومجتمع الدراسة .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المؤسسات تشعر بأهميتها كعميل مهم لدى البنوك في غزة، كذلك هناك سرعة استجابة من قبل البنوك في غزة لحاجات المؤسسات الأهلية ، وأن العاملون في البنوك على درجة عالية من القدرة و الكفاءة في انجاز أعمـالهم المتعلقة بالمؤسسات الأهلية، كما أن البنوك في غزة توفر انتشاراً جغرافياً وإلكترونياً جيـداً، يسهل على المنظمات الوصول للخدمة ، كما ويوجد نوع جيد من الاتـصال بـين البنـوك والمؤسسات الأهلية، أخيراً وجدت الدراسة أن البنوك العاملة في محافظات غزة لا تقدم أيـة حوافز للمؤسسات الأهلية.

وقد خرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها ضرورة تفعيل دور البنوك بشكل أكبر لكي تشعر المؤسسات الأهلية بأهميتها، على البنوك تعزيز سرعة استجابة وتلبيـة حاجات ورغبات المؤسسات الأهلية، العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين في البنوك، أخيراً من الضروري واللازم على البنوك العمل على تقديم حوافز جيدة للمؤسسات الأهلية ، كالإعفاءات من العمولات الإداريـة والعموميـة وتقـديم الهـدايا فـي المناسبات الخاصة .

# Abstract

*This study considered the non-governmental organizations' satisfaction about the bank services in Gaza Governorates and tried to recognize the strength points and the weakness points as well in order to provide recommendations that could reinforce the strength points and correct the weakness points.*

*The researcher used a descriptive design to study the theoretical aspects of the concerned issue and an analytical design for the empirical field work. Primary data were collected through a self-administered questionnaire. The researcher used the Statistical Package for Social Sciences to carry out the analysis and used different statistical tests as appropriate according to the nature of questions, hypotheses and variables.*

*The study findings indicate that the non-governmental organizations feel that they are regarded as important clients at the banks. Banks quickly respond to the needs of the non-governmental organizations. The non-governmental organizations regarded the bank workers as having the appropriate technical skills to achieve their work. Regarding access, the wide geographical coverage of banks and the electronic access makes the bank services available and easily accessible. In addition, the interactions and the communications between the non-governmental organizations and the banks are regarded as good and effective. In contrary, banks do not provide incentives for the non-governmental organizations.*

*The study concluded that banks should pay more attention to meeting the needs of the non-governmental organizations. Banks should reinforce the speed of their responsiveness in meeting the needs of the non-governmental organizations. Bank works should be trained on how to provide bank services in a way that considers clients satisfaction. Also, banks should consider giving incentives to the non-government organizations.*

# الفصل الأول
# الإطار العام للدراسة

- مقدمة .
- مشكلة الدراسة .
- متغيرات الدراسة .
- فرضيات الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- أهمية الدراسة .

# الفصل الأول
# الإطار العام للدراسة

## المقدمة :

في ظل العولمة الاقتصادية حدثت الكثير من التغيرات العالمية مثل الخصخصة، وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي، وتعاظم تحرير التجارة العالمية ، وبخاصة تجارة الخدمات.

كذلك أصبح الاتجاه العام السائد نحو تكوين التكتلات الاقتصادية الكبيرة، وذلك لمواجهة التحديات الشاخصة أمام الشركات والبنوك والقطاعات التجارية الأخرى التي لا تستطيع مواجهتها بشكل منفرد . (الخضيري ، 1999)

ولا يخفى على أحد أنه نتيجة لهذه التغيرات أصبحت المنافسة قوية جداً في مجال العمل المصرفي ، فبعد تحرير التجارة العالمية لم يعد هناك فرقاً في الأسعار بل أصبح التركيز على قطاع الخدمات أكثر منه على قطاع السلع والبضائع . (حنفي ، 2002)

ومن المعلوم أن منتج المصارف الذي تعرضه ما هو إلا خدمة، ولأن العالم أصبح يعيش في قرية صغيرة ، نجد أن بعض المصارف قد طورت من نفسها من كونها مصارف متخصصة (زراعية ، تجارية ، عقارية ، .....) إلى مفهوم جديد هو المصارف الشاملة . (عبد الحميد ، 2001)

إن عملية التحول من بنوك متخصصة إلى بنوك شاملة ، لابد أن تتم على عدة مستويات، سواء على مستوى الحكومة أو الدولة ، أو على مستوى الجهاز المصرفي في مجموعة ، أو على مستوى البيئة الداخلية لكل بنك ، التي تتطلب تنويع الخدمات المصرفية ودقة المعاملات وسريتها وانتشار الفروع ، وسرعة أداء الخدمات ، وحسن معاملة العملاء ، وإدارة الموارد بكفاءة لتحقيق الربحية وتقليل المخاطر ، والاستمرار والنمو ، واستخدام الاستراتيجية التنافسية المناسبة ، التي تقدم كافة الخدمات المصرفية والمالية محلياً وعالمياً . (حنفي ، 2002)

كذلك فإنها تتطلب تنمية مهارات العاملين بالمصارف ، وإعداد الكوادر المصرفية على مستوى عالي ، وتطوير نظم الإدارة ، من خلال برامج تدريبية متطورة ، وتطوير أدائهم في مجال استيعاب المستجدات والمستحدثات وتطوير الصناعة المصرفية ، والاستعانة بالخبرات

المحلية والأجنبية ، في هذا المجال ، وهذا كله في سبيل زيادة القوة التنافسية للبنوك ، لكي تستطيع الحفاظ على عملائها الحاليين ، واستقطاب عملاء جدد . (عبد الحميد ، 2001)

سوف يحاول الباحث في هذه الدراسة إلقاء الضوء على قطاع خاص من عملاء البنك ، هم المنظمات الأهلية .

وتكمن أسباب اختيار الباحث لهذه الفئة من عملاء البنك ، لما لهذه المؤسسات من دور حيوي في تعزيز المشاركة المجتمعية وبناء المجتمع المدني . (دليل المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة، 2005)

## مشكلة الدراسة :

تنبع مشكلة الدراسة من إحساس الباحث بأن المنظمات الأهلية تعتبر من أهم المتعاملين مع البنوك ، ذلك أنها تقوم بدعم ما نسبته تسعون في المائة من المشاريع الصغيرة القائمة في فلسطين (عبد الرازق، موقع مشروع الثروة الإلكتروني، 2008/4/1) ، كذلك لما توفره البنوك لتلك المنظمات من برامج إقراضية وتمويلية مختلفة باختلاف أنواع وطبيعة نشاط هذه المؤسسات، ولما كانت المؤسسات الأهلية تمثل ركناً هاماً من أركان عملاء البنك، توجب تقديم خدمات مميزة لهذه المؤسسات ، ممثلة بالعاملين فيها أو بالمؤسسة بشخصيتها المعنوية . (عبد الحميد ، 2002)

ومن خلال عمل الباحث في إحدى البنوك ، لاحظ أن هناك سوء فهم سواء من قبل موظفي البنوك أو موظفي المؤسسات في الخدمات المصرفية المقدمة لتلك المنظمات .

لذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال التالي:

**" ما واقع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في محافظات غزة "؟**

ومن خلال مشكلة الدراسة يستطيع الباحث :

- محاولة كشف الواقع الحقيقي للخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في محافظات غزة، كما هو من خلال استخدام المنهج الوصفي في جمع البيانات، و الذي يحاول وصف الواقع كما هو.

## متغيرات الدراسة :

### المتغيرات التابعة :

1- جودة الخدمة المصرفية .

2- أبعاد جودة الخدمة المصرفية .

**المتغيرات المستقلة :**

1- طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة الأهلية.
2- عدد العاملين في المؤسسة الأهلية.
3- حجم موازنة المؤسسة الأهلية.
4- ادارك المؤسسات الأهلية لأهميتهم النسبية بالنسبة للبنك.
5- العمر الزمني للمؤسسة الأهلية.

## فرضيات الدراسة :

1- هناك علاقة بين رضى المنظمات الأهلية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في غزة المتمثلة بـ :
   - الأهمية .
   - سرعة الاستجابة .
   - الكفاءة والقدرة .
   - الوصول للخدمة .
   - الاتصال .
   - الفهم .
   - اللباقة .
   - النواحي المادية الملموسة .
   - الحوافز المقدمة .
2- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للمؤسسة الأهلية ، والخصائص التنظيمية للمؤسسة الأهلية .

   ويمكن تلخيص الخصائص التنظيمية للمؤسسة فيما يلي:
   - طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة.
   - عدد العاملين في المؤسسة.
   - العمر الزمني للمؤسسة.
3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للمؤسسة الأهلية ، والخصائص الشخصية للمؤسسة الأهلية.

   ويمكن تلخيص الخصائص الشخصية للمؤسسة فيما يلي:
   - طبيعة العاملين في المؤسسة (المسمى الوظيفي ، المؤهل العلمي ، عمر الموظف ، مدة الخدمة الإجمالية ، مدة الخدمة داخل المؤسسة ، الجنس) .
   - إدراك البنوك للأهمية النسبية للمؤسسة .
   - إدراك المؤسسة لأهميتها النسبية في مجال العمل .

## أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في محاولة الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية ، لتكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات المؤسسات الأهلية ممثلة بالعاملين فيها أو بالشخصية المعنوية لهذه المؤسسات ، وذلك من خلال :

1- التعرف على واقع جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية.
2- إظهار نقاط القوة، وكذلك نقاط الضعف ، للخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية.
3- التوصل إلى نتائج وتوصيات من شأنها تعزيز نقاط القوة للخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية ، وكذلك تصحيح أو تجنب نقاط الضعف .
4- الاستفادة من نتائج الدراسة لتكون أساساً لدراسات أخرى يقوم بها أشخاص أو جهات معنية.
5- محاولة إيصال نتائج الدراسة لمتخذي القرار لتطبيقها .

## أهمية الدراسة :

يمكن للباحث أن يتعرض لأهمية الدراسة من جانبين:

**الجانب الأول :**

وهو الجانب الذي يتعلق بالمصارف والمؤسسات الأهلية وجهات أخرى معنية، حيث أنه وعلى حد علم الباحث أن هذه الدراسة ستكون الأولى التي تتناول هذا الموضوع وهذه الفئة تحديداً بالدراسة ، لذلك يمكن للمصارف الرجوع لهذه الدراسة والاستفادة من التوصيات التي ستخاص بها الدراسة للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية .

كذلك فإنه يمكن للمؤسسات الأهلية الرجوع لتوصيات ونتائج الدراسة ، ومعرفة حقوقهم على المصارف التي يتعاملون معها، ومن المتوقع أن تعمل هذه الدراسة على رفع مستوى إدراك العاملين بالمؤسسات الأهلية لأهميتهم النسبية للبنك .

كذلك فإنه من المتوقع أن تكون هذه الدراسة بمثابة إضافة جديدة للمكتبة العربية عموماً، والمكتبة المصرفية الفلسطينية خصوصاً ، بأن تكون حجر الزاوية أو الأساس لدراسات أخرى تتناول الموضوع من زوايا مختلفة .

**الجانب الثاني :**

وهو الجانب الذي يتعلق بالباحث نفسه ، حيث يتوقع الباحث أن تفتح هذه الدراسة مجالا أمامه في التدريب ، وذلك من خلال تعرفه على نقاط القوة والضعف في الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية ، وبالتالي هذا يمكنه من تصميم ورشات عمل أو دورات تدريبية متخصصة في هذا المجال ، للعاملين في القطاع المصرفي .

# الفصل الثاني
# البنوك التجارية

**المبحث الأول : تعريف البنوك التجارية .**

**المبحث الثاني : نشأة المصارف وتطورها .**

**المبحث الثالث : الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية وتـسويق الخـدمات المصرفية .**

# الفصل الثاني
# البنوك التجارية

## المبحث الأول
## تعريف البنوك التجارية

**نبذة عن قطاع غزة :**

تبلغ مساحة قطاع غزة 360كم$^2$ ، ويبلغ تعداد سكانه قرابة المليون ونصف المليـون نسمة ، ويعتبر من أكثر مناطق العالم اكتظاظاً ، ويتكون القطاع من خمس محافظات هـي : شمال غزة، غزة ، دير البلح ، خان يونس ، رفح ، وتضم ثمانية مخيمات هي : مخيم جباليا، الشاطئ ، رفح ، خان يونس ، البريج ، المغازي ، النصيرات ، دير البلح ، وتعتبـر مدينـة غزة أكبر مدن القطاع والتي يقدر عدد سكانها بـ (409000) نسمة حتى عام 2006.

**البنوك التجارية :**

كانت النواة الأساسية للبنوك التجارية ، هي الصرافة والصاغة في الربع الأخير من القرن السادس عشر ، حيث كان الصيارفة والصاغة يقبلون أموال الناس للاحتفاظ بها مـن السرقة أو الضياع ، مقابل رسم يدفعه هؤلاء الناس للصيارفة والصاغة ، وكان سبب اختيار الصيارفة والصاغة للاحتفاظ بأموال الناس ، هي قوتهم ونفوذهم آنذاك ، وكـذلك وضـعهم المادي الجيد ، كذلك الثقة التي تولدت بينهم وبين الناس ، حيث يقوم الـصيرفي أو الـصائغ بإصدار إيصال استلام يعطيه للشخص الذي أودع أمواله لديـه ، ويقـوم باسـترجاع هـذا الإيصال عندما يستلم أمواله فيما بعد حسب المدة المتفق عليهـا ، وهكـذا نـشأت الوظيفـة الأساسية للمصارف وهي قبول الودائع . (أمين ، 1999 : 121)

مع مرور الوقت أخذت حجم الودائع المودعة لـدى الـصيارفة والـصاغة تـزداد وتتكدس، ونظراً لتوافر عامل الثقة بين المودعين والصيارفة والصاغة ظهرت لدى الصاغة والصيارفة فكرة إقراض هذه الأموال بدلاً من تخزينها لحين موعد استلامها ، ولم تكن هـذه العملية مجانية بل كانت مقابل فائدة يدفعها الفرد المقترض وبإيصالات تثبت عملية الاقتراض،

وقد ظهرت من هنا الفكرة الأساسية الثانية لعمل المصارف التجارية المتمثلة في إقراض الودائع أو جزء منها . (أمين ، 1999 : 121)

أما خلق النقود أو إصدارها فقد نشأت عندما كان المقرض يأخذ شكل إيصال يحرره الصائغ (بدلاً من الذهب الحقيقي) ويعطيه للمقترض ، خاصة بعدما أصبح الناس يثقون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في أي وقت يشاؤون ، كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاملهم مع الصائغ . (رمضان وجودة ، 1996)

جدير بالذكر أن قيام الصاغة والصيارفة بهذه الأعمال لم يأت بالصدفة أو بطريقة عشوائية ، وإنما كان وليد مراحل طويلة مرت بالعديد من التطورات ، واكبه ازدياد كبير في ثقة الناس بالمصارف . (رمضان وجودة ، 1996)

وقد تأسس أول مصرف في البندقية عام 1157م ، ثم توالى ظهور المصارف بعد ذلك ، فظهر بنك امستردام عام 1609 وبنك إنجلترا عام 1694م وبنك فرنسا عام 1800م .

من خلال ما سبق يمكن استنتاج أكثر من تعريف للمصرف ، فقد عرف القانون الأردني المصرف المرخص بأنه " الشركة التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية وفق هذا القانون " . (قانون البنوك الأردني ، 1975)

وعرف الأعمال المصرفية بأنها " جميع الخدمات المصرفية لا سيما قبول الودائع واستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار كلياً أو جزئياً بالإقراض أو بأية طريقة أخرى يسمح لها هذا القانون . (قانون البنوك الأردني ، 1975)

وقد عرف آخرون المصرف بأنه " مكان للالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها ، حيث تتجمع الأموال على شكل ودائع لدى المصارف وتأخذ شكل أقساط تأمين في شركات التأمين وعلى شكل مدخرات في صناديق التوفير البريدية . (فريضة ، 1984)

في حين أن الجهاز المصرفي هو " مؤسسات وأنظمة وقوانين تتألف منها وتعمل في ظلها جميع المصارف في ذلك البلد " . (البكري وصافي ، 2001)

# المبحث الثاني
# نشأة المصارف وتطورها

## أولاً : نشأة المصارف الحديثة :

تأسس أول مصرف حكومي في الربع الأخير من القرن السادس عشر في مدينة البندقية الإيطالية في إيطاليا . (عاشور ، 2003)

حيث كانت هذه النشأة نتيجة للعديد من متطلبات التطورات الاقتصادية على مر السنوات ، وكان أول من عمل في هذه المهنة هم الصيارفة والصاغة في أوروبا وفي إيطاليا خاصة ، حيث كان رجال الأعمال والتجار يودعون لدى هؤلاء الصيارفة ويأخذون إيصالات لحفظ حقوقهم وهكذا كانت نشأة الوظيفة الأساسية في البنوك ألا وهي قبول الودائع .

ومع مرور الزمن انتشرت هذه الإيصالات بين أيدي التجار وأصبحت وسيلة للتبادل، مما أدى إلى تكديس الأموال لدى الصيارفة ، وقد تنبه الأخير لهذه الحقيقة فأصبحوا يقرضون من هذه الأموال المكدسة لديهم مقابل فائدة محددة ، ومن هنا ظهرت الوظيفة التقليدية الثانية للمصارف ألا وهي الإقراض . (رمضان وجودة ، 1996)

وكما ذكر سابقاً أن المصارف لم تظهر فجأة ، كما أنها لم تكن نتاج حضارة معينة أو اكتشاف محدد ، بل تطورت بتطور المجتمعات البشرية ، ومع تطور الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والنقدية في المجتمعات .

ولكن الناظر إلى أحوال المصارف الحالية يجد أنها ليس كما كانت في السابق ، مجرد مؤسسة مالية تقوم بجمع الأموال وإعادة إقراضها " تقترض لكي تقرض " أو كما يقول البعض وسيط بين المقرضين والمقترضين لتحقيق الربح (سيف النصر ، 2003 : 7) ، بمعنى آخر أنها تعتمد على عمليات الائتمان قصيرة الأجل بأنواعها .

غير أن دور المصارف في الحقيقة اتسع ليشمل أعمال مصرفية لم تعهدها المصارف من قبل ، وهذا بالطبع مرجعه إلى العديد من التطورات الاقتصادية المتلاحقة كما ذكر آنفاً ، ومن هذه الأعمال المصرفية الجديدة :

1- سياسات التوسع .
2- الإقراض الطويل الأجل .
3- استثمار أموال العملاء لفترات طويلة الأجل .

4- إدارة ممتلكات العملاء .
5- إصدار خطابات الضمان .
6- شراء وبيع الأوراق المالية .
7- تقديم خدمات استشارية للعملاء .

## ثانياً : المصارف في الوطن العربي :

تأخرت نشأة المصارف في الوطن العربي عن نشأتها في أوروبـا ، حيـث كانـت المصارف الغربية في أوائل القرن العشرين تفتح فروع لها في الوطن العربي ، وقد كانـت ملكية هذه الفروع تعود إلى الدول المستعمرة وخاصة بريطانيا في دول مثل مـصر والأردن والعراق وفلسطين ، أما فرنسا فكانت في الدول العربية في شمال أفريقيا وسـوريا ولبنـان . (عاشور ، 2003)

ويمكن تأريخ أول مصرفين عربيين في أواسط القرن العشرين وهمـا بنـك مـصر وتأسس عام 1920م في مصر ، والبنك العربي في أواخر العشرينات في فلسطين ، ثم أعيد فتح هذا الأخير في الأردن كبنك أردني مع بداية الستينات ، وبعد ذلك تم افتتاح بنك الرافدين في العراق عام 1941م وتلاه افتتاح العديد من المصارف العربية مع تتابع حركة الاسـتقلال السياسي ، وفيما يلي استعراض لبعض تجارب المصارف في الوطن العربي وذلك لارتباطها المباشر وغير المباشر بالمصارف في فلسطين وقطاع غزة بالتحديد .

### * المصارف العربية :

يتميز الوطن العربي ببعض المزايا التي تساعده على تطور العمل المصرفي ، ومن هذه المزايا ، اتساع المساحة ، عدد السكان الكبير ، وارتفاع نسبة الصادرات عن الـواردات مما كان له الأثر الإيجابي الكبير على نمو هذه المصارف ، حيث نجد أن المصارف بجميـع أنواعها موجودة في المجتمعات العربية ولديها سياسات مصرفية تطورت مع مرور الـزمن لتلبي حاجات مجتمعاتها ، وفي إحصائية في أواسط الثمانينات نجد أن هناك ما يقـرب مـن 500 مؤسسة مالية تشمل المصارف وفروعها في الخارج والفروع الأجنبية كما أن الجهـاز المصرفي العربي يوظف ما يقرب من خمسة ملايين فرد . (أحمد ، 1987)

ومع تقارب السمات العامة للمصارف العربية ، إلا أننا نجد أنها تختلف فـي درجـة تطورها وجودة الخدمات التي تقدمها والسياسات التي تتبناها وذلك مرجعه إلـى الظـروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتاريخية التي حدثت بكل دولة عربية .

ولعل أهم الأجهزة المصرفية العربية وأكثرها تأثيراً على الجهاز المصرفي الفلسطيني هو الجهاز المصرفي الأردني لارتباطه الوثيق بالجهاز المصرفي الفلسطيني وذلك لكثرة عدد فروع البنوك الأردنية في فلسطين أمثال البنك العربي والقاهرة عمان وبنك الأردن.

## ثالثاً : المصارف في فلسطين :

تعتبر سلطة النقد والمصارف التجارية هي العمود الفقري للجهاز المصرفي الفلسطيني الذي جاء وليداً لتطور تاريخي اتسم كأي شيء في بدايته بالضعف والتشوه في هيكله ونشاطه نتيجة للظروف السياسية القاسية التي مرت بها فلسطين ، مما أوجد ضرورة ملحة للعمل على إيجاد جهاز مصرفي قوي قادر على أداء دوره في إنعاش الاقتصاد الفلسطيني والتخلص من التبعية للاقتصاد الإسرائيلي والعمل على تنشيط متطلبات العمل المالي والمصرفي في فلسطين ، وقد قامت سلطة النقد الفلسطينية منذ اللحظة الأولى لتأسيسها بمباشرة أعمالها واختصاصاتها في شهر كانون أول 1994م ، وقد كان لهذا الدور أثراً بارزاً وملموساً على صعيد العمل المالي والمصرفي الفلسطيني مما لفت انتباه العديد من الهيئات المحلية والإقليمية والدولية للجهاز المصرفي الفلسطيني، وفيما يلي استعراض لتطور الجهاز المصرفي الفلسطيني منذ عام 1948م.

*** الجهاز المصرفي قبل عام 1948 :**

كان الجهاز المصرفي في فلسطين أكثر تطوراً من غيره في البلاد العربية في وقته ، حيث عمل في تلك الفترة العديد من المصارف ومؤسسات التمويل ، من أبرزها البنك العربي الذي تأسس عام 1930م وانتشرت فروعه في العديد من المدن الفلسطينية ، وكانت هناك العملة الفلسطينية الصادرة عن حكومة عموم فلسطين ، كما أنه كان يوجد مجلس النقد الفلسطيني الذي كان يشرف على أعمال المصارف ، وفيما يلي إحصائية يوضحها جدول رقم (1) بعدد المصارف العاملة في فلسطين قبل عام 1948م . (بسيسو ، 1990 : 688)

**جدول رقم (1)**

**الجهاز المصرفي قبل عام 1948**

| السنة | الفروع |
|---|---|
| 1935 | 26 |
| 1937 | 30 |
| 1939 | 35 |
| 1941 | 36 |
| 1943 | 37 |
| 1945 | 39 |

المصدر : بسيسو ، فؤاد ، الموسوعة الفلسطينية ، الجزء الثاني .

لكن يجب معرفة أن بعض هذه البنوك إسرائيلية ، وبالتالي ليس هناك إحصاء دقيـق للبنوك العاملة في تلك الفترة ، ومن أشهر البنوك العاملة في تلك الفترة : البنك العربي والبنك العثماني وبنك باركليز والشركة العربية العقارية . (عاشور ، 2003 : 130)

*** الجهاز المصرفي من عام 1948 وحتى عام 1967 :**

تميزت هذه الفترة بتبعية الضفة الغربية للقوانين والأنظمة الأردنية ، وقد بلـغ عـدد المصارف العاملة في الضفة الغربية خلال تلك الفترة سبعة مصارف لها (32) فرعاً هـي : البنك العربي ، البنك العقاري العربي ، بنك القاهرة عمان ، البنك العثماني ، بنـك الأردن ، البنك الأهلي الأردني ، بنك إنترا البريطاني للشرق الأوسط ، أما قطاع غزة فقد خضع فـي تلك الفترة للإدارة المصرية ، حيث كان العمل يتم وفقـاً للقـوانين والأنظمـة والتعليمـات المصرية ، وقد بلغ عدد المصارف العاملة في قطاع غزة خلال تلك الفترة ستة مصارف لها سبعة فروع منها : البنك العربي ، بنك فلسطين ، بنك الإسكندرية ، بنـك الأمـة ، شـركة التسليف الزراعي . (منشورات سلطة النقد الفلسطينية ، 2005)

*** الجهاز المصرفي من عام 1967 وحتى عام 1993 :**

شهدت هذه الفترة إغلاق المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غـزة نتيجـة للاحتلال الإسرائيلي وقيام المصارف الإسرائيلية بفتح فروع لها في فلسطين ومزاولتها العمل المصرفي في المناطق الفلسطينية ، حيث بلغ عدد المصارف الإسرائيلية العاملة في الـضفة الغربية وقطاع غزة ستة مصارف لها (39) فرعاً .

وانحصر عمل هذه المصارف في تسهيل عمليات التبادل التجاري ما بـين الـضفة وقطاع غزة من ناحية وإسرائيل من ناحية أخرى ، واستمر تواجد المصارف الإسرائيلية في الضفة الغربية وقطاع غزة حتى بداية الانتفاضة الأولى، حيث واجهت تلك المصارف رفضاً جماهيرياً أدى إلى إغلاقها باستثناء فرع مصرف ميركانتيل ديسكونت في مدينة بيـت لحـم الذي استمر بالعمل لغاية شهر كانون أول 2000 ، وفي عام 1981 تم السماح لبنك فلسطين بإعادة مزاولة نشاطه في غزة ، إلا أنه منع من التفرع في خان يونس ، وفـي عـام 1989 وبعد أن سمح له بالتفرع ارتفع عدد فروعه لتصل مع نهاية عام 1993 إلى خمسة فروع .

وفي عام 1986 سمح لبنك القاهرة عمان بمزاولة نشاطه في مدينـة نـابلس ليمتـد نشاطه فيما بعد إلى العديد من المدن والتجمعات الفلسطينية ، حيث بلغ عدد فروعـه حتـى

نهاية عام 1993 ثمانية فروع ، ويلاحظ أن طبيعة عمل هذه المصارف في تلك الفترة كانت مقيدة وغير قادرة على القيام بمهمة الوسيط بين المدخرين والمستثمرين ، إذ اقتصر عملها فقط على مهمة تسهيل العمليات التجارية وحفظ الودائع .

وإلى جانب هذه المصارف عمل في تلك الفترة العديد من مؤسسات الإقراض المتخصصة أمثال : مؤسسة التنمية المتخصصة ومجموعة التنمية الاقتصادية ، وكذلك اللجنة الفلسطينية الأردنية المشتركة التي قدمت الكثير من الدعم للمشاريع الإسكانية في فلسطين .

*** الجهاز المصرفي في الفترة ما بين 1994/1/1 وحتى 1994/12/31 :**

شهدت الفترة التي أعقبت التوقيع على الاتفاقية الاقتصادية في باريس بتاريخ 1994/4/29 العديد من التحولات السياسية والاقتصادية ، فقد نصت المادة الرابعة من هذا الاتفاق على حق السلطة الوطنية الفلسطينية في إنشاء سلطة نقد فلسطينية يكون لها مهام وصلاحيات تطبيق وتنظيم السياسات النقدية في فلسطين ، وتم الإعلان عن تأسيسها الفعلي بتاريخ 1994/12/1 ، وفي تلك الفترة تم السماح للعديد من المصارف بإعادة تشغيل مقارها السابقة ، إضافة إلى افتتاح مصارف جديدة ، حيث ارتفع عدد المصارف العاملة في فلسطيني في نهاية عام 1994 إلى ثمانية (8) مصارف لها (34) فرعاً ، موزعة ما بين مصرفين وطنيين لهما (9) فروع و(6) مصارف أجنبية لها (25) فرعاً . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 1995/1/1 وحتى 1995/12/31 :**

تميزت هذه الفترة بتزايد الطلب على افتتاح مصارف جديدة وفروع إضافية لمصارف عاملة ، حيث تمت الموافقة على افتتاح (8) مصارف جديدة و(23) فرعاً ليرتفع بذلك عدد المصارف العاملة في فلسطين إلى (16) مصرفاً لها (57) فرعاً منها (6) مصارف وطنية أو ما نسبته (37.5%) من إجمالي المصارف ولها (14) فرعاً ما نسبته (24.56%) من إجمالي الفروع .

