



تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا - دراسة حالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية
BADR عين البيضاء -

Assessing the Evaluating the quality of electronic banking services in light of the
Corona pandemic - a case study of the Bank of Agriculture and Rural
Development BADR Ain El-Beida

محمد بوزيان

أستاذ محاضر أ ، جامعة أم البواقي

mohammed.bouziane@univ-oeb.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال جائحة كورونا معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على دراسة ميدانية على عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR عين البيضاء - ولاية أم البواقي.

وبالاعتماد على نموذج مقياس الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات المصرفية، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تحسن نسبي في جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية باعتبار الأبعاد السهولة، الاستجابة و الاعتمادية في الفترات ما بعد الجائحة وهذا ما بينه اختبار الفروقات حيث كان لازمة كورونا اثر ايجابي في اعتماد الصيرفة الإلكترونية وقد بينت الدراسة اختلاف الأهمية النسبية التي يليها العميل لجودة الخدمة من خلال معايير قياس الجودة الخمسة المعتمدة في الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية، أبعاد جودة الخدمة، مقياس الأداء الفعلي.

Abstract :

This study aims to assess the quality of electronic banking services in Algeria during the COVID-19 pandemic, relying on a descriptive-analytical approach based on a field study of a sample of clients of the Bank of Agriculture and Rural Development BADR (BADR) in Ain El Beida, Wilaya of Oum El Bouaghi.

Using the Actual Performance Measurement Scale to measure the quality of banking services, the study found a relative improvement in the quality of electronic banking services in terms of ease, responsiveness, and reliability in the post-pandemic periods. This was evident in the t-tests, where the impact of COVID-19 had a positive effect on the adoption of electronic banking. The study also highlighted the relative importance that clients attach to service quality through the five quality measurement criteria adopted in the study."

Key words: Electronic banking services, banking service quality, service quality dimensions, actual performance scale.

1. خلفية الدراسة

في ظل جائحة كورونا (COVID-19) التي اجتاحت العالم، شهد قطاع الخدمات المصرفية في الجزائر تحديات كبيرة. حيث أدى تفشي الفيروس إلى تغييرات جذرية في سلوك العملاء وتفضيلاتهم، بالإضافة إلى تأثيرات سلبية على الاقتصاد والنظام المصرفي بشكل عام.

لذلك أصبح تقييم جودة الخدمات المصرفية أمراً حيوياً لفهم كيفية تعامل المصارف مع هذه التحديات وتلبية احتياجات العملاء في ظل الظروف الصعبة التي يمر بها العالم.

وتحت تأثير الجائحة، ظهرت بعض التحديات الفريدة التي تؤثر على تقييم جودة الخدمات المصرفية في الجزائر. أحد هذه التحديات هو التحول الكبير نحو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، حيث أصبح العديد من العملاء يفضلون التعامل عن بعد لتفادي التواجد الشخصي في الفروع المصرفية والحد من احتمالات العدوى. وبالتالي، أصبحت تقنيات التحقق الإلكتروني والتوثيق الرقمي ضرورة ملحة لضمان أمان وسلامة عمليات المعاملات المصرفية عبر الإنترنت.

علاوة على ذلك، تزايدت حاجة العملاء إلى الدعم والمساعدة من قبل المصارف في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها الجائحة. فأصبحت المصارف أكثر حاجة إلى تكيف خدماتها وتوفير حلول مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء، سواء كان ذلك من خلال توفير خدمة عملاء فعالة ومتاحة على مدار الساعة أو تقديم مشورة مالية واستثمارية ذات جودة عالية للمساعدة في اتخاذ القرارات المالية الصائبة في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة.

وبالطبع لا يمكن تجاهل التأثير الاقتصادي الذي أثر على الجميع، بما في ذلك القطاع المصرفي. فقد تعرضت المؤسسات المالية في الجزائر لضغوط مالية هائلة نتيجة للتباطؤ الاقتصادي وتراجع النشاط التجاري. وهذا قد يؤثر على قدرة المصارف على توفير خدمات مصرفية ممتازة والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتعزيز التحول الرقمي.

لذا يأتي تقييم جودة الخدمات المصرفية في الجزائر في ظل جائحة كورونا كأداة هامة لقياس قدرة المصارف على التكيف مع التحديات الراهنة وتلبية تطلعات العملاء. لذلك يعد هذا التقييم مفتاحاً لتحسين الأداء المصرفي وتعزيز الثقة والرضا لدى العملاء، ومن ثم تعزيز الاستقرار والنمو المستدام في قطاع الخدمات المصرفية في المستقبل.

وفي الوقت الراهن يعد تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر في ظل جائحة كورونا عملية حيوية لمعرفة قدرة المصارف على التكيف مع التحديات وتوفير خدمات مصرفية عالية الجودة وفعالة في ظل الظروف الصعبة. من خلال تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات العملاء خصوصاً في ظل الدور المحوري الذي يمكن أن تلعبه المصارف في دعم الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي في الجزائر، فمن المهم أن يتعاون القطاع المصرفي مع الجهات الحكومية والمؤسسات المالية الأخرى لتبادل المعلومات والخبرات وتطوير استراتيجيات مشتركة لتحسين جودة الخدمات المصرفية في ظل الظروف الراهنة.

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: **كيف يمكن تقييم جودة الخدمات المصرفية في الجزائر في ظل جائحة كورونا والى أي مدى انعكست تداعيات الجائحة على ذلك؟**

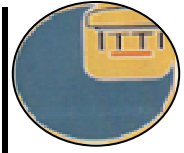
للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بوضع فرضية عامة وهي: **ساهمت أزمة كورونا في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها الخمسة.**

2. مفاهيم أساسية حول جودة الصيرفة الالكترونية وقياسها:

سوف نتطرق في هذا الجانب الى مجموعة من المفاهيم الاساسية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية وكذا كيفية قياسها.

1.2 تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

عرفت بأنها "كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل المؤسسات المالية هذه الأخيرة قد لا تكون مجرد فرع لبنك قائم بل قد تكون في شكل موقع مالي تجاري إداري شامل له وجود مستقل مستند على الركائز الالكترونية في تقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد" (مزوع، 2000).



