

ملخص رسالة ماجستير بعنوان العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمة
بالتطبيق على القطاع المصرفي
إعداد الباحث: محمود بدوي أحمد كمال

تهتم الدراسة الحالية بالتعرف على مدى القدرة على الإبداع في العمل لدى المسؤولين عن الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الخاصة والعامة وأثر ذلك على جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء. وتوصلت الدراسة إلى أن متوسط مستوى القدرة على الإبداع في العمل لدى المسؤولين عن الخدمات المصرفية في بنوك القطاع الخاص أكبر من متوسط مستوى القدرة على الإبداع في العمل لدى المسؤولين عن الخدمات المصرفية في بنوك القطاع العام، كما أن متوسط مستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة لدى العملاء في بنوك القطاع الخاص أكبر من متوسط مستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة لدى العملاء في بنوك القطاع العام، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين القدرة على الإبداع في العمل وجودة الخدمة المصرفية المدركة.