

أثر تطبيق الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية - بنك فيصل الإسلامي السوداني

¹ الجيلي سعيد محمد سعيد، أستاذ مشارك

² محمد أحمد سعيد البشير، أستاذ مشارك

¹ جامعة بحري، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، السودان - Elgaily74@yahoo.com

² جامعة بحري، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، السودان - Mohamed saeed40@yahoo.com

★

المستخلص

تمثلت مشكلة الدراسة في تجاهل الكثير من المؤسسات المصرفية للأنماط والأساليب وتطبيق الإدارة الاستراتيجية للوصول لمعدلات عالية من الخدمة المصرفية. تظهر أهمية الدراسة من خلال إثراء الدراسة العلمية والعملية بمقاييس وأبعاد جديدة يتم ربطها بكل من الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي في وضع الفروض والمنهج الاستقرائي لاختبارها، كذلك المنهج التاريخي لحصر وتتبع الدراسات السابقة والمنهج الوصفي التحليلي للبحث والوصول لأهم النتائج والتوصيات. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: توجد علاقة إيجابية وبما أن قيمة الارتباط 0.545 هذا يدل على قوة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي. توجد علاقة إيجابية وبما أن قيمة الارتباط 0.249 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني. يوجد علاقة إيجابية وبما أن قيمة الارتباط 0.062 هذا يدل على ضعف العلاقة بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني. يوجد علاقة إيجابية وبما أن قيمة الارتباط 0.010 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني. بناءً على هذه النتائج تم التوصل إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة أن تهتم الإدارة العليا ببنك فيصل الإسلامي بالتخطيط الاستراتيجي لتقوية العلاقة بينه وبين جودة الخدمة المصرفية، ضرورة أن تهتم الإدارة العليا ببنك فيصل الإسلامي بالاستعداد لتطبيق الاستراتيجية لتقوية العلاقة بينه وبين جودة الخدمة المصرفية.

The Impact of Strategic Management on Banking Service Quality

An Applied Study – Faisal Islamic Bank (Sudan)

¹ Elgaily Saied Mohammed Saied, Associate Professor

² Mohamed Ahmed Saeed El bashir, Associate Professor

¹ Faculty of Management Science, Department of Business Administration, University of Bahri, Sudan -

Elgaily74@yahoo.com

² Faculty of Management Science, Department of Business Administration, University of Bahri, Sudan -

Mohamed saeed40@yahoo.com



Abstract

The research problem stemmed from the observation that many banking institutions neglect strategic-management models and methods, thereby failing to achieve high quality of banking service. The applied study shows, through the opinions of the study sample and field practice, the extent of linking both strategic management on banking service quality in Faisal Islamic Bank of Sudan. The study aimed to identify the impact of strategic management on banking service quality in Faisal Islamic Bank of Sudan. Several hypotheses were tested, among them: A statistically significant relationship exists between strategic management and banking-service quality at Faisal Islamic Bank of Sudan, and there is a statistically significant relationship between the strategic planning and banking-service quality at Faisal Islamic Bank of Sudan. The study adopted the deductive method to formulate hypotheses, the inductive method to test them, the historical method to review prior research, and the descriptive-analytical approach to derive results and recommendations. A random sample of 30 employees and department heads from Faisal Islamic Bank of Sudan was selected. The Key findings include: A positive relationship between strategic planning and service quality (correlation = 0.545). This indicates the strength of the relationship between strategic planning and the quality of banking service at Faisal Islamic bank. There is a positive relationship and since the correlation value is 0.028, this indicates the weakness of the relationship between strategic planning and the quality of banking service at Faisal Islamic Bank. There is a positive relationship and since the correlation value is 0.249, this indicates the weak relationship between the willingness to implement the strategy and the quality of banking service in the Faisal Islamic bank. Based on these results, the study recommends that: senior management at Faisal Islamic Bank of Sudan give greater attention to strategic planning

to strengthen its relationship with banking-service quality. Enhance organizational readiness for strategy implementation to further improve service quality.

Keywords: Strategic Management, Factors of Strategic management, Quality of Banking Services.

1 مقدمة الدراسة

تمثل الإدارة الاستراتيجية قمة الهرم الإداري في الفكر والتطبيق، حيث تهتم بالحاضر والمستقبل في آن واحد، أشار (عساف، 2005)؛ إلى أن الإدارة الاستراتيجية أعادت الصورة الحقيقية لدور القادة المصرفيين لما تملكه من قدرة في تسليط الأضواء وتشخيص جوانب في المؤسسة المصرفية، سواء في بيئتها الداخلية (القوة والضعف) أو الخارجية (الفرص والمهددات). وإن الإدارة الاستراتيجية ضرورية في المؤسسات المصرفية إذا ما تم تطبيقها بشكل جيد، لأنها تؤدي إلى رفع أدائها في الحاضر والمستقبل. إن تطوير الإدارة الاستراتيجية يعتبر تغير في عملية تطوير الإدارة التي تقوم بقصد تعزيز القدرة الاستراتيجية والأداء في المنظمة (Paul, 2003). من ملاحظة واقع العمل المصرفي في مجتمعنا يلمح غياب ممارسة منهج من مناهج الإدارة، ألا وهو الإدارة الاستراتيجية، فتمو وتطور الإدارة في كثير من المنظمات كان نتيجة لسلسلة من التطبيقات على هذا النمط وممارسته.

من خلال ما سبق يتضح أهمية تطبيق الإدارة الاستراتيجية في المؤسسات المصرفية، حيث أصبح لزاماً على هذه المؤسسات، ومنها بنك فيصل الإسلامي السوداني إعادة النظر في جميع المفاهيم والأساليب الإدارية التي تمارسها وتطبيق استراتيجيات إدارية حديثة بهدف الوصول إلى معدلات عالية من الخدمة المطلوبة بالجودة العالية. من الأهمية التي يشكلها تطبيق الإدارة الاستراتيجية في المؤسسات المصرفية، تأتي هذه الدراسة للكشف عن متطلبات تطبيقها في محاولة لتلمس طريق استرشادي في نقل تلك التجربة. وهذا يعتبر مبرراً للدارسين لاختيار هذا الموضوع، بجانب تماشي الموضوع المختار مع تخصص دراستنا إدارة الأعمال، والرغبة في معرفة مدى تطبيق الإدارة الاستراتيجية في المصارف.

تتمثل مشكلة الدراسة في تجاهل الكثير من المؤسسات المصرفية الأنماط والأساليب وتطبيق الإدارة الاستراتيجية للوصول لمعدلات عالية من الخدمة المصرفية. وتأسيساً على ما تقدم تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: ما أثر الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟

وتتفرع منه التساؤلات:

1. ما أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟
2. ما أثر الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟
3. ما أثر تطبيق الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟
4. ما أثر الرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني؟

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التي تشمل على:

1. التعرف على أثر الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
2. معرفة أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
3. معرفة أثر الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
4. معرفة أثر تطبيق الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
5. معرفة أثر الرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

2 أبعاد الدراسة

1.2 الإدارة الاستراتيجية

أبان (تيدي، 2015) أن الاستراتيجية هي تلك الخطط أو الأنشطة التي تصمم بغرض خلق درجة من التوافق بين أهداف المنظمة ورسالتها والمخاطر التي تتعرض لها لتحقيق أهداف الاستراتيجية مع التأكد من تنفيذ الخطط والبرامج المحددة.