كما عرفت على أنها "إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، حيث يمكن للعميل القيام بمختلف العمليات وهو في منزله أو مكتبه وما يعني ذلك من تجاوز لبعدي المكان والزمان" (ابومعراج، 2004).

يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية هي توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من قبل البنوك والمؤسسات المالية في تقديم مختلف الخدمات والمنتجات البنكية للعملاء دون عناء التنقل.

2.2 مفهوم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

لقد تباينت التعاريف حول جودة الخدمة بين الكتاب والباحثين وسنحاول استعراض مجموعة من التعاريف لمجموعة من الباحثين:

حيث عرفها "كنز بن فيو" على أنها درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم الفعال للمنتجات (بن فيو، 2008).

كما يرى "عصام خليل" أنها مقياس يوضح مستوى الخدمة المقدمة للعملاء مقابل توقعاتهم لمستوى تلك الخدمة (خليل ع، 2019).

أما بالنسبة "لمعتز إسحاق" عرفها على أنها ملائمة لما يتوقعه العميل من خدمات مصرفية مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي حصل عليها (معتز، 2019).

يمكن إعطاء تعريف شامل لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها: «استخدام الوسائل والقنوات الإلكترونية مثل شبكة الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية المختلفة بمعايير تلي رغبات وتوقعات العملاء».

3.2 قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

يصعب تحديد وقياس جودة الخدمة وذلك بعكس السلع المادية، والتي تعتمد بشكل كبير على الآلات في إنتاجها مما يتيح التحكم في درجة الجودة التي تتمتع بها، وذلك بعكس الخدمة والتي تعتمد على العنصر البشري في تقديمها وبالتالي لا يمكن التحكم فيها (اسماعيل و عبدوني، 2017).

يعتبر كلا من (Cronin, Taylor 1992) من أوائل الباحثين الذين تبنا وطورا - مقياس الأداء الفعلي Servperf حيث رفض هذا الأسلوب فكرة قياس الجودة من خلال الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم وهو ما يمحي مختلف الانتقادات التي وجهت سابقاً لمقياس ServQual ويركز هذا المقياس على الأداء الفعلي باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ، حيث يستند مقياس Servperf إلى نفس الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة من طرف مقياس الفجوة الخاصة بالجوانب الاعتمادية، الاستجابية، الكفاءة الوصول، الأمان. يتطلب أن يقيم الزبون أداء الخدمة على مقياس ليكرت الخماسي، إن هذه الآلية تتطلب من الزبون تقييم أداء مقدم الخدمة وذلك يلغي الحاجة لقياس التوقعات على أساسان توقعات الزبون تتغير بعد تلقي الخدمة (بوقاس و بلايلية، 2020).

- ويتميز هذا الأسلوب بالبساطة في القياس وسهولة الاستخدام وكذلك زيادة درجة مصداقيته وواقعيته لأنه يستبعد عمليات الطرح بين التوقعات والإدراك.

- يمكن التعبير عن هذا المقياس بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

4.2 مؤشرات ومعايير قياس جودة الخدمات المصرفية

تم الاعتماد على servperf بأبعاده الخمسة للجودة (الاعتمادية، الاستجابية، الكفاءة، السهولة والوصول، الأمن والأمان) يمكن تحليل كل بعد كما الآتي: (بريش، 2014)

- الاعتمادية: وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعدتها المؤسسة المصرفية بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضا بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالمستفيد يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، تماما مثلما تم وعده وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.

- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد متغيرات تهدف قياس اهتمام البنك وحرص موظفيه على تقديم خدمات فورية للمستفيدين والرغبة الدائمة لموظفيه في مساعدة الزائرين وعدم انشغالهم عن الاستجابة الفورية لطلباتهم وغرس عامل الثقة في نفوس المستفيدين.
- **الكفاءة:** وتعني مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة من المهارات والقدرات والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل بالإضافة إلى توفر مهارات الاتصال الشخصية.
- **السهولة:** إمكانية الوصول للخدمة بسهولة ومدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان وإمكانية الحصول عليها دون انتظار وسهولة الاتصال بين الزبون ومقدم الخدمة.
- **الأمن:** ويعني هل أن الخدمة خالية من الخطورة والمخاطرة والمجازفة والشك ويتضمن الأمن المادي والمالي والمحافظة على خصوصية الزبائن.

الشكل رقم (1): معايير قياس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية حسب نموذج Servperf



المصدر: valarie A.Zeithami.A.Parasuraman.Service Quality Delivery Through Web Sites.

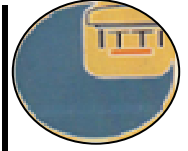
3. تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

في ظل التقدم التكنولوجي السريع عملت المصارف الجزائرية على استحداث الخدمات المصرفية من خلال عصنة أساليب الدفع الالكترونية قصد مواكبة التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

ومن أجل التمهيدي لرقمنة القطاع المصرفي أو التأسيس للصيرفة الإلكترونية قامت الجزائر بتحديث البنوك الجزائرية عن طريق تأسيس الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك "satim" انشأت في مارس 1995 براس مال مشترك ما بين المصارف العمومية الجزائرية "تعمل على إعداد شبكة النقد الالكتروني بين المصارف مع إدخال آلات السحب الآلي وإصدار بطاقات الالكترونية سنة 1997 كانت تتضمن فقط مساحة مغناطيسية تقتصر فقط على عمليات السحب، ثم تم اعتماد بطاقات الكترونية في الدفع سنة 2005 وهذا مع ما يتناسب مع المقاييس المعمول بها عالميا كما تكفلت بتطوير المعاملات البنكية وضمان الحكم الجيد في كافة الإجراءات التي تضمن توظيف نظام الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى المشاركة في وضع القوانين البنكية لتسيير الخدمات البنكية. (خلوط، 2022)

4. التحديات التي واجهت الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنوك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية، إلا أن هناك العديد من التحديات والصعوبات يمكن إدراجها كالاتي:



