

نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" لقياس جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون دراسة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تيموشنت

بن يمينة فاطيمة الزهراء جامعة سعيدة

f.benyamina1990@gmail.com

أ.د. بوزيان عثمان أستاذ التعليم العالي جامعة سعيدة

bouzianeco@gmail.com

الملخص :

تهدف هذه الدراسة لي قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية من وجهة نظر الزبائن، وذلك عن طريق استخدام نموذج "SERVPERF" الذي يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا النموذج إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادًا على هذه الأبعاد الخمسة : العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف،

ولتحقيق هذه الدراسة ميدانيا اخترنا دراسة حالة - بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ولاية عين تيموشنت، واعتمدنا على استبيان لقياس درجة الموافقة لأبعاد جودة الخدمة لعينة تقدر بـ "140" زبون لهذا البنك، وبعد تحليل المعطيات باستعمال البرنامج الإحصائي "SPSS 21"، توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي هنالك تفاوت في درجة الموافقة لإبعاد جودة الخدمة لهذا البنك وتحصل بعد الاستجابة على درجة موافقة عالية أما بعد الملموسة والاعتمادية والأمان بدرجات متوسطة ويليه بعد التعاطف بدرجة موافقة ضعيفة .

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة، نموذج "SERVPERF"، أبعاد جودة .

ABSTRACT

The objective of this study is to measure and evaluate the quality of services provided by Algerian banks from the point of view of customers by using the SERVPERF model, which focuses only on the actual performance of the service quality measurement. This model is based on the direct evaluation of the methods and processes associated with the service, on these five dimensions: concrete elements, reliability, responsiveness, safety, empathy,

In order to achieve this study on the ground, we selected a case study - the Agricultural and Rural Development Bank - Ain Temouchant, and we relied on a questionnaire to measure the degree of approval of the QoS dimensions of a sample of 140 customers. After analyzing the data using SPSS 21, of the results and there is a discrepancy in the degree of approval to remove the quality of service for this bank

After the response, it receives a high degree of approval, but the dimension of reliability, reliability and safety is moderate, followed by sympathy with a low approval level.

Keywords: quality of service, SERVPERF model, service quality dimensions

Gel Code: D12.

تمهيد

بازدياد حدة المنافسة بين البنوك من أجل تقديم أحسن الخدمات على اختلاف أنواعها، ظهرت الحاجة إلى فكر جديد يجعل الجودة نصب عينيهما والتحسين المستمر هدفا استراتيجيا لها وضمان نموها مرتبط بمدى قدرتها على تلبية حاجات الزبائن ومعرفة توقعاتهم، بمعنى أن نجاح مؤسسات الخدمات البنكية يعتمد بدرجة كبيرة على مدى استجابة البنوك لعناصر ومحددات الجودة التي يدركها الزبائن والتي تستند على المفهوم الحديث للتسويق، فدور الزبون في تطوير جودة الخدمة البنكية يعد ضروريا وذلك لأن حاجاتهم وتوقعاتهم تعد عوامل ذات أهمية بالغة من أجل تقييم جودة الخدمات والحكم عليها، إلا أن تحديد وتوصيف الجودة وقياسها يعد أمرا ليس من السهل على المؤسسات الخدمية القيام به وعلى الرغم من حداثة موضوع قياس جودة الخدمة، إلا أنه احتل مكانة الصدارة في الفكر التسويقي وقضايا الجودة الشاملة، وإن قياس وتقييم جودة الخدمات البنكية التي يقدمها البنك لزبائنه من وجهة نظرهم، يهدف لتحديد نقاط القوة والضعف

فيها والعمل على تطويرها وتحسينها وفق رغبات و احتياجات الزبائن لكسب رضاهم وزيادة ولائهم، ويتعين على إدارة البنك أن تسعى جاهدة لقياس جودة خدماتها المقدمة لزبائنهم وتقييمها بأفضل طرق ونماذج القياس ، وبناء على ما سبق نطرح السؤال التالي:

إلى أي مدى يمكن قياس مستويات جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" للبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت؟.

