



Entrepreneurial imagination as an approach to achieving sustainable logistics service quality in the banking sector
An analytical study of the opinions of a sample of employees of the National Bank of Iraq

Fakri Abadi Ali⁽¹⁾, Abbas Hussein Abar⁽²⁾, Haneen Khaldoon Atta⁽³⁾

General Directorate of Education – Baghdad / Al-Karkh 1⁽¹⁾, General Directorate of Education – Al-Qadisiyah⁽²⁾, Directorate of Education – Al-Rusafa / 1⁽³⁾

(1) fakriabade@gmail.com

(2) abashussen741@gmail.com (3) Haneenkhldoon77@gmail.com

Key words:

Entrepreneurial imagination; sustainable logistics service quality; Iraqi Private Bank; banking service quality.

ARTICLE INFO

Article history:

Received | 07 Dec. 2025

Accepted | 12 Jan. 2025

Available online | 01 Mar. 2026

© 2026 THE AUTHOR(S). THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE DISTRIBUTED UNDER THE TERMS OF THE CREATIVE COMMONS ATTRIBUTION LICENSE (CC BY 4.0).

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Fakri Abadi Ali
General Directorate of Education – Baghdad / Al-Karkh 1

Abstract:

This research aims to analyze the role of entrepreneurial imagination as a strategic approach to enhancing the quality of sustainable logistics services at the Iraqi Private Bank in Baghdad / Al-Yarmouk Branch, in order to improve performance and enhance the bank's responsiveness to customer needs in a financial environment characterized by continuous change. The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as a data collection tool for a sample of (150) employees of the Iraqi Private Bank, with the aim of diagnosing the nature of the relationship between the study variables and their sub-dimensions. The independent variable, entrepreneurial imagination, included three main dimensions: innovative imagination, which reflects the spirit of renewal and the adoption of creative ideas in service delivery; scientific imagination, which refers to the motivation toward building and developing new banking initiatives; and social imagination, which is represented by the level of commitment and perseverance in achieving entrepreneurial goals. As for the dependent variable, sustainable logistics service quality, it was measured through six key dimensions, including: information quality, banking service delivery procedures, speed of service execution, accuracy and quality of service and handling variability, and quality of communication with employees. The results of the statistical analysis showed the existence of a statistically significant correlation and impact between entrepreneurial imagination and the dimensions of sustainable logistics service quality. The study concluded with a set of findings that emphasize the importance of investing in the development of entrepreneurial imagination as a key approach to improving the quality of banking services and enhancing the competitiveness of the financial sector (the Iraqi Private Bank) in Iraq.

الخيال الريادي كمدخل لتحقيق جودة الخدمات اللوجستية المستدامة في القطاع المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصرف الأهلي العراقي

حنين خلدون عطا

مديرية تربية الرصافة 1/

Haneenkhldoon77@gmail.com

م.د. عباس حسين عبار

المديرية العامة لتربية القادسية

abashussen741@gmail.com

م.د. فخري عبادي علي

المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ

الأولى - قسم تربية ابي غريب

fakriabade@gmail.com

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل دور الخيال الريادي بوصفه مدخلاً استراتيجياً لتعزيز جودة الخدمات اللوجستية المستدامة في المصرف العراقي الأهلي في بغداد/ فرع اليرموك من أجل تعزيز الأداء وتحسين استجابة المصرف لاحتياجات الزبائن في بيئة مالية تتسم بالتغير المستمر. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة أداةً لجمع البيانات لعينة مكونة من (150) موظفاً في المصرف الأهلي العراقي بهدف تشخيص طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية. تضمن المتغير المستقل الخيال الريادي بثلاثة أبعاد رئيسة هي: الخيال الابتكاري الذي يعكس روح التجديد وتبني الأفكار الإبداعية في تقديم الخدمات والخيال العلمي الذي يشير إلى الدافعية نحو بناء وتطوير المبادرات المصرفية الجديدة والخيال الاجتماعي الذي يتمثل في مستوى الالتزام والمثابرة لتحقيق الأهداف الريادية. أما المتغير التابع وهو جودة الخدمات اللوجستية المستدامة فقد جرى قياسه من خلال ستة أبعاد أساسية تشمل: جودة المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة المصرفية وسرعة تنفيذ الخدمة، ودقة وجود الخدمة ومعالجة التباين، وجودة الاتصال بالموظفين. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الخيال الريادي وأبعاد جودة الخدمات اللوجستية المستدامة وخلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تؤكد أهمية الاستثمار في تنمية الخيال الريادي كمدخل رئيس لتطوير جودة الخدمات المصرفية وتعزيز تنافسية القطاع المالي (المصرف الأهلي) في العراق.

الكلمات المفتاحية: الخيال الريادي، جودة الخدمات اللوجستية المستدامة، المصرف الأهلي العراقي، جودة الخدمات المصرفية.

المقدمة:

أصبح الخيال الريادي في السنوات الأخيرة أحد أهم المفاهيم الداعمة لتطوير الأداء التنظيمي في المؤسسات الحديثة إذ يُعدّ قوة دافعة نحو الابتكار والتميز في تقديم الخدمات وتحقيق الاستدامة التشغيلية فالموظفون الذين يمتلكون روح الريادة والشغف بعملهم يساهمون في تعزيز فاعلية العمليات الداخلية، وابتكار حلول تساهم في تحسين جودة الخدمة، بما يعكس إيجاباً على رضا الزبائن واستدامة المنظمة وفي ظل التحولات الرقمية والتنافس المتزايد في بيئة الأعمال المصرفية برزت الحاجة إلى دمج الخيال الريادي في تعزيز خدمات الجودة اللوجستية المستدامة.

وفي ضوء ما تقدّم، تضمن البحث أربعة مباحث رئيسة؛ خُصص المبحث الأول لعرض منهجية البحث، من حيث تحديد مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، وفرضياته، وحدوده، ومنهج جمع البيانات وأداة القياس والعينة المعتمدة. أمّا المبحث الثاني فقد تناول الإطار النظري لمتغيرات البحث، متمثلاً في الخيال الريادي بأبعاده الثلاثة (الخيال الابتكاري، الخيال العلمي، الخيال الاجتماعي)، وجودة الخدمات اللوجستية المستدامة وأبعادها المختلفة. في حين غُني المبحث الثالث بالجانب العملي الذي تضمن تحليل البيانات الميدانية واختبار فرضيات البحث بالاعتماد على الأساليب الإحصائية

المناسبة. واختمت البحث بـ المبحث الرابع الذي خُصص لعرض الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في ضوء النتائج، إلى جانب تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها دعم المصرف الأهلي العراقي في تعزيز جودة خدماته اللوجستية المستدامة وتحسين أدائه المصرفي.

المبحث الأول: منهجية البحث

التمهيد: تُعدّ منهجية البحث الركيزة الأساس التي تضمن سلامة الإجراءات العلمية ودقة النتائج المتوصل إليها، إذ تحدد المسار المنهجي الذي اتبعه الباحث في معالجة مشكلة البحث. كما تُسهم في توضيح الأساليب والأدوات المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها، بما ينسجم مع أهداف البحث وطبيعته. ومن خلال عرض المنهجية، تتعزز موثوقية الدراسة وقابليتها للتحقق والتعميم في حدودها العلمية.

