

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### مقدمه

خدمات رکن اصلی اقتصاد در جوامع امروزی است و بانک‌ها به عنوان یک سازمان خدماتی هدایت و پشتیبانی بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی جامعه را بر عهده دارند. در این میان آنچه بقاء و تداوم فعالیت مؤسسات مالی را تأمین می‌کند اراییه‌ی خدمات در شکلی مطلوب و مطمئن و متناسب است تا بتواند با برآوردن انتظارات و خواسته‌های مشتریان رضایت و وفاداری آنان را موجب شوند. این مهم حاصل نمی‌شود مگر اینکه بنگاه‌های اقتصادی ضمن توجه به کیفیت خدمات در حفظ و ارتقا آن کوشش کنند. یک راه موثر برای سنجش رضایت از کیفیت خدمات استفاده از آزمون‌های علمی و معتبر موجود در این زمینه است. ابزارهای موجود یا ابزارهایی هستند که به وسیله‌ی بانک‌های خاصی برای حل مشکلات گاه و بیگاه توسعه یافتند و یا برای سنجش کیفیت خدمات درک شده از هر طیفی از خدمات طراحی شده اند به برای خدمات بانکداری به طور خاص. از جمله مدل‌هایی که در سطح بین‌الملل اجرا می‌شوند عبارت است از مدل سروکوآل، مدل ACSI و رضایت مشتریان خرد بانک J.D.Power. از بین این ابزارهای کلی سروکوآل محبوب‌ترین است که به وسیله‌ی پاراسورامان و همکارانش ارائه شده است و به وسیله بانک‌های مختلف استفاده می‌شود.

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### رضایت مشتریان خرد بانک J.D.POWER

رضایت مشتریان خرد بانک ایالت متحده آمریکا (The U.S. Retail Banking Satisfaction) توسط شرکت J.D.POWER هر ساله اجرا می‌شود. در این مطالعه هفت شاخص برای بانک‌هایی آمریکا مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. اعتبار
۲. تعداد مشتریان
۳. مشوق‌های حساب‌ها
۴. دسترسی مشتریان با بانک در هر زمان و هر مکان
۵. عدم اتلاف وقت در زمان و هزینه
۶. بانکداری الکترونیکی
۷. رفع مشکلات و یا بررسی شکایات

این مطالعه که در آمریکا و کانادا اجرا می‌شود نتایج زیر را فراهم می‌آورد:

- ❖ تأثیر رضایت مشتریان بر معیارهای چون حفظ مشتری، وفاداری مشتری، و حمایت مشتری
- ❖ تجربه‌های مشتری و بینش‌های روانشناختی و عاطفی
- ❖ شناسایی عوامل رضایت مشتری
- ❖ درک نیازها، انتظارات و خواسته‌های امروز مشتریان



## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### مدل رضایت‌سنجی سروکوال

این مدل در اوایل دهه ۸۰ میلادی توسط پاراسورامن و همکاران معرفی شد. در این مدل، رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده سنجیده می‌شود. در این مدل پرسشنامه‌ای طراحی شده است و شامل ۲۲ معیاری بود که گیرندگان خدمات و مشتریان در گروه‌های کانونی تشکیل شده توسط این گروه محقق، جهت ارزیابی کیفیت خدمات به کار می‌بردند. این پرسش، ۵ جنبه مختلف خدمات کیفیت را شامل می‌شد و در سال ۸۸ میلادی جنبه دیگری نیز به آن اضافه شد که برخی از جنبه‌ها و ابعاد مدل سروکوال عبارتند از:

- جنبه‌های ملموس: شامل وسایل فیزیکی، تجهیزات، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری.
- قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات تعهد شده با دقت کامل و قابل اطمینان.
- پاسخ‌دهی: شامل رغبت کمک به مشتری و فراهم کردن فوری خدمات.
- تضمین: شامل دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آنان در القای اعتماد به درستی خدمات ارائه شده.
- همدلی: شامل توجه اختصاصی که شرکت برای مشتریان ویژه خود فراهم می‌آورد.
- بهبود: شامل توانایی سازمان در اصلاح مشکلات به وجود آمده احتمالی.



