



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية
بعنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة: بنك التنمية المحلية وكالة البويرة

من إعداد الطالبين:

➤ حباش مراد

➤ عصام يوسف

تحت إشراف: د. عياد خليفة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة البويرة	مصباح بلقاسم
مشرفا	جامعة البويرة	عياد خليفة
مناقشا	جامعة البويرة	خلوط زهوة

السنة الجامعية: 2024/2023

الله اعلم
بما نزلنا من
الكتاب

شكر وتقدير

نشكر المولى عز وجل الذي وهبنا التوفيق والسداد والثبات ووفقنا في إتمام عملنا هذا، فالحمد لله حمدا كثيرا، طيبا، مباركا فيه....

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة "عياد خليفة" على تفضلها في الإشراف على هذا العمل وإنهاءه على أحسن وجه، شاكرين لها على النصائح والملاحظات والتوجيهات القيمة التي سطرته لإثراء هذا العمل على أحسن صورة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة كل باسمه لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

ولا ننسى أيضا كافة أساتذة قسم وإلى كل من علمني حرفيا طلبة مساري الدراسي.

الشكر الموصول إلى كل موظفي بنك التنمية المحلية وكالة بويرة

جزاكم الله خيرا

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع:

إلى تلك المرأة العظيمة التي ربّت وعلمت، إلى التي لطالما نظرت لعينها لاستمد منها قوتي لإكمال مسيرتي العلمية، إلى التي رسمت لي طريق النجاح، إلى من أنارت شموعي ومسحت بدفء يديها دموعي، إلى تلك اليد الطاهرة التي أزالَت عن طريقي أشواك الفشل، إلى من ساندتني عند ضعفي وهزالي، إلى أغلى إنسان لي: أمي ثم أمي ثم أمي الغالية " أطال الله في عمرها وحفظها ورعاها.

إلى من علمني الصبر والمثابرة، إلى منبع آمالي، إلى من انتظر هذه اللحظة الجميلة ورافقني بدعواه، إلى أعز إنسان في الوجود، أبي الغالي.

إلى زوجتي الغالية وأبنائي: محمد إياد وإلين.

إلى اخوتي وأخواتي

إلى أم زوجتي فريدة وأبنائها: محمد علي، أسماء وحسين محمد كريم.

إلى روح صهري الطاهرة برحائل النايلي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

مراد

إهداء

إذا كان أول الطريق ألم فإن آخره تحقيق حلم ، وإذا كانت أول
الإنطلاقة دمعة فإن نهايتها بسملة، وكل بداية لها من نهاية وهماهي
السنوات قد مرت والحلم يتحقق ، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى
ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا نحمد الله عزوجل أنه
وفقنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع

إلى قرة عيني إلى من جعلت الجنة تحت قدميها.. إلى التي حرمت
نفسها وأعطتني، ومن نبع حنانها سقتني، إلى من وهبتني الحياة أُمي
العزيزة رحمها الله.

إلى من يزيدني انتسابي له وذكره فخرا واعتزازا وإلى من سهر الليالي
من أجل تربيتي وتعليمي وجعلني أكبر في أركى وأطهر فضيلة أبي
العزيز.

إلى زوجتي الغالية وأبنائي

إلى إخوتي الأحباء

إلى أعز أصدقائي

إلى كل من شاءت الأقدار أن تجمعني بهم حداثك الدراسة وتجعل
منهم أشقاء

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية في بنك التنمية المحلية وكالة بويرة، حيث تم تشخيص نموذج الدراسة من خلال وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف) وتكون مجتمع الدراسة من زبائن بنك التنمية المحلية وكالة البويرة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على زبائن البنك ، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المجموعة بالاعتماد على برنامج الحزمة للعلوم الاجتماعية

SPSS

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الإلكترونية.
- تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة عالية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، جودة الخدمات المصرفية، أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

Abstract :

The study aimed to identify the impact of electronic payment methods on the quality of banking services at the Local Development Bank, Bouira Agency, where the study model was diagnosed through electronic payment methods and the quality of banking services through its five dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, security and trust, empathy). The study population is clients of the Local Development Bank, Bouira Agency. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed and distributed to the bank's clients. Appropriate statistical methods were used to analyze the collected data, relying on the SPSS program for social sciences.

The study also reached a set of results, the most important of which are:

- The Local Development Bank of Bouira is available on electronic payment methods.

The banking services provided by the Local Development Bank, Bouira Agency, are characterized by high quality.

- There is a statistically significant effect at a significance level of 0.05 for electronic payment methods on the dimensions of the quality of banking services at the level of the Local Development Bank, Bouira Agency.

Keywords: electronic payment methods, quality of banking services, dimensions of quality of banking services.

فہرس

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر و تقدير	
اهداء	
مقدمة	VIII-I
الفصل الأول: مدخل نظري لوسائل الدفع الإلكترونية	
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية وأنواعها	03
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وخصائصها	03
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية	05
المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع	07
المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	10
المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية	10
المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها	11
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	13
المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	15
المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنوعها	15
المطلب الثاني: البطاقات الذكية والشيكات الإلكترونية	17
المطلب الثالث: التحويلات المالية الإلكترونية	20
خلاصة	23

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية الخدمات البنكية
26	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات البنكية
28	المطلب الثاني: تعريف الخدمة البنكية وخصائصها
30	المطلب الثالث: أنواع الخدمة البنكية
32	المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمات البنكية
32	المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة
36	المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات البنكية وأهميتها
37	المطلب الثالث: أبعاد ومستويات جودة خدمات البنكية
40	المبحث الثالث: طرق قياس جودة الخدمات البنكية وأساليب تحسينها.
40	المطلب الأول: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية
43	المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية
47	المطلب الثالث: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية
50	خلاصة
الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة -	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.
53	المطلب الأول: تعريف بنك التنمية المحلية
54	المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية - وكالة بويرة.
56	المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المتاحة في البنك التنمية المحلية وكالة البويرة
61	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

61	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
62	المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة
68	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة
69	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
70	المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
76	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
82	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
96	خلاصة
98	الخاتمة
102	المراجع
110	الملاحق
131	فهرس

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
62	ييين الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبانة	1.3
64	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الاللكترونية	2.3
65	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمات المصرفي	3.3
66	الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان	4.3
67	ييين نتائج ألفاكرومباخ	5.3
67	نتائج اختبار كولموجروف -سمرنوف	6.3
69	مقياس ليكارت الخماسي	7.3
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	8.3
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	9.3
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	10.3
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المصرفية الأكثر اسخداما	11.3
74	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل	12.3
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	13.3
76	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الاللكترونية	14.3
78	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية	15.3
79	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية	16.3
80	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة	17.3
81	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان والثقة	18.3
82	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف	3.19
83	نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الأولى	20.3
84	نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الثانية	21.3
85	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الاللكترونية وبعد الملموسية	22.3
86	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الاللكترونية وبعد الاعتمادية	23.3
87	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الاللكترونية وبعد الاستجابة	24.3

88	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الأمان والثقة	25.3
89	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد التعاطف	26.3
90	تحليل التباين الأحادي لمتغير السن	27.3
91	تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى الدراسي	28.3
92	تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة	29.3
93	تحليل التباين الأحادي لمتغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما	30.3
94	تحليل التباين الأحادي لمتغير الدخل	31.3
95	تحليل التباين الأحادي لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك	32.3

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
55	الهيكمل التنظمي لوكالة بنك التنمية المحلية بالبوية	1.3
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	2.3
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	3.3
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	4.3
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	5.3
74	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل	6.3
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد السنوات التعامل مع البنك	7.3

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم
111	استمارة الاستبيان	1
115	مخرجات برنامج spss	2

مقدمة

توطئة:

يشهد العالم اليوم موجة تكنولوجية هائلة تسعى الدول من خلالها إلى تحسين اقتصادها عبر الاستفادة القصوى من مزايا هذه التكنولوجيا، حيث فرضت العولمة منافسة شديدة وانفتاحاً على العالم الخارجي، مما ألغى الحدود الجغرافية والمادية، وخلق فرصاً وتهديدات دولية للمؤسسات الاقتصادية التي كانت تعمل في السابق ضمن نطاق محلي فقط.

كما يعتبر النظام المصرفي عصب الحياة الاقتصادية، إذ له دور حاسم في الإصلاحات الاقتصادية كما يمكن اعتباره المرآة العاكسة لها، وهو أكثر الحالات تأثراً بالتكنولوجيا، لهذا تسعى السلطات النقدية إلى جعله نظام مرناً يتواءم بسهولة مع مختلف التغيرات.

حيث يعتبر مجال الصيرفة الالكترونية من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يشهدها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، والذي يعرف بأنه عصر المعلومات، عصر اقتنحت فيه تكنولوجيا المعلومات كافة الأنشطة البشرية بدون استثناء لذا فان التحكم في التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح ضرورياً، ومؤشراً هاماً المدى فعالية المصارف.

وفي ظل مساعي الدولة الجزائرية للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية وجب عليها مواكبة التحولات التي تشهدها الساحة الدولية و العمل على تحديث مختلف القطاعات الاقتصادية و على رأسها القطاع البنكي باعتباره العجلة المحركة للتنمية في البلاد و إعادة هندسته وفق معطيات هذه الفترة ومتطلباتها، من هذا المنطلق تسعى السلطات الجزائرية إلى تحديث القطاع من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي بهدف تقديم خدمات للعملاء بسرعة و بجودة عالية مما يحقق رضاهم ويساهم في زيادة الربحية بالنسبة للمصارف ومنه زيادة الأداء .

تلعب وسائل الدفع الالكتروني دوراً هاماً وبارزاً أدى إلى نهوض المؤسسات وكافة القطاعات وإلى مواكبة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية مما أدى إلى تحسين وتطوير كافة الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يسعى جاهداً لتقديم أفضل خدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتعتبر الخدمات المصرفية من المواضيع التي تعتمد على الجودة في تقديمها شيئاً أساسياً وجوهرياً للمنافسة والبقاء في البيئة المصرفية، فقد حظيت جودة الخدمات وتحديداً جودة الخدمات المصرفية بأهمية كبيرة سواء على الصعيد العالمي أو الوطني، حيث دخل مفهوم الجودة في كثير من المجالات والتخصصات وأصبحت العديد من المؤسسات على وعي كامل بضرورة تواجدها وتطبيقها في مختلف أعمالها وتخصصاتها وفي ظل هذا التطور أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المصرفية أن يتجاوز الوظائف التقليدية، والعمل على تطوير الخدمات المصرفية ووسائل تقديمها ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيا الحديثة وتحقيقاً لم يسعى إليه البنك نحو استمراره والمنافسة وجذب متعاملين جدد.

إشكالية الدراسة:

وبناءً على ما سبق، يمكن بلورة إشكالية بحثنا على النحو التالي:

➤ ما هو أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية؟

وتنبثق من الإشكالية المطروحة، عدة تساؤلات فرعية، كما يلي:

➤ هل يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الإلكترونية؟

➤ هل تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة عالية؟

➤ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الإلكترونية على أبعاد جودة

الخدمات المصرفية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول

متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخدمات

المصرفية الأكثر استخداما، الدخل، عدد سنوات التعامل مع البنك)؟

فرضيات الدراسة:

تنطلق فرضيات الدراسة، من محاولة الإجابة على التساؤلات التي وردت في مشكلة الدراسة، واعتمادا على

محتوى ونتائج الأدبيات التي توافرت للطلّاب، مفسرة لمتغيرات نموذج الدراسة، وهي على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الإلكترونية.

الفرضية الرئيسية الثانية: تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة

عالية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الإلكترونية

على أبعاد جودة الخدمات المصرفية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخدمات المصرفية الأكثر استخداما، الدخل، عدد سنوات التعامل مع البنك).

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة، يتمثل في محاولة التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال تحقيق ما يلي:

- التعرف على واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج جودة الخدمات المصرفية.
- التعرف على أثر أبعاد تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية.
- معرفة أهم الاتجاهات المصرفية الحديثة ونخص بالذكر وسائل الدفع الإلكترونية كآلية من آليات التحديث.
- معرفة أهم المعوقات التي تواجه التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية ومحاولة علاجها.

أهمية الدراسة

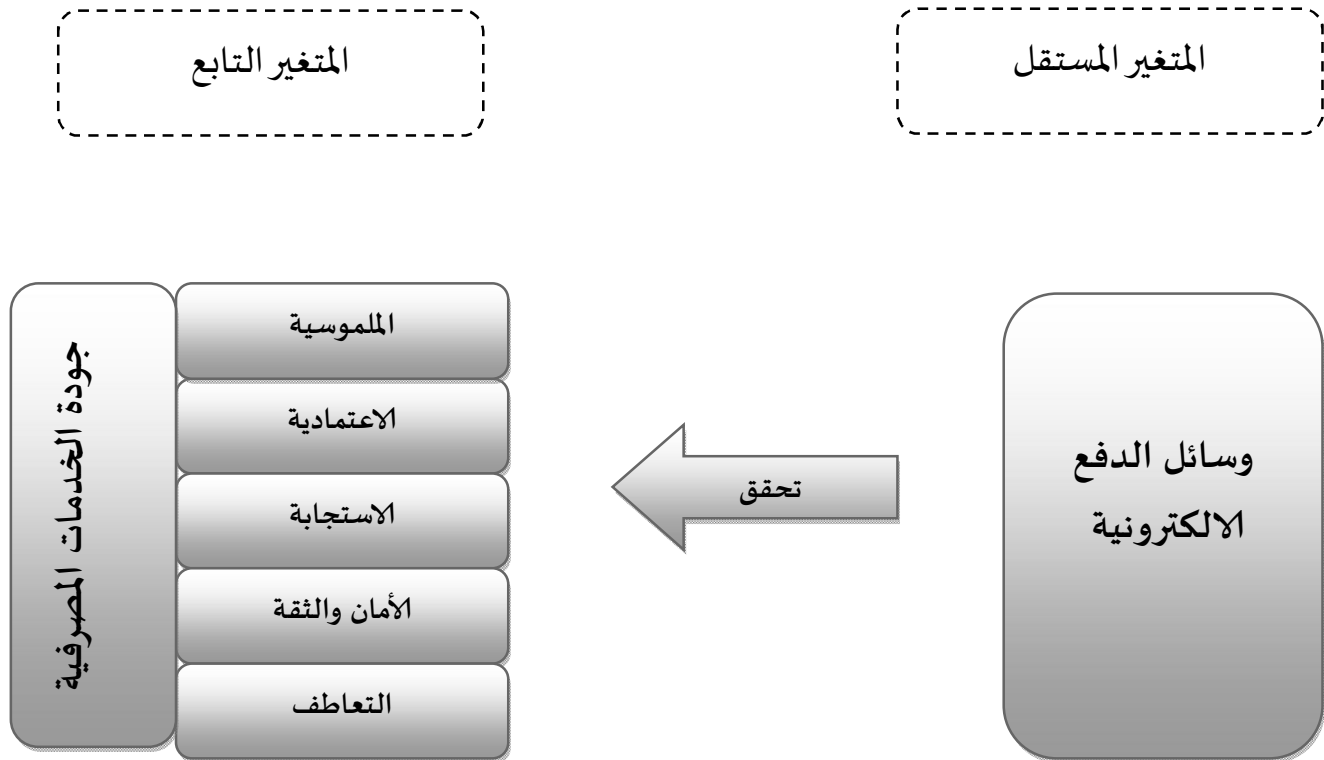
يستمد هذا البحث أهميته من التطور التكنولوجي والاقتصادي الذي يشهده العالم خاصة في الآونة الأخيرة، وضرورة مواكبة هذا التطور من قبل النشاط المصرفي الذي يعتبر لبنة الاقتصاد الوطني، والذي يطمح إلى تقليل التكاليف وتعزيز الأرباح وذلك باحتكار وسائل تعامل جديدة، كما يستمد هذا البحث أهميته من النهوض والارتقاء باقتصاديات الدول وإقحامها في الاقتصاد الرقمي،

النموذج الافتراضي للدراسة

يوضح النموذج وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، والعلاقات المفترضة بين هذين المتغيرين.

يوضح الشكل التالي النموذج المقترح للدراسة:

الشكل رقم (أ.1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

منهج وأدوات الدراسة

يرتبط تحديد طبيعة منهج وأدوات الدراسة التي يستخدمها ويطبقها الباحث لدراسة ظاهرة أو مشكلة معينة بموضوع أو محتوى الدراسة، والأهداف المراد تحقيقها، والإمكانيات المتاحة لدراسة موضوع أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، فإنه بالنسبة لـ:

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعتبر من أكثر المناهج استعمالاً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية عموماً والعلوم الإدارية خصوصاً. يقوم هذا المنهج على وصف وتحليل دقيق وتفصيلي للظاهرة أو الموضوع أو المشكلة قيد الدراسة وصفاً كمياً ونوعياً، وذلك عن طريق جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتصنيفها، وقياسها ومقارنتها وتفسيرها وتحليلها للوصول إلى الأسباب التي أدت إليها، والعوامل التي تتحكم فيها، وتحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها، واستخلاص النتائج. هذا المنهج تم الاعتماد عليه سواء في إعداد الجانب النظري أو الجانب الميداني للدراسة. تجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على المدخل الكمي

في إعداد الجانب الميداني، والذي تمثل في معالجة البيانات المجمعة باستعمال الاستبيان عن طريق استخدام برنامج SPSS، الذين يتيح مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تمكن من اختبار صحة فرضيات الدراسة.

أدوات الدراسة: تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تختلف طبيعتها باختلاف مراحل الدراسة، والتي يمكن تقسيمها إلى مرحلتين، هما مرحلة الدراسة النظرية ومرحلة الدراسة الميدانية، ولكل مرحلة أدواتها الخاصة، حيث تتمثل في:

- **أدوات الدراسة النظرية:** لمعالجة الجانب النظري من موضوع الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من المراجع الأصلية، والمتاحة باللغتين العربية والأجنبية ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالموضوع، من: كتب، محلات، أطروحات، أوراق بحثية مطبوعات ملتقيات قوانين، مواقع انترنت.
- **أدوات الدراسة الميدانية:** بهدف إثبات أو نفي صحة فرضيات الدراسة، تم القيام بدراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية وكالة بويرة، وتم الاعتماد في ذلك على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، والذي تضمن مجموعة من العبارات وزعت على محورين رئيسيين حسب الفرضيات الموضوعة، بالإضافة إلى محور المعلومات العامة المتعلقة بالمستجوب.

مبررات اختيار الموضوع:

هناك العديد من المبررات التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، منها ما هو ذاتي، ومنها ما هو موضوعي، ونلخص هذه المبررات فيما يلي:

- التطور الاقتصادي والتكنولوجي المتزايد والذي يمس العمل البنكي بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة.
- معرفة مكانة وسائل الدفع الالكترونية ضمن بقية الوسائل المستعملة في المحال المصرفي في الجزائر.
- معرفة آراء عملاء البنك فيما يخص التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.
- قلة الأبحاث والدراسات المتعلقة بدراستنا.
- موضوع البحث في صلب تخصصنا ويخدمه.

حدود الدراسة

تحدد نتائج هذه الدراسة، بما يأتي:

➤ **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على البحث في أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

➤ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

➤ **الحدود البشرية:** طبقت الدراسة على عينة من زبائن بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

➤ **الحدود الزمنية:** تنحصر نتائج الدراسة في واقع المرحلة التي جرى فيها البحث الميداني، أي طيلة شهر ماي 2024.

صعوبات الدراسة

لعل أهم صعوبات التي اعترضت السير الحسن للدراسة تتمثل فيما يلي:

➤ صعوبة الحصول على المعلومات بدقة.

➤ عدم تجاوب الايجابي لبعض أفراد مجتمع الدراسة.

➤ الإلتزام بالسرية والتحفّظ من طرف بنك الدراسة في إعطائنا بعض المعلومات والمعطيات.

الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة حجر الزاوية للبحث العلمي، فمن خلال تحليلها يمكن للباحث، تحديد العناصر التي تعتبر أساس نظري ونقطة البداية للبحث لتحديد العناصر التي تحتاج مزيد من الدراسة، ويقوم الطالبين باستعراض أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية.

(1) دراسة: كواشي حنان:

"واقع وأفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2022.

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى الكشف عن واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، ولهذا الغرض قام الباحث بمعالجة مجموعة من الإحصائيات المعبرة عن وضعية السداد الرقمي لهذا البلد، وقصد الاستفادة من تجارب بعض الدول العربية السبّاقة في هذا المجال، كما قام بجمع معلومات حول متغيرات الدراسة لبعض البلدان المختارة.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن تفعيل الدفع الإلكتروني يتطلب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والإتصال باعتبارها بنية أساسية وعصرنة الأدوات التي تساعد على تسوية مختلف المعاملات المالية بطريقة آلية، بالإضافة إلى توفير أساليب الحماية التقنية والقانونية. فكل هذه العوامل من شأنها أن تشجع على نشر الثقافة التعامل الرقمي في أوساط المجتمع الجزائري، الذي وبالرغم من الخطوات الإيجابية التي سجلها في هذا الميدان في ظل جائحة كورونا إلا أنه يبقى متأخرا نوعا ما مقارنة بدول الجوار.

2) دراسة: دعبوز سعاد:

"تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ومدى اعتمادها في المعاملات اليومية للأفراد، إذ أدركت العديد من الدول أهمية ضرورة تطوير نظامها المالي والجزائر كغيرها من الدول التي باشرت منذ الاستقلال بالعديد من الإصلاحات للتوجه نحو اقتصاد السوق، وفي ظل التطور الذي يشهده العالم من خلال ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت الجزائر على إدخال التقنية الحديثة في نظامها المالي من خلال تطوير أنظمة ووسائل الدفع، حيث تبنت الجزائر نظامي للدفع وهما نظام تسوية المبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الآلية، من جهة أخرى عملت مؤسسة بريد الجزائر إلى جانب البنوك الجزائرية العاملة في الجزائر (عامة أو خاصة)، (وطنية أو أجنبية إلى إصدار بطاقات دفع والتي أصبحت تستعمل في عملية الدفع بعدما كانت تقتصر في عملية سحب الأموال فقط.

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة ومن خلال الاعتماد على مجموعة من التقارير لجهات رسمية الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تنشيط الاقتصاد من خلال تبني عملية الدفع عبر الأنترنت في مختلف دول العالم وفي الجزائر عرفت هذه الخدمة في نهاية سنة 2016، حيث أبرمت البنوك الجزائرية عدة اتفاقيات مع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من أجل اعتماد الدفع الإلكتروني في تعاملاتها ومن بين هذه المؤسسات نجد شركة توزيع الغاز والكهرباء، إلى جانب ذلك عرفت مؤشرات التجارة الإلكترونية تطورا ملحوظا حيث تحتل الجزائر المرتبة الحادية عشر عربيا والرابعة إفريقيا وهذا حسب تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للاقتصاد والتنمية لسنة 2020، كما اتبعت

الجزائر إستراتيجية من أجل تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال قانون المالية لسنة 2020 وطريقة الدفع دون اللمس بواسطة الهاتف النقال.

(3) دراسة: سايجي الخامسة، طويل حدة:

"أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة من خلال استخدام استبيان وجه لعينة مكونة من (30) عملاء في الوكالة المبحوثة.

وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: وجود تأثير لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، وفي ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز وسائل الدفع الإلكتروني من خلال الاهتمام بتطويرها وتطبيقها بشكل فعال بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

(4) دراسة: بشرير عمران، تهتان مراد:

"أثر الخدمات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية بليدة"، مجلة المعارف العلمية، المجلد 10، العدد 20، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة، وذلك بإستخدام استبيان وجه لعينة مكونة من 223 عميل من عملاء تلك الوكالات، ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة هذا حسب مختلف أبعاد الجودة، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بجميع عناصر الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى الفصول التالية:

❖ **الفصل الأول:** والذي كان تحت عنوان الخلفية النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وقد خصص هذا الفصل للإلمام بالإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني حيث تم التطرق فيه من خلال ثلاث مباحث، حيث شمل المبحث الأول ماهية وسائل الدفع التقليدية وأنواعها، أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه ماهية وسائل الدفع الإلكترونية، أما المبحث الثالث فكان حول أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

❖ **الفصل الثاني:** والذي كان تحت عنوان مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية، فقد قسم هو الآخر إلى ثلاث مباحث حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الخدمات البنكية، أما المبحث الثاني فسوف نتطرق فيه إلى الأسس النظرية لجودة الخدمات البنكية، فيما المبحث الثالث فقد تضمن طرق قياس جودة الخدمات البنكية وأساليب تحسينها.

❖ **الفصل الثالث:** تحت عنوان دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة - وارتأينا فيه إلى عرض استبيان يقدم لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية وكالة البويرة، وتم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام برنامج spss، وشملت هذه الدراسة ثلاث مباحث، المبحث الأول قمنا فيه بتقديم بنك التنمية المحلية وكالة البويرة، أما المبحث الثاني فكان حول منهجية الدراسة الميدانية والمبحث الثالث كان لعرض وتحليل نتائج الدراسة

الفصل الأول:

الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

تمهيد:

على مر العصور، كانت النقود تحتل دوراً مركزياً في التعاملات المالية والتجارية، وحتى في الحياة اليومية. فقد أصبحت القيم تعبر عنها نقدياً، ومعظم المعاملات داخل أي مجتمع تُسوى باستخدام النقود.

مع التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع، شهد العالم عدة تحولات اقتصادية ساهمت في فتح الأسواق وإزالة الحواجز أمام تدفق وتبادل السلع والخدمات. هذا الأمر أجبر المؤسسات على مواكبة التطورات والاستفادة من الفرص المتاحة لتحقيق ميزة تنافسية. من هنا ظهر مصطلح وسائل الدفع، ومع ذلك، لم تسمح التطورات الاقتصادية لوسائل الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل مرت بعدة مراحل من التطور.

شهد مجل البنوك تطبيقات متعددة لمختلف أشكال وسائل الدفع، بدءاً بالنقود التقليدية، مروراً بالأوراق التجارية مثل السفتجة، والسند لأمر، والشيك، وصولاً إلى وسائل الدفع الإلكترونية التي تهدف إلى تحقيق السرعة والاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة. ولإبراز الخلفية النظرية لوسائل الدفع الإلكترونية، سوف نتناول هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

➤ المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية وأنواعها.

➤ المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية.

➤ المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية وأنواعها

شهد النشاط الاقتصادي في بداياته استخدام العديد من وسائل الدفع القانونية التي مكنت من إجراء الصفقات، وكانت هذه الوسائل تقليدية في البداية. ومع التطور التكنولوجي وظهور شبكة الإنترنت، ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل النسخة الحديثة والمتطورة من وسائل الدفع التقليدية.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وخصائصها

دفعت التطورات الاقتصادية والاجتماعية البنوك إلى ابتكار وسائل وأساليب قانونية تتماشى مع متطلبات الحياة الاقتصادية الحديثة. تجسدت هذه الوسائل في وسائل الدفع التي ساهمت في تقليل الاعتماد على النقود التقليدية.

أولاً. مفهوم وسائل الدفع التقليدية

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية، وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع في بلد ما¹.

ولقد عرفها الكاتب Bonneau Thierry " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات، التي مهما كانت، الدائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال"².

كما عرفها Duclos Thierry على "أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل أموال"³.

وعرفتها أيضا D ' hoir Laupretre Catherine "أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السيد المستعمل (سند بنكي كالشيكات خاصة، بطاقات الدفع، سند لأمر، تدويلات بنكية)" و دور البنكي هنا هو مشرف، خصوصا في إصدار الشيكات وأيضا بإصدار و تحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم و لحساب العميل⁴.

¹ - حمزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، قسم علوم اقتصادية، فرع التحليل

الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص: 14.

² - Bonneau Thierry, **Droit Bancair**, Edition Montchrestion, Paris, 1994, P41.

³ - Duclos Thierry, **Dictionnaire De La Banque**, 2 éme Edition, Edition SEFI Bibliothèque National Du Canada, 1999, P 308.

⁴ - S'hoir Lauprêtre Catherine, **Droit Du Crédit**, Edition Ellipses, Lyon, 1999, P11.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد و القرض كما يلي: "تعتبر وسائل دفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل"¹.

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم، سواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك و السند لأمر و السفتجة أو قيدية كالتحويل أو الكترونية كالبطاقات البنكية.

وينتج عن استعمال هذه الوسائل الحد من المعالجة اليدوية للنقود من طرف المصارف، و هذا ما يؤدي إلى التقليل من تزايد حجم العمل المصرفي من جهة و ربح الوقت في تسوية مختلف العمليات المصرفية من جهة أخرى، نظرا لفعاليتها والاستعمال السهل و الغير مكلف².

ومنه يمكن القول أن وسائل الدفع التقليدية هي كل الأدوات والتقنيات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل لتحقيق الغاية المطلوبة.