مشكلة البحث:

لاحظ الباحثين من خلال الزيارة الميدانية للمصرف عينة البحث ان المصرف الأهلي العراقي يواجه اليوم تحديات متعددة تتعلق بضعف جودة الخدمات المقدمة وببطء الإجراءات وتفاوت مستوى رضا الزبائن نتيجة قصور بعض الجوانب التنظيمية والسلوكية لدى الموظفين ولا سيما ما يتعلق بالتحفيز الذاتي والرغبة في الابتكار وتحسين الأداء وتشير الملاحظات الميدانية إلى أن غياب الخيال الريادي لدى بعض الموظفين قد يؤدي إلى تراجع في سرعة تنفيذ الخدمات ودقتها، فضلاً عن ضعف جودة الاتصال مع الزبائن ومعالجة التباين عند وقوع الأخطاء التشغيلية. ومن هنا تنبثق مشكلة البحث في التساؤلات الرئيسية الآتية:

- ما مستوى توافر الخيال الريادي بأبعاده (الخيال الابتكاري، العلمي، الاجتماعي) وجودة الخدمات اللوجستية المستدامة في المصرف الأهلي العراقي؟
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخيال الريادي بأبعاده وجودة الخدمات اللوجستية المستدامة؟
- ما مدى تأثير الخيال الريادي بأبعاده في تحسين جودة الخدمات اللوجستية المستدامة في القطاع المصرفي؟

أهمية البحث:

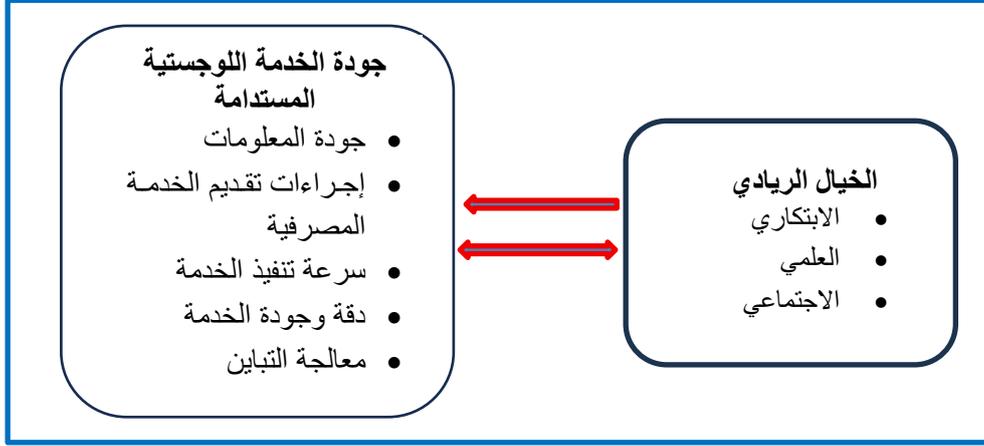
تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسعى إلى دمج مفهومي الخيال الريادي وجودة الخدمات اللوجستية المستدامة ضمن إطار تطبيقي واحد في المصرف الأهلي العراقي، وهو ما يُعد اتجاهاً حديثاً في الدراسات الإدارية. كما تكمن أهميته التطبيقية في إمكانية الاستفادة من نتائجه في تحفيز المستويات الإدارية على تبني ممارسات ريادية تسهم في تطوير كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. ويسهم البحث أيضاً في إثراء الأدبيات المحلية حول تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال في بيئة عمل المصرف العراقي الأهلي في محافظة بغداد/ فرع اليرموك ويمد الباحثين والممارسين بمؤشرات يمكن البناء عليها لتطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والخدمات المستدامة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحليل أثر الخيال الريادي بأبعاده الثلاثة (الخيال الابتكاري، العلمي، الاجتماعي) في تحقيق جودة الخدمات اللوجستية المستدامة في المصارف العراقية، وتشخيص مدى تأثير هذا الشغف في أبعاد الجودة المتمثلة بـ(جودة المعلومات، إجراءات تقديم الخدمة المصرفية، سرعة تنفيذ الخدمة، دقة وجودة الخدمة، معالجة التباين، وجودة الاتصال بالموظفين). كما يسعى إلى تحديد

مستوى توفر الخيال الريادي بين الموظفين، وقياس درجة الارتباط والتأثير بين المتغيرين بما يتيح للمصرف المبحوث تطوير استراتيجياتها نحو تحسين الأداء التشغيلي واستدامة الخدمات.

المخطط الفرضي للبحث:



الشكل (1): المخطط الفرضي للبحث

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد الخيال العلمي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخيال الاجتماعي والخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بُعد الخيال العلمي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

– الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الخيال الاجتماعي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

المبحث الثاني: الجانب النظري

التمهيد:

يُعدّ الجانب النظري الأساس الذي تُبنى عليه الدراسات التطبيقية، إذ يوفّر الإطار المفاهيمي الذي يُسهّم في تفسير المتغيرات وتحليل العلاقات فيما بينها على نحو علمي منهجي. كما يساعد هذا الجانب في توضيح المفاهيم الرئيسية للبحث وأبعادها، وربطها بالتوجهات الفكرية والدراسات السابقة

ذات الصلة. ومن خلال ذلك، يُمكن الباحث من صياغة رؤية متكاملة تمهّد للانتقال إلى التحليل الميداني وقراءة نتائجه بصورة أكثر دقة وموضوعية.

أولاً: الخيال الريادي

1- مفهوم الخيال الريادي:

يُعدّ الخيال الريادي السمة الأولى التي يشترك فيها رواد الأعمال الناجحون سواء كانوا يعملون في إطار منظمة جديدة أو يديرون عملاً تجاريًا قائمًا إذ ينشأ الشغف من إيمانهم بأن نشاطهم التجاري سيكون له تأثير إيجابي على حياة الآخرين حيث يُعدّ إحداث تغيير إيجابي في حياة الآخرين الدافع الأساس وراء العديد من المبادرات الاجتماعية، ويتميز رواد الأعمال الناجحون برؤية مستقبلية ورغبة قوية في تحقيق تغيير إيجابي، ويعملون بشغف لتحويل أفكارهم إلى واقع ملموس، مع استعدادهم لبذل الجهود وتحمل المخاطر لتحقيق رؤيتهم. (Barringer & Ireland, 2010:9)

ومع تطور العولمة الاقتصادية، أصبح الأفراد يميلون إلى بدء أعمالهم الخاصة بدعم خارجي، مما لا يعزز التنمية الاقتصادية فحسب، بل يخفف أيضًا من البطالة، إذ تُعدّ ريادة الأعمال ذات أهمية كبيرة في دعم سلوكيات الأفراد من خلال التركيز على نفسية وسلوك رواد الأعمال بشكل عميق (Feng & Chen, 2020:2). وقد رأى (Stroe et al., 2018:266) أن ريادة الأعمال تطورت في السنوات الأخيرة من خلال تركيزها على الأنشطة النفسية والسلوكية للأفراد، واستخدام النظرية العاطفية لتفسير سلوكيات رواد الأعمال، إذ يمثل الخيال الريادي سمة أساسية يجب أن يمتلكها رواد الأعمال، فهي التي تشجعهم على مواجهة الصعوبات، واستخدام الشغف كقوة داعمة للاستمرار وتحقيق النجاح والتميز في الأعمال (Costa et al., 2018:52; Montiel-Campos, 2018:263). وقد عرّف الشغف بأنه ميل قوي نحو نشاط يحبه الأفراد، ويجدونه مهمًا، ويستثمرون فيه وقتًا وطاقة كبيرين كما يمثل رغبة قوية في أداء أنشطة محددة من قبل الأفراد الموظفين (Vallerand et al., 2003:757) وغالبًا ما يُستخدم الشغف لتفسير السلوكيات الريادية التي لا يمكن تفسيرها عقليًا، مثل المخاطرة غير التقليدية، أو درجة التركيز العالية، إذ يرتبط الشغف غالبًا بسمات عاطفية مثل القوة والشجاعة، والقدرة على امتلاك الطاقة والسعي الدؤوب لتحقيق الأهداف الصعبة. (Yi et al., 2020:323)

ومن خلال الاستمرار في الخيال الريادي والسعي بلا تردد لتحقيق الأهداف واستثمار الوقت والجهود، يمكن لرواد الأعمال تحقيق النجاح وتحقيق المنفعة للمنظمة، فضلًا عن الأهمية العلمية للشغف في تحسين نفسية وسلوكيات رواد الأعمال (Milanesi, 2018:424) كما يركّز الخيال الريادي بشكل كبير على المشاعر النفسية للأفراد، إذ تساعد المشاعر المشتركة بين الموظفين في تحسين جودة العمليات الاجتماعية وتبادل المعلومات والتعلم، إضافة إلى تعزيز التفاعل في مكان العمل بما يبني توجهات إيجابية ويقلل الصراعات بين أعضاء الفريق (Santos & Cardon, 2018:4). وعندما يكون الفرد شغوفًا ببدء عمل تجاري، فمن المرجح أن يجد وسيلة لاكتساب وتطوير المهارات ذات الصلة بأنشطة ريادة الأعمال، مما يزيد من قدرته على أداء النشاط ويعزز معتقداته في مجال ريادة الأعمال. (Huyghe et al., 2016:345) وبذلك يمكن القول إن الخيال الريادي يُمثل حالة عاطفية ومعرفية وسلوكية مكثّفة تعبّر عن مشاعر الفرح والسعادة والحماس تجاه ممارسة الأنشطة الريادية، وتدفع الأفراد إلى استغلال الفرص التجارية والإبداع في تأسيس مشروعات جديدة (Cardon et al., 2009; Jiatong et al., 2021; Cardon & Patel, 2013).

