

The mediating role of service adequacy in the relationship between follow-up and evaluation and service quality "Case study on commercial banks – Sudan – Elobied"

Co-Prof. Mostafa Adam Mohammed¹, Asst-Prof. Adam Yagoub Abker*², Co-Prof. Abdelaziz Hassan Abdelaziz²

¹ College of Humanities & Administrative sciences | Buraydah Private College | KSA

² Faculty of Economics & Commercial Studies | University of Kordofan | Sudan

Received:
30/04/2023

Revised:
10/05/2023

Accepted:
16/07/2023

Published:
30/08/2023

* Corresponding author:
Adam.Yagoub@bpc.edu.sa

Citation: Mohammed, M. A., Abker, A. Y., & Abdelaziz, A. H. (2023). The mediating role of service adequacy in the relationship between follow-up and evaluation and service quality. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(85), 33 – 54. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.K300423>

2023 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: This study aimed to identify the mediating role of service adequacy in the relationship between follow-up and evaluation and service quality in commercial banks operating in the state of North Kordofan (El-Obeid). The analytical descriptive quantitative method was used, and the study relied on the non-probability (soft) sample. The study model was built and hypotheses developed based on the literature of previous studies, and data was collected through a questionnaire, where 80 questionnaires were distributed and 75 were retrieved, with a response rate of 94%. To ensure the degree of reliability of the data, the Alpha- Cronbach test was used. The method of path analysis and structural equation modeling was used to test the hypotheses of the study, through the statistical package for social sciences (SPSS) program. The study's results showed that a partially positive relationship between follow-up and evaluation and the quality of banking services. The results also indicated that a partially positive relationship between follow-up and evaluation and the adequacy of service. The results of the study also showed that adequacy mediates the relationship between follow-up and evaluation and the quality of banking services. The study recommended the need to pay attention to performance evaluation by relying on clear and objective criteria and foundations to help achieve the quality of services provided, and work to constantly increase the efficiency of banking services and review everything that has an impact on the low efficiency of service, in addition to preparing training programs on a regular and continuous basis to educate employees about quality. And to provide them with the necessary skills to raise the adequacy of the services provided, which will reflect positively on the quality of banking services, to carry out the continuous follow-up of the quality application processes in commercial banks.

Keywords: Pursuing, evaluation, service adequacy, banking services quality.

الدور الوسيط لكفاية الخدمة في العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة البنوك التجارية بمدينة الأبيض – ولاية شمال كردفان- السودان – 2023م

الأستاذ المشارك / مصطفى آدم محمد¹، الأستاذ المساعد / آدم يعقوب أكبر*²، الأستاذ المشارك / عبد العزيز حسن عبد العزيز²

¹ كلية العلوم الإدارية والإنسانية | كليات بريدة الأهلية | المملكة العربية السعودية

² كلية الاقتصاد والدراسات التجارية | جامعة كردفان | السودان

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لكفاية الخدمة في العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات في المصارف التجارية العاملة بولاية شمال كردفان مدينة (الأبيض). تم استخدام المنهج الكمي الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على العينة غير الاحتمالية (الميسرة). تم بناء نموذج الدراسة وتطوير الفرضيات اعتماداً على أدبيات الدراسات السابقة، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة كأداة رئيسية، حيث تم توزيع عدد 80 استبانة واسترد منها 75 بنسبة استجابة بلغت 94% وللتأكد من درجة الاعتمادية في البيانات تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ. وتم استخدام أسلوب تحليل المسار ونمذجة المعادلة البنائية لاختبار فرضيات الدراسة. وذلك عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية جزئية بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية. كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة إيجابية جزئية بين المتابعة والتقييم وكفاية الخدمة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن كفاية الخدمة يتوسط العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتقييم الأداء من خلال الاعتماد على معايير وأسس واضحة وموضوعية بما يساعد في تحقيق جودة الخدمات المقدمة، والعمل على زيادة كفاءة الخدمات المصرفية باستمرار ومراجعة كل ما له أثر في تدني كفاءة الخدمة. بالإضافة إلى إعداد برامج تدريبية وبصورة دورية مستمرة لتوعية العاملين بالجودة واهميتها واكسابهم المهارات اللازمة لرفع كفاية الخدمات المقدمة بما ينعكس إيجاباً على جودة تلك الخدمات، والقيام بالمتابعة المستمرة لعمليات تطبيق الجودة في المصارف التجارية. الكلمات المفتاحية: المتابعة، التقييم، كفاية الخدمة، جودة الخدمات المصرفية.

مقدمة:

إن الجودة أصبحت أهم مبادئ الإدارة الحديثة ونجد أغلب المنظمات إن لم يكن جميعها تتبنى هذا التوجه لما له من فوائد تعود على المنظمة والعملاء أو المستفيدين والمتعاملين معها، وعملية المتابعة والتقييم لهما دور كبير في الوقوف على مستوى الأداء والتحقق من أن الخطط تسير وفقاً لما هو موضوع وأن كل الإدارات والوحدات بالمنظمة تعمل من أجل تحقيق الجودة، كما أن كفاءة أداء الخدمات أصبحت ذات أهمية لدى مختلف المنظمات الخدمية وهي تساهم في تحقيق أهدافها بصفة عامة وتحقيق الجودة بصفة خاصة. ومن هنا أتت فكرة الدراسة والتي قامت بقياس العلاقة بين ثلاث متغيرات.

1- مشكلة الدراسة:

يعتبر التقييم والمتابعة من أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة بينما يؤدي إهمال التقييم المستمر إلى انخفاض جودة الخدمات مما يؤثر على الأداء بالنسبة للمنظمات. وأن المنافسة المتسارعة بين الشركات اليوم في كسب والاحتفاظ بالعملاء جعل المنظمات تركز على جودة خدماتها بصورة مستمرة للبقاء في ميدان المنافسة. كما أن كفاية الخدمة المقدمة يعتبر كذلك أحد أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة، وأن عدم اهتمام المنظمات بكفاية الخدمة يؤدي إلى تقديم خدمات بجودة غير مرغوب فيها. ما يتطلب ذلك البحث في التقييم والمتابعة وكذلك كفاية الخدمة لأهمية التطبيقية والعملية.

كما أكدت عدة دراسات مثل دراسة (فواز، وآخرين، 2022)، ودراسة (محمد، 2023)، ودراسة (عبد المنعم، 2015)، ودراسة (أحمد، 2014) على أهمية وتأثير تبني المتابعة والتقييم وكفاية الخدمة على جودة الخدمة، مما يؤدي إلى تقدم المنظمات. وبينما تؤكد دراسة (محمد، 2023) على أن تقييم أداء العاملين يؤدي إلى رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها البلدية، ورفع مستوى الأداء من خلال رفع كفاءة الموظفين، ومعرفة معوقات العمل ومحاولة التصحيح في البلديات. وتؤكد دراسة (مهند، 2021)، إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد الجودة المدركة والمتوقعة وعلى مستوى جميع الأبعاد الرئيسية، كما أكدت دراسة (سليمان، سامي، مازن، 2018م) وجود درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين.

كما وتوصي دراسة (عبد الحميد، عبد الله، 2013)، دراسة (خالد، 2017)، دراسة (سامر، 2015) ودراسة (أحمد، 2014) بضرورة الاهتمام بعوامل بالتقييم وكفاية الخدمة لما لهما دور فعال على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها المنظمات. وتأسيساً على ما سبق، وما لموضوع جودة الخدمات والمتابعة والتقييم من أهمية قصوى للمصارف السودانية حتى تكون قادرة على إرضاء عملائها، فإن الباحثين يرغبون بالتطرق إلى دراسة موضوع المتابعة والتقييم وأثره على جودة الخدمات المصرفية واختيار الدور الوسيط لكفاية الخدمة، في البنوك السودانية التجارية العاملة في ولاية شمال كردفان مدينة الأبيض. لذا يجب على المسؤولين عن القطاع المصرفي بالسودان الحرص على القيام بالمتابعة والتقييم وكذلك بكفاية الخدمة بجميع القطاع المصرفي، حيث أن المتابعة والتقييم للموظفين يسهم بشكل فعال وإيجابي في مستوى جودة الخدمة، من هنا تلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل كفاية الخدمة تتوسط العلاقة ما بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمة؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر المتابعة والتقييم على جودة الخدمات المصرفية؟
- 2- ما مساهمة عملية المتابعة والتقييم في تحقيق كفاية الخدمات المصرفية للبنوك التجارية؟
- 3- ما هو أثر المتابعة والتقييم على جودة الخدمة في ظل توسط كفاية الخدمة؟
- 4- ما أثر كفاية الخدمة على جودة الخدمات المصرفية؟

2- أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية: في إثراء البحث العلمي من خلال توضيح المفاهيم العلمية للمتابعة والتقييم وكفاية الخدمة بالإضافة إلى الجودة باعتبارها من المفاهيم الجديدة والحديثة في مجال الإدارة. وتوضح الأهمية العملية: في الوقوف على الممارسة الفعلية للمتابعة والتقييم بغرض تحقيق جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة بمدينة الأبيض، وتقديم توصيات ومقترحات يمكن أن تفيد المسؤولين بها في اتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق الأهداف المخطط لها.

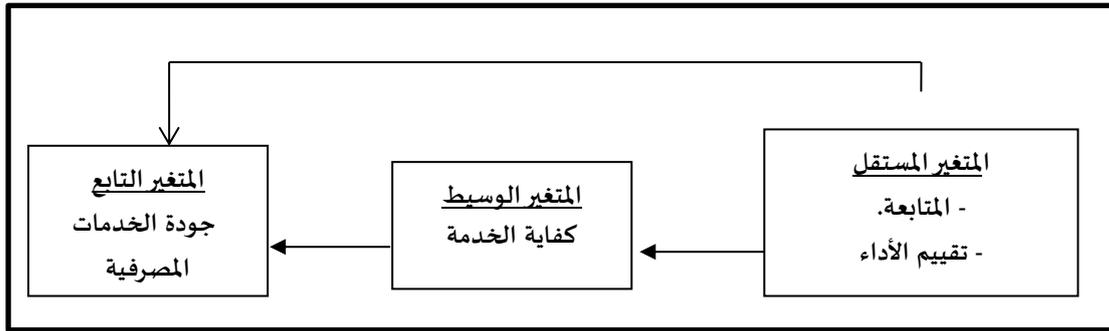
3- أهداف الدراسة:

1. توضيح أثر المتابعة والتقييم على جودة الخدمات المقدمة من البنوك التجارية بمدينة الأبيض.
2. التعرف على مدى مساهمة المتابعة والتقييم في تحقيق كفاية الخدمات المصرفية.
3. إختبار توسط كفاية الخدمة للعلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية.
4. بيان أثر كفاية الخدمة على جودة الخدمات المصرفية.

