

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت-)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطنة

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت-)

Evaluation de la qualité des services bancaire (Modèle SERVPERF)
Etude de cas de la Banque d'Agriculture et du Développement Rural

The assessment of the quality of banking services (SERVPERF model)
A case study of the Bank of Agriculture and Rural Development

أ. برحو فاطنة	د. مراد إسماعيل	أ. بورقبة بختة
المركز الجامعي لعين تموشنت	المركز الجامعي لعين تموشنت	جامعة جيلالي ليايس - سيدي بلعباس -
Berhou_2015@gmail.com	mor_sma2011@yahoo.fr	bouregba.22000@hotmail.fr
0797549025	0671098442	0550604915

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت- وهذا بالاعتماد على نموذج (SERVPERF) بأبعاده الخمسة للجودة وهي (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، والتعاطف)، حيث تم توزيع 100 استمارة على زبائن المؤسسة، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من الإستنتاجات أهمها أن جودة الخدمات المصرفية ذات جودة مرتفعة بالإضافة إلى اختلاف الأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد الخمسة.

كلمات مفتاحية: أبعاد جودة الخدمة، نموذج (SERVPERF)، جودة الخدمات المصرفية، الزبون.

Abstract

This study is designed to assess the level of quality of banking services from the viewpoint of customers provided by the Bank of agriculture and rural development, -Ain Témouchent- Province This is based on a model (SERVPERF) The five dimensions of (sensitivity, reliability, responsiveness, safety and empathy), where the distribution of 100 form on the clients of the institution, the study had reached many conclusions, the most important of which is that the quality of the banking services of high quality, as well as to the difference in the relative importance of each of the five dimensions.

Keywords: dimensions of quality of service, (SERVPERF model), the quality of the banking services

مقدمة:

تميزت السنوات الأخيرة ببروز أهمية قطاع الخدمات في اقتصاديات الدول وذلك بمختلف أنواعها المصرفية والتعليمية والصحية وخدمات السياحة والتأمين والاتصالات وغيرها، ونتيجة للتطورات التي تعرفها الأسواق العالمية وكذلك اشتداد المنافسة فيما بينها في هذا القطاع أدى لاعتبار مسألة تحسين الجودة ليس مجرد خيار بل حتمية تقتضيها مختلف تلك التطورات باعتبارها مطلباً لدى كافة الزبائن.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

تلعب جودة الخدمة المصرفية دوراً مهماً في إعداد الاستراتيجيات التسويقية، حيث أنها ذات أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة (المؤسسات المصرفية) والمستفيدين منها (الزبائن) على حد سواء، إذ يرجع اهتمام الباحثين بجودة الخدمة المصرفية عموماً إلى دورها الكبير في رفع الحصة السوقية بالإضافة لزيادة الربحية خاصة على المدى الطويل، لذلك على المؤسسات المصرفية تقديم خدمات تتماشى مع توقعات الزبون أو تتعداها وهذا بداعي الوصول إلى رضاهم، ما يؤدي بالتأكيد إلى تحقيق أهدافها كالبقاء والاستمرارية. من خلال ما سبق ذكره يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما هي مستويات جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت؟.

- فرضيات الدراسة:

✓ الفرضية الأولى: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت تتمتع بجودة مرتفعة.

✓ الفرضية الثانية: تختلف الأهمية النسبية للأبعاد الخمسة التي يستعملها الزبون في تقييم مستوى جودة الخدمة المصرفية.

- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية قطاع الخدمات المصرفية وما يقدمه من خدمات لدى الزبائن أو المؤسسات، وبالتالي فإن مسألة الكشف عن مستوى أبعاد الجودة المتضمنة لخدماته يعد أمراً بالغ الأهمية.

- حرص المؤسسات العاملة في هذا القطاع على استمرارية تعامل زبائنهم معها وعدم مغادرتهم للتعامل مع المؤسسات المنافسة وذلك من خلال العمل باستمرار على قياس جودة الخدمات المقدمة للزبائن من وجهة نظرهم ومن ثمة السعي لتطوير الخدمات المصرفية بما يتناسب مع حاجاتهم وتطلعاتهم.

- تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة من وجهة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى مدينة عين تموشنت.
- تقييم مستوى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة من طرف البنك.
- الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسات الخدمية من وراء قياس جودة خدماتها والعمل على تطوير هذه الخدمات وصولاً لهدف أساسي هو زيادة حصتها السوقية لتعظيم ربحيتها.

- حدود الدراسة:

⊙ الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2015/08/16 إلى 2015/12/21.

⊙ الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -.

