

دور قرارات عمليات الخدمة في تعزيز جودة الخدمات: دراسة تحليلية في مصرف الرافدين - فرع تكريت

بلال صكر عبدالله^{1*}، ثامر عكاب حواس²

¹ جامعة تكريت (العراق)

² جامعة تكريت (العراق)

The Role of Service Operations Decisions in Enhancing Quality of services : An Analytical Study in Rafidain Bank - Tikrit Branch

Bilal S Abdullah^{1,*}, Thamer E Hiwas²

¹ Tikrit University(iraq) & ² Tikrit University(iraq)

تاريخ الاستلام: 2022/06/27؛ تاريخ القبول: 2022/7/06؛ تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه قرارات عمليات الخدمة لتحسين جودة الخدمات لمصرف الرافدين - فرع تكريت وبغية تحقيق هذا الهدف فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين قرارات عمليات الخدمة وجودة الخدمات للمصرف المبحوث. بالإضافة إلى أن قرارات عمليات الخدمة كان تأثيرها إيجابياً في جودة الخدمات للمصرف المبحوث. **الكلمات المفتاحية:** قرارات عمليات الخدمة؛ جودة الخدمات؛ مصرف الرافدين.

Abstract: The study aimed to identify the role played by the decisions of service operations in improving the Quality of services of Rafidain Bank/Tikrit branch In order to achieve this goal, it relied on the analytical descriptive approach and The questionnaire was adopted as a key data collection tool.

The study is which was a strong correlation between the decisions of the service operations and the Quality of services of the researched bank. In addition, the decisions of the service operations had a positive impact on the Quality of services of the researched bank

Keywords: service operations decisions, Quality of services, Rafidain Bank

I- تمهيد:

تعاين المنظمات الخدمية في البيئة العراقية من نواحٍ عدة سواء من حيث أدائها أو جودة خدماتها يرجع ذلك إلى الانفتاح المتزايد الذي يشهده العالم في الأونة الأخيرة كذلك التطورات البيئية والعمل في ظروف اقتصادية متسارعة ومتغيرة بالإضافة إلى الأزمات والتقلبات المالية التي يشهدها العالم بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص وزيادة حدة المنافسة بين المنظمات مما وضعها تحت ضغوطٍ كبيرة والذي فرض على تلك المنظمات أن تسعى جاهدة باستمرار للبحث عن تطوير خدماتها لمواكبة تلك التطورات بما يحقق لها فوائد كبيرة لتحقيق ميزة تنافسية تميزها عن منافسيها وتحسين مكانتها الذهنية لدى أصحاب المصلحة. يؤدي القطاع المصرفي في العراق دوراً هاماً في عملية التنمية الاقتصادية وتمويل المشاريع المختلفة والتحكم بموارد الدولة المالية ولكن نظراً لحالة الانعزال التي كانت تعاني منها المصارف العراقية نتيجة العقوبات الاقتصادية بالإضافة إلى الظروف الأمنية والاقتصادية التي مر بها العراق خلال المدة السابقة حيث شهد هذا القطاع فتوراً خلال الفترة الماضية خصوصاً في تطوير خدماته المصرفية ولم تتمكن من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب. وتشهد البيئة المحلية في الوقت الحالي توجهاً نحو تشجيع الاستثمار في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية وبشكل خاص للاستثمار في قطاع المصارف كونه من القطاعات الواعدة التي تشهد نمواً متسارعاً وخصوصاً بعد خروج العراق من فصول البند السابع وبدأ اندماج المصارف العراقية بالنظام المصرفي العالمي. لذا يجب أن يشهد القطاع المصرفي العراقي عملية إصلاح كبيرة تبدأ من دراسة واقعه والسعي لمحاولة تذليل كل الصعوبات التي يواجهها. إن تكوين سمعة تنظيمية جيدة أصبح هدفاً تسعى لتحقيقه جميع المنظمات وبالتالي فهي تسعى دائماً إلى الاستثمار في بناء سمعتها إذ إن سمعة المنظمة لها دور في جذب الزبائن عن طريق تميز خدماتها عن المنافسين. ومن أجل بناء سمعة جيدة يجب أن يكون لدى المنظمة مديرين أكفاء يتخذون قرارات فاعلة وكفوءة في مختلف المجالات وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة ملائمة وسعر مناسب تشبع حاجات الزبائن ورغباتهم وبالتالي تكوين علاقة وطيدة مع الزبائن تكتسب المنظمة من وراء هذه العلاقة سمعة جيدة بين المنظمات المنافسة في السوق.