### بازه زمانی

- طراحی مدل و پرسشنامه: ۷ روز
- جمع آوری داده‌ها: ۳۱ روز
- گزارش نهایی: ۱۰ روز



### حجم نمونه

- ۶۲۸۴ مصاحبه (تلفنی و میدانی)
- بر اساس فرمول کوکران
- خطای ۱٪



### روش نمونه‌گیری

- نمونه‌گیری طبقه‌بندی



### دامنه پژوهش

- مشتریان ۲۷ بانک دولتی و خصوصی

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### پرسشنامه ارزیابی رضایت

• جهت محاسبه وزن کویه‌ها در محاسبه امتیاز کل از روش ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است.

### رضایت مشتری

• ارزیابی با استفاده از پرسشنامه ۲۲ کویه‌ای انجام شده است. این کویه‌ها در قالب شش شاخص مشخص شده در زیر طبقه‌بندی شده‌اند.



لموس و فیزیکی



قابلیت اطمینان



پاسخگویی



قیمت



همدلی



امنیت

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### درصد تعداد حساب‌های مشتریان از جامعه پاسخگویان

در جامعه ایران هریک از افراد در چندین حساب بانکی فعالیت دارند. طی تحقیق به عمل آمده از هر شخص نام بانک‌هایی که در آن حساب دارند را پرسیده و نتایج ذیل ریز سهم بازار هر بانک بر اساس اطلاعات کلیه حساب‌های افراد می‌باشد.



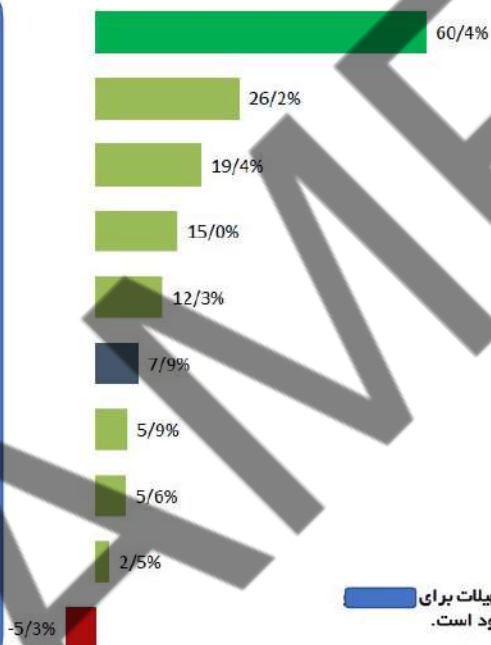
بانک‌های دولتی: بانک دولتی، بانکی است که به جای سرمایه‌گذاران خصوصی، در اصل توسط نهاد دولتی کنترل و تأمین وجه می‌شود و در اصل مؤسسه‌ای متبعت از نهاد حاکمیتی به وجود آورنده خود یعنی دولت، کشور یا شهرداری است.

بانک‌های خصوصی: بانک‌هایی هستند که تحت مالکیت اشخاص حقیقی یا شرکا، عمومی یا محدودیت اختیارات فعالیت می‌کنند.

پنج بانکی که بیشترین مشتری را دارند بانک‌های می‌باشند.

