



أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

سارة عبد المجيد محمد الدقوقي ^{ID}

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس، ليبيا

Dimensions of Banking Service Quality as an Approach to Achieving Competitive Advantage at the National Commercial Bank, Sabratha: A Case Study

Sara Abdelmajid Mohamed Al-Daqqouqi ^{ID}

Faculty of Economics and Political Science, University of Tripoli, Libya

Corresponding Author's Email: saradagoun1920@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2026/07/21 - تاريخ المراجعة: 2026/07/26 - تاريخ القبول: 2026/08/29 - تاريخ النشر: 2026/9/2

Abstract:

The study addressed the dimensions of the quality of banking services as an approach to achieving competitive capability. (This is a case study of the National Commercial Bank – Sabratha Branch.)

The problem of the study lies in the competitive challenges and difficulties resulting from the standardization of banking services. Service quality is highlighted as a crucial competitive tool for differentiating banks. This study aims to provide an answer to the main research question:

To what extent do the dimensions of banking service quality contribute to achieving competitive capability at the National Commercial Bank in Sabratha?

To achieve the study's objectives, the study adopted the analytical descriptive approach to arrive at the research findings, using a purposive sample consisting of clients who benefit from the Point of Sale (POS) service, totaling 47 clients.

The study also seeks to achieve a set of objectives, including: evaluating the reality of the quality of banking services provided by the National Commercial Bank in Sabratha; identifying the extent of attention to banking service quality as a means for the bank to retain its current customers; and determining ways to enhance the bank's competitive capability under study.

The study found a high level in the dimensions of banking service quality in the bank, with an overall mean of (2.7633), which is higher than the mean of the adopted scale (2). The dimension of Trust and Security ranked first with a mean of (2.8183). This was followed by Variety and Customization, then Quick Responsiveness with a mean of (2.75), and finally Technology.

The results also showed that service quality contributes to achieving competitive capability, as indicated by the test statistic value of (21.242) and an overall mean of (2.734). In terms of competitiveness, the dimension Trust and Security led the list with a mean of (2.8298), followed by Quick Responsiveness, then Variety and Customization, and lastly Technology.

The study recommended that the bank should continue to manage and maintain the level of Trust and Security, along with the continuous strengthening of this dimension, as it represents the bank's first competitive advantage. It also recommends developing and leveraging competitive advantages and maintaining the bank's current advantages, supported by additional services. This is because most POS customers opened their accounts to benefit from these advantages, to improve banking marketing, and to take customers' suggestions into consideration when developing current services or launching new and future services.

Keywords: Banking Service Quality; Competitive Capability; Trust and Security; Point of Sale (POS); National Commercial Bank.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية (وهي دراسة حالة على المصرف التجاري الوطني - فرع صبراتة).

حيث تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات والصعوبات المنافسة الناتجة عن نمطية الخدمات المصرفية، وتبرز جودة الخدمة كأداة تنافسية جوهرية لتمييز المصارف وتسعى هذه الدراسة الى الوصول لإجابة حول التساؤل الرئيسي المتمثل في: ما مدى إسهام أبعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني بصبراتة؟

حيث أعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كطريق للوصول إلى نتائج البحث وذلك من عينة قصدية من عملاء المستفيدين من خدمة نقاط البيع قوامها (47) عميلاً.

كما تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف المتمثلة في تقييم واقع جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف التجاري الوطني صبراتة والتعرف على مدى الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية كوسيلة لاحتفاظ المصرف بزبائنه الحاليين وسبل تعزيز القدرة التنافسية للمصرف قيد الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتفاع في مستوى أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالمصرف بمتوسط عام (2.7633) وهو أعلى من متوسط المقياس المعتمد (2)، حيث جاء بعد الثقة والأمان في المرتبة الأولى بمتوسط (2.8183)، يليه بعد التنوع والتخصيص ثم بعد الاستجابة السريعة بمتوسط (2.75) وأخيراً بعد التكنولوجيا.

كما أظهرت النتائج أن لجودة الخدمات المصرفية لتحقيق القدرة التنافسية، حيث بلغت قيمة إحصائي الاختبار (21.242) وبمتوسط عام (2.734).

وتصدّر بعد الثقة والأمان الأبعاد في تحقيق التنافسية بمتوسط (2.8298)، يليه بعد الاستجابة السريعة، ثم التنوع والتخصيص، وأخيراً بعد التكنولوجيا.

وأوصت الدراسة بضرورة استمرار إدارة المصرف في المحافظة على مستوى الثقة والأمان وتعزيز المستمر لهذا البعد الذي يشكل الميزة التنافسية الأولى للمصرف وتطوير واستغلال المزايا التنافسية والمحافظة على المزايا الحالية للمصرف ودعمها بخدمات إضافية، نظراً لأن أغلب عملاء نقاط البيع فتحوا حساباتهم للاستفادة من هذه المزايا وتطوير التسويق البنكي وأخذ مقترحات العميل بعين الاعتبار عند تطوير الخدمات الحالية أو عند إطلاق خدمات جديدة ومستقبلية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المصرفية؛ القدرة التنافسية؛ الثقة والأمان؛ نقاط البيع (POS)؛ المصرف التجاري الوطني.

المقدمة:

تلعب الخدمات المصرفية دوراً حيوياً في زيادة قدرة المصارف على المنافسة في سوق الخدمات المالية، فعندما تكون الخدمات المصرفية عالية الجودة، يمكن للمؤسسات المالية تحقيق ميزة تنافسية قوية، وإذا كانت الخدمات متميزة وفعالة، سيكون للمصرف ميزة في جذب العملاء والحفاظ عليهم.

حيث تعني القدرة التنافسية التميز والنجاح في بيئة السوق المالية من خلال تقديم خدمات مصرفية متميزة وجذابة للعملاء.

تتأثر بعوامل عدة مثل جودة الخدمات المصرفية، الابتكار في التقنيات المالية والكفاءة في العمليات وتحقيق رضا العملاء، كما تتأثر أيضاً بالقدرة على التكيف مع التطورات الاقتصادية والتشريعات المالية.

وعندما يشعر العملاء بأن الخدمات التي يحصلون عليها تتمتع بجودة عالية سيكونون أكثر رضا وولاء للمصرف.

ومن هذا المدخل ستحاول هذه الدراسة لمعرفة واقع أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية واعتمادها كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية فيما بينها.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

مشكلة الدراسة: تتبع مشكلة الدراسة من الصعوبات والتحديات التي تواجهها المصارف نتيجة المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي ونمطية الخدمات المصرفية، وقد ظهرت جودة الخدمات كأداة تنافسية تساعد على تميز المصارف عن بعضها البعض، وعلى الرغم من تزايد الاصوات التي تتادي بأهمية القدرة التنافسية كإتجاه حديث لعملية التنمية في الوقت المعاصر، إلا أن هناك تحديات اقتصادية واجتماعية وسياسية تواجه القدرة التنافسية.

حيث تكمن مشكلة الدراسة في الوصول لإيجابه على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى إسهام أبعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني بصبراتة؟
ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤل الأول: ما واقع أبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف التجاري الوطني بصبراتة؟

التساؤل الثاني: هل يمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال تعزيز بعد الإستجابة السريعة في تقديم الخدمات المصرفية؟

التساؤل الثالث: هل يمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال زرع الثقة والأمان لعملاء المصرف قيد الدراسة؟

التساؤل الرابع: هل يمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال التركيز على تبني التكنولوجيا بالمصرف قيد الدراسة؟

التساؤل الخامس: هل يمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال تعزيز بعد التنوع والتخصيص في الخدمات المقدمة؟

التساؤل السادس: ماهي أفضل العوامل التي يمكن الاعتماد عليها لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة؟

التساؤل السابع: هل يوجد اختلاف في اجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة؟
فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى: (بعد الاستجابة - بعد الثقة والأمان - بعد التكنولوجيا - بعد التنوع والتخصيص)

الفرضية الصفرية: لايمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال التركيز والاهتمام وتبني أبعاد الخدمات المصرفية (بعد

الاستجابة - بعد الثقة والأمان - بعد التكنولوجيا - بعد التنوع والتخصيص) في تقديم الخدمات بالمصرف قيد الدراسة.

الفرضية البديلة: يمكن تحقيق القدرة التنافسية من خلال التركيز والاهتمام وتبني أبعاد الخدمات المصرفية (بعد

الاستجابة - بعد الثقة والأمان - بعد التكنولوجيا - بعد التنوع والتخصيص) في تقديم الخدمات بالمصرف قيد الدراسة.

الفرضية الثانية: (تحقيق القدرة التنافسية):

- **الفرضية الصفرية:** لا تساهم أبعاد الخدمات المصرفية بدرجة معنوية (ذات دلالة إحصائية) في تحقيق القدرة

التنافسية للمصرف التجاري الوطني فرع صبراتة عند مستوى معنوية (0.05).

- **الفرضية البديلة:** تساهم أبعاد الخدمات المصرفية بدرجة معنوية (ذات دلالة إحصائية) في تحقيق القدرة

التنافسية للمصرف التجاري الوطني فرع صبراتة عند مستوى معنوية (0.05).

- **الفرضية الثالثة: الفرضية الصفرية:** - لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العميل على واقع جودة

الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

- **الفرضية البديلة:** - يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية

بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

أهداف الدراسة:

1- التعرف على المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية والقدرة التنافسية.

2- التعرف على مدى الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية كوسيلة لإحتفاظ المصرف بزبائنه الحاليين.

3- التعرف على سبل تعزيز القدرة التنافسية بالمصرف قيد الدراسة.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

4- تقييم واقع جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصرف التجاري الوطني صبراتة.

