

تقييم جودة الخدمات المصرفية للمصرف التجاري السوري

عبد السلام زكريا *

*نائب بالأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة الفرات

المخلص

هدف البحث الى التعرف على أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف التجاري السوري ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية، ولقد اشتملت عينة البحث على عينة من عملاء المصرف مقدارها (200) مفردة وخلص البحث إلى أن قياس جودة الخدمة المصرفية وإدراك العملاء لها هو المدخل الرئيس لتطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وأوضح البحث إن مستوى جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري منخفض وإن تقييم عملاء المصرف التجاري السوري لمستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبلهم منخفض وإن مستوى جودة الخدمات المصرفية المتوقعة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري مرتفع.

الكلمات المفتاحية: الجودة - الخدمة المصرفية

مقدمة:

لقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطوراً نوعياً كبيراً في الأنظمة المصرفية ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج والى تماثل الخدمات التي تقدمها مختلف الأنظمة لمصرفية، وهذا أدى إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المقدمة ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كأحد أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها من خلالها، وهذا يعني أن توجه عملاء المصارف في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة وإنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل بالنسبة له جودة أفضل من وجهة نظره، وضمن هذا السياق ظهرت مفاهيم مثل خدمة العملاء التعاطف مع العملاء سرعة الإنجاز السرية المصرفية في التعامل أسلوب تقديم الخدمة الخ كمجالات للتمييز في تقديم الخدمات المصرفية وهو ما يشكل مفهوم لجودة الخدمات المصرفية.

إن المؤسسة التي يكون العملاء فيها مركز اهتمامها سوف تعمل باستمرار على تطوير البرامج والخدمات المقدمة وتعظيم المنافع التي يحصل عليها العملاء من أجل الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرار لذا يجب على المنظمة أن تدرس كيفية تقييم صلاتها للخدمات المقدمة والتعرف على أهم العوامل التي يركز عليها العملاء عند تقييم تلك الخدمات والعمل على تطويرها بشكل يفوق توقعات العملاء للفوز بولائهم وللتأكد من مدى نجاح أو فشل المصرف في تقديم خدمات بمستوى الجودة المطلوب لتحقيق رضا العملاء لذا لابد من قياس هذه الجودة لتحديد نقاط القوة والضعف في البرامج والخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء، الأمر الذي يمكنه من التغلب على نقاط الضعف الموجودة وتعزيز نقاط القوة وبالتالي تقديم خدمات وعروض مصرفية أفضل بحيث تحقق رضا العملاء الحاليين والمستقبليين.

تتصف الخدمات المصرفية اليوم المقدمة من المصارف بالنعمية والتشابه في جوهر الخدمة فخدمة الإيداع مثلاً لا تختلف من مصرف إلى آخر ومن شأن هذه النعمية إن تلغي إمكانيات التمييز الخدمي *service differentiation* والذي يعتبر أحد متطلبات التنافس، هذا بالإضافة إلى أن أسعار الخدمات المصرفية أصبح متقارب إلى حد كبير في جميع المصارف سواء العامة أو الخاصة هذا بالإضافة إلى التشابه في البرامج والخدمات التي يمكن تقديمها أيضاً فإن هناك وعي كبير لدى العملاء تجاه الخدمة المصرفية فأصبح بإمكانهم التنقل من مصرف لآخر لذا أصبح التنافس بين المصارف على أساس التنوع في تقديم الخدمات أو على أساس أسعار الخدمات صعبة بالنسبة لإدارات المصارف التي تريد تحقيق حصص سوقية ومستويات ربحية أعلى.

ولقد تناولت نظرية الفجوة مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها بحيث يتم تقييم جودة الخدمات من خلال خمسة أبعاد وهي الأشياء الملموسة في الخدمة *tangibles* والاعتمادية *equability* والاستجابة *responsiveness* والثقة *assurance* والتعاطف *empathy* بحيث يكون مستوى جودة الخدمات المقدمة هو الفرق بين جودة الخدمة كما يتوقعها العملاء وبين الأداء الفعلي الذي يتوقعه العملاء في الخدمة المقدمة لهم، وبالتالي تستطيع المنظمة الخدمية تحديد أولويات عملاتها ونقاط القوة والضعف بمستوى جودة خدماتها المقدمة وبالتالي العمل على تحسينها لتعزيز قدرتها التنافسية.

١- مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث بأن تغطية الخدمات التي تقدمها المصارف بشكل عام دفعها إلى الاتجاه نحو تحسين الخدمات بما يلامح حاجات عملائها للفوز برضاهم وولائهم بهدف تنمية الحصة السوقية لكل مصرف وصولاً لتعظيم الربحية ، كذلك فإن انفتاح السوق المصرفية السورية أمام العديد من المصارف الخاصة وانفتاح باب المنافسة على مصراعيه خلق أمام المصرف التجاري السوري تحديات كبيرة، لذا فإن قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من خلال دراسة طوعية ميدانية أصبح مطلباً مهماً وذلك لتلمس جوانب القصور والضعف في هذه الخدمة والمساعدة على دعمها وتطويرها خاصة وأن خدمات هذا القطاع على حد علم الباحث لم تخضع لهذا النوع من البحث .

وتكمن مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما هو مستوى جودة الخدمات المصرفية المتوقعة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري.
- ٢- ما هي مستوى تقييم عملاء المصرف التجاري السوري لمستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبلهم.
- ٣- ما هي مستوى جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري.
- ٤- هل يوجد تفاوت بين عناصر الجودة المدركة للخدمة المصرفية المقدمة من المصرف التجاري السوري عند تقييمها من قبل العملاء.
- ٥- هل يوجد اختلاف بين مستوى جودة الخدمة المصرفية الفعلية للمصرف التجاري السوري وبين مستوى الجودة التي تعتقد إدارة المصرف أنها تقدمها.

٢- أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته مما يلي:

أ- أهمية جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء كأحد الركائز الأساسية التي تساعد المصارف على تحسين ربحيتها من خلال تحسين خدماتها وكسب حصة سوقية جديدة.

ب- حرص المصرف التجاري السوري على استمرارية تعامل عملائه معه وعدم مغادرتهم للتعامل مع المصارف التجارية الأخرى وذلك من خلال العمل باستمرار على قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء من وجهة نظرهم ومن ثمة السعي لتطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع حاجاتهم وتطلعاتهم .

ج - معرفة توجهات عملاء المصرف التجاري السوري نحو الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف بهدف تطويرها .

د- إن النتائج التي ستوصل إليها البحث ستساعد إدارة المصرف التجاري السوري على تحسين وتطوير خدماته المصرفية من أجل تدعيم المركز التنافسي له.

3- أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

1- التعرف على تقييم عملاء المصرف التجاري السوري لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم سواء من ناحية توقعاتهم أو إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً.

2- التوصل إلى أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري وتقييم مدى قدرة هذه المقاييس على تفسير التباين في جودة الخدمة المدركة بالإضافة إلى اختبار درجة صدقها وثباتها.

3- تحديد الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

٤- الكشف عن المنافع التي يمكن أن يحصل عليها المصرف التجاري السوري من وراء قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية والعمل على تطوير الخدمات لأجل زيادة الحصص السوقية وتعظيم ربحيته.

٥- تقديم النتائج والتوصيات لإدارة المصرف التجاري السوري وبما يساعده على اتخاذ القرارات و تقديم خدمة مصرفية بشكل أفضل.

٦- تقديم دراسة نظرية وعملية حول تقييم جودة الخدمات المصرفية، وبما يسهم في مساعدة الباحثين والدارسين حول هذه المواضيع.

٤- فرضيات البحث

بالاعتماد على مقياس جودة الخدمة الذي تقترحه نظرية الفجوة لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف ووفقاً لهذه النظرية فإن جودة الخدمة تعرف على أنها الفرق بين الجودة التي يتوقعها العملاء The Expected Quality وبين الجودة المقدمة Performance من المصرف (الجودة المدركة).

سوف يقوم البحث باختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

تتعلق بقياس مستوى الجودة التي يتوقعها عملاء المصرف بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لهم وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:

إن مستوى جودة الخدمات المصرفية المتوقعة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري منخفضة.

الفرضية الثانية:

تتعلق بقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري، وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:

إن تقييم عملاء المصرف التجاري السوري لمستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبلهم سلبي.

الفرضية الثالثة:

تعتمد على نظرية الفجوة لقياس الخدمة المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري وذلك بقياس الاختلاف بين مستوى الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لعملاء المصرف وبين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء العملاء في تلك الخدمات وبالتالي الوصول إلى الخدمة الفعلية، وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:

إن مستوى جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري منخفض.

