

تقييم جودة الخدمة المصرفية من منظور موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية- ولاية المسيلة- باستخدام خريطة الأهمية/الأداء

Assessment of banking service quality from the perspective of the employees of Agriculture and Rural Development Bank (M'sila City) using the Importance/Performance map

لعراف نور الدين^{1*} ، بناولة حكيم²

¹ جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر،
noureddine.laaraf@univ-dbkm.dz

² جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، مخبر الصناعة، الابداع، التطور التنظيمي،
h.benaoula@univ-dbkm.dz

تاريخ الاستلام: 2023/03/31 تاريخ قبول النشر: 2023/05/20 تاريخ النشر: 2023/06/30

المخلص: تهدف الدراسة الى تقييم أبعاد جودة الخدمة المصرفية باستخدام خريطة الأهمية/الأداء من منظور موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة. وقد تم توزيع 65 استمارة على موظفي جميع فروع البنك. بعد اجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج *Spss.26*، توصلت الدراسة الى ان تقييم الموظفين لجودة الخدمات البنكية المقدمة كان إيجابيا. مع إيلائهم أهمية وأداء أكبر لبعد الاعتمادية. كما تبين وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين أهمية وأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة وفقا لتقييمهم، وتم تقديم توصيات تبعا لتموقع الأبعاد على خريطة الأهمية/الأداء. الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المصرفية، الموظفون، خريطة الأهمية /الأداء، بنك الفلاحة والتنمية الريفية. تصنيف JEL : M31، G21.

Abstract: The study aims to assess banking service quality dimensions using the importance/performance map from employees of Agriculture and Rural Development Bank perspective in M'sila city. 65 questionnaires were distributed to the staff of all the bank's branches.

Statistical analysis using *Spss.26* software, found that the staff's assessment of the provided service quality was positive. With them attaching greater IMP and PERF to reliability. Statistically significant differences were identified between IMP and PERF of quality dimensions. Recommendations were made accordingly.

Keywords: Banking service quality; employees; Importance/performance map; Agriculture and Rural Development Bank.

Jel Classification Codes: M31, G21.

* المؤلف المرسل: لعراف نور الدين

1. مقدمة:

يغطي حاليا قطاع الخدمات الجزء الأكبر من اقتصاديات الدول، ويتضمن عددا كبيرا من الأفراد العاملين فيه وتتوعا هائلا في الخدمات المقدمة، كما يعتبر دافعا أساسيا لعجلة نمو اقتصاديات هذه الدول. وتعتبر الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية عسبا اقتصاديا هاما، لما لها من أهمية تفرض عليها مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل الوفاء باحتياجات الزبائن المتجددة والمتزايدة باستمرار.

ويلاحظ في الآونة الأخيرة زيادة في الاهتمام بالزبائن ووعي بضرورة جودة الخدمات التي تقدمها البنوك، حيث أدى ذلك إلى توجه الدارسين والباحثين للاهتمام بموضوع جودة الخدمة من جهة، ومن جهة أخرى أدى التأثير المباشر لمستوى هذه الجودة على الربحية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية وعلى مركزها التنافسي وحصتها السوقية.

1.1 اشكالية الدراسة:

باعتبار ان البنوك أحد أهم المؤسسات الخدمية التي يجب أن تعنى بمفهوم الجودة، والتوجه بالخدمة نحو الزبون بدرجة أولى، فقد كانت مقارنة الدراسة الحالية من موظفي البنوك الذين يعتبرون حلقة الوصل بين الزبون والإدارة، ويمثلون أهم عامل مؤثر على جودة الخدمة المقدمة. وعليه فقد تبلورت معالم اشكالية الدراسة الحالية في السؤال التالي:

ما تقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة لجودة الخدمات المقدمة، باستخدام خريطة الأهمية/الأداء؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية، مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأهمية أبعاد جودة الخدمات المقدمة؟
- ما تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة؟
- هل توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين أهمية وأداء جودة الخدمات المقدمة وفقا لتقييم موظفي البنك محل الدراسة؟

2.1 فرضيات الدراسة:

استهدفت الدراسة اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

تقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة لجودة الخدمات المقدمة كان تقييما ايجابيا.

ومن الفرضية الرئيسية تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

- تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأهمية أبعاد جودة الخدمات المقدمة إيجابياً؛
- تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة إيجابياً؛
- توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين أهمية وأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة وفقاً لتقييم موظفي البنك محل الدراسة.

3.1 أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مستوى تقييم موظفي جميع فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة لمستوى جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرفهم؛
 - التعرف على أهم أبعاد جودة الخدمة التي يوليها موظفو البنك محل الدراسة أهمية في الخدمة البنكية المقدمة من طرفهم؛ وتلك التي يكون مستوى أدائها فيها مرتفعاً؛
 - معرفة وضعية البنك محل الدراسة من وجهة نظر موظفيه ومحاولة تقديم اقتراحات تساعد في إيجاد حلول لتحسين جودة الخدمة المقدمة.

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة، في أنها تمكن البنك محل الدراسة من معرفة وجهات نظر وتقييم موظفيه حول جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرفهم، من خلال أبعاد جودة الخدمة البنكية المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، درجة استجابة موظفي البنك، درجة تعاطفهم مع الزبائن، بالإضافة إلى درجة الأمان، وبذلك تمثل محاولة لمساعدة إدارة البنك محل الدراسة في رصد مواطن التحسين وتطوير خدماته وجذب الزبائن.

5.1 الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي من خلالها نستوضح أوجه التشابه والاختلاف ونحدد الفجوة البحثية التي قد تشكل إضافة لما تمت دراسته من قبل:

دراسة (لعراف ويوغرة، 2014)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من منظور الزبائن،

ولتحقيق هذا الغرض تم توزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من 100 زبون للبنك محل الدراسة. تم التوصل الى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم من البنك كان تقييما عاليا جدا، ومنه فان جودة الخدمة المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة مُرضية وفي مستوى توقعات عينة الزبائن.

دراسة (Mokhlis et al., 2014)، هدفت هذا المقال لدراسة تقييم الطلاب التعليم العالي لجودة الخدمة المصرفية بماليزيا. وأجريت دراسة استقصائية للحصول على البيانات من 415 مبحوثا. وتوصلت النتائج إلى وجود أوجه قصور أو فجوات بين أهمية وأداء أبعاد الخدمات المصرفية باستخدام مقياس SERVQUAL وتحليل الأهمية/الأداء. وقد أوصت الدراسة باستخدام خريطة الأهمية الأداء من قبل مسوقي البنوك لتقييم سلوكيات العملاء وأداء جودة الخدمة لتحسين صنع القرار وتخصيص الموارد.

