

## دور جودة أداء الخدمة المصرفية فى قدرة المصارف على تجاوز

### توقعات العميل

هشام صلاح فوزى أبو العنين\*

### الملخص

هدفت إلى التعرف على مدى جودة أداء الخدمة المصرفية فى قدرة

المصارف على تجاوز توقعات العميل

قام الباحث بتطبيق المنهج الوصفى التحليلى من خلال استخدام المنهج الوصفى لوصف متغيرات الدراسة، ثم استخدام المنهج التحليلى لتحليل العلاقة بين كل من جودة أداء الخدمة المصرفية و تجاوز توقعات العميل المتعلق بعملاء البنوك التجارية الكبرى فى مصر ( البنك الاهلى المصر - بنك مصر - بنك القاهرة) ؛ قام الباحث بتطبيق الدراسة التحليلية على عينة من عملاء البنوك محل الدراسة ؛ حيث استعان الباحث بأداة الاستبيان على عينة عشوائية قوامها 303 عميل فى جمهورية مصر العربية

و توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة طردية بين جودة أداء الخدمة المصرفية و تجاوز توقعات العميل وكذلك وجود علاقة طردية بين ابعاد جودة أداء الخدمة المصرفية و تجاوز توقعات العميل.

**الكلمات المفتاحية:** جودة أداء الخدمات المصرفية، توقعات العميل، تجاوز توقعات العميل.

\* باحث ماجستير قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وإدارة الاعمال - جامعة حلوان .

---

---

**The role of the quality of banking service  
performance  
In the ability of banks to exceed customer  
expectations**

**Abstract**

**Study aimed to identify** the extent of the quality of banking service performance on the ability of banks to exceed customer expectations.

**The researcher applied** the descriptive analytical approach by using the descriptive approach to describe the variables of the study, then using the analytical approach to analyze the relationship between each of the quality of banking service performance and exceeding customer expectations related to customers of major commercial banks in Egypt (National Bank of Egypt - Banque Misr - Banque du Caire). ; The researcher applied the analytical study on a sample of bank customers under study, as the researcher used the questionnaire tool on a random sample of 303 customers in the Arab Republic of Egypt.

**The study concluded** that there is a direct relationship between the quality of banking service performance and exceeding customer expectations, as well as the existence of a positive relationship between the dimensions of banking service quality performance and exceeding customer expectations.

**Keywords:** quality of banking services performance, customer expectations, exceeding customer expectations.

أصبح إلزاماً على هذه البنوك أن تواكب التطور التكنولوجي من أجل تطوير أدائها وأعمالها وتعظيم قدرتها التنافسية على الصعيدين المحلى والعالمى وهذا ما جعل تلك البنوك تتفق أموالاً هائلة على تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحقيق أقصى عائد ممكن وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمحافظة عليهم (Arff, 2016) والتركيز على العملاء، من خلال الاهتمام بجودة أداء الخدمة المصرفية ، والعمل على بناء علاقات دائمة ومتميزة معهم، والعناية بهم ، والتواصل معهم من خلال نقاط التواصل ،أصبح امر مهم لاي بنك، ولتحقيق ذلك يلزم أن يكون الأداء الفعلي للخدمة متجاوزاً توقعات العملاء بالإيجاب والذي من شأنه أن يحقق الميزة التنافسية و الرضا التام للعملاء (جاد الرب،2015).

## 2/ مفاهيم الدراسة

### 1/2 الخدمة Service

يمكن تعريفها من الناحية التسويقية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر ، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء .

## 2/2 الجودة Quality

يرجع مفهوم الجودة Quality الكلمة اللاتينية Qualities التي تعنى طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان. (الدراكة و الشبلي، 2005).

## 3/2 جودة الخدمة Quality Of Service

على الرغم من وجود تعريفات متعددة لجودة الخدمة إلا أن أكثر التعريفات قبولاً هو ذلك الذي يشير إلى جودة الخدمة باعتبارها "معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العميل لها. "ويعني ذلك التعريف أن العميل هو الطرف الأساسي في مستوى الخدمة، أن جودة الخدمة هي نتاج المقارنة بين توقعات العميل للخدمة، وإدراكاً لمستويات الاداء. (عفيفي، 2019)

## 4/2 الخدمة المصرفية Banking Services

عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن فى العناصر الملموسة وغير الملموسة ، والمقدمة من طرف المصرف والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية ، وفي نفس الوقت تشكل مصدراً للأرباح المصرف من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين (الدراكة و الشبلي، 2005).