2- أهمية الخيال الريادي:

يُعدّ الخيال الريادي من أهم العوامل الإيجابية والحاسمة في مسيرة رواد الأعمال نحو تحقيق النجاح والتميز، إذ يمثل القوة الداخلية التي تمنحهم الدافع والتحفيز للمضي قدمًا في تحويل أفكارهم إلى واقع ملموس (Li et al., 2020:1612) كما يتميز رواد الأعمال بشغفهم العميق والمتجدد تجاه

المشاريع التي يعملون عليها مما يجعل الشغف محركاً أساسياً للتحفيز الذاتي وتحويل التحديات إلى فرص وتحقيق الأهداف. (Pagano et al., 2021:211) وتبرز أهمية الخيال الريادي من خلال عدد من الجوانب التي تناولتها الدراسات السابقة على النحو الآتي:

- أ. تعزيز التحفيز الداخلي والقدرة على الإنجاز: الخيال الريادي يعد العامل الأساس الذي يمنح رواد الأعمال الطاقة والدافعية للاستمرار في مواجهة التحديات والعمل بجدية نحو تحقيق رؤاهم المستقبلية. (Cardon et al., 2013:376)
 - ب. تحفيز روح الابتكار والإبداع: يمثل الخيال الريادي المورد النفسي والعاطفي الذي يشجع الأفراد على اكتشاف فرص جديدة وابتكار أفكار وأعمال غير تقليدية. (Karimi, 2020:332)
 - ت. بناء التوجه الريادي داخل المنظمة: يسهم الشغف في تكوين التوجه الريادي على مستوى الأفراد والمنظمات ويعمل كمحرك أساسي للنشاط الريادي والتطور المستمر. (Kiani et al., 2022:2)
 - ث. تعزيز الارتباط العاطفي والمعرفي والسلوكي بالأنشطة الريادية: يساعد الشغف على خلق انسجام بين مشاعر رائد الأعمال وسلوكياته واتجاهاته المعرفية مما يزيد من التزامه بمشروعه ويعزز استدامة نشاطه الريادي. (Philippe et al., 2010:918)
 - ج. رفع مستوى المشاركة الوجدانية في الأنشطة الريادية: إذ يركز الخيال الريادي على المشاعر الإيجابية التي يمكن الوصول إليها بوعي من خلال الانخراط في أنشطة ريادة الأعمال ذات المعنى والدور الفاعل في هوية رائد الأعمال. (Luu & Nguyen, 2021:2)
 - ح. دفع الأفراد نحو التعرف على الفرص واستثمارها: يعد الشغف دافعاً قوياً لتوجيه رواد الأعمال نحو التعرف على فرص السوق واستغلالها في إنشاء مشاريع جديدة. (Biraglia, 2017:173)
 - خ. تعزيز الابتكار التكنولوجي والتوجه الريادي: أشارت الدراسات إلى أن الشغف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتوجه الريادي داخل المنظمة ويعد عاملاً رئيساً في تحقيق الابتكار التكنولوجي والتطوير التنظيمي. (Kiani et al., 2022:2)
 - د. تحقيق التميز والإبداع المؤسسي: يمثل الخيال الريادي جوهر العملية الريادية ويعزز القدرات الإبداعية في المنظمات، مما يجعله عنصرًا حاسماً في تصميم الاستراتيجيات التنظيمية التي تركز على الإبداع والتجديد المستمر. (Cardon et al., 2013:376)
 - ذ. تحسين عملية اتخاذ القرار الريادي: إذ تسهم توقعات ريادة الأعمال المستندة إلى الشغف في تسهيل قرارات الأفراد عند بدء المشاريع وزيادة احتمالية النجاح نتيجة الثقة والالتزام العالي بالأنشطة الريادية. (Li et al., 2020:1612)
- وبذلك، يمكن القول إن الخيال الريادي يمثل جوهر ريادة الأعمال ومحركاً أساسياً للإبداع والتطور وعنصرًا حاسماً في بناء التوجه الريادي وتحقيق النجاح المستدام على مستوى الأفراد والمنظمات.
- 3- أبعاد الخيال الريادي:**

قد تناولت العديد من الدراسات الخيال الريادي من خلال ثلاث أبعاد رئيسة، وسيتم استعراضها كما يلي:

يُعد الخيال الريادي من المفاهيم المحورية في الفكر الريادي المعاصر، وقد تناولته الأدبيات الحديثة بوصفه قدرة متعددة الأبعاد وتشير دراسات عديدة إلى أن الخيال الريادي لا يقتصر على الإبداع الفردي، بل يتشكل من تفاعل أنماط مختلفة من الخيال التي تمكن رائد الأعمال من التعامل مع الغموض وعدم اليقين واستشراف المستقبل (McMullen, 2018؛ Kier & McMullen, 2020؛ Widodo, 2020). كما يؤكد باحثون آخرون أن تحليل الخيال الريادي يتطلب تفكيكه إلى أبعاد رئيسة تعكس وظائفه المختلفة في العملية الريادية، ولا سيما الخيال الابتكاري المرتبط بتوليد الأفكار الجديدة، والخيال الاجتماعي المتعلق بفهم السياق والعلاقات الاجتماعية، والخيال العملي

الذي يسهم في تحويل الأفكار إلى أفعال قابلة للتنفيذ (Alekseevna, 'Chen et al., 2022)؛ 2023؛ Senkerschbaumer et al., 2024).

أ. الخيال الابتكاري هو القدرة الذهنية على توليد أفكار ورؤى جديدة تتجاوز الواقع القائم من خلال الربط غير التقليدي بين المعارف والخبرات إذ يمكن الأفراد من استشراف الفرص المستقبلية وتحويل الغموض وعدم اليقين إلى إمكانات قابلة للتطبيق ويُعد الخيال الابتكاري أساساً لتطوير حلول ومنتجات وأساليب عمل غير مسبوقه وكما يمثل محركاً جوهرياً للإبداع وريادة الأعمال والميزة التنافسية المستدامة.

ب. الخيال العلمي هو قدرة عقلية متقدمة تمكن الفرد من تصور سيناريوهات مستقبلية محتملة بالاستناد إلى المعرفة العلمية والتقنية إذ يساعد على استكشاف البدائل والحلول غير التقليدية للمشكلات المعقدة من خلال تجاوز حدود الواقع الحالي ويسهم في توجيه التفكير نحو الابتكار والتجريب واستشراف التطورات العلمية المتوقعة وكما يعد أداة فكرية لدعم اتخاذ القرار والتخطيط طويل الأمد في البيئات الدينامية.

ت. الخيال الاجتماعي هو قدرة الفرد على إدراك ذاته وموقعه ضمن البناء الاجتماعي من خلال الأطر الثقافية والقيم والمعاني المشتركة إذ يساعد على فهم العلاقات الاجتماعية وتفسير سلوك الأفراد والجماعات في سياقهم المجتمعي ويُمكن الأفراد من تصور البدائل الاجتماعية وكيفية تفاعلهم مع الآخرين والمؤسسات وكما يُعد إطاراً تفسيرياً يوجّه التفكير الاجتماعي ويؤثر في تشكيل المواقف والتصرفات المستقبلية.