دراسة (المقطف، 2015) تمحور هدف الدراسة حول التعرف على جودة الخدمة المصرفية بأبعادها المختلفة الملموسية، التعاطف، الامان، الاستجابة، الثقة ومستوى تأثيرها على رضا العميل وولائه في البنوك التجارية العامة والخاصة في ليبيا والمتمثلة في بنك الجمهورية وبنك الامان، حيث تم استجواب 390 من زبائن البنوك محل الدراسة، وخلص البحث الى وجود علاقة ايجابية بين كل من جودة الخدمة والرضا والولاء في كل من المصارف العامة والخاصة وان زبائن البنوك الخاصة اكثر رضا من زبائن البنوك العامة.

دراسة (بوقريقة وزعباط، 2020)، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تأثير جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصارف الخاصة بولاية جيجل في بناء ولاء زبائنهم، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية تتكون من 84 زبونا لدى المصارف محل الدراسة، وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة فيها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) تؤثر على ولاء الزبون، وأن أكثر الأبعاد تأثيرا هو بعد الملموسية.

إن الاطلاع على الدراسات السابقة يبين لنا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة كونها ستقوم بتقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين عكس الدراسات السابقة التي تناولت تقييم الجودة المدركة من الزبائن، كما أنها ستستخدم خريطة الأهمية/ الأداء التي قلما تم تناولها في دراسات عربية لتقييم جودة الخدمة بشكل عام،

والمصرفية بشكل خاص. وتكمن أهمية تقييم الجودة من قبل الموظفين ودمجها بخريطة الأهمية /الأداء، في التعرف بشكل واضح على الأهمية التي يوليها الموظفون لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة، وكذلك أدائهم لها، مما سيمكننا من التعرف على الفجوات الإيجابية أو السلبية في كل بُعد. ويسهل على إدارة البنك رصدها ومعالجتها.

2. الاطار النظري للدراسة:

سيتم بهذا الجزء توضيح اهم المحاور التي تخدم البحث نظريا والتمثلة فيما يلي:

1.2 تعريف الخدمة المصرفية:

من الصعب احيانا اعطاء مفهوم وتعريف محدد للخدمات التي يقدمها الفرد لتعدد ابعادها واتجاهاتها، ونلاحظ ان الخدمات المصرفية التي يقدمها موظفو البنوك لا تبتعد على هذا المضمون، فرغم تعدد التعاريف الخاصة بالخدمة، إلا أن كل منها يعطي اتجاها محددًا وإن اشتركت في معنى أو أكثر من تلك المفاهيم وفي الخصائص المعينة التي تميزها عن السلع.

قبل الكشف عن مفهوم الخدمة المصرفية ينبغي التطرق اولا الى مفهوم الخدمة كما اوردها العديد من الباحثين والمهتمين بمجال التسويق فقد عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمة بانها: " تلك الانشطة المحددة وغير الملموسة اساسا والتي تقوم بإشباع احتياجات الافراد وتحقق لهم الرضا وليست للضرورة مرتبطة ببيع سلعة او خدمة اخرى" (المقطف، 2015، صفحة 14)، ويرى **Gronroos** ان الخدمة هي عبارة عن: "اشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات او مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية" (العلاق والطائي، 2009، صفحة 34)، وعرف **kotler** الخدمة على انها: " نشاط او منفعة يقدمها طرف ما الى طرف اخر بحيث تكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها اي تملك كما ان انتاجها او تقديم هذه الخدمة يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس او غير مرتبط به" (فندوز وبودية، 2015، صفحة 121)، اما مفهوم الخدمات المصرفية حسب **الصميدعي** لا يبتعد كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث يرى انها تمثل نشاطا او عملا يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد، المنظمات او المكائن والتي تقدم من خلالها، وان مستوى الاشباع للمستفيد يرتبط بمستوى

أداء الافراد والمكائن، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط او العمل وان هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج او لا يرتبط (الصميدعي ويوسف، 2005، صفحة 59). كذلك عرفها نفس الباحث على انها: "مجموعة من الانشطة والتفاعلات الخدمية التي يقدمها المصرف لغرض تلبية حاجات ورغبات العملاء" (المقطف، 2015، صفحة 15). أما رعد فقد عرف الخدمة المصرفية بانها: "مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والانتقائية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقات التبادلية بين الطرفين" (لعراف وبوغرة، 2014، صفحة 20). كما وقام بوصفها **المساعد** بانها: "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في اسواق معينة وتهدف الى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقدم لهم المنفعة" (المقطف، 2015، صفحة 15).

مما سبق من القول يتضح ان اغلب المفاهيم السابقة الذكر بالنسبة للخدمة بشكل عام او الخدمة المصرفية بشكل خاص قد ركزت على طبيعة وخصائص الخدمة العامة والتي تتمثل في انها غير ملموسة ولا يترتب على بيعها اي نقل المكية من الموظف للزبون، وانها ملتزمة بالموظف اي من الصعب فصل الخدمة عن مقدمها، ووجود علاقة مباشرة بين الموظف والزبون.

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها: "مجموعة من الانشطة غير المادية التي تقوم على التفاعل بين مقدم الخدمة المصرفية والزبون وتهدف الى تلبية حاجات ورغبات هذا الأخير، بحيث تقدم قيمة ومنفعة متبادلة للبنك والزبون في نفس الوقت.

2.2 جودة الخدمة المصرفية:

تعتبر دراسة جودة الخدمات المصرفية من المواضيع التي حظت باهتمام واسع من الباحثين والدارسين بمجال التسويق، و خاصة المسؤولين بإدارة التسويق في المؤسسات الخدمية والبنوك، مما نتج عن ذلك عدت دراسات تناولت مفاهيم الجودة، فقد اظهر الباحثون والكتاب بمجال التسويق العديد من التعاريف حول الجودة في محاولة منهم تقديم تعريف اكر واقعية وشمولية للخدمة.

1.2.2 مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

قبل توضيح مفهوم جودة الخدمة المصرفية سوف نتطرق أولاً الى مفهوم جودة الخدمة، حيث عرف Parasuraman et al ان جودة الخدمة هي: "الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المدركة والخدمة الفعلية" (Parasuraman et al., 1985, p. 41)، وعرف Gronroos جودة الخدمة بانها: "نتيجة لعملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له" (Grönroos, 1984, p. 37)، ويعرفها Payane على انها: "تتعلق بقدرة المؤسسة على ملاقات توقعات الزبائن او التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء" (مرزاق و مخلوف، 2017، صفحة 388).

في حين تعد عملية تعريف جودة الخدمة المصرفية عملية صعبة بالمقارنة بجودة السلعة، باعتبار أن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية تختلف عن الجودة في السلعة الملموسة، ففي السلعة يمكن للزبون تقييم جودة السلعة قبل شرائها ويعتمد في ذلك على معايير معينة مثل الحجم والعبوة والطعم وغير ذلك، أما في الخدمة المصرفية يكون تقييم الزبون لجودة الخدمة على أساس جودة عملية التقديم والمنافع التي يحصل عليها من الخدمة وطريقة تعامل موظفي المصرف مع الزبون، فضلاً عن السرية والخصوصية ودقة المعلومات والسرعة في تقديم الخدمة المصرفية وغيرها (أوسو و بطرس، 2008، صفحة 30).