4- نموذج الدراسة المقترح:

إعتماداً على أدبيات الدراسات السابقة، وإنسجاماً مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها ومجتمع الدراسة تمت صياغة نموذج للدراسة وفيه أبرزت مجموعة من المتغيرات المكونة للدراسة الحالية بحيث يعطي تصوراً أولياً عن مجموعة من علاقات الإرتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، شكل (1) التالي يوضح نموذج الدراسة المقترح والذي يبين العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة.

شكل (1) نموذج الدراسة المقترح



المصدر: إعداد الباحثون 2021م

5- فرضيات الدراسة:

- وفقاً لنموذج الدراسة المقترح في الشكل (1) فإن فرضيات الدراسة تتمثل في الآتي:
- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية وتتفرع منها:
- 1.1. توجد علاقة إيجابية بين المتابعة وجودة الخدمات المصرفية.
 - 2.1. توجد علاقة إيجابية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة إيجابية بين المتابعة والتقييم وكفاية الخدمة.
- 1.2. توجد علاقة إيجابية بين المتابعة وكفاية الخدمة.
 - 2.2. توجد علاقة إيجابية بين تقييم الأداء وكفاية الخدمة.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة إيجابية بين كفاية الخدمة وجودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: كفاية الخدمة تتوسط العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية.
- 1.4. كفاية الخدمة تتوسط العلاقة بين المتابعة وجودة الخدمات المصرفية.
 - 2.4. كفاية الخدمة تتوسط العلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات المصرفية.

6- الدراسات السابقة

- 1- دراسة (محمد، 2023) بعنوان: تقييم أداء العاملين في البلديات وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقييم أداء العاملين في البلديات في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك التعرف على أهداف وأهمية ومحددات وخصائص وفوائد تقييم أداء العاملين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعبر عملية تقويم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها البلديات فعن طريق التقويم الأداء تتمكن البلديات من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها. وإن أبرز أهداف تقييم أداء العاملين في البلديات؛ رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها البلدية، ورفع مستوى الأداء من خلال رفع كفاءة الموظفين، ومعرفة معوقات العمل ومحاولة التصحيح في البلديات. وإن أهمية تقييم الأداء تنبع من خلال: أهمية على مستوى البلديات، وأهمية على مستوى الموظفين. وتوصلت كذلك إن خصائص تقييم الأداء في البلدية يجب أن يكون التقويم دورياً

ومستمرراً ومتواصلًا، وأن يخضع جميع العاملين في البلديات للتقويم دون استثناء، أن يدرك المرؤوسين في البلديات ضرورة تقويم الأداء ومدى الفوائد والإيجابيات التي تعود عليهم وعلى تطور الخدمات التي تقدمها البلدية. أما فوائد تقييم الأداء في البلدية؛ فوائدها إدارية وسلوكية، وتحديد مناسبة الوظيفة الحالية للموظف ومدى الاستفادة منه في مكان آخر، تقييم معلومات العاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم. وأوصت الدراسة يجب على البلديات العمل على إيجاد آلية موضوعية لتقييم العاملين لديها، وضرورة تدريب العاملين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية وتطوير قدراتهم مما ينعكس على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات. والعمل على يجب على البلديات العمل على إعداد دليل إجراءات التقييم بحيث الابتعاد على الشخصية في عملية التقييم.

2- دراسة (فواز، وآخرين، 2022) بعنوان: تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، ومدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، والعلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، وتمثلت مشكلة الدراسة في الدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين، والاهتمام بالرعاية الصحية المقدمة لهم، بالإضافة إلى كون القطاع الصحي من محاور الدولة الأساسية في الجانب الاقتصادي والتنموي والسياحي. فإن القطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات الحيوية وأهمية، لذا وقد حظي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع الدول سواء من حيث زيادة الإنفاق أو التوجيه والرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي؛ ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟ كما تسهم الدراسة في تقديم المقترحات والتوصيات للمسؤولين والتي تسهم في رفع مستوى تقييم الأداء والعمل على زيادة جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتأكيد على أهمية عملية تقييم أداء القطاع الصحي، وكذلك ستسهم الدراسة بتوعية العاملين في القطاع الصحي السعودي بأهمية تقييم الأداء في رفع كفاءة وزيادة مستوى وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واشتمل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، وتكونت عينة الدراسة من (383) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية وتقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي ويتضح من النتائج أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية زادت مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر من خلال وضع البرامج والأنظمة الدورية لعملية التقييم والمتابعة واستخدام المؤشرات والمقاييس المعتمدة في المملكة. وزيادة كفاءة أداء الخدمات الصحية بالقطاع الصحي عن طريق توظيف التكنولوجيا والأتمتة لجميع أنظمة وخدمات القطاعات الصحية. والتأكيد على إجراء تقييم دوري لأداء المستشفى في مختلف جوانب الخدمات الصحية باستخدامات مؤشرات تقييم كفاءة الأداء في المستشفيات.

3- دراسة (مهند، 2021) بعنوان: "دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة (دراسة ميدانية على عملاء المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية، باستخدام نموذج الفجوات)"

هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في فروع المصرف محل الدراسة، ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد الرئيسية والفرعية لجودة الخدمة المصرفية، ودراسة العلاقة بين الجودة ورضا العملاء، وقد اعتمدت الدراسة على مدخل نظرية الفجوة. للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والأداء المتوقع منها، وتمثلت عينة البحث بـ (314) مفردة من عملاء فروع المصرف التجاري في محافظة اللاذقية. تمثلت أهم نتائج البحث بما يلي: تبين وجود فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد الجودة المدركة والمتوقعة وعلى مستوى جميع الأبعاد الرئيسية وكانت هذه الفروق لصالح أبعاد الجودة المتوقعة، بمعنى أن جودة الخدمة المصرفية تلي جزءاً من توقعات العملاء، وحسب مقياس الفجوات جاءت أكثر الأبعاد إرضاءً للعملاء هي: العناصر المادية الملموسة ويلها الأمان ثم التعاطف، أما أقلها إرضاءً للعملاء فهي الاعتمادية والاستجابة. وتبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الجودة ورضا العملاء.

4- دراسة (سليمان، سامي، مازن، 2018م) بعنوان: مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين، حيث قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة تم توزيعها إلكترونياً على عينة من المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها البنوك العاملة في فلسطين والبالغ عددهم (297) مستفيداً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة في

البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين بوزن نسبي وقدره (64.37%). وجاء ترتيب الخدمات البنكية الإلكترونية كالتالي: خدمات الانترنت البنكي في المرتبة الأولى بوزن نسبي (66.68%) وخدمات الصراف الآلي في المركز الثاني بوزن نسبي (64.30%)، وخدمات تطبيقات الجوال على المركز الثالث والأخير بوزن نسبي (62.12%). كما بينت نتائج الدراسة أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الأداء في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين حيث حصلت الدرجة الكلية لكفاءة الأداء على وزن نسبي وقدره (63.78%). وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير البنك من وجهة نظر المستفيدين لصالح بنك فلسطين كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك من وجهة نظر المستفيدين. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة قيام البنوك بتعزيز استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والرفع من مستواها.

5- دراسة (خالد، 2017) بعنوان: قياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على بعض البنوك التجارية المصرية

يهدف البحث إلى قياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها بعض البنوك التجارية العامة (البنك الأهلي المصري- بنك مصر) والخاصة (بنك الإسكندرية- بنك باركليز) في محافظتي القاهرة والفيوم. وقد اعتمد البحث في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive analytical Approach)، وفي الجانب العملي اعتمد البحث على جمع البيانات من أفراد عينة البحث (384 مفردة) من خلال استمارة استبيان (Questionnaire). ولمعالجة البيانات تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، ونموذج الانحدار الخطى المتعدد (T-Test)، (F-Test)، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف المعياري، معامل الارتباط، معامل الثبات والصدق، كما تم استخدام برنامج (SPSS) في التحليلات الإحصائية. ويفترض البحث أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين رضا العملاء وجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك. وتوصلت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لرضا العملاء باختلاف كل من متغيرات الملموسية (بمتوسط 1.6748)، والاعتمادية (بمتوسط 1.8622)، والاستجابة (بمتوسط 1.9782)، والأمان (بمتوسط 1.7912)، والتعاطف (بمتوسط 1.8786)، والتي تمثل المؤشرات الخمسة لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية. وأخيراً تم تقديم بعض التوصيات منها تحسين وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية، لتعزيز سرعة ودقة انجاز الخدمات وتقليص فترات الانتظار والعمل على سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.

6- دراسة (سامر، 2015) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية"

يهدف البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وتوزيعها على (201) عامل، وأعيد منها (183) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (91.04%). وبالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط تم دراسة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية، وتوصل البحث للنتائج الآتية: 1- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الأجهزة المعدات وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (79.7%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الأجهزة والمعدات. 2- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (69.2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الانترنت. 3- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (65.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الاتصالات. 4- هناك علاقة ارتباط مقبولة وموجبة بين بعد كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة المصرفية حيث تبين أن (59.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره كفاءة الموارد البشرية.

