

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education

Syrian Virtual Universit

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في القطاع المصرفي
(دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي)

**Impact of Implementing the Quality Management System ISO 9001
on Customers' Satisfaction in the Banking Sector
(Case Study- Syria International Islamic Bank)**

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد:

الطالبة نهال محمد فايز كدو تركماني

Nehal_66228

إشراف:

د. محمود عدنان الحناوي

الإهداء

إلى من رباني واعتنى بي أبي الغالي

إلى من سهر الليالي في كافة مراحل حياتي أُمي الغالية

إلى من وقف جانبي وآزرني وتحمل معي مشاق الدراسة والتعب ومصاعب الحياة الدراسية زوجي العزيز ورفيق دربي

إلى من أحبهم حباً كبيراً إخوتي الأعزاء

إلى من أرى الدنيا من خلالهم متمنياً له المستقبل والحياة الكريمة أبنائي الأحباء

إلى زملائي ورفقتي الأحباء

إلى كل هؤلاء أهدي بحثي المتواضع

شكر وتقدير

يطيب لي عرفاناً بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من وقف جانبي خلال فترة إنجاز بحثي هذا وأخص بالذكر أستاذي الكريم، من أشرف على بحثي الدكتور محمود الحناوي، حيث أنه لم يقصر أبداً في دعمي وإرشادي في كافة مراحل البحث وتقديم النصح والمساعدة على الدوام.

كما أنني أخص بالشكر الجامعة الافتراضية السورية وأعضاء الهيئة التدريسية بالكامل لما تم تقديمه من تسهيلات ودعم في مجال الدراسة في الجامعة.

وأقدم بالتقدير والامتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفوني بحضورهم وملاحظاتهم القيمة والمفيدة.

وأقول شكراً لكل من ساهم في إنجاز وإنجاح مشروعي هذا ومن ضمنهم مؤسسة بنك سورية الدولي الإسلامي وكل من قدم لي يد العون فيها، وأي صديق أو زميل أزرني بذلك.

شكراً لهم جميعاً ...

ملخص البحث

الطالبة: نهال كدو تركماني

العنوان: أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في القطاع المصرفي (دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي).

عام: 2016

الجامعة الافتراضية السورية

إشراف الدكتور: محمود عدنان الحناوي

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في القطاع المصرفي والهدف من قياس هذا الأثر اكتشاف مدى إدراك العملاء لمنافع تطبيق نظام إدارة الجودة، كما تهدف إلى اكتشاف مواضع القوة والضعف في تطبيق نظام إدارة الجودة لتعزيز نقاط القوة و معالجة نقاط الضعف وإجراء تحسين مستمر لنظام إدارة الجودة المطبق، والعمل على تطوير ثقة العملاء في الخدمات التي يقدمها المصرف.

يتألف مجتمع الدراسة من عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي حيث تم توزيع 100 استبيان على عينة من العملاء المشتركين بخدمات البنك بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001، وتم استرداد 73 استبيان منها الصالح للدراسة 50 استبيان فقط، أما بالنسبة للاستبيانات قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 فقد تم الاستفادة من الاستبيانات الموجودة لدى البنك قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001، واستخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية المتوفرة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لعرض وتحليل نتائج البحث.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ورضا العملاء، وهذا يدل على التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة وأن البنك لا يرغب فقط بالحصول على شهادة عالمية وإنما الوصول على مستوى عالي من الجودة في الخدمات المقدمة.

وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من الحلول والمقترحات من أهمها:

- ضرورة الاعتماد على حلقة التحسين المستمر ليكون رضا العملاء بشكل دائم وليس فقط في الوقت الراهن.
- معرفة وجهة نظر العملاء بالخدمات المقدمة عن طريق توزيع الاستبيانات بشكل دوري.
- إعطاء شكاوى العملاء أولوية قصوى ومحاولة معالجتها بشكل صحيح وجذري بهدف عدم التكرار.

الكلمات المفتاحية :
البنك، رضا العملاء ، نظام إدارة الجودة ISO 9001
قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
1	1- مقدمة
2	2- أهداف البحث
2	3- أهمية البحث
3	4- الدراسات السابقة
7	5- مشكلة البحث
7	6- فرضيات البحث
8	7- متغيرات البحث
8	8- منهجية البحث
9	9- مجتمع البحث والعينة
9	10- الإطار النظري للبحث
9	1-10 تعريف الأيزو ISO
10	2-10 عائلة المواصفات ISO 9000
10	3-10 لمحة عامة عن المواصفة ISO 9001
11	4-10 نظام إدارة الجودة بحسب المواصفة ISO 9001
14	5-10 أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
15	6-10 متطلبات المواصفة ISO 9001 الخاصة بالتركيز على العميل ورضا العميل
16	7-10 رضا العملاء والعوامل المؤثرة عليهم
17	11- الإطار العملي للبحث
17	1-11 لمحة عن عينة البحث - بنك سورية الدولي الإسلامي
18	2-11 آلية تطبيق نظام إدارة الجودة في بنك سورية الدولي الإسلامي
19	3-11 جمع البيانات وتحليلها
50	12- نتائج البحث
51	13- توصيات البحث والحلول المقترحة
52	14- مقترحات لدراسات لاحقة
53	15- المراجع
55	16- الملاحق
58	17- الملخص باللغة الانكليزية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
20	جدول درجات المقياس المعتمدة في الدراسة	1
21	جدول معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك) والدرجة الكلية للمحور	2
22	جدول معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور	3
23	جدول معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي") والدرجة الكلية للمحور	4
24	جدول نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	5
25	جدول طول الخلايا وفق مقياس ليكرت الخماسي	6
26	جدول التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	7
28	جدول الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	8
32	جدول نتائج تقييم المحور الأول (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك)	9
32	جدول التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	10
34	جدول الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	11
38	جدول نتائج تقييم المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية)	12
39	جدول التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	13
40	جدول الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	14
42	جدول نتائج تقييم المحور الثالث (جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي")	15
44	جدول الدلالات الاحصائية لاختبار صحة فرضية الفرعية الأولى	16
45	جدول الدلالات الاحصائية لاختبار صحة فرضية الفرعية الثانية	17
46	جدول الدلالات الاحصائية لاختبار صحة فرضية الفرعية الثالثة	18
47	جدول الدلالات الاحصائية لاختلافات التقييم تبعاً للجنس قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	19
48	جدول الدلالات الاحصائية لاختلافات التقييم تبعاً للفئة العمرية قبل وبعد تطبيق نظام	20

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
1	منهج العملية	13
2	حلقة التحسين المتواصل (دائرة ديمنغ)	14

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	رقم الصفحة
4	نموذج استمارة استبيان.....	55

قائمة المصطلحات

المصطلح	التعريف (وفقاً للمواصفة ISO 9000:2005)
الجودة	الدرجة التي تصلها تلبية مجموعة من الخواص المتأصلة للمتطلبات
النظام	مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة فيما بينها
رضا العميل	هو الإدراك الحسي للتعامل بالدرجة التي تم عندها الوفاء بمتطلباته

قائمة المختصرات

المختصر	التعريف
ISO	International Organization for Standardization المنظمة الدولية للتقييس
PDCA	Act, Check, Do, Plan

1- مقدمة :

يعد علم إدارة الجودة من العلوم الإدارية الحديثة الهامة التي تسهم مساهمة كبيرة في بناء الشركات وتحديد أهدافها وأسس تحقيق هذه الأهداف بما يتناسب مع استراتيجية الشركة وتوجهها وتمثل إدارة الجودة عند تبنيها وتطبيقها إحدى أهم التحديات أمام الشركات والمؤسسات بكافة أنواعها وأيضاً أحد الأسس التي يمكن من خلالها قياس الأداء وتقييم وضعها الحالي والمستقبلي ومكانتها بين الشركات الرائدة في السوق (عبد العال، 2010)، ويعتبر علم إدارة الجودة من العلوم الجديدة التي دخلت السوق السورية وخاصةً في قطاع المصارف.

حيث وعت المصارف أخيراً لأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العملاء من أجل خلق ميزة تنافسية، والتميز في السوق، والحصول على رضا العميل، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، والتعرف على حاجات وتوقعات العميل من أولوياتها، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمصرف الذي يقدمها، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

حيث أصبحت جودة الخدمة أقوى سلاح تنافسي تسعى جميع المصارف التي تقدم الخدمة إلى امتلاكها، فالعملاء الآن لديهم بدائل أكثر للاختيار وفقاً لما يناسبهم إذ ينظروا إلى جودة الخدمات في مثل هذه السوق التنافسية وبعدها يقرروا الاختيار مما فرض على المصارف فهم احتياجات العملاء بهدف تحقيق رضاهم والعمل على كسب ولائهم (الخفاجي، 2012)

ونظراً للمنافسة الشديدة تزايد اهتمام المصارف الخاصة العاملة في سورية للحصول على شهادة مواصفة ISO 9001 الخاصة بنظام إدارة الجودة نظراً لما تعطيه هذه الشهادة للمصارف الحاصلة عليها مصداقية في تعاملاتها مع العملاء، ولكن كثيراً ما تغفل هذه المصارف (المؤسسات) التي تسعى للحصول على شهادة المطابقة عن فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة (EI Tigani، 2011).

وأصبح نظام إدارة الجودة ISO 9001 المدخل الرئيسي إلى التطوير والتحسين المستمر الذي يشمل كافة مراحل الأداء ويشكل مسؤولية تضامنية بين الإدارة العليا للبنك وكافة الأقسام والإدارات وفروع العمل سعياً لإشباع حاجات العملاء.

كل ما سبق يجعل تطبيق الجودة في المصارف هو أمر ضروري لأن أنظمة وأساليب الجودة بالإجمال تساعد في تحقيق أفضل خدمة ترضي العملاء، وتلبي التغير الدائم لمتطلبات العملاء مع ضبط العمليات الداخلية لتجنب المشاكل والأخطاء، وهذا هو ما تسعى إليه المصارف.

وتحاول هذه الدراسة قياس أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في مجتمع البحث وهو بنك سورية الدولي الإسلامي الحاصل على شهادة مواصفة ISO 9001.

2- أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في القطاع المصرفي والهدف من قياس هذا الأثر اكتشاف مدى تأثير العملاء بمنافع تطبيق نظام إدارة الجودة، كما تهدف إلى اكتشاف مواضع القوة والضعف في نظام إدارة الجودة المطبق وذلك لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف وإجراء تحسين مستمر له، والعمل على بناء ثقة العملاء في الخدمات التي يقدمها المصرف من أجل الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد على تحسين الوضع التنافسي للمصرف.

3- أهمية البحث :

يعتبر رضا العميل رأسمال المصارف وتعتبر جودة الخدمة من أهم الأساسيات في المصرف للحصول على هذا الرضا حيث أن المصرف يسعى إلى تحقيق رضا العملاء من خلال التميز في تقديم خدماته لأن عدم تحقيق الرضا للعملاء سوف يشكل مواقف سلبية تجاه المصرف والخدمات التي يقدمها ولن يتكرر التعامل معه ويدفعهم إلى البحث عن مصرف آخر.