وعلى ضوء ما تقدم تم طرح الإشكالية الآتية:

- ما هو دور قرارات عمليات الخدمة في تعزيز جودة الخدمات في المصرف المبحوث؟

وافترضت الدراسة فرضيتين مفادهما:

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين قرارات عمليات الخدمة وأبعادها اجمالاً وتعزيز جودة خدمات المصرف المبحوث.

2. توجد علاقة تأثير معنوية لقرارات عمليات الخدمة في جودة خدمات المصرف المبحوث.

وسعت الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف الدراسة هي:

1. تشخيص طبيعة العلاقة بين قرارات عمليات الخدمة وجودة الخدمات في المصرف المبحوث.

2. بيان أثر قرارات عمليات الخدمة على جودة الخدمات في المصرف المبحوث.

وتكمن أهمية الدراسة في :

1. وتكمن أهمية الدراسة أيضا من خلال تناولها لقطاع مهم وحيوي ممثل بقطاع المصارف كما وتمثل أهميتها في الكشف عن أهمية ودور قرارات عمليات الخدمة للمصرف المبحوث والآثار الإيجابية الناتجة عن هذه القرارات في هذا المجال في تحسين جودة الخدمات

2. حث واثارة إهتمام إدارة المصرف المبحوث بالتعرف على ماهية قرارات عمليات الخدمة وأبعادها وكيف تعزز من جودة خدماتها و توجيه أنظارهم إلى الآثار المختلفة لتغيرات البحث في الاستجابة لمتطلبات كل من المصرف والزبائن على حدٍ سواء

وتم تقسيم الدراسة الى ثلاث محاور اختص المحور الأول بقرارات عمليات الخدمة وافرد المحور الثاني لجودة الخدمات أما المحور الثالث فخصص للتحقق من صحة فرضيات الدراسة.

1. قرارات عمليات الخدمة:

1.1 مفهوم قرارات عمليات الخدمة

تسعى إدارة العمليات دائماً إلى تحقيق الأبعاد التنافسية للمنظمة والمتمثلة في الكلفة والجودة والمرونة والتسليم والإبداع حتى تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها في البقاء والربحية والنمو والتي تتطلب قرارات سليمة لإدارة العمليات اذ تعد هذه القرارات بمثابة وسيلة لتحسين إنتاجية العمل في المنظمات (نوري، 2018:42). عرفت قرارات عمليات الخدمة تعريفات عديدة حيث عرفت بأنها "القرارات التي يتولى مديري العمليات صنعها وقيادة عملية تنفيذها لتحديد عوامل النجاح الأساسية داخل وظيفة العمليات" (شواني، 2015:75). وعرفت كذلك على انها " مجموعة القرارات التي تعد بمثابة الشريان الرئيس للشركة والذي يتخذها مدراء العمليات بالاشتراك مع كافة المستويات الوظيفية من خلال دراسة وتحليل كافة مواردها وإمكاناتها لتعزيز نجاحها في السوق" (الطويل و عبد الرزاق، 2017:237). وعرفت كذلك بأنها " القرارات الرئيسية المكونة لوظيفة العمليات التي تقع ضمن مسؤولية مديري العمليات بهدف تحقيق عوامل النجاح الأساسية في إنتاج السلع والخدمات بما يعزز المركز التنافسي للمنظمة" (مجباس، 2018:54).

2.1 تصنيفات قرارات عمليات الخدمة

تختلف القرارات التي يتخذها مديري العمليات باختلاف عمل إدارة العمليات ومحتواها وطبيعتها فبحسب (نوري، 2018:42) إن إدارة العمليات تتكون من القرارات الأتية:

1. القرارات الاستراتيجية (التصميمية): ويطلق عليها بالقرارات الهيكلية وهي قرارات ذات تأثير طويل الأجل وإذا ما حصلت أي مشكلة أو خطأ فسوف يكلف المنظمة كثيراً ويكون من الصعوبة إبطال مفعول ذلك القرار أو تغييره.
2. القرارات التشغيلية: ويطلق عليها بالقرارات التكتيكية وتعتبر هذه القرارات قرارات قصيرة المدى تتصف بالروتين والتكرار. لأنها ترتبط بعمل المنظمة اليومي ويكون من السهولة إبطال مفعولها إذا ما حصلت مشكلة أو خطأ ما.

