



**الاندماج المصرفي واثرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية :دراسة
استطلاعية لآراء عينة من زبائن فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة
البصرة**

**Banking merger and its impact on improving the quality of
banking services :An exploratory study of the opinions of a
sample of customers of the merged Al Rasheed Bank branches
in Basra Governorate.**

م.م. عذراء جاسب عبادي

Athraa ghasep abady

جامعة البصرة/كلية الإدارة والاقتصاد /قسم علوم مالية ومصرفية

Albasrah university\faculty of administration

and economics\department of financial and

banking sciences

Lec.athraa.ghasep@uobasran.edu.iq

البريد الإلكتروني الرسمي

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على الاندماج المصرفي , واثرة في جودة الخدمات المصرفية بفروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة وذلك من خلال ابعاد جودة الخدمات المصرفية . واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي , مستخدما استمارة الاستبانة كاداة لجمع بيانات الدراسة , وتشمل مجتمع الدراسة من جميع زبائن فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة , وقد تم اختيار عينة عشوائية (80) زبون وزعت عليهم استبانة الدراسة . تم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الاحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات , وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصارا (SPSS) وبعد اجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للبيانات توصل البحث الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة , واوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال تحسين ابعاد الجودة المتمثلة في (الملموسية , الاعتمادية , الاستجابة , الأمان , التعاطف) , وضرورة الاهتمام اكثر بالاندماج المصرفي باعتباره يؤثر بشكل كبير على تحسين جودة الخدمات المصرفية , وضرورة القيام



بدورات تدريبية للموظفين للتعرف على اخر المستجدات في المجال الإداري والتنظيمي من اجل القيام بأداء الاعمال بكفاءة لماله انعكاس إيجابي على جودة الخدمات المصرفية .
الكلمات المفتاحية : الاندماج المصرفي ، جودة الخدمات، فروع مصرف الرشيد المندمجة ، البصرة، SPSS.

Abstract

The research aims to identify the banking merger and its impact on the quality of banking services in the branches of Al Rasheed Bank merged in Basra governorate through the dimensions of the quality of banking services .The researcher has adopted the descriptive analytical method, using the questionnaire form as a tool to collect the study data. The study Population represented by all customers of Rasheed bank branches merged in Basra Governorate, sample of (80) customer was randomly .

The study data has been analyzed and its hypotheses have been tested by applying some descriptive and inferential statistical analysis tools most appropriate to the nature of those data, using the statistical package program for Social Sciences, known for short (SPSS) . After conducting appropriate statistical analyses of the data, it was found that there is a statistically significant effect for banking merger in the quality of banking services in the branches of Rasheed Bank merged in Basra governorate . The study has recommended increasing attention to the quality of banking services by improving the quality dimensions of (concreteness ,reliability ,responsiveness ,security ,empathy) ,and the need to pay more attention to banking merged affects the improvement of the quality of banking services , as well as the need to conduct training courses for employees to identify the latest developments in the administrative and organizational field in order to perform business efficiently for a positive reflection on the quality of banking services .



key words: Banking merger, Quality of services, The merged branches of Al-Rasheed Bank, Basra, SPSS.

المقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین سلسلة من التحولات والتغيرات الاقتصادية والمصرفية المتسارعة والتي من أبرزها العولمة، والاتجاه نحو الاندماج المصرفي وتكوين التكتلات المصرفية، بهدف مواجهة التحديات التي فرضتها العولمة، حيث هدفت حالات الاندماج في القطاع المصرفي الى تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع القدرة التنافسية وغيرها من المميزات التي يوفرها الدمج المصرفي. تسعى جميع المصارف التي تقدم خدمات الى تحسينها الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافسة، ومن هنا أصبح الاندماج المصرفي وجودة الخدمة من المواضيع الحيوية والمهمة التي تمد هذا القطاع بالمزيد من الزبائن والمزيد من الربحية فضلا عن دور الاندماج المصرفي في تحسين من جودة الخدمات لهذه المصارف، وبناء على ذلك فهذه الدراسة ركزت أساسا على دراسة وتحليل تطبيق أسلوب الاندماج المصرفي، واثار ذلك على تحسين جودة الخدمات المصرفية في العراق، وتحديدًا في فروع المصرف الرشيد في محافظة البصرة، وذلك لضمان تقديم افضل خدمة مصرفية وبالجودة المطلوبة، لذا جاءت هذه الدراسة بأربع مطالب تناول الأول منها منهجية الدراسة ودراسات سابقة اما الثاني فتناول الاطار النظري في حين تناول الثالث الجانب التطبيقي اما الرابع فقد عرض اهم الاستنتاجات والتوصيات.

مطلب الأول : منهجية البحث ودراسات سابقة

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في ان افرع مصارف حكومية في محافظة البصرة تواجه منافسة شديدة من افرع مصارف الاهلية الأخرى التي بدأت تعمل في القطاع المصرفي العراقي، مما يتطلب منها الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها للزبون، والارتقاء بها بما يضمن تقديم خدمة مصرفية بمستوى جودة عالية وتحقيق رضا الزبون، وذلك من خلال توجيه تلك الافرع الى القيام بتنفيذ عمليات اندماج فيما بينها من اجل زيادة قدرتها المالية، لذا يمكن صياغة المشكلة البحث بالتساؤل الاتي : هل للاندماج المصرفي اثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

**ثانياً: أهمية البحث**

يعتبر موضوع الاندماج المصرفي من اهم الموضوعات التي تهتم بها القطاعات المصرفية والمالية خلال الفترة الأخيرة بهدف مواجهة التحديات والصعوبات الناتجة من عدة عوامل منها ظاهرة العولمة الاقتصادية, وكما تكمن أهميتها من كونها تسعى للتعرف على الاندماج المصرفي واثرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية , ومساعدة القطاع المصرفي العراقي في بيان اهم مزايا وفوائد الاندماج , والاستفادة من تجربة اندماج بعض افرع مصرف الرشيد في محافظة البصرة باعتبارها تجربة ناجحة, تعكس مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية

ثالثاً: اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الأهداف الاتية :

- 1- الأهمية النسبية للابعد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لزبائن فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .
- 2- التعرف على اثر الاندماج المصرفي في جودة الخدمات المصرفية لفروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة

رابعاً: فرضيات البحث

يقوم البحث على مجموعة فرضيات وهي على النحو الاتي

الفرضية الرئيسية :

لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0,05) للاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة . يتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية :

- 1-لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0,05) للاندماج المصرفي في ملموسية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .
- 2- لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للاندماج المصرفي في اعتمادية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .
- 3- لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للاندماج المصرفي في استجابة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة.
- 4- لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0,05) للاندماج المصرفي في امان الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة.



5- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) للاندماج المصرفي في تعاطف الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة.

خامساً: مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع زبائن في فروع مصرف الرشيد بمحافظة البصرة ،اما عينة الدراسة قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من زبائن بفروع مصرف الرشيد المندمجة ،في محافظة البصرة ، تكونت من (80)زبون ، وتم توزيع استمارة الاستبانة حيث تم استرجاع (65) استبانة من الاستبانات الموزعة أي نسبة (81%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وبعد الاطلاع على الاستبانات المستردة وتدقيقها تبين ان هناك (5) استبانة غير صالحة لأغراض التحليل الاحصائي، وبهذا يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها لغاية التحليل الاحصائي (60) استبانة أي ما نسبته (75%) من مجموع الاستبانات الموزعة .