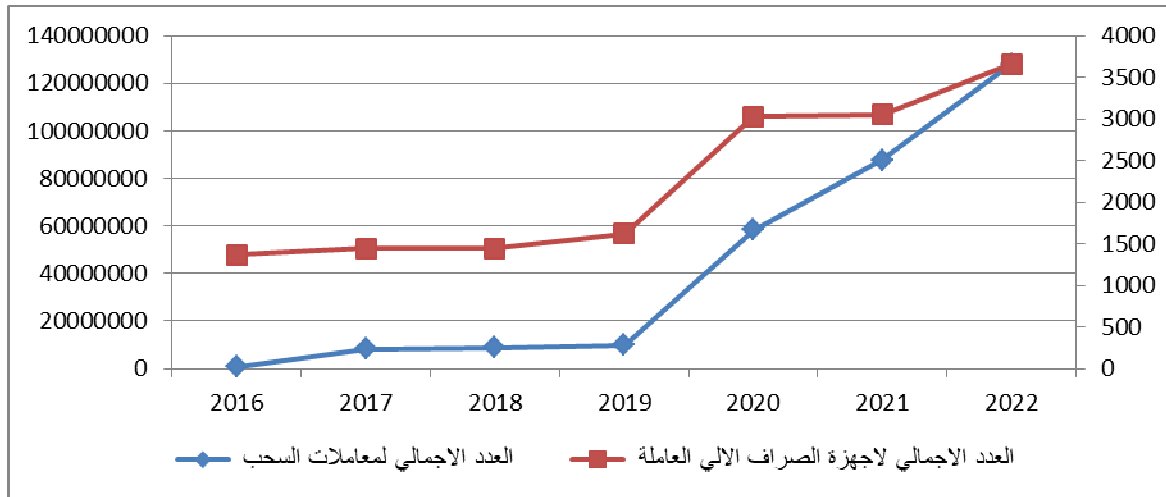
- ضعف في البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع كالتقص في الشبكة العالمية للمعلومات INTERNET وكذلك ضعفها ما بين البنوك.
- غياب البحث والتطوير في هذه التقنية على المستوى الوطني.
- ضعف التكوين القاعدي للأطر البشرية ذات الكفاءة، بالرغم من توفر الموارد البشرية الأزمة إلا أنها تعاني من قلة مردوديتها وضعف فعاليتها وانعدام روح المبادرة والإبداع.
- عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية، فما زالت المفاهيم التقليدية مرسخة.
- انعدام ثقافة التكنولوجيات الحديثة لدى أفراد المجتمع وفقد الأمان في التعامل بها فالفرد يفضل التعامل الشخصي مع البنك.
- نقص التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الأعمال والإلكترونية وخصوصا المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية.

5. تحليل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر في ظل جائحة كورونا

سنحاول من خلال تحليل بيانات إحصائية معرفة مدى تأثير أزمة كورونا على استخدامات الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تفعيلها من طرف الجهاز المصرفي الجزائري.

1.5 تطور العمليات على جهاز الصراف الآلي : من خلال الشكل البياني رقم (2) نلاحظ تطور كل من العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي ومعاملات السحب بالتوازي ففي فترة ما قبل كورونا نلاحظ تطور بطيء أو شبه ثبات حيث انتقل العدد الإجمالي من (1370 سنة 2016) إلى (1441 سنة 2018) كان هذا التغير بنسبة 5%، ثم انتقل هذا التغير ليصبح متسارعا حيث ارتفع عدد الأجهزة من 1621 إلى 3030 سنة 2020 بنسبة 87% وبقي في تزايد ثابت لان يصل العدد إلى 3713 في الأشهر الأولى من سنة 2023. يرجع التزايد الملحوظ في عدد أجهزة الصراف الآلي والعمليات في سنة 2019-2020 إلى الإصلاحات المهمة والسريعة التي فرضتها أزمة كورونا على المنظومة المصرفية.

الشكل رقم (2): تطور العمليات على جهاز الصراف الآلي في الجزائر في ظل جائحة كورونا



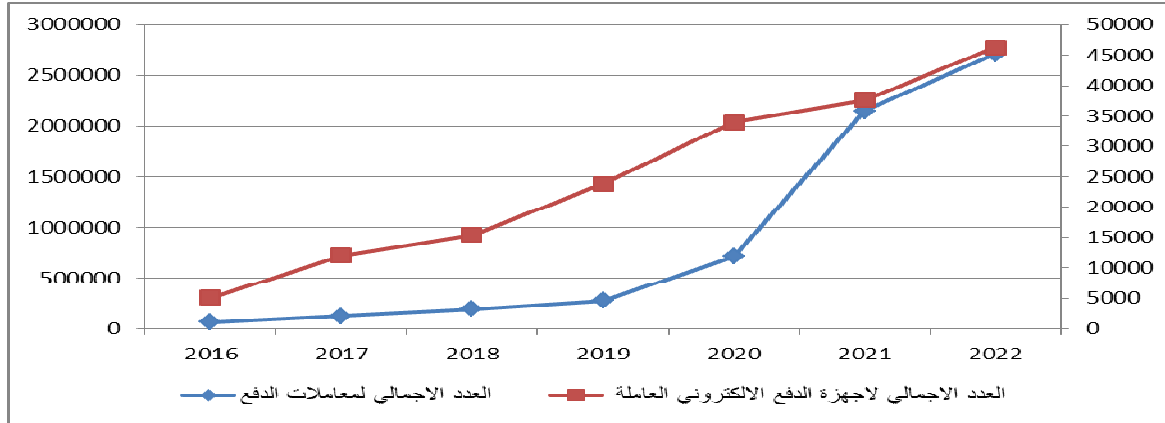
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي : <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-ATM/>

2.5 تطور أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا

يعتبر جهاز الدفع الالكتروني وسيلة لتسديد بواسطة البطاقات الالكترونية يتم تنصيبه على مستوى المحلات التجارية.

من خلال المنحنى البياني المتعلق بعدد إجمالي أجهزة الدفع الالكتروني المتاحة نلاحظ ارتفاع ملحوظ بنفس الوتيرة للعدد الإجمالي لأجهزة الدفع الالكتروني بنسبة تغير 32% غير انه لم يكن بالتوازي مع المنحنى الخاص بالعدد الإجمالي لمعاملات الدفع حيث نلاحظ أن هذا الأخير كان هناك تباطؤ في السنوات (2016-2017-2018) بنسب (87%-56%-44%) على التوالي، ثم تبعها ارتفاع مفاجئ بنسبة 202% في سنة 2019-2020 وهذا ما يوضح تأثير أزمة كورونا على التعاملات بالخدمات الالكترونية حيث فرضت التدابير الوقائية ذلك.