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

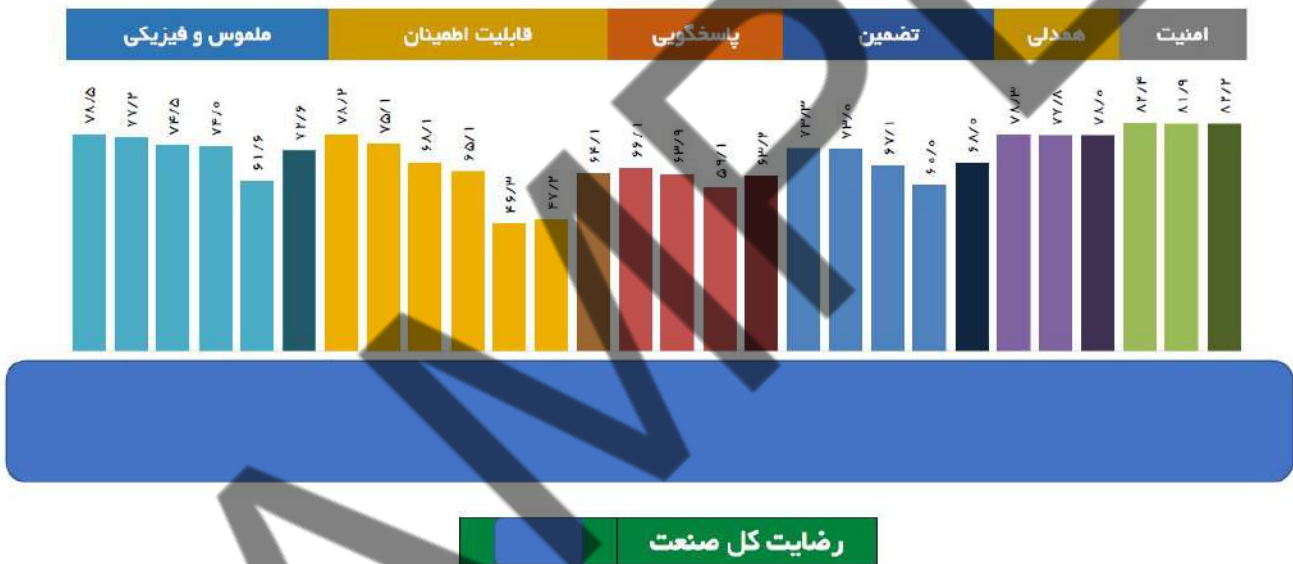
شاخص خالص مروجان (NPS) (بانک‌های دولتی)



مشتریان بانک [ ] اشخاص حقوقی هستند که درخواست تسهیلات برای [ ] را دارند. به همین دلیل تعداد نمونه به دست آمده برای این بانک محدود است.

## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### رضایت شاخص‌های صنعت بانکداری





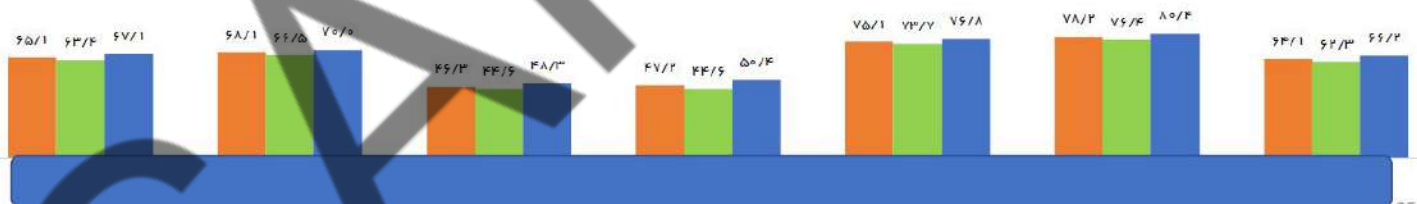
## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

### شاخص قابلیت اطمینان

گویه‌ها	میانگین رضایت	بانک دولتی یا بیشترین رضایت	امتیاز رضایت	بانک خصوصی یا بهترین رضایت	امتیاز رضایت	بانک خصوصی یا کمترین رضایت	امتیاز رضایت
سرعت عمل کارکنان	۸۳.۵	۸۰.۱	۵۸.۴	۸۸.۱	۶۳.۱	۵۸.۴	
انجام شدن کار مشتریان در اولین مراجعه	۶۸.۱	۶۰.۳	۳۷.۲	۷۹.۰	۴۲.۳	۳۷.۲	
واگذاری تسهیلات بانکی	۸۳.۵	۸۰.۱	۵۸.۴	۸۸.۱	۶۳.۱	۵۸.۴	
نرخ سود علی الحساب پرداختی	۸۳.۵	۸۰.۱	۵۸.۴	۸۸.۱	۶۳.۱	۵۸.۴	
دقت کارکنان	۸۳.۵	۸۰.۱	۵۸.۴	۸۸.۱	۶۳.۱	۵۸.۴	
به روز بودن خدمات الکترونیکی	۸۳.۵	۸۰.۱	۵۸.۴	۸۸.۱	۶۳.۱	۵۸.۴	
قابلیت اطمینان	۸۰.۱	۵۴.۵	۵۶.۹	۷۳.۵	۶۶.۹	۵۶.۹	

