

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية
(دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية)
خالد محمد أحمد الجابري

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية، ومقارنة أداء الخدمات المصرفية بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، واستخدمت الدراسة ستة معايير لتقييم جودة الخدمات المصرفية تشمل كافة جوانب أداء الخدمات المصرفية بالبنوك.

توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية جيدة وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بينها، وهذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية لجميع المعايير باستثناء معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، وبشكل عام أن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية.

Abstract:

The study aimed to assess the quality of banking services in the Yemeni banks , and compare the performance of banking services among Islamic banks and commercial banks of Yemen , and the study used six criteria to evaluate the quality of banking services include all aspects of the performance of banking services to banks .

The study found that the quality of banking services in Islamic banks and commercial banks good according to the results of all the paragraphs of this standard , however, there are differences among them, and these differences are statistically significant for all standards except the standard sympathy and support when faced with problems , and in general , the quality of banking services in commercial banks better than the performance of Islamic banks .

١ - المقدمة

تسعى إدارة البنك للوصول إلى تحقيق أعلى درجة لرضاء العملاء، بهدف المحافظة على العملاء الحاليين وزيادة فرص إمكانية الحصول على عملاء جدد ومن ثم زيادة حصة البنك في السوق، ومن خلال الاهتمام بتقييم جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك، حتى يستطيع أن يحصل على الإجابة عن الكيفية التي ينظر بها العملاء إليه .

وتعتمد معظم البنوك في العصر الحاضر على وضع متطلبات وحاجات العملاء في قلب إستراتيجيتها، لما يعكسه هذا المحور من أهمية كبيرة تنعكس على نجاح البنك في المنافسة وبقائه واستمرارية نشاطه في سوق المنافسة الذي يتحقق من خلال قدرة البنك على تقديم خدمات بنوعية متميزة وبأسعار معقولة .

ولقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطورا نوعيا كبيرا في الأنظمة المصرفية، وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج والى تماثل الخدمات التي تقدمها مختلف الأنظمة المصرفية (Gronroos,1995، وهذا أدى إلى تقليل المنافسة بين البنوك بشأن أنواع الخدمات المقدمة .

ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كواحد من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس البنوك فيما بينها من خلالها ، وهذا يعني أن توجه عملاء البنوك 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 .

ولو نظرنا إلى جودة الخدمة المصرفية وفق المفهوم أعلاه يلاحظ أنها تركز على اتجاهين للجودة وهي الجودة الداخلية المبنية على أساس تقديم الخدمة وفق مواصفات قياسية صممت على أساسها تلك الخدمة ، أما وجهة النظر الخارجية لمفهوم الجودة فهي تركز على مدى اقتناع العميل بمستوى الخدمة المقدمة إليه وهنا يفاضل بين العلامات التجارية المختلفة التي من خلالها يحصل على خدماته .

٢- الأدب النظري والدراسات السابقة

تعتبر جودة الخدمات المصرفية من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء ، وفي المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للعميل و إدراكه، كذلك فإن جودة الخدمات المصرفية تعتبر شرطاً أساسياً لإشباع رغبة العميل والاحتفاظ به .

وقد اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة لجودة الخدمات المصرفية من حيث مفهومها ومحدداتها وإبعادها وطرق قياسها، بالإضافة إلى العلاقة بين مقدمي الخدمة (البنك) وبين المستفيد منها (العملاء) وذلك بهدف رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لتناسب مع أو تزيد عن توقعات العملاء .

وتعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (محمد الدويسي ٢٠٠٢) .

واعتماداً على المفهوم أعلاه يمكن تحديد خمسة أبعاد مختلفة لقياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية كالآتي : (Payne 1996)

١. الملموسة وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني المصارف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين .

٢. الاعتمادية وتعبر عن قدرة البنك من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته تجاه العميل .

٣. الاستجابة وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل البنك الذي يتعاملون معه، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب .

٤. الأمان وهو الاطمئنان من قبل بان الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي .

٥. التعاطف وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته .
وقد تناولت العديد من الدراسات مجموعة من المعايير التي يتم من خلالها تقييم جودة الخدمات المصرفية، ويوضح الشكل رقم (1) أهم هذه المعايير، وقد قام الباحث في هذه الدراسة باختيار مجموعة من هذه المعايير الأكثر استخداماً بالدراسات السابقة، والتركيز على ما يتعلق منها بالبنوك بهدف جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء للبنوك لعينة الدراسة .
شكل رقم (1)

أهم معايير تقييم جودة الخدمات المصرفية

- معدل كسب عملاء جدد
- عدد العملاء المفقودين
- ربحية العميل
- رضا العملاء
- معدل الحصة السوقية
- عدد الشكاوي
- تحسن صورة البنك وسمعته
- نوعية وجودة الخدمات
- المظهر العام للبنك والعاملين والأدوات
- الموثوقية
- سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات
- الشعور بالثقة والأمان

واستخدمت الدراسة ستة معايير لتقييم جودة الخدمات المصرفية تشمل كافة جوانب أداء الخدمات المصرفية بالبنوك، والمتمثلة في معيار المظهر العام للبنك والعاملين، ومعيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة، ومعيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات، ومعيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان، ومعيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، ومعيار نوعية وجودة الخدمات .

تناولت الدراسة مجموعة من الدراسات في تقييم جودة الخدمات المصرفية وأداء البنوك من وجهة نظر العملاء للبنوك التجارية والبنوك الإسلامية في العديد من

الدول، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج تتباين وتتشابه من دولة إلى أخرى لتفوق البنوك التجارية أو البنوك الإسلامية على الأخرى من حيث الأداء .

استعرضت دراسة (Raquibuz and Hormoz 2001) نمو الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، وكذلك تحليل الأداء المالي بناء على أحدث البيانات المتاحة، وتخلص الدراسة إلى أن بعض الممارسات والأدوات المالية التي تستخدمها البنوك الإسلامية لا يبدو أنها تتفق مع المبادئ الإسلامية التقليدية، ويقدم اقتراحات لإدخال تحسينات عليها .

وتناولت دراسة (دراسة محارمه 2005) قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك باستخدام مقياس SERVPERF، توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء بالبنوك القطرية .

واستهدفت (دراسة Abdolreza 2010) تقييم أداء البنك الزراعي في الجمهورية الإسلامية الإيرانية من وجهة نظر العملاء، وقد وضعت ٢٥ مؤشر لتقييم الأداء بشكل عام، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق كبيرة بين الوضع الحالي والمثالي للبنك الزراعي في جميع معايير تقييم الأداء .

فيما نجد أن دراسة (Wikowski and Wolfnager 2002) استهدفت مقارنة جودة الخدمة المصرفية في كل من أمريكا وألمانيا وذلك باستخدام أبعاد جودة الخدمة وهي الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والجوانب الملموسة، وتوصلت إلى ان بعد الاعتمادية يأتي في مقدمة هذه الأبعاد .

فيما تناولت دراسة (Chicui and Park 2003) تميز قياس جودة الخدمات المصرفية في قطاع البنوك في كوريا الجنوبية ، إذ شملت عينة الدراسة ١٥٣ فرداً من عملاء البنوك، وتوصلت إلى التأكيد على أن مقياس جودة الخدمة المصرفية في المغرب لا يمكن تطبيقه في كوريا الجنوبية نظراً لخصائص البلد .

ونجد أن دراسة (Hung et al 2009) قد استخدمت نموذج FMCDM بهدف تحديد مؤشرات الأداء التي ينبغي على إدارة البنك إعطاؤها أهمية أكبر كونها تلعب دوراً كبيراً في تقييم الأداء بالبنوك بشكل عام .

في حين أن هناك دراسات قامت بقياس الأداء بالبنوك وفق بطاقة الأداء المتوازن كما نجد في دراسة (محمد أبو قمر ٢٠٠٩) قامت بقياس الأداء لبنك

فلسطين المحدود باستخدام بطاقة الأداء المتوازن من خلال توزيع استبيان للفئة القيادية بالبنك .

وفي اتجاه آخر نجد أن (دراسة Ehab K. A 2010) سعت إلى معرفة الواقع الحالي بالبنوك الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي، من خلال البحث لمعرفة ما يجري من قياس في تلك البنوك وكيف يتم ذلك وما الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء؟ إذ أشارت الدراسة إلى أن أغلب البنوك تعتمد على تحليل القوائم المالية لقياس الأداء المالي، وقياس الأداء غير المالي من خلال استبيان من وجهة نظر العملاء .

٣ - المشكلة

بعد استعراض ومناقشة الدراسات السابقة، نجد أن هذه الدراسات تناولت موضوع تقييم الخدمات لمصرفية في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، إلا أن هذه الدراسات لم تقم بمقارنة الخدمات المصرفية، مما يطرح تساؤل هل هناك اختلافات بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية وفق جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء .

و بالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات البحثية الآتية :

التساؤل الرئيسي : هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن

جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية ؟

١ . هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات

المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار المظهر العام للبنك والعمالين والأجهزة ؟

٢ . هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات

المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة ؟

٣ . هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات

المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات ؟

٤. هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان؟

٥. هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل؟

٦. هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار نوعية وجودة الخدمات؟

٤- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي :

١. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة .

٢. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة .

٣. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات .

٤. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان.

٥. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل .

٦. تقييم و مقارنة هل تختلف جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار نوعية وجودة الخدمات .

٥- أهمية الدراسة

يكتسب الموضوع أهمية من قبل الأكاديميين و الدارسين في مجال الإدارة المالية كونه يعالج موضوعاً على قدر كبير من الأهمية يتمثل في تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية ومقارنة الأداء فيما بينها، إذ إن هناك ندرة في الدراسات الأكاديمية التي تناولت أوجه الاختلافات بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية بشكل متعمق وأكثر شمولاً.

٦- فرضيات الدراسة

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الرئيسية : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية .

ويندرج تحت الفرضية الرئيسية خمسة فروض فرعية هي :

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة.

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة .

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان.

الفرضية الفرعية الخامسة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل .

الفرضية الفرعية السادسة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار نوعية وجودة الخدمات .

٧- منهجية الدراسة :

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم اللجوء إلى المصادر الثانوية للبيانات، حيث اعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية والتي كانت عبارة عن الكتب، والمجلات العلمية، وشبكة المعلومات الدولية (Internet) للوصول إلى دراسات سابقة ذات علاقة بالموضوع، خاصة فيما يتعلق بتقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك، وأهمية هذا التقييم، تم توزيع استبيان على عملاء البنوك عينة الدراسة وفق مجموعة من المعايير لتقييم جودة الخدمة المصرفية .

وتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك التجارية والبنوك الإسلامية اليمنية، وبما أن العدد كبير وغير محدد فوحدة المعاينة تتكون من (٣٨٤) مفردة (بازرعة ١٩٩٥)، تم توزيع الاستبيان عليها، واسترجع عدد (٣٦٣) استبانته، وأثناء التحليل تم استبعاد عدد (٩) استبيانات لعدم صلاحيتها، ليصبح العدد (٣٥٤) استبانته تمثل ٩٣% من حجم العينة .

ولتحقيق الهدف المتعلق بتقييم ومقارنة جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، فقد تضمنت الأساليب الإحصائية الوصفية المستخدمة المتوسطات الحسابية Means، بالإضافة إلى معامل الاختلاف Coefficient of Variance والذي يحسب من خلال الانحراف المعياري Standard Deviation، فكلما انخفضت قيمة معامل الاختلاف، دل على تشتت أقل، ودل ذلك على تجانس أكبر بين أفراد العينة، أما الأسلوب الاستدلالي (الاستنتاجي) فيعبر عن مجموعة من الأساليب الفنية التي تستخدم لتفسير قيم النتائج التي يتم التوصل إليها باستخدام الأساليب المستخدمة في الإحصاء الوصفي، وقد تم استخدام اختبار F لفحص الفروقات بين للبنوك .

٨- نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

يحتوي الجزء الأول من الاستبيان على ستة معايير لتقييم جودة الخدمات المصرفية، تم سؤال العملاء عن أهمية هذه المعايير بالنسبة لهم قبل البدء بعملية التقييم، وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم احتساب قيمة كل معيار من خلال إعطاء القيم هام على الإطلاق (٥)، هام (٤)، محايد (٣)، غير هام (٢)، وغير هام على الإطلاق (١)، ثم تم احتساب المتوسط لقيم كل معيار، والأهمية النسبية من خلال تقسيم المتوسط على عدد الدرجات لمقياس ليكرت الخماسي، ووفق ذلك تم ترتيب هذه المعايير وفق النتائج لتقييم العملاء وتظهر النتائج كما في الجدول رقم (١) :

جدول رقم (١)