7- دراسة (عبد المنعم، 2015) بعنوان: تقويم جودة الخدمات المصرفية - نموذج مقترح
تسعى هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لتقويم جودة الخدمات المصرفية وبيان كيفية تطبيقه في الأجهزة والمنظمات المالية والمصرفية التي تقدم مثل هذه الخدمات، وعرض ومناقشة متطلبات التطبيق، فضلاً عن بيان صعوبات التطبيق ومشكلاته وكيفية معالجتها. وتنبع أهمية الدراسة من كونها تقترح أسلوباً مستحدثاً لتقويم بعض جوانب النشاط المصرفي، وتسلسل الضوء على كيفية الحكم على جودة الخدمات المصرفية من خلال نموذج مقترح لهذا الغرض. ولعل الجديد أن الدراسة تعالج موضوع جودة الخدمات المصرفية كموضوع مستقل خلافاً للإسهامات الفكرية الأخرى المتخصصة التي لم تعالج موضوع جودة الخدمات إلا في سياق تحقيق ربحية المصرف.

8- دراسة (أحمد، 2014) بعنوان: تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية تطبيقية لمعرفة الأداء المالي الذي يتحقق جراء تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء.

ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحثان استبانة تنسجم وأهداف الدراسة وفرضياتها، وقد وزعت على عينة الدراسة من المديرين الماليين في البنوك التجارية الأردنية. وتحليل إجابات الاستبانة تم التوصل إلى العديد من النتائج، منها: أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية، شريطة توفير الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية، وبالتالي خفض النفقات وتكاليف العاملين. كما أظهرت نتائج التحليل أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك التجارية الأردنية من حيث تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية على أدائها المالي. وأوصت الدراسة بأهمية التغلب على المعوقات التي ما زالت تحول دون التطبيق الفعال والفهم الدقيق لماهية الخدمات المصرفية الالكترونية، وبالتالي ضرورة التعريف بتلك الخدمات ومزاياها، في ظل ميل بعض العملاء للأسلوب التقليدي في السحب والإيداع والخدمات المصرفية، مما ينعكس بشكل أو بآخر على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية.

9- دراسة (عبد الحميد، عبد الله، 2013) بعنوان: قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية دراسة تطبيقية على منطقة جدة

الهدف من هذه الدراسة هو: قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية في منطقة جدة، وذلك باستخدام خمس متغيرات، تعبر عن أبعاد جودة الخدمات - من وجهة نظر العملاء- والتي استخدمت في قياس جودة الخدمات المصرفية، وذلك باستخدام مقياس SERVPERF، ولتنفيذ هذه الدراسة فقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة (320) عميلاً، تم اختيارهم عشوائياً من المراجعين للبنوك السعودية في منطقة جدة. وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى الانطباع الإيجابي عن جودة الخدمات المصرفية في كل من بعد الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والاعتمادية. أمّا في مجال التعاطف والأمان فقد كان التقييم إيجابياً، ولكن بدرجة أقل من الأبعاد الأخرى، وقد أوصت الدراسة بضرورة مواصلة العمل الجاد للارتقاء بمستوى جودة الخدمات في جميع أبعادها، وتدريب الموظفين لتنمية مهارات التعامل مع العملاء.

التعقيب على الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسات السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك في أداة جمع البيانات وهي الاستبانة بالإضافة إلى الاتفاق في بعض من المتغيرات (المتابعة وتقييم، كفاية الخدمة، جودة الخدمات)، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في مجتمع البحث وهو القطاع المصرفي، والاختلاف الجوهرى أن الدراسة الحالية تناولت الأثر الغير مباشر لمتغير كفاية الخدمة في العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية. اما دراسة (محمد، 2023)، دراسة (مهني، 2021)، دراسة (خالد، 2017)، (سامر، 2015)، دراسة (أحمد، 2014)، (عبد الحميد، عبد الله، 2013) فقد تشابهت مع الدراسة الحالية في مجتمع البحث، وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها طبقت على القطاع المصرفي السوداني في مدينة الأبيض، كما أنها تعد من الدراسات القليلة التي بحثت العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين المتابعة والتقييم على جودة الخدمة المصرفية في ظل توسط كفاية الخدمة لدى الموظفين في البنوك التجارية العاملة في ولاية شمال كردفان مدينة الأبيض، كما أنها هدفت إلى دراسة أثر المتابعة والتقييم على جودة الخدمة المصرفية لدى البنوك التجارية السودانية بالأبيض. كذلك هدفت إلى التعرف على الدور الوسيط لكفاية الخدمة في العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمة المصرفية لدى البنوك التجارية.

الإطار النظري للدراسة (المفاهيم):

أولاً: المتابعة والتقييم:

إن المتابعة والتقييم عملية مترابطة ومكاملة لبعضهما البعض ويساعد في التعرف على مستوى تنفيذ الجودة في المنظمة ومدى السير في الاتجاه الصحيح.

1- المتابعة

وتعرف المتابعة بأنها عملية مستمرة وفقاً لخطة موضوعة موضح بها الأهداف المراد تحقيقها مع مراجعتها بشكل دوري للتأكد من ان التنفيذ يتم في الإطار الصحيح.

والتعريف الإجرائي للمتابعة في هذه الدراسة: يقصد بها مجموعة من العمليات المستمرة للتحقق من أن الجودة تمت وفق الخطة المعتمدة وبالخطوات المتفق عليها لتحقيق الأهداف المرغوبة وفي الإطار الزمني المحدد.

2- تقييم الأداء

مفهوم تقييم الأداء

إن مضمون عملية تقييم الأداء يشير إلى الحصول على حقائق وبيانات محددة عن أداء العامل لعمله بحيث إنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير لمستوى الأداء المنفذ وإعطائه قيمة معينة مقارنة مع ما هو مطلوب تنفيذه وكذلك فهم سلوك الفرد من خلال قيامه بعمله، أي تقدير مستوى كفاءة الفرد الفنية والعملية لتنفيذ الواجبات والمهام التي يتضمنها عمله، والتقييم يتم على مدى فترة زمنية محددة، ستة أشهر أو سنة. (منصور 1979).

كما أن عملية تقييم الأداء ينظر لها على أنها العملية التي يتم بموجبها قياس أداء الأفراد العاملين طبقاً لمهام وواجبات الوظيفة في ضوء الإنجاز الفعلي للفرد وسلوكه وأدائه ومدى استعداده لتحسين وتطوير أدائه ومستوى الإنجاز الذي يقدمه لغرض معالجة جوانب الضعف والخلل وتدعيم وتعزيز جوانب القوة.

ويعرف راندل تقييم الأداء بأنه هو: الإجراءات التي تساعد في تجميع، ومراجعة، مشاركة وإعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الأفراد لغرض تحسين أدائهم في العمل. (مصطفى، 2014م)
وتأسيساً على ما سبق فإن تقييم الأداء يتضمن النقاط الأساسية التالية:

1. جمع البيانات التي تساهم في تحديد مستوى أداء الفرد للعمل المكلف به بهدف قياس حجم الإنجاز الفعلي على مدى فترة زمنية معينة.
2. تحديد طبيعة سلوك الفرد مع زملائه خلال أدائه لعمله.
3. تقدير مدى الاستعداد لدى الفرد لتحقيق تطور وتحسن في مستوى الأداء وفي الأسلوب المعتمد في التنفيذ.

أهمية تقييم الأداء

إن تقييم الأداء يعمل على توفير الوسائل التي تساعد المديرين وتسهيل عملهم باتجاه توجيه وتطوير أداء الأفراد وفي وضع الخطط المستقبلية الكفيلة بتطوير وتحسين طرق أداء الأعمال، وكذلك تنمية مهارات الافراد وقدراتهم بحيث تكون أكثر ملاءمة للنمو مع النمو والتطور الحاصل في الوظيفة، والعمل على تحسين وتطوير العلاقات بين الافراد العاملين من جهة، ورؤسائهم من جهة أخرى ، وهذا ما يسمى بالتخطيط للأداء المستقبلي ويتم هذا التخطيط بالاستناد إلى المواقف والأحداث الماضية والعمل على تطويرها وتحسينها مما يجعل الأداء أكثر تناسباً مع واقع حال المنظمة وبما يساهم بفاعلية أكثر لتحقيق أهدافها.

وبالرغم من أن تقييم الأداء قد اعتمد أساساً للأغراض المشار إليها أعلاه وكذلك لتحسين أداء الأفراد للأعمال المكلفين بها، إلا

أنه بتطور وتشعب مجالات العمل في منظمات الأعمال المختلفة فإنه أصبح يستخدم لتحقيق مجموعة كبيرة من الأهداف أهمها ما يلي:

1. اختيار الافراد العاملين المناسبين لأداء الاعمال ربما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم، تحققاً لمبدأ وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
2. توفير أسس موضوعية وعملية لرفي الأفراد ولمنح المكافئات والعلاوات التشجيعية والحوافز بهدف دفع العاملين على زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته.
3. تحسين مستويات الأداء من قبل الأفراد وترشيدهم لما فيه خدمة لمصالحهم ومصالح المنظمة، وتحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية مما يؤدي إلى زيادة كفاءة برامج التدريب.
4. مساعدة المشرفين المباشرين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق مما يسهل عليهم تقديم النصح والتوجيه لهم عند حاجتهم لذلك.
5. اكتشاف الأفراد العاملين المؤهلين أكثر من غيرهم لشغل المناصب القيادية في المنظمة.
6. رفع درجة الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين نتيجة لما يحصلون عليه من مكافئات ومحفزات تشجيعية نظير أدائهم المتميز.
7. يكشف للإدارة العليا عن مواقع القوة والخلل في أقسام المنظمة المختلفة وبالتالي يساعد في عملية إعادة التنظيم عند قيام الإدارة بها.
8. يساعد إدارة الأفراد على تقييم برامجها المختلفة، فيقدر ما ينجح الأفراد الذين يتم اختيارهم وتعيينهم في أداء الأعمال المكلفين بها بقدر ما يشير ذلك إلى نجاح برنامج الاختيار والتعيين. وبقدر ما تحقق برامج التدريب المنفذة تطوراً وتحسناً ملموساً في مستويات الأداء الفعلي لدى الأفراد العاملين فإن ذلك يشير إلى كفاءة هذه البرامج التدريبية. (جنيد 1983)

عناصر نظام تقييم أداء العاملين:

- 1- تحديد الغرض: وهو الهدف الذي تسعى له الإدارة إلى من وراء العملية وجمعها لهذه المعلومات والبيانات، حيث يمكن أن توظفها لعدة أغراض منها ما يلي:

- أ- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم على جودة وكفاءة أداءهم لأعمالهم وذلك للمعرفة، ولتحسين الأداء نحو الأفضل.
- ب- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد واحتياجه إلى التطوير والتنمية وذلك من خلال جهود التدريب.
- ج- إجبار المرؤوسين أن يربطوا سلوك مرؤوسهم بنواتج العمل وقيمتها النهائية.
- 2- تحديد المسؤول عن عملية التقييم، حيث يمكن أن يقوم بهذه العملية أي من الأطراف سواء الرئيس أو المرؤوس، لجنة تقييم، زملاء العمل.
- 3- تحديد وقت التقييم: كم مرة سيتم التقييم سنوياً، متى تتم عملية التقييم؟
- 4- معايير تقييم الأداء: وهي تلك العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم وتصنف إلى:
- معايير نواتج الأداء. - معايير سلوك الأداء. - معايير صفات شخصية.
- 5- طرق تقييم الأداء: وذلك من خلال اختيار الطريقة المناسبة لطبيعة العمل في المنظمة (مصطفى، 2014).