الشكل رقم (3): تطور أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر في ظل جائحة كورونا

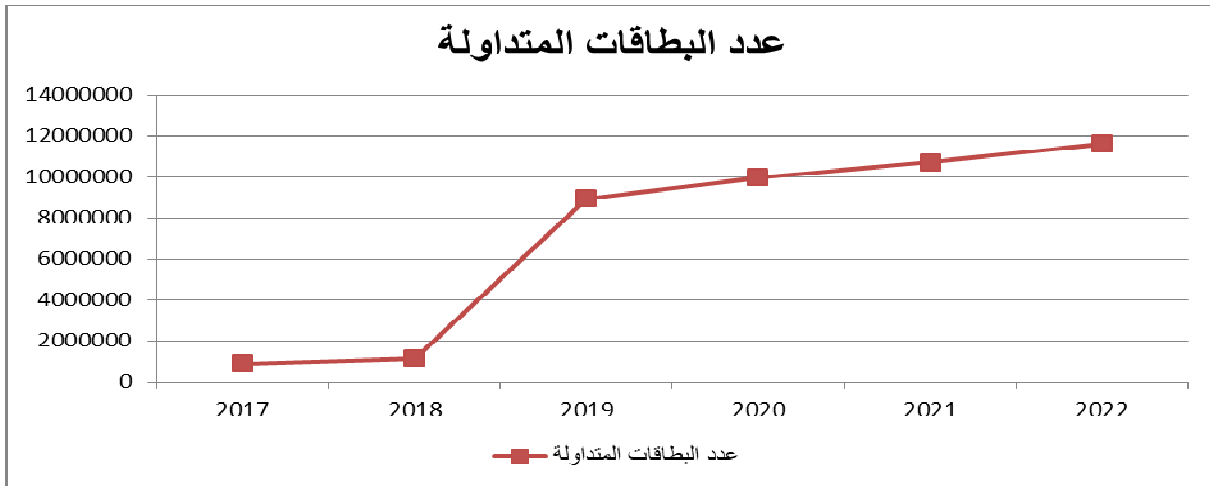


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الموقع الرسمي <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/>

3.5 تطور البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر

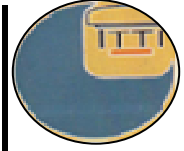
تمكن بطاقات الدفع الالكتروني حاملها من تسوية مختلف عملياته من دفع وسحب عبر استعمال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الدفع الالكتروني أو الدفع عبر الانترنت، والجدول الموالي يوضح عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر للفترة 2017-2022.

الشكل (4): العدد الإجمالي للبطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر في ظل جائحة كورونا



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الموقعين GIE MonétiqueSATIM

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (4) إن عدد البطاقات المتداولة في الفترة 2017-2018 يتراوح في حدود 800,000 بطاقة بنسبة 30%، ثم نلاحظ ارتفاع كبير في الفترة 2018-2019 بنسبة تفوق 200% وزيادة حجم إصدار البطاقات الالكترونية في هذه الفترة كان نتاج تبني قانون التجارة الالكترونية في نوفمبر 2018 ثم تأتي فترة الجائحة 2019-2020 بقي الإصدار يرتفع على حسب احتياجات الأفراد بوتيرة منتظمة.



6. دراسة تطبيقية لتقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين البيضاء"

1.6 منهجية الدراسة الميدانية:

- تحديد مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة عين البيضاء حيث تم مراعاة أن يكون العميل متعاملا مع البنك خلال فترة جائحة كورونا، وقد تم اختيار عينة عشوائية من عملاء الوكالة ولم يتم التركيز على نشاط معين أو فئة معينة وقد بلغ حجم العينة 100 فرد.

- أسلوب جمع البيانات:

تم استخدام منهج الاستبيان لجمع البيانات في هذه الدراسة، حيث تم تصميم استمارة موجهة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وكالة عين البيضاء. تم استجواب العملاء بطريقة عشوائية وشرح هدف الدراسة وكيفية ملء الاستبيان. تم توزيع مجموعة من 100 استبيان على عملاء البنك. ويتألف كل استبيان من جزئين: الجزء الأول يحتوي على معلومات شخصية، والجزء الثاني يركز على تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عين البيضاء. يحتوي الاستبيان على مجموع 22 سؤال مقسمة على خمسة أبعاد لقياس الجودة، وتم تنفيذ ذلك في فترتين: قبل وبعد جائحة كورونا. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يُعتبر مناسبًا لقياس الإدراك والاتجاه، وذلك لتحليل وتفسير آراء المستجوبين. تتضمن درجات هذا المقياس مستويات الموافقة المختلفة: موافق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

- التحقق من درجة الصدق والثبات:

حيث يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، حيث تم حساب ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان وقد تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

جدول رقم (01): نتائج معامل ALPHA CRONBACH

أبعاد الجودة	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ قبل	ألفا كرونباخ بعد
الاعتمادية	4	0,575	0,851
الاستجابة	4	0,836	0,849
الكفاءة	5	0,825	0,828
السهولة والوصول	5	0,825	0,826
الأمان	4	0,828	0,834
إجمالي	22	0,769	0,823

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع قيم معامل الثبات لكل عبارات الاستبيان مساوية إلى 0.769 قبل الجائحة و0,823 بعد الجائحة وهي قريبة من الواحد أي نسب ثبات جيدة تدل على استقرار النتائج وثبات الاستبيان.

2.6 عرض وتحليل النتائج

وذلك باستخدام:

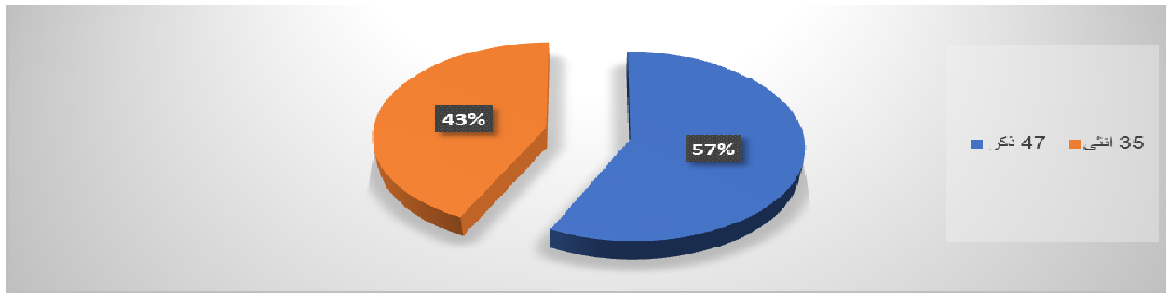
1. النسب والتكرارات: وذلك من اجل توزيع خصائص أفراد العينة، فضلا عن تقييم جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم فعليا
2. الوسط الحسابي: تم الاعتماد عليه لمعرفة درجة تقييم الزبائن لأبعاد جودة الخدمة المصرفية.
3. الانحراف المعياري: وذلك لقياس درجة تشتت قيم إجابات الزبائن عن الوسط الحسابي.