- المنهج المستخدم في الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للاستدلال على مضمون الأدبيات التي تطرقت إلى أهم المفاهيم والأسس النظرية ذات الصلة بالموضوع، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة بهدف إسقاط مضامين الدراسة النظرية على الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية المتواجد عبر التراب الوطني من خلال عينة لزيائنها بمدينة عين تموشنت محل الدراسة.

- الدراسات السابقة:

هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة و نماذج قياسها و من بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

○ دراسة بلبالي عبد النبي " دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن" (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بأردان)، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، تخصص تسويق، جامعة ورقلة، سنة 2009.

○ تعالج هذه الرسالة إشكالياتها في ثلاث فصول و ذلك بمحاولة التعرف على مستوى تنفيذ أساليب التسويق الداخلي و جودة الخدمات المقدمة و أثرها على رضا الزبائن، فإستخلصت نتائج هامة تم على ضوءها تقديم مجموعة من التوصيات و الإقتراحات للوكالات البنكية المدروسة بغرض تحسين جودة خدماتها و كسب رضا زبائنها و بالتالي تحقيق أهدافها.

○ دراسة عبد الحميد نعيمجات سنة 2005/2004 : و التي هدفت إلى دراسة تأثير جودة الخدمة البنكية على رضا الزبائن (دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بوكالة الأغواط) ، و قد بينت هذه الدراسة وجود رضا لدى الزبائن عن بعدي الملموسية و الأمان، إذ يعد هذا الأخير من أكثر الأبعاد أهمية في المجال البنكي لارتكازه على عنصر الثقة ، أما الأبعاد الخاصة بالاعتمادية و الإستجابة و التعاطف فهي لا تتمتع برضا الزبائن عنها كمكونات لجودة الخدمات الكلية.

○ دراسة هواري معراج و ناصر دادي عدون سنة 2005: و التي هدفت إلى التعرف على مدى إدراك زبائن المصارف التجارية العاملة بمنطقة غرداية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم، و قد بينت هذه الدراسة وجود فجوة سلبية بين توقعات زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر لجودة الخدمات المصرفية المقدمة و بين إدراكهم لها .

○ دراسة محمد علي الروسان : و التي هدفت إلى معرفة العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية "دراسة تطبيقية على عينة من نزلاء فنادق نجوم في الأردن، و قد أظهرت النتائج أن هناك إنطباع إيجابي بخصوص جودة الخدمة الكلية ، إضافة إلى وجود علاقة بين ثلاثة عوامل هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة مع الجودة الكلية للخدمة الفندقية، في حين غابت هذه العلاقة لعامل كل من الأمان و التعاطف مع الجودة الكلية.

○ دراسة ابو معمر سنة 2004 : و التي إستهدفت عملية تقييم زبائن المصارف في قطاع غزة لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم و اختبار العلاقة بين هذه الجودة و كل من الرضا و نية الشراء ، و التي خلصت إلى أن وجهة نظر الزبون تساهم بشكل كبير في تحديد أبعاد جودة الخدمة التي يجب تطويرها. بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الجودة و الرضا و نية الشراء.

○ دراسة (Spiros Gounaris-2003) : الذي قام بإقتراح نموذج يجمع بين جودة الخدمة و الروابط الإجتماعية و الهيكلية بشكل منفصل و متساوي لكنه لم يحدد نوعية العلاقة فيما بينهما و توصل إلى وجود تأثير إيجابي لهذه العناصر على القيمة التي يدركها الزبائن و مستوى الرضا و الولاء لديهم.

المحور الأول: جودة الخدمة المصرفية

يعتبر موضوع جودة الخدمات المصرفية من الموضوعات التي حظيت بدرجة كبيرة من الإهتمام إذ يمكن أن نلاحظ بأنه أصبح بمثابة القاسم المشترك في كافة الكتابات الإقتصادية خاصة تلك التي تتناول موضوع الخدمات المصرفية لأنهم يدركون أنها أصبحت تؤثر و بقوة في تقرير حاضر و مستقبل هذه المؤسسات.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

لقد تعددت و تنوعت تعريفات الخدمة المصرفية سنذكر منها :

✚ **التعريف الأول:** الخدمة المصرفية هي : " عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للزبون سواء كان ذلك بمقابل مادي أو دونه ، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدماته مجاناً للزبون " ¹.

✚ **التعريف الثاني:** الخدمة المصرفية هي " مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة المقدمة من طرف المصرف ، و التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية ، الإئتمانية الحالية و المستقبلية ، و في نفس الوقت تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين " ².

✚ **التعريف الثالث:** يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس " ³.