خطوات عملية التقييم

- هنالك مجموعة من الخطوات التي يجب أن تتبع في عملية تقييم أداء الأفراد العاملين، وهي تضم ما يلي: (جنيد 1983)
- 1- لأجل أن يكون ممكناً تقييم الأداء وفق أسس موضوعية عادلة فإن إدارة المنظمة يجب عليها أن تقوم بتحديد ما ينبغي أن يؤديه الفرد خلال أدائه لعمله.
- 2- مناقشة التحديد السابق لما يجب أن يؤدي وكل ما يضمنه من معايير ومعدلات أداء مع الأفراد الذين سيؤدون العمل، وعلى ضوء هذه المناقشة يجري إدخال بعض التعديلات بحيث التحديد يكون أقرب ما يمكن للواقع العملي الحقيقي.
- 3- متابعة المدير أو المشرف المباشر للفرد المكلف بأداء العمل لتحديد مدى تمكنه من القيام بالعمل وما تضمنه من تحديد للواجبات والمسؤوليات، وهذه الخطوة تساعد الإدارة على اكتشاف حالات عدم توافر المقدرة الكافية لأداء الأعمال لدى بعض الأفراد واتخاذ الإجراءات المناسبة بصدد، حيث أن استمرار مثل هذه الحالات لفترة زمنية طويلة يؤثر تأثيراً سلبياً على تنفيذ الخطط والبرامج الإنتاجية وعلى حسن استخدام المكنات والألات إضافة لما له من آثار سلبية اجتماعية ونفسية على الفرد ذاته وعلى زملائه في العمل.
- 4- بعد القيام بتنفيذ العمل فعلياً من قبل الفرد المكلف به، فإن الإدارة أو المشرف المباشر يقوم بمقارنة المعايير المحددة آنفاً لمستويات الأداء مع الأداء الفعلي المنفذ، أي القيام بعملية التقييم الفعلية لمستوى الأداء.
- 5- على ضوء مستوى الأداء الفعلي والتقييم الذي جرى له تجري مناقشة مع الفرد ذاته بهدف اطلاعه على المستوى الحقيقي لأدائه وتوجيهه باتجاه تحسين معدلات أدائه، وفي هذه الخطوة يجب أن تكون الإدارة حذرة لأجل عدم التأثير سلباً في الوضع النفسي للفرد واستثمار هذه المناقشة لما فيه خير ومصالحة المنظمة، ويجب الابتعاد هنا قدر الإمكان عن إبراز نقاط الضعف بطريقة جارحة وشديدة قد تثير مشاعر الفرد وتجعله يتذمر من هذا الأسلوب.
- 6- الخطوة الأخيرة في عملية تقييم الأداء تتضمن اتخاذ الإجراء المناسب، والذي بالتأكيد سيكون مستنداً إلى المستوى الحقيقي للأداء الفعلي وإلى المناقشة التي ورد ذكرها آنفاً، ومن الضروري أن يكون هذا الإجراء عملياً وموضوعياً بعيداً عن التأثيرات الجانبية الأخرى.

جدول (1) الفرق بين المتابعة والتقييم

المتابعة	التقييم
عملية مستمرة.	عملية مرحلية.
تتعقب وتحلل سير البرنامج/ المشروع وتوثق العملية.	تقدم تحليل معمق وموسع لمقارنة ما تم تخطيطه وما تحقق وقد تشمل فحص الملائمة للاحتياجات.
تركز أكثر على الأداء ومتابعة مؤشرات الانجاز.	تركز أكثر على النتائج وقد تتضمن قياس الأثر والاستمرارية.
تجيب على أي من الأنشطة تم تنفيذها وأي من النتائج تم تحقيقها.	تجيب على لماذا وكيف تم تحقيق النتائج وتساهم في بناء نظريات ونماذج للتغيير.
تنبه القيادة للمشاكل الموجودة وتقدم خيارات آنية للحلول.	تقدم للمؤسسة خيارات استراتيجية.
توفر أساس قوي للتقييمات المرحلية.	توفر قاعدة معرفية جديدة للتخطيط والمتابعة المستقبلية.
مهمة قيادة المؤسسة وأعضائها في الأساس.	قد يستعان بمقيّم خارجي.

دليل المنظمات غير الربحية الناشئة 2013م

ثانياً: جودة الخدمات:

أ- تعريف الجودة وأبعادها

- تمهيد:

يعتبر مفهوم الجودة قديماً قدم الحضارة الإنسانية نفسها فقد اهتمت بها كل الحضارات والمدن القديمة والحديثة حيث كانت ولا زالت تعني لها الدقة والالتقان والتميز.

بدأت فكرة الجودة تثير اهتمام الإنسان المعاصر مع بداية الثورة الصناعية وظهور الإنتاج الصناعي في أوروبا، فأصبحت جودة السلع والخدمات تمثل الهم الأكبر لمنظمات الأعمال، وصار ضبط الجودة أحد أهم الأنشطة الأساسية لمنظمات الأعمال. فالجودة تمثل مفتاح النجاح في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية وعنصر مهم لبقاء واستمرارية المنظمات مما يمكنه لكسب الأسواق من خلال تقليل الوحدات المعيبة، خفض نسبة الفاقد أثناء العملية الإنتاجية، تخفيض نسبة المواد التي يعاد تشغيلها بسبب العيوب، كفاءة وترشيد استغلال الموارد وكسب رضا العملاء مما يرفع القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال ويزيد من مستوى أرباحها. (أروى، 2008م).

ويحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء، هذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف مفهوم الجودة فالجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز إلى حدٍ سواء. (قاسم، 2006م).

- تعريف الجودة:

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم تعريف مفهوم الجودة Quality وكانت كل التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها لذلك لا بد من تعريف الجودة أولاً في اللغة والتي أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء. أما الجودة اصطلاحاً: فهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualites) ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه. (مهدي، 2007م).

لتقريب مفهوم الجودة سيتم التركيز على ثلاثة مداخل أساسية لتعريفها حيث أن الجودة تعتبر انعكاساً للمنتفعة المتحققة لطرف ما من هذه الأطراف الثلاثة. ويمكن شرح ذلك فيما يلي:

أ- تعريف الجودة من خلال مدخل المستهلك:

يعتبر هذا المدخل من المداخل الحديثة لتعريف الجودة ففيه يربط جارفين Garvin 1984م بين مفهوم الجودة والرضا ذلك لأن المستهلك يحكم على منتج ما سلعة كان خدمة بأنه ذو جودة عالية عندما تكون درجة رضائه عنه عالية.

ويعرف إدوارد دمنج 1986م Edward Deming الجودة بأنها: (تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضراً ومستقبلاً). وكذلك يعرف تايلور 1989م Taylor الجودة بأنها: (الخصائص والسمات الكلية للسلعة أو الخدمة أو النظام ذات العلاقة بقدرتها على إشباع الرغبات المدركة للمستهلك).

أما جوزيف جوران 1989م Joseph Juran فيعرف الجودة بأنها: (الملاءمة للاستعمال). أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقاً للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك وتشبع رغباته.

كما يعرف فيجينباوم 1991م Feigenbaum الجودة على أنها: (تحقيق رغبة المستهلك).

ويعرف جونسون 1992م Johnson الجودة بأنها: (القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له).

ويعرف ميترا أميتافا 1993م Mitra الجودة بأنها: (ملائمة السلعة أو الخدمة للاستعمال المقصود وذلك وفقاً لما يطلبه المستهلك).

ويرى إيفانز 1993 Evans أن الجودة هي: (تلبية توقعات المستهلك أو أكثر منها).

كما يعرف ديلورث 1996م Dilworth الجودة بأنها: (الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة المتعلقة بالتسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي من خلالها تلي السلعة أو الخدمة عند الاستعمال توقعات العميل). أما جون جروكوكس John Groococls فيعرف الجودة بأنها: (درجة مطابقة سمات وخصائص المنتج الكلية لسلعة أو خدمة ذات العلاقة بكل أوجه حاجات المستهلك المحدودة بالسعر والتسليم).

كما يعرفها جون أوكلاند 2000م John Oakland بأنها: (خصائص أو ملامح المنتج أو الخدمة التي لها المقدرة على تلبية الاحتياجات الظاهرة والمستترة). (أروى، 2008م).

أما المواصفة الدولية ISO 9000: 2000 فقد عرفت الجودة بأنها: (درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل). (محفوظ، 2004م).

كما تم تعريف الجودة على أنها: مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أم الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات. (محمد موسى، 2014)

ب- تعريف الجودة من خلال المنتج:

يعرف إيفانز 1993 م Evans الجودة بأنها: (المطابقة للمواصفات)، ويعرف فليب كروسي 1995 م Philip Crosby الجودة بأنها: (المطابقة للاحتياجات أو المواصفات) أي أن الجودة تعني صنع منتجات خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة. وينطوي تعريف كروسي على ثلاثة شروط أساسية لتحقيق الجودة هي:

- المطابقة: وتعني الإيفاء بالمتطلبات.
- معيار الأداء: هو المعيب الصفري والذي يعني انعدام العيوب.
- تنفيذ العمل بصورة صحية من أول مرة وفي كل مرة. ويعني ذلك أن النظام الذي يحقق الجودة هو منع حدوث المعيب وليس التقييم اللاحق للمنتج. (أروى، 2011م).

