

أثر رأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري

اليمني

إعداد الطالب:

ناجي شايف الأعوج

إشراف

الدكتور بندر أبو تايه

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري اليمني ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال رجوع الباحث الى الكتب، والمصادر، والمجلات العلمية المحكمة ذات العلاقة بمفهوم رأس المال البشري، وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وتم أتباع الطريقة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة التي بلغ حجمها (191) فرداً من مجتمع الدراسة، وهو (833) فرداً يعملون في البنك التجاري اليمني بفروعه، حيث تم إدخال 112 استبانة صالحة للتحليل، شملت جميع المستويات الإدارية.

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري بأبعاده (القدرة، المعرفة، المهارة، الخبرة) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بجميع أبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، والتعاطف).

وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بزيادة الوعي بمفهوم رأس المال البشري لدوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري اليمني. أوصى الباحث إدارة البنك بنشر ثقافة الجودة، وتعميمها على كافة العاملين.

**THE IMPACT OF HUMAN CAPITAL ON IMPROVING THE
QUALITY OF BANKING SERVICES: CASE STUDY AT
YEMEN COMMERCIAL BANK**

Prepared by

Naji Shaif Al Awaj

Supervised by

Dr. Bander Abutayeh

Abstract

The study aimed at explaining the effect of human capital on improving the quality of banking services in the Commercial Bank of Yemen. The study adopted the descriptive analytical method through investigating the researcher to the books, sources and scientific journals related to the concept of human capital and improving the quality of banking services. (191) individuals from the study community (833) working in the Commercial Bank of Yemen branches, where 112 valid questionnaires were introduced, which included all administrative levels.

The study revealed many results, the most important of which was the existence of a statistically significant effect at the level of ($\alpha < 0.05$) of human capital in its dimensions (ability, knowledge, skill, experience) to improve the quality of banking services in all its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy).

In light of the results, the study recommended the raise of awareness of the concept of human capital for its role in improving the quality of banking services in the Yemeni Commercial Bank. The study recommended bank management to encourage quality culture among employees working in the bank.