ثانيا. تطورها التاريخي

مرت وسائل الدفع بمراحل تاريخية متعددة، بدأت بمرحلة الاكتفاء الذاتي حيث كانت كل جماعة تنتج ما يلزمها من سلع وخدمات لتلبية احتياجاتها. ثم جاءت مرحلة التبادل بالمقايضة، حيث استبدل الأفراد سلعة بسلعة أو خدمة بسلعة أو العكس، وذلك عندما تجاوز الإنتاج القدر اللازم للاكتفاء الذاتي. ومع ظهور صعوبات في نظام المقايضة، ظهرت النقود كأول أداة دفع عرفت بها المجتمعات القديمة. في البداية، كانت النقود السلعية هي السائدة، ثم تطورت أشكال النقود مع تطور العلاقات الاقتصادية بين الأفراد والجماعات.

بعد ذلك، استخدم الإنسان المعادن النفيسة كوسيط للمبادلات، حيث انتشر استخدام المسكوكات، وهي قطع معدنية ذات شكل معين يحدد وزنها وقيمتها والدولة المصدرة لها. ثم ظهرت النقود الورقية كوسيلة للتعامل، بدءاً بالسفتجة التي تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية معاملة واحدة فقط إلى سند قابل للتظهير، نظراً لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة بسند واحد.

بعد ذلك، ظهر الشيك الذي يعتبر بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع في تلك الفترة. كما انتشرت السندات لأمر في الأوساط المصرفية والمالية، وأخذت مكانة مهمة بين أدوات الدفع.

¹ - المادة 113، قانون النقد والقرض، رقم 90-10، المؤرخ في 14 أبريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون، بتاريخ 18 أبريل 1990.

² - Pérochon Francoise et Bonhomme Régine, **Entreprise Difficulté- Instruments de Crédit et De Paiment**, 2 éme Edition, Librairie Générale De Droit et Jurisprudence, France, 1997, P454.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

لعبت البنوك دوراً أساسياً في تطوير أساليب الفن المصرفي، مما أدى إلى خلق وسيلة دفع أكثر تقدماً من الأوراق التجارية، وهي النقود التقليدية. أصبح بإمكان البنوك القيام بدور الوسيط في النقل المصرفي بين البنوك عبر قيود في الحسابات المصرفية، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بالتحويلات أو الحوالات المصرفية.

فنظراً للعديد من المخاطر التي واجهت هذه الوسائل كمخاطر السرقة، الضياع وصعوبة نقلها من مكان لآخر، بالإضافة إلى تطور شبكة الأنترنت وبرز التجارة الالكترونية، تولدت أدوات دفع بآلية جديدة تسمى وسائل الدفع الالكترونية، وهذا ما ساهم في تبحر الأموال وتحويلها إلى نقود الكترونية في شكل أرقام ووقائع افتراضية، كما دفع إلى تغيير أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف وتعد البطاقات البنكية أهم هذه الوسائل الجديدة التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم.

ولقد تعددت أشكال وسائل الدفع العصرية مع استخدام النقد الالكتروني في بداية الثمانينات من القرن العشرين، ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوية تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات¹.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية

هناك عدة أشكال لوسائل الدفع التقليدية التي تسهل المعاملات، خاصة في تبادل السلع والخدمات، وكذلك في تسوية الالتزامات. سنتناول هذه الأشكال كما يلي²:

أولاً. النقود

1. تعريفها: تعتبر النقود وسيلة أساسية في التبادل المحلي والدولي ويمكن تعريفها بأنها " وسيلة قانونية تحضي بالقبول العام، وتمثل التزاما على الجهة التي أصدرتها ولاستخدامها كوسيط للمبادلة ومقياس للقيمة وتخزينها وإبراء الذمة تسوية الديون، الوفاء بالالتزامات العاجلة والآجلة".

2. أنواعها: تنقسم أنواع النقود إلى:

- **نقود سلعية:** تعود تسميت هذا النوع من النقود بالنقود السلعية إلى طبيعة المادة المكونة أو المصنوعة، حيث تكون قيمة النقود مساوية لنفس قيمة السلعة المكونة لها، مما يجعلها قابلة للاستخدام في مجالات أخرى.

¹ - كواشي حنان، واقع وأفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2022، ص: 04.

² - دعبوز سعاد، تحديات وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2022، ص ص: 49-55.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

- **نقود ائتمانية:** تكتسب أهميتها الفعلية من خلال قبولها العام المبني على أساس قدرتها على توفير عنصر الثقة في تحويلها إلى السلع المرتبطة بها وعادة ما تكون هذه السلعة هي "ذهب".
- **النقود الورقية:** يعود تاريخ تداول النقود الورقية إلى الوقت الذي كان فيه شائعا الاحتفاظ بالعملات المعدنية لدى الصرافين الذين قبلوا إيداع الأفراد لأموالهم مقابل منحهم إيصالا يحتوي على المبلغ المودع.
- **نقود الودائع:** هي أموال يودعها طرف معين لدى البنك التجاري، ويمكن للمودع. أي وقت إذا رغب في سحبها بإصدار أمر من المودع إلى البنك التجاري عن طريق الشيك.

ثانيا. الشيك

يعتبر شيك من وسائل الدفع التقليدية التي يعتمد عليها المتعاملون للقيام بنشاطهم.

1. **تعريفه:** أداة الدفع والسحب، وهو عبارة عن مستند يمكن من خلاله استدعاء الشخص الساحب عن طريق إصدار أمر إلى البنك الذي يتعامل معه ويتم استدعاء المسحوب عليه لدفع مبلغ معين لطرف ثالث يسمى المستفيد، ويمكن معرفة الأخير إذا كان اسمه مكتوبا على الشيك أو غير معروف إذا كان الشيك صادرا لحامله.

2. أشكاله

ويأخذ الشيك أشكالا عديدة منها:

- **الشيك المسطر:** يتميز بوجود خطين متوازيين في الزاوية العليا اليسرى للشيك، عادة ما يتم تحويل رصيد من حساب إلى حساب دون تحويله إلى نقود قانونية عند دفعه من طرف المستفيد إلى البنك، فإذا كتب بين الخطين اسم بنك معين يتم التحويل إلى ذلك البنك فقط، فإذا لم يكتب فإنه يتم التحويل إلى أي بنك.
- **الشيك المؤشر عليه:** يؤشر البنك على الشيك لعميله ويدل هذا على وجود رصيد كاف ولا يرتبط ذلك بزمان معين، إذا يمكن أن يتغير الرصيد بين لحظة وأخرى بسبب عملية سحب تتم بعد التأشير.
- **الشيك المصادق عليه:** هذا يعني أن هناك رصيد في المبلغ المدون على الشيك، ويقوم البنك بتجميد هذا الرصيد لفترة معينة وهي فترة صلاحية الشيك، بحيث يسدده خلال هذه الفترة.

ثالثا. **السند لأمر:** هو نوع من الأوراق التجارية يتم تحريرها بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهو عبارة عن وثيقة يتعهد بموجبها شخص معين بدفع مبلغ معين لشخص آخر في تاريخ هو تاريخ الاستحقاق، فالسند لأمر

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

يمثل وسيلة فرض حقيقية، حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.

رابعاً. السفتجة: وهي عبارة عن ورقة تجارية مثل السند لأمر، بحيث تختلف عنه فقط في بعض الأمور، فهي تكون بين ثلاث أشخاص في آن واحد وتسمح بإثبات ذمتين ماليتين في نفس الوقت، وهي عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين وبالتالي تتحول إلى وسيلة دفع.

خامساً- سند الرهن: هو نوع من الأوراق التجارية خاصة بالتجار، ناتج عن احتفاظ التاجر بالسلع في مخازن عمومية مجهزة حسب طبيعة هذه السلع حيث يقوم صاحب المخزن بتحرير وثيقة تسمى سند الرهن تثبت الجهة التي تعود إليها ملكية هذه السلع وتظهر كميتها ومواصفاتها، وقبل بيعها قد يحتاج صاحبها إلى سيولة، حيث إن لم تتوفر لديه تلك السيولة يمكنه الاقتراض من تجار آخرين أو مصارف مقابل تقديم سند ملكية البضاعة كضمان، أي رهن هذه البضاعة من أجل الحصول على السيولة، ويمكن لحامل السند الجديد تقديمه إلى الغير لنفس الغرض، وبالتالي يدخل في التداول، لتسوية المعاملات كذلك يمكن تقديمه للبنك بغرض الخصم، وبالتالي يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات

سادساً. سند الصندوق: هو كذلك سند لأمر خاص بالقروض التي يمنحها شخص لبنك أو منشأة، من خلاله يلزم البنك أو المنشأة بدفع المبلغ المذكور في السند عند أجل معين إلى المستفيد أو لأمره أو الحامل السند. ويسمح سند الصندوق لبنك أو مؤسسة بالحصول على أموال ذات أجل قصير (أقل من ستة أشهر) وخلال تلك الفترة يقوم البنك بدفع سعر فائدة لصاحب السند

سابعاً - التحويلات: تعرف التحويلات على أنها العملية التي من خلالها يقوم مصدر الأمر بإصدار أمر بالخصم من حسابه البنكي وتمويل حساب آخر (المستفيد)، وتكون هذه التحويلات في حالة تسديد فواتير، الأجور، خدمات تنسيق الخزينة، وإما تحويلات دورية عن طريق تحويل لحساب نفس المستفيد، كما أن هذه العمليات تتميز بالسرعة حيث أن التحويل العادي يتم في نفس اليوم أي يتم فيه إصدار الأمر، أما التحويل المقيد بأجل فيتم بعد ثلاثة أيام من تاريخ إصدار الأمر.

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

تطورت وسائل الدفع من شكلها التقليدي إلى أشكال أخرى أكثر تطوراً، بفضل عدة عوامل أساسية سنتناولها فيما يلي¹:

أولاً. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

¹ - كواشي حنان، مرجع سابق، ص ص : 11-15.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

بالرغم من أن وسائل الدفع التقليدية كانت توفر أماناً ورفاهية أكبر مقارنة بالنقود المعدنية والأوراق النقدية، وساهمت في سهولة جمع الضرائب، والتحكم في السيولة النقدية، وتقليل الأسواق السوداء، من خلال تسجيل عمليات الدفع في دفاتر البنوك، وتحفظ النقود داخل القنوات البنكية، إلا أن هذه الوسائل أحدثت العديد من المشاكل في التعاملات الاقتصادية، لحصلها طارق عبد العال حمادة كما يلي:

1. **انعدام الملاءمة:** حيث أن الحاجة إلى الوجود الشخصي لطرفي التبادل يقيد من حرية التعامل، إذ يؤدي من جهة إلى تأخير عمليات الشراء ومنه رفع تكلفة السلع والخدمات بالنسبة للعملاء، ومن جهة أخرى إلى تخفيض حجم المبيعات وبالتالي تحقيق خسائر في الإيرادات بالنسبة للبائع.

2. **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** إن المدفوعات التي تتم بواسطة وسائل الدفع التقليدية لا تتم في وقتها الفعلي والحقيقي، وهذا راجع إلى نوعية السداد وطبيعة عمل كل منها، فالشيكات مثلاً تستغرق أسبوع في حين تستغرق بطاقات الائتمان أسبوعين.

3. **انعدام الأمن:** فوسائل الدفع التقليدية بغض النظر عن نوعها شيكات أو كمبيالات، عرضة للسرقة والضياع أو للتزوير ولمختلف أشكال الغش والاحتيال.

4. **تكلفة المدفوعات أعلى:** حيث أن كل معاملة تكلف مبلغاً ثابتاً من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات فالبنوك مثلاً من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات ذات المبالغ الصغيرة نظراً لتعدددها، إضافة إلى تكاليف عملية المقاصة.

ثانياً. تطور تكنولوجيا المعلومات وظهور شبكة الأنترنت في المجال المصرفي

سمح انتشار استخدام البنوك للأنترنت لعملائها بقضاء أشغالهم في أي وقت وفي أي مكان دون الحاجة للتعامل المباشر مع الموظفين، أو الانتقال إلى مقر البنك والانتظار لساعات طويلة لقضاء مصلحة مصرفية، وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي (Home Banking)، حيث تم إنشاء مقر للبنك على الأنترنت بدلاً من المقر العقاري، مما أتاح للعميل إمكانية التعامل معه ومحاورة موظفيه وإجراء كل عملياته المصرفية إلكترونياً وهو في منزله عن طريق شاشة الكمبيوتر.

ثالثاً. التوجه نحو التجارة الالكترونية.

يعرف القانون التجاري الجزائري 18-05- التجارة الالكترونية على أنها " النشاط الذي يقوم بموجبه مورد باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد المستهلك الإلكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية". لقد ساهم انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الاعلام والأنترنت في إيجاد البيئة الملائمة لصناعة سلع وخدمات نظيفة، كون أنها تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض كلفة النقل،

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

تقليص الآثار السلبية وتعظيم عوالة الشركات. كما أدى ظهور وسائل الدفع الحديثة إلى نمو هذا النوع من التجارة الذي يقوم على أربعة عناصر: بائعون مشتركون شبكة الأنترنت أدوات الدفع الالكترونية.

رابعاً. الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنت

تمتاز أدوات الدفع الإلكترونية عن الأدوات التقليدية بتضمينها مأمناً مبتكراً حديثاً، الذي يضمن الثقة في المعاملات المصرفية والتجارية عبر شبكة الأنترنت إنتشار التجارة الإلكترونية كان دافعاً كبيراً لابتكار مثل هذه الوسائل مثل التوقيع الإلكتروني والتشفير، وغيرها.

خامساً. ظهور البنوك الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة

مع انتشار استخدام شبكة الأنترنت في مجال النشاط التجاري الإلكتروني، وجدت البنوك أنفسها مضطرة إلى تطوير القطاع المصرفي بآليات حديثة لتعزيز مرونته وسرعته في تقديم الخدمات. هذا الواقع شجع على نشوء البنوك الإلكترونية، التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقديم كافة الخدمات المصرفية بطريقة آمنة وبتكلفة منخفضة وبسرعة فائقة وبجهد أقل للعملاء.

سادساً. ظهور الحكومة الالكترونية

تعد من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة والمكتسبات البشرية التي ظهرت في الوقت الحاضر، والتي حظيت بأهمية بالغة في مختلف دول العالم لتصبح من مطلعات كل بلد فالحكومة الالكترونية هي وسيلة تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الأنترنت، وبالتالي فهي لا تلغي دور الحكومة الحقيقية وإنما تسنده وتدعم كفاءته من خلال الابتعاد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية، اختصار المسافات، توفير الوقت والجهد والمال، غير أن تطبيق هذه التقنية الحديثة يستوجب ضرورة تبني التجارة الالكترونية وخلق وسائل دفع بآليات عصرية.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

كانت التجارة الإلكترونية الحديثة أحد أبرز العوامل التي دفعت نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، حيث تحولت النقود من كيان مادي ملموس إلى تدفق إلكتروني غير مرئي، مخزن في بطاقات ذكية أو على أقراص صلبة للكمبيوتر أو في الفضاء الإلكتروني لشبكة الإنترنت.

حيث أن وسائل الدفع الإلكترونية تعد مؤشراً أساسياً على تطور وسير أي اقتصاد، مما دفع البنوك في مختلف دول العالم إلى التفكير في تحديث وتطوير وسائل الدفع كأولوية. سنركز في هذا البحث على تعريف وسائل الدفع الإلكترونية، خصائصها، وأهميتها.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الالكترونية

تنوعت أشكال النقود تبعاً لاختلاف المجتمعات والثقافات، بداية من المقايضة وصولاً إلى وسائل الدفع الإلكترونية. شهد العصر الحديث ظهور هذه الوسائل، التي نشأت نتيجة تقدم شبكة الإنترنت وانتشار التجارة الإلكترونية. بفضل الاستخدام المتزايد للحواسيب والشبكات الرقمية، فتحت الفرصة لتحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.

حيث أن وسائل الدفع المتطورة في الإنترنت هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونياً، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية¹.

وتعرف المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسي وسيلة الدفع الإلكترونية أنها "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"².

كما عرفت وسائل الدفع الإلكترونية على أنها "عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطاً لتسهيل عملية التبادل مثل البنك"³.

ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"⁴.

¹ - بن رجدال جوهر، الانترنت والتجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص: 83.

² - حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر العربي، الاسكندرية، 2003، ص: 25.

³ - البرواني طارق، نظم الدفع الإلكتروني، تاريخ الاطلاع 18 فيفري 2024، على الموقع الإلكتروني: www.alwatan.com

⁴ - حيدر أمير، الدفع الإلكتروني من يحميه، تاريخ الاطلاع 10 مارس 2024، على الموقع الإلكتروني: www.islamonline.net

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

ويمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب¹.

ومنه يمكن القول أن وسائل الدفع الالكترونية هي عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة، أو سحب بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكة التواصل الانترنت.

المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الالكترونية وخصائصها

تعد وسائل الدفع الإلكتروني واحدة من أبرز مواضيع عصر المعلوماتية التي تثير الجدل في الوقت الحالي. مع ظهور وتطور التجارة الإلكترونية، أصبحت هذه الوسائل الأساسية لتقدم وازدهار التجارة. سنناقش في هذا المقال أهمية وسائل الدفع الإلكتروني وأبرز خصائصها.

أولاً. أهمية وسائل الدفع الالكتروني

اتسع نطاق التجارة الإلكترونية وتنوعت أشكالها وتعددت التشريعات التي تنظمها، حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في تعزيز هذا النوع من التجارة من خلال تطوير وسائل الدفع الإلكتروني التي تلبي متطلباتها. تم استبدال الوثائق التقليدية بوثائق إلكترونية، وشهدت وسائل الدفع الورقية والتقليدية تقليصاً في دورها أمام ازدهار وتطور الدفع الإلكتروني. تتجلى أهمية الدفع الإلكتروني في النقاط التالية²:

- اختصار المسافات الجغرافية.
- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- تقديم خدمات بنكية أخرى بجودة عالية على مدار الوقت.
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمات المقدمة.
- تطويع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- الاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية.

¹ - محمد حسي

ن منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 120.

² - سالم حسين، أثر الاعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر - حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة سعيدة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014، ص ص: 23-24.

ثانياً. خصائصها

وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

1. **الطابع الدولي لوسائل الدفع الالكترونية:** نظراً لإمكانية استخدام وسائل الدفع الالكترونية من قبل جميع الدول، ومن أي منطقة من مناطق العالم عبر الفضاء الالكتروني لتسوية مختلف المعاملات بين المستخدمين، منح لها ميزة الدولية خصوصاً مع توسع نشاط التجارة الالكترونية.

2. **الدفع بواسطة النقود الالكترونية:** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل، ولا يتم الدفع إلا بتخصيص مبلغ سلفاً في حساب خاص لدى عميل يدعى المحفظة الالكترونية.

3. **الدفع بواسطة البطاقات الذكية:** تتم عملية الدفع من خلال البطاقات البنكية، العادية بحيث لا تتطلب وجود مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

4. **استخدام وسائل الدفع الالكترونية عن بعد:** يتم الدفع عبر شبكة الانترنت بين متعاملين متباعدين من خلال إعطاء أحدهم أمر بالدفع وفقاً للمعطيات الالكترونية.

5. **الدخول إلى نظام مصرفي معد لإتمام العملية:** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6. **مرور الدفع بأحد الشبكات:** فقد يتم الدفع إما عن طريق شبكة خاصة يقتصر التعامل بين الأطراف المتعاقدة ويفترض وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، أو عن طريق شبكة عامة يتعدد فيها المتعاملين، ولا توجد بينهم من ذي قبل روابط أو معاملات.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

انتشار وسائل الدفع الإلكترونية بشكل واسع يعكس الفوائد والراحة التي توفرها للعملاء، وعلى الرغم من أن هذه الوسائل تتميز بعدة مزايا عن الوسائل التقليدية، إلا أنها تحمل بعض النواحي السلبية أيضاً.

أولاً. مزايا وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

¹ - مصفح فاطمة، أيت علي زينة، مفهوم الدفع الالكتروني وتمييزه على الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 12، العدد 02، 2022، ص ص: 16-17.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

تعددت مزايا وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة حيث يمكن تقسيمها إلى¹:

1. بالنسبة لحاملها:

- إمكانية إستخدامها 24 / 24 ساو 7 أيام 7 أيام.
- إمكانية إستخدامها في أي مكان يتم فيه قبولها.
- سهولة ومرونة وسرعة التعامل بها.
- الأمان في التعامل بها وهذا راجع لإرتباطها برمز سري خاص بها يتم إدخاله فيكل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع دونها.
- ظهور تكنولوجيا الرقاقة الإلكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة والتي لا يمكن تزويرها أو تغييرها؛
- الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة، كونها تحم من مخاطر السرقة، الضياع والتزوير التي غالبا ما تحدث ولا يتم كشفها بسرعة عند التعامل بالنقود.
- الحد من التعامل بالنقود من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد قيم مشترياته.
- إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الأنترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون التنقل إلى موقع العملية.
- إمكانية الحصول على تخفيضات هامة عند بعض التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل.

2. بالنسبة لمصدرها:

- وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات أليا.
- التقليل من تكاليف نقل النقود، عدها، تداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها.
- امكانية تتبع كل العمليات التي تمت، حيث أن التعامل بوسائل الدفع الالكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان وزمان وقيمة المعاملة.
- زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الائتمانية وكذا التعامل بها.

¹ - ابراهيم بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص: 57.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبائيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى.
- إكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات إشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

ثانيا. عيوب وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة

تتمثل أهم هذه العيوب فيما يلي:

1. بالنسبة لحاملها:

لعل من أهمها¹:

- زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم السداد القيمها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسم حاملها في القائمة السوداء؛
- دفع رسوم مقابل عمليات السحب؛
- إمكانية معرفة كل العمليات، بحيث لا يمكن لحاملها إجراء عمليات بسرية؛
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث؛
- في حالة سرقة هذه الوسائل أو ضياعها مع الرمز السري يمكن للشارق إستخدامها بكل حرية في حالة عدم الغائها بسرعة من قبل حاملها.
- صعوبة الإتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بها في حالة الضياع أو السرقة، خاصة خارج أوقات عمل البنوك مما يؤدي إللعواقب وخيمة يتحملها صاحبها لعدم التصريح بالضياع أو السرقة.

2. بالنسبة لمصدرها : نوجزها فيما يلي²:

- تعثر سداد حاملها للديون المستحقة عليهم.
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

¹ - سهام عبد رحمان، مفهوم وسائل الدفع الحديثة وأنواعها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي

والمصرفي الجزائري، جامعة البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس، 2017.

² - حمزة بن لشهب، علي بن حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

- خسائر التزوير والقرصنة، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ولا يمكنه إسترجاع الأموال الضائعة.
- إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بوسائل الدفع في أوقات قياسية، والرد بسرعة على إحتياجات وتساؤلات حامليها يتطلب وضع إمكانيات ضخمة ومكلفة سواء مادية أو بشرية.

المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

تنوعت وسائل الدفع الإلكترونية بمرور الوقت، حيث سعت الشركات المبتكرة في هذا المجال إلى تبسيط وتسريع عملية الدفع، مع التركيز على جودة المنتج والخدمة المقدمة، وذلك من أجل تقليل التكاليف وتقليل مخاطر السرقة و الفقدان.

المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنوعها

في الوقت الحاضر، تُعتبر البطاقات البنكية من أبرز وسائل الدفع وأكثرها استخداماً، وتمثل البديل الحديث للنقود التقليدية. تتمتع هذه البطاقات بشعبية واسعة على مستوى العالم، حيث أنها لم تنشأ بالضرورة من بنوك كما قد يعتقد البعض.

أولاً. تعريف البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو مؤسسات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجبها يستطيع الحاملون لهذه البطاقة سحب المبالغ التقدية من أجهزة سحب النقود أو دفع ثمن الخدمات الكترونياً¹. كما عرفها المشرع الجزائري بالنص "تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانوناً وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال"².

ثانياً. أنواع البطاقات البنكية:

توجد العديد من أنواع البطاقات البنكية ومن أهمها:

¹ - سايحي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، 2019، ص: 74.

² - المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري الجزائري.

1. **بطاقات الدفع Debit card:** ويطلق عليها أيضا بطاقات الخصم الفوري ومع هذا النوع من البطاقات الالكترونية يكون للمشتري أو صاحب البطاقة رصيد فعلي بالخدام الخاص بالبطاقة بالبنك وكل ما يحدث عند الشراء هو أن تنتقل قيمة المشتريات من حساب المشتري إلى حساب البائع في خلال يوم أو يومين وهو ما يطلق عليه (Demand - deposit account)، ويستخدم البعض هذه البطاقات في سحب النقود من حساباتهم ولكن هذا ليس هو الغرض الأساسي منها ألا وهو الشراء، وتعتبر شركتي MasterCard و Visa هما الشركتين المسيطرتين على بطاقات الدفع علوتعتبر شركة مستوى العالم¹.

2. **البطاقات الائتمانية credit card:** لبطاقة الائتمان عدة مصطلحات، تدور في معنى واحد منها بطاقات الدفع البلاستيكية أو بطاقة الاعتماد أو بطاقة الائتمان وهو الاسم الأكثر استخداما فهي تعطي المدين أحلاما لمعالم الوفاء بالدين وبذلك نجد أن بطاقة الائتمان الصادرة عن البنوك والمؤسسات المالية تصلح لأن تكون أداة وفاء، وذلك بخلاف البطاقات الصادرة محلات السلسلة التي تسمح للعميل بالشراء من أي فرع من فروعها باستخدام بطاقتها التي تصدرها، ومع ذلك فإننا لا نستطيع وصف بطاقة الائتمان بالنقود وذلك لأن النقود غير قابلة للرفض، أما بطاقات الائتمان فرما تقبلها جهة وترفضها أخرى وفي نفس الإقليم حيث أن أمر قبولها اختياري، كما أن لها وقت ومدة تكون سارية المفعول خلالها تم تلهي فعاليتها بانتهاء مدة سريانها بل إنه يمكن إيقافها عن العمل السبب من الأسباب ولها سقف محدود لا يمكن تجاوزه².

وتتخذ أغلب البطاقات شكلا مستطيلا مساحته (x58) سم، ومن ضمن هذه البيانات³:

- اسم الهيئة الدولية وشعارها مثل Visa , Master Card إضافة إلى اسم البنك المصدر لها (إن وجدت) حيث أن البطاقة قد تصدر مباشرة عن الشركة.
- رقم البطاقة، اسم حاملها، تاريخ الإصدار، تاريخ الصلاحية أو الانتهاء.
- شريط نموذج توقيع حامل البطاقة وهو شريط أسود مستطيل مغلط بطول البطاقة لتسهيل إدخالها في آلات معدة للتحقق من صحتها فضلا عن آلات سحب النقود، وعلى الشريط بيانات غير ظاهرة لا تقرأ إلا بإدخالها في الآلات، ورقم التمييز الشخصي وصورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة (وذلك في بعض البطاقات) وقد بدأت حديثا بظهور الرقائق الالكترونية Puce على بطاقات الائتمان وهي تحتوي على ذات المعلومات إضافة إلى معلومات أخرى ووسائل حماية أعلى.

¹ - فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص: 117.

² - جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 23.

³ - المرجع نفسه، ص ص: 23-24.

3. بطاقة الصرف (Charge Cards): بطاقات الصرف لا يملك صاحبها رصيد يغطيها كبطاقات

الدفع ولكن تصدر بعد التعرف على ظروف طالبها والتأكد من قدرته على تغطيتها في المواعيد المحددة، وتصدر بقيمة معينة ثابتة لا يستطيع أن يتعدها ويمكنه الشراء في حدودها سواء الشراء من المتاجر أو عبر الانترنت أو سحبها كنفود من ماكينات ATM وذلك في مقابل عمولة يحصل عليها البنك المصدر لتلك البطاقة في كل تعامل يقوم به حاملها بالإضافة إلى رسوم تقطع شويًا وعند كل تجديد¹.

4. بطاقة الانترنت (Internet Card): أصدرت شركة ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق

عبر الانترنت تساهم في عملية بيع وشراء السلع والخدمات وتوفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه، مثلاً يستطيع المستهلك من خلال الشبكة شراء سيارة من شركة لها موقع على الشبكة².

وتتميز بما يلي³:

- مخصصة فقط للتسوق عبر الانترنت، ولا تستخدم في عملية الشراء المباشر.
- هذه البطاقات محددة بمبلغ صغير نسبياً وبالتالي المخاطر المحتملة في حالة ضياعها والتعرف على رقم البطاقة واستخدامها دون اذن صاحبها تكون قليلة.

المطلب الثاني: البطاقات الذكية والشيكات الالكترونية

مع التطورات التكنولوجية، ظهرت ابتكارات حديثة في مجال الدفع، مثل البطاقات الذكية والشيكات الإلكترونية، التي لعبت دوراً بارزاً في زيادة حجم المعاملات المالية وتعزيز أمان العمليات المالية. سنقوم في هذا المقال بمناقشة جميع المفاهيم المتعلقة بهذه الابتكارات الحديثة في مجال الدفع.