يرى الدارسان أن الاستراتيجية تتمثل في خطط وأنشطة المنظمة التي تم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التوافق بين رسالة المنظمة وأهدافها، وبين الرسالة والبيئة التي تعمل فيها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية.

يشير (David, 2005). أن الإدارة الاستراتيجية تصور الرؤية المستقبلية للمنظمة، ورسم رسالتها وتحديد غايتها على المدى البعيد، وتحديد أبعاد العلاقات المتوقعة بينها وبين بيئتها بما يسهم في بيان الفرص والمخاطر المحيطة بها، ونقاط القوة والضعف المميزة لها، وذلك بهدف اتخاذ القرارات الاستراتيجية المؤثرة على المدى البعيد ومراجعتها وتقويمها.

كما يمكن تعريف الإدارة الاستراتيجية بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المرتبطة بقراءة وتحليل بيئة المنظمة الداخلية والخارجية وتصميم استراتيجية مناسبة في ضوء ذلك التحليل ومن ثم تنفيذها وتقييم النتائج (الحاكم، 2012م).

يرى الدارسان أن الإدارة الاستراتيجية تتمثل في عملية تنمية وصياغة العلاقة بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها من خلال تحديد رسالة وأهداف واستراتيجيات نمو خطط لمنظمة الأعمال لكل العمليات والأنشطة التي تمارسها هذه المنظمة.

تقوم المؤسسة بتحليل لبيئتها الخارجية العامة والخاصة فإنها تقوم بتحديد الفرص والتحديات التي تواجهها في ميدان أعمالها ثم يأتي بعد ذلك قيام المؤسسة بتحليل بيئتها الداخلية من خلال تقييم الأنشطة الوظيفية والإدارية التي تقوم بها وذلك للوقوف على جوانب القوة والضعف فيها ويساعد ذلك التحليل على وضع عدد من الاستراتيجيات البديلة التي تتناسب وظروف المؤسسة وحيث أنه لا يوجد أمام الإدارة

العليا مجموعة واحدة من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها على مستويات المؤسسة فإنها تحتاج إلى الاختيار من بين عدة استراتيجيات على أربعة مستويات.

2.2 عناصر الإدارة الاستراتيجية

- **التخطيط الإستراتيجي:** يمثل جوهر الإدارة الاستراتيجية، ويشير إلى عملية صياغة ورسم رسالة المنظمة في ضوء رؤيتها الجوهرية، وبناء غايتها وأهدافها المستقبلية، وإعدادها لعمليات التحليل البيئي الخارجي والداخلي بما يمكنها من الوقوف على الفرص والتهديدات المحيطة، كذلك نقاط القوة والضعف التي تتميز بها المنظمة، ويساعدها ذلك في عملية الاختيار الاستراتيجي (السكرنة، 2010م).
- **التطبيق الاستراتيجي:** يتمثل في سلسلة من الأنشطة والفعاليات المترابطة التي تمارس لوضع الاستراتيجية موضع التنفيذ من خلال البرامج التنفيذية والميزانيات والإجراءات. وتشمل هذه الأنشطة التركيب التنظيمي، السياسات التنظيمية، نظام المعلومات، الأفراد، القيادة، نظام المكافآت والتعويض، نظام الاتصالات، نظام التخطيط، ونظام التقويم والرقابة.
- **الاستعداد للتطبيق الاستراتيجي:** من أهم متطلبات الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية تتمثل في الآتي: الأهداف السنوية، صياغة السياسات، توزيع وتخصيص الموارد، بناء وتهيئة الهيكل التنظيمي المناسب، والإدارة الفعالة للعمليات والأنشطة الداخلية.
- **الرقابة والتقييم الاستراتيجي:** أبان (عيسى، د. ن) أن عملية الرقابة والتقييم هي العنصر الأساسي الأخير في الإدارة الاستراتيجية وهي يمكن أن تحدد نقاط الضعف في تنفيذ الخطة الاستراتيجية السابقة وبالتالي تصحيح العملية الداخلية للبدء من جديد، ولكي يكون التقييم والرقابة فاعلين، على المديرين الحصول على معلومات واضحة وفورية من الأفراد التابعين لهم في هرم المنظمة.

3.2 جودة الخدمة المصرفية

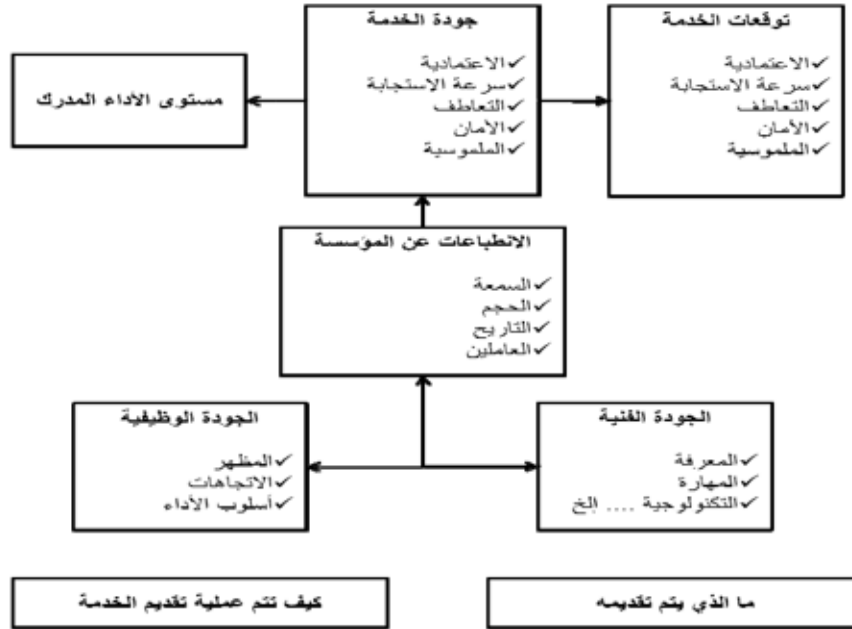
أشارت (مالك، 2016) أن جودة الخدمة المصرفية من نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة والتي تمثل عامل مهم لرضا العملاء، إذن فجودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء لمقابلة توقعاتهم.

4.2 أبعاد جودة الخدمة المصرفية

كما توصل (مراد، 2014م) إلى تطوير عشرة معايير أو أبعاد للحكم على جودة الخدمة المصرفية وتشتمل هذه الأبعاد على:

- **الاعتمادية:** وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم، وتنفيذ البنك لوعوده نحو العميل وذلك عن طريق دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء، تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح، وفي المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها وثبات مستوى أداء الخدمة.
- **سرعة الاستجابة من قبل العاملين:** وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدتهم والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل.
- **القدرة أو الكفاءة:** وتعكس المهارة والقدرة على أداء الخدمة والتي تستمر من توافر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة.