في حين ارتفع عدد المصارف الأجنبية إلى (10) مصارف أو ما نسبته (62.5%) من إجمالي المصارف ولها (43) فرعاً أو ما نسبته (75.44%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 1996/1/1 وحتى 1996/12/31 :**

بلغ عدد المصارف والفروع التي تم الترخيص لها خلال تلك الفترة أربعة مـصارف جديدة و(14) فرعاً ، ليصبح بذلك العدد الكلي للمصارف العاملة في فلسطين (20) مـصرفاً لها (71) فرعاً منها : (8) مصارف وطنية أو ما نسبته (40%) من إجمالي المصارف ولها (20) فرعاً أو ما نسبته (28.17%) من إجمالي الفروع ، وفي المقابل ارتفع عدد المصارف الأجنبية إلى (12) مصرفاً أو ما نسبته (60%) من إجمالي المصارف ، ولها (51) فرعاً أو ما نسبته (71.83%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 1997/1/1 وحتى 1997/12/31 :**

تم الترخيص خلال هذه الفترة لمصرف جديد واحد و(18) فرعاً ، ليرتفع بذلك عدد المصارف العاملة في فلسطين إلى (21) مصرفاً لها (89) فرعاً منها : (9) مصارف وطنية مشكلة ما نسبته (42.86%) من إجمالي المصارف ولها (29) فرعاً أو ما نسبته (32.58%) من إجمالي الفروع ، وفي المقابل لم يطرأ أي تغيير يذكر على عـدد المـصارف الأجنبيـة مقارنة بالفترة السابقة حيث حافظت على عددها البالغ (12) مـصرفاً ولتـشكل مـا نـسبته (57.4%) من إجمالي المصارف ولها (60) فرعاً أو ما نـسبته (67.41%) مـن إجمـالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 1998/1/1 وحتى 1998/12/31 :**

تم الترخيص خلال هذه الفترة لمصرف واحد جديد و(16) فرعاً ، ليرتفع بذلك عدد المصارف العاملة في فلسطين إلى 22 مصرفاً لها (105) فرعاً موزعة ما بين المـصارف الوطنية التي حافظت على نفس عددها مقارنة بالفترة السابقة البالغ (9) مصارف ولتشكل ما نسبته (40.91%) من إجمالي المصارف ، ولها (40) فرعاً أو ما نـسبته (38.10%) مـن إجمالي الفروع ، في حين ارتفع عدد المصارف الأجنبية إلى (13) مصرفاً مشكلاً ما نـسبته (59.09%) من إجمالي المصارف ، ولها 65 فرعاً أو ما نسبته 61.90%) مـن إجمـالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 1999/1/1 وحتى 1999/12/31 :**

تميزت هذه الفترة بالتوسع في عدد الفروع العاملة ، حيث تم التـرخيص لـ ـ (12) فرعاً جديداً ليرتفع عدد الفروع العاملة في فلسطين إلى (117) فرعاً مع المحافظة على عدد

المصارف عند نفس مستواه مقارنة مع الفترة السابقة البالغ (22) مصرفاً ، وبذلك ارتفع عدد فروع المصارف الوطنية إلى (50) فرعاً ، مشكلاً ما نسبته (42.74%) من إجمالي الفروع، في حين ارتفع عدد فروع المصارف الأجنبية إلى (67) فرعاً ، مشكلاً ما نسبته (57.26%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 2000/1/1 وحتى 2000/12/31 :**

بلغ عدد المصارف العاملة في فلسطين في نهاية هذه الفترة (21) مصرفاً لها (120) فرعاً ، موزعة ما بين المصارف الوطنية التي حافظت على مستواها كما في الفترة السابقة عند (9) مصارف ومشكلة ما نسبته (42.60%) من إجمالي المصارف ولها (52) فرعاً أو ما نسبته (40.90%) من إجمالي الفروع ، وفي المقابل تراجع عدد المصارف الأجنبية إلى (12) مصرفاً لتشكل ما نسبته (57.14%) من إجمالي المصارف ولها (68) فرعاً أو ما نسبته (59.09%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين ويعزى سبب انخفاض عدد المصارف الأجنبية العاملة في فلسطين خلال هذه الفترة إلى قيام سلطة النقد الفلسطينية بإغلاق مصرف ميركانتيل ديسكونت في مدينة بيت لحم لعدم التزامه بالتعاميم والتعليمات الصادرة عنها وتعمده لمخالفتها . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 2001/1/1 إلى 2001/12/31 :**

ارتفع عدد المصارف العاملة في نهاية هذه الفترة إلى (22) مصرفاً لها (126) فرعاً، حيث تم الترخيص للمؤسسة المصرفية الفلسطينية كمؤسسة متخصصة وتوزعت هذه المصارف ما بين (10) مصارف وطنية مشكلة ما نسبته (45.45%) من إجمالي المصارف، ولها (58) فرعاً أو ما نسبته (46.03%) من إجمالي الفروع ، و(12) مصرفاً أجنبياً مشكلة ما نسبته (54.56%) من إجمالي المصارف العاملة في فلسطين ولها (68) فرعاً أو ما نسبته (53.97%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين . (www.sis.gov.ps)

*** الجهاز المصرفي في الفترة من 2002/1/1 وحتى 2002/12/31 :**

بلغ عدد المصارف العاملة في نهاية هذه الفترة (21) مصرفاً تعمل من خلال شبكة الفروع عددها (127) فرعاً موزعة على كافة المحافظات الفلسطينية ، منها (10) مصارف وطنية أو ما نسبته (47.62%) من إجمالي المصارف ، ولها (59) فرعاً مشكلة ما نسبته (46.40%) من إجمالي الفروع العاملة في فلسطين، ويلاحظ في هذه الفترة تراجع عدد المصارف الأجنبية العاملة في فلسطين نتيجة لإغلاق مصرف ستاندرد تشارلز. (www.sis.gov.ps)

ومع نهاية هذه الفترة يلاحظ أن المحافظات الشمالية من فلسطين قد حازت علـى (90) فرعاً أو ما نسبته (70.9%) من إجمالي الفروع، مقابل (37) فرعاً أو ما نسبته (29.1%) مـن إجمالي الفروع تعمل في المحافظات الجنوبية ، والجدول التالي يوضح هيكل الجهاز المـصرفي الفلسطيني ، كما هو في عام 2002م .

**الجهاز المصرفي الفلسطيني**
Palestinian Banking System

**سلطة النقد الفلسطينية**
Palestine Monetary Authority

**المصارف الوطنية**
National Banks

| عدد الفروع | اسم البنك أو المؤسسة المصرفية | سنة التأسيس |
|---|---|---|
| 25 | بنك فلسطين المحدود<br>Bank of Palestine | 1960 |
| 5 | البنك التجاري الفلسطيني<br>Commercial Bank of Palestine | 1994 |
| 7 | بنك الاستثمار الفلسطيني<br>Palestine Investment Bank | 1995 |
| 8 | البنك الإسلامي العربي<br>Arab Islamic Bank | 1995 |
| 9 | بنك القدس للتنمية والاستثمار<br>Jerusalem Development and Investment Bank | 1995 |
| 1 | البنك العربي الفلسطيني للاستثمار<br>Arab Palestinian Investment Bank | 1996 |
| 4 | بنك فلسطين الدولي<br>Palestine International Bank | 1996 |
| 7 | البنك الإسلامي الفلسطيني<br>Palestine Islamic Bank | 1995 |
| 2 | بنك الأقصى الإسلامي<br>Al-Aqsa Islamic Bank | 1997 |
| 2 | المؤسسة المصرفية الفلسطينية<br>Palestinian Banking Corporation | 2001 |

**المصارف العربية**
Arab Banks

| عدد الفروع | اسم البنك أو المؤسسة المصرفية | سنة التأسيس |
|---|---|---|
| 16 | بنك القاهرة عمان<br>Cairo Amman Bank | 1986 |
| 22 | البنك العربي<br>Arab Bank | 1994 |
| 8 | بنك الأردن<br>Bank of Jordan | 1994 |
| 7 | البنك العقاري المصري العربي<br>Egyptian Arab Land Bank | 1994 |
| 3 | البنك التجاري الأردني<br>Jordan Commercial Bank | 1994 |
| 5 | البنك الأهلي الأردني<br>Jordan National Bank | 1995 |
| 5 | بنك الإسكان للتجارة والتمويل<br>Housing Bank of Trade & Finance | 1995 |
| 1 | البنك الأردني الكويتي<br>Jordan Kuwaiti Bank | 1995 |
| 1 | بنك الاتحاد للادخار والاستثمار<br>Union Bank for Saving & Investment | 1995 |
| 1 | البنك الرئيسي للتنمية والائتمان الزراعي<br>The Principal Bank of Development and Agricultural Credit | 1996 |

**المصارف الأجنبية**
Foreign Banks

| عدد الفروع | اسم البنك أو المؤسسة المصرفية | سنة التأسيس |
|---|---|---|
| 1 | بنك HSBC الشرق الأوسط<br>HSBC Bank Middle East | 1998 |

المصدر : موقع سلطة النقد الفلسطينية www.pmq-palestine.org ، تاريخ الزيارة 2008/1/16 .

# المبحث الثالث
# الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية
# وتسويق الخدمات المصرفية

**مقدمة :**

يتناول هذا الفصل بعض أنواع الخدمات التي تقدمها المـصارف التجاريـة ، كمـا ويعرج على أنواع المصارف التجارية ، لما لهذه الأنواع من أثر كبير على جودة الخـدمات التي تقدمها هذه المصارف ، وذلك حسب الآراء المختلفة للكتـاب والمتخصـصين والتـي سنعرض عليها في هذا الفصل .

كذلك فإننا سوف نتطرق لتسويق الخدمات المصرفية ورضى العملاء عن الخـدمات المقدمة لهم .

## أنواع المصارف التجارية :

يرى الدكتور زياد رمضان (إدارة البنوك ، 1996) أن هناك نوعان أساسيان للمصارف التجارية في العالم :

1- نظام المصارف ذات الفروع المنتشرة .

2- نظام المصارف المفردة ، أي التي لا يسمح لها بفتح فروع ، أو على الأقل تحـدد لهـا مناطق معينة ومحددة لفتح الفروع قد لا تتجاوز دائرة نصف قطرها عدد من الأميال.

ويرى آخرون أن هناك أكثر من تقسيماً للبنوك التجارية ، فيمكن أن تقسم كالتالي :

البنوك التجارية حسب فعاليتها :

**1- بنوك الودائع :**

وهي تلك البنود التي تتلقى من الجمهور ودائع فتحت بطلـب أو لمـدة لا تتجـاوز السنتين وتنحصر فعالية هذه البنوك في الأعمال قصيرة الأجل .

وتمتاز هذه البنوك باتصالها بجمهور كبير من الناس وهم المدخرون العاديين حيـث يفتتح لهم حساب خاص هو حساب الودائع والحساب الجاري . (رمضان وجودة ، 1996)

**2- بنوك الأعمال :**

وهي التي تقدم فعاليتها الأساسية على الاشتراك والمساهمة في المشاريع القائمـة أو التي في طور التأسيس وفتح الاعتماد لمدة غير محددة . (العصار ، 2000)

ويعود الفضل لهذا النوع من البنوك في خلق النهضة الصناعية في معظم الـدول أو المساهمة في تشجيعها على أقل تقدير . (البكري وآخرون ، 2001)

**البنوك حسب شمولها :** (البكري وآخرون ، 2001)

**1- البنوك ذات الفروع المتعددة :**

تشمل فعاليتها عدة مناطق بالدولة ، ويكون لها فروع في أكثر المراكـز التجاريـة والصناعية الهامة وتتلقى القسط الأكبر من الودائع وتقوم بتقديم القسم الأكبر من الاعتمـادات والتسهيلات .

**2- البنوك الإقليمية :**

تنحصر فعاليتها في مدينة واحدة أو مركز واحد وتقوم عادة بـدور الوسـيط بـين مختلف الزبائن والبنوك الإقليمية الأخرى .

**البنوك حسب صنفها :**

1- البنوك الوطنية : التي رأسمالها وإدارتها وطنيتان .

2- البنوك الأجنبية : مؤسسة في بلاد أجنبية وافتتحت لها فروعاً في الدول المحلية .

**البنوك حسب طبيعة أعمالها :**

**1- البنوك التجارية :**

تقوم بالأعمال التجارية المعتادة وأهمها قبول الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع الأموال إلى أصحابها في أي وقت أثناء الدوام .

**2- البنوك الصناعية :**

تختص بتقديم الاعتمادات والمساعدات للمشاريع الصناعية .

**3- البنوك الزراعية :**

تختص بتقديم الاعتمادات والمساعدات للمشاريع الزراعية .

بالرجوع إلى أكثر التقسيمات شيوعاً ، ألا وهو البنوك ذات الوحدة الواحة والبنـوك ذات الفروع المنتشرة ، فإن لكل نوع من هذين النوعين مؤيدون ومعارضون وكـلاً مـنهم يتبنى وجهة نظر معينة ، نعرج عليها كالتالي :

**أولاً : المصارف ذات الوحدة الواحدة :**

ويقصد بها تلك البنوك التي ليس لها فروع ، ويقصد بالفرع في هذا الصدد الوحـدة التي تقبل جميع أنواع الودائع .

باختصار يظل البنك ذات وحدة واحدة حتى لو أنشأ وحدات تقوم بجميـع الخـدمات المصرفية ، عدا قبول الودائع ، كمالا تنتفي عنه هذه الصفة إذا ما قام بإنشاء وحـدات آليـة للصرف والإيداع على مسافة من المركز الرئيسي تقل عما يشترطه القانون لاعتبار الوحدات المذكورة في حكم الفروع . (Campbell and Campbell, R., 1981)

**ثانياً : المصارف ذات الفروع :**

يقصد بالمصارف ذات الفروع ، المصارف ذات الوحدات المتعددة التي تـدار مـن مركز رئيسي واحد ، ولها مجلس إدارة واحد ، وكذلك نفس المجموعة مـن المـساهمين . (Welsh Hans and Melicher, 1984. p40.)

ويرى المؤيدون لفكرة المصارف ذات الفروع أن هذه المصارف تعمل على تحقيـق التالي : (هندي ، 1996 : 41)

**1- الوفورات الاقتصادية :**

حيث يرى المؤيدون أن السماح للبنك بإنشاء فروع يعني كبر حجم البنـك واتـساع دائرة نشاطه ، وهو أمر يؤدي إلى تحقيق بعض الوفورات الاقتـصادية التـي تتمثـل فـي انخفاض تكلفة الخدمة المقدمة .

**2- الأمان :**

يعتبر الأمان ، أي انخفاض احتمال الفشل من أهم المزايا التي تـذكر للبنـوك ذات الفروع ، ذلك أن تعدد المناطق الجغرافية التي يخدمها البنك يحمل في طياته تباين في نوعية العملاء (مودعين ومقترضين) وأنشطتهم ، وأيضاً تباين في مدى حـساسية تلـك الأنـشطة للظروف الاقتصادية العامة .

**3- المنافسة :**

يعتقد المؤيدون أن مجرد النص على السماح للبنوك بإنشاء فروع ، من شأنه أن يخلق مناخ تنافسي يسهم في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء .

**4- تدفق الأموال :**

من مزايا الفروع أنها تمكن البنك من تحويل الأموال التي يقل فيها الطلب على القروض إلى فروع أخرى تحتاج إلى مزيد من الأموال لمواجهة طلب متزايد على القروض، وهو ما يعني في النهاية الاستغلال الأمثل للموارد .

**5- خدمة العملاء :**

يدعي المؤيدون للبنوك ذات الفروع ، أنه يمكن لتلك البنوك أن تقدم خدمات لعدد كبير من العملاء ، كما يمكنها أن تقدم تلك الخدمات بما يلائم كل منطقة .

**6- خدمة المدن الصغيرة :**

لعل من أهم مزايا البنوك ذات الفروع أنه يمكنها تقديم الخدمة المصرفية إلى المدن الصغيرة بتكلفة أقل حتى لو قدمت تلك الخدمة عن طريق بنك صغير .

## الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية :

مع الطفرة الاقتصادية التي يشهدها العالم اليوم ، فإن البنوك التجارية أصبحت الآن تقوم بوظائف على نطاق واسع ، أكبر بكثير مما كانت تقوم به من قبل ، ولذلك فإن العلماء قسموا الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية إلى قسمين : (فهد ، 2003)

أ- الخدمات التقليدية " الكلاسيكية " .

ب- الخدمات الحديثة " المستحدثة " .

## أولاً : الخدمات التقليدية :

أجمع العلماء على أن الوظائف التقليدية للمصارف التجارية يمكن حصرها فيما يلي : (البكري وآخرون ، 2001)

1- قبول الودائع على اختلاف أنواعها وتتألف الودائع من الأنواع التالية :

أ- **ودائع لأجل :** وديعة تودع لدى مصرف تجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها .

ب- **تحت الطلب** : الحساب الجاري ، تودع لدى المصرف دون قيد أو شـرط ويـستطيع صاحبها أن يسحب منها في أي وقت شاء أثناء الدوام الرسمي للبنك ، ولا يدفع البنـك فائدة على هذا النوع من الودائع .

ج- **ودائع بإشعار** : الوديعة التي لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار الصرف فتـرة زمنية متفق عليها.

2- توظيف موارد المصرف التجاري على شكل قروض واستثمارات متنوعة .

3- تمويل العملاء تحت منهجية الربحية والسيولة والضمان .

## ثانياً : الخدمات الحديثة للمصرف التجاري :

1- تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم .

2- المساهمة والدعم في تمويل المشاريع التنموية .

3- التحصيل والدفع نيابة عن الغير .

4- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء .

5- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه .

6- إصدار خطابات الضمان .

7- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور .

8- تحويل العملة للخارج .

9- إصدار شيكات المسافرين والاعتمادات الشخصية .

10- خدمات البطاقة الائتمانية .

11- تقديم خدمات الاعتمادات المستندية .

12- تمويل الإسكان الشخصي .

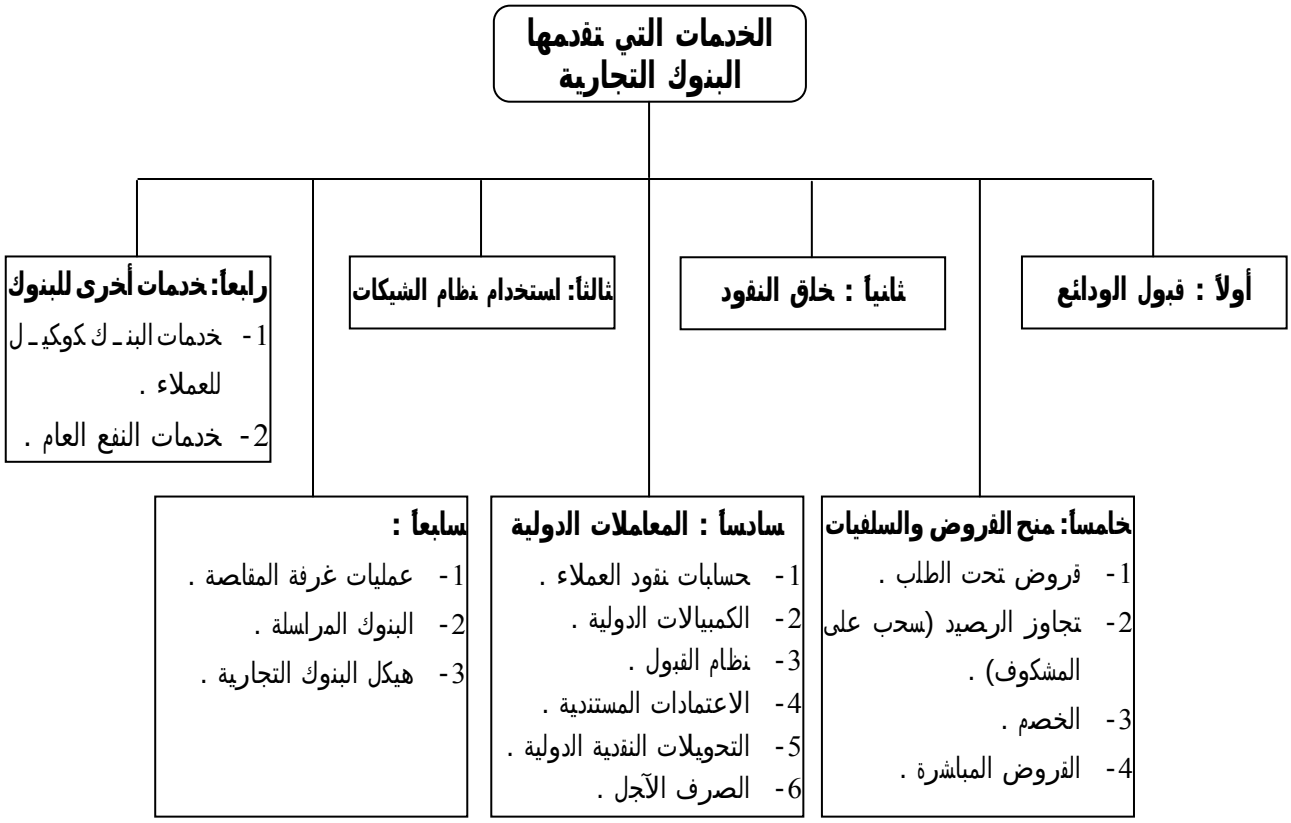
13- ادخار المناسبات .

14- خدمات الكمبيوتر .

15- خدمة بطاقة الصراف الآلي .

16- إدارة أعمال وممتلكات العملاء .

وعموماً يمكن توضيح إجمالي الخدمات التـي تقـدمها البنـوك التجاريـة بالـشكل التوضيحي التالي : (فهد ، 2003)




فهد ، محمد : اقتصاديات النقود والبنوك ، 2003 .

## التسويق المصرفي ورضى العملاء :

### تعريف الخدمة :

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها : " عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة " . (Bull. Victor P, 1985.)

أما (Ragan) فيعرف الخدمة على أنها " مجموعة من الفعاليات والفوائد أو الرغبـات التي تعرض للبيع أو التي تكون مرتبطة ببيع السلع " ، هنا نجد أن هذا التعريف لا يختلف عـن التعريف السابق . (Regan, J.W, 1982.)

أما (Russ) فقد عرف الخدمة على أنها "أداة لنشاط موجه لإشباع حاجات المـستفيدين" . (Russ, Fredrick, other, 1994.)

ولكن (Stanton) فقد عرف الخدمة على أنها "تمثل أوجه النشاط الغير ملموس والتـي تهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات عندما يتم تقديمها وتسويقها إلى المستهلك الآخر أو المستخدم الصناعي مقابل أجر معين من المال على ألا تقترن هذه الخـدمات ببيـع منتجـات أخـرى" . (Stantin, W, 1986.)

وقد عرف (Kotler) الخدمة على أنها " تمثل كل عمل أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ويكون أساساً غير ملموس ولا ينتج عنه تملك أي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بسلعة مادية " . (Kotler, Armstrong, G,, 1999.)

ويلاحظ من خلال التعاريف السابقة أنها جميعاً قد أشارت للفصل بين الخدمات التي توجد للبيع مباشرة وتلك المقدمة مرتبطة نسبة ما مع التأكيد على تمييز الخدمة بكونها غير ملموسة وبشكل منفصل عن السلع الملموسة .

وبالعودة إلى التعريف الأول لجمعية التسويق الأمريكية فقد قسم " الصميدعي " التعريف إلى :

1- منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع " كالخدمات المصرفية " .
2- أنشطة غير ملموسة (خدمات) والتي تتطلب استخدام السلع الملموسة .
3- خدمات تشترى مرفقة مع السلع مثل شراء ثلاجة كهربائية ترافقها الصيانة . (يوسف وآخرون، 2001)

## خصائص الخدمة : (الضمور ، 2002)

1- **اللاملموسية** : ويعني ذلك أن من الصعب تذوق أو إحساس أو رؤية أو شم أو سماع الخدمة قبل شراءها ولعل هذا أهم ما يميز الخدمة عن السلعة .
2- **التلازمية (التماسك)** : ويعنى بذلك أن هناك درجة ارتباط عالية جداً بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها ، بمعنى صعوبة الفصل بين الخدمة وشخصية البائع ، ويظهر هذا جلياً في تقديم الخدمة المصرفية .
3- **عدم تماثل الخدمات (التنوع)** : نظراً لأن الخدمة تعتمد بالدرجة الأولى على شخصية مقدمها من حيث المهارة والأسلوب والكفاءة وزمان ومكان تقديمها فإنه من الطبيعي أن تتميز الخدمات بخاصية عدم التماثل أو التباين .
4- **تلاشي الخدمة (هلاكية الخدمة المقدمة)**( يوسف وآخرون ، 2001) : بما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف بأنها تتلاشى وتنتهي سواء تم الاستفادة منها أم لم يتم ذلك ، وذلك لعدم إمكانية تخزينها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها .
5- **تنتج الخدمة عن وقوع الطلب عليها** : من أهم مميزات الخدمة أنها تنتج عند وقوع الطلب عليها وذلك لكونها فعل أو نشاط يقوم من طرف لطرف آخر لحظة التقاء الطرفين أو وقوع الطلب عليها .

6- **تغاب نوعية أو جودة الخدمة** : إن هذه الخاصية تعود إلى أن جودة الخدمة تحدد بطبيعة مقدمها والمستفيد منها ومستوى تقييمهم لها لارتباطها بصعوبة محيط الخدمة والعوامل الأخرى السابقة مجتمعة .

7- **صعوبة تنميط الخدمة** : يعد من المستحيل تنميط ما يقدم من خدمة من بين البائعين أو المتقدمين لنفس الخدمة أو حتى تنميط خدمة مقدمها نفسه ، مثال ذلك الخدمة المصرفية ، الخدمة الصحية ، خدمات النقل ... الخ .

8- **انتقال الملكية**: وتعتبر خاصية انتقال الملكية خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلعة المادية.

بشكل عام يحدد كل من (Skinner, 1990) و(Markin, 1982) أربعة عناصر أساسية تحدد عناصر الخدمة ، هي :

أ- عدم القدرة على لمسها .

ب- عدم الانسجام .

ج- التماسك والترابط .

د- غير قابلة للخزن .

## الخدمة المصرفية :

تعرف الخدمة المصرفية بكونها الأنشطة والعمليات المالية للزبائن ، والمتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمات المصرفية ، ويمكن أن نعرفها أيضاً ، بأنها " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاكها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية ، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين " . (العجارمة ، 2005)

كذلك فإنه يمكن القول أن الخدمة المصرفية تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد أو المكائن التي تقدم من خلالها الخدمة وأن مستوى الإشباع بالوعي لمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والمكائن أو ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل. (يوسف وآخرون، 2001)

## خصائص الخدمة المصرفية : (الحداد ، 1999)

ربما من المهارة في فن تقديم الخدمات المصرفية هي إدراك موظفي البنك في خط المواجهة الطبيعية المتميزة للخدمة بصفة عامة وخصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة، ويمكن تلخيص أهم هذه الخصائص فيما يلي :

1- **لا يمكن صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها** : حيث من المستحيل إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها لحين طلب العميل ، ذلك أن الخدمة تقدم (تصنع) لحظة طلب العميل .

2- **لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة** : حيث يعمل الموظف سنوات عدة تكسبه خبـرة ومعايشة ولكنه لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخبرة ، وكذلك الحال بالنسبة للخدمة لا يمكن أن ينتج الموظف عينة ويرسلها إلى المستهلك ليحصل منه مسبقاً موافقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها .

3- **التأكد من تقديم ما يطلبه العميـل** : لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئاً مادياً ملموسـاً يمكـن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء ، فإن الحكم النهائي على ما يقدم موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل عن هذه الخدمة .

4- **الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت** : يقوم العميل باستهلاك الخدمات التـي تقدم إليه في نفس لحظة إنجازها .

5- **الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى** : نلاحظ أن بعض السلع يتم استدعائها من السوق بمعنى سحبها إذا ما تم ملاحظة خلل ما فيها ، ولكن هذا لا ينطبق على الخدمات حيث إنها تستهلك لحظة إنتاجها .

6- **جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء** : نلاحظ مـثلاً أن موظـف البنـك يتعامل ويتفاعل مباشرة مع العملاء وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناءاً على تفاعل إنساني بينه وبين العميل ، لذلك لا يمكنه رقابة الجودة بعد الإنتاج .

وقد أضاف بعض الكُتّاب بعض الخصائص للخدمة المصرفية غير المذكورة سابقاً، مثل : (العجارمة ، 2005)

1- **التشتت الجغرافي** : ويتمثل هذا في انتشار فروع لمصارف ذي حجم ومجال واسع لتزويـد العملاء بالمنافع الملائمة وملاقاة حاجاتهم المحلية والوطنية والعالمية .

2- **المسئولية الائتمانية**: إن من أهم المسئوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه.

3- **الموازنة بين النمو والمخاطرة** : عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة فلا بـد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.

## الفروق الجوهرية بين السلع والخدمات :

حدد (Lovelock, 1998) الخصائص التي تميز الخدمات بما يلي :

1- **طبيعة المنتج** : إن السلع تمثل أشياء ملموسة أما الخدمات فإنها تمثل عمـل أو أداء غيـر ملموس .

2- **صعوبة الرقابة على الجودة** : إن مقدم الخدمة ومتلقيها (المستفيد منها) يكونان جزءاً متكامل في عملية تقديم الخدمة مما يجعل من الصعوبة على المنظمات الخدمية أن تمارس الرقابة على الجودة بالشكل المطلوب .

3- **مشاركة المستهلك في إنجاز الخدمة** : إن المستهلك أو المستفيد من الخدمة يشارك بشكل فعال من أجل الحصول على الخدمة وذلك إما بخدمة نفسه أو بالتعاون مع مقدم الخدمة .

4- **عدم إمكانية خزن الخدمة**: كون الخدمة أعمال أو عمليات تنتج وتستهلك في نفس الوقت من هذا المنطلق نجد أن الخدمات تزول وتنتهي عند استخدامها وأن الفائض منها لا يمكن خزنه.

5- **اختلاف قنوات التوزيع** : هناك اختلاف كبير ما بين قنوات توزيع السلعة وقنوات توزيع الخدمة ، فالخدمة المصرفية تقدم عبر المصرف وخدمات الإذاعة والتلفزيون تقدم من خلال استخدام القنوات الإلكترونية على خلاف السلع التي تتعدد طرق توزيعها .

6- **نمطية الخدمات** : تعتبر الخدمات أقل نمطية من السلع وذلك لارتفاع كثافة رأس المال في إنتاج السلع مقارنة بإنتاج الخدمات .

7- **بيع شيء غير ملموس** : من المعلوم بأن من أهم مميزات الخدمة عدم الملموسية لذلك فإن المستهلك يشتري شيئاً لا يراه .

8- **تباين الخدمات** : بما أن الخدمات تعتمد على مهارة وكفاءة وأسلوب مقدمها فإنها تتصف بالتباين والاختلاف وذلك لاختلاف مقدمها والأسلوب الذي يتعاملون به مع متلقي الخدمة.

وعموماً فإن الجدول التالي يلخص أهم الفروق بين السلع والخدمات :

| السلع | الخدمات |
|---|---|
| - السلع أشياء ملموسة وقيمة السلع أو المنتجات تكمن في حقيقة أنه يمكن تملكها أي أنه يحدث نوع من نقل الملكية للمشتري. | - الخدمات تكون غالباً غير ملموسة ، ذلك أنها عبارة عن أنشطة أو تصرفات أو جهود . كما لا يمكن تملك معظم الخدمات وتكمن قيمة الخدمة أو جوهر المنفعة المترتبة على الخدمة في التجربة التي يعيشها العميل ولا تتضمن الخدمة إعادة نقل أو تحويل للملكية . |
| - السلع يمكن تخزينها إذ يمكن أن يخزن الفائض من السلع في وقت ماضي يكون طلباً عليه في وقت آخر . | - الخدمات غير قابلة للتخزين فالطاقة غير المستقلة في مجال الخدمات لا يمكن تخزينها ولا يمكن بالتالي تحويلها من وقت لآخر والمقاعد الشاغرة بالطائرة تتلاشى فرصة الاستفادة منها بمجرد إقلاع الطائرة. |

| | |
|---|---|
| - السلع تخضع لمواصفات معينة وهناك اتصال بين المنتج والمستهلك ويتم الاتصال بينهما عن طريق الوسطاء وبالتالي فـإن هنـاك فاصل زمني بين إنتاج السلع واسـتهلاكها يتم خلال هذا الفاصل نقل وتخزين السلع .<br>- يمكن إحداث قدر كبير من النمطيـة فـي السلع وبالتالي يمكن إنتاج السلع على نطاق واسع واستخدام أساليب الرقابة على الجودة بسهولة . | - الخدمات لا يمكن فصلها عن الشخص مقدم الخدمة إذ لا يمكن فصل الطبيب عن الخدمة التي يقدمها للمريض فالشخص مقدم الخدمة ينتج ويوزع الخدمة في نفس الوقت كما يتم إنتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت .<br>- الخدمات تختلف في الجودة بمرور الوقـت ولذلك لا يمكن ضمان النمطية في جـودة الخدمة وذلك بسبب اعتماد الخدمـة علـى مقدمها وكذلك اشتراك متلقي الخدمة مـن خلال تشخيص احتياجاته . |

المصدر : الحداد ، عوض : تسويق الخدمات المصرفية ، 1999 .

## مفهوم التسويق :

**المفهوم التقليدي** : هو ذلك النشاط الذي يعمل على تدفق السلع والخدمات من المنـتج إلـى المستهلك .

**أما التعريف الموسع** : فيشير إلى أن التسويق هو عبارة عن مجموعة من الأنـشطة التـي تؤدى بواسطة الأفراد والمنظمات بهدف تسهيل عملية المبادلة في السوق وتؤدي هذه الأنشطة في بيئة متغيرة باستمرار . (مختار ، 1973)

وقد عرف كوتلر التسويق بأنه " تلك العملية الاجتماعية التي من خلالهـا يـستطيع الأفراد والجماعات الحصول على احتياجاتهم ورغباتهم من خلال خلـق وتبـادل المنتجـات والقيمة المقابلة لها " . (P. Kotler, 1997)

## مفهوم التسويق المصرفي :

هو عبارة عن الطريقة التي من خلالها تستطيع المصارف تحقيـق أهـدافها وتلبيـة حاجات السوق وتحويل هذه الحاجات إلى طلب حقيقي . (Marsh, J.R & Wild D.G. 1985)

ويمكن تعريفه أيضاً بأنه تخطيط منظم ومتواصل ومتكامل لدراسة الحاجات الماليـة المتغيرة التي تقدمها المؤسسات المصرفية لإشباع حاجات المستفيدين من خلال برامج فعالة.