ثانياً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

سوف نستعرض فيما يلي مجموعة من التعاريف التي حاولت ضبط مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

✚ اختلفت تعريفات الخدمة بشكل عام، ومفهوم جودة الخدمة بشكل خاص، فجودة الخدمة من جانب مقدم الخدمة تتمثل في مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. ⁴

✚ يعرفها (Kohler) بأنها: " إحدى الإستراتيجيات التنافسية المتميزة في مجال الخدمات المصرفية من أجل ضمان مستوى أفضل " ⁵.

✚ يعرفها أيضا (Pierre et Langeard) على أنها: " القيمة التي يحصل عليها الزبون، والتي تشبع إحتياجاته و ترضي توقعاته مثلما هو منتظر " ⁶.

✚ ويمكن إجمال مفهوم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن على أنها قياس مدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العمل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية إن تكون الخدمة متوافقة وتوقعات الزبائن " ⁷.

ثالثاً: معايير و محددات جودة الخدمة المصرفية

تعد الدراسة الشهيرة التي قدمها كل من (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1985) حول قياس جودة الخدمات و تحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية من أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث أبرز هؤلاء الباحثين أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكاتهم، و من ثم الحكم على جودتها تتمثل في عشرة أبعاد رئيسية وهي ⁸:

— **الاعتمادية:** ل قد أثبتت الدراسات أن هذا البعد هو الأول في الأهمية من حيث الحكم على جودة الخدمة وهو مرتبط بجودة المخرجات؛ ويشير إلى قدرة مورد الخدمة على إنجاز الخدمة الموعودة بالدقة العالية وفي المواعيد المحددة لها، وثباته واتساقه في أدائها مهما كانت أو تغيرت الظروف.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطنة

- الكفاءة والجدارة: : تحرص الإدارة على توفير الموظف الفني ذو القيم الأخلاقية التي تتسجم مع أهداف المؤسسة، ويمتلك المعرفة العلمية والمهارات والقدرات التحليلية والإستنتاجية التي تمكن من أداء المهام بشكل أمثل، فالزبون يميل غالبا إلى التعامل مع أشخاص ذوي مستوى علمي عالي وخبرات مهنية طويلة الأمر الذي يسهل عملية الاتصال.
- سرعة الاستجابة: وتتعلق بمدى وقدرة وحماس واستعداد مقدمي الخدمات لتقديم خدمة فورية للزائن في الزمان والمكان المطلوبين، من خلال المرونة في وسائل وإجراءات تقديم الخدمة، وتشمل على المبادرة في اتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب، والرد على استفسارات الزائن أو شكواويهم
- الوصول إلى الخدمة: ويشير إلى كل ما من شأنه تسهيل وتسيير الحصول على الخدمة من طرف العميل سواء من حيث ملائمة توقيت وموقع الخدمة، أو توافر عدد كاف من منافذ الخدمة، أو تسهيل قنوات اتصال العميل بالبنك(الاتصال بالهاتف) وقلة الإنتظار، ومدى توافر التسهيلات المادية للخدمة مثل: آلات الصرف الآلي... الخ.
- المصدقية: أو الائتمان والثقة، يعتمد تحقيق المصدقية على مؤهلات وقدرات كوادر البنك. وهو يعكس إلى حد كبير مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في أداء وتقديم الخدمات، مع الحفاظ على سرية وخصوصيات المستفيدين منها مما يولد لديهم روح الثقة ويعزز السمعة والصورة الحسنة عن البنك.
- الأمان: يعبر هذا البعد عن درجة الشعور بالأطمئنان النفسي والمادي في الخدمة المقدمة ومن يقدمها. وتعني مدى إلمام مقدمي الخدمة بوظائفهم بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من المخاطر. ويتضمن هذا البعد: الأمن المادي، الأمن المالي، و توافر درجة عالية من الخصوصية و السرية في التعامل مع الزائن. مثال ذلك: ماهي درجة الأمان المترتبة على قيام عميل المصرف باستخدام الصراف الآلي
- درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد: و يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي بالزبون. حيث يشير إلى توافر روح الصداقة والاحترام بين مقدم الخدمة والمستفيد منها التي تمكن من بناء علاقات وطيدة مع الزائن وتسمح بسهولة الاتصال بهم وبالتالي تفهم وإدراك حاجاتهم ومتطلباتهم.
- اللياقة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب وحسن الخلق والمظهر، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبون من خلال احترام أخلاقه ومعتقداته.
- الاتصال: ويقصد بهذا البعد أن يحافظ البنك على الاتصال بالزائن وجعلهم دوما على علم بخصائص الخدمة و كيفية الحصول عليها و تفسير عناصر التكلفة عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل.
- النواحي المادية الملموسة: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل المستفيد في ضوء مظهر التسهيلات المادية الممنوحة والمتمثلة في التجهيزات والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة، المظهر المناسب للعاملين بالبنك، التصميم والتنظيم الداخلي للبنك، جاذبية المباني.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