— ما المقصود بجودة الخدمة البنكية وكيف يمكن قياسها عن طريق نموذج "SERVPERF"؟،
— ما هو تقييم زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت لمستويات جودة الخدمة المقدمة لهم؟،

— هل هنالك تفاوت في مستويات جودة الخدمة من خلال إبعاد قياس الجودة لهذا النموذج؟،
— الفرضيات:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية منها والفرعية المقترحة، وللإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع يمكن صياغة الفرضيات التالية لتوجيه مسار البحث واختبار مدى صحتها، وهي ممثلة في:

الفرضية الأولى : مستويات جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" للبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت عموماً متوسطة

—الفرضية الثانية: هنالك تفاوت في مستويات جودة الخدمة لهذا البنك من وجهة نظر الزبون حسب جوانب الجودة المختلفة.

أهمية الدراسة :

تتضح أهمية الدراسة في أنها تستخدم نموذج حديث في قياس وتقييم جودة الخدمات وهو نموذج "SERVPERF" الذي يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا النموذج إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على هذه الأبعاد الخمسة : العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف ، الذي يتميز بسهولة الاستخدام والبساطة وكذلك بزيادة درجة واقعيته ومصداقيته؛ حيث أكد العديد من الباحثين على تفوق نموذج "SERVPERF" على باقي النماذج المستخدمة في قياس وتقييم الجودة.

أهداف الدراسة:

وتتجلى أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مستوى جودة الخدمة البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية عين تموشنت وتقييمها من وجهة نظر الزبائن.

- تقييم أداء عدد من الزبائن من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات البنكية المقدمة لهم فعليا، للوقوف على جودة الخدمات البنكية باعتبارها مرتكزا أساسيا للقدرة التنافسية للبنوك في ظل هذه الظروف ليتم التحسين والتطوير في الخدمات المقدمة .

- تحديد الأهمية النسبية للأبعاد التي يستخدمها زبائن البنك في تقييمهم لجودة الخدمات البنكية.

1- مفهوم جودة الخدمة البنكية

ومع تعاضد دور المنظمات الخدمية كالبنوك وما تؤديه من خدمات في المجتمع المعاصر، أصبح موضوع جودة الخدمات Services Quality من الموضوعات الحيوية في تطوير أداء البنوك وغيرها من المؤسسات الخدمية؛ حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح القائم على التنافس،

و الجودة هي ما يقول الزبون أنه الجودة¹، تفسر هذه المقولة لفاينباوم (Feigenbaum)

لماذا تنطلق مختلف

منهجيات الجودة من معرفة الزبون وتحديد حاجاته ورغباته المعلنة والضمنية، نجد هذا عند كل رواد الجودة تقريبا

فجوران مثلا يجعل الزبون أساس فلسفته للجودة التي يلخصها في خطة طريق من تسع نقاط¹؛ معرفة الزبون،

تحديد حاجاته، ترجمتها إلى لغة المؤسسة، تصميم منتج يلبي تلك الرغبات، تحسين خصائص المنتج بما يلبي حاجات المؤسسة والزبون...

¹ "Quality is What the customer says it is".

ولقد عرفت جودة الخدمة على أنها "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء".²

وفي ظل مفهوم التسويق الحديث، يكمن مفهوم جودة الخدمة البنكية في إدراكات العملاء، ويتشكل في ضوء توقعاتهم. لهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس ترتبط بهذه الإدراكات وتعبّر عنها. كما يرى بعض المختصون أن جودة الخدمة البنكية عبارة عن مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة، لتقابل توقعات العملاء لجودة الخدمة من خلال الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توفر الأبعاد فعلا.

هي أيضا البحث عن احتياجات العملاء ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثم العمل على تلبيتها ضمن موارد البنك وقدراته ومتابعة تطورها وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الرغبات والاحتياجات.³

ومن خلال التدقيق في المفاهيم السابقة لجودة الخدمات البنكية، نصل إلى استنتاج مجموعة من المضامين هي كالتالي:⁴

- إن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراكات العملاء، وبالتالي فإن تقييم جودة الخدمة البنكية يخضع للتفاوت الإدراكي بينهم العملاء؛

- إن تقييم العملاء لجودة الخدمة البنكية لا يتم فقط على أساس معايير ترتبط بمضمون الخدمة نفسها، بل يمتد إلى الأسلوب الذي تؤدي به.