شكل 1: يوضح ابعاد الخدمة



المصدر: مراد، محبوب علي، (2014م) - استخدام استراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

- **سهولة الحصول على الخدمة:** ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك يقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة مواعيد عمل البنك، وتوفير عدد كافٍ من منافذ الحصول على الخدمة (مراد، 2014).
- **اللباقة:** وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع العملاء باحترام وحسن المظهر والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للعملاء، وتقدير ظروفهم والتعاطف معهم.
- **المصداقية:** وتعني التزام الصدق والأمانة في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة، الأمر الذي يؤدي بهم إلى أخذ صورة حسنة وانطباع جيد نحو البنك.
- **الأمان:** ويعني خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطر، ويتضمن الأمان المادي والمالي والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بحسابات العملاء.
- **الاتصال:** ويعني دوام إمداد العملاء بالمعلومات ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها، والإنصات وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة.
- **الفهم:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل، وسهولة التعرف عليه.
- **الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية):** وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل من المظهر الخارجي للبنك وتجهيزه من الداخل بأحدث الأجهزة والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة.

5.2 مستويات جودة الخدمة المصرفية

كما يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي (مراد، 2014):

- **الجودة التي يتوقعها الزبون:** وتمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يرى الزبائن وجوب توفرها.
- **الجودة المدركة من قبل إدارة المصارف:** وهي جودة تتوقع إدارة المصرف بأنها ستشبع حاجات ورغبات الزبون.
- **الجودة القياسية:** المحددة بالموصفات النوعية للخدمة.
- **الجودة الفعلية:** التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- **الجودة الفنية:** وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية.
- **الجودة المروجة للعملاء:** وتمثل مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن يحصل عليه المصرف من قبل زبائنه عند تلقيهم للخدمة المقدمة لهم.

6.2 العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية

يمكننا إيضاح العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية حيث نجد أن الاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات المصرفية من خلالها أن تحقق أهدافها الاستراتيجية ذات الصلة بالجودة المصرفية ومن هذه الإستراتيجيات نجد الآتي (شياغ، 2017م):

1. **التخطيط الاستراتيجي لجودة الخدمة المصرفية:** يتمثل في عملية وضع أهداف رئيسية للحصول على خدمة مصرفية ذات جودة في الأجل الطويل، إضافة إلى القيام بخطوات رئيسية لتحقيق تلك الأهداف، مع وضع مؤشرات القيام بخطوات رئيسية لتحقيق تلك الأهداف ومقاييس مستويات الأداء.
2. **إستراتيجية جودة الخدمة المصرفية:** تتمثل أهم استراتيجيات جودة الخدمة المصرفية في الآتي:

- تولي الإدارة العليا بالمصرف جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال وضع سياسات مكتوبة للجودة بحيث يتم نشرها وتعميمها على كافة العاملين، وتعتبر سياسات الجودة مرشد عام للموظفين أثناء تأدية واجباتهم، وقد تتضمن هذه السياسات التأكيد على ضرورة أن تكون جهود التحسين مستمرة أو التركيز في أنشطة الجودة على تأكيد الجودة ومنع الوقوع في الأخطاء بدلاً من ضبط الجودة واكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

- التدريب على جودة الخدمة المصرفية بصورة مكثفة.

- تحسين جودة الخدمة المصرفية.

3. أهم استراتيجيات جودة الخدمة المصرفية نجد الآتي (ناصر، 2010م):

- **إستراتيجية التميز** والتي يسعى بموجبها المصرف إلى التفرد في تقديم الخدمة المصرفية على أساس جودة عالية.
- **الاستراتيجية التي تحقق الجودة في المجالات الوظيفية المختلفة** والتي تمثل إستراتيجية التأهل والتوافق مع المواصفات العالمية ISO 9000 وتمثل مطابقة الخدمة المصرفية لتلبية حاجات ورغبات العملاء.

من خلال ما تقدم يرى الدارسون ضرورة أن تكون إستراتيجية الجودة المصرفية محددة ومعروفة لكافة الجهات سواءً من داخل أو خارج المصرف، من العاملين ورجال الإدارة، والموردين المتعاملين مع المصرف، وكذلك العملاء حتى يمكن توطيد العلاقة بينهم وبين خدمة المصرف وبالتالي يعكس ذلك مدى عمق الترابط بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية.

3 الدراسة الميدانية

1.3 منهجية الدراسة

اعتمد الدارسين في إنجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة أثر الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمة المصرفية.

2.3 متغيرات الدراسة

قام الدارسين بتحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

1. **المتغير المستقل:** الإدارة الاستراتيجية، ويتكون من خمسة محاور وهي (المعرفة بالإدارة الاستراتيجية، التخطيط الاستراتيجي، الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية، التطبيق الاستراتيجي، الرقابة والتقييم الاستراتيجي).

2. **المتغير التابع:** جودة الخدمات المصرفية.

يمكن تمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة في الشكل التالي:

شكل 2: يوضح نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الدارسين

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الدارسون أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من العاملين في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث قام الدارسون بتوزيع عدد (30) استمارة استبيان على المستهدفين من بعض المديرون الإداريين، ومدراء الأقسام، والموظفين واستجاب (30) فرداً أي ما نسبته (100 %) تقريباً من المستهدفين، حيث أعادوا الاستبيانات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة تم استردادها جميعاً، وبعد فحص الاستبيانات المسترجعة تبين أنها جميعها صالحة للتحليل.

4.3 أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة، فقد اعتمدت الدراسة على أداة الدراسة الرئيسية المتمثلة بالاستبيان للحصول على البيانات الأولية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، واستخدم الدارسان مصدرين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات وهما:

- **الجزء الأول:** يستخدم الدارسين استمارة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لقياس متغيرات الدراسة، واحتوت الاستمارة على قسمين، تضمن القسم الأول المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من خلال (8) متغيرات وهي: (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في البنك، الدورات التدريبية، مجال التدريب، المشاركة في وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية).
- **الجزء الثاني:** تضمن مقياس الدراسة بشكل عام ويتكون من ستة محاور وهي (درجة معرفتك بالإدارة الاستراتيجية في البنك، التنظيم الاستراتيجي، التخطيط الاستراتيجي، التنفيذ/ التطبيق الاستراتيجي، الرقابة والتقييم الاستراتيجي، جودة الخدمات المصرفية). ويتكون كل محور من (5) عبارات بمجموع (30) عبارة. وتراوح مدى الاستجابة من (15) وفق مقياس ليكرت الخماسي الآتي:

جدول 1: يوضح اوزان اجابات المبحوثين وفق مقياس ليكرت الخماسي

بدائل الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
بدائل الإجابة	5	4	3	2	1

المصدر: إعداد الدارسين 2020م

بهذا تكون الاستبانة (أداة الدراسة) بشكلها النهائي من (30) فقرة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

5.3 مؤشرات الصدق والثبات

الصدق الظاهري للأداة الدراسة: تم عرض الاستبانة على هيئة الإشراف، وقد تم الأخذ بمقترحاتهم وآرائهم وتوصيات الواردة حول مدى وضوح عبارات الاستبانة وتمثيلها لمتغيرات الدراسة وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

ثبات الأداة: للتحقق من ثبات أداة الدراسة قام الدارسون باستخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجبة الحصول عليها غير محددة، إلا أن الحصول على ($\alpha \geq 0.60$) يعد من الناحية التطبيقية للعلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً، والجدول (2) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

جدول 2: (يوضح معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
(1)	الإدارة الاستراتيجية في البنك	(5)	0.657
(2)	التخطيط الاستراتيجي	(5)	0.716
(3)	الاستعداد للتطبيق الاستراتيجي	(5)	0.804
(4)	التنفيذ/ التطبيق الاستراتيجي	(5)	0.790
(5)	الرقابة والتقييم الاستراتيجي	(5)	0.730
	كل الأداة	(25)	0.854