دراسات سابقة

أولاً:دراسة (عبدالقادر،2010):-بعنوان "الاندماج المصرفي كاداة للارتقاء بكفاءة وجودة الخدمة المصرفية ".

يهدف هذ البحث الى إمكانية استخدام الاندماج المصرفي كاداة للارتقاء بكفاءة وجودة الخدمة المصرفية ،حيث تعد هذه الاندماجات صيغة من صيغ التكيف مع المستجدات العالمية ،حيث تجلت هذه الصيغة بصفة عامة على كافة الأنشطة الاقتصادية وعلى النشاط المصرفي بصفة خاصة ، فلا شك ان هذا الاندماج يؤدي الى مجموعة من الاثار والنتائج الإيجابية ، اذا ما تمت عملية الاندماج بنجاح ،كما قد تؤدي الى مجموعة من الاثار والنتائج السلبية ،اذا لم تتم بنجاح ،وتمتد هذه الاثار وتلك لتلقي بظلالها على كل المصارف والمؤسسات المالية المندمجة ، وكذا على زبائن هذه المصارف من مودعين ومقترضين ، وعلى إدارات هذه المصارف والعاملين بها كما تمتد أيضا الى المساهمين فيها بالتبعية .

ثانياً :دراسة (براهيم،2018):-بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية -دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بسكرة ".

يهدف هذا البحث الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية وللتوضيح ذلك تم اجراء البحث على مصرف الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة ،بحيث تم الاعتماد على وثائق المؤسسة والملاحظة التي ساعدتنا في التعرف على اهم تقنيات المطبقة في المصرف لتحسين من جودة خدماته ، بالإضافة الى ذلك أجرينا مقابلات مع كل من المدير



والموظفين مع توزيع استبيان للعاملين فيها ، وذلك لمعرفة الأجهزة المتطورة التي يستخدمونها وكذا التعرف على اهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات في المصرف إضافة الى دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وتم استنتاج من خلال هذه الدراسة ان زبائن مصرف الفلاحة والتنمية الريفية راضون على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بمختلف ابعادها (الاستجابة ، الاعتمادية ، الثقة/الامان ، الوصول) بدرجة متوسطة عموما .

ثالثاً: دراسة (عثمانية وبومزايد، 2021): بعنوان " اثر الاندماج المصرفي على تحسين ربحية البنوك التجارية -دراسة حالة التجاري وفا بنك "

يهدف هذا البحث الى دراسة الاندماج المصرفي بمختلف جوانبه النظرية وتحديد اثره في تحسين مؤشرات الربحية (هامش الربح الصافي ،منفعة الأصول ،العائد على الأصول ،والعائد على حقوق الملكية) دراسة حالة التجاري وفا بنك ، تم استخدام اختبار (T) لعينتين مرتبطتين باستعمال برنامج SPSS ، ولقد توصل هذا البحث الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي على تحسين الربحية بابعادها لمصرف محل الدراسة .

المطلب الثاني: الاطار النظري

أولاً: مفهوم الاندماج المصرفي

يعرف الاندماج المصرفي بانه "عملية مصرفية تكاملية إدارية بهدف زيادة القدرة التنافسية للكيان المصرفي الجديد الناتج من ذوبان مصرفين معا عن طريق الاندماج المكون من كيانين متقاربين ومتفقين في الحصول على منافع اكبر لكليهما بعد الاندماج ،حيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة اعلى وفاعلية اكبر على تحقيق اهداف كان لا يمكن ان تحقق قبل اتمام عملية تكوين الكيان المصرفي" (عبد القادر، 2010: 111) ، او هو عبارة عن "اتفاق يؤدي الى اتحاد بنكين او اكثر وذوبانهما اراديا في كيان مصرفي واحد ، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة اعلى وفاعلية اكبر على تحقيق اهداف كان لا يمكن ان تحقق قبل اتمام عملية تكوين المصرف الجديد" (عمار ومسعود ، 2010: 138) ، ويشير Hesse الى ان الاندماج هو عملية ضم مصرفين بحيث يبقى المصرف الدامج بينما يزول الاخر ، من خلال هذه العملية سوف يمتلك المصرف الدامج كافة موجودات ومطلوبات المصرف المندمج (Hesse, 2012:1)، فالاندماج هو عبارة عن "اتحاد بين كيانين قائمين او اكثر بشكل جزئي او كلي لوجود توافق في ارادتهما او مصالحهما او تحقيق لمصلحة احدهما وعدم رغبة الاخر فيكون لا اراديا ، بحيث يصبح كيانا واحدا، تتم هذه العملية



بطرق مختلفة اما بطريقة المزج او الضم ويكون الناتج عن ذلك شخصية اعتبارية واحدة بهدف تحسين قدرة المصارف المندمجة عامة "(مطاحن، 2020: 7) ، اما Nair فقد أشار الى ان الاندماج هو اتفاق بين كيانين او اكثر لتجميع اصولهم وخصومهم وتشكيل كيان واحد، ويستلزم اندماج شركتين نقل ملكية، اما من خلال البورصة او من خلال الدفع النقدي بين الشركتين، نتيجة لذلك تتخلى كلتا الشركتين عمليا عن أسهمها وتصدران اسهما جديدة ، بالإضافة الى تقاسم ديونها ومواردها وتقنياتها ومعلومات أخرى كما لو كانت شركة جديدة (Nair,2021:1) ، مما سبق نستخلص الى ان الاندماج المصرفي هو عبارة عن خلق كيان مصرفي جديد له صفة القانونية المستقلة من خلال اتحاد مصرفين او اكثر بشكل ارادي او لا ارادي لغرض انتقال الى وضع تنافسي افضل وتحقيق اهداف منها وفورات الحجم ودافع التوسع وتحسين الربحية في اطار الخدمات المصرفية لا يمكن ان تحقق قبل إتمام عملية الدمج .

ثانياً: اهداف الاندماج المصرفي

يمكن تصنيف اهداف الاندماج الى ثلاثة اقسام رئيسية هي :

- (1) اهداف استراتيجية طويلة الاجل : وهي الأهداف التي يعمل من خلالها على قيادة السوق وصولاً الى قمة السوق ، مما يحقق الهيمنة والسيطرة على قوى السوق المصرفي العالمي وبالتالي يكون المصرف الدامج قد اكتسب مزيد من القوة والقدرة ، ويحقق الأهداف الاستراتيجية العليا للمصرف الدامج، مما يؤدي الى زيادة حجم المصرف وطاقتة وفاعليته (سعاد، 2012: 35).
- (2) مجموعة الأهداف السياسية المرحلية متوسطة الاجل : وهي التي يتم بها تقديم الخدمات المصرفية وتمويلها بشكل افضل ، وترتبط بالحصة السوقية ، وتحقق البناء الإداري والهيكلية للمصرف الدامج ، مما يؤدي الى إعادة تاهيل وتدريب الكوادر واكسابها المعرفة ، وزيادة السعة والنطاق والحجم في مجالات انتاج (الجبوري والهاشمي، 2017: 190).
- (3) مجموعة الأهداف التكتيكية قصيرة الاجل : وهي التي تتعامل مع كافة المستجدات التي تحدث في السوق المصرفي ، من خلال تتبعها ودراستها وتحليلها للظروف التنفيذية لعملية الدمج مع ظروف السوق ، والتعامل معها وتوجيه حركة المصرف للتوافق معها (أسماء، 2013: 33) .