- صعوبة تقييم جودة الخدمة البنكية نظرا لأن الجودة ذات أبعاد متعددة.

2- أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

- نمو مجال الخدمة : لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.

- ازدياد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

- فهم الزبائن : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للعملاء.

- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.⁵

3- نموذج قياس جودة الخدمات "SERVPERF":

بداية الاهتمام بموضوع الجودة المدركة للخدمة انطلق من كتابات الثلاثي الشهير Berry, Parasuraman and Zeithaml⁶، والذي يرمز له اختصارا (BPZ)، و اقترح نموذج قرونروز سنة 1982 الذي يفترض أن المستهلك يقارن إدراكه للجودة بتوقعاته، وبدأ رضا الزبون يقاس باتجاه ومدى الفرق بين الجودة المدركة والمتوقعة⁷

الجودة = الإدراكات - التوقعات

إدراك حسب للخدمة الفعلي الأداء بين الفرق واتجاه بدرجة إذن تتحدد الفجوة نموذج حسب الجودة الزبون، وبين ما يتوقعه تبعا لحاجاته، وتجاربه السابقة، وما ينمى لسمعه من تجارب الآخرين ولكن هذا المدخل تعرض إلى الكثير من الانتقادات ومن بينهم كرونين وتايلور⁸ هما أبرز من انتقد اتخاذ التوقعات معيارا لقياس الجودة، و اقترح كرونين وتايلور نموذجهم البديل في مقالة لهما سنة⁹ 1994 ، شملت قطاعات خدمية مختلفة متعددة، أظهرت هذه الدراسة أفضلية نموذج الأداء وقدرته على تحسس التباين في إدراك الزبائن لجودة الخدمة¹⁰، واقترحوا قياس الجودة من خلال الأداء وحده، حسب هذا النموذج:

الجودة = الأداء

يقصد بالجودة هنا، الجودة المدركة، ويقصد بالأداء الفعلي الذي يدركه الزبون، وهو نفسه المفهوم الذي يقيسه مقياس سيرفكوال مع التوقعات، لكن نموذج سيرفبارف لا يعتمد على التوقعات في حساب الجودة المدركة.

يعرف البعض نموذج الأداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف¹¹

الاستجابة Responsiveness: قدرة البنك على تقديم الخدمات بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.

الاعتمادية Reliability: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات

الأمان والثقة Assurance: معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة للزبائن

التعاطف Empathy: الرعاية والاهتمام المقدم للزبائن، سهولة الاتصال وتفهم الزبائن والعناية بهم.

الملموسة Tangibility: التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين

4_ الجانب التطبيقي من الدراسة :

تم إسقاط هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية-BADR لولاية عين تيموشنت وكانت عينة الدراسة متمثلة في استقصاء آراء مجموعة من زبائن هذا البنك تقدر 140 استمارة، و من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث قمنا بترجمة مقياس SERVPERF وإعادة صياغة بعض العبارات وإضافة بعضها بصورة تناسب مع مجتمع الدراسة وعينته وهدف الدراسة، وهكذا تضمن الاستبيان جانبين، بحيث الجانب الأول يضم البيانات الوصفية لعينة الدراسة أما الجانب الثاني فيتكون من خمسة محاور؛ المحور الأول(الجوانب المادية الملموسة) ويضم 07عبارات، والمحور الثاني(الاعتمادية أو المصدقية في التعامل)ويضم 06عبارات والمحور الثالث(سرعة

الاستجابة) ويضم 06 عبارات ، والمحور الرابع(الأمان والموثوقية) ويضم 05 عبارات والمحور الخامس(التعاطف والاهتمام بالزبائن) ويضم 06 عبارات ،وبتالي تحصلها علة 30 عبارة لقياس جودة الخدمة المقدمة من طرف البنك من وجهة نظر الزبون .

الجدول رقم 01:درجات مقياس ليكارت الخماسي لتقييم أبعاد الجودة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر : من إعداد الباحثان

كما تم قياس الدرجات كالتالي:

-01 إلى 1.80 يمثل " غير موافق بشدة".

