

قياس جودة الخدمة المصرفية (دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية)

Measuring the Banking Service Quality

(A Comparative study between Algerian Public Banks and Foreign Banks)

أ.د قادي علاء الدين

مخبر إدارة الابتكار والتسويق / جامعة الجيلالي

البياس، الجزائر

alaeddine.kadri@univ-sba.dz

رحماني مريم طالبة دكتوراه*

مخبر إدارة الابتكار والتسويق / جامعة الجيلالي

البياس، الجزائر

Mareimrah94@hotmail.com

تاريخ النشر: 2021/12/30

تاريخ القبول: 2021/11/04

تاريخ الاستلام: 2021/08/03

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى قياس جودة الخدمة المصرفية، ودورها في إنجاح وزيادة ربحية المصارف، مما يجعلها قوية في المجال الخدماتي، فيجلب لها رؤوس الأموال والعملاء، فما هي الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس جودة الخدمة المصرفية؟ وإلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة المصرفية في تقوية علاقة الزبائن بالمصرف؟ وما مستوى جودة الخدمة المصرفية العمومية الجزائرية وتطبيقها مقارنة بالمصارف الأجنبية؟ ولصياغة فرضيات هذه الدراسة تمت الاستعانة باستبانة كأداة لجمع بيانات العينة المبحوث فيها، واعتمدنا في ذلك نموذج قياس Servperf لقياس الأداء الفعلي للخدمة المصرفية، ضمن منهجية القاربة الوصفية التحليلية، بلحضاء مستويات جودة الخدمات المصرفية، وخلص البحث إلى وجود مستوى مرتفع نوعا ما لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك العمومية، مقارنة بنظيرتها الأجنبية، إلا أنه لا يصل إلى مستوى الرضى المطلق من طرف العملاء، وبذلك توصي الدراسة بضرورة خلق دينامية قادرة على تطوير جودة الخدمات المصرفية والتوسع فيها.

الكلمات المفتاحية: بنوك وطنية، خدمة مصرفية، جودة الخدمة، العملاء، البنوك الأجنبية.

Abstract:

This This research aims to measure the quality of banking service, and its role in the success and increase in the profitability of banks, which makes them strong in the field of services, and bringing them capital and customers, so what are the dimensions through which the

quality banking service can be measured? what extent does the quality banking service affect the strengthening of customers' relationship with the bank? What is the level of quality banking and her application in the Algerian public banking service compared to its foreign banking? In order to formulate the hypotheses of this study, a Spanish tool was used as a tool to collect data for the sample in question, and we adopted the Servperf measurement model to measure the actual performance of the banking service, within the methodology of a descriptive analytical approach, by counting the levels of quality of banking services, and the research concluded that there is a fairly high level of the quality of banking services provided. On the part of national banks, compared to their foreign counterparts, but it does not reach the level of absolute satisfaction on the part of customers, and thus the study recommends the need to create a dynamism capable of developing and expanding the quality of banking services.

Keywords: national banks, banking service, quality of service, customers, foreign banks.

مقدمة:

يُعد موضوع جودة الخدمات المصرفية وقياسها من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين في القطاع المصرفي، باعتبارها إحدى المجالات التي يمكن للمصارف أن تتنافس فيها، بغية تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها.

أهمية الدراسة:

- هذه الدراسة تستهدف قياس جودة الخدمة والأبعاد المكونة لها، وتحديد معاييرها التي تساهم في تحسين أداء البنوك.
- تقييم جودة الخدمة ومحاولة تحديد العوامل المؤدية للتغيرات الدورية الحاصلة في مستوى جودة الخدمة المصرفية كأولوية في عملية تحسينها بما يتناسب ورضا العملاء.
- الاهتمام بالمعلومات التي تساعد البنوك في تحديد الخدمات التي يوليها العملاء أهمية في تقييم جودة الخدمة، واستلهاهم حاجات الزبائن وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة وظائف ونظام المصرف، باعتبار الزبون المحور الرئيس في كل إستراتيجيات المصرف.

حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة على كيفية قياس جودة الخدمة المصرفية انطلاقا من وجهات نظر عملاء المصرف، وتحديد أبعادها الفاعلة في تنميتها، ومنه دراسة علاقة الجودة المصرفية برضا العميل المصرفي.
- تحيين معايير قياس جودة الخدمة المصرفية، وشرح أبعادها الخمسة: الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان.
- اعتمدت الدراسة على اختيار عينة البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة في الجزائر، وضمن الفترة الزمنية الممتدة من : ديسمبر 2020 إلى مارس 2021.

الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع قياس جودة الخدمة المصرفية كأحد المدخل الأساسية لتطوير الجودة وتحسينها في المؤسسات المصرفية نذكر:

1- عطاوي إلهام (2014/2015)، (جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك:

دراسة ميدانية). أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. جامعة الجيلالي الياابس، سيدي بلعباس، الجزائر، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف العمومية الجزائرية، وذلك باستخدام نموذج seviperf لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزائن، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك العمومية كان منخفضا.

2- دراسة حسن رعد الصرن 2004 / 2005 ، البحث عبارة عن أطروحة دكتوراه

بعنوان: "طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي، دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية)، هذه الأطروحة مقدمة ضمن تخصص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، وتناولت هذه الدراسة الإطار الفكري لعناصر جودة الخدمة والخدمة المصرفية وعلاقتها بالعمولة، باعتبارها أسلوبا حديثا يقوي المنتج الخدماتي في المصارف، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وتبنت الدراسة نموذج الفجوة للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والأداء المتوقع، وخلصت إلى أن استمرار العملاء في التعامل مع البنوك وولائهم لها يعتمد بشكل أساس على تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

الفرضيات: قصد توجيه الدراسة تمت الاستعانة بالفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: توجد مستويات عالية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف

العمومية الجزائرية من وجهة نظر الزائن.

الفرضية الثانية: توجد مستويات عالية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف الأجنبية

العاملة بالجزائر.

الفرضية الثالثة: يوجد فرق بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف العمومية

الجزائرية والمصارف الأجنبية العاملة في الجزائر.

الفرضية الرابعة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تقييم زبائن البنوك الجزائرية العمومية

والأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم وبين متغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي، الدخل الشهري، ومدة التعامل مع المصرف.

وتتمثل أهداف الدراسة في معرفة توجهات العملاء نحو الخدمات المصرفية المقدمة لهم، وكيفية تطويرها، والتي تتحقق فقط عندما تولي إدارات البنوك اهتمامها للتعرف على حاجات عملائها والعمل على تلبيتها، وتأتي أهميتها من ارتباطها بجانب العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم، وهذا يعد من التحديات الرئيسة لعمل البنوك وتحفيزها بتقديم خدمات ذات جودة أفضل.

تستخدم الدراسة منهاجاً وصفيًا تحليليًا، ينطوي على جانبين: أحدهما نظري والآخر تطبيقي، فالجانب النظري يوضح المبادئ العلمية والمفاهيم الأساسية لمكونات الدراسة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، فيما كان التحليل الإحصائي من خلال استخدام برنامج SPSS نسخة 26، لتحليل آراء عملاء عينة البنوك فيما يقدم لهم من خدمات للوصول إلى نتائج علمية تساهم في تطوير وتحسين الخدمة المصرفية.

حددت الدراسة بعض القياسات المهمة في دراسة جودة الخدمة المصرفية، كدراسة Taylor and Parasuraman and al لنموذج الفجوة (Servqual Scale)، ودراسة Cronin لنموذج الأداء الفعلي للخدمة.

ذلك بالاعتماد على استبيان إلكتروني كأداة لجمع البيانات، وقد قسم الاستبيان إلى جزأين، الجزء الأول يحتوي على 24 سؤال حول جودة الخدمات المصرفية، والتي تقيس الأبعاد والجوانب الخمسة لجودة الخدمات المصرفية، وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت السباعي، وقد تم حساب معامل (الفأكرونباخ) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية لمعرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، وقد تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test للمقارنة بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة في الجزائر، كما تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test بالإضافة إلى تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة إذا ما توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تقييم زبائن البنوك الجزائرية العمومية والأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم وبين متغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي، الدخل الشهري، ومدة التعامل مع المصرف.

