

# أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة الإيرادات

دراسة حالة : بنك أم درمان الوطني فرع بورتسودان  
للفترة من 2008 – 2014 م

إعداد : عواطف عبد الكريم أحمد خيرى  
إشراف الدكتور / فاطمة سراج الدين الجزولي

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا والبحث العلمي  
لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم الأعمال  
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
جامعة البحر الأحمر

ديسمبر 2016 م

## المستخلص

تناولت هذه الدراسة أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة الإيرادات

دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني فرع بورتسودان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأطر النظرية العامة لتقديم أفضل خدمة مصرفية لعملاء البنك وبيان مدى تأثير جودة الخدمات على زيادة إيراداته في ظل الواقع الحالي من خلال دراسة وتحليل المشكلات التي تواجه إدارة البنك في تقديم الخدمات المصرفية وذلك بإتباع المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي في تتبع الأدبيات السابقة . تمثلت فرضيات الدراسة في الآتي :

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات وزيادة الإيرادات.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تسويق الخدمات وزيادة الإيرادات.
- توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، أهمها :
- هنالك أثر ملموس لجودة الخدمات المصرفية على زيادة الإيرادات وصافي الأصول
- الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه عززت من إيراداته
- الخدمات المصرفية المتميزة التي يقدمها البنك زادت من نسبة ودائعه المصرفية
- في ضوء هذه النتائج السابقة خرجت الدراسة بالتوصيات التالية :
- ضرورة إنشاء قسم مختص للفرع لتطوير الخدمات المصرفية المقدمة.
- ضرورة تصميم برامج مميزة للحفاظ على ولاء العملاء وضمان استمرار تعاملهم مع المصرف وتوجيهها إلى عملاء جدد.
- الالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء.

## **Abstract**

This study dealt with the impact of the quality of banking services to increase revenues, an applied study on National Om-Durman Bank-PortSudan branch.

The study aimed to identify the general theoretical framework to provide the best banking service to the bank's clients, and stating the extent of impact on services quality in increasing its revenues in the light of the recent situations. This will conduct through studying and analyzing problems that may facing the Dept. of the bank in providing these services , this will processed through following the descriptive, analytical and historical approach to track the literature reviews.

The hypotheses of the study represented in the following:

- There is significant relationship between service quality and increasing the revenues.
- There is significant relationship between marketing service and increasing the revenues.

The study reached to the following results:

- There is tangible impact of the BSQ on increasing revenues and the Net Assets-Value(NAV).
- Banking services offered by the bank to its clients, boosting its revenues.
- The excellence provided banking services, attract more of its deposits.

On the light of the above results, the study recommended the followings:

- Special department of the provided banking services, should be established.
- The necessity to design distinguished programs to maintain the clients' loyalty and securing their continuous dealing with the recent and expected clients.
- Commitment with exerting more and continuous efforts on improvement the level of BSQ that are provided to the clients.

## فهرست المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أ          | البسمة                                                                                                                           |
| ب          | الآية                                                                                                                            |
| ج          | الإهداء                                                                                                                          |
| د          | الشكر والعرفان                                                                                                                   |
| هـ         | المستخلص                                                                                                                         |
| و          | Abstract                                                                                                                         |
| ز          | فهرس المحتويات                                                                                                                   |
| ط . ك      | فهرس الجداول                                                                                                                     |
| ل . ن      | فهرس الأشكال والمدرجات التكرارية                                                                                                 |
| س          | فهرس الملاحق                                                                                                                     |
|            | <b>الفصل الأول</b><br><b>الإطار العام للدراسة</b>                                                                                |
| 1          | (المقدمة، المشكلة، الأهمية، الأهداف، المنهجية، الفرضيات، مجتمع وحدود وهيكل الدراسة)                                              |
| 5          | الدراسات السابقة                                                                                                                 |
|            | <b>الفصل الثاني</b><br><b>الخدمات المصرفية</b>                                                                                   |
| 11         | <b>المبحث الأول:</b> مفهوم الخدمات المصرفية، العوامل المؤثرة عليها ، الطرق المتبعة واستراتيجيات زيادة الإيرادات للخدمات المصرفية |
| 14         | <b>المبحث الثاني:</b> جودة الخدمات المصرفية                                                                                      |
|            | <b>الفصل الثالث</b><br><b>الإيرادات</b>                                                                                          |
| 18         | <b>المبحث الأول :</b> الإطار النظري للإيرادات العامة                                                                             |

|                                                 |                                                                      |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 23                                              | المبحث الثاني: مفهوم وأسس قياس وتحديد الإيرادات                      |
| 36                                              | المبحث الثالث: وسائل زيادة الإيرادات في المصارف                      |
| <b>الفصل الرابع</b><br><b>الدراسة الميدانية</b> |                                                                      |
| 41                                              | نبذة تعريفية عن بنك أم درمان الوطني ، بورتسودان ، ولاية البحر الأحمر |
| 54                                              | المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.                             |
| 56                                              | المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة                                  |
| 87                                              | المبحث الثالث :اختبار ومناقشة الفرضيات                               |
| <b>الفصل الخامس</b><br><b>الخاتمة</b>           |                                                                      |
| 93                                              | النتائج                                                              |
| 94                                              | التوصيات ومقترحات الدراسات المستقبلية                                |
| 99 – 96                                         | المصادر والمراجع                                                     |
|                                                 | الملاحق                                                              |