تحاول هذه الدراسة اكتشاف مدى إدراك العملاء وتأثرهم بعد تطبيق نظام إدارة الجودة من خلال مساهمته بتقديم خدمة متميزة حيث من مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9001 التركيز على العميل ودراسة متطلباته وحاجاته الحالية والمستقبلية.

4- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

(Mangula, 2013) Effect of Quality Management Systems (ISO 9001) Certification on Organizational Performance in Tanzania: A Case of Manufacturing Industries in Morogoro

يهدف البحث إلى تقييم أثر نظام إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين الأداء التنظيمي من حيث نوعية وكمية (حجم) المنتجات.

أجريت دراسة ميدانية وقد تم اختيار عينة من 40 فرداً باستخدام نهج العشوائية البسيطة وتم جمع البيانات فيما يتعلق بأثر "نظام إدارة الجودة (ISO 9001)" على أداء المنظمة فيما يتعلق بنوعية وكمية (حجم) منتجات بشكل رئيسي باستخدام الاستبيانات، وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام التحليل الوصفي مثل المتوسط والانحراف المعياري واختبار Chi-square.

وكانت نتائج البحث كما يلي:

- ✓ أن جودة المنتجات وكذلك الكمية (الحجم) قد تحسنت في تلك المنظمات التي تم تصديقها مع نظام إدارة الجودة (ISO 9001).
- ✓ ضرورة إعادة صياغة ورفض بعض المنتجات التي لا تتوافق مع متطلبات العملاء.
- ✓ ضرورة التزام الإدارة العليا بتنفيذ وتنشيط المتطلبات المنصوص عليها في شهادة ISO 9001.
- ✓ ضرورة إجراء التدريب المنتظم و التمسك بنهج عمل الفريق.

الدراسة الثانية:

(Psomas, Pantouvakis, Kafetzopoulos, 2012) The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies

يهدف البحث إلى تحديد وقياس فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001 وتحديد أثرها على أبعاد الأداء للخدمة للشركات ذات الصلة بجودة المنتج/الخدمة.

أجريت دراسة ميدانية باستخدام عينة (حجم العينة 100) معتمدة من خدمة الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو ISO 9001 وتم الحصول على البيانات من مديري الجودة للشركات من خلال استبيان منظم، وإجراء التحليلات اللازمة من أجل تحديد أثر فعالية ISO 9001 على أبعاد أداء شركات الخدمات.

وكانت نتائج البحث كما يلي:

تم تأكيد فعالية أبعاد ISO 9001 من حيث (تقييم درجة تحقيق الأهداف – منع حالات عدم المطابقة – التحسين المستمر – التركيز على رضا العملاء) وكشف عن إسهامه الكبير في أداء شركات الخدمات (المنتج / جودة الخدمة) وتشغيلها.

الدراسة الثالثة:

(سويدان ، 2010) تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العميل والمحافظة عليه

يهدف هذا البحث إلى تحليل وتقييم مدى ممارسة إدارة الجودة لدى شركة صناعية وفيما إذا كانت سياسة الجودة المطبقة تحمل في ثناياها نقاط قوة أو نقاط ضعف نتيجة سوء تطبيق من قبل عاملي الشركة وتقييم الجودة من قبل عاملي الشركة وعملاءها.

استخدمت الدراسة أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من خلال تصميمها لتوزيعها على عملاء وموظفي الشركة وتم توزيع 645 استبانة وخضعت البيانات المتحققة للمعالجة الإحصائية باستخدام النسب المئوية والانحراف المعياري والتحليل العاملي واختبار t-test.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أن هناك تأثير واضح لممارسة إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا – سياسة الجودة – تدريب العاملين – علاقات العاملين – تحسين العمليات وتطوير المنتجات – نظام المتابعة والشكاوي) على رضا العاملين والعملاء والاحتفاظ بهم وأن تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى رضا العملاء ويحقق منافع اتصالات الكلمة المنطوقة دون كلفة تتحملها المنظمة وأن تمكين العاملين في حرية التصرف ومنحهم الصلاحيات يؤثر إيجاباً على إدراك العملاء لجودة المنتج والخدمة المقدمة إليهم وهذا يقود إلى رضاهم، وقد أوصت الدراسة باستحداث نظام لقياس الرضا

بشكل دوري للعاملين والعملاء والتنبه لأهمية الإصغاء واستحداث نظام فاعل وطاقم مدرب للتعامل مع شكاوي المستفيدين من خلال إخضاع الموظفين لدورات تدريبية.

الدراسة الرابعة:

(عبد العال ، 2010): إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات

يهدف البحث إلى دراسة علم إدارة الجودة ومكوناته وأثاره المتعددة باعتباره عنصر هام وفعال في بناء الشركات.

وقسمت أداة البحث على الشكل التالي:

1. الاستبيان.
2. الملاحظة الشخصية.
3. الزيارات الميدانية والمقابلة الشخصية.
4. المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات التي تم جمعها من العينة.

وأراد الباحث معرفة واقع إدارة الجودة بالمؤسسات الاقتصادية السعودية لمؤسسات عامة تابعة للقطاع الحكومي ومؤسسات خاصة وقد اختار عينة عشوائية مكونة من تسعة وثلاثون مؤسسة منها ثلاثة عشر مؤسسة من مؤسسات القطاع الحكومي وستة وعشرون مؤسسة من مؤسسات القطاع الخاص وتم توزيع أوراق الاستبيان وتجميعها وتم وضع الملاحظات والزيارات الميدانية لمواقع بعض المنشآت والقطاعات الحكومية والشركات الخاصة.

وكانت نتائج البحث على الشكل التالي:

- ✓ إن التكلفة وتخصيص المنظمات ميزانية لقسم إدارة الجودة يعطي مجالاً للتطوير والنجاح وهي العائق الأكبر نحو الحد من التطور بصورة كبيرة.
- ✓ دعم وتبني الإدارة العليا جهود إدارة الجودة إيماناً بدورها في تحقيق أهدافها بشكل منتظم ومتكامل يعتبر العمود الفقري لنجاح قسم إدارة الجودة.
- ✓ وعي المنظمات بقيمة علم إدارة الجودة يعطيه مصداقية تكون عوناً لإدارة الجودة في التركيز والتوسع لإحداث فارق كبير في تحقيق الأهداف.
- ✓ توجه المنظمة نحو إحداث إدارة متخصصة في الجودة تقوم بالتنسيق بين الإدارات الأخرى لوضع أهداف المنظمة موضع التنفيذ الأولي نحو النجاح.

- ✓ ثقافة المجتمع وعدم تقبله منهج التغيير له تأثير قوي على عدم انتشار علم إدارة الجودة.
- ✓ إن التدريب لتغيير ثقافة المنظمة ومواجهة الاحتياجات مطلب أساسي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة.
- ✓ عدم اعتقاد شريحة كبيرة من المنظمات أن الجودة للمنظمات الصناعية فقط دون غيرها بل هي لجميع المنظمات أيّاً كانت طبيعة نشاطها.
- ✓ بدء ظهور الوعي والاقتناع بإدارة الجودة وإيمان الإدارات العليا بها تدريجياً من أول القرن الحالي.

الدراسة الخامسة:

(نور الدين ، 2007): جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة)

يهدف البحث إلى :

- ✓ تقديم إطار نظري حدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والمؤشرات ونماذج تقييمها وسبل تحسينها بالإضافة إلى التعريف بالرضا وخصائصه وطرق قياسه.
- ✓ تحليل العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة ورضا العملاء.
- ✓ تطبيق نموذج لتقييم جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ التأكيد على أهمية جودة الخدمة كمصدر للميزة التنافسية في ظل الانفتاح على السوق العالمي.

وقسمت أداة البحث على الشكل التالي:

1. الاستمارة.
2. الزيارات المبرمجة.
3. اللقاءات.

وكانت نتائج البحث على الشكل التالي:

- ✓ عملية الاتصال بين المؤسسة المينائية وعملائها ضعيفة وهذا يفسر عدم علم أغلبية العملاء بحصول المؤسسة على شهادة الأيزو الذي يعتبر من أهم التغيرات التي حدثت في المؤسسة.
- ✓ يعتبر عملاء المؤسسة المينائية أن الأداء الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره وهذا ما يعكسه الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة المينائية.

✓ انخفاض جودة الخدمة المينائية

اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها قامت بقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنك سورية الدولي الإسلامي قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 للتعرف على فعالية هذا النظام وآثره للوصول إلى رضا العملاء.

5- مشكلة البحث :

يعتبر رضا العميل رأسمال المصارف وتعتبر جودة الخدمة من أهم الأساسيات في المصرف للحصول على هذا الرضا حيث أن المصرف يسعى إلى تحقيق رضا العملاء من خلال التميز في تقديم خدماته لأن عدم تحقيق الرضا للعملاء سوف يشكل مواقف سلبية تجاه المصرف والخدمات التي يقدمها ولن يتكرر التعامل معه ويدفعهم إلى البحث عن مصرف آخر.

وبالتالي تتمثل مشكلة البحث في طرح التساؤل التالي: ما هو مدى إدراك العملاء لمنافع تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في بنك سورية الدولي الإسلامي من خلال مساهمته بتقديم خدمة متميزة، حيث من مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9001 التركيز على العميل ودراسة متطلباته وحاجاته الحالية والمستقبلية.

تبلورت مشكلة البحث من خلال التساؤلات الفرعية التي يهتم الباحث بالإجابة عليها وهي:

1- هل هناك فعالية لنظام إدارة الجودة فيما يخص جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك؟

2- هل هناك فعالية لنظام إدارة الجودة فيما يخص جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

3- هل هناك فعالية لنظام إدارة الجودة فيما يخص جودة شرح الخدمات المصرفية (الدعاية والإعلان/مركز الاتصال الهاتفي) التي يقدمها البنك لعملائه؟

6- فرضيات البحث :

الفرضية المطلوب التأكد من صحتها: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

وسيتم التأكد من صحة الفرضية الرئيسية من خلال الفرضيات التالية :

1- الفرضية الأولى : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

2- الفرضية الثانية : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

3- الفرضية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة شرح الخدمات المصرفية (الدعاية والإعلان/مركز الاتصال الهاتفي) لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

7- متغيرات البحث:

المتغير التابع: رضا العملاء في بنك يطبق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

المتغير المستقل:

المتغير الأول: فعالية نظام إدارة الجودة فيما يخص جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك.

المتغير الثاني: فعالية نظام إدارة الجودة فيما يخص جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
المتغير الثالث: فعالية نظام إدارة الجودة فيما يخص جودة شرح الخدمات المصرفية (الدعاية والإعلان/مركز الاتصال الهاتفي) التي يقدمها البنك لعملائه.

8- منهجية البحث :

يتبع الباحث في هذا البحث الأسلوب الوصفي في جمع البيانات الميدانية وتحليلها. حيث سيتم اعتماد الطرق التالية في جمع البيانات :

- أ- الجانب النظري: ويتمثل في الكتب والمراجع والدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة.
- ب- الجانب العملي: يعتمد الباحث على توزيع الاستبيان الذي من خلاله يتم الحصول على البيانات الأولية من عينة الدراسة وتحليلها.