1.2.6 دراسة وتحليل خصائص العينة

أ. توزيع العينة حسب متغير الجنس:

يوضح الشكل البياني توزيع أفراد عينة الدراسة والمتمثلين في عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين البيضاء حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ إن نسبة الذكور تتعدى نسبة الإناث حيث نسبة الذكور 57% مقارنة بنسبة الإناث 43% بفرق بسيط.

الشكل رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

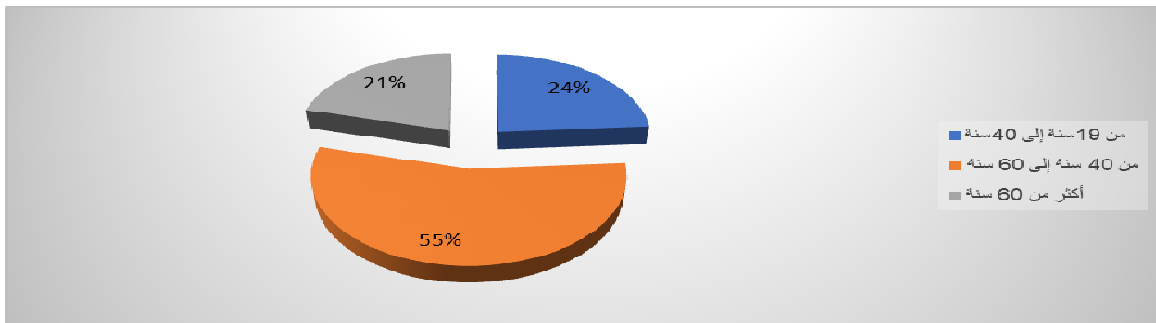


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

ب. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر :

يوضح الشكل البياني توزيع أفراد عينة الدراسة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين البيضاء- حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن 55% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 40-60 سنة، بينما 24% من عينة الدراسة تتوزع أعمارهم بين 19 إلى 40 سنة، وبالنسبة للذين أعمارهم أكثر من 60 سنة فقدروا بنسبة 21% أي أن النسبة الأكبر تعود لفئة 40-60 سنة.

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.

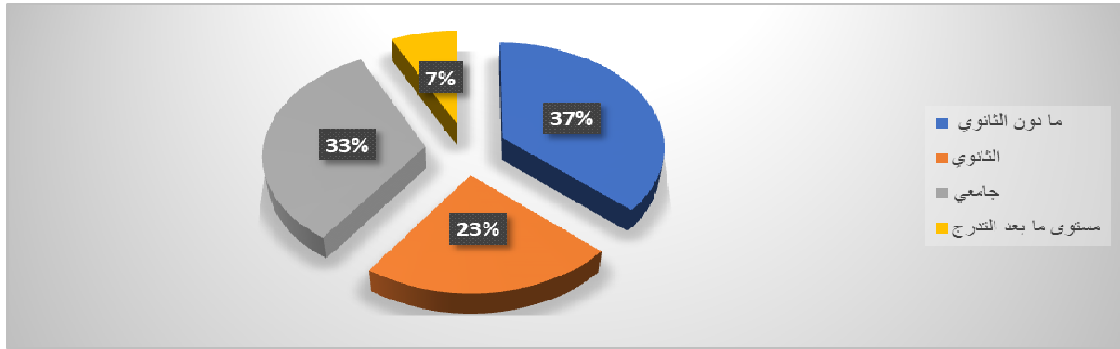
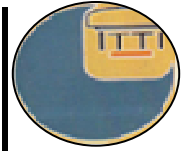


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

ج. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

يوضح الشكل البياني توزيع أفراد عينة الدراسة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية -عين البيضاء- حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن 37% من عينة الدراسة لديهم مستوى ما دون الثانوي ما يقابله 33% ذوي مستوى جامعي، وبالنسبة للذين لديهم مستوى ثانوي فنسبتهم قدرت ب 23% أما أصحاب ما بعد التدرج فقدرت نسبتهم ب 7% من النسبة الإجمالية لعينة الدراسة.

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

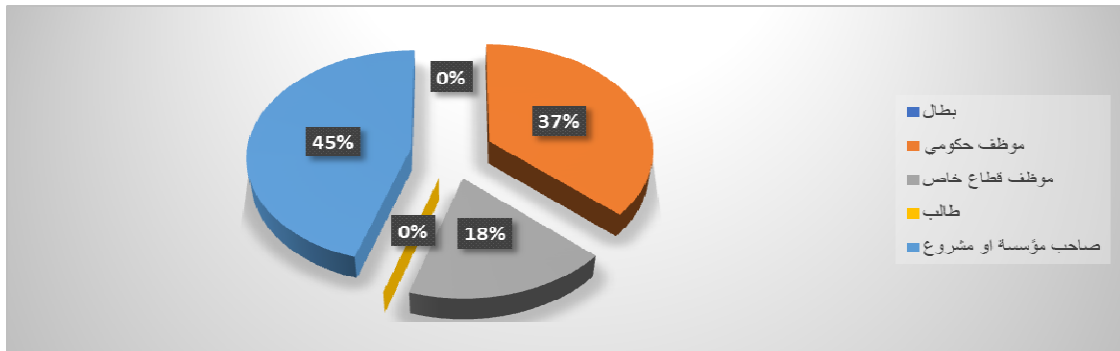


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

د. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة الاجتماعية والمهنية

يوضح الشكل البياني توزيع أفراد عينة الدراسة زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالتـعين البيضاء- حسب الفئة الاجتماعية والمهنية، حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر تعود لأصحاب المشاريع بنسبة 45% يليها أصحاب القطاع الحكومي بنسبة 37% ثم موظفي القطاع الخاص بنسبة 18% .