تقييم أهمية معايير تقييم بعد العملاء

ت	المعيار	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الترتيب	المتوسط	قوة الاتجاه	الترتيب
١	المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة	4.522	% 90.4	١	4.351	% 87	٣
٢	الموثوقية : الاعتمادية والدقة	4.511	% 90.2	٣	4.522	% 90.4	٢
٣	سرعة الاستجابة ومرونة في تقديم الخدمات	4.368	% 87.3	٤	4.296	% 85.9	٥
٤	الضمان : الشعور بالثقة والأمان	4.516	% 90.3	٢	4.565	% 91.3	١
٥	التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل	3.741	% 74.8	٦	4.082	% 81.6	٦
٦	نوعية وجودة الخدمات	4.065	% 81.3	٥	4.307	% 86.1	٤

ويتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (١) ترتيب أهمية معايير التقييم، ويتضح أن هناك اختلافاً في تحديد درجة أهمية وترتيب هذه المعايير من قبل عملاء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، فنجد أن الترتيب وفق تقييم عملاء البنوك الإسلامية، يأتي معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة على الترتيب الأول، ثم في المرتبة الثانية معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان، فمعيار الموثوقية الاعتمادية والدقة، ثم

معيار سرعة الاستجابة والمرونة، ثم معيار نوعية وجودة الخدمات، ثم معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل على التوالي .

في حين نجد أن نتائج الترتيب من قبل عملاء البنوك التجارية جاء بالمرتبة الأولى معيار الضمان: الشعور بالثقة والأمان، ثم معيار الموثوقية الاعتمادية والدقة، ثم معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة ، ثم معيار نوعية وجودة الخدمات، ثم معيار سرعة الاستجابة والمرونة، ثم معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، على التوالي .

ويتبين من هذه النتائج أن هناك تقارباً في تحديد درجات أهمية هذه المعايير، وهناك شبه اتفاق على أهمية بعض المعايير بشكل كبير، إذ وفقاً لنتائج الأهمية النسبية لهذه المعايير نجد أن معياري الموثوقية الاعتمادية والدقة، ومعيار الضمان: الشعور بالثقة والأمان، حصلوا على درجة عالية للأهمية النسبية بلغ أكثر من ٩٠ %، مما يدل على أهمية هذين المعيارين بشكل أكبر من المعايير الأخرى من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، ونجد أن الفروق في بقية المعايير بسيط إلى حدٍ ما .

٨-١ تقييم معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة والمعدات والمواد

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة والمعدات والمواد المستخدمة، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٢) :

جدول رقم (٢)

تقييم معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة والمعدات والمواد المستخدمة

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري
١	المظهر العام للبنك جذاب	3.94	٧٩%	1.16186	4.14	٨٣%	0.34518
٢	يمتلك البنك أجهزة ومعدات حديثة	4.04	٨١%	0.47969	4.18	٨٤%	0.40039
٣	يتمتع موظفي البنك بمظهر أنيق وحسن	4.09	٨٢%	0.53296	4.09	٨٢%	0.33731

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية و.....)
خالد محمد أحمد الجابري

0.56511	%٧٩	3.97	0.62629	%٨٠	3.99	المواد المتعلقة بالخدمات في البنك جيدة	٤
0.19718	%٨٢	4.09	0.39771	%٨٠	4.02	إجمالي فقرات المعيار	

بملاحظة النتائج بالجدول رقم (٢) الذي يبين نتائج تقييم معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة والمعدات والمواد المستخدمة بالبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، نجد أن إجابات العينة في هذه البنوك على السواء يوافقون على أن هذه البنوك تمتلك مظهراً عاماً جذاباً، وأن الأجهزة والمعدات حديثة، وأن العاملين في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية يتمتعون بمظهر أنيق وحسن، وأن المواد المتعلقة بالخدمات في هذه البنوك جيدة، إلا أن هذه الإجابات تتفاوت بصورة معينة بين عملاء البنوك الإسلامية وعملاء البنوك التجارية .

وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية جيدة وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بين أداء البنوك الإسلامية وأداء البنوك التجارية، وأن أداء البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفقاً لنتائج هذا المعيار .

٨-٢ تقييم معيار الموثوقية: الاعتمادية والدقة

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن معيار الموثوقية: الاعتمادية والدقة، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٣) :

تبين النتائج بالجدول رقم (٣) تقييم معيار الموثوقية الاعتمادية والدقة للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، ونجد بصورة عامة أن عملاء البنوك الإسلامية وعملاء البنوك التجارية اليمنية يوافقون على أن إدارات هذه البنوك حين تعد بالقيام بعمل ما في وقت محدد فإنها تلتزم بذلك، وأنهم يثقون في هذه البنوك، وأن موظفي هذه البنوك يقومون بتأدية الخدمات بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى، وأن هناك حرصاً من قبل إدارات هذه البنوك على خلو سجلات العملاء من الأخطاء، وأن هذه البنوك تتعامل بشكل جدي فيما إذا تعرض عملاؤها لأية مشاكل، إلا أن هناك اختلافات بين هذه النتائج لعملاء البنوك الإسلامية عنها لعملاء البنوك التجارية .

وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية جيدة وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بين

أداء البنوك الإسلامية وأداء البنوك التجارية، وأن أداء البنوك التجارية أيضاً أفضل من أداء البنوك الإسلامية .

جدول رقم (٣)

تقييم معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري
٥	عندما تعد إدارة البنك بالقيام بعمل ما في وقت محدد ، فإنها تلتزم به	3.32	٦٦%	0.90387	4.29	٨٦%	0.46504
٦	يمكن القول بأننا نثق ونعتمد على البنك	3.85	٧٧%	0.78309	4.27	٨٥%	0.46897
٧	يقوم موظفي البنك بتأدية الخدمات التي يقدمها البنك بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى	3.47	٦٩%	0.91447	4.07	٨١%	0.42094
٨	تحرص إدارة البنك بشكل دائم على المحافظة على سجلات العملاء خالية من الأخطاء	3.96	٧٩%	0.66336	4.01	٨٠%	0.50401
٩	يتم التعامل بشكل جدي من قبل البنك عندما يواجه العميل مشكلة ما	3.82	٧٦%	0.59005	4.05	٨١%	0.44256
	إجمالي فقرات المعيار	3.68	٧٤%	0.36305	4.14	٨٣%	0.23541

٣-٨ تقييم معيار سرعة الاستجابة ومرونة في تقديم الخدمات

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن معيار سرعة الاستجابة ومرونة في تقديم الخدمات ، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٤) :

توضح النتائج بالجدول رقم (٤) تقييم معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، وتبين هذه النتائج بصورة عامة أن عملاء البنوك الإسلامية وعملاء البنوك التجارية يوافقون على أن موظفي هذه البنوك يقومون بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن وقت إنجاز الخدمة .

وكما إنهم مستعدين ومتحضرين لتقديم الخدمات بصورة فورية، وكما لا يمنع إنشغالهم بأعمالهم الداخلية عن الاستجابة السريعة لطلبات العملاء، وأن هناك رغبة لديهم في تقديم المساعدة للعملاء، وأن إجراءات تقديم الخدمات تنسم بالسلاسة والمرونة، وأن البنك يقوم بالاستجابة السريعة للطلبات العاجلة للعملاء، إلا أن متوسط هذه الإجابات تتباين بين عملاء هذه البنوك .

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية و.....)
خالد محمد أحمد الجابري

جدول رقم (٤)

تقييم معيار سرعة الاستجابة ومرونة في تقديم الخدمات

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري
١٠	يقوم موظفي البنك بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة	3.48	٧٠%	0.67066	3.97	٧٩%	0.27614
١١	موظفي البنك مستعدين ومتحضرين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية	3.62	٧٢%	0.73235	4.14	٨٣%	0.41761
١٢	لا يمنع انشغال موظفي البنك بأعمالهم الداخلية عن الاستجابة الفورية لطلبات العملاء	3.38	٦٨%	0.91289	3.98	٨٠%	0.48158
١٣	هناك رغبة لدى موظفي البنك في تقديم المساعدة لعملاء البنك	3.91	٧٨%	0.68694	4.13	٨٣%	0.47065
١٤	تتسم إجراءات تقديم الخدمات المصرفية في البنك بالسلاسة والمرونة	3.52	٧٠%	0.79171	4.04	٨١%	0.49712
١٥	يقوم البنك بالاستجابة السريعة للطلبات العاجلة للعملاء	3.24	٦٥%	0.67865	4.14	٨٣%	0.58322
	إجمالي فقرات المعيار	3.52	٧٠%	0.57436	4.07	٨١%	0.27963

وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية "جيدة" وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بين أداء البنوك الإسلامية وأداء البنوك التجارية، وأن أداء البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفق هذه النتائج.