## 5/2 أبعاد جودة أداء الخدمة المصرفية

### 1/5/2 الملموسية Tangibles

وهى تتمثل فى التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الشخصى ووسائل الاتصال والمباني ومظهر الموظفين، وكل هذه العناصر تعطى الصورة الذهنية للخدمة التى يستخدمها العملاء وخاصة العملاء الجدد لتقييم الجودة .

### 2/5/2 الاعتمادية (المصداقية) Reliability

هى قدرة المصرف على تقديم الخدمة بطريقه صحيحه من أول مرة، و القدرة على تقديم الخدمات كما يعد بها البنك مما يتضمن درجة كبيرة من الثقة فى الخدمة و الاعتماد عليها والمصداقية فى بناء الثقة و السمعة الجيدة عند المتعاملين مع المصرف من خلال التعامل بشفافية، كما يعزز بعد المصداقية لدى المتعاملين اسم البنك وسلوك مقدمي الخدمة الذين هم على اتصال مباشر مع المتعاملين داخل و خارج البنك (Ahmed et al, 2017).

### 3/5/2 الاستجابة Responsiveness

وتعنى مدى سرعه مقدمى الخدمات على الاستجابة للعملاء، وإبداء الاستعداد لتقديم الخدمة المطلوبة تجاه العميل والمبادرة لاتخاذ الإجراءات اللازمة فى الوقت المناسب وذلك من عده جوانب منها (الرد الفوري على استفسارات العميل، تقديم خدمات فورية مثل : تحديد المواعيد بسرعة وغيرها .

## 4/5/2 الثقة والأمان Assurance

ويقصد بها توفير درجة عالية من السرية لمعلومات المتعاملين و المحافظة على خصوصيتهم بدرجة مرتفع، من خلال توفير وسائل الأمان المادية مثل (كاميرات المراقبة وإحكام إغلاق خزائن النقد و تخصيص أماكن للعملاء الذي يتوجهون لسحب النقود (Al- Hawary & Hussein 2017)

## 5/5/2 التعاطف مع العملاء Empathy

ويشمل هذا البعد أدب موظفى البنك فى التفاعل مع العملاء و احترامهم لهم وبناء العلاقات الجيدة معهم مع مراعاة الظروف الخاصة للعملاء كما يشمل حسن مظهر الموظفين أثناء تقديمهم الخدمات (Al Karim ,et al ,2014)

## 6/2 توقعات العميل Customer Expectation

حالة إنسانية تخص البشر دون غيرهم من الكائنات ، ويتصل بالإدراك العقلي القائم على الخبرات الاستقرائية والاستنباطية للفرد ، ويؤثر على سلوكه. ويقصد بتوقعات العميل : بأنها تلك الاعتقادات التي تتكون لدى كل عميل ، ويتوقع تحقيقها فى الخدمة المقدمة له من جانب الخدمة المعنية ، والتي تستخدمها فى نفس الوقت كمعيار للحكم على مستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة.(الحداد , 2008)

## 6/2 تجاوز توقعات العميل Managing Customers Expectation

تتحقق عندما يكون الأداء الفعلي متجاوزاً لتوقعات العميل بالإيجاب ، والفلسفة فى تقديم منتجات جديدة باستمرار وبأسرع مما قد يفعله المنافسون الحرص

على توفير عنصر الإثارة في تصميم المنتجات ، وعدم الإعلان عن الخطط المستقبلية بشأن المنتجات والاكتفاء بالإشارة إلى منتجات مستقبلية دون تحديد خصائص أي منها.

### 8/2/1 إدارة توقعات العملاء **Managing Customers Expectation**

إن منظمات الخدمات يجب أن تدير توقعات عملائها بكفاءة ، من خلال تصميم وتطبيق ومتابعة مجموعة من السياسات والإجراءات المناسبة التي تضمن تفوق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة على المستويات المرغوبة أو المتوقعة لها من جانب العملاء وتشمل : تقديم الوعود الواقعية للعملاء، التأكد من أداء الخدمة، الاتصال مع العملاء ،تحقيق التميز في تقديم الخدمة، التفوق على توقعات العميل ، تحويل مشكلات العميل إلى فرص (مرزوق، 2019).