المصدر: إعداد الدارسان 2020م

إذ يوضح الجدول (2) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية والتي تراوحت بين (0.618 - 0.804) وبلغت لكل الأداة (0.854) ، وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

6.3 المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها عمد الدارسين استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
أساليب الإحصاء الوصفي والمتضمنة:

- التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
- الانحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى متغيرات الدراسة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{عدد المستويات مستوى الأهمية} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\text{مستوى الأهمية} = \frac{1-5}{3} = 1.33$$

وبناءً على ذلك يكون:

- الأهمية المنخفضة من 1 - أقل من 2.33
- الأهمية المتوسطة من 2.33 - أقل من 3.66
- الأهمية المرتفعة 3.67 - 5

أساليب الإحصاء الاستدلالي، والمتضمنة:

1. اختبار معامل الثبات كرونباخ ألفا لقياس قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الاستبانة المعدة.
2. اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test) وذلك للتحقق من معنوية فقرات الاستبانة المعدة مقارنة بالوسط الفرضي.
3. اختبار بيرسون للمعاملات الارتباطية لمعرفة طبيعة العلاقة بين كل محور من محاور المتغير المستقل مع المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

7.3 عرض تحليل الاستبانة

استخدم في هذه الدراسة العديد من المقاييس والاختبارات الإحصائية الوصفية والاستدلالية. وكذلك استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في عملية تحليل البيانات هذا البرنامج من البرامج الشائعة الاستخدام في مجال تحليل البيانات الخاصة بالأبحاث والدراسات الإنسانية وذلك لما يتمتع به من مميزات وقدرات تحليلية ومرونة فائقة وسهولة استخدامه، ويسر إدخال البيانات ومعالجتها.

1.7.3 القسم الأول من الاستبيان

يهدف هذا القسم إلى التعرف على الخصائص الشخصية والديمغرافية للمبحوثين والتي تساعد على التعرف على خصائص مجتمع الدراسة، إذ توضح الجداول التالية البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (العمر، المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي، الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة، مجالات التدريب، المشاركة في وضع وإعداد خطط استراتيجيات البنك).

جدول 3: يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	20 وأقل من 30 سنة	8	26.7%
	30 وأقل من 40 سنة	15	50%
	40 وأقل من 50 سنة	6	20%
	أكثر من 50 سنة	1	3.3%
المجموع		30	100%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يبين الجدول (3) أن 26.7% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم 20 وأقل من 30 سنة، كما أظهرت النتائج أن 50% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 وأقل من 40 سنة، وأن 20% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 وأقل من 50 سنة، وأخيراً، تبين أن ما نسبته 3.3% من أفراد عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن 50 سنة.

يستنتج من خلال ما تقدم أن معظم المبحوثين تقع أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة وهذا يشير إلى أن بنك فيصل الإسلامي السوداني يعين الشباب وهذا مؤشر إيجابي وكذلك يلاحظ من هذا الجدول أن توزيع أعمار المبحوثين يتسم بالتوازن النسبي إلى حد ما ولعل ذلك يدعم تواصل الأجيال.

جدول 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤهل المهني	ثانوي	0	0%
	جامعي	25	83.3%
	فوق الجامعي	5	16.7%
المجموع		30	100%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

كما يوضح الجدول (4) أنه لا يوجد بين أفراد عينة الدراسة من اكتفى بالمؤهل الثانوي، وأن 83.3% من حملة الشهادات الجامعية في اختصاصاتهم، وأخيراً تبين أن 16.7% من أفراد عينة الدراسة هم من

حملة الشهادات فوق الجامعية في اختصاصاتهم. يستنتج من الجدول (4) أن الغالبية من المبحوثين من اصحاب المؤهلات الجامعية وهذا قد يعطي مؤشر على ان سياسة البنك تعتمد المؤهل الجامعي كشرط على التعيين، وقد تتجه إلى تعيين أصحاب المؤهلات فوق الجامعية في الوظائف القيادية، بالرغم من الاهتمام الأكبر للموظف على الحصول على الزمالات المهنية.

جدول 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
التخصص الأكاديمي	إدارة أعمال	7	23.3%
	محاسبة	12	40%
	مصارف وبنوك	5	16.7%
	اقتصاد	5	16.7%
	حاسوب	1	3.3%
المجموع		30	100%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول رقم (5) أن 32.3% من أفراد عينة الدراسة من تخصص إدارة أعمال، 40% من تخصص المحاسبة، و 16.7% من تخصص المصارف والبنوك، ومثلهم من تخصص الاقتصاد، وأقل نسبة كانت لتخصص الحاسوب بنسبة 3.3%.

يلاحظ من الجدول (5) أن ثلث المبحوثين يحملون تخصصات في المحاسبة وهذا قد يرجع إلى طبيعة عمل بنك فيصل الإسلامي السوداني ذات الطابع المصرفي او المحاسبي، ويليه ذلك نسبة الذين يحملون تخصص في إدارة الأعمال وهم 23.3% من المبحوثين وبما أن هؤلاء المبحوثين يمثلون طبقة الإدارة العليا والوسطى كان من المتوقع أن يكون أغلبهم يحمل تخصص في ادارة الأعمال.

جدول 6: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية الحالية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الوظيفية الحالية	مدير إدارة	1	3.3%
	رئيس قسم	6	20%
	رئيس وحدة	4	13.3%
	موظف	19	63.3%
المجموع		30	100%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يبين الجدول (6) أن 3.3% من أفراد عينة الدراسة هم من مدراء إدارة، وأن 20% من أفراد عينة الدراسة هم رؤساء أقسام، وأن 13.3% رؤساء وحدات، وأن 66.3% من أفراد عينة الدراسة هم موظفون.

جدول 7: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	11	36.7%
	5 وأقل من 10 سنوات	7	23.3%
	10 وأقل من 15 سنة	11	36.7%
	15 سنة وأكثر	1	3.3%
المجموع		30	100%

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من نتائج الجدول (7) أن 36.7% من أفراد عينة الدراسة تقل خبرتهم في البنك أقل من 5 سنوات، ومثلهم من تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 وأقل من 15 سنة، يليهم بنسبة 23.3% من تتراوح خبرتهم 5 وأقل من 10 سنوات، وأخيراً بنسبة 3.3% من تبلغ خبرتهم في البنك 15 سنة وأكثر. يلاحظ تساوي نسبة الذين تقع خبرتهم أقل من 5 سنوات والذين تتراوح خبراتهم من 10 إلى 15 سنة ومجموع النسبتين تبلغ حوالي 73% من المبحوثين وهذا قد يشير إلى اتسام بنك فيصل بالتوازن الموضوعي والحداثة مع تكاثف الخبرة.

جدول 8: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدورات التدريبية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الدورات التدريبية	داخل البنك	26	87%
	خارج البنك وداخل السودان	14	47%
	خارج السودان	5	11%
المجموع		30	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يلاحظ من الجدول (8) أن أكبر نسبة كانت للذين تلقوا دورات تدريبية داخل البنك بنسبة 87%، يليهم الذين تلقوا دورات داخل السودان خارج البنك بنسبة 47%، ويليه بنسبة 11% للذين تلقوا دورات خارج السودان. ويلاحظ أن العدد الكلي أكبر من (30) لأن عينات البحث قد تتلقي أكثر من دورة إما داخل البنك أو خارجه أو خارج السودان وإن أغلب المبحوثين قد تلقوا دورات داخل البنك وهذا يدل على اهتمام البنك بتنمية القدرات وتطوير المهارات لرفع من جودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى نسبة مقدرة من المبحوثين تلقوا دورات خارج السودان وهو دليل على اهتمام إدارة البنك بالتدريب الخارجي والإلمام بالتطورات الحديثة.