ت- تعريف الجودة من خلال مدخل المجتمع:

يعرف جينشي تاغوشي Genichi Taguchi الجودة بأنها: (تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله إليه). (أروى، 2008م).

ويتضح من مجمل هذه التعاريف بأن الجودة أخذت صيغاً متعددة تبعاً للهدف المراد أو الوظيفة المناطة بها أو تحقيقها لمواصفات يرغب المستفيد منها أو درجة مطابقتها للمواصفات الموضوعية أو أنها تعني كل تلك المزايا التي يفترض المستهلك توافرها في المنتج، ومن الطبيعي أن تكون تلك المزايا هي المواصفات التي تجتذب المشتري للسلعة أو الخدمة، وتضاعف الرغبة فيها واقتناعها والإفادة منها أو الاستمتاع بها. (مهدي، 2007م).

وبالرغم من عدم وجود تعريف محدد ومتفق عليه للجودة إلا أن معظم التعاريف اشتركت في النقاط التالية:

- الجودة تشمل تلبية احتياجات الزبائن أو تخطئها.
- تطبيق الجودة على السلع والخدمات والناس والعمليات والبيئات المختلفة.
- الجودة حالة متغيرة باستمرار (ما يعتبر جودة اليوم قد لا يكون كذلك غداً).

أبعاد الجودة:

للجودة أبعاد تحدد مدى إشباع احتياجات وتلبية رغبات المستهلك فالجودة لا يعبر عنها بالأبعاد الكمية فقط بل أن هنالك أبعاداً وظيفية وغير وظيفية أي أبعاد نوعية يمكن تلخيصها فيما يلي:

أولاً: أبعاد الجودة النوعية:

1- الاعتمادية:

الموثوقية أو الاعتمادية هي مدى جدارة المنتج في الاعتماد عليه وقلة نسبة احتمالات فشله في أداء مهمته ومدى استهلاكه التدريجي أي مدى قدرة المنتج على الاستمرار في الأداء بصورة جيدة تلي احتياجات المستهلك خلال فترة من الزمن. وتعتبر الاعتمادية بعداً أساسياً للجودة يركز عليه المستهلك خاصة في السلع المعمرة فكلما كانت درجتا الموثوقية والمتانة عاليتين كلما قلت احتمالية الفشل أو الاستهلاك التدريجي للمنتج.

2- مستوى الأداء:

يمثل هذا البعد المواصفات التشغيلية إضافة إلى المواصفات الأخرى التي يمكن قياسها والتي تختلف حسب الاتجاهات والرغبات الشخصية لكل فرد. مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة أو السرعة بالنسبة للماكينة.

3- المطابقة:

تعني مطابقة المنتج للمواصفات المحددة مسبقاً والملائمة للاستخدام الأمثل من قبل المستهلك ويمكن قياس ذلك بنسبة فشل المنتج في مطابقة المعايير المحددة.

4- الخصائص الجمالية:

هي المعايير الذوقية للمستهلك حول المنتجات والمتمثلة في المظهر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد تجاه منتج معين ويتضمن التغيرات المتعلقة بالحواس الخمس مثل اللمس، النظر، الصوت، الذوق والرائحة.

5- المتانة والعمر الافتراضي للمنتج:

هي مدة استخدام المنتج وفقاً للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه وفقدانه للخواص المطلوبة.

- 6- تقديم الخدمة:
- يعكس هذا البعد مدى سرعة توفر خدمات الصيانة وتقاس سرعة الخدمة بتوفر قطع الغيار وخدمات ما بعد البيع وكفاءتها ومتوسط زمن الصيانة أو الإصلاح.
- 7- الخصائص الثانوية أو الإضافية للمنتج:
- هي الخصائص غير الأساسية التي تضاف إلى المنتج حسب رغبة وطلب المستهلك.
- 8- قدرة التحسس بالجودة:
- هي صورة المنتج المرسومة في ذهن أو تصور المستهلك إذ أن هنالك العديد من المنتجات التي يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المميزة لها أو الماركة أو العلامة التجارية الخاصة بكل منتج. كما أن هنالك منظمات أعمال تركت انطباعات إيجابية عن جودة منتجاتها حتى لدى أولئك الذين لم يستخدموها.
- ويقسم الباحث إستار Starr أبعاد جودة المنتج النوعية سالفه الذكر إلى أبعاد وظيفة وأخرى غير وظيفية.
- ثانياً: الأبعاد الوظيفية:
- هو الغرض الذي من أجله تمت عملية الإنتاج.
- 1- الاستفادة من المنتج.
- 2- وظيفة الاعتمادية.
- وتتضمن التطابق مع المعايير ومتانة خصائص الفشل، العمر الافتراضي المتوقع، تكلفة الصيانة، إمكانية الإصلاح والضمانات.
- 3- العوامل الإنسانية:
- تتضمن توفير عوامل الأمان والراحة والملاءمة.
- ثالثاً: الأبعاد غير الوظيفية:
- 1- المظهر الخارجي والموديل.
- 2- الانطباع الذاتي للمستهلك عن السعر والشهرة.
- 3- التنوع.
- مما سبق نجد أن للجودة أبعاداً يحتل بعض منها درجة قياس أعلى بالنسبة لمنتج معين بينما يختلف ذلك بالنسبة لمنتج آخر. (أروى، 2008م).

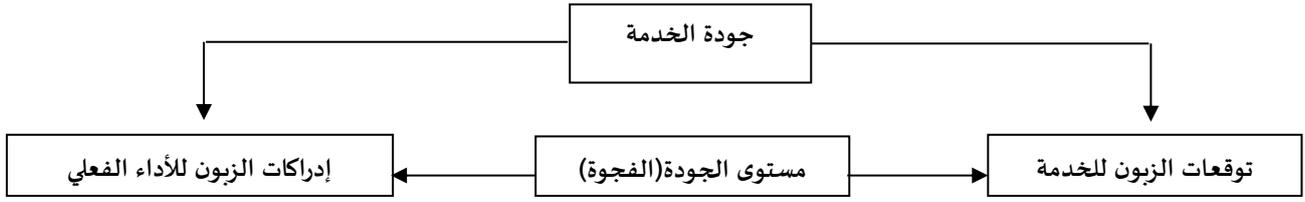
العوامل المؤثرة على الجودة:

- هناك عدة عوامل أساسية ذات تأثير على الجودة تتمثل في الآتي:
- أ- الأسواق: هي تعتبر محور الإنتاج الرئيسي فبدونها لن يكون هنالك إنتاج واهتمام بالجودة وأساليبها. ولكي يحتل أي منتج مكانة ويأخذ حصته من السوق لابد وأن يتمتع بجودة عالية تحقق له الاستقرار اللازم في الأسواق.
- ب- اليد العاملة: لمواكبة التقدم التكنولوجي في وسائل الإنتاج لابد من وجود نوع من التخصصية العالية في اليد العاملة لمواجهة هذا التقدم وتحقيق الجودة والإتقان في الأداء.
- ج- رأس المال: يتطلب الحصول على المعدات الحديثة للارتقاء بمستوى الجودة إلى الكثير من رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية.
- د- الإدارة: يمثل وجود نظام إداري ذي كفاءة أداة مهمة لخلق ومتابعة نظام فعال لضبط الجودة لأن مسؤوليات ضبط الجودة أصبحت تقع على عاتق عدة مجموعات داخل المنظمة وأصبحت الإدارة عن متابعة هذه المجموعات ومراقبة الجودة.
- هـ- المواد الأولية: أدت زيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية إلى ظهور مواد صناعية كثيرة تفي بالاحتياجات المطلوبة وأصبح من الممكن اختيار مواد ذات جودة عالية نتيجة لدقة وتعدد وسائل الفحص.
- و- المعدات والوسائل الفنية الحديثة:
- أدت الزيادة في الطلب إلى اختراع الكثير من الماكينات الخاصة التي تفي بالاحتياجات المطلوبة. وقد ساعدت هذه الماكينات والآلات الحديثة في الحصول على دقة عالية وبالتالي إلى جودة مرتفعة إلى حد كبير. (أروى، 2008).
- ب- مفهوم جودة الخدمة:

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة Quality Service من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: (معياري لدرجة

تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة) ويمكن معرفة ذلك من خلال الشكل التالي:

شكل (2) مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم، 2006م

ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً كالتالي:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء

وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي:

- أ- الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- ب- الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- ج- الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها (قاسم، 2006م).

3- أبعاد جودة الخدمة:

تناولت بعض الكتابات في مجال صناعة الخدمات المكونات أو الأبعاد التي تشتمل عليها جودة الخدمة، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو المكونات على وجه التحديد.

على سبيل المثال يرى كل من (Swan and Comb, 1976) أن جودة الخدمة لها بعدان أساسيان هما الجودة المادية الملموسة التي يتعرض لها الزبون أو المستفيد حال حصوله على الخدمة والجودة التفاعلية وهي تمثل أداء عملية الخدمة ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع الزبائن أو المستفيدين، في حين يرى (Gronroos 1996) أن الجودة الخدمة بعدين اثنين هما:

- أ- الجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.
- ب- الجودة الوظيفية: تتمثل في سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيد (وهي أمور يصعب قياسها بدقة بالقياس إلى العناصر المكونة للجودة الفنية).

ويقول: (Lehitnen and Lehitnen, 1982) أن الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاثة أبعاد أساسية هي:

- 1- الجودة المادية: والتي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.
- 2- جودة المنظمة: والتي تتعلق بصورة منظمة الخدمة والانطباع الذهني عنها.
- 3- الجودة التفاعلية: والتي تمثل نتاج عمليات الخدمة.

وفي تصنيف آخر للباحثين نفسهما عن جودة الخدمة نجد أنهما يميزان بين:

- جودة العمليات: والتي يحكم عليها الزبون أثناء تأدية الخدمة.
- جودة المخرجات: والتي يحكم عليها الزبون بعد الأداء الفعلي للخدمة.