#### 3/ مشكلة الدراسة

يتزايد الاهتمام فى الوقت الحالى بتطوير أداء العاملين داخل البنوك التجارية ، لخلق نوع من التميز والمنافسة لجذب أكبر عدد من العملاء ، من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم ، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية للباحث للبنوك قيد البحث لاحظ أوجه القصور فى التعامل مع العملاء فى تقديم الخدمة المصرفية، وأيضاً لا يوجد اهتمام بتقديم خدمات استباقية تستجيب للتغيرات فى توقعات العميل.

**وبالتالى يمكن بلورة مشكلة الدراسة فى التساؤل التالى:**

ما العلاقة بين جودة أداء الخدمة المصرفية و قدرة البنوك التجارية على تجاوز توقعات العميل؟

**4/ هدف الدراسة:**

تحديد مدى تأثير جودة أداء الخدمة المصرفية للبنوك التجارية على تجاوز توقعات العميل

**5/ فروض الدراسة:**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل فى البنوك التجارية محل الدراسة

**6/ الدراسة التطبيقية**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل فى البنوك التجارية محل الدراسة.

وتتضمن ابعاد جودة أداء الخدمة المصرفية خمس أبعاد وهي:

(الاعتمادية - الاستجابة- الامان - التعاطف - الملموسية)

ولاختبار تلك العلاقة لابد من التأكد من صلاحية البيانات لإجراء عملية

الانحدار البسيط والمتعدد من خلال التأكد من توافر التالى:

**أولاً: التأكد من ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار المتعدد.**

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرض الرئيسي الاول للدراسة، تم

إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل

الانحدار المتعدد، وتم ذلك كما يلي:



1- التأكيد من وجود علاقة ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل والمتغير التابع. حيث يجب ان يكون هناك ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل أي (جودة الخدمات المصرفية) والمتغير التابع (تجاوز توقعات العميل)، بحيث يكون قيمة الارتباط أكبر من (0.30) وذلك من خلال إيجاد معامل الارتباط الخطى لبيرسون وجدول (1) يوضح نتائج التحليل.

### جدول رقم (1)

معامل الارتباط بين ابعاد جودة الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل.

ملاحظات	تجاوز توقعات العميل		المتغير التابع
	المعنوية Sig. (2-tailed)	القيمة Pearson Correlation	المتغير المستقل
معنوي	.000	.383**	الاعتمادية
معنوي	.000	.465**	الاستجابة
معنوي	.000	.376**	الآمان
معنوي	.000	.420**	التعاطف
معنوي	.000	.489**	الملموسية
معنوي	.000	.522**	الارتباط الكلى

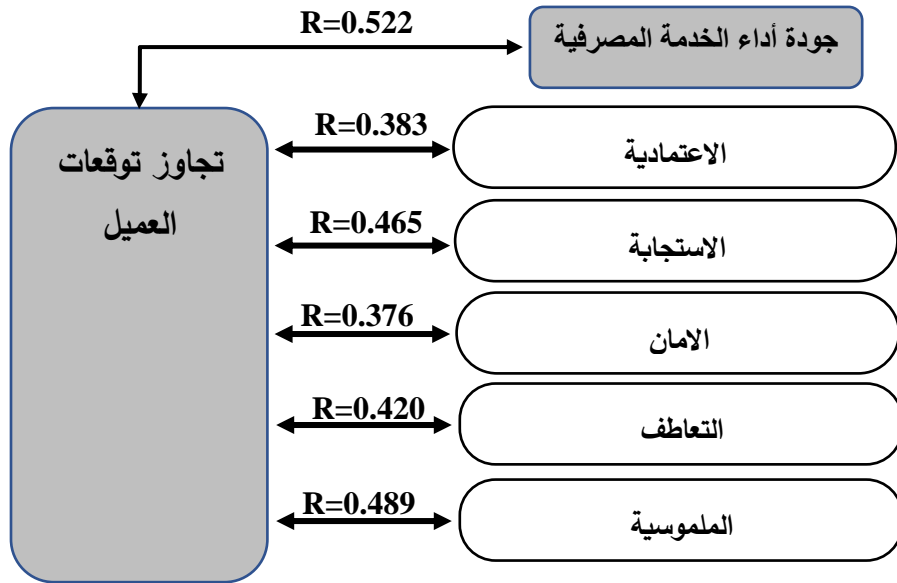
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