ثالثاً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لغرض معرفة ماهية جودة الخدمات المصرفية، نجد في البدء بأنه لا بد من معرفة ماهية الخدمات المصرفية والجودة، حيث تعرف الجودة بأنها "مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن، السعر والأمان والتوفر والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال" (عبود، 2014: 109)، في حين نجد أن الخدمات المصرفية تعرف بأنها "مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها المصرف لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته، قد يكون إنتاجها مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية" (عبد الكريم والتائب، 2021: 580).

يعد مفهوم جودة الخدمات المصرفية من المفاهيم الحديثة والتي تقوم على مجموعة من الأفكار ويمكن لأي مصرف أن يتبناها من أجل تحقيق أفضل الخدمات سعياً نحو تحسين سمعة المصرف، وتعني جودة الخدمات المصرفية بأنها عملية تقييم يقوم بها الزبائن من خلال المقارنة بين الخدمة المقدمة مع توقعاتهم (7: Lumamaj et al., 2013)، كما تعرف بأنها "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة" (الطاهر وبن عبد الله، 2019: 830)، وعرفها (البودي والعمار)

على أنها "مقياس لمستوى نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وطريقة ومدى تلبية احتياجاتهم ورغباتهم وهذا ما يستوجب على مقدم الخدمة المصرفية القيام باستطلاع آراء عملائه بصورة مستمرة لتلبية رغباتهم وتحسين أداء الخدمة المقدمة لهم" (البودي والعمار، 2020: 191)، كما يمكن تعريفها على أنها مدى جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف التي تلبية توقعات الزبائن (2: Maguluri et al., 2022)، ومن خلال ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية بأنها عملية تقديم خدمات مصرفية إلى الزبائن، من أجل إشباع حاجاتهم ورغباتهم، بالمقابل يقوم الزبائن بتقييم هذه الخدمات، وتختلف درجة التقييم من زبون إلى آخر حسب وجهة نظر، من خلال مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة.

رابعاً: أهمية جودة الخدمات المصرفية

تؤدي جودة الخدمات المصرفية دوراً مهماً في العمل على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن خاصة وأن رغباتهم واحتياجاتهم في تزايد مستمر، لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمصارف وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية، وأصبح الزبائن أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة الخدمة



المقدمة ، فان على الموظفين والزبائن ان يتعاملوا معاً من اجل خلق الخدمة وتقديمها على اعلى مستوى ، وعلى المصارف الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً (كردي ، 2015: 344) ، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمات المصرفية في الاتي :-

(1) تلبية توقعات الزبائن :بعض النظر عن الصناعة ،فان الزبائن لن يختار منتجاً معيناً بناءً على السعر فقط ، وانما في كثير من الأحيان على الجودة ، وفقاً لبعض الدراسات ، يكون الزبائن على استعداد لدفع سعر اعلى لمنتج او خدمة اذا اعتبروها منتجاً جيد الصنع يفوق معايير الجودة (Ruskin:3) .

(2) اكتساب ميزة تنافسية :الشركات تحقق القدرة التنافسية مع التمايز ،يحدث هذا عندما يكون هناك صفات مميزة في منتج لايمكن للمنافسين تقليدها ، يمكن الحصول على براءة اختراع لمنتج مميز لتجنب الشركات الأخرى من تكراره لما يقرب من 20 عاما ، هذا يعني ان الشركة يمكنها الحفاظ على ميزتها التنافسية لفترة طويلة .

(3) الجودة امر بالغ الأهمية لارضاء الزبائن : اذا فشلت احدى المؤسسات في تلبية توقعات الزبائن ،فستبحث عن بدائل ، الجودة ضرورية لارضاء الزبائن من اجل الحفاظ على ولائهم حتى يكونوا مستعدين للشراء في المستقبل ايضاً ،المنتجات عالية الجودة لها تأثير كبير على الإيرادات على المدى الطويل ، وهي ما يميز الشركة في سوق مزدحم (Quain,2019:2)

خامساً :ابعاد جودة الخدمات المصرفية

هناك عدد من الابعاد التي تتكون منها جودة الخدمات المصرفية وهي كما يأتي :

- (1) الملموسية : تعد من المكونات الأساسية لجودة الخدمة وتشمل بالمستلزمات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة ،وتشمل المعدات والتكنولوجيا المستخدمة والمظهر للمصرف والموظفين ، واللافتات الارشادية داخل المصرف ، يمكن ان نشير الى ان المظهر المصرف يأخذ راحة الزبائن ، من الرغم ان مظهر ليس جانب الأكثر أهمية في الخدمة الا انه على محمل الجد ، يحدث فرق في كيفية ادراك الزبائن لعمل المصرف (klokkenga,2020:4)
- (2) الاعتمادية : قدرة المصرف على الالتزام في ثبات الأداء ، ومدى استطاعتها على انجاز الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى ، ومدى وفاء المصرف بوعودتها التي قطعها على نفسها في تادية خدماته الى زبائن في الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل وباقل الأخطاء (دقاشي ، 2018: 18).



(3) الاستجابة : رغبة موظفي المصرف واستعدادهم في تقديم الخدمة المطلوبة للزبون والسرعة في الرد على استفساراتهم، وكذلك سرعة حل مشاكلهم المحددة، ضمن المدة الزمنية المناسبة وبأسرع وقت عند حدوث أي مشكلة (بابان، 2014: 333) .

(4) الأمان :يؤدي الأمان دوراً كبيراً وفعالاً في جذب الزبائن لطلب الخدمة، أي ان الأمان والثقة تعكس خلو معاملات المصرف من الشك والخطورة والتي تشكل نقطة أساسية للزبون وان الأمان من الحاجات الأساسية التي يبحث عنها الزبون (حواص، 2021: 50).

(5) التعاطف :توفير الاهتمام الشخصي لكل زبون مستفيد من الخدمة، ويحتاج الزبائن الى الشعور بانهم مميزون ويحظون بالاولوية من قبل المصرف الذي يقدم الخدمات (Pakurar et al.,2019:7).

سادساً: مستويات الجودة الخدمات المصرفية

لجودة الخدمة المقدمة للزبائن مستويات متباينة الا انه يمكن تميز مستويات الخدمة الى (احمد، 2019: 434):

- (1) الجودة المتوقعة : وهي الجودة التي يرى الزبائن ضرورة توفرها من قبل المصرف .
- (2) الجودة المدركة : الجودة التي ترى إدارة المصرف انها مناسبة وتختلف من مصرف الى اخر حسب اهداف المصرف .
- (3) الجودة الفعلية : هي الجودة التي يقدمها المصرف فعلا للزبائن .
- (4) الجودة المروجة : وهي الجودة التي تقديمها مصرف الى الزبائن عبر وسائل الإعلان والحملات الترويجية المختلفة .

المطلب الثالث : الاطار العملي

أولاً :منهج البحث

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة الاستطلاعية وتحليلها ، وقياس اثر الاندماج المصرفي (المتغير المستقل) في تحسين جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) وتحليلها .

ثانياً : متغيرات البحث // تتمثل متغيرات البحث في الاتي :

- 1-المتغير المستقل : الاندماج المصرفي .
- 2-المتغير التابع : جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في ابعادها الخمسة وهي (الملموسية , الاستجابة , الاعتمادية , الأمان , التعاطف) .