من ناحية أخرى، يميز البعض الآخر بين ثلاثة أبعاد مختلفة للجودة وهي:

- الجودة الفنية والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: ما الذي يتم تقديمه؟
- الجودة الوظيفية والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟
- أما الجانب الثالث من أبعاد الجودة يطلق عليه الصورة الذهنية للمنظمة (Corporate Quality): والذي يعكس انطباعات الزبائن عن منظمة الخدمة. ويوضح الشكل التالي هذه الأبعاد الثلاثة لجودة الخدمة.

وفي مجال تحديد مكونات الخدمة فقد توصلت مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبني عليها الزبائن توقعاتهم

وإدراكاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة، تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي:

- 1- الاعتمادية: وتعني الاتساق في الأداء وانجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.
- 2- الاستجابة: وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.
- 3- الجدارة: وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل.

- 4- الوصول للخدمة: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل ملاءمة ساعات العمل، وتوفير عدد كاف من منافذ الخدمة وملاءمة موقع المنظمة.
 - 5- المصدقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة.
 - 6- الأمان: ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة.
 - 7- الاتصال: أي وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات والاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغيير في الخدمة للمستفيد.
 - 8- درجة فهم مقدمة الخدمة للمستفيد: وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه، مثلاً كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة للزبون؟
 - 9- الأشياء الملموسة: غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة).
 - 10- اللباقة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.
- إن هذه المعايير العشرة التي يعتمد عليها الزبون لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة أن تكون مستقلة عن بعضها البعض بل أن بعض المعايير متداخلة مع بعضها البعض وقد تكون أحياناً مكملة لبعضها البعض.
- وقد قامت الدراسات المتلاحق بتلخيص هذه الأبعاد العشرة في خمسة فقط، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة، وتشمل النواحي المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان واللباقة. (قاسم، 2006م).

ثالثاً: مفهوم كفاية الخدمة:

تعتبر الكفاءة أحد مقاييس الأداء وهي اصطلاح إداري متعلق بالمصادر المتوفرة لدى المنظمة، أو الطاقة التي يمتلكها الفرد، ومدى ترشيد استخدامها لتحقيق الأهداف. وتحقق الكفاءة عندما نستخدم أقل كم ممكن من الموارد والمدخلات لإنتاج أكبر كم ممكن من المخرجات والنتائج المرغوبة.

وللكفاءة عدة تعريفات منها:

- الطريقة المثلى في استعمال الموارد.
- تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر ممكن من المجهود أو النفقة.
- الكفاءة هي الانتفاع من الموارد المادية والبشرية المتاحة بأقل تكلفة ممكنة.

(<http://kenanaonline.com/users/RiverTransport/posts/908202>)

ويرى البعض بأن الكفاءة هي فعل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة وبالتالي تنخفض التكاليف، فيتم استخدام أقل كم ممكن من المدخلات والموارد كالوقت والجهد والمال للحصول على أكبر منفعة. (<https://www.business4lions.com>)

والتعريف الإجرائي لكفاية الخدمة في هذه الدراسة: يقصد بها الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمصرف في تقديم الخدمات للعملاء والزبائن.

الدراسة الميدانية (تحليل بيانات الدراسة والنتائج)

منهجية وإجراءات البحث:

منهج البحث: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لأنه أكثر مناهج البحث ملاءمة لطبيعة هذا البحث، والذي يهدف إلى وصف الظواهر والأحداث بعد جمع البيانات عنها، وتفسير الظواهر وتحديد العلاقات التي توجد بين المتغيرات كما هي في الواقع (محمود، 2003).

مجتمع وعينة البحث: تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنك التجارية في ولاية شمال كردفان (مدينة الأبيض)، حيث تم استخدام أسلوب العينة الغير العشوائية الميسرة وتم اختيار منهم (80) موظف وموظفه من البنوك التجارية محل الدراسة تم توزيع عليهم استبانة استرد منها (75) استبانة صالحة للتحليل.

أداة الدراسة:

قام الباحثون بإعداد أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك بعد مراجعة أدبيات الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وقد تضمنت الاستبانة قسمين الأول البيانات التعريفية، أما القسم الثاني فتضمن بيانات متغيرات الدراسة حيث بلغ عدد فقرات الأداة (22) فقرة، موزعة على أربعة محاور، وقد صممت على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يأتي: موافق بشدة: خمس درجات، وموافق: أربع درجات، ومحايد: ثلاث درجات وغير موافق: درجتان، وغير موافق بشدة: درجة واحدة.

صدق الأداة:

لقد تم التحقق من صدق الأداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة في مجال إدارة الأعمال وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبانة وذلك بالحذف والتعديل واقتراح فقرات جديدة وتحديد مدى مناسبة الأداة لموضوع الدراسة، حيث كانت الاستبانة مكونة من (22) فقرة وبناء على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من (22) فقرة، وموزعة على أربعة وبناءً على ذلك فإن الأداة تتمتع بصدق المحتوى.

ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات قام الباحثون باستخدام معادلة ألفا كرونباخ فقد بلغ معامل الثبات لكل فقرات البحث (0.88) وهذه القيم التي تم التوصل إليها لمعاملات الثبات مناسبة وتفي بغرض الدراسة، ويوضح الجدول رقم (2) التالي معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة على حدة.

جدول (2): درجة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

أسم المتغير	ألفا كرونباخ
المتابعة	.879
التقييم الدوري	.876
التقييم المستمر	.674
جودة الخدمات المصرفية	.855
الكفاية الفنية	.823
الكفاية الإدارية	.777
معامل الثبات الكلي.	.845

أولاً: التحليل العاملي الاستكشافي للمتغيرات الدراسة:

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات في الدراسة مع بعضها البعض والمكون من ثلاثة متغيرات وستة محاور وعدد عباراته (24) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) أي بمرعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0.50) وحيث أن قيم الاشتراكات الأولية لا تقل عن (0.50) والتشيعات لا تقل عن (0.50) وقيمة KMO لا تقل عن (0.60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح وكما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطعات وتفسر تلك المكونات مجتمعة (66.65%) من التباين بالنسبة للمتغير المستقل، و(58.687%) بالنسبة للمتغير التابع، (77.401%) بالنسبة للمتغير الوسيط وهي نسب تزيد عن (0.60%) والتي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقاً (Hair, J.F, at all, 1998)، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطاً بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماماً.

1- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل المتابعة والتقييم:

لقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول (3).

جدول (3) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل المتابعة والتقييم

المتغيرات	العبارات	1	2	3	الرمز
المتابعة	بمؤسستكم يتم الإطلاع على التقارير والسجلات التي يقوم بها العاملون بشكل دوري وتوثيق الأنشطة التي تم تنفيذها	.850			C3
	بمؤسستكم يقوم المديرين والمشرفين بمتابعة طرق تقديم الخدمة	.774			C2

المتغيرات	العبارات	1	2	3	الرمز
	بمؤسستكم يتم استخدام قوائم الفحص والتفتيش أثناء متابعة العملاء أو أعضاء فريق العمل	.735			C6
	بمؤسستكم يتم تحليل مشاكل الأداء غير الجيد	.723			C7
	بمؤسستكم يقوم المسؤولون بعمل مشاهدة وملاحظة منظمة ومنتظمة لمواقع العمل وللمستفيدين ولأداء العاملين	.697			C4
	بمؤسستكم يتم عقد لقاءات فردية وجماعية مع العاملين والجهات المشاركة والعملاء من أجل تحسين الجودة	.627			C5
	بمؤسستكم توجد متابعة دورية ومنتظمة للتحقق من تطبيق إدارة الجودة الشاملة	.596			C1
	التقييم الدوري	بمؤسستكم توجد إدارة متخصصة للقيام بمهام إدارة الجودة الشاملة		.880	
بمؤسستكم يتم تقييم نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة دورية منتظمة			.839		A2
بمؤسستكم يتم توفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة			.644		A8
بمؤسستكم يتم تطوير الخطط ومراجعتها بشكل دوري وفق أسلوب تشاركي من قبل العاملين والعملاء			.613		A5
بمؤسستكم يتم إتباع الطرق العلمية لتقييم الأداء الفردي والجماعي			.546		A9
التقييم المستمر		بمؤسستكم يوجد نظام معلومات حديث ومتطور يوفر المعلومات المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة			.822
	بمؤسستكم تتمتع بالموارد البشرية التي تخول لها إطلاق خدمات مبتكرة وفعالة تلي حاجات العملاء			.798	A6
.864 Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy					
850.140 Bartlett's Test of Sphericity					
66.65 Total Variance Explained					
9.332 Initial Eigenvalues					

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

2- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية:

ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول (4).

جدول (4) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية

المتغيرات	العبارات	1	الرمز
جودة الخدمات المصرفية	بمؤسستكم يتم دراسة وقياس درجة التوافق ما بين رغبات العملاء والخدمات المقدمة لهم	.807	Q6
	تقوم إدارة مؤسستكم بإجراء دراسات مسحية لتحديد حاجات ورغبات وتوقعات العملاء بشكل دوري	.789	Q1
	بمؤسستكم يتم التعرف على مدى رضا العملاء بكل أبعادها بصورة دورية منتظمة	.788	Q2
	بمؤسستكم يتم العمل بإقتراحات العملاء والمستفيدين لتلبية حاجاتهم ورغباتهم ولتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم	.758	Q7
	تقوم إدارة مؤسستكم باستمرار بتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء	.745	Q8
	بمؤسستكم يوجد قسم خاص لخدمة العملاء المميزين (كبار العملاء)	.704	Q5

المتغيرات	العبارات	1	الرمز
	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.854
	Bartlett's Test of Sphericity		262.904
	Total Variance Explained		58.687
	Initial Eigenvalues		3.521

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

3- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط كفاية الخدمة:

ولقد اظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة rotated Component matrix بالشكل الموضح في الجدول(5).

