



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم جودة الخدمة المصرفية لمصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة

اسم الكاتب: د. رضوان العمار، د. أحمد صقر، مصطفى نور الله

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4365>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/17 03:23 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



تقييم جودة الخدمة المصرفية لمصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة

* الدكتور رضوان العمار

** الدكتور أحمد صقر

*** مصطفى نور الله

(تاريخ الإيداع 1 / 7 / 2012. قُيل للنشر في 13 / 9 / 2012)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع الخدمة المصرفية المقدمة من قبل مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة، إذ بُينت نتائج الدراسة التي تمت على امتداد 8 أشهر واعتمدت على مقياس " جودة الخدمة المدركة " SERVPERF ، أن بعد " العناصر المادية (التجسيد) " هو أكثر الأبعاد وجوداً في حين أن بعد " الاعتمادية " هو بعد الأقل وجوداً، كما بُينت الدراسة أن العوامل الديموغرافية تلعب دوراً مهماً في جودة الخدمة المقدمة من قبل المصارف الخاصة في محافظة الرقة و على الأخص (الجنس ، جهة العمل ، العمر). تم التوصل إلى هذه النتائج من خلال تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS وبالاعتماد على تحليل التباين و تحليل الانحدار لعينة عشوائية مؤلفة من (37) عميلاً من عملاء المصارف الخاصة في محافظة الرقة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، الخدمة المصرفية ، جودة الخدمة المدركة ، تقييم الخدمة ، قياس الخدمة

* أستاذ - قسم العلوم المالية والمصرفية - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا.

** مدرس - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - كلية الإدارة و التكنولوجيا - الإسكندرية - مصر

*** طالب دراسات عليا (دكتوراه) - قسم الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا.

Service Quality Evaluate for Private Banking at Al-Raqqa Governorate

Dr. Radwan Al-Ammar*

Dr. Ahmad Saker**

Mustafa Nourallah***

(Received 1 / 7 / 2012. Accepted 13 / 9 / 2012)

□ ABSTRACT □

This research aims at evaluating Service Quality at private banks at Al-Raqqa governorate. The findings of research, which conducted for 8 months, has revealed that "tangibility" is the most existence dimension, while "reliability" is the less existence dimension. In fact, the research is based on SERVPERF scale "perceive service quality"; also the research reveals that demographic factors play a significant role in Service Quality at private banks at Al-Raqqa governorate, particularly (Gender, Business Sector, Age). This results come to surface after statistical analysis based on ANOVA & Regression analysis applied on a random sample consisting of 37 clients from privates banks at Al-Raqqa governorate.

Key Words: Service Quality, Banking Service , Perceive Service Quality, Service Evaluate , Measuring Service

* Professor, Department of Finance , Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**Assistant Professor, Department of Management & Technology, Arab Academy for Science, Technology & Maritime, Alexandria, Egypt .

***Postgraduate Student, Department of Management, Faculty of Economic, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة:

يلعب اقتصاد الخدمات دوراً حيوياً في غالبية دول العالم، وتهتم المنشآت الاقتصادية الخدمية (Service Economic Entity) بتقديم أفضل خدمة ممكنة للوصول إلى رضا العملاء ولائهم ، وتأمل من جراء ذلك الحصول على حصة سوقية أكبر و تحقيق أرباح مرتفعة.

تلعب المصارف الخاصة دوراً حيوياً في بلدان العالم المتقدم والنامي (Countries) إضافة إلى دورها الأساسي في الاقتصاديات الناشئة والاقتصاديات التي تمر بمراحل التحول (Emerging & Transferring Economies) من حيث خلق فرص العمل والمساهمة في الناتج القومي المحلي(GDP) و تسهيل التعاملات التجارية، يواجه العمل المصرفي العديد من المشاكل على صعد مختلفة و تتميز الأسواق في العالم أجمع - على الغالب - بمستوى مرتفع من التنافس ، هذا ما ولد قناعة لدى المصارف أن أهم سبيل للتميز هو تقديم خدمات ذات جودة عالية تقابل توقعات العملاء على أقل تقدير.

يذكر الأدب الأكاديمي بأبحاث متخصصة في مجال تقييم جودة الخدمة المصرفية و غالبية هذه الأبحاث تستند في طرحها العلمي على المدرسة الأمريكية الشمالية نظراً لما قدمته هذه المدرسة من أفكار هامة في مجال قياس جودة الخدمة المصرفية، ومن أهم المقاييس المستخدمة في هذا المجال مقياس SERVPERF الذي يعتمد على الخدمة المدركة التي يستلمها العميل المصرفي من المصرف.

مشكلة البحث:

تت伺ور مشكلة البحث الأساسية في غياب تقييم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة من مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة، هذا ما يفضي إلى مشكلتين ثانويتين، الأولى: عدم قدرة المصارف العاملة حالياً على تقييم واقع رضا العملاء عن جودة خدماتها المقدمة، الثانية: العوز المعرفي الحاصل لدى المصارف الراغبة في الدخول في السوق فيما يخص المستوى المطلوب من جودة الخدمات الواجب تقديمها لكسب رضا العملاء.

يمكن تقديم مشكلة البحث بالأسئلة التالية :

1. هل يوجد تقييم فعلي لجودة الخدمة المصرفية المقدمة حالياً من قبل مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة؟
2. هل تناسب جودة الخدمة المقدمة حالياً العملاء؟
3. ما هو المستوى المقدم فعلاً من جودة الخدمة المصرفية، و الواجب تقديم ما يماثله - على أقل تقدير - من قبل المصارف الراغبة بالدخول لضمان استمراريتها؟
4. هل هناك إمكانية لتقييم جودة الخدمة المصرفية المقدمة حالياً من قبل مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة؟

أهمية البحث وأهدافه:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف النقاط الآتية :

1. تقييم جودة الخدمة المصرفية من قبل العملاء في محافظة الرقة .
2. استخدام مقياس SERVPERF الذي يعتمد على جودة الخدمة المدركة لتقييم جودة الخدمة المصرفية.
3. التوصل إلى المتغيرات الديموغرافية المؤثرة في عملية تقييم جودة الخدمة المصرفية.