أولاً. جودة الخدمة المصرفية:

1 - تعريف جودة الخدمة المصرفية:

اختلف الباحثون والمختصون في تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية، حيث عرفها البعض على أنها: "تكامل مجهودات كافة الأنشطة والأقسام، والتي من خلالها يتم إنتاج وتقديم خدمة تتطابق وتوقعات الزبائن" (شعبان، 2015، ص20)، كما عرفت بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها (حسن، 2007، ص119)، في حين عرفها آخرون بأنها خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أو خطأ أثناء إنجازها وتقديمها نتيجة المعرفة المسبقة بتوقعات الزبون أو العميل عن الخدمة المصرفية والأداء الفعلي لها (وفاء وعبد الرزاق، 2014، ص266)، ويشير تعريف Parasuraman, Zeithaml & Berry إلى أنها الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية (Bouhafs & Filali, 2012,p20). وبالاستناد لكل ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها حرص المصرف على إنتاج وتقديم خدمات مصرفية خالية من أي عيب، أو خطأ وتتوافق مع توقعات الزبائن.

2- مستويات جودة الخدمات المصرفية:

حسب دراسة (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1985)، فإن

مستويات جودة الخدمة المصرفية تتمثل في:

- الجودة المتوقعة: تعبر عن الجودة التي يتوقع الزبون الحصول عليها من خلال توجهه إلى المصرف.

- الجودة المدركة: تعبر عن الجانب من الجودة التي يرى المصرف أو يعتقد بأنها قادرة على إشباع رغبات الزبائن (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985,p49).

- الجودة الفنية: تمثل المنهجية والطريقة التي من خلالها يقوم الموظفون بتأدية الخدمات المصرفية للزبائن. (عبد القادر، 2017، ص95).

- الجودة الفعلية: هي الجودة الحقيقية التي تمت تأديتها فعلياً للزبائن (مريم، 2016، ص95).

- الجودة المروجة للزبائن: تعبر عن مدى رضی الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم ومدى قبولهم لها، وهي تعكس مدى رضاهم عن المصرف (علي و لطيف ، 2008، ص19).

3 - أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تُعد دراسة (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) من أهم الدراسات والأكثر شمولاً في تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، فقد تم تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية تضم 34 بنداً وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الجدارة، سهولة الوصول والحصول على الخدمة، التعاطف، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وفهم الزبون، الجوانب المادية الملموسة) (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988, p47)، وفي سنة 1988 قام نفس الباحثين بدمج هذه الأبعاد في خمسة أبعاد فقط تضم 22 بنداً تتمثل في: الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف (Joseph & Taylor, 1992, p55)، وهي تتمثل في:

- الجوانب المادية الملموسة: وتضم التسهيلات المادية، المعدات المستخدمة لإنتاج وتقديم الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى المظهر الخارجي لموظفي المصرف.

- الاعتمادية: تتمثل في قدرة المصرف على أداء الخدمة وفق الوعود التي قدمها للزبون، وذلك في الوقت الذي يطلبها الزبون وبالدفقة التي ترضي طموحه (إلهام، 2015/2014، ص 39).

- الاستجابة: وهي تعكس استعداد موظفي البنك في التعامل مع متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاواهم، مع العمل على حلها والرد على استفساراتهم رغم ضغوطات العمل (شعبان، 2014/2015، ص 24).

- الأمان: يقصد به الاطمئنان النفسي والمادي بأن الخدمة المقدمة للزبائن تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك (عبد القادر، 2017، ص 96).

- التعاطف: يقصد بها العناية الشخصية بالزبون من قبل موظفي البنك وإشعاره بأهميته والرغبة في إشباع حاجاته.