أولاً. البطاقات الذكية

مع التطور المستمر الجاري في مجال تكنولوجيا المعلومات ظهر جيل جديد من البطاقات يسمى البطاقات الذكية

1. تعريف البطاقات الذكية:

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية¹.

¹ محمد شريف توفيق، أثر استخدام التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، 2004، مقال منشور على الرابط:

<http://tahasoft.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 2024-03-04.

² نور الدين حامد، فلة عاشور، الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية اشارة الى حالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في

البنوك الجزائرية واشكاله اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص: 12.

³ المرجع نفسه، ص: 13.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

تعد البطاقات الذكية محفظة إلكترونية لكونها بطاقة مخزنة للقيمة، يعاد تحميلها من حساب العميل لدى البنك من إحدى خطوطه أو أجهزة الصراف الآلية أو حتى من خلال الحاسب الشخصي الذي يكون مزودا بآلة مجهزة لذلك، تسجل النقود على البطاقة بطريقة رقمية وحماية من خلال اسم سري وذلك من أجل ضمان من البطاقة².

2. أنواع البطاقات الذكية

هناك نوعين من البطاقات الذكية³:

- **البطاقات الذكية المتصلة:** وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.
- **البطاقات الذكية غير المتصلة:** وتعتبر بطاقات مقيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهيتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطىها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطىها المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقات والاحتيال من قبل كل من البائع والمشتري.

3. مميزات البطاقات الذكية

- يمكن القول أن البطاقات الذكية تتميز عن البطاقات البنكية التي سبق ذكرها بالمميزات التالية⁴:
- تمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتمانياً أو عن طريق الدفع الفوري.
- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الالكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون.
- تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعاته.

ثانياً. الشيكات الالكترونية

¹ - محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 187.

² - سمى ديمش، التجارة الالكترونية حمايتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص: 191.

³ - وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسي، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 180-181.

⁴ - مصطفى كمال طه، وائل بندق، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص: 350.

1. تعريف الشيك الالكتروني:

يمكننا عرض التعاريف التالية للشيك الالكتروني:

"هو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد"¹.

وبهذا يمكن القول بأن الشيك الالكتروني هو: رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة تحمل توقيع الكترونيا وتتضمن أمرا من الساحب إلى المسحوب عليه (البنك) بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، وتعالج هذه الرسالة الكترونيا².

2. دورة استخدام الشيك الالكتروني:

تتضمن دورة اجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات التالية³:

- اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (في الغالب تكون بنك) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري، ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
- يقوم المشترك بتحرير الشيك الالكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع.
- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.
- تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام اجراء المعاملة المالية (خضم الرصيد من المشتري و اضافته للبائع).

تتبنى شركة **LheahFree , Cyber Cash** كذلك مبادرة للشيكات الالكترونية وتحقق التوسع في استخدامها في اجراء المعاملات بعمولات مختلفة. قامت شركات متعددة بتوفير البرامج والنظم الخاصة بإدارة

¹ - مصطفى كمال طه، وائل بندق، وائل بندق، مرجع سابق، ص: 350.

² - شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

المدينة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2015، ص: 68.

³ - رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 1999، ص: 70-71.

وإصدار الشيكات الالكترونية ومن أهمها "نت 1"Net1"، مؤسسة "سكوتس ديل" Ine Of Scotts Dale و"أريزونا" Arizona.

كما تقوم شبكة "نت شكس"Net Chex بإجراء العمليات الخاصة بتخليص الشيكات على الحسابات الجارية بالبنوك العادية وتوفير البرامج والتطبيقات الخاصة بذلك ويمكن الحصول على بيانات الضامن من مقرها.

المطلب الثالث: التحويلات المالية الالكترونية

إن تعدد وسائل الدفع الإلكترونية لم يلغ فكرة وسائل الدفع التقليدية، بل أدى إلى تطويرها وتحويلها إلى صيغ إلكترونية، مما أدى إلى ظهور أشكال جديدة للدفع تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة. من أمثلة هذه التطورات الشيك الإلكتروني كبديل للشيك التقليدي، الذي يتميز بتقليل حالات إصدار الشيك بدون رصيد. كما برزت أيضاً نظم التحويل الإلكتروني للأموال كجزء أساسي من أنظمة الدفع الإلكترونية.

أولاً. التحويلات المالية الالكترونية.

1. تعريف التحويلات المالية الالكترونية:

تعرف على أنها: "هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة الكترونياً من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونياً عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر، وأجهزة المودم، عوضاً عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية التي تمثل شبكة تعود ملكيتها وتقنية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في نظام التحويلات المالية الالكترونية"¹.

ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء، كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ يتيح لهذه البنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها²، كما يعتبر أساس نظام الدفع الإلكتروني³.

¹ - يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، 2007، ص: 99.

² - إياد زكي أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها-دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009، ص: 30.

³ - Singh Sumanjeet, **Emergence of Payment Systems in the Age of Electronic commerce**, The State of ART, Asia pacific journal of finance and banking research, Vol 03, No 03, University of Delhi, India, 2009, P23.

الفصل الأول: الخلفية النظرية لوسائل الدفع الالكترونية

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى وجود بطاقة تستخدم لتقليم الصلاحية للنقل الالكتروني للأموال وتعرف ببطاقة المدين أو بطاقة الشيك وهي تختلف عن بطاقة الائتمان في أنها تؤدي إلى الدفع اللحظي بينما أسلوب الدفع في بطاقة الائتمان هو السداد بعد فترة، وفيما يلي مميزات بطاقة المدين¹:

- الحصول على بطاقات المدين أسهل من الحصول على بطاقات الائتمان؛
- أداة تسمح للبيانات بالمرور ذهابا وإيابا بين شاشة الكمبيوتر وخط التليفون وهو بمثابة جهاز ترجمة معناه التركيب.
- استخدام بطاقة المدين بدلا من تحرير شيك يوفر عليك تقلب وسيلة تعريف شخصية؛
- استخدام بطاقة المدين يحرك من حمل نقود سائلة أو شيكات سياحية أو دفتر توفير؛
- يقبل البائعون بطاقة المدين أكثر من قبولهم للشيكات خصوصا إذا كانت صادرة من بلد آخر.

ثانيا. أنواع التحويلات المالية:

وتنقسم التحويلات المالية الالكترونية إلى نوعين أساسيين هما²:

1. **التحويل الالكتروني للأموال:** ظهرت هذه الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1978م وهي تعبر عن حركة الأموال بشكل فوري بين الدول عن طريق الوسائل الالكترونية، وتحصل البنوك على أتعاب معينة مقابل ذلك.

ويعتبر إصدار الشيكات الإلكترونية نوعا من التحويل الالكتروني للأموال يمكن اعطاؤه لأي شركة على الانترنت للإيداع في مؤسسة مالية على الانترنت، وتستخدم هذه الخدمة لإتمام عمليات السداد الالكترونية بين طرفين واقعين في دولتين مختلفتين من خلال وجود وسيط حيث يقوم بالخصم من حساب العميل وبالإضافة إلى حساب التاجر

2. **التبادل الإلكتروني للبيانات:** هو التبادل الالكتروني للمدفوعات والمعلومات المتعلقة بتحويل المدفوعات مثل مبلغ الدفعة وعدد الفواتير والخصومات والحسومات بين الشركاء التجاريين وذلك من خلال طريقة قياسية معروفة لدى المؤسسات التي تقوم بهذا التبادل، ويعرفه قانون الأونسترال النموذجي للتجارة الالكترونية على أنه "نقل المعلومات الكترونيا من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام معيار متفق عليه التكوين المعلومات" ومن خلال هذا التعريف نجد أن التبادل الالكتروني للبيانات لا يقتصر فقط على نقل معلومات التحويل بل يتعداه إلى شمولية التعليمات والارشادات المحركة للأموال .

¹ - إبراهيم عبد السلام، التجارة والأعمال الالكترونية، ماهي خدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، بدون سنة النشر، ص: 76-77.

² - بركان أمينة، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014، ص: 124-125.

ثالثا. إجراءات التحويلات المالية الالكترونية:

صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز حالتين هما¹:

1. حالة وجود وسيط:

العميل يقوم بإنشاء وإرسال تحويل مالي عبر المودم إلى الوسيط، الذي بدوره يجمع التحويلات المالية ويُرسلها إلى دار المقاصة المالية الآلية. بعد ذلك، تُرسل نماذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل. في حال عدم كفاية الرصيد لتغطية قيمة التحويل، يتم إرسال إشعار بالنقص في الرصيد من الوسيط إلى العميل. أما في حال توفر كفاية الرصيد، يتم خصم قيمة التحويل وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.

2. حالة عدم وجود وسيط:

في هذه الحالة، يتوجب على التاجر أن يكون مجهّزا ببرمجيات تسمح بتنفيذ هذه العملية. تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر. يبدأ العميل بإعداد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق صالح للتاجر. بعد ذلك، يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية. هناك، يتم إرسال الاعتماد إلى بنك العميل لاقتطاع المبلغ من حسابه في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر. في هذه العملية، لا يتطلب التحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يكفل التغطية.

¹ - نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية، الملتقى الدولي حول: التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004، ص

خلاصة:

من خلال الفصل، يتضح أن وسائل الدفع هي الوسيلة المقبولة اجتماعياً لتسهيل تبادل السلع والخدمات وتسديد الديون. تعتبر هذه الوسائل استجابة للمشاكل التي واجهت النقود بأشكالها المختلفة، حيث جاءت كبديل يسهل العمليات في سرعة البيئة الاقتصادية والتجارية. مع التطور التكنولوجي الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات، ظهرت التعاملات الالكترونية، التي استبدلت التعاملات التقليدية، وساهمت في خلق وسائل دفع إلكترونية حديثة.

تنوعت أنواع وسائل الدفع الالكترونية، حيث تميز كل نوع منها بخصائص ومميزات تهدف إلى خدمة الجهات المصدرة وعملائها باستفادة قصوى من التطور التكنولوجي.

الفصل الثاني:

مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

تمهيد:

يتمتع بارتباط شبه مباشر بجميع الأنشطة الاقتصادية الداخلية. فالمؤسسات المالية والبنوك بشكل خاص تشكل الأساس الرئيسي لتنمية القطاعات المختلفة في أي اقتصاد، إذ تعتبر الأداة الرئيسية التي تنفذ من خلالها الدولة سياستها المالية والنقدية.

كما تتجلى أهمية البنوك في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية المتنوعة، والتي تساهم في تعزيز النشاط الاقتصادي والمالي والتجاري بمختلف أشكاله. هذه الخدمات تعمل على تعزيز الاقتصاد وتعزيز العمليات المالية والتجارية في اتجاه النمو والازدهار.

بالنظر إلى أن البنوك تخدم فئات متعددة من المستفيدين، بدايةً من الأفراد الطبيعيين والمؤسسات الاعتبارية بمختلف أنواعهم، سواء ككباين أو عملاء مودعين أو مقترضين أو كمستثمرين الحاليين أو المستقلين، فإنه من الضروري تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم بما يلبي احتياجاتهم الفريدة. هذا يساهم في تيسير وتعزيز أدائهم في جميع الأنشطة الاقتصادية التي يشاركون فيها، مما يعزز من التقدم والنمو الاقتصادي داخل الدولة وعلى الصعيد الدولي أيضاً.

لذا، قررنا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث لمناقشة النقاط التالية:

- المبحث الأول: ماهية الخدمة البنكية.
- المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمات البنكية.
- المبحث الثالث: طرق قياس جودة الخدمات البنكية وأساليب تحسينها.

المبحث الأول: ماهية الخدمات البنكية

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

تسعى البنوك جاهدة إلى تحقيق أهدافها المتنوعة من خلال أنشطتها المصرفية، ويتمثل ذلك في السعي لتحقيق أقصى قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالبنوك المنافسة. يعمل ذلك على إرضاء زبائنها في المقام الأول، من خلال تلبية حاجاتهم وتطلعاتهم بتقديم مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية، لذا من الضروري أن تقوم البنوك بتحسين وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها، وتحسين جودتها بما يتوافق مع متطلبات الزبائن. هذا النهج يساعد في تسهيل وتعزيز أداء الزبائن في جميع الأنشطة المالية والاقتصادية التي يشاركون فيها، مما يساهم في التقدم والنمو الاقتصادي العام داخل الدولة وخارجها.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات البنكية

ان تقدم التطور المستمر في المفهوم التسويقي فرصاً مهمة لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية. من خلال استعراض تاريخ تطور الأنشطة التسويقية، يمكننا تحديد مراحل تطور الخدمات المصرفية عبر النمو الاقتصادي.

أولاً. الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفر احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية¹:

1. **الاكتفاء الذاتي:** حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، وتتميز هذه المرحلة بعدم وجود

نشاط تسويقي وأيضاً عدم وجود نشاط مالي أو مصرفي.

2. **تبادل الفائض من الإنتاج:** بعدما حدث التخصص في الإنتاج ظهر فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى

إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وإن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، أما الخدمات المصرفية لم تظهر معالمها في هذه الفترة.

3. **ظهور النقود:** لقد كان الظهور النقود دوراً كبيراً في تسهيل عملية التبادل، نظراً للصعوبات التي كانت

تواجههم على تبادل سلعة بسلعة، وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة.

4. **الإيداع:** بعدما أصبح الأفراد يمتلكون ثروات تتمثل في المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وخوفاً عليها

من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبالتالي كانت بداية فكرة المصارف والخدمات المصرفية.

5. **الإيداع والقروض:** بعدما لجأ الأفراد إلى إيداع ثرواتهم عند الصياغ، فقد أخذ هؤلاء في إعطاء القروض

لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة، إن هذه الفترة تميزت بظهور خدمة القرض إضافة إلى خدمة الإيداع، والحصول على فائدة .

¹ - طارق قندوز، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي، مؤسسة الثقافية الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص: 81-82.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

6. **بداية المصارف:** تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والحصول على الفائدة، إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة، إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على الإيداع، القروض، القائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

ثانيا. الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع

تتميز هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابها إلى استثمارها في المشاريع الصناعية وأن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى المصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري لديه خبرة بالعمل وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأس مال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات¹.

ثالثا. الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعية

تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية فزاد التنافس حول الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لجذب أكبر قدر ممكن من الزبائن².

رابعا. الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية

إن أهم ما يميز القطاع الصناعي في هذه المرحلة هو تعاظم دور التكنولوجيا للصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء³. كما تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية⁴:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها.
- استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.

¹ - نسمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009، ص: 29.

² - رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق، عمان، 2007، ص: 274.

³ - هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2005، ص: 27.

⁴ - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص: 8-9.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

المطلب الثاني: تعريف الخدمة البنكية وخصائصها

البنوك تقدم منتجات لا مادية وتستخدم أنشطة تسويقية لتعزيز قدرتها التنافسية وتحسين خدماتها للعملاء بكفاءة أكبر. سنتناول في هذا المقال مختلف تعريفات الخدمات المصرفية ونسلط الضوء على خصائصها

أولاً. تعريف الخدمات البنكية

إن مفهوم الخدمة البنكية لا يتعد أو يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو الماكينات والتي تقدم من خلالها، وأن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وأن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط¹.

ويمكن أن تعرف بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الكامن في مجموعة من العناصر الحقيقية وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالتها وقيمها النفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين².

وعرفها Lovelock على أنها : عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بمحد ذاتها أو مرتبطة بشيء ملموس، وتكون قابلة للتداول، ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير ملموسة³. وعليه يمكن النظر إلى الخدمة البنكية من ثلاث زوايا هي⁴:

- **جوهر الخدمة:** ويتمثل في ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الذي يقف وراء طلب الخدمة البنكية: أي مجموعة المنافع الأساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه للخدمة.

- **الخدمة الحقيقية:** وتشمل مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة والتي مضمونها يرتقي بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى العملاء وتوقعاتهم.

¹- المرجع نفسه، ص: 06.

²- صادق أحمد عبد الله السيئي، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء -دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية

السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 97، جامعة نجران، السعودية، 2017، ص: 177.

³- سعدي عبد الرحمان أبو حمزة، واقع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وأثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص: 28.

⁴- عصام نعمان صالح الصلاحي، مدى تأثير عناصر المزيج الترويجي المصرفي في رضا ولاء العملاء -دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية،

رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010، ص: 50.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

- **الخدمة المدعومة:** وهي تتمثل مضمونا متكاملا وتشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها، وهنا يجب النظر إلى الخدمة البنكية ليس فقط من زاوية جوهرها وإنما كحل يسعى العميل إليه وصولا لتحقيق الإشباع.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الخدمات البنكية هي عبارة عن مجموعة من الخدمات والأششطة والعمليات التي تقدمها المؤسسات البنكية لزيائنها لاشباع حاجاتهم ورغائهم.

ثانيا. خصائص الخدمة البنكية

من أساسيات المهارة في إتقان فن الخدمة هي إدراك موظفي البنك في خط المواجهة أي المتصلين مباشرة بالعملاء في البنك للطبيعة المتميزة للخدمة بصفة عامة وخصائص الخدمات البنكية بصفة خاصا ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات البنكية فيما يلي¹:

1. لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها: فمن المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر إنتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فان موظف البنك لا يعمل في بنك أمام خط إنتاج مستمر، إن البنك الذي قرر تعيين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط المواجهة وعلى نقطة الحدود للتعامل مع العميل ويعمل البنك أنه من خلال التدريب والممارسة سيكون بإمكان الموظف تقديم الخدمة للعميل وبما يجعله يشتهي العودة مرة أخرى إلى طلب الخدمة.

2. لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: يقوم الموظف بإنتاج خدمة وهي عبارة عن خبرة ومعايشة فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها كما انه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفهييا إلى العميل، مهما حاول أن يصفها له فان المعاشية شي آخر ومن غير المتصور إرسال عينة من نوعية الخدمة للعميل والتي يمكن أن يحصل عليها حين يأتي إلى البنك ولأن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به تختلف عن غيره فان من العسير توفير نموذج موحد يعلنه البنك لكي يرضي كل العملاء ويفرض ذلك بطبيعة الحال ضرورة الاهتمام الشخص بكل عميل على حدة.

3. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لان الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فان الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة والحقيقة أن موظف الشباك في البنك لا يبيع خدمة الحساب الجاري العميل ولكنه يدير لحظات مهمة من تجربة عميل أثناء معاشيته للخدمات التي يقدمها البنك.

¹- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، 2012، ص ص: 45-46.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

4. الخدمات البنكية تنتج وتستهلك بنفس الوقت: بمجرد أن يقدم البنك الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة.

5. الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق لوجود أخطاء فنية في إنتاجها أو أحيانا بسبب فسادها أو بسبب عدم صلاحيتها للاستهلاك ما الخدمة البنكية التي تقدم للعميل فلها طبيعة مختلفة من حيث أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها وبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل تستهلك في اللحظة.

6. الخدمة غير قابلة للفحص والإنتاج: لو كان الموظف في مصنع وأمام خط إنتاج لكنت الأمور أسهل كثيرا بالنسبة له فهو ينتج السلعة وبعد ذلك يجلس ليتأملها ويراجع المواصفات ويستغني عن الوحدات المعيبة من خلال عملية الفرز إما مقدم الخدمة البنكية فإنه يتفاعل ويتعامل مع البشر وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل بشري بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج ومن ثم لا يمكنه الاستغناء عن الوحدات المعيبة فالاستهلاك قد تم فعلا والمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج، إن كثيرا من ضمانات الجودة تكمن بداخل الموظف والقليل منها يرتبط بالأمور الخارجية ومن الأهمية بمكان أن يستعد ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة، فهذه هي الضمانات التي يستطيع توفيرها حتى لو كان هذا الاستعداد في شكل نفس عميق يأخذه قبل الدخول في لحظة التعامل مع العميل.

المطلب الثالث: أنواع الخدمة البنكية

من الصعب تحديد نطاق الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك بسبب تعدد وتنوع هذه الخدمات، وتطورها المستمر بفضل استخدام التكنولوجيا. يمكن تقسيم الخدمات المصرفية إلى الفئات التالية¹:

أولا. قبول الودائع

الوديعة هي المبالغ المصرح بها بأية عملة والمودعة لدى المصرف، والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ إستحقاق معين، وهنالك عدة أنواع للودائع منها:

1. ودائع تحت الطلب: وهي تلك الودائع المستحقة الدفع في أي وقت، تحت تصرف أصحابها، وبإمكانهم سحبها كليا أو جزئيا بدون إشعار مسبق.

¹ - ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، 2022، ص ص: 59-63.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

2. ودائع لأجل: هي مبالغ يتم إيداعها في المصارف لمدة زمنية معينة، ولا يمكن السحب منه إلا بعد إنقضاء المدة المحددة، والمتفق عليها مسبقا بين المصرف والمودع.

3. الودائع بإخطار: هي الودائع التي لا يستطيع الزبون سحبها في أي وقت، بل يتم إخطار المصرف قبل سحبها بمدة معينة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة في هذه الحالة ضئيل

4. ودائع التوفير: هي مدخرات يودعها أصحابها لحين الحاجة إليها، ويطلق عليها أيضا تسمية الودائع الادخارية.

5. ودائع أجنبية: تكون من خارج الاقليم تتخذ من المصارف المحلية بنوك مراسلة لها تحتفظ بمبالغ ضئيلة نسبيا، وذلك لتسهيل معاملاتها المصرفية الداخلية، ودائع غير المقيمين، وهي ودائع الأشخاص لديهم حسابات في المصارف المحلية ولا يقيمون في البلد.

ثانيا. تقديم التسهيلات الائتمانية (منح القروض):

هذه العملية هي الاستثمار الأول، والرئيسي للمصارف التجارية، وتعتبر القروض المصرفية من أهم مصادر التمويل الخارجي في معظم دول العالم، وتعتبر هذه العملية جزءا رئيسيا من عمل المصارف، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من مفهوم منح القروض إلى مفهوماً وظيفية استثمار موارد المصرف على شكل قروض استثمار متنوعة.

ثالثا. الخدمات المصرفية التقليدية:

وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لعملائها مقابل الحصول على عمولات كتحويل وخصم الأوراق التجارية، إصدار خطابات الضمان للعملاء، ووظيفة هذه الخدمة. هي دخول زبائن المصرف بصفقات مؤجلة الدفع لشراء السلع والخدمات، ويعمل المصرف كضمان في حالة عدم قدرة الزبون على السداد والذي يتحول إلى قرض أو في حالة عدم قدرة الزبون على الالتزام بالشروط القانونية المترتبة عليه، بالإضافة إلى القيام بأعمال الإعتمادات المستندية نيابة عنهم في حالة الاستيراد والتصدير، وبيع العملات الأجنبية.

رابعا. تأجير الخزائن الحديدية: تمويل الإسكان الشخصي، تحويل العملات للخارج.

خامسا. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتتمثل في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية، خدمات أمناء الاستثمار، تقديم الاستثمارات المالية.

سادسا. الصيرفة الإسلامية: قامت المصارف مؤخرا بدمج شبابيك ونوافذ إسلامية لتقديم خدمات الصيرفة الإسلامية ضمن خدماتها المصرفية، وهذا لجذب فئة الزبائن الذين لا يحبذون التعامل الربوي.

سابعا. الخدمات المصرفية الالكترونية: وهذه الخدمات أصبحت مميزة لتطور النظام المصرفي في جميع دول العالم وخاصة في الدول المتقدمة لأنها تهدف لإرضاء العملاء، وكذلك تسهم بشكل كبير في زيادة عوائد البنوك المالية

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

وتشمل وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقة الائتمان وآلات الصراف الآلي ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد، أو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.

المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمات البنكية

جودة الخدمات تشكل أهمية بالغة في أولويات المؤسسات الخدمية عموماً، وتأتي على رأس الاهتمامات لدى البنوك والمؤسسات المالية بشكل خاص. تُعتبر الجودة سلاحاً تنافسياً حاسماً يمكن للبنوك استخدامه لمواجهة الزخم المتزايد للمنافسة في السوق اليومي، وذلك في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها البيئة الاقتصادية والتكنولوجية. بالفعل، تُمثل الجودة المفتاح الذي يسهم في تحقيق التفوق على منافسي البنك، خاصة من خلال تقديم خدمات عالية الجودة ومتميزة.

المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة

يعتبر تحسين جودة الخدمات البنكية أمراً استراتيجياً حيوياً بالنسبة للبنوك، حيث تسهم هذه الجودة في الاحتفاظ بالزبائن، تعزيز الولاء، وتحسين أدائها العام. وقبل أن نتعمق في مفهوم جودة الخدمة البنكية، يجب أن نفهم أولاً ماهية الجودة بشكل عام.

أولاً. مفهوم الجودة:

يصعب تحديد تعريف موحد للجودة نظراً لاختلاف أساس التعريف:

حسب تعريف قاموس أكسفورد الأمريكي (Oxford)، فالجودة هي درجة ومستوى التفوق (الأفضلية).

وحسب قاموس (Webster) هي مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة.

فالتعريف الأول يُعتبر أعلى درجات التفضيل، بمعنى أنه عندما يصل المنتج إلى مستوى من التفوق على المنتجات من نفس الجنس نقول عنه أنه ذو جودة عالية، بالرغم من عدم تحديد طريقة قياس هذا التفوق، أما التعريف الثاني فاعتبرها واسع وشامل لأي صفة¹.

كما عرفت الجمعية الأمريكية للسيطرة على الجودة (ASCQ) بالأشكال والخصائص الشاملة للمنتج أو الخدمة التي تجعل أي شيء منها يشبع الحاجات المقصودة².

¹ - سوسن شاكر مجيد، محمد عوان الزيادات، إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 29.

² - محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 19.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

ومن منظور Feigenbaum هي عبارة عن: "مزيج كلي لخصائص المنتج أو الخدمة المتأتية من التسويق، والهندسة، التصنيع والصيانة الذي من خلاله سيلبي المنتج والخدمة في الاستعمال توقعات المستهلك"¹.

بينما عرفها Taguchi على أنها: "تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناتجة عن الفشل في تلبية توقعات المستهلك والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث، والضجيج،... الخ"².

أما Russell حدد مفهوم الجودة بأنها الملائمة لاستخدامات الزبائن الفعلية من خلال المواءمة والتكامل بين وجهة نظر الزبون ووجهة نظر المنتج³.

كما عرفت المنظمة العالمية للقياس ISO الجودة على أنها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً، وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها"⁴.

وعرفها روادها⁵:

- حسب Juran فالجودة هي الملائمة للاستخدام؛

- Deming: يقول أن الجودة هي تلبية احتياجات الزبون حاضراً ومستقبلاً

- أما Crosby: يقول بأنها المطابقة التي يضعها المستهلك.

فمن خلال التعاريف السابقة للجودة، يمكن اعطاء تعريف شامل للجودة على أنها توافق وتطابق خصائص وسمات الخدمة مع حاجات ورغبات ومتطلبات الزبائن، الأمر الذي يؤدي الى الاشباع التام لحاجاتهم ورغباتهم وبالتالي رفع مستوى رضا لديهم الى أقصى حد ممكن.

ثانياً. أهمية الجودة:

قبل توضيح أهمية الجودة في الخدمات والمنتجات لابد من التفرقة بين المقصود من الجودة في المؤسسة، بحيث تأخذ الجودة وفق المراحل تطورها ثلاث معاني: جودة الأداء، جودة التصميم، جودة الإنتاج⁶:

¹- ناظم حسين عبد السيد، محاسبة الجودة: مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 18.

²- محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سابق، ص: 20.

³- Russel Robertas, Taylor Bernard, operation Managemant Multimedia Verson, Pentic Hall, 2000, P : 28.

⁴- مصطفى كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص: 42.

⁵- خالد بن سعد الجضي، إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات تربوية، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2011، ص: 17.

⁶- مامون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص: 60-61.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

1. **جودة الأداء:** وهي مدي مقدرة المنتج على القيام بالوظيفة المتوقعة منه ومدى تقدم الأداء المرضي في ظل ظروف التشغيل العادية خلال فترة زمنية معينة.

2. **جودة الإنتاج:** والمقصود بها الجودة المتعلقة بالعملية الإنتاجية من خلال مطابقة المنتجات للمواصفات الموضوعة، ففي جودة الإنتاج هناك علاقة طردية بين جودة المنتجات ومدى تطابق جودة التصميم مع القدرات التكنولوجية، فكلما كانت جودة التصميم المنتجات مطابقة للقدرات التكنولوجية للمؤسسة كلما زاد التميز والجودة في مخرجات المؤسسة.