المتمثل لهذه الأبعاد يلاحظ تداخل وتكامل البعض منها، كما أن هذه المعايير العشرة لا يمكن الحكم إلا على اثنين منها قبل عملية الشراء وهما الملموسية والثوقية، والمعايير الأخرى مثل إمكانية الوصول والاستجابة وفهم ومعرفة الزبون والكياسة والاعتمادية والاتصالات هي عوامل غامضة بالنسبة للزبون من الصعب معرفتها والحكم عليها إلا بعد عملية الشراء للخدمة أو أثناء استهلاكها، لهذا قام نفس الباحثين⁹ (Parasuraman et al, 1988) باختصارها إلى خمسة أبعاد فقط أطلق عليها فيما بعد بنموذج جودة الخدمات (servqual)، و هذه الأبعاد الخمسة هي: الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف (والذي يتضمن كل من الاتصال، المصدقية، الكفاءة، واللباقة)، الأمان (والذي يتضمن بعد فهم/معرفة العميل وإمكانية الوصول إلى الخدمة).

رابعا: نموذج أداء الخدمة servperf

ينسب نموذج أداء الخدمة الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثين¹⁰ (Joseph Cronin and Steven Taylor)، ذلك نتيجة الانتقادات التي وجهت لنموذج "Servqual" وخاصة في الجزء الخاص بالتوقعات، إذ يفرض هذا النموذج (نموذج الإتجاه) فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، و يركز على تقييم الأداء الفعلي على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة للزبون¹¹، أي: استبعاد التوقعات في القياس والتركيز فقط على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة، وإذا ما إنعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساسي على توقعاته خلال مرحلة ما قبل الشراء، وأن توقعاته المستقبلية حول الخدمة هي دالة لعملية تقييمية للأداء الحالي، بمعنى أن الإتجاه أو موقف العميل من الخدمة يتكيف طبقا لمستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة. فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل. ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية¹²:

جودة الخدمة = الأداء Quality service= Performance

إن هذا الإتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:

- ✓ إن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسة الخدمية.
- ✓ إرتباط الرضا بتقييم الزبون لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن التقييم عملية تراكمية طويلة لأجل نسبيا.
- ✓ تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان، الملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى

الخدمة وفق نموذج Servperf .

المحور الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

لقد تمت الدراسة الميدانية بإستخدام الإستبيان حيث يعتبر من أهم الوسائل التي يمكن إستعمالها من أجل معرفة البيانات الشخصية و وجهة نظر أطراف معينة.

1. تحديد مشكل الدراسة :

تتمثل الإشكالية الرئيسية للدراسة في تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية من خلال القيام بدراسة عينة من زبائنه.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

2. تحديد مجتمع الدراسة و حجم العينة:

يشتمل مجتمع الدراسة على زبائن الوكالة التابعة لمديرية بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية عين تموشنت، و بما أن هذه المؤسسة خدمية تتعامل مع الأفراد و المؤسسات فإن هذه الدراسة إقتصرت على الزبائن فقط ، تم توزيع إستبيان صمم لأغراض هذه الدراسة على عينة من زبائنهم. أما فيما يخص حجم العينة فتشكلت من 120 زبون للوكالة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تم توزيع 120 إستمارة وتم إستبعاد 20 إستمارة غير صالحة للتحليل، أي بنسبة 83.33% من إجمالي الإستمارات الموزعة.

3. تحديد أسلوب الدراسة :

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال إستخدام أسلوب الإستقصاء للزبائن، بحيث قمنا بتصميم إستبيان موجه للزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية لغرض معرفة و تقييم الأداء الفعلي لخدماتها المقدمة للزبائن بحيث يتكون هذا الإستبيان من جزئين :

✓ الجزء الأول: يتضمن أسئلة شخصية خاصة بالزبون تتمثل في: الجنس، العمر، المهنة، المهنة.

✓ الجزء الثاني: و هو متعلق بتحديد مستوى جودة الخدمات التي يدركها الزبون عن المؤسسة، بحيث يحتوي هذا الجزء على 22 عبارة و تترجم بالمؤشرات الخمسة الأساسية لنموذج SERVPERF و هي (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف).