أهمية الدراسة:

- 1- تعتبر الدراسة اضافة علمية للعلم والمعرفة لما تمتلكه من بيانات تم تجميعها من واقع الدراسة الميدانية.
- 2- تعتبر الدراسة ذات قيمه علمية يمكن للمؤسسات الاستفادة منها في حل مشكلات العمل اليومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المصارف.
- 3- تكمن أهمية الدراسة في النتائج التي يمكن الاعتماد عليها وتبنيها والتوصيات التي من شأنها تفيد المصرف قيد الدراسة.

منهجية الدراسة: إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة ووصف المشكلة وتجميع البيانات المتعلقة بالمشكلة وتحليلها وذلك بطرح تساؤل يتم الاجابة عليه من واقع الدراسة والتطبيقية النظرية.

مجتمع وعينة الدراسة: تم اختيار عينة قصدية من العملاء من (فئة نقاط البيع) بالمصرف التجاري الوطني بصبراتة والبالغ عددهم 52 عميل.

حدود الدراسة: تم تعميم الدراسة ضمن الحدود الآتية: -

الحدود المكانية: حيث إقتصرت الدراسة التطبيقية على المصرف التجاري الوطني صبراتة

الحدود الزمنية: تتحدد نتائج هذه الدراسة خلال سنة 2026.

الحدود البشرية: عملاء المصرف المتمثلون في عملاء خدمة نقاط البيع.

الحدود الموضوعية: تم الالتزام بموضوع الدراسة والمتمثل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية.

اداة جمع وتحليل بيانات الدراسة: إعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الكتب والرسائل البحثية والمجلات العلمية ومواقع الانترنت الرسمية وصحيفة نماذج الاستبيان بجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الوصول الى النتائج SPSS **مصطلحات الدراسة:**

الجودة: هي مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد والتي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات العملاء. (طيبة، 2024، ص. 152).

الخدمة: مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة (العميل) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل. (نسرين، 2014، ص.3).

الخدمات المالية المصرفية: هي مجموعة متشعبة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى تلبية رغبات العملاء في مجالات مالية وإئتمانية متعددة بشكل آمن وفعال. (سليم، عبد الحفيظ، 2025، ص. 33)

جودة الخدمات: تعرف جودة الخدمة بالإختلاف الموجود بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة المقدمة، فإذا كانت التوقعات أكبر من الإدراك فهذا يعني أن الجودة المدركة غير مرضية ما يعكس إستياء الزبائن، أما إذا كان الإدراك أعلى من التوقعات فهذا يعني أن الجودة المدركة مرضية والزبائن راضيين عن الخدمات المقدمة لهم. (محمد، فتحي، 2015، ص. 10)

القدرة التنافسية: هي قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز تنافسي أفضل بالنسبة للمنظمات المماثلة والعاملة في نفس النشاط. (نسرين، حميلي، 2014، ص. 64).

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

الدراسات السابقة: دراسة (الحمادي و المكودي) بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية في القدرة التنافسية للمصارف اليمنية- عينة من المصارف العاملة في الجمهورية اليمنية (2025):

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في زيادة القدرة التنافسية للمصارف اليمنية، وتقييم القدرة التنافسية للقطاع المصرفي اليمني. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العينة قيد الدراسة والتي بلغت (100) من العملاء في عدد ثلاث مصارف تجارية يمنية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد أظهرت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتحسين القدرة التنافسية للمصارف التجارية اليمنية، وأثبتت أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في القدرة التنافسية في المصارف التجارية اليمنية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير جودة الخدمات المصرفية في المصارف اليمنية بما يحقق رضا العملاء من خلال الاستفادة من التقنيات المصرفية الحديثة، وتطوير الموارد البشرية بالمصارف اليمنية والرفع من كفاءتهم المهنية. كما أوصت الدراسة أيضاً إلى ضرورة دعم تطبيق اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية لتشجيع المنافسة بين المصارف المحلية، وتفعيل الإصلاحات المصرفية لضمان مسايرة المصارف اليمنية ضمن النظام المصرفي العالمي.

دراسة (الطيرة والحاسي) بعنوان: جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية - دراسة حالة مصرف الوحدة الإسلامي (2023):

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للمصارف. ولغرض تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع الإداريين والموظفين في مصرف الوحدة الإسلامي في مدينة بنغازي، حيث بلغ عددهم 55 إدارياً وموظفاً، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبيان الذي صمم خصيصاً لهذا الغرض.

خلُصت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات المصرفية التي يوفرها مصرف الوحدة الإسلامي للعملاء على قدرته التنافسية، حيث بينت أن مستوى القدرة التنافسية بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان التعاطف) جميعها كانت مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحديث الخدمات المصرفية المقدمة حالياً ومواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية. ونشر ثقافة جودة الخدمات المصرفية والاهتمام بأبعاد ومعايير ومواصفات الخدمات المصرفية.

دراسة (عبد الله ومدلول) بعنوان: تحليل وقياس أثر جودة الخدمات المصرفية الخاصة على زيادة القدرة التنافسية (2021):

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تحليل وقياس أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للمصارف الخاصة في العراق، من خلال تحليل أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وتحديد أي من هذه الأبعاد الأكثر تأثيراً في تعزيز القدرة التنافسية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بعينة الدراسة، والتي تمثلت في عملاء المصارف الخاصة والبالغ عددهم (40) وتم اختيارهم بطريقة عشوائية لضمان تمثيل متنوع وشامل لأفراد العينة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على القدرة التنافسية وهو ما يعكس أهمية التركيز على تحسين أبعاد جودة الخدمات المصرفية لتعزيز رضا العملاء وتنافسية المصارف. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين في المصارف، ومواكبة التطورات التكنولوجية والرقمية.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

مفهوم الخدمة المصرفية: تعد الخدمات المصرفية أحد أهم الخدمات المالية لدورها الكبير في تسهيل عمليات الدفع وتحصيل الأموال، وتُعد الخدمات المصرفية عنصراً أساسياً في الاقتصاد الحديث، وتلعب دوراً حيوياً في تسهيل التعاملات المالية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي.

تعرف الخدمة المصرفية بأنها كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها المصرف لإشباع حاجات ورغبات الزبائن، والتي تعتبر في ذات الوقت مصدر الأرباح للمصرف من خلال العلاقة التبادلية للطرفين. (قيراطي، بو زيدي، 2015، ص.25) ويمكن تعريفها أيضاً بأنها أي نشاط يتعلق بقبول الأموال المملوكة للأفراد والمنظمات، بحيث يكون الغرض من الإقراض هو الربح. (بو صالح، 2023، ص. 329)

كما تعرف بأنها الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك والمتمثلة في الإيداع، الائتمان وخدمات الإستثمار. (حيدش، 2018، ص.5)

وتعرف بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات النشاط المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تعتبر هذه الخدمات مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. (قاسمي، مجاني، 2018، ص. 204).

خصائص الخدمات المصرفية: يمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية في الآتي:

- الخدمات المصرفية ليست مادية ملموسة بمعنى لا يمكن تخزينها.
- الخدمات المصرفية لا يمكن تجزئتها أو تقسيمها.
- الخدمات المصرفية تعتمد في تقديمها على التسويق الشخصي وهو ما يعكس مهارة وكفاءة مقدم الخدمة. (نسرين، 2014، ص.ص.19-20)
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع، وكل خدمة جديدة يوجد لها مصرف ما يمكن لمصرف آخر تقديمها.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، وفي حالة وجود أخطاء في تقديمها فإن الاعتذار وإرضاء العميل هما الحل الوحيد أمام موظف المصرف.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها. (محمد، فالح، 2016، ص.ص. 6-7)
- الخدمات المصرفية تتصف بالسرية، فقواعد العمل المصرفي توجب المحافظة على أسرار وبيانات العملاء المالية وعدم نشرها أو إفشائها. (قيراطي، بو زيدي، 2015، ص. 30)

جودة الخدمات المصرفية: تعد جودة الخدمات المصرفية عاملاً استراتيجياً في تعزيز الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية للبنوك، إذ تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية للمصرف وهو ما يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم. (جميل وآخرون، 2025، ص. 459). وتتمثل جودة الخدمة المصرفية في القدرة على تقديم خدمات مالية تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم مما يساهم في بناء الثقة بين العملاء والمصرف والذي ينعكس بشكل إيجابي على رضاهم وولائهم. (هاجر، 2026، ص. 17)

ويمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية بأنها درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات العميل. (مروان، 2026، ص.14)

وتعرف جودة الخدمات المصرفية أيضاً بأنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على انتقائها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها إلى التفوق على متطلبات الزبائن. (قيراطي، بو زيدي، 2015، ص. 37)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

أبعاد جودة الخدمات المصرفية: اختلفت آراء الباحثين حول تحديد أبعاد جودة الخدمات المصرفية، لذلك سيتم التطرق إلى أهم الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية وهي:

- **الإعتمادية:** وتعتبر عن درجة ثقة العميل بالمصرف، بالتالي فهي تعكس قدرة على المصرف على الالتزام والإيفاء بتقديم الخدمة المطلوبة بشكل صحيح وفي المواعيد المحددة دون حدوث أخطاء. (محجوبة، حمزة، 2023، ص. 15)

- **الإستجابة:** وتعكس استعداد العاملين بالمصرف لخدمة ومساعدة العملاء، والرد على استفساراتهم وتساؤلاتهم، والإستجابة الفورية لطلباتهم.