ثم قام الباحث من خلال تبويب البيانات وتحليلها باستخراج النتائج عن طريق تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، ونوع العينة، وأهداف الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

9- مجتمع وعينة البحث :

مجتمع البحث: هم عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي الحاصل على شهادة مواصفة ISO 9001.

عينة البحث: عملاء البنك الذين استفادوا من خدماته ومنتجاته قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وهي تمثل مجتمع البحث وتم استقصاء آرائهم بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من خلال استبيان وزع على 100 عميل وتم استرداد 73 استبيان منها الصالح للدراسة 50 استبيان فقط، أما بالنسبة للاستبيانات قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 فقد تم الاستفادة من الاستبيانات الموجودة لدى البنك قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

10- الإطار النظري للبحث:

10-1 تعريف الأيزو ISO:

هي المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، وهي أكبر منظمة دولية متخصصة في إنشاء وإصدار المواصفات الدولية، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 160 هيئة مقاييس وطنية (عبد العال، 2010، ص. 42).

10-2 عائلة المواصفة ISO 9000¹:

- المواصفة ISO 9000:2005 أنظمة إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات:
تحدد الأساسيات والمصطلحات المستخدمة في نظم إدارة الجودة وتحتوي على التعريفات الخاصة بالمصطلحات التي تستخدم في الجودة.

- المواصفة ISO 9001:2008 أنظمة إدارة الجودة – المتطلبات:
تضع متطلبات نظم إدارة الجودة للاستخدام من قبل المنظمات التي تريد أن تظهر مقدرتها في تقديم منتجات/ خدمات تحقق متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية المتعلقة بها.

- المواصفة ISO 9004:2009 الإدارة لأجل النجاح الراسخ – منهج إدارة الجودة:
يقدم الإرشادات لنظم إدارة الجودة ويحتوي على المعلومات الخاصة بعمليات التحسين المستمر والتي تشارك في إرضاء العملاء والجهات المستفيدة للمنظمة وتعتبر هذه المواصفة الإرشادية فعالة لتطبيق ISO 9001.

صدرت عائلة ISO 9000 لتلائم جميع المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها لتطبيق نظام إدارة جودة فعال.

10-3 لمحة عامة عن المواصفة ISO 9001²:

تعتبر المواصفة ISO 9001 من أهم المواصفات المعروفة التي أصدرتها المنظمة العالمية للتقييس ISO وهي تنتمي لعائلة المواصفات ISO 9000 وتساعد هذه المواصفة ISO 9001 على تطبيق نظام إدارة الجودة أي ما يجب أن تفعله المنظمة لـ :

✓ تعزيز رضا العميل

✓ تحقيق التحسين المتواصل للأداء

¹ ISO 9001:2008 ، Quality Management Systems - Requirements

² ندوة تدقيق داخلي لنظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة ISO 9001 لعام 2014 (SGS) سورية

يمكن تطبيق هذه المواصفة في أي منظمة سواء كانت صغيرة أو كبيرة ومهما كانت منتجاتها أو خدماتها حيث أنها قابلة للتطبيق لجميع النشاطات ومهما كان هدف النشاط سواءً كان نشاط حكومي، مجتمع مدني، نشاط خيري لا يهدف لتحقيق الربح أو شركات الأعمال المختلفة³.

علماً أنه لا يعني الحصول على شهادة مواصفة ISO 9001 الكمال بل يعني إن جميع الأعمال والإجراءات التي نفذت تؤدي في النهاية إلى إنتاج سلع أو خدمة وفق إجراء معين مكتوب ومراقب ومطبق بشكل فعال وبالتالي فإن مراجعة هذه العمليات بشكل مستمر يساعد في تطوير الأنشطة والأنظمة التي ستؤثر على جودة المنتج النهائية (العتيبي، 2007، ص. 27).

10-4 نظام إدارة الجودة بحسب المواصفة ISO 9001:

هي نظام إداري لتوجيه وضبط منظمة ما بالنسبة للجودة (ISO 9000:2005) والذي يعني:

10-4-1 الحاجة إلى نظم إدارة جودة رسمية:

يقبل العملاء على المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، هذه الاحتياجات والتوقعات عادة ما يعبر عنها بالمواصفات الخاصة بالمنتج ويشار إليها بـ "متطلبات العميل".

ويمكن أن تحدد "متطلبات العميل" في التعاقدات مع العميل أو يمكن أن تحدد بواسطة المنظمة نفسها في كلتا الحالتين فإن العميل يحدد قبوله أو رفضه للمنتج، ولأن احتياجات وتوقعات العميل في تغير مستمر فعلى المنظمة أن تحسن وتطور منتجاتها وعملياتها.

10-4-2 يشجع مفهوم نظام إدارة الجودة المنظمة على :

- ✓ تحليل متطلبات العميل.
- ✓ التحقيق الكامل لمتطلبات وتوقعات العميل.
- ✓ تحديد العمليات المشاركة في تحقيق المنتج والتي تفي بمتطلبات العميل.
- ✓ المحافظة على ضبط ومراقبة العمليات.
- ✓ حل مشكلات الجودة.

³ ISO 9001:2008 · Quality Management Systems - Requirements

ينبغي على نظام إدارة الجودة أن يكون قادراً على تقديم إطار عمل للتحسين المتواصل ويزيد من احتمالات تحقيق رضا العميل.

تحدد الإدارة العليا لأي منظمة " الاتجاه الثقافي " للمنظمة ويجب على الإدارة العليا أن تشارك في وضع وتنفيذ وتحسين نظام إدارة الجودة فيها.

10-4-3 لوضع وإنشاء نظام إدارة الجودة على المنظمة القيام بالتالي:

- ✓ تحديد احتياجات وتوقعات العملاء.
 - ✓ وضع سياسة وأهداف الجودة للمنظمة.
 - ✓ تحديد العمليات والمسؤوليات الضرورية لإنجاز هذه الأهداف.
 - ✓ وضع طرق لقياس فاعلية كل عملية.
 - ✓ تحديد وسائل منع حالات عدم المطابقة وتجنب أسبابها.
 - ✓ وضع نظام دقيق للمراقبة والمراجعة.
 - ✓ وضع وتنفيذ عملية للتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
- إذ أن نظام إدارة الجودة الجيد هو ذلك النظام الذي يتناسب مع المنظمة تماماً، ويتطلب هذا النظام كثيراً من الوقت والجهد في تطويره ووصفه وتوثيقه والحفاظ عليه وتحسينه.

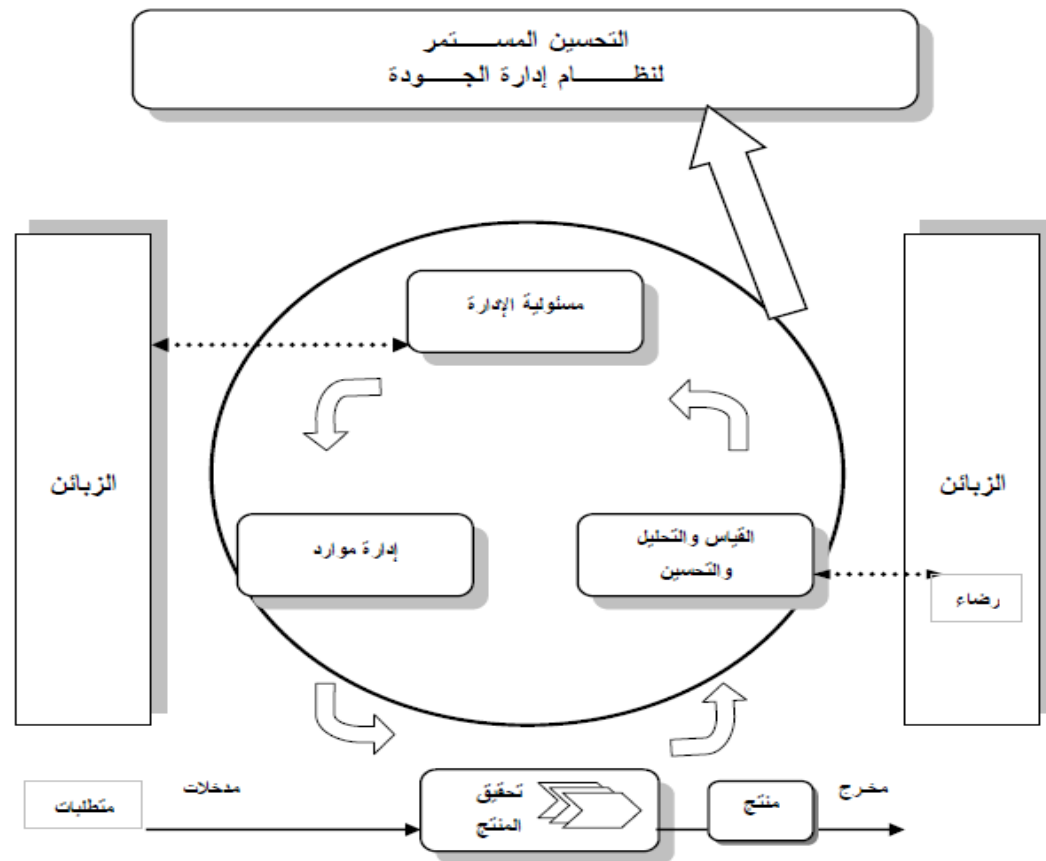
10-4-4 تشمل فوائد نظام إدارة الجودة:

- ✓ تحسين التخطيط للأعمال.
 - ✓ زيادة الوعي بالجودة داخل المنظمة.
 - ✓ زيادة الضوابط ومراقبة العمليات والأنشطة داخل المنظمة.
 - ✓ تحسين الاتصال.
 - ✓ زيادة رضا العميل.
 - ✓ تقليل تكاليف عدم الجودة.
- يقدم نظام إدارة الجودة الفعال الثقة للمنظمة والعملاء في القدرة على تقديم منتجات تحقق المتطلبات.

5-4-10 مفهوم (منهج العملية)⁴: لكي تؤدي المنظمة وظائفها بفاعلية على الإدارة أن تحدد وتنسق بين مجموعة أنشطة متصلة ويمكن اعتبار العملية أي نشاط يأخذ "مدخلات" ويحولها إلى "مخرجات" وغالباً ما تكون مخرجات عملية ما مدخلات لعملية أخرى.