-من 1.81 إلى 2.60 يمثل " غير موافق".

-من 2.61 إلى 3.40 يمثل " محايد".

-من 3.41 إلى 4.20 يمثل " موافق".

-من 4.21 إلى 5 يمثل " موافق بشدة".

لقد تم تحديد الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكارت بحساب المدى :المدى = $5/4 = 0.8$

الجدول رقم 02:التمثيل البياني لدرجات التقييم والموافقة لمقياس ليكارت الخماسي لتقييم أبعاد الجودة

0	1.80	2.60	3.40	4.20	
05					
التقييم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام SPSS، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابه، 2013 ، ص:24.

1_ قياس ثبات أداة الدراسة (إستبيان)

قبل اختبار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس، و يمكن في هذا الصدد استعمال اختبار " ألفا كرونباخ"، بعد قيامنا بتطبيق ذلك على متغيرات الدراسة (من Q1 إلى Q30)، بواسطة برنامج الـ SPSS.21، وجدنا أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.679. وبالتالي نقول أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة و بالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

الجدول رقم 03: قياس المعامل الفا كرونباخ

المقياس	عدد الفقرات	الفا كرونباخ
أبعاد جودة الخدمة	30	0.697

2_ تحليل البيانات الوصفية لعينة الدراسة

الجدول رقم 03: يوضح البيانات الوصفية لعينة الدراسة

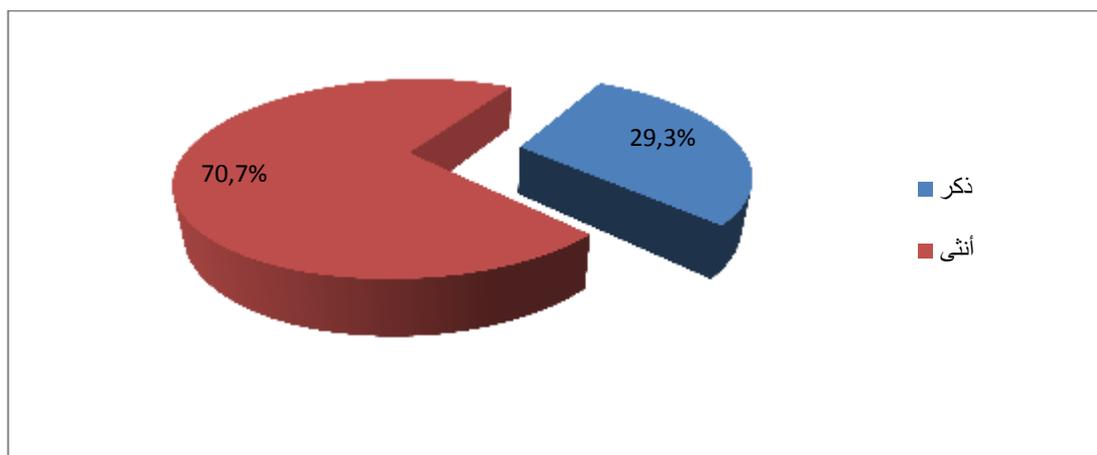
المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	انثى	99	70.7%
	ذكر	41	29.3%
السن	اقل من 25	9	6.42%
	من 25 – 35	37	26.42%
	من 36 – 45	45	32.14%
	اكبر من 45	49	35%
المستوى التعليمي	ابتدائي او اقل	2	1%

نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" لقياس جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون دراسة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تيموشنت.