3.1 قرارات عمليات الخدمة المعتمدة في الدراسة:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على خمسة أبعاد وهي (قرار الطاقة، قرار تصميم الخدمة، قرار الترتيب الداخلي، قرار تخطيط الموارد البشرية وتصميم العمل، قرار تقانة المعلومات والاتصالات) وتم اختيار هذه الأبعاد وذلك لطبيعة الدراسة الحالية وخصوصية الميدان المبحوث التي تمثل فيه هذه الأبعاد مرتكزاً مهماً وهذه الأبعاد موضحة في الآتي:

أولاً: قرار الطاقة:

مما لا شك فيه يعتبر قرار الطاقة من القرارات الأساسية لمديري الإنتاج والعمليات لأنه يلعب دوراً فاعلاً في أداء المنظمة وذلك لأنه مرتبط بمدى إمكانية المنظمة على توفير كميات الإنتاج بالحجم الذي يلي الطلب المتوقع (النعمة و علي، 2020:170). عرف (Ismaeel&Rhima, 2019:21) الطاقة هي " مستوى الموارد المتاحة لدى المنظمة لتلبية الطلب المتوقع". و عرف (محمد ونوري، 2020:236) بأن الطاقة هي " اقصى معدل للإنتاج الذي يمكن أن تحققه عملية أو منظمة ما خلال مدة زمنية معينة". استناداً إلى ما سبق وتماشياً مع ميدان الدراسة المتمثل بالمصارف يرى الباحث بأن الطاقة هي أكبر عدد من الزبائن يمكن للمصرف خدمتهم خلال مدة زمنية محددة.

ثانياً: قرار تصميم الخدمة:

يعد مجال تصميم الخدمات واحد من أهم المجالات الذي يعمل على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن من خلال تصميم المنتجات والخدمات التي تلي تلك الاحتياجات والرغبات ويقع على عاتق مصمم الخدمة أو المنتج مهمة وضع الأفكار التصميمية للمنتجات والخدمات والبحث عن المصادر لتلك الأفكار الجديدة وتعتبر بحوث السوق وبحوث التسويق داخل المنظمات من أهم المصادر التي تزود المصممين بأفكار تصميمية جديدة (السنديوني و هاشم، 2015:287). عرف (اللامي ومحمد، 2017:74) تصميم الخدمة على انه "هيكلية الأجزاء أو الأنشطة بذلك الشكل الذي يمكن من خلاله تقديم أو إنشاء قيمة محددة للتصميم ويتم وضع التصميم والرسومات المفصلة أو التحديدات المفصلة كالأبعاد والألوان والوزن والخصائص الأخرى". ويرى (مجباس، 2018:56) بأن تصميم الخدمة " يعد أحد القرارات الاستراتيجية لإدارة العمليات وهو مدخل المنظمة لتطوير الخدمات الحالية وتقديم خدمات جديدة في أثناء تحديد خصائص الخدمة والمنافع الملموسة وغير الملموسة على وفق حاجات ورغبات الزبون".

ثالثاً: قرار الترتيب الداخلي:

عرف (محمد، 2017:187) الترتيب الداخلي بأنه "عملية تحديد وتنظيم المواقع المادية داخل المصنع بأشكال تتضمن انسيابية كفاءة للأفراد والمنتجات". ويرى (نوري و شحادة، 2017:148) بأن الترتيب الداخلي هو " كل القرارات التي تتعلق بتسهيل وتنظيم العمل داخل أجزاء المنظمة ولجميع عناصر العملية الإنتاجية من عاملين ومكائن وعدد ومساحات للوصول إلى أكبر ما يمكن من مردود وقل ما يمكن من جهد وتكاليف". وبين (slack et al., 2016:216) بأن الترتيب الداخلي " يعني تحديد مكان وضع جميع المرافق والمكاتب والآلات والمعدات والأشخاص في العملية". وتأسيساً على ما سبق وتماشياً مع ميدان الدراسة المتمثل بالمصارف يرى الباحث بأن الترتيب الداخلي هو عملية تحديد مواقع المكاتب والأقسام وكاونترات خدمة الزبائن وأماكن الدخول والخروج فضلاً عن أماكن الانتظار والاستراحة والتكليف والإضاءة الداخلية بشكل يضمن من سير العمل بشكل كفاءة ويعكس صورة إيجابية عن المصرف.