ثانياً: جودة الخدمة اللوجستية المستدامة

1- مفهوم جودة الخدمة اللوجستية المستدامة

تُظهر الدراسات أن لجودة الخدمة دوراً مهماً في فهم المستوى الذي تقدمه الشركات مقارنة بتوقعات عملائها، إذ تُقاس جودة الخدمة من خلال الفجوة بين توقعات المستهلكين وتصوراتهم الفعلية، وهو ما يجعلها عنصراً مؤثراً في تقييم الأداء وخاصة في قطاع الخدمات اللوجستية (Yuen and Thai, 2015). وتشير جودة الخدمات اللوجستية إلى مدى تلبية الخدمات اللوجستية لتوقعات العملاء أو تجاوزها، وقد ازداد الاهتمام الأكاديمي بهذا المفهوم منذ أن طرح مصطلح "جودة الخدمات اللوجستية" لأول مرة وناقشوه بشكل علمي (Mentzer et al., 1989:54). وأظهرت أبحاثهم أن تصورات العملاء لجودة الخدمات اللوجستية لا تقتصر على خدمات التوزيع المادي فقط، بل تشمل مجموعة من الجوانب التي يعدها العملاء ذات قيمة بالنسبة لهم. كما أكد (Parasuraman, 1985) على أهمية العوامل المؤثرة في تشكيل تصورات العملاء الأولية حول جودة الخدمة، وهو ما دفع باحثين آخرين إلى توسيع نطاق هذه المفاهيم وتطوير مقاييس أكثر شمولاً لجودة الخدمة.

2- أهمية جودة الخدمة وجودة الخدمات اللوجستية المستدامة

أكدت الأدبيات الحديثة الدور الحاسم لجودة الخدمة في العديد من القطاعات بما في ذلك البنوك والضيافة والتعليم والصحة والخدمات اللوجستية (Kaswengi and Lambey-Checchin, 2020; Samanhyia et al., 2014). ولأن جودة الخدمة ترتبط بخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء ولوائهم وتحقيق الربحية، فإن أي ضعف في عناصر جودة الخدمة سينعكس سلباً على أداء الشركات، خصوصاً مقدمي الخدمات اللوجستية (Yuen and Thai, 2015). وفي السنوات الأخيرة، اتجهت مؤسسات الشراء نحو الاستدامة البيئية لتعزيز ميزتها التنافسية والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، وهو ما زاد من أهمية جودة الخدمة المستدامة لمقدمي الخدمات اللوجستية (Lieb and Lieb, 2010). وقد أصبح اعتماد الشركات على الخدمات اللوجستية الفعالة أداة لخفض التكلفة الإجمالية وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتحسين جودة الخدمات (Centobelli et al., 2017). ونتيجة لذلك، تواجه الشركات اللوجستية طلباً متزايداً

لتطبيق ممارسات الاستدامة بالتزامن مع الحفاظ على جودة الخدمات وتوفير المال وزيادة رضا العملاء.

ومع ذلك، يظل قياس جودة الخدمات تحديًا بسبب تغير تصورات العملاء بمرور الوقت وصعوبة الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة. (Limbourg et al., 2016) ومع تنامي هذا التحدي، ازدادت الحاجة إلى وجود مقياس موثوق لجودة الخدمات اللوجستية المستدامة (SLSQ) لمساعدة الشركات على تحسين خدماتها وقياس جودة منتجاتها وخدماتها بشكل مستدام (Kaswengi and Lambey-Checchin, 2020).

وتُسهّم الخدمات اللوجستية، بفضل قابليتها للقياس، في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة من خلال زيادة رضا العملاء وولائهم (Balci et al., 2019; Khompatraporn and Somboonwiwat, 2017). كما أن تبني ممارسات لوجستية مستدامة، خصوصًا في المرحلة الأخيرة من سلسلة التوريد، أصبح ضرورة بسبب المشكلات المرتبطة بهذه المرحلة مثل تأخيرات النقل وضعف التواصل وغياب الإدارة الفعالة للبصمة الكربونية (Graham et al., 2018; Sanchez Rodrigues et al., 2010; Saberi, 2018). ويؤدي دمج هذه الممارسات إلى تعزيز الأداء عبر سلسلة التوريد وتحسين رضا العملاء عن العمليات الخضراء والمستدامة.

3- أبعاد جودة الخدمات اللوجستية

تناولت دراسات عديدة تقييم جودة الخدمات اللوجستية من خلال مجموعة من الأبعاد التي اقترحتها منتزر وزملاؤه، والتي تمثل إطارًا مرجعيًا معتمدًا في هذا المجال. وقد أوضحوا أن أداء الخدمة عنصر محرك مهم في مجال الخدمات اللوجستية لأنه يخلق القيمة ويسهم في تحقيق مزايا تنافسية رئيسية لجودة الخدمة اللوجستية، وهي: جودة الطلب (PQ)، وجودة المعلومات الخاصة بالطلب (IQ)، وإجراءات الطلب، وجودة الطلب، وكميات إصدار الطلب، ومعالجة التباين في الطلب، ودقة الطلب، والالتزام بالمواعيد، وشروط الطلب. وتمثل هذه الأبعاد ركائز أساسية لفهم مستوى الخدمة اللوجستية المقدمة وكيفية تلبيتها لتوقعات العملاء أو تجاوزها.

أ. **جودة المعلومات:** تعكس مدى دقة ووضوح واكتمال المعلومات التي يحصل عليها العميل حول الخدمة المصرفية، مثل تفاصيل العمليات والرسوم والإجراءات. وتمثل جودة المعلومات عنصراً جوهرياً في تقليل الغموض وتمكين العميل من اتخاذ قرارات مالية صحيحة.

ب. **إجراءات تقديم الخدمة المصرفية:** تشير إلى سهولة ووضوح الخطوات التي يتبناها العميل للحصول على الخدمة، سواء كانت فتح حساب أو إجراء معاملة أو طلب منتج مالي. وتُعد الإجراءات المبسطة والسلسة مؤشراً على كفاءة النظام المصرفي وجاذبيته للعملاء.

ت. **سرعة تنفيذ الخدمة:** تقيس الزمن المستغرق لإنجاز المعاملة المصرفية منذ لحظة طلبها وحتى اكتمالها. وتعد السرعة عاملاً تنافسياً مهماً لأنها ترتبط مباشرة برضا العميل وإدراكه لكفاءة البنك.

ث. **دقة وجودة الخدمة:** تعبر عن مدى خلو العمليات المصرفية من الأخطاء، مثل صحة البيانات، ودقة السجلات، وجودة تنفيذ المعاملات. وتُعد الدقة شرطاً أساسياً لبناء الثقة والمحافظة على مصداقية البنك.

ج. **معالجة التباين:** تشير إلى قدرة البنك على التعامل مع اختلاف طلبات العملاء، من حيث تنوع الخدمات أو تغير الظروف أو الحالات غير المتوقعة. ويعكس هذا البعد مرونة البنك واستعداده لتقديم حلول تتوافق مع احتياجات العملاء المتنوعة.

ح. **جودة الاتصال بالموظفين:** تقيس فعالية التواصل بين العميل وموظفي البنك، من حيث وضوح الشرح، وسرعة الاستجابة، والأسلوب المهني في التعامل. ويُعد هذا البعد محورياً لأنه يؤثر مباشرة في تجربة العميل وانطباعه عن جودة الخدمة.