4. توفير أساس علمي دقيق لإدارات المصارف العاملة حالياً والراغبة في الدخول في سوق المحافظة في مجال قياس جودة الخدمة المصرفية.

تتبع أهمية الدراسة من خلال معالجتها للنقاط الآتية :

1. تعالج موضوع تقييم جودة الخدمة المصرفية في محافظة الرقة .

2. ارتباط الدراسة بجودة الخدمة المقدمة إلى عميل المصرف ، و الذي يعتبر ضمن توجهات العمل المصرفي الحديث أحد ركائز التخطيط الاستراتيجي في العمل المصرفي.

3. تقدم الأرضية المناسبة للمصارف العاملة لتعرف آراء عملائهم في جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

4. تقدم الدراسة محتوى علمي للمصارف العاملة و المصارف الراغبة في الدخول في سوق محافظة الرقة.

فرضيات البحث :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العناصر المادية وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الأمان وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

منهجية البحث:

قامت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والإحصائيات والنشرات الرسمية والدراسات السابقة المتخصصة في هذا المجال، بهدف إثراء البحث والخروج بأفضل النتائج والتوصيات، كما اعتمد الباحث على الإحصاء الوصفي والاستدلالي للخروج بالنتائج والتوصيات التي تساعد في حل مشكلة البحث.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بعملاء المصارف الخاصة العاملة في محافظة الرقة، وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وتم توزيع الاستبيان في أماكن توزيع الخدمة بالإضافة إلى توزيع بعض الاستبيانات في أماكن عمل العمالء، حيث تم توزيع 40 استبيانا، تم استعادة 37 منها بنسبة 92.5 % .

الدراسات السابقة :

1. في دراسة قدمها (Abdul Muyeed, 2012) تحت عنوان (إدراك العملاء لجودة الخدمة في المصادر التجارية في البلدان النامية - دراسة حالة -) عام 2012، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصادر التجارية في البلدان النامية عامة و في بنغلادش خاصة ، هذه الدراسة التحليلية قامت بشكل أساسى على جمع البيانات بواسطة استبيان متتطور الغرض، حيث تم جمع هذه البيانات من عينة بحجم (250) لأربعة من مصارف بنغلادش - اثنان من القطاع الخاص واثنان من القطاع العام - العاملة في المقاطعة الشمالية Kushtia توصلت الدراسة إلى أن عملاء المصرف يختلفون فيما بينهم بالنسبة إلى طبيعة الخدمة - مفهوم الخدمة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن إدراك الزبائن وصل إلى أعلى حد له بخصوص (السرعة و الدقة ، أمان استثمارات الزبائن ، سرية الحسابات و الصنفقات) وإلى أقل حد له بخصوص (الآلات الحديثة ، الديكور)، أوصت الدراسة بأهمية الاعتناء بنقاط القصور للارتفاع بإدراك الزبائن للخدمة المصرفية لما لذلك من أهمية كبيرة في التمييز عن المنافسين.
2. في دراسة قدمها (Hanzaee&Salehi, 2012) تحت عنوان (مقياس قياس جودة الخدمة المدركة في المصادر التجارية الإيرانية) عام 2012، قامت هذه الدراسة على تصميم نموذج لتقييم جودة الخدمات المصرفية في المصادر الإيرانية بإجراء بحث نوعي و كمي و ذلك وفق عينة بحجم (348) لثمانية من المصادر الضخمة التي تعمل في ست مدن إيرانية، حيث توصلت الدراسة إلى تصميم نموذج يتكون من (25) متغيراً و (7) أبعاد هي : (جودة العمليات الكلية ، جودة المخرجات الكلية ، المهارات و السلوك ، الدقة ، تنوع الخدمات ، السرعة ، التجسد)، عكست الدراسة الخصائص و الظروف الخاصة بالمصارف التجارية الإيرانية . أوضحت الدراسة أن مفهوم جودة الخدمة هو مفهوم متعدد الأبعاد.
3. في دراسة قدمها (Hossian& Leo, 2005) تحت عنوان (إدراك العملاء لجودة الخدمة في المصادر التجارية في منطقة الشرق الأوسط، دراسة حالة قطر) عام 2005، الهدف من هذه الدراسة هو تقييم جودة الخدمة في المصادر التجارية في الشرق الأوسط عامة و في قطر خاصة و ذلك بالاعتماد على العملاء من مستويات مختلفة، تمت الدراسة بشكل تحليلي فقد جمعت البيانات باستبيان متتطور، وتم توزيع الاستبيان بشكل شخصي على عينة بحجم 120 من أربعة مصارف. خلصت الدراسة إلى أن هناك اختلافاً بين إدراك العملاء للخدمة المصرفية و ذلك ما يعزى إلى طبيعة الخدمات . كما توصلت الدراسة إلى أن إدراك العملاء الأول و الأهم يتركز في " التجسيد " و من ثم " التعاطف " و من ثم " الأهلية و من بعدها " الاعتمادية " . كما نوهت الدراسة إلى أن التناقض الشديد بيئه العمل المصرفي و التمايز الكبير في الخدمات المقدمة من قبل المصادر، مما يجعل الخدمات المصرفية موضوعاً حيوياً للتميز ، و أوصت الدراسة أن نجاح المصادر مرتبط بتقييم خدمات تتجاوز توقعات العملاء ، كما نوهت الدراسة إلى العلاقة بين خدمة العملاء و رضا العملاء و إدراك العملاء.
4. في دراسة قدمها (مروان درويش و ابتسام الدميري، 2010) تحت عنوان (تقويم جودة خدمات المصادر العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء) عام 2010، حيث قدمت هذه الدراسة بهدف تقويم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصادر العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر عملائها وإلى قياس الجودة الكلية لهذه الخدمة و ذلك باستخدام مقياس SERVPERF بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل، فقد قالت مشكلة الدراسة على محاولة تقويم جودة الخدمة المصرفية للارتفاع بمستوى الخدمة المصرفية من خلال تلمس جوانب القصور والضعف والمساعدة في دعمها وتطويرها، وبينت الدراسة الانطباع