مصطلحات البحث :

- جودة الخدمة Service Quality: ¹ النقاء احتياجات ومتطلبات الزبائن وارتباط مستوى الخدمة المراد تسليمه بالتوقعات الموضوعية من قبل هؤلاء الزبائن.
- الخدمة المصرفية Bank Service: ² مجموعة من الخصائص الظاهرة (الإدارة) والخصائص الضمنية (المستهلك) والخصائص الخارجية (المجتمع) التي يجب أن تتوافق مع احتياجات ومتطلبات الزبائن من خلال إضفاء مجموعة من المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة.

٥- البحث الميداني وتحليل نتائج البحث

٥-١- مجتمع وعينة البحث

يتألف مجتمع البحث من جميع عملاء المصرف التجاري السوري في محافظة دمشق فقط ولم تشمل عملاء في باقي مناطق سورية.

تشكلت عينة البحث من (٢٠٠) عميلاً من عملاء المصرف التجاري السوري تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

٥-٢- منهج البحث

من اجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف الظاهرة موضوع البحث ولتوفير البيانات والحقائق عن مشكلة البحث، كما يتسم الأسلوب الوصفي بأنه يقرب الباحث من الواقع، حيث يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق إما بشكل كمي أو كيفي، وتتكون مصادر جمع البيانات من المصادر الأولية المتمثلة في الاستبانة المصممة لخدمة أهداف البحث والتي تم توزيعها على عملاء المصارف التجارية الخاصة في سورية، أما المصادر الثانوية فتتمثل في الكتب والدراسات ورسائل الدكتوراه والمنشورات والدوريات ذات العلاقة بموضوع البحث.

٥-٣- أداة جمع المعلومات:

تتكون استمارة البحث من جزئين رئيسين كمايلي:

الجزء الاول: متعلق بتحديد الأداء المتوقع للخدمة في المؤسسة حيث يحتوي هذا الجزء على احدى وعشرين عبارة تترجم المؤشرات الخمسة الأساسية لنموذج "SERVPERF" وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف).

أما الجزء الثاني من الاستبانة فقد احتوى معلومات متعلقة بتحديد الأداء المدرك للخدمة من قبل العملاء حيث يحتوي هذا الجزء على احدى وعشرين عبارة تترجم المؤشرات الخمسة الأساسية لنموذج "SERVPERF" وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف).

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت ذو الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، وقد احتسبت العلامات على أساس إعطاء ٥ علامات إجابة أوافق بشدة، و (٤) علامات إجابة أوافق، و (٣) علامات إجابة محايد، و (٢) علامتين إجابة لا أوافق، وعلامة واحدة إجابة لا أوافق بشدة.

٥-٤- ثبات وصدق الاستبانة.

عُرضت الاستبانة على عدة محكمين من أساتذة الجامعة وعلى بعض المتخصصين في مجال التسويق لدراسة مدى دقة صياغة عبارات الاستبانة ودرجة ملاءمتها لأهداف البحث. وقد قام الباحث بإعادة النظر في بعض عبارات الاستبانة في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين. ولقياس مدى دقة نتائج البحث، فقد تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) حيث بلغ معامل ألفا (٧٥.٥%)، مما يشير إلى وجود علاقة اتساق وترايط جيد بين عبارات الاستبانة، فهذه النسبة تزيد عن النسبة المقبولة إحصائياً وبالغية (٦٠%).

٥-٥- اختبار الفرضية الأولى:

تتعلق بقياس مستوى الجودة التي يتوقعها عملاء المصرف بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لهم وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:
إن مستوى جودة الخدمات المصرفية المتوقعة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري منخفضة.

تقييم مفردات العينة لمؤشر الملموسية

الانحراف المعياري	المتوسط	الملموسية
0.894	3.4	ضرورة توفر معدات مسايرة للعصر وتكنولوجيا حديثة.
0.894	3.4	أن يكون مظهر المكان جذاباً.
0.837	4.2	تميز العاملين بحسن المظهر وأناقته اللباس.

0.707	4	المظهر العام للبنك يجب أن يتكلم مع طبيعة الخدمة المقدمة.
0.088	3.75	المجموع

يوضح الجدول السابق إن أغلبية العملاء يقيمون مؤشر الملموسية المتوقعة تقييم إيجابي، بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.75 حيث يعبر عن درجة موافقة متوسطة على العناصر الملموسة للخدمة المتوقعة من المصرف التجاري السوري.