4 - طرق قياس جودة الخدمات المصرفية: هناك عدة نماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية، منها:

4-1- نموذج الفجوة : ويسمى أيضاً بمقياس جودة الخدمة، وقد طور من طرف (Berry & Parasuraman, Zeithaml, 1988)، وهو يُعد من أهم وأشمل النماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية، ويقيس الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة والأداء الفعلي لها.

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة حسب هذا النموذج بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات. فإذا كانت إدراكات الزبائن لجودة الخدمة المقدمة مساوية لتوقعاتهم فتكون الجودة مرضية، أما إذا كانت إدراكاتهم أعلى من توقعاتهم فإن جودة الخدمة متميزة أو أكثر من مرضية، أما في حالة ما إذا كانت إدراكاتهم أقل من توقعاتهم فتكون الجودة رديئة (مريم، 2016/2015، ص43).

4-2- نموذج الأداء الفعلي للخدمة (Servperf): قدم هذا النموذج من طرف Taylor

& Cronin (1992) نتيجة انتقادهما لنموذج الفجوة، بحيث يركز هذا النموذج على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة واستبعاد توقعات الزبائن، ويمكن التعبير عن جودة الخدمة حسب هذا النموذج وفق المعادلة الآتية: جودة الخدمة = الأداء (Joseph Cronin, Jr & Taylor, 1992, p55).

ثانيا: الدراسة التطبيقية:

1 - مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الزبائن الذين يتعاملون مع البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة بولاية سيدي بلعباس والبالغ عددها 14 بنكا، وتم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها الإجمالي 390، بحيث كان عدد الزبائن الذين يتعاملون مع البنوك الأجنبية يقدر بـ 192 أما الزبائن الذين يتعاملون مع البنوك العمومية الجزائرية فقدّر بـ 198، وقد تمثلت البنوك محل الدراسة في: البنك الوطني الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، أما البنوك الأجنبية فتمثلت في بنك Natixis، بنك Société Générale، بنك BNP Paribas، بنك ABC، بنك Trust، بنك البركة، بنك الخليج الجزائر، بنك FRANSABANK وذلك حتى تكون العينة أكثر تمثيلا.

2- أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على استبيان إلكتروني كأداة لجمع البيانات، وقد قسم الاستبيان إلى جزأين، الجزء الأول يحتوي على 24 سؤالاً حول جودة الخدمات المصرفية التي تقيس الأبعاد، والجوانب الخمسة لجودة الخدمات المصرفية، وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت السباعي كما يظهر في الجدول الآتي:

جدول رقم 1: مقياس ليكرت السباعي

الإيجابية	غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق نوعا ما	محايد	موافق نوعا ما	موافق	موافق تماما
درجة الموافقة	1	2	3	4	5	6	7
مجالات الموافقة	1.85 -	-1.86	-2.72	-3.58	-4.44	-5.30	6.15
مستوى جودة الخدمة المصرفية	منخفضة جدا	منخفضة	منخفضة نوعا ما	متوسطة	مرتفعة نوعا ما	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss

أما الجزء الثاني فيتعلق بالبيانات الشخصية للزبائن ، وقد تم الاعتماد على المصادر التالية في إعداد الاستبيان (إلهام، 2015/2014)، (شعبان، 2015)، (Joseph Cronin, Jr & Taylor, 1992) وقد تم استخدام برنامج spss نسخة 2026 لتحليل البيانات.

3 - ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل (الفاكرونباخ) لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى الأداة ككل، فكانت نتائج (الفاكرونباخ) كالاتي: بعد الملموسية: 0.538، بعد الاعتمادية: 0.732، بعد الاستجابة: 0.659، بعد الأمان: 0.553، بعد التعاطف: 0.644، الأداة ككل: 0.816.