جدول 9: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مجال التدريب

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
مجال التدريب	1/ الإدارة الاستراتيجية	3	10%
	2/ الكفاءة والفعالية وتقويم الأداء	4	13.3%
	3/ القيادة الفعالة وتنمية القدرات الإدارية	1	3.3%
	4/ أمان وأمن المعلومات وما يتعلق بها	2	6.7%
	5/ تقنية مصرفية	26	87%
المجموع		36	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول رقم (9) أن 10% تلقوا دورة في الإدارة الاستراتيجية، و 13.3% تلقوا دورات في الكفاءة والفعالية وتقويم الأداء، 3.3% تلقوا دورات في القيادة الفعالة وتنمية القدرات الإدارية، 6.7% تلقوا دورات في أمان وأمن المعلومات وما يتعلق بها و 87% تلقوا دورات في التقنية المصرفية. يستنتج من الجدول أعلاه أن المبحوثين قد تلقوا أكثر من دورة في عدد من المجالات وبالأخص مجال التقنية المصرفية الذي له أثر على فعالية الخدمة المصرفية بينما تتوزع النسب على بقية مجال التدريب حيث يتلقى مجال القيادة الفعالة وتنمية القدرات الإدارية النسبة الأقل لأنه ينصب على مقومات الإدارة العالي وبينما الإدارة الاستراتيجية حصل على 11% وهي نسبة قليلة وهذا يشير إلى أن أغلب المبحوثين في بنك فيصل الإسلامي كانت معظم دوراتهم التدريبية في مجالات غير الإدارة الاستراتيجية.

جدول 10: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية	1/ الإدارة العليا	18	60%
	2/ إدارة التخطيط بالبنك	7	23.3%
	3/ الاستشاريون والخبراء في مجال التخطيط الاستراتيجي من خارج البنك	8	27%
	4/ الاستشاريون والخبراء في مجال التخطيط الاستراتيجي من داخل البنك	6	20%
	5/ مدراء الإدارات	4	13.3%
	6/ رؤساء الأقسام	1	3.3%
المجموع		44	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول (10) أن أكبر نسبة بلغت 60% من اجابات المبحوثين بأن افراد الإدارات العليا في بنك فيصل الإسلامي يشاركون في عملية إعداد الخطط الاستراتيجية بينما 23.3% هي للذين يعتقدون أن إدارة التخطيط بالبنك هي المسؤولة من وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية للبنك، وأن نسبة 27% للاستشاريين والخبراء في مجال التخطيط الاستراتيجي من خارج البنك، بينما حصل للاستشاريين والخبراء في مجال التخطيط الاستراتيجي من داخل البنك على نسبة 20%، أما مدراء الإدارات فنسبة مشاركتهم هي 13.3% بينما حصل رؤساء الأقسام على أقل نسبة وهي 3.3% من المبحوثين حول مشاركتهم في وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية ومن الملاحظ أن أعلى نسبة من الاجابات كانت بأن الإدارة العليا هي

صاحبة القرارات في وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية، بينما يتشكل إدارة التخطيط الخاصة بالبنك نسبة اقل من الخبراء والمستشارين من خارج البنك وبينما تتلقي الإدارة الدنيا المتمثلة في رؤساء الاقسام اقل نسبة من إجابات المبحوثين بضرورة مشاركتهم في وضع وإعداد الخطط الاستراتيجية وهذا يضعف من قدرات البنك الاستراتيجية ومدي تطبيقها لمتطلبات الإدارة الاستراتيجية.

4 عرض النتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تتمثل المتغيرات المستقلة للدراسة والتي تعبر عن الإدارة الاستراتيجية:

- التخطيط الاستراتيجي.
 - الاستعداد لتطبيق الإستراتيجية.
 - التطبيق الاستراتيجي.
 - الرقابة والتقييم الاستراتيجي.
- أما المتغير التابع فيتمثل في جودة الخدمة المصرفية.

1.4 الفرضية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول 11: يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارة	التكرار النسبة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1.	لديك فكرة عن مفاهيم الإدارة الاستراتيجية	0	10	6	13
		%0	%33.4	%20	%43.3
2.	لديك معرفة عن عملية التخطيط الاستراتيجي	3	18	6	3
		%10	%60	%20	%10
3.	لديك معرفة عن كيفية استخدام أساليب الإدارة الاستراتيجية في البنك	4	7	3	16
		%13.3	%23.3	%10	%53.4
4.	لديك إدراك بأهمية الرقابة الاستراتيجية	1	20	6	3
		%3.3	%66.7	%20	%10
5.	لديك إدراك بأهمية الالتزام بمجموع اللوائح التي تحدد العلاقة بين أفراد البنك	16	12	2	0
		%53.3	%40	%6.7	%0

المصدر: إعداد الدارسان، من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

النتائج من الجدول (11) لا تعنى أن جميع المبحوثين متفقون على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعداد (أوافق، بشدة أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) للنتائج أعلاه تم استخدام قيمة (t) للدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات الدراسة في المحور الأول، الجدول يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول 12: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك بشكل عام

ت	الإدارة الاستراتيجية في البنك	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	لديك فكرة عن مفاهيم الإدارة الاستراتيجية	2.86	0.89	0.81	0.423	5	متوسطة
2	لديك معرفة عن عملية التخطيط الاستراتيجي	3.70	0.79	4.82	0.000	2	مرتفعة
3	لديك معرفة عن كيفية استخدام أساليب الإدارة الاستراتيجية في البنك	2.96	1.15	0.15	0.876	4	متوسطة
4	لديك إدراك بأهمية الرقابة الاستراتيجية	3.63	0.71	4.82	0.000	3	متوسطة
5	لديك إدراك بأهمية الالتزام بمجموع اللوائح التي تحدد العلاقة بين أفراد البنك	4.46	0.62	12.77	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى المعرفة بالإدارة الإستراتيجية في البنك	3.52	0.83				متوسطة

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، 2020م

يوضح الجدول (12) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لمستوى المعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك بين (2.86 – 4.46) بمتوسط كلي مقداره (3.52) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط للمعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "لديك إدراك بأهمية الالتزام بمجموع اللوائح التي تحدد العلاقة بين أفراد البنك" بنسبة 53.3% للموافقون بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.46) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ 3.52%، وانحراف معياري بلغ (0.62)، فيما حصلت الفقرة "لديك فكرة عن مفاهيم الإدارة الاستراتيجية" على المرتبة الخامسة والأخيرة حيث كان مجموع نسبة الموافقين بشدة والموافقين فقط 33.4% بمتوسط حسابي (2.86) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.52)، وإنحراف معياري (0.89). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول المعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول المعرفة بالإدارة الاستراتيجية في البنك، ويشير الجدول أيضاً إلى الاختلاف في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين مستوى المعرفة بالإدارة الاستراتيجية في بنك فيصل الإسلامي من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

اختبار الفرضية الأولى: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة بيرسون للتحقق من وجود العلاقة الارتباطية بين المعرفة بالإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي السوداني، وكما هو موضح بالجدول (13).