تقييم مفردات العينة لمؤشر الاعتمادية

الانحراف المعياري	المتوسط	الاعتمادية
0.447	3.8	عندما تعد المصارف أداء عمل ما في وقت معين فيجب أن تلتزم بذلك.
0.548	3.4	ضرورة أن تتعاطف المصارف مع العميل عند مواجهته مشكلة ما وتقوم بحلها على إمكانية حلها.
0.548	4.4	ضرورة أن تؤدي المصارف الخدمة الصحيحة للعميل من أول مرة.
0.548	4.6	ضرورة احتفاظ المصارف بسجلات دقيقة.
0.05	4.05	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن العبارة الثانية حصلت على أقل درجة موافقة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.4) ، بانحراف معياري يقدر بـ 0.54 والذي يعبر عن مقدار تشتت إجابات مفردات العينة، أما العبارات الثالثة والرابعة فقد حصلت على درجة موافقة عالية بمتوسطات حسابية تقدر بـ (4.4 ، 4.6) على التوالي، حيث يعتبر العملاء أنه من الضروري أن تؤدي المصارف الخدمة الصحيحة للعميل من أول مرة بالإضافة إلى ضرورة احتفاظ المصارف بسجلات دقيقة إجمالاً فإن أغلبية العملاء يقيمون مؤشر الاعتمادية المتوقعة تقييم إيجابي بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.05 حيث يعبر عن درجة موافقة عالية على العناصر المتعلقة بمؤشر الاعتمادية المتوقعة.

تقييم مفردات العينة لمؤشر الاستجابة

الانحراف المعياري	المتوسط	الاستجابة
1	4	يتوقع من المصارف تحديد وقت إنجاز الخدمة.
0.447	3.8	يتوقع من العاملين في المصارف تقديم الخدمة الفورية.
1	4	ضرورة أن يكون لدى العاملين الاستعداد التام لمساعدة العملاء.
0.447	3.8	من غير المقبول أن يتمكن العاملون من تلبية طلبات العملاء فوراً لاكتشغالهم في أعمال أخرى.
0.319	3.9	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن إجابات أفراد العينة حول الأسئلة السابقة جاءت متقاربة بمتوسط حسابي تراوح بين (3.8 و 4) وبدرجة موافقة عالية. فالعملاء يقيمون مؤشر الاستجابة المتوقعة بتقييم ايجابي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.9 والذي يدل على درجة موافقة عالية أي أن أغلبية العملاء يرون أن العناصر المتعلقة بمؤشر الاستجابة يجب أن تتوافق مع متطلباتهم.

تقييم مفردات العينة لمؤشر الأمان

الانحراف المعياري	المتوسط	الأمان
0.447	4.2	يستطيع العملاء أن يتقوا في التعامل في المصارف.
0.548	4.6	يجب أن يشعر العملاء بالأمان في تعاملاتهم مع العاملين في البنك.
0.447	4.2	ضرورة تصافح العاملين بالمصارف بالسلوك المهذب المجامل.
0.548	4.4	ضرورة حصول موظفي البنك على المساعدة الكافية من قبل البنك لأداء عملهم.
0.058	4.35	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح بأن العبارة الذاتية لها أكبر متوسط حسابي يقدر ب 4.6 والذي يعبر عن درجة موافقة عالية حيث يرى أغلبية مفردات العينة أنه يجب أن يشعر العملاء بالأمان في تعاملاتهم مع العاملين في البنك. أما العبارات الأخرى فجاءت أيضاً بدرجة موافقة عالية، فالعملاء يقيمون مؤشر الأمان بتقييم جيد بمتوسط حسابي يقدر

ب 4.35 والذي يعبر عن درجة موافقة عالية تدل على أن عناصر مؤشر الأمان المتوقع يجب ان يلبي رغبات العملاء.

تقييم مفردات العينة لمؤشر التعاطف

التعاطف	المتوسط	الانحراف المعياري
ضرورة أن تولى المصارف كل عميل الاهتمام الفردي.	4.2	0.837
ضرورة أن يولي العاملون كل عميل اهتماماً شخصياً.	3.8	0.837
يتوقع من العاملين معرفة احتياجات عملائهم.	4.4	0.894
يتوقع من المصارف أن تكون مصلحة عملائهم في منحة اهتماماتهم.	3.8	0.447
يتوقع من المصارف أن توفر ساعات عمل ملائمة لظروف كل العملاء.	3.6	1.342
المجموع	3.9	0.366

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن العبارة يتوقع من العاملين معرفة احتياجات عملائهم حصلت على أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي 4.4 ويعبر عن موافقة عالية ومن خلال المعلومات السابقة يتضح أن مفردات العينة يقيمون مؤشر التعاطف المتوقع بتقييم ايجابي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.9 أي بدرجة موافقة متوسطة حسب المقياس المستخدم وهذا يعني أن عناصر مؤشر التعاطف يجب أن يلاءم العملاء.