- **التعاطف:** ويشير إلى الجهد المبذول لفهم احتياجات العميل، وتقديم التوجيه والنصح والإستشارة اللازمة، وتتجسد في القدرة على التفاعل وخلق علاقات شراكة مبنية على الود والاحترام بين مقدم الخدمة والعميل، والعمل على تمييز العميل الدائم. (مريم، فتيحة، 2018، ص. 42)

- **الأمان:** تشير إلى درجة الشعور بالأمان والثقة من الخدمة ومن يقدمها، حيث أن التعامل بشفافية مع العميل وعدم إلحاق الضرر به يزيد من ثقته بالمصرف.

- **الملموسية:** ويشير إلى العناصر المرئية للمصرف ومحيطه (المرافق المادية، المعدات، مظهر الأفراد)، بالرغم من أن العناصر الملموسة لا تؤثر بشكل مباشر في رضا العميل، إلا أنها تؤثر على تصوراتهم. (رغدان، 2023، ص. 818)

- **المصداقية:** ويعبر هذا البعد عن قدرة المصرف على تقديم الخدمة بعناية فائقة، ويتعامل مع طلبات العميل بسرية تامة، وأن يلتزم بوعوده تجاه هذا العميل، حيث يعتبر هذا من أساسيات العمل المصرفي ومن العوامل المهمة التي تؤثر بدرجة كبيرة على سمعة المصرف، فالسمعة الجيدة للمصرف تقوي العلاقة مع العميل. (بن خلف، شهرزاد، 2023، ص. 38)

- **الاتصال:** ويقضي هذا البعد إلى تزويد العملاء بالمعلومات والتوضيحات والشرح المطلوب عن طبيعة ومزايا وتكلفة الخدمة والبدائل المتاحة والممكنة. (محجوبة، حمزة، 2023، ص. 15)

- **الفهم والإدراك:** تتمثل في استعداد مقدم الخدمة لإعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء رأيه دون ملل بهدف فهم احتياجات العميل. (مروان، 2026، ص. 16)

مفهوم القدرة التنافسية للمصارف: يُعد مفهوم التنافسية من أبرز وأهم المفاهيم المرتبطة باقتصاد السوق. والتنافسية تُفهم بأنها عملية تتم بين مجموعة من المؤسسات في نفس القطاع (خدمي أو إنتاجي)، حيث تقدم منتجات مماثلة أو بديلة. وتساهم بذلك على تحسين تجربة المستهلك من خلال تقديم منتجات وخدمات متنوعة، والذي يؤدي إلى التطور والتقدم التكنولوجي وتحقيق الفاعلية في كل القطاعات. (بلال، 2026، ص. 81)

أما القدرة التنافسية فهي مُحصلة لعوامل حقيقية تندمج فيها تخفيض التكلفة وتحسين الجودة، ويترتب عليها أن يختار المصرف الاستراتيجية التي تستند على نقاط القوة، والحد من نقاط الضعف وأثر التهديدات، والتركيز على بعض العوامل الأخرى الموجودة في البيئة المحيطة للمصرف كالمنطقة الجغرافية وطبيعة الزبون. (لوكريف، بوزيد، 2022، ص. 50)

بالتالي يقصد بالتنافسية المصرفية هي الكيفية التي يستطيع بها المصرف أن يميز نفسه عن بقية المصارف، ويحقق لنفسه التفوق والتميز عنهم.

أما القدرة التنافسية للمصارف فهي الوضع الذي يتيح للمصرف التعامل مع مختلف الأسواق المصرفية وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه. (نسرین، 2014، ص. 64)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

وتُعرف القدرة التنافسية للمصارف أيضاً بأنها القدرة على الصمود أمام المنافسة لتحقيق الربح، النمو، الاستقرار والتجديد، والعمل على تحسين المركز التنافسي باستمرار وبشكل دوري نظراً للتغيرات المستمرة على المستوى المحلي والدولي. (بلال، 2026، ص. 83)

جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية: جودة الخدمات المصرفية هي عملية مكملة لعمل نشاط المصرف، وهي عملية حيوية وضرورية في ظل تزايد المنافسة، وهو ما يدفع المصارف إلى السعي لتطوير وتحديث الخدمات المصرفية لإشباع رغبات العملاء الجديدة، والمحافظة على العملاء الحاليين وضمان عدم مغادرتهم إلى مصارف أخرى، وأيضاً السعي لكسب المزيد من العملاء الجدد بما يضمن تحسين المركز التنافسي للمصرف. وتعرف بأنها مجموعة من الموارد والخبرات والمهارات لدى إدارة المصرف والتي تتميز بها عن غيرها من المصارف، من حيث إمكانية تقديم خدمات بطريقة مميزة للعملاء يصعب على المنافسين القيام بها، بما يضمن بقاءه واستمراره في السوق، وتحقيق حصة سوقية أكبر من المنافسين. (أسامة، بيداء، 2025، ص. 312)

بالتالي تسعى المصارف إلى تحقيق القدرة التنافسية للوصول إلى جملة من الأهداف منها ما يلي:

- جذب عملاء جدد للمصرف.
- تقديم خدمات ذات جودة عالية لغرض زيادة حجم تعامل المصرف.
- جودة الخدمة تمكن من تحقيق أسعار بيع استثنائية، فالعميل عادةً يكون مستعد لدفع أسعار عالية للخدمات التي تلبي توقعاته. (نجوى، مشاعر، 2020، ص. 595)
- خلق فرص تسويقية جديدة.
- دخول مجال تنافسي جديد كأسواق جديدة، أو التعامل مع نوعية جديدة من الزبائن، أو نزعية جديدة من السلع والخدمات. (أسامة، بيداء، 2025، ص. 312)
- معايير تعزيز القدرة التنافسية للمصارف:** تتعدد معايير القدرة التنافسية للمصارف والتي يمكن اعتبارها أحد أهم مؤشرات جودة الأداء الإداري، ومن أهم هذه المعايير ما يلي:
- مدى قدرة المصرف على تبني مفهوم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة.
- مدى اهتمام المصرف بالبحوث العلمية التطويرية.
- مدى استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- مدى توفر عمالة مصرفية مؤهلة، والاهتمام بتدريب وتطوير العاملين ورصد الالمخصصات اللازمة لذلك. (نسرين، حمبلي، 2014، ص. 83)
- الحفاظ على الحصة السوقية للمصرف ونسبتها إلى إجمالي الحصة السوقية للجهاز المصرفي، والتكيف مع التغيرات المحلية والعالمية.
- تبني استراتيجيات تسويقية تستجيب لحاجات ورغبات العملاء. (بلال، 2026، ص. 89)

الدراسة الميدانية:

أولاً-أداة جمع البيانات

1-تصميم استمارة الاستبيان: بعد الاطلاع على عديد من المراجع العلمية، والدراسات السابقة في مجال الدراسة الحالية ومن خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة، فقد تمت مراعاة إعداد استمارة الاستبيان ووضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، ووضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تتناسب رأي المستبين.

2-اختبارات الصدق " الصلاحية": للتأكد من صدق وصلاحية استمارة الاستبيان قامت الباحثة بالاختبارات الآتية:

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراته: دراسة حالة

أ- صدق المحتوى أو (صدق المضمون) Content validity

لقد راعت الباحثة جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان، من خلال التأكد من أن جميع العبارات التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة، كما تغطي جميع جوانب وأبعاد الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنتقاة من الإطار النظري للدراسة.

ب- الصدق الظاهري: Face validity

تضم عبارات استمارة الاستبيان ثلاث مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي: -
المجموعة الأولى: - وتضم 4 أسئلة شخصية وتشمل نوع نشاط العمل، مدة العمل في النشاط، موقع نشاط العمل و سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته.
المجموعة الثانية: - وتشمل 16 عبارة حول واقع مستويات أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

المجموعة الثالثة: - وتشمل 16 عبارة حول الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.
حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على عملاء (خدمات نقاط البيع) بالمصرف التجاري الوطني صبراته والذين عددهم (47) عميلاً.

والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة.

جدول رقم (1) عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
47	47	%100

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 100% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة.

ثانياً: - ترميز البيانات:

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدمت الباحثة الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (2)

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي

الإجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

من خلال الجدول رقم (2) يكون متوسط درجة الموافقة (2). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن (2) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن (2) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (2) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن (2) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) Statistical (Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في وصف وتحليل البيانات الأولية كما يلي: -

ثالثاً: - اختبار الثبات والصدق: Reliability and Validate

للتأكد من ثبات وصدق "أداة الدراسة" استخدمت الباحثة معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) ومعامل الصدق

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	واقع أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.	16	0.852	0.923
	بعد الاستجابة	4	0.705	0.840
	بعد الثقة والأمان	4	0.784	0.885
	بعد التكنولوجيا	4	0.727	0.853
	بعد التنوع والتخصيص	4	0.643	0.802
2	أبعاد الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	16	0.799	0.894
	بعد الاستجابة السريعين للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	4	0.629	0.793
	بعد الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	4	0.691	0.831
	بعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	4	0.767	0.876
	بعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	4	0.735	0.857
3	جميع المحاور	32	0.900	0.949

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.629 إلى 0.852) ولجميع المحاور (0.900) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.793 إلى 0.923) ولجميع المحاور (0.949) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