٨-٤ تقييم معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان ، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٥) :

جدول رقم (5)

تقييم معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري
١٦	إن سلوك موظفي البنك يعطي انطباع بالثقة لدى عملاء البنك	3.96	٧٩%	0.78919	4.27	٨٥%	0.46897

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية و.....)
خالد محمد أحمد الجابري

0.46936	%٨٥	4.25	0.66712	%٨١	4.04	يشعر العملاء بالأمان في تعاملاتهم مع البنك	١ ٧
0.43481	%٨٢	4.09	0.53713	%٧٨	3.9	يتمتع موظفي البنك باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع عملاء البنك	١ ٨
0.53772	%٨١	4.06	0.72521	%٧٣	3.65	يملك موظفي البنك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة واستفسارات عملاء البنك	١ ٩
0.44805	%٨١	4.06	0.65221	%٧٧	3.85	خلو المعاملات التي يقوم بها البنك من الشك والمخاطر	٢ ٠
0.28102	%٨٣	4.15	0.34168	%٧٨	3.88	إجمالي فقرات المعيار	

تبين النتائج بالجدول رقم (٥) تقييم معيار ضمان الشعور بالثقة والأمان للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، إذ إنه وفق هذه النتائج نجد أن جميع عملاء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية يوافقون على أن سلوك موظفي هذه البنوك يعطي انطباعاً بالثقة، وأنهم يشعرون بالأمان في تعاملهم مع هذه البنوك، وأن الموظفين يتمتعون باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء، كما يملك موظفو هذه البنوك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة واستفسارات العملاء، وخلو معاملات البنوك من الشك والمخاطر، إلا أن هناك اختلافات فيما بينها بالبنوك الإسلامية والبنوك التجارية .

وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية "جيدة" وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بين أداء البنوك الإسلامية وأداء البنوك التجارية، وأن أداء البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفقاً لنتائج هذا المعيار .

٨-٥ تقييم معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٦) :

جدول رقم (٦)

تقييم معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية		
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري
٢ ١	عندما يواجه عميل مشكلة ما فإن إدارة البنك وموظفيها يبدون اهتماماً صادقاً بحلها	3.76	%٧٥	0.93242	4.15	%٨٣	0.54110
٢	تساعد إدارة البنك العميل على حل	3.71	%٧٤	0.55407	4.2	%٨٤	0.59221

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية و.....)
خالد محمد أحمد الجابري

						المشاكل بمختلف الوسائل والتسهيلات	٢
0.74852	%٧٠	3.48	0.53296	%٨٢	4.09	إن ساعات عمل البنك ملائمة بشكل جيد لعملاء البنك	٢ ٣
0.87595	%٦٤	3.19	1.03946	%٧٤	3.71	يضع البنك مصلحة عملائه في مقدمة اهتماماته	٢ ٤
0.64395	%٧٧	3.84	0.68364	%٧٨	3.91	تتفهم إدارة البنك وموظفيها احتياجات عملائها	٢ ٥
0.46002	%٧٥	3.77	0.49773	%٧٧	3.84	إجمالي فقرات المعيار	

يوضح الجدول رقم (٦) تقييم معيار التعاطف عند مواجهة المشاكل للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، إذ نجد أن عملاء البنوك الإسلامية وعملاء البنوك التجارية يوافقون على أن موظفي البنوك يبذلون اهتماماً صادقاً عندما يواجه العملاء مشاكل معينة .

وأن إدارات هذه البنوك تساعد العملاء على حل مشاكلهم بمختلف الوسائل والتسهيلات، كما أن ساعات عمل هذه البنوك ملائمة بشكل جيد لهم، وأن البنوك تضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماتها، إضافة إلى تفهم إدارات هذه البنوك وموظفيها لاحتياجات العملاء، إلا أن هناك اختلافات في درجات هذه الموافقة بين هذه البنوك. وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم أداء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية "جيدة" وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا هناك اختلافات بين أداء البنوك الإسلامية وأداء البنوك التجارية، وأن أداء البنوك الإسلامية أفضل من البنوك التجارية.

٦-٨ تقييم معيار نوعية وجودة الخدمات

وقد تم سؤال العملاء عن رضاهم عن معيار نوعية وجودة الخدمات، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (٧) :

جدول رقم (٧)

تقييم معيار نوعية وجودة الخدمات

ت	العبارة	البنوك الإسلامية			البنوك التجارية	
		المتوسط	قوة الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	قوة الاتجاه
٢ ٦	يقدم البنك الخدمات المصرفية بمستوى جودة ومواصفات مقبولة تلبي احتياجات العملاء	3.95	%٧٩	0.57311	4.15	%٨٣
٢	ما قد يحدث من قصور في بعض	3.71	%٧٤	0.88306	3.88	%٧٨

تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية و.....)
خالد محمد أحمد الجابري

						عمليات تقديم الخدمات من قبل البنك يقع في الحدود المقبولة	٧
0.42191	%٧٨	3.9	1.06021	%٧٩	3.95	يسهل البنك عملية تقديم الخدمات للعملاء من خلال فتح فروع و توفير خدماته في الأماكن المختلفة	٢ ٨
0.46894	%٨٢	4.11	0.84276	%٧٣	3.66	يقدم البنك خدمات متميزة	٢ ٩
0.50955	%٨٠	٤	0.42191	%٧٨	3.9	يوجد نوع من الرضا عن الخدمات المصرفية المقدمة من البنك	٣ ٠
0.38667	%٨٠	٤	0.49253	%٧٧	3.83	إجمالي فقرات المعيار	

تبين النتائج بالجدول (٧) تقييم نوعية وجودة الخدمات للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، إذ نجد أن إجابات جميع عملاء البنوك الإسلامية وعملاء البنوك التجارية يوافقون على أن هذه البنوك تقدم الخدمات المصرفية بمستوى جودة ومواصفات مقبولة، وأن ما قد يحدث من قصور في بعض عمليات تقديم الخدمات هو في حدود المقبول، وأن هذه البنوك تسهل عمليات تقديم الخدمات من خلال فتح فروع جديدة وتوفير الخدمات في أماكن مختلفة، وأن هذه البنوك تقدم خدمات متميزة، وهناك نوع من الرضا عن هذه الخدمات، إلا أن هناك اختلافات بين تقييم هذا المعيار بين عملاء البنوك الإسلامية والبنوك التجارية .

وبالنظر لنتائج المعيار كاملاً وعلى الرغم من أن تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية جيدة وفق نتائج جميع فقرات هذا المعيار، إلا أن هناك اختلافات بينها في البنوك الإسلامية عن البنوك التجارية، وأنها في البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفق هذه النتائج .

٩- نتائج التحليل الإحصائي الاستدلالي

لوحظ من خلال استعراض نتائج تقييم معايير جودة الخدمات المصرفية أن هنالك اختلافات بين متوسطات نتائج تقييم هذه المعايير الخاصة بالبنوك الإسلامية والمتوسطات للبنوك التجارية، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا المقام : هل تتمتع هذه الاختلافات في قيم المتوسطات بمعنوية ذات دلالة إحصائية على درجات ثقة مقبولة ؟

وعلى ضوء ما تقدم، فقد تم اللجوء إلى اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحليل الاختلافات بين متوسطات تقييم معايير جودة الخدمات المصرفية للبنوك الإسلامية ومتوسطات تقييم هذه المعايير للبنوك التجارية، وكذلك

للمعايير مجتمعه للبنوك الإسلامية و المعايير مجتمعه للبنوك التجارية، والموضحة بالجدول رقم (٩) .

بالنظر لنتائج معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات معايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، نجد أن جميع هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية لجميع المعايير باستثناء معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، وأن معلمة F والدلالة الإحصائية لجميع هذه المعايير والموضحة في نفس العمودين، نجد أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية .

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

مستوى الدلالة	قيمة " F "	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	عنوان المعيار
0.022	5.272	0.519	١	0.519	بين المجموعات	المظهر العام للبنك والعمالين والأجهزة
		0.099	٣٦٢	35.667	داخل المجموعات	
			٣٦٣	36.186	المجموع	
0.000	200.228	18.744	١	18.744	بين المجموعات	الموثوقية : الاعتمادية والدقة
		0.094	٣٦٢	33.888	داخل المجموعات	
			٣٦٣	52.632	المجموع	
0.000	131.518	28.835	١	26.835	بين المجموعات	سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات
		0.204	٣٦٢	73.863	داخل المجموعات	
			٣٦٣	100.699	المجموع	
0.000	64.683	6.330	١	6.330	بين المجموعات	الضمان : الشعور بالثقة والأمان
		0.098	٣٦٢	35.424	داخل المجموعات	
			٣٦٣	41.754	المجموع	
0.205	1.610	0.370	١	0.370	بين المجموعات	التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل
		0.230	٣٦٢	83.143	داخل المجموعات	
			٣٦٣	83.513	المجموع	
0.000	14.349	2.813	١	2.813	بين المجموعات	نوعية وجودة