3. **جودة التصميم:** وهي الخصائص والمواصفات الملموسة وغير الملموسة الواجب توفرها في المنتج أو الخدمة وفقاً لرغبات الزبائن، ولتحقيق الجودة المرتفعة في مرحلة التصميم لابد من استخدام مواد خام طبيعية أصلية كاستخدام الجلد الطبيعي في تغليف مقاعد السيارات وغيرها. ومن خلال المعايير الثلاثة لمفهوم الجودة يتضح أهمية الجودة¹:

- **بالنسبة للزبون:** يعتمد قرار الشراء على جودة الخدمات والمنتجات بحيث أن الزبائن تسعى إلى شراء المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية بغض النظر عن سعرها ومهما كان الأمن في الحصول عليها. هذا ما يفسر زيادة الطلب على المنتجات الأجنبية لاعتقاد الزبون أنا ذو جودة عالية، كما أن جودة المنتجات تحمي الزبون من الغش التجاري وتقليد العلامات والمراكات

- **بالنسبة للمؤسسة:** تظهر أهمية جودة المنتجات والسلع في المؤسسة من خلال:

أ. **سمعة المؤسسة:** تؤثر الجودة بشكل كبير على سمعة المؤسسة، فإذا كانت منتجات وخدمات المؤسسة ذات جودة عالية، هذا ما يجعلها تحظى بسمعة جيدة وشهرة عالمية، كشركة مرسيدس لصناعة السيارات، أو شركة ميكروسوفت للإعلام الآلي.

ب. **المسؤولية القانونية للجودة:** إن تقديم خدمات ومنتجات رديئة قد يسبب للمؤسسة مشاكل قضائية بسبب تضرر الزبائن من منتجاتها، لذا فإن كل المؤسسات الصناعية أو الخدمائية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب الزبون عند استعماله لمنتجاتها.

ت. **المنافسة العالمية:** إن جودة المنتجات والخدمات التي تنتجها المؤسسة تكسبها مكانة في السوق، وهذا ما يعزز قدرها على المنافسة، وعلى المؤسسة المحافظة عليها وتطويرها بما يتماشى مع عصر العولمة بهدف تحقيق المنافسة العالمية.

¹ - قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق، الأردن، 2006، ص ص: 32-33.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

ث. **خفض التكاليف:** إن تنفيذ الجودة في بداية تصميم المنتج يعتبر عمل إيجابي، إذ يتيح للمؤسسة فرصة اكتشاف الأخطاء وعيوب المنتجات والعمل على تصحيحها ما يوفر للمؤسسة تحمل تكلفة إضافية وهذا ما يؤثر سلباً على أرباح المؤسسة، ربح الوقت الزمني الذي تتم فيه العمليات والالتزام بالمواعيد التسليم.

ثالثاً. مبادئ الجودة:

لقد وضع (ISO 9000) الصادر في سنة 2000 مبادئ إدارة الجودة تلتزم بها المؤسسة من أجل تحقيق أهداف الجودة على المنتجات، وهي¹:

1. **الاهتمام بالزبون:** يعتبر الزبون هو رأس المال الحقيقي للمؤسسة، فوجوده تثبت المؤسسة وجودها في السوق، لذا فعلى المؤسسة للحفاظ على مكانتها السوقية أن تعمل على تلبية حاجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية الضمان ولائهم، ولتأكد المؤسسة من تحقيق هذا المبدأ عليها قياس مدى رضا الزبائن على جودة منتجاتها واتخاذ الإجراءات اللازمة المبينة على نتائج هذا القياس.
2. **القيادة:** إن قيادة المؤسسة هي المسؤولة عن وضع الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، كما عليها المحافظة على بيئة العمل المناسبة للعاملين وذلك لضمان مشاركتهم في تحقيق تلك الأهداف.
3. **مشاركة العاملين:** يعتبر العامل جوهر المؤسسة، فعلى المؤسسة تحفيزهم للمشاركة في أعمال المؤسسة وذلك من خلال إظهار قدراتهم واستخدامها لمصلحة المؤسسة، لذا على المؤسسة تشجيع أي أفكار ابتكارية وإبداعية من العمال التي تضيف قيمة مضافة لمنتجات المؤسسة وبالتالي زيادة جودتها.
4. **أسلوب العملية:** لتحقيق الكفاءة المطلوبة فعلى المؤسسة تحديد مختلف العمليات والمسؤوليات داخلها لتحقيق الأهداف المطلوبة ويتحقق ذلك من خلال وضع "نموذج عمل" مع تقييم النتائج مدى تأثيرها في الزبائن.
5. **أسلوب النظام في الإدارة:** على المؤسسة تحديد الموارد المطلوبة وبناء نظام متكامل وهيكلته بأفضل الطرق لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.
6. **التطوير المستمرة لتحقيق أعلى جودة:** على المؤسسة أن تسعى دائماً إلى البحث والتطوير، وتحقيق ذلك بتطبيق منهجية الإدارة الشاملة للجودة.
7. **أسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرارات:** لكي يستطيع المسؤول اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة لا بد عليه أن يستند في ذلك إلى المعلومات المؤكدة والبيانات الصحيحة.

¹ - إسماعيل إبراهيم القزاز، رامي حكمت الحديثي، عادل عبد المالك كوريل، **six sigma** وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص ص: 206-210.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

8. علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين: إن تطوير مستوى الأداء النوعي للمؤسسة ومورديها يعتمد على وجود علاقة مصلحة مشتركة فيما بينهما.

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات البنكية وأهميتها

تعد جودة الخدمات البنكية من المواضيع الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على سمعة ونجاح البنوك في الوقت الحاضر. فالعنصر غير الملموس يلزم مقدمي الخدمة بأن تكون الخدمات التي يقدمونها ذات جودة عالية تعكس المستوى الفعلي للخدمة، مما يتيح للعملاء استيعاب الجودة فور تلقيهم للخدمة.

أولاً. تعريف جودة الخدمات البنكية:

بسبب تعدد تعاريف جودة الخدمة البنكية يصعب وضع تعريف موحد، ويعرف بعض الباحثين جودة الخدمة البنكية على أنها:

التزام البنك بالمواصفات القياسية التي تكون الخدمة البنكية صممت على أساسها، فهي تعتبر نتيجة محصل عليها للتفاعل بين الزبون والخدمة التي يقدمها البنك¹.

حسب مشاور حداد فهي: "ملائمة طبيعة العلاقة التي يتوقعها الزبائن من الخدمة البنكية المقدمة لهم مع المنافع التي يهدف الزبائن لتحقيقها"².

عرفها Dale على أنها: "إلتقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسباً من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانهم الناتجة عن التجربة السابقة مع البنلف والمزيج التسويقي للخدمات البنكية والاتصالات الشخصية"³.

وتعرف جودة الخدمة البنكية على أنها: "قياس مدى توافق الجودة المقدمة مع توقعات الزبائن، فتقديم خدمة بنكية ذات جودة عالية يعني توافق الخدمة مع توقعات الزبائن"⁴.

ولإظهار جودة الخدمات البنكية، فإن البنك يعتمد على عدة عناصر من داخله لإعطاء صورة سليمة وميزة من الخدمة، ومن أهمها تلك العناصر¹:

¹- وفاء صبحي التميمي، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 10، العدد 01، 2007، ص: 58.

²- منار حداد، أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن، مجلة الكون للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، بغداد، العراق، العدد 18، 2015، ص: 11.

³- إسلام طالب الحايي، أهمية قياس الجودة في الخدمات المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، العدد 43، 2015، ص: 343.

⁴- خالد صالح عبود، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد 02، 2012، ص: 560.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

1. **الموظفون:** من خلال الاهتمام بمستواهم المهني، وغيرها من الأمور التي تؤثر على رأي الزبون كالكفاءة، اللباقة، الهدام داخل العمل؛
 2. **الأجهزة:** بحيث يقوم البنك بتحديث مستمر للأجهزة الإلكترونية وأجهزة المراقبة؛
 3. **المعلومات:** توفير معلومات واضحة وسليمة لاتخاذ قرارات صحيحة؛
 4. **الشعارات:** كل بنك له إسم خاص به مع اسم مختصر وشعار مميز يميزه عن باقي البنوك، ويجب أن يكون هذا الشعار يوافق لثقافة المجتمع؛
 5. **المحلات:** الاهتمام بالشكل الداخلي والخارجي المقر البنك، وتخصيص أماكن لاستقبال الزبائن؛ - الأسعار على البنك وضع أسعار الخدمات واضحة وشفافة للزبائن.
- من خلال ما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمات المصرفية هي المجموع كلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة الخدمة المقدمة من البنك على تلبية حاجات الزبائن.

ثانياً. أهمية جودة الخدمات البنكية:

تعتبر الجودة مدخلا رئيسيا للتمييز بين البنوك في جذب الزبائن وتحقيق الأرباح، وتكمن أهمية الجودة في الخدمات البنكية كالتالي²:

1. معرفة حاجات الزبائن ومتطلباتهم من الخدمة البنكية؛
2. مساعدة البنك على تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك الأخرى؛
3. تخفيف التكاليف نتيجة تخفيف أو انعدام الأخطاء الناتجة عن جودة الخدمة البنكية؛
4. تحقيق الجودة في الخدمة يتيح فرصة بيع خدمات بنكية إضافية؛
5. مساعدة البنك على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد؛

المطلب الثالث: أبعاد ومستويات جودة خدمات البنكية

سوف نقوم من خلال هذا المطلب الى التطرق لأبعاد ومستويات جودة الخدمات البنكية

أولاً. أبعاد جودة الخدمة البنكية

¹ - حمداوي وسيلة، ميزة تنافسية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، 2009، ص ص: 25-26.

² - أحمد طارطار، حليمي سارة، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص: 11.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

تعتبر الجودة ظاهرة متعددة الأبعاد، ولتحقيق الجودة في الخدمات البنكية لابد من توفر هذه الأبعاد، إلا أن معظم الباحثين لم يتفقوا حول العناصر المكونة لتلك الأبعاد. فيرى Cronros أن جودة الخدمة لها بعدين أساسيين هم¹:

1. **الجودة الفنية:** فهي تتعلق بالنتيجة الفعلية للخدمة ويعبر عنها بشكل كلي.

2. **الجودة التوظيفية:** وهي تقاس من قبل الزبون وبطريقة موضوعية، فهذا العنصر من الجودة يعبر عن التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون.

وحسب الدراسة التي قام بها Parasuiraman et al والتي كان الغرض منها إيجاد مقياس لجودة الخدمة بحيث اعتمد فيها على دراسة أربعة مؤسسات خدمتية، وتوصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في²:

1. **الاعتمادية:** وتتمثل في اتساق الأداء مع قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بطريقة صحيحة ومن أول مرة، ومع الوفاء بوعودها المتعلقة بالخدمة، ويشمل هذا البعد على:

- الدقة في الحسابات.

- الحفاظ على سجلات صحيحة.

- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.

2. **الاستجابة:** وهي تتعلق بالرغبة في مساعدة الزائن وتوفير خدمة سريعة من أجل أن تكون مفيدة وسريعة للزائن. مثال على ذلك: كإدراج تاريخ الاستحقاق المحدد في التنبيهات عبر الرسائل القصيرة (SMS) المرسلة للزائن العاملين للبطاقات الذكية، بهدف تعزيز رضا الزائن. ويشمل هذا البعد في:

- الاستجابة الفورية لاحتياجات الزائن المؤسسة.

- الرد الفوري على استفسارات الزائن أو شكاويهم.

- تقديم خدمة فورية.

3. **سهولة الوصول إلى الخدمة عن طريق الهاتف (الخطوط غير مشغولة، أو ترك الزبون في حالة انتظار لمدة طويلة).**

4. **الأمان:** على الموظفين تقديم شرح واضح لكل نوع من الخدمة للزائن، بحيث يشعر الزبون بالثقة حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وبالتالي تقليل عنصر المخاطرة والشك، ويشمل على:

¹- Rabogora Felix, **Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda**, Jorنال of Business and Financial Affairs, Vol 06, 2017, P : 04.

²- Mei Mei Lau et autres, **Measuring Services Quality in the Banking Industry**, Hong Kong Based Stydy, Contemporary Management Research, Vol 09, 2013, PP: 266-267.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

- الأمن المادي.

- الأمن المالي.

- المحافظة على سرية تعاملات الزبون مع المؤسسة.

5. **الجوانب المادية الملموسة:** وهي تشمل كل الأشياء المادية المتعلقة بالخدمة، وهي مختلف التسهيلات المادية والأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة ومختلف الصور المادية التي تعبر عن الخدمة كالبطاقات البلاستيكية.

ثانياً. مستويات جودة الخدمة البنكية:

ولجودة الخدمة البنكية خمسة مستويات وهي¹:

1. **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات البنكية التي يتوقع الزبائن الحصول عليها من البنك الذين يتعاملون معه؛

2. **الجودة المدركة:** وهي الجودة التي تدركها إدارة البنك، وتوفرها في الخدمة التي تقدمها لزبائنهم والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم وفق المستوى المطلوب؛

3. **الجودة القياسية:** وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة البنكية المقدمة.

4. **الجودة الفعلية:** هي التي تؤدي بها الخدمة فعلاً والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي الزبائن.

5. **جودة الخدمة المرجوة للزبائن:** هي تعبر عن مستوى الرضا والقبول الذي يتحصل عليه البنك من زبائنهم جراء تلقيهم الخدمة.

¹ - تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2004، ص: 331.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

المبحث الثالث: طرق قياس جودة الخدمات البنكية وأساليب تحسينها.

للجاح في البنوك يتمثل في تضمين استراتيجياتها أهدافاً تركز على توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، بهدف تعزيز الولاء والانتماء للبنك، وتحقيق رضا عالي من قبل العملاء. لذا، يتعين على البنوك قياس جودة الخدمات البنكية التي تقدمها لتحديد نقاط القوة والضعف، ومن ثم تحسينها باستخدام الأساليب المناسبة.

المطلب الأول: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية

البنوك تسعى جاهدة لكسب رضا العملاء بشكل دائم من خلال تحسين مستمر في جودة خدماتها المصرفية. الدراسات المستمرة تستهدف قياس توقعات وإدراكات العملاء لجودة الخدمة المصرفية. ومن بين أهم المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها لقياس جودة الخدمات المصرفية، يمكن ذكر:

أولاً. قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الزبون:

ويمكن تمييز خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون¹:

1. **مقياس عدد الشكاوي:** تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم لها العميل خلال مدة زمنية معينة، مقياساً هاماً المستوى جودة الخدمات المطلوبة، وبالتالي يجب على المؤسسة المصرفية اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل، وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها.
2. **مقياس الرضا:** يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال توجيه الأسئلة التي تكشف طبيعة شعور العملاء نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف فيها.
3. **مقياس الفجوة:** وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن المستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات أي:

جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات

4. **مقياس الأداء الفعلي:** يقوم هذا المقياس على اعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات العملاء، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي

¹ - محمد الطاهر بودراع، إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2013، ص ص: 64-65.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

إن هذا الأسلوب يتميز بالبساطة والسهولة وارتفاع درجة المصداقية والواقعية، وبالرغم من ذلك فهو مقياس يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة والتي تتعلق جوانب متعددة وليس فقط بإدراكات العميل للخدمة

5. مقياس القيمة: إن الفكرة الأساسية التي يقوم عليها هذا المقياس هي أن القيمة التي تقدمها مؤسسة الخدمة للعملاء التي تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمة المدركة من جانبي العميل والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد هذه القيمة حيث كلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للعملاء وكلما زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمة والعكس صحيح.

ثانياً. قياس الجودة المهنية:

يمكن التمييز بين أنواع من مقاس الجودة المهنية كالآتي¹:

1. قياس جودة الخدمات بدلالة المدخلات: معنى إمكان اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودها فإذا ما توفر للمؤسسة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداتاته والعاملون الأكفاء والقوانين والأدوات والنظم المساعدة الكافية فضلاً عن الأهداف المحددة والواضحة والعميل المستفيد لتلقي الخدمة وإذا توفر كل هذا كانت الخدمة مميزة دون شك.

ورغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة فهناك عوامل أخرى من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعلات فيما بينها وما يربط بذلك من عملية تحدد جدوى هذه المدخلات مثل نظام إجراءات وأساليب العمل وتنظيمات العاملين، نظام السجلات والمعلومات... الخ، فالعبرة في الخدمة ليست هي مجرد توفر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية استغلالها عملياً في أحسن صورة ممكنة. وبرغم منطقية هذا المدخل والقبول به من قبل العديد من الباحثين في دعم الجهود المبذولة للتوصل إلى نموذج مناسب لقياس جودة الخدمة فإن عدم انتشاره يرجع إلى مايلي:

- الاختلاف حول الأبعاد والعناصر الخاصة بجودة الخدمة
- عدم القدرة على التوصل إلى مقياس كمي لاستخدامه القياس الأبعاد والعناصر الخاصة بجودة الخدمة.
- التركيز على الجانب النظري مع افتقار التطبيق العملي لأفكار هذا المدخل

2. قياس جودة الخدمات بدلالة العمليات: ويركز هذا المدخل على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة والتي يجب أن تستوفيها كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه

¹ - الحياوي قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص: 106.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

الخدمات جيدة. وبالرغم من توافر بعض الجوانب المنطقية في هذا المدخل إلا أنه لا يعتبر دقيقا وذا أهمية في التصميم والقياس والتقييم لجودة الخدمة لأنه يركز بصفة أساسية على عمليات الخدمة بدلا من التركيز علالأبعاد الكمية لهذه الخدمة والتي يمكن قياسها.

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات: وهو من المقاييس التي تتعلق بالنتائج النهائية حيث ينظر للنتائج على أنها الانجاز أو عدم الانجاز للنتائج النهائية من الخدمة التي يسعى إليها العميل ويتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة الطرق التالية:

4. القياس المقارن: وفي هذه الطريقة يتم إجراء مقارنات كمية بين المستهدف والأداء الفعلي بغرض:

- اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تلافيتها مستقبلا.
- استقصاء رضا العميل بخصوص الخدمات المقدمة.
- استقصاء العاملين في مؤسسة الخدمة للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المنشود.

ثالثا. قياس الجودة من منظور شامل:

رغم ما أسهمت به كل الطرق السابقة من تقدم في قياس الجودة وتوقعها، إلا أنها جميعها يغلب عليها الطابع الجزئي، وقد أدت هذه الطرق والمقاييس الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجة الشاملة في قياس جودة الخدمة وتقويمها¹.

إضافة إلى طرق قياس جودة الخدمة السابقة الذكر هناك حاجة إلى استخدام المؤسسات الخدمية إلى طرق أخرى لجمع البيانات اللازمة لعملية القياس وبشكل يمكنها من الاقتراب المستمر من عملائها، ولعل أهم هذه الطرق بدءا بأكثرها إلى أقلها موضوعية في الاستخدام نذكر مايلي²:

- استخدام مؤشرات موضوعية تعكس مدى رضا العميل عن الخدمة مثل معدل الطلب على الخدمة وقت الانتظار، درجة الحرارة، الضوضاء.... الخ.
- الملاحظة والتي من خلالها يمكن الحصول على معلومات كثيرة عن جودة الخدمة المقدمة، ولكي تحقق هذه الأداة والنتائج المرجوة منها في الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الأداء الفعلي في مجال القياس، يجب أن تتم عملية جمع البيانات أكثر من مرة وخلال فترات طويلة نسبيا.
- هيئة محلفين من العملاء: حيث تقوم المؤسسة بابتكار وإيجاد هيئة محلفين تتكون من عينة مختارة تمثل أنواعا من العملاء المتميزين والذين يتوافر لديهم الاستعداد التوصيل أفكارهم واتجاهاتهم بصفة دورية سواء عن

¹- المحياوي قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص: 107.

²- عبد المحسن توفيق محمد، قياس الجودة والقياس المقارن، دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص ص: 75-77.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

طريق الهاتف، أو إرسال استقصاء بالبريد إليهم، لكن نجاح هذه الطريقة يعتمد على تمثيل هذه الهيئة المجتمع العملاء.

- استقصاء العملاء: ويقضي هذا النظام بعمل قوائم استقصاء توزع على العملاء المتكررين على المؤسسة الخدمية وغالبا ما تتضمن التعرف على رأيهم في مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسة لهم ومقترحاتهم لتحسينها، وبنفس المنطق استقصاء العاملين بالمؤسسة للوقوف على احتياجاتهم وتوقعاتهم باعتبارهم عملاء داخليين وأن أدائهم ينعكس على جودة الخدمة المقدمة للعملاء الخارجيين.
- خطوط الهاتف المجانية لتدوين ملاحظات وشكاوي العملاء.
- زيارات سرية للعملاء حيث يقوم بعض الباحثين بزيارة مواقع الخدمة والتنكر في هيئة عملاء من أجل تقييم الخدمة وللتأكد من تقديم العاملين للخدمة وفقا للمعايير المحددة.
- إرسال خطابات دورية لعينة من العملاء للحصول على وجهة نظرهم اتجاه خدمة ما.
- إجراء مقابلات مع جماعات محددة حيث يتم دعوة عدد من الأشخاص (من 6 إلى 10) وبحيث يمثلون السوق المستهدف تمثيلا جيدا بحذف مناقشة بعض الأمور التي تتعلق بجودة الخدمة، ويمكن إجراء عدد من المقابلات مع عدد من الجماعات المختلفة لاختبار اتجاهات القطاعات المختلفة للسوق.

المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

يجب على جميع المؤسسات، بغض النظر عن نوعها، أن تقيس نتائج أعمالها وتدارتها حتى في حال عدم تحقيق عوائد مالية مباشرة. إذ تُعد المعلومات التي تنتجها عملية القياس أساسية لتحسين أداء المؤسسات المصرفية وتعزيز جودة خدماتها. يقول أوكلاندا (1995) أنه لا يمكن تطوير ما لا يمكن قياسه، بينما ناقش كروسي (1984) قلق بعض المؤسسات من تكلفة القياس من حيث الوقت والمال.

الباحثون الممارسون قادرون على تحديد وقياس جودة الخدمات المصرفية، نظراً لأن الخدمة هي أداء يمكن استشعاره بالحواس. ولذلك، ظهرت بعض النماذج العلمية لقياس جودة الخدمات المصرفية التي تعتمد على مدخلين رئيسيين: المدخل الاتجاوي ومدخل نظرية الفجوة.

أولاً. المدخل الإتجاوي (نموذج أداء الخدمة ServPerf):

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً إتجاوياً يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفاً له، كما أنه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، بالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمناً بأهمية إدراك العملاء الجودة الخدمة، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوماً يختلف عن الآخر، والتفسير الشائع لهذا

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العملاء، في شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال.

كما يرى باحثون آخرون أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة، ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية. وقد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة¹.

يعتمد هذا الدخّل على حقيقة أن جودة الخدمة تقوم على أساس الرضا الذي يمثل حالة نفسية تسبق الحكم على جودة الخدمة. وبالتحديد فإن جودة الخدمة المدركة من قبل العميل تشير إلى عالم اختياره وإدراكاته لهذه الخدمة والتي تعتبر محصلة لخبرات العميل وتقييمه السابق لجودة الخدمة، ومستوى رضاه عن الأداء الحالي لها. وهذا يعني أن الرضا يعتبر عاملاً وسيطاً بين الإدراك السابق لجودة الخدمة والإدراك الحالي لها، وفي هذا الإطار تتم عملية تقييم العملاء لجودة الخدمات كما تقدم لهم فعلياً.

الحقيقة أن الإدراك السابق للخدمة يعتبر دالة التوقعات العملاء حول الخدمة وإن الإدراك اللاحق للخدمة هو دالة لتقييم العملاء للمستوى الحالي للخدمة المقدمة لهم. وهكذا، فإن العملاء يشكلون اتجاهاتهم نحو الخدمة على أساس خبراتهم السابقة. ولهذا فإن الاتجاهات الحالية تتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي قد حققه العميل عن الخدمة وتعامله مع المؤسسة في السابق².

إذا اعتبرنا أن جودة الخدمة المصرفية تمثل اتجاهها فإنه يمكن توقع ما يلي³:

1. في غياب خبرة العميل السابقة في التعامل مع المصرف فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى إدراكه (تقييمه لجودة الخدمة).

2. بناءً على الخبرة السابقة للعميل والمتراكمة من خلال تكرار تعامله بالخدمة فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة مستوى جودة الخدمة المدركة سابقاً.

3. إن الخبرات المتعاقبة مع المصرف تقود مراجعات إدراكية لمستوى جودة الخدمة.

فالرضا يعبر عن حالة من الشعور إما بالبهجة أو الإحباط الناتج عن تقييم العميل لمدى قدرة المضمون المنفعي للخدمة على تلبية حاجاته والارتقاء إلى مستوى توقعاته، ولهذا فإن الرضا هو نتيجة مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع الأداء المتوقع لها من جانب العميل. وبناءً عليه، فإن جودة الخدمة تقاس على أساس توجيه سؤال مباشر للعملاء ويتعلق بمدى رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة لهم وذلك على مقياس من خمسة نقاط على النحو التالي:

¹- طارق قندوز، مرجع سابق، ص: 101-102.

²- ناجي معلا، خدمة العملاء مدخل اتصالي سلوكي متكامل، الطبعة الأولى، دار زمزم للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 200.

³- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2015، ص: 102.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

1. غير راض جدا. 2. غير راض. 3. محايد. 4. راض. 5. راض جدا.

بعد أخذ إجابات عينة من الأفراد يتم اختيارها من عملاء المؤسسة المصرفية على هذا المقياس والتي يكون معبرا عنها بالدرجات الرقمية المشار إليها على المقياس السابق. فإنه يتم جمع هذه الدرجات و قسمتها على أفراد العينة للوصول إلى المتوسط العام لدرجات رضا هؤلاء من جودة الخدمة، وبالتالي فإن هذا المتوسط سيكون هو المؤشر على جودة الخدمة¹.

ثانيا. مدخل نظرية الفجوة (نموذج جودة الخدمة ServQual):

يرتكز هذا المدخل في قياس جودة الخدمات المصرفية على أساس تحليل وتفسير العمليات التي تقوم بتقييم جودة الخدمات المصرفية والحكم عليها، وبالتالي فإن الفرق بين توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة، وضمن هذا السياق فإن مستوى جودة الخدمة المصرفية يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي). ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة وعلى إدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم، وهذا من منطلق أن الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة إليهم من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلا، وبالتالي تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات².

كما أوضحت إحدى الدراسات الشاملة أن جودة الخدمة المدركة تتحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبولة وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقام على النحو التالي³:

1. إذا كانت الجودة المقدمة (الأداء الفعلي) أقل من الجودة المتوقعة فإن جودة الخدمة تكون غير مرضية للعملاء.
2. إذا كانت الجودة المقدمة (الأداء الفعلي) مساوية للجودة المتوقعة فإنها تكون مرضية.
3. إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتنتجه نحو الجودة المثالية.

يتعلق الجزء العلوي نموذج جودة الخدمة بالزبون بينما الجزء السفلي يتلخص بمقدم الخدمة، فالخدمة المتوقعة هي نتيجة للخبرة السابقة والتي تتمثل في خبرة وتجربة الزبون التي تسمح له بتكوين صورة مسبقة عن جودة خدماته والاحتياجات الشخصية لاشباعها، واتصالات الزبون مع الآخرين والتي تشمل كل المعلومات والتعليقات التي ينقلها

¹ ناجي معلا، خدمة العملاء مدخل اتصالي سلوكي متكامل، ص: 201.

² - صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2008، ص: 47.

³ - لمي فيصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة من منظور إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص: 65.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

الأفراد وهي العوامل التي لها تأثير على سمعة المؤسسة لأنه يصعب على مسؤولية المؤسسة مراقبتها، كما تتأثر أيضا بأنشطة الترويج الذي تستخدمه المؤسسة الخدمية¹.

من الشكل السابق فإن نموذج الخدمة قد حدد الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات هي:

الفجوة 1: وهي الفجوة بين توقعات العميل وإدراك الإدارة تحدث حيث لا يفهم المديرون في المؤسسات الخدمية الملامح التي تدل على الجودة العالية للخدمة التي يرغبها العملاء مقدما. حيث أن تحديد جودة الخدمة تتطلب معرفة الملامح التي ينبغي أن تميز الخدمة لمواجهة رغبات العملاء وتحديد مستويات الأداء الملائمة لتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة².

الفجوة 2: وهي الفجوة بين إدراكات الإدارة التوقعات العملاء وتحديد درجة دقة المواصفات الخاصة بالخدمة تنتج عن تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة التوقعات العملاء، تعني أن المصارف في بعض الأحيان غير قادرة على ترجمة توقعات العملاء خصائص جودة الخدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المصارف أو التنظيم أو عدم القدرة على تطبيق مفاهيم الجودة وذلك راجع لعدم تكييف المهام وعدم احترام الأهداف الموضوعة³.