الإيجابي عن الجودة الكلية للخدمة المصرفية المقدمة من المصارف العربية العاملة في محافظة القدس بنسبة 81.3% من العينة، أما من حيث علاقة الأبعاد الخمسة المكونة لقياس جودة الخدمة المصرفية مع الجودة الكلية للخدمة المصرفية، فقد أشارت نتائج التحليل إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الخمسة ومستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العملاء نحو أبعاد المقياس المتعلقة بالعناصر الملمسة تبعاً لاختلاف الجنس والراتب، والمتعلقة بالاعتمادية تبعاً لاختلاف الراتب، وكذلك المتعلقة بالأمان تبعاً لاختلاف المستوى التعليمي.

التعليق على الدراسات السابقة :

قامت الدراسات السابقة على تقييم جودة الخدمة المصرفية في الجمهورية العربية السورية ، حيث تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بأنها تعالج مشكلة تقييم جودة الخدمة المصرفية المدركة و البيئة المحيطة ، إذ تلعب البيئة المحيطة دوراً كبيراً في عملية تقييم جودة الخدمة المصرفية المدركة .

النتائج و المناقشة :

الدراسة النظرية:

أولاً : الخدمة:

على الرغم من التطور الكبير الذي حدث في مجال الخدمات في مئة العام الأخيرة إلا أن هناك اختلافاً في تعريف الخدمة، إذ يعرفها Zeithaml: الخدمة هي أعمال و عمليات و أداء يزود بها أو يشارك في إنتاجها شخص طبيعي أو وحدة اقتصادية لشخص طبيعي آخر أو وحدة اقتصادية أخرى (Zeithaml et al, 2009) . الخدمة هي عمليات تتتألف عادةً من سلسلة من الكثير أو القليل من النشاطات غير المادية -لا يعتبر ذلك شيئاً ضرورياً - تجري الخدمة بين المستهلك و موظف الخدمة بحيث يتراافق ذلك بعناصر أو سلع مادية، كما يتراافق ذلك بأنظمة خاصة بمزود الخدمة ، التي توجد الحلول المشاكل الزائنة (Grönroos, 2006). الخدمة هي تطبيق للقدرات المتخصصة من المعرفة و المهارات ، من خلال الأعمال و العمليات و الأداء لمنفعة لكيان آخر أو للكيان نفسه (Lusch&Vargo, 2006) . تتصف الخدمة ببنائها بمرور الوقت وبأنها تجربة معنوية تؤدي للمستهلك و تتفذ من خلال الدور بالمشاركة في الإنتاج(Fitzsimmons &Fitzsimmons, 2006). و نرى أنه يمكن تعريف الخدمة : بأنها حزمة متشابكة من الأفعال والأفكار التي تستند إلى أدوات مادية و معرفة عقلية - مختلفة الخصائص - يعتمد في تشكيلها على القطاع الاقتصادي لمزود الخدمة وعلى بيئة العمل والمناخ المحيط بعملية التبادل؛ حيث تعمل على خلق منفعة، وتتخذ هذه المنفعة شكلاً مادياً أو شكلاً معنوياً.

ثانياً : جودة الخدمة المصرفية :

ترتكز الجودة في المصارف و المؤسسات المالية على تطوير الخدمة وتحسين الأداء في العمل، حيث تتوجه الاستراتيجيات الحديثة في العالم كافة نحو العميل و مقابلة احتياجاته ومتطلباته، كذلك تحسين مستوى الخدمات المقدمة له، والتي تتوافق مع توقعاته (Al-Tamimi& Al-Amiri, 2003). إن الخدمات التي تتميز بجودة مرتفعة تمنج المنظمة فرصة لتميز نفسها في الأسواق التنافسية، ومن ناحية أخرى إن الخدمة المتميزة تحقق رضا العملاء وولاءهم ،

كما تعمل على رفع رغبة العملاء في تركيبة المنظمة لآخرين ، أيضاً تؤدي إلى انخفاض مستوى الشكاوى المقدمة من قبل العملاء و تعمل على رفع معدل "الاحتفاظ بالعملاء" (Karatepe et al , 2005). وبين الواقع صعوبة نسخ جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات لعملائها (Chaisomphol&Elsey 2004). فهمت المصارف حقيقة مفادها أن العملاء سيظهرون الولاء للمصرف الذي يقدم خدمة أعظم من غيره ، من جهة أخرى إن المصارف ستحصل على أرباح مرتفعة في حال قدرتها على التمركز في السوق بوضع أفضل من المنافسين (Muyeed 2012).

ثالثاً: تقييم جودة الخدمة المصرفية :

يمكن تقييم جودة الخدمة المصرفية في المصارف من خلال استخدام مقياس SERVPERF (Urban, 2011) ، قم هذا المقياس لأول مرة من خلال Cronin & Taylor 1994 إذ يقوم هذا المقياس على قياس جودة الخدمة المدركة (Korda&Sonji, 2010) ، و يتتألف هذا المقياس من خمسة أبعاد هي (Jain, 2004)

1. العناصر الملمسة (التجسيد) Tangibles
2. الاعتمادية (المصداقية) Reliability
3. سرعة الاستجابة Responsiveness
4. الثقة في التعامل (الأمان) Assurance
5. الاهتمام (التعاطف) Empathy

الدراسة الميدانية:

أولاً : محافظة الرقة (المساحة، السكان و демографيا ، الاقتصاد) :