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة الاجتماعية والمهنية



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

2.2.6 عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة بالنسبة لمحور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

من أجل تحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص محور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، قد تم اختيار نموذج SERVPERF من أجل التعرف على أحكام وتوجهات العملاء من خلال 22 عبارة قسمت إلى فترتين متتاليتين قبل وبعد جائحة كورونا

أ. بعد الاعتمادية:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن المتوسطات الحسابية لبعء الاعتمادية قد قدرت ب (2.51 قبل الجائحة و3.14 بعد الجائحة) بتغير الاتجاه نحو محايد حسب نظر العملاء، نلاحظ أن هناك تغير في آراء أفراد العينة مقارنة بالفترتين قبل الجائحة وبعء الجائحة بالنسبة للعبارة رقم 1 "إجراءات منح البطاقة الإلكترونية لا يتطلب كثير من الوقت" كانت النتيجة سلبية غير موافق بشدة قبل الجائحة إلى غير موافق بعد الجائحة بالنسبة للعبارة رقم 3 المتعلقة بخدمة الصراف الآلي كان هناك تغير في الاتجاه من غير موافق إلى موافق بعد الجائحة، العبارة رقم 4 المتعلقة بحرص البنك على حل المشاكل المتعلقة بالخدمات الإلكترونية كانت هناك موافقة من جانب أفراد العينة في الفترتين.

الجدول رقم (03): المقاييس الوصفية لبعء الاعتمادية

العبارات	الفترة	المتوسط الحسابي	الانحراف	الاتجاه
----------	--------	-----------------	----------	---------

	المعياري			
1	غير موافق بشدة	0.95	1.78	قبل الجائحة
	غير موافق	1.31	2.56	بعد الجائحة
2	غير موافق	0.86	2.26	قبل الجائحة
	غير موافق	1.37	3.03	بعد الجائحة
3	غير موافق	1.27	2.57	قبل الجائحة
	موافق	1.25	3.45	بعد الجائحة
4	موافق	1.17	3.4	قبل الجائحة
	موافق	1.43	3.46	بعد الجائحة
	غير موافق	2.51		المتوسط الحسابي الكلي القبلي
	محايد	3.14		المتوسط الحسابي الكلي البعدي
	محايد	3.14		المتوسط الحسابي الكلي البعدي

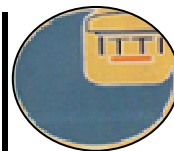
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

أ. بعد الاستجابة:

من خلال الجدول المتعلق بتقييم جودة الخدمة من خلال بعد الاستجابة نلاحظ إن المتوسط الحسابي الكلي بعد الجائحة ارتفع مقارنة مع قبل الجائحة (2.86 الى 3.59) باتجاه موافق وهذا ما نلاحظه كذلك على مختلف العبارات ما عدا العبارة رقم 1 "يستجيب الموظفون لانشغالات العملاء فوراً" حيث يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارة قبل وبعد إن هناك اتفاق نسبي بين المستجوبين على عدم الموافقة.

جدول رقم (04): المقاييس الوصفية لبعء الاستجابة

العبارات	الفترة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	قبل الجائحة	2.45	1.33	غير موافق
	بعد الجائحة	2.56	1.35	غير موافق
2	قبل الجائحة	3.73	1.1	موافق
	بعد الجائحة	3.7	1.14	موافق
3	قبل الجائحة	2.45	1.06	غير موافق
	بعد الجائحة	2.93	1.27	محايد



غير موافق	0.89	2.54	قبل الجائحة	4
موافق	1.19	3.4	بعد الجائحة	
محايد	2.86			المتوسط الحسابي الكلي القبلي
موافق	3.59			المتوسط الحسابي الكلي البعدي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

أ. بعد الكفاءة:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول إن هناك ثبات في مستوى بعد الكفاءة باتجاه محايد بالنسبة للمتوسطات الحسابية الكلية للفترتين (2.83 إلى 3.31) رغم وجود ارتفاع في المتوسطات الحسابية بالنسبة لمجمل العبارات كتغير اتجاه العبارة رقم 3 "وجود تجهيزات ومعدات حديثة" من غير موافق إلى موافق. مقارنة بثبات الاتجاه بغير موافق للعبارة رقم 5 "الدى البنك موقع الكتروني مجهز" لكن لم يغير ذلك في الاتجاه العام للبعد من الحياد.

جدول رقم (05): المقاييس الوصفية لبعد الكفاءة

العبارات	الفترة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	قبل الجائحة	3.36	1.4	محايد
	بعد الجائحة	3.7	1.01	موافق
2	قبل الجائحة	3.43	1.16	موافق
	بعد الجائحة	3.54	1.2	موافق
3	قبل الجائحة	2.57	1.12	غ موافق
	بعد الجائحة	3.56	1.18	موافق
4	قبل الجائحة	3.21	0.49	محايد
	بعد الجائحة	3.81	0.63	موافق
5	قبل الجائحة	1.97	1.13	غ موافق
	بعد الجائحة	1.97	1.13	غ موافق
		2.83		محايد
		3.31		محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

أ. بعد السهولة:

من خلال الجدول نلاحظ إن الاتجاه العام لبعد السهولة بعد الجائحة هو نحو موافق بعد ما كان في اتجاه محايد بمتوسط حسابي 2.67 إلى 3.42. كذلك بالنسبة لاتجاهات الرأي حول العبارات الخمسة. العبارة الأولى ارتفاع المتوسط الحسابي بعد الجائحة إذ قدر ب 3.15 كذلك العبارة رقم 3 المتعلقة بتسديد الفواتير بشكل سريع باتجاه موافق بعد الجائحة.

جدول رقم (06): المقاييس الوصفية لبعد السهولة

العبارات	الفترة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	قبل الجائحة	2.02	0.92	غ موافق
	بعد الجائحة	3.15	1.11	محايد
2	قبل الجائحة	2.72	1.13	محايد
	بعد الجائحة	3.25	1.12	محايد
3	قبل الجائحة	3.29	1.1	محايد
	بعد الجائحة	4.12	1.09	موافق
4	قبل الجائحة	3.43	1.39	موافق
	بعد الجائحة	4.02	1.43	موافق
5	قبل الجائحة	1.91	0.72	غ موافق
	بعد الجائحة	2.59	1.02	غ موافق
المتوسط الحسابي الكلي القبلي				محايد
المتوسط الحسابي الكلي البعدي				موافق

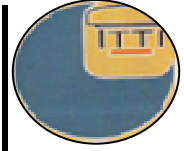
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS..