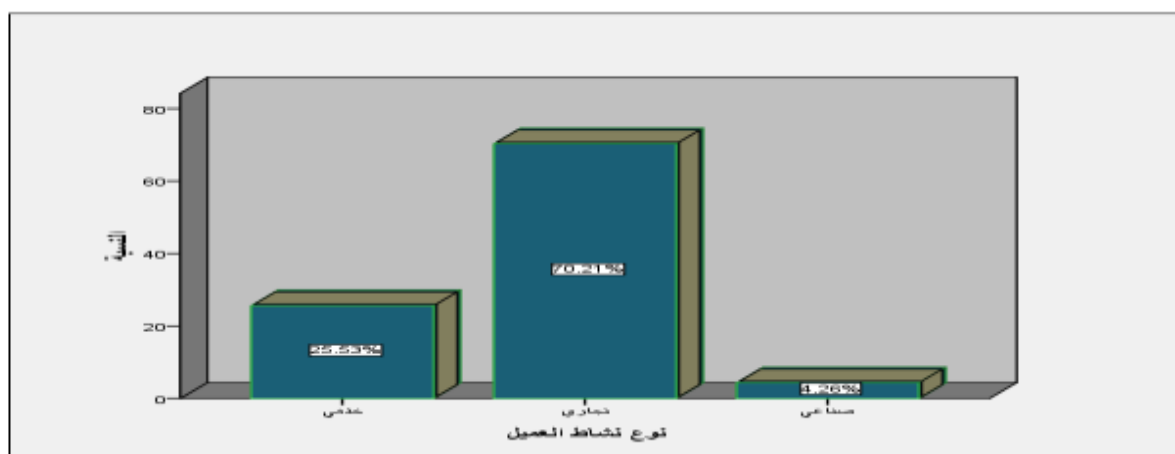
رابعاً: بيانات العملاء:

1- توزيع مفردات العينة حسب نوع نشاط العميل

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب نوع نشاط العميل

النسبة %	العدد	نوع نشاط العميل
25.5	12	خدمي
70.2	33	تجاري
4.3	2	صناعي
100.0	47	المجموع

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

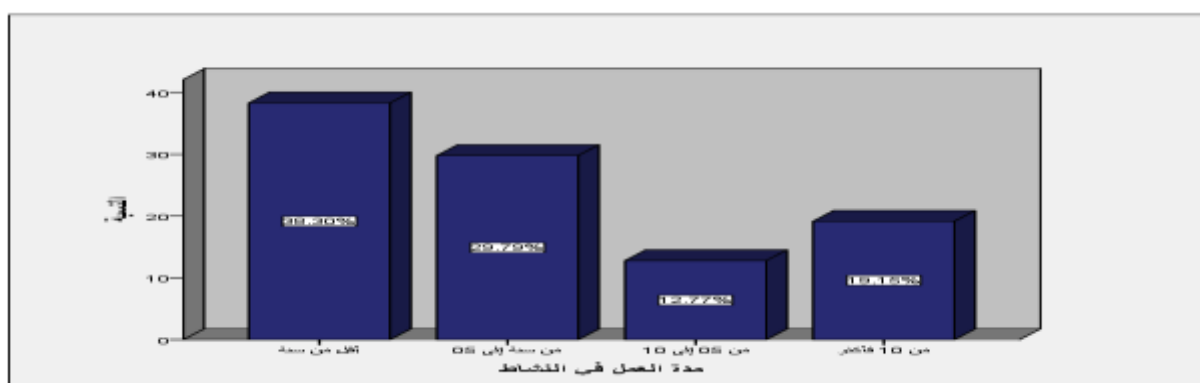


شكل رقم (1) التوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب نوع نشاط العميل من الجدول (4) والشكل رقم (1) نلاحظ أن نسبة مفردات العينة الذين نشاطهم (تجاري) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (70.2%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين نشاطهم (خدمي) حيث بلغت (25.5%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين نشاطهم (صناعي) حيث بلغت (4.3%) من مفردات عينة البحث.

2- توزيع مفردات العينة حسب مدة العمل في النشاط

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب مدة العمل في النشاط

النسبة %	العدد	مدة العمل في النشاط
38.3	18	أقل من سنة
29.8	14	من سنة إلى 5 سنوات
12.8	6	من 05 إلى 10 سنوات
19.1	9	من 10 فأكثر
100.0	47	المجموع



شكل رقم (2) التوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب مدة العمل في النشاط من الجدول (5) والشكل رقم (2) نلاحظ أن نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط (أقل من سنة) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (38.3%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

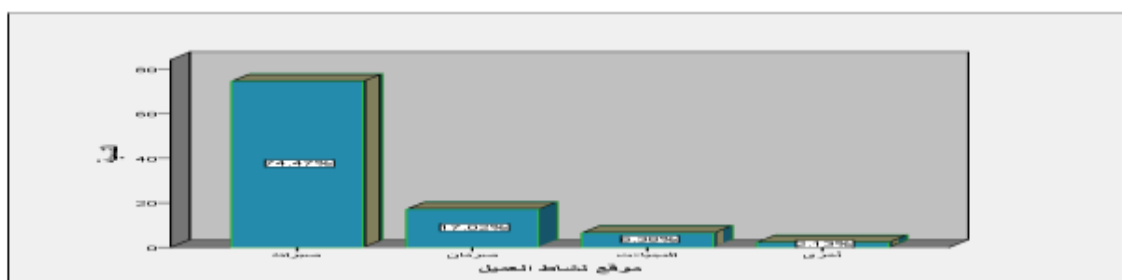
العمل في النشاط (من سنة إلى 5 سنوات) حيث بلغت (29.8 %) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط (من 10 سنوات فأكثر) حيث بلغت (19.1 %) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط (من 05 إلى 10 سنوات) حيث بلغت (12.8 %) من مفردات عينة البحث.

-3

توزيع مفردات العينة حسب موقع نشاط العمل:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب موقع نشاط العمل

النسبة %	العدد	موقع نشاط العمل
74.5	35	صبراتة
17.0	8	صرمان
6.4	3	العجيلات
2.1	1	موقع أخرى
100.0	47	المجموع



شكل رقم (3) التوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب موقع نشاط العمل

من الجدول (6) والشكل رقم (3) نلاحظ أن نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (صبراتة) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (74.5 %) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (صرمان) حيث بلغت (17 %) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (العجيلات) حيث بلغت (6.4 %) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (موقع أخرى) حيث بلغت (2.1 %) من مفردات عينة البحث.

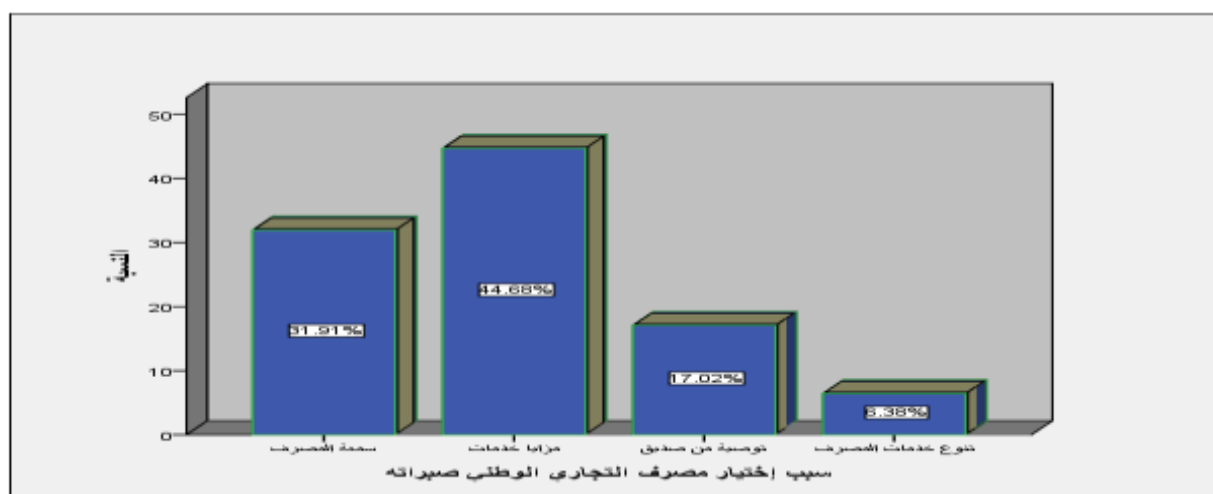
-4

توزيع مفردات العينة حسب سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراتة:

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراتة

النسبة %	العدد	سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراتة
31.9	15	سمعة المصرف
44.7	21	مزايا خدمات
17.0	8	توصية من صديق
6.4	3	تنوع خدمات المصرف
100.0	47	المجموع

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة



شكل رقم (4) التوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة البحث حسب سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراتة من الجدول (4) والشكل رقم (4) نلاحظ أن نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراتة (مزايا خدمات) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (44.7%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراتة (سمعة المصرف) حيث بلغت (31.9%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراتة (توصية من صديق) حيث بلغت (17%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراتة (تنوع خدمات المصرف) حيث بلغت (6.4%) من مفردات عينة البحث.

خامسا: - اختبار تساؤلات الدراسة:

1- واقع أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة.