تقع محافظة الرقة في المنطقة الشمالية الشرقية من سوريا يحدها من الشمال الجمهورية التركية حيث يبلغ طول الحدود المشتركة (78.5) كم ومن الجنوب محافظة حمص وحماء ، ومن الشرق محافظة دير الزور ، ومن الغرب محافظة حلب وتقع بين خط الطول (39.1) وخط العرض (35.57) دقيقة كما ترتفع مدينة الرقة - مركز المحافظة - / 240 / م عن سطح البحر وتقسم المحافظة إلى ثلاثة مناطق إدارية هي منطقة الرقة ، منطقة الثورة ، منطقة تل أبيض (مديرية التخطيط في محافظة الرقة، 2011) . تبلغ مساحة الرقة 1961 ألف هكتار منها منها 799 ألف هكتار أراضي صالحة للزراعة بنسبة 40.47% ، أما مساحة الأراضي التي تصنف كمروج و مرابع فتبلغ 974 ألف هكتار أي ما نسبته 49.66% و عليه فإن نسبة الأراضي الصالحة للزراعة أو التي يستفاد منها كمروج ومرابع 90.41% (المجموعة الإحصائية ، 2011) ، يعمل غالبية السكان في قطاع الزراعة وتربية الحيوانات حيث يعتبر القطاع الزراعي القطاع الأهم في محافظة الرقة، حيث بلغت نسبة المستغلين في نشاط الزراعة والحراج في عام 2010 34.2% من إجمالي المستغلين في المحافظة (مديرية التخطيط في محافظة الرقة، 2011) .

يبلغ عدد سكان محافظة الرقة دون 15 عاماً 441000 نسمة في حين يبلغ عدد سكان المحافظة فوق 15 عاماً 473385 نسمة ، يقسم عدد سكان المحافظة فوق 15 عاماً إلى ثلاثة أقسام مشتغلون اقتصادياً بعدد 170085 نسمة- 63093 في الحضر، 106992 في الريف - و متعطلون بعدد 20200 نسمة و خارج قوة العمل - متفرغ لعمل المنزل، متفرغ للدراسة، غير قادر على العمل، غير راغب في العمل ، متقاعد - 283100 نسمة، يبلغ معدل النشاط الاقتصادي الخام - نسبة قوة العمل على مجموع السكان - في المحافظة 20.8% و هو أقل معدل

للنظام الاقتصادي الخام في الجمهورية العربية السورية، أما معدل النشاط الاقتصادي المنقح - نسبة قوة العمل على مجموع السكان في سن العمل - 40.2 % و يصنف كثاني أقل معدل للنشاط الاقتصادي المنقح . يبلغ معدل البطالة 16.4 % في الحضر ، تبلغ نسبة الأمية في المحافظة 23.5 % - 26 % لدى النساء ، علمًا أن الرقة كانت من ضمن المحافظات التي ارتفع فيها معدل الأمية ضمن فترة 2004-2009 / (المسح الإحصائي المشترك ، 2009) . يبلغ تقدير عدد سكان الرقة بتاريخ 31/12/2011 944000 نسمة (المجموعة الإحصائية ، 2011).

ثانياً : القطاع المصرفي الخاص في محافظة الرقة :

(1) واقع المصارف الخاصة في محافظة الرقة

قامت الدراسة الميدانية على محافظة الرقة التي تتميز بحداثة وجود القطاع المصرفي الخاص ومحدوديته، إذ يعمل في هذه المحافظة مصرفان اثنان فقط من المصارف الخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية - مصرف بييمو، مصرف سوريا الدولي الإسلامي - من أصل (14) مصرفًا تعمل في السوق السورية، وعليه فإن البحث يحاول الوصول إلى تقييم الخدمة المصرفية من قبل عملاء المصارف الحاليين، وفي ذلك ما يفيد المصارف الموجودة حالياً والمصارف التي تعتمد الدخول في هذه المحافظة.

(2) مقياس SERVPERF و مدى ملاءمته لواقع محافظة الرقة

إن المصارف الخاصة في محافظة الرقة تجربة جديدة لا يتجاوز عمرها ثلاط سنوات و استناداً إلى ذلك : من الصعوبة الكلية - نتيجة افتقار العميل إلى خبرة التعامل مع المصارف الخاصة- الاعتماد على مقياس SERVQUAL الذي يستند إلى الفجوة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة ، إذ تبين في أثناء الدراسات الأولية صعوبة التوقع السليم لدى العميل الحالي في محافظة الرقة نتيجة افتقاره إلى خبرة التعامل مع المصارف التجارية الخاصة، - حيث يقتصر التعامل في الغالب مع المصرف الزراعي - الذي يقدم في كثير من الأحيان خدمات عينية او مع المصرف التجاري أو العقاري وكلها مصارف حكومية ، كما بينت الدراسات الأولية التي استندت بشكل رئيسي على الملاحظة غير المباشرة و المقابلات التي تمت قبل البدء بتوزيع الاستبيان بملاءمة مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمة المصرفية في محافظة الرقة. لأجل إنجاز هذا البحث أقام الباحث في محافظة الرقة لمدة (8) أشهر و قام بزيارة مدن و قرى متعددة في محافظة الرقة و استنتاج الباحث تمركز العمل المصرفي في مدينة الرقة فقط كونها مركز محافظة الرقة في حين يكاد يختفي التعامل المصرفي في المدن و الأرياف الأخرى.