رابعاً: قرار تخطيط الموارد البشرية وتصميم العمل

يلعب تخطيط الموارد البشرية وتصميم العمل دوراً هاماً في تحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية بالكم والنوع اللازمين بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الإنتاج. عرفت (عبد الرحمن، 2020:177) بأن تخطيط الموارد البشرية هو "مجموعة الجهود التي تبذلها إدارة المنظمة للتعرف على مستوى العجز لديها والحاجة من المورد البشري وبالتالي التعرف لاحتياجها الفعلي من المورد البشري الامر الذي يسهم في زيادة الكفاءة والفاعلية بما يحقق أهداف المنظمة". ويعتبر الدافع لتخطيط الموارد البشرية في كل منظمة هو الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المستخدمة حالياً بالإضافة إلى توفير احتياجات المنظمة المستقبلية من الموارد البشرية فيما يتعلق بالكميات والمهارات والأعمار (Mansaray, 2019:50). وفي المقابل يتضمن تصميم العمل تحديد محتوى واساليب الوظائف يركز مصممو الوظائف

على ماهي المهام التي يراد إنجازها من قبل العاملين ومن سيقوم بالمهمة وأين سيتم إنجاز المهمة وكيف سيتم إنجاز المهمة وتتضمن أهداف تصميم الوظائف جودة الحياة العملية والإنتاجية والسلامة (العامري، 2021:83).

خامساً: قرار تقانة المعلومات والاتصالات

عرف (أحمد واخرون، 2020:231) بأن تقانة المعلومات والاتصالات هي " استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة مثل الحاسوب والاتصالات والأنترنترنت والطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة الإلكترونية الحديثة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها بسرعة ودقة كبيرتين". وبينت (Binti Johari et al., 2020:52) بأن تقانة المعلومات والاتصالات هي " أجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة لنقل المعلومات أو إدارتها في الأنشطة اليومية للأغراض الشخصية أو لأغراض العمل". وترى (الشهريلي و داوود، 2017:41) بأن تقانة المعلومات والاتصالات تعني "الأساليب والأنشطة التي تستخدم لتحويل المدخلات التنظيمية كالمواد والأفكار والمعلومات إلى مخرجات كالخدمات والسلع".

2. جودة الخدمات :

1.2 مفهوم جودة الخدمات

من الصعب لأي عمل تجاري أو منظمة من أي نوع أن تتجاهل الجودة إذ تعمل المنظمات من خلال جودة منتجاتها وخدماتها أن تبني سمعة لها مما يمكنها تحقيق أرباح عالية وتوفير التكاليف التي تتحملها المنظمات لو كانت جودة منتجاتها وخدماتها غير جيدة هذا هو السبب الذي يدفع جميع المنظمات للاهتمام بالجودة لأنهم أدركوا أن الجودة العالية يمكن أن تكون ميزة تنافسية كبيرة للمنظمة، أصبحت إدارة الجودة تعني أكثر من مجرد تجنب الأخطاء إذ أصبحت نهج يتم بها إدارة وتحسين عمليات المنظمة بشكل عام (Slack&Brandon-Jones, 2018:459). عرف (Schroeder&Goldstein, 2018:139) الجودة بأنها " تلبية أو تخط متطلبات الزبائن الآن وفي مستقبل". وأكد (الزيدي و العزي، 2021:175) بأن الجودة هي " حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات والأشخاص والعمليات والبيئات التي تلي أو تتجاوز التوقعات وتساعد على إنتاج قيمة فائقة بمعنى الجودة هي حالة دائمة التغير أي أن ما يعتبر جودة اليوم قد لا يكون جيداً بما يكفي لاعتباره جودة غداً". وبين (Bozarth&Handfield, 2019:110) بأن الجودة هي " منتج أو خدمة خالية من أوجه القصور". ورأى (عزيز، 2020:163) بأن الجودة " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من قبل المنظمة مع توقعات الزبون أو الفرق بين توقعات الزبون للخدمة وأدراكهم لها فهي تعكس تقييم الزبون لدرجة تفوق المنظمة في تقديم الخدمة".

2.2 أهمية جودة الخدمات

حدد (Heizer et al., 2020, 250) مجموعة من الأسباب التي تجعل من جودة الخدمات عملية مهمة وهذه الأسباب هي:

1. مسؤولية المنتج: تُحمل المحاكم المنظمات التي تنتج منتجات أو خدمات معيبة المسؤولية عن الأضرار أو الإصابات الناجمة عن استخدامها وتوجد تشريعات مثل قانون سلامة المنتجات الاستهلاكية يحدد معايير المنتجات والخدمات المقبولة ويحظر المنتجات التي لا تصل إلى تلك المعايير مثل الأطعمة الملوثة التي تسبب الأمراض والإطارات الرديئة أو خزانات الوقود الخاصة بالسيارات التي تنفجر عند الاصطدام يمكن أن تؤدي جميعها إلى نفقات قانونية ضخمة وتسويات كبيرة وخسائر فادحة.