جدول 13: يوضح نتائج معادلة بيرسون للعلاقة الارتباطية بين المعرفة بالإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

قيمة بيرسون	الدالة	العلاقة	عدد العينة
0.115	0.545	علاقة ارتباطية غير دالة إحصائياً	30

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، 2020م

يوضح الجدول (13) أن هنالك علاقة ارتباطية قوية غير دالة إحصائياً للمعرفة بالإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي، وبذلك نتوصل إلى عدم صحة الفرضية الأولى التي تنص (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعرفة بالإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني). (النتيجة: توجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.545 هذا يدل على قوة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي).

2.4 الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول 14: يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارة	التكرار النسبة			
		أوافق بشدة	أوافق	الي حد ما	لا أوافق بشدة
1.	لدى البنك رسالة واضحة لديكم	9	15	6	0
		%30	%50	%20	%0
2.	يتم إشراككم في عملية التخطيط الاستراتيجي للبنك	15	10	4	1
		%50	%33.4	%13.3	%3.3
3.	البيئة الداخلية للبنك تساعد على تفهمكم لعملية الإدارة الاستراتيجية	12	13	5	0
		%40	%43.3	%16.7	%0
4.	ثقافة المنظمة تساعد على تنفيذ خطط الاستراتيجية البنك	12	17	0	1
		%40	%56.7	%0	%3.3
5.	الهيكل التنظيمي الحالي يساعد على تنفيذ الخطط الاستراتيجية للبنك	15	14	1	0
		%50	%46.7	%3.3	%0

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

النتائج اعلاه لا تعنى أن جميع المبحوثين متفقون على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعداد (أوافق، بشدة أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) للنتائج أعلاه تم استخدام قيمة (t) للدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات الدراسة في المحور الأول، الجدول يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول 15: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التخطيط الاستراتيجي

ت	التخطيط الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	لدى البنك رسالة واضحة لديكم	4.23	0.97	6.95	0.000	4	مرتفعة
2	يتم إشراككم في عملية التخطيط الاستراتيجي للبنك	4.30	0.65	10.93	0.000	2	مرتفعة
3	البيئة الداخلية للبنك تساعد على تفهمكم لعملية الإدارة الاستراتيجية	4.23	0.62	10.79	0.000	3	مرتفعة
4	الهيكل التنظيمي الحالي يساعد على تنفيذ الخطط الاستراتيجية للبنك	4.13	0.62	9.87	0.000	5	مرتفعة
5	ثقافة المنظمة تساعد على تنفيذ خطط الاستراتيجية البنك	4.33	0.60	12.04	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى التخطيط الاستراتيجي	4.24	0.69				مرتفعة

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

كما يوضح الجدول (15) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للتخطيط الاستراتيجي بشكل عام بين (4.13 - 4.33) بمتوسط كلي مقداره (4.24) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لمستوى التخطيط الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. إذ جاء في المرتبة الأولى فقرة "ثقافة المنظمة تساعد على تنفيذ خطط وإستراتيجيات البنك" حيث شكلت نسبة الموافقين بشدة 50% بمتوسط حسابي بلغ (3.4) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.24)، وانحراف معياري بلغ (0.60)، فيما حصلت الفقرة "الهيكل التنظيمي الحالي يساعد على تنفيذ الخطط الاستراتيجية للبنك" على المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (40%) للموافقين بشدة بمتوسط حسابي (4.13) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.24)، وانحراف معياري (0.62). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول التخطيط الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى التخطيط الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى التخطيط الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

اختبار الفرضية الثانية: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة بيرسون للتحقق من وجود العلاقة الارتباطية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي، وكما هو موضح بالجدول (16).

جدول 16: يوضح نتائج معادلة بيرسون للعلاقة الارتباطية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

قيمة بيرسون	الدالة	العلاقة	عدد العينة
0.402	0.028	علاقة ارتباطية دالة إحصائياً	30

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

يوضح الجدول (16) أن هنالك علاقة ارتباطية ضعيفة موجبة دالة إحصائياً للتخطيط الاستراتيجي

وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك نتوصل إلى صحة الفرضية الثانية التي تنص (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني). (النتيجة: يوجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.028 هذا يدل على ضعف العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي).

3.4 الفرضية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول 17: يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة

ت	العبارة	التكرار النسبة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1.	هل توفر الإدارة العليا الموارد الملائمة للتطبيق الأمثل	12	16	1	0
		40%	53.3%	3.3%	0%
2.	هنالك تحول في سياسات البنك بالاتجاه أكثر للتحول من الإدارات الوظيفية إلى فرق عمل	12	15	3	0
		40%	50%	10%	0%
3.	يتواجد المسؤول بالقرب من مواقع العمل بما يكفي لتقديم المساعدة المطلوبة إلى فريق العمليات	10	17	3	0
		33.3%	56.7%	10%	0%
4.	تنظيم الوحدات داخل البنك معزز لأداء العمليات المصرفية التي يطلبها العميل	8	18	4	0
		26.7%	60%	13.3%	0%
5.	هنالك مرونة في الالتزام بخطوات العمل تبعاً لطبيعة العمليات المستهدفة (لامركزية السلطة)	12	16	2	0
		40%	53.3%	6.7%	0%

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

النتائج أعلاه لا تعني أن جميع المبحوثين متفقون على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعداد (أوافق، بشدة أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) للنتائج أعلاه تم استخدام قيمة (t) للدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الدراسة في المحور الأول، الجدول يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية

ت	الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	هل توفر الإدارة العليا الموارد الملائمة للتطبيق الأمثل	4.10	0.71	8.46	0.000	5	مرتفعة
2	هنالك تحول في سياسات البنك بالاتجاه أكثر للتحول من الإدارات الوظيفية إلى فرق عمل	4.30	0.83	8.51	0.000	3	مرتفعة
3	يتواجد المسؤول بالقرب من مواقع العمل بما يكفي لتقديم المساعدة المطلوبة إلى فريق العمليات	4.23	0.72	9.28	0.000	4	مرتفعة
4	تنظيم الوحدات داخل البنك معزز لأداء العمليات المصرفية التي يطلبها العميل	4.33	0.66	11.05	0.000	2	مرتفعة
5	هنالك مرونة في الالتزام بخطوات العمل تبعاً لطبيعة العمليات المستهدفة (لامركزية السلطة)	4.46	0.57	14.06	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى التنظيم الاستراتيجي	4.28	0.69				مرتفعة

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

يوضح الجدول (18) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالاستعداد لتطبيق الاستراتيجية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بشكل عام بين (4.10 - 4.46) بمتوسط كلي مقداره (4.28) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لمستوى الاستعداد الإداري لتطبيق الإدارة الاستراتيجية في البنك. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "هنالك مرونة في الالتزام بخطوات العمل تبعاً لطبيعة العمليات المستهدفة (لامركزية السلطة)" بنسبة (40%) للموافقون بشدة وبمتوسط حسابي (4.46) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.28)، وانحراف معياري بلغ (0.57)، فيما حصلت الفقرة "هل توفر الإدارة العليا الموارد الملائمة للتطبيق الأمثل" في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (40%) من الموافقين بشدة وبمتوسط حسابي (4.10) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.28)، وانحراف معياري (0.71)، ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية في البنك بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية في بنك فيصل الإسلامي، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى الاستعداد الإداري لتطبيق الاستراتيجية في بنك فيصل الإسلامي السوداني من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

اختبار الفرضية الثالثة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة بيرسون للتحقق من وجود العلاقة الارتباطية بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي السوداني، وكما هو موضح بالجدول (19).