بشكل عام يمكن القول بأن تسويق الخدمات المصرفية مـن حيـث المفهـوم العـام والأهداف لا يختلف عن مفهوم التسويق وأهدافه لذلك فإن مفهوم الخدمات المصرفية يمثـل مجموعة من الأنشطة والتي تهدف إلى تقديم الخدمات المصرفية للمستفيد حين الطلب ووفـق المواصفات المطلوبة . (عبد الفتاح ، 1992)

## جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضى العملاء :

**تعريف جودة الخدمة المصرفية :** (الحداد ، 1999)

معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمـة أو أنهـا الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها .

ويمكن أيضاً تعريف جودة الخدمة على أنها مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة .

**مستويات جودة الخدمة المصرفية :**

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة كالتالي :

1- الجودة التي يتوقعها الزبائن : وتمثل الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها .
2- الجودة المدركة : من إدارة المصرف وترى أنها مناسبة .
3- الجودة القياسية : وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة .
4- الجودة الفعلية : وهي الجودة التي تؤدى بها الخدمة فعلاً .
5- الجودة المروجة للزبائن : وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

**أبعاد (معايير) جودة الخدمة المصرفية :**

حدد بعض الكتاب عشرة معايير يستخدمها المستهلك في تقييم جودة الخدمة إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو المكونات على وجه التحديد ، على سـبيل المثـال يرى بعض الكتاب أنه توجد ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة هي : النواحي الماديـة والتـسهيلات والأفراد ، بينما يرى البعض الآخر أن الجودة في مجال الخدمات تعكس ثلاثة أبعاد أساسـية هي الجودة المادية وجودة المنظمة والجودة التفاعلية .

والجدول التالي يوضح أبعاد جودة الخدمة حسب رأي بعض الكتاب :

**أبعاد قياس جودة الخدمة**

| البعد | التعريف |
|---|---|
| 1- المصداقية | (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد) إمكانية التصديق ، أمانة واستقامة المزود . |
| 2- الأمن | الخلو من الخطر (مخاطرة أو شك) . |
| 3- سهولة الوصول للشيء | إمكانية الوصول إليه وسهولة الاتصال . |
| 4- الاتصالات | الاستماع إلى الزبائن والمحافظة على إخبارهم باللغة التي يفهمونها. |

| | |
|---|---|
| 5- فهم ومعرفة الزبائن | وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم. |
| 6- الملموسية | إظهار التسهيلات المادية، المعدات، الأشـخاص، ووسـائل الاتصال... الخ . |
| 7- الاعتمادية | القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيـق وصحيح. |
| 8- الاستجابية | استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة. |
| 9- الكفاية | امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة . |
| 10- الدماثة (الكياسة) | لطف (كياسة) ، الاحترام ، مراعاة المـشاعر ، والـصداقة لأشخاص الاتصال والودية . |

المصدر : العجارمة ، تيسير : التسويق المصرفي ، 2005 .

وقد توصل مجموعة أخرى من الباحثين إلى أن المعايير التي يبني عليهـا العمـلاء توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة كالتالي :

1- **درجة الثقة والمصداقية في الأداء** : وتعني الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة كما تـم الوعد بذلك وأداء الخدمة بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى .
2- **سرعة الاستجابة** : وتشير إلى المبادرة في مساعدة العمـلاء والـرد الـسريع علـى استفساراتهم والحاسية تجاه حاجات العملاء والسرعة في أداء الخدمة .
3- **الكفاءة أو القدرة** : وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة والتي تستمد من تـوفر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة .
4- **الوصول للخدمة** : لا يتضمن هذا الجانب سهولة الاتصال فحسب ، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل ملائمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة موقع البنك ووجود عدد ملائم من آلات الصرف الآلي ... الخ .
5- **المصداقية** : وتشمل الأمانة والثقة والسمعة في كل من البنك ومقدم الخدمة .
6- **الاتصال** : ويعني دوام إمداد العملاء بالمعلومات ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمهـا والإنصات وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة .
7- **الأمان** : ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الـشك أو المخاطرة أو الخطورة .

8- **الفهم**: ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه .

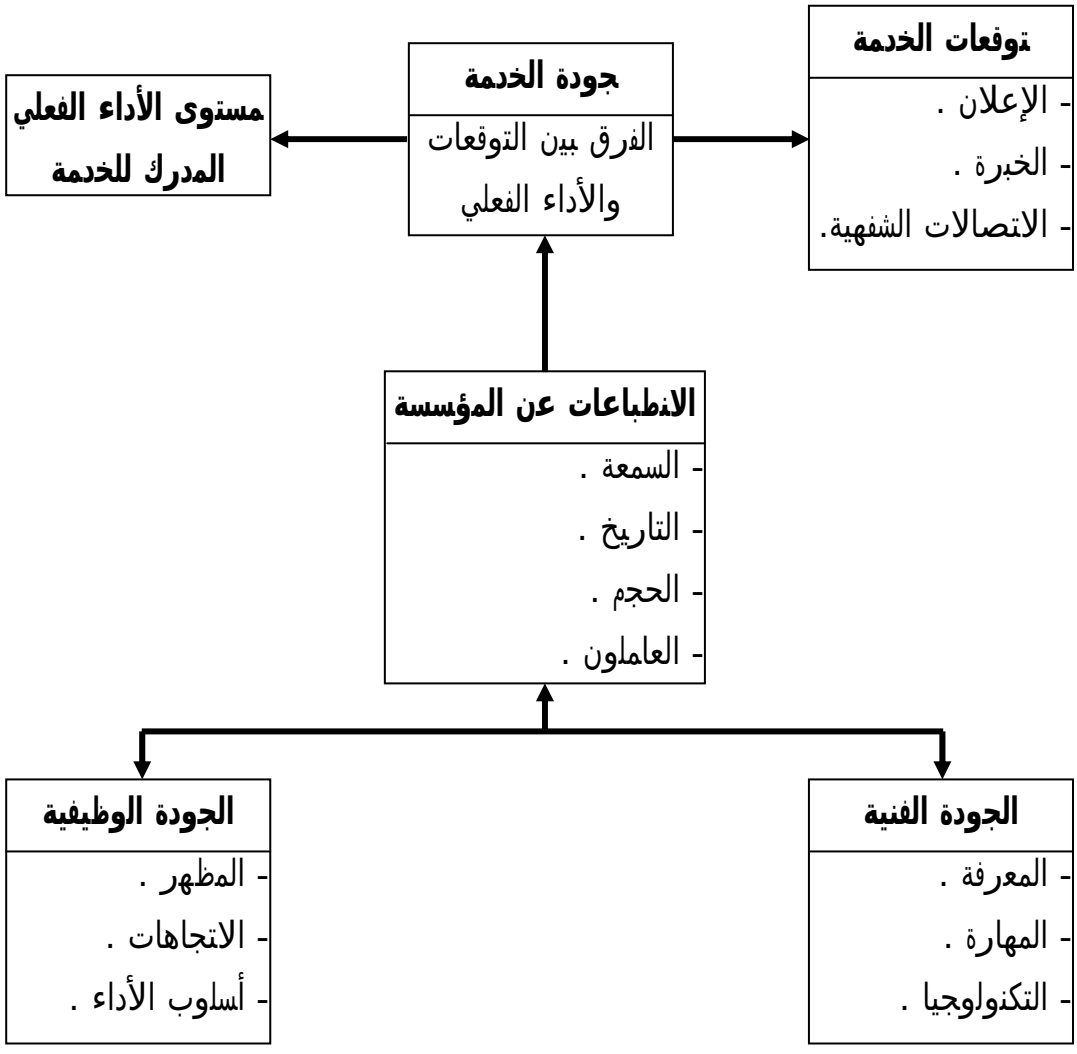
9- **اللباقة** : وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب وأن تتسم بالمعاملة الودية مع العملاء ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والعميل .

10- **النواحي المادية الملموسة** : وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومستوى التكنولوجيا والديكورات ... الخ .

وقد قامت الدراسات المتلاحقة بتلخيص هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط أطلق عليها نموذج جودة الخدمة ، وتشمل النواحي المادية المنظورة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، اللباقة . (الحداد ، 1999)

وفيما يلي شكل توضيحي يوضح أبعاد جودة الخدمة :

**أبعاد جودة الخدمة**




المصدر : الحداد ، عوض : تسويق الخدمات المصرفية ، 1999 .

**مزايا تقديم خدمة متميزة للعملاء :** (المرسي ، 1994)

1- تقديم ميزة تنافسية عن باقي البنوك .

2- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية .

3- إتاحة الفرصة أمام البنوك لتقاضي أسعار وعمولات أكبر .

4- زيادة قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد .

5- إتاحة الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية .

6- الترويج المجاني للبنك حيث إن الخدمة الجيدة تجعل العميل بمثابة مندوب بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء .

## رضى العملاء :

**المفهوم :**

هو ناتج نهائي للتقييم الذي يجريه المستهلك لعملية تبادل معينة ، وأن عدم الرضى ما هو إلا نتيجة لعملية اتخاذ قرار الشراء ، ويصف الرضى وعدم الرضى الشعور الطبيعي (السلبي والإيجابي) الذي يحدث بعد الشراء وأن شكوى الزبون ما هي إلا تعبير صريح عن حالة عدم الرضى . (Batson, S. and Harris. K., 1992,. 331)

ويمكن قياس رضى العملاء في ضوء المعايير أو الأبعاد لجودة الخدمة التي تم ذكرها سابقاً .

# المنظمات الأهلية

**مقدمة :**

منذ أكثر من عقد مضى والاهتمام بالمنظمات الأهلية يتعاظم تـدريجياً كمـا بـدأت المنظمات الدولية بإشراك المنظمات غير الحكومية (nogovs) في برامج القطاع العام كجزء من استراتيجية تقليص البيروقراطيات الحكومية والارتقاء بدور القطاع الخاص مما اعتبـر مؤشراً على زيادة المشاركة والشفافية في عملية التنمية .

في إطار تطور فلسفة التنمية وتوزيع الدخول برز مذهب جديد يؤكد على توزيع الدخل والتوظيف والاعتماد على الذات وعلى المشاركة المجتمعية وفي هذا الإطار بـرز دور قطـاع العمل الأهلي الثالث وبدأت المنظمات الأهلية تلعب دور جيد وتتعامل مـع مـشكلات الـسكان والبيئة والفئات المحرومة والأقل حظاً إضافة إلى قضايا حقوق الإنسان والمرأة وغيرها .

وبشكل عام عانت الدول العربية ذات الاقتصاد الموجه من أزمة انسداد أفق وتباطؤ في النموالفعلي وظهرت دعوات للسماح لمنظمات العمل الأهلي بالعمل في المسائل التنموية وبرزت مقولات المجتمع المدني والمنظمات الأهلية والمنظمات غير الحكومية فما هي هذه المنظمات ؟

## تعريف المنظمات الأهلية :

هي مؤسسات وجماعات متنوعة الأهداف والاهتمامات مـستقلة كليـاً أو جزئيـاً عـن الحكومات وتتسم بالعمل الإنساني والتعاون وليس لها أهداف تجارية وهي تعمل لتحسين أوضاع الفئات التي تنضوي تحت لوائها التي في الغالب ما تكون فئات محرومة ومهمشة وبشكل عام تم اعتماد عدة معايير لتعريف المنظمات الأهلية هي : (بو زيد وآخرون ، 2003)

- أن يكون للمنظمة شكل مؤسسي موحد محدد يميزها عن مجرد التجمع المؤقت .
- أن تكون منفصلة مؤسسياً عن الحكومة حتى ولو حصلت على بعض الـدعم أحيانـاً مـن الحكومة .
- أن تكون الأرباح التي تجنيها تصب في الهدف الذي قامت من أجله .
- أن تحكم وتدار ذاتياً وليس من قوة خارجية .
- أن لا تعمل بالسياسة بالمعنى الحزبي .
- أن تشتمل على قدر من المساهمة التطوعية .
- لا تعتبر حقوق الإنسان في حالة الجمعيات الأهلية عملاً سياسياً .

بشكل عام تعتبر المنظمات الأهلية متحررة إلى حد كبير من القيود الحكوميـة التـي تحد عادة من فعالية العمل الرسمي وقد أدركت الأمم المتحدة الأهمية الكبيرة للـدور الـذي يمكن أن تلعبه المنظمات غير الحكومية الوطنية منها والدولية وخاصة في مجال الدفاع عـن قضايا حقوق الإنسان والحريات الأساسية ، وقضايا التنمية والإغاثة في حالات الطوارئ .

وتشير تقارير الأمم المتحدة ذات الصلة إلى حقيقة أن التغيرات الدولية التي حـدثت خلال السنوات الأخيرة إنما تتيح فرصاً كبيرة لمثل هذه المنظمات لكي تقوم بـدور إيجـابي وبالتعاون مع الحكومات من أجل تحقيق أهداف التنمية المجتمعيـة الـشاملة ومـن خـلال المشاركة يمكن الوصول إلى درجة أكبر من الإشباع بالنسبة إلى احتياجات الأفراد في الدول النامية بما في ذلك تلك التي تمتلك قدرات اقتصادية ، ومن هنا تبدو لنا أهمية دعم منظمـات المجتمع المدني وتنظيم عملها بقانون واضح يحدد حقوقها وواجباتها ودورها في خدمة العمل العام حتى يتكامل دورها مع القطاع العام الأول والقطاع الخاص الثاني .

## ما هي المنظمات غير الحكومية ؟ (بو زيد وآخرون ، 2003)

تطلق عدة مصطلحات على المنظمات غير الحكومية ، كالمنظمات غير الربحيـة ، والمنظمات الأهلية ، وغيرها . ويمكن القول أن كلها تؤدي إلى نفس المعنى ، ونقدم فيما يلي سرداً ببعض التعريفات الرسمية والعلمية لهذا المصطلح .

**منظمة غير حكومية :**

يشير هذا المصطلح إلى اتحاد أو جمعية أو مؤسسة أو صـندوق خيـر أو مؤسـسة (شركة) لا تسعى للربح أو أي شخص اعتباري آخر لا يعتبر بموجب النظام القانوني المعني جزءاً من القطاع الحكومي ، ولا يدار لأغراض تحقيق الربح ، أي أنه إذا تحققت أرباح فـلا يتم ولا يمكن توزيعها باعتبارها أرباحاً .

مصطلح " منظمات غير حكومية " ليس مصطلحاً قانونياً ، ولكنه يستخدم عند الإشـارة إلى الهيئات غير الحكومية التي لا تسعى للربح والعاملة في الأنشطة الاجتماعية أو التنمية .

وعند إلقاء نظرة أشمل على هذا الميدان ، يتضح أنه لا توجد مصطلحات متفق عليها لوصف قطاع المنظمات غير الحكومية ، فالفرنـسيون يـستخدمون مـصطلح Economy Social الاقتصاد الجمـاعي ، والبريطـانيون يـستخدمون مـصطلح Public Charities الجمعيات الخيرية العامة ، واليابانيون يستخدمون مصطلح مؤسـسات المـصلحة العامـة ، والألمان يستخدمون مصطلح Vereine ، والذي يعني الجمعيات أو الاتحادات ، كما يتحدث

الأمريكيون عن المنظمات التي لا تستهدف الربح ، والمنظمات التـي لا تـسعى للـربح ، والمنظمات المعفاة من الضرائب ، والمنظمات التطوعية الخاصة ، وهنـاك مـن يـستخدم مصطلح منظمات المجتمع المدني ، ومن المتعذر التوفيق بين هذه المـصطلحات ، أو حتـى إيجاد قاسم مشترك بينها ، وكل ما يمكن عمله هو أن نكون واضحين في استعمال المصطلح المستخدم هنا ، أي ماذا يشمل هذا المصطلح وماذا لا يشمل .

ويشير مصطلح المنظمات غير الحكومية إلى مجموعة كبيرة من المنظمات المستقلة إلى حد كبير عن الحكومات ، وتتسم بصورة رئيسية بأن لها أهدافاً إنسانية أو تعاونية أكثـر من كونها أهدافاً تجارية ، وتسعى بصورة عامة إلى تخفيف المعانـاة ، أو تعزيـز مـصالح الفقراء والفئات المستضعفة الأخرى ، أو حماية البيئـة ، أو تـوفير الخـدمات الاجتماعيـة الأساسية ، أو الاضطلاع بتنمية المجتمعات المحلية .

كما يشير مصطلح المنظمات غير الحكومية إلى الهيئات المنظمة رسـمياً ومنـشأة قانونياً ، أي الهيئات المعترف بها كأشخاص معنويين (قانونيين) أو اعتباريين فـي النظـام القانوني الذي تنشأ في إطاره .

# المنظمات الأهلية في فلسطين

## المجتمع المدني والمنظمات الأهلية في فلسطين

تطور المجتمع الفلسطيني بكافة امتداداته خلال الخمس والثلاثين عاماً الماضية في ظـل الاحتلال الإسرائيلي الذي اتبع سياسة تقوم على أساس إخضاع الشعب وإلحاق المجتمع الفلسطيني سياسياً واقتصادياً وثقافياً بالمجتمع الإسرائيلي ، وكأحد وسائل المقاومة نشأت وتطورت منظمات المجتمع المدني من منظمات سياسية وجمعيات ومؤسسات أهلية ، ولم يمنع الاحـتلال التعدديـة السياسية والفكرية في المجتمع الفلسطيني ، بل تغاضى عن وجود وعمـل الكثيـر مـن هـذه المؤسسات بدون تسجيل لها ، وتفاوت هامش الحرية الممنوح للمنظمات والجمعيـات والأطـر الفلسطينية بقدر اقترابها أو ابتعادها عن العمل السياسي المباشر ، وسـاعد ذلـك علـى نـشوء جمعيات ومؤسسات متنوعة الأهداف والخدمات ، وأصبحت هذه المؤسسات بديلاً عن الدولة في علاقتها مع الجمهور الفلسطيني، وعلى الرغم من العلاقات التنافسية التـي سـادت بـين هـذه المنظمات والمؤسسات، إلا أنها بشكل عام قبلت التعايش مع بعضها البعض، وساهم في تعزيـز درجة من التعددية السياسية والفكرية والتي أصبحت واحدة من السمات المميزة للحالة الفلسطينية.

ويعود تاريخ تشكيل الجمعيات الأهلية في فلسطين إلى بداية القرن العـشرين حيـث استهدفت هذه الجمعيات تقديم الخدمات والمساعدات الخيرية للآخـرين ، وكـان لظـروف الاحتلال المتتالية لفلسطين والمتمثلة في حرب 1948 وما نتج عنها من احتلال ومن تهجيـر وتشريد الشعب الفلسطيني ، دور في تشكيل الكثير من الجمعيات الخيرية التي سـعت إلـى تقديم خدمات الإغاثة والرعاية للأطفال والأسر المشردة والمهجرة ، كما وكان لحرب عـام 1967 واحتلال ما تبقى من الأراضي الفلسطينية دور هام في نـشأة وتطـور المؤسـسات الأهلية الفلسطينية ، حيث شكل الفلسطينيون مؤسساتهم الاجتماعية والنقابية والسياسية في ظل غياب سلطة الدولة الوطنية المستقلة تحت قمع سلطات الاحتلال الإسرائيلي .

وعلى الرغم من طغيان العامل الوطني على عمل هذه المؤسسات ، إلا أنها سـعت إلى تقديم الخدمات الإنسانية والتربوية والثقافية والـصحية للمـواطنين ، كمـا اسـتطاعت الوصول إلى الفئات والقطاعات الاجتماعية الضعيفة والمهمشة وتقديم الخدمات الـضرورية لها واعتبرت أن تقديم هذه الخدمات هو هدف وطني يساعد المواطنين على الصمود ، وعلى مدار ما يزيد عن ثلاثين عاماً من الاحتلال وعلى الرغم من ترديد بعض الشعارات الداعيـة إلى عملية المزج ما بين النضال الاجتماعي والنضال الوطني إلا أن القيادات القائمة على هذه المؤسسات لم تكن قادرة على التمييز بين أشكال النضال الوطني التحرري والـسعي لبنـاء

المجتمع المدني ، بمعنى أنها لم تكن قادرة على الربط بين تقديم الخدمات وتغيير المفاهيم والقيم الاجتماعية والتقاليد السياسية المرتبطة بها . واعتمدت هذه المؤسسات أساساً على مصادر الدعم والتمويل الخارجية (الفلسطينية والعربية والأجنبية) ، كما غلب النشاط التطوعي على عملها .

ومنذ نهاية السبعينات وحتى بدء الانتفاضة في نهاية عام 1987 ، ركزت مختلف الفصائل الفلسطينية على تشكيل الأطر واللجان الجماهيرية النقابية والنسوية والزراعية والصحية والشبابية ، واستطاعت من خلالها ممارسة العمل السياسي إضافة إلى تقديم الخدمات . وركزت هذه الأطر واللجان على الجانب السياسي – إضافة إلى التنموي بالطبع- أكثر من التركيز على تقديم المساعدات الإنسانية ، حيث إنها سعت إلى تعبئة وتحريض وتأطير المجتمع الفلسطيني في اتجاه مقاومة الاحتلال وتحقيق الحرية والاستقلال ، كما عمدت هذه المؤسسات إلى تبني لوائح داخلية أقل جموداً من تلك التي تتبناها الجمعيات الخيرية ، وبناء على هذه اللوائح سعت إلى تشكيل هيئاتها القيادية عبر الانتخابات المباشرة .

وقد شهدت الفترة ما بين 1988-1993 تغيرات هامة على صعيد أهداف وبرامج المؤسسات الأهلية الفلسطينية ، حيث تمحور النشاط السياسي خلال هذه الفترة على شعار "إنهاء الاحتلال والتحضير لبناء الدولة المستقلة " ، وقد نشأ في هذا الإطار عدد من المراكز والمؤسسات المهنية المتخصصة مثل مراكز الأبحاث ، التدريب ، والإقراض والبيئة والإعلام والطفولة المبكرة ، والتعليم والصحة والزراعة والتي احتوت وجذبت عدداً لا بأس به من الأكاديميين والمهنيين .

وفي هذا السياق تحول عدد من المنظمات الأهلية إلى منظمات حكومية ذات تبعية مباشرة أو غير مباشرة للسلطة ، كما انتقل عدد كبير من الناشطين في العمل السياسي والاجتماعي للعمل في المؤسسات الرسمية المختلفة من وزارات ومراكز وهيئات كالطاقة والبيئة والإذاعة والتلفزيون ، وعلى الرغم من تأثير ذلك سلباً على عمل هذه المنظمات إلا أنه ساهم في تواصل العلاقة ما بين المؤسستين الرسمية والأهلية اللتين تقدمان نفس الخدمة أو تعملان في نفس المجال ، كما ساهمت عملية الانتقال هذه إلى إضعاف بعض منظمات المجتمع المدني لا سيما تلك التي كانت فاعلة وتقوم بأعمال متخصصة ، كالمنظمات الصحية والزراعية والتعليمية ومنظمات حقوق الإنسان ، هذا وقد أثير عبر السنين السابقة العديد من التحفظات حول عمل وأداء السلطة الفلسطينية وعلاقتها بالمنظمات الأهلية وذلك على ضوء عدم صدور القانون الأساسي والقوانين الأخرى وعلى ضوء حقيقة أن الموازنة ليست مبنية

على خطة عمل وموارد متوفرة لدى السلطة كون أن جزءاً كبيراً منها يأتي كمساعدات مـن الدول المانحة . هذا إضافة إلى الملاحظات الكثيرة حول جدوى ودرجة فاعلية أداء المنظمات الأهلية ومدى وطبيعة دورها في التنمية المجتمعية في فلسطين .

## الرؤية الاستراتيجية للمنظمات الأهلية في فلسطين :

لعبت المنظمات الأهلية الفلسطينية على اختلاف أنواعها خلال العقـود الماضـية ، دوراً مركزياً في حماية النسيج الاجتماعي للمجتمع الفلسطيني من كافة التحديات والمخـاطر التي كانت ولا تزال تهدد كيانه ووجوده ، إذن فغياب الدولة الفلسطينية أعطـى المنظمـات الأهلية والقطاع الأهلي خصوصية فريدة من نوعها ، ميزته عن غيره من الأقطار العربيـة والعالمية ، فقد لعب هذا القطاع دوراً رائداً في مقاومة الاحتلال الصهيوني وفـي التـصدي لسياساته العنصرية تجاه الأرض والإنسان والمؤسسات ، كما لعب دوراً مركزياً في مجـال البناء والتنمية في ظروف احتلال إجلائي وعنصري واستيطاني .

لقد قام هذا القطاع وعلى مدار السنين الطويلة الماضية في تحمل المسئوليات في مجال تقديم كافة أنواع الخدمات المميزة للشعب الفلسطيني في كافة أماكن تواجده .

لقد سعت المنظمات الأهلية في عملها ونضالها إلى تحقيق أهداف عدة منهـا : إرسـاء قاعدة لمجتمع فلسطيني مدني ديمقراطي وإلى تقديم خدمات " حكومية " داخل الوطن الممثل قبل قيام السلطة الوطنية ، بالإضافة إلى الإسهام في معركة النضال الوطني التحرري مـن خـلال تعبئة وحشد الجماهير في عملية النضال ضد الاحتلال ومواجهة الاستيطان وسياسـات القمـع ، والدفاع عن حقوق الشعب الفلسطيني الإنسانية والسياسية والتـصدي لكـل المحـاولات التـي استهدفت طمس هويته وصولاً إلى تغييبه سياسياً .

لقد واجهت المنظمات الأهلية وعلى مدار سنوات الاحتلال كافة أشـكال القمـع التـي استهدفت عرقلة عمل هذه المنظمات ومنعها من أداء رسالتها وصولاً إلى إغلاقها واعتقـال أو نفي بعض قياداتها وتعطيل برامجها ومشاريعها ، ومع ذلك تمكنت المنظمات الأهلية من الصمود والاستمرار في العمل والعطاء وخدمة الشعب الفلسطيني بفئاته المختلفة .

## دور المنظمات الأهلية الفلسطينية في عملية التنمية :

### القطاع الأهلي ، الرؤية والاستراتيجيات :

1- ارتبط العمل التنموي الفلسطيني تاريخياً بالعوامل الوطنية والسياسية ، وظل رافداً هامـاً من روافد العمل الوطني ، وداعماً ومسانداً أساسياً للحركة الوطنية الفلـسطينية ، فمـع

انتهاء الحرب العالمية الأولى ، واحتلال فلسطين عام 1917 ، وإعلان الانتداب البريطاني عليها عام 1922 ، ومن ثم إصدار وعد بلفور بتأسيس وطن قومي لليهود على أرض فلسطين ، وقيام دولة إسرائيل عام 1948 ، لعبت المنظمات الأهلية الفلسطينية خلال هذه المرحلة (1917-1948) دوراً هاماً على صعيد مقاومة الهجرة اليهودية ومصادرة الأراضي باعتبارهما الخطر الأساسي الذي كان يهدد المجتمع العربي الفلسطيني من جهة وأي تطور اقتصادي اجتماعي من جهة أخرى ، كما نشأت العديد من الجمعيات الفلسطينية التي ركزت نشاطاتها على تقديم جميع أنواع المساعدات الإغاثية والإنسانية ، كما استمرت هذه الجمعيات بتقديم العديد من المساعدات الإغاثية إلى منكوبي الحرب واللاجئين الفلسطينيين .

تركز مضمون العمل الأهلي في تلك الفترة إذن على مقاومة تأسيس وطني قومي يهودي في فلسطين ، تمايزت وتنوعت أشكال العمل الأهل في تلك الفترة ، فنشطت النقابات العمالية " جمعية العمال العربي 1925 " واتحادات الطلاب والمرأة والنوادي الرياضية والجمعيات الخيرية ، فلقد أشارت ليزا تراكي إلى أن أول عمل نسوي منظم قامت به النساء الفلسطينيات ، كان جزءاً أساسياً من النضال السياسي ضد الاستعمار الصهيوني لفلسطين في أوائل القرن العشرين ، كما أن العمل النسوي اللاحق سار على نفس الأساس وفي نفس البوتقة الوطنية .

كما أشار وليد سالم إلى أن العمل الوطني ضد الصهيونية والانتداب البريطاني قد مثل النشاط الأساسي للجمعيات والحركات الجماهيرية في ذلك الوقت ، وكانت النساء أول من دعا إلى مقاطعة المنتوجات الصهيونية عام 1929 ، كما قررن في مؤتمرهن الأول بيع حليهن ومصاغهن من أجل شراء السلاح للفدائيين ، ولشراء الأراضي وتوزيعها على أهالي الشهداء والجرحى والمعتقلين .

2- لم يستمر هذا الدور الفعال للمنظمات الأهلية خلال فترة التواجد الأردني في الضفة الغربية ، والواجد المصري في قطاع غزة ، بعد قيام دولة إسرائيل ، حيث شهدت الفترة ما بين 1949-1967 هبوطاً ملحوظاً في منسوب العمل الأهلي ، نتيجة لظروف مختلفة من أهمها حالة الإحباط الواسعة في صفوف المجتمع الفلسطيني التي رافقت أوضاع النكبة عام 1948 إضافة إلى منسقي الأحزاب السياسية وتلاشيها تقريباً ، وكذلك تشديد قبضة النظام الأردني والمصري على حرية وحركة المواطنين الفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع غزة .

3- شهدت مرحلة السبعينات تطوراً هاماً على صعيد إعادة تنظيم وتنشيط العمـل الأهلـي الفلسطيني وخاصة مع بروز قوة م.ت.ف والاتفاق على كونها الممثل الشرعي والوحيـد للشعب الفلسطيني ، والتي قامت بإنشاء العديد من الاتحادات الشعبية ، بالخـارج التـي هدفت إلى تعزيز صمود الشعب الفلسطيني ، كما دعمت م.ت.ف وفـصائلها المختلفـة إنشاء لجان العمل التطوعي في الضفة الغربية وقطاع غزة والتي استجابت بشكل خلاق لبعض الاحتياجات والأولويات التنموية المختلفة ، بدون أن تتبلور لدى هذه اللجان رؤية تنموية شاملة .

كما لم تشهد في الفترة نشوء وتطور مؤسسات تنموية مهنية ، من شأنها تقديم خـدمات نوعية للمجتمع الفلسطيني ، واستمرت الأشكال الـسابقة للتنظـيم الأهلـي ، بالعمـل ، وخاصة النقابات العمالية والجمعيات الخيرية التي لم تستطع تجاوز الإطار الإغاثي فـي عملها ، إلى الإطار التنموي ، على الرغم من الاحتياجات الأساسية للمجتمع الفلـسطيني في تلك الفترة وفي القطاعات التنموية المختلفة، اعتبر الاحتلال ، في تلك الفترة مسئولاً – على الأقل رسمياً – عن تقديم كافة الخدمات الاجتماعية في ظل موقف متشدد لفصائل العمل الوطني وللمنظمات الأهلية من موضوع التنمية .

4- فترة الثمانينات ، خروج م.ت.ف من لبنان وأثره على العمل الأهلي الفلسطيني (التنميـة من أجل الصمود والمقاومة 1982-1987) : عقد الثمانينات مرحلة متميزة في تـاريخ المنظمات الأهلية ، ونخص بالذكر عام 1982 ، وهو تاريخ خروج م.ت.ف من لبنان ، واعتبار الضفة الغربية وقطاع غزة الحلقة المركزية في النضال الوطني الفلسطيني ، بعد أن كانت الأردن ثم لبنان . لقد أدى هذا التوجه إلى " الداخل " إلـى تركيـز الفـصائل الفلسطينية المختلفة في إنشاء أطر ولجان وهيئات جماهيرية ، تـستطيع مـن خلالهـا ممارسة العمل السياسي من جهة ، وتقديم خدمات للجمهور الفلسطيني من جهة أخرى ، في نطاق هذا المفهوم تم إنشاء اللجان الزراعية والصحية والنقابية والطلابية والفلاحيـة والشبابية ... الخ ، والتي اعتبرت أذرعاً سياسية للفصائل الأساسية في منظمة التحريـر الفلسطينية والتي قدمت بديلاً تنموياً مختلفاً عن المؤسسات الأهلية التقليدية التـي كانـت موجودة أصلاً ، مثل الجمعيات الخيرية والتعاونيات الرسمية الفلسطينية ، حيث اختلفـت لجهة البرامج والمنشأ الطبقي ولجهة التنظيم الإداري والفئات المستهدفة .