2. سمعة المنظمة: أصبح من الواضح أن سمعة المنظمة ترتبط بما تقدمه من منتجات وخدمات ذات جودة عالية للزبائن لذا يتحتم على المنظمات إذا ما ارادت الاستمرار في السوق أن تعمل بشكل جاد للمحافظة وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.
3. الآثار العالمية: في هذا العصر التكنولوجي تمثل الجودة قلقاً دولياً فمن أجل أن تتنافس كل من المنظمة والبلد بفعالية في الاقتصاد العالمي يجب أن تطابق المنتجات مواصفات الجودة والسعر والتصميم العالمية أما المنتجات الرديئة فتضر بربحية المنظمة وكذلك ميزان مدفوعات الدولة.

3.2 تكاليف الجودة

تشير تكاليف الجودة إلى التكاليف التي يتم تكبدها نتيجة لسوء جودة المنتجات والخدمات يمكن لتحليل تكلفة الجودة أن تساعد مديرو العمليات على التواصل مع كبار المديرين وتحديد الفرص الرئيسة لتحسين العمليات من أجل زيادة مستوى الجودة للمنتجات والخدمات (Collier&Evans,2020:501). تنقسم تكاليف الجودة إلى خمس مجموعات: تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي وتكاليف السلوك غير الأخلاقي: (Krajewski& Malhotra,2022,126)(Swink et al.,2020,178).

1. تكاليف الوقاية: هي التكاليف التي تتحملها المنظمات لمنع العيوب قبل حدوثها وتشمل تكاليف إعادة تصميم المنتج أو الخدمة وتكاليف إعادة تصميم العملية لإزالة أسباب الأداء الضعيف وتدريب العاملين على طرق التحسين المستمر للجودة والعمل مع الموردين لتوريد مواد ذات جودة عالية.
2. تكاليف التقييم: وهي التكاليف الناتجة عن عمليات التفتيش التي تقوم بها المنظمة لتقييم مستويات جودة المنتجات والخدمات وتشمل هذه التكاليف نفقات عمليات فحص المواد الواردة وعمليات فحص المنتج والخدمة والعملية ورواتب عملي الرقابة والتفتيش ومعدات وأجهزة الاختبار وتطوير إجراءات الاختبار.
3. تكاليف الفشل الداخلي: وهي التكاليف الناتجة عن العيوب التي يتم اكتشافها أثناء إنتاج الخدمة أو المنتج قبل شحنها للزبائن وتنقسم هذه التكاليف إلى ثلاث فئات، الفئة الأولى هي تكاليف التصحيح أو إعادة العمل والتي يتم تحملها في حالة وجوب أداء بعض جوانب الخدمة مرة أخرى أو إذا كان يجب إعادة توجيه عنصر معيب إلى بعض العمليات السابقة لتصحيح العيب أما الفئة الثانية هي تكاليف الخردة يتم تحملها في حالة إذا كان العنصر المعيب غير صالح للمعالجة ولا يمكن بيعه أو استخدامه والفئة الثالثة هي تكاليف المخزون والتي تنطوي على إنتاج كميات غير ضرورية والاحتفاظ بالمخزون نتيجة للأخطاء أو سوء التنظيم وسوء الاتصال.
4. تكاليف الفشل الخارجي: وهي التكاليف الناتجة عن اكتشاف عيب بعد أن يتلقى الزبون الخدمة أو المنتج وتشمل هذه التكاليف تسويات الشكاوى وفقدان السمعة والمواد المرتجعة والمبيعات المستقبلية والخدمة الميدانية أو الإصلاحات.
5. تكاليف السلوك غير الأخلاقي: وهي التكاليف التي تتحملها المنظمة نتيجة تقديم خدمات أو منتجات معيبة بشكل خادع إلى الزبائن من الناحية العملية تنشأ هذه التكاليف نتيجة للإخفاقات الداخلية والخارجية هذه التكاليف يمكن أن تلحق الضرر بالمنظمة لمدة طويلة.

3.3 أبعاد قياس جودة الخدمة

يتم إجراء تقييم الجودة للخدمات أثناء عملية تقديم الخدمة يمكن تحديد رضا الزبائن عن الخدمة من خلال مقارنة التوقعات حول الخدمة مع واقع الخدمة المقدمة فعندما تتساوى التوقعات حول الخدمة مع الخدمة المقدمة يكون الزبون راضٍ وإذا تم تجاوز التوقعات ينظر إلى الخدمة على أنها ذات جودة استثنائية ويكون الزبون راضٍ وسعيد و عندما تكون الخدمة المقدمة اقل من التوقعات تعتبر جودة الخدمة غير مقبولة ويكون الزبون غير راضٍ تستند هذه التوقعات إلى العديد من المصادر بما في ذلك الكلام الشفهي والاحتياجات الشخصية والخبرة السابقة (Bordoloi et al., 2019:150).