ويلاحظ من خلال نتائج الفاكرونباخ أن النسب تتراوح بين 0.538 و 0.732 وهي نسب جيدة باعتبار أغلبها تتجاوز 0.60، فالاعتمادية والاستجابة والتعاطف حققت نسبا مرتفعة، ما عدا نسبي الملموسية والأمان فقد تدرجان في مستوى المتوسط، أما نسبة الفاكرونباخ بالنسبة للأداة ككل فهي ممتازة بالنسبة لهذا النوع من الدراسات حيث قدرت بـ 0.816، مما يعني أن الدراسة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في دراسة قياس جودة الخدمة المصرفية.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم الاعتماد على برنامج spss نسخة 26، بحيث تم حساب معامل (الفاكرونباخ) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان ، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية لمعرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن. وقد تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test للمقارنة بين جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة في الجزائر. كما تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test بالإضافة الى تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة إذا ما توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تقييم زبائن البنوك الجزائرية العمومية والأجنبية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم وبين متغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي، الدخل الشهري ، ومدة التعامل مع المصرف.

ثالثا: عرض وتحليل النتائج:

1- اختبار الفرضية الأولى:

تمت دراسة هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 2: تقييم الزبائن لجودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى جودة الخدمة المصرفية	درجة الموافقة
الملموسية	3.92	1.06	متوسطة	محايد
الاعتمادية	4.35	1.05	متوسطة	محايد
الاستجابة	4.97	1.15	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما
الأمان	4.65	1.09	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما
التعاطف	4.37	10.5	متوسطة	محايد
جودة الخدمات المصرفية	4.45	0.85	متوسطة	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول رقم 2 يتضح أن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة تراوحت بين (3.92-4.97) بدرجة تقييم مرتفع نوعا ما بالنسبة لكل من بعد الاستجابة والأمان ، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت السباعي، فلن بعد الاستجابة حصل على درجة مرتفعة نوعا ما بمتوسط حسابي قدر بـ 4,97، كما تحصل بعد الأمان على درجة مرتفعة نوعا ما بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.65 بينما حصلت جوانب جودة الخدمة المصرفية المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية ، والتعاطف على درجة تقييم متوسطة بمتوسطات حسابية تقدر بـ 3.92، 4.35، 4.37 على التوالي؛ في حين بلغ المتوسط الحسابي العام 4,45 بدرجة تقييم مرتفعة نوعا ما . وعليه نستنتج بلأن الزبائن يقيمون جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية بجودة مرتفعة نوعا ما ، وعليه نقبل الفرضية الأولى.

2- اختبار الفرضية الثانية: تمت دراسة هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 3: تقييم الزبائن لجودة الخدمات المصرفية في البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى جودة الخدمة المصرفية	درجة الموافقة
الملموسية	4.25	0.78	متوسطة	محايد
الاعتمادية	4.51	0.69	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما
الاستجابة	4.42	0.71	متوسطة	محايد
الأمان	4.66	0.71	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما
التعاطف	4.59	0.74	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما
الأداة ككل	4.48	0.47	مرتفعة نوعا ما	موافق إلى حد ما

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول رقم 3 يتضح بأن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة تراوحت بين (4.25 - 4.66) بدرجة تقييم مرتفعة نوعا ما ، بالنسبة لمجال الاعتمادية، الأمان ، والتعاطف بمتوسطات حسابية تقدر بـ 4.51، 4.66، 4.59، على التوالي، بينما حصلت جوانب جودة الخدمة المصرفية المتمثلة في الملموسية والاستجابة على درجة تقييم متوسطة بمتوسطات حسابية تقدر بـ 4.25، 4.42، على التوالي، في حين بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل بـ 4,48 بدرجة مرتفعة

نوعاً ما حسب مقياس ليكرت السباعي، وعليه نستنتج بأن الزبائن يقيمون جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر بدرجة مرتفعة نوعاً ما وعليه نقبل الفرضية الثانية.