ويرى Crosby ان جودة الخدمة المصرفية هي : "عملية المقارنة بين توقعات الزبون للخدمة المصرفية والأداء الفعلي لها" (بوقريفة وزعباط، 2020، صفحة 143)، ويعرفها الجريدي على انها: "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم، او التفوق عليها" (المقطف، 2015، صفحة 35)، في حين عرفها مهني على انها: "تقييم الزبون لدرجة الامتياز، او التفوق الكلي في أداء الخدمة المصرفية" (المقطف، 2015، صفحة 35)، ويصف التميمي جودة الخدمة المصرفية بانها: "قياس لمدى توافق الجودة المقدمة مع توقعات الزبائن، فقديم خدمة مصرفية ذات جودة يعني توافق الخدمة مع توقعات الزبائن" (المقطف، 2015، صفحة 35).

ونلاحظ ان الخدمة المصرفية تتكون من مفهومين: أولاً المفهوم التسويقي، لأنها تعتبر مصدر لاشباع حاجات ورغبات الزبائن، ثانياً المفهوم المنفعي، والذي بدوره يتمثل في مجموعة المنافع الذي يسعى الزبون في تحقيقها من خلال استفادته من الخدمة

المصرفية. هذان المفهومان يشتركان في تبيين بعد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية. وتتجلى أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبائن هم النقطة الأساسية في الجهود المصرفية وأن الخدمات المصرفية تقدم بهدف إشباع حاجات ورغبات هؤلاء الزبائن، وتحقيق التوافق بين الخدمات المصرفية المقدمة ورغبات واحتياجات الزبائن. وبهذا تشير جودة الخدمة المصرفية إلى المستوى المرغوب من الخدمات الذي يعكس ما يرغب به زبائن المصرف، ويبين مستوى الخدمة المصرفية الكافي، والمقياس الذي يرغب الزبائن بقبوله، ومستوى الخدمات المصرفية المأمول تقديمها (لعارف وبوغرة، 2014، صفحة 22).

2.2.2 ابعاد جودة الخدمة المصرفية:

قام كل من Parasuraman et al عام 1985 بتقديم عشرة ابعاد لجودة الخدمة: الاستجابة، الملموسية، الموثوقية، المجاملة، الامان، المصداقية، الاتصال، فهم الزبون، امكانية الوصول (بوقريقة و زعباط، 2020، صفحة 144)، الا انهم قاموا سنة 1988 بدمجها وتلخيصها الى خمس ابعاد: (موية، 2016، صفحة 300)

- الملموسية: تشمل كافة الادلة والتسهيلات المادية التي تكون مرتبطة بالخدمة المقدمة مثل الموظفين العاملين والمعدات والاجهزة المستخدمة في أداء البنك؛
- الاعتمادية: تعكس قدرة البنك على أداء الخدمة بشكل دقيق ويمكن الاعتماد عليه؛
- الاستجابة: وهي استعداد موظفي البنك لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة الفورية لهم؛
- الأمان: وهو معرفة الموظف بالبنك بعمله وكياسته في التعامل مع الزبائن وقدرته على بث الثقة في نفوس الزبائن؛
- التعاطف: وهو الاهتمام الموجه من طرف البنك لكل زبون على حدة.

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.3 منهج الدراسة

من اجل الاجابة على اشكالية دراستنا والتأكد من صحة الفرضية الرئيسية فأننا قمنا باتباع المنهج الوصفي الذي يعد من أكثر المناهج الملائمة لتحقيق فهم افضل للموضوع، اذ يعتبر واحدة من طرق التحليل والتفسير وبشكل علمي ومنظم للحصول على معلومات دقيقة وواضحة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة، وهو بنك يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل تستهدف تكوين وتحديد رأس مال ثابت، كما يعطي امتيازاً لأصحاب المهن الفلاحية والريفية بمنحهم قروضا بشروط أسهل، بالإضافة إلى أنشطة أخرى مختلفة.

أما عينة الدراسة فقد تمثلت في جميع موظفي هذا البنك على مستوى جميع وكالاته الواقعة بالولاية. وللتعرف على مستوى تقييم موظفي البنك محل الدراسة لجودة الخدمات البنكية المقدمة لهم، تم توزيع 65 استمارة استبيان خلال الفترة الممتدة من 2023/01/01 إلى 2023/02/01، بعدد موظفي جميع وكالات البنك بنك الفلاحة والتنمية الريفية الموزعين كالتالي: وكالة المسيلة (24 موظف)، وكالة بوسعادة (13 موظف)، وكالة عين ملح (6 موظفين)، وكالة سيدي عيسى (10 موظفين)، حمام ضلعة (12 موظف)، حيث تم استرجاع جميع استمارات الاستبيان التي وزعت وكانت صالحة لتحتل بنسبة (100%). وعليه فقد تم إجراء مسح شامل للمستجوبين. وتعتبر عينة بهذا الحجم ملائمة لتحقيق أغراض الدراسة بالنظر إلى الحدود الزمانية والمكانية.

3.3 أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في عملية جمع المعلومات باعتباره الاداة الانسب لطبيعة الموضوع محل الدراسة، بطرح جملة من الاسئلة على افراد العينة من اجل الحصول على المعلومات اللازمة لإثبات او نفي فرضيات الدراسة. وقد تم اعداد اسئلة الاستبيان بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات التي احتواها الجانب النظري، مع ربط اسئلته بالفرضية والهدف المراد تحقيقه. تم الاعتماد على مقياس ليكرات الخماسي (Likert) وهو اسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات، يستعمل في الاختبارات النفسية في الاستثمارات وخاصة مجال الاحصاءات ويعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة او الإعراض على موضوع ما. (التير وأخرون، 2022، صفحة 40). وتم تقسيم استمارة الاستبيان الى محورين (أنظر الملحق1)، يحتوي الاول على البيانات الشخصية للموظفين: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة؛ أما المحور الثاني، فيشمل 20 سؤالاً خاص بأهمية تطبيق عناصر جودة الخدمة في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة، ونفس الـ 20 سؤالاً خاصة

بأداء وتطبيق المؤسسات المصرفية لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر نفس موظفي البنك. وتمثلت هذه الأبعاد في: الاعتمادية، الاستجابة، الامان، الملموسية والتعاطف. وتم تحديد الاجابة على العبارات وفقا لخريطة الأهمية/أداء، باعتبارها الاسلوب الانسب لموضوع دراستنا، اذ قمنا باستخدام مقياس ليكارت الخماسي مع اعطاء كل درجة من درجات الإجابة كالتالي:

الجدول 1: ترتيب درجات الأهمية والأداء على سلم ليكارت

الأهمية	مهم جدا	مهم	لا اعلم	غير مهم	غير مهم إطلاقا
أداء الموظف	اتفق تماما	اتفق	محايد	لاتفق	لا اتفق إطلاقا
الرقم	5	4	3	2	1
درجة الموافقة	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
المتوسط	5 - 4.2	4.2- 3.4	3.4- 2.6	- 1.8 2.6	1.8 - 1

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (Sekaran & Bougie, 2016, p. 207).