الفجوة 3: وهي فجوة بين مواصفات للخدمة والأداء الفعلي لها، فإذا تمكنت إدارة البنك من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة وفقا لتوقعات العملاء، فإن هناك إمكانية حدوث انحرافات عند التسليم بسبب مستوى مهارة القائمين على أدائها أو نتيجة لتعدد هذه المواصفات وعدم مرونتها وتسمى بفجوة أداء الخدمة⁴.

الفجوة 4: وهي فجوة بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للزبائن حول تسليم الخدمة، تظهر هذه الفجوة بين ما يتعهد المصرف تسليمه في الخدمة فعلا، وبين الاتصالات المناسبة والدقيقة والإعلان والعلاقات العامة التي لا تفي بالغرض أو التي تمثل بشكل خاطئ بالرغم من أهميتها في تسليم الخدمات التي يدرك الزبائن أنها عالية الجودة⁵.

¹ - الهام نايلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2016، ص: 43-44.

² - محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 248.

³ - فضيلة شيروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص: 35.

⁴ - وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2014، ص: 80.

⁵ - صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2014، ص: 56.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

الفجوة5: هي فجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، تمثل هذه الفجوة المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة أي $Gap3 = F (Gap1 + Gap2 + Gap3 + Gap4)$ إذ يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة ككل، أما عن أسباب حدوث هذه الفجوة فإنها تنتج إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن ظهور أي فجوة من هذه الفجوات يعني أن الخدمة لم تقدم بما يقابل توقعات العملاء، وحتى تتمكن المؤسسة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها أن تسد جميع الفجوات¹.

المطلب الثالث: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية

هناك عدة أساليب لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة في البنوك أهمها²:

أولاً - الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث: تحرص العديد من البنوك والمؤسسات الخدمية على تطوير وتحسين مستوى جودة خدماتها إلا أنها تفشل في تحقيق ذلك، لأنها تملك فهما واضحا عما يتوقعه العميل منها، ومن هنا يأتي استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات العملاء للخدمة وتقييماتهم للأداء الفعلي لها، وتساعد البحوث والدراسات في تحقيق الفوائد التالية:

1. التعرف على معايير جودة الخدمة؛
2. مساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة؛
3. قياس درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة؛
4. معرفة الأهمية النسبية الأبعاد الخدمة؛
5. تقييم الأداء الفعلي للخدمة قياسا على المنافسين.

ثانياً - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات: إن وضع معايير وبرامج لتحسين جودة الخدمة تعتبر غير ذات قيمة ما لم يتوافر لدى البنك قاعدة من الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الايجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير، وتشير نتائج الدراسات إلى أن نحو ثلث مشكلات الجودة تنحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم للرغبة في العمل وتدني نظرهم للعميل، ويزيد من خطورة هذا الجانب أنه من وجهة نظر العميل فإن مقدم الخدمة هو البنك لذا على إدارة البنك أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالعرض الفعلي للخدمات البنك.

¹- هدى جبلي، جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص: 91.

²- الحداد عوض، التسويق استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2014، ص: 356-360.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

ثالثا - الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي: إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن البنك من تحقيق الأداء المتميز، ولكن يجب أن يتوافر لدى هؤلاء العاملين الرغبة والاتجاه الإيجابي نحو تحسين جودة الخدمة. والتسويق الداخلي هو مفهوم حديث بمقتضاه يتم النظر إلى العاملين على أنهم عملاء داخليين وإلى وظائفهم على أنها منتجات داخلية، وإن إدارة البنك يجب أن تبذل جهودا معينة لبيع تلك الوظائف للعاملين وإقناعهم بها كشرط مسبق لتحقيق النجاح في تعاملاتهم مع العملاء الخارجيين، يعنى ذلك أن العاملين يجب النظر إليهم كسوق أول من وجهة نظر البنك وأن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة وزيادة ادراكاتهم بأهمية العميل وتحقيق العناية به.

رابعا - سرعة التصدي لمشكلة العملاء: في دراسة أجريت عام 1988 عن درجة رضا عملاء بعض المنظمات الخدمية عن أسلوب تلك المنظمات في مواجهة مشكلات والتصدي لها والتعامل معها، جاءت النتائج كما يلي¹:

1. تختلف نسبة رضا العملاء عن حل مشكلات باختلاف طبيعة نشاط المنظمة، فقد بلغت هذه النسبة 76% بالنسبة للاتصالات الهاتفية، 46% بالنسبة لشركات التأمين، 35% بالنسبة للبنوك.

2. يؤثر أسلوب التعامل مع الشكوى على احتمالات إعادة الشراء، وبصفة عامة كلما زاد التعامل الفعال مع الشكوى والعكس صحيح.

خامسا - تحسين التعامل مع شكاوي العاملين: تعتبر الشكوى من أكثر أشكال التغذية المرتدة المباشرة من العملاء، ويمكن القول بأن العميل الذي يشكو يعتبر صديقا، فلذلك أفضل من أن يكتفم شكواه ثم يتحول إلى بنك آخر أو أن تؤثر اتجاهاته السلبية نحو البنك على سلوك أصدقائه وزملائه ومعارفه عند تعاملاتهم مع البنك، وفيما يلي بعض النواحي الإرشادية تساعد إدارة البنك في التصدي لمشكلات الخدمة²:

تشجيع العميل على التقدم بالشكوى في حالة وجودها.

1. تعريف العميل بأساليب وقنوات الاتصال في حالة وجود مشكلة.

2. شرح ظروف وملايسات المشكلة وتقديم مبررات مقنعة للعميل.

3. إعلام العميل بالمدى الزمني الذي يمكن أن يستغرقه حل المشكلة.

4. تقديم بدائل مفيدة للعميل في حالة صعوبة حل المشكل.

5. سرعة الاتصال بالعميل عند إيجاد الحل لمشكلته.

6. إخبار العميل بالوسائل المستخدمة لمنع حدوث المشكلة مسبقا.

¹ - المرجع نفسه، ص: 363.

² - سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة أثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الجاتس، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، مصر،

2007، ص: 237.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

7. التعامل مع العميل كإنسان وليس كرقم حساب عند التصدي لمشكلاته.

سادسا - تعليم العميل عن الخدمة: يمكن للبنك تعزيز مصداقيته لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة، ولا شك أن زيادة إلمام العميل بخدمات البنك يزيد من قدره على اتخاذ قرار أفضل وثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات، وتأخذ عملية التعلم عدة أشكال أبرزها¹:

1. تعريف العميل بكيفية إنجاز بعض الخدمات بنفسه.

2. تعريف العميل متى يستخدم الخدمة.

3. شرح مبررات إتباع البنك سياسات معينة قد لا تلقى قبولا لدى العميل، أو تحظى برضائه.

سابعا - تنمية ثقافة تنظيمية تدعم الجودة: يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين بالبنك ويسعون إلى التطبيق العملي له، بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع والرضا بل والحفز لدى العاملين. ولايجاد مثل هذه الثقافة فإن الأمر يتطلب²:

1. وجود معايير متفق عليها للجودة.

2. استقطاب أفراد مؤهلين لتحقيق تلك المعايير.

3. تشجيع إداري للمقترحات والآراء بشأن تحسين الجودة.

ثامنا - تأكيد دور فرق الخدمة: يتمثل أحد المتطلبات البارزة لتحقيق جودة الخدمة في وجود ما يسمى بفرق الخدمة ويقصد بها مجتمع العاملين الذي يتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك والرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى العملاء، وتعتبر هذه الفرق أداة للتحفيز، كما تستمد أهميتها من كون أن إنجاز الخدمة يتطلب في الغالب تضافر جهود أكثر من موظف في أكثر من موقع، فهذا الاعتماد المتبادل يجعل من العمل كفريق أحد محددات نجاحه في أداء الخدمة³.

تاسعا - وجود تعهد أو التزام إداري نحو جودة الخدمة: يرتبط تحقيق الفعالية والنجاح لبرامج جودة الخدمة أو العناية بالعملاء بضرورة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة ككل بدءا من الإدارة العليا وانتهاء بالمستويات التنفيذية. ويتطلب ذلك توافر أنماط قيادية فعالة يتوافر لديها⁴:

1. رؤية واضحة لأهداف النشاط ورسالته.

¹ - عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999، ص: 365.

² - عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2007، ص: 128.

³ - عوض بدر الحداد، مرجع سابق، ص: 367.

⁴ - نعيمة لعربي، حنان دزاير، مرجع سابق، ص: 30.

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية

2. المقدرة على إيصال وتحقيق الفهم لتلك الأهداف.

3. القدرة في التصرفات والعمل.

4. الإيمان بالتميز والقدرة على تحقيقه.

5. الحماس والولاء.

خلاصة:

جودة الخدمات البنكية تلعب دوراً حيوياً في نجاح البنوك التجارية وتعزز مكانتها في الأسواق المحلية والعالمية، حيث تُعتبر مقياساً لمدى تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، المحافظة على جودة متميزة للخدمة البنكية تقود إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للبنك. لتحقيق هذه الأهداف، يجب على الإدارة البنكية التركيز على التعرف على أبعاد الخدمة ومستوياتها المتنوعة، وتطبيق مفاهيم جودة الخدمة لحل المشكلات المعقدة التي تواجهها البنوك.

تطبيق مفاهيم جودة الخدمة البنكية يساهم في تحقيق التميز في السوق وتحسين الأداء المصرفي، ويستلزم ذلك التركيز على عمليات التحسين المستمر والتطوير الداخلي بتكليف الأنظمة الإدارية وتحسين إجراءات العمل وتدريب الموظفين، بالإضافة إلى السعي للتميز في العلاقات مع العملاء.

تعتبر نماذج قياس جودة الخدمة أداة هامة تساعد إدارة المؤسسة البنكية في فهم قدرة الخدمة على تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق رضاهم، مما يمكن الإدارة من تحسين الخدمات بما يتماشى مع التطورات الحالية للسوق.

بالتالي، يمكن للبنوك أن تعزز موقعها التنافسي وتحقق النجاح من خلال التركيز على جودة الخدمة وتحسين الأداء والتفاعل الفعال مع احتياجات العملاء في السوق المتغير بسرعة.

الفصل الثالث:

دور وسائل الدفع الالكتروني في
تحسين جودة الخدمات البنكية
ببنك التنمية المحلية - وكالة
البويرة-

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

تمهيد

تهدف الدراسة الميدانية تلخيص مختلف أنظمة الدفع الالكتروني لبنك التنمية المحلية وكالة البويرة ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية.

ونظرا لحدثة تجربة وسائل الدفع الالكترونية في بنك التنمية المحلية بالبويرة، وقلة الدراسات الميدانية بالجامعات الوطنية حول العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمات البنكية من جهة أخرى، ارتأينا استطلاع آراء عينة من زبائن بنك التنمية المحلية بوكالة البويرة باستخدام استبيان لاختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، حيث يعتبر الاستبيان الخيار الملائم لقياس درجة تطابق وجهات نظر الجانب النظري مع التطبيق الفعلي لوسائل الدفع الالكترونية، وذلك من خلال إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية Spss، وقصد الإلمام أكثر بجوانب الدراسة الميدانية تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالتالي:

➤ المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

➤ المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.

➤ المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك الناشطة في السوق المالية في الجزائر، والذي يوفر عدة خدمات إلى زبائنه وسنحاول من خلال هذا المبحث تقديم بنك التنمية المحلية بالبويرة من خلال التطرق الى تعريفه، مهامه وكذلك هيكله التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف بنك التنمية المحلية

بنك التنمية المحلية هو مؤسسة عمومية اقتصادية أنشأ بموجب المرسوم 55 المؤرخ في 30 أبريل 1985 الصادر بالجريدة الرسمية رقم 19 بتاريخ 01 ماي 1985 جاءت فكرة تأسيسه عن إعادة هيكلة وتنظيم القرض الشعبي، وقد كان إنشاء بنك التنمية المحلية ضروريا آنذاك للاستجابة لتمويل المؤسسات العمومية المحلية التي كانت تعتبر في نظر السلطات العمومية الطريق الأفضل الذي يؤدي إلى النمو الاقتصادي للبلاد والنهوض بالتنمية المحلية. وقد رافق البنك هذه المؤسسات في نشاطاته المختلفة وجعل منها الزبون المفضل إذ كانت تشكل من حافظة زبائن البنك 90%.

وبعد مضي 10 سنوات من تأسيس بنك التنمية المحلية تحول وضع هذه المؤسسات وكذا البنك بحيث أصبح القطاع الخاص هو المهيمن على حافظة زبائن البنك، وأصبح يشكل 80% نتيجة التوجه الاقتصادي الجديد للبلاد والمتمثل في الاقتصاد الحر.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية التي سطرتها الدولة بموجب صدور قانون رقم 88 -10- المؤرخ في 8 يناير 1988، والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات الاقتصادية العمومية تم تحويل بنك التنمية المحلية إلى شركة بالأسهم ذات رأس مال قدره 500.000.000 دج مقسم إلى أسهم (بمساهمة 8 صناديق) بموجب القانون الأساسي المحرر في 20 فبراير 1989 وحسب آخر الإحصائيات أصبح 15800 مليون دج إلى غاية يومنا هذا.

المركز الاجتماعي لبنك التنمية المحلية موجود بسطوا لي بولاية الجزائر العاصمة، لديه شبكة متكونة من 149 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 143 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية ويميزه عن باقي البنوك.

المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية - وكالة بويرة.

أولا. وظائف ومهام بنك التنمية المحلية وكالة البويرة

تتمثل وظائف بنك التسمية المحلية في:

- تمويل النشاطات الاستغلالية و الاستثمارية و المؤسسات العمومية المحلية.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

- تمويل المشروعات ذات الطابع الاقتصادي والجماعات المحلية.
- تمويل كل النشاطات الاقتصادية، الصناعية، الفلاحية والتجارية.
- جمع الموارد.
- القيام بمختلف العمليات البنكية الأخرى.

ثانياً. أهدافه:

كما جاء في المرسوم 85/85 يمكننا استنتاج الأهداف التالية:

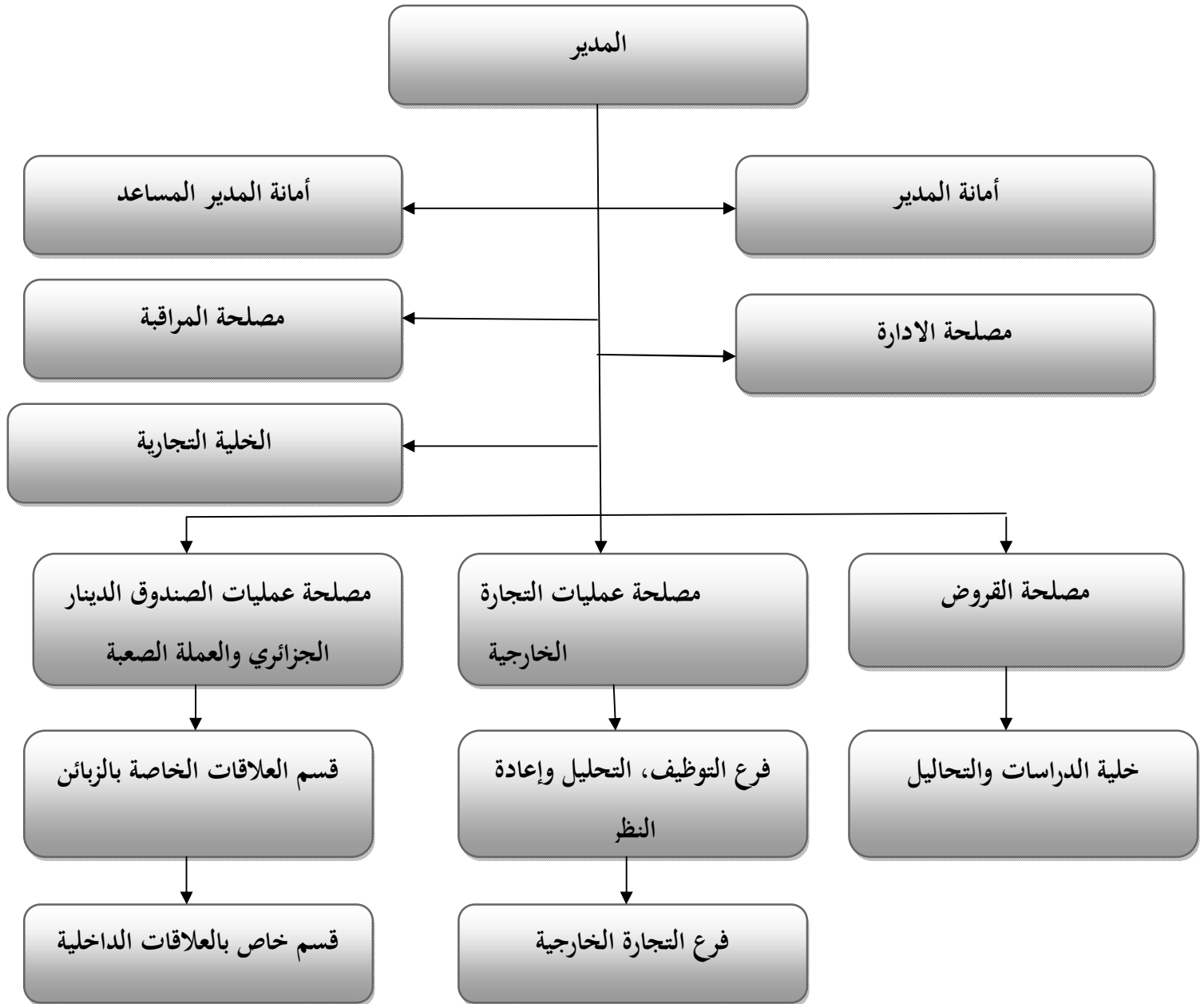
- تعبئة كل القروض الممنوحة.
- استقبال ودائع تحت الطلب، وودائع لأجل لكل شخص طبيعي أو معنوي.
- المشاركة في جمع الادخار الوطني.
- تنفيذ كل العمليات المصرفية ومنح القروض وعمليات الصرف وقروض الخزينة التي لها علاقة مع نشاطه وهذا من اجل تسيير موجودات وتوظيفها.
- منح لكل شخص معني أو طبيعي طبقا للمشروط تسبيقات على كل السندات العمومية صادرة أو مضمونة من طرف الدولة أو الهيئات العمومية.
- منح قروض قصيرة الأجل ومتوسطة مقابل أو بدون ضمان في حالة وجود ثقة بالعميل. التمويل في حدود نشاطه ومهامه العمليات التجارية وخصم أو شراء كل السندات والقيم الصادرة من الخزينة العمومية.
- القيام باستقبال كل الدفع النقدي بموجب شيكات أو تحويلات أو توظيف ووضع تحت تصرف أوراق اعتماد وعمليات مصرفية أخرى والوثائق التجارية أو المالية الأخرى.

ثالثاً. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة بويرة

تقوم وكالة بنك التنمية المحلية بالبويرة بتنظيم وتسيير أعمالها من خلال هيكل تنظيمي عام يساعد على تنظيم العلاقات وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح والأقسام والموظفين في الوكالة كما يساعد على القيام بمختلف الوظائف والأنشطة الموكلة إليها، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يظهر الشكل رقم (1.3) الهيكل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية بالبويرة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق الممنوحة من الوكالة

يظهر الشكل رقم (1.3) الهيكل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية بالبويرة، والتي تتكون

1. المدير: وهو العضو المركزي داخل الوكالة حيث يقوم بالتنسيق بين كل المصالح؛
2. أمانة المدير: وهي سكرتارية المدير حيث تقوم باستقبال كل أعمال المدير والتكفل بكل مواعيده

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

3. المدير المساعد: ويقوم بمساعدة المدير في أعماله وأخذ مكانه في حالة غيابه
 4. مصلحة المراقبة: تقوم بمراقبة كل عمليات ونشاطات الوكالة
 5. مصلحة الإدارة: تقوم بتحضير ودراسة المخططات المتبعة من طرف الوكالة
 6. الخلية التجارية: تقوم بتدعيم النشاط التجاري وإحيائه؛
 7. مصلحة عمليات الصندوق بالدينار الجزائري والعملة الصعبة: وهي المصلحة الأكثر نشاطا في الوكالة، حيث تقوم باستقبال ودائع الأفراد ودفع مبالغ الشيكات ولها قسمان: قسم العلاقات الخاصة بالزبائن وقسم خاص بالعلاقات الداخلية
 8. مصلحة عمليات التجارة الخارجية: وهي قسم مكلف بالعمليات الخارجية والعقود تتكون من قسمين: قسم التوظيف وإعادة النظر وقسم التجارة الخارجية
 9. مصلحة القرض: ينحصر نشاط هذه المصلحة في مجال الإعتمادات ولك حسب المعايير الأساسية التالية:
 - أخذ القرار في أقرب الآجال الطلبات القروض المتعددة من طرف الزبائن؛
 - تأمين الأموال المقترضة يأخذ الضمانات اللازمة
 - تطبيق قرارات الاعتماد المتخذة من طرف اللجان
 - مراقبة التطبيقات القانونية الخاصة بالقروض
- إذ تحتوي مصلحة القروض على خلية الدراسات والتحليل مكونة من مكلفين بالدراسات مصنّفون حسب مختلف تقسيمات الزبائن سواء كانت مؤسسة كبيرة، متوسطة أو صغيرة، مهن حرة أو خواص.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المتاحة في البنك التنمية المحلية وكالة البويرة

استجابة للمستجدات التكنولوجية باقتناء وسائل دفع حديثة، وفر البنك التنمية المحلية وكالة البويرة وتعامل بنوع واحد من بطاقات الدفع الإلكتروني، ألا وهي بطاقة ما بين البنوك: CIB (Carte inter bancaire) يمنح البنك (BDL) هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب شيك بتقديم طلب الحصول عليها، وبمدة صلاحية تبلغ 3 سنوات قابلة للتجديد تلقائيا، وتسمح هذه البطاقة البنكية للعملاء بسحب أموالهم، بالدفع الجوّاري وعن بعد، بتلقي وتحويل أموالهم.

أولا. أنواع بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB)

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

تنقسم هذه البطاقة إلى نوعين: (2)

1. البطاقة الكلاسيكية (CIB) Classique: بدأ استخدام هذه البطاقة سنة 2003، وهي بطاقة متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم، بحيث تمنح للعميل الذي يقل راتبه عن 120000 دج، وتتوفر كل بطاقة على رقم سري ورقم دفع عبر الأنترنت.

2. البطاقة الذهبية (CIB) Gold: بدأ استخدام هذه البطاقة في البنك التنمية المحلية وكالة البويرة سنة 2007، وهي بطاقة متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم، بحيث كانت تمنح للعميل آنذاك بشرط أن يفوق راتبه 120000 دج، وفي ماي 2020 عمت هذه البطاقة، أي أنها أصبحت تمنح لجميع العملاء بغض النظر عن الراتب، بشرط أنه من يمتلك البطاقة الكلاسيكية لن يستطيع استبدالها إلى البطاقة الذهبية إلا بعد انتهاء مدة صلاحيتها.

ثانيا. مزايا بطاقة (CIB)

تتمثل مزايا بطاقة CIB بنوعيتها فيما يلي:

- الحماية الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن عمليات العملاء البنكية؛
- الفعالية ربح الوقت بفضل رفاهية وسهولة استعمال البطاقة البنكية الالكترونية؛
- خدماتها المتوفرة، إمكانية سحب العملاء لأموالهم في أي وقت أي أن هذه الخدمة متوفرة 24 سا / 24 و 7 أيام / 7.

ثالثا. الخدمات المتاحة عبر البطاقة البنكية الالكترونية (CIB)

تقدم بطاقة CIB لعملائها الخدمات التالية:

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك التنمية المحلية وكالة البويرة الاطلاع على الرصيد؛
- الشبايك الآلية للبنوك الأخرى السحب؛
- الدفع عن طريق الأنترنت؛
- الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني؛
- على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك السحب التحويل الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد الاطلاع على رقم التعريف البنكي RIB العمليات السابقة، استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي البنكي للوكالة المستوطن فيها فقط)، طلب شيك، طلب بطاقة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

رابعاً. الأجهزة والخدمات البنكية الإلكترونية المتوفرة في البنك التنمية المحلية وكالة البويرة

1. جهاز الدفع الإلكتروني (TPE): هو جهاز للدفع، يتم من خلاله تسوية الفواتير عن طريق إدخال بطاقة CIB واقتطاع الفاتورة من حساب العميل يتواجد هذا الجهاز على مستوى المتاجر والمحلات الكبرى الخ، بحيث يعصرن نشاط البنك ويمنح زبائنه فرصة تسوية عملياتهم عن طريق بطاقة CIB وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال.

2. الشباك الآلي البنكي (GAB): يوفر بنك التنمية المحلية وكالة بويرة خدمة على مدار 24/24 ساعة و 7 أيام/7 أيام بفضل الشباك الآلي البنكي، ويسمح هذا الشباك للعميل الحامل للبطاقة البنكية بإجراء العديد من المعاملات على حسابه البنكي الجاري، وكذا دفتر توفيره ويستفيد من الشباك الآلي البنكي جميعاً الذين يحملون البطاقة البنكية CIB بنوعيتها والعملاء الحاصلين على دفتر التوفير الإلكتروني للبنك التنمية المحلية وكالة البويرة، ويستطيع العميل سحب ما قيمته 100000 دج في اليوم كحد أقصى من خلال هذا الشباك.

عند استخدام بطاقة CIB من خلال الشباك الآلي البنكي GAB، يتيح للعميل القيام بالعمليات التالية: السحب النقدي، الدفع النقدي، الإطلاع على الرصيد الحساب الإطلاع على آخر 10 عمليات مسجلة على حساب العميل الإطلاع على كشف الهوية البنكية (RIB)، التحويل من حساب إلى حساب، وكذلك طلب دفتر الشيكات بالإضافة إلى بعض العمليات الأخرى، ويتم السحب عبره مقابل خصم 11.90 دج، ويتم الإطلاع على الرصيد مقابل خصم 5.95 دج. تتميز الخدمة عبر الشباك الآلي البنكي "GAB" بما يلي:

- سحب الأموال في أي وقت وفي أي مكان عبر شبكة الوكالة؛
- القيام بمختلف العمليات البنكية بكل سهولة وأمان وسرية.

3. الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB): يوفر البنك التنمية المحلية وكالة البويرة هذه الخدمة على مدار 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 أيام لحاملي بطاقة CIB لبنك BDL أو أي بنوك أخرى، ويتاح من خلال هذا الموزع لغير عملاء BDL خدمة التوزيع فقط، بحيث يمكنهم السحب من خلاله مقابل خصم 29.75 دج من رصيدهم.

توفرت هذه الخدمة في بادئ الأمر مقابل سحب 80% من الراتب، لكن منذ سنة 2019 أتيح للعملاء سحب 100000 دج كحد أقصى في 24 ساعة.

خامساً. الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يوفر البنك التنمية المحلية وكالة البويرة لعملائه الحاملين للبطاقة البنكية CIB، والراغبين في تسديد معاملاتهم عبر الأنترنت خدمة الدفع الإلكتروني، والتي تتيح للعملاء فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم عبر مواقع الأنترنت التي تقبل هذه الوسيلة، ويوفر BDL ثلاث أنواع من الخدمات: الخدمة البنكية عن طريق الهاتف، خدمة تبادل المعطيات المرقمة وخدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت.

1. الخدمة البنكية عن طريق الهاتف: تتوفر هذه الخدمة من خلال الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال، وتسمح للعملاء بالاطلاع على رصيد حسابهم البنكي، تحويل أموالهم، وكذلك دفع الفواتير الهاتفية من هواتفهم أينما كانوا ووقت ما يشاءون.

تتميز خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال بما يلي:

- الجوارية، تتوفر هذه الخدمة 24 سا / 24 و 7 أيام 7 في جميع أرجاء الوطن، من خلال التغطية الشاملة التي توفرها الشبكة اللاسلكية لموبيليس؛
- الرفاهية، ربح الوقت أثناء دفع الفواتير الخاصة بموبيليس؛
- مزايا إضافية الاستفادة من المزايا الإضافية لهذه الخدمة دون الحاجة للأنترنت. وتتلخص وظائف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال في النقاط أدناه:
- تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص بموبيليس؛
- دفع الفواتير الهاتفية بموبيليس؛
- الإطلاع على رصيد الحساب البنكي للعميل؛
- القيام بتحويل الأموال مابين وكالات البنك دون التنقل إلى الوكالة

2. خدمة تبادل المعطيات المرقمة: يوفر البنك التنمية المحلية وكالة البويرة خدمة تحويل الأجور عن طريق خدمة تبادل المعطيات الآلية للعملاء أصحاب المؤسسات، والذين يتوجب عليهم شهريا تحويل أجور موظفيهم، وتيسير وتسهيل المعاملات يضع البنك BDL تحت تصرفهم خدمة تبادل المعطيات الآلية (EDI)، بحيث تسمح هذه الخدمة بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

تتميز خدمة تبادل المعطيات المرقمة بما يلي:

- العصرية، استعمال التكنولوجيات الحديثة في أداء هذه العملية؛
- المصدقية، الاستفادة من الحماية الفائقة خلال نقل المعلومات إلى ملف مضبوط ومحمي؛
- الفعالية، الاستفادة من سهولة وسرعة سير أمر تحويل الأجور.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

3. خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت (BDL.NET): يوفر البنك التنمية المحلية وكالة البويرة لعملائه حاملي البطاقة البنكية CIB كلاسيكية أو ذهبية الراغبين في تسديد معاملاتهم عبر الإنترنت خدمة الدفع الإلكتروني e-paiment، والتي تتيح لهم فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم عبر مواقع الإنترنت التي تقبل هذه الوسيلة.