ومنهج العمليات هو تحديد وإدارة هذه الأنشطة وكذلك التفاعلات بينها، ويوفر الاستخدام الصحيح لمنهج العمليات الضبط الآني للعمليات وتنسيقها والتفاعل بينها. ويظهر الشكل رقم (1) الدور الرئيسي الذي يلعبه العميل في تحديد المتطلبات كمدخلات "5":

الشكل رقم (1) منهج العملية



ومن خلال منهج العملية ومجال متطلبات المواصفة يظهر لنا العنصرين الأساسيين وهما:

⁴ ISO 9001:2008 · Quality Management Systems - Requirements

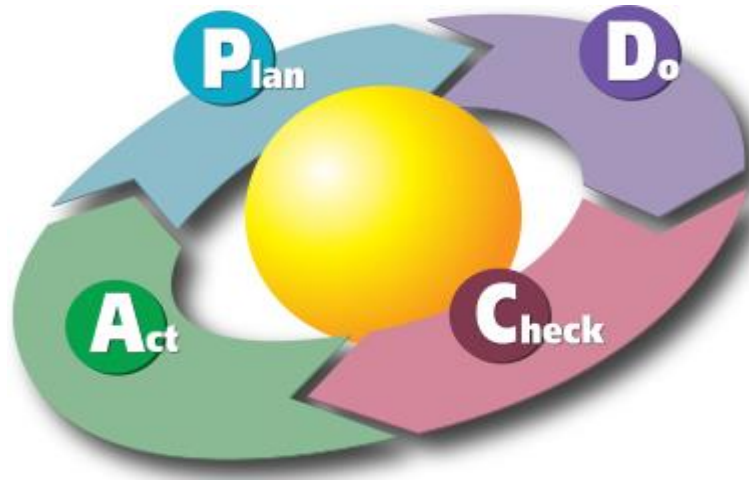
⁵ ISO 9001:2008 · Quality Management Systems - Requirements

✓ وضع العميل في بؤرة الاهتمام حيث يلعب الدور الرئيسي في تحديد المتطلبات كمدخلات.

✓ التحسين المستمر، الحاجة المستمرة لتحسين نظام الجودة.

كما أن منهج العملية مبني على ما يعرف بحلقة التحسين المستمر (دائرة ديمنغ) أو حلقة PDCA " خطط – نفذ – تحقق – اتخذ أفعال" الموضحة بالشكل رقم (2) :

الشكل رقم (2) حلقة التحسين المستمر (دائرة ديمنغ)



5-10 أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 (العتيبي، 2007، ص.23):

- ✓ إنه نظام توثيق يوضح المسؤوليات ويعمل على التنسيق بين أقسام والإدارات.
- ✓ تحسين وعي العاملين بالمؤسسات وتفهم تام لسياسات الجودة.
- ✓ ثبات جودة الإنتاج أو الخدمة.
- ✓ خفض تكلفة الإنتاج أو الخدمة.
- ✓ تحقيق متطلبات ومقومات رضا العميل.
- ✓ التطوير المستمر للمنتجات والخدمات.

10-6 متطلبات المواصفة ISO 9001 الخاصة بالتركيز على العميل و رضا العميل "6":

10-6-1 التركيز على العميل:

إن التركيز على العميل هو مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الثمانية للإدارة ضمن مواصفة ISO 9001 حيث كان الغرض من وضع هذه المبادئ هو استخدامها من قبل الإدارة العليا لقيادة المنظمة نحو الأداء الأفضل حيث تم التوضيح من خلال هذا المبدأ على أنه بما أن المنظمة تعتمد على العملاء فلذا يجب عليها أن تتفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية لهم وتسعى جاهدة لسبق توقعاتهم.

وأكدت المواصفة على أنه يجب على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات العميل تم تحديدها والوفاء بها بهدف تعزيز رضا العميل.

10-6-2 رضا العميل:

كأحد قياسات أداء نظام إدارة الجودة، يجب على المؤسسة أن تراقب المعلومات المتعلقة بتوقعات العميل حتى تستشعر إلى أي مدى قامت بالوفاء بمتطلباته، ويجب تحديد أساليب الحصول على المعلومات واستخدام هذه المعلومات.

حيث يمكن أن تتضمن عملية مراقبة توقعات العميل من خلال استقصاءات رضا العميل، بيانات حول جودة المنتج/الخدمة ، الشكاوى.

ويعتبر إرضاء العميل هو أهم متطلبات الأيزو 9001 والحصول على شهادة الأيزو تعطي الثقة للعميل في أن العمليات التي تتم داخل المنظمة سوف تحقق متطلبات العميل (عبد العال، 2010).

ولا شك أن اهتمام المواصفة بالعملاء يؤدي إلى (العتيبي، 2007، ص.28):

⁶ Quality Management Systems ISO 9001:2008 ، Requirements

- ✓ سعي المنظمات للاهتمام بحاجات العميل وتوقعاته.
- ✓ حرص المنظمات على ربط أهداف هذه المنظمات بحاجات العميل.
- ✓ من خلال التركيز على العميل ستبنى النتائج وتقاس بمدى ملائمة الخدمة والمنتج لرضا العميل.

7-10 رضا العملاء والعوامل المؤثرة عليهم:

إن معيار نجاح أي منظمة هو مدى قدرتها على إرضاء عملائها، لأن رضا العميل ومتلقي الخدمة هو الذي يحدد درجة ولائه واستمرار تعامله مع المنظمة وبالتالي استمرار المنظمة في العمل وتحقيق الأرباح، وإن التركيز على العميل يعني تلبية رغباته وإسعاده عند تقديم الخدمات له وجعله يرغب في العودة مرة أخرى ويوصي الآخرين بالتعامل مع المصرف والاستفادة من خدماته (اسبر، 2009)

يتوقف رضا العميل على إدارته للإداء المصرفي وللخدمات المصرفية المقدمة له، ويقاس رضا العملاء بالمقارنة بين جودة خدمات المصرفية المدركة والفعلية من خلال دراسة فئة من العملاء بواسطة الهاتف أو من خلال مقابلة عينات عشوائية يتم فيها التعرف على مستوى رضاهم عن جود الخدمات المصرفية المقدمة، والتواصل والتقرب من العملاء، والاستفادة من آرائهم من أجل قياس تطور المصرف وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

11- الدراسة الميدانية:

دخلت المصارف الخاصة إلى السوق السورية استجابة للقانون رقم 28 لعام 2001 المتضمن السماح بإحداث مصارف خاصة.

وبدأ يدخل مفهوم الجودة إلى المصارف بمعانيه الكثيرة إذ يشير إلى الدقة و الإمتياز أو المطابقة لمتطلبات العميل وهي مجموعة من المواصفات الخاصة بالخدمة والتي تغطي القدرة على إرضاء العميل كما هي تجاوب مستمر مع حاجات العميل ومتطلباته.

وتعد استراتيجية الجودة من أهم المداخل والاستراتيجيات التنافسية التي أصبحت تتبعها المصارف في ظل المتغيرات الاقتصادية الراهنة، فجودة الخدمة هي أساس ثقة العميل في

صناعة لا تقوم إلا على الثقة وجودة الخدمة وبتبني فلسفة الجودة من أجل اكتساب وتطوير القدرة التنافسية.

وإن المصارف بخصوصيتها وحساسيتها الناجمة عن التأثيرات الضخمة والسلبية الناجمة عن الأخطاء هي بأمس الحاجة لتطبيق الجودة بأنظمتها وأدائها والتي تساعد على اكتشاف الأخطاء في الوقت المناسب لمعالجتها، وتجنب تكرارها بمعرفة الأسباب الجذرية للأخطاء، واتخاذ اللازم لإزالة هذه الأسباب بضبط جميع العمليات الداخلية.

كما أن الجودة وأدائها وأساليبها تساعد المؤسسات المصرفية في تطوير وتحسين أدائها بشكل مستمر، وهذا ضروري في البيئة التنافسية الحالية والتي من أبرز سماتها السعي الدائم نحو الأفضل.

وهي ليست مفهوماً ينظر إليه كوحدة واحدة ولكنها مفهوم متعدد الأبعاد والجوانب هذه الأبعاد التي يجب معرفتها أولاً، ثم التركيز عليها ودراستها وتحليلها لضمان توافرها بالشكل المطلوب لتحقيق الخدمة الأفضل لتجنب إهمال أي بعد من الأبعاد لما لهذا الإهمال من تأثيرات سلبية قد تنعكس في النهاية على سمعة المصرف ووضعه التنافسي.

وقد بلغ عدد المصارف الخاصة المرخص لها حتى الآن ثلاثة عشر مصرفاً، منها ثلاثة مصارف إسلامية، تمارس نشاطاتها المالية في القطاعات الاقتصادية والخدمية.

11-1 لمحة عن عينة البحث - بنك سورية الدولي الإسلامي:

تأسس بنك سورية الدولي الإسلامي على شكل شركة مساهمة سورية مغفلة برأسمال قدره خمسة مليارات ليرة سورية، بموجب قرار الترخيص الصادر عن السيد رئيس مجلس الوزراء في الجمهورية العربية السورية رقم 67/م بتاريخ 2006/9/7، ولیمارس البنك أعماله، وفق أحكام المرسوم التشريعي رقم 35 لعام 2005.

لقد جاءت ولادة فكرة تأسيس البنك لدى نخبة من المستثمرين القطريين، يتصدرهم بنك قطر الدولي الإسلامي ومجموعة من الشركات والمؤسسات الإسلامية والأفراد، نتيجة إدراكهم وقناعتهم بجدوى الاستثمار في سورية باعتبارها بيئة استثمارية محفزة، ومكاناً استراتيجياً آمناً للاستثمار.

ووفقاً لأحكام قانون إحداث المصارف الخاصة، والمشاركة رقم 28 لعام 2001، تقدم مؤسسو البنك القطريون بطلب للترخيص، وتم الحصول على الترخيص في أيلول عام 2006 ليشكل حدثاً تاريخياً هاماً في تاريخ إنشاء المصارف الإسلامية في سورية، وبداية لانطلاقة خيرّة لبنك سورية الدولي الإسلامي.

وكانت ملكية البنك على الشكل التالي :

وفقاً لأحكام القانون 28 لعام 2001 الذي أتاح للمستثمرين غير السوريين المساهمة في تأسيس مصارف خاصة، ونسبة مساهمة قدرها 49% كحد أقصى، تشكلت مساهمة المؤسسين القطريين كما يلي:

1. بنك قطر الدولي الإسلامي (المؤسس الاستراتيجي الرئيسي) بنسبة مساهمة قدرها 30% من رأس المال وبما يعادل 3 مليون سهم (ثلاثة ملايين سهم)، وتبلغ قيمتها الأسمية 1.5 مليار ليرة سورية (مليار وخمسمائة مليون ليرة سورية).
2. المؤسسون القطريون بنسبة مساهمة قدرها 19% من رأس المال وبما يعادل 1.9 مليون سهم (مليون وتسعمائة ألف سهم) وتبلغ قيمتها الأسمية 950 مليون ليرة سورية (تسعمائة وخمسون مليون ليرة سورية) (www.siib.sy، 2016).

11-2 آلية تطبيق نظام إدارة الجودة في بنك سورية الدولي الإسلامي:

انطلاقاً من رغبة والتزام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في بنك سورية الدولي الإسلامي وذلك سعياً منها إلى تقديم الخدمة الأفضل وبكفاءة عالية وإلى زيادة القدرة التنافسية في السوق تم الحصول على شهادة مواصفة ISO 9001.