ركزت هذه المؤسسات الجديدة تماماً على الجانب التنموي والسياسي أكثر من الإغاثي ، وعمدت إلى إنشاء هياكل ديمقراطية تشكلت قيادتها من الفئات المتوسطة والفقيرة ، كما وجهت خدماتها إلى الفئات الأكثر احتياجاً بالمجتمع .

لقد ظهرت إلى الوجود ، بعد انقطاع طويل ، فكرة " الاهتمام بالمجتمع " وعدم إخضاع التنمية بشكل مطلق للنظر السياسية الضيقة ، وإن وضعت التنمية في إطار خدمة الهدف السياسي بالمعنى الواسع للكلمة ، لقد اتسم عمل المنظمات الفلسطينية الأهلية " وخاصة الأطر الجماهيرية " في هذه المرحلة بالتعبئة والتحريض السياسيين والتأطير مع الاهتمام بإطار ملائم للتنمية المقاومة، لقد استمرت هذه الاستراتيجيات والبرامج حتى عام 1987، مع اندلاع الانتفاضة الفلسطينية ، وإعلان الاستقلال الفلسطيني في 1988/11/15 ، أما الجمعيات الخيرية فاستمرت في تقديم خدمات اجتماعية للجمهور الفلسطيني مع بدايات لتغيرات هامة على صعيد التوجه .

5- مرحلة الانتفاضة (1988-أيلول 1993) : التنمية المقيدة (التنمية من أجل الصمود والمقاومة) : شهدت هذه المرحلة تغيرات هامة ونوعية على صعيد الأهداف والبرامج التنموية للمؤسسات الأهلية الفلسطينية من جهة ، كما شهدت نشوء منظمات أهلية فلسطينية جديدة تماماً ، أسميناها بالمؤسسات والمراكز المهنية المتخصصة ، لقد تمحور النشاط السياسي خلال الانتفاضة على شعار " التحضير لبناء الدولة الفلسطينية المستقلة " بناءاً على الاعتقاد السياسي بإمكانية نشوء دولة فلسطينية مستقلة وبالتالي أضافت المؤسسات الأهلية بعداً آخر لعملها ودورها هو عنصر البناء إلى جانب عنصر المقاومة كما ربطت المؤسسات الأهلية الفلسطينية بأحكام ما بين عنصري المقاومة والبناء ، إلا أن الطابع السياسي بقي غالباً في عملها .

إضافة عنصر البناء إلى عنصر المقاومة في إطار الاستراتيجيات التنموية قد اقتضى وتطلب نشوء مؤسسات فلسطينية مساندة جديدة تماماً مهنية ومتخصصة .

## تعداد المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة :

لعبت المنظمات الأهلية خلال العقدين الماضيين دوراً مهماً في توفير خدمات واسعة في ظل الاحتلال ، شملت مجالات الحياة المدنية : التنمية ، والتعليم ، والصحة ، والإعلام ، وحقوق الإنسان ، والمرأة ، ومراكز البحث ، والتدريب التنموي والمهني ، إضافة إلى خدمات إغاثة قدمتها الجمعيات الخيرية ولجان الزكاة ، لتواجه مشكلات الفقر التي خلفها الاحتلال .

فبعد أن أكمل الاحتلال الصهيوني سيطرته على ما تبقى من فلسطين (الـضفة الغربيـة وقطاع غزة) بدأ المجتمع الفلسطيني تشكيل آليات الدفاع عن الوجود بشكل أكثر فعاليـة ، فقـد اتسعت الأنشطة الأهلية ، وبدأت المؤسسات غير الحكومية بتنظيم وتطوير خـدماتها التطوعيـة الجماهيرية في أنحاء الضفة والقطاع ، وخلال الثمانينات تشكلت المنظمات الأهلية العاملة فـي مجالات الصحة والزراعة والتعليم والتنمية ... الخ . إن هذا النمو المتسارع للمؤسسات الأهلية " الجديدة " بقيادة الفئات الشابة والمهنية ، قد ساهم ، أيضاً ، في إحداث تحولات مهمة في بعـض الجمعيات الخيرية التقليدية من حيث توجهاتها ومجالات عملها ، فقد بادر بعضها إلـى إنـشاء الجامعات ، والمستشفيات ، ومراكز التدريب والتشغيل والإقراض الصناعي والزراعي ، وبعض المشاريع المدرة للدخل والمرتكزة على أساس إنتاج الغذاء والأعمال اليدوية. (حليلة، 1999 : 23)

لقد أدى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية إلى خلق واقع سياسي واقتصادي جديد ، وهو ما ساهم في بروز مجالات عمل جديدة للمنظمات الأهلية ، وانحسار مجالات أخرى أصبح بعضها من مهمات السلطة الوطنية الفلسطينية ، في هذا السياق ، ظهر شكلان من العلاقة بين المنظمات غير الحكومية والجمعيات الخيرية من جهة والسلطة الفلسطينية من جهة أخرى .

## أهداف المنظمات غير الحكومية :

تتنوع المجالات التي تنشط فيها المنظمات غير الحكومية الفلـسطينية فـي الـضفة الغربية وقطاع غزة ، ويدلل على هذا التنوع اتساع الأهداف التي تنطلق منها المنظمـات ، ولأغراض البحث تم حصر أهداف المنظمات في مجموعة محددة ، بحيث تم جمع الأهـداف الجزئية المتقاربة في أهداف عامة لغرض تسهيل عملية التحليل واستخلاص النتائج .

أظهرت البيانات أن هدفي تمكين الشباب وتقديم المساعدات الإغاثيـة همـا الأكثـر انتشاراً بين المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غـزة ، ويـرتبط ارتفاع نسبة هذين الهدفين بارتفاع نسبة الأندية الشبابية من جهة وارتفاع نـسبة المنظمـات العاملة في مجال الإغاثة في أشكالها النقدية والعينية والخدمية كافة من جهة ثانية ، تلا هذين الهدفين تنمية الطفل والارتقاء بالوعي أو الأنشطة الدعاوية ، ويرتبط ارتفـاع نـسبة هـذين الهدفين بارتفاع نسبة المؤسسات التي تعنى بالطفل من جهة ، وخاصة أن معظم الجمعيـات الخيرية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة تضع ضمن برامجها رياض الأطفال . ومـن جهة ثانية ، ترتفع نسبة المؤسسات التي تضع ضمن أهدافها الدور الدعاوي لكون نـسبة لا بأس بها من المؤسسات تعتبر التثقيف المجتمعي في مجال عملها من القضايا الأساسية للنجاح والاستمرارية ، وبالتالي تحقيق الفلسفة التي تقوم عليها المؤسسة .

أن تطوير البنية التحتية والمساهمة في التنمية الزراعية أو غيرها من القطاعـات ، وحماية البيئة هي من الأهداف التي تعتمدها المنظمات غير الحكوميـة الفلـسطينية بـشكل محدود ، وبشكل عام ، أن الأهداف العامة وغير المحددة تعتمدها المنظمات غير الحكوميـة الفلسطينية بشكل أكبر من الأهداف المحددة بشكل دقيق ، فكلما زاد تحديد الهدف تقل نـسبة المنظمات التي تعتبره ضمن أولوياتها .

وفيما يتعلق بالهدف الرئيسي الذي حددته المنظمات لنفسها ، حيث إن المنظمات التي تعتبر هدفها الرئيسي تمكين الشباب عبر أنشطة رياضية واجتماعية وثقافية هـي الأعلـى ، وبلغت (28.8%) من إجمالي المنظمات الفاعلة في الضفة الغربية وقطاع غزة ، وتتفوق هذه النسبة على نسبة المنظمات التي تعتبر هدفها الأساسي غير هذا الهدف ، حيث إن النسبة التي تليها تبلغ (16.5%) من إجمالي المنظمات ، وهي المنظمات التي تعتبـر هـدفها الرئيـسي المساعدات الإغاثية بكافة أشكالها ، أن النسبة الأدنى تخص المنظمات التـي تعتبـر هـدفها الرئيسي تطوير البنية التحتية ، أو رفع الكفاءة المهنية من خلال التدريب والدورات المهنية ، حيث اعتبرت منظمة واحدة فقط أن هدفها الرئيسي تطوير البنيـة التحتيـة ، واعتبـرت 4 منظمات فقط أن هدفها الرئيسي رفع الكفاءة المهنية ، تؤكد هذه النتائج أن المنظمات تعتمـد حتى في هدفها الرئيسي أحد الأهداف العامة أكثر من الأهداف المحددة .

إن بعض الأهداف يغلب عليها طابع الثانوية عنـد المؤسـسات ، حيـث إن عـدد المؤسسات التي تعتبرها هدفاً رئيسياً لها محدود جداً ، مثل رفع الكفاءة المهنية مـن خـلال التدريب والدورات المهنية ، والارتقاء بالوعي والأنشطة الدعاوية ، ومن الملاحظ أن هـذه الأهداف تعد أهدافاً جديدة للمنظمات غير الحكومية ، وقد يكون هذا هو السبب في محدوديـة عدد المؤسسات التي تعتمدها كهدف رئيسي ، في حين أن المؤسسات التي كانت قائمة أصلاً اعتمدتها فيما بعد كأحد أهدافها ، ويظهر ذلك من خلال ارتفاع نسبة المؤسسات التي تعتبـر أحد هذين الهدفين أحد أهدفها لكنه ليس الهدف الرئيسي لها ، حيث ترتفع هذه النـسبة عـن نسبة المؤسسات التي تعتبره هدفاً رئيسياً .

# الفصل الثالث
# الدراسات السابقة

**أولاً : دراسات باللغة العربية .**

**ثانياً : دراسات باللغة الانجليزية .**

# الفصل الثالث
# الدراسات السابقة

## أولاً : دراسات باللغة العربية :

### 1) دراسة بركات (2007) بعنوان : " واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الـشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة " :

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في البنـوك العاملة في قطاع غزة والمتمثل في (التركيز على العميل، التركيز علـى تلبيـة احتياجـات العاملين، التركيز على تحسين العمليات ، التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافـسة) مـن خلال آراء عينة الدراسة والمتمثلة في فئة الإدارة العليا ، حيث بلغ عـدد الاسـتبانات 166 استبانة استجاب منهم 138 استبانة .

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها :

- تتبنى البنوك العاملة في قطاع غزة تطبيق أبعاد إدارة الجودة الـشاملة بـدرجات متفاوتـة بالترتيب التالي : التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة ، يليه الاهتمام بالتركيز علـى العميل ، يليه التركيز على تحسين العمليات ، يليه التركيز على تلبية احتياجات العاملين .
- يوجد اهتمام بمطالب واحتياجات العاملين بنسبة مرتفعة .
- يتم استخدام المخططات والمؤشرات المالية في الرقابة على الجودة بصورة جيدة جداً .
- يوجد تطبيق استراتيجي واستمرارية للتحسين بصورة جيدة من خلال وجود نظام معلومات لمتابعة التطورات في مجال تقديم الخدمة ، وتقييم الخطط بشكل مستمر ، وخفض أسـعار الفوائد على القروض كأسلوب منافسة ، ووجود خطط جودة طويلة الأجل .

وبناء على النتائج تم تقديم التوصيات التالية :

- ضرورة البعد عن الروتين والإجراءات الإدارية في سبيل خدمة العملاء .
- التأكيد على أهمية وأثر الثقافة التنظيمية والتي تؤدي إلى زيادة فعاليـة تطبيـق أبعـاد الجودة .
- الأخذ بآراء العاملين قبل تغيير طرق أداء العمل كنوع من إشراكهم في العملية الإدارية.
- ضرورة تحفيز العاملين بتطوير وتحسين العلاقات بين العاملين ، وتحـسين المنافـسة الإيجابية بين العاملين ، ومنح مكافآت مادية ومعنوية للأفراد والجماعات مقابل الإنجاز المتميز وذلك بهدف رفع كفاءة الأداء .

**2) دراسة الدقي (2006) بعنوان : " واقع إدارة الجودة الـشاملة فـي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة " :**

هدفت هذه الدراسة للكشف عن واقع معايير وركـائز إدارة الجـودة الـشاملة فـي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ، والتعرف على مـستوى الـوعي لـدى العاملين فيها ، ومدى تطبيقهم وممارستهم لها ، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها من خلال آراء عينة الدراسة البالغة 430 موظفاً تم اختيارهم من بين 3363 موظفـاً والـذي يمثـل المجموع الكلي لمجتمع الدراسة والمتمثلة في العاملين في المستويات الإدارية العليا .

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي :

- وجود قناعة ورغبة قوية لدى الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة .
- وجود نقص في مستوى الوعي لدى العاملين حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وكما أن التوجه العام نحو مشاركة العاملين كان ضعيفاً .
- عدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة .
- عدم وجود خطة استراتيجية طويلة المدى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث إن التطبيق جزئي بهدف عمليات الإصلاح .

وفي ضوء النتائج السابقة قدمت التوصيات التالية :

- دراسة معوقات تطبيق المفهوم وإيجاد الحلول لتجنبها .
- تطوير نظام اتصال سواء بين المستويات الإدارية المختلفة أو بين الإدارة والعملاء .
- تطوير نظام معلومات محوسب يسهل ويسرع عملية صنع القرار في الوقت المناسب .
- إعداد وتنفيذ برامج توعية بالأفكار والفوائد المتوقعة موجهة لكافة المستويات .

**3) دراسة وادي وعاشور(2005) بعنوان : " تقييم جودة خـدمات المـصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء " :**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء وذلك بتطبيـق نظريـة الفجـوة باسـتخدام مقيـاس SERVQUAL ، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمـة المـصرفية المقدمة من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه العملاء (العاملين في الجامعات) من خدمة مصرفية وبين ما يتلقونه فعلاً ، وذلك من خلال أخذ آراء عينة الدراسة بتوزيع 500 اسـتبانة ، وقـد أمكن جمع 280 استبانة صالحة للتحليل ، والتي من أهم نتائجها ما يلي :

- أن هناك فجوة في جميع أبعاد الجودة الخمسة (العناصر الملموسة ، الأمان ، الاعتمادية، التعاطف ، الاستجابة) ، وأن توقع العملاء أعلى مما يدركونه حقيقـة مـن الخـدمات المصرفية المقدمة مما يدل على أن هناك مجالاً لتحسين الخدمات المصرفية .

لذلك فقد تم تقديم التوصيات التالية :

- تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم في ظل السعي نحو زيادة حصتها السوقية .
- أخذ توقعات العملاء وتطلعاتهم بالاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعـايير لتقـديم الخدمات .

**4) دراسة الزهراني (2005) بعنوان : " إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للدفاع المدني " :**

هدفت الدراسة إلى:

1- التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للدفاع المدني.

2- مدى استعداد المسئولين في المديرية لتطبيق هذا المفهوم.

وقد أجريت الدراسة على : جميع العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني . وكان مـن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1- هناك معرفة لدى عينة الدراسة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول اتجاهاتهم نحو إمكانيـة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بسبب فروقاتهم الشخصية .

وقد أوصت الدراسة :

1- التركيز على جوانب تدريبية خاصة تتناسب والخصائص الشخصية لأفراد العينة.

2- وضع خطة واضحة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للدفاع المـدني لوجود المعطيات التي تؤكد ذلك .

**5) دراسة الغزي (2005) بعنوان : " إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة مرور مدينة الرياض " :**

هدفت الدراسة إلى:

1- التعرف على مدى إلمام ضباط المرور بمفهوم الجودة الشاملة.

2- التعرف على المجالات المختلفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المرور.

3- التعرف على وجهات نظر ضباط المرور تجاه تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً لخصائصهم ومتغيراتهم الوظيفية والشخصية.

وقد أجريت الدراسة على ضباط مرور مدينة الرياض . وكان من أهـم النتـائج التـي توصلت إليها الدراسة :

1- هناك إلمام قوي لدى ضباط المرور بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

2- تحتاج إدارة مرور الرياض لمستلزمات مهمة جدا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وقد أوصت الدراسة :

1- تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق الجودة الشاملة بإدارة مرور الرياض من خـلال اللامركزيـة وزيادة مشاركة العاملين .

2- عقد دورات تدريبية متخصصة لضباط المرور في مجال تطبيـق إدارة الجـودة الـشاملة وأساليب تطبيقها .

3- توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة.

**6) دراسة بافية والعـريض (2005) بعنـوان : " التقنيـات المؤتمتـة الحديثـة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين مع المصارف" :**

حيث هدفت الدراسة إلى:

1- توضيح واقع الخدمات المصرفية المؤتمتة المستخدمة في المصارف العاملة في الأردن.

2- الإشارة إلى الجوانب الإيجابية التي تعود علـى المـصارف نتيجـة لاعتمادهـا التقنيـات المصرفية المؤتمتة .

3- تقييم ميزات الخدمات المصرفية المؤتمتة من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف العاملـة في الأردن .

4- توضيح العناصر المؤثرة على درجة الرضى على المصارف من قبل المتعاملين .

5- تقديم المقترحات للمصارف العربية غير المؤتمتة حتى وقتنا الحاضر.

وقد أجريت الدراسة على بعض المصارف التجارية العاملة في الأردن ، وقد تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية، وأسلوب الاستبانة في جمع المعلومات اللازمة للدراسة .

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن وجود التقنيات المؤتمتة في المصارف يؤدي إلـى جذب متعاملين جدد.

2- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة عمل الأفراد وعدد المصارف التي يتعاملون معها.

3- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى دخل الأفراد ونوع المصرف الذي يتعاملون معه (وطني أو أجنبي).

4- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتشار الجغرافي لفروع المـصرف وميـل الأفـراد للتعامل معه.
5- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المؤتمتة التي يوفرها المـصرف ومـستوى رضى المتعاملين عن المصرف.
6- يوجد نسبة كبيرة من المتعاملين مع المصارف الأردنية لا يجيـدون اسـتخدام الحاسـوب والإنترنت وهم بالتالي لا يستفيدون من جميع الخدمات المصرفية المؤتمتة المتاحة لهم.
7- اعتماد المصارف للتقنيات المؤتمتة وفرت الوقت والجهد للمتعاملين وهذه إحـدى المعـايير الهامة التي تؤثر على ولاء المتعاملين.
8- لا يجد المتعاملون مخاطرة تذكر ناجمة عن استخدام الصراف الآلي، بالإضافة إلـى كـون أجهزة الصراف الآلي توفر للمتعاملين الخدمات المتنوعة، كل هذا يدل على تأييد المتعاملين لوجود الخدمات المصرفية المؤتمتة.
9- وجود التقنيات المؤتمتة في المصارف، وتقديمها للخدمات التي كـان يقـوم بهـا مـوظفي المصرف جعلت المصارف تستغني عن عدد لا بأس به من موظفيها.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1- تطوير أجهزة الصراف الآلي بحيث تخاطب المتعامل صوتيا وتوجهه لطريقة تقديم الخدمـة التي يريدها بالشكل الصحيح .
2- إعطاء ميزات مادية ومعنوية للموظفين المتميزين في المـصارف، لأن وجـودهم يـشكل عنصراً فعالاً من عناصر رفع مستوى الرضى عند المتعاملين ، وجذب متعاملين جدد .
3- تخفيض العمولة المصرفية المترتبة على سحب مبالغ مادية من مصارف أخرى .
4- على المصارف أن تجد سبلاً جديدة لتخفيض المخاطر الناجمة عن فقدان بطاقة الصراف الآلي.
5- كما أوصت الباحثتان جميع المصارف غير المؤتمتة حتى الآن بضرورة الإسراع في وضع الخطط والاستراتجيات لأتمتة خدماتها المصرفية، وذلك لما لهذه الخدمات من مردود ايجابي على المصارف والمتعاملين معها.

## 7) دراسة أبو معمر (2005) بعنوان : " قياس جودة الخدمة المـصرفية فـي البنوك العاملة في قطاع غزة " :

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على تقييم عملاء المصارف في قطاع غزة لمستوى جـودة الخـدمات المـصرفية المقدمة لهم سواء من ناحية توقعاتهم أو إدراكهم لمستوى جود الخدمات المصرفية المقدمـة لهم فعلياً .

2- التوصل إلى أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية في قطاع غزة وتقييم مـدى قدرة هذه المقاييس على تفسير التباين في جودة الخدمة المدركة بالإضافة إلـى اختبـار درجة صدقها وثباتها .

3- تحديد الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمات المصرفية.

4- اختبار العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية وكل من الرضى ونية الشراء.

وقد أجريت الدراسة على عملاء البنوك في قطاع غزة، وكانت العينة حكمية وذلـك نظراً لامتناع البنوك عن الكشف عن أسماء عملائها ، وقد تكونت العينة من 200 مفردة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- إن عملية قياس جودة الخدمة وإدراك العملاء لهذه الخدمة هو المدخل الـرئيس لتطـوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

2- ضرورة تقديم الخدمة المصرفية بشكلها الصحيح ومن أول مرة حيث يمكن القيام بـذلك من خلال معرفة توقعات العملاء.

3- هناك علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بـين رضـى العمـلاء وجـودة الخدمـة المصرفية المقدمة.

4- إن استمرار العملاء في التعامل مع البنوك وزيادة ولاءهم يعتمد بـشكل أساسـي علـى تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1- ضرورة الاهتمام بزيادة الثقة بين البنك وعملائه.

2- ضرورة القيام بدراسات عملية للتعرف على مقياس إدراك العملاء للخدمات المصرفية.

3- ضرورة الاهتمام بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة للعملاء.

4- ضرورة الاهتمام بتحقيق الرضى الكامل للعملاء من خلال تحقيق الرضى الكلـي للعمـلاء وذلك من خلال التركيز على جودة الخدمة المصرفية وكيفية تسليمها لتتمشى مع أو تفـوق توقعات العملاء.

5- ضرورة تركيز البنوك على تدريب الموظفين المتصلين مباشرة مع العملاء لضمان الاهتمام بجوانب الخدمة سواء المتعلقة بالأداء النهائي أو المتعلقة بلحظات الصدق أثناء التفاعل بين مقدم الخدمة المصرفية والعميل.

**8) دراسة المبيريك (2004) بعنوان : " دراسة العوامل المـؤثرة فـي جـودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية " :**

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على جـودة الخـدمات المـصرفية النسائية في المملكة العربية النسائية.

وقد أجريت الدراسة على عميلات البنوك في منطقة الرياض ، وبلغ عدد مفـردات الدراسة 500 عميلة من عميلات البنوك في منطقة الرياض.

ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة ما يلي:

- هناك رضى عالي من عميلات البنوك في منطقة الرياض عن الخدمات المصرفية النسائية.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ما يلي :

1- ضرورة الاستعانة بمقياس موثوق يساعد في تحديد أبعاد الجودة ويسهل تقويمها.
2- ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجيهات التسويقية الحديثة في التعامل مع العميلات.
3- تكثيف الدراسات التي تعنى بمعرفة خصائص وتوجهات المجتمع النسائي فـي المملكـة وخاصة الفئات اللاتي يظهر لديهن توجه ادخاري.

**9) دراسة جودة وحداد (2003) بعنوان : " أثر دوافـع تعامـل العمـلاء مـع المصارف التجارية على درجة ولائهم لها - دراسـة ميدانيـة علـى عمـلاء المصارف التجارية في الأردن " :**

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على دوافع العملاء نحو التعامل مع المصارف التجارية في الأردن.
2- معرفة مدى تأثير العوامل الديموغرافية للعملاء على درجة ولائهم لها.
3- مدى تأثر درجة ولاء العملاء تجاه المصارف من حيث : الدوافع الشخصية ، وسمعة البنك، ومركزه المالي ، وجودة خدماته المصرفية .

وقد أجريت الدراسة على عملاء المصارف التجارية الأردنيـة، والبـالغ عـددها 22 مصرفاً تجارياً ، حيث شملت الدراسة العملاء المتواجدين في منطقة أمانة عمان الكبرى فقـط، ولم تشمل عملاء المصارف التجارية في باقي مناطق الأردن .

تشكلت عينة الدراسة من 146 عميلاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في درجة ولاء العملاء تجاه المصرف تعزى إلى الجنس والمستوى التعليمي، وطبيعة العمل.
2- يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية ، بين درجة الولاء والعمر والدخل الشهري .
3- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجموعة الدوافع الشخصية ، التي تدعو العملاء للتعامل مع المصارف ، وبين درجة الولاء .
4- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ، بين سمعة المصرف ، ومركزه المالي ، وجودة خدماته المصرفية ، وبين ولاء العملاء .
5- هناك مستوى من ولاء العملاء تجاه المصارف التي يتعاملون معها .

وقد أوصت الدراسة بالتالي:

1- توسع المصارف في تقديم كل ما هو جديد في الخدمات المصرفية للعملاء، لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة ولاء العملاء للمصرف، الذي يتعاملون معه.
2- ضرورة تصميم برامج مميزة للحفاظ على ولاء العملاء وضمان استمرار تعاملهم مع المصرف ، وتوجيهها إلى مستويات الدخول المختلفة.
3- ضرورة تصميم برامج مميزة للحفاظ على ولاء العملاء وضمان استمرار تعاملهم مع المصرف ، وتوجيهها فئات العمر المختلفة.
4- إنشاء جهاز للعلاقات العامة في كل مصرف من المصارف تكون مهمته الأساسية تحسين الصورة الذهنية للمصرف أمام عملائه.
5- وقد أوصى الباحثان بإجراء مزيد من الأبحاث فيما يخص ولاء العملاء في منظمات أخرى مالية وتجارية وصناعية وخدمية.
6- الاختيار الجيد لمقدمي الخدمات المصرفية وخاصة من الذين يتعاملون مع الجمهور بطريقة مباشرة ، وتنمية مهارتهم باستمرار في مجال تعاملهم مع الجمهور.
7- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية كمتطلب جديد لعصر العولمة.
8- الالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفي التي تقدم للعملاء.

**10) دراسة العيوف (2001) بعنوان : " العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية" :**

وقد هدفت الدراسة إلى ما يلي:

1- ترتيب العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك السعوديين لاختيار البنوك في مدينة الرياض وفقا لأهميتها.
2- التعرف على العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك الوطنية وعملاء البنوك المشتركة السعوديين في مدينة الرياض.

3- التعرف على مدى جود اختلافات بين عملاء البنوك بالمملكة فيما يتعلق بكل عامل من العوامل المحددة لاختيارهم البنوك الوطنية والبنوك المشتركة تعزى إلى العوامل الشخصية وفترة فتح الحساب مع البنك.

وقد أجريت الدراسة على عينة من عملاء البنوك السعوديين في مدينة الرياض وحدها دون المدن الأخرى.

وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

1- إن أهم عوامل اختيار العملاء السعوديين للبنوك تنحصر فيما يلي:

أ- الشبكة الواسعة من الفروع.

ب- الثقة في قدرة البنك على المنافسة.

ج- معاملة موظفي البنك.

د- انتشار آلات الصراف الآلي.

ه- سمعة البنك.

2- هناك اختلاف بين العملاء في أهمية انتشار الفروع وكذلك عامل معاملة الموظفين.

3- إن عامل انتشار فروع البنك أهم العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك الوطنية في اختيارهم لهذه البنوك.

4- إن عامل معاملة موظفي البنك أهم عامل محدد لسلوك عملاء البنوك المشتركة في اختيارهم لهذه البنوك.

5- إن أهمية انتشار فروع البنوك بالنسبة للعملاء ترتفع كلما طالت فترة تعامل العميل مع البنك.

6- إن أهمية انتشار فروع البنوك ترتفع بازدياد أعمار العملاء.

7- إن عملاء البنوك غير المتزوجين يعطون أهمية أكبر لانتشار فروع البنوك.

8- إن أهمية معاملة موظفي البنك ترتفع مع ارتفاع الدخول الشهرية للعملاء.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1- أن تعطي البنوك الوطنية أهمية أكبر لتعامل موظفيها مع العملاء.

2- أن تعمل البنوك المشتركة على زيادة عدد فروعها وفتحها في أحياء تتميز بكثافة سكانية عالية، إذا رغبت باستقطاب مزيد من العملاء.

3- أن تولي البنوك أهمية أكبر بسمعتها وقدراتها على المنافسة والبقاء في السوق البنكي.

4- أن تعطي البنوك المزيد من الشفافية لأوضاعها المالية وممارستها الإدارية.

5- كذلك أوصى الباحث بإجراء مزيد مثل هذه الدراسات في مناطق أخرى.

**11) دراسة أبو دولة والنيادي (2000) بعنـوان : " تطبيقـات إدارة الجـودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة" :**

وقد هدفت الدراسة إلى:

1- التعرف على الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمات بدولة الإمارات العربية المتحدة.

2- التعرف على مدى تأثير العوامل الديموغرافية للمنظمة (الحجم والعمر) علـى ممارسـات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

3- تصميم أداة للبحث مبنية على خصائص علمية سيكومترية يمكن للمنظمات الاستفادة منها في تقييم أوضاعهم واتجاهاتهم في المستقبل.

وقد أجريت الدراسة على منظمات أعمال الخدمة العاملة في دولة الإمـارات العربيـة المتحدة والتي بلغت 1120 منظمة ، شملت الدراسة 963 منظمة منها .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- أن منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة قد حددت ممارستها لـثلاث عـشر ركيزة من ركائز إدارة الجودة الشاملة .

2- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أعمار وأحجام منظمات مجتمع الدراسة ومدى ممارسة تلك المنظمات لركائز إدارة الجودة الشاملة.

وكان من أهم التوصيات ما يلي:

1- ضرورة دراسة النموذج الياباني في إدارة الجودة الشاملة للاستفادة منه.

2- ضرورة إيجاد هيئة اتحادية معنية بالجودة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

**12) دراسة معلا (1998) بعنوان : " قياس جـودة الخـدمات التـي تقـدمها المصارف التجارية في الأردن " :**

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

1- التعرف على تقييم عملاء المصارف التجارية في الأردن لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم ، سواء من ناحية توقعاتهم بخصوص ذلك أو إدراكهم لمستوى جودة الخـدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً.

2- اختبار مقياس جودة الخدمة الذي تقترحه نظرية الفجوة، وتعرف جـودة الخدمـة بأنهـا الفرق بين ما يتوقعه العملاء بشأنها، وبين ما يقدم لهم فعلياً.

3- تحديد إذا كانت هناك أية فروق بين نتائج قياس جودة الخدمات المصرفية، على أساس نظرية الفجوة، وبين نتائج قياس هذه الجودة على أساس المقياس الاتجاهي الذي يعتمد على الجودة المقدمة المدركة من قبل العميل.

4- تحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء المصارف التجارية في تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية.

5- اختبار مدى تأثير بعض المتغيرات مثل عدد سنوات التعامل وعدد المصارف التي يتعامل معها العملاء، وعدد مرات التعامل على تقييم العملاء للخدمات المصرفية المقدمة لهم.

6- توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد الإدارة في المصارف التجارية في الأردن في قياس جودة ما تقدمه من خدمات مصرفية، وتحديد أهم العوامل التي يوليها العملاء أهمية نسبية عالية خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليه.

وقد أجريت الدراسة على عملاء المصارف التجارية في الأردن والبالغ عددها 19 مصرفا المقيمين في منطقة أمانة عمان الكبرى . واقتصر نوع العملاء على الأفراد وقد شملت الدراسة 1000 عميلاً من عملاء المصارف التجارية في الأردن.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً من قبل المصارف التجارية كان منخفضاً بالمقارنة مع مستوى جودة الخدمة الذي يتوقعه العملاء.

2- لا يوجد اختلاف بين نتائج قياس جودة الخدمة باستخدام أي من مقياس الأداء الفعلي ومقياس الفجوة.

3- كان لكل من متغيري عدد سنوات التعامل مع المصرف، ومدى تكرار التعامل معه أثر مباشر على تقييم العملاء لجودة الخدمة.