4. الأساليب الإحصائية المستعملة:

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال عينة البحث، وقد تم معالجتها بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) إصدار (20)، و تتمثل الأساليب الإحصائية فيما يلي:

- التوزيعات التكرارية : لتحديد خصائص مفردات عينة الدراسة.

- النسب المئوية : لإظهار نسبة الإجابات المتعلقة بكل مفردة قياسا بباقي الإجابات الأخرى لمفردات العينة.

- المتوسط الحسابي: من أجل وصف خصائص العينة، وتحديد اتجاه الإجابات وتأثيرها على متغيرات الدراسة بعد إعطاء الأوزان (1,2,3,4,5) (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) .

- الانحراف المعياري : من أجل توضيح درجة التشتت في الإجابات عن متوسطها الحسابي.

- ألفا كرونباخ: تم الاعتماد عليه لقياس ثبات الاستبيان.

- اختبار T لعينة واحدة :

5-قياس مستوى صدق وثبات الإستبيان : تتم الدراسة من خلال التعرض إلى :

- قياس الصدق: لأجل التحقق من صدق الإستبيان كأداة لجمع البيانات، تمت الإستعانة بعدد من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق والإحصاء قصد تحكيم عبارته.

- قياس الثبات: باستخدام مقياس "ألفا كرونباخ" لقياس مستوى ثبات العناصر المكونة للأبعاد الخمسة التي استعملت لقياس مستوى أبعاد الجودة من وجهة نظر الزبائن حول خدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسة. بحيث كان متوسط نتائج هذه الأبعاد 0.85 والذي يعبر على مستوى الإتساق الداخلي بين العناصر المكونة لكل بعد من الأبعاد الخمسة، إذ يعتبر مقبولا لأنه أعلى من 60% وهي النسبة المسموح بها في مثل هذه الدراسات.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطنة

6- عرض خصائص العينة

بغية عرض أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة، استخدمنا الإحصاء الوصفي من أجل استخراج التكرارات والنسب المئوية لتلخيص أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة :

الجدول(1):توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
70%	70	ذكر
30%	30	انثى
100%	100	المجموع
22%	22	أقل من 30 سنة
62%	62	من 30-39 سنة
14%	14	من 40-50 سنة
2%	2	أكثر من 50 سنة
100%	100	المجموع
10%	10	إبتدائي
12%	12	أساسي
20%	20	ثانوي
58%	58	جامعي
100%	100	المجموع
88%	88	موظف
2%	2	أعمال حرة
10%	10	طالب
-	-	متقاعد
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لنتائج البرنامج الإحصائي SPSS

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول أن النسبة العالية من أفراد العينة هي للذكور، حيث بلغ عددهم 70 فرد أي بنسبة 70% من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث 30 فردا أي بنسبة 30% من أفراد العينة.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

يوضح الجدول أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة، فقد بلغ عددهم 62 فرد أي بنسبة 62% من أفراد العينة، في حين بلغ عدد أفراد العينة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة 22 فردا بنسبة 22%، أما أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة بلغت 14 فرد أي بنسبة 14%، أما الذين يفوق عمرهم عن 50 سنة فقد بلغ عددهم 2 فردا فقط بنسبة 2% من عينة الدراسة.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي :

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى غالبية أفراد الدراسة جامعي حيث بلغ عددهم 58 فرداً أي نسبة 58% من عينة الدراسة، يليهم أفراد مستواهم ثانوي بلغ عددهم 20 فرداً بنسبة 20%، ثم فئة الفراد الأساسيين حيث بلغ عددهم 12 فرداً أي نسبة 12%، في حين لم يمثل أفراد المستوى الابتدائي 10% من عينة الدراسة.

- توزيع افراد العينة حسب متغير المهنة:

يبين الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للعينة كانت لفئة الموظفين بمقدار 88% من عينة الدراسة حيث بلغ عددهم 88 فرداً تليهم فئة الطلاب الذين بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 10%، ثم فئة أصحاب الاعمال الحرة بنسبة 2% أي فردين فقط، أما فئة المتقاعدين لم تأخذ أية نسبة من عينة الدراسة.