حيث رأت الإدارة العليا في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في البنك متطلباً أساسياً لتحقيق النجاح وصولاً إلى التميز، فهي تساهم في زيادة الكفاءة والإنتاجية وتحقيق رضا العملاء وتطوراً للموارد البشرية، بالإضافة إلى تحسين الخدمات والارتقاء بالأداء والممارسات الإدارية وتبسيط الإجراءات واستحداث أدوات تقنية جديدة تساعد على تنظيم الأعمال وتخفيف الضغط عن الموظفين وزيادة الرضا عن أداء وخدمات البنك.

كل ما سبق يجعل تطبيق نظام إدارة الجودة أمر ضروري لأن أنظمة وأساليب الجودة تساعد في تحقيق أفضل خدمة ترضي العملاء، وتلبي التغير الدائم لمتطلبات العملاء مع ضبط العمليات الداخلية لتجنب المشاكل والأخطاء، وهذا هو ما يسعى إليه بنك سورية الدولي الإسلامي.

وبناءً عليه تم إنشاء مركز مستقل للجودة يتبع مباشرة للرئيس التنفيذي وتم تعيين كادر مؤهل لهذا المركز كما تم التعاقد مع مستشارة خارجية للجودة وتم العمل من قبلهم على إعداد إجراءات البنك المختلفة بما يتوافق مع نظام إدارة الجودة ISO 9001 بالتعاون مع مدراء الإدارات المعنيين وسفراء الجودة في مختلف إدارات البنك بعد التأكد من:

- ✓ ضبط كامل الإجراءات والعمليات داخل البنك.
- ✓ توافق إجراءات وتعليمات العمل في البنك مع التعاميم الداخلية والقرارات والقوانين الصادرة عن الجهات الوصائية ومع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- ✓ توحيد الإجراءات الخاصة بالعمل.
- ✓ تعريف كافة الموظفين في البنك بإجراءات العمل المعتمدة.
- ✓ تحديد الصلاحيات والمسؤوليات.
- ✓ توزيع المهام ووضوحها.
- ✓ التأكد من تطبيق الإجراءات من خلال المراجعة والتدقيق الداخلي.

3-11 جمع البيانات وتحليلها:

1-3-11 تصميم أداة الدراسة "الاستبيان":

اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية المتعلقة بالجزء العملي لهذه الدراسة على الاستبيان باعتباره أداة رئيسية للدراسة وتم توجيه الاستبيان إلى أفراد عينة الدراسة (عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي) تضمن بعض المعلومات التوضيحية التي تتعلق بعنوان الدراسة وهدفها، وتم مخاطبة أفراد العينة بصفاتهم وليس بأسمائهم، وطلب تعاونهم في الإجابة عن عبارات الاستبيان، والتأكيد على سرية البيانات التي سيدلون بها، وإستخدامها لأغراض الدراسة العلمية فقط، وقد تضمن هذه الاستبيان (19) عبارة مضافاً إليها البيانات التعريفية لأفراد عينة الدراسة و جرى تطويرها على مقياس ليكرت للإتجاهات ذي الأوزان الخمسة كما في الجدول رقم (1) :

جدول رقم (1) يبين درجات المقياس المعتمدة في الدراسة

المعيار	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
الدرجة	5	4	3	2	1

ويتألف الاستبيان من:

القسم الأول - المتغيرات المستقلة للدراسة :

وهي ممثلة بمجموعة من العبارات تغطي التساؤلات التي تفرضها وهي:

- محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك عدد العبارات (8).
- محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية عدد العبارات (8).
- محور جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" عدد العبارات (3).

القسم الثاني - المتغيرات الديموغرافية:

وهي ممثلة بـ الجنس - العمر - المؤهل العملي

11-3-2 اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها:

11-3-2-1 صدق الاستبيان: يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت

لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

أ- صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على الأستاذ المشرف وعلى مجموعة من المحكمين متخصصين في إدارة الجودة (مستشاريين في الجودة)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي: مدى اتساق كل فقرة من فقرات المقياس مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات المقياس، والدرجة الكلية للمحور نفسه حيث اعتمد الباحث في استخراج صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة على العينة الاستطلاعية (25) من العملاء وكانت النتائج كالتالي:

- المحور الأول (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك):

جدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك) والدرجة الكلية للمحور

محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك		
0.852**	Pearson Correlation	هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة
0.000	Sig. (2-tailed)	
25	N	
0.714**	Pearson Correlation	الموظفين يتصرفون باللباقة والود
0.000	Sig. (2-tailed)	
25	N	
0.884**	Pearson Correlation	مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة
0.000	Sig. (2-tailed)	
25	N	
.607**	Pearson Correlation	يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة
0.001	Sig. (2-tailed)	
25	N	
0.606**	Pearson Correlation	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والايذاع مناسبة
0.001	Sig. (2-tailed)	
25	N	
0.808**	Pearson Correlation	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة العملاء مناسبة
0.000	Sig. (2-tailed)	

25	N	
0.810**	Pearson Correlation	يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك
0.000	Sig. (2-tailed)	
25	N	
0.809**	Pearson Correlation	يتم التعريف بالعمولات مسبقاً
0.000	Sig. (2-tailed)	
25	N	

يوضح الجدول رقم (2) أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك) أن دالة عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت بين 0.60 و 0.88 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور.

– المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية):

جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور

محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	
.792**	Pearson Correlation
0.000	Sig. (2-tailed)
25	N
0.62**	Pearson Correlation
0.005	Sig. (2-tailed)
25	N
0.61**	Pearson Correlation
0.010	Sig. (2-tailed)
25	N
.840**	Pearson Correlation
0.000	Sig. (2-tailed)

25	N	
.629**	Pearson Correlation	استخدام الصراف سهل والواجهات
0.001	Sig. (2-tailed)	على الشاشة واضحة
25	N	
0.63*	Pearson Correlation	
0.011	Sig. (2-tailed)	خدمة البنك الناطق جيدة
25	N	
0.777**	Pearson Correlation	توفر خدمة توطين فواتير الموبايل
0.000	Sig. (2-tailed)	الوقت والجهد
25	N	
0.745**	Pearson Correlation	أسعار عمولات الخدمات
0.000	Sig. (2-tailed)	الالكترونية مقبولة
25	N	

يوضح الجدول رقم (3) أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) أن دالة عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت بين 0.61 و 0.84 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور.

- المحور الثالث (جودة شرح الخدمات المصرفية"الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي"):

جدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي") والدرجة الكلية للمحور

محور جودة شرح الخدمات المصرفية	
.906**	طريقة شرح الخدمات
0.000	واضحة ومفهومة في
25	N
.921**	يشرح الموقع الالكتروني
0.000	للبنك الخدمات التي يقدمها
25	N
.824**	خدمة مركز الاتصال
0.000	الفوري جيدة

يوضح الجدول رقم (4) أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي") أن دالة عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت بين 0.82 و 0.92 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياس معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور.

2-2-3-11 الثبات /معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 – 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (5).

جدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور جودة الخدمات المصرفية ضمن البنك	8	0.88
محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	8	0.81
محور جودة شرح الخدمات المصرفية	3	0.85

من النتائج الموضحة في جدول رقم (5) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت جيدة ومرتفعة وتراوحت 0.81-0.88 وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3-3-11 المعالجة الإحصائية للبيانات :

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات حيث قام الباحث بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء الإجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقياس في كل محور من

محاور الدراسة وثم الحصول على قيمة المتوسط الحسابي والنسبة لكل عبارة من عبارة المحاور وإجراء التحليل عليها حيث تضمن التحليل ما يلي:

أ- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

ب- اختبار العينة الأحادية T TEST قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

ت- اختبار Independent t test للمقارنة بين الآراء قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي $0.80=5/4$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول خلايا كما هو موضح في الجدول رقم (6)

جدول رقم (6) طول الخلايا وفق مقياس ليكرت الخماسي

المدى والتقييم	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
منخفضة جداً	من 20 % - 36 %	من 1.80-1
منخفضة	أكبر من 36 % - 52 %	أكبر من 1.80 – 2.60
متوسطة	أكبر من 52 % - 68 %	أكبر من 2.60 - 3.40
مرتفعة	أكبر من 68 % - 84 %	أكبر من 3.40 – 4.20
مرتفعة جداً	أكبر من 84 - 100 %	أكبر من 4.20 - 5

تحليل بيانات محاور الدراسة الرئيسية:

يهدف تحليل نتائج إجابات عينة الدراسة الأساسية لأخذ صورة أولية عن تقييمهم لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 والتي يتم من خلالها الوقوف على أهمية كل من المتغيرات المرشحة للتحليل التي وردت في المحاور التي تناولها الاستبيان، ومدى توافق الآراء تجاه كل من هذه المتغيرات فقد تم إجراء استعراض عام لنتائج التحليل الوصفي باعتماد المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لمتوسط تلك العبارات، وكذلك الانحراف المعياري لمعرفة درجة توافق أو تباين

الآراء بين أفراد عينة الدراسة تجاه كل من عبارات الدراسة قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في بنك سورية الدولي الاسلامي وكانت حصيلة التحليل على النحو الآتي :

أولاً- محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك:

جدول رقم (7) التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل

وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

نتيجة الفروق	معنوية دلالة الفروق	دالة الفروق بين الاجابات	بعد تطبيق نظام إدارة الجودة		قبل تطبيق نظام إدارة الجودة		
			النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
دال احصائياً	0.00	7.5	0%	0	0%	0	غير موافق بشدة
			8%	4	8%	4	غير موافق
			0%	0	52%	26	محايد
			26%	13	38%	19	موافق
			66%	33	2%	1	موافق بشدة
			100%	50	100%	50	Total
دال احصائياً	0.00	13.2	0%	0	0%	0	غير موافق بشدة
			0%	0	4%	2	غير موافق
			0%	0	42%	21	محايد
			8%	4	48%	24	موافق
			92%	46	6%	3	موافق بشدة
			100%	50	100%	50	Total
دال احصائياً	0.00	7.5	2%	1	16%	8	غير موافق بشدة
			6%	3	14%	7	غير موافق
			12%	6	56%	28	محايد
			32%	16	12%	6	موافق
			48%	24	2%	1	موافق بشدة
			100%	50	100%	50	Total
دال	0.00	9.1	0%	0	8%	4	غير موافق

احصائياً			بشدة					طلبك
			غير موافق	11	22%	0	0%	بطريقة
			محايد	19	38%	1	2%	صحيحة
			موافق	8	16%	11	22%	
			موافق بشدة	8	16%	38	76%	
			Total	50	100%	50	100%	
دال احصائياً	0.00	12.7	غير موافق بشدة	2	4%	0	0%	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والايداع مناسبة
			غير موافق	36	72%	1	2%	
			محايد	5	10%	5	10%	
			موافق	6	12%	18	36%	
			موافق بشدة	1	2%	26	52%	
			Total	50	100%	50	100%	
دال احصائياً	0.00	12.8	غير موافق بشدة	4	8%	0	0%	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة العملاء مناسبة
			غير موافق	32	64%	1	2%	
			محايد	7	14%	5	10%	
			موافق	6	12%	14	28%	
			موافق بشدة	1	2%	30	60%	
			Total	50	100%	50	100%	
دال احصائياً	0.00	9.6	غير موافق بشدة	4	8%	0	0%	يظهر الموظف الرغبة بمساعتك
			غير موافق	2	4%	0	0%	
			محايد	27	54%	2	4%	
			موافق	12	24%	8	16%	
			موافق بشدة	5	10%	40	80%	
			Total	50	100%	50	100%	
	0.00	9.4	غير موافق بشدة	11	22%	0	0%	يتم التعريف بالعمولات مسبقاً
			غير موافق	11	22%	0	0%	
			محايد	16	32%	9	18%	
			موافق	12	24%	14	28%	
			موافق بشدة	0	0%	27	54%	