المبحث الثالث: الجانب العملي**التمهيد:**

يهدف هذا المحور إلى تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت من عينة مكونة من 150 فرداً من موظفي المصرف الأهلي العراقي، وذلك باستخدام استبانة صُممت لقياس متغيرات البحث المتمثلة في الخيال الريادي بأبعاده (الابتكار، العلمي، الاجتماعي)، وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة بأبعادها (جودة المعلومات، وإجراءات تقديم الخدمة المصرفية، وسرعة تنفيذ الخدمة، ودقة وجودة الخدمة، ومعالجة التباين، وجودة الاتصال بالموظفين) يسهم هذا التحليل في تقديم فهم أعمق لخصائص العينة، وتفسير أنماط الاتجاهات السائدة لديهم، بما يدعم نتائج الدراسة ويعزز موثوقيتها.

أولاً: السمات الشخصية لعينة البحث

يُظهر الجدول رقم (1) التوزيع الإحصائي للخصائص الديموغرافية لعينة البحث البالغ عددها 150 مشاركاً، وفق مجموعة من السمات الأساسية التي تشمل الجنس، العمر، التحصيل الدراسي. تهدف هذه المعلومات إلى توفير صورة واضحة عن الخلفية العامة للعينة، ومدى تنوعها، وطبيعتها خصائصها المهنية والشخصية.

الجدول (1) المعلومات الشخصية لعينة البحث (N = 150)

النسبة (%)	التكرار (n)	الفئة	السمة
80%	120	ذكر	الجنس
20%	30	أنثى	
100%	150		المجموع
13%	20	25 سنة فأقل	العمر
37%	55	26-35	
30%	45	36-45	
13%	20	46-55	
7%	10	56 فأكثر	
100%	150		المجموع
2%	3	دكتوراه	التحصيل الدراسي
5%	8	ماجستير	
3%	4	دبلوم عالي	
67%	100	بكالوريوس	
23%	35	أخرى	
100%	150		المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.27)

تفسير الجدول (1) المعلومات الشخصية لعينة البحث:

- **الجنس:** يتضح من توزيع العينة أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من المشاركين، إذ بلغ عددهم 120 فرداً بنسبة (80%)، مقابل 30 أنثى بنسبة (20%)، ويشير هذا التفاوت إلى أن القطاع المصرفي ما يزال يغلب عليه الطابع الذكوري، رغم وجود مشاركة نسائية ملحوظة.
- **العمر:** يظهر التوزيع العمري تنوعاً واضحاً بين أفراد العينة؛ إذ شكّلت الفئة (26-35) سنة (النسبة الأكبر بواقع 55 مشاركاً) (37%)، تلتها فئة (36-45) سنة بنسبة 30%، ويمثل هذا التركيب العمري مؤشراً على أن الكادر المصرفي يعتمد بدرجة كبيرة على الفئات الشبابية ومتوسطة العمر، وهي الفئات الأكثر قدرة على التكيف مع متطلبات العمل المصرفي الحديث القائم على الابتكار الرقمي والخيال الريادي. كما أن وجود نسبة أقل من الموظفين ضمن الفئات العمرية الأكبر يُظهر انتقالاً تدريجياً للخبرات الوظيفية إلى الجيل الأصغر.

➤ التحصيل الدراسي: تُظهر النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون شهادة البكالوريوس بنسبة (67%)، وهو ما يعكس طبيعة الوظائف المصرفية التي تتطلب مؤهلات جامعية متخصصة. كما ظهرت فئات أخرى بنسب متفاوتة، مثل الماجستير (5%) والدكتوراه (2%)، مما يشير إلى وجود كفاءات علمية رفيعة المستوى داخل القطاع. ويعزز هذا التركيب العلمي قدرة المصارف على تبني ممارسات الخيال الريادي والابتكار المؤسسي بصورة منهجية ومدروسة.

ثانياً: اختبار الثبات Reliability Test

يُعد اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) أحد أهم الأساليب الإحصائية للتحقق من ثبات إجابات أفراد العينة وموثوقية أداة القياس بحيث تعكس جميع الفقرات السمة نفسها التي صُممت لقياسها. يتراوح معامل كرونباخ ألفا بين (0 - 1)، وكلما اقتربت القيمة من (1) دلّ ذلك على ثبات أعلى. وتُعد القيمة 0.60 الحد الأدنى المقبول لضمان اتساق المقياس. تشير نتائج الجدول (2) الخاصة باختبار الثبات إلى أن المقياس المستخدم في الدراسة يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، إذ بلغ معامل كرونباخ ألفا لمتغير الخيال الريادي (المتغير المستقل) قيمة قدرها 0.915 لفقراته الخمس عشرة، مما يدل على تجانس ممتاز في قياس أبعاده المرتبطة بالابتكار والعلمي والسلوك الريادي، في حين أظهرت فقرات المتغير التابع جودة الخدمة اللوجستية المستدامة البالغ عددها 18 فقرة قيمة ثبات أعلى بلغت 0.948. تعكس قوة ترابط الفقرات التي تقيس جودة المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة وسرعة التنفيذ ودقة الخدمة ومعالجة التباين وجودة الاتصال بالموظفين، كما سجلت أداة القياس ككل قيمة ثبات كلية بلغت 0.962 عبر 33 فقرة، وهي قيمة تشير إلى موثوقية استثنائية ودرجة عالية جداً من الاتساق، مما يؤكد صلاحية الاستبانة للاعتماد عليها في التحليلات الإحصائية اللاحقة ويدعم دقة النتائج المستخلصة من الدراسة.

الجدول (2) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل Cronbach's Alpha

المتغير / البعد	عدد الفقرات	قيمة الثبات (α)
المتغير المستقل الخيال الريادي	15	0.915
المتغير التابع جودة الخدمة اللوجستية المستدامة	18	0.948
الثبات الكلي لأداة القياس	33	0.962

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.27)

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي

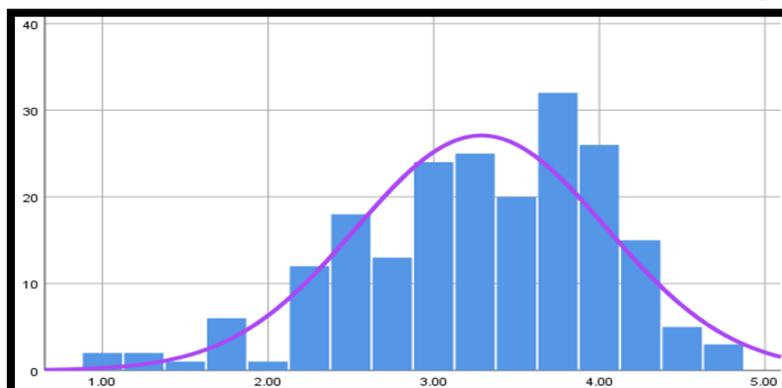
تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي الموضحة في الجدول (3) إلى أن بيانات متغيري الدراسة وهما الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لاختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) حيث جاءت قيم معنوية الاختبار لكلا المتغيرين أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، إذ بلغت قيمة الاختبار لمتغير الخيال الريادي 0.087 بمستوى معنوية 0.071 ضمن عينة مكونة من 150 مفردة بينما بلغت قيمة الاختبار لمتغير جودة الخدمة اللوجستية المستدامة 0.092 وبمعنوية 0.064 للعينة نفسها الأمر الذي يؤكد أن البيانات تتمتع بخصائص التوزيع الطبيعي ويُجيز استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية في التحليل اللاحق كما تعكس الأشكال البيانية الخاصة بتدرج البيانات لكلا المتغيرين انسيابية المنحنى وتطابقه النسبي مع الشكل الجرسى للتوزيع الطبيعي مما يعزز موثوقية النتائج ودقة المقارنات الإحصائية التي سنبني عليها في مراحل التحليل التالية.