3- اختبار الفرضية الثالثة:

للإجابة عن هذه الفرضية اعتمد الباحثان على الجداول السابقة (1،2،3) بالإضافة إلى اختبار Independent-Samples T Test كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم 4: اختبار Independent-Samples T Test

الدلالة الإحصائية	T	جودة الخدمات المصرفية
0.11	-2.553	
0.11	-2.574	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

لقد تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف بين جودة الخدمات المصرفية الجزائرية العمومية والأجنبية من وجهة نظر الزبائن، ومن خلال الجدول 4 يتضح أن قيمة الدلالة الإحصائية أعلى من 0.05، ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود اختلاف بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية العمومية والأجنبية، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم 5: المتوسطات الحسابية للبنوك العاملة بالجزائر

المصارف	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمومية الجزائرية	198	4.45	0.85
الأجنبية	192	4.48	0.74

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول 5 يتضح بأن المصارف العمومية الجزائرية حصلت على تقويم مرتفع نوعاً ما بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.45 لانتمائه إلى المجال (4.44-5.29) حسب مقياس ليكرت السباعي، وحصلت المصارف الأجنبية العاملة بالجزائر على تقويم مرتفع نوعاً ما، بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.48 لانتمائه إلى المجال (4.44-5.29). ومن ثم يتم رفض الفرضية الثالثة التي تنص

على وجود اختلاف في جودة الخدمات المصرفية الجزائرية العمومية والأجنبية ، باعتبارهما يقدمان خدمات مرتفعة نوعا ما، وذلك من وجهة نظر الزبائن.

4 - اختبار الفرضية الرابعة:

تمت دراسة هذه الفرضية باستخدام اختبار Independent-Samples T Test بالنسبة لمتغير العمر، في حين تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بالنسبة للمتغيرات التالية: المستوى العلمي، الدخل الشهري ، ومدة التعامل مع المصرف، وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS الذي كانت نتائجه موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم 6: اختبار Independent-Samples T Test

البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر		البنوك العمومية الجزائرية		نوع البنك
الدلالة الإحصائية	T	الدلالة الإحصائية	T	اختبار T
0.97	-0.33	0.2	-0.55	جودة الخدمات
0.97	-0.33	0.2	-0.55	المصرفية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

لقد تم استخدام اختبار Independent-Samples T Test، لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف الآراء في جودة الخدمات المصرفية الجزائرية العمومية والأجنبية، من وجهة نظر الزبائن يعود إلى متغير الجنس، ومن خلال الجدول 6 يتضح أن قيمة الدلالة الإحصائية أعلى من 0.05 لكل من البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة بالجزائر، و منه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود اختلاف في آراء الزبائن حول جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر، وهذا يعود الى متغير الجنس.

أما نتائج اختبار التباين الأحادي AVOVA فكانت وفق ما يوضحه الجدول رقم 7.

جدول رقم 7: نتائج تحليل التباين الأحادي

البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر		البنوك العمومية الجزائرية		نوع البنك
الدلالة الإحصائية	F	الدلالة الإحصائية	F	اختبار ANOVA
0.80	0.79	0.59	0.94	العمر
0.32	1.18	0.13	1.51	المستوى العلمي
0.32	1.18	0.14	1.49	الدخل الشهري
0.31	1.19	0.46	1.05	مدة التعامل مع المصرف

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول 7 أن قيم مستوى المعنوية لكافة المتغيرات (العمر، المستوى العلمي، الدخل الشهري، ومدة التعامل مع المصرف تفوق 0.05 سواء بالنسبة للبنوك العمومية الجزائرية التي تراوحت قيمتها بين (0,13 - 0,59) أو البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر التي تراوحت قيمتها بين (0,31 - 0,80)، ومنه نقبل الفرضيات الصفرية ونرفض الفرضيات البديلة والتي تعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعود إلى كل من العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري ومدة التعامل مع المصرف، وذلك للبنوك الجزائرية العمومية والأجنبية.