وهناك مجموعة من الأبعاد لقياس جودة الخدمة وهي (Schroeder&Goldstein,2018:142):

1. الأشياء الملموسة (الجماليات): مظهر المرافق المادية والمعدات والأثاث وملابس الأفراد في منظمة الخدمات كلما كانت تلك الأشياء تحضى باهتمام من قبل المنظمة كلما كانت الجودة الملموسة اعلى.
2. الموثوقية: ويقصد بها قدرة منظمة الخدمة على أداء الخدمة بالموعد المحدد وبدقة ومن دون أخطاء.
3. الاستجابة (الدعم): والمقصود بذلك قدرة منظمة الخدمة على تقديم خدمة سريعة للزبون كلما كانت الخدمة سريعة كانت الجودة الملموسة عالية والعكس صحيح.
4. الثقة بالنفس والتعاطف: ويقصد بذلك المعرفة والمجاملة التي يظهرها مقدمي الخدمات وقدرتهم على تحسيس الزبون بالاطمئنان كذلك الاهتمام الفردي والرعاية التي تقدمها منظمة الخدمة لزبائنها

II – الطريقة والأدوات:

أداة البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي والتي صُممت خصيصاً لهذا الغرض وتم توزيعها بشكل ورقي وإلكتروني إذ تم إعطاء حرية للمبحوثين عينة الدراسة اختيار نوع الاستبانة وتم إعداد الاستبانة من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى المحكمين.

صدق الاستبيان وثباته:

قام الباحث بإجراء اختبار معامل الفا كرونباخ لقياس مدى الثبات لفقرات الاستبانة وقد حققت فقرات الاستبانة ككل قيمة ثبات قدرها (0.946) فهو يدل على أنه مؤشر إحصائي مرتفع جداً هذا يعني تمتع أداة الدراسة بالثبات العالي والتي أعطت الحق للباحث لاعتماد نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

III – النتائج ومناقشتها:

1. اختبار فرضية العلاقة بين المتغيرين:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) وذلك لقياس علاقة الارتباط بين قرارات عمليات الخدمة وأبعادها اجمالاً وبين السمعة التنظيمية. والجدول (1) يوضح نتائج الاختبار

الجدول (1) قيم معامل الارتباط بيرسون (Pearson)

Sig	قرارات عمليات الخدمة	المتغير المستقل
		المتغير التابع
0.00	**0.799	جودة الخدمات

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على (spss:26).

يبين الجدول (1) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة إذ تبين أن قرارات عمليات الخدمة ترتبط إيجابياً مع اجودة الخدمات للمصرف المبحوث وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.799) عند مستوى دلالة (0.00) وهو اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) مما يعني أن الارتباط بين المتغيرين دال احصائياً وتشير قيمة الارتباط بين المتغيرين إلى وجود ارتباط طردي قوي بينهما وهذا يعني أن قرارات عمليات الخدمة في المصرف المبحوث لها علاقة ارتباط قوية بجودة خدمات المصرف المبحوث ، وهذا يرشدنا إلى أن جودة خدمات المصرف المبحوث يمكن تعزيزها اجمالاً بمجرد إحداث تغيير إيجابي في قرارات عمليات الخدمة ، وبالتالي تؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية الأولى للدراسة التي نصت على (توجد علاقة ارتباط معنوية بين قرارات عمليات الخدمة وتعزيز جودة خدمات المصرف المبحوث).

1. اختبار فرضية الأثر بين المتغيرين:

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس مقدار تأثير المتغير المستقل (قرارات عمليات الخدمة) على المتغير التابع (جودة الخدمات). والجدول (2) يوضح نتائج اختبار التأثير.

الجدول (2) نتائج اختبار تأثير قرارات عمليات الخدمة في جودة الخدمات

جودة الخدمات				المتغير التابع		المتغير المستقل
T		F		معامل الانحدار	معامل التحديد	
Sig	المحسوبة	sig	المحسوبة	(β)	(R ²)	قرارات عمليات الخدمة
0.00	26.167	0.00	684.699	0.852	0.638	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (spss:26)