ب. بعد الأمن:

ت. يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة بخصوص بعد الأمن، نلاحظ من خلال الجدول أن الاتجاه العامل لأمن قبل الجائحة هو نحو موافق في الفترتين إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي قبل الجائحة 3.89 وبعد الجائحة 3.88 هذا يشير إلى اتفاق قوي لأغلب عينة الدراسة حيث كان هناك ارتفاع الموافقة لبعد الأمان لمختلف العبارات.

جدول رقم (07): المقاييس الوصفية لبعد الأمن

العبارات	الفترة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	قبل الجائحة		0.49	موافق بشدة



موافق بشدة	0.49	4.43	بعد الجائحة	2
موافق	0.99	3.57	قبل الجائحة	
موافق	0.98	3.63	بعد الجائحة	3
محايد	1.22	2.73	قبل الجائحة	
محايد	1.24	2.8	بعد الجائحة	4
موافق بشدة	0.37	4.82	قبل الجائحة	
موافق بشدة	0.47		بعد الجائحة	
موافق		3.89	المتوسط الحسابي الكلي القبلي	
موافق		3.88	المتوسط الحسابي الكلي البعدي	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

نتائج اختبارات الفروق (مقارنة المتوسطات لعينتين مرتبطتين)

من أجل تأكيد النتائج التي تم التوصل إليها فيما يخص تحسين الجودة خلال جائحة كورونا وباعتبار ثبات عينة الدراسة أي قياس الجودة لنفس العملاء قبل وبعد الجائحة وهذا منا يقودنا إلى استخدام T test لمقارنة المتوسطات لعينتين مرتبطتين. ومن أجل تطبيق هذا الاختبار يجب توفر الفروض الآتية:

- أن تكون البيانات (متغير قيد الدراسة) من النوع الكمي
- أن يكون متغير الدراسة يتكون من مجموعتين مرتبطتين
- عدم وجود قيم شاذة
- أن تكون العينة تكون عشوائية.
- أن تكون الفروق بين ملاحظات العينة القبلية والبعدي يتبع القانون الطبيعي.
- الفرضيات التي يتم فحصها هي الفرضية $H_0: U_1=U_0$

$$H_1: U_1 \neq U_0$$

حيث أن: H_0 لا يوجد فروق معنوية بين مجتمع الدراسة.

H_1 هناك فروق معنوية بين مجتمع الدراسة.

- اختبار فرضيات متغيرات الدراسة:

مجموع الفرضيات محققة بما في ذلك التوزيع الطبيعي للفروق لكون عينة الدراسة أكبر من $N=82/30$

الجدول رقم (08): جدول يوضح نتائج اختبارات الفروقات

أبعاد الجودة	المتوسط الحسابي	معامل	T Teste
--------------	-----------------	-------	---------

P.Value	T	الارتباط	بعد	قبل	
0.046	-3.291	0.865	3.14	2.51	الاعتمادية
0.174	-1.777	0.771	3.59	2.86	الاستجابة
0.084	-2.289	0.852	3.31	2.83	الكفاءة
0.002	-7.017	0.940	3.42	2.67	السهولة
0.928	0.099	0.989	3.88	3.89	الأمن

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

- ❖ بينت اختبارات الفروق بالنسبة لمحور الاعتمادية أن هناك فرق معنوي قبل وبعد $P < 0.05$ وبالتالي قبول الفرضية H1 أي انه توجد فروقات إحصائية لبعء الاعتمادية. نلمس هذا الفرق في اتجاه الرأي بالنسبة للمتعاملين من خلال المتوسطات الحسابية أي أن هناك تحسن في اعتماد الخدمات بعد الجائحة.
- ❖ بالنسبة لبعء الاستجابة نلاحظ إن $P = 0.17$ / $P > 0.05$ أي ما يبين انه لا توجد فروق إحصائية وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1.
- ❖ توضح النتائج بالنسبة لبعء الكفاءة بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة وهو ما يؤكد صحة الفرضية H0 وهو ما تؤكد اختبارات t test، غير انه يمكن قبول الفرضية عند مستوى الدلالة $a = 0.1$. أي انه لا يوجد تأثير ملموس لجائحة كورونا على محور الكفاءة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- ❖ نلاحظ من خلال النتائج الإحصائية لبعء السهولة أن $P = 0.002$ ما يعني أن هناك فرق معنوي كبير مهما كانت قيمة a وهو ما يؤكد صحة الفرضية H1، ما يوضح تأثير جائحة كورونا على جودة الخدمة من خلال بعد السهولة أي تسهيل الخدمات للمتعاملين.
- ❖ بالنسبة لبعء الأمن نلاحظ $P > a$ ما ينفي صحة الفرضية H1 أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي لم تؤثر جائحة كورونا على آراء المتعاملين من خلال هذا البعد لكن الرأي ذو اتجاه ايجابي في كلتا المرحلتين.

7. الخاتمة:

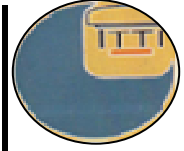
لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تقييم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية خلال جائحة كورونا في الجزائر باستخدام منهج وصفي تحليلي . حيث بينت نتائج التحليل أن لازمة كورونا أثر في ارتفاع نسبة التعاملات والتداول لهذه الخدمات بشكل مباشر على مستوى الوطن بالإضافة إلى مختلف الإصلاحات النقدية التي اعتمدها المنظومة المصرفية للرفع والتحسين من الخدمات المصرفية وتفعيل الالكترونية منها، أما بالنسبة لتقييم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قبل وبعد جائحة كورونا فقد توصلت النتائج الى أن اتجاه رأي العملاء تحسن باعتبار بعد الاعتمادية إلى ما دل عليه اختبار الفروق وهو ما يثبت صحة الفرضية الاساسية.

درجة الموافقة بالنسبة لبعء الاستجابة كانت بعد الجائحة بعد ما كانت ذات اتجاه محايد قبل الجائحة) وهذا ما يدل على صحة الفرضية المتعلقة بتحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية. كما نه كان هناك ثبات في اتجاه الرأي لبعء الكفاءة والممثل في الحياذ في كلتا الفترتين.