متوسط	10	7.1%
ثانوي	43	31.31%
مهني	4	3.03%
جامعي	81	57.57%
الوظيفة		
القطاع العمومي	74	52.85%
قطاع خاص	49	35%
مهنة حرة	9	6.42%
متقاعد	13	9.28%
اخرى	5	3.75%

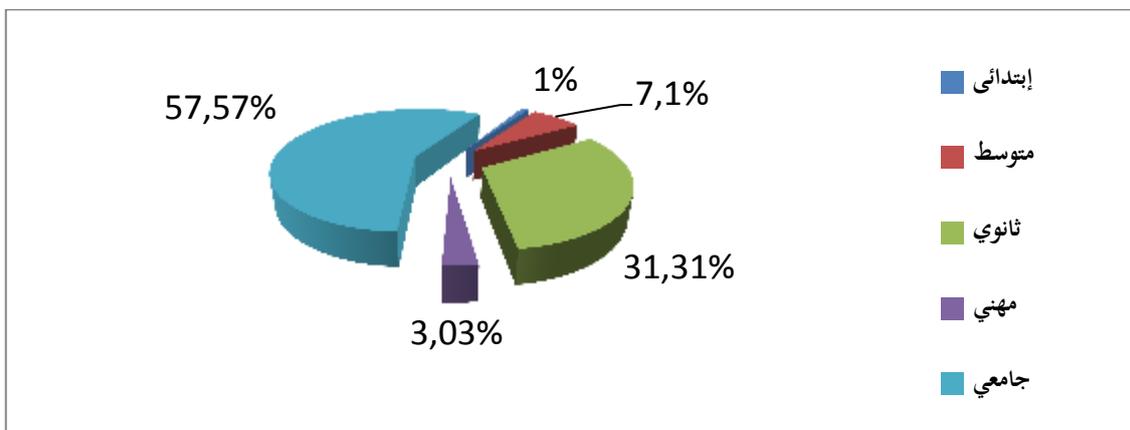
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات (SPSS.VRS.21)

الشكل رقم 01: توزيع الزبائن حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات (SPSS.VRS.21)

الشكل رقم 02: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات (SPSS.VRS.21)

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة المستجوبة هو المستوى التعليمي الجامعي وذلك بنسبة 57.57% ويليهما المستوى الثانوي 31.31%، أما المستوى المتوسط فبلغت نسبته 7.1% وأقل نسبة كانت عند المستويين المهني والابتدائي بنسبة 1%، 3.03% على الترتيب.

3_ قياس أبعاد جودة الخدمة البنكية حسب نموذج "SERVPERF" من وجهة نظر الزبائن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية عين تيموشنت.

الجدول رقم 05: أبعاد جودة الخدمة حسب نموذج "SERVPERF" من وجهة نظر الزبائن

رقم السؤال	أبعاد جودة الخدمة حسب نموذج "SERVPERF"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تتوفر لدى البنك تجهيزات تقنية حديثة ومتطورة تقدم خدمات تنافسية	2.57	0.845	منخفضة
02	التصميم الداخلي للبنك منظم ومرتب ومريح	3.36	0.258	متوسط

نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" لقياس جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون دراسة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تيموشنت

03	تحتوي المكاتب المقصودة لإنجاز الخدمة على مقاعد الانتظار	3.72	0.536	عالية
04	يملك البنك موقع استراتيجي يزيد من إقبال الزبائن إليه	3.31	0.254	متوسطة
05	يعتمد البنك على خدمات الهاتف والبريد الالكتروني	2.42	0.654	منخفضة
06	توفر لك الشبائيك الآلية إمكانية تلقي الخدمة 24 ساعة/24	3.17	0.752	متوسط
07	يتميز موظفون بالمظهر الجيد و الأناقة	4.06	0.452	عالية
	بعد الملموسية	3.23	0.325	متوسطة
08	يلتزم البنك بتقديم الخدمات لزبائنه في المواعيد المحددة	3.81	0.581	عالية
09	يحتفظ البنك بسجلات و كشوفات دقيقة عن زبائنه	3.14	0.356	متوسطة
10	يتمتع موظفو البنك بالمهارة في تقديم الخدمات	3.32	0.856	متوسطة
11	يحرص الموظفون على تقديم خدمات بالدقة المطلوبة	3.40	0.426	متوسطة
12	عدم وجود الأخطاء في تقديم الخدمات للزبائن	3.26	0.610	متوسطة
13	البنك يقدم لكم خدمات تلي رغباتكم وتطلعاتكم	2.17	0.795	منخفضة
	بعد الاعتمادية	3.18	0.214	متوسطة
14	يقوم البنك بتقديم خدمات سريعة وفورية لزبائنه	4.11	0.865	عالية
15	استجابة الموظفين لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة الانشغال	3.90	0.587	عالية
16	تعمل المؤسسة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها	3.34	0.368	متوسطة
17	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على إي استفسار أو الشكاوي	3.08	0.314	متوسطة
18	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار	4.18	0.214	عالية
19	إدارة البنك تعطي معلومات بالخدمات الجديدة	3.73	0.285	عالية