			100%	50	100%	50	Total	
--	--	--	------	----	------	----	-------	--

الجدول رقم (7) يبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية والتقييم النسبي لعبارات جودة الخدمات المصرفية ضمن البنك قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ويمكن استعراض وتقييم كل عبارة من خلال الجدول رقم (8) :

جدول رقم (8) الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001					قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001						
الاحصائية	الوزن النسبي	T دالة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاحصائية	الوزن النسبي	T دالة	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
0.000	90	12.29	0.86	4.50	0.001	67	3.65	0.66	3.34	50	هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة
0.000	98	49.54	0.27	4.92	0.000	71	5.87	0.67	3.56	50	الموظفين يتصرفون باللباقة والود
0.000	84	8.31	1.00	4.18	0.031	54	- 2.23	0.95	2.70	50	مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة
0.000	95	25.27	0.49	4.74	0.547	62	0.61	1.16	3.10	50	يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة
0.000	88	12.96	0.75	4.38	0.000	47	- 5.47	0.83	2.36	50	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والايداع مناسبة
0.000	89	13.56	0.76	4.46	0.000	47	- 5.17	0.88	2.36	50	المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة العملاء مناسبة
0.000	95	24.05	0.52	4.76	0.090	65	1.73	0.98	3.24	50	يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك
0.000	87	12.39	0.78	4.36	0.009	52	- 2.73	1.09	2.58	50	يتم التعريف بالعمولات مسبقاً

1- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الأولى (هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة) أن متوسط الاجابات عليها (3.3) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (67 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=3.6$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.001) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (متوسط)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة) أن متوسط الإجابات عليها (4.5) والوزن النسبي (90%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=12.2$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الاجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

2- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الثانية (الموظفين يتصفون باللباقة والود) أن متوسط الاجابات عليها (3.5) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (71 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=5.8$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (مرتفع)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (الموظفين يتصفون باللباقة والود) أن متوسط الإجابات عليها (4.9) والوزن النسبي (98%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=49.5$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

3- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الثالثة (مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة) أن متوسط الاجابات عليها (2.7) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (54 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=-2.2$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.031) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (متوسط)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة) أن متوسط الإجابات عليها (4.1) والوزن النسبي (84%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=8.3$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل

على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

4- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الرابعة (يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة) أن متوسط الاجابات عليها (3.1) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (62%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=0.61$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.547) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (متوسط)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة) أن متوسط الإجابات عليها (4.7) والوزن النسبي (95%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=25.2$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

5- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الخامسة (المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والإيداع مناسبة) أن متوسط الاجابات عليها (2.36) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (47%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=5.47$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (منخفض)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والإيداع مناسبة) أن متوسط الإجابات عليها (4.3) والوزن النسبي (88%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=12.9$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

6- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة السادسة (المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة الزبائن مناسبة) أن متوسط الاجابات عليها (2.36) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (47%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=5.17$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (منخفض)، وبعد تطبيق

نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والإيداع مناسبة) أن متوسط الإجابات عليها (4.46) والوزن النسبي (89%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=13.5$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

7- **قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** يبين تقييم العملاء على العبارة السابعة (يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك) إن متوسط الإجابات عليها (3.24) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (65 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=1.73$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.09) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (متوسط)، **وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** نجد تقييم عبارة (يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك) أن متوسط الإجابات عليها (4.76) والوزن النسبي (95%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=24.05$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

8- **قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** يبين تقييم العملاء على العبارة الثامنة (يتم التعريف بالعمولات) إن متوسط الإجابات عليها (2.5) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (52 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=-2.73$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.009) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (منخفض)، **وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** نجد تقييم عبارة (يتم التعريف بالعمولات) أن متوسط الإجابات عليها (4.36) والوزن النسبي (87%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=12.39$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

تبين أن تطبيق نظام إدارة الجودة قد أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة ضمن البنك وتم توضيح نتائج التقييم من خلال الجدول رقم (9):

الجدول رقم (9) يبين نتائج درجة تقييم كل خدمة ضمن المحور الأول (جودة الخدمات المقدمة ضمن البنك)

المحور الأول (جودة الخدمات المقدمة ضمن البنك)	التقييم قبل تطبيق نظام إدارة الجودة	التقييم بعد تطبيق نظام إدارة الجودة
هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة	متوسط	مرتفع جداً (أفضل)
الموظفين يتصفون باللباقة والود	مرتفع	مرتفع جداً (أفضل)
مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة	متوسط	مرتفع (أفضل)
يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة	متوسط	مرتفع جداً (أفضل)
المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والإيداع مناسبة	منخفض	مرتفع جداً (أفضل)
المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة الزبائن مناسبة	منخفض	مرتفع جداً (أفضل)
يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك	متوسط	مرتفع جداً (أفضل)
يتم التعريف بالعمولات مسبقاً	منخفض	مرتفع جداً (أفضل)

تبين من نتائج تقييم المحور الأول أن جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك أصبحت أفضل بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وخاصة فيما يتعلق بـ:

✓ المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والإيداع

✓ المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة الزبائن

✓ التعريف بالعمولات مسبقاً

حيث أظهرت نتائج التحليل تحسناً ملحوظاً وارتفاع درجة التقييم للعبارات الثلاث من منخفض إلى مرتفع جداً.

جدول رقم (10) التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قبل وبعد

تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

النتيجة	الدالة المعنوية لاختلاف الفروق	دالة قياس الفروق T	قبل تطبيق نظام إدارة الجودة		بعد تطبيق نظام إدارة الجودة				
			النسبة %	العدد	النسبة %	العدد			
يوجد فروق	0.00	4.1	0%	0	0%	0	موافق	غير بشدة	استخدام بطاقة الصراف الآلي

دالة احصائياً			0%	0	4%	2	غير موافق	سهل
			58%	29	18%	9	محايد	
			34%	17	37%	18	موافق	
			8%	4	41%	20	موافق بشدة	
			100%	50	100%	49	Total	
يوجد فروق دالة احصائياً	0.00	3.2	16%	8	14%	7	غير موافق بشدة	عدد الصرافات الآلية يلبي الحاجة
			44%	22	14%	7	غير موافق	
			20%	10	30%	15	محايد	
			20%	10	24%	12	موافق	
			0%	0	18%	9	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	
يوجد فروق دالة احصائياً	0.00	5.01	0%	0	0%	0	غير موافق بشدة	سرعة وصول الرسائل المصرفية مناسبة
			4%	2	0%	0	غير موافق	
			40%	20	18%	9	محايد	
			54%	27	42%	21	موافق	
			2%	1	40%	20	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	
يوجد فروق دالة احصائياً	0.00	4.2	4%	2	0%	0	غير موافق بشدة	خدمة الانترنت المصرفي جيدة
			12%	6	4%	2	غير موافق	
			46%	23	26%	13	محايد	
			32%	16	36%	18	موافق	
			6%	3	34%	17	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	
لا يوجد فروق دالة احصائياً	0.35	0.9	0%	0	0%	0	غير موافق بشدة	استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة
			0%	0	0%	0	غير موافق	
			38%	19	46%	23	محايد	
			62%	31	34%	17	موافق	
			0%	0	20%	10	موافق بشدة	

			100%	50	100%	50	Total	
يوجد فروق دالة احصائياً	0.00	5.6	4%	2	0%	0	غير موافق بشدة	خدمة البنك الناطق جيدة
			42%	21	2%	1	غير موافق	
			30%	15	44%	22	محايد	
			24%	12	32%	16	موافق	
			0%	0	22%	11	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	
يوجد فروق دالة احصائياً	0.00	2.9	0%	0	0%	0	غير موافق بشدة	توفر خدمة توطين فواتير الموبايل الوقت والجهد
			32%	16	0%	0	غير موافق	
			10%	5	40%	20	محايد	
			50%	25	30%	15	موافق	
			8%	4	30%	15	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	
	0.00	6.5	22%	11	0%	0	غير موافق بشدة	أسعار عمولات الخدمات الالكترونية مقبولة
			22%	11	6%	3	غير موافق	
			42%	21	40%	20	محايد	
			14%	7	28%	14	موافق	
			0%	0	26%	13	موافق بشدة	
			100%	50	100%	50	Total	

الجدول رقم (10) يبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية والتقييم النسبي لعبارات
جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
9001 عدا عبارة (استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة) ويمكن استعراض
وتقييم كل عبارة من خلال الجدول رقم (11) :

جدول رقم (11) الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة الخدمات المصرفية قبل وبعد تطبيق
نظام المواصفات

العبارة	قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
---------	--------------------------------------	--------------------------------------

مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (مرتفع) ، **وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** نجد تقييم عبارة (استخدام بطاقة الصراف الآلي سهل) أن متوسط الإجابات عليها (4.1) والوزن النسبي (83%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=9.24$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

2- **قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الثانية (عدد الصرافات الآلية يلبي الحاجة)** إن متوسط الإجابات عليها (2.44) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (49%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=3.99$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (منخفض) ، **وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** نجد تقييم عبارة (عدد الصرافات الآلية يلبي الحاجة) أن متوسط الإجابات عليها (3.1) والوزن النسبي (64%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=0.99$) لمستوى دلالة حسابية (0.328) أكبر من القياسية مما يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ودرجة تقييم (متوسط) غير دالة إحصائياً.