4- لم يكن لعدد المصارف التي يتعامل معها العميل أي آثار تذكر على تقييم جودة الخدمة.

وقد أوصت الدراسة بالتالي:

1- ضرورة قيام الإدارة في المصارف التجارية العاملة في الأردن بتبني برامج علمية فعالة لتطوير جودة ما تقدمه من خدمات لعملائها وعلى كافة المستويات.

2- إن مفهوم جودة الخدمات المصرفية يجب أن يؤخذ بالاعتبار عند تصميم وتخطيط الإستراتجية التسويقية لخدمات المصرف.

3- يتوجب على الإدارة في المصارف التجارية في الأردن بعقد برامج تدريب فعالة لتنمية وتطوير مهارات موظفيها في التعامل مع العملاء .

4- ضرورة تدعيم إدارات العلاقات العامة في المصارف التجارية التي يوجد بها مثل هذه الإدارات وإنشاء مثل هذه الإدارات في المصارف التي لا يوجد بها.

**ثانياً : دراسات باللغة الانجليزية :**

**1) دراسة Lia Patricio (2003) بعنـوان : " Improving satisfaction with bank service offering: measuring the contribution of each delivery channel " :**

أجريت هذه الدراسة على مجموعة من عملاء البنوك في البرتغال وتحديداً فـي مدينـة بورتو وقد شملت العينة 500 عميل من عملاء البنوك في مدينة بورتو.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مقدار مساهمة كل قناة من قنوات التوزيع في رضى العملاء، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن قناة الصرافات الآلية تحتل المركز الأول في الحصول على رضى العملاء وكذلك أظهرت الدراسة مقدار مساهمة كـل قنـاة مـن قنوات التوزيع في تحقيق رضى العملاء من وجهة نظر العملاء.

وقد أوصت الدراسة إدارات البنوك ببذل مزيداً من الجهود لتطوير وتحسين أداء قنوات التوزيع.

**2) دراسة Luiz Moutinho (2002) بعنوان: " Modeling bank customer satisfaction through mediation of attitudes towards human and automated banking " :**

وقد أجريت هذه الدراسة على عملاء البنوك في جلاس جو في اسكتلندا، وقـد شـملت عينة الدراسة 500 من عملاء البنوك في هذه المدينة.

هدفت الدراسة إلى تحديد اتجاهات العملاء تجاه البنوك المؤتمتة والغير مؤتمتة وتحديـد أي النوعين لديه القدرة على تحقيق رضى العملاء بالشكل الأكبر.

وكان من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن العملاء يميلون إلـى الفـروع وإلـى التعامل مع أناس آخرين يقدمون لهم الخدمة وهذا يشعرهم بالرضى والأمان بشكل أكبر.

وقد أوصت الدراسة إدارات البنوك بالعمل على تكوين مزيج مـن البنـوك المؤتمتـة والعنصر البشري ليحققوا أعلى درجات الإشباع.

**3) دراسـة Mohamed Zairi (2001) بعنـوان: " Managing customer dissatisfaction through effective complaints management system":**

وقد أجريت الدراسة على عدد من عملاء البنوك والشركات المالية في بريطانيا وقد اقتصرت الدراسة على عملاء مدينة لندن وذلك لعدة أسباب أهمها القدرات المالية المحدودة للباحث.

وقد هدفت الدراسة إلى إثبات أنه يمكن الحصول على رضى العملاء من خلال تكـوين نظام شكاوى فعال لحل مشكلاتهم.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العملاء يشعرون بارتياح كبير عندما يقومون بتقديم شكواهم إلى جهة اختصاص وتتولى هذه الجهة متابعة هذه المشاكل.

وكان من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة هو تكوين نظام شكاوى فعال منبثـق عن الإدارة العليا في كل المؤسسات المالية.

**4) دراسة Lynne Bennington (2000) بعنوان: " Customer satisfaction and call center "**

وقد أجريت هذه الدراسة على عملاء البنوك في مدينة استراليا حيث شـملت عينـة الدراسة 900 عميل من عملاء البنوك.

هدفت الدراسة إلى معرفة هل مراكز الخدمة الهاتفية تحقق رضى العملاء من عدمـه، وكان من أهم النتائج أن مراكز الخدمة الهاتفية تحتل المركز الأول في استراليا في تحقيق رضى العملاء حسب الدراسة، وقد عزى الباحث هذا إلى حداثة هذه الخدمة مقارنة بالخدمات الأخرى.

وقد أوصت الدراسة البنوك التي لم تطبق هذه الخدمة بضرورة الإسراع في تطبيقها.

**5) دراسة G.s Sureshcandar (1999) بعنوان : " The relationship between service quality and customer satisfaction- a factor specific approach "**

وقد أجريت هذه الدراسة على عدد من عملاء البنوك في مدينة لندن فقط، وقد بلـغ حجم العينة 1000 عميل من مختلف البنوك العاملة في مدينة لندن.

وهدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضى العملاء.

وكان من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن جودة الخدمة لها علاقـة مباشـرة برضى العملاء، وقد أوصت الدراسة إدارة البنوك العمل على إيجاد مقاييس مادية محـسوسة موحدة لقياس جودة الخدمة ورضى العملاء في آن واحد.

**6) دراسة Babu P. George (1998) بعنوان : " Employee attitude towards customer and customer care challenges in bank "**

وقد أجريت الدراسة على موظفين البنوك في مدينة نيودلهي في الهند وقد شملت جميـع البنوك العاملة في العاصمة نيودلهي والتي بلغ عددها حوالي 119 بنكاً .

هدفت الدراسة إلى تحديد اتجاهات الموظفين تجاه جودة الخدمة التي كانت شيئاً مستحدثاً آنذاك.

وقد أظهرت النتائج أن الموظفين العاملين في القطاع البنكي لا يشعرون بارتياح تجـاه جودة الخدمة وذلك لشعورهم بأنها جهة رقابية.

وقد أوصت الدراسة إدارات البنوك بأن يعملوا على نشر ثقافة جودة الخدمـة أولاً بـين الموظفين العاملين في القطاع البنكي ليتمكنوا من تطبيقها بالشكل السليم.

## ما تضيفه الدراسة الحالية :

أجريت غالبية الدراسات السابقة والمتعلقة بمستوى الرضى عن الخـدمات المـصرفية المقدمة ، على المؤسسات الحكومية كالوزارات أو المستشفيات ... الخ .

وإن أهم ما يميز هذه الدراسة هو أنها الدراسة الأولى التي تتناول مدى رضى المنظمات الأهلية (مجتمع الدراسة) عن واقع الخدمات المصرفية .

ويمكن لهذه الدراسة أن تكون مرجعاً للبنوك العاملة في قطاع غزة في سـبيل تحـسين الأداء العام المقدم للمؤسسات الأهلية ، حيث إن الدراسات الحالية تسعى إلـى تطـوير كفـاءة وفعالية الأداء المصرفي تجاه المنظمات الأهلية .

# الفصل الرابع
# الطريقة والإجراءات

- منهجية الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- صدق وثبات الاستبانة
- المعالجات الإحصائية

# الفصل الرابع
# الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمد الباحث عليها في تحليل الدراسة .

## منهجية الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها (الأغا ، 2002) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية وإظهار درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة ، وسوف تعتمد الدراسة على نوعيين أساسيين من البيانات:

**1- البيانات الأولية :**

قام الباحث بدراسة ميدانية لجمع المعلومات، من خلال استبانه تم إعدادها لهذا الغرض، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Science).

**2- البيانات الثانوية :**

قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتطرق للخدمات التي تقدمها البنوك، وكذلك الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في المؤسسات الأهلية، من حيث طرق إدارتها، الموارد المالية، علاقة المؤسسات الأهلية بالممولين، وأية مراجع قد يرى الباحث أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي.

وقام الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة على صعيد المصارف، أو المؤسسات الأهلية .

## مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة، وستقتـصر الدراسة على المنظمات غير الحكومية الأكبر حجماً من حيث عدد العاملين ، وقد بلغت خمسين مؤسسة ومنظمة وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 330 مؤسسة .

**جدول رقم (2)**
**تعداد المنظمات الأهلية**

| التصنيف | العدد |
|---|---|
| الزراعة والبيئة | 12 |
| الثقافة و الرياضة | 22 |
| الديمقراطية وحقوق الإنسان | 16 |
| التنمية الاقتصادية | 24 |
| التعليم و التدريب | 64 |
| الصحة و إعادة التأهيل | 98 |
| الخدمات الاجتماعية | 61 |
| المرأة و الطفل | 33 |
| **المجموع** | **330** |

المصدر: دليل المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة، مكتب المنسق الخاص للأمم المتحدة 2007.

## عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية والتي يبلـغ حجمها 150 موظف وتم توزيع الاستبانات عليهم، وتم استرداد 139 استبانة ، وبعـد تفحـص الاستبانات لم تستبعد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاسـتبيان، وبـذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 139 استبانة.

**والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كالتالي:**

**- المسمى الوظيفي**:

يبين جدول رقم (3) أن 28.8% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي له مدير مؤسـسة، و28.8% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي له مدير مالي، و34.5% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي لهم محاسب ، و7.9% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي لهم مسميات أخرى ، ممـا يدل على أن الهياكل التنظيمية للمؤسسات الأهلية اعتمدت بشكل كبير على وظيفة محاسب دون الاعتماد على المسمى مدير مالي، كذلك نلاحظ من خلال النسب وجود أكثر من محاسـب فـي المؤسسة الواحدة مع ملاحظة تساوي عدد المدراء الماليون و مدراء المؤسسات ما يعني وجـود مدير مالي واحد على الأقل في كل مؤسسة .

**جدول رقم (3)**

**توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي**

| المسمى الوظيفي | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| مدير المؤسسة | 40 | 28.8 |
| المدير المالي | 40 | 28.8 |
| المحاسب | 48 | 34.5 |
| غير ذلك | 11 | 7.9 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

- **المؤهل العلمي** :

يبين جدول رقم (4) أن 3.6% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه ، و18.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير، و78.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ونلاحظ أن معظم العاملين في المؤسسات الأهلية من حاملي درجة البكالوريوس الـذين لـديهم القدرة والرغبة على التعلم والتغير، ونلاحظ وجود نسبة قليلة من حملة الشهادات العليا مما يدلل على ضعف التوجه للحصول على الشهادات العليا.

**جدول رقم (4)**

**توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دكتوراه | 5 | 3.6 |
| ماجستير | 25 | 18.0 |
| بكالوريوس | 109 | 78.4 |
| غير ذلك | 0 | 0.0 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

- **العمر** :

يبين جدول رقم (5) أن 25.9% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 20 إلـى أقل من 30 سنة، و56.8% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 30 إلى أقل من 40 سنة، وهذه نسبة قريبة من دراسة (بركات، 2007) فيما يتعلق بمتغير العمر حيث إن هذه النـسبة

تشير إلى اعتماد المؤسسات الأهلية على عنصر الشباب مدعوماً بـالخبرة ، و17.3% مـن عينة الدراسة بلغت أعمارهم 40 سنة فأكثر .

**جدول رقم (5)**

**توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

| العمر | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 20- أقل من 30 سنة | 36 | 25.9 |
| 30 سنة إلى أقل من 40 سنة | 79 | 56.8 |
| 40 سنة فأكثر | 24 | 17.3 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- الجنس** :

يبين جدول رقم (6) أن 66.9% من عينة الدراسة من الذكور،و جاءت هذه النتيجـة مقاربة لدراسة (الدقى، 2006) حيث أظهرت هيمنة الذكور على العمل في مجال المؤسسات الأهلية، و33.1% من عينة الدراسة من الإناث، مما يدل على ضعف التوجه فـي توظيـف الإناث في المؤسسات الأهلية .

**جدول رقم (6)**

**توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 93 | 66.9 |
| أنثى | 46 | 33.1 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- مدة الخدمة** :

يبين جدول رقم (7) أن 15.1% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة الإجمالية من 1-3 سنوات، و53.2% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة الإجمالية من 4-6 سـنوات، و21.6% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة الإجمالية من 7-10 سنوات، و10.1% من عينة الدراسة بلغت مدة الخدمة الإجمالية أكثر من 10 سنوات .

**جدول رقم (7)**

**توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة**

| مدة الخدمة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 1-3 سنوات | 21 | 15.1 |
| 4-6 سنوات | 74 | 53.2 |
| 7-10 سنوات | 30 | 21.6 |
| أكثر من 10 سنوات | 14 | 10.1 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- مدة الخدمة في هذه المؤسسة :**

يبين جدول رقم (8) أن 20.1% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة في المؤسسة العاملين فيها من 1-3 سنوات وهذه النسبة تدل على حداثة العاملين في المؤسسات الأهلية، و60.4% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة في المؤسسة العاملين فيها من 4-6 سنوات، وتشير هذه النسبة إلى حجم خبرة لا بأس بها في مجال العمل الأهلي، و13.7% من عينة الدراسة تراوحت مدة الخدمة في المؤسسة العاملين فيها من 7-10 سنوات، و5.8% من عينة الدراسة بلغت مدة الخدمة في المؤسسة العاملين فيها أكثر من 10 سنوات .

**جدول رقم (8)**

**توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة في هذه المؤسسة**

| مدة الخدمة في هذه المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 1-3 سنوات | 28 | 20.1 |
| 4-6 سنوات | 84 | 60.4 |
| 7-10 سنوات | 19 | 13.7 |
| أكثر من 10 سنوات | 8 | 5.8 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- نوع المؤسسة :**

يبين جدول رقم (9) أن 66.9% من المؤسسات هي مؤسسات دولية ، و33.1% من المؤسسات هي مؤسسات محلية، ويلاحظ من خلال هذه النسبة ارتفاع نسبة المؤسسات الدولية العاملة في القطاع مما يدل على ضعف العمل الأهلي المحلي.

**جدول رقم (9)**

**توزيع عينة الدراسة حسب نوع المؤسسة**

| نوع المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دولية | 93 | 66.9 |
| محلية | 46 | 33.1 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- طبيعة نشاط المؤسسة :**

يبين جدول رقم (10) أن 5.0% من الشركات تعمل في مجال الزراعة والبيئة، و6.5% من الشركات تعمل في مجال الثقافة والرياضة، و5.0% من الشركات تعمل في مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان ، و7.9% من الشركات تعمل في مجال التنمية الاقتصادية، و21.6% من الشركات تعمل في مجال التعليم والتدريب، و26.6% من الشركات تعمل في مجال الصحة وإعادة التأهيل، و20.9% من الشركات تعمل في مجال الخدمات الاجتماعية، و6.5% من الشركات تعمل في مجال المرأة والطفل، وتدلل هذه النسبة على زيادة الاهتمام بمجالات الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية عن باقي المجالات الأخرى من قبل المؤسسات الأهلية في قطاع غزة ، أي أن العينة قد تكون ممثلة لمعظم أنواع أنشطة المؤسسات .

**جدول رقم (10)**

**توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة نشاط المؤسسة**

| طبيعة نشاط المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الزراعة والبيئة | 7 | 5.0 |
| الثقافة و الرياضة | 9 | 6.5 |
| الديمقراطية وحقوق الإنسان | 7 | 5.0 |
| التنمية الاقتصادية | 11 | 7.9 |
| التعليم و التدريب | 30 | 21.6 |
| الصحة و إعادة التأهيل | 37 | 26.6 |
| الخدمات الاجتماعية | 29 | 20.9 |
| المرأة و الطفل | 9 | 6.5 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- عدد العاملين الإجمالي في المؤسسة :**

يبين جدول رقم (11) أن 9.4% من الشركات بلغ عدد العاملين فيها اقل من 20 موظف، و25.2% من الشركات تراوح عدد العاملين فيها من 21 موظف إلى 40 موظف، و25.2% من الشركات تراوح عدد العاملين فيها من 41 موظف إلى 60 موظف، و40.3% من الشركات بلغ عدد العاملين فيها 61 موظف فأكثر، وهذا يدلل على صدق المعيار الذي تم اختياره من قبل الباحث والذي اعتمد على عدد العاملين الإجمالي في المؤسسات الأهلية، حيث تم اختيار أكبر 50 مؤسسة من حيث عدد العاملين الإجمالي.

**جدول رقم (11)**

**توزيع عينة الدراسة حسب عدد العاملين الإجمالي في المؤسسة**

| عدد العاملين الإجمالي في المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| اقل من 20 موظف | 13 | 9.4 |
| 21 موظف إلى 40 موظف | 35 | 25.2 |
| 41 موظف إلى 60 موظف | 35 | 25.2 |
| 61 موظف فأكثر | 56 | 40.3 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- عمر المؤسسة :**

يبين جدول رقم (12) أن 41.0% من المؤسسات بلغ عمر المؤسسة 15 سنة فاقل، و36.7% من عينة الدراسة تراوح عمر المؤسسة بين 16 سنة إلى 30 سنة، و10.8% من الشركات بلغ عمر المؤسسة بين 31 سنة إلى 454 سنة، و11.5% من الشركات بلغ عمر المؤسسة 46 سنة فأكثر، مما يدل على حداثة العمل الأهلي في قطاع غزة.

**جدول رقم (12)**

**توزيع عينة الدراسة حسب عمر المؤسسة**

| عمر المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 15 سنة فاقل | 57 | 41.0 |
| 16 سنة إلى 30 سنة | 51 | 36.7 |
| 31 سنة إلى 45 سنة | 15 | 10.8 |
| 46 سنة فأكثر | 16 | 11.5 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

**- موقع المؤسسة :**

يبين جدول رقم (13) أن 92.1% من الشركات تقع في غزة، و3.6% من الشركات تقع في شمال غزة، و4.3% من المؤسسات تقع في جنوب غزة ، مما يدل على تركز العمل الأهلي في مدينة غزة أكثر من غيرها.

**جدول رقم (13)**

**توزيع عينة الدراسة حسب موقع المؤسسة**

| موقع المؤسسة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| محافظة غزة | 128 | 92.1 |
| محافظة شمال غزة | 5 | 3.6 |
| محافظة جنوب غزة | 6 | 4.3 |
| **المجموع** | **139** | **100.0** |

وبشكل عام يمكن إجمال ما سبق في أن اعتماد المؤسسات الأهليـة علـى المـسمى الوظيفي محاسب أكثر منه على المسميات الأخرى، كذلك فإن معظم العاملين هم من حملـة البكالوريوس وتتراوح أعمارهم ما بين 30-40 عام معظمهم من الذكور، تتراوح خبـراتهم العملية من 4-10 سنوات، ويمكن القول بأن الغالبية من المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة هي مؤسسات دولية يتركز وجودها في مدينة غزة، وهي تتميز بحداثة وجودها.

## الاستبانة :

بلغت عدد فقرات الاستبانة (62) فقرة موزعة على تسعة مجالات هي :

1- الأهمية : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (8) فقرات .
2- سرعة الاستجابة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (12) فقرة .
3- الكفاءة والقدرة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (9) فقرات .
4- الوصول للخدمة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (6) فقرات .
5- الاتصال : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (5) فقرات .
6- الفهم : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (7) فقرات .
7- اللباقة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (6) فقرات .
8- النواحي المادية الملموسة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (5) فقرات .
9- الحوافز المقدمة : وقد بلغت عدد فقرات هذا المجال (4) فقرات .

وقد خضعت الاستبانة للتحكيم من قبل عشرة محكمين من الأكاديميين والمهنيين قبل خروجها بالصورة النهائية .

## صدق وثبات الاستبيان:

قام الباحث بتقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالتالي:

**صدق فقرات الاستبيان** :

قام الباحث بالتأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

**1- صدق المحكمين** :

عرض الباحث الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) أعضاء (ملحق رقم 2) من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية متخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وبذلك خرج الاستبيان في صورته شبه النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

**2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان**:

وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغة 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابع له.

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الأول (الأهمية):**

جدول رقم (14) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (**الأهمية**) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه .

**جدول رقم (14)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول(الأهمية) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 1 | يضع البنك مصلحة المؤسسة في مقدمة اهتماماته | 0.486 | 0.006 |
| 2 | يظهر البنك اهتماماً واضحاً بالمؤسسة بسبب طول المدة الزمنية التي تتعامل معه فيها | 0.761 | 0.000 |

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 3 | لا يظهر البنك اهتماماً واضحاً بالمؤسسة بسبب قصر المدة الزمنية التـي تتعامل معه فيها | 0.563 | 0.001 |
| 4 | يقدم البنك عروضا خاصة للمؤسسة وذلك لكثرة العاملين فيها | 0.375 | 0.041 |
| 5 | يظهر البنك اهتماماً واضحاً للمؤسسة وذلك بسبب كثرة التعاملات اليومية لها | 0.797 | 0.000 |
| 6 | يشعر البنك المؤسسة بأنها عميل مهم لديه | 0.692 | 0.000 |
| 7 | تحظى المؤسسة باهتمام نظراً لسمعتها الأدبية والأخلاقية | 0.787 | 0.000 |
| 8 | يدرك البنك أهمية المؤسسة النسبية في مجال العمل | 0.634 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثاني (سرعة الاستجابة):**

جدول رقم (15) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (سرعة الاستجابة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالـة 0.05 ودرجـة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول رقم (15)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني(سرعة الاستجابة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 9 | يلتزم البنك بالمواعيد والوعود التي يقطعها | 0.704 | 0.000 |
| 10 | يقوم البنك بتقديم الخدمة الفورية للمؤسسة | 0.624 | 0.000 |
| 11 | يتعاون البنك مع المؤسسة إلى أبعد الحدود | 0.430 | 0.018 |
| 12 | عند حدوث مشكلة يظهر البنك اهتماماً سريعاً لحلها | 0.640 | 0.000 |
| 13 | يقوم البنك بمساعدة المؤسسة وذلك لوجود ودائع مالية | 0.496 | 0.005 |
| 14 | تعاني المؤسسة من صفوف الانتظار في البنك | 0.366 | 0.047 |
| 15 | يخرج العاملون في البنك عن الروتين في سبيل مساعدة المؤسـسة لانجاز معاملاتها بسرعة | 0.432 | 0.017 |
| 16 | يبادر العاملون في البنك بتقديم الخدمة والمساعدة اللازمة للمؤسسة | 0.690 | 0.000 |
| 17 | يشعر البنك المؤسسة بنوع من اللامبالاة في حل مشاكلها | 0.621 | 0.000 |

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 18 | يتميز البنك في البساطة في الإجراءات | 0.657 | 0.000 |
| 19 | تنجز المؤسسة معاملاتها من خلال موظف واحد أو اثنين على الأكثر | 0.595 | 0.001 |
| 20 | تستفيد المؤسسة من خدمات البنك في أي وقت وأي مكان | 0.780 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثالث (الكفاءة والقدرة):**

جدول رقم (16) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (الكفاءة والقدرة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالـة 0.05 ودرجـة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول رقم (16)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث(الكفاءة والقدرة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 21 | يقوم العاملون بانجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بمهنية | 0.750 | 0.000 |
| 22 | تغطي الخدمات التي يقدمها البنك كافة احتياجات المؤسسة | 0.741 | 0.000 |
| 23 | العاملون في البنك قادرون على إنجاز المهام التي تطلبها المؤسسة | 0.769 | 0.000 |
| 24 | العاملون في البنك لديهم حجم معلومات يـساعد علـى أداء الخدمـة بالشكل السليم | 0.682 | 0.000 |
| 25 | العاملون في البنك لديهم إلمام بطبيعة وظروف العمل | 0.828 | 0.000 |
| 26 | العاملون في البنك لديهم المهارات الضرورية لانجاز العمل | 0.810 | 0.000 |
| 27 | يطلع العاملون في البنك المؤسسة على أحـدث مـا توصـلت إليـه الصناعة المصرفية في الأمور التي تهم المؤسسة. | 0.544 | 0.002 |
| 28 | يسوق العاملون في البنك خدمات البنك لمساعدة المؤسسة في انجاز مهامها | 0.817 | 0.000 |
| 29 | يقوم العاملون بانجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بدقة | 0.749 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال** الرابع **(الوصول للخدمة):**

جدول رقم (17) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع (الوصول للخدمة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالـة 0.05 ودرجـة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال الرابع صادقة لما وضعت لقياسه .

**جدول رقم (17)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع (الوصول للخدمة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 30 | يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف المؤسسة | 0.647 | 0.000 |
| 31 | يقدم البنك المساعدة اللازمة للمؤسسة لأنها تعمـل فـي نفـس المنطقة الجغرافية التي يعمل بها البنك | 0.763 | 0.000 |
| 32 | يوفر البنك خدمات إلكترونية تسهل الوصول للخدمة | 0.741 | 0.000 |
| 33 | يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي | 0.748 | 0.000 |
| 34 | يوفر البنك عدداً كافياً من الفروع لتسهيل الخدمات | 0.792 | 0.000 |
| 35 | تتواجد فروع البنك في أماكن مناسبة يسهل الوصول إليها | 0.742 | 0.000 |

0. قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال** الخامس **(الاتصال):**

جدول رقم (18) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقـرات المجـال الخـامس (الاتصال) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالـة 0.05 ودرجـة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال الخامس صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول رقم (18)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس (الاتصال) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 36 | هناك تواصل بين المؤسسة والعاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة | 0.770 | 0.000 |
| 37 | يقوم العاملون في البنك بإمداد المؤسسة بالمعلومات بشكل مستمر | 0.843 | 0.000 |
| 38 | يخاطب العاملون في البنك المؤسسة بلغة سهلة الفهم | 0.669 | 0.000 |

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 39 | ينصت العاملون في البنك للمؤسسة بشكل جيد | 0.575 | 0.001 |
| 40 | يسعى البنك للحصول على المعلومات المرتدة من المؤسسة | 0.611 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال** السادس **(الفهم):**

جدول رقم (19) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس (الفهم) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المجال السادس صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول رقم (19)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس (الفهم) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 41 | يبذل البنك جهدا للتعرف على احتياجات المؤسسة | 0.803 | 0.000 |
| 42 | يقدم البنك خدمات كثيرة ومتنوعة للمؤسسة بسبب قيامها بنوع معين من الأنشطة | 0.839 | 0.000 |
| 43 | يساعد البنك المؤسسة في إعداد التقارير المالية الختامية | 0.637 | 0.000 |
| 44 | يقدم البنك السجلات المالية بطريقة مرتبة وسهلة الفهم | 0.532 | 0.002 |
| 45 | يقدر البنك حاجات المؤسسة العملية ويعمل على تلبيتها | 0.734 | 0.000 |
| 46 | يقدم البنك خدمات تتوافق مع طبيعة نشاط المؤسسة | 0.612 | 0.000 |
| 47 | يعطي العاملون في البنك المؤسسة اهتماماً شخصياً | 0.552 | 0.002 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال السابع (اللباقة):**

جدول رقم (20) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السابع (اللباقة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال السابع صادقة لما وضعت لقياسه.

**جدول رقم (20)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السابع (اللباقة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 48 | يمنح العاملون في البنك المؤسسة الخصوصية والسرية في المعاملات | 0.749 | 0.000 |
| 49 | العاملون في البنك يتميزون بحسن المظهر وأناقة الملبس | 0.751 | 0.000 |
| 50 | العاملون في البنك يتصفون بأنهم مهذبون | 0.831 | 0.000 |
| 51 | هناك مرونة لدى العاملين لدى العاملين في البنك | 0.773 | 0.000 |
| 52 | يتصف العاملون في البنك بالود في المعاملة | 0.678 | 0.000 |
| 53 | يشعر العاملون في البنك المؤسسة بجو من الألفة أثناء تقديم الخدمة | 0.646 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال** الثامن **(النواحي المادية الملموسة):**

جدول رقم (21) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثامن (النواحي المادية الملموسة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثامن صادقة لما وضعت لقياسه .

**جدول رقم (21)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثامن (النواحي المادية الملموسة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 54 | المظهر العام للبنك نظيف ومرتب | 0.655 | 0.000 |
| 55 | توفر ديكورات البنك جواً خاصاً يمنح المؤسسة الخصوصية في الخدمة | 0.736 | 0.000 |
| 56 | قاعات الانتظار في البنك نظيفة وجذابة | 0.756 | 0.000 |
| 57 | يعمل البنك وفق أحدث التكنولوجيا المصرفية | 0.865 | 0.000 |
| 58 | يستخدم البنك معدات وأجهزة حديثة | 0.867 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال التاسع (الحوافز المقدمة):**

جدول رقم (22) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال التاسع (الحوافز المقدمة) والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالـة 0.05 ودرجـة حرية 28 والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المجال التاسع صادقة لما وضعت لقياسه .

**جدول رقم (22)**

**معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال التاسع (الحوافز المقدمة) والدرجة الكلية لفقراته**

| رقم | الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| 59 | تحصل المؤسسة على إعفاءات خاصة من البنك | 0.793 | 0.000 |
| 60 | تحصل المؤسسة على الهدايا الدعائية بشكل مستمر من البنك | 0.627 | 0.000 |
| 61 | يمنح البنك المؤسسة عمولات مخفضة | 0.809 | 0.000 |
| 62 | يدعو البنك المؤسسة للمشاركة في المناسبات الخاصة | 0.863 | 0.000 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**الصدق البنائي لمجالات الاستبانة :**

جدول رقم (23) يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الاسـتبانة بالدرجـة الكليـة لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن محتوى كل مجال من مجالات الاستبيان له علاقة قوية بهـدف الدراسة عند مستوى دلالة (0.05).

**جدول رقم (23)**

**الصدق البنائي لمجالات الدراسة**

| المجال | محتوى المجال | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| الأول | الأهمية | 0.739 | 0.000 |
| الثاني | سرعة الاستجابة | 0.684 | 0.000 |
| الثالث | الكفاءة والقدرة | 0.839 | 0.000 |
| الرابع | الوصول للخدمة | 0.784 | 0.000 |
| الخامس | الاتصال | 0.628 | 0.000 |
| السادس | الفهم | 0.681 | 0.000 |
| السابع | اللباقة | 0.789 | 0.000 |

| المجال | محتوى المجال | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| الثامن | النواحي المادية الملموسة | 0.458 | 0.011 |
| التاسع | الحوافز المقدمة | 0.565 | 0.001 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

## ثبات الاستبانة Reliability:

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطـريقتين همـا طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

### طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل مجال من مجالات الاستبانة، وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باسـتخدام معامـل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (24) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان .

**جدول رقم (24)**

**معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)**

| المجال | محتوى المجال | معامل الارتباط | معامل الثبات | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|
| الأول | الأهمية | 0.5924 | 0.7440 | 0.00 |
| الثاني | سرعة الاستجابة | 0.6587 | 0.7942 | 0.00 |
| الثالث | الكفاءة والقدرة | 0.6144 | 0.7611 | 0.00 |
| الرابع | الوصول للخدمة | 0.7102 | 0.8305 | 0.00 |
| الخامس | الاتصال | 0.5889 | 0.7413 | 0.00 |
| السادس | الفهم | 0.7245 | 0.8402 | 0.00 |
| السابع | اللباقة | 0.7654 | 0.8671 | 0.00 |
| الثامن | النواحي المادية الملموسة | 0.7859 | 0.8801 | 0.00 |
| التاسع | الحوافز المقدمة | 0.7589 | 0.8629 | 0.00 |

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

**طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:**

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (25) أن معاملات الثبات مرتفعة لمحاور الاستبانة.

**جدول رقم(25)**
**معاملات الثبات ( طريقة ألفا كرونباخ)**

| المجال | محتوى المجال | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ للثبات |
|---|---|---|---|
| الأول | الأهمية | 8 | 0.7854 |
| الثاني | سرعة الاستجابة | 12 | 0.8451 |
| الثالث | الكفاءة والقدرة | 9 | 0.7995 |
| الرابع | الوصول للخدمة | 6 | 0.8954 |
| الخامس | الاتصال | 5 | 0.7954 |
| السادس | الفهم | 7 | 0.8725 |
| السابع | اللباقة | 6 | 0.8988 |
| الثامن | النواحي المادية الملموسة | 5 | 0.9014 |
| التاسع | الحوافز المقدمة | 4 | 0.8925 |

## المعالجات الإحصائية:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحـصائي وتـم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات .
2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة .
3- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات .
4- اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعـي أم لا (1-Sample K-S) .
5- اختبار One sample t test لاختبار متوسط الفقرات .
6- اختبار independent samples t test للفروق بين المتوسطي عينتين .
7- اختبار one way ANOVA للفروق بين متوسطي ثلاث عينات فأكثر .
8- اختبار شفيه للمقارنات المتعددة بين المتوسطات .