خاتمة:

- خلصت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية العمومية والأجنبية من خلال قياس الأداء الفعلي للخدمة، حيث توصلت الدراسة إلى:
- أظهرت نتائج التحليل أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك العمومية الجزائرية تراوحت بين (3.92-4.97) بدرجة تقييم مرتفعة نوعا ما بالنسبة لكل من بعد الاستجابة والأمان، ودرجة تقييم متوسطة لكل من بعد الملموسية، الاعتمادية، والتعاطف؛ في حين بلغ المتوسط الحسابي العام 4,45 بدرجة تقييم مرتفعة نوعا ما.
- خلصت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات مرتفعة نوعا ما لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك العمومية الجزائرية، وذلك من وجهة نظر الزبائن.
- أظهرت نتائج التحليل بأن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر تراوحت بين (4.25 - 4.66) بدرجة تقييم مرتفعة نوعا ما بالنسبة

بمجال الاعتمادية، الأمان والتعاطف؛ بينما حصلت جوانب الملموسية والاستجابة على درجة تقويم متوسطة؛ في حين بلغ المتوسط الحسابي العام بـ 4,48 بدرجة تقويم مرتفعة نوعا ما.

- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات مرتفعة نوعا ما لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر، وذلك من وجهة نظر الزبائن.
 - أظهرت نتائج التحليل بأن البنوك العمومية الجزائرية حصلت على تقويم مرتفع نوعا ما بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.45 لانتماه إلى المجال (4.44-5.29) والبنوك الأجنبية العاملة بالجزائر حصلت على تقويم مرتفع نوعا ما أيضا بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.48 لانتماه إلى المجال (4.44-5.29).
 - كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود اختلاف بين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية العاملة بالجزائر.
 - أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء الزبائن حول جودة الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية العمومية والأجنبية تعود إلى متغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي، الدخل الشهري، ومدة التعامل مع المصرف.
- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:
- العمل على تدريب وتطوير مهارات الموظفين وتركيزهم على إظهار الاهتمام الشخصي بالزبائن، ولاسيما بالنسبة للموظفين الذين لهم اتصال مباشر مع الزبائن.
 - العمل على تطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة كفيلة بتلبية حاجيات الزبائن مع أخذ وجهة نظرهم بعين الاعتبار.
 - ضرورة تركيز المصارف العمومية الجزائرية بالجوانب الملموسة، كالمظهر الداخلي والخارجي للمصرف، واستخدام أحدث المعدات والأجهزة التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية.

قائمة المراجع:

- 1- إلهام عطاوي (2014/2015). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. سيدي بلعباس، الجزائر: جامعة الجليلي اليابس.
- 2- حسن رعد الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

- 3- حلوز وفاء ، و عبد الرزاق بن حبيب. (2014). تدعيم جودة الخدمة المصرفية ودور رضا العميل في تقييمها- دراسة حالة عملاء البنوك العمومية الجزائري بولاية تلمسان-. *مجلة الابتكار والتسويق*(1) ص 263-278.
- 4- خليل عبد القادر. (2017). *الاقتصاد البنكي مدخل معاصر*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 5- خيرى علي أوسو، و لؤي لطيف بطرس. (2008). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك. *تنمية الرفاهين*، 30 العدد 89، ص 9-28.
- 6- شعبان فراح (2014/ 2015). جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء وتعزيز القدرات التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بسيدي بلعباس. *مأكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير*. سيدي بلعباس، الجزائر: جامعة الجيلالي اليابس.
- 7- طارق قندوز. (2015). فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة -). *مجلة الابتكار والتسويق*(2). ص 8-32.
- 8- مريم نواله (2015/2016). أهمية الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية. *أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية*. سيدي بلعباس، الجزائر: جامعة الجيلالي اليابس.

- المراجع الأجنبية:

9. Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*, 31(5).
10. Bouhafs, M., & Filali, B. (2012). Mesurer La Qualité Perçue En Utilisant L'instrument Servqual: Le Cas D'une Banque Algérienne. *revue* *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث* *administration et développement pour les recherches et les études*, 4(1).p220-234.
11. Joseph Cronin, Jr, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3).p55-68
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4). P41-50.