3- **قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الثالثة (سرعة وصول الرسائل المصرفية مناسبة)** إن متوسط الإجابات عليها (3.5) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (71%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=6.23$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح الدرجة تقييم (مرتفع) ، **وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001** نجد تقييم عبارة (سرعة وصول الرسائل المصرفية مناسبة) أن متوسط الإجابات عليها (4.22) والوزن النسبي (84%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=11.71$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

4- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الرابعة (خدمة الانترنت المصرفي جيدة) إن متوسط الإجابات عليها (3.24) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (65%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=1.9$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.063) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (متوسط) ، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (خدمة الانترنت المصرفي جيدة) أن متوسط الإجابات عليها (4.00) والوزن النسبي (80%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=8.03$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

5- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الخامسة (استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة) إن متوسط الإجابات عليها (3.62) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (72%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=8.94$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (مرتفع)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة) أن متوسط الإجابات عليها (3.74) والوزن النسبي (75%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=6.73$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

6- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة السادسة (خدمة البنك الناطق جيدة) إن متوسط الإجابات عليها (2.74) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (55%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=2.10$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.041) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (متوسط)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (خدمة البنك الناطق جيدة) أن متوسط الإجابات عليها (3.74) والوزن النسبي (75%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t=6.32$) لمستوى دلالة

حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

7- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة السابعة (توفر خدمة توطين فواتير الموبايل الوقت والجهد) إن متوسط الإجابات عليها (3.34) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (67 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 2.35$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.023) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (متوسط) ، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (توفر خدمة توطين فواتير الموبايل الوقت والجهد) أن متوسط الإجابات عليها (3.9) والوزن النسبي (78%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 7.58$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

8- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الثامنة (أسعار عمولات الخدمات الالكترونية مقبولة) إن متوسط الإجابات عليها (2.4) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (50 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 3.7$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.00) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والتقييم (منخفض)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (أسعار عمولات الخدمات الالكترونية مقبولة) أن متوسط الإجابات عليها (3.74) والوزن النسبي (75%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 5.68$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

تبين أن تطبيق نظام إدارة الجودة قد أدى إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وتم توضيح نتائج التقييم من خلال الجدول رقم (12):

الجدول رقم (12) يبين نتائج تقييم كل خدمة ضمن المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية)

المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية)	التقييم قبل تطبيق نظام إدارة الجودة	التقييم بعد تطبيق نظام إدارة الجودة
استخدام بطاقة الصراف الآلي سهل	مرتفع	مرتفع (أفضل)
عدد الصرافات الآلية يلبي الحاجة	منخفض	متوسط (أفضل)
سرعة وصول الرسائل المصرفية مناسبة	مرتفع	مرتفع (أفضل)
خدمة الانترنت المصرفي جيدة	متوسط	مرتفع (أفضل)
استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة	مرتفع	مرتفع (أفضل)
خدمة البنك الناطق جيدة	متوسط	مرتفع (أفضل)
توفر خدمة توطين فواتير الموبايل الوقت والجهد	متوسط	مرتفع (أفضل)
أسعار عمولات الخدمات الالكترونية مقبولة	منخفض	مرتفع (أفضل)

تبين من نتائج تقييم المحور الثاني أن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية أصبحت أفضل بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وخاصة فيما يتعلق بأسعار عمولات الخدمات الالكترونية حيث أظهرت نتائج التحليل تحسناً ملحوظاً وارتفاع درجة التقييم للعبارة من منخفض إلى مرتفع. أما بالنسبة لباقي العبارات فقد كان التحسن طفيفاً وارتفاع درجة التقييم درجة واحدة فقط أو أقل.

ثالثاً- محور جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي"

الجدول رقم (13) التوزع النسبي لتقييم عبارات جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والاعلان/مركز الاتصال الهاتفي" قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

البيان	بعد تطبيق نظام إدارة الجودة		قبل تطبيق نظام إدارة الجودة		دالة قياس الفروق T	الدالة المعنوية لاختلاف الفروق	النتيجة
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %			
طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في	غير موافق بشدة	0	4	8%	8.08	0.000	يوجد اختلافات جوهرية
	غير موافق	0	18	36%			
	غير موافق بشدة	0	18	36%			

			موافق					بروشوات البنك
			محايد	4	8%	7	14%	
			موافق	19	38%	18	36%	
			موافق بشدة	27	54%	3	6%	
			Total	50	100%	50	100%	
يوجد اختلافات جوهرية	0.00	4.1	غير موافق بشدة	0	0%	4	8%	يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح
			غير موافق	0	0%	5	10%	
			محايد	14	28%	24	48%	
			موافق	19	38%	8	16%	
			موافق بشدة	17	34%	9	18%	
			Total	50	100%	50	100%	
لا يوجد اختلافات جوهرية	0.289	1.06	غير موافق بشدة	0	0%	0	0%	خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة
			غير موافق	1	2%	2	4%	
			محايد	17	34%	18	36%	
			موافق	16	32%	20	40%	
			موافق بشدة	16	32%	10	20%	
			Total	50	100%	50	100%	

الجدول رقم (13) يبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية والتقييم النسبي لعبارات جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي ضمن البنك" قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 عدا عبارة (خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة) ويمكن استعراض وتقييم كل عبارة من خلال الجدول رقم (14):

الجدول رقم (14) الدلالات الاحصائية لتقييم عبارات جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

الدلالة	الوزن النسبي	دالة T	الانحراف المعياري	المتوسط	الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	دالة T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك
0.000	89	15.99	0.645	4.46	0.805	59	-0.24	1.14	2.96	50	طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك
0.000	81	9.451	0.79	4.06	0.108	65	1.63	1.12	3.26	50	يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح
0.000	79	7.668	0.86	3.940	0.000	75	6.53	0.82	3.76	50	خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة

1- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقييم العملاء على العبارة الأولى (طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك) إن متوسط الإجابات عليها (2.96) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (59 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = -0.24$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.805) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والتقييم (متوسط)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقييم عبارة (طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك) أن متوسط الإجابات عليها (4.46) والوزن النسبي (89%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 15.99$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع جداً).

2- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقيم العملاء على العبارة الثانية (يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح) أن متوسط الإجابات عليها) 3.26) وان الوزن النسبي للإجابات هو (65 %) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 1.63$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.108) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والتقييم (متوسط) ، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقيم عبارة (يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح) أن متوسط الإجابات عليها (4.06) والوزن النسبي (81%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 9.451$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 و درجة التقييم (مرتفع).

3- قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يبين تقيم العملاء على العبارة الثالثة (خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة) إن متوسط الاجابات عليها (3.76) وإن الوزن النسبي للإجابات هو (75%) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 6.53$) لمستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط إجابات أفراد العينة على هذه العبارة والتقييم (مرتفع)، وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 نجد تقيم عبارة (خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة) أن متوسط الإجابات عليها (3.94) والوزن النسبي (79%) (تزايد في التقييم) وقيمة مؤشر الاختبار ($t = 7.668$) لمستوى دلالة حسابية (0.000) أصغر من القياسية مما يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط الإجابات على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 والفارق لصالح درجة تقييم (مرتفع).

تبين أن تطبيق نظام إدارة الجودة قد أدى إلى تحسين جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" وتم توضيح نتائج التقييم من خلال الجدول رقم (15):

الجدول رقم (15) يبين نتائج تقييم كل خدمة ضمن المحور الثالث (محور جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي")

المحور الثالث (محور جودة شرح الخدمات المصرفية)	التقييم قبل تطبيق نظام إدارة الجودة	التقييم بعد تطبيق نظام إدارة الجودة
--	-------------------------------------	-------------------------------------

طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك	متوسط	مرتفع جداً (أفضل)
يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح	متوسط	مرتفع (أفضل)
خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة	مرتفع	مرتفع (أفضل)

تبين من نتائج تقييم المحور الثالث أن جودة شرح الخدمات المصرفية أصبحت أفضل بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وخاصة فيما يتعلق بعبارة (طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروشوات البنك) حيث أظهرت نتائج التحليل تحسناً ملحوظاً وارتفاع درجة التقييم للعبارة من متوسط إلى مرتفع جداً.

الهدف من قياسه معرفة مدى تقييم الفروق في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لتحقيق رضا العملاء في بنك سورية الدولي الإسلامي

فرضيات البحث:

الفرضية المطلوب التأكد من صحتها: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي وسيتم التأكد من صحة الفرضية الرئيسية من خلال الفرضيات التالية :

1- الفرضية الأولى : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

فرضية العدم : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية البديلة : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

إن الهدف من هذه الفرضية معرفة مدى تقييم الفروق في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 المخصص لتحقيق رضا العملاء في بنك سورية الدولي الإسلامي من حيث جودة

الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك باستخدام اختبار Independent t test حيث حصلنا على النتائج التالية :

جدول رقم (16) الدلالات الاحصائية لاختبار فرضية الفرعية الأولى

البيان	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	دالة القياس T	درجة الحرية	معنوية الدلالة الاحصائية
محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك	50	4.54	0.41	14.413	98	0.000
بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001						
قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	50	2.91	0.69			

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ إن متوسط تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو 2.91 بانحراف معياري 0.69 (يوجد تجانس في الآراء) بينما متوسط تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يصل إلى 4.54 وهي قيمة مرتفعة مقارنة بـ قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ودلالة الفروق $t=14.413$ عند درجة حرية 98 ومعنوية الدلالة الاحصائية الحسابية $Sig=0.000$ مما يدل على وجود فروق جوهرية بين التقييمين والنتيجة يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي

2- الفرضية الثانية : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي

فرضية العدم : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

الفرضية البديلة : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

أن الهدف من هذه الفرضية معرفة مدى تقييم الفروق في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لتحقيق رضا العملاء في بنك سورية الدولي الإسلامي من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية باستخدام اختبار Independent t test حيث حصلنا على النتائج التالية :

جدول رقم (17) الدلالات الإحصائية لاختبار فرضية الفرعية الثانية

البيان	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	دالة القياس T	درجة الحرية	معنوية الدلالة الإحصائية
محور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	50	3.83	0.57	6.442	98	0.000
بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	50	3.11	0.55			

من الجدول رقم (17) نلاحظ إن متوسط تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو 3.11 بانحراف معياري 0.55 (يوجد تجانس في الآراء) بينما متوسط تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ضمن البنك بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يصل إلى 3.83 وهي قيمة مرتفعة مقارنة قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ودلالة الفروق $t=6.442$ عند درجة حرية 98 ومعنوية الدلالة الإحصائية الحسابية Sig=0.000 مما يدل على وجود فروق جوهرية بين التقييمين والنتيجة يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

3- الفرضية الثالثة:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

فرضية العدم : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي

الفرضية البديلة : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي

جدول رقم (18) الدلالات الاحصائية لاختبار فرضية الفرعية الثالثة

البيان	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	دالة القياس T	درجة الحرية	معنوية الدلالة الاحصائية
محور جودة شرح الخدمات المصرفية	50	4.15	0.61	5.355	98	0.000
بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001	50	3.33	0.91			

من الجدول رقم (18) نلاحظ إن متوسط تقييم جودة شرح الخدمات المصرفية قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو 3.33 بانحراف معياري 0.91 (يوجد تجانس في الآراء) بينما متوسط تقييم جودة شرح الخدمات المصرفية بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 يصل إلى 4.15 وهي قيمة مرتفعة مقارنة قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ودلالة الفروق $t=5.355$ عند درجة حرية 98 ومعنوية الدلالة الاحصائية الحسابية $Sig=0.000$ مما يدل على وجود فروق جوهرية بين التقييمين والنتيجة يوجد فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق

نظام إدارة الجودة ISO 9001 من حيث جودة شرح الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

- فروق تقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001 قبل وبعد التطبيق لدى أراء أفراد عينة الدراسة تبعاً للجنس:

جدول رقم (19) الدالات الاحصائية لاختلافات التقييم تبعاً للجنس قبل وبعد تطبيق نظام