المحور الرابع: تقييم مستوى أبعاد جودة الخدمة المصرفية

يبين الجدول رقم (02) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنك، بالإضافة لتقييم درجة رضا الزبائن حيث أسفرت نتائج التحليل الإحصائي على مايلي:

الجدول رقم (02): تقييم أبعاد جودة الخدمة و رضا الزبون

درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
			الملموسية
موافق بشدة	0.725	4.60	1-البنك ذو موقع ملائم و سهل للوصول اليه
موافق بشدة	1.036	4.24	2-مظهر البنك و مبناه و ديكوراته جذابة جدا
موافق	1.082	4.04	3-البنك به لوحات ارشادية تسهل الوصول الي اقسامه
موافق	1.022	4.08	4-أقسام البنك مرتبة و يسهل الوصول اليها
موافق	1.077	4.18	5-أماكن الانتظار نظيفة و كافية
موافق	1.291	3.90	6-البنك مجهز بأحدث الأجهزة و التقنيات
موافق	1.27	3.86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي
			الإعتمادية
موافق	1.233	3.66	1-عندما يلتزم البنك بتقديم خدمة في وقت محدد فهو ملتزم بما
موافق	1.252	3.74	2-عندما تواجهني مشكلة فالبنك يبدي إهتماما خاصا لحلها
موافق	1.217	3.88	3-يؤدي البنك خدماته المصرفية بطريقة صحيحة من أول مرة
موافق	1.325	3.68	4-أضع ثقتي الكاملة في موظفي البنك
موافق	1.33	3.58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي
			الإستجابة
موافق	1.350	3.42	1-يقوم البنك بإخباري بموعد تقديم الخدمة بدقة
موافق	1.291	3.50	2-الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبون مهما كانت درجة الانشغال
موافق	0.921	4.00	3-يقوم البنك بالرد الفوري علي استفسارات و شكاوي الزبائن
موافق	1.33	3.40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

الأمان			
1-تشعر بالأمان في التعامل مع البنك	موافق	1.146	4.02
2-يتحلى موظفو البنك بالآداب و حسن الخلق بصفة مستمرة	موافق	1.178	4.16
3-يتابع الموظفون بالبنك حالة الزبون	موافق	0.887	4.02
4-يتوفر لدى البنك اجهزة امنية كافية لحماية مدخرات الزبائن	موافق	1.308	3.84
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	موافق	1.25	3.74
التعاطف			
1-يضع البنك مصالح الزبون في مقدمة اهتمامات الادارة و الموظفين	موافق	0.985	3.86
2-يقدر البنك ظروف الزبون و يتعاطف معه	موافق	1.106	3.50
3-الروح المرحة و الصداقة في التعامل مع الزبائن	موافق	1.178	3.84
4-ملائمة ساعات العمل و الوقت المخصص للخدمة بدقة	موافق	1.240	3.81
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	موافق	1.17	3.46

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لنتائج البرنامج الاحصائي SPSS

-الملموسية :

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الكلي لبعد الملموسية هو 3.86، وانحراف معياري قدر ب 1.27 وبذلك فالمتوسط الحسابي العام أكبر من (03) وهذا يدل على اهتمام البنك ببعد الملموسية، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات الافراد ما بين (3.90-4.60)، وانحرافها المعياري ما بين (0.72-1.29)، وسجلت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الأولى التي تدل على إهتمام البنك بموقع الوكالة وسهولة الوصول اليها، أما العبارة الخامسة فسجلت أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.90 وانحراف معياري 1.29 مما يجبر البنك على تحسين الاجهزة والتقنيات المستخدمة لتقديم الخدمات لزيائنها.

-الإعتمادية:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الكلي لبعد الإعتمادية هو 3.88، وانحراف معياري قدر ب 1.21 وبذلك فالمتوسط الحسابي العام أكبر من (03) وهذا يدل على اهتمام البنك ببعد الإعتمادية، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات الافراد ما بين (3.66-3.88)، وانحرافها المعياري ما بين (1.21-1.32)، وسجلت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الثالثة التي تبرز على إهتمام عمال البنك بتأدية الخدمة بشكل صحيح من الوهلة الأولى، أما العبارة الأولى فسجلت أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 1.23 مما يلزم كذلك العمال التزامهم في الوقت المحدد لها .

-الإستجابة :

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الكلي لبعد الإستجابة هو 3.40، وانحراف معياري قدر ب 1.33 وبذلك فالمتوسط الحسابي العام أكبر من (03) وهذا يدل على اهتمام البنك ببعد الإستجابة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد ما بين (3.42-4.00)، وانحرافها المعياري ما بين (0.92-1.35)، وسجلت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الثالثة التي تدل على إهتمام البنك بالرد على استفسارات وشكاوي الزبائن، أما العبارة الأولى فسجلت أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 1.35 مما يلزم البنك على بإعلام الزبائن بالوقت المحدد لتقديم الخدمات.