عالية	0.423	3.72	بعد الاستجابة	
متوسطة	0.658	3.17	أشعر بثقة وأمان عند تعاملي مع البنك	20
متوسطة	0.458	3.36	يحافظ البنك على بيانات ومعلومات الزبائن وبسرية	21
عالية	0.698	3.98	يتحلى موظفو البنك بالأدب وحسن التعامل مع الزبائن	22
متوسطة	0.298	3.18	البنك يؤمن بشكل جيد الخدمات الالكترونية	23
منخفضة	0.426	2.43	يوجد عدد كافي من حراس الأمن في البنك	24
متوسطة	0.428	3.22	بعد الأمان والموثوقية	
متوسطة	0.688	3.27	مقدمو الخدمات يحرصون على تقديم نصائح للزبائن	25
منخفضة	0.524	2.15	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة للزبائن	26
متوسطة	0.258	3.12	ادارة البنك تساعدك في حل مشكلاتك	27
منخفضة	0.258	2.55	توفر لك إدارة البنك إمكانية الاستفسار عبر الهاتف	28
منخفضة	0.28	2.09	تهتم ادارة البنك برأي الزبون في الخدمة المقدمة لها	29
منخفضة	0.584	2.43	يضع البنك مصلحة الزبون أولى اهتماماته	30
منخفضة	0.429	2.60	بعد التعاطف	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات (SPSS.VRS.21)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بتقييم الزبائن لجودة خدمات البنك من خلال

1- بعد الملموسية :

- حصول العبارات الأولى والخامسة والثامنة على درجة موافقة منخفضة ، كما حصلت العبارة الثالثة والسابعة على درجة موافقة عالية من الجودة تقدر بمتوسط حسابي 3.72 و 4.06 على التوالي بمعنى الظروف المحيطة بالزبون مريحة وجيدة أثناء حصوله على الخدمة ، وباقي العبارات حصلت على درجة متوسطة

- اما فيما يخص تقييم كل عبارات المحور الأول الخاصة ببعد الملموسية لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولكاله عين تيموشنت الجوانب المادية للخدمة البنكية مثل المظهر العام للبنك، توفر التجهيزات المتطورة ، سهولة الوصول للبنك، وأماكن توقف السيارات حيث حصلت على متوسط حسابي قدره 3.23 وانحراف معياري 0.325 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة.

2- بعد الاعتمادية:

_ العبارة الثامنة" يلتزم البنك بتقديم الخدمات لزبائنه في المواعيد المحددة" بمتوسط حسابي 3.81 مما يعكس درجة موافقة عالية، اما العبارة 13 كانت درجة الموافقة منخفضة بمتوسط حسابي 2.17 أي أن الخدمات المقدمة من طرف البنك لا تلبي رغبات وتطلعات عينة الدراسة بنسبة كبيرة ، أما باقي العبارات التي تعكس بعد الاعتمادية كانت بدرجات موافقة متوسطة ،

_ اما فيما يخص تقييم كل عبارات المحور الثاني الخاصة ببعد الاعتمادية لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولكاله عين تيموشنت أي التزام إدارة البنك بتقديم خدمة تتوافق وتوقعات الزبائن تشبع حاجاتهم ورغباتهم من خلال المساعدة في حل مشكلات الزبائن و تنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة، حيث حصلت على متوسط حسابي قدره 3.18 وانحراف معياري 0.214 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة.