الجدول (3) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة باستخدام (Kolmogorov-Smirnov (N

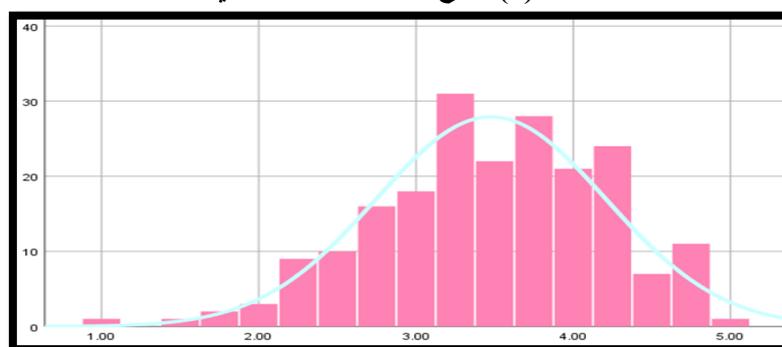
المتغير	إحصاء الاختبار (K-S)	عدد المفردات	معنوية الاختبار (Sig.)
الخيال الريادي	0.087	150	0.071
جودة الخدمة اللوجستية المستدامة	0.092	150	0.064

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.27)

كما موضح في الاشكال الاتية:



الشكل (2) تدرج بيانات الخيال الريادي



الشكل (3) تدرج بيانات جودة الخدمة اللوجستية المستدامة

رابعاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يُعد التحليل الوصفي من أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في فهم طبيعة البيانات، إذ يساعد في تحديد الاتجاهات المركزية للمتغيرات من خلال الوسط الحسابي، وقياس درجة تشتت البيانات باستخدام الانحراف المعياري، بالإضافة إلى احتساب معامل الاختلاف الذي يُعد مؤشراً مهماً على مستوى التجانس بين إجابات أفراد العينة. ويهدف هذا التحليل إلى توضيح الخصائص العامة لأبعاد متغيري الدراسة، وهما الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة، من خلال بيان مستويات الاستجابة لكل بُعد وتحديد ترتيبها وفق متوسطاتها الحسابية.

الجدول (4) التحليل الوصفي لأبعاد ومتغيرات الدراسة

ت	البُعد / المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	الابتكار	3.784	0.812	21.46%	2
2	العلمي	3.692	0.857	23.23%	3
3	الاجتماعي	3.857	0.764	19.81%	1
المتغير المستقل: الخيال الريادي					
1	جودة المعلومات	3.812	0.826	21.65%	2
2	إجراءات تقديم الخدمة المصرفية	3.741	0.853	22.81%	4
3	سرعة تنفيذ الخدمة	3.864	0.792	20.51%	1
4	دقة وجودة الخدمة	3.726	0.874	23.46%	5
5	معالجة التباين	3.695	0.902	24.41%	6

3	21.58%	0.816	3.778	جودة الاتصال بالموظفين	6
الثاني	19.61%	0.739	3.770	المتغير التابع: جودة الخدمة اللوجستية المستدامة	

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.27)

تفسير الجدول (4) التحليل الوصفي لأبعاد ومتغيرات الدراسة:
من الجدول (4) يتضح أن المتغير المستقل الخيال الريادي قد سجل وسطاً حسابياً بلغ 3.778، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع من توافر الخيال الريادي لدى أفراد العينة في حين بلغ الانحراف المعياري 0.693 دالاً على وجود تشتت قليل في إجابات المشاركين أما معامل الاختلاف فقد بلغ 18.34% مما يعكس تجانساً عالياً في آراء العينة ليحتل هذا المتغير الترتيب الأول بين متغيري الدراسة أما تحليل أبعاد هذا المتغير كما يلي:

- الابتكار: سجل بُعد الخيال الابتكاري وسطاً حسابياً قدره 3.784 بما يعكس مستوى مرتفعاً مع انحراف معياري بلغ 0.812 مشيراً إلى تشتت محدود في استجابات العينة أما معامل الاختلاف فبلغ 21.46% مما يدل على تجانس نسبي في الآراء وقد جاء هذا البعد في الترتيب الثاني بين أبعاد الخيال الريادي .

- الخيال العلمي: بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد 3.692 وهو مستوى مرتفع بينما سجل الانحراف المعياري 0.857 مما يشير إلى تشتت متوسط بين استجابات المشاركين وبلغ معامل الاختلاف 23.23% وهو ما يدل على تجانس مقبول في الآراء وقد احتل هذا البعد الترتيب الثالث.

- الاجتماعي: حقق هذا البعد أعلى وسط حسابي بلغ 3.857 مما يعكس توافراً مرتفعاً جداً للسلوك الريادي لدى أفراد العينة وقد سجل انحرافاً معيارياً 0.764 مما يدل على تشتت قليل وبلغ معامل الاختلاف 19.81% مشيراً إلى تجانس جيد في الآراء وهو ما جعله يحتل الترتيب الأول بين أبعاد الخيال الريادي.

من الجدول يتبين أن المتغير التابع جودة الخدمة اللوجستية المستدامة قد سجل وسطاً حسابياً بلغ 3.770 وهو ما يدل على مستوى مرتفع من جودة الخدمة اللوجستية المستدامة، في حين بلغ الانحراف المعياري 0.739 مشيراً إلى تشتت محدود في استجابات العينة وبلغ معامل الاختلاف 19.61% مما يشير إلى تجانس واضح في الآراء ليأتي هذا المتغير في الترتيب الثاني بعد الخيال الريادي وعند تحليل أبعاد هذا المتغير نلاحظ الآتي:

- جودة المعلومات: بلغ الوسط الحسابي 3.812 وهو مستوى مرتفع وسجل الانحراف المعياري 0.826 دالاً على تشتت متوسط، وبلغ معامل الاختلاف 21.65% مما يعكس تجانساً نسبياً ليحتل الترتيب الثاني.

- إجراءات تقديم الخدمة المصرفية: سجل وسطاً حسابياً 3.741 وهو مستوى مرتفع، بانحراف معياري 0.853 دالاً على تشتت متوسط وبلغ معامل الاختلاف 22.81% مما يدل على تجانس مقبول وقد جاء في الترتيب الرابع.

- سرعة تنفيذ الخدمة: حقق أعلى وسط حسابي بين الأبعاد بقيمة 3.864، دالاً على مستوى مرتفع جداً مع انحراف معياري 0.792 بما يعكس تشتتاً قليلاً أما معامل الاختلاف فقد بلغ 20.51% مشيراً إلى تجانس جيد ليحتل هذا البعد الترتيب الأول.

- دقة وجودة الخدمة: بلغ الوسط الحسابي 3.726 وهو مستوى مرتفع وسجل انحرافاً معيارياً 0.874 دالاً على تشتت متوسط فيما بلغ معامل الاختلاف 23.46% مما يشير إلى تجانس متوسط وقد جاء هذا البعد في الترتيب الخامس.

- معالجة التباين: انخفض الوسط الحسابي نسبياً إلى 3.695 مع انحراف معياري 0.902 مما يدل على تشتت أعلى نسبياً مقارنة بالأبعاد الأخرى، وبلغ معامل الاختلاف 24.41%

وهو الأعلى بين الأبعاد مما يشير إلى تباين أكبر في آراء المشاركين ليأتي هذا البعد في الترتيب السادس والأخير.

- جودة الاتصال بالموظفين: بلغ الوسط الحسابي 3.778 وهو مستوى مرتفع، وسجل انحرافاً معيارياً 0.816 مما يعكس تشتتاً متوسطاً فيما بلغ معامل الاختلاف 21.58% مبيئاً تجانساً مقبولاً وجاء هذا البعد في الترتيب الثالث.

خامساً: اختبار الفرضيات البحثية

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

يُظهر جدول (5) أن العلاقة بين المتغير المستقل الخيال الريادي والمتغير التابع جودة الخدمة اللوجستية المستدامة بلغت قيمة ارتباط قدرها 0.893 وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود ارتباط قوي وموجب بين المتغيرين ومع كون قيمة احتمالية الخطأ (Sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 فإن ذلك يشير إلى دلالة إحصائية عالية تتيج للباحث قبول الفرضية الرئيسة الأولى.

وتتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

يوضح جدول (5) أن قيمة الارتباط بين الابتكار والجودة اللوجستية بلغت 0.812 وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ارتباط قوي وإيجابي ومع تحقق شرط الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000)، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد العلمي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

تشير نتائج الجدول إلى أن بُعد العلمي حقق قيمة ارتباط بلغت 0.731 مما يعكس وجود مستوى ارتباط قوي وإيجابي ومع انخفاض قيمة احتمالية الخطأ إلى 0.000 تكون العلاقة دالة إحصائياً وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخيال الاجتماعي والخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

تُظهر النتائج أن الخيال الاجتماعي سجل قيمة ارتباط بلغت 0.768 وهي قيمة تشير إلى ارتباط قوي وإيجابي. ومع كون مستوى الدلالة 0.000 أقل من (0.05) فإن هذه العلاقة تعد معنوية إحصائياً، مما يسمح بقبول الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (5) معاملات الارتباط بين الخيال الريادي وأبعاده وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة (N = 150)

ت	المتغير أو البعد	قيمة الارتباط	عدد المفردات	قيمة احتمالية الخطأ (Sig.)	المتغير التابع
1	الابتكاري	0.812	150	0.000	جودة الخدمة اللوجستية المستدامة
2	العلمي	0.731	150	0.000	
3	الاجتماعي	0.768	150	0.000	
	المتغير المستقل: الخيال الريادي	0.893	150	0.000	

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.27)

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

يُظهر جدول (6) أن قيمة الحد الثابت (α) بلغت 1.352، وهي أقل قيمة تمثل الحد الأدنى لجودة الخدمة اللوجستية المستدامة. كما بلغ الميل الحدي (β) قيمة قدرها 0.684، وهو ما يشير إلى وجود

تأثير طردي قوي للشغف الريادي في تحسين جودة الخدمة اللوجستية المستدامة. وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.468$ أي أن الخيال الريادي يُفسر 46.8% من التباين في جودة الخدمة اللوجستية المستدامة، وهي نسبة تفسير مرتفعة نسبياً كما بلغ اختبار F قيمة 92.317 عند مستوى معنوية 0.000، مما يدل على ملاءمة النموذج الإحصائي وقوة تأثيره وبناءً على ذلك، يمكن للباحث قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

تشير النتائج إلى أن قيمة الحد الثابت (α) بلغت 1.118 بينما بلغ الميل الحدي 0.512 (β) وهو ما يعكس تأثيراً طردياً للابتكار على جودة الخدمة وقد بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.392$ مما يعني أن الابتكار يُفسر 39.2% من التباين في جودة الخدمة اللوجستية المستدامة كما بلغ اختبار F قيمة 61.274 بمعنوية 0.000 مما يدعم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بُعد العلمي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة.

يوضح جدول (6) أن قيمة الحد الثابت (α) بلغت 1.267 أما الميل الحدي (β) فقد بلغ 0.438، مما يشير إلى تأثير طردي متوسط القوة وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.311$ أي أن العلمي يُفسر 31.1% من التغير في جودة الخدمة اللوجستية المستدامة في حين بلغ اختبار F قيمة 52.839 عند مستوى معنوية 0.000. وبذلك يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الخيال الاجتماعي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة تظهر النتائج أن الحد الثابت (α) بلغ 1.184، بينما بلغ الميل الحدي (β) قيمة 0.476، بما يشير إلى تأثير طردي واضح للبعد السلوكي على جودة الخدمة. وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.366$ ، أي أن هذا البعد يُفسر 36.6% من التغير في جودة الخدمة اللوجستية المستدامة وسجل اختبار F قيمة 58.312 بمعنوية 0.000، مما يُتيح قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (6) اختبار تأثير الخيال الريادي وأبعاده في جودة الخدمة اللوجستية المستدامة (N = 150)

ت	المتغير أو البعد	α	β	t(β)	Sig.	معامل التحديد R^2	اختبار F	Sig.	المتغير التابع
1	الابتكاري	1.118	0.512	7.830	0.000	0.392	61.274	0.000	جودة الخدمة اللوجستية المستدامة
2	العلمي	1.267	0.438	7.268	0.000	0.311	52.839	0.000	
3	الاجتماعي	1.184	0.476	7.637	0.000	0.366	58.312	0.000	
	المتغير الخيال الريادي	1.352	0.684	9.610	0.000	0.468	92.317	0.000	

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. يتبين أن الخيال الريادي لدى موظفي المصرف يظهر بمستوى مرتفع خصوصاً في بعد السلوك الريادي مما يعكس استعداداً واضحاً للمبادرة والابتكار ويشير إلى بيئة عمل داعمة للتجديد والتطوير داخل المصرف.
2. أن جودة الخدمة اللوجستية المستدامة تتمتع بمستوى جيد مع تميز ملحوظ في سرعة تنفيذ الخدمة وجودة المعلومات مقابل حاجة بعض الأبعاد مثل إجراءات تقديم الخدمة ومعالجة التباين إلى تطوير إضافي.
3. اتضح الارتباط وجود علاقة إيجابية وقوية بين الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة كما تبين أن أبعاد الخيال الريادي (الابتكاري، العلمي، الاجتماعي) ترتبط بدرجات

- منفاوطة ولكنها قوية بجودة الخدمات المستدامة مما يؤكد دور الخيال الريادي في تعزيز الكفاءة التشغيلية.
4. أظهرت نتائج الدراسة توافر مستوى مرتفع من الخيال الريادي لدى موظفي المصرف الأهلي العراقي، ولا سيما البُعد الاجتماعي، مما يعكس استعداد الكادر لتبني الممارسات الريادية الداعمة لتطوير العمل المصرفي.
 5. بيّنت النتائج أن جودة الخدمة اللوجستية المستدامة تحققت بمستوى مرتفع، مع تميّز بُعد سرعة تنفيذ الخدمة، مقابل حاجة نسبية لتعزيز آليات معالجة التباين والأخطاء التشغيلية.
 6. أكدت التحليلات وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الخيال الريادي وأبعاده المختلفة وجودة الخدمة اللوجستية المستدامة، بما يدل على الدور المحوري للخيال الريادي في تحسين جودة الخدمات.
 7. أثبتت نتائج اختبار التأثير أن الخيال الريادي يُعد متغيراً فاعلاً في تعزيز جودة الخدمة اللوجستية المستدامة، إذ أسهم بدرجة جوهرية في تفسير التباين فيها، مما يبرز أهمية الاستثمار في تنمية القدرات الريادية للعاملين.

ثانياً: التوصيات

1. تعزيز بيئة العمل الداعمة للخيال الريادي: يوصى إدارة المصرف الأهلي العراقي بالعمل على ترسيخ ثقافة تنظيمية تشجع السلوك الريادي، ولا سيما البُعد الاجتماعي، من خلال تحفيز المبادرات الفردية والعمل الجماعي، وتبني سياسات تشجع الابتكار والمشاركة في اتخاذ القرار.
2. الاستثمار في تنمية القدرات الريادية للموظفين: يوصى بتنظيم برامج تدريبية وورش عمل متخصصة لتنمية أبعاد الخيال الريادي (الابتكاري، العلمي، الاجتماعي)، مع التركيز على ربط التفكير الإبداعي بالتطبيقات العملية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
3. تطوير إجراءات تقديم الخدمة المصرفية: توصي الدراسة بمراجعة وتبسيط الإجراءات الإدارية المرتبطة بتقديم الخدمة المصرفية، بهدف تقليل التعقيد الزمني والتنظيمي، بما يعزز سرعة التنفيذ ويرفع مستوى رضا الزبائن.
4. تعزيز آليات معالجة التباين والأخطاء التشغيلية: ضرورة اعتماد أنظمة واضحة ومستدامة لرصد الأخطاء ومعالجة التباينات في تقديم الخدمة، والاستفادة من التغذية الراجعة للزبائن والموظفين لتحسين جودة الخدمة اللوجستية بصورة مستمرة.
5. توظيف الخيال الريادي في تحسين جودة المعلومات: يوصى بتطوير نظم المعلومات المصرفية باستخدام حلول رقمية مبتكرة تضمن دقة البيانات وسهولة تداولها، بما يدعم اتخاذ القرار السريع ويعزز جودة الخدمة اللوجستية المستدامة.
6. ربط تقييم الأداء بالابتكار وجودة الخدمة: توصي الدراسة بإدخال مؤشرات تقيس مستوى الخيال الريادي وجودة الخدمة اللوجستية ضمن أنظمة تقييم الأداء الوظيفي، بما يسهم في تحفيز الموظفين على تبني الممارسات الريادية وتحسين الكفاءة التشغيلية.
7. تبني منظور استراتيجي مستدام للخدمات المصرفية: يوصى بأن تعتمد إدارة المصرف رؤية طويلة الأمد تدمج الخيال الريادي ضمن استراتيجيات تطوير الخدمات اللوجستية المستدامة، بما يضمن تعزيز القدرة التنافسية للمصرف في السوق المالي العراقي.