4.3. معامل الثبات الفا كرونباخ:

من أجل قياس ثبات اداة الدراسة، ويعني قياس اداة الدراسة استقرار نتائجها، اي أنه إذا تم توزيع نفس الاستبيان على نفس الافراد مرة اخرى وفي نفس الظروف سوف يعطي نفس النتائج، ونستخدم عدة طرق للتحقق من ثبات الاستبيان من ابرزها معامل الفا كرونباخ، الذي يكون دالا على ثبات الاستبيان اذا تجاوزت قيمته 0.7، الجدول الموالي يوضح الفا كرونباخ لعبارات الاستبيان:

الجدول 2: قيم الفا كرونباخ

الفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان وابعاده
0.833	21	تقييم الموظفين لأهمية جودة الخدمة المصرفية
0.824	21	تقييم الموظفين لأداء جودة الخدمة المصرفية
0.879	42	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS.26.

يظهر الجدول رقم (2) ان قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان هي قيمة عالية اذ تفوق 0.7، حيث بلغت 0.879، وهذا ما يدل على ان أداة الدراسة صالحة للتحليل وذات ثبات كبير، مما يمكننا من تحليل وتفسير نتائجها واختبار فرضية الدراسة.

5.3 مقاييس الاحصاء الوصفي:

وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية. ويتعلق الأمر بالخصائص الديمغرافية للموظفين وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، هذه الخصائص تمكننا من تحديد خصائص عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول 3: توزيع الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	43	66.2%	العمر	> 30 سنة	6	9.2%
	انثى	22	33.8%		30 - 50	51	78.5%
	المجموع	65	100%		< 50 سنة	8	12.3%
المؤهل العلمي	ليسانس	29	44.6%	سنوات الخبرة	المجموع	65	100%
	ماستر	22	33.8%		> 5	12	18.5%
	دراسات عليا	3	4.6%		5 - 10	24	36.9%
	تقني سامي	11	16.9%		< 10	29	44.6%
المجموع	65	100%	فرع البنك (يتبع)	المجموع	65	100%	
مسيلة	24	36.9%		سيدي عيسى	10	15.4%	
بوسعادة	13	20%		حمام ضلعة	12	18.5%	
عين ملح	6	9.2%		المجموع	65	100%	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج مخرجات SPSS.26.

بالنسبة للجنس، فقد كانت غالبية العينة من الذكور، وبلغت نسبتهم (66.2%)؛ توزعت اعمار عينة الدراسة بمختلف الفئات العمرية حيث جاءت بالدرجة الاولى فئة من 30 الى 50 سنة بنسبة (78.5%) تلتها فئة اكبر من 50 سنة بنسبة (12.5%) واخيرا فئة اقل من 30 سنة بنسبة (9.2%)؛ من جهة أخرى، نلاحظ أن غالبية افراد عينة الدراسة

ذو مستوى ليسانس وماستر بنسبة 44.6% و 33.8% على التوالي، يليهم مستوى تقني سامي بنسبة 16.9%، واخيرا الدراسات العليا بنسبة 4.6%. أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة، نلاحظ ان اكبر نسبة لسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة هي اكبر من 10 سنوات بنسبة 44.6%، يليه من 5 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 36.9%، واخيرا اقل من 5 سنوات بنسبة 18.5%. أخيرا تعود أكبر نسبة للموظفين لفرع بنك المسيلة بنسبة 36.9% وهذا راجع لكونها أقدم وكالة في الولاية، يليه موظفي فرع بنك بوسعادة بنسبة 20%، ثم يليه موظفي فرع بنك حمام الضلعة بنسبة 18.5%، من ثم موظفي فرع بنك سيدي عيسى بنسبة 15.4%، وأخيرا موظفي فرع بنك عين ملح بنسبة 9.2%.

6.3 تقييم الموظفين لأهمية أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة

يوضح الجدول التالي نتائج كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار T لعينة واحدة لتقييم موظفي البنك لأهمية أبعاد جودة الخدمة المقدمة:

الجدول 4: المؤشرات الاحصائية لأبعاد جودة الخدمة من حيث الأهمية

اختبارات لعينة واحدة (3)			أهمية بعد جودة الخدمة			البعد
مستوى المعنوية	متوسط الفرق	قيمة T	تقييم الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	1,353	19,601	عالية جدا	0.556	4,35	الملموسية
0.000	1,446	15,614	عالية جدا	0,746	4,44	الاعتمادية
0.000	1,346	17,600	عالية جدا	0,616	4,34	الاستجابة
0.000	1,419	21,274	عالية جدا	0.537	4,41	الامان
0.000	1,326	18,680	عالية جدا	0,572	4,32	التعاطف
0.000	1,377	24,510	عالية جدا	0,453	4,37	الأهمية العامة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

من الجدول اعلاه تشير النتائج الى أن المتوسط الحسابي العام لأهمية الجودة المقدمة من وجهة نظر الموظفين قد بلغ 4,37 بانحراف معياري قدره 0,453، وعليه تقع

هذه القيمة في مجال الأهمية: (من 4.2 إلى 5)، هذا ما يدل على درجة الأهمية العالية جدا التي يوليها موظفو البنك لعناصر جودة الخدمة، كما وردت المتوسطات الحسابية لأهمية أبعاد جودة الخدمة بقيم عالية جدا ومتقاربة تراوحت بين 4,44 و 4.32. من جانب آخر أوضحت النتائج معنوية اختبار T لعينة واحدة، حيث أن قيمة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$ ، مما يشير إلى وجود فروق بين الوسط الحسابي المحسوب والمفترض (افتراض قيمة 3)، وهي فروق إيجابية، مما يؤكد ارتفاع مستوى الأهمية التي يمنحها الموظفون لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية. وعليه نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص أن تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأهمية أبعاد جودة الخدمات المقدمة كان تقييما إيجابيا.