میانگین رضایت گویه‌های قابلیت اطمینان به تفکیک نوع بانک

■ رضایت کل ■ بانک‌های دولتی ■ بانک‌های خصوصی

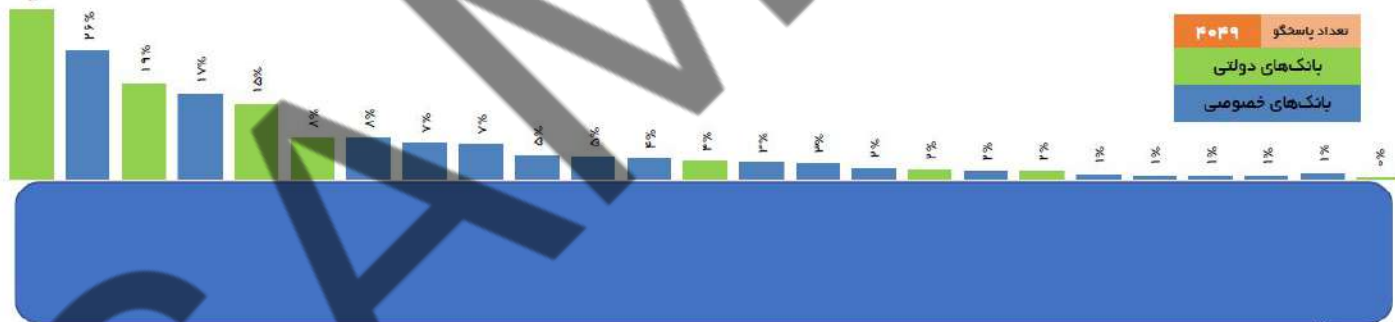


## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

میزان استفاده از همراه بانک



میزان نصب همراه بانک‌های مختلف در بین پاسخگویان



## رتبه‌بندی خدمات بانکی از دیدگاه مشتریان

مقایسه گویه‌های رضایت از همراه بانک

گویه‌ها	میانگین رضایت	بانک دولتی با بیشترین رضایت	بانک خصوصی با بیشترین رضایت	بانک دولتی با کمترین رضایت	بانک خصوصی با کمترین رضایت	امتیاز رضایت
جذاب بودن	۸۳٫۳	۷۴٫۷	۹۱٫۵	۵۵٫۰	۷۱٫۲	۷۲٫۶
ارائه خدمات مناسب	۸۷٫۲	۷۸٫۴	۹۰٫۰	۵۶٫۲	۷۱٫۷	۷۲٫۶
دسترسی راحت و آسان به خدمات	۸۶٫۷	۷۷٫۹	۹۲٫۱	۵۷٫۷	۷۶٫۹	۷۲٫۶
عملکرد صحیح و بدون اشکال	۸۳٫۳	۷۳٫۶	۹۰٫۰	۷۱٫۷	۷۶٫۹	۷۲٫۶
پشتیبانی ۲۴ ساعته	۸۰٫۱	۷۱٫۹	۸۹٫۵	۵۷٫۷	۷۶٫۹	۷۲٫۶
احساس امنیت در هنگام استفاده	۸۶٫۱	۷۷٫۶	۹۱٫۰	۷۶٫۹	۷۶٫۹	۷۲٫۶
رضایت کل	۸۲٫۷	۷۶٫۵	۸۹٫۶	۷۲٫۶	۷۲٫۶	۷۲٫۶