ثالثاً : أسلوب جمع البيانات وأدواته

وزع استبيان مصمم خصيصاً لقياس جودة الخدمة المصرفية وفق مقياس SERVPERF حيث يحتوي هذا المقياس على (22) متغيراً - بند - تألف (5) أبعاد، وتم توزيع هذا الاستبيان على عينة مكونة من 37 عميلاً من عملاء المصارف الخاصة في محافظة الرقة /مصرف سوريا الدولي الإسلامي - مصرف بييمو السعودي- الفرنسي /، تم الاعتماد على ثلاثة أدوات لجمع المعلومات هي الاستبيان كأداة رئيسة، الملاحظة غير المباشرة و المقابلة كأدوات داعمتين في تفسير نتائج الأداة الرئيسية، احتوى استبيان الدراسة على قسمين: تضمن القسم الأول أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية، في حين تضمن القسم الثاني أسئلة تتعلق بالبنود (22) الخاصة بمقياس SERVPERF وراغي الباحث الموضوعية ، والصدق الظاهري و الثبات من منظور الاتساق الداخلي.

الموضوعية : إذ قام الباحث بتوحيد إجراءات الاختبار من حيث وضوح التعليمات و صياغتها .
الصدق الظاهري : و بناء عليه قام الباحث بمراجعة الاستبيان أكثر من مرة حتى تم الوصول إلى قناعه بأن الاستبيان لديه قدرة جيدة على قياس الظاهرة موضوع الدراسة .

الثبات من وجهة نظر الاتساق الداخلي : الثبات يتمثل في الحصول على النتائج نفسها عند إعادة تطبيق مقياس أو اختبار مرتين (أو أكثر) في ظروف متماثلة . و اعتمد الباحث على مقياس Alpha Cronbach -ألفا كرونباخ - ، و يلاحظ من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة إلى الأسئلة المعبّرة عن أبعاد المقياس المستخدم مرتفعة ، كما يلاحظ ارتفاع قيمة المعامل إلى الدرجة الكلية للمقياس (0.91231982)

جدول رقم (1) قيم معامل ألفا كرونباخ

المتغير	عدد الأسئلة لكل متغير	Alpha Cronbach
الجانب الملمسة (التجسيد)	4	0.802610723
الاعتمادية	5	0.915733134
سرعة الاستجابة	4	0.800523646
الأمان	4	0.838765193
التعاطف	5	0.825511432
الدرجة الكلية للمقياس	22	0.912319282

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان)

رابعاً : تحليل نتائج استبيان الدراسة

يبين الجدول رقم (2) أن غالبية عمالء المصارف الخاصة هم من الجيل الشاب ضمن فئة عمرية منخفضة (20-30) سنة إذ تبين الدراسة أن 45.95 % من عمالء المصارف الخاصة في محافظة الرقة تقع في المجال المذكور ، في حين أن 2.7 % فقط من عمالء المصارف الخاصة هم بعمر (فوق 60) . يلاحظ أن غالبية العمالء هم من الذكور و يرد ذلك - وفق الملاحظة غير المباشرة و أسلوب المقابلة و بناء على الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث إلى مدن محافظة الرقة وريفها - إلى المجتمع العشائري في محافظة الرقة حيث يلعب الرجل دورا حيويا كبيرا في هذا المجتمع و لاسيما في الأنشطة الاقتصادية . يلاحظ وجود نسبة مقاربة جداً فيما يخص الحالة الاجتماعية . كما يلاحظ أن غالبية عمالء المصارف الخاصة في محافظة الرقة هم من موظفي القطاع الخاص حيث يتبيّن أن 43.24 % من أفراد العينة هم موظفو القطاع الخاص . إن معظم أفراد العينة يتعاملون مع المصرف لأكثر من سنة و أقل من ثلاث سنوات . كما يبيّن الجدول أن الغالبية العظمى تحصل على راتب مقداره (أكثر من 16000 ل.س و أقل من 240000 ل.س) بنسبة مقدارها 32.43 %، و في المرتبة الثانية و بنسبة 27.03 % من العمالء هم ممن يتلقّبون راتبا أعلى من 48000 ل.س . يلاحظ ارتفاع نسبة عمالء المصرف الحاصلين على شهادة جامعية وفق نسبة (51.35 %) ، و تقدر نسبة الحاصلين على الدراسات العليا (24.32 %) مما يبيّن وجود ارتباط وثيق بين التعليم و التعامل مع المصارف الخاصة في محافظة الرقة .

تحليل إجابات القسم الأول / الأسئلة الشخصية / (1)

جدول رقم (2) تحليل إجابات القسم الأول / الأسئلة الشخصية /

المتغير	الفئة	النكرار	النسبة
فئة عمرية	سنة 20-30	17	45.95%
	سنة 31-40	13	35.14%
	سنة 41-50	3	8.11%
	سنة 51-60	3	8.11%
	فوق 60	1	2.70%
الجنس	ذكر	26	70.27%
	أنثى	11	29.73%
	أعزب	18	48.65%
الحالة الإجتماعية	متزوج	19	51.35%
	غير ذلك		0.00%
	حكومي	9	24.32%
	خاص	16	43.24%
	عمل حر	5	13.51%
جهة العمل	منظمات غير ربحية	3	8.11%
	غير ذلك	4	10.81%
	سنة أو أقل	11	29.73%
	من سنة إلى 3 سنوات	18	48.65%
	أكثر من 3 سنوات و أقل من خمسة سنوات	8	21.62%
عدد سنوات التعامل مع المصرف	أقل من 8000		0.00%
	أكثر من 8000 و أقل من 16000	9	24.32%
	أكثر من 16000 و أقل من 24000	12	32.43%
	أكثر من 24000 و أقل من 32000	3	8.11%
	أكثر من 32000 و أقل من 40000	2	5.41%
شريحة الراتب	أكثر من 40000 و أقل من 48000	1	2.70%
	أكثر من 48000	10	27.03%
	أمي		0.00%
	قراءة و كتابة		0.00%
	ابتدائي		0.00%
المستوى العلمي	إعدادية	1	2.70%
	ثانوية	4	10.81%
	معهد متوسط	4	10.81%
	جامعي	19	51.35%
	دراسات عليا	9	24.32%

المصدر : (من إعداد الباحثين على تحليل الاستبيان)

تحليل إجابات القسم الثاني / متغيرات مقياس SERVPERF (2)