بلغت قيمة معامل الارتباط بين ابعاد جودة أداء الخدمات المصرفية وبين تجاوز توقعات العميل كانت كما يلى: (0.376)، (0.465)، (0.383)، (0.420)، (0.489) وكان الارتباط بين المتغير المستقل نفسه والمتغير التابع (0.522)

مما سبق يتضح توافر الافتراض الأول في البيانات حيث إن قيمة الارتباط بين المتغير المستقل وجميع ابعاده وبين التابع كلها أكبر من (0.30).

• ويمكن التعبير عن هذه المعاملات فى الشكل التالى:



شكل رقم (1)

علاقة الارتباط بين ابعاد جودة الخدمات المصرفية وبين تجاوز توقعات العميل

المصدر: من اعداد الباحث

2-التأكد من عدم وجود علاقة ارتباط ذاتى بين ابعاد المتغير المستقل.

كانت معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل كما فى الجدول

التالى:

### جدول رقم (2)

معامل الارتباط الذاتى بين ابعاد المتغير المستقل جودة الخدمة المصرفية

المتغير المستقل	الاعتمادية	الاستجابة	الامان	التعاطف	الملموسية
الاعتمادية	1	0.756**	0.509**	0.658**	0.536**
الاستجابة	0.756**	1	0.550**	0.599**	0.483**
الامان	0.509**	0.550**	1	0.625**	0.535**
التعاطف	0.658**	0.599**	0.625**	1	0.742**
الملموسية	0.536**	0.483**	0.535**	0.742**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ومن الجدول يتضح ما يلي:

- عدم وجود علاقة ارتباط ذاتى بين ابعاد المتغير المستقل حيث إن قيمتها

كلها تقل عن (0.90)، وبالتالي فهذا يعنى توافر الافتراض الثانى المتعلق بعد

وجود ارتباط ذاتى عال بين المتغيرات المستقلة.

3-اختبار وجود ارتباط متداخل بين المتغيرات المستقلة.

حيث يتم إيجاد كل من معامل تضخم التباين VIF واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل بعد من ابعاد المتغير المستقل، للتأكد من أن أبعاد المتغير المستقل للنموذج مستقلة فيما بينها، والجدول التالي يوضح هذا الاختبار.

### جدول رقم (3)

#### اختبار التطابق بين ابعاد المتغير المستقل

التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	ابعاد المتغير المستقل
.418	2.393	الاعتمادية
.351	2.848	الاستجابة
.476	2.102	الامان
.284	3.516	التعاطف
.367	2.723	الملموسية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

ومن الجدول يتضح ما يلي:

- تراوحت قيم معامل التضخم VIF ما بين (2.102 – 2.848) ، وحيث ان قيم المعامل اقل من (5) فانه لا يوجد علاقة ارتباط عال او تداخل بين ابعاد المتغير المستقل.

- تراوحت قيم التباين المسموح به Tolerance ما بين (0.284 - 0.476) وحيث أن جميع القيم أكبر من (0.05) فإنه لا يوجد علاقة ارتباط متعدد بين ابعاد المتغير المستقل.

مما سبق يتضح توافر الافتراض الثالث والذي ينص على عدم وجود علاقة ارتباط متداخلة او متعددة بين المتغيرات المستقلة

#### 4- اعتدالية التوزيع

وهذا يتعلق بافتراض التوزيع الطبيعي للبيانات ويتم من خلال إيجاد معامل الالتواء Skewness للأبعاد، فإذا كانت قيمة معامل الالتواء اقل من (1) فان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، وجدول (4) يوضح هذا الاختبار.

#### جدول رقم (4)

معامل الالتواء لأبعاد المتغير المستقل

معامل الالتواء Skewness	ابعاد المتغير المستقل
-0.821	الاعتمادية
-0.842	الاستجابة
-0.782	الامان
-0.894	التعاطف
-0.353	الملموسية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

من الجدول السابق يتضح أن:

- جميع القيم المطلقة لمعامل الالتواء (بعد حذف الإشارة) تتراوح بين (0.353 - 0.894) وجميعها اقل من (1) وبالتالي فان هذا يدل على اعتدالية التوزيع للبيانات، أي أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، مما يعنى توافر الافتراض الرابع لأجراء الانحدار المتعدد.