إدارة الجودة ISO 9001

Sig. (2-tailed)	df	t	Std. Deviation	Mean	q20_sex		
0.380	48	0.886	0.40	4.56	ذكر	محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك	بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
			0.44	4.41	أنثى		
0.267	48	1.123	0.55	3.87	ذكر	محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
			0.67	3.61	أنثى		
0.788	48	0.271	0.63	4.16	ذكر	محور جودة شرح الخدمات المصرفية	
			0.50	4.10	أنثى		
0.594	48	-0.537	0.66	2.88	ذكر	محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك	بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001
			0.88	3.04	أنثى		
0.877	48	-0.156	0.56	3.11	ذكر	محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	
			0.54	3.14	أنثى		
0.643	48	-0.466	0.87	3.30	ذكر	محور جودة شرح الخدمات المصرفية	
			1.17	3.48	أنثى		

يبين الجدول رقم (19) ما يلي :

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك) تبعاً للجنس فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الذكور والإناث في تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) تبعاً للجنس فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الذكور والإناث في تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور (جودة شرح الخدمات المصرفية) تبعاً للجنس فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الذكور والإناث في تقييم جودة شرح الخدمات المصرفية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

- فروق تقييم نظام إدارة الجودة ISO 9001 قبل وبعد التطبيق لدى أراء أفراد عينة الدراسة تبعاً للفئة العمرية:

جدول رقم (20) الدالات الاحصائية لاختلافات التقييم تبعاً للفئة العمرية قبل وبعد تطبيق

نظام إدارة الجودة ISO 9001

معنوية الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.761	0.389	0.067	3	0.201	محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك	بعد نظام إدارة الجودة ISO 9001
0.176	1.718	0.532	3	1.596	محور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	
0.994	0.026	0.010	3	0.031	محور جودة شرح الخدمات المصرفية	
0.887	0.213	0.106	3	0.319	محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك	قبل نظام إدارة الجودة ISO 9001
0.859	0.253	0.080	3	0.240	محور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	
0.753	0.400	0.342	3	1.026	محور جودة شرح الخدمات المصرفية	

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور (جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك) تبعاً للفئة العمرية فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة في تقييم جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) تبعاً للفئة العمرية فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة في تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

✓ من حيث الاختلافات الجوهرية لمحور جودة شرح الخدمات المصرفية (الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي) تبعاً للفئة العمرية فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة في تقييم جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي" قبل وبعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 لدى عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي.

12- نتائج البحث:

- تبين من نتائج التحليل التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة وأن البنك لا يرغب فقط بالحصول على شهادة عالمية وإنما الوصول على مستوى عالي من الجودة.
- وعي موظفي البنك لأهمية جودة الخدمات ورضا العميل، وبالتالي التزامهم بتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 .
- الوصول إلى رضا العملاء بتقديم باقة خدمات الكترونية مميزة وفعالة توفر لهم الوقت والجهد.
- مستوى جودة شرح الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه جيدة وتقدم بطريقة واضحة ومفهومة.

13- توصيات البحث والحلول المقترحة:

- ضرورة الاعتماد على حلقة التحسين المستمر ليكون رضا العملاء بشكل دائم وليس فقط في الوقت الراهن.
- استحداث نظام لقياس رضا العملاء بشكل دوري ورفع التقرير الخاص به للإدارة العليا بالبنك لاتخاذ الاجراءات اللازمة.
- معرفة وجهة نظر العملاء للخدمات المقدمة عن طريق توزيع الاستبيانات بشكل دوري.
- إعطاء شكاوى العملاء أولوية قصوى ومحاولة معالجتها بشكل صحيح وجذري بهدف عدم التكرار.
- تسجيل مقترحات العملاء وإجراء دراسة لها لمعرفة مدى إمكانية تطبيق المقترحات في البنك.
- وضع برامج تدريبية للموظفين الجدد للتأكد من قيام الموظف بمهامه الوظيفية بالطريقة السليمة والصحيحة.

14- مقترحات لدراسات لاحقة:

- أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على أداء الموظفين في القطاع المصرفي.
- أثر التزام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001.

15- قائمة المراجع

المراجع العربية:

- اسبر، لمى فيصل. (2009) "مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة". رسالة ماجستير منشورة، جامعة تشرين.
- الخفاجي، حاكم، (2012)، "رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون – دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي"، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25.
- سويدان، نظام موسى. (2011) "تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العميل والمحافظة عليه"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 13.
- عبد العال، عبد العزيز عبد العال زكي. (2010) "إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات". مشروع دكتوراه غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، المركز الاستشاري البريطاني.
- العتيبي، محسن بن نايف. (2007) استراتيجية نظام الجودة في التعليم. الطبعة الأولى، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- نور الدين، بو عنان. (2007) "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء". رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

المراجع الأجنبية:

- ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- ISO 9001:2008, Quality Management Systems – Requirements
- El Tigani, O. (2011) "The Impact of the Implementation of the ISO 9000 Quality Management System upon the Perception of the Performance of the Organization's Worker", **Global Journals Inc.** (USA), Volume 11 Issue 8 Version 1.0
- Mangula, M. (2013) "Effect Of Quality Management Systems (ISO 9001) Certification On Organizational Performance In Tanzania", **International Journal of Technology Enhancements and Emerging Engineering Research**, Vol 1, Issue 1 14 2347-4289.
- Psomas, L. E., Pantouvakis, A. and Kafetzopoulos, P. D. (2012) "The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies" **Journal of Managing Service Quality** Vol 23, No 2.

مواقع الكترونية:

WWW.SIIB.SY الموقع الالكتروني لبنك سورية الدولي الإسلامي

16- ملاحق البحث:

ملحق رقم (1) نموذج استمارة استبيان

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

السادة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة طالبة الماجستير بإجراء بحث بعنوان:

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على رضا العملاء في القطاع المصرفي

(دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي)

بهدف قياس مستوى رضا العملاء في بنك سورية الدولي الإسلامي عن جودة الخدمات التي يقدمها البنك بعد تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 ومعرفة مواطن الخلل للعمل على تفاديها وإجراء تحسين مستمر لها، والعمل على بناء ثقة العملاء في الخدمات التي يقدمها البنك والرغبة في تلقي خدمة مصرفية عصرية تناسب أذواقكم واحتياجاتكم.

ونحن إذ نقدر تعاونكم في تحقيق أهداف هذا البحث، نؤكد لكم بأن كافة المعلومات التي ستدلون بها ستكون موضع سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة والتحليل فقط لتطوير الأداء والخدمات التي يقدمها البنك لعملائه الكرام.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.....

طالبة الماجستير
نهال كدو تركماني

الاستبيان

أولاً- محور جودة الخدمات المصرفية المقدمة ضمن البنك:

فيما يلي عدة فقرات تتعلق بمستوى جودة الخدمات المصرفية لبنك سورية الدولي الإسلامي الذي تتعامل/ تتعاملين معه، يرجى وضع إشارة تحت الإجابة التي تعبر عن رأيك.

جودة الخدمة المقدمة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
هيئة ومظهر مكان الانتظار جيدة	☐	☐	☐	☐	☐
الموظفين يتصرفون باللباقة والود	☐	☐	☐	☐	☐
مدة الانتظار للحصول على الخدمة مناسبة	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تنفيذ طلبك بطريقة صحيحة	☐	☐	☐	☐	☐
المدة الزمنية لتنفيذ عمليات السحب والايذاع مناسبة	☐	☐	☐	☐	☐
المدة الزمنية لتنفيذ عمليات خدمة العملاء مناسبة	☐	☐	☐	☐	☐
يظهر الموظف الرغبة بمساعدتك	☐	☐	☐	☐	☐
يتم التعريف بالعمولات مسبقاً	☐	☐	☐	☐	☐

ثانياً- محور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

فيما يلي عدة فقرات تتعلق بمستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك سورية الدولي الإسلامي الذي تتعامل/ تتعاملين معه، يرجى وضع إشارة تحت الإجابة التي تعبر عن رأيك.

جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
استخدام بطاقة الصراف الآلي سهل	☐	☐	☐	☐	☐
عدد الصرافات الآلية يلبي الحاجة	☐	☐	☐	☐	☐
استخدام الصراف سهل والواجهات على الشاشة واضحة	☐	☐	☐	☐	☐
سرعة وصول الرسائل المصرفية مناسبة	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	خدمة الانترنت المصرفي جيدة
☐	☐	☐	☐	☐	خدمة البنك الناطق جيدة
☐	☐	☐	☐	☐	توفر خدمة توطين فواتير الموبايل الوقت والجهد
☐	☐	☐	☐	☐	أسعار عمولات الخدمات الالكترونية مقبولة

ثالثاً- محور جودة شرح الخدمات المصرفية "الدعاية والإعلان / مركز الاتصال الهاتفي"

فيما يلي عدة فقرات تتعلق بمستوى جودة شرح الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك سورية الدولي الإسلامي لعملائه، يرجى وضع إشارة تحت الإجابة التي تعبر عن رأيك.

الدعاية والإعلان /مركز الاتصال الهاتفي	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
طريقة شرح الخدمات واضحة ومفهومة في بروتشات البنك	☐	☐	☐	☐	☐
يشرح الموقع الالكتروني للبنك الخدمات التي يقدمها بشكل واضح	☐	☐	☐	☐	☐
خدمة مركز الاتصال الفوري جيدة	☐	☐	☐	☐	☐

رابعاً: محور المعلومات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (✓) أمام العبارة الملائمة لك:

1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر:

☐ 25 سنة فما دون ☐ 26-35 سنة

☐ 36-45 سنة ☐ 46 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

☐ ثانوية ومادون ☐ معهد متوسط ☐ إجازة جامعية

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

Abstract

The research aimed to measure the impact of the application of the quality management system according to ISO 9001 standards on customer satisfaction in the banking sector, and the goal of this measurement is to discover how the customers perceive the benefits of quality management system, It also aims to discover the strengths and weaknesses of the application of this system to enhance the strengths and treat the weaknesses, and to make continuous improvement for the quality management system. In addition to this to work on developing the customer confidence in the services that are provided by the Bank.

The research population consists of Syria International Islamic Bank customers and 100 questionnaires were designed and distributed to the study sample that is consist of 50 customers that are participating in the bank services after the application of quality management system ISO 9001, then 73 questionnaires were retrieved, and only 50 questionnaires were valid. But for the questionnaires before the application of quality management system ISO 9001 the research used the ones that are located in the bank before the application of the system. The researcher used a number of statistical methods in SPSS program to view and analyze the results.

The research found that there's a strong correlation between the application of the quality management system ISO 9001 and customer satisfaction, this shows the effectiveness of the application of the quality management system and that the Bank doesn't want to just achieve the global certificate, but to access the highest standards of quality in the services provided.

Finally, the research concluded with a series of solutions and proposals:

-The need to build a continuous improvement of customer satisfaction and not just in the current situation.

-Knowing the customer point of view in the services offered by the bank by distributing questionnaires regularly.

-Giving high priority to the customers' complaints and try to address them correctly and drastically in order not to be repeated.

Key words:

Bank, customer satisfaction, quality management system ISO 9001