1. واقع مستوى بعد الاستجابة:

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة واقع مستوى بعد الاستجابة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتم فتح الحساب بالمصرف في نفس موعد تقديم الخدمة.	1	7	39	عالية
2	يوفر المصرف خدمة الاستفسار عبر برنامج NCB BUSINESS.	00	7	40	عالية
3	يتيح لك المصرف إمكانية السحب النقدي في أي وقت تحتاج فيها للسيولة.	2	15	30	عالية
4	يقوم المصرف بتلبية احتياجاتك بسرعة ودقه في الوقت المحدد الذي تحتاج فيه للخدمة.	1	10	36	عالية
		2.1	21.3	76.6	

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتم فتح الحساب بالمصرف في نفس موعد تقديم الخدمة.	2.81	.449	-6.008	.000
2	يوفر المصرف خدمة الاستفسار عبر برنامج NCB BUSINESS.	2.85	.360	-6.325	.000
3	يتيح لك المصرف إمكانية السحب النقدي في أي وقت تحتاج فيها للسيولة.	2.60	.577	-4.950	.000
4	يقوم المصرف بتلبية احتياجاتك بسرعة ودقه في الوقت المحدد الذي تحتاج فيه للخدمة.	2.74	.488	-5.754	.000

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (10)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة: - المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

الجدول رقم (10) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الاستجابة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع مستوى بعد الاستجابة	2.7500	.34578	14.870	.000

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (14.870) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.7500) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد الاستجابة حيث أن:-

1. في الترتيب الأول (يوفر المصرف خدمة الاستفسار عبر برنامج NCB BUSINESS) بمتوسط (2.85) وانحراف معياري (0.360)
 2. في الترتيب الثاني (يتم فتح الحساب بالمصرف في نفس موعد تقديم الخدمة) بمتوسط (2.81) وانحراف معياري (0.449)
 3. في الترتيب الثالث (يقوم المصرف بتلبية احتياجاتك بسرعة ودقه في الوقت المحدد الذي تحتاج فيه للخدمة) بمتوسط (0.2.74) وانحراف معياري (0.488)
 4. في الترتيب الرابع (يتيح لك المصرف إمكانية السحب النقدي في أي وقت تحتاج فيها للسيولة) بمتوسط (2.60) وانحراف معياري (0.577).
2. واقع مستوى بعد الثقة والأمان:

جدول رقم (11) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبرة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يحافظ المصرف على سرية البيانات الموجودة بحسابك ولا يعرضها للتداول.	00	5	42	
		0.0	10.6	89.4	عالية
2	تشعر بالراحة والاطمئنان عند استخدام خدمات المصرف الإلكترونية والعادية.	00	11	36	
		0.0	23.4	76.6	عالية
3	تشعر بالأمان والثقة عند تعاملك مع موظفين المصرف.	1	8	38	
		2.1	17.0	80.9	عالية
4	يمتاز المصرف بشمعه وموثوقيه عاليه لدى عملاء المصرف عند تقديم الخدمة.	00	9	38	
		0.0	19.1	80.9	عالية

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)
جدول رقم (12) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يحاظ المصرف على سرية البيانات الموجودة بحسابك ولا يعرضها للتداول.	2.89	.312	-6.481	.000
2	تشعر بالراحة والأطمئنان عند استخدام خدمات المصرف الإلكترونية والعادية.	2.77	.428	-6.000	.000
3	تشعر بالأمان والثقة عند تعاملك مع موظفين المصرف.	2.79	.463	-5.925	.000
4	يمتاز المصرف بشمعه وموثوقيه عاليه لدى عملاء المصرف عند تقديم الخدمة.	2.81	.398	-6.164	.000

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (13)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: - المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)
الفرضية البديلة: - المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (13) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد الثقة والأمان

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع مستوى بعد الثقة والأمان	2.8138	.31480	17.724	.000

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (17.724) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.8138) وهو يقل يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد الثقة

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

والأمان حيث أن:-

1. في الترتيب الأول (يحافظ المصرف على سرية البيانات الموجودة بحسابك ولا يعرضها للتداول). بمتوسط (2.89) وانحراف معياري (0.312)
 2. في الترتيب الثاني (يمتاز المصرف بشُعبه وموثوقيه عاليه لدى عملاء المصرف عند تقديم الخدمة). بمتوسط (2.81) وانحراف معياري (0.398)
 3. في الترتيب الثالث (تشعر بالأمان والثقة عند تعاملك مع موظفين المصرف). بمتوسط (2.79) وانحراف معياري (0.463)
 4. في الترتيب الرابع (تشعر بالراحة والاطمئنان عند استخدام خدمات المصرف الإلكترونية والعادية). بمتوسط (2.77) وانحراف معياري (0.428).
3. واقع مستوى بعد التكنولوجيا:

جدول رقم (14) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة		غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يتيح لك المصرف استخدام تطبيقات إلكترونية فعاله عند إنجاز معاملتك دون الرجوع إلى المصرف	التكرار	2	7	38	
		النسبة %	4.3	14.9	80.9	عالية
2	تتسم عمليات الدفع والخدمات الإلكترونية بالسهولة والدقة والسرعة.	التكرار	00	15	32	
		النسبة %	0.0	31.9	68.1	عالية
3	يوفر المصرف موقع الكتروني لأجزاء العمليات المصرفية ويمتاز بسهولة الدخول إليه في أي وقت.	التكرار	00	20	27	
		النسبة %	0.0	42.6	57.4	عالية
4	يوفر المصرف طرق متعددة للتواصل الإلكتروني لكل عملائه.	التكرار	2	10	35	
		النسبة %	4.3	21.3	74.5	عالية

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (15)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

جدول رقم (15) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتيح لك المصرف استخدام تطبيقات إلكترونية فعالة عند إنجاز معاملتك دون الرجوع إلى المصرف	2.77	.520	-5.692	.000
2	تتسم عمليات الدفع والخدمات الإلكترونية بالسهولة والدقة والسرعة.	2.68	.471	-5.657	.000
3	يوفر المصرف موقع إلكتروني لأجزاء العمليات المصرفية ويمتاز بسهولة الدخول إليه في أي وقت.	2.57	.500	-5.196	.000
4	يوفر المصرف طرق متعددة للتواصل الإلكتروني لكل عملائه.	2.70	.548	-5.425	.000

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (16)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)
الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة يختلف معنويًا ع متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (16) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التكنولوجيا

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع مستوى بعد التكنولوجيا	2.6809	.37843	12.334	.000

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (12.334) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.6809) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد التكنولوجيا:-

1. في الترتيب الأول (يتيح لك المصرف استخدام تطبيقات إلكترونية فعالة عند إنجاز معاملتك دون الرجوع إلى المصرف)

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

بمتوسط (2.77) وانحراف معياري (0.520)

2. في الترتيب الثاني (يوفر المصرف طرق متعددة للتواصل الإلكتروني لكل عملائه). بمتوسط (2.70) وانحراف معياري (0.548)

3. في الترتيب الثالث (تتسم عمليات الدفع والخدمات الإلكترونية بالسهولة والدقة والسرعة). بمتوسط (2.68) وانحراف معياري (0.471)

4. في الترتيب الرابع (يوفر المصرف موقع الكتروني لأجزاء العمليات المصرفية ويمتاز بسهولة الدخول إليه في أي وقت). بمتوسط (2.57) وانحراف معياري (0.500).

4. واقع مستوى بعد التنوع والتخصيص

جدول رقم (17) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	يوفر المصرف خدمات مصرفيه متنوعة تتناسب مع احتياجات كل عميل.	1	2	44	
		2.1	4.3	93.6	عالية
2	يقوم المصرف بتحسين وتطوير الخدمات المصرفية بشكل مستمر.	00	7	40	
		0.0	14.9	85.1	عالية
3	يقدم المصرف خدمات إرشادية وعملية حول استخدام التقنيات الحديثة لعملائه باستمرار.	00	14	33	
		0.0	29.8	70.2	عالية
4	يوفر البنك خدمات متنوعة تسمح لعملائها الاختيار من بين مجموعه واسعة من الخدمات.	00	11	36	
		0.0	23.4	76.6	عالية

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (18)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

جدول رقم (18) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يوفر المصرف خدمات مصرفيه متنوعة تتناسب مع احتياجات كل عميل.	2.91	.351	-6.410	.000
2	يقوم المصرف بتحسين وتطوير الخدمات المصرفية بشكل مستمر.	2.85	.360	-6.325	.000
3	يقدم المصرف خدمات إرشادية وعملية حول استخدام التقنيات الحديثة لعملائه باستمرار.	2.70	.462	-5.745	.000
4	يوفر البنك خدمات متنوعة تسمح لعملائها الاختيار من بين مجموعه واسعة من الخدمات.	2.77	.428	-6.000	.000

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (19)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (19) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى بعد التنوع والتخصيص

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
واقع مستوى بعد التنوع والتخصيص	2.8085	.26175	21.176	.000

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (21.176) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.8085) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد التنوع

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

والتخصيص حيث أن: -

1. في الترتيب الأول (يوفر المصرف خدمات مصرفية متنوعة تتناسب مع احتياجات كل عميل). بمتوسط (2.91) وانحراف معياري (0.351)
2. في الترتيب الثاني (يقوم المصرف بتحسين وتطوير الخدمات المصرفية بشكل مستمر). بمتوسط (2.85) وانحراف معياري (0.360)
3. في الترتيب الثالث (يوفر البنك خدمات متنوعة تسمح لعملائها الاختيار من بين مجموعه واسعة من الخدمات). بمتوسط (2.77) وانحراف معياري (0.428)
4. في الترتيب الرابع (يقدم المصرف خدمات إرشادية وعملية حول استخدام التقنيات الحديثة لعملائه باستمرار. يقدم المصرف خدمات إرشادية وعملية حول استخدام التقنيات الحديثة لعملائه باستمرار). بمتوسط (2.70) وانحراف معياري (0.462)
5. واقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته
لاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (20)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي:
الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)
الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).
الجدول رقم (20) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
بواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته	2.7633	.25100	20.849	0.000

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (20.849) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.7633) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في واقع مستوى جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته حيث أن:-

1. في الترتيب الأول (وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد الثقة والأمان) بمتوسط (2.8138) وانحراف معياري (0.3148)
 2. في الترتيب الثاني (وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد التنوع والتخصيص) بمتوسط (2.8085) وانحراف معياري (0.26175)
 3. في الترتيب الثالث (وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد الاستجابة) بمتوسط (2.75) وانحراف معياري (0.34578)
 4. في الترتيب الرابع (وجود ارتفاع في واقع مستوى بعد التكنولوجيا) بمتوسط (2.6809) وانحراف معياري (0.37843)
- 2- أبعاد الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية
1. بعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