		0.196	٣٦٢	70.971	داخل المجموعات	الخدمات
			٣٦٣	73.784	المجموع	
		1.669	١	1.669	بين المجموعات	للبعد بشكل كلي
0.000	29.598	0.056	٣٦٢	20.416	داخل المجموعات	
			٣٦٣	22.086	المجموع	

١٠- اختبار الفرضيات

خصص هذا الجزء لاختبار فرضيات الدراسة بناءً على التحليل الإحصائي الذي سبق الحديث عنه في الجزء السابق من الدراسة .
الفرضية الرئيسية : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية .
وقبل اختبار هذه الفرضية نقوم أولاً باختبار الفرضيات الفرعية منها، والتي بحثت في عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية و جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية المحدد بالدراسة، وكانت النتائج كما يأتي :

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة.

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى .

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة .

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات .

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان .

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة .

الفرضية الفرعية الخامسة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل .

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات غير دلالة إحصائية، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الخامسة .

الفرضية الفرعية السادسة : لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية وفق معيار نوعية وجودة الخدمات .

تشير قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي لاختلافات هذا المعايير تقييم جودة الخدمات المصرفية، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية السادسة .

وبهدف اختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار قيمة (F) لجميع معايير تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، وأشارت نتائج قيمة معلمة F والدلالة الإحصائية بالعمود السادس والسابع على التوالي ، أن هذه الاختلافات ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية، ويمكن القول أنه توجد اختلافات جوهرية بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية اليمنية، وبالتالي فإن أداء البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفق إجابات العملاء .

١١ - النتائج

١. توضح نتائج تقييم معيار المظهر العام للبنك والعاملين والأجهزة والمعدات، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى .
٢. توضح نتائج تقييم معيار الموثوقية : الاعتمادية والدقة، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية .
٣. توضح نتائج تقييم معيار سرعة الاستجابة والمرونة في تقديم الخدمات، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة .
٤. توضح نتائج تقييم معيار الضمان : الشعور بالثقة والأمان، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة .
٥. توضح نتائج تقييم معيار التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، إلا أن نتائج قيمة F والدلالة إحصائية غير دالة لهذه الاختلافات مما يعني قبول الفرضية الفرعية الخامسة .
٦. توضح نتائج تقييم معيار نوعية وجودة الخدمات، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني رفض الفرضية الفرعية السادسة .
٧. توضح نتائج تقييم جميع معيار جودة الخدمات المصرفية، أن أداء البنوك التجارية أفضل من البنوك الإسلامية، وأن هناك دلالة إحصائية لهذه الاختلافات مما يعني قبول الفرضية الرئيسية، وبالتالي فإن أداء البنوك التجارية أفضل من أداء البنوك الإسلامية وفق إجابات العملاء .

١٢ - المراجع

1. Gronroos, C. **Services Management and Marketing**, Lexington: Lexington Book, 1995, p218 .
- ٢ . محمد حمد الدويسي، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٢م، ص ٦٢ .
3. Payne, Adrian, **The Essence of Services Marketing**, New York: Prentice –Hall, 1996, p52 .
4. Raquibuz and Hormoz **Islamic Banking A Performance Analysis**, Journal of Global Business, Vol 12, No. 22, 2001, pp. 31-38.
- ٥ . محمد ثامر محارمه ، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية، دورية الإدارة العامة ، مجلد 45 ، عدد 3 ، 2005 ، ص 511 – 527 .
6. Abdolreza , **Evaluating the Performance of the Agricultural Bankin Allocating Rural Credits**, INTERNATIONAL Journal of Academic Research, vol. 2. No. 6. November, 2010 , pp 147-154 .
7. Wikowski and Wolfnager, **Comparative Service Quality: German and American rings across service settings** , Journal of Business Research, Vo 55, 2002 , pp 23-56 .
8. Chicui and Park, **Service Quality Measurement in the banking sector in sonth korea**, International Journal of Bank Marketing, Vo 2 , No 4 , 2003 , pp 76-114 .
9. Hung et al , **A fuzzy MCDM Approach for Evaluating Banking Performance Based on Balanced Scorecard** . Expert Systems with Applications 36 , 2009 , pp 10135–10147 .
10. Ehab . K . A , **Multidimensional Performance Measurement In Islamic Banking** , Global Journal of Business Research, Vo4 . No 3 , 2010 , pp47-60 .
١١. محمد أحمد أبو قمر، تقييم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، ٢٠٠٩، ص ٣٨ .
١٢. محمود صادق بازعة، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٥ .