تتميز خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت بما يلي:

- الحماية، خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الواب (web Acheteurs)؛
- السهولة الدفع عبر الانترنت بكل بساطة؛
- إمكانية الولوج، إمكانية الدخول إلى هذه الخدمة حيثما كان العميل وأينما وجد؛
- الرفاهية، اقتصاد الوقت والطاقة بتفادي التنقلات.

يتم الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني بمجرد توقيع العميل على عقد الانخراط في هذه الخدمة المقترحة من طرف البنك، والذي ينص على موافقة العميل على جميع الشروط الواردة في العقد، فيكتسب بذلك صفة مشتري عبر الواب (الأنترنت)، ويتم إجراء عمليات الشراء عبر الأنترنت عبر المراحل التالية:

- الولوج إلى الموقع الإلكتروني للبائع عبر الواب، بحيث يمكن للعميل اختيار المنتج المطلوب، والإطلاع على تفاصيل عملية الشراء والموافقة على شروط البيع العامة؛
- اختيار وتأكيـد طريقة الدفع بالنقر على زر CIB؛
- إدخال رقم البطاقة البنكية CIB الخاصة بالعميل، وكذا رمز CVV2 يمثل آخر ثلاثة أرقام مطبوعة على ظهر البطاقة، والذي يسمح باعتماد بطاقة العميل خلال كل عملية دفع عن بعد، وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، بالإضافة إلى هوية العميل وكذا العنوان (بصفته مشتري عبر الواب)؛
- إدخال وتأكيـد كلمة السر؛
- بعد تأكد العميل لمعاملة الشراء والتحقق من خصائص البطاقة (الرصيد، السقف المالي المعتمد للبطاقة (وجود عدم وجود اعتراضات على البطاقة ... الخ، يتلقى العميل ردا يسمح له بقبول المعاملة أو رفضها؛
- في حالة الموافقة على إتمام المعاملة يتم طبع قسيمة الدفع الخاصة بهذه العملية تلقائيا؛
- يتوجب على العميل الخروج من فضاء الأنترنت (مشتري الواب بعد كل عملية شراء، ويتوجب عليه أن يطبع عبر الواب ويحتفظ بوصل كامل للمعاملة ووصل الدفع الإلكتروني الخاص بالمعاملة؛

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

بغرض إتمام الدراسة الميدانية كان لزاما علينا الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية لجمع المعطيات اللازمة، حيث سنتناول في هذا المبحث كل من: منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، صدق أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب منهج، مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً. منهج الدراسة

اعتمدنا في هذا الفصل عند وصفنا لخصائص عينة الدراسة على المنهج الوصفي، كما اعتمدنا على المنهج التحليلي الإحصائي عند عرضنا لنتائج الدراسة الميدانية والتعليق على نتائجها، وذلك بما يتوافق مع نوع وأهداف الدراسة، وقد اعتمد الطالبين تين على مقياس ليكارت الخماسي، من أجل حساب المتوسطات المرجحة والتي على أساسها يمكن تحديد اتجاه أفراد العينة.

ثانياً. مجتمع الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة في معرفة أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية ولتحقيق هذا الهدف ارتأينا إجراء دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية BDL وكالة البويرة.

ثالثاً. عينة الدراسة:

تعتبر عينة الدراسة عن مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الكلي من أجل تمثيله في البحث محل الدراسة، والمسح بالعينة يعني شمول جزء من المجتمع الأصلي على أن يكون هذا الجزء ممثلاً دقيقاً لخصائص المجتمع، ونظراً لكبر المجتمع الأصلي اعتمدنا على أسلوب العينة العشوائية بدل المسح الشامل.

وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (130) استمارة، وبعد عملية التجميع الكلي للاستبيانات والقيام بالفرز، تم جمع (120) استمارة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الجدول رقم (1.3): يبين الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبانة

المفقودة	المسترجعة		الموزعة	الاستبانات
	الملغاة	المستخدمة		
07	03	120	130	العدد
%8.38	%2.30	%92.30	%100	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبين

قام الطالبين بجمع إجابات أفراد عين الدراسة المستوجبة بمختلف الطرق المتاحة والتي كانت كما يلي:

- تقسيم الاستبيان باليد واسترجاعه مباشرة بعد الإجابة عنه.
- إرسال الاستبيان إلى عنوان أفراد العينة أو البريد الالكتروني الرسمي.
- إرسال الاستبيان إلى بعض أفراد العينة واسترجاعه عن طريق الوسيط.
- توزيع الاستبيان على مواقع التواصل الاجتماعي.

المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة

يتناول هذا المطلب كل من هيكل أداة الدراسة وصدق أداة الدراسة وثباتها

أولاً. هيكل أداة الدراسة

من أجل إعداد الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها والإجابة على فرضياتها اعتمد الطالبين على أداة الاستبيان، وذلك بهدف قياس توجه أفراد عينة الدراسة بخصوص أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وقد قمنا بتقسيم استبيان الدراسة كما يلي:

القسم الأول: شمل هذا القسم المعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة بحيث شمل المتغيرات الشخصية المتمثلة في:

1. العمر: والذي شملت أربعة مستويات للعمر.
2. المستوى التعليمي: والذي شمل خمس مستويات كالتالي: متوسط، ثانوي، جامعي، دراسات عليا.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

3. الوظيفة: والتي شمل ثلاث فئات مختلفة كما يلي: أعمال حرة، موظف قطاع خاص، موظف قطاع عام.
4. الخدمات المصرفية الأكثر استخداما: والتي شملت ثلاث فئات مختلفة كما يلي: الصراف الآلي، تحويل الأموال، إجراء معاملات الكترونيا.
5. الدخل: والذي احتوى على أربع فئات كما هي موضحة في أداة الدراسة.
6. عدد سنوات التعامل مع البنك: وضم ثلاث فئات مختلفة كما هي موضوعة في أداة الدراسة.

القسم الثاني: احتوى القسم الثاني من الاستبيان على محورين متعلقين بموضوع الدراسة، والتي أعدت من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة، وعلى مختلف الأسئلة الفرعية المطروحة مسبقا، وجاءت محاور الاستبانة كما يلي:

➤ المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكترونية، والذي احتوى على 08 عبارات تقيس واقع وسال الدفع الالكتروني في بنك التنمية المحلية BDL وكالة بويرة.

➤ المحور الثاني: الذي كان حول المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات المصرفية بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف)، وتمي تشكل لكل بعد العبارات الخاصة به وضم 15 عبارة.

ثانيا. صدق أداة الدراسة

1. صدق التحكيم:

قام الطالبين باستخدام أسلوب صدق التحكيم للتأكد من مدى ملائمة مفردات الاستبيان للغرض الذي أعدت من أجله، وقد وزع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين في منهجية البحث العلمي، وذلك بغرض تصحيح وضبط المنهجية من الجانب الشكلي والمنهجي، كما قام الطالبين بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين المختصين في مجال الدراسة، وذلك من أجل مناقشة محتوى الاستبيان وتصحيح الأخطاء وتدارك النقائص التي وقع فيها الطالبين.

2. صدق الاتساق الداخلي:

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يساهم الاتساق الداخلي للاستبيان في الحكم على دقة أداة القياس، وتحديد مدى ثبات الاستبيان وصدقه في قياس العلاقة المراد إثباتها، ويقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارات، وسنقوم في هذا الجزء بقياس الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور التابعة له من أجل تحديد العبارات التي إذا تم حذفها لا تؤثر على الاتجاه العام للمحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة كما يلي:

أ. صدق الاتساق الداخلي لمحور وسائل الدفع الالكترونية

الجدول رقم (2.3): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الالكترونية

رقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.	0.565	0.000
02	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال.	0.771	0.000
03	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.	0.620	0.000
04	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير.	0.774	0.000
05	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من ربح الوقت.	0.442	0.000
06	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من دفع المشتريات عبر الانترنت.	0.708	0.000
07	أستطيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية من خارج الوطن.	0.714	0.000
08	وسائل الدفع الالكترونية تحسن من خدمات البنك.	0.544	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتبين أنه توجد علاقة ارتباطية بين كل عبارة من عبارات محور وسائل الدفع الالكترونية والمحور ككل، ذلك أن معامل الارتباط "بيرسن" في كامل الحالات هو أكبر من الصفر، كما أن مستوى الدلالة المحسوبة في جميع الحالات أقل من مستوى الدلالة الجدولية (0.05)، ومنه فإن عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات المصرفية

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الجدول رقم (3.3): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمات المصرفية

رقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى دلالة
بعد الملموسية			
01	يتميز البنك بمعدات وتقنيات حديثة.	0.723	0.000
02	يقوم البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على الموقع باستمرار.	0.709	0.000
03	يتوفر موقع البنك على المعلومات التي تخدم الزبائن	0.761	0.000
بعد الاعتمادية			
04	تحصل على الخدمات بسرعة دون تأخير.	0.691	0.000
05	الخدمات البنكية الالكترونية متنوعة.	0.759	0.000
06	يتم الوفاء بالوعود والرد على استفسارات الزبون.	0.788	0.000
بعد الاستجابة			
07	يحل البنك المشكلات الالكترونية باستمرار.	0.838	0.000
08	موظفو البنك يقدمو المساعدة والنصائح.	0.722	0.000
09	تتوفر الخدمات الالكترونية 24 ساعة على 24 ساعة.	0.803	0.000
بعد الأمان والثقة			
10	البنك يهتم بالحفاظ على سرية المعلومات.	0.716	0.000
11	لدي الثقة في الخدمات المقدمة من طرف البنك.	0.823	0.000
12	أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك.	0.738	0.000
بعد التعاطف			
13	البنك يعالج أي مشكلات يواجهها الزبون في انجاز العمليات الالكترونية.	0.821	0.000
14	البنك يتعامل بلطف مع شكاوي الزبائن.	0.687	0.000
15	من السهل الوصول الى البنك من خلال الهاتف أو البريد الالكتروني.	0.597	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

من خلال الجدول يتبين أنه توجد علاقة ارتباطية بين كل عبارة من عبارات محور جودة الخدمات المصرفية والمحور ككل، ذلك أن معامل الارتباط "بيرسن" في كامل الحالات هو أكبر من الصفر، كما أن مستوى الدلالة

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

المحسوبة في جميع الحالات أقل من مستوى الدلالة الجدولية (0.05)، ومنه فإن عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

3. صدق الاتساق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي يردي الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الدراسة، ويفترض هذا النمط من الصدق أن كل مقياس أو أداة القياس تمكنا من القدرة على التنبؤ بالخاصية المدروسة، فكلما كانت المحاور متسقة مع الدرجة الكلية للاستبيان كلما دل ذلك على حسن التنبؤ والتوقع.

الجدول رقم (4.3): الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان

المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
محور وسائل الدفع الالكترونية	0.853	0.000
محور جودة الخدمات المصرفية	0.926	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل معاملات الارتباط "بيرسن" ذات دلالة معنوية، كما أن كل قيم الدلالة للمحاور الثلاثة المدروسة كانت أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا. ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني استقرار النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد اعتمد الطالبين في قياس الثبات على حساب معامل "ألفا كرومباخ".

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الجدول رقم (5.3): يبين نتائج ألفا كرومباخ

المجال	عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
محور وسائل الدفع الالكترونية	08	0.742
بعد الملموسية	03	0.887
بعد الاعتمادية	03	0.711
بعد الاستجابة	03	0.837
بعد الأمان والثقة	03	0.857
بعد التعاطف	03	0.720
محور جودة الخدمات المصرفية	15	0.940
الدراسة ككل	23	0.931

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل قيم ألفا كرومباخ المحسوبة للمحاور والدراسة كانت أكبر من (0.06)، وهو المعدل الأدنى المقبول، وقد تراوحت معدلات ألفا كرومباخ بين (0.711) و (0.910) وبلغت قيمة ألفا كرومباخ لجميع محاور الدراسة (0.931)، وهي نسبة جد عالية وهذا ما يدل على ثبات الاستبيان، وهذا ما يضيفي ثقة أكبر على نتائج الدراسة.

رابعاً. اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (6.3): نتائج اختبار كولموجوروف - سمرنوف

المحاور	Kolmogorov-Smirnov	sig
محور وسائل الدفع الالكترونية	0.081	0.100
محور جودة الخدمات المصرفية	0.036	0.106
محاور الدراسة ككل	0.099	0.109

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن القيمة المعنوية sig لجميع المحاور الدراسة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نستنتج أن بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة

بعد استلام الاستبيانات الموزعة والتأكد من صلاحيتها لإجراء التحليل الإحصائي، تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss لتحليل البيانات، وفي إطار ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً - اختبار الثبات: يعتبر اختبار "ألفا كرونباخ Alpha Cronbach" من أهم الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل البيانات، حيث يتم استخدامه بهدف التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، ويتراوح معامل الثبات بين الصفر والواحد الصحيح (0-1)، ويكون هذا المقياس ذو مصداقية ويمكن الاعتماد عليه إذا كانت القيمة المحسوبة تساوي (0.60) فأكثر، حيث يدل ذلك على أن قائمة الاستبيان تتمتع بثبات داخلي.

ثانياً - معامل الارتباط بيرسن Pearson: وذلك من أجل حساب الاتساق الداخلي والاتساق البنائي لمحاور الدراسة.

ثالثاً - الأساليب الإحصائية الوصفية: اعتمد الطالبان في دراستهم على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية خاصة فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة، وهنا استعمل الطالبان كل من النسب المئوية والتكرارات، لتحديد وتحليل إجابة أفراد العينة، واعتمد الطالبان على كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والتي تحصل عليها من مخرجات برنامج spss.

رابعاً - اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T - Test): والذي استخدم من أجل ثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

خامساً - اختبار الخطي البسيط: لتحديد مدى العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

سادساً - التباين الأحادي Anova: لتحديد الاختلافات بين إجابات أفراد العينة.

وقد اعتمد الطالبين على مقياس ليكارت الخماسي، من أجل حساب المتوسطات المرجحة والتي على أساسها يمكن تحديد اتجاه أفراد العينة، وهو ما سنوضحه في الجدول التالي:

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الجدول رقم (7.3): مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المجال	1 إلى 1.8	1.81 إلى 2.6	2.61 إلى 3.4	3.41 إلى 4.2	4.21 إلى 5
درجة الموافقة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي، الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2006، ص 113.

من خلال الجدول، نلاحظ أن طول الفئة قدرت بحوالي (0.8)، والتي حسبت على أساس الأرقام الخمسة 1 و 2 و 3 و 4 و 5، والتي فيما بينها 4 مسافات، وقد اعتمد الطالبان عند استخدامهم لمقياس ليكارت الخماسي قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب: (3) كأساس لتحديد اتجاه أفراد العينة عند تقييمهم لأثر وسال الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وقد حسب المتوسط المرجح الأساس وفق العلاقة التالية:

$$\text{المتوسط الحسابي المرجح الأساس} = \frac{\text{مجموع الأوزان}}{\text{عدد الأوزان}} = \frac{5+4+3+2+1}{5} = \frac{15}{5} = 3$$

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يوضح هذا المبحث، النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، بعد استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في عملية التحليل الإحصائي، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وإجراء المعالجة الإحصائية، من أجل تحليل وتفسير ما أسفرت عليه الدراسة فيما يتعلق بنتائج البيانات التعريفية الأولية المتعلقة بعينة الدراسة، وكذلك تحليل وعرض النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

تحليل الصفات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الذين تم استقصائهم بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهم من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات المبحوثين من حيث التركيبة العمرية، ومن حيث المستوى التعليمي، والوظيفية، الخدمات الأكثر استخداما، وكذلك عدد سنوات التعامل مع البنك، حيث هذه الصفات تمثل متغيرات قد تؤثر في نتائج هذه الدراسة. والجداول الآتية تشمل التوزيعات التكرارية لهذه المتغيرات.

أولا. السن

الجدول رقم (8.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

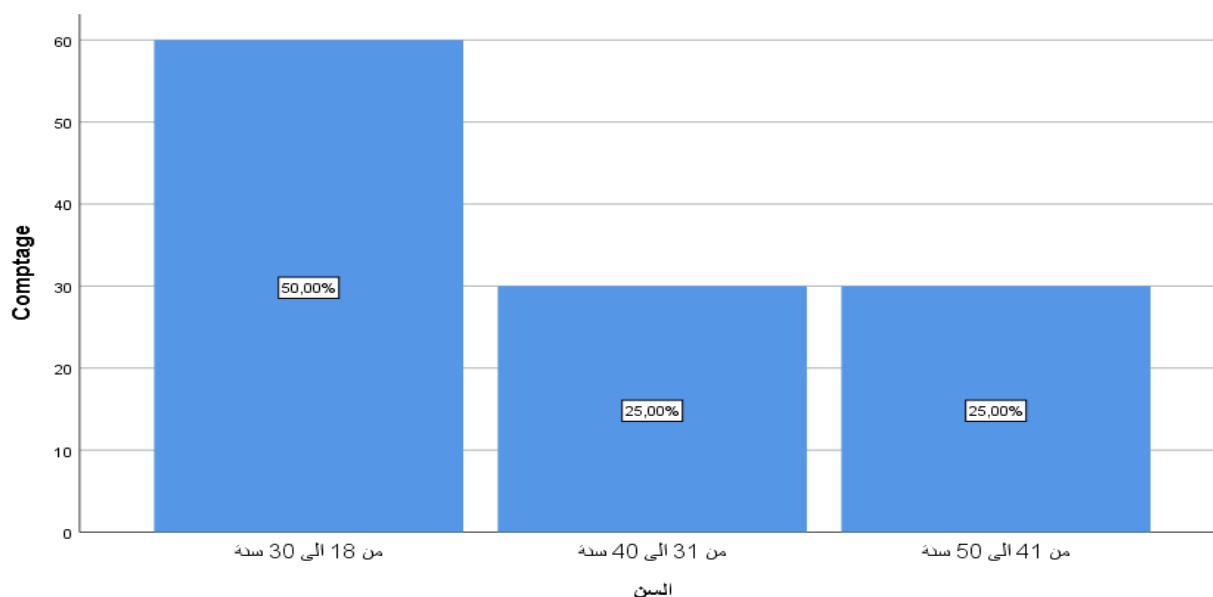
النسبة	التكرار	
50%	60	من 18 الى 30 سنة
25%	30	من 31 الى 40 سنة
25%	30	من 41 الى 50 سنة
100%	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة سنهم يتراوح بين 18 و 30 سنة وذلك بنسبة (50%)، فيما جاءت فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة وفئة من 41 إلى 50 سنة بنسب متساوية قدرها (25%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (2.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ثانيا. المستوى الدراسي:

الجدول رقم (9.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

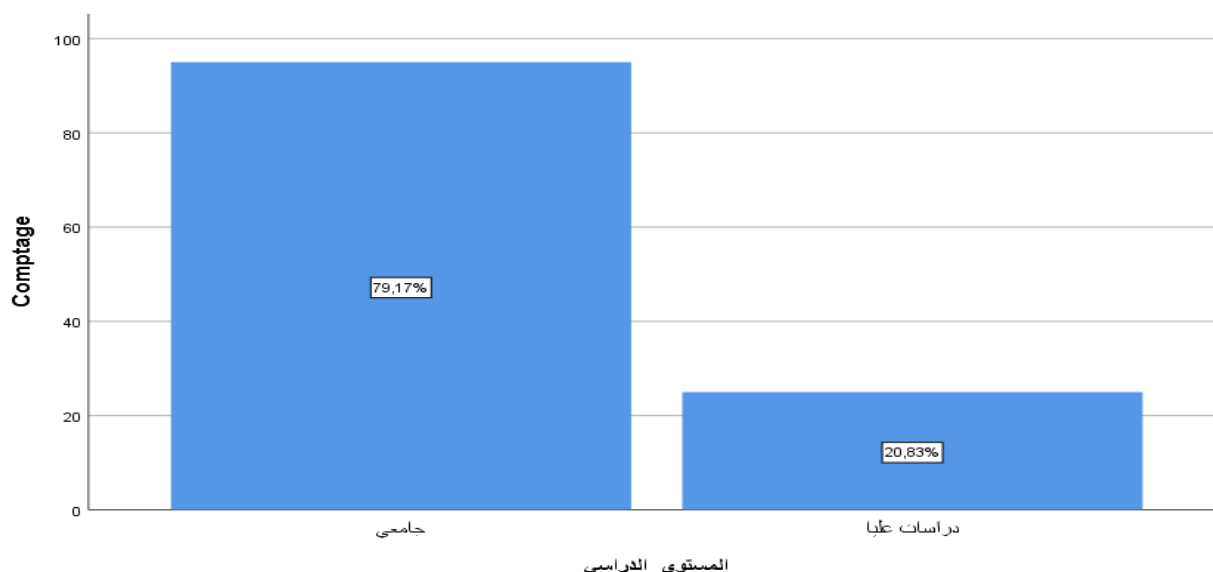
النسبة	التكرار	
79.2%	95	جامعي
20.8%	25	دراسات عليا
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة كان مستواهم جامعي بنسبة (79.2%)، فيما كانت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم دراسات عليا (20.8%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (3.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ثالثا. الوظيفة:

الجدول رقم (10.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

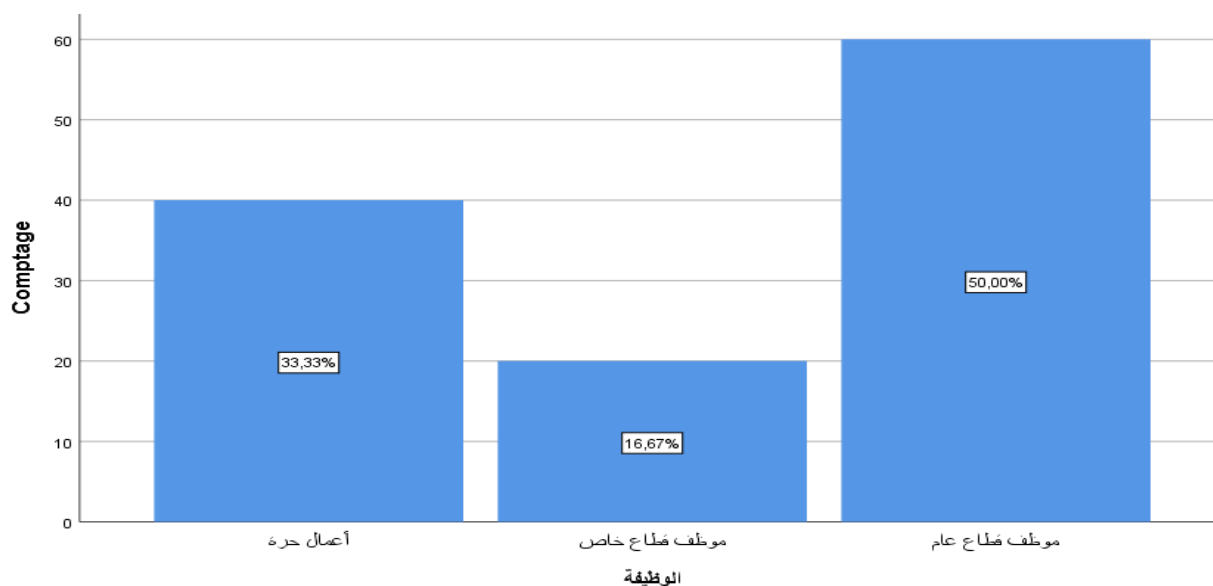
النسبة	التكرار	
%33.3	40	أعمال حرة
%16.7	20	موظف قطاع خاص
%50	60	موظف قطاع عام
%100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة توزعت على كل فئات متغير الوظيفة، حيث كانت فئة موظف قطاع عام في المرتبة الأولى بنسبة (50%)، تليها فئة أعمال حرة بنسبة (33.3%)، وفي الأخير فئة موظف قطاع خاص بنسبة (16.7%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (4.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

رابعاً. الخدمات المصرفية الأكثر استخداماً

الجدول رقم (11.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المصرفية الأكثر استخداماً

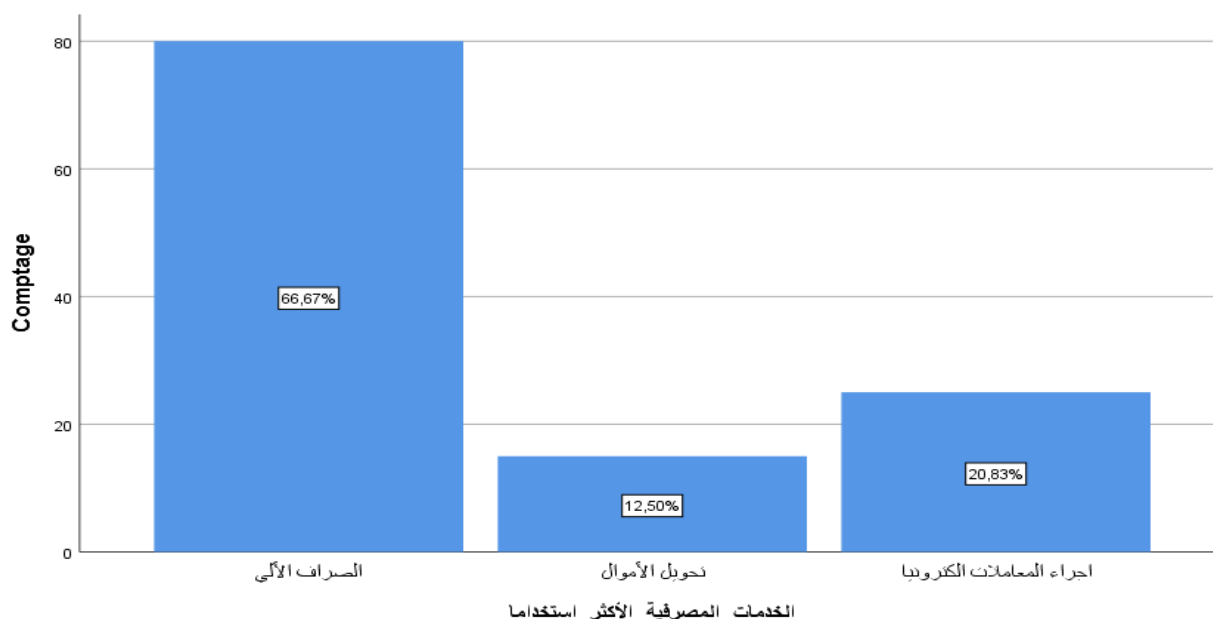
النسبة	التكرار	
66.7%	80	الصراف الآلي
12.5%	15	تحويل الأموال
20.8%	25	إجراء معاملات الكترونياً
100%	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن معظم الخدمات التي يستعملها أفراد عينة الدراسة تمثلت في الصراف الآلي وذلك بنسبة (66.7%)، لتليها خدمات إجراء معاملات الكترونياً بنسبة (20.8%)، وفي الأخير خدمات تحويل الأموال بنسبة (12.5%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (5.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

خامسا الدخل.