جدول رقم (21) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

م	العبارة		غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	سرعة ودقة تقديم فتح الحساب الجاري يجعلك تستمر في البقاء كعميل بالمصرف.	التكرار	00	3	44	
		النسبة %	0.0	6.4	93.6	عالية
2	قدرة المصرف لمعرفة احتياجاتك وتوقعاتك من الخدمات تدفعك إلى احترام وتقدير المصرف.	التكرار	00	12	35	
		النسبة %	0.0	25.5	74.5	عالية
3	وجود برنامج NCB BUSINESS يوفر عليك الجهد والوقت ويجعلك راضي عن الخدمات المقدمة من قبل المصرف.	التكرار	2	14	31	
		النسبة %	4.3	29.8	66.0	عالية
4	توفير السيولة في أي وقت بالمصرف يجعلك لا تفكر بالانسحاب من المصرف.	التكرار	1	10	36	
		النسبة %	2.1	21.3	76.6	عالية

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (22)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (22) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	سرعة ودقة تقديم فتح الحساب الجاري يجعلك تستمر في البقاء كعميل بالمصرف.	2.94	.247	-6.633	.000
2	قدرة المصرف لمعرفة احتياجاتك وتوقعاتك من الخدمات تدفعك إلى احترام وتقدير المصرف.	2.74	.441	-5.916	.000
3	وجود برنامج NCB BUSINESS يوفر عليك الجهد والوقت ويجعلك راضي عن الخدمات المقدمة من قبل المصرف.	2.62	.573	-5.048	.000
4	توفير السيولة في أي وقت بالمصرف يجعلك لا تفكر بالانسحاب من المصرف.	2.74	.488	-5.754	.000

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (23)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (23) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
بعد الاستجابة السريعة للخدمة ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	2.7606	.28532	18.277	.000

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (18.277) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.7606) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى أنه يمكن لبعد الاستجابة السريعة للخدمة تحقيق القدرة التنافسية حيث أن: -

1. في الترتيب الأول (سرعة ودقة تقديم فتح الحساب الجاري يجعلك تستمر في البقاء كعميل بالمصرف.) بمتوسط (2.94) وانحراف معياري (0.247)
 2. في الترتيب الثاني (قدرة المصرف لمعرفة احتياجاتك وتوقعاتك من الخدمات تدفعك إلى احترام وتقدير المصرف.) بمتوسط (2.74) وانحراف معياري (0.441)
 3. في الترتيب الثالث (توفير أسيوله في أي وقت بالمصرف يجعلك لا تفكر بالانسحاب من المصرف.) بمتوسط (2.74) وانحراف معياري (0.488)
 4. في الترتيب الرابع (وجود برنامج NCB BUSINESS يوفر عليك الجهد والوقت ويجعلك راضي عن الخدمات المقدمة من قبل المصرف.) بمتوسط (2.62) وانحراف معياري (0.573)
2. بعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية
- جدول رقم (24) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	محافظة المصرف على سرية بياناتك المصرفية تبني الثقة والأمان فيما بينكم.	00	3	44	
		النسبة %	6.4	93.6	عالية
2	استخدامك للخدمات الإلكترونية والعادية تمنحك راحة واطمئنان وتلبي احتياجاتك من الخدمة.	00	14	33	
		النسبة %	29.8	70.2	عالية
3	سمعة موثوقية الخدمات المقدمة من المصرف تجعلك فخوراً وسعيداً كونك أحد عملاء المصرف.	00	9	38	
		النسبة %	19.1	80.9	عالية
4	معاملة موظفي المصرف تمنحك الثقة والأمان وتزيد من رغبتك في الحصول على خدمات أخرى.	00	6	41	
		النسبة %	12.8	87.2	عالية

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (25)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (25) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	محافظة المصرف على سرية بياناتك المصرفية تبني الثقة والأمان فيما بينكم.	2.94	.247	-6.633	.000
2	استخدامك للخدمات الإلكترونية والعادية تمنحك راحة واطمئنان وتلبي احتياجاتك من الخدمة.	2.70	.462	-5.745	.000
3	سمعة موثوقية الخدمات المقدمة من المصرف تجعلك فخوراً وسعيداً كونك أحد عملاء المصرف.	2.81	.398	-6.164	.000
4	معاملة موظفي المصرف تمنحك الثقة والأمان وتزيد من رغبتك في الحصول على خدمات أخرى.	2.87	.337	-6.403	.000

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان الثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

لذلك نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة ببعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (26)، حيث كانت الفرضية الصفريّة والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفريّة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (26) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدالة المحسوبة
بعد الثقة والأمان والثقة والأمان ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	2.8298	0.26635	21.358	46	0.000

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (21.358) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.8298) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى أنه يمكن لبعد الثقة والأمان والثقة والأمان تحقيق القدرة التنافسية حيث أن:-

1. في الترتيب الأول (محافظة المصرف على سرية بياناتك المصرفية تبني الثقة والأمان فيما بينكم). بمتوسط (2.64) وانحراف معياري (0.247)
2. في الترتيب الثاني (معاملة موظفي المصرف تمنحك الثقة والأمان وتزيد من رغبتك في الحصول على خدمات أخرى). بمتوسط (2.87) وانحراف معياري (0.337)
3. في الترتيب الثالث (سمعة موثوقية الخدمات المقدمة من المصرف تجعلك فخورًا وسعيدًا كونك أحد عملاء المصرف). بمتوسط (2.81) وانحراف معياري (0.398)
4. في الترتيب الرابع (استخدامك للخدمات الإلكترونية والعادية تمنحك راحة واطمئنان وتلبي احتياجاتك من الخدمة). بمتوسط (2.70) وانحراف معياري (0.462)
3. بعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسي

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

جدول رقم (27) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	وجود خدمات إلكترونية مبتكرة تجعلك ممتن عند تعاملك مع المصرف.	00	11	36	عالية
2	توافر تطبيقات إلكترونية تجعلك أكثر ارتياحاً عند حصولك على الخدمات.	1	18	28	عالية
3	وجود برامج إلكترونية مخصصة لحل المشاكل إلي تواجهك عند الحصول على الخدمات تزيد من رضاك وولائك للمصرف.	1	23	23	عالية
4	وجود خدمات إلكترونية ومتنوعة تساهم في استمتاعك بالتسوق الإلكتروني بكل يسر وراحة وأمان.	3	11	33	عالية
		6.4	23.4	70.2	عالية

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (28)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (28) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	وجود خدمات إلكترونية مبتكرة تجعلك ممتن عند تعاملك مع المصرف.	2.77	.428	-6.000	.000
2	توافر تطبيقات إلكترونية تجعلك أكثر ارتياحاً عند حصولك على الخدمات.	2.57	.542	-5.014	.000
3	وجود برامج إلكترونية مخصصة لحل المشاكل إلي تواجهك عند الحصول على الخدمات تزيد من رضاك وولائك للمصرف.	2.47	.546	-4.491	.000
4	وجود خدمات إلكترونية ومتنوعة تساهم في استمتاعك بالتسوق الإلكتروني بكل يسر وراحة وأمان.	2.64	.605	-5.000	.000

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (29)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2)
الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (29) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
بعد التكنولوجيا ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	2.6117	.40983	10.233	.000

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (10.233) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.6117) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى أنه يمكن لبعد التكنولوجيا تحقيق القدرة التنافسية حيث أن: -

1. في الترتيب الأول (وجود خدمات إلكترونية مبتكرة تجعلك ممتن عند تعاملك مع المصرف). بمتوسط (2.77) وانحراف معياري (0.428)
2. في الترتيب الثاني (وجود خدمات إلكترونية ومتنوعة تساهم في استمتاعك بالتسوق الإلكتروني بكل يسر وراحة وأمان). بمتوسط (2.64) وانحراف معياري (0.605)
3. في الترتيب الثالث (توافر تطبيقات إلكترونية تجعلك أكثر ارتياحاً عند حصولك على الخدمات). بمتوسط (2.57) وانحراف معياري (0.542)
4. في الترتيب الرابع وجود برامج إلكترونية مخصصة لحل المشاكل إلى تواجهك عند الحصول على الخدمات تزيد من رضاك وولائك للمصرف). بمتوسط (2.47) وانحراف معياري (0.546).
4. بعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية:

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراته: دراسة حالة

جدول رقم (30) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق	محايد	موافق	درجة الموافقة
1	وجود خدمات متنوعة وملائمة لاحتياجاتك تزيد من رغبتك في الاستمرار كعميل بالمصرف.	4	5	38	
		8.5	10.6	80.9	عالية
2	استمرار المصرف في تطوير وتحسين الخدمات التي يقدمها تزيد من ثقتك وولائك للمصرف.	1	9	37	
		2.1	19.1	78.7	عالية
3	وجود خدمات مخصصة ومميزه لكل عميل تساهم في بناء علاقتك بالمصرف وتقويها.	1	11	35	
		2.1	23.4	74.5	عالية
4	وجود خيارات متنوعة من الحسابات المصرفية تساهم في تلبية احتياجاتك بشكل أفضل وتزيد من فرص بقائك كعميل مع المصرف.	1	11	35	
		2.1	23.4	74.5	عالية

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (31)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