# الفصل الخامس

## تحليل وتفسير مجالات الدراسة واختبار الفروض

- اختبار التوزيع الطبيعي
- تحليل وتفسير مجالات الدراسة
- اختبار الفرضيات

# الفصل الخامس

# تحليل وتفسير مجالات الدراسة واختبار الفروض

## اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S)):

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلميـة تـشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (26) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مـستوى الدلالة لكل قسم اكبر من 0.05 ( $sig. > 0.05$ ) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيـع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

**جدول رقم (26)**

**اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)**

| المجال | محتوى المجال | عدد الفقرات | قيمة Z | قيمة مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|
| الأول | الأهمية | 8 | 1.041 | 0.228 |
| الثاني | سرعة الاستجابة | 12 | 1.214 | 0.105 |
| الثالث | الكفاءة والقدرة | 9 | 1.159 | 0.136 |
| الرابع | الوصول للخدمة | 6 | 1.148 | 0.143 |
| الخامس | الاتصال | 5 | 1.051 | 0.231 |
| السادس | الفهم | 7 | 1.207 | 0.109 |
| السابع | اللباقة | 6 | 1.199 | 0.113 |
| الثامن | النواحي المادية الملموسة | 5 | 1.352 | 0.052 |
| التاسع | الحوافز المقدمة | 4 | 1.183 | 0.122 |
| | **جميع الفقرات** | **62** | **0.742** | **0.640** |

## تحليل مجالات الدراسة :

في اختبار الفرضيات تم استخدام اختبار T للعينة الواحـدة ( One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواهـا إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي

أكبر من 60 % ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 % ، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 .

## تحليل فقرات المجال الأول (الأهمية) :

تم استخدام اختبار t لكل فقرة ووجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " المؤسسة تحظى باهتمام نظراً لسمعتها الأدبية والأخلاقية " بوزن نسبي 76.26%، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى مما يدل على أن البنوك تتعامل مع سمعة المؤسسة الأهلية الأدبية والأخلاقية وتمثل سمعة المؤسسة عاملا مهما في أسلوب تعامل البنك معها، وعلى أن " يشعر البنك المؤسسة بأنها عميل مهم لديه " بوزن نسبي 72.09% ، أما هذه الفقرة فقد احتلت المرتبة الثانية، ما يدل على أن البنوك تعتبر قطاع المؤسسات الأهلية أحد العملاء المهمين، وعلى أن "يظهر البنك اهتماماً واضحاً بالمؤسسة بسبب طول المدة الزمنية التي تتعامل معه فيها" بوزن نسبي 71.65% ، واحتلال هذا البند المرتبة الرابعة يدل على أن مدة تعامل المؤسسة مع البنك معيار مهم، ولكنه ليس الأهم في اهتمام البنك في المؤسسة الأهلية، وعلى أن " يظهر البنك اهتماماً واضحاً للمؤسسة وذلك بسبب كثرة التعاملات اليومية لها " بوزن نسبي 68.20%، وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الخامسة ودل هذه على أن البنوك تأخذ بعين الاعتبار حجم التعاملات اليومية للمؤسسة الأهلية، ما ينعكس بدوره على اهتمام البنك في المؤسسة وقد جاءت هذه الفقرة لتتفق مع دراسة (معلا، 1998)، وعلى أن " يدرك البنك أهمية المؤسسة النسبية في مجال العمل " بوزن نسبي 65.61%، واحتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة موضحة أن البنك لا يعتمد بشكل أساسي على أهمية المؤسسة في مجالها كاهتمامه في الفقرات السالف ذكرها، وعلى أن " يضع البنك مصلحة المؤسسة في مقدمة اهتماماته " بوزن نسبي 64.03%، واحتلال هذه الفقرة المرتبة السابعة يشير إلى أن البنك لا يضع مصلحة المؤسسات الأهلية في مقدمة اهتماماته، وعلى أن " يقدم البنك عروضاً خاصة للمؤسسة وذلك لكثرة العاملين فيها " بوزن نسبي 61.87%، وعلى أن " لا يظهر البنك اهتماماً واضحاً بالمؤسسة بسبب قصر المدة الزمنية التي تتعامل معه فيها " بوزن نسبي 60.43%، وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الثامنة والأخيرة، إشارة إلى مدى تأثير العمر الزمني للمؤسسة في درجة اهتمام البنك بها، أي أنه كلما قصر العمر الزمني للمؤسسة قل اهتمام البنك بها ، وقد تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (27) والذي يبين أن آراء أفراد

العينة في الفقرة رقم "4" محايدة حيث أن مستوى الدلالة تساوي 0.304 وهي اكبر من 0.05 ، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة بوزن نسبي 61.87 مما يدل على أن البنوك تأخذ بعـين الاعتبار عدد العاملين في المؤسسات الأهلية ولكن ليس بدرجة كبيرة في تقديم عروض خاصـة لهذه المؤسسات .

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول 3.38 ، والوزن النسبي تساوي (67.52%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي 6.773 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البنوك تشعر المؤسسات بأهميتها ، ولكن بنسبة مقبولة ، وهذا يتضح من الوزن النسبي البالغ (67.52%) ، وقد جاءت هذه الدراسة متوافقة مع دراسة (G.s Sureshcandar, 1999) من حيث أن الأهمية تلعـب دوراً رئيـسياً فـي تحقيق جودة الخدمة وكسب رضى العملاء .**

**جدول رقم (27)**

**تحليل فقرات المجال الأول(الأهمية)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يضع البنك مصلحة المؤسسة فـي مقدمة اهتماماته | 10.8 | 38.1 | 11.5 | 39.6 | 0.0 | 3.20 | 64.03 | 2.190 | 0.030 |
| 2 | يظهر البنـك اهتمامـا واضـحا بالمؤسسة بـسبب طـول المـدة الزمنية التي تتعامل معه فيها | 6.5 | 65.5 | 9.4 | 17.3 | 1.4 | 3.58 | 71.65 | 7.633 | 0.000 |
| 3 | لا يظهر البنك اهتمامـا واضـحا بالمؤسسة بـسبب قـصر المـدة الزمنية التي تتعامل معه فيها | 13.7 | 26.6 | 18.0 | 31.7 | 10.1 | 3.02 | 60.43 | 0.205 | 0.838 |
| 4 | يقـدم البنـك عروضـا خاصـة للمؤسسة وذلك لكثرة العاملين فيها | 5.0 | 40.3 | 20.1 | 28.1 | 6.5 | 3.09 | 61.87 | 1.031 | 0.304 |
| 5 | يظهر البنـك اهتمامـا واضـحا للمؤسـسة وذلـك بـسبب كثـرة التعاملات اليومية لها | 7.9 | 49.6 | 20.1 | 20.1 | 2.2 | 3.41 | 68.20 | 4.988 | 0.000 |
| 6 | يشعر البنك المؤسسة بأنها عميـل مهم لديه | 7.9 | 62.6 | 12.9 | 15.1 | 1.4 | 3.60 | 72.09 | 8.008 | 0.000 |
| 7 | تحظى المؤسسة باهتمـام نظـرا لسمعتها الأدبية والأخلاقية | 22.3 | 54.7 | 7.2 | 13.7 | 2.2 | 3.81 | 76.26 | 9.545 | 0.000 |
| 8 | يدرك البنك أهمية المؤسسة النسبية في مجال العمل | 10.8 | 38.8 | 20.1 | 28.1 | 2.2 | 3.28 | 65.61 | 3.131 | 0.002 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.38** | **67.52** | **6.773** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

## تحليل فقرات المجال الثاني (سرعة الاستجابة) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (28) الـذين يبـين أن آراء أفراد العينة في الفقرات إيجابية حيث أنه لكل فقرة وجد أن قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر مـن الـوزن النـسبي المحايـد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن "يلتزم البنك بالمواعيـد والوعـود التـي يقطعها" بوزن نسبي (74.10%)، وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الأولى إشارة إلى مدى التـزام البنك بالمواعيد و الوعود التي يقطعها تجاه المؤسسات الأهلية، وعلى أن " يقوم البنـك بتقـديم الخدمة الفورية للمؤسسة " بوزن نسبي (72.81%) ، أما هذه الفقرة فقد احتلت المرتبة الثانية ما يدل على أن البنك يقدم الخدمات الفورية للمؤسسة فور تلقيه طلب الخدمة، وعلى أن "يقوم البنك بمساعدة المؤسسة وذلك لوجود ودائع مالية " بوزن نسبي (70.65%) ، أما هذه الفقرة فجـاءت في المركز الثالث لتشير إلى مدى تأثير وجود ودائع مالية للمؤسسة في سرعة اسـتجابة البنـك لحاجات و طلبات المؤسسة الأهلية وقد توافقت هذه الفقرة مع دراسة (باقية، والعريض، 2005)، وعلى أن " عند حدوث مشكلة يظهر البنك اهتماماً سريعاً لحلها " بوزن نسبي (70.22%) ، أما هذه الفقرة فقد احتلت المركز الرابع إشارة إلى أن البنك لا يعمد بشكل كبير على حـل مـشاكل المؤسسات الأهلية فور حدوث المشكلة، وعلى أن " المؤسسة تستفيد من خدمات البنك فـي أي وقت وأي مكان " بوزن نسبي (70.22%)، وقد احتلت هذه الفقرة المركز الخامس في اشارة إلى عدم تناسب أوقات عمل البنك للمؤسسات الأهلية بشكل كبير، وعلى أن " العاملون يبـادر فـي البنك بتقديم الخدمة والمساعدة اللازمة للمؤسسة " بوزن نسبي (69.21%)، وجاءت هذه الفقـرة في المركز السادس لتدل على أن مبادرة العاملين في البنك بتقديم الخدمة ليس بالنسبة المطلوبـة أو كما ينبغي، وعلى أن "تنجز المؤسسة معاملاتها من خلال موظف واحد أو اثنين على الأكثر" بوزن نسبي (68.92%) ، واحتلت هذه الفقرة المركز السابع مؤشرة على عدم تخصيص موظف واحد أو اثنين لانجاز المعاملات المالية الخاصة بالمؤسسات الأهلية بشكل كامـل، وعلـى أن " يتعاون البنك مع المؤسسة إلى أبعد الحدود" بوزن نسبي (65.76%) ، واحـتلال هـذه الفقـرة المركز الثامن دليل على أنه يوجد تعاون بين المؤسسات الأهلية و البنك و لكنه لم يـصل إلـى الحد المطلوب كي تصل البنوك إلى جودة الخدمة المطلوب تحقيقها للمؤسسات الأهلية، وعلى أن "تعاني المؤسسة من صفوف الانتظار في البنك " بوزن نسبي (63.02%) ، واحتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة في إشارة جيدة أن المؤسسات الأهلية لا تعاني من صفوف الانتظار أثناء تلقيهـا الخدمة في البنك، وعلى أن " يتميز البنك في البساطة في الإجراءات " بوزن نسبي (59.42%)، أما هذه الفقرة فقد جاءت في المركز العاشر دليل على عدم بساطة إجراءات العمل في البنـوك

العاملة في محافظات غزة و خصوصا تجاه المؤسسات الأهلية، وعلى أن " العاملون في البنـك يخرجون عن الروتين في سبيل مساعدة المؤسسة لانجاز معاملاتها بـسرعة " بـوزن نـسبي (56.69%)، واحتلت هذه الفقرة المرتبة الحادية عشرة مما يعني أن العاملون في البنك لا يخرجون بشكل مستمر عن الروتين في العمل في سبيل مساعدة المؤسسات الأهلية في انجاز عملها، وعلى أن " البنك يشعر المؤسسة بنوع من اللامبالاة في حل مشاكلها " بوزن نسبي (51.37%) وجاءت هذه النسبة في المركز الثاني عشر والأخير دليل على أن البنوك تلتزم نوعا مـا بحـل مـشاكل المؤسسات الأهلية وتظهر نوعا من الاهتمام ولكنه ليس بالشكل المطلوب، وقد تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (28) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في الفقـرات رقم "14، 15، 18" محايدة حيث أن مستوى الدلالة تساوي لكل منها أكبر من 0.05،

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميـع فقـرات المجـال الثـاني 3.30 ، والوزن النسبي تساوي (66.03%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايـد (60%) وقيمـة t المحسوبة تساوي 7.694 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تـساوي 1.97 ، ومـستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على سرعة استجابة البنوك علـى تلبيـة احتياجات المؤسسات ، ولكنه بحاجة إلى تفعيل أكثر .**

**جدول رقم (28)**

**تحليل فقرات المجال الثاني (سرعة الاستجابة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | يلتزم البنك بالمواعيـد والوعـود التي يقطعها | 11.5 | 59.7 | 17.3 | 10.8 | 0.7 | 3.71 | 74.10 | 9.919 | 0.000 |
| 10 | يقوم البنك بتقديم الخدمة الفوريـة للمؤسسة | 12.9 | 54.0 | 18.0 | 14.4 | 0.7 | 3.64 | 72.81 | 8.305 | 0.000 |
| 11 | يتعاون البنك مع المؤسسة إلى أبعد الحدود | 10.8 | 28.1 | 41.0 | 19.4 | 0.7 | 3.29 | 65.76 | 3.661 | 0.000 |
| 12 | عند حدوث مشكلة يظهـر البنـك اهتماما سريعا لحلها | 15.8 | 42.4 | 20.1 | 20.1 | 1.4 | 3.51 | 70.22 | 5.840 | 0.000 |
| 13 | يقوم البنك بمساعدة المؤسسة وذلك لوجود ودائع مالية | 8.6 | 53.2 | 20.9 | 17.3 | 0.0 | 3.53 | 70.65 | 7.141 | 0.000 |
| 14 | تعاني المؤسـسة مـن خـوف الانتظار في البنك | 14.4 | 28.8 | 16.5 | 38.1 | 2.2 | 3.15 | 63.02 | 1.552 | 0.123 |
| 15 | يخرج العاملون في البنـك عـن الـروتين فـي سـبيل مـساعدة المؤسسة لانجاز معاملاتها بسرعة | 5.8 | 23.0 | 23.0 | 45.3 | 2.9 | 2.83 | 56.69 | 1.942- | 0.054 |
| 16 | يبادر العاملون فـي البنـك بتقـديم | 5.8 | 56.8 | 16.5 | 19.4 | 1.4 | 3.46 | 69.21 | 5.907 | 0.000 |

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الخدمة والمساعدة اللازمة للمؤسسة | | | | | | | | | |
| 17 | يشعر البنك المؤسسة بنوع من اللامبالاة في حل مشاكلها | 3.6 | 19.4 | 10.8 | 62.6 | 3.6 | 2.57 | 51.37 | 5.282- | 0.000 |
| 18 | يتميز البنك في البساطة في الإجراءات | 2.2 | 36.7 | 21.6 | 35.3 | 4.3 | 2.97 | 59.42 | 0.342- | 0.733 |
| 19 | تنجز المؤسسة معاملاتها من خلال موظف واحد أو اثنين على الأكثر | 10.8 | 51.1 | 12.2 | 23.7 | 2.2 | 3.45 | 68.92 | 5.072 | 0.000 |
| 20 | تستفيد المؤسسة من خدمات البنك في أي وقت وأي مكان | 7.2 | 58.3 | 15.8 | 15.8 | 2.9 | 3.51 | 70.22 | 6.386 | 0.000 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.30** | **66.03** | **7.694** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

## تحليل فقرات المجال الثالث (الكفاءة والقدرة) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (29) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات ايجابية حيث أنه لكل فقرة وجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " يقوم العاملون بانجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بمهنية " بوزن نسبي (78.13%) ، وقد احتل هذا البند المركز الأول في فقرات الكفاءة و القدرة في إشارة واضحة إلى مهنية العاملين في البنوك في انجاز المهام التي تطلبها المؤسسات الأهلية، وعلى أن " العاملون في البنك قادرون على انجاز المهام التي تطلبها المؤسسة " بوزن نسبي (77.27%) ، وجاءت هذه الفقرة في المركز الثاني لتعكس قدرة الموظفين على انجاز المهام المطلوبة منهم للمؤسسات الأهلية بغض النظر عن أية اعتبارات أخرى كالسرعة مثلا، وعلى أن " العاملون في البنك لديهم المهارات الضرورية لإنجاز العمل " بوزن نسبي (77.27%) ، وكذلك احتلت هذه الفقرة المركز الثاني أيضا مما يدلل على ارتباط المهارات المطلوبة لانجاز المهام بعنصر القدرة على انجاز هذه المهام، وعلى أن " العاملون في البنك لديهم إلمام بطبيعة وظروف العمل " بوزن نسبي (76.69%)، أما هذه الفقرة فقد احتلت المركز الرابع بفارق ضئيل عن الفقرة السابقة لها لتشير إلى أنه من تمام انجاز المهام المطلوبة معرفة العاملين بطبيعة و ظروف العمل، وعلى

أن " يقوم العاملون بإنجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بدقـة " بـوزن نـسبي (75.54%)، وجاءت هذه الفقرة في المركز الخامس لتدل على أنه و بالرغم من قيام العاملين بانجاز المهام المطلوبة منهم إلا أن عنصر الدقة لا يجد مكانه اللازم في حسابات موظفين البنوك، وعلـى أن " العاملون في البنك لديهم حجم معلومات يساعد على أداء الخدمة بالشكل السليم " بـوزن نسبي (74.10%)، و جاءت هذه الفقرة في المركز السادس لتدل على أن العاملين في البنـك لا يسعون بشكل دائم لزيادة حجم معلوماتهم ليتمكنوا من أداء الخدمة بشكل أفـضل، وإنمـا يعتمدون فقط على اكتساب الخبرة العملية من خلال العمل وجاءت هذه الفقرة مخالفة لدراسة (بركات، 2007) وموافقة لدراسة (الدقي، 2006)، وعلى أن " تغطي الخدمات التي يقـدمها البنك كافة احتياجات المؤسسة " بوزن نسبي (71.51%) ، أما هذه الفقرة فقد احتلت المركز السابع لتشير إلى أن الخدمات التي تقدمها البنوك للمؤسسات الأهلية لا تغطي بالشكل الكـافي كافة احتياجات هذه المؤسسات، وعلى أن " يسوق العاملون في البنك خدمات البنك لمـساعدة المؤسسة في إنجاز مهامها " بوزن نسبي (69.35%)، وجاءت هذه الفقرة في المركز الثامن لتشير إلى أن العاملين في البنك لا يقوموا بعملية البيع العرضي أو التسويق لخـدمات البنـك الأخرى التي من شأنها أن تساعد المؤسسات الأهلية في انجـاز أعمالهـا مثـل الخـدمات الالكترونية و غيرها، وعلى أن " يطلع العاملون في البنك المؤسسة على أحدث ما توصـلت إليه الصناعة المصرفية في الأمور التي تهم المؤسسة " بوزن نسبي (66.47%) وجاءت هذه الفقرة في المركز التاسع و الأخير لتشير إلى أن اطلاع الموظفين على آخر ما توصلت إليـه الصناعة المصرفية ضعيف، و بالتالي لا يقوموا بدورهم باطلاع المؤسسات الأهليـة علـى الأمور التي تهمهم في مجال الصناعة المصرفية.

ونلاحظ أن فقرات هذا المجال متوافقة مع دراسة (الغـزي، 2005) ، مـن حيـث احتياج العاملين لمستلزمات مهمة جداً لتطبيق الجودة في العمل .

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقـرات المجـال الثالـث 3.70 ، والوزن النسبي تساوي (74.04%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي 12.978 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل أن العاملين في البنوك لـديهم القـدرة والكفاءة الجيدة في إنجاز العمل .**

**جدول رقم (29)**

**تحليل فقرات المجال الثالث (الكفاءة والقدرة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | يقوم العاملون بانجاز المهام التـي تطلبها المؤسسة بمهنية | 15.1 | 69.8 | 6.5 | 7.9 | 0.7 | 3.91 | 78.13 | 13.883 | 0.000 |
| 22 | تغطي الخدمات التي يقدمها البنـك كافة احتياجات المؤسسة | 5.8 | 62.6 | 15.8 | 15.1 | 0.7 | 3.58 | 71.51 | 8.054 | 0.000 |
| 23 | العاملون في البنك قـادرون علـى انجاز المهام التي تطلبها المؤسسة | 18.0 | 61.9 | 9.4 | 10.1 | 0.7 | 3.86 | 77.27 | 11.933 | 0.000 |
| 24 | العاملون في البنـك لـديهم حجـم معلومات يساعد على أداء الخدمـة بالشكل السليم | 11.5 | 60.4 | 15.8 | 11.5 | 0.7 | 3.71 | 74.10 | 9.819 | 0.000 |
| 25 | العاملون في البنـك لـديهم إلمـام بطبيعة وظروف العمل | 14.4 | 65.5 | 10.8 | 7.9 | 1.4 | 3.83 | 76.69 | 11.973 | 0.000 |
| 26 | العاملون في البنك لديهم المهارات الضرورية لانجاز العمل | 16.5 | 63.3 | 10.8 | 8.6 | 0.7 | 3.86 | 77.27 | 12.439 | 0.000 |
| 27 | يطلع العاملون في البنك المؤسـسة على أحـدث مـا توصـلت إليـه الصناعة المصرفية فـي الأمـور التي تهم المؤسسة. | 12.2 | 34.5 | 32.4 | 15.1 | 5.8 | 3.32 | 66.47 | 3.608 | 0.000 |
| 28 | يسوق العاملون في البنك خـدمات البنك لمساعدة المؤسسة في انجاز مهامها | 14.4 | 41.7 | 23.7 | 16.5 | 3.6 | 3.47 | 69.35 | 5.277 | 0.000 |
| 29 | يقوم العاملون بانجاز المهام التـي تطلبها المؤسسة بدقة | 12.2 | 61.2 | 18.7 | 7.9 | 0.0 | 3.78 | 75.54 | 12.025 | 0.000 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.70** | **74.04** | **12.978** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

## تحليل فقرات المجال الرابع (الوصول للخدمة) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (30) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات ايجابية حيث أنه وجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النـسبي المحايـد

(60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " يوفر البنك خدمات الكترونية تـسهل الوصول للخدمة " بوزن نسبي (72.52%) ، واحتلت هذه الفقرة المركز الأول مشيرة إلـى أن أسرع طريقة للوصول للخدمة تتم عن طريق الخدمات الإلكترونية و التي تشمل من بينها أجهزة الصرف الآلي وغيرها من الخدمات، وعلى أن " يوفر البنك عدداً كافياً من الفـروع لتسهيل الخدمات " بوزن نسبي (71.80%) ،وجاءت هذه الفقرة في المركز الثاني لتدل على أن ثاني أسرع وسيلة للوصول للخدمة عن طريق الفروع المنتشرة فـي أمـاكن جغرافيـة مختلفة، وعلى أن " تتواجد فروع البنك في أماكن مناسبة يسهل الوصول إليها" بوزن نـسبي (71.22%) ، وجاءت في المركز الثالث قريبة من الفقرة السابقة للتوافق معها مـن حيـث مضمون السهولة النسبية في الوصول للفرع لتلقي الخدمة، وعلى أن " يقدم البنك المـساعدة اللازمة للمؤسسة لأنها تعمل في نفس المنطقة الجغرافية التي يعمل بها البنك" بوزن نـسبي (71.08%) ، واحتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة بوزن نسبي جيد لتدل في بعض الأحيان أن العلاقات الشخصية الناتجة من المعرفة بين المؤسسات الأهلية و جيرانهم من البنـوك لهـا تأثير في إمكانية الوصول للخدمة وانجازها، وعلى أن " يوفر البنك ساعات عمـل ملائمـة لظروف المؤسسة " بوزن نسبي (70.50%) ، و قد احتلت هذه الفقرة المركز الخامس لتشير إلى عدم تناسب ساعات عمل البنك مع ظروف عمل المؤسسات الأهلية بالشكل المرضـي و اللازم، وعلى أن " يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي " بوزن نـسبي (64.17%)، وقد جاءت في المركز السادس و الأخير بوزن نسبي مقبول لتشير إلى أن أجهزة الـصرف الآلي غير منتشرة بالشكل الجيد، أو أنها منتشرة ولكنها لا تعمل على مدار الساعة، مما يعني في نهاية المطاف عدم الاستفادة منها.

وقد جاءت جميع بنود هذا المجال موافقة لدراسة (العيوف، 2001) ودراسة (باقيـة، والعريض، 2005)

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقـرات المجـال الرابـع 3.51 ، والوزن النسبي تساوي (70.22%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي 8.030 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البنك يقدم المساعدة اللازمـة للمؤسسة ويوفر البنك خدمات إلكترونية للمؤسسات تسهل عليها عملية الوصول للخدمـة وغيرها من الخدمات ، بصورة جيدة .**

**جدول رقم (30)**

**تحليل فقرات المجال الرابع(الوصول للخدمة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف المؤسسة | 10.1 | 54.7 | 15.8 | 16.5 | 2.9 | 3.53 | 70.50 | 6.315 | 0.000 |
| 31 | يقدم البنك المساعدة اللازمة للمؤسسة لأنها تعمل في نفس المنطقة الجغرافية التي يعمل بها البنك | 12.9 | 48.9 | 19.4 | 18.0 | 0.7 | 3.55 | 71.08 | 6.826 | 0.000 |
| 32 | يوفر البنك خدمات الكترونية تسهل الوصول للخدمة | 15.8 | 51.1 | 14.4 | 17.3 | 1.4 | 3.63 | 72.52 | 7.418 | 0.000 |
| 33 | يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي | 7.2 | 37.4 | 25.9 | 28.1 | 1.4 | 3.21 | 64.17 | 2.506 | 0.013 |
| 34 | يوفر البنك عددا كافيا من الفروع لتسهيل الخدمات | 20.1 | 40.3 | 22.3 | 12.9 | 4.3 | 3.59 | 71.80 | 6.427 | 0.000 |
| 35 | تتواجد فروع البنك في أماكن مناسبة يسهل الوصول إليها | 18.0 | 42.4 | 21.6 | 13.7 | 4.3 | 3.56 | 71.22 | 6.178 | 0.000 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.51** | **70.22** | **8.030** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

## تحليل فقرات المجال الخامس (الاتصال) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذين يبين أن آراء أفراد العينة فيها إيجابية حيث إنه لكل فقرة وجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " يخاطب العاملون في البنك المؤسسة بلغة سهلة الفهم " بوزن نسبي (75.25%) ، وقد احتلت هذه الفقرة المركز الأول في إشارة إلى أن العاملون في البنوك يتعاملون مع المؤسسات الأهلية بلغة مفهومة إلى حد ما حيث، وعلى أن " هناك تواصل بين المؤسسة والعاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة " بوزن نسبي (73.81%) ، و جاءت هذه الفقرة لتحتل المركز الثاني بوزن نسبي جيد نوعا ما ولكن هذه الفقرة بحاجة لتحسين و تواصل أكبر بين مقدم الخدمة و متلقيها نظرا لأهميتها في تحقيق جودة الخدمة، وعلى أن " ينصت العاملون في البنك للمؤسسة بشكل جيد " بوزن نسبي (73.24%) ، و احتلت هذه الفقرة المركز الثالث لتشير إلى ضرورة إنصات العاملين في البنوك للمؤسسات الأهلية أثناء

تقديم الخدمة لتجنب الوقوع في الأخطاء وتقديم الخدمة على أساس سليم وفق ما تطلبه المؤسسات الأهلية، وعلى أن " يقوم العاملون في البنك بإمداد المؤسسة بالمعلومات بشكل مستمر " بوزن نسبي (64.60%) ، واحتلت هذه الفقرة المركز الرابع من بيت الفقرات و هو المركز القبل الأخير لتشير إلى ضعف إمداد العاملين في البنك المؤسسات الأهلية بالمعلومات اللازمة و بالشكل المستمر، وعلى أن " يسعى البنك للحصول على المعلومات المرتدة من المؤسسة " بوزن نسبي (62.59%)، وقد جاءت في المركز الخامس و الأخير لتشير بوضوح إلى توافقها مع الفقرة التي سبقتها من حيث إمداد العاملين المؤسسات الأهلية بالمعلومات المرتدة بالشكل المستمر، كذلك فإنه من الواضح لا يسعى للحصول على المعلومات اللازمة من المؤسسات بالشكل المستمر و المطلوب ، وقد تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في الفقرة رقم (40) محايدة حيث أن مستوى الدلالة يساوي 0.140 وهو أكبر من 0.05 .

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الخامس 3.49 ، والوزن النسبي تساوي (69.90%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي9.126 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على نوعاً من الاتصال المقبول ما بين البنوك والمؤسسات ولكن لا يرقى إلى درجة الفاعلية .**

**جدول رقم (31)**

**تحليل فقرات المجال الخامس (الاتصال)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | هناك تواصل بين المؤسسة والعاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة | 10.1 | 61.9 | 15.8 | 11.5 | 0.7 | 3.69 | 73.81 | 9.778 | 0.000 |
| 37 | يقوم العاملون في البنك بإمداد المؤسسة بالمعلومات بشكل مستمر | 4.3 | 43.2 | 25.9 | 24.5 | 2.2 | 3.23 | 64.60 | 2.879 | 0.005 |
| 38 | يخاطب العاملون في البنك المؤسسة بلغة سهلة الفهم | 8.6 | 69.8 | 11.5 | 9.4 | 0.7 | 3.76 | 75.25 | 11.723 | 0.000 |
| 39 | ينصت العاملون في البنك للمؤسسة بشكل جيد | 9.4 | 59.7 | 18.7 | 12.2 | 0.0 | 3.66 | 73.24 | 9.604 | 0.000 |
| 40 | يسعى البنك للحصول على المعلومات المرتدة من المؤسسة | 7.2 | 33.8 | 28.1 | 26.6 | 4.3 | 3.13 | 62.59 | 1.486 | 0.140 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.49** | **69.90** | **9.126** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

## تحليل فقرات المجال السادس (الفهم) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (32) والذي يبـين أن آراء أفراد العينة في الفقرات "41، 42، 43 " محايدة حيث أن مستوى الدلالة لكل منها أكبر من 0.05 ، أما آراء أفراد العينة في باقي الفقرات إيجابية حيث إنه لكل فقـرة وجـد أن قيمـة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النـسبي أكبـر مـن الوزن النسبي المحايد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقـون علـى أن " البنـك يقـدم السجلات المالية بطريقة مرتبة وسهلة الفهم " بوزن نسبي (69.93%)، وجاءت هذه الفقرة فـي المرتبة الأولى بوزن نسبي متواضع في إشارة إلى عدم وضوح السجلات المالية بالشكل الـذي يسهل على المؤسسات الأهلية قراءته و فهمه بشكل سهل و سلس، وعلى أن " يعطي العـاملون في البنك المؤسسة اهتماماً شخصياً " بوزن نسبي (68.49%) ، أما هذه الفقرة فقد احتلت المركز الثاني من بين الفقرات، مما يوضح أن العاملون في البنك يولون المؤسسات الأهلية اهتمامـا و لكنه بنسبة متواضعة، وعلى أن " يقدم البنك خدمات تتوافق مع طبيعة نشاط المؤسسة " بـوزن نسبي (66.33%) ، وقد اتفقت مع الفقرة رقم 22 في المجال الثالث محتلة المركز الثالث بـين فقرات مجال الفهم، وعلى أن " يقدر البنك حاجات المؤسسة العملية ويعمل على تلبيتها " بـوزن نسبي (65.47%) ، وجاءت هذه الفقرة في المركز الرابع بوزن نسبي متوافق مع السياق العـام للدراسة و فقراتها السابقة التي لم توضح أن البنوك تعمل على تلبية حاجات و رغبات المؤسسة بالشكل المرضي الذي يضمن تحقيق أفضل جودة خدمة، وعلى أن "يقدم البنك خـدمات كثيـرة ومتنوعة للمؤسسة بسبب قيامها بنوع معين من الأنشطة" بـوزن نـسبي (62.01%)، احتلـت المركز الخامس بتوافق مع الفقرات التي سبقتها، وعلى أن " يبذل البنك جهـداً للتعـرف علـى احتياجات المؤسسة " بوزن نسبي (60.00%) ، وعلى أن " يساعد البنك المؤسسة فـي إعـداد التقارير المالية الختامية " بوزن نسبي (59.28%)، وهذه نسبة ضئيلة تـشير ربمـا لمـساعدة العاملين في البنك بعلاقتهم الشخصية المؤسسات في إعداد التقارير المالية الختامية.