-الأمان:

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الكلي لبعد الأمان هو 3.74، وانحراف معياري قدر ب 1.25 وبذلك فالمتوسط الحسابي العام أكبر من (03) وهذا يدل على اهتمام البنك ببعد الأمان، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات الافراد ما بين (3.84-4.16)، وانحرافها المعياري ما بين (0.88-1.30)، وسجلت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الثانية التي تبين على حسن معاملة الموظفين للزبائن أثناء تقديم الخدمة، أما العبارة الرابعة فسجلت أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري 1.30 مما يجعل البنك على تحسين الأجهزة الأمنية المستعملة .

-التعاطف :

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الكلي لبعد التعاطف هو 3.46، وانحراف معياري قدر ب 1.17 وبذلك فالمتوسط الحسابي العام أكبر من (03) وهذا يدل على اهتمام البنك ببعد التعاطف، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد ما بين (3.50-4.86)، وانحرافها المعياري ما بين (0.98-1.24)، وسجلت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الأولى التي تدل على أن البنك يضع كل اهتمامته في تقديم خدمات ذات جودة عالية، أما العبارة الثانية فسجلت أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.50 وانحراف معياري 1.10 .

المحور الخامس : اختبار الفرضيات

اشتملت الدراسة على فرضيتين سنحاول إثباتهما أو نفيهما :

الفرضية الأولى:

✓ H0: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت لا تتمتع بجودة مرتفعة.

✓ H1: الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت لا تتمتع بجودة مرتفعة.

الجدول رقم (03): تقييم أبعاد جودة الخدمة و رضا الزبون

مستوى الدلالة	العبارات
0,000	1-البنك ذو موقع ملائم و سهل للوصول اليه
0,000	2-مظهر البنك و مبناه و ديكوراته جذابة جدا
0,000	3-البنك به لوحات ارشادية تسهل الوصول الي اقسامه
0,000	4-أقسام البنك مرتبة و يسهل الوصول اليها
0,007	5-أماكن الانتظار نظيفة و كافية
0,000	6-البنك مجهز بأحدث الأجهزة و التقنيات
0,000	1-عندما يلتزم البنك بتقديم خدمة في وقت محدد فهو ملتزم بما
0,000	2-عندما تواجهني مشكلة فالبنك يبدي إهتماما خاصا لحلها
0,000	3-يؤدي البنك خدماته المصرفية بطريقة صحيحة من أول مرة
0,000	4-أضع ثقتي الكاملة في موظفي البنك
0,008	1-يقوم البنك بإخباري بموعد تقديم الخدمة بدقة
0,000	2-الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبون مهما كانت درجة الانشغال

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

0,000	3-يقوم البنك بالرد الفوري علي استفسارات و شكاوي الزبائن
0,000	4-موظفو البنك لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن
0,000	1-تشعر بالأمان في التعامل مع البنك
0,000	2-يتحلى موظفو البنك بالآداب و حسن الخلق بصفة مستمرة
0,001	3-يتابع الموظفون بالبنك حالة الزبون
0,000	4-يتوفر لدى البنك اجهزة امنية كافية لحماية مدخرات الزبائن
0,000	1-يضع البنك مصالح الزبون في مقدمة اهتمامات الادارة و الموظفين
0,000	2-يقدر البنك ظروف الزبون و يتعاطف معه
0,000	3-الروح المرحة و الصداقة في التعامل مع الزبائن
0,000	4-ملائمة ساعات العمل و الوقت المخصص للخدمة بدقة

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا لنتائج البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول يتضح بأن مستوى الدلالة لكافة الاسئلة كانت أقل من 0.05، فاننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يعني ان الخدمات التي يقدمها البنك تتمتع بجودة مرتفعة.

الفرضية الثانية:

من خلال تحليل اجابات العينة الخاصة بتقييم أبعاد جودة الخدمة الكلية لكل بعد من أبعادها لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (04) الذي من خلاله نقوم بتأكيد الفرضية الثانية.

الجدول (04) : تقييم جودة الخدمة الكلية للبنك .

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الملموسية	3.86	1.27	عالية	1
الإعتمادية	3.58	1.33	عالية	3
الإستجابة	3.40	1.33	متوسطة	5
الأمان	3.74	1.25	عالية	2
التعاطف	3.46	1.17	متوسطة	4
الجودة الكلية	3.59	1.27	عالية	

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج الإحصائي (spss).

الملاحظ من خلال الجدول أن تقييم جودة الخدمة بالنسبة لعينة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حسب الأبعاد أن بعد الملموسية سجل أعلى تقييم بمتوسط حسابي 3.86 لتليها باقي الأبعاد مرتبة تنازليا كما يلي: الأمان، الإعتمادية ، التعاطف وأخيرا ، الإستجابة بمتوسط حسابي 3.40، ومن الواضح هنا أن الأبعاد تراوحت بين 3.40 و 3.86 أي مستوى عالي لجودة الخدمة. و فيما

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

يخص الجودة الكلية فقد سجلت متوسط حسابي قدر بـ 3.59 ، وبناء على ما سبق ذكره نقبل الفرضية التي نصت باه يوجد اختلاف في الأهمية النسبية بالنسبة للأبعاد الخمسة التي يستعملها الزبون في تقييم مستوى جودة الخدمة المصرفية.