ثالثاً: أداة جمع البيانات

اعتمد البحث في جميع البيانات على أداة الاستبيان التي من خلالها تم الحصول على البيانات الأولية حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من زبائن في فروع مصرف الرشيد المندمجة بمحافظة البصرة ، للتعرف على اثر الاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، ولغرض الحصول على البيانات صممت الاستبانة واشتملت على (25) فقرة مقسمة على محورين كما يلي :

المحور الأول : الاندماج المصرفي ويمثل المتغير المستقل ويتكون من (9) فقرات .

المحور الثاني : ويتعلق بالاسئلة الخاصة بجودة الخدمات المصرفية والذي يمثل المتغير التابع ويتكون من (16) فقرة موزعة على خمس ابعاد هي (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) . وقد اعتمدت الاستبانة مقياس (ليكرت الثلاثي) الذي يتكون من ثلاث درجات هي (موافق ، محايد ، لا أوافق) واعطيت الفقرات ثلاث درجات للموافق ، درجتان للمحايد ، درجة واحدة لا أوافق على النحو التالي وفق الجدول (1) يوضح ذلك :

جدول (1) : درجات الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	أوافق	محايد	لاوافق
الدرجة	3	2	1
مستوى موافقة	مرتفع	متوسط	منخفض
المتوسط المرجح	2.34 الى 3	1.67 الى 2.33	1 الى 1.66

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في عملية التحليل واختبار الفرضيات وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

- اختبار ثبات أداة البحث : باستخدام معامل الفايرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة البحث ومدى مصداقية آراء المجتمع على مستوى المحاور .
- أساليب الإحصاء الوصفي : المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في البحث ومدى انحراف إجابات العينة عن متوسطها .
- تحليل انحدار الخطي البسيط : تم استخدامه لاختبار اثر متغير المستقل (الاندماج المصرفي) في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) .



خامساً: اختبار ثبات وصدق أداة البحث

الجدول (2) : ثبات أداء البحث

معامل الفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.948	25

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS .

الجدول (2) يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ ، ونلاحظ فيه عمودين ، العمود الأيمن يظهر عدد الفقرات التي دخلت في حساب معامل الفا ، والعمود الايسر يعطينا قيمة معامل الثبات وقد بلغت (0.948) ، مما يدل على ان درجة الثبات قوية حيث انها اكبر من (0.6) ، وكلما ارتفعت قيمة معامل الفا واقتربت من (1) تدل على ثبات وصدق الاستبيان .

سادساً : التحليل الوصفي

لغرض اختبار مجالات أداة البحث وتحليل فقراتها ، استخدم في البحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاثبات موافقة او عدم موافقة العينة على فقرات ومحاور البحث ، وفيما يأتي مناقشة نتائج كل محور من محاور البحث .

المحور الأول : الاندماج المصرفي (المتغير المستقل)

الجدول(3):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاندماج المصرفي (المتغير المستقل) .

المرتبة	مستوى موافقة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
6	منخفض	58.3%	0.857	1.67	1-المصرف بعد الاندماج ساهم في تطوير أساليب أداء الخدمة المصرفية
4	متوسط	55%	0.628	1.75	2-المصرف بعد الاندماج تزويد بالتكنولوجيا المتطورة
3	مرتفع	53.3%	0.718	2.40	3-يعمل المصرف بعد الاندماج على توسع الخدمات المصرفية الالكترونية
5	متوسط	56.7%	0.607	1.73	4-استحدثت المصرف بعد الاندماج خدمات مصرفية جديدة
9	منخفض	100%	0.000	1.00	5-يعرض المصرف بعد الاندماج أسعار خدماته عبر موقعة الالكتروني مما يمكن للزبون الاطلاع عليها في الوقت الذي يريده
8	منخفض	66%	0.475	1.33	6-المصرف بعد الاندماج يقوم بتصميم خدماته و عرضها على موقعة الالكتروني بطريقة مميزة
2	مرتفع	68.3%	0.469	2.68	7-ادى المصرف بعد الاندماج الى خفض التكاليف فتنقل اسعار الخدمات المصرفية وزادت الفوائد على ودائع
1	مرتفع	75%	0.437	2.75	8-ساهم المصرف بعد الاندماج في الاستجابة لحجم طلب الخدمة المصرفية
7	منخفض	78.3%	0.709	1.35	9-يعمل المصرف بعد الاندماج على ابتكار أفكار



المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS .
يتضح من الجدول (3) : ان الفقرة (8) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75) ، وانحراف معياري (0.437) ، ونسبة مئوية (75%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (5) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1) ، وانحراف معياري (0) ونسبة مئوية (100%) ، بمستوى موافقة منخفض، ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة الدراسة حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة منخفضة ومرتفعة لاغلب الفقرات ومتوسطة للفقرتين وبانحرافات صغيرة ، مما يشير الى عدم تشتت اتجاهات العينة ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الاندماج المصرفي (1.85) ، وبانحراف معياري (0.46) ، وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة الدراسة راضية عن الاندماج المصرفي.

المحور الثاني : جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

1- المتغير التابع الأول (الملموسية) .

تم قياس المتغير الأول الملموسية من خلال اربع فقرات وردت باستمارة الاستبيان ، والجدول الاتي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول (4) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات الملموسية (المتغير التابع) .

الرتبة	مستوى موافقة	نسبة مئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	مرتفع	70%	0.462	2.70	1-ملائمة البيئة الداخلية للمصرف بعد الاندماج لتقديم الخدمة
2	مرتفع	93.3%	0.252	2.93	2-موقع المصرف بعد الاندماج من السهل الوصول اليه وقريب من المواصلات
1	مرتفع	100%	0	3	3- يستخدم المصرف بعد الاندماج لوحات ارشادية مناسبة في الأقسام
4	منخفض	46.7%	0.892	1.87	4- المظهر العام للمصرف بعد الاندماج والاثاث والديكور ملائم وجذاب
			0.34	2.63	المتوسط العام

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يتبين من الجدول (4) : ان الفقرة (3) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3) ، وانحراف معياري (0) ، ونسبة مئوية (100%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (4) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.87) ، وانحراف معياري (0.892) ونسبة مئوية (46.7%) بمستوى موافقة منخفض، ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة البحث حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة مرتفعة لاغلب الفقرات ومنخفضة للفقرة واحدة وبانحرافات صغيرة ، مما



يشير الى عدم تشتت اتجاهات العينة ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الملموسية (2.63) ، وبانحراف معياري (0.34) ، وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة البحث توافق عن توفر الجوانب الملموسية في فروع المصارف المندمجة ، مما يعني وجود انطباع إيجابي عن المظهر العام ونوعية الخدمة المقدمة .

2-المتغير التابع الثاني (الاعتمادية) .

تم قياس المتغير الثاني الاعتمادية من خلال ثلاث فقرات وردات باستمارة الاستبيان ، والجدول الاتي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

الجدول (5) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات الاعتمادية (المتغير التابع).