7.3 تقييم الموظفين لأداء أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة

أما فيما يتعلق بتقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأدائهم وتطبيقهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة، فنوضحها فيما يلي:

الجدول 5: المؤشرات الاحصائية لأبعاد جودة الخدمة من حيث الأداء

اختبارات لعينة واحدة (3)			أداء بعد جودة الخدمة			
مستوى المعنوية	متوسط الفرق	قيمة T	تقييم الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.000	0,578	6,999	عالية	0.666	3,57	الملموسية
0.000	1,142	10,648	عالية	0,864	4,14	الاعتمادية
0.000	0,977	9,967	عالية	0,790	3,97	الاستجابة
0.000	1,088	16,465	عالية	0,532	4,08	الامان
0.000	1,119	17,501	عالية	0,515	4,11	التعاطف
0.000	0,962	16,019	عالية	0,484	3,96	الأداء العام

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

بالمقابل نجد أداء الموظفين وتطبيقهم لعناصر جودة الخدمة بلغ متوسطه الحسابي العام 3,96 وانحرافه المعياري: 0,484، حيث يقع هذا المتوسط بمجال الموافقة (3.4 إلى 4.2)، ما يدل على درجة موافقة عالية لأداء الموظفين وتطبيقهم لجودة الخدمة المصرفية

بالفروع البنكية محل الدراسة، وقد لاحظنا أن أداء جميع أبعاد جودة الخدمة كان عالياً بمتوسطات حسابية كان أقلها 3.57 وأكبرها 4.14. من جهة أخرى أوضحت النتائج معنوية اختبار T لعينة واحدة حيث أن قيمة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$ ، مما يشير إلى وجود فروق بين الوسط الحسابي المحسوب والمفترض (افتراض قيمة 3)، وهي فروق إيجابية، وهو ما يؤكد ارتفاع مستوى أداء الموظفين لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية. وعليه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص أن تقييم موظفي البنك محل الدراسة لأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة كان تقييماً إيجابياً. انطلاقاً من النتائج المتحصل وبالاستناد إلى متوسط الأهمية والأداء العامين اللذان كانا مرتفعان، يمكن قبول الفرضية الرئيسية التي تنص: أن تقييم الموظفين لجودة الخدمات البنكية المقدمة كان تقييماً إيجابياً.

8.3. تحليل خريطة الأهمية/ الأداء (Importance- Performance map)

تستعمل هذه الخريطة بهدف التعرف على أهمية وأداء عناصر جودة الخدمة في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر موظفيها. وتعرف على أنها: أداة تجمع بين مقياسي الأهمية والأداء للموظف مجتمعة في مخطط ثنائي الأبعاد لتسهيل تفسير البيانات. وتقوم هذه الخريطة بتصنيف العناصر إلى أربع فئات من أجل تحديد الأولويات في عملية تخصيص الموارد المحدودة (Sever, 2015, p. 46). ونوضحها في الشكل التالي:

الشكل 1: خريطة الأهمية/ الأداء

5	الخانة الأولى أهمية عالية/أداء منخفض ركز هنا (Concentrate Here)	الخانة الثانية أهمية عالية/ أداء عال هنا المثابرة على العمل الجيد (Keep Up The Good Work)	الأهمية Importance			
	4	الخانة الثالثة أهمية منخفضة/ أداء منخفض أولوية منخفضة (Low Priority)		الخانة الرابعة أهمية منخفضة/أداء عال المبالغة المحتملة (Possible Overkill)		
3						
2						
1						
	1	2	3	4	5	
	الأداء Performance					

المصدر: من اعداد الباحثين استناداً إلى (Riviezzo et al., 2009, p. 754).

- الخانة الأولى (أهمية عالية/أداء منخفض): تسمى بـ: Concentrate Here وهذا معناه ركز هنا، ان هذه الخانة الاكثر حسما في المخطط، اذ تتميز العناصر المتواجدة بهذه الخانة بأهمية عالية وأداء ضعيف، فهي تمثل نقاط ضعف رئيسية للخدمة وتهديدا للقدرة التنافسية، هذه العناصر تستدعي الاولوية القصوى من حيث الاستثمارات.

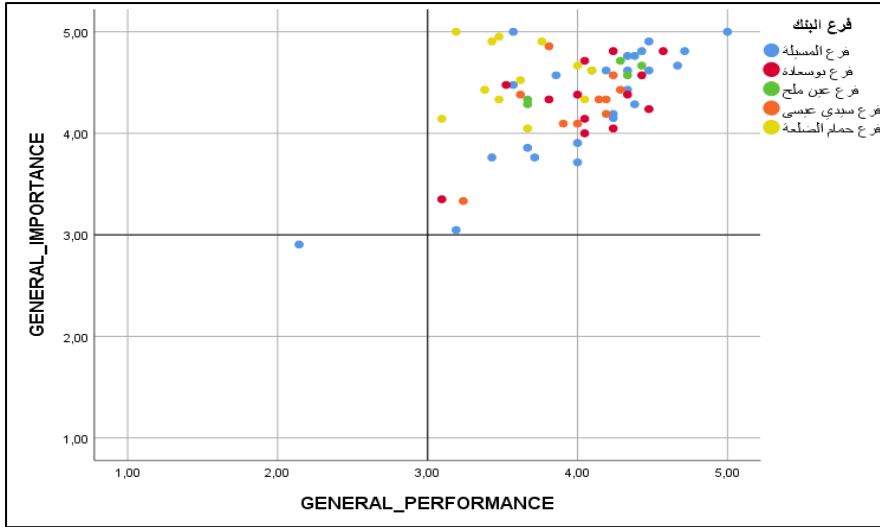
- الخانة الثانية (أهمية عالية/ أداء عال): ويطلق عليه باسم Keep Up The Good Work وهذا يعني المثابرة على العمل الجيد، تمثل هذه الخانة نقاط القوة الرئيسية والمزايا التنافسية للخدمة، وتتميز العناصر المتواجدة بهذه الخانة بعملها بشكل جيد واحتياجاتها المستمرة الى الاستثمار.

- الخانة الثالثة (أهمية منخفضة/ أداء منخفض) : وتسمى Low Priority اي هنا اولوية منخفضة، العناصر التي تقع في خانة الاولوية المنخفضة ذات أهمية منخفضة وأداء ضعيف، على المسؤولين بالمؤسسات البنكية ان لا يهتمون كثير بهذه العناصر، فهي تمثل نقاط ضعف طفيفة والأداء الضعيف ليس مشكلة كبيرة.

- الخانة الرابعة (أهمية منخفضة/أداء عال): Possible Overkill وتعني المبالغة المحتملة، نجد في هذه الخانة العناصر ذات الأهمية المنخفضة للموظفين، ولكنها تحقق أداء عالي، هذا ما يشير لنا الى احتمالية إهدار الموارد المحدودة المستخدمة بشكل غير فعال، والتي بالإمكان اعادة تخصيصها نحو نشاط آخر.

والشكل (2) الموالي يوضح خريطة الأهمية/ الأداء لجودة الخدمة المصرفية بالتطبيق على تقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المسيلة على مستوى جميع الوكالات. حيث يتضح من خريطة الأهمية/ الأداء لتقييم الموظفين لجودة الخدمة المقدمة للوكالات الخمسة ان غالبية عباراتها تقع في الخانة الثانية التي تعبر عن "أهمية عالية/ أداء عال"، والتي تسمى بـ: (Keep Up The Good Work) بمعنى المثابرة أو مواصلة على العمل الجيد)، ذلك لأن المتوسطات الحسابية لكل من الأهمية والأداء كانت مرتفعة وتقع ضمن مجال أكبر من قيمة المتوسط (2.6- 3.4) مثلما تم التوصل إليها سابقا. مما يوضح بشكل عام أن وكالات البنك تتميز بتقديم الجودة بشكل جيد وأنها على مسار صحيح ينبغي الاستمرار فيه.