بالنسبة لبعء السهولة كان هناك تحسن في الاتجاه من خلال تحول في أجوبة العملاء في الفقرات المتعلقة بسهولة الوصول إلى الخدمة وتفعيلها في الأوقات المناسبة.

البعد المتعلق بالأمن نجد هناك استجابة مرتفعة بالموافقة على تحسن الخدمة الالكترونية.

من خلال مجموع النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات التي تصب كلها في صالح العملاء من حيث جودة الخدمات المصرفية الالكترونية من طرف البنوك حيث يجب:



- نص قوانين وتشريعات تحمي المتعاملين بالصيرفة الإلكترونية.
- إرساء ثقافة استعمال الخدمات الإلكترونية في عملياتنا المصرفية من خلال استخدام بطاقات الائتمان وتعميم نقاط البيع مع توفير الإمكانيات للقليل من التعاملات النقدية.
- فرض رقابة دورية لأجهزة الصراف الآلي المعتمدة لتحسين الخدمة للعملاء.
- يجب أن تكون الثقافة واضحة من طرف الدولة لتعزيز دور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- إقامة حملات إعلانية شهرية لتحسيس المجتمع بمميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تسهي

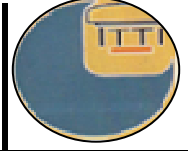
قائمة المراجع :

- احمد صبحي العيادي. (2010). أدوات الاستثمار الإسلامية "البيوع، القروض، الخدمات المصرفية". عمان، الأردن: دار الفكر.
- العياشي زرار، ومريم بشاغة. (2017). تأثير المزيج التسويقي الخدمي على رضا الزبون. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- جو مزوع. (2000). العمل الإلكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير. اتحاد المصارف العربية، 20. (238)
- دريد كامل ال شيب. (2012). إدارة البنوك المعاصرة. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- زياد رمضان، ومحفوظ جودة. (2013). الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز ابو نبعة. (2005). تسويق الخدمات المتخصصة (الإصدار 1). عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- عبد القادر خليل. (2014). مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبد القادر عبد الهادي سويقي. (1998). النقود والبنوك مع دراسة تطبيقية خاصة بمصر. القاهرة، مصر: مطابع دار الدجوى.
- كنز بن فيو. (2008). التسويق الإلكتروني (الإصدار 1). (وردية واشد، المحرر) بيروت، لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- محمد ناظم، ونور الشمري. (بلا تاريخ). الصيرفة الإلكترونية أدوات ومعوقات التوسع (الإصدار 1). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمود جاسم الصميدعي، ووردية عثمان يوسف. (2005). التسويق المصرفي - مدخل استراتيجي كمي تحليلي - (الإصدار 1). الأردن: دار النهج.
- مسعودي. (2016). الاعمال المصرفية الإلكترونية. الأردن: دار اليازيد العلمية للنشر والتوزيع.
- منير محمد الجنبهي، وممدوح محمد الجنبهي. (2000). أعمال البنوك. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- ناجي معلا. (2007). الاصول العامة للتسويق المصرفي. عمان، الأردن: المؤسسة العالمية للتجديد.
- هاني حامد الضمور. (2004). تسويق الخدمات (الإصدار 2). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- وسيم الحداد. (2012). الخدمات المصرفية الإلكترونية (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- وسيم محمد الحداد، محمود إبراهيم نور، ونور موسى شقيري. (بلا تاريخ). الخدمات المصرفية الالكترونية (الإصدار 1). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

1- المجالات:

- اديب قاسم شندي. (2011). الصيرفة الالكترونية وأمطها وخيارات القبول والرفض. مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية. (27)
- اسحاق معتز. (2 جويلية، 2019). إثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في القطاع المصرفي. مجلة الاداري.
- بن شلاط مصطفى. (2022). واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر. مجلة السناثر الاقتصادية، 9(1).
- جهيدة العياضي، ومحمد بن عزة. (2019). تطور الخدمات المصرفية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل احصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 2(3).
- شروق حدوش، ومحمد شهدي. (2016). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل دراسة حالة بنك CNEP. مجلة الابتكار والتسويق (3).
- عبد العزيز مطلي، وآخرون. (2020). وسائل الدفع الالكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية. مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة. (2)
- عبد القادر بريش. (بلا تاريخ). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا (3).
- عصام خليل. (2019). الخدمات المصرفية في البنوك الاردنية ودورها في تعزيز سمعة الزبون. مجلة اباحث اقتصادية، 7.
- فاطنة بوخاري. (2020). واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية - دراسة حالة الجزائر -. مجلة العلوم الادارية والمالية، 4(2).
- فؤاد محمد عبد الله الخزرجي. (2021). إثر جائحة كورونا على الاداء المالي للمصارف التجارية: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العربية. مجلة اقتصاد المال والاعمال، 5(4).
- صالح مفتاح، وفريدة مصارفي. (2010). البنوك الالكترونية. منتدى موجه لإدارة الاعمال. بسكرة.
- مراد اسماعيلي، وعبد العزيز عبدوني. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة - دراسة حالة موبيليس -. مجلة السناثر الاقتصادية، 3(1).
- ناجي معلا. (1998). قياس جودة الخدمة المصرفية. مجلة العلوم الادارية، 25(2).
- وريدة براهيم. (2022). فيروس كورونا بالجزائر وانعكاساته الاجتماعية. مجلة الدراسات الانسانية والاجتماعية، 7(1).
- فوزية خلوط. (2022). واقع وتحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد، 23.
- السعيد بريكة. (2010). واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر. أطروحة دكتوراه تخصص بنوك وتأمينات. أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية: جامعة العربي بن مهيدي.
- امينة بركان. (2013-2014). الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - دراسة حالة الجزائر -. أطروحة دكتوراه علوم التسيير. الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- رحيم حسن، وهواري أبو معراج. (2004). الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية. ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي. جامعة الجزائر.



- شريف بوقاس، وربيع بلايلية. (2020). استخدام نموذج Servial لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية - دراسة تحليلية - الملتقى الوطني الأول حول: الصحة وتحسين الصحة في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل. قالمة: جامعة 8 ماي 1945.