3_ بعد الاستجابة :

العبارتين رقم 16 و 17 حصلت على درجة موافقة متوسطة تقدر على التوالي 3.34 و 3.08 ، اما باقي العبارات حصلت على مستويات عالية ،

_ اما فيما يخص تقييم كل عبارات المحور الثالث الخاصة ببعد الاستجابة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولكاله عين تيموشنت حيث حصلت على متوسط حسابي قدره 3.72 وانحراف معياري 0.423 مما يعكس درجة موافقة عالية من قبل أفراد عينة الدراسة. وبتالي حصول الزبائن على جودة خدمة عالية ورضاهم على سرعة واستجابة تقديم الخدمات وحل الشكاوي وتقديم الخدمات في وقتها ،

4_ بعد الامان والموثوقية :

العبارة رقم 22 حصلت على درجة موافقة عالية أي يتحلى موظفو البنك بالأدب وحسن التعامل مع الزبائن بمتوسط حسابي يقدر ب 3.98 ، أما باقي العبارات حصلت على درجة موافقة متوسطة ،
_ أما فيما يخص تقييم كل عبارات المحور الرابع الخاصة ببعد الأمان والموثوقية لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولكاله عين تيموشنت ويحتوي هذا المؤشر على عبارات تعكس مدى الأمان الذي يشعر به الزبائن عند تعاملهم مع البنك ويظهر ذلك من خلال ثقة الزبائن في العاملين إلى جانب توفر عدد كاف من حراس الأمن وكذا قدرة البنك على تأمين خدماته الالكترونية، حيث حصلت على متوسط حسابي قدره 3.22 وانحراف معياري 0.428 مما يعكس درجة موافقة متوسطة لهذا البعد.
5_ بعد التعاطف:

العبارتين 25 و 27 حصلت على درجة موافقة متوسطة على التوالي 3.27 و 3.12، أما باقي العبارات حصلت على درجة موافقة منخفضة ،
_ أما فيما يخص تقييم كل عبارات المحور الخامس الخاصة ببعد التعاطف لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولكاله عين تيموشنت ويشرح جانب الإهتمام بالزبائن وتقدير ظروفهم والتعاطف معهم ويتجلى ذلك من خلال الإهتمام الشخصي بالزبائن ووضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته حصل على متوسط حسابي 2.60 وانحراف معياري 0.429 مما يعكس أن هذا البعد حصل على درجة موافقة منخفضة من طرف عينة الدراسة أي أن الزبائن يقيمون درجة جودة التقدمة المقدمة على أنها منخفضة من خلال هذا البعد.

الجدول رقم 06: يوضح المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة لقياس جودة الخدمات للأبعاد الخمس حسب نموذج "SERVPERF"

الابعاد	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
الملموسية	3.23	متوسطة
الاعتمادية	3.18	متوسطة
الاستجابة	3.72	عالية

الأمان والموثوقية	3.22	متوسطة
التعاطف	2.60	منخفضة
المعدل العام للمتوسطات الحسابية	3.19	متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات (SPSS.VRS.21)

إختبار الفرضية الأولى: التي تنص على مستويات جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF" لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية عين تموشنت عموما متوسطة نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 و06 إن زبائن البنك يعبرون عن جودة الخدمة الكلية بأنها متوسطة بنسبة 63 % وبمتوسط حسابي يساوي 3.19 وانحراف معياري 0.485 مما يعكس درجة موافقة متوسطة فمن خلال هذه النتائج نقوم بقبول الفرضية الأولى.

اختبار الفرضية الثانية : والتي تنص على ما يلي "هنالك تفاوت في مستويات جودة الخدمة لهذا البنك من وجهة نظر الزبون حسب جوانب الجودة المختلفة.

من أجل اختبار هذه الفرضية والتي نحاول من خلالها تحديد ما مدى تفاوت تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمة المقدمة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية قمنا بمقارنة المتوسطات الحسابية العامة الخاصة بكل بعد وكذا درجة موافقتهم والمستخلصة من نتائج الجداول السابقة الخاصة بتقييم الزبائن لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة حسب نموذج "SERVPERF" وكذلك الجدول رقم 06 حيث بعد "الملموسية" و"الاعتمادية" وبعد "الأمان والموثوقية" بدرجات موافقة متوسطة ويليه وبعد "التعاطف" بدرجة موافقة منخفضة، أما بعد "الاستجابة" فكانت درجة الموافقة عالية من طرف عينة الدراسة وهذا كذلك ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