الشكل 2: خريطة الأهمية/ الأداء لتقييم الموظفين لجودة الخدمة المقدمة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

5.3. تحليل الفجوة الأهمية/الأداء لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة:

يوضح الجدول الموالي تحليلا للفرق في المتوسط بين الأهمية والأداء بالنسبة للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة. وقد تم إجراء الاختبار المعلمي T لعينتين مترابطين (وذلك بعد التأكد من توزع البيانات توزيعا طبيعيا) لتقييم النقاط التي تختلف فيها درجات الأداء المتوسطة اختلافا كبيرا عن درجات الأهمية المتوسطة. ويعتبر هذا الأمر ضروريا لتسليط الضوء على مجالات الاهتمام الفعلي من وجهة الموظفين. والفكرة هي أنه عندما يتم إثبات اختلاف في درجات أهمية الموظفين بشكل كبير عن درجات الأداء المقابلة لبعد معين، فإن هذا يعكس وجود فجوة أداء الجودة. ويمكن استخدام هذا بدوره لاستهداف جهود محددة لتحسين الجودة. وبالمثل، عندما يتبين أن درجات الأداء لا تختلف اختلافا كبيرا عن درجات الأهمية المقابلة لبعد معين، فقد يؤدي ذلك أيضا إلى تسليط الضوء على الأداء الاستثنائي و/أو جهد الجودة الخاطيء.

الجدول 6: تحليل الفجوة بين الأهمية والأداء

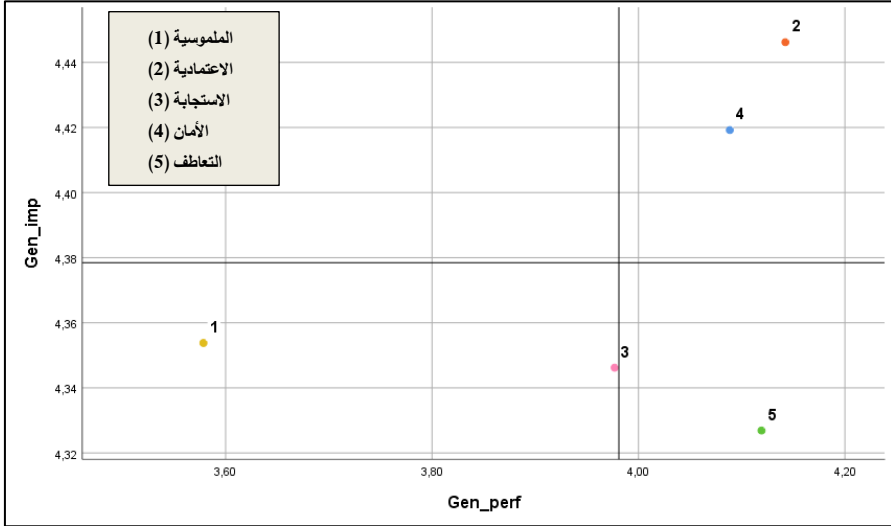
الإجراء الموصى به	اختبار T		الفجوة P-I	الأداء (P)		الأهمية (I)		رقم البعد على الخريطة	
	مستوى المعنوية	قيمة T		الترتيب	المتوسط الحسابي	الترتيب	المتوسط الحسابي		
أولوية ضعيفة	0,000	- 11,49	- 0,78	5	3,57	3	4,35	الملموسية	1
الاستمرار	0,000	-3,90	- 0,30	1	4,14	1	4,44	الاعتمادية	2
أولوية ضعيفة	0,000	-4,26	- 0,37	4	3,97	4	4,34	الاستجابة	3
الاستمرار	0,000	-4,10	- 0,33	3	4,08	2	4,41	الامان	4
مبالغة محتملة	0,012	-2,60	- 0,21	2	4,11	5	4,32	التعاطف	5
/	0,000	-7,37	- 0,41	/	3,96	/	4,37	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

يبين الجدول 6 الفروق السلبية في جميع أبعاد جودة الخدمات الخمسة، فبالرغم من أن مستويات تقييم الأهمية والأداء تبدو مرتفعة من وجهة نظر الموظفين، إلا أن الفروق السلبية بينها (الأداء - الأهمية) تستدعي تحليلاً أعمق فيما يتعلق بأداء فروع البنك. حيث تبين أن متوسطات الأهمية لجميع الأبعاد أكبر من متوسطات الأداء، وهو ما يعكس وجود فجوة بين المستوى المرغوب (التوقعات) للخدمة المقدمة والمستوى الحالي (الأداء الفعلي) للخدمة، وقد كشفت نتائج اختبار ت لعينتين مترابطتين أن هذه الفجوة معنوية عند مستوى دلالة (0.05). وبعبارة أخرى، فبينما يرى الموظفون أن لكل من هذه الأبعاد أهمية كبيرة في تقييمهم الشامل للخدمات التي يقدمونها، فإن آلية الإنجاز لديهم ولدى إدارة البنك بجميع فروعها لا تعمل على مستوى يعكس الأهمية المعطاة. وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص أنه توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين أهمية وأداء أبعاد جودة الخدمات المقدمة وفقاً لتقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وبعد تقييم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المسيلة بجميع فروعهم لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية من حيث أهميتها بالنسبة لهم ومن حيث أدائهم أو تطبيقهم الفعلي لها يتبين لنا من خلال الجدول (6) والخريطة (3) التي تم تقسيم خطوطها الرأسية والأفقية اعتمادا على المتوسط الاجمالي للأهمية (4.37) وللأداء (3.96) ما يلي:

الشكل 3: خريطة الأهمية/ الأداء لتقييم الموظفين لأبعاد جودة الخدمة المقدمة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

- تحصلت **الاعتمادية** على المرتبة الأولى من حيث الأهمية والأولى كذلك من حيث الأداء، ويتضح أن أداء الموظفين أقل من الأهمية التي منحوها للاعتمادية، وأن هذا الفرق يساوي (-0.30) وهو معنوي عند مستوى دلالة (0.05)، رغم ذلك فإن حصول الاعتمادية على متوسط حسابي أكبر من العام سواء بالنسبة للأهمية أو للأداء، جعلها تتموقع على مستوى الخانة الثانية من الخريطة، أين يمكن اعتبارها كنقطة قوة لدى فروع البنك والتي ينبغي عليهم الاستمرار في العمل عليها، وعلى إدارة البنك الاستثمار فيها عبر برامج التدريب التي تحسن باستمرار من أداء الموظفين قصد تقليل الفجوة قدر الإمكان؛

- يليها في الترتيب **الأمان** الذي تحصل على المرتبة الثانية من حيث الأهمية والثالثة من حيث الأداء، ويتضح أن أداء الموظفين أقل من الأهمية التي منحوها له، وأن هذا الفرق يساوي (-0.33) وهو معنوي عند مستوى دلالة (0.05)، بالرغم من