يبين الجدول (2) نتائج اختبار التأثير بين متغيرات الدراسة إذ تظهر النتائج أن قيمة (F) بلغت (684.699) عند مستوى دلالة معنوية بلغت (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) إذ تؤكد هذه النتيجة معنوية الأثر بين المتغيرين أي أن هناك أثر ذا دلالة معنوية لقرارات عمليات الخدمة في جودة الخدمات إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.638) وهذه النتيجة تشير إلى أن متغير قرارات عمليات الخدمة يفسر ما نسبته (63.8%) من التباين الحاصل في متغير جودة الخدمات في المصرف المبحوث أما النسبة المتبقية والبالغة (36.2%) فترجع لعوامل أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة وفي المقابل فإن معامل الانحدار (β) بلغت قيمته (0.852) وما يؤكد تلك النتيجة قيمة (T) التي بلغت قيمتها (26.167) عند مستوى معنوية (0.00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني ان التغير في متغير قرارات عمليات الخدمة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع متغير جودة الخدمات التنظيمية بنسبة (85.2%). وبالتالي تؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير معنوية لقرارات عمليات الخدمة في جودة خدمات المصرف المبحوث).

IV- الخلاصة:

تعتبر قرارات عمليات الخدمة أحد مفاتيح النجاح لمختلف المنظمات وعصب الميزة التنافسية للمنظمات التي تعمل في القطاع المصرفي إذ يقترن نجاح المنظمات مقترن بسلامة تلك القرارات لذلك يجب على جميع المنظمات باختلاف أنشطتها إلى تحسين جودة

خدماتها من خلال اتخاذ قرارات عمليات خدمة جيدة وتقديم خدماتها بحسب رغبات الزبائن واحتياجاتهم وبالتالي زيادة عوائد المنظمة بمستوى يمكنها من البقاء والاستمرار ومساعدتها على التطور وتحقيق أهدافها.

وتوصلت الدراسة الى :

1. وجود علاقة ارتباط موجبة طردية ذات دلالة إحصائية بين قرارات عمليات الخدمة وبين جودة خدمات المصرف المبحوث أي بمعنى تتحسن جودة خدمات المصرف المبحوث كلما تم اتخاذ قرارات عمليات خدمة جيدة.
2. وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لقرارات عمليات الخدمة في جودة خدمات المصرف المبحوث وتشير تلك النتائج إلى ان قيام المصرف المبحوث بإتخاذ قرارات عمليات خدمة فاعلة وكفوة يسهم بالتأثير الواضح في جودة خدماته.

وأوصت الدراسة :

1. اتباع مناهج تدريبية للتعريف بالسمات التي تسهم في اتخاذ قرارات عمليات خدمة صائبة والقدرة على التكيف مع ظروف البيئة الداخلية والخارجية.
2. ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة من قبل المصرف المبحوث بحيث تلي حاجات ورغبات الزبائن وذلك بإقرار قانون لخدمات الزبائن ووضع ضوابط وتعليمات لحماية الزبون والالتزام بالمعايير العالمية لجودة الخدمات المقدمة بشكل يمكنه من بناء سمعة قوية تسهم في تعزيز مكانته ومستقبله على المدى البعيد

الإحالات المراجع :

1. النعمة، عادل ذاکر، علي، عبد الله ادهام محمد، (2020)، "المحتوى الاخلاقي لقرارات الإنتاج والعمليات وانعكاسها على عناصر استراتيجية العمليات: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعة النسيجية والجلدية/بغداد"، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 52/ج2
2. محمد، بشرى هاشم، نوري، حيدر صباح، (2020)، "تأثير إدارة الخطر على وفق المواصفة (ISO31000:2009) في قرارات عمليات الخدمة" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 60
3. شواني، فرهاد ستار محمد، (2015)، "عناصر استراتيجية الخدمة الصحية على وفق تحليل قرارات استراتيجية العمليات: بحث ميداني في دائرة صحة كركوك"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
4. العامري، عبدالله سمير، (2021)، "الدور الاخلاقي لقرارات عمليات الخدمة في تعزيز ارتباط الزبون: دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
5. مجباس، حيدر عبد المحسن، (2018)، "تأثير تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في بعض قرارات العمليات: دراسة استطلاعية في الجامعة المستنصرية-بغداد"، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الادارية/بغداد، الجامعة التقنية الوسطى.
6. محمد، يسرى عبدالعزيز، (2019)، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على فاعلية المنظمة : دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة".مجلة الدنانير، العدد 16.
7. الزبيدي، ناظم جواد عبد، العزي، صفا عدنان محمود، (2021)، "تأثير الذكاء الشعوري في سمعة المنظمة/ بحث ميداني لعينة من المصارف الاهلية في بغداد"، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 2، العدد 3.
8. عزيز، عادل عبدالله، (2020)، " دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص/محافظة نينوى انموذجاً"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 12، العدد 29.
9. نوري، حيدر صباح، (2018)، "تأثير إدارة الخطر على وفق المواصفة (ISO31000:2009) في قرارات عمليات الخدمة: دراسة حالة في محطة كهرباء الدورة / الرشيد الغازية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الادارية/بغداد، الجامعة التقنية الوسطى.
10. الطويل، أكرم احمد، عبد الرزاق، مآرب حازم، (2017)، "دور أبعاد استراتيجية وحدة الأعمال وفق نموذج Treacy & Wiersema في تعزيز بعض قرارات استراتيجية العمليات دراسة استطلاعية لأراء المدراء في معمل الالبسة الجاهزة/ولدي في الموصل"، مجلة الدنانير، العدد 11.