الرتبة	مستوى موافقة	نسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	مرتفع	71.7 %	0.454	2.72	1- لدى مصرف بعد الاندماج سجلات دقيقة يمكن الرجوع اليها عند حدوث مشكلة وتقديم الكشوفات الخاصة بالزبائن
2	مرتفع	86.7 %	0.343	2.87	2-يتمتع موظفي المصرف بعد الاندماج بالمعرفة والخبرة والمهارات الكافية للرد على استفسارات الزبائن في الوقت المحدد أي يمكن الاعتماد عليها
1	مرتفع	100%	0.000	3	3-يمكن الاعتماد على موظفي المصرف بعد الاندماج بإنجاز الخدمةبالدقة المطلوبة
			0.24	2.86	متوسط العام

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يتبين من الجدول (5) :ان الفقرة (3) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3)، وانحراف معياري(0) ، ونسبة المئوية (100%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (1) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.72) ، وانحراف معياري(0.454) ونسبة المئوية (71.7%) بمستوى موافقة مرتفع ،ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة الدراسة حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة مرتفعة لكل الفقرات وبانحرافات صغيرة ، مما يشير الى عدم تشتت اتجاهات العينة ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الاعتمادية (2.86) ، وبانحراف معياري (0.24) وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة البحث توافق عن توفر الاعتمادية في فروع المصارف المندمجة ، مما يعني وجود انطباع إيجابي عن احتفاظ المصارف بسجلات دقيقة يمكن الاعتماد عليها .

3-المتغير التابع الثالث (الاستجابة) .



تم قياس المتغير الثالث الاستجابة من خلال ثلاث فقرات وردات باستمارة الاستبيان ، والجدول الاتي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

الجدول (6) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات الاستجابة (المتغير التابع).

الرتبة	مستوى موافقة	نسبة مئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
3	منخفض	80%	0.403	1.20	1-تستجيب إدارة المصرف بعد الاندماج لملاحظات الزبائن حول الخدمات المقدمة وتأخذها بعين الاعتبار
2	مرتفع	75%	0.437	2.75	2- يستجيب الموظفين في المصرف بعد الاندماج لاحتياجات الزبائن بشكل فوري
1	مرتفع	90%	0.303	2.90	3-يعتبر موظفين المصرف بعد الاندماج ان خدمة الزبائن من اهم اولوياتهم ويضعون مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامهم
			0.19	2.28	المتوسط العام

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يتبين من الجدول (6) : ان الفقرة (3) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.90)، وانحراف معياري(0.303) ، ونسبة مئوية (90%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (1) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.20) ، وانحراف معياري(0.403) ونسبة مئوية (80%) ، بمستوى موافقة منخفض، ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة الدراسة حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة مرتفعة للفقرتين ومنخفض للفقرة واحدة وبانحرافات صغيرة ، مما يشير الى عدم تشتت اتجاهات العينة ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الاستجابة (2.28) ، وبانحراف معياري (0.19) ، وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة البحث توافق على وجود سهولة في الحصول على الخدمة المصرفية في فروع المصارف المندمجة ، مما يعني وجود انطباع إيجابي حول ان خدمة الزبائن من اهم اولوياتهم .

4-المتغير التابع الرابع (الامان) .

تم قياس المتغير الرابع الأمان من خلال ثلاث فقرات وردات باستمارة الاستبيان ، والجدول الاتي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

الجدول (7) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات الأمان (المتغير التابع).

الرتبة	مستوى موافقة	نسبة مئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
2	مرتفع	46.7%	0.743	2.30	1- شعور زبائن المصرف بعد الاندماج بالأمان في معاملتهم مع المصرف بسبب الضمانات التي يفرضها على الزبائن
3	منخفض	65%	0.748	1.50	2- يتم تقدير ظروف الزبائن والتعاطف معهم
1	مرتفع	100%	0.000	3	3- يتعامل المصرف بعد الاندماج بسرية تامة مع



					البيانات والمعلومات الخاصة بالزبائن
			0.45	2.27	المتوسط العام

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.
يتبين من الجدول (7) : ان الفقرة (3) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3)، وانحراف معياري (0.000) ، ونسبة مئوية (100%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (2) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.50) ، وانحراف معياري (0.748) ونسبة مئوية (65%) بمستوى موافقة منخفض، ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة البحث حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة مرتفعة للفقرتين ومنخفض للفقرة واحدة وانحرافات صغيرة ، مما يشير الى عدم تشتت اتجاهات العينة ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الأمان (2.27) وانحراف معياري (0.45) ، وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة البحث توافق على توفر الأمان في فروع المصارف المندمجة ، مما يعني امتلاك فروع المصارف المندمجة أنظمة امنة ، وانه يتم التعامل من قبل المصارف مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة ، وأيضاً وجود موظفين في المصرف يمكن الوثوق بهم، بما يشعر الزبائن بالأمان عند تعامله مع موظفي المصرف .

5-المتغير التابع الخامس (التعاطف) .

تم قياس المتغير الخامس التعاطف من خلال ثلاث فقرات وردات باستمارة الاستبيان ، والجدول الاتي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

الجدول (8) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات التعاطف (المتغير التابع) .

الرتبة	مستوى موافقة	نسبة مئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
2	منخفض	53.3%	0.917	1.80	1-يتحلّى موظفي المصرف بعد الاندماج بالتعاطف اتجاه الزبائن لدى تقديمهم مختلف الخدمات المطلوبة من طرفهم
1	مرتفع	60%	0.936	2.27	2-ملائمة ساعات العمل المصرف للجميع فئات الزبائن
3	منخفض	100%	0.000	1.00	3-يقوم المصرف بعد الاندماج بتوزيع استمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن
			0.57	1.69	المتوسط العام

المصدر : من اعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

يتبين من الجدول (8) : ان الفقرة (2) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.27)، وانحراف معياري (0.936) ، ونسبة مئوية (60%) ، بمستوى موافقة مرتفع ، وجاءت الفقرة (3) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.00) ، وانحراف معياري (0.000) ونسبة مئوية



(100%) ، بمستوى موافقة منخفض، ونلاحظ ان اتجاهات افراد عينة البحث حول هذا محور جاءت بدرجة موافقة مرتفعة للفقرة واحدة ومنخفض للفقرتين وبانحرافات صغيرة ، ، واخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير التعاطف (1.69) ، وبانحراف معياري (0.57) ، وبشكل عام يتبين من خلال ما سبق ان غالبية عينة البحث لاتوافق على توفر التعاطف في فروع المصارف المندمجة .

سابعاً: اختبار فرضيات البحث

1- اختبار فرضية البحث الفرعية الأولى ، التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندمج المصرفي في تحسين ملموسية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظ البصرة وبهدف اختبار هذه الفرضية احصائياً فإنه يتطلب إعادة صياغتها في صورة إحصائية كما يلي :

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندمج المصرفي في تحسين ملموسية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندمج المصرفي في تحسين ملموسية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

ولمعرفة ما اذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للاندمج المصرفي كمتغير مستقل ، ملموسية الخدمات المصرفية كمتغير تابع ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، والجدول (9) الاتي يبين ذلك :

الجدول (9): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الاندمج المصرفي في تحسين

ملموسية الخدمات المصرفية .

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس اثر الاندمج المصرفي في ملموسية الخدمات المصرفية					
معامل الارتباط = 0.942		معامل التحديد = 0.887		الخطأ المعياري = 0.11406	
قيمة (F) = 45.60		مستوى معنوية (F) = 0.001			
المتغير	B	Std.Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.341	0.062	/	21.657	0.001
الاندمج المصرفي	0.693	0.032	0.942	21.355	0.001

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS.