جدول رقم (3) تحليل إجابات القسم الثاني / متغيرات مقياس SERVPERF

الترتيب	الوسط الحسابي	العبارة المعبرة عن المتغير	الترقيم	أبعاد
3	4.1622	الأجهزة و المعدات التقنية الحديثة متوافرة في المصرف	1	(جودة المصرف)
6	3.9461	المرافق و الصالات صحية و مصممة بما يلائم العمل المصرفي	2	
1	4.3243	يتميز الموظفون بحسن المنظر و اللباس	3	
4	4.0541	مظهر المصرف ملائم لواقع الخدمة المصرفية	4	
18	3.7838	فعالية المصرف في تنفيذ العمليات وفق المواعيد المحددة	5	
22	3.5135	هناك اهتمام و تعاطف لدى حدوث مشكلة مع العميل	6	الاعتبارات
15	3.8108	هناك حرص على تقديم الخدمة بشكل دقيق و ممتاز من المرة الأولى	7	
19	3.7738	تقديم الخدمة المصرفية في المواقف المحددة و بدقة	8	
7	3.9460	يحتفظ المصرف بسجلات و أرشيف و بشكل دقيق	9	
14	3.8378	مواعيد إعلام العملاء عن تقديم الخدمة	10	جودة الاستبيان
11	3.8916	سرعة تقديم الخدمة للعملاء	11	
20	3.7297	هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة للعملاء	12	
21	3.6757	عدم اشغال العاملين عن ثانية طلبات العملاء و بشكل فوري	13	
10	3.8919	سلوك الموظفين يشعر العملاء بالثقة	14	
9	3.9189	يشعر العملاء بالأمان عند التعامل مع الموظفين	15	الإكراه
2	4.2162	يتمنى الموظفون باللباقة والإحساس الإنساني	16	
16	3.8104	توفر معرفة كافية للموظفين بما يساعد على الإجابة عن تساؤلات العملاء	17	
12	3.8914	اهتمام الموظفين بالعملاء	18	
17	3.8102	مدى ملائمة ساعات العمل مع جميع العملاء	19	
8	3.9459	قدرة الموظفين على منح العملاء الاهتمام الشخصي	20	التعاطف
13	3.8819	وضع مصلحة العميل في مقدمة اهتمامات المصرف	21	
5	3.9730	الدرائية و العلم للعملاء من قبل الموظفين.	22	
-	3.9004	الجودة الكلية للخدمة المصرفية	23	الجودة الكلية

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان)

يُستخلص أن الأبعاد الخمسة الأكثر وجوداً: " يتميز الموظفون بحسن المنظر و اللباس " و " يتمتع الموظفون باللباقة والإحساس الإنساني " و " الأجهزة و المعدات التقنية الحديثة متوافرة في المصرف " و " مظهر المصرف ملائم لواقع الخدمة المصرفية " و " الدرائية و العلم للعملاء من قبل الموظفين " ، يُستنتج أن ثلاثة من أصل العبارات الخمسة الأولى هي بنود خاصة ببعد العناصر المادية (التجسيد) .

جدول رقم (4) العوامل الخمسة الأقل وجوداً وفق مقياس SERVPERF

البعد	الوسط الحسابي	العبارة المعبرة عن المتغير	الترقيم
العناصر المادية (التجسيد)	4.3243	يتميز الموظفون بحسن المنظر واللباس	1
الأمان	4.2162	يتمتع الموظفون باللباقة والإحساس الإنساني	2
العناصر المادية (التجسيد)	4.1622	الأجهزة والمعدات التقنية الحديثة متوفرة في المصرف	3
العناصر المادية (التجسيد)	4.0541	مظهر المصرف ملائم لواقع الخدمة المصرفية	4
التعاطف	3.9730	الدرابة والعلم للعملاء من قبل الموظفين	5

المصدر: (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان)

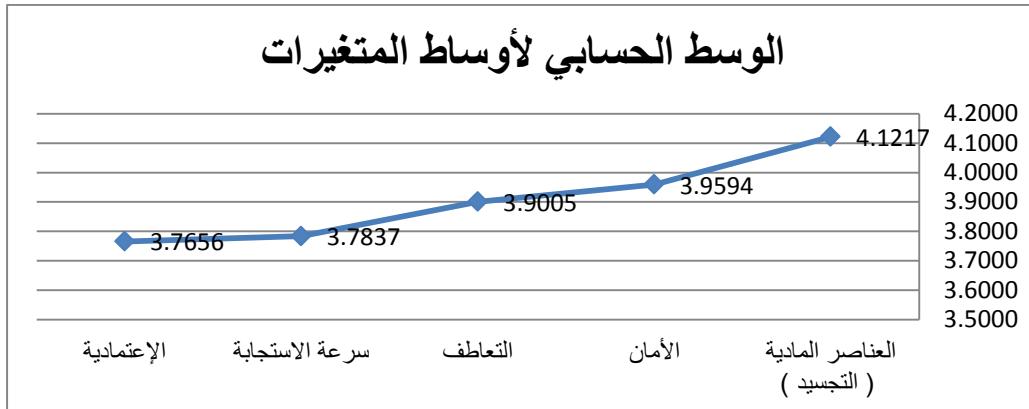
يُستنتج أن الأبعاد الخمسة الأقل وجوداً : " فعالية المصرف في تنفيذ العمليات وفق المواعيد المحددة " و " تقدم الخدمة المصرفية في المواقت المحددة وبدقة " و " هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة للعملاء " و " عدم انشغال العاملين عن تلبية طلبات العملاء وبشكل فوري " و " هناك اهتمام و تعاطف لدى حدوث مشكلة مع العميل " ، يُستنتج أن ثلاثة من أصل المتغيرات الخمسة الأقل وجوداً هي متغيرات خاصة ببعد الاعتمادية ، في حين أن المتغيرين الآخرين يتعلقان ببعد سرعة الاستجابة