جدول (5) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير الوسيط كفاية الخدمة

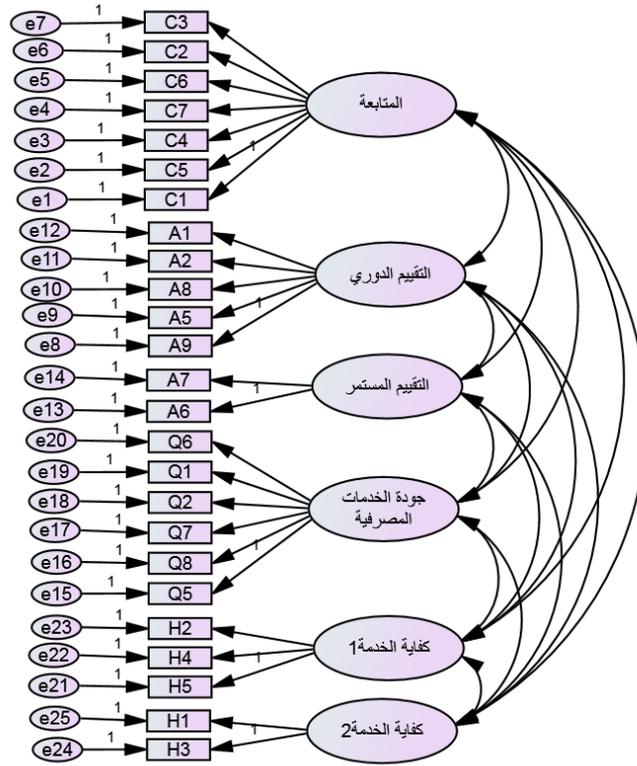
المتغيرات	العبارات	1	2	الرمز
الكفاية الفنية	بمؤسستكم تقديم الخدمة يحتاج لمجهود عدد كبير من العاملين	.883		H2
	بمؤسستكم تقديم الخدمة يحتاج إلى عدد كبير من المدخلات	.879		H4
	بمؤسستكم الخدمة المقدمة تحتاج إلى زمن لتقييمها من قبل المستفيد	.779		H5
الكفاية الإدارية	بمؤسستكم يتم تحديد زمن معياري لإنجاز المعاملات		.903	H1
	بمؤسستكم الخدمة تحقق النتائج المقدمة من أجلها		.880	H3
	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.690
	Bartlett's Test of Sphericity			193.4
	Total Variance Explained			77.4
	Initial Eigenvalues			3.87

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة مجتمعة:

لاختبار الصدق تم التحقق من البناء العاملي لمتغيرات الدراسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) وهو أحد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بناءها على ضوء أسس نظرية سابقة، وأعتد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير البارامترات على طريقة الاحتمالية العظمى Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائي AMOS وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين (للمتغيرات الداخلة في التحليل) والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج، والتحليل ينتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة النموذج والشكل (2) التالي يوضح التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة.

شكل (2): التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة مجتمعة



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة.

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرون باخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرون باخ أقرب إلى 1، يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally, 1967) إلى أن المصدقية من (0.50-0.60) تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) أقترح أن قيمة ألفا كرون باخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. ومع ذلك يعتبر ألفا كرونباخ من 50 فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب (Bowling, 2009)، والجدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي، كما يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل المتغيرات ونجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات. وكذلك يوضح الارتباطات بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30) إلى (0.70) وتعتبر العلاقة قوية إذا كان معامل الارتباط أكثر من (0.70).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الاستبانة وتحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة.

أسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6
المتابعة	مستقل	3.8117	.70967	1					
التقييم الدوري	مستقل	3.7055	.85701	.638**	1				
التقييم المستمر	مستقل	4.0227	.78222	.332**	.455**	1			
جودة الخدمات المصرفية	تابع	3.7682	.71929	.594**	.689**	.355**	1		
الكفاية الفنية	وسيط	2.9636	.95819	.265**	.210*	.026	.195*	1	

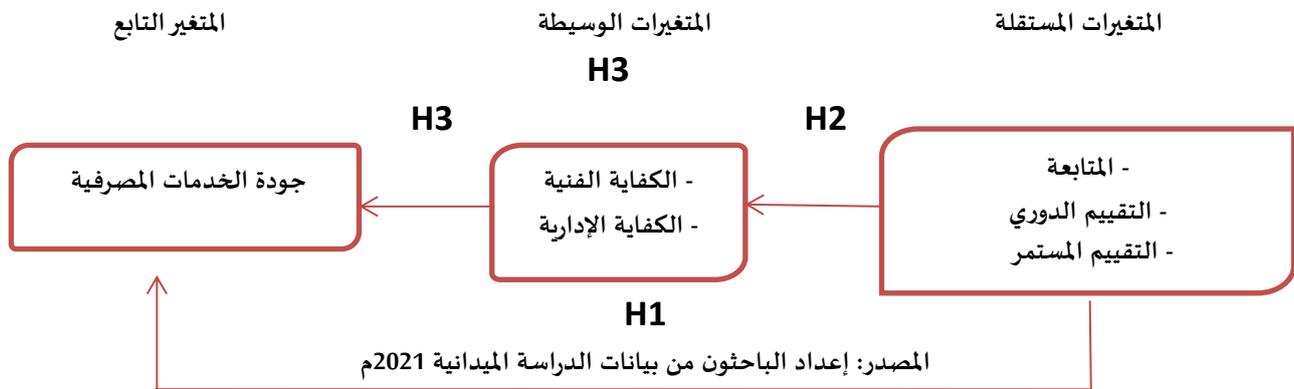
6	5	4	3	2	1	الانحراف الوسيط الحسابي	نوع المتغير	أسم المتغير
1	.329**	.453**	.288**	.465**	.658**	.87311	وسيط	الكفاية الإدارية

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

نموذج الدراسة المعدل بعد التحليل العاملي:

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة يتم الاعتماد على النتائج التي يفسرها التحليل ، حيث أوضحت النتائج أن المتغير المستقل يتكون من ثلاثة محاور وليس محورين وهي المتابعة ، التقييم الدوري و التقييم المستمر أما المتغير الوسيط يتكون من محورين وليس محور واحد وهما الكفاية الفنية والكفاية الإدارية. فإن استناد النموذج على نظرية يطابق الواقع أما في حالة عدم الاعتماد على نظرية فإنه عادة ما يتم تعديل النموذج حتي يطابق الواقع وكذلك الاعتماد على مقياس الفا كرونباخ للالتساق الداخلي للبيانات اذا قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمدة، يتم استبعاد البعد تماماً والشكل(3) يوضح نموذج الدراسة المعدل.

شكل (3) نموذج الدراسة المعدل



عرض ومناقشة النتائج:

تم الاعتماد في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والظاهرة، وبمعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمت لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، ولما يتمتع به هذا الأسلوب من مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذه الدراسة، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه.

تحليل المسار:

يحتوي هذا الجزء على عرض ومناقشة نتائج الدراسة، حيث أظهرت النتائج بأن المصارف موضع الدراسة تهتم بصورة أكبر بعملية التقييم والمتابعة الدورية في المحافظة على جودة خدماتها المقدمة للعملاء، من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

يعتبر أسلوب تحليل المسار أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة. حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G.Tabachnick and Linda S, 1996).

إختبار الفرضية الأولى: العلاقة بين (المتابعة، التقييم الدوري، التقييم المستمر) وجودة الخدمات المصرفية.

حيث أن المسار من المتابعة إلى جودة الخدمات المصرفية يساوي (.219). وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.034). والمسار من التقييم الدوري إلى جودة الخدمات المصرفية يساوي (.423) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.000)، والمسار من التقييم المستمر إلى جودة الخدمات المصرفية يساوي (.032). وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (.642)، الجدول (6) التالي يوضح قيم تحليل المسار.

جدول (6): المسار من المتابعة والتقييم إلى جودة الخدمات المصرفية.

النتيجة	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
دعمت	.034	2.123	.103	.219	جودة الخدمات المصرفية	<---	المتابعة
لم تدعم	.642	.466	.069	.032	جودة الخدمات المصرفية	<---	التقييم المستمر
دعمت	***	5.478	.077	.423	جودة الخدمات المصرفية	<---	التقييم الدوري

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

أشارت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية جزئية بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال وجود علاقة إيجابية بين المتابعة وجودة الخدمات المصرفية حيث كان مستوى المعنوية يساوي (0.034) والتقديرات يساوي (0.219). ووجود علاقة إيجابية بين التقييم الدوري وجودة الخدمات المصرفية بمستوى معنوية (0.000)، والتقديرات يساوي (0.423) بينما وجود علاقة غير إيجابية بين التقييم المستمر وجودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية (0.642) والتقديرات (0.032). ويعزي الباحثون هذه النتيجة إلى أن إدارات البنوك التجارية المدروسة يعطون اهتماماً جزئياً للمتابعة والتقييم من أجل الارتقاء بجودة الخدمات لديها. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (فواز، وآخرين، 2022) والتي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباط جزئية بين أبعاد جودة الخدمة وتقييم أداء العاملين، في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (محمد، 2023) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين كل أبعاد جودة الخدمة وتقييم أداء العاملين، في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، ويرجع سبب الاختلاف إلى أن هناك اختلاف في العوامل البيئية والثقافية.

اختبار الفرضية الثانية: العلاقة بين (المتابعة، التقييم الدوري، التقييم المستمر) و(الكفاية الفنية، الكفاية الإدارية). حيث أن المسار من المتابعة إلى الكفاية الفنية يساوي (0.308) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.056) والمسار من التقييم الدوري إلى الكفاية الفنية يساوي (0.122) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.388)، والمسار من التقييم الدوري إلى الكفاية الإدارية يساوي (0.049) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.626)، حيث أن المسار من المتابعة إلى الكفاية الإدارية يساوي (0.746) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (***) والمسار من التقييم المستمر إلى الكفاية الفنية يساوي (0.122) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.127)، والمسار من التقييم المستمر إلى الكفاية الإدارية يساوي (0.072) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.423)، الجدول (7) أعلاه يوضح قيم تحليل المسار.

جدول (7): المسار من المتابعة والتقييم إلى كفاية الخدمة.