خاتمة :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على قياس وتقييم الأداء الفعلي لجودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون بالاعتماد على نموذج "SERVPERF" لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت من أجل الكشف عن درجة الموافقة التي تعكس مستوي رضاهم عنها وتزويد إدارة البنك

- بمقترحات لتطوير وتحسين جودة خدماته من أجل التميز في تقديم خدمات تبقى في ذهن الزبون وحصول البنك على مستويات أعلى في جودة الخدمات المقدمة وكذلك مستويات أعلى في الأداء الكلي. وفيما يلي سنستعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث ونقترح بعض التوصيات :
- اختلاف الأهمية النسبية من بعد لآخر من أبعاد الجودة الخمسة حسب نموذج "SERVPERF" عند قياس مستوى جودة الخدمة البنكية المقدمة لهم فعليا من طرف البنك لعينة الدراسة ،
 - بعد التعاطف كان كانت درجة الموافقة فيه منخفضة من قبل زبائن البنك وبالتالي يجد على الإدارة العليا أن تتخذ الإجراءات اللازمة للرفع من مستوى الجودة حسب هذا المعيار وذلك عن طريق وضع اهتمامات ورغبات ومصالحة الزبون ضمن أولوياتها وتسعى إلى حل مشاكله .
 - تقييمهم الزبائن لأبعاد الجودة الثلاث والمتمثلة في الملموسية، الاعتمادية والأمان، كان حيايا بدرجة موافقة متوسطة.
 - بعد الاستجابة وجد بدرجة موافقة عالية اى عكس مستويات عالية لجودة الخدمة المقدمة من طرف البنك حسب هذا البعد.
 - وعلى ضوء ما توصلت إليه النتائج السابقة فإننا نقدم لمسئولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تيموشنت التوصيات التالية:
 - تحسين المظهر العام للبنك من خلال توفير موقف سيارات واسع و تزويد البنك بأحدث التجهيزات التقنية .
 - العناية والاهتمام الشخصي بالزبائن، وإبداء روح الصداقة والود لهم وتكييف الخدمة وفقا لاحتياجاتهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم وتقديم المعلومات اللازمة عن كل خدمة جديدة.
 - ضرورة اهتمام إدارة البنك بتدريب موظفيها على كيفية استقبال الزبائن والرد على استفساراتهم والاهتمام باحتياجاتهم والسعي لتحقيقها والمساعدة في تلبية طلباتهم دون تأخير والتعاطف معهم.

- ضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أي التحسين المستمر في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت من أجل تحقيق التفوق التنافسي على باقي البنوك.
- الاستماع إلى العملاء وتلقي شكاويهم و مقترحاتهم وسرعة حلها؛
- إقامة البرامج التدريبية التي تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات في التعامل مع العميل، خاصة موظفي الاستقبال

¹ Chang Tsung-Ling (2002). Six sigma: A framework for SME to Achieve Total Quality, Doctoral dissertation, Cleveland State Un. June, USA. p. 195

² . بوغان نور الدين، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء- دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2007، ص.65.

³ قطاف فيروز، تقييم جودة الخدمة المصرفية ودورها أثرها على رضا العميل المصرفي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الواحد والعشرين، مارس 2001، جامعة بسكرة، الجزائر، ص98 :

⁴ . ناجي معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المكتبة الوطنية الأردنية، ص. 89.

⁵ بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006 ص66

⁶ صالح بو عبد الله، قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10 لسنة 2010 ص 93

⁷ بو عبد الله صالح، نماذج و طلاق قياس جودة الخدمة -دراسة تطبيقية لخدمات مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامع سطيف، منشورة، 2014، ص.53.

⁸ Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: a Re-examination and Extension. Journal of Marketing, 56(7). 55-68.

⁹ Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perception-minus-expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing, 58(1), 125-131

¹⁰ Brady, M. K. et al. (2002). Performance-only Measurement of Service Quality a Replication and Extension. Journal of Business Research, 55, 17-31.

¹¹ نسرين صالح محمد صلاح الذي، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) د) ارسلة حالة كلية التربية جامعة عين شمس ص

<https://www.researchgate.net/publication/31214688215>