جدول رقم (5) العوامل الخمسة الأقل وجوداً وفق مقياس SERVPERF

البعد	الوسط الحسابي	العبارة المعبرة عن المتغير	الترقيم
الاعتمادية	3.7838	فعالية المصرف في تنفيذ العمليات وفق المواعيد المحددة	18
الاعتمادية	3.7738	تقديم الخدمة المصرفية في المواقت المحددة وبدقة	19
سرعة الاستجابة	3.7297	هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة للعملاء	20
سرعة الاستجابة	3.7297	عدم انشغال العاملين عن تلبية طلبات العملاء وبشكل فوري	21
الاعتمادية	3.5135	هناك اهتمام و تعاطف لدى حدوث مشكلة مع العميل	22

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان)

يبين الشكل رقم (1) قيمة الوسط الحسابي لأوساط متغيرات البنود المؤلفة للأبعاد الخمسة ، ووفق هذا الشكل يتبيّن أن أكثر الأبعاد الخمسة التي يستند إليها مقياس SERVPERF وجوداً هو بعد العناصر المادية (التجسيد) ، في حين أن أقل هذه الأبعاد وجوداً هو بعد الاعتمادية.



شكل رقم (1) ترتيب أبعاد مقياس SERVPERF

خامساً : اختبار فروض الدراسة

اختبار One Way ANOVA (1)

قام الباحث باختبار تحليل أحادي الجانب One Way ANOVA لاختبار الفرضيات.

الفرض الأول : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية - عند مستوى دلالة = 5% - بين العناصر المادية وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

جدول رقم (6) تحليل التباين أحادي الجانب بعد العناصر المادية (التجسيد)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.944	9	1.438	17.975	.000
Within Groups	2.184	27	.080		
Total	15.128	36			

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

بملاحظة أن قيمة الاحتمال $P = 0.000 < a = 0.05$ فائضاً نقبل الفرض البديل الأول الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العناصر المادية و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف محافظة الرقة.

الفرض الثاني : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية - عند مستوى دلالة = 5% - بين الاعتمادية و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

جدول رقم (7) تحليل التباين أحادي الجانب بعد الاعتمادية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.520	11	1.138	10.908	.000
Within Groups	2.609	25	.104		
Total	15.128	36			

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

بملاحظة أنَّ قيمة الاحتمال $P = 0.000 < a = 0.05$ فإنَّا نقبل الفرض البديل الثاني الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

الفرض الثالث : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية – عند مستوى دلالة = 5% – بين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

جدول رقم (8) تحليل التباين أحادي الجانب بعد سرعة الاستجابة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.147	9	1.461	19.914	.000
Within Groups	1.981	27	.073		
Total	15.128	36			

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

بملاحظة أنَّ قيمة الاحتمال $P = 0.000 < a = 0.05$ فإنَّا نقبل الفرض البديل الثالث الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

الفرض الرابع : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية – عند مستوى دلالة = 5% – بين الأمان و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

جدول رقم (9) تحليل التباين أحادي الجانب بعد الأمان

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.134	10	1.113	7.247	.000
Within Groups	3.994	26	.154		
Total	15.128	36			

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

بملاحظة أنَّ قيمة الاحتمال $P = 0.000 < a = 0.05$ فإنَّا نقبل الفرض البديل الرابع الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

الفرض الخامس : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية – عند مستوى دلالة = 5% – بين التعاطف و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف محافظة الرقة.

جدول رقم (10) تحليل التباين أحادي الجانب بعد التعاطف					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.819	12	.985	7.143	.000
Within Groups	3.309	24	.138		
Total	15.128	36			

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

بملاحظة أن قيمة الاحتمال $P = 0.000 < a = 0.05$ فإننا نقبل الفرض البديل الخامس الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف و جودة الخدمة الكلية التي تقدمها مصارف القطاع الخاص في محافظة الرقة.

(2) اختبار تحليل الانحدار المتعدد

يبين الجدول (11) أثر المتغيرات المستقلة / الأبعاد الخمسة للمقياس المستخدم / في المتغير التابع / جودة الخدمة المصرفية / وتبيّن أن هناك أثراً للمتغيرات المستقلة الخمسة في المتغير التابع ، وذلك استناداً إلى قيمة معامل بيتا الإيجابية. كما يلاحظ أن الأبعاد الخمسة الخاصة بالمقياس المدروس ذات دلالة معنوية عند مستوى 5% وعليه يتم قبول الفرضيات البديلة للفروض الخمسة، ويلاحظ توافق نتائج تحليل الانحدار المتعدد مع نتائج اختبار الفروض وفق التحليل الأحادي الجانب.

جدول رقم (11) تحليل الانحدار المتعدد

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
الثابت	-.409-	.085		-4.829-	.000
العناصر المادية	.182	.022	.172	8.404	.000
الإعتمادية	.227	.023	.280	9.765	.000
الإستجابة	.244	.024	.285	10.140	.000
الأمان	.185	.029	.218	6.445	.000
التعاطف	.248	.031	.261	8.049	.000

المصدر : (من إعداد الباحث بناء على تحليل الاستبيان بواسطة برنامج SPSS)

يمكن التوصل إلى نموذج الانحدار المتعدد كما يلي :

$$\hat{y} = -0.409 + 0.182 X_1 + 0.227X_2 + 0.244X_3 + 0.185 X_4 + 0.248 X_5^{(1)}$$

$X_1^{(*)}$ العناصر المادية ، X_2 الإعتمادية ، X_3 الإستجابة ، X_4 الأمان ، X_5 التعاطف