## النتائج

### (أ) نتائج عامة :

- معظم البنوك التجارية تتنافس فيما بينها على تبسيط النواحي الاجرائية لعملائها لما له من مزايا زيادة ايراداتها
- تركز البنوك التجارية على حسن التعامل مع العملاء وتقوية العلاقة معهم
- تتبنى البنوك شعار أولوية جودة خدماتها باعتبارها مدخل لاكتساب وتعزيز الإيرادات
- هناك قناعة راسخة لدى مدراء البنوك التجارية بأن جودة الخدمات هي السبب الرئيسي في زيادة الإيرادات
- تضع إدارات البنوك التجارية موازنة مدروسة بين الخدمات المقدمة والإيرادات المراد تحقيقها
- تركز البنوك التجارية على الترويج الواسع عبر الوسائط الإعلامية
- هناك حرص من إدارات البنوك التجارية على الثبات في مستوى تصميم خدمات تفضيلية ذات جدوى عالية

### (ب) نتائج خاصة :

- هنالك أثر ملموس لجودة الخدمات المصرفية على زيادة الإيرادات وصافي الأصول
- الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه عززت من إيراداته
- الخدمات المصرفية المتميزة التي يقدمها البنك زادت من نسبة ودائعه المصرفية
- امتدت خدمات البنك بتنوع ملحوظ في تقديم السلع والخدمات الأخرى وشملت جميع القطاعات
- يحرص البنك على إجراء موازنة ربع سنوية بين الخدمات التي يقدمها لعملائه والإيرادات المحققة خلال ذات الفترة
- يقوم البنك بتصميم خدماته للعملاء وفق توظيف عناصر مزيج ناجحة
- زاد طلب الخدمات من قبل عملاء البنك نتيجة لتبنيه إستراتيجية التوزيع الانتقائي
- إدارة البنك تبدي اهتماماً إستراتيجياً لتمتين العلاقة مع عملائه.

-منسوبي البنك قدموا خدمات متميزة للعملاء مما زاد من إقبالهم على التعامل مع  
البنك

-يحظى محور تدريب مصرفي البنك باهتمام كبير من قبل إدارة البنك العليا

### التوصيات

#### (أ) توصيات عامة

-ضرورة أن تستخدم البنوك التجارية آليات قوية للتصدي للمنافسة الشرسة في اجتذاب  
العملاء

-الاهتمام بإنشاء إدارة خاصة بضبط الجودة وخدمات العملاء.

-ضرورة نشر ثقافة الجودة ووسائل تعزيز الإيرادات البنكية

-ضرورة التركيز على التميز في تقديم الخدمة لعملاء البنوك حيث أنها تتيح الفرصة لها  
لتقاضي أسعار وعمولات أعلى

-العمل على توسعة الترويج على كافة الوسائط الاعلامية

#### (ب) توصيات خاصة

-ضرورة إنشاء قسم مختص للفرع لتطوير الخدمات المصرفية المقدمة وذلك من خلال  
استقبال آراء ومقترحات العملاء المتعلقة بتطوير الخدمات والعمل على تلبيتها أول بأول  
في ظل احتدام المنافسة والاستقطاب الحاد

-توسع المصرف في تقديم كل ما هو حديث في الخدمات المصرفية للعملاء لأن ذلك  
سيؤدي إلى زيادة ولاء العملاء للمصرف.

-ضرورة تصميم برامج مميزة للحفاظ على ولاء العملاء وضمان استمرار تعاملهم مع  
المصرف وتوجيهها إلى عملاء جدد.

-إنشاء جهاز للعلاقات العامة فيالمصرف تكون مهمته الأساسية تحسين الصورة الذهنية  
للمصرف أمام عملائه.

- إجراء مزيد من الأبحاث فيما يخص رضا العملاء عن سياسات المصرف في النواحي المالية والتجارية والصناعية والخدمية.
- الاختيار الجيد لمقدمي الخدمات المصرفية وخاصة من الذين يتعاملون مع الجمهور بطريقة مباشرة، وتنمية مهاراتهم باستمرار في مجال تعاملهم مع العملاء.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية كمتطلب جديد لعصر العولمة.
- الالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء.
- العمل على عقد ورش وندوات توعوية لجميع العملاء للتعريف بالخدمات التي يقدمها المصرف بالتنسيق مع اتحاد المصارف الولائي والجهات ذات الصلة.