References:

- 1 Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of marketing*, 65(4), 82-104.

- 2 Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1-10.
- 3 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- 4 Kaswengi, J., & Lambey-Checchin, C. (2020). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of food drive-throughs: The role of perceived convenience. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 50(5), 535-555.
- 5 Khompatraporn, C., Somboonwivat, T., 2017. Causal factor relations of supply chain competitiveness via fuzzy DEMATEL method for Thai automotive industry. *Prod. Plann. Control* 28 (6–8), 538–551.
- 6 Yuen, K. F., & Thai, V. V. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(2/3), 170-183.
- 7 Samanhyia, S., Arhin-Larbi, L., Adusei, C., & Donbesuur, F. (2014). Assessing the educational quality gap in Ghana: Evidence from the Ashanti region. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11), 1-15.
- 8 Lieb, K. J., & Lieb, R. C. (2010). Environmental sustainability in the third-party logistics (3PL) industry. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(7), 524-533.
- 9 Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017). Environmental sustainability in the service industry of transportation and logistics service providers: Systematic literature review and research directions. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 53, 454-470.
- 10 Limbourg, S., Giang, H. T. Q., & Cools, M. (2016). Logistics service quality: the case of Da Nang city. *Procedia engineering*, 142, 124-130.
- 11 Balci, G., Caliskan, A., & Yuen, K. F. (2019). Relational bonding strategies, customer satisfaction, and loyalty in the container shipping market. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 49(8), 816-838.
- 12 Graham, S., Graham, B., & Holt, D. (2018). The relationship between downstream environmental logistics practices and performance. *International journal of production economics*, 196, 356-365.
- 13 Sanchez-Rodrigues, V., Potter, A., & Naim, M. M. (2010). The impact of logistics uncertainty on sustainable transport operations. *International*

- Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 40(1/2), 61-83.
- 14 Saberi, S. (2018). Sustainable, multiperiod supply chain network model with freight carrier through reduction in pollution stock. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 118, 421-444.
 - 15 Stank, T. P., Goldsby, T. J., & Vickery, S. K. (1999). Effect of service supplier performance on satisfaction and loyalty of store managers in the fast food industry. *Journal of operations management*, 17(4), 429-447.
 - 16 Biraglia, A., & Kadile, V. (2017). The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American home brewers. *Journal of small business management*, 55(1), 1-34.
 - 17 Karimi, S. (2020). The role of entrepreneurial passion in the formation of students' entrepreneurial intentions. *Applied Economics*, 52(3), 331-344.
 - 18 Barringer, B. R., & Ireland, R. D. (2010). *Successfully launching new ventures*, Pearson Education India.
 - 19 Yi, R., Lyu, B., Wang, H., & Huang, W. (2020). Entrepreneurial passion, entrepreneurial expectation and entrepreneurial decision-making among college students. *Journal of Psychology in Africa*, 30(4), 323-329.
 - 20 Vallerand, R. J., Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C., Léonard, M., ... & Marsolais, J. (2003). Les passions de l'ame: on obsessive and harmonious passion. *Journal of personality and social psychology*, 85(4), 756.
 - 21 Stroe, S., Parida, V., & Wincent, J. (2018). Effectuation or causation: An fsQCA analysis of entrepreneurial passion, risk perception, and self-efficacy. *Journal of Business Research*, 89, 265-272.
 - 22 Santos, S. C., & Cardon, M. S. (2018). What's love got to do with it? Team entrepreneurial passion and performance in new venture teams. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 43(3), 1-30.
 - 23 Philippe, F. L., Vallerand, R. J., Houliort, N., Lavigne, G. L., & Donahue, E. G. (2010). Passion for an activity and quality of interpersonal relationships: the mediating role of emotions. *Journal of personality and social psychology*, 98(6), 917.
 - 24 Pagano, A., Petrucci, F., & Bocconcelli, R. (2021). Passion-driven entrepreneurship in small and medium-sized towns: empirical evidence from Italy. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(13), 210-219.
 - 25 Nasiru, A., Keat, O. Y., & Bhatti, M. A. (2014). Relationship between entrepreneurial passion for inventing, entrepreneurial passion founding and entrepreneurial intention: The role of perceived creativity disposition. *Research Journal*, 2(1), 132-144.

- 26 Montiel-Campos, H. (2018). The entrepreneurial passion-entrepreneurial alertness relationship: The moderating role of a creative personality. *Serbian Journal of Management*, 13(2), 263-280.
- 27 Milanesi, M. (2018). Exploring passion in hobby-related entrepreneurship. Evidence from Italian cases. *Journal of Business Research*, 92, 423-430.
- 28 Luu, N., & Nguyen, H. (2021). Entrepreneurial passion and a firm's innovation strategies. *Journal of Small Business Management*, 59(4), 794-818.
- 29 Li, C., Murad, M., Shahzad, F., Khan, M. A. S., Ashraf, S. F., & Dogbe, C. S. K. (2020). Entrepreneurial passion to entrepreneurial behavior: Role of entrepreneurial alertness, entrepreneurial self-efficacy and proactive personality. *Frontiers in psychology*, 11, 1611.
- 30 Kiani, A., Yang, D., Ghani, U., & Hughes, M. (2022). Entrepreneurial passion and technological innovation: the mediating effect of entrepreneurial orientation. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34(10), 1139-1152.
- 31 Feng, B., & Chen, M. (2020). The impact of entrepreneurial passion on psychology and behavior of entrepreneurs. *Frontiers in Psychology*, 11(3), 1-15.
- 32 Costa, S. F., Santos, S. C., Wach, D., & Caetano, A. (2018). Recognizing opportunities across campus: The effects of cognitive training and entrepreneurial passion on the business opportunity prototype. *Journal of Small Business Management*, 56(1), 51-75.
- 33 Cardon, m. S., & Stevens, c. E. (2009, august). The discriminant validity of entrepreneurial passion. In *academy of management proceedings* (vol. 2009, no. 1, 1-6).
- 34 Cardon, M. S., Gregoire, D. A., Stevens, C. E., & Patel, P. C. (2013). Measuring entrepreneurial passion: Conceptual foundations and scale validation. *Journal of business venturing*, 28(3), 373-396.
- 35 Biraglia, A., & Kadile, V. (2017). The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American homebrewers. *Journal of small business management*, 55(1), 170-188.
- 36 McMullen, J. S., & Kier, A. S. (2017). You don't have to be an entrepreneur to be entrepreneurial: The unique role of imaginativeness in new venture ideation. *Business Horizons*, 60(4), 455-462.
- 37 Widodo, T. N. (2020). Antecedents and consequences of entrepreneur imaginativeness. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(5).
- 38 Kier, A. S., & McMullen, J. S. (2018). Entrepreneurial imaginativeness in new venture ideation. *Academy of Management Journal*, 61(6), 2265-2295.

- 39** Chen, Y., Wang, M., Liu, Y., & Lu, R. (2022). The impact of scenarios on the performance of entrepreneurial imaginativeness: Evidence from an experiment. *Frontiers in Psychology*, 13, 813657.
- 40** Alekseeva, S. S. (2023). The role of entrepreneurial imaginativeness in sustaining business success through crisis: The case of Russian business owners. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*.