مما سبق يتضح صلاحية نموذج الانحدار من الناحية الإحصائية، وبناءً

على ذلك نستطيع اختبار الفرض الاول كما يلي:

(أ) العلاقة بين جودة أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل

يمكن تطبيق أسلوب تحليل الانحدار البسيط بتقدير قوة واتجاه العلاقة بين جودة

أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل وذلك كما في الجدول (5):

### جدول (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA

للعلاقة بين جودة أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.273	.522	.000	112.876	.000	10.624	.787	تجاوز توقعات العميل	جودة أداء الخدمة المصرفية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح ما يلي:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد  $(R^2)$  0.273، أى أن جودة أداء الخدمة المصرفية يفسر 27.3% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
- معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط  $(R)$  0.522، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $(+787)$ ، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع
- وتشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%
- ب) العلاقة بين ابعاد جودة أداء الخدمة المصرفية وتجاوز توقعات العميل
- 1- العلاقة بين الاعتمادية وتجاوز توقعات العميل
- والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتمادية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط (Simple Liner Regression). كما يلي:

جدول (6)

تحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA للعلاقة بين الاعتمادية وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.147	.383	.000	51.847	.000	7.200	.525	تجاوز توقعات العميل	الاعتمادية

المصدر: من اعداد الباحث

ومن الجدول السابق يتضح ما يلى:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.147، أى أن الاعتمادية تفسر 14.7% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
- معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.383، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%



- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $(0.525+)$ ، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير

التابع

- وتشير نتيجة اختبارات إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنويا وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%

ونستنتج مما سبق

قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين

اعتمادية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".

2- العلاقة بين الاستجابة وتجاوز توقعات العميل:

والذى ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابة الخدمات

المصرفية وتجاوز توقعات العميل". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج

الانحدار الخطى البسيط (Simple Liner Regression). كما يلي:

### جدول (7)

تحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA للعلاقة بين الاستجابة وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الارتباط $R^2$	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.216	.465	.000	83.129	.000	9.118	.571	تجاوز توقعات العميل	الاستجابة

المصدر: من اعداد الباحث

ومن الجدول السابق يتضح ما يلى:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.216، أى أن الاعتمادية تفسر 21.6% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
  - معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.465، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%
  - معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل ( $+0.571$ )، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع
  - وتشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5% ونستنتج مما سبق قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابة الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".
- 3- العلاقة بين امان الخدمات وتجاوز توقعات العميل:

والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين امان الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط (Simple Liner Regression). كما يلي:

### جدول (8)

تحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA للعلاقة بين الامان وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.141	.376	.000	49.488	.000	7.035	.529	تجاوز توقعات العميل	الامان

المصدر: من اعداد الباحث

ومن الجدول السابق يتضح ما بلى:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.141، أى أن الاعتمادية تفسر 14.1% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
- معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.376، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5 %

- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $(0.529+)$ ، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع .
- وتشير نتيجة اختبارات إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5% ونستنتج مما سبق قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين امان الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".

#### 4- العلاقة بين التعاطف وتجاوز توقعات العميل

والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعاطف الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط (Simple Liner Regression). كما يلي:

#### جدول (9)

تحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA للعلاقة بين التعاطف وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الارتباط $R^2$	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.177	.420	.000	64.655	.000	8.041	.506	تجاوز توقعات العميل	التعاطف

ومن الجدول السابق يتضح ما يلي:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.177، أى أن الاعتمادية تفسر 17.7% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
  - معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.420، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%
  - معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل ( $+0.506$ )، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع
  - وتشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5%
- ونستنتج مما سبق قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف فى اداء الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".
- 5- العلاقة بين الملموسية وتجاوز توقعات العميل:

والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملموسية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط (Simple Liner Regression). كما يلي:

### جدول (10)

تحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA للعلاقة بين الملموسية وتجاوز توقعات العميل.