من خلال الجدول (9) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :



- (1) يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.942) بإشارة موجبة ، وهذا يدل بان العلاقة بين (الاندماج المصرفي) و(ملموسية الخدمات المصرفية) طردية أي كلما زاد استخدام (الاندماج المصرفي) زاد معها مستوى (ملموسية الخدمات المصرفية)، و(العكس صحيح) .
- (2) يظهر معامل التحديد يساوي (0.887)، مما يعني ان الاندماج المصرفي مسئول عن تفسير (88.7%) من التغيرات التي تحدث في (ملموسية الخدمات المصرفية) ، وان ما نسبته (11.3%) يرجع لعوامل أخرى .
- (3) قيمة الخطأ المعياري يساوي (0.11406) تشير كذلك الى صغر الأخطاء العشوائية .
- (4) قيمة (F) المحسوبة تساوي (45.60) اكبر من قيمة (F) الجدولية (12.22) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية $df_1=1, df_2=58$ ، وهذا يشير الى ان متغير مستقل له تأثير معنوي بمعنى ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي .
- (5) كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل حيث بلغت $B = 0.69$ مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين فان أي زيادة في الاندماج المصرفي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في ملموسية الخدمات المصرفية بمقدار (0.69) ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من (0.05) مما يشير الى معنوية معلمة الميل .
- (6) بالنسبة الى معلمة التقاطع الحد الثابت فقد بلغت (1.34) تحت مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوياتها وبالتالي فان ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير الى أهمية الاهتمام بالاندماج المصرفي في تحسين ملموسية الخدمات المصرفي .
- (7) قيمة (T) المحسوبة تساوي (21.35) اكبر من قيمة (T) الجدولية تساوي (1.67) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية $df=59$ وهذا يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية.
- (8) معادلة الانحدار الخطي البسيط لملموسية الخدمات المصرفية الذي نرمز له بالرمز Y ونرمز للاندمج المصرفي بالرمز X .
- $Y = 1.34 + 0.69X$ تشير المعادلة الى ان أي زيادة في المتغير المستقل الاندمج المصرفي تقابلها زيادة في المتغير التابع ملموسية الخدمات المصرفية .
- (9) ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية المطروحة :
- " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندمج المصرفي في تحسين ملموسية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة " .



2- اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية ، التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظ البصرة .

وبهدف اختبار هذه الفرضية احصائياً فإنه يتطلب إعادة صياغتها في صورة إحصائية كما يلي :
الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

ولمعرفة ما اذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي كمتغير مستقل ، اعتمادية الخدمات المصرفية كمتغير تابع ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، والجدول (10) الاتي يبين ذلك :

الجدول (10): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفية .

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس اثر الاندماج المصرفي في ملموسية الخدمات المصرفية					
معامل الارتباط= 0.747		معامل التحديد= 0.559		الخطأ المعياري = 0.16081	
قيمة (F) = 73.41			مستوى معنوية (F) = 0.001		
المتغير	B	Std.Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.135	0.087	/	24.457	0.001
الاندماج المصرفي	0.392	0.046	0.747	8.568	0.001

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS.

من خلال الجدول (10) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :

1- يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.747) باشارة موجبة ، وهذا يدل بان العلاقة بين (الاندماج المصرفي) و(اعتمادية الخدمات المصرفية) طردية أي كلما زاد استخدام (الاندماج المصرفي) زاد معها مستوى (اعتمادية الخدمات المصرفية)، و(العكس صحيح) .



- 2- يظهر معامل التحديد يساوي (0.559)، مما يعني ان الاندماج المصرفي مسئول عن تفسير (55.9%) من التغيرات التي تحدث في (ابعاد جودة الخدمات المصرفية)، وان ما نسبته (44.1%) يرجع لعوامل أخرى
- 3- قيمة الخطأ المعياري يساوي (0.16081) تشير كذلك الى صغر الأخطاء العشوائية .
- 4- قيمة (F) المحسوبة تساوي (73.41) اكبر من قيمة (F) الجدولية (12.22) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية $df_1=1, df_2=58$ ، وهذا يشير الى ان متغير مستقل له تاثير معنوي بمعنى ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي .
- 5- كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل حيث بلغت $B = 0.392$ مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين فان أي زيادة في الاندماج المصرفي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في جودة الخدمات المصرفية بمقدار (0.39) ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من (0.05) مما يشير الى معنوية معلمة الميل .
- 6- بالنسبة الى معلمة التقاطع الحد الثابت فقد بلغت (2.13) تحت مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوياتها وبالتالي فان ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير الى أهمية الاهتمام بالاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفي .
- 7- قيمة (T) المحسوبة تساوي (8.56) اكبر من قيمة (T) الجدولية تساوي (1.67) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية $df=59$ وهذا يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية.
- 8- معادلة الانحدار الخطي البسيط لاعتمادية الخدمات المصرفية الذي نرمزله بالرمز Y ونرمز للاندماج المصرفي بالرمز X .
- $Y = 2.13 + 0.39X$ تشير المعادلة الى ان أي زيادة في المتغير المستقل الاندماج المصرفي تقابلها زيادة في المتغير التابع اعتمادية الخدمات المصرفية .
- 9- ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية المطروحة :
- " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين اعتمادية الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة "
- 3- اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة، التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين استجابة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظ البصرة .
- وبهدف اختبار هذه الفرضية احصائياً فإنه يتطلب إعادة صياغتها في صورة إحصائية كما يلي :



الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين استجابة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين استجابة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

ولمعرفة ما اذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي كمتغير مستقل ، استجابة الخدمات المصرفية كمتغير تابع ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، والجدول (11) الاتي يبين ذلك :

الجدول (11): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الاندماج المصرفي في تحسين استجابة الخدمات المصرفية .

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس اثر الاندماج المصرفي في استجابة الخدمات المصرفية					
معامل الارتباط = 0.756		معامل التحديد = 0.572		الخطأ المعياري = 0.12690	
قيمة (F) = 77.57			مستوى معنوية (F) = 0.001		
المتغير	B	Std.Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.694	0.069	/	24.593	0.001
الاندماج المصرفي	0.318	0.036	0.756	8.808	0.001

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS.

من خلال الجدول (11) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :

1- يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.756) باشارة موجبة ، وهذا يدل بان العلاقة بين (الاندماج المصرفي) و(استجابة الخدمات المصرفية) طردية أي كلما زاد استخدام (الاندماج المصرفي) زاد معها مستوى (استجابة الخدمات المصرفية)، و(العكس صحيح) .

2- يظهر معامل التحديد يساوي (0.572)، مما يعني ان الاندماج المصرفي مسئول عن تفسير (57.2%) من التغيرات التي تحدث في (استجابة الخدمات المصرفية) ، وان ما نسبته (42.8%) يرجع لعوامل أخرى .

3- قيمة الخطأ المعياري يساوي (0.12690) تشير كذلك الى صغر الأخطاء العشوائية .



- 4- قيمة (F) المحسوبة تساوي (77.57) اكبر من قيمة (F) الجدولية (12.22) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية $df_1=1, df_2=58$ ، وهذا يشير الى ان متغير مستقل له تاثير معنوي بمعنى ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي.
- 5- كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل حيث بلغت $B = 0.318$ مما يشير الى ان هناك اثر ايجابي بين المتغيرين فان أي زيادة في الاندماج المصرفي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في استجابة جودة الخدمات المصرفية بمقدار (0.31) ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من (0.05) مما يشير الى معنوية معلمة الميل .
- 6- بالنسبة الى معلمة التقاطع الحد الثابت فقد بلغت (1.694) تحت مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوياتها وبالتالي فان ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير الى أهمية الاهتمام بالاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفي .
- 7- قيمة (T) المحسوبة تساوي (8.80) اكبر من قيمة (T) الجدولية تساوي (1.67) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية $df=59$ وهذا يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية.
- 8- معادلة الانحدار الخطي البسيط للجودة الخدمات المصرفية الذي نرمله بالرمز Y ونرمز للاندماج المصرفي بالرمز X .
- $$Y = 1.69 + 0.31X$$
- تشير المعادلة الى ان أي زيادة في المتغير المستقل الاندماج المصرفي تقابلها زيادة في المتغير التابع استجابة الخدمات المصرفية .
- 9- ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية المطروحة :
- " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين استجابة الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة ."
- 4-اختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة ، التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين الأمان الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظ البصرة .
- وبهدف اختبار هذه الفرضية احصائياً فانه يتطلب إعادة صياغتها في صورة إحصائية كما يلي :
- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين الأمان الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .



الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين الأمان الخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

ولمعرفة ما اذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي كمتغير مستقل ، الأمان الخدمات المصرفية كمتغير تابع ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، والجدول (12) الاتي يبين ذلك :

الجدول (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الاندماج المصرفي في تحسين الأمان الخدمات المصرفية .

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس اثر الاندماج المصرفي في الأمان الخدمات المصرفية					
معامل الارتباط = 0.942		معامل التحديد = 0.888		الخطأ المعياري = 0.15197	
قيمة (F) = 45.96		مستوى معنوية (F) = 0.001			
المتغير	B	Std.Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	0.549	0.082	/	6.654	0.001
الاندماج المصرفي	0.928	0.043	0.942	21.440	0.001

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS.

من خلال الجدول (12) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :

1- يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.942) بأشارة موجبة ، وهذا يدل بان العلاقة بين (الاندماج المصرفي) و(امان الخدمات المصرفية) طردية أي كلما زاد استخدام (الاندماج المصرفي) زاد معها مستوى (امان الخدمات المصرفية)، و(العكس صحيح).

2- يظهر معامل التحديد يساوي (0.888)، مما يعني ان الاندماج المصرفي مسئول عن تفسير (88.8%) من التغيرات التي تحدث في (امان الخدمات المصرفية)، وان ما نسبته (11.2%) يرجع لعوامل أخرى .

3- قيمة الخطأ المعياري يساوي (0.15197) تشير كذلك الى صغر الأخطاء العشوائية .

4- قيمة (F) المحسوبة تساوي (45.96) اكبر من قيمة (F) الجدولية (12.22) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية $df_1=1, df_2=58$ ، وهذا يشير الى ان متغير مستقل له تأثير معنوي بمعنى ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي .

5- كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل حيث بلغت $B = 0.928$ مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين فان أي زيادة في الاندماج المصرفي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في امان



الخدمات المصرفية بمقدار (0.92) ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من (0.05) مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

6- بالنسبة الى معلمة التقاطع الحد الثابت فقد بلغت (0.549) تحت مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوياتها وبالتالي فان ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير الى أهمية الاهتمام بالاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفي .

7- قيمة (T) المحسوبة تساوي (21.44) اكبر من قيمة (T) الجدولية تساوي (1.67) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية $df=59$ وهذا يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية .

8- معادلة الانحدار الخطي البسيط للجودة للخدمات المصرفية الذي نرملته بالرمز Y ونرمز للاندماج المصرفي بالرمز X .

$Y=0.54+0.92X$ تشير المعادلة الى ان أي زيادة في المتغير المستقل الاندماج المصرفي تقابلها زيادة في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية .

9- ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية المطروحة :

" يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين الأمان والخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة "

5- اختبار فرضية الدراسة الفرعية الخامسة ، التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين التعاطف للخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظ البصرة .

وبهدف اختبار هذه الفرضية احصائياً فانه يتطلب إعادة صياغتها في صورة إحصائية كما يلي :
الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين التعاطف للخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين التعاطف للخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة .

ولمعرفة ما اذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للاندماج المصرفي كمتغير مستقل ، التعاطف كمتغير تابع ، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط ، والجدول (13) الاتي يبين ذلك :



الجدول (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الاندماج المصرفي في تحسين التعاطف الخدمات المصرفية .

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس اثر الاندماج المصرفي في التعاطف الخدمات المصرفية					
معامل الارتباط=0.942		معامل التحديد= 0.888		الخطأ المعياري =0.19214	
قيمة (F) =45.88		مستوى معنوية (F)=0.001			
المتغير	B	Std.Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	-0.481	0.104	/	-4.613	0.001
الاندماج المصرفي	1.172	0.055	0.942	21.421	0.001

المصدر: من اعداد الباحثة باستخدام برنامج الاحصائي SPSS

من خلال الجدول (13) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :

1- يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الارتباط تساوي (0.942) باشارة موجبة ، وهذا يدل بان العلاقة بين (الاندماج المصرفي)و(التعاطف الخدمات المصرفية) طردية أي كلما زاد استخدام (الاندماج المصرفي) زاد معها مستوى (التعاطف الخدمات المصرفية)، و(العكس صحيح) .

2- يظهر معامل التحديد يساوي(0.888)، مما يعني ان الاندماج المصرفي مسئول عن تفسير(88.8%) من التغيرات التي تحدث في (التعاطف)، وان ما نسبته (11.2%) يرجع لعوامل أخرى .

3- قيمة الخطأ المعياري يساوي (0.19214) تشير كذلك الى صغر الأخطاء العشوائية .

4- قيمة (F) المحسوبة تساوي(45.88) اكبر من قيمة (F) الجدولية (12.22) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية $df_1=1, df_2=58$ ، وهذا يشير الى ان متغير مستقل له تأثير معنوي بمعنى ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي .

5- كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل حيث بلغت $B = 1.172$ مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين فان أي زيادة في الاندماج المصرفي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تعاطف بمقدار (1.17) ، وللمعلمة مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من (0.05) مما يشير الى معنوية معلمة الميل .

6- بالنسبة الى معلمة التقاطع الحد الثابت فقد بلغت (-0.481) تحت مستوى معنوية (0.001) وهي اقل من 0.05 مما يشير الى معنوياتها وبالتالي فان ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير الى أهمية الاهتمام بالاندماج المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفي .



7 - قيمة (T) المحسوبة تساوي (21.42) اكبر من قيمة (T) الجدولية تساوي (1.67) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية $df=59$ وهذا يشير الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية.

8- معادلة الانحدار الخطي البسيط للجودة للخدمات المصرفية الذي نرمزله بالرمز Y ونرمز للاندماج المصرفي بالرمز X .

$Y = -0.48 + 1.17X$ تشير المعادلة الى ان أي زيادة في المتغير المستقل الاندماج المصرفي تقابلها زيادة في المتغير التابع تعاطف .

9-ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية المطروحة :

" يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي في تحسين التعاطف والخدمات المصرفية في فروع مصرف الرشيد المندمجة في محافظة البصرة ."

المطلب الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- ان تقييم عينة البحث لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من قبل فروع مصرف الرشيد المندمجة كان إيجابياً .
- 2- قلة اهتمام فروع مصرف الرشيد قبل الاندماج بعرض أسعار خدماته عبر موقع الانترنت مما يمكن للزبون الاطلاع عليها في الوقت الذي يريده .
- 3- ان البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى فروع مصرف الرشيد بعد الاندماج في محافظة البصرة هو بعد اعتمادية حيث كان الوسط الحسابي لهذا المتغير (2.86) ، يليه بعد ملموسية بمتوسط حسابي (2.63) ، ثم يليه بعد استجابة بوسط حسابي (2.28) ، ثم يليه بعد الامان بوسط حسابي (2.27) ، اما البعد الأضعف من ابعاد جودة لدى فروع مصرف الرشيد هو بعد التعاطف بوسط حسابي (1.69) .
- 4-وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاندماج المصرفي وجودة الخدمات المصرفية المتمثلة بابعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) ، أي كلما توفر الاندماج المصرفي في فروع المصارف زاد معها مستوى جودة الخدمات المصرفية والعكس صحيح .