11. اللامي، غسان قاسم، محمد فرهاد ستار، (2017)، "تأثير تصميم الخدمة الصحية بصياغة استراتيجية العمليات: دراسة استطلاعية في دائرة صحة كركوك"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد7، العدد1.
12. السنديوني، خالد فاروق، هاشم، ايمان محمد، (2015)، "دور ابحاث التسويق وابحاث السوق في استنباط افكار جديدة للمصممين"، مجلة الفنون التطبيقية والعلوم، المجلد2، العدد2.
13. البيضاني، علي جبار حسين، كاظم، عامر عبداللطيف، (2019)، "دور الترتيب الداخلي في تحسين الجودة وخفض الكلفة"، مجلة كلية التربية للبنات، العدد 10.
14. نوري، حيدر شاكر، شحادة، رحمن محمود، (2017)، "ترتيب المكاتب الادارية في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ديالى باستخدام مصفوفة العلاقات"، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 41.
15. عبدالرحمن، اريج نزار، (2020)، "دور التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة تحليلية"، مجلة الدراسات التربوية، العدد 52.
16. احمد، فريد حسين، سعود، زيد ياسين، سعود، ربيع ياسين، (2020)، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي المصرفي: بحث تطبيقي في مصرف الرشيد"، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد12، العدد28.
17. الشهريلي، أنعام علي توفيق، داود، محمد سلمان، (2017)، "أثر استراتيجية كايزن في تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات(في مدينة بابل الاثرية)"، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 7، العدد 3.
18. Krajewski ,L.J.& Malhotra ,M.K. ,(2022), " Operations Management Processes and Supply Chains" ,Thirteenth Edition, Global Edition, published by Pearson Education Limited, United Kingdom
19. Heizer, J.,Render, B.& Munson, C.,(2020),"Operations Management sustainability and supply Chain Management ", Thirteenth Edition Global Edition, published by Pearson Education Limited, United Kingdom
20. Schroeder, R. &Goldstein, S.M., (2018), " Operations Management in the Supply Chain -Decisions and Cases-", Seventh Edition, Published by McGraw-Hill Education, New York
21. Alaameri, A.S.& Jawad, K.A.,(2021), "The Role of Operations Decisions in Achieving Customer Satisfaction - An Analytical Study in a Sample of Iraqi Banks", Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry, 12(8).
22. Slack,N. & Brandon-Jones,A. ,(2018)," Operations and Operations Management -Principles and Practices of Strategic Influence-",Fifth Edition, published by Pearson Education Limited, United Kingdom.
23. Bozarth ,C.C.& Handfield,R.B.,(2019), " Operations management and supply chain", Fifth Edition, published by Pearson Education Limited, New York
24. Coollier,D.A. & Evans,J.R. ,(2020)," Operations and Supply Chain Management",2nd Edition, published by Cengage Learning, United States of America.
25. Swink, M., Melnyk, S.A.& Hartley, J.L., (2020)," Managing Operations Across the Supply Chain" ,Fourth Edition, Published by McGraw-Hill Education, New York
26. Bordoloi, S., Fitzsimmons, J.A. & Fitzsimmons, M.J., (2019),"Service Management -Operations, Strategy, Information Technology-",Ninth Edition, Published by McGraw-Hill Education, New York.
27. Ismaeel, M.M.&Rhima, M.H.,(2019)," Production Capacity Utilization Variance and Its Role in the Operating Profitability of a Sample of Iraqi Industrial Corporations", The Journal of Administration & Economics ,iss 119.
28. Mansaray, H.E.,(2019),"The Consequence of Human Resource Planning on Organizational Performance: An Ephemeral Review", Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal, 1(2).
29. Binti Johari, N.H., Binti Azhar, A., Binti Jailani, N., Binti Jefri, S.& Raizal, S.N., (2020)," The Effects of Information and Communication Technology (ICT) on the Academic Performance of Accounting Students", Global Business and Management Research: An International Journal, 12(4).