ذلك إلا أن متوسطه الحسابي يفوق المتوسط العام، وهذا ما جعله يقع هو كذلك في الخانة الثانية، أين يمكن اعتباره أيضا نقطة قوة لدى جميع فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؛

- أنت الملموسية في المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالنسبة للموظفين بينما احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة في الترتيب من حيث الأداء الفعلي أو ما هو موجود على مستوى فروع البنك. وهذا الفرق في الترتيب انعكس كذلك في حصولها على أكبر فجوة في المتوسط والتي بلغت (-0.78) وكانت معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، وبما أن قيم متوسطها الحسابي أقل من المتوسط العام، فهو ما جعلها تقع على مستوى الخانة الثالثة التي تعكس منحها أولوية منخفضة من قبل إدارة البنك التي لا تهتم كثيرا بهذا البعد حسب وجهة نظر الموظفين ولا يشكل تهديدا مصرفيا وبالتالي، ليس من الضروري أن تركز الإدارة جهدا إضافيا حوله؛
- أما البعد الذي تحصل على المرتبة الرابعة من حيث الأهمية والأداء فهو بعد الاستجابة، أين كانت الفجوة بينهما معنوية عند مستوى دلالة (0.05) وقيمتها (-0.37)، وهي ثاني أكبر فجوة بعد الملموسية. يتضح أن هذا البعد قد وقع كذلك على الحد الأقصى للخانة الثالثة (الأولوية المنخفضة) لأن قيمة المتوسط الحسابي للأداء أقل بقليل من المتوسط العام (الفرق بينهما 0.01)؛
- أخيرا ترتب بعد التعاطف في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بالنسبة للموظفين، والثانية من حيث أدائهم، وتحصل على أصغر فجوة بقيمة (-0.21) وقد كانت دالة إحصائيا عند مستوى (0.05)، يتضح أنه بالرغم من أن أهمية التعاطف بالنسبة للموظفين أقل من المتوسط العام، إلا أن أداءه (4.11) فاق بشكل معتبر المتوسط العام للأداء (3.97). وهو ما جعله يقع في الخانة المبالغة المحتملة. وعليه اعتبر الموظفون في تقييمهم للخدمة الإجمالية أن هذا البعد غير مهم نسبيا. لذلك من غير المحتمل أن يؤدي أي استثمار و/أو تحسين إضافي في هذا المجال إلى إدراك أكبر للجودة.

4. مناقشة النتائج:

على ضوء الدراسة التطبيقية تم الخروج بالنتائج التالية:

- تبين من خلال تحليل اتجاهات الموظفين أن تقييمهم لأهمية جودة خدمات المقدمة بفروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية كان مرتفعا جدا، حيث بلغ متوسطه الحسابي العام (4.36)، وقد كان أولها أهمية بُعد الاعتمادية، وآخرها بُعد التعاطف. بينما كان تقييمهم لأدائهم العام لنفس الأبعاد مرتفعا، حيث بلغ (3.96)، وبالمثل أعطيت المرتبة الأولى للاعتمادية من حيث الأداء، بينما تحصلت الملموسية على المرتبة الأخيرة، وقد انفتحت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Mokhlis et al., 2014) من حيث ترتيب كل من التعاطف والملموسية الأخيرتين حسب الأهمية والأداء.

- اتضح وجود فجوة في اتجاهات الموظفين بين الأهمية والأداء المرتبطتين بجودة الخدمة المقدمة، والتي كانت سلبية، حيث تبين أنه بالنسبة لجميع الأبعاد كان متوسط الأداء أقل من متوسط الأهمية، وهو ما أدى إلى وجود عدة حالات على مستوى خريطة الأهمية/الأداء، بحيث تعتبر كل من الاعتمادية والأمان نقطتي القوة في البنك، والتي يجب الاستمرار في العمل عليها، بينما اعتبرت كل من الاستجابة والملموسية ذات أولوية ضعيفة من البنك وموظفيه، وهذا يعني أنه على الرغم من وجود مجال للتحسين في هذين البعدين، إلا أنها قد لا تكون أكثر الجوانب أهمية لهم. أخيرا، اتضح أن بعد التعاطف يقع ضمن خانة المبالغة المحتملة، أين أداء الموظفين فيه مرتفع لكن أهميته أقل ارتفاعا. وعلى ضوء ما سبق، فقد تم قبول جميع فرضيات الدراسة: من جانب التقييم الإيجابي لأهمية وأداء جودة الخدمة بأبعادها، ووجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بينهما.

6. التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها خلصت الدراسة إلى بعض الاقتراحات الموجهة لإدارة البنك وموظفيه:
- رصد وتحسين العمليات باستمرار، عبر ضمان كفاءة وفعالية وموثوقية سياسات البنك وإجراءاته، إضافة إلى تحديد أي ثغرات ومعالجتها على وجه السرعة؛
 - توفير برامج تدريب وتطوير منتظمة لموظفي البنك، مع ضمان تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات معتمدة وجديرة بالثقة؛
 - ضرورة اتباع الموظفين لإجراءات ومخططات تقديم الخدمة للتأكد من أنهم يقدمون خدمات متسقة وموثوقة للزبائن؛

- ينبغي على الموظفين التواصل بوضوح وفعالية مع الزبائن، وتقديم معلومات دقيقة والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم على الفور؛
- في حين أن الموظفين قد يرون أن الملموسية والاستجابة منخفضة الأهمية، فمن الضروري رصد التغذية العكسية للزبائن بشكل منتظم ومعرفة تصوراتهم لجودة الخدمة، فإذا كانوا يعبرون عن مخاوفهم بشأن هذين البعدين، فقد يحتاج البنك إلى إعادة تقييم أولوياته وتخصيص الموارد وفقاً لذلك؛
- توفير وتحسين التجهيزات أو التكنولوجيا الضرورية لأداء المهام بشكل فعال، كتحسين المرافق وتحديث معدات وأدوات الاتصال؛
- في حين أن التعاطف قد يعتبر «مبالغة محتملة» من قبل الموظفين، وحتى لو لم يكن البعد الأكثر أهمية. يمكن أن يساعد التدريب على مهارات الاستماع النشط وحل المشكلات والتواصل على فهم احتياجات الزبائن وتلبيتها بشكل أفضل.

5. قائمة المراجع:

- Grönroos, Christian. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*, *European journal of Marketing*. *European Journal of Marketing*, 18(04), 36-44.
- Mokhlis, Safiek., Hasan, Zuha. Rosufila. Abu., & Azizul Yadi Yaakop. (2014). *Tertiary Students ' Assessment of Service Quality in the Malaysian Banking Industry : An Importance-Performance Analysis*. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing*, Rome-Italy, 5(1), 361-368.
<https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n1p361>
- Parasuraman, A., A, V., A.V, Z., & L.L., B. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(fall1985), 41-50.
- Riviezso, Angelo., Nisco, Alessandro. de, & Napolitano, Maria. R. (2009). *Importance-performance analysis as a tool in evaluating town centre management effectiveness*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 37(09), 748-764.
<https://doi.org/10.1108/09590550910975808>
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach (17th Ed)*. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084

Sever, Ivan. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 48, 43–53. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.022>

أوسو، خيرى. علي، و بطرس، لؤي. لطيف. (2008). ، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة استطلاعية لأراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهكوك. تنمية الرافدين، 30(89)، 9–28.