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقـرات المجـال الـسادس 3.23 ، والوزن النسبي تساوي (64.50%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي 4.061 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البنوك تتفهم وتعي طبيعة الخـدمات المتنوعـة وتقدمها بطريقة مرتبة وسهلة ، ولكن هذه النسبة لم تحقق أفضل مستوى في جودة الخدمـة المصرفية ، فهي مقبولة .**

**جدول رقم (32)**

**تحليل فقرات المجال السادس(الفهم)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | يبذل البنك جهدا للتعرف على احتياجات المؤسسة | 6.5 | 28.1 | 25.9 | 38.1 | 1.4 | 3.00 | 60.00 | 0.000 | 1.000 |
| 42 | يقدم البنك خدمات كثيرة ومتنوعة للمؤسسة بسبب قيامها بنوع معين من الأنشطة | 4.3 | 30.9 | 35.3 | 29.5 | 0.0 | 3.10 | 62.01 | 1.351 | 0.179 |
| 43 | يساعد البنك المؤسسة في إعداد التقارير الماليـة الختامية | 7.2 | 24.5 | 30.2 | 33.8 | 4.3 | 2.96 | 59.28 | 0.414- | 0.680 |
| 44 | يقدم البنك السجلات المالية بطريقة مرتبة وسهلة الفهم | 10.1 | 41.0 | 38.1 | 10.1 | 0.7 | 3.50 | 69.93 | 6.990 | 0.000 |
| 45 | يقدر البنك حاجات المؤسسة العملية ويعمل علـى تلبيتها | 5.8 | 40.3 | 30.2 | 23.0 | 0.7 | 3.27 | 65.47 | 3.552 | 0.001 |
| 46 | يقدم البنك خدمات تتوافق مـع طبيعـة نـشاط المؤسسة | 5.0 | 46.0 | 25.9 | 21.6 | 1.4 | 3.32 | 66.33 | 4.069 | 0.000 |
| 47 | يعطي العاملون في البنك المؤسـسة اهتمامـا شخصياً | 7.2 | 48.2 | 25.9 | 17.3 | 1.4 | 3.42 | 68.49 | 5.507 | 0.000 |
| | **جميع الفقرات** | | | | | | **3.23** | **64.50** | **4.061** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

## تحليل فقرات المجال السابع (اللباقة) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (33) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات إيجابية حيث أنه لكل فقفرة وجد أن قيمـة t المحـسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر مـن الـوزن النسبي المحايد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " العاملون في البنـك يتصفون بأنهم مهذبون " بوزن نسبي (86.62%) ، واحتلت هذه الفقرة المركز الأول بنـسبة جيدة في إشارة واضحة بأن العاملون في البنك على درجة عاليـة مـن التهـذيب و حـسن المعاملة، وعلى أن " العاملون في البنك يتميزون بحسن المظهر وأناقة الملبس " بوزن نسبي (85.90%) ، وجاءت في المركز الثاني بوزن نسبي جيد لتدل على حسن مظهر العـاملين في البنك الملحوظ، وعلى أن " يمنح العاملون في البنك المؤسسة الخصوصية والسرية فـي المعاملات " بوزن نسبي (83.02%) ، جاءت في المركز الثالث بوزن نسبي جيد حيث أنـه من المتعارف عليه لدى العامة سرية المعاملات المصرفية كأحد متطلبات العمل في القطـاع

المصرفي، وعلى أن "يتصف العاملون في البنـك بـالود فـي المعاملـة " بـوزن نـسبي (80.72%)، وجاءت في المركز الرابع بوزن نسبي جيد متوافق مع الفقرة الأولى من هـذا المجال، وعلى أن " يشعر العاملون في البنك المؤسسة بجو من الألفة أثناء تقـديم الخدمـة " بوزن نسبي (80.14%) ، واحتلت المركز الخامس لتأتي متوافقة تماما مـع الفقـرة التـي سبقتها، وعلى أن " هناك مرونة لدى العاملين في البنك " بوزن نسبي (77.12%) واحتلـت المركز السادس والأخير بالرغم من أن الوزن النسبي جيد و يدل على وجود مرونة نوعا ما لدى العاملين في البنك،وقد وافقت بنود هذا المجال دراسة (العيوف، 2000)

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجـال الـسابع 4.11 ، والوزن النسبي تساوي (82.25%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي23.529 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على العاملون في البنك يتصفون بأنهم مهذبون ويتميزون بحسن المظهر وأناقة الملبس وبالود واللباقة في المعاملة .**

**جدول رقم (33)**

**تحليل فقرات المجال السابع (اللباقة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | يمنح العاملون في البنـك المؤسـسة الخصوصية والسرية في المعاملات | 35.3 | 48.9 | 12.2 | 2.9 | 0.7 | 4.15 | 83.02 | 17.011 | 0.000 |
| 49 | العاملون في البنك يتميـزون بحـسن المظهر و أناقة الملبس | 40.3 | 51.1 | 6.5 | 2.2 | 0.0 | 4.29 | 85.90 | 22.262 | 0.000 |
| 50 | العاملون في البنك يتـصفون بـأنهم مهذبون | 41.0 | 52.5 | 5.0 | 1.4 | 0.0 | 4.33 | 86.62 | 24.463 | 0.000 |
| 51 | هناك مرونة لـدى العـاملين لـدى العاملين في البنك | 24.5 | 44.6 | 23.0 | 7.9 | 0.0 | 3.86 | 77.12 | 11.456 | 0.000 |
| 52 | يتصف العاملون في البنك بالود فـي المعاملة | 30.9 | 43.2 | 24.5 | 1.4 | 0.0 | 4.04 | 80.72 | 15.579 | 0.000 |
| 53 | يشعر العاملون في البنـك المؤسـسة بجو من الألفة أثناء تقديم الخدمة | 34.5 | 36.7 | 24.5 | 3.6 | 0.7 | 4.01 | 80.14 | 13.241 | 0.000 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **4.11** | **82.25** | **23.529** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

**تحليل فقرات المجال الثامن (النواحي المادية الملموسة) :**

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (34) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات ايجابية حيث أنه لكل فقرة وجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " المظهر العام للبنك نظيف ومرتب " بوزن نسبي (84.89%) ، جاءت في المركز الأول بوزن نسبي جيد إشارة إلى اهتمام البنوك بالشكل العام الذي يمثل إحدى ركائز جودة الخدمة، وعلى أن " قاعات الانتظار في البنك نظيفة وجذابة " بوزن نسبي (78.27%) ، جاءت في المركز الثاني و لكن بوزن نسبي بعيد نوعا ما عن الفقرة الأولى، يرجع ربما لتخصيص هذه الفقرة لجزء محدد من البنك و ليس للشكل العام للبنك، و كذلك بسبب اكتظاظ صالة البنك الرئيسية عادة بالمراجعين و العملاء من كافة الفئات ما يعكس في بعض الأحيان عدم نظافة الصالة الرئيسية، وعلى أن " توفر ديكورات البنك جواً خاصاً يمنح المؤسسة الخصوصية في الخدمة" بوزن نسبي (78.13%) ، وجاءت في المركز الثالث بوزن نسبي مقارب جدا للفقرة السابقة في إشارة إلى أن ديكورات البنك نفسها تمنح الخصوصية، ولمن المشكلة تكمن في أعداد المراجعين والعملاء المتواجدين داخل صالات البنك في نفس اللحظة، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى انخفاض درجة الخصوصية في تأدية الخدمة، وعلى أن " يعمل البنك وفق أحدث التكنولوجيا المصرفية " بوزن نسبي (73.38%)، واحتلت هذه الفقرة المركز الرابع بين فقرات النواحي المادية الملموسة بوزن نسبي مقبول نوعا ما، وعلى أن " يستخدم البنك معدات وأجهزة حديثة " بوزن نسبي (72.66%) جاءت في المركز الخامس و الأخير متوافقة مع الفقرة السابقة.

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثامن 3.87 ، والوزن النسبي تساوي (77.47%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة تساوي 15.035 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن النواحي المادية الملموسة متوفرة بدرجة جيدة .**

**جدول رقم (34)**

**تحليل فقرات المجال الثامن(النواحي المادية الملموسة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | المظهر العام للبنك نظيف ومرتب | 39.6 | 49.6 | 6.5 | 4.3 | 0.0 | 4.24 | 84.89 | 19.311 | 0.000 |
| 55 | توفر ديكورات البنك جوا خاصا يمنح المؤسسة الخصوصية في الخدمة | 21.6 | 53.2 | 19.4 | 5.8 | 0.0 | 3.91 | 78.13 | 13.400 | 0.000 |
| 56 | قاعات الانتظار في البنك نظيفة وجذابة | 23.7 | 50.4 | 19.4 | 6.5 | 0.0 | 3.91 | 78.27 | 12.985 | 0.000 |
| 57 | يعمل البنك وفق أحدث التكنولوجيا المصرفية | 20.9 | 36.7 | 31.7 | 10.1 | 0.7 | 3.67 | 73.38 | 8.363 | 0.000 |
| 58 | يستخدم البنك معدات وأجهزة حديثة | 22.3 | 33.1 | 32.4 | 10.1 | 2.2 | 3.63 | 72.66 | 7.403 | 0.000 |
| **جميع الفقرات** | | | | | | | **3.87** | **77.47** | **15.035** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

## تحليل فقرات المجال التاسع (الحوافز المقدمة) :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (35) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات محايدة حيث أن مستوى الدلالة اقل من 0.05 ، بمعنى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن " المؤسسة تحصل على إعفاءات خاصة من البنك " بوزن نسبي (58.85%)، واحتلت هذه الفقرة المركز الأول بوزن نسبي ضعيف في إشارة إلى أن المؤسسات لا تحصل على الإعفاءات بشكل جيد، وعلى أن " تحصل المؤسسة على الهدايا الدعائية بشكل مستمر من البنك " بوزن نسبي (58.85%) ، واحتلت هذه الفقرة المركز الأول كذلك لتدل على أن المؤسسات لا تحصل على الهدايا الدعائية بالشكل المطلوب ربما بسبب أن الهدايا يتم توزيعها على أساس غير مهني، وعلى أن " يمنح البنك المؤسسة عمولات مخفضة " بوزن نسبي (58.27%) ، و احتلت هذه الفقرة المركز الثالث بوزن نسبي متواضع أيضا لتدل على عدم منح البنك المؤسسات الأهلية عمولات مخفضة ، وعلى أن " يدعو البنك المؤسسة للمشاركة في المناسبات الخاصة " بوزن نسبي (57.12%) واحتلت هذه الفقرة المركز الرابع والأخير في إشارة واضحة لعدم مشاركة البنوك المؤسسات المناسبات الخاصة.

**وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال التاسع 2.91 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.207 وهي أكبر من 0.05 وقيمة t المحسوبة لجميع الفقرات أكبر من قيمة t الجدولية ، مما يدل على أن المؤسسات لا تحصل على حوافز من قبل البنوك .**

**جدول رقم (35)**

**تحليل فقرات المجال التاسع(الحوافز المقدمة)**

| رقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | تحصل المؤسسة على إعفاءات خاصة من البنك | 5.0 | 28.1 | 30.2 | 29.5 | 7.2 | 2.94 | 58.85 | 0.656 | 0.513 |
| 60 | تحصل المؤسسة على الهدايا الدعائية بشكل مستمر من البنك | 2.9 | 28.8 | 30.2 | 36.0 | 2.2 | 2.94 | 58.85 | 0.735 | 0.463 |
| 61 | يمنح البنك المؤسسة عمولات مخفضة | 3.6 | 22.3 | 41.7 | 26.6 | 5.8 | 2.91 | 58.27 | 1.096 | 0.275 |
| 62 | يدعو البنك المؤسسة للمشاركة في المناسبات الخاصة | 1.4 | 24.5 | 39.6 | 27.3 | 7.2 | 2.86 | 57.12 | 1.841 | 0.068 |
| | **جميع الفقرات** | | | | | | **2.91** | **58.27** | **1.267** | **0.207** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

## اختبار الفروض :

**1- هناك علاقة بين رضى المنظمات الأهلية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في غزة .**

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (36) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع المجالات والمجالات مجتمعة (باستثناء المجال التاسع كانت آراء أفراد العينة فيه محايدة) إيجابية حيث أنه لكل مجال وجد أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) مما يعني أن هناك درجة رضى مقبولة من قبل المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة ، ولكنها ليست بالمستوى المطلوب حيث إنها بلغت 69.92% ، كانت مرتبة كالتالي ؛ حيث احتل بند اللباقة المرتبة الأولى بوزن نسبي 82.25% مما يدل على أن العاملين في البنوك في غزة لديهم مستوى جيد جداً من اللباقة ، واحتل بند النواحي المادية الملموسة المرتبة الثانية بنسبة 77.47% وهذه نسبة ليست عالية مما يدلل على أن البنوك لا تعير اهتماماً كبيراً للشكل العام الداخلي من وجهة نظر المنظمات الأهلية ، وجاء

بند الكفاءة والقدرة في المركز الثالث بوزن نسبة 74.4% مشيراً إلى أن هناك درجة متواضعة لدى العاملين في البنوك من الكفاءة والقدرة في إنجاز الأعمال ، وجاء هذا متوافقاً مع دراسة وادي وعاشور (2005) . أما الوصول للخدمة فجاء في المركز الرابع بوزن نسبي 70.22% في إشارة واضحة إلى أن المنظمات الأهلية لا تستطيع الوصول بسهولة لمزود الخدمة ، وجاء بند الاتصال في المركز الخامس بوزن نسبي 69.90% مشيراً إلى ضعف الاتصال بين البنوك والمنظمات الأهلية في غزة ، أما المركز السادس فكان من نصيب بند الأهمية بوزن نسبي 67.52% ، في دلالة واضحة على ضعف اهتمام البنوك بالمنظمات الأهلية ، وجاء بند سرعة الاستجابة في المركز السابع بوزن نسبي 66.03% معززاً بند الأهمية في ضعف سرعة استجابة البنوك للمنظمات الأهلية ، وفي المركز الثامن جاء بند الفهم بوزن نسبي 64.5% مشيراً إلى تضاؤل نسبة فهم البنوك لاحتياجات المنظمات الأهلية ، وفي البند التاسع والأخير جاءت الحوافز المادية بوزن نسبي 58.27% في إشارة واضحة إلى تواضع الحوافز المادية المقدمة من البنوك للمؤسسات الأهلية .

**وبصفة عامة يتبين أن قيمة t المحسوبة تساوي 11.924 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 وكذلك قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي يساوي 69.92% وهو أكبر من 60%، مما يعني أن هناك علاقة قوية بين رضى المنظمات الأهلية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك عند مستوى دلالة 0.05 .**

**جدول رقم (36)**

**تحليل مجالات الدراسة**

| المجال | محتوى المجال | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمةt | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| الأول | الأهمية | 3.38 | 67.52 | 6.773 | 0.000 |
| الثاني | سرعة الاستجابة | 3.30 | 66.03 | 7.694 | 0.000 |
| الثالث | الكفاءة والقدرة | 3.70 | 74.04 | 12.978 | 0.000 |
| الرابع | الوصول للخدمة | 3.51 | 70.22 | 8.030 | 0.000 |
| الخامس | الاتصال | 3.49 | 69.90 | 9.126 | 0.000 |
| السادس | الفهم | 3.23 | 64.50 | 4.061 | 0.000 |
| السابع | اللباقة | 4.11 | 82.25 | 23.529 | 0.000 |
| الثامن | النواحي المادية الملموسة | 3.87 | 77.47 | 15.035 | 0.000 |
| التاسع | الحوافز المادية | 2.91 | 58.27 | 1.267- | 0.207 |
| **جميع الفقرات** | | **3.50** | **69.92** | **11.924** | **0.000** |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "138" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97 .

**2- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للخصائص التنظيمية للمؤسسة الأهلية(طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة، عدد العاملين في المؤسسة، العمر الزمني للمؤسسة).**

ويتفرع من تلك الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

**2-1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة عند مستوى دلالة** $\alpha = 0.05$**.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (37) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.04 عند درجتي حرية (7، 131) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

**جدول رقم (37)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير طبيعة النشاط**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الزراعة والبيئة | الثقافة و الرياضة | الديمقراطية وحقوق الإنسان | التنمية الاقتصادية | التعليم و التدريب | الصحة و إعادة التأهيل | الخدمات الاجتماعية | المرأة و الطفل | | |
| الأهمية | 3.70 | 3.39 | 3.04 | 3.40 | 3.24 | 3.30 | 3.53 | 3.60 | 1.163 | 0.329 |
| سرعة الاستجابة | 3.51 | 3.34 | 3.17 | 3.30 | 3.20 | 3.22 | 3.38 | 3.64 | 1.533 | 0.162 |
| الكفاءة والقدرة | 3.86 | 3.68 | 3.86 | 3.73 | 3.48 | 3.58 | 3.89 | 4.06 | 1.654 | 0.126 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الوصول للخدمة | 3.93 | 3.37 | 3.33 | 3.39 | 3.46 | 3.38 | 3.63 | 3.94 | 1.187 | 0.315 |
| الاتصال | 3.89 | 3.58 | 3.54 | 3.33 | 3.37 | 3.42 | 3.57 | 3.78 | 1.078 | 0.381 |
| الفهم | 3.47 | 3.22 | 3.35 | 3.23 | 3.07 | 3.17 | 3.30 | 3.43 | 0.627 | 0.733 |
| اللباقة | 4.14 | 4.11 | 4.12 | 4.21 | 4.14 | 4.07 | 4.05 | 4.26 | 0.226 | 0.978 |
| النواحي المادية الملموسة | 4.06 | 3.64 | 4.26 | 4.04 | 3.89 | 3.76 | 3.89 | 3.82 | 0.776 | 0.608 |
| الحوافز المادية | 3.64 | 2.81 | 2.86 | 2.91 | 2.64 | 2.89 | 3.12 | 2.86 | 1.687 | 0.117 |
| **جميع الفقرات** | **3.76** | **3.47** | **3.48** | **3.50** | **3.38** | **3.41** | **3.59** | **3.74** | **1.188** | **0.314** |

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (7، 131) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.04 .

**2-2: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لعدد العاملين في المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (38) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لعدد العاملين في المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وخالفت هذه النتيجة دراسة (أبو دولة، النيادي، 2000)

**جدول رقم (38)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير عدد العاملين**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | أقل من 20 موظف | 21 موظف إلى 40 موظف | 41 موظف إلى 60 موظف | 61 موظف فأكثر | | |
| الأهمية | 3.59 | 3.40 | 3.16 | 3.44 | 1.918 | 0.130 |
| سرعة الاستجابة | 3.43 | 3.31 | 3.23 | 3.31 | 0.590 | 0.622 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الكفاءة والقدرة | 3.93 | 3.70 | 3.59 | 3.72 | 0.910 | 0.438 |
| الوصول للخدمة | 3.51 | 3.48 | 3.39 | 3.60 | 0.603 | 0.614 |
| الاتصال | 3.72 | 3.46 | 3.43 | 3.50 | 0.705 | 0.550 |
| الفهم | 3.34 | 3.19 | 3.14 | 3.27 | 0.435 | 0.728 |
| اللباقة | 4.27 | 4.17 | 4.02 | 4.10 | 0.756 | 0.521 |
| النواحي المادية الملموسة | 4.11 | 3.90 | 3.90 | 3.79 | 0.813 | 0.489 |
| الحوافز المادية | 2.92 | 3.06 | 2.69 | 2.96 | 1.325 | 0.269 |
| **جميع الفقرات** | **3.65** | **3.51** | **3.39** | **3.52** | **0.977** | **0.406** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63 .

**3-2: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للعمر الزمني للمؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (39) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للعمر الزمني للمؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ونجد أن هذه النتيجة جاءت مخالفة لدراسة (أبو دولة، النيادي، 2000) حيث أنه كان من ضمن النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمر المؤسسات و اهتمامها بجودة الخدمات.

**جدول رقم (39)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير العمر الزمني للمؤسسة**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 15 سنة فاقل | 16 سنة إلى 30 سنة | 31 سنة إلى 45 سنة | 46 سنة فأكثر | | |
| الأهمية | 3.45 | 3.34 | 3.49 | 3.12 | 1.288 | 0.281 |
| سرعة الاستجابة | 3.38 | 3.23 | 3.29 | 3.24 | 1.115 | 0.345 |
| الكفاءة والقدرة | 3.81 | 3.54 | 3.87 | 3.68 | 2.075 | 0.106 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الوصول للخدمة | 3.46 | 3.43 | 3.83 | 3.64 | 1.348 | 0.262 |
| الاتصال | 3.56 | 3.38 | 3.56 | 3.56 | 0.921 | 0.433 |
| الفهم | 3.30 | 3.12 | 3.18 | 3.34 | 0.817 | 0.486 |
| اللباقة | 4.19 | 4.03 | 4.09 | 4.15 | 0.772 | 0.511 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.89 | 3.90 | 3.87 | 3.72 | 0.287 | 0.835 |
| الحوافز المادية | 2.92 | 2.90 | 2.98 | 2.88 | 0.053 | 0.984 |
| **جميع الفقرات** | **3.55** | **3.42** | **3.57** | **3.47** | **0.822** | **0.484** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63

**3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للخصائص الشخصية للمؤسسة الأهلية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عمر الموظف، مدة الخدمة الإجمالية بالسنوات، مدة الخدمة داخل المؤسسة، موقع المؤسسة، نوع المؤسسة، الجنس) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

**3-1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للمسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (40) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للمسمى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

**جدول رقم (40)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | مدير المؤسسة | المدير المالي | المحاسب | أخرى | | |
| الأهمية | 3.37 | 3.49 | 3.33 | 3.15 | 0.946 | 0.421 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| سرعة الاستجابة | 3.21 | 3.35 | 3.32 | 3.38 | 0.774 | 0.510 |
| الكفاءة والقدرة | 3.66 | 3.71 | 3.71 | 3.81 | 0.173 | 0.914 |
| الوصول للخدمة | 3.35 | 3.67 | 3.51 | 3.53 | 1.165 | 0.326 |
| الاتصال | 3.35 | 3.62 | 3.47 | 3.65 | 1.453 | 0.230 |
| الفهم | 3.10 | 3.40 | 3.19 | 3.21 | 1.447 | 0.232 |
| اللباقة | 4.10 | 4.14 | 4.09 | 4.18 | 0.118 | 0.949 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.88 | 3.89 | 3.87 | 3.80 | 0.054 | 0.983 |
| الحوافز المادية | 2.94 | 3.09 | 2.75 | 2.91 | 1.309 | 0.274 |
| **جميع الفقرات** | **3.43** | **3.58** | **3.48** | **3.51** | **0.652** | **0.583** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63 .

**2-3 :يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (41) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وجاءت هذه الفقرة موافقة لدراسة (جودة، محفوظ، 2003) من حيث عدم وجود علاقة ما بين مستوى التعليم ودرجة الرضى .

**جدول رقم (41)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير المؤهل العلمي**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| | دكتوراه | ماجستير | بكالوريوس | | |
| الأهمية | 2.78 | 3.44 | 3.39 | 2.292 | 0.105 |
| سرعة الاستجابة | 3.00 | 3.34 | 3.31 | 1.160 | 0.316 |
| الكفاءة والقدرة | 3.47 | 3.73 | 3.71 | 0.362 | 0.697 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| الوصول للخدمة | 3.07 | 3.59 | 3.51 | 1.029 | 0.360 |
| الاتصال | 3.12 | 3.49 | 3.51 | 0.907 | 0.406 |
| الفهم | 2.69 | 3.23 | 3.25 | 1.791 | 0.171 |
| اللباقة | 3.93 | 4.23 | 4.09 | 0.835 | 0.436 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.88 | 3.95 | 3.86 | 0.202 | 0.818 |
| الحوافز المادية | 2.65 | 3.07 | 2.89 | 0.788 | 0.457 |
| جميع الفقرات | 3.16 | 3.55 | 3.50 | 1.356 | 0.261 |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.02 .

**3-3: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لعمر الموظف عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (42) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الوصول للخدمة تساوي 3.214 من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول عملية الوصول للخدمة يعزى لعمر الموظف عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. ويبين اختبار شفيه جدول رقم (41) أن الفروق بين الفئات العمرية "30-40 سنة" و"40 سنة فأكثر" والفروق لصالح الفئة "30-40 سنة".

كما تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال من المجالات المتبقية والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وقد جاءت هذه الفقرة مخالفة لدراسة (جودة، محفوظ، 2003) من حيث عدم وجود علاقة ما بين السن ودرجة الرضى .

**جدول رقم (42)**
**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير عمر الموظف**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| | 20-30 سنة | 30-40 سنة | 40سنة فأكثر | | |
| الأهمية | 3.32 | 3.44 | 3.24 | 0.977 | 0.379 |
| سرعة الاستجابة | 3.24 | 3.37 | 3.18 | 1.906 | 0.153 |

| المجال | المتوسط الحسابي | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| | 20-30 سنة | 30-40 سنة | 40سنة فأكثر | | |
| الكفاءة والقدرة | 3.67 | 3.74 | 3.64 | 0.270 | 0.764 |
| الوصول للخدمة | 3.52 | 3.61 | 3.17 | 3.214 | 0.043 |
| الاتصال | 3.48 | 3.54 | 3.38 | 0.621 | 0.539 |
| الفهم | 3.25 | 3.27 | 3.03 | 1.317 | 0.271 |
| اللباقة | 4.08 | 4.10 | 4.19 | 0.274 | 0.761 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.97 | 3.84 | 3.83 | 0.503 | 0.606 |
| الحوافز المادية | 2.90 | 2.91 | 2.95 | 0.027 | 0.974 |
| **جميع الفقرات** | **3.48** | **3.54** | **3.39** | **0.857** | **0.427** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.02 .

**جدول رقم (43)**
**اختبار شفيه للمقارنات بين المتوسطات حسب متغير عمر الموظف**

| المجال | الفروق | 20-30 سنة | 30-40 سنة |
|---|---|---|---|
| الوصول للخدمة | 30-40 سنة | 0.0912 | |
| | أكثر من 40 سنة | 0.3449- | 0.4361-* |

**4-3: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لمدة الخدمة الإجمالية بالسنوات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (44) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال والمجالات مجتمعة أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لمدة الخدمة الإجمالية بالسنوات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

**جدول رقم (44)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير** مدة الخدمة الإجمالية بالسنوات

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1-3 سنوات | 4-6 سنوات | 7-10 سنوات | 10 سنوات فأكثر | | |
| الأهمية | 3.13 | 3.43 | 3.45 | 3.31 | 1.372 | 0.254 |
| سرعة الاستجابة | 3.15 | 3.35 | 3.28 | 3.30 | 1.103 | 0.350 |
| الكفاءة والقدرة | 3.68 | 3.70 | 3.74 | 3.67 | 0.061 | 0.980 |
| الوصول للخدمة | 3.43 | 3.59 | 3.45 | 3.35 | 0.648 | 0.586 |
| الاتصال | 3.39 | 3.54 | 3.50 | 3.40 | 0.410 | 0.746 |
| الفهم | 3.12 | 3.30 | 3.21 | 3.02 | 0.974 | 0.407 |
| اللباقة | 4.02 | 4.10 | 4.21 | 4.14 | 0.517 | 0.672 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.99 | 3.80 | 4.01 | 3.80 | 0.980 | 0.404 |
| الحوافز المادية | 2.63 | 2.98 | 2.99 | 2.80 | 1.239 | 0.298 |
| **جميع الفقرات** | **3.38** | **3.53** | **3.53** | **3.43** | **0.598** | **0.618** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63 .

**3-5: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لمدة الخدمة داخل المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (45) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لمجال الوصول للخدمة تساوي 3.214 من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول عملية الاتصال يعزى لمدة الخدمة داخل المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. ويبين اختبار شفيه جدول رقم (44) أن الفروق بين الفئات 1-3 سنوات" و " 4-6 سنوات" ولصالح الفئة "1-3 سنوات" .

كما تبين أن قيمة F المحسوبة لكل مجال من المجالات المتبقية والمجالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لمدة الخدمة داخل المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ونلاحظ أن هذه الفقرة جاءت موافقة تماما لدراسة (العيوف، 2001) من حيـث عـدم وجود علاقة ما بين مدة الخدمة ودرجة الرضى .

**جدول رقم (45)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير** مدة الخدمة داخل المؤسسة

| المجال | المتوسط الحسابي | | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1-3 سنوات | 4-6 سنوات | 7-10 سنوات | 10 سنوات فأكثر | | |
| الأهمية | 3.38 | 3.35 | 3.51 | 3.39 | 0.311 | 0.818 |
| سرعة الاستجابة | 3.37 | 3.27 | 3.37 | 3.25 | 0.526 | 0.665 |
| الكفاءة والقدرة | 3.91 | 3.60 | 3.79 | 3.88 | 2.112 | 0.102 |
| الوصول للخدمة | 3.68 | 3.42 | 3.61 | 3.56 | 1.003 | 0.393 |
| الاتصال | 3.76 | 3.35 | 3.69 | 3.63 | 3.978 | 0.009 |
| الفهم | 3.43 | 3.15 | 3.30 | 3.16 | 1.437 | 0.235 |
| اللباقة | 4.14 | 4.06 | 4.27 | 4.25 | 0.990 | 0.400 |
| النواحي المادية الملموسة | 4.04 | 3.81 | 3.94 | 3.83 | 0.832 | 0.478 |
| الحوافز المادية | 2.88 | 2.90 | 2.86 | 3.25 | 0.511 | 0.675 |
| **جميع الفقرات** | **3.61** | **3.43** | **3.59** | **3.55** | **1.322** | **0.270** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 135) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.63 .

**جدول رقم (46)**

**اختبار شفيه للمقارنات المتوسطة**

| المجال | الفروق | 1-3 سنوات | 4-6 سنوات | 7-10 سنوات |
|---|---|---|---|---|
| الاتصال | 4-6 سنوات | 0.4071-* | | |
| | 7-10 سنوات | 0.0624- | 0.3447 | |
| | 10 سنوات فأكثر | 0.1321- | 0.2750 | 0.0697- |

**3-6:يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمـة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهليـة عـن الخـدمات المـصرفية المقدمة لهامن البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لموقع المؤسسة عند مـستوى دلالـة** $\alpha = 0.05$ **.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج مبينة في جدول رقم (47) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لكـل مجـال والمجـالات مجتمعة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 عند درجتي حريـة (2، 136) ومـستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفـراد

العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضـى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعـزى لموقع المؤسسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وقد جاءت هذه النتيجة موافقة لدراسة (العيوف، 2001)

**جدول رقم (47)**

**تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق حسب متغير موقع المؤسسة**

| المجال | المتوسط الحسابي | | | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| | غزة | الشمال | الجنوب | | |
| الأهمية | 3.37 | 3.35 | 3.46 | 0.052 | 0.949 |
| سرعة الاستجابة | 3.31 | 3.07 | 3.39 | 0.758 | 0.470 |
| الكفاءة والقدرة | 3.70 | 3.60 | 3.89 | 0.322 | 0.725 |
| الوصول للخدمة | 3.54 | 3.10 | 3.17 | 1.511 | 0.224 |
| الاتصال | 3.49 | 3.32 | 3.77 | 0.731 | 0.483 |
| الفهم | 3.23 | 3.06 | 3.33 | 0.245 | 0.783 |
| اللباقة | 4.10 | 4.17 | 4.25 | 0.218 | 0.805 |
| النواحي المادية الملموسة | 3.87 | 3.68 | 4.07 | 0.435 | 0.648 |
| الحوافز المادية | 2.90 | 2.80 | 3.21 | 0.459 | 0.633 |
| **جميع الفقرات** | **3.50** | **3.34** | **3.60** | **0.377** | **0.687** |

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 136) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.02 .