الأبعاد للجودة المتوقعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة السوافقة
الأمان	3.75	0.08	متوسطة
الاعتمادية	4.05	0.05	جيدة
الاستجابة	3.9	0.31	جيدة
العلمسية	4.35	0.05	جيدة
التعاطف	3.9	0.36	جيدة
المجموع	3.99	0.15	جيدة

٥-٦- اختبار الفرضية الثانية:

تتعلق بقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبل عملاء المصرف التجاري السوري، وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:

إن تقييم عملاء المصرف التجاري السوري لمستوى جودة الخدمات المصرفية المدركة من قبلهم سلبي.

تقييم مفردات العينة لمؤشر الملموسية

الانحراف المعياري	المتوسط	الملموسية
1.483	2.8	يثوافر لدى لابتك معدات تماير العصر وتكنولوجيا حديثة.
0.894	3.6	مظير البتلك جناب.
1.14	3.4	يتمير العاملون بحسن للمظير واناقة اللبس.
1.095	3.2	يتلام المظير العام للبتلك مع طبيعة الخدمة المقدمة.
0.245	3.25	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول السابق نجد ان مؤشر الملموسية المدركة من قبل عملاء المصرف عينة البحث جاء بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.25

تقييم مفردات العينة لمؤشر الاعتمادية

الانحراف المعياري	المتوسط	الاعتمادية
1.304	3.2	عندما يعد البتلك بأداء عمل ما في وقت معين يلتزم بذلك.
0.447	2.8	عند مواجهتي مشكلة ما، يتعاطف البتلك معي ويطمئنتني إلى إمكانية حلها.
0.837	3.2	يؤدي البتلك الخدمة المسبحة من أول مرة.
1.14	3.6	يحافظ البتلك بسجلات دقيقة.
0.377	3.2	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول السابق نجد ان مؤشر الاعتمادية المدركة من قبل عملاء المصرف عينة البحث جاء بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.2

تقييم مفردات العينة لمؤشر الاستجابة

الانحراف المعياري	المتوسط	الاستجابة
0.447	3.2	يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة.
0.548	3.4	يقوم العاملون بتقديم الخدمة الفورية.
0.707	4	العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لمساعدة.
1.304	3.8	العاملون في البنك يلبون الطلبات فوراً مهما كانت درجة انتعاشهم.
0.383	3.6	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول السابق نجد ان مؤشر الاستجابة المدركة من قبل عملاء المصرف عينة البحث جاء بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.6

تقييم مفردات العينة لمؤشر الامان

الانحراف المعياري	المتوسط	الامان
0.894	3.6	العاملون في البنك يمكن الوثوق بهم.
1.14	3.6	يمكنك أن تشعر بالامان عند إجراء تعاملاتك مع العاملين في البنك.
1.14	3.4	العاملون في البنك يتميزون بالسلوك المهذب المجامل.
1.095	3.8	يحصل العاملون على المساعدة الكاملة من قبل البنك لأداء عملهم.
0.117	3.6	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول السابق نجد ان مؤشر الامان المدركة من قبل عملاء المصرف عينة البحث جاء بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.6

تقييم مفردات العينة لمؤشر التعاطف

الانحراف المعياري	المتوسط	التعاطف
0.894	2.6	يولي البنك العملاء الاهتمام الفردي.
1.14	3.4	يولي العاملون بالبنك العملاء العناية الشخصية.
1.342	3.4	يتفهم العاملون بالبنك احتياجاتي.
1.095	2.8	يضع البنك مصلحتي في مقدمة اهتماماته.
0.837	3.2	يوفر البنك ساعات عمل ملائمة لظروفي
0.208	3.2	المجموع

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول السابق نجد أن مؤشر التعاطف المدركة من قبل عملاء المصرف عينة البحث جاء بدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.2

الأبعاد المدركة للجودة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأمان	3.25	0.245	متوسطة
الاعتمادية	3.2	0.377	متوسطة
الاستجابة	3.6	0.383	متوسطة
الملموسية	3.6	0.117	متوسطة
التعاطف	3.2	0.208	متوسطة
المجموع	3.37	0.114	متوسطة

٥-٧- الفرضية الثالثة:

تعتمد على نظرية الفجوة لقياس الخدمة المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري وذلك بقياس الاختلاف بين مستوى الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لعملاء المصرف وبين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء

العملاء في تلك الخدمات وبالتالي الوصول إلى الخدمة الفعلية، وعليه سيتم اختبار الفرضية التالية:

إن مستوى جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري منخفض.