الجدول رقم (12.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل

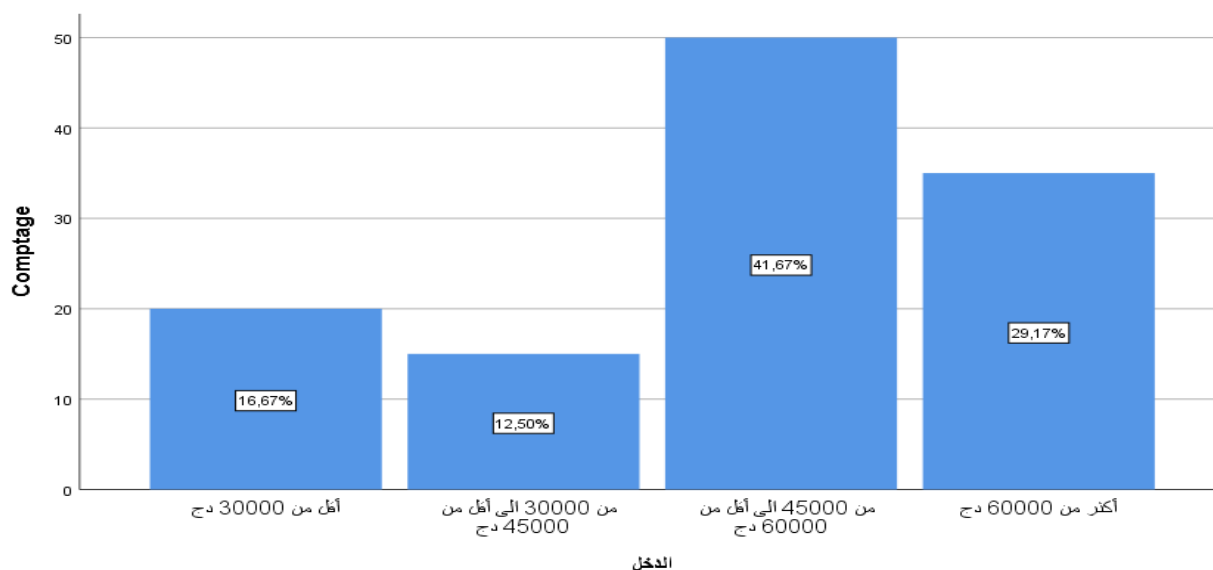
النسبة	التكرار	
16.7%	20	أقل من 30000 دج
12.5%	15	من 30000 إلى أقل من 45000 دج
41.7%	50	من 45000 إلى أقل من 60000 دج
29.2%	35	أكثر من 60000 دج
100%	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة كان أجورهم من 45000 إلى أقل من 60000 دج بنسبة (14.7%)، لتليها فئة الذين دخلهم أكثر من 60000 دج بنسبة (29.2%)، ثم فئة أقل من 30000 دج بنسبة (16.7%)، في الأخير فئة الذين دخلهم من 30000 إلى أقل من 45000 دج بنسبة (12.5%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (6.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

سادسا. عدد سنوات التعامل مع البنك:

الجدول رقم (13.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

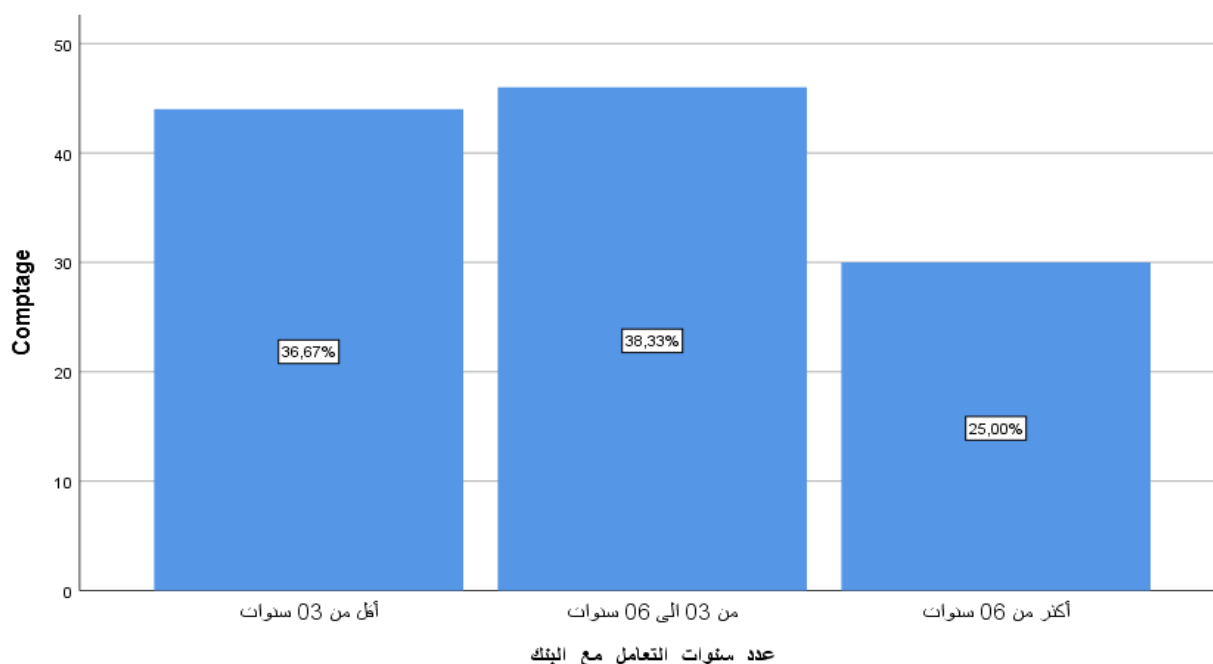
النسبة	التكرار	
%36.7	44	أقل من 03 سنوات
%38.3	46	من 03 إلى 06 سنوات
%25	30	أكثر من 06 سنوات
%100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة توزعت على كل فئات متغير عدد سنوات التعامل مع البنك، حيث كانت فئة التي تعاملت مع البنك من 03 إلى 06 سنوات في المرتبة الأولى بنسبة متساوية (38.3%)، لتليهم فئة أقل من 03 سنوات بنسبة (36.7%)، وفي الأخير فئة أكثر من 06 سنوات بنسبة (25%).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الشكل رقم (7.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد السنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يتم من خلال هذا المطلب عرض إجابات أفراد عينة الدراسة كما جاءت في الإجابات المستلمة في شكل متوسطات حسابية وانحراف معياري، من أجل أخذ صورة أولية عن الإجابات، واستنتاج الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة، وتحقيق الفرضيات المصاغة وهذا قبل إجراء الاختبارات الإحصائية التي تثبت أو تنفي هذه الأخيرة.

أولاً. عرض وتحليل نتائج محور وسائل الدفع الالكترونية

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الالكترونية، وهذا استناداً إلى درجات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول رقم (14.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الالكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	الترتيب
-------	---------	-----------------	-------------------	----------------------	---------------	---------

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

01	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.	4,58	0,574	موافق بشدة	مرتفعة جدا	03
02	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال.	4,42	0,913	موافق بشدة	مرتفعة جدا	04
03	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.	4,71	0,456	موافق بشدة	مرتفعة جدا	01
04	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير.	4,37	0,810	موافق بشدة	مرتفعة جدا	05
05	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من ربح الوقت.	4,67	0,555	موافق بشدة	مرتفعة جدا	02
06	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من دفع المشتريات عبر الانترنت.	3,88	1,171	موافق	مرتفعة	07
07	أستطيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية من خارج الوطن.	3,62	1,322	موافق	مرتفعة	08
08	وسائل الدفع الالكترونية تحسن من خدمات البنك.	4,17	0,803	موافق	مرتفعة	06
المتوسط العام لمحور وسائل الدفع الالكترونية		4.30	0.521	موافق بشدة	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة بمحور **وسائل الدفع الالكترونية**، حيث بلغ المتوسط العام للمحور **(4.30)** والذي يشير إلى درجة إجابة "موافق بشدة"، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا، كما بلغ الانحراف المعياري **(0.521)** وهو أصغر من **(01)** وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم **(03)** التي مفادها "تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في محور وسائل الدفع الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها **(4.71)** والانحراف المعياري قدر ب: **(0.456)**.

فيما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم **(07)** والتي مفادها "أستطيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية من خارج الوطن." والتي حصلت على متوسط حسابي قدره **(3.62)** وانحراف معياري قدر ب: **(1.322)**.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

ثانيا. عرض وتحليل نتائج محور جودة الخدمات المصرفية

1. تحليل فقرات بعد الملموسية

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية، وهذا استنادا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول رقم (15.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	الترتيب
01	يتميز البنك بمعدات وتقنيات حديثة.	3,46	1,084	موافق	مرتفعة	03
02	يقوم البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على الموقع باستمرار.	3,50	0,870	موافق	مرتفعة	02
03	يتوفر موقع البنك على المعلومات التي تخدم الزبائن.	3,54	1,044	موافق	مرتفعة	01
	المتوسط العام لبعد الملموسية	3.50	0.906	موافق	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول عبارات المتعلقة بالبعد الملموسية، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.50) والذي يشير إلى درجة إجابة "موافق"، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.906) وهو أصغر من (01) وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم (03) التي مفادها " يتوفر موقع البنك على المعلومات التي تخدم الزبائن." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في بعد الملموسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.54) والانحراف المعياري قدر ب: (1.044).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

فيما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم (01) والتي مفادها " يتميز البنك بمعدات وتقنيات حديثة."، والتي حصلت على متوسط حسابي قدره (3.46) وانحراف معياري قدر ب: (1.084).

2. تحليل فقرات بعد الاعتمادية

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية، وهذا استنادا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول رقم (16.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	الترتيب
04	تحصل على الخدمات بسرعة دون تأخير.	3,46	0,916	موافق	مرتفعة	01
05	الخدمات البنكية الالكترونية متنوعة.	3,42	1,192	موافق	مرتفعة	02
06	يتم الوفاء بالوعود والرد على استفسارات الزبون.	3,21	1,003	محايد	متوسطة	03
	المتوسط العام لبعدا الاعتمادية	3.36	0.830	محايد	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة ببعدا الاعتمادية، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.36) والذي يشير إلى درجة إجابة "محايد"، مما يدل على درجة موافقة متوسطة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.830) وهو أصغر من (01) وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم (04) التي مفادها " تحصل على الخدمات بسرعة دون تأخير." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في بعد الاعتمادية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.46) والانحراف معياري قدر ب: (0.916).

فيما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم (06) والتي مفادها " يتم الوفاء بالوعود والرد على استفسارات الزبون." والتي حصلت على متوسط حسابي قدره (3.21) وانحراف معياري قدر ب: (1.003).

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

3. تحليل فقرات بعد الاستجابة

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة، وهذا استنادا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول رقم (17.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	الترتيب
07	يحل البنك المشكلات الالكترونية باستمرار.	2,92	1,120	محايد	متوسطة	03
08	موظفو البنك يقدموا المساعدة والنصائح.	3,13	1,097	محايد	متوسطة	01
09	تتوفر الخدمات الالكترونية 24 ساعة على 24 ساعة.	3,04	1,103	محايد	متوسطة	02
	المتوسط العام للبعد الاستجابة	3.02	0.961	محايد	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة ببعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.02) والذي يشير إلى درجة إجابة "محايد"، مما يدل على درجة موافقة متوسطة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.961) وهو أصغر من (01) وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم (08) التي مفادها "موظفو البنك يقدموا المساعدة والنصائح." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.13) والانحراف معياري قدر ب: (1.097).

بينما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم (07) والتي مفادها "يحل البنك المشكلات الالكترونية باستمرار." والتي حصلت على متوسط حسابي قدره (2.92) وانحراف معياري قدر ب: (1.120).

4. تحليل فقرات بعد الأمان والثقة

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان والثقة، وهذا استنادا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول رقم (18.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان والثقة

الترتيب	درجة الموافقة	الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
01	مرتفعة	موافق	1,032	3,67	البنك يهتم بالحفاظ على سرية المعلومات.	10
02	مرتفعة	موافق	0,705	3,58	لدي الثقة في الخدمات المقدمة من طرف البنك.	11
03	مرتفعة	موافق	0,819	3,54	أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك.	12
	مرتفعة	موافق	0.760	3.59	المتوسط العام لبعد الأمان والثقة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة ببعد الأمان والثقة، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.59) والذي يشير إلى درجة إجابة "موافق"، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا، كما بلغ الانحراف المعياري (0.760) هو أصغر من (01) وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم (10) التي مفادها "البنك يهتم بالحفاظ على سرية المعلومات." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في بعد الأمان والثقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.67) والانحراف معياري قدر ب: (1.032).

فيما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم (12) والتي مفادها "أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك." والتي حصلت على متوسط حسابي قدره (3.54) وانحراف معياري قدر ب: (0.819).

5. تحليل فقرات بعد التعاطف

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف، وهذا استنادا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الجدول رقم (19.3): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	الترتيب
13	البنك يعالج أي مشكلات يواجهها الزبون في انجاز العمليات الالكترونية.	3,25	0,664	محايد	متوسطة	01
14	البنك يتعامل بلطف مع شكاوي الزبائن.	3,08	1,001	محايد	متوسطة	03
15	من السهل الوصول الى البنك من خلال الهاتف أو البريد الالكتروني.	3,33	0,853	محايد	متوسطة	02
المتوسط العام لبعد التعاطف		3.22	0.680	محايد	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة ببعد التعاطف، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.22) والذي يشير إلى درجة إجابة "محايد"، مما يدل على درجة موافقة متوسطة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.680) وهو أصغر من (01) وهذا ما يشير إلى درجة تقارب في الأجوبة من أفراد العينة.

كما يشير الجدول إلى أن العبارة رقم (13) التي مفادها "البنك يعالج أي مشكلات يواجهها الزبون في انجاز العمليات الالكترونية." هي التي حصلت على أعلى متوسط حسابي في بعد التعاطف، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.25) والانحراف المعياري قدر ب: (0.664).

فيما كانت أقل عبارة هي العبارة رقم (14) والتي مفادها "البنك يتعامل بلطف مع شكاوي الزبائن." والتي حصلت على متوسط حسابي قدره (3.08) وانحراف معياري قدر ب: (1.001).

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد استعراض مواصفات عينة الدراسة وتحليل الإجابات، في هذا المطلب سنحاول اختبار الفرضيات التي تم ذكرها في نص الإشكالية، وتوضيح مقدار التأثير والارتباط بين متغيرات الدراسة، الأمر الذي يساعد في إعطاء كافة المؤشرات الإحصائية ذات الدلالة العلمية في الإجابة على الأسئلة المطروحة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

أولاً. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

بهدف اختبار الفرضية الرئيسية الأولى من الدراسة والتي مفادها يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الالكترونية، قام الطالبين بإجراء اختبار (T-Test) على عبارات المحور الأول من الاستبيان، وتمت صياغة فرضية العدمية والفرضية البديلة كما يلي:

➤ **فرضية العدمية H_0 :** لا يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الالكترونية.

➤ **فرضية البديلة H_1 :** يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الالكترونية.

الجدول رقم (20.3): نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	قيمة T	مستوى المعنوية
M1	4.30	1.69	119	27.635	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

بالعموم فإن المتوسط الحسابي للمحور ككل قد بلغ (4.30) وهو أكبر من المتوسط الحسابي المستخدم في الدراسة (3)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يؤكدون أن بنك التنمية المحلية بالبويرة يتوفر على وسائل الدفع الالكترونية وللتأكد من صحة النتائج اعتمد الطالبين على اختبار T-test.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة (27.635) هي أكبر من قيمة T الجدولية والمقدرة بـ (1.69)، كما أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من (0.05)، بناءً على قاعدة اتخاذ القرار فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: "يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الالكترونية".

ثانياً. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

وبهدف اختبار الفرضية الثانية من الدراسة والتي مفادها تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة، قام الطالبين بإجراء اختبار (T-Test) على عبارات المحور الثاني من الاستبيان، وتمت صياغة فرضية العدمية والفرضية البديلة كما يلي:

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

➤ **فرضية العدمية H0:** لا تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة عالية.

➤ **فرضية البديلة H1:** تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة

الجدول رقم (21.3): نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	قيمة T	مستوى المعنوية
M2	3.34	1.69	31	5.196	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة المعنوية (0.001) وهو أقل من (0.05) كما أن قيمة T المحسوبة (5.196) أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة ب (1.69)، واستنادا على قاعدة اتخاذ القرار فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي على أن: " تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة ".

ثالثا. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

سوف نحاول قياس دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وهذا من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

ولغرض قياس هذا الأثر استخدمنا نموذج الانحدار البسيط الذي يتم بموجبه تحديد اتجاه متغيرات وسائل الدفع الالكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان والثقة، بعد التعاطف) ، بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، كما تم استخدام معامل التحديد لقياس مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة، تم تجزئتها إلى 05 فرضيات فرعية كما يلي:

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع

الالكترونية على بعد الملموسية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير وسائل الدفع الالكترونية على بعد الملموسية.

الجدول رقم (22.3): نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الملموسية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة B الثابت	معامل A	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F	مستوى الدلالة
وسائل الدفع الالكترونية	0.697	0.485	1.712	1.211	10.547	0.000	111.243	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه يوجد تأثير بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الملموسية، إذا بلغ معامل الارتباط (0.697) وهو معامل ارتباط مرتفع مما يدل على وجود علاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الملموسية في البنك محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05).

ومعامل تحديد (0.485) أي أن وسائل الدفع الالكترونية ساهم ب (48.5%) في تحقيق بعد الملموسية في بنك، كما بلغت درجة التأثير (1.211)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة اختبار (F) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الملموسية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

وعليه فان معادلة نموذج الانحدار تكون كما يلي:

$$Y=1.211 X1+1.712$$

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكترونى في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع

الالكترونية على بعد الاعتمادية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير وسائل الدفع الالكترونية على بعد الاعتمادية.

الجدول رقم (23.3): نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الاعتمادية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة B الثابت	معامل A	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F	مستوى الدلالة
وسائل الدفع الالكترونية	0.579	0.335	0.608	0.923	7.711	0.000	59.452	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل الارتباط كان (0.579) عند مستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وبمعامل تحديد (0.335)، أي أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم بنسبة (33.5%) في تحقيق بعد الاعتمادية، كما بلغت درجة التأثير (0.923)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة اختبار (F) وهيدالة إحصائية عند مستوى دلالة أصغر من 0.05.

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الاعتمادية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

وعليه فان معادلة نموذج الانحدار تكون كما يلي:

$$Y=0.923 X2+0.608$$

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع

الالكترونية على بعد الاستجابة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير وسائل الدفع الالكترونية على بعد الاستجابة.

الجدول رقم (24.3): نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الاستجابة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة B الثابت	معامل A	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F	مستوى الدلالة
وسائل الدفع الالكترونية	0.382	0.146	0.001	0.703	4.484	0.000	20.103	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه يوجد تأثير بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الاستجابة، إذا بلغ معامل الارتباط (0.382) مما يدل على وجود علاقة إحصائية بين بعد الاستجابة ووسائل الدفع الالكترونية عند مستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05).

وبمعامل تحديد (0.146) أي أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم بـ (14.6%) في تحقيق بعد الاستجابة على مستوى البنك، كما بلغت درجة التأثير (0.703)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة اختبار (F) وهيدالة إحصائية عند مستوى دلالة أصغر من 0.05.

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الاستجابة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

وعليه فان معادلة نموذج الانحدار تكون كما يلي:

$$Y=0.703 X3+0.001$$

4. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع

الالكترونية على بعد الأمان والثقة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير وسائل الدفع الالكترونية على بعد الأمان والثقة.

الجدول رقم (25.3): نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الأمان والثقة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة B الثابت	معامل A	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F	مستوى الدلالة
وسائل الدفع الالكترونية	0.499	0.249	0.462	0.729	6.260	0.000	39.183	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن مستوى الدلالة قد بلغت (0.000) وهي أصغر من (0.05) كما كان معامل الارتباط (0.499) أي هناك علاقة ارتباط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الأمان والثقة، كما كان معامل التحديد (0.249) مما يدل على أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم في تحقيق بعد الأمان والثقة بنسبة (24.9%) على مستوى البنك وهي نسبة منخفضة، كما بلغت درجة التأثير (0.729)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة اختبار (F) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الأمان والثقة على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

وعليه فان معادلة نموذج الانحدار تكون كما يلي:

$$Y=0.729 X4+0.462$$

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

5. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع

الالكترونية على بعد التعاطف على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير وسائل الدفع الالكترونية على بعد التعاطف.

الجدول رقم (26.3): نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد التعاطف.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد	قيمة B الثابت	معامل A	T المحسوبة	مستوى الدلالة F	مستوى الدلالة
وسائل الدفع الالكترونية	0.406	0.165	0.940	0.531	4.827	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل الارتباط كان (0.406) عند مستوى دلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وبمعامل تحديد (0.165)، أي أن بعد وسائل الدفع الالكترونية يساهم بنسبة (16.5%) في تحقيق بعد التعاطف، كما بلغت درجة التأثير (0.531)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة اختبار (F) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على بعد التعاطف على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.

وعليه فإن معادلة نموذج الانحدار تكون كما يلي:

$$Y=0.531 X5+0.940$$

رابعاً. فرضية الفروق في إدراك متغيرات الدراسة

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخدمات المصرفية الأكثر استخداما، الدخل، عدد سنوات التعامل مع البنك).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها ستة فرضيات جزئية كالتالي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أصغر من 0,05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدو

الجدول رقم (27.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير السن

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
,005	5,659	1,426	2	2,852	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكتروني
		0,252	117	29,479	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,333	1,109	0,575	2	1,149	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,518	117	60,598	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,752	0,286	0,089	2	,179	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,313	117	36,585	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير السن، ظهور قيمة F المحسوبة لكل محاور الدراسة بالقيمة (0.286)، وهي أصغر من قيمة F الجدولية (2.63)، كما أننا مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.752) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكن القول أن الإجابات أفراد عينة الدراسة لا تختلف باختلاف السن.

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

بناءً على ذلك نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أصغر من 0,05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير السن.

2. الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات أفراد

عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (28.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى الدراسي

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0,982	,001	0,000	1	0,000	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكترونية
		0,274	118	32,331	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,000	15,392	7,125	1	7,125	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,463	118	54,622	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,015	6,064	1,797	1	1,797	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,296	118	34,967	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير المستوى الدراسي، ظهور قيمة F المحسوبة لكل محاور الدراسة بالقيمة (6.064)، وهي

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

أكبر من قيمة F الجدولية (2.63) ، كما أنا مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.015) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكن القول أن الإجابات أفراد عينة الدراسة تختلف باختلاف المستوى الدراسي.

بناء على ذلك نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية القائلة بأنه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (29.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0,006	5,264	1,335	2	2,669	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكترونية
		0,254	117	29,661	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,001	7,348	3,445	2	6,891	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,469	117	54,856	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,036	3,408	1,012	2	2,024	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,297	117	34,741	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير الوظيفة، ظهور قيمة F المحسوبة بالقيمة (3.408)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية (2.63)، كما أنا مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.036) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.

3. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين

إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (30.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0,000	23,173	4,587	2	9,173	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكترونية
		0,198	117	23,158	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,000	10,573	4,726	2	9,452	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,447	117	52,296	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,000	19,664	4,625	2	9,249	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,235	117	27,515	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما، ظهور قيمة F المحسوبة بالقيمة لكل المحاور (19.664)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية (2.63)، كما أننا مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.000) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الخدمات المصرفية الأكثر

4. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الدخل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (31.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير الدخل

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0,397	0,998	0,271	3	0,813	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكتروني
		0,272	116	31,517	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,012	3,804	1,844	3	5,531	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,485	116	56,217	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,071	2,399	0,716	3	2,148	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,298	116	34,616	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير الدخل، ظهور قيمة F المحسوبة بالقيمة لكل المحاور (2.339)، وهي أصغر من قيمة F الجدولية (2.63)، كما أن مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.714) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الدخل.

5. الفرضية الفرعية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way Anova)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (32.3): تحليل التباين الأحادي لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0,000	9,104	2,177	2	4,354	بين المجموعات	وسائل الدفع الالكتروني
		0,239	117	27,977	داخل المجموعات	
			119	32,331	المجموع	
0,086	2,511	1,271	2	2,541	بين المجموعات	جودة الخدمات المصرفية
		0,506	117	59,206	داخل المجموعات	
			119	61,747	المجموع	
0,031	3,577	1,059	2	2,118	بين المجموعات	الدراسة ككل
		0,296	117	34,646	داخل المجموعات	
			119	36,764	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام spss

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة-

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يبين نتائج اختبار التحليل الأحادي لمعرفة اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير عدد مرات تلقي تكوين حول التدقيق، ظهور قيمة F المحسوبة بالقيمة لكل المحاور (3.577)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية (2.63)، كما أن مستوى الدلالة ظهرت بالقيمة (0.031) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

خلاصة

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية بالبويرة، والتي استعملنا فيها الاستبانة كأداة لجمع المعلومات التي تمكننا من اختبار الفرضيات والتوصل إلى النتائج التي تساعدنا على معالجة إشكالية الموضوع. وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من الزبائن، تميزت هذه العينة بأنها متعلمة ومثقفة وهذا ما يدل على قدرتها على فهم أسئلة الاستبانة، كما أظهرت نتائج SPSS وعي وثقافة العينة المتوسط بالخدمات المصرفية الالكترونية وهذا راجع لأسباب تتعلق بالبنك منها نقص الإعلام.

كما أوضحت نتائج الاستبانة أنه حسب آراء أفراد عينة الدراسة فإن الخدمة المصرفية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية تحقق جودة الخدمة البنكية، كما اتضح تضح في المحور الأخير من محاور الاستبانة رضا أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمة البنكية المقدمة بفضل وسائل الدفع الالكترونية والذي يزيد كلما زاد تحقيق الخدمة المصرفية الأبعاد جودة الخدمة وهذا ما يبين رضاهم.

الخاتمة

أصبح العميل أكثر الماما بالخدمات البنكية الالكترونية التي أحدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له البنك، مما أدى إلى اهتمامه المتزايد بالخدمات الالكترونية، فالعميل يرغب في الحصول على الخدمات في المكان والزمان اللذين يريد هما وعن طريق الوسائل التي يختارها.

مما أوجب على البنوك إدماج الخدمات البنكية الالكترونية في أعمالها اليومية، حيث ساعدنا هذا في الاستفادة منها وتطويرها ليس فقط للرفع من جودة الخدمات البنكية التقليدية، وإنما كمصدر لكثير من الخدمات البنكية الجديدة.

وبذلك جاءت دراستنا لتبحث عن الدور الذي لعبته وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وبهذا نكون قد توصلنا إلى مجموعة من نتائج التي تسمح لنا باختبار صحة الفرضيات الموضوعة في بداية الدراسة، والتي على أساسها نقدم بعض النتائج والاقتراحات والتوصيات التي يمكن أن تفيد الوكالات البنكية في المستقبل، لنختم دراستنا بتقديم بعض المواضيع كأفاق للدراسة.

أولاً. اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: والتي مفادها يتوفر بنك التنمية المحلية بالبويرة على وسائل الدفع الالكترونية، تم تأكيدها من خلال الفصل التطبيقي من خلال إجراء اختبار T-Test على نتائج المحور الأول وقد توصلنا إلى أن بنك التنمية المحلية بالبويرة يتوفر على وسائل الدفع الالكترونية.

الفرضية الرئيسية الثانية: والتي مفادها تتميز الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة بجودة عالية، تم قبول هذه الفرضية حيث من خلال تحليل نتائج محور الثاني كان المتوسط الحسابي للمحور الثاني (4.08) وهو أكبر من المتوسط المرجح الأساس للدراسة (03)، وهذا ما يدل على أن الخدمات البنكية التي يقدمها بنك التنمية المحلية وكالة البويرة تتميز بجودة عالية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي مفادها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لوسائل الدفع الالكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة البويرة، تم قبول هذه الفرضية حيث من خلال اختبار الانحدار الخطي البسيط توصلنا الى أنه يوجد تأثير بين وسائل الدفع الالكتروني و أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الرئيسية الرابعة: والتي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخدمات المصرفية الأكثر استخداما، الدخل، عدد سنوات التعامل مع البنك).، تم قبول هذه الفرضية حيث من خلال اختبار Anova توصلنا الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (السن، الدخل)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية من حيث (المستوى التعليمي، الوظيفة، الخدمات المصرفية الأكثر استخداما، عدد سنوات التعامل مع البنك).

ثانيا. نتائج الدراسة:

❖ ساهم التقدم التكنولوجي في تغيير ملامح الخريطة البنكية الدولية، إذ أدى إلى تحول عدد كبير من البنوك إلى تغيير نمط عملها وتحولها والتوسع في استخدام وسائل الدفع الالكترونية وتقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية إلى أحداث تغييرا جذريا في أنماط العمل البنكي على النحو الذي بات يهدد الشكل التقليدي للصيرفة البنكية.

❖ ان ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات بنكية تتلائم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي توفرها.

❖ تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات البنكية الالكترونية تجربة فنية فلا يمكن الحكم عليها بالفشل ولا بالنجاح اذا لاحظنا أن إقبال الزبائن على هذا النوع يعرف تحسن مستمر حتى ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها وهذا من أصعب الأمور في مجتمع أين مازال الفرد يتخوف من التعامل مع البنوك بالأساليب التقليدية.

❖ جودة الخدمات هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، مما يضمن الرضى الدائم للمستخدمين من هذه الخدمات.

❖ عدم اهتمام ادارة البنوك التجارية في الجزائر بتطوير كادر بشري مهني على اطلاع بمجالات التجارة الالكترونية وذلك من خلال الدورات التدريبية وزيادة عددها لكي يحصل البنك على موظفين على درجة عالية من الكفاءة.