جدول 19: يوضح نتائج معادلة بيرسون للعلاقة الارتباطية بين الإستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

قيمة بيرسون	الدالة	العلاقة	عدد العينة
0.217	0.249	علاقة ارتباطية غير دالة إحصائياً	30

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

يوضح الجدول (19) أن هنالك علاقة ارتباطية ضعيفة غير دالة إحصائياً للاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي، وبذلك نتوصل إلى عدم صحة الفرضية الثالثة التي تنص (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني). (النتيجة: توجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.249 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني).

4.4 الفرضية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول 20: يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الرابعة

ت	العبارة	التكرار النسبة			
		أوافق بشدة	أوافق	الي حد ما	لا أوافق بشدة
	تطبيق الإدارة الاستراتيجية من وجهة نظركم تؤدي إلى زيادة كفاءة أداء البنك	9	15	6	0
		30%	50%	20%	0%
	يساهم تطبيق الإدارة الاستراتيجية في جودة خدمات البنك	8	15	7	0
		26.7%	50%	23.3%	0%
	تطبيق الإدارة الاستراتيجية يساهم في تحقيق أهداف البنك	10	13	7	0
		33.3%	43.4%	23.3%	0%
	يهتم البنك بمدى تطبيقكم للمهارات التي تم اكتسابها من خلال خبراتكم	7	18	4	1
		23.3%	60%	13.3%	3.3%
	يملك البنك تقنيات وتكنولوجيا متطورة في مجال الخدمات والأمن تساهم في تقديم خدمات متميزة ومتنوعة	14	15	1	0
		46.7%	50%	3.3%	0%

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

النتائج اعلاه لا تعني أن جميع المبحوثين متفقون على ذلك، واختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعداد (أوافق، بشدة أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) للنتائج اعلاه تم استخدام قيمة (t) للدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات الدراسة في المحور الاول، الجدول يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول 21: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التطبيق الاستراتيجي

ت	التطبيق الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	تطبيق الإدارة الاستراتيجية من وجهة نظركم تؤدي إلى زيادة كفاءة أداء البنك	4.10	0.71	8.46	0.000	2	مرتفعة
2	يساهم تطبيق الإدارة الاستراتيجية في جودة خدمات البنك	4.03	0.71	7.87	0.000	4	مرتفعة
3	تطبيق الإدارة الاستراتيجية يساهم في تحقيق أهداف البنك	4.10	0.75	7.94	0.000	3	مرتفعة
4	يهتم البنك بمدي تطبيقكم للمهارات التي تم اكتسابها من خلال خبراتكم	4.03	0.71	7.87	0.000	4	مرتفعة
5	يمتلك البنك تقنيات وتكنولوجيا متطورة في مجال الخدمات والأمن تساهم في تقديم خدمات متميزة ومتنوعة	4.43	0.56	13.81	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى التطبيق الاستراتيجي	4.13	0.68				مرتفعة

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020

كما يوضح الجدول (21) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتطبيق الاستراتيجي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للتطبيق الاستراتيجي بشكل عام بين (4.04 - 4.43) بمتوسط كلي مقداره (4.13) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للتطبيق الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يمتلك البنك تقنيات وتكنولوجيا متطورة في مجال الخدمات والأمن تساهم في تقديم خدمات متميزة ومتنوعة" بنسبة (46.7%) من الموافقين بشدة وبمتوسط حسابي بلغ (4.43) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.13)، وانحراف معياري بلغ (0.56). فيما حصلت الفقرة "يساهم تطبيق الإدارة الاستراتيجية في جودة خدمات البنك" و "يهتم البنك بمدي تطبيقكم للمهارات التي تم اكتسابها من خلال خبراتكم" على المرتبة الرابعة والأخيرة بنسب (23.3%) و (26.7%) من الموافقين بشدة وبمتوسط حسابي (4.03) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.13) وانحراف معياري (0.71). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول التطبيق الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول التطبيق الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى التطبيق الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

اختبار الفرضية الرابعة: لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة بيرسون للتحقق من وجود العلاقة الارتباطية بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي السوداني، وكما هو موضح بالجدول (22).

جدول 22: نتائج معادلة بيرسون للعلاقة الارتباطية بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

قيمة بيرسون	الدالة	العلاقة	عدد العينة
0.345	0.062	علاقة ارتباطية غير دالة إحصائياً	30

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

يوضح الجدول (22) أن هنالك علاقة ارتباطية ضعيفة غير دالة إحصائياً للتطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي، وبذلك نتوصل إلى عدم صحة الفرضية الرابعة التي تنص (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني). (النتيجة: يوجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.062 هذا يدل على ضعف العلاقة بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني).

5.4 الفرضية الخامسة

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقابة الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول 23: يوضح التوزيع التكراري لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الخامسة

ت	العبرة	التكرار النسبة			
		أوافق بشدة	أوافق	الي حد ما	لا أوافق بشدة
1.	تمارس الإدارة العليا الرقابة الاستراتيجية لتحديد الانحرافات ومعالجتها قبل وقوعها	7	17	6	0
		23.3%	56.7%	20%	0%
2.	لدى البنك جهاز قوي للرقابة على الأداء وسرعة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة	7	19	4	0
		23.3%	63.4%	13.3%	0%
3.	نظام الحوافز البنك تساعدكم على تحقيق الرضا الوظيفي	12	13	5	0
		40%	43.3%	16.7%	0%
4.	لديكم شعور بعدالة أساليب الإدارة المستخدمة في تقييم الأداء	7	18	4	1
		23.4%	60%	13.3%	3.3%
5.	من وجهة نظركم هل هنالك فرص مستقبلية تساهم في تطوير البنك	13	13	4	0
		43.3%	43.3%	13.4%	0%

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020م

النتائج الجدول (23) لا تعني أن جميع المبحوثين متفقون على ذلك، واختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعداد (أوافق، بشدة أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) للنتائج أعلاه تم استخدام قيمة (t) للدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات الدراسة في المحور الأول، الجدول يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات.