5-نتج عن اختبار فرضيات البحث بتحليل الانحدار الخطي البسيط هو وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للاندماج المصرفي على تحسين جودة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعاده (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) لدى فروع مصرف الرشيد المندمجة .

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة اهتمام فروع مصرف الرشيد المندمجة بتجهيز المعدات والأجهزة الالكترونية المتطورة بما يعزز الاندماج المصرفي من قبلة ، والتي تزيد من جودة الخدمة المصرفية
- 2- من الضروري ان يقوم فروع مصرف الرشيد المندمجة الاهتمام بتوزيع استثمارات استبيان لمعرفة متطلبات الزبائن لمساهمتها الفعالة في تحسين الخدمات المصرفية .
- 3- ضرورة اهتمام فروع مصرف الرشيد مندمجة بشكل أوسع على المواقع الالكترونية للعرض خدماته ، مما يمكن للزبون الاطلاع عليها في الوقت الذي يريده ، وذلك من اجل الحصول على اقصى سرعة الاطلاع ممكنة في الحصول على معلومات، لمساهمتها الفعالة في إنجاح الخدمات المصرفية .
- 4- ضرورة سعي فروع المصارف المندمجة لتحسين مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة ابعاد الجودة (الملموسية ، الاعتمادية ، استجابة ، الأمان ، التعاطف)، وكما اكدت الدراسة حاجتها الماسة لاهتمام بهذه الابعاد.

قائمة المصادر

أولاً : مصادر العربية

- (1) أسماء، قناد، الاندماج المصرفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، 2013.
- (2) احمد، احمد خضير، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية عن عملاء المصارف في مدينة بغداد ،جامعة تكريت ، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد (3) ،العدد (1)، 2019 .
- (3) بابان، رعد فاضل، ابعاد جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحقيق رضا الزبون دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (9) ، العدد (29) ، 2014 .



- 4) براهيم، مغربي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية -دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة بسكرة ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2018.
- 5) البودي، ربيع، والعمار، رضوان دور جودة الخدمة المصرفية في تبني تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- دراسة عينة لبعض فروع المصارف الخاصة العاملة في اللاذقية، مجلة جامعة حماة ،جامعة تشرين -سورية، المجلد (3) ، العدد (4) ، 2020.
- 6) الجبوري، جمال هداش محمد حسين ، والهاشمي ، ليلي عبد الكريم محمد الاندماج المصرفي كاحد اليات تطوير الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي دراسة تحليلية للفترة 2010-2015، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، مجلد (18) ، العدد (2) ، 2017.
- 7) حواص، المختار البشير، التسويق الالكتروني واثره في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية بفروع المصارف العامة والخاصة في مدينة الزاوية ،رسالة ماجستير في الإدارة ،كلية الاقتصاد ،جامعة الزاوية، 2021.
- 8) دقاشي، عبد الفتاح، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية دراسة حالة :الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك وكالة الوادي ،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي، 2018 .
- 9) سعاد، ححو، واقع الاندماج المصرفي في الدول العربية ،مجلة ابحت اقتصادية وإدارية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ،مجلد (5) ، العدد (1) 2012 .
- 10) الطاهر ،عمر علي بابكر، وبن عبدالله، نزار، اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية للمصارف التجارية، بمحافظة الدرب المملكة العربية السعودية المجلة العربية للنشر العلمي ،المجلد(5) ، العدد (14)، 2019.
- 11) عبد القادر ، مطاي ،الاندماج المصرفي كتوجة حديث لتطوير وعصرنة النظام المصرفي ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،المجلد (5) ، العدد (7) 2010.



- 12) عمار، بوزعرور، ومسعود، دراوسي، الاندماج المصرفي كالية لزيادة القدرة التنافسية – حالة الجزائر، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي -واقع تحديات ، جامعة سعد دحلب البليدة، 2010 .
- 13) عبود، سالم محمد، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات ،مجلة العراقية للبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، المجلد (6) ، العدد (1) ، 2014 .
- 14) عبد الكريم، إبراهيم محمد ،والتائب ،علي مفتاح ،واقع جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية في ظل جائحة كورونا ،دراسة حالة مصرف الجمهورية -فرع سرت، مؤتمر العلمي الدولي الخامس بكلية الاقتصاد والتجارة مستقبل الاقتصاديات العربية في ظل انتشار الأوبئة والجوائح الصحية، كلية الاقتصاد جامعة سرت، 2021.
- 15) عثمانية ،امينة ،و بومزايد ،إبراهيم ،اثر الاندماج المصرفي على تحسين ربحية البنوك التجارية –دراسة حالة التجاري وفا بنك ،مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ،جامعة باجي مختار –كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، المجلد (8)، العدد(1)،2021.
- 16) كردي ،إبراهيم علي، دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق رضا الزبون -دراسة استطلاعية لعدد من المصارف الاهلية ،مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت- كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (11) ،العدد (33) ،2015.
- 17) مطاحن ،اماني محمد ،الاندماج المصرفي ،2020، مدونة على شبكة الانترنت ، <https://nudrn.com> -

ثانيا : المصادر الأجنبية

- 1- Hesse,Mery chinery,Zenith Bank Annual Report2003 To 2012 Online,Available At :<https://Zenith Bank .Com5g-Ssb-Annual Report 2003 To 2012 WWW.Sg-Ssb-Com.Gh>.
- 2- <https://WWW.Firstcitizens.Com>
- 3- Klokenga,Brittany,How To Measure The 5dimensions Of ServiceQuality, 2020, <https://Www.Getfeedback.Com>



- 4- Lumanaj,Jasmina,Guri,Aulent,Aliu,Armend,Lubonja,Otela , Quality Of Service In The Banking Sector ,Mediterranean Journal Of Social Sciences ,Vol (4),No (9),2013.
- 5- Maguluri,Vinnarasi,Kumar,Nikhil,Ganesh,CH.,Agarwal,Anurag,&Ph aneedra,Lakshmana,Service Quality &Customer Satisfaction With Special Reference To Banking Sector ,Journal Of Positive School Psychology,Vol(6),No(5),2022
- 6- Nair,Gokul,Merger Of Banks –Good Or Bad ,2021,
<https://www.linkedin.com>
- 7- Pakurar,Miklos,Haddad,Hossam,Nagy,Janos,POPP,Jozsef,&Olan,Judit ,The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector,2019,
<https://www.researchgate.net>
- 8- Quain,Sampson,Why Is Quality Important For Abusiness,2019,
<https://smallbusiness.chron.com>
- 9- Ruskin, John,Quality Isnever An Accident,It Is Always The Result Of Stadys Intelligent Effort , <https://www.marter.co.uk>
- 10- Smirnova,Yelenav.,Motives Formergers And Aequisitions In The Banking Sector Of Kazakhstan ,Suleyman Demire University ,Almaty Kazakhstan ,Economics Question ,Lssues And Problems,2014.