- ❖ تحديث الخدمة البنكية كان نتاج عدة تغيرات بيئية أحدثتها العولمة وتحرير تجارة الخدمات البنكية وأثرت بصفة كبيرة على البنوك التي وجدت نفسها مجبرة على التأقلم مع الوضع الجديد والحفاظ على مكانتها ومحاولة الارتقاء بمستوى أدائها وذلك بكسب ميزة تنافسية توفر لها المناخ لمزاولة نشاطها في ظل المنافسة القوية التي عرفتتها السوق البنكية بدخول الخدمات الدولية إلى الحيز المحلي.
- ❖ اتضح من نتائج البحث النظرية والتطبيقية أن وسائل الدفع الالكتروني في البنوك التجارية بصفة عامة وفي بنك التنمية المحلية وكالة بويرة بصفة خاصة تساهم في تعزيز جودة الخدمة المصرفية.

ثالثا. التوصيات:

- ❖ ضرورة التعريف والتوعية باستخدام وسائل الدفع الالكتروني في مختلف العمليات، وهو ما من شأنه يزيد من استعمال ويحقق للعملاء ميزات تجذبهم للتعامل مع البنوك التجارية والاستمرار في ذلك.
- ❖ ضرورة مراجعة السياسات العامة المتعلقة بتطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية لولاية البويرة من خلال تحسينها وتكويرها.
- ❖ العمل على توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات وصيانة الأجهزة وإيجاد نوع من الوعي العام لدى البنك والجمهور بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن يحققه من منافع.
- ❖ العمل على تطوير وسائل الدفع بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وتكوين الموارد البشرية وفقا لذلك.
- ❖ العمل على حماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات البنكية، وتأمين أكثر حماية بإنشاء إطار تنظيمي محكم وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات.
- ❖ القيام بحملات توعية المواطنين من أجل توصيل فكرة النقد الالكتروني وتشجيعهم على التعامل بالبطاقات البنكية الالكترونية، وهذا الدور ليس قصرا على الدولة فقط بل على البنوك أنه تساهم في نشر هذا الفكر من خلال سياستها التسويقية.
- ❖ على البنوك التجارية في ولاية البويرة بشكل خاص وفي الجزائر بشكل عام الاستفادة من ظروف جائحة كورونا وما نتج عنها من تطور في التجارة الالكترونية واستغلاله في تقديم خدمات متنوعة عبر الشبكة العالمية.
- ❖ إقامة تعاون دولي وإقليمي مع الدول المتطورة وشركاتها الرائدة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا للاستفادة من التجارب والخبرات.

- ❖ حرص الدولة على تعميم التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وذلك بتركيب الموزعات الآلية في المناطق المناسبة، وكذا فرض إجبارية تركيب نقاط نهائيات الدفع لدى تجار وكبريات المطاعم وبائعي المجوهرات.
- ❖ العمل على ايجاد منظمة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها ازالة القيود وتشجيع القطاع البنكي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات الاقليمية والدولية الحاصلة في قطاع البنوك.

رابعاً. أفاق الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، هذه الأخيرة يتبر مجالها واسع وتشعب وله عدة جوانب لا يمكن إغفالها أو التطرق لها في موضوع واحد، ومن هنا سون نحاول اقتراح بعض المواضيع التي تكون مكملة لهذا البحث:

- ❖ أثر وسائل الدفع الالكترونية على التسويق الالكتروني في الجزائر.
- ❖ دور وسائل الدفع الالكتروني في تفعيل التجارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا.
- ❖ رضا العملاء البنوك التجارية لولاية البويرة على الخدمات الالكترونية المقدمة.
- ❖ آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الالكترونية.

مراجع

المراجع باللغة العربية

أولا. الكتب:

- (1) إبراهيم عبد السلام ، التجارة والأعمال الالكترونية، ماهي خدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، بدون سنة النشر.
- (2) إسماعيل إبراهيم القزاز، رامي حكمت الحديثي، عادل عبد المالك كوريل، six sifma وأساليب حديثة أخرى في ادارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2009.
- (3) تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2004.
- (4) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- (5) حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر العربي، الاسكندرية، 2003.
- (6) الحداد عوض، التسويق استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية، دار الكتاب الحديث، مصر، 2014.
- (7) حماد عبد العال طارق، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- (8) خالد بن سعد الجضي، إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات تربوية، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2011.
- (9) رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 1999.
- (10) رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق، عمان، 2007.
- (11) سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الجاتس، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- (12) سوسن شاكر مجيد، محمد عوان الزيادات، إدارة الجودة الشاملة-تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- (13) طارق قندوز، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي، مؤسسة الثقافية الجامعية، الإسكندرية، 2015.
- (14) عبد المحسن توفيق محمد، قياس الجودة والقياس المقارن، دار النهضة العربية، مصر، 2006.
- (15) عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999.
- (16) غنام شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.

- (17) فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
- (18) قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق، الأردن، 2006.
- (19) مامون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- (20) محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- (21) محمد عبد الحسن الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- (22) محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- (23) محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- (24) مصطفى كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- (25) مصطفى كمال طه، وائل بندق، وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- (26) ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2015.
- (27) ناجي معلا، خدمة العملاء مدخل اتصالي سلوكي متكامل.
- (28) ناجي معلا، خدمة العملاء مدخل اتصالي سلوكي متكامل، الطلعة الأولى، دار زمزم للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- (29) ناظم حسين عبد السيد، محاسبة الجودة: مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- (30) وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، 2012.
- (31) وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسي، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

ثانيا. البحوث العلمية:

- (32) ابراهيم بورزق، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
- (33) إياد زكي أبو رحمة، أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها -دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.
- (34) بركان أمينة، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014.
- (35) بن رجدة جوهري، الانترنت والتجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- (36) حمداوي وسيلة، ميزة تنافسية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، 2009.
- (37) حميزي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المرقي الجزائري، رسالة ماجستير، قسم علوم اقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- (38) دعبوز سعاد، تحديات وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2022.
- (39) ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، 2022.
- (40) سالم حسين، أثر الاعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر - حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة سعيدة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2014.
- (41) سعدي عبد الرحمان أبو حمزة، واقع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وأثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا، رسالة ماجستير، تخصص ادارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
- (42) سمية ديمش، التجارة الالكترونية حمايتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010.
- (43) شفيقة ضويقي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2015.

- (44) صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2014.
- (45) صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2008.
- (46) عبد الرحيم وهيب، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007.
- (47) عصام نعمان صالح الصلاحي، مدى تأثير عناصر المزيج الترويجي المصرفي في رضا ولاء العملاء-دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010.
- (48) فضيلة شيروف، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010.
- (49) كواشي حنان، واقع وأفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2022.
- (50) لمي فيصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة من منظور إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
- (51) عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2007.
- (52) نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.
- (53) نسمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009، ص: 29.
- (54) نعيمة لعربي، حنان دزاير، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2015.
- (55) الهام نايلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2016.
- (56) هدى جبلي، جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص: 91.

- (57) هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2005.
- (58) وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2014.
- (59) يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، 2007.

ثالثا. المجالات العلمية المحكمة:

- (60) إسلام طالب الحايي، أهمية قياس الجودة في الخدمات المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والادارية، العراق، العدد 43، 2015.
- (61) خالد صالح عبود، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد 02، 2012.
- (62) سايحي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، المجلد 13، العدد 02، 2019.
- (63) صادق أحمد عبد الله السيئي، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء-دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 23، العدد 97، جامعة نجران، السعودية، 2017.
- (64) مصفح فاطمة، أيت علي زينة، مفهوم الدفع الالكتروني وتمييزه على الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 12، العدد 02، 2022.
- (65) منار حداد، أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن، مجلة الكون للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، بغداد، العراق، العدد 18، 2015.
- (66) وفاء صبحي التميمي، أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 10، العدد 01، 2007.

رابعاً. الملتقيات العلمية:

- (67) أحمد طارطار، حليمي سارة، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010.
- (68) حمزة بن لشهب، عليين حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري، جامعة البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس 2017.
- (69) سهام عبد رحمان، مفهوم وسائل الدفع الحديثة وأنواعها، الملتقى الوطني الثامن حول آليات وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، جامعة البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس، 2017.
- (70) نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية، الملتقى الدولي حول: التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، الجزائر، 15-16-17 مارس 2004.
- (71) نور الدين حامد، فلة عاشور، الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية اشارة الى حالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.

خامساً. القوانين:

- (72) قانون النقد والقرض، رقم 90-10، المؤرخ في 14 أبريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 16، السنة السابعة والعشرون، بتاريخ 18 أبريل 1990.
- (73) مكرر 23 من القانون التجاري الجزائري.

سادساً. المواقع الالكترونية:

- (74) البرواني طارق، نظم الدفع الالكتروني، تاريخ الاطلاع 18 فيفري 2024، على الموقع الالكتروني : www.alwatan.com
- (75) حيدر أمير، الدفع الالكتروني من يحميه، تاريخ الاطلاع 10 مارس 2024، على الموقع الالكتروني : www.islamonline.net
- (76) الشافعي محمد ابراهيم محمود، النقود الالكترونية، الهيئة العليا لتطوير الرياض -المال والاقتصاد، تم الاطلاع عليه يوم 12-03-2024، على الموقع الالكتروني: www.arriadh.com

- (77) محمد شريف توفيق، أثر استخدام التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، 2004، مقال منشور على الرابط: <http://tahasoft.com>، تم الاطلاع عليه يوم: 04-03-2024.
- (78) يونس عرب، الدفع الالكتروني وتحديات النظامين الضريبي والجمركي، أوراق عمل حول التجارة الالكترونية بالخرطوم، تم الاطلاع عليها يوم 14-03-2024، على الموقع الالكتروني : www.arablam.org

المراجعة باللغة الأجنبية

- 79) Bonneau Thierry, Droit Bancair, Edition Montchrestion, Paris, 1994.
- 80) Duclos Thierry, Dictionnaire De La Banque, 2 éme Edition, Edition SEFI
Bibliothèque National Du Canada, 1999.
- 81) Mei Mei Lau et autres, Measuring Services Quality in the Banking Industry, Hong Kong Based Stydy, Contemporary Management Research, Vol 09, 2013.
- 82) Pérochon Francoise et Bonhomme Régine, Entreprise Difficulté- Instruments de Crédit et De Paiment, 2 éme Edition, Librairie Générale De Droit et Jurisprudence, France, 1997.
- 83) Rabogora Felix, Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda, Jornal of Business and Financial Affairs, Vol 06, 2017.
- 84) Russel Robertas, Taylor Bernard, operation Managemant Multimedia Verson, Pentic Hall, 2000.
- 85) S'hoir Lauprétre Catherine, Droit Du Crédit, Edition Ellipses, Lyon, 1999.
- 86) Singh Sumanjeet, Emergence of Payment Systems in the Age of Electronicx commerce, The State of ART, Asia pacific journal of finance and banking research, Vol 03, No 03, University of Delhi, India, 2009.
- 87) Toernig Jean-Pierre et Brion Francois, Les Moyens De Paiement, 1 er Edition, Presses, Universitaire De France, Paris, 1999.

ملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



جامعة البويرة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

قسم العلوم الاقتصادية.



استمارة استبيان

سيدي المحترم/ سيدتي المحترمة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تسعى طالبة منا لاستبيان المرفق لجمع البيانات اللازمة حول الدراسة الموسومة تحت عنوان " أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية "، وللوصول إلى نتائج دقيقة للبحث قامت الباحثة بتصميم هذا الاستبيان، لذا نأمل في تعاونكم بتعبئة هذا الاستبيان فضلا وليس أمرا، بكل موضوعية وحيادية حتى يؤدي الغرض المعد من أجله، ويساعدنا على الوصول إلى تحديد أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنك، كما نعلمكم بأن هذا الاستبيان لا يحوي معلومات شخصية، ضمانا للحيادية وإبداء الرأي بحرية.

في الأخير تقبلوا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

ملاحظة: يرجى بوضع إشارة (x) في المربع الذي يتفق مع رأيكم.

الطالب: الأستاذة المشرفة :

الجزء الأول: بيانات عامة.

1. السن:

☐ 30-18 سنة ☐ 40-31 سنة ☐ 50-41 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

2. المستوى الدراسي:

☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

3. الوظيفة:

☐ أعمال حرة ☐ موظف قطاع خاص ☐ موظف قطاع عام

4. الخدمات المصرفية الأكثر استخداما:

☐ الصراف الآلي ☐ تحويل الأموال ☐ اجراء المعاملات الكترونيا

5. الدخل:

☐ أقل من 30000 دج ☐ من 30000 الى أقل من 45000 دج ☐ من 45000 الى أقل 60000 دج ☐ أكثر من 60000 دج

6. عدد سنوات التعامل مع البنك:

☐ أقل من 03 سنوات ☐ من 03 الى 06 سنوات ☐ أكثر من 06 سنوات

الجزء الثاني:

المحور الأول: وسائل الدفع الالكترونية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					01 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.
					02 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال.
					03 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.
					04 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير.
					05 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من ربح الوقت.
					06 تمكني وسائل الدفع الالكترونية من دفع المشتريات عبر الانترنت.
					07 أستطيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية من خارج الوطن.
					08 وسائل الدفع الالكترونية تحسن من خدمات البنك.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
بعد الملموسية					
					1 يتميز البنك بمعدات وتقنيات حديثة.
					2 يقوم البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على الموقع باستمرار.
					3 يتوفر موقع البنك على المعلومات التي تخدم الزبائن
بعد الاعتمادية					
					04 تحصل على الخدمات بسرعة دون تأخير.
					05 الخدمات البنكية الالكترونية متنوعة.
					06 يتم الوفاء بالوعود والرد على استفسارات الزبون.
بعد الاستجابة					
					07 يحل البنك المشكلات الالكترونية باستمرار.

					موظفو البنك يقدمو المساعدة والنصائح.	08
					تتوفر الخدمات الالكترونية 24 ساعة على 24 ساعة.	09
بعد الأمان والثقة						
					البنك يهتم بالحفاظ على سرية المعلومات.	10
					لدي الثقة في الخدمات المقدمة من طرف البنك.	11
					أشعر بالأمان عند تعاملي مع البنك.	12
بعد التعاطف						
					البنك يعالج أي مشكلات يواجهها الزبون في انجاز العمليات الالكترونية.	13
					البنك يتعامل بلطف مع شكاوي الزبائن.	14
					من السهل الوصول الى البنك من خلال الهاتف أو البريد الالكتروني.	15

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

1. نتائج اختبار ثبات الاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,931	23

2. نتائج اختبار ارتباط للمحور الأول

Corrélations		M1Q1	M1Q2	M1Q3	M1Q4	M1
M1Q1	Corrélation de Pearson	1	,575**	,495**	,520**	,565**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
M1Q2	Corrélation de Pearson	,575**	1	,193*	,809**	,771**
	Sig. (bilatérale)	,000		,034	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
M1Q3	Corrélation de Pearson	,495**	,193*	1	,185*	,131
	Sig. (bilatérale)	,000	,034		,044	,155
	N	120	120	120	120	120
M1Q4	Corrélation de Pearson	,520**	,809**	,185*	1	,774**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,044		,000
	N	120	120	120	120	120
M1	Corrélation de Pearson	,565**	,771**	,131	,774**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,155	,000	
	N	120	120	120	120	120

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations		M1Q5	M1Q6	M1Q7	M1Q8	M1
M1Q5	Corrélation de Pearson	1	,000	,172	-,063	,442**
	Sig. (bilatérale)		1,000	,061	,495	,000
	N	120	120	120	120	120
M1Q6	Corrélation de Pearson	,000	1	,512**	,380**	,708**
	Sig. (bilatérale)	1,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120
M1Q7	Corrélation de Pearson	,172	,512**	1	,653**	,714**
	Sig. (bilatérale)	,061	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120
M1Q8	Corrélation de Pearson	-,063	,380**	,653**	1	,544**
	Sig. (bilatérale)	,495	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120
M1	Corrélation de Pearson	,442**	,708**	,714**	,544**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	

N	120	120	120	120	120
---	-----	-----	-----	-----	-----

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

3. نتائج اختبار الارتباط للمحور الثاني

Corrélations

		M2Q1	M2Q2	M2Q3	M2
M2Q1	Corrélation de Pearson	1	,780**	,744**	,723**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q2	Corrélation de Pearson	,780**	1	,671**	,709**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q3	Corrélation de Pearson	,744**	,671**	1	,761**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,723**	,709**	,761**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		M2Q4	M2Q5	M2Q6	M2
M2Q4	Corrélation de Pearson	1	,324**	,353**	,691**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q5	Corrélation de Pearson	,324**	1	,664**	,759**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q6	Corrélation de Pearson	,353**	,664**	1	,788**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,691**	,759**	,788**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		M2Q7	M2Q8	M2Q9	M2
M2Q7	Corrélation de Pearson	1	,625**	,683**	,838**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q8	Corrélation de Pearson	,625**	1	,586**	,722**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q9	Corrélation de Pearson	,683**	,586**	1	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,838**	,722**	,803**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		M2Q10	M2Q11	M2Q12	M2
M2Q10	Corrélation de Pearson	1	,616**	,663**	,716**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q11	Corrélation de Pearson	,616**	1	,831**	,823**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q12	Corrélation de Pearson	,663**	,831**	1	,738**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,716**	,823**	,738**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		M2Q13	M2Q14	M2Q15	M2
M2Q13	Corrélation de Pearson	1	,727**	,296**	,821**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000

	N	120	120	120	120
M2Q14	Corrélation de Pearson	,727**	1	,410**	,687**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120
M2Q15	Corrélation de Pearson	,296**	,410**	1	,597**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000
	N	120	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,821**	,687**	,597**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

4. نتائج اختبار ارتباط محاور الدراسة

Corrélations

		M1	M2	M
M1	Corrélation de Pearson	1	,593**	,853**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	120	120	120
M2	Corrélation de Pearson	,593**	1	,926**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	120	120	120
M	Corrélation de Pearson	,853**	,926**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	120	120	120

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

5. نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		M1	M2	M
N		120	120	120
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4,3021	3,3417	3,8219
	Ecart type	,52124	,72034	,55583
Différences les plus extrêmes	Absolue	,181	,136	,199
	Positif	,101	,075	,088
	Négatif	-,181	-,136	-,199
Statistiques de test		,181	,136	,199
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

6. نتائج المعلومات العامة

Statistiques

		السن	الدراسي_المستوى	الوظيفة	المصرفية_الخدمات استخداما_الأكثر	الدخل	التعامل_سنوات_عدد البنك_مع
N	Valide	120	120	120	120	120	120
	Manquant	0	0	0	0	0	0

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 الى 18 من	60	50,0	50,0	50,0
	سنة 40 الى 31 من	30	25,0	25,0	75,0
	سنة 50 الى 41 من	30	25,0	25,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الدراسي_المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعي	95	79,2	79,2	79,2
	دراساتعليا	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعمالحره	40	33,3	33,3	33,3
	موظفقطاعخاص	20	16,7	16,7	50,0
	موظفقطاععام	60	50,0	50,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

استخداما_الأكثر_المصرفية_الخدمات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الصرافالآلي	80	66,7	66,7	66,7
	تحويلالأموال	15	12,5	12,5	79,2
	اجراءالمعاملاتالكثرونيا	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الدخل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دج 30000 أقلمن	20	16,7	16,7	16,7
	دج 45000 النأقلمن 30000 من	15	12,5	12,5	29,2
	دج 60000 النأقلمن 45000 من	50	41,7	41,7	70,8
	دج 60000 أكثرمن	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

البنك_مع_التعامل_سنوات_عدد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 03 أقلمن	44	36,7	36,7	36,7
	سنوات 06 الى 03 من	46	38,3	38,3	75,0
	سنوات 06 أكثرمن	30	25,0	25,0	100,0

Total	120	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

7. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الأول

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
M1Q1	120	3	5	4,58	,574
M1Q2	120	1	5	4,42	,913
M1Q3	120	4	5	4,71	,456
M1Q4	120	2	5	4,37	,810
M1Q5	120	3	5	4,67	,555
M1Q6	120	1	5	3,88	1,171
M1Q7	120	1	5	3,62	1,322
M1Q8	120	2	5	4,17	,803
M1	120	2,75	5,00	4,3021	,52124
N valide (liste)	120				

8. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمحور الثاني

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
M2Q1	120	1	5	3,46	1,084
M2Q2	120	1	5	3,50	,870
M2Q3	120	1	5	3,54	1,044
T1	120	1,00	5,00	3,5000	,90646
M2Q4	120	1	5	3,46	,916
M2Q5	120	1	5	3,42	1,192
M2Q6	120	1	5	3,21	1,003
T2	120	1,00	5,00	3,3611	,83076
M2Q7	120	1	4	2,92	1,120
M2Q8	120	1	4	3,13	1,097
M2Q9	120	1	5	3,04	1,103
T3	120	1,00	4,33	3,0278	,96104

M2Q10	120	1	5	3,67	1,032
M2Q11	120	2	5	3,58	,705
M2Q12	120	2	5	3,54	,819
T4	120	2,00	5,00	3,5972	,76073
M2Q13	120	2	4	3,25	,664
M2Q14	120	1	4	3,08	1,001
M2Q15	120	1	5	3,33	,853
T5	120	2,00	4,00	3,2222	,68099
N valide (liste)	120				

9. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
M1	120	4,3021	,52124	,04758
M2	120	3,3417	,72034	,06576

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
M1	27,365	119	,000	1,30208	1,2079	1,3963
M2	5,196	119	,000	,34167	,2115	,4719

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	M1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : T1

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,697 ^a	,485	,481	,65309

a. Prédicteurs : (Constante), M1

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	47,448	1	47,448	111,243	,000 ^b
	de Student	50,330	118	,427		
	Total	97,778	119			

a. Variable dépendante : T1

b. Prédicteurs : (Constante), M1

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,712	,498		-3,439	,001
	M1	1,211	,115	,697	10,547	,000

a. Variable dépendante : T1

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	M1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : T2

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,579 ^a	,335	,329	,68031

a. Prédicteurs : (Constante), M1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	27,516	1	27,516	59,452	,000 ^b
	de Student	54,614	118	,463		
	Total	82,130	119			

a. Variable dépendante : T2

b. Prédicteurs : (Constante), M1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,608	,518		-1,172	,243
	M1	,923	,120	,579	7,711	,000

a. Variable dépendante : T2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	M1 ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : T3

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,382 ^a	,146	,138	,89210

a. Prédicteurs : (Constante), M1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	15,999	1	15,999	20,103	,000 ^b
	de Student	93,909	118	,796		
	Total	109,907	119			

a. Variable dépendante : T3

b. Prédicteurs : (Constante), M1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,001	,680		,002	,998
	M1	,703	,157	,382	4,484	,000

a. Variable dépendante : T3

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	M1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : T4

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,499 ^a	,249	,243	,66191

a. Prédicteurs : (Constante), M1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,167	1	17,167	39,183	,000 ^b
	de Student	51,699	118	,438		
	Total	68,866	119			

a. Variable dépendante : T4

b. Prédicteurs : (Constante), M1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,462	,504		,917	,361

M1	,729	,116	,499	6,260	,000
----	------	------	------	-------	------

a. Variable dépendante : T4

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	M1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : T5

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,406 ^a	,165	,158	,62494

a. Prédicteurs : (Constante), M1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,100	1	9,100	23,301	,000 ^b
	de Student	46,085	118	,391		
	Total	55,185	119			

a. Variable dépendante : T5

b. Prédicteurs : (Constante), M1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,940	,476		1,973	,051
	M1	,531	,110	,406	4,827	,000

a. Variable dépendante : T5

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergroupes	2,852	2	1,426	5,659	,005
	Intragroupes	29,479	117	,252		
	Total	32,331	119			
M2	Intergroupes	1,149	2	,575	1,109	,333
	Intragroupes	60,598	117	,518		
	Total	61,747	119			
M	Intergroupes	,179	2	,089	,286	,752
	Intragroupes	36,585	117	,313		
	Total	36,764	119			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergroupes	,000	1	,000	,001	,982
	Intragroupes	32,331	118	,274		
	Total	32,331	119			
M2	Intergroupes	7,125	1	7,125	15,392	,000
	Intragroupes	54,622	118	,463		
	Total	61,747	119			
M	Intergroupes	1,797	1	1,797	6,064	,015
	Intragroupes	34,967	118	,296		
	Total	36,764	119			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergroupes	2,669	2	1,335	5,264	,006
	Intragroupes	29,661	117	,254		
	Total	32,331	119			
M2	Intergroupes	6,891	2	3,445	7,348	,001
	Intragroupes	54,856	117	,469		
	Total	61,747	119			
M	Intergroupes	2,024	2	1,012	3,408	,036
	Intragroupes	34,741	117	,297		
	Total	36,764	119			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergruppes	9,173	2	4,587	23,173	,000
	Intragruppes	23,158	117	,198		
	Total	32,331	119			
M2	Intergruppes	9,452	2	4,726	10,573	,000
	Intragruppes	52,296	117	,447		
	Total	61,747	119			
M	Intergruppes	9,249	2	4,625	19,664	,000
	Intragruppes	27,515	117	,235		
	Total	36,764	119			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergruppes	,813	3	,271	,998	,397
	Intragruppes	31,517	116	,272		
	Total	32,331	119			
M2	Intergruppes	5,531	3	1,844	3,804	,012
	Intragruppes	56,217	116	,485		
	Total	61,747	119			
M	Intergruppes	2,148	3	,716	2,399	,071
	Intragruppes	34,616	116	,298		
	Total	36,764	119			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
M1	Intergruppes	4,354	2	2,177	9,104	,000
	Intragruppes	27,977	117	,239		
	Total	32,331	119			
M2	Intergruppes	2,541	2	1,271	2,511	,086
	Intragruppes	59,206	117	,506		
	Total	61,747	119			
M	Intergruppes	2,118	2	1,059	3,577	,031
	Intragruppes	34,646	117	,296		
	Total	36,764	119			

فهرس

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
62	يبيّن الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبانة	1.3
64	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الالكترونية	2.3
65	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمات المصرفي	3.3
66	الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان	4.3
67	يبيّن نتائج ألفاكرومباخ	5.3
67	نتائج اختبار كولموجروف-سمرنوف	6.3
69	مقياس ليكارت الخماسي	7.3
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	8.3
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	9.3
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	10.3
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخدمات المصرفية الأكثر استخداما	11.3
74	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل	12.3
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	13.3
76	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الالكترونية	14.3
78	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية	15.3
79	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية	16.3
80	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة	17.3
81	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان والثقة	18.3
82	نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف	3.19
83	نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الأولى	20.3
84	نتائج اختبار (T-Test) للفرضية الرئيسية الثانية	21.3
85	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الملموسية	22.3
86	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الاعتمادية	23.3
87	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الاستجابة	24.3

88	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد الأمان والثقة	25.3
89	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وسائل الدفع الالكترونية وبعد التعاطف	26.3
90	تحليل التباين الأحادي لمتغير السن	27.3
91	تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى الدراسي	28.3
92	تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة	29.3
93	تحليل التباين الأحادي لمتغير الخدمات المصرفية الأكثر استخداما	30.3
94	تحليل التباين الأحادي لمتغير الدخل	31.3
95	تحليل التباين الأحادي لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك	32.3

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
55	الميكمل التنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية بالبورة	1.3
70	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	2.3
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	3.3
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	4.3
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	5.3
74	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل	6.3
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد السنوات التعامل مع البنك	7.3

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم
111	استمارة الاستبيان	1
115	مخرجات برنامج spss	2

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر و تقدير	
اهداء	
مقدمة	VIII-I
الفصل الأول: مدخل نظري لوسائل الدفع الإلكترونية	
تمهيد	02
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية وأنواعها	03
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع وخصائصها	03
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية	05
المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع	07
المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	10
المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية	10
المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها	11
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	13
المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	15
المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنوعها	15
المطلب الثاني: البطاقات الذكية والشيكات الإلكترونية	17
المطلب الثالث: التحويلات المالية الإلكترونية	20
خلاصة	23

الفصل الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات البنكية	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية الخدمات البنكية
26	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات البنكية
28	المطلب الثاني: تعريف الخدمة البنكية وخصائصها
30	المطلب الثالث: أنواع الخدمة البنكية
32	المبحث الثاني: الأسس النظرية لجودة الخدمات البنكية
32	المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة
36	المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات البنكية وأهميتها
37	المطلب الثالث: أبعاد ومستويات جودة خدمات البنكية
40	المبحث الثالث: طرق قياس جودة الخدمات البنكية وأساليب تحسينها.
40	المطلب الأول: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية
43	المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية
47	المطلب الثالث: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية
50	خلاصة
الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية ببنك التنمية المحلية - وكالة البويرة -	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة البويرة.
53	المطلب الأول: تعريف بنك التنمية المحلية
54	المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية - وكالة البويرة.
56	المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المتاحة في البنك التنمية المحلية وكالة البويرة

61	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
61	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
62	المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة
68	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة
69	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
70	المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
76	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
82	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
96	خلاصة
98	الخاتمة
102	المراجع
110	الملاحق
131	فهرس