Sig	T	فرق المتوسط	المتوسط المتوقع	المتوسط المدرك	العنصر
٠.٠٠٠٧	٢.٨٤٧	0.50-	٣.٧٥	3.25	العناصر الملموسة
٠.٠٠٤٤	٠.٠٠١٩٨	0.85-	4.05	3.2	الاعتمادية
٠.٠٠٢٥	١.٧١٥	0.7-	2.9	3.6	الاستجابة
٠.٠٨٨٢	٠.٠٠٠٧٦	1.29-	4.35	3.6	الامان
٠.٠٩٣٠	٢.١٦٤	0.7-	3.9	3.2	التعاطف
		0.62-	3.99	3.37	المجموع

نلاحظ من الجدول السابق وجود فجوة بين الجودة المتوقعة من قبل العملاء والجودة المدركة من قبلهم حيث بلغ المتوسط الحسابي للجودة المتوقعة 3.2 بينما المتوسط الحسابي للجودة المدركة من قبلهم بلغ ٣.٩ هذا يعني وجود فجوة بمقدار ٠.٧ بين الجودة المدركة والمتوقعة مما يجعلنا نقبل بفرضية العدم والتي تنص على أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من المصرف التجاري السوري منخفض.

٦ - النتائج والتوصيات:

أشارت النتائج التي توصل إليها البحث إلى الانطباع غير الإيجابي من قبل العملاء عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف التجاري السوري مما يدل على أنه يقع على عاتق المصرف العمل لتحسين جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها.

وعلى ضوء هذه النتائج يمكن اقتراح عدد من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لرفع كفاءة وتحسين الخدمات التي يقدمها المصرف التجاري السوري وهي كالآتي:

١. ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع العملاء التي تستدعي أخذ وجهات نظر العملاء بنظر الاعتبار لتطوير الخدمات المصرفية.

٢. تفصيل الخدمة حسب نوعية العملاء حيث يتم التعرف على الخصائص الديموغرافية للعملاء بشكل واضح يمكن من خلاله استهداف وتجزئة السوق وتوجيه الأنشطة التسويقية المناسبة لكل فئة.

٣. ضرورة اهتمام المصرف التجاري السوري في تطوير التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات للعملاء وخاصة العمل على نشر عدد أكبر من أجهزة الصراف الآلي إضافة إلى استمرار مراقبة توفر النقدية الكافية لهذه الأجهزة وكذلك مراقبة الأعطال التي تحصل لهذه الأجهزة بهدف ديمومة عملها باستمرار.

٤. ضرورة اهتمام المصرف التجاري السوري بالجوانب الملموسة للبنك كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح له اثر كبير في نظر العملاء عند تقويم جودة الخدمة.

مراجع البحث

- ١- علي كنعان، اسس العمل المصرفي، منشورات جامعة دمشق، ٢٠٠٦، ص٣٤
- ٢- رعد حسن الصرن، "طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة بين بعض المصارف السورية والاردنية)"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، ص١٤٠.
- ٣- ثامر محمد محارمة، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية دراسة ميدانية، دورية الإدارة العامة، مجلد ٤٥، عدد ٣، آب ٢٠٠٥، ص٣٢

Evaluate the quality of banking services to the Commercial Bank of Syria

The research aims to identify the best metrics to measure the quality of banking services offered by the Commercial Bank of Syria and knowledge of the relative importance of the various dimensions of the quality of banking service , and I have included a sample search on a sample of bank customers of (200) single and research concluded that the measurement of the quality of service banking customers perceive them is the main entrance to the development and improve the quality of banking services offered to customers , and explained research that the level of quality banking services the actual introduction of the commercial Bank of Syria low though assess clients commercial Bank of Syria to the level of quality banking services perceived by them low and that the quality of banking services expected by clients commercial Bank Syrian high