جدول 24: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الرقابة والتقييم الاستراتيجي

ت	الرقابة والتقييم الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	تمارس الإدارة العليا الرقابة الاستراتيجية لتحديد الانحرافات ومعالجتها قبل وقوعها	4.03	0.66	8.46	0.000	4	مرتفعة
2	لدى البنك جهاز قوي للرقابة على الأداء وسرعة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة	4.10	0.60	9.19	0.000	3	مرتفعة
3	نظام الحوافز البنك تساعدكم على تحقيق الرضا الوظيفي	4.23	0.72	9.28	0.000	2	مرتفعة
4	لديكم شعور بعدالة أساليب الإدارة المستخدمة في تقييم الأداء	4.03	0.71	7.87	0.000	5	مرتفعة
5	من وجهة نظركم هل هنالك فرص مستقبلية تساهم في تطوير البنك	4.30	0.70	10.14	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى الرقابة والتقييم الاستراتيجي	4.13	0.67				مرتفعة

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020

أخيراً، يبين الجدول (24) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالرقابة والتقييم الاستراتيجي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للرقابة والتقييم الاستراتيجي بين (4.03 - 4.30) بمتوسط كلي مقداره (4.13) على المقياس الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للرقابة والتقييم الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. إذ جاءت في المرتبة الأولى "من وجهة نظركم هل هنالك فرص مستقبلية تساهم في تطوير البنك" بنسبة (43.3%) من الموافقين بشدة وبمتوسط حسابي (4.30%) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.13)، وانحراف معياري بلغ (0.70). فيما حصلت الفقرة "لديكم شعور بعدالة أساليب الإدارة المستخدمة في تقييم الأداء" على المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (23.3%) من الموافقين بشدة بمتوسط حسابي (4.03) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.13) وانحراف معياري (0.71). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الرقابة والتقييم الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الرقابة والتقييم الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السوداني. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى الرقابة والتقييم الاستراتيجي في بنك فيصل الإسلامي السودان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

اختبار الفرضية الخامسة:

جدول 25: يوضح نتائج معادلة بيرسون للعلاقة الارتباطية بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

قيمة بيرسون	الدالة	العلاقة	عدد العينة
0.461	0.010	علاقة ارتباطية دالة إحصائياً	30

المصدر: إعداد الدارسان من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS 2020

يوضح الجدول (25) أن هنالك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً للرقابة والتقييم الاستراتيجي

وجودة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك نتوصل إلى صحة الفرضية الخامسة التي تنص (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني). (النتيجة: يوجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.010 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني).

5 مناقشة النتائج

في ضوء التحليل الذي تم لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، فإن في هذه الجزئية يتم عرض مجمل النتائج التي توصل إليها الدارسان كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في هذه الدراسة التي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قدم الدارسان عدداً من التوصيات والمقترحات ومن النتائج ما يلي:

1. توجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.545 هذا يدل على قوة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي.
2. توجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.028 هذا يدل على ضعف العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي.
3. توجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.249 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الاستعداد لتطبيق الاستراتيجية وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
4. يوجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.062 هذا يدل على ضعف العلاقة بين التطبيق الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
5. يوجد علاقة إيجابية وبما ان قيمة الارتباط 0.010 هذا يدل على ضعف العلاقة بين الرقابة والتقييم الاستراتيجي وجودة الخدمة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

6 التوصيات والمقترحات

بناءً على ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى العديد من التوصيات أهمها:

1. تبين من نتائج الدراسة أن مستوى تأثير أبعاد الإدارة الاستراتيجية (التخطيط الاستراتيجي، الإستعداد لتطبيق الاستراتيجية، التطبيق الاستراتيجي، الرقابة والتقييم الاستراتيجي) كانت مرتفعة وضعيفة في بعض الأحيان، مما يتطلب من البنك ضرورة المحافظة على مستوياتها المرتفعة ومراقبتها من حين لآخر وتقوية وتعزيز المستويات الضعيفة.
2. تبين من نتائج الدراسة أن مستوى المعرفة بالإدارة الاستراتيجية كان متوسطاً، مما يتطلب من إدارة العمل على تطوير وتعزيز المعرفة بالإدارة الاستراتيجية بين العاملين.
3. تبين من نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المصرفية كان مرتفعة، مما يتطلب من البنك ضرورة المحافظة على مستويات جودة الخدمة المرتفعة ومراقبتها من حين لآخر.
4. إجراء دراسة مقارنة بين بنك فيصل الإسلامي السوداني والبنوك الإسلامية الأخرى حول الإدارة الاستراتيجية وجودة الخدمات المصرفية، لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة ولكي تكون منافساً قوياً للبنوك الأخرى، وللمحافظة على مكان البنك في القطاع المصرفي.

5. ضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الإدارة الاستراتيجية وضمان جودة الخدمة المصرفية والمحافظة عليها خاصة وأن توقعات وخبرات الزبائن تتفاوت من زبون لآخر، فضلاً عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة المصرفية.
6. الوقوف على مقترحات الزبائن والاهتمام بحل مشاكلهم ومعرفة الخدمات التي يرغبون فيها، والأخذ بها على محمل الجد، وذلك لأن الزبائن هم جوهر العملية التسويقية، ومصدر لخلق الطلب.
7. القيام بدراسة جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاد أخرى ومتغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة.
8. العمل على نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الزبائن وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وتلبية احتياجاتهم.
9. العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية وتحديث الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تطوير قنوات موجودة أصلاً أو إضافة قنوات جديدة، للمحافظة على الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.

مصادر الدراسة

أولاً: الكتب

- (1). الحاكم، علي عبد الله، الإدارة الاستراتيجية للأعمال الإنتاجية والخدمية، الخرطوم، السودان، 2012م.
- (2). السكرانة، بلال خلف، التخطيط الاستراتيجي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010م.
- (3). مالك، هاجر محمد، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، مجلة العلوم الاقتصادية، 2016م.
- (4). تبيدي، محمد حنفي، الإدارة الاستراتيجية، دار النشر جامعة النيلين، الخرطوم، السودان، 2015م.
- (5). عيسي، احمد علي، المدخل إلى الإدارة الإسلامية الحديثة، دار اليازوري، (د.ن).

ثانياً: الأطروحات والرسائل

- (1). ابو نصيب، عرفة جبريل، اثر التخطيط في اداء العاملين بالمؤسسات الخدمية، رسالة دكتوراة غير منشورة مقدمة لكلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2023م.
- (2). الدجني، اياد علي، واقع التخطيط الاستراتيجي في الجامعة الإسلامية في ضوء معايير الجودة، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لكلية الدراسات العليا، جامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2006م.
- (3). الدجني، اياد علي، دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي، رسالة دكتوراة غير منشورة مقدمة لكلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، 2011م.
- (4). السعيد، احمد محمد، التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بفعالية الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على شركات تكنولوجيا المعلومات بسلطنة عمان، دراسة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، مسقط، سلطنة عمان، د.ن.

(5). الصانع، خولة عبد العزيز، درجة ممارسة عمداء الكليات الجامعية المتوسطة في محافظات الوسط للتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بمستوى ضمان الجودة من وجهة نظرهم، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة وقياده تربوية جامعة الشرق الاوسط، القاهرة، مصر، 2013م.

(6). مراد، محبوب علي، إستخدام إستراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، اطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خضر، سكرة، الجزائر، 2014م.

(7). ناصر، وسام محمد، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية، رسالة غير منشورة مقدمة لنيل درجة الماجستير لكلية الدراسات العليا بجامعة الخليل، فلسطين، 2010م.

(8). شبل، يحي احمد، إستراتيجية تحسين جودة الخدمات المصرفية، اطروحة مقدمة لنيل درجة الماجستير من كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك ابراهيم، اندونيسيا، 2019م.

(9). شياغ، عبد الامير عبد الحسين، "اثر عناصر أبعاد الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في إختيار المصارف التجارية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد الثالث، العدد العاشر، بغداد، العراق، 2017م.

ثالثاً ورابعاً: مواقع الانترنت

(10). <https://google.com/books>

(11). E.ED/10, pearson caseseducation Management, Strategic R.Rred, David, 2005.