النتيجة	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
دعمت	.056	1.910	.161	.308	الكفاية الفنية	<---	المتابعة
لم تدعم	.388	.863	.142	.122	الكفاية الفنية	<---	التقييم الدوري
لم تدعم	.626	.488	.101	.049	الكفاية الإدارية	<---	التقييم الدوري
دعمت	***	6.498	.115	.746	الكفاية الإدارية	<---	المتابعة
لم تدعم	.333	-.968	.127	-.122	الكفاية الفنية	<---	التقييم المستمر
لم تدعم	.423	.801	.090	.072	الكفاية الإدارية	<---	التقييم المستمر

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

كما وضحت النتائج بأنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي جزئي بين المتابعة والتقييم وكفاية الخدمة، توجد علاقة بين المتابعة والكفاية الفنية مستوى معنوية (0.056) والتقديرات (0.308)، وعدم وجود علاقة بين التقييم الدوري والكفاية الفنية مستوى معنوية (0.388) والتقديرات (0.122)، وعدم وجود علاقة بين التقييم الدوري والكفاية الإدارية مستوى معنوية (0.626) والتقديرات (0.049)، بينما توجد علاقة إيجابية بين المتابعة والكفاية الإدارية مستوى معنوية (***) والتقديرات (0.746) وعدم وجود علاقة بين التقييم المستمر والكفاية الفنية مستوى معنوية (0.127) والتقديرات (0.122)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين التقييم المستمر والكفاية الإدارية مستوى المعنوية (0.423) والتقديرات (0.072).

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (مهند، 2021) وكذلك اتفقت مع دراسة (خالد، 2017). في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (سليمان، سامي، مازن، 2018م).

اختبار الفرضية الثالثة: العلاقة بين (الكفاية الفنية، الكفاية الإدارية) وجودة الخدمات المصرفية. حيث أن المسار من كفاية الخدمة 1 إلى جودة الخدمات المصرفية يساوي (0.008). وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.154). والمسار من كفاية الخدمة 2 إلى جودة الخدمات المصرفية يساوي (0.052). وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.488). الجدول (8) اعلاه يوضح قيم تحليل المسار.

جدول (8): المسار من كفاية الخدمة إلى جودة الخدمات المصرفية.

العلاقات	التقديرات Estimates	الخطأ المعياري S.E	القيمة الدرجة CR	الدلالة P	النتيجة
جودة الخدمات المصرفية <---	.008	.053	.154	.877	لم تدعم
جودة الخدمات المصرفية <---	.052	.075	.693	.488	لم تدعم

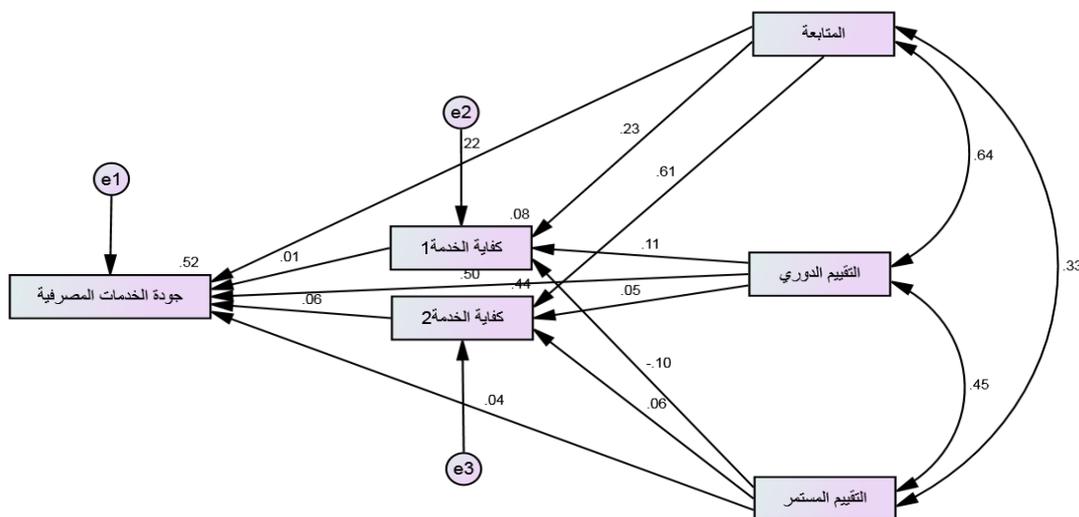
المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين (الكفاية الفنية، الكفاية الإدارية) وجودة الخدمات المصرفية على التوالي بمستوى معنوية (0.154، 0.488). والتقديرات (0.008، 0.052).

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من (سامر، 2015)، ودراسة (عبد المنعم، 2015) ودراسة (أحمد، 2014)، كما أنها لا تتفق مع دراسة كل من (خالد، 2017). ودراسة (خالد، 2017) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات ويرجع السبب الى الاختلاف في البيئات التي اجريت فيها الدراسات وكذلك الاختلاف في العوامل الثقافية والمجتمع المبحوث.

اختبار الفرضية الرابعة: (الكفاية الفنية، الكفاء الإدارية) تتوسط العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية.

الشكل (4): كفاية الخدمة تتوسط العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمة المصرفية



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

بينما بينت نتائج الدراسة أن كفاية الخدمة تتوسط بشكل جزئي في العلاقة بين المتابعة والتقييم وجودة الخدمات المصرفية. حيث أن الكفاية الفنية لا يتوسط العلاقة بين المتابعة والتقييم الدوري وجودة الخدمة المصرفية التقديرات يساوي (0.032، 0.219). ومستوى معنوية يساوي (0.789، 0.127). على التوالي، بينما يوجد توسط للكفاية الفنية في العلاقة بين التقييم المستمر وجودة الخدمة

المصرفية التقديرات يساوي (423). ومستوى معنوية يساوي (001). وكذلك النتائج تشير إلى أن الكفاية الإدارية لا يتوسط العلاقة المتابعة والتقييم الدوري وجودة الخدمة المصرفية التقديرات يساوي (032،.219). ومستوى معنوية يساوي (789،.127). على التوالي، بينما هناك توسط للكفاية الإدارية في العلاقة بين التقييم المستمر وجودة الخدمة المصرفية التقديرات يساوي (423). ومستوى معنوية يساوي (001).

التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

- 1- ضرورة الاهتمام بتقييم الأداء من خلال الاعتماد على معايير وأسس واضحة وموضوعية بما يساعد في تحقيق جودة الخدمات المقدمة.
- 2- العمل على زيادة كفاءة الخدمات المصرفية باستمرار ومراجعة كل ما له أثر في تدني كفاءة الخدمة.
- 3- إعداد برامج تدريبية وبصورة دورية مستمرة لتوعية العاملين بالجودة واهيئها واكسابهم المهارات اللازمة لرفع كفاية الخدمات المقدمة بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية.
- 4- القيام بالمتابعة المستمرة لعمليات تطبيق الجودة وغرس روح الفريق والعمل الجماعي والعمل على حل مشكلات العمل أول بأول بغرض التحسين المستمر للجودة.

المراجع:

أولاً: الكتب

- محمد، أروى عبد الحميد (2008م)، إدارة الجودة الشاملة المفهوم - الأدوات والوسائل - أيزو 9000 - 14000، مطابع السودان للعملة - الخرطوم، ط1: 57-59.
- جنيد، عبد المنعم (1983م)، إدارة الأفراد، القاهرة، 2: 25-27.
- المقلي، عمر أحمد عثمان، إدريس، عبد الله عبد الرحيم (2006م)، إدارة الجودة الشاملة، جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم، السودان، 1: 45-47.
- علوان، قاسم نايف (2009م)، إدارة الجودة في الخدمات - مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله - فلسطين، 4: 36-37.
- أحمد، محمد موسى (2014م)، إدارة الأفراد الموارد البشرية بين النظرية والتطبيق، مكتبة الوفاء القانونية-الإسكندرية، مصر، 3: 65-66.
- كافي، مصطفى يوسف (2014م) إدارة الموارد البشرية من منظور إداري، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 6: 12-15.
- جودة، محفوظ أحمد (2004م)، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان - بيروت، 2: 8.
- منصور، منصور أحمد (1979م)، المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، ط2، وكالة المطبوعات-الكويت.
- السامرائي، مهدي صالح (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، 2: 33-34.

ثانياً: الدوريات والمجلات العلمية

- صيام، أحمد زكريا عبد الرحمن وأبو النادي، محمود عادل (2014م)، "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة: للبحوث الإدارية والاقتصادية، 1(1)، 38-40.
- علي، خالد محمد عبد الستار (2017م)، "قياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على بعض البنوك التجارية المصرية"، المجلة العلمية التجارة والتمويل جامعة طنطا، 37 (4)، 77-80.
- سامر قاسم (2015م)، "أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمي-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 37 (2)، 85-86.
- الطلاع، سليمان أحمد، أبو ناصر، سامي سليم، الشويكي، مازن جهاد (2018م)، "مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين"، مجلة جامعة الأزهر: سلسلة العلوم الإنسانية، 20 (2)، 67-69.
- دياب، عبد الحميد أحمد، طويرش، عبد الله عويد (2013م) "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية دراسة تطبيقية على منطقة جدة"، المجلة العربية للإدارة، 33 (2)، 48 - 51.

- عز الدين، عبد المنعم غانم (2015م)، "تقويم جودة الخدمات المصرفية- نموذج مقترح"، جامعة القدس -منصة المهمل الإلكترونية، 28-31.
- العتيبي، فواز عبد الله، المطيري، علي سليمان، الغنام، غنام هويمل، القرني، عبد الله سفر، قايد، نوره فرحان (2022م)، "تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6، (27)، 55-76.
- شويات، محمد أحمد عبد الحميد (2023)، "تقييم أداء العاملين في البلديات وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4 (3)، 24-27.
- حمدان، مهند (2021م)، "دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة دراسة ميدانية على عملاء المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية، باستخدام نموذج الفجوات"، جامعة تشرين، 5 (2)، 45-48.

ثالثاً: مصادر أخرى:

- دليل المنظمات غير الربحية الناشئة (2013م)، "المتابعة والتقييم"، برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية-الأردن، 1:7.

مواقع إلكترونية:

- <http://kenanaonline.com/users/RiverTransport/posts/908202>
- <https://www.business4lions.com>