

## ابعاد جودة الخدمة المالية والبنكية وطرق قياسها

### أولاً: ابعاد جودة الخدمة المالية والبنكية :

يرى بعض الكتاب انه يوجد ثلاث ابعاد لجوده الخدمة المالية والبنكية هي :  
هي النواحي المادية والتسهيلات والافراد بينما توصلت مجموعه من الباحثين في تحديد مكونات الخدمة الى ان المعايير تشمل: عدة ابعاد لجوده الخدمة تتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

- درجة الثقة والمصداقية في الاداء؛
- المصداقية؛
- سرعه الاستجابة؛
- اللباقة ؛
- الاتصال؛
- الكفاءة او القدرة؛
- الامان؛
- الفهم؛
- الوصول بالخدمة؛
- النواحي المادية الملموسة .

### ثانياً: قياس مستوى جودة الخدمة المالية المقدمة للعملاء:

#### 1. مقياس الجودة

يعد احد المرتكزات التي استندت اليها جهود قياس جوده الخدمة المقدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة الفعلية والمتوقعة.

---

<sup>1</sup>عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015، ص383.

## 2. مقياس اداء الخدمة

يعتقد هذا المدخل على اساس ان جوده الخدمة تمثل مفهوم اتجاهاى لهذا يسمى ايضا بمقياس مدخل الاتجاهاى حيث يركز على قياس الاداء الفعلى للخدمة كنوع من الاتجاهاات وعدم الحاجة لقياس توقعات الزبائن لان الاداء الفعلى للخدمة يزود بمعلومات كافيه حول جوده الخدمة.

ويعرف المقياس المستخدم وفق هذا المدخل في قياس جوده الخدمة بمقياس الاداء الفعلى يعد مقياسا معدل عن السابق وان جوده الخدمة حسب هذا المفهوم يعتبر عليها كما يلي جوده الخدمة تساوي الاداء<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>عبد المطلب عبد الحميد، نفس المرجع السابق، ص384.