التير، احمد. محمد، الشويخرف، عبد. الله. مفتاح، و زليح، علي. حسين. (2022). أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة عمى الأداء المالي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية العامة في مدينة مصراتة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 09(02)، 30–56.

الصميدعي، محمد. جاسم، و يوسف، ردينة. عثمان. (2005). التسويق المصرفي (الطبعة 1). دار المناهج للنشر والتوزيع.

العلاق، بشير، و الطائي، حميدة. (2009). تسويق الخدمات (الطبعة 1). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المقطف، فرج. خليفة. سالم. (2015). جودة الخدمات المصرفية واثرها على رضا العميل وولائه-دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العامة والخاصة الليبية. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تونس المنار.

بوقريقة، رقيقة. و زعباط، سامي. (2020). أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون -دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل-. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 10(01)، 140–159.

قندوز، طارق، و بودية، بشير. (2015). اصول ومضامين تسويق الخدمات (الطبعة 1). دار صفاء للنشر والتوزيع.

لعراف، فايزة، و بوغرة، رابع. (2014). تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، 07(12)، 17–28.

مرزاق، عيسى، مخلوف، سيهام. (2017). اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة الاقتصاد الصناعي، 1(12)، 386–404.

مويزة، بن احمد. (2016). علاقة جودة الخدمة البنكية وجودة العلاقة(عميل-بنك) على

رضا العملاء دراسة لعينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية الأغواط.
مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 16(16)، 295-320.

7. ملاحق:

الملحق (1): الاستبيان

سيطلب منك فيما يلي تحديد مدى أهمية بعض العبارات حول جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل مصرفكم، ثم تحديد مستوى موافقتك على نفس العبارات		
① ② ③ ④ ⑤	وجود تجهيزات ومعدات حديثة وملائمة للعمل:	1
① ② ③ ④ ⑤	التجهيزات والمعدات الموجودة بالبنك حديثة وملائمة للعمل.	
① ② ③ ④ ⑤	وجود مرافق وقاعات انتظار مريحة للزبون:	2
① ② ③ ④ ⑤	مرافق وقاعات الانتظار بالبنك مريحة للزبون.	
① ② ③ ④ ⑤	اهتمام الموظفين بمظهرهم الخارجي:	3
① ② ③ ④ ⑤	يهتم الموظفون بمظهرهم الخارجي.	
① ② ③ ④ ⑤	وجود لوحات ارشادية تعريفية توجه الزبون للموظف المختص لانجاز تعاملته:	4
① ② ③ ④ ⑤	توجد في البنك لوحات ارشادية تعريفية توجه الزبون للموظف المختص لانجاز تعاملته.	
① ② ③ ④ ⑤	ملاءمة التصميم الداخلي لطبيعة الخدمات المقدمة للزبون:	5
① ② ③ ④ ⑤	تصميم البنك الداخلي ملائم لطبيعة الخدمات المقدمة للزبون.	
① ② ③ ④ ⑤	الالتزام بانجاز المعاملات مع الزبائن في المواعيد المحددة:	6
① ② ③ ④ ⑤	ألتزم بانجاز المعاملات مع الزبائن في المواعيد المحددة.	
① ② ③ ④ ⑤	الاهتمام بمشاكل الزبائن وتخصيص الوقت الكافي لحلها:	7
① ② ③ ④ ⑤	اهتم بمشاكل الزبائن واخصص لهم الوقت الكافي لحلها.	
① ② ③ ④ ⑤	الاهتمام بتقديم الخدمات بشكل صحيح من اول مرة:	8
① ② ③ ④ ⑤	اهتم بتقديم الخدمات بشكل صحيح من اول مرة.	
① ② ③ ④ ⑤	الالتزام بالوفاء بالوعد المقدمة لانجاز التعاملات مع الزبائن:	9
① ② ③ ④ ⑤	الترم بالوفاء بالوعد المقدمة لانجاز التعاملات مع الزبائن.	

①②③④⑤	الاستجابة للزيائن رغم ضغوط العمل:	10	الاستجابة	
①②③④⑤	استجيب انا وزملائي الموظفون للزيائن رغم ضغوط العمل.			
①②③④⑤	مراعاة الدقة في اعلام الزيائن عن مواعيد تقديم التعاملات والانتهاه منها:	11		
①②③④⑤	نراعي الدقة في اعلام الزيائن عن مواعيد تقديم التعاملات والانتهاه منها.			
①②③④⑤	زيادة اعداد الموظفين بالمكاتب الامامية لتقديم الخدمة في حالة زيادة الطلب على التعاملات:	12		
①②③④⑤	في حالة زيادة الطلب على التعاملات ، يزداد اعداد الموظفين بالمكاتب الامامية لتقديم الخدمة.			
①②③④⑤	توفير السرعة في تلبية طلبات الزيائن الفورية والمستعجلة:	13		
①②③④⑤	نوفر السرعة في تلبية طلبات الزيائن الفورية والمستعجلة.			
①②③④⑤	امتلاك الموظفين بالبنك المعارف الكافية للرد على استفسارات الزيائن ومساعدتهم:	14		الامان
①②③④⑤	أمتلك المعارف الكافية للرد على استفسارات الزيائن ومساعدتهم.			
①②③④⑤	تمتع الموظفين بالبنك بالباقة واللطف في التعامل مع الزيائن:	15		
①②③④⑤	أتمتع بالباقة واللطف في التعامل مع الزيائن.			
①②③④⑤	تميز الموظفين بالبنك بالعدل والحيادية في التعامل مع كافة الزيائن:	16		
①②③④⑤	أمتاز بالعدل والحيادية في التعامل مع الزيائن.			
①②③④⑤	امتلاك الموظفين بالبنك القدرة على كسب ود الزيائن وطمأننتهم.	17		
①②③④⑤	أمتلك القدرة على كسب ود الزيائن وطمأننتهم.			
①②③④⑤	تقدير ظروف واحوال الزيائن والتعاطف معهم:	18	التعاطف	
①②③④⑤	أقدر ظروف واحوال الزيائن وأتعاطف معهم.			
①②③④⑤	ملاءمة ساعات العمل في البنك للزيائن:	19		
①②③④⑤	ساعات العمل في البنك ملائمة لجميع الزيائن.			
①②③④⑤	وضع مصلحة الزيان في مقدمة اهتمامات الموظفين:	20		
①②③④⑤	أضع مصلحة الزيان في مقدمة اهتماماتي			
①②③④⑤	تمتع الموظفين بالبنك بالعلم والدراية الكافية بمتطلبات الزيائن:	21		
①②③④⑤	أتمتع بالعلم والدراية الكافية بمتطلبات الزيائن.			

المصدر: إعداد الباحثين.