الاستنتاجات والتوصيات :**الاستنتاجات :**

1. هناك تقييم إيجابي لجودة الخدمة المقدمة من قبل المصارف الخاصة في محافظة الرقة .
2. إن أكثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية وجوداً أهمية - في محافظة الرقة هو بعد العناصر المادية (التجسيد)، إذ توجد المصارف الخاصة في موقع متميز في محافظة الرقة ، كما يلاحظ التجهيز الجيد من ناحية المعدات والآلات.
3. إن أقل أبعاد جودة الخدمة المصرفية وجوداً في محافظة الرقة هو بعد الاعتمادية .
4. هناك علاقة قوية بين الأبعاد الخمسة لمقاييس SERVPERF و بين جودة الخدمة المقدمة من قبل المصارف الخاصة في محافظة الرقة ، هذا ما تبين بعد تحليل One Way ANOVA و تحليل الانحدار المتعدد.
5. يلعب الرجل (الذكر) دوراً كبيراً في تقييم جودة الخدمة المصرفية ، لأن غالبية عملاء المصارف في محافظة الرقة من الذكور (%70.27) .
6. إن غالبية عملاء المصارف الخاصة هم من الجيل الشاب، الذي لم يتجاوز 30 من العمر .
7. إن غالبية عملاء المصارف الخاصة هم من موظفي القطاع الخاص بنسبة (43.24 %) و بزيادة تقدر بـ 78% عن موظفي القطاع العام الذين بلغت نسبتهم في العينة (24.32 %) .
8. يشكل الجامعيون الفئة العظمى من عملاء المصرف بنسبة (51.35 %).

التوصيات :

- 1.** SERVPERF هو مقياس مناسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية في محافظة الرقة، و ينصح باستخدامه من قبل المصارف الحالية العاملة في محافظة الرقة و من قبل المصارف الراغبة في الدخول في سوق المحافظة.
- 2.** يجب الاهتمام بشكل كبير بالأبعاد الخمسة التي تشكل مقياس SERVPERF ، لأنها تلعب دوراً كبيراً في تقييم جودة الخدمة المصرفية.
- 3.** يجب العمل على تصميم الخدمة المصرفية بما يلائم المجتمع الذكوري في محافظة الرقة ، لأن غالبية عملاء المصرف هم من الذكور .
- 4.** العمل على الاهتمام بالمتغيرات الأساسية لعنصر الاعتمادية ، لأن هذا البعد هو الأقل وجوداً من وجهة نظر العملاء.
- 5.** العمل على توجيه التسويق للعملاء الكبار بالعمر ، الذين تجاوزوا عمر 40 ، حيث بينت نتائج الدراسة انخفاض نسبة هؤلاء العملاء. علماً أن الدراسة الأولية التي قام بها الباحث بينت أن العملاء الكبار بالسن يتلقون بالمصارف الحكومية بشكل أكبر من المصارف الخاصة.
- 6.** العمل على تسويق خدمات المصارف الخاصة لموظفي القطاع الحكومي .
- 7.** تصميم خدمات مصرفية تناسب احتياجات المرأة و تشجيع النساء على استخدام الخدمات المصرفية .

المراجع:

1. مروان، درويش؛ ابتسام، الدميري. تقويم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العمالء ، فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد (18)، 2010،ص 42-11.
2. المجموعة الإحصائية، المكتب المركزي للإحصاء ، الجمهورية العربية السورية ، 2011 .
3. مديرية التخطيط في محافظة الرقة، مقدمة خطة عام 2011 ، الجمهورية العربية السورية 2011 .
4. وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل;البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، تقرير سوق العمل لعام 2009-2010، 2009 .
5. CHAOPRASERT,C; Elsey, B. *Service Quality Improvement in Thai Retail Banking and its Management Implications*, ABAC Journal, Thailand, Vol. 24, No.1, 2004 , 47– 66
6. Fitzsimmons, J. A ;& Fitzsimmons, M, J.*Service management: operations, strategy, and information technology*, 5th.ed. McGraw-Hill, USA, 2006 . 605
7. GRÖNROOS, C..*Adopting a service logic for marketing*. SAGE,USA,Vol.6, N°.3, 2006, 317-333.
8. HANZAEK, H; SALEHI, S.S. *perceived service quality measurement scale in Iran's retail banking market*,African journal of business administration,Nigeria,Vol.5, N°.5, 2011, 1804-1810.
9. HOSSAIN,M ; LEO,S . *Customer perception on service quality in retail banking in Middle East: the case of Qatar*, International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management,UK,Vol.2, N°.4, 2009, 338-350
10. JABNUN, N; Al-TAMIMI H .*Measuring Perceived Services quality at UAE Commercial banks*, International Journal of quality & Reliability management,UK, Vol.20,N°.4, 2003. 458-472
11. JAIN, K, S; GUPTA, G.*Measuring Service Quality:SERVQUAL vs. SERVPERF Scales*, VIKALPA, India, Vol. 29, N°.2, 2004, 25-37.
12. KARATEPE, M, O; YAVAS, U; BABAKUS, E.*Measuring service quality of banks: Scale development and validation*, Journal of Retailing and Consumer Services,USA,Vol ,2005, 373–383.
13. KORDA, A, P ;SNOJ, B.Development, *Validity and Reliability of Perceived Service Quality in Retail Banking and its Relationship With Perceived Value and Customer Satisfaction*, Managing Global Transitions,Slovenia,Vol. 8, No 2, 2010, 187–205.
14. LUSCH, R. F., ; VARGO, S. L.. *Service-dominant logic: reactions, reflections and refinements*. *Marketing Theory*,SAGE, USA,Vol.6, N°.3, 2006, 281-288.
15. MUYEED,A. *customer perception on service quality in retail banking in developing countries-A case study*, international journal of marketing studies, Canada, Vol.4, N°.1, 2012. 116-122.
16. URBAN, W. *Perceived quality versus quality of processes; a meta concept of service quality measurement*, the service industries journal, UK, September 2011,DOI:10.1080/02642069.2011.614337, pp 1-18.
17. ZEITHAML, V,A; BITNER, M,J; GREMLER D,D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*,5th.ed, McGraw-Hill, Bodton, 2009. 708