**3-7: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهليـة عـن الخـدمات المـصرفية المقدمة لهامن البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لنوع المؤسسة عنـد مـستوى دلالـة $\alpha = 0.05$.**

تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (48) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال وللمجالات مجتمعة أكبر من 0.05 وان قيمة t المحـسوبة لكـل مجال وللمجالات مجتمعة اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 مما يدل علـى رفـض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقـع الخـدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمـات الأهليـة عـن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى لنوع المؤسـسة عنـد مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

**جدول رقم (48)**

**اختبار t لقياس الفروق في مجالات قياس الرضى الوظيفي تبعا لمتغير نوع المؤسسة**

| المجال | نوع المؤسسة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الأهمية | **دولية** | 22 | 3.3295 | 0.62027 | 0.361- | 0.719 |
| | **محلية** | 117 | 3.3846 | 0.66269 | | |
| سرعة الاستجابة | **دولية** | 22 | 3.3295 | 0.30589 | 0.309 | 0.758 |
| | **محلية** | 117 | 3.2963 | 0.48671 | | |
| الكفاءة والقدرة | **دولية** | 22 | 3.7828 | 0.51717 | 0.648 | 0.518 |
| | **محلية** | 117 | 3.6866 | 0.65857 | | |
| الوصول للخدمة | **دولية** | 22 | 3.4621 | 0.66851 | 0.331- | 0.741 |
| | **محلية** | 117 | 3.5199 | 0.76663 | | |
| الاتصال | **دولية** | 22 | 3.5091 | 0.59435 | 0.113 | 0.911 |
| | **محلية** | 117 | 3.4923 | 0.64995 | | |
| الفهم | **دولية** | 22 | 3.2403 | 0.56868 | 0.118 | 0.906 |
| | **محلية** | 117 | 3.2222 | 0.67044 | | |
| اللباقة | **دولية** | 22 | 4.2045 | 0.52688 | 0.841 | 0.402 |
| | **محلية** | 117 | 4.0954 | 0.56363 | | |
| النواحي المادية الملموسة | **دولية** | 22 | 3.8545 | 0.60216 | 0.140- | 0.889 |
| | **محلية** | 117 | 3.8769 | 0.70165 | | |
| الحوافز المادية | **دولية** | 22 | 2.6136 | 0.64884 | 1.928- | 0.056 |
| | **محلية** | 117 | 2.9701 | 0.81946 | | |
| **جميع الفقرات** | **دولية** | **22** | **3.4934** | **0.39613** | **-** | **0.978** |
| | **محلية** | **117** | **3.4966** | **0.50773** | **0.028** | |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (137) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.97 .

**3-8: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة و درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.**

تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (49) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لمجال الوصول للخدمة يساوي 0.033 وهو أقل من 0.05 وأن قيمة t المحسوبة تساوي -2.152 وهو أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97- مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول مجال الوصول للخدمة يعزى للجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ولصالح الإناث.

كما يتبين أن قيمة مستوى الدلالة لباقي المجالات وللمجالات مجتمعة أكبر من 0.05 وأن قيمة t المحسوبة لباقي المجالات وللمجالات مجتمعة أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي

1.97 مما يدل على رفض الفرضية العدمية أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أراء العينة حول واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة ودرجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في قطاع غزة يعزى للجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ .

وقد جاءت هذه النتائج مطابقة لدراسة (جودة، حداد، 2003) حيث أنه لا يوجد علاقة بين واقع جودة الخدمة المصرفية والعوامل الديموغرافية لأفراد العينة .

**وبشكل عام يمكن القول أن معظم فقرات و نتائج هذه الدارسة جاءت موافقة لدراسة قام بها كلا من (وادي وعاشور ، 2005) حيث أن هناك فروقات بين أبعاد الجودة و ما يتم تطبيقه فعلا على الواقع فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية .**

**جدول رقم (49)**

**اختبار t لقياس الفروق في مجالات قياس الرضى الوظيفي تبعا لمتغير الجنس**

| المجال | الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الأهمية | **ذكر** | 93 | 3.3199 | 0.67225 | 1.441- | 0.152 |
| | **أنثى** | 46 | 3.4891 | 0.60772 | | |
| سرعة الاستجابة | **ذكر** | 93 | 3.2545 | 0.47577 | 1.720- | 0.088 |
| | **أنثى** | 46 | 3.3967 | 0.42207 | | |
| الكفاءة والقدرة | **ذكر** | 93 | 3.6523 | 0.62085 | 1.305- | 0.194 |
| | **أنثى** | 46 | 3.8019 | 0.66581 | | |
| الوصول للخدمة | **ذكر** | 93 | 3.4158 | 0.73706 | 2.152- | 0.033 |
| | **أنثى** | 46 | 3.7029 | 0.74694 | | |
| الاتصال | **ذكر** | 93 | 3.4925 | 0.64912 | 0.065- | 0.948 |
| | **أنثى** | 46 | 3.5000 | 0.62645 | | |
| الفهم | **ذكر** | 93 | 3.1797 | 0.65834 | 1.165- | 0.246 |
| | **أنثى** | 46 | 3.3168 | 0.64094 | | |
| اللباقة | **ذكر** | 93 | 4.1523 | 0.56394 | 1.193 | 0.235 |
| | **أنثى** | 46 | 4.0326 | 0.54162 | | |
| النواحي المادية الملموسة | **ذكر** | 93 | 3.8710 | 0.67672 | 0.059- | 0.953 |
| | **أنثى** | 46 | 3.8783 | 0.70865 | | |
| الحوافز المادية | **ذكر** | 93 | 2.8548 | 0.82696 | 1.230- | 0.221 |
| | **أنثى** | 46 | 3.0326 | 0.74835 | | |
| **جميع الفقرات** | **ذكر** | **93** | **3.4579** | **0.49724** | **1.309-** | **0.193** |
| | **أنثى** | **46** | **3.5733** | **0.47238** | | |

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (137) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.97 .

# الفصل السادس

# النتائج و التوصيات

- النتائج
- التوصيات

# النتائج والتوصيات

## النتائج

بعد تحليل وتفسير البيانات واختبار الفروض ظهرت النتائج التالية:

1- تُشعر البنوك " إلى حد ما " المؤسسات الأهلية بأهميتها ولكن ليس بالدرجة المطلوبة ، وذلك بناء على نتائج الدراسة الميدانية حيث بلغ الوزن النسبي لبعد الأهمية (67.52) وهذا الرقم لا يرقى لتحقيق أفضل جودة خدمات مقدمة للمنظمات الأهلية .

2- بالرغم من أن نتائج الدراسة الميدانية أشارت إلى وجود سرعة استجابة من البنوك في تلبية احتياجات المؤسسات الأهلية إلا أن النسبة لم تصل إلى الحد المطلوب لتحقيق أفضل جودة خدمة لدى البنوك حيث إنه من خلال الدراسة الميدانية بلغ الوزن النسبي لبعد سرعة الاستجابة (66.03) ويمكن القول أن هذه النسبة مقبولة ، ويمكن تحقيق نسبة أعلى منها .

3- كذلك فإن العاملين في المصارف في قطاع غزة على اطلاع بأمور جودة الخدمة وأحدث ما توصلت إليه الصناعات المصرفية ، وينعكس ذلك من خلال الوزن النسبي لبعد الكفاءة والقدرة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا البعد (74.04) وهي نسبة جيدة ولكن يمكن العمل على زيادة هذه النسبة لتحقيق مستوى أفضل في جودة الخدمات المقدمة لقطاع المؤسسات الأهلية .

4- تشعر المؤسسات الأهلية بالرضى إلى حد جيد عن إمكانية الوصول للخدمة بسبب الانتشار الجغرافي الجيد لفروع المصارف والمنتقى بعناية ، كذلك بسبب انتشار أجهزة الصراف الآلي وتوفير ساعات عمل ملائمة للمنظمات الأهلية ، ولكن يمكن لهذه النسبة أن تكون أفضل حيث بلغت ومن خلال الدراسة الميدانية (70.22) وهي نسبة يمكن وصفها بالجيدة نوعاً ما ، لكن يمكن زيادة هذه النسبة لتحقيق رضى أكبر من المنظمات الأهلية .

5- أظهرت الدراسة رضى المؤسسات الأهلية عن الاتصال بينها وبين البنوك ذلك أنه هناك تواصل مستمر بين المؤسسة والعاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة علاوة على أن العاملين في البنوك يقومون بإمداد المؤسسة بالمعلومات المطلوبة بلغة سهلة الفهم وبشكل مستمر ، ولكن ليس بالشكل المطلوب حيث بلغ الوزن النسبي لبعد الاتصال (69.90) وهي نسبة مقبولة يمكن زيادتها لضمان اتصال أكثر فاعلية وبالتالي تحقيق رضا أكبر.

6- على الرغم من أن نتائج الدراسة الميدانية أظهرت أن العاملين في البنوك لديهم نسبة من الفهم لاحتياجات المؤسسات الأهلية إلا أن هذه النسبة منخفضة مما يدلل على أن المؤسسات تجد صعوبة في تعرف البنك على احتياجاتهم وتلبيتها كالمساعدة في إعداد

التقارير المالية الختامية ، وتقديم خدمات متنوعة للمؤسسة تلبي جميع احتياجاتها بسهولة ، ويظهر هذا من خلال الوزن النسبي لبعد الفهم الذي بلغ وزنه النسبي (64.5) فقط وهـي نسبة مقبولة .

7- تظهر النتائج بأن العاملين في البنك على درجة عالية من الأخلاق الجيدة وحسن المظهـر وأناقة الملبس والود في المعاملة وهذا من وجهة نظر المؤسسات الأهلية ، وقد بلغ الوزن النسبي لبعد اللباقة (82.25) وهو جيد جداً .

8- تشير نتائج الدراسة إلى أن المؤسسات الأهلية ترى أن البنوك مصممة بشكل يمنح العملاء الخصوصية والراحة في المعاملات كذلك فإن الجو العام للبنك نظيف ومرتب ، وانعكس ذلك من خلال الوزن النسبي لبعد النواحي المادية الملموسة والذي بلغ (77.47) وهو جيد لكن يمكن زيادته أكثر من ذلك .

9- تظهر نتائج الدراسة إلى أن المؤسسات الأهلية لا تحصل على أية حوافز من قِبل البنـوك مثل الإعفاءات الخاصة والهدايا الدعائية والعمولات المخفضة وغيرها ، ويظهر ذلك جلياً من خلال الوزن النسبي لبعد الحوافز المقدمة والذي بلـغ 58.27 وهـو غيـر مقبـول ومنخفض ويجب على البنوك تحديد السبب في ذلك والعمل على زيادة هذه النسبة .

# التوصيات

وبعد استعراض نتائج الدراسة يمكن الخروج بجملة التوصيات التالية :

1- يتوجب على البنوك العمل الدءوب من أجل إشعار المؤسسات الأهلية بأهميتها ومكانتهـا المميزة .

2- تعزيز سرعة الاستجابة من قِبل البنوك في تلبية احتياجات المؤسسات الأهلية .

3- تعزيز قدرة وكفاءة الموظفين في إنجاز المهمات الخاصة بالمؤسسات الأهلية .

4- العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين في البنـوك ، كـذلك زيادة اطلاعهم على آخر مستجدات الصناعة المصرفية .

5- العمل على تنمية العلاقات الشخصية بين العاملين في البنوك والعاملين فـي المؤسـسات الأهلية من أجل تحقيق جودة خدمة أفضل .

6- إخضاع موظفي البنوك لدورات تدريبية لتنمية قدراتهم على استيعاب وفهم التغذية الراجعة لعدم تكرار الأخطاء لتحقيق رضى أفضل للمؤسسات الأهلية .

7- يتوجب على البنوك العمل على تقديم حوافز جيدة للمؤسسات الأهليـة كالإعفـاءات مـن العمولات وتقديم الهدايا الدعائية ، ومشاركة المؤسسات الأهلية في المناسـبات الخاصـة والمؤتمرات التي تعقدها في كلا الاتجاهين .

8- على البنوك العمل بشكل أكبر على حل مشكلات المؤسـسات الأهليـة فـور حـدوثها، للحصول على أعلى درجات جودة الخدمة.

9- العمل على زيادة تسهيل الإجراءات و سرعتها في نفس الوقت مع الحفاظ على دقتها فـي انجاز الخدمات البنكية لقطاع المؤسسات الأهلية.

10- التركيز على عنصر الدقة في انجاز المهمات المتعلقة بالمؤسسات الأهلية، من قبل موظفي البنوك.

11- زيادة نوعية الخدمات المقدمة من البنوك لتغطي و تلبـي كافـة احتياجـات المؤسـسات الأهلية.

12- العمل على زيادة اهتمام موظفي البنوك بعملية تسويق الخدمات المصرفية المساعدة مـن المؤسسات الأهلية بالشكل المطلوب.

13- العمل على تنسيق التوزيع الجغرافي من ناحية الفروع و أجهزة الصرف الآلي، والتي من شأنها تسهيل انجاز المعاملات المصرفية المتعلقة بالمؤسسات الأهليـة و غيـرهم مـن القطاعات بأقل جهد.

# قائمة المراجع

## أولاً : المراجع باللغة العربية :


1- إبراهيم سعد الدين (مشرف) ، دور المؤسسات المهنية والأندية الفكرية في دعـم ثقافـة المجتمع المدني، حلقات نقاشية ، مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية ، القاهرة ، 1998.

2- أحمد أوصاف ، تطور المصارف الإسلامية والمشاكل التي تواجهها السعودية ، بنـك التنمية الإسلامية بجدة ، 1987 .

3- أمين جمال الدين ، أساسيات في الجهاز المالي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999 .

4- بسيسو فؤاد حمدي ، الاقتصاد العربي في فلسطين في عهد الانتداب البريطاني ، ضـمن الموسوعة الفلسطينية ، القسم الثاني ، المجلد الأول ، الطبعة الأولى ، بيروت ، 1990.

5- البكري أنس ، ووليد صافي ، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق ، المستقبل للنـشر والتوزيع ، عمان ، 2001 .

6- البكري أنس وآخرون ، النقود والبنوك بين النظريـة والتطبيـق ، المـستقبل للنـشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2001 .

7- بن فهد محمد أحمد ، اقتصاديات النقود والبنوك ، مطابع البيان التجارية ، دبي ، 2003 .

8- الجيلاني بو زيد سعد الدين ، الحموي ماجد ، الوسيط في القـانون الـدولي العـام ، 2003.

9- الحداد عوض ، تسويق الخدمات المصرفية ، البيان للنشر والطباعة ، مصر ، 1999.

10- حنفي عبد الغفار ، إدارة المصارف ، دار الجامعة ، الجرير للنشر ، 2002 .

11- الخضيري محسن ، التسويق المصرفي ، مصر ، إيزاك للنشر والتوزيع ، 1999 .

12- دليل المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة ، مكتب المنسق الخـاص للأمـم المتحدة ، 2005 .

13- رمضان زياد، وجودة محفوظ ، إدارة البنوك ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 1996 .

14- سيف الدين سعيد ، دور البنوك في استثمار أموال العملاء ، دراسة تطبيقية تحليليـة ، القاهرة ، دار الأمين للنشر والتوزيع ، 2003 .

15- الشرق الأوسط، الجمعيات الأهلية في العالم العربي ، العدد 6815 ، تاريخ 1997/8/31، والجمعيات والهيئات التطوعية في سوريا ، محمد سعيد الحلبي ، دراسة غير منـشورة ، 1995 .
16- الضمور هاني ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002 .
17- عاشور يوسف حسين ، آفاق النظام المصرفي الفلسطيني ، فلسطين ، دار الرنتيـسي للطباعة والنشر ، 2003 .
18- عبد الحميد عبد المطلب ، البنوك الشاملة ، الدار الجامعية للنشر ، 2002 .
19- عبد الحميد عبد المطلب، العولمة واقتصاديات البنوك ، الدار الجامعية للنشر ، 2001.
20- عبد الرازق عماد ، دراسة منشورة ، المنظمات الأهلية ودورها فـي دعـم الـشعب الفلسطيني http://arabic.tharwaproject.com .
21- عبد الفتاح محمد ، إدارة التسويق ، الدار الجامعية للنشر ، بيروت ، 1992 .
22- عبد الفضيل محمود ، الخصخصة ومتطلبات التنمية والتوزيع والعدالة الاجتماعية فـي الوطن العربي ، تعقيب على ورقة ياسين سعيد نعمان ، المؤتمر السنوي الرابع للمركز العربي للدراسات الاستراتيجية ، دمشق ، 2000 .
23- العجارمة تيسير ، التسويق المصرفي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 .
24- العصار رشاد ، النقود والبنوك ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2000 .
25- فريضة صبحي ، النقود والبنوك ، 1984 .
26- قنديل أماني ، المجتمع المدني في العالم العربي ، دراسة للجمعيات الأهلية العربيـة ، سيفيكوس ، القاهرة ، 1994 .
27- المادة (2) في قانون البنوك الأردني رقم (24) المذكور في عدد الجريدة الرسمية رقم 2301 ، تاريخ 1971/5/25 وتعديلاته المنشورة في عدد الجريدة الرسمية رقم 2533 بتاريخ 1975/1/15 .
28- المجتمع المدني ودوره في تطوير الديمقراطية ، مجموعة مؤلفين ، مركـز دراسـات الوحدة العربية ، بيروت ، 1992 .
29- مختار إبراهيم ، التسويق في البنوك ، مجلة الإدارة ، 1973 .
30- المرسي جمال الدين ، دراسات في قياس جودة الخدمة ، معهد الدراسات المـصرفية ، الكويت ، 1994 .
31- منشورات من سلطة النقد الفلسطينية .

32- موقع الهيئة الفلسطينية للاستعلامات www.sis.gov.ps .
33- موقع سلطة النقد الفلسطينية www.pmq-palestine.org .
34- هندي منير ، إدارة البنوك التجارية ، المكتب العربي الحديث ، مصر ، 1996 .
35- هيغل، مبادئ فلسفة الحق ، ترجمة تيسير شيخ الأرض ، وزارة الثقافة ، دمشق ، 1974.
36- يوسف ردينة ، والصعيدي محمود ، التسويق المصرفي ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2001 .

## ثانياً : الدراسات والدوريات :

37- أبو دولة جمال ، والنيادي حمد علي : "تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة " ، جامعة اليرموك ، سلسة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2000 ، ص 139-177 .
38- أبو معمر فارس محمود : " قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة " ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، مجلة الجامعة الإسلامية ، 2005 ، ص77-105.
39- باقة أنعام عبد المنعم ، والعريض ناديه عبد الله : " التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين مع المصارف " ، جامعة البتراء ، عمان ، جامعة حلب ، سوريا ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، 2005 ، ص121-137.
40- بركات منال : " واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة " ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2007 .
41- جودة محفوظ ، وحداد شفيق : " أثر دوافع تعامل العملاء مع المصارف التجارية على درجة ولائهم لها " ، جامعة العلوم التطبيقية ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، 2003، ص1-25.
42- الدقي أيمن : " واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة " ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006 .
43- عاشور يوسف ، وادي رشدي : " تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء " ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2005 .
44- عبد الكريم الزهراني جمعان : " إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للدفاع المدني "، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005 .

45- الغزي فهد بن عبد الله : " إمكانية تطبيق لإدارة الجودة الشاملة على إدارة مرور مدينة الرياض " ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005 .
46- المبيريك وفاء ناصر : " دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية " ، جامعة الملك سعود ، المجلة العربية للإدارة ، 2004، ص121-151 .
47- معلا ناجي ذيب : " قياس جودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن "، الجامعة الأردنية ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، 1998 ، ص 357-375 .
48- المعيوف صلاح بن معاذ : " العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية " ، معهد الإدارة العامة ، الإدارة العامة ، 2001 ، ص611-641 .

## ثالثاً : المراجع باللغة الإنجليزية :

49- Batson, S. and Harris, K., "Services marketing text and casas". London, Macmillan press, 1992, P331.
50- Bull. Vietor P "Marketing Management A strategic Approach, ed, Sengar poor. McGraw-Hill Book. Co. 1985.
51- Campbell, C. and Campbell. R. An Introduction to Money and Banking (4th ed.) Illinois: the drden press, 1981.
52- Kotler, G. "Principel of Marketing", 6th, ed., New Jersy, prentice-hall, Inc., 1999.
53- Lovelock, Christopher, H. "Service marketing text. Cases and reeqings". New Jersey, prentice-hall. Inc., 1998.
54- Marking, Rom "Marketing strategy and management" 2nd, ed, New York, Hohn Wiley & Sons, 1982.
55- Marsh, J.R. & Wild D.G. "Practice of banking". London, publishing. Lit, 28, Long Aeye, 1985.
56- Kotler, Marketing management analysis planning implementation & control. Prentice-hall. New York, 9th edition 1997.
57- Regan, H.W, The service revolution Journal of marketing. Vol. 27, No. 2, 1982.

58- Russ, Fredrick, other "Marketing" little brown and control prentice-hall Inc. 8th, 1994.
59- Skinner, Steven, H. "Marketing" Hongton Miffing Company Boston, 1990.
60- Stantin, W. "Fundamentals of Marketing", McGraw-Hill Co., 1986.
61- Welsh Hans and Melicher, 1984, P40.

# الملاحـــق

# ملحق رقم (1)
# الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

**حضرة الأخ/ات المحترم/ة**

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان " مدى رضى المنظمات الأهلية عـن الخـدمات المصرفية المقدمة لها من البنوك العاملة في محافظات غزة"، وذلـك لاسـتكمال متطلبـات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على واقع الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الأهلية في قطاع غزة.
2- إظهار درجة رضى المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها مـن البنـوك العاملة في قطاع غزة.

يشكرك الباحث لإعطائه 15 دقيقة من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة، كمـا يـود الباحث إعلامك أن هذه الدراسة ممولة تمويلا ذاتيا، ولن تستخدم نتـائج هـذه الدراسـة إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

يرجو الباحث التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة بإبداء الرأي في كل عبارة حسبما ترونه مناسبا بوضع إشارة مميزة في المكان المناسب، مع العلم بأن جميع البيانات ستعامل بـسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث.

**الباحث**

**فراس يوسف أحمد الجديلي**

**البيانات الشخصية:**

اسم المؤسسة: .....

المسمى الوظيفي: ☐ مدير المؤسسة ☐ المدير المالي ☐ المحاسب

المؤهل العلمي (آخر شهادة حصلت عليها):

☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐ غير ذلك

التخصص العلمي : .....

العمر:

☐ 30-20 ☐ 40-30 ☐ 50-40 ☐ 50 فأكثر

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

مدة الخدمة الإجمالية بالسنوات:

☐ 3-1 ☐ 6-4 ☐ 10-7 ☐ 10 فأكثر

مدة الخدمة في هذه المؤسسة:

☐ 3-1 ☐ 6-4 ☐ 10-7 ☐ 10 فأكثر

نوع المؤسسة:

☐ دولية ☐ محلية

طبيعة نشاط المؤسسة (نطاق العمل) : .....

عدد العاملين الإجمالي في المؤسسة : .....

سنة تأسيس المؤسسة : .....

موقع المؤسسة (الجغرافي) : .....

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الأهمية** | | | | | | |
| 1- | يضع البنك مصلحة المؤسسة في مقدمة اهتماماته | | | | | |
| 2- | يظهر البنك اهتماما واضحا بالمؤسسة بسبب طول المدة الزمنيـة التـي تتعامل معه فيها | | | | | |
| 3- | لا يظهر البنك اهتماما واضحا بالمؤسسة بسبب قصر المدة الزمنية التي تتعامل معه فيها | | | | | |
| 4- | يقدم البنك عروضا خاصة للمؤسسة وذلك لكثرة العاملين فيها | | | | | |
| 5- | يظهر البنك اهتماما واضحا للمؤسسة وذلك بـسبب كثـرة التعـاملات اليومية لها | | | | | |
| 6- | يشعر البنك المؤسسة بأنها عميل مهم لديه | | | | | |
| 7- | تحظى المؤسسة باهتمام نظرا لسمعتها الأدبية والأخلاقية | | | | | |
| 8- | يدرك البنك أهمية المؤسسة النسبية في مجال العمل | | | | | |
| **سرعة الاستجابة** | | | | | | |
| 9- | يلتزم البنك بالمواعيد والوعود التي يقطعها | | | | | |
| 10- | يقوم البنك بتقديم الخدمة الفورية للمؤسسة | | | | | |
| 11- | يتعاون البنك مع المؤسسة إلى أبعد الحدود | | | | | |
| 12- | عند حدوث مشكلة يظهر البنك اهتماما سريعا لحلها | | | | | |
| 13- | يقوم البنك بمساعدة المؤسسة وذلك لوجود ودائع مالية | | | | | |
| 14- | تعاني المؤسسة من صفوف الانتظار في البنك | | | | | |
| 15- | يخرج العاملون في البنك عن الروتين في سبيل مساعدة المؤسسة لانجاز معاملاتها بسرعة | | | | | |
| 16- | يبادر العاملون في البنك بتقديم الخدمة والمساعدة اللازمة للمؤسسة | | | | | |
| 17- | يشعر البنك المؤسسة بنوع من اللامبالاة في حل مشاكلها | | | | | |
| 18- | يتميز البنك في البساطة في الإجراءات | | | | | |
| 19- | تنجز المؤسسة معاملاتها من خلال موظف واحد أو اثنين على الأكثر | | | | | |
| 20- | تستفيد المؤسسة من خدمات البنك في أي وقت وأي مكان | | | | | |
| **الكفاءة والقدرة** | | | | | | |
| 21- | يقوم العاملون بانجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بمهنية | | | | | |
| 22- | تغطي الخدمات التي يقدمها البنك كافة احتياجات المؤسسة | | | | | |
| 23- | العاملون في البنك قادرون على انجاز المهام التي تطلبها المؤسسة | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 24- | العاملون في البنك لديهم حجم معلومات يساعد على أداء الخدمة بالشكل السليم | | | | | |
| 25- | العاملون في البنك لديهم المام بطبيعة وظروف العمل | | | | | |
| 26- | العاملون في البنك لديهم المهارات الضرورية لانجاز العمل | | | | | |
| 27- | يطلع العاملون في البنك المؤسسة على أحدث ما توصلت إليه الـصناعة المصرفية في الأمور التي تهم المؤسسة. | | | | | |
| 28- | يسوق العاملون في البنك خدمات البنك لمساعدة المؤسسة في انجاز مهامها | | | | | |
| 29- | يقوم العاملون بانجاز المهام التي تطلبها المؤسسة بدقة | | | | | |
| **الوصول للخدمة** | | | | | | |
| 30- | يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروف المؤسسة | | | | | |
| 31- | يقدم البنك المساعدة اللازمة للمؤسسة لأنها تعمل فـي نفـس المنطقـة الجغرافية التي يعمل بها البنك | | | | | |
| 32- | يوفر البنك خدمات الكترونية تسهل الوصول للخدمة | | | | | |
| 33- | يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي | | | | | |
| 34- | يوفر البنك عددا كافيا من الفروع لتسهيل الخدمات | | | | | |
| 35- | تتواجد فروع البنك في أماكن مناسبة يسهل الوصول إليها | | | | | |
| **الاتصال** | | | | | | |
| 36- | هناك تواصل بين المؤسسة والعاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة | | | | | |
| 37- | يقوم العاملون في البنك بإمداد المؤسسة بالمعلومات بشكل مستمر | | | | | |
| 38- | يخاطب العاملون في البنك المؤسسة بلغة سهلة الفهم | | | | | |
| 39- | ينصت العاملون في البنك للمؤسسة بشكل جيد | | | | | |
| 40- | يسعى البنك للحصول على المعلومات المرتدة من المؤسسة | | | | | |
| **الفهم** | | | | | | |
| 41- | يبذل البنك جهدا للتعرف على احتياجات المؤسسة | | | | | |
| 42- | يقدم البنك خدمات كثيرة ومتنوعة للمؤسسة بسبب قيامها بنوع معين من الأنشطة | | | | | |
| 43- | يساعد البنك المؤسسة في إعداد التقارير المالية الختامية | | | | | |
| 44- | يقدم البنك السجلات المالية بطريقة مرتبة وسهلة الفهم | | | | | |
| 45- | يقدر البنك حاجات المؤسسة العملية ويعمل على تلبيتها | | | | | |
| 46- | يقدم البنك خدمات تتوافق مع طبيعة نشاط المؤسسة | | | | | |
| 47- | يعطي العاملون في البنك المؤسسة اهتماما شخصيا | | | | | |
| **اللباقة** | | | | | | |
| 48- | يمنح العاملون في البنك المؤسسة الخصوصية والسرية في المعاملات | | | | | |
| 49- | العاملون في البنك يتميزون بحسن المظهر و أناقة الملبس | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 50- | العاملون في البنك يتصفون بأنهم مهذبون | | | | | |
| 51- | هناك مرونة لدى العاملين لدى العاملين في البنك | | | | | |
| 52- | يتصف العاملون في البنك بالود في المعاملة | | | | | |
| 53- | يشعر العاملون في البنك المؤسسة بجو من الألفة أثناء تقديم الخدمة | | | | | |
| **النواحي المادية الملموسة** | | | | | | |
| 54- | المظهر العام للبنك نظيف ومرتب | | | | | |
| 55- | توفر ديكورات البنك جوا خاصا يمنح المؤسسة الخصوصية في الخدمة | | | | | |
| 56- | قاعات الانتظار في البنك نظيفة وجذابة | | | | | |
| 57- | يعمل البنك وفق أحدث التكنولوجيا المصرفية | | | | | |
| 58- | يستخدم البنك معدات وأجهزة حديثة | | | | | |
| **الحوافز المقدمة** | | | | | | |
| 59- | تحصل المؤسسة على إعفاءات خاصة من البنك | | | | | |
| 60- | تحصل المؤسسة على الهدايا الدعائية بشكل مستمر من البنك | | | | | |
| 61- | يمنح البنك المؤسسة عمولات مخفضة | | | | | |
| 62- | يدعو البنك المؤسسة للمشاركة في المناسبات الخاصة | | | | | |

# ملحق رقم (2)

## قائمة بأسماء السادة الذين تفضلوا بالمشاركة في تحكيم الاستبانة المعدة لجمع بيانات الدراسة

| | | |
|---|---|---|
| 1- | **الدكتور/ رشدي عبد اللطيف وادي** | مشرف الدراسات العليا– كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة |
| 2- | **الأستاذ الدكتور/ يوسف محمود عاشور** | أستاذ ، كلية التجارة – الجامعة الإسلامية – غزة |
| 3- | **الأستاذ/ غالب حنتولي** | مدير فرع الرمال ومنسق فروع البنك العربي – غزة |
| 4- | **الأستاذ/ شكري كراز** | مدير البنك العربي – فرع غزة |
| 5- | **الدكتور/ محمد أبو ملوح** | رئيس مركز القطّان للبحوث التربوية – غزة |
| 6- | **الدكتور/ سامي علي أبو الروس** | أستاذ الموارد البشرية مشارك، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية–غزة |
| 7- | **الدكتور/ عصام البحيصي** | أستاذ النظم المعلومات المحاسبية المساعد ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية – غزة |
| 8- | **الأستاذ/ عرفات العف** | محاضر في كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية – غزة |
| 9- | **الدكتور/ بسام أبو حمد** | منسق برامج كلية الصحة العامة في جامعة القدس – أبو ديس |
| 10- | **الدكتور/ ماجد الفرا** | عميد التخطيط والتطوير ، الجامعة الإسلامية – غزة |