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار ف F-Test		اختبارات T-Test		معامل الارتباط R	المتغير التابع	المتغير المستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
.239	.489	.000	94.381	.000	9.715	.559	تجاوز توقعات العميل	الملموسية

المصدر: من اعداد الباحث

ومن الجدول السابق يتضح ما يلي:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.239، أى أن الاعتمادية تفسر 23.9% من التباين فى تجاوز توقعات العميل
- معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.489، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وتشير

- نتيجة اختبار ف إلى أن نموذج الانحدار يعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5 %
- **معنوية المتغير المستقل:** بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل  $(+0.559)$ ، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير المستقل والمتغير التابع
- **وتشير نتيجة اختبارات إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر معنوياً** وذا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من 5% ونستنتج مما سبق **قبول الفرضية التي تنص على** "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملموسية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".

## 7/ نتائج الدراسة

وكانت نتائج اختبارات فروض الدراسة كما يلي:

- قبول الفرضية الرئيسية التي تنص: قبول الفرضية التي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد واحد على الأقل من أبعاد جودة أداء الخدمة المصرفية على تجاوز توقعات العميل فى البنوك التجارية محل الدراسة

اما فيما يتعلق بالفرضيات الفرعية فكانت نتائج اختبارات الفروض كما يلي:

- قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتمادية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".

- قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابة الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين امان الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".
- قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف فى اداء الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل
- قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملموسية الخدمات المصرفية وتجاوز توقعات العميل".

## 8/ التوصيات

### قدمت الدراسة التوصيات التالية

- ضرورة أن يعمل البنك على تحسين وتطوير خدماته للوصول إلى توقعات العملاء، مما يضمن استمرار تعاملهم وبالتالي تعزيز موقعه التنافسي عن طريق تقديم خدمات تتميز بمستوى جودة عالية
- ضرورة اهتمام المصرف بالجوانب الملموسة، كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح (قاعات الانتظار) والمظهر العام للبنك باعتبارها أحد العوامل المهمة التي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم العملاء للخدمة، والعمل باستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات، والسعي نحو امتلاك أفضل وأحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مجال الخدمات المصرفية



- من الضروري على المصرف العمل المستمر والاهتمام بتطوير أبعاد جودة الخدمات المصرفية للحفاظ على رضا العملاء، وكسب ولائهم
- التحول إلى تطبيق منهج جودة الخدمة المصرفية بالبنوك ضمن التوجه الاستراتيجي وبصورة تدريجية حتى تتمكن البنوك من تحقيق تجاوز توقعات العميل بالصورة المرجوة.

## 9/ المراجع

### 1/9 المراجع باللغة العربية

- جاد الرب، سيد محمد (2015)، جودة الحياة الوظيفة QWL في منظمات الأعمال العصرية، الإسماعيلية ، مكتبة عبد الدايم. ص 48.
- الدراكة، مأمون و الشبلي، طارق (2005). الجودة فى المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، ص15.
- عفيفي، صديق محمد (2019)، إدارة الجودة الشاملة، دار ابن سيلين للنشر والتوزيع، عين شمس، الطبعة 10 ص ص 45-55.
- الحداد، عوض (2008) ، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية ، دار الكتاب الحديث للنشر، مكتبة المدينة ،القاهرة، ص 52 .
- مرزوق، محمود عبد الحافظ محمود (2019)، سبق توقعات العميل كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العامة المصرية، رسالة ماجستير جامعة بنها كلية التجارة .

## 2/9 المراجع باللغة الاجنبية

- Ahmed & Islam & Mohiuddin 2017 **service Quality, shariah compliance and customer satisfaction of Islamic Banking services in Malaysia** Turkish journal of Islamic economics vol 4. turkey...
- Al- Hawary & Hussein 2017. **the Impact of Electronic Banking services on the customers loyalty of commercial Banks in Jordan** international journal of academic Research in Accounting finance and Management sciences. Jordan.
- Al Karim, Rashed and Chowdhury, Tabassum (2014). **Customer satisfaction on service Quality in Private Commercial Banking Sector in Bangladesh** Britsh journal of marketing studies.
- Arff, A, (2016) **Competitive Advantage of a Firm through Supply Chain Responsiveness and SCM Practices**. Unpublished PHD Dissertation Toledo: The University of Toledo Vol. 29 No. 2 499–530