جدول رقم (31) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	وجود خدمات متنوعة وملائمة لاحتياجاتك تزيد من رغبتك في الاستمرار كعميل بالمصرف.	2.72	.615	-5.246	.000
2	استمرار المصرف في تطوير وتحسين الخدمات التي يقدمها تزيد من ثقتك وولائك للمصرف.	2.77	.476	-5.840	.000
3	وجود خدمات مخصصة ومميزه لكل عميل تساهم في بناء علاقتك بالمصرف وتقويها.	2.72	.498	-5.667	.000
4	وجود خيارات متنوعة من الحسابات المصرفية تساهم في تلبية احتياجاتك بشكل أفضل وتزيد من فرص بقائك كعميل مع المصرف.	2.72	.498	-5.667	.000

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2)، فهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (31)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية يختلف معنويا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (32) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
بعد التنوع والتخصيص ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	2.7340	0.39150	12.854	0.000

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (12.854) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.7340) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى أنه يمكن لبعد التنوع والتخصيص تحقيق القدرة التنافسية حيث أن: -

1. في الترتيب الأول (استمرار المصرف في تطوير وتحسين الخدمات التي يقدمها تزيد من ثقتك وولائك للمصرف). بمتوسط (2.77) وانحراف معياري (0.476)
2. في الترتيب الثاني (وجود خدمات مخصصة ومميزه لكل عميل تساهم في بناء علاقتك بالمصرف وتقويها). بمتوسط (2.72) وانحراف معياري (0.498)
3. في الترتيب الثالث (وجود خيارات متنوعة من الحسابات المصرفية تساهم في تلبية احتياجاتك بشكل أفضل وتزيد من فرص بقائك كعميل مع المصرف). بمتوسط (2.72) وانحراف معياري (0.498)
4. في الترتيب الرابع (وجود خدمات متنوعة وملائمة لاحتياجاتك تزيد من رغبتك في الاستمرار كعميل بالمصرف). بمتوسط (2.72) وانحراف معياري (0.615)

5- جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

ولاختبار الفرضية المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (33)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

الفرضية الصفريّة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2)

الفرضية البديلة:- المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (2).

الجدول رقم (33) نتائج اختبار (Z) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية	2.7340	.23691	21.242	.000

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (21.242) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.7340) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2)، وهذا يشير إلى أنه يمكن لجودة الخدمات المصرفية تحقيق القدرة التنافسية حيث أن: -

1. في الترتيب الأول (يمكن لبعد الثقة والأمان والثقة والأمان تحقيق القدرة التنافسية) بمتوسط (2.8298) وانحراف معياري (0.26635)
 2. في الترتيب الثاني (يمكن لبعد الاستجابة السريعة للخدمة تحقيق القدرة التنافسية) بمتوسط (2.7606) وانحراف معياري (0.28532)
 3. في الترتيب الثالث (يمكن لبعد التنوع والتخصيص تحقيق القدرة التنافسية) بمتوسط (2.7340) وانحراف معياري (0.39150)
 4. في الترتيب الرابع (يمكن لبعد التكنولوجيا تحقيق القدرة التنافسية) بمتوسط (2.6117) وانحراف معياري (0.40983)
- سادسا:- بيانات العمل وأثرها على متغيرات الدراسة

- 1- بيانات العمل وأثر على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.
لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة ببيانات العمل وأثر على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته، تم استخدام تحليل التباين على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بواقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته كمتغير تابع وبيانات العمل كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (34) حيث كانت
الفرضية الصفريّة:- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العمل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.
مقابل الفرضية البديلة:- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العمل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

جدول رقم (34) نتائج تحليل التباين المتعلقة بأثر بيانات العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

بيانات العميل	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصائي الاختبار F	الدلالة المعنوية المحسوبة Sig
نوع نشاط العميل	بين المجموعات	.061	2	.030	.471	.627
	داخل المجموعات	2.837	44	.064		
	المجموع	2.898	46			
مدة العمل في النشاط	بين المجموعات	.409	3	.136	2.353	.085
	داخل المجموعات	2.489	43	.058		
	المجموع	2.898	46			
موقع نشاط العميل	بين المجموعات	.070	3	.023	.356	.785
	داخل المجموعات	2.828	43	.066		
	المجموع	2.898	46			
سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته	بين المجموعات	.521	3	.174	3.143	.035
	داخل المجموعات	2.377	43	.055		
	المجموع	2.898	46			

من خلال الجدول رقم () يلاحظ أن

1. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير نوع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته (0.471) بدلالة معنوية محسوبة (0.627) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نوع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.
2. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير مدة العمل في النشاط على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته (2.353) بدلالة معنوية محسوبة (0.085) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير مدة العمل في النشاط على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.
3. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير موقع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته (0.356) بدلالة معنوية محسوبة (0.785) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير موقع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.
4. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على (3.143) بدلالة معنوية محسوبة (0.035) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة وجد هناك اختلاف بين الذين سبب اختيار

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

مصرف التجاري الوطني صبراته سمعة المصرف والذين سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته توصية من صديق.

2-

بيانات العميل وأثر على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية
لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة ببيانات العميل وأثر على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية. تم استخدام تحليل التباين على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية كمتغير تابع وبيانات العميل كمتغيرات مستقلة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (35) حيث كانت

الفرضية الصفرية:- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

مقابل الفرضية البديلة:- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير بيانات العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

جدول رقم (35) نتائج تحليل التباين المتعلقة بأثر بيانات العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

بيانات العميل	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصائي الاختبار F	الدلالة المعنوية المحسوبة Sig
نوع نشاط العميل	بين المجموعات	.070	2	.035	.609	.548
	داخل المجموعات	2.512	44	.057		
	المجموع	2.582	46			
مدة العمل في النشاط	بين المجموعات	.558	3	.186	3.953	.014
	داخل المجموعات	2.024	43	.047		
	المجموع	2.582	46			
موقع نشاط العميل	بين المجموعات	.113	3	.038	.654	.585
	داخل المجموعات	2.469	43	.057		
	المجموع	2.582	46			
سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته	بين المجموعات	.356	3	.119	2.294	.091
	داخل المجموعات	2.226	43	.052		
	المجموع	2.582	46			

من خلال الجدول رقم (35) يلاحظ أن

1. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير نوع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية (.609) بدلالة معنوية محسوبة (0.548) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نوع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

2. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير مدة العمل في النشاط على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية (3.953) بدلالة معنوية محسوبة (0.014) وهي أقل من مستوى المعنوي (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير مدة العمل في النشاط على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية وباستخدام اختبار المقارنات المتعدد وجد اختلاف بين الذين مدة عمل أقل من سنة وبين كل من الذين مدة عمل من 10 فأكثر والذين مدة عمل من 5 إلى أقل من 10 سنوات والذين مدة عملهم من سنة إلى 50 سنوات وبين مدة العمل 10 سنوات فأكثر وبين الذين مدة عملهم من 5 إلى 10 سنوات

3. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير موقع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية (0.654) بدلالة معنوية محسوبة (0.585) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير موقع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

4. قيمة إحصائي الاختبار لأثر متغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية (2.294) بدلالة معنوية محسوبة (0.091) وهي أكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

النتائج والتوصيات:

أولاً/ النتائج:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة ووفقاً لاستجابة مفردات العينة يمكننا عرض النتائج العامة للبحث في النقاط التالية: -

1. نسبة مفردات العينة الذين نشاطهم (تجاري) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (70.2%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين نشاطهم (خدمي) حيث بلغت (25.5%) من مفردات عينة البحث
2. نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط (أقل من سنة) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (38.3%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين مدة العمل في النشاط مدة العمل في النشاط (من سنة إلى 5 سنوات) حيث بلغت (29.8%) من مفردات عينة البحث.
3. نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (صبراته) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (74.5%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين موقع نشاطهم في (صرمان) حيث بلغت (17%) من مفردات عينة البحث.
4. نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراته (مزاي خدمات) هي الأعلى نسبة حيث بلغت (44.7%) من مفردات عينة البحث، تم جاءت نسبة مفردات العينة الذين سبب اختيارهم مصرف التجاري الوطني صبراته (سمعة المصرف) حيث بلغت (31.9%) من مفردات عينة البحث.
5. نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 ان قيمة احصائي الاختبار لمتغير جودة الخدمات المصرفية (20.848) وان المتوسط العام لايجابات مفردات العينة (2.7633) وهو يزيد عن متوسط المقياس 2 والمعتمد في الدراسة مما

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

يشير الى وجود ارتفاع في مستوى جودة الخدمات المصرفية للمصرف التجاري الوطني صبراته حيث جاء في الترتيب الاول وجود ارتفاع في جودة بعد الثقة والامان بمتوسط عام (2.8183) ويليها إرتفاعا" في جودة الخدمات المصرفية بعد التنوع والتخصيص وجاء ثالثا" بعد الاستجابة السريعة بمتوسط عام 2.75 ورابعا" بعد التكنولوجيا.

6. من خلال جدول رقم 33 نلاحظ ان قيمة احصائي الاختبار لجودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية (21.242) والمتوسط العام لايجابات مفردات عينة الدراسة (2.734) وهي تزيد عن متوسط المقياس 2 والمعتمد في الدراسة وهذا يشير الى انه يمكن لجودة الخدمات المصرفية ان تحقق القدرة التنافسية لدى البنوك , حيث جاء في الترتيب الاول بعد الثقة والامان بمتوسط (2.8298) وانحراف معياري (2.6635) ويليها في الترتيب الثاني بعد الاستجابة السريعة وفي الترتيب الثالث بعد التنوع والتخصيص وجاء في رابعا" بعد التكنولوجيا في تحقيقه للقدرة التنافسية.

7. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نوع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

8. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير موقع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

9. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير موقع نشاط العميل على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته.

10. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري الوطني صبراته. وباستخدام اختبار المقارنات المتعددة وجد هناك اختلاف بين الذين سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته سمعة المصرف والذين سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته توصية من صديق.

11. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نوع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

12. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير مدة العمل في النشاط على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية وباستخدام اختبار المقارنات المتعدد وجد اختلاف بين الذين مدة عمل أقل من سنة وبين كل من الذين مدة عمل من 10 فأكثر والذين مدة عمل من 5 إلى أقل من 10 سنوات والذين مدة عملهم من سنة إلى 50 سنوات وبين مدة العمل 10 سنوات فأكثر وبين الذين مدة عملهم من 5 إلى 10 سنوات

13. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير موقع نشاط العميل على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية.

14. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته سبب اختيار مصرف التجاري الوطني صبراته على جودة الخدمات المصرفية ومدى تحقيقها للقدرة التنافسية

ثانيا التوصيات:

1. على إدارة المصرف زيادة تعزيز الثقة بينها وبين الزبون والاستفادة من هذا البعد الذي يميز المصرف والمحافظة على جودة الثقة والامان الذي يقدمه المصرف للزبون.

2. ضرورة المحافظة على المزايا التي يقدمها المصرف وزيادة تعزيز هذه المزايا بخدمات أخرى إضافية , حيث أظهرت النتائج بأنه جل زبائن نقاط البيع قاموا بفتح حساباتهم من أجل التمتع بمزايا المصرف التي يقدمها.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

3. الاهتمام بمقترحات عملاء البنك في تطوير الخدمات الحالية وفي تقديم الخدمات الجديد والمقترحة مستقبلاً.
4. ضرورة إهتمام المصرف بإعداد الخطط التدريبية اللازمة لموظفيها لمواكبة إحتياجات العملاء والسوق والتكنولوجيا الحديثة لعمليات التحسين المستمر في خدمات المصرف.
5. التركيز على أبعاد جودة الخدمات المصرفية وتطويرها بالشكل الذي يواكب رغبات العملاء وأذواقهم المختلفة لما لها من تأثير كبير في تحقيق القدرة التنافسية مع البنوك الأخرى.
6. تطوير التسويق البنكي والسعي نحو الزبون وتصميم مزيج الخدمات البنكية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات الزبائن بشكل مستمر وذلك من خلال استخدام أساليب وأدوات ابتكارية غير تقليدية سواء في نوعية أو وسيلة تقديم الخدمة.

المراجع:

الرسائل العلمية:

- أونيس، بلال (2026) 'مؤشرات السوق المصرفية ودورها في زيادة القدرة التنافسية للبنوك خلال الفترة 2000 - 2015 دراسة لعينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراة، جامعة الجزائر'، متوفر على الرابط: <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/10796> تاريخ الزيارة 20 أغسطس 2026.
- سمية، قيراطي؛ لمياء، بو زيدي (2015) 'جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل - داسة حالة لعينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمه'، الجزائر، رسالة ماجستير، متوفر على الرابط: <https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/handle/123456789/9403> تاريخ الزيارة 14 فبراير 2026.
- طراس، مريم؛ حيمر، فتيحة (2018) 'دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة جيجل 48'، الجزائر، رسالة ماجستير، متوفر على الرابط: <http://dspace.univ-jel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/7841> تاريخ الزيارة 17 فبراير 2026.
- عمر، نسرین عياشي (2014) 'دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك - دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي'، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر، رسالة ماجستير، متوفر على الرابط: <http://archives.univ-biskra.dz/bitstream> تاريخ الزيارة 12 فبراير 2026.
- فطيمة، حيدش (2018) 'دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين تنافسية البنوك - دراسة مقارنة بين A.B.G و B.E.A خلال سنة 2017'، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، رسالة ماجستير، متوفر على الرابط: <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/17102/1/Hidch-%20Fatima.pdf> تاريخ الزيارة 31 ديسمبر 2025.
- قويدر، محجوبة حاج؛ خمبلوش، حمزة (2023) 'تأثير جودة الخدمات البنكية على تحسين القدرة التنافسية بين البنوك - دراسة ميدانية البنك الوطني الجزائري وبنك السلام - وكالتي ورقلة'، رسالة ماجستير، متوفر على الرابط: <https://dspace.univouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/34942/1/hadj%20kouider-khamblouche.pdf> تاريخ الزيارة 13 أغسطس 2026.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق القدرة التنافسية بالمصرف التجاري الوطني صبراتة: دراسة حالة

كريمة، بن مخلوف؛ شهرزاد، زويد (2023) 'أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-وكالة ميلة'، رسالة ماجستير، متوفرة على الرابط: <https://opac.univ-mila.dz/z/330-2136-11.pdf>، تاريخ الزيارة: 23 فبراير 2026.

المجلات العلمية:

البشير، مروان البشري الطيب (2026) مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية على عينة من المصارف العاملة بولاية اقصاف 2024، مجلة البطانة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، (العدد 30)، ص.ص. 31-64، متوفر على الرابط: <https://scholar.google.com/scholar> تاريخ الزيارة 20 أغسطس 2026.

الحمادي، ياسر محمد؛ المكودي، محمد علي (2025) أثر جودة الخدمات المصرفية في القدرة التنافسية للمصارف اليمنية، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، المجلد 4 (العدد 3)، ص.ص. 196-226، متوفر على الرابط: <http://journal.tu.edu.ye/index.php/jhs/article/view/1345/784> تاريخ الزيارة 15 فبراير 2026.

الطيبة، خالد خليل؛ الحاسي، أسماء مبارك (2023) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية - دراسة حالة مصرف الوحدة الإسلامي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، المجلد 6 (العدد 1)، ص.ص. 110-136، متوفر على الرابط:

<http://dspace.su.edu.ly/handle/123456789/2164> تاريخ الزيارة 31 ديسمبر 2025.

العميسي، جميل محمد؛ راشد، طلال محمد سعد؛ الفطيم، محمد محمد (2025) أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على عينة من البنوك الإسلامية اليمنية العاملة بالعاصمة صنعاء، المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد 14 (العدد 2)، ص.ص. 449-479، متوفر على الرابط:

<http://journal.tu.edu.ye/index.php/edu/issue/view/197/188> تاريخ الزيارة 14 فبراير 2026.

زامل، أسامة زهير؛ لفته، بيداء ستار (2025) الريادة الرقمية وتأثيرها في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف- بحث تطبيقي في عدد من المصارف التجارية العراقية الخاصة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 20 (العدد 72)، ص.ص. 307-320، متوفر على الرابط:

<https://jpgiafs.uobaghdad.edu.iq/index.php/JAFS/article/view/2295/1490>، تاريخ الزيارة 4 أبريل 2026.

زلطوم، محمد مصباح؛ انقيطة، فتحي أحمد (2016) قياس جودة الخدمات في المصارف التجارية الليبية- دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، (العدد 1)، ص.ص. 6-36، متوفر على الرابط: <https://journals.misuratau.edu.ly/eps/upload/file> تاريخ الزيارة 14 فبراير 2026.

سفيان، بو صالح (2023) إدارة جودة الخدمات المصرفية مدخل استراتيجي، المجلد 19 (العدد 1)، ص.ص. 328-340، متوفر على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/222204> تاريخ الزيارة 14 فبراير 2026.

عبد الحي، هاجر عمر عبد الوهاب (2026) الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البطانة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، (العدد 30)، ص.ص. 1-30، متوفر على الرابط:

<https://ojs.albutana.edu.sd/index.php/jhss/article/view/337>، تاريخ الزيارة 22 أغسطس 2026.

عبد الرزاق، رغدان عدنان (2023) الخدمات المصرفية الإسلامية وجودتها لتطوير وزيادة القدرة التنافسية- دراسة ميدانية لعدد من المصارف الإسلامية في العراق، مجلة كلية اليرموك، المجلد 20 (العدد 7)، ص.ص. 815-837،

متوفر على الرابط: <https://journal.al->

yarmok.edu.iq/index.php/alyarmoukjournal/ar/article/view/212/121 تاريخ الزيارة 21 فبراير 2026.

عبد القادر، بريش (2005) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، (العدد 3)، ص.ص. 251-274، متوفر على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/48093> تاريخ الزيارة 14 فبراير 2026.

عبد الله، أمينة مؤيد؛ مدلول، غصون تلفان (2021) تحليل وقياس أثر جودة الخدمات المصرفية الخاصة على زيادة القدرة التنافسية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 2، (العدد 11)، متوفر على الرابط:

<https://doi.org/10.53796/hnsj21129>، تاريخ الزيارة 22 أغسطس 2026.

محمد، عقيل سالم (2023) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للمصارف، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 19 (العدد 49)، ص.ص. 207-225، متوفر على الرابط:

<https://kjeas.uowasit.edu.iq/index.php/kjeas/article/view/658/303> تاريخ الزيارة

01 يناير 2026.

مريم، قاسمي؛ غنية، مجاني (2018) تطوير وتنويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12 (العدد 2)، ص.ص. 202-2015، متوفر على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/article/145647>، تاريخ الزيارة 23 أغسطس 2026.

موساوي، سليم؛ لعور، عبد الحفيظ (2025) التحول الرقمي للخدمات المالية في القطاع المصرفي الجزائري بين واقع التطبيق وتحديات التطوير، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 14 (العدد 1)، ص.ص. 30-47، متوفر على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/266359> تاريخ الزيارة 15 فبراير 2026.

Alnnale, T. (2026). Measuring the quality of educational services from the students' perspective: A field study. *Comprehensive Journal of Science*, 111447-1438, (ملحق 41).