الخاتمة:

هدف هذه الدراسة إلى معرفة آراء وتوجهات زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت وذلك باستخدام خمسة متغيرات تعبر عن أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، والتي استخدمت في قياس جودة الخدمات المقدمة بحيث توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- الانطباع الإيجابي عن جودة الخدمات المقدمة في جميع المجالات ما عدا بعد الإستجابة الذي سجل أقل قيمة بمتوسط حسابي 3.40 ، فلم تكن بالدرجة التي ترضي الزبائن لعينة البحث مما يدل على أن المؤسسة يقع على عاتقها العمل لتحسين هذا البعد في مجال تقديم الخدمة.

- الاختلاف في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة أثناء تقييم مستوى الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت بحيث سجل البعد الرئيسي ما قيمته 3.86.

- مستوى أبعاد الجودة في الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت المتعلقة بعبارات الإستبيان عكست المستوى المرتفع لأبعاد الجودة المتضمنة لخدمات المؤسسة.

على ضوء هذه النتائج يمكن اقتراح عدد من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لرفع كفاءة وتحسين الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت وهي كالآتي:

- ضرورة الإستعانة بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الزبائن التي تستدعي أخذ وجهات نظر الزبائن بنظر الاعتبار لتطوير الخدمات المقدمة.

- ضرورة اهتمام المؤسسة بالإستجابة السريعة وتلبية مطالب الزبائن كعوامل تؤثر في جودة الخدمات المصرفية .

- الإهتمام أكثر بالعنصر البشري بالمؤسسات، خاصة فيما يخص عمليات التكوين والتدريب في إطار سياسة المؤسسات ، والعمل على تحفيزها.

- توفير متخصصين للقيام باكتشاف حاجات و توقعات الزبائن للبقاء على اتصال دائم بالسوق و متغيراته لأن حاجيات و رغباتهم متغيرة و متجددة.

- ترسيخ ثقافة الجودة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، خاصة مع الإنتشار الواسع للوكالات التجارية الخاصة به.

- تقديم خدمات حسب نوعية الزبائن ، حيث تشكل الخصائص الديموغرافية بشكل واضح يمكن من خلاله استهداف وتجزئة السوق وتوجيه الأنشطة التسويقية المناسبة لكل فئة.

- ضرورة اهتمام البنك بتطوير التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات للزبائن ، وخاصة العمل على نشر أكبر عدد من الصرافات الالية مع المراقبة المستمرة بوجود السيولة لهذه العملية، ومراقبة الأعطال لضمان ديمومة هذه الخدمة.

تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج (SERVPERF)

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت -)

أ. بورقبة بختة د. مراد إسماعيل أ. برحو فاطمة

المراجع والهوامش :

¹ زياد رمضان و محفوظ جودة، "الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك"، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة3، الاردن،2003،ص.307.

² تيسير العجارمة، "تسويق مصرفي"، دار حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة1، الاردن،2005،ص.32.

³ محمد حمد عبد الهادي الرويس، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002، ص 62.

⁴ سلمان، محمد إبراهيم، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة **Servperf**، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، يناير2013،ص09.

⁵ P.Kkotler et Fernard du bois "marketing management"12 Edition,paris 2006, p451.

⁶ P.Eigleiret , Langeard,"Le marketing des services", Edition international ,paris,p26

⁷ الزامل، محمود و اخرون ، تسوق الخدمات المصرفية ، الطبعة الاولى، اثناء لنشر والتوزيع ، عمان الاردن،2012،ص.

⁸ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985), **A conceptual Model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, vol 49, P.47-48

⁹ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1988),**Servqual: A Multiple Item scale for Measuring Consumer perception of service quality**, Journal of Retailing ,vol 64, P.23.

¹⁰Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1994). **Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perception-minus-expectations Measurement of Service Quality**. Journal of Marketing, vol58, 125-131.

¹¹ ناجي معلا ، "قياس جودة الخدمات المصرفية"، مجلة العلوم الإدارية المجلد 25 ، عدد 02 ، جوان1998 ، ص 362.

¹² توفيق محمد عبد المحسن، "قياس الجودة والقياس المقارن"، مكتبة النهضة المصرية إيتراك، مصر، 2006، ص.69.