



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات
بعنوان:

دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة
الخدمة المصرفية

دراسة لبنك التنمية المحلية BDL - وكالة القرارة -

تحت إشراف الدكتورة:

عبيدي فتيحة

من إعداد الطالب:

الكيوص محمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17م.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	جامعة غرداية	د. الشيخ صالح أبو القاسم
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	د. عبيدي فتيحة
مناقشا	جامعة غرداية	أ. وازي عز الدين

السنة الجامعية: 2023/2022.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي
يُحْيِي الْمَوْتَى
وَالَّذِي يُخْرِجُ
الْحَبَّ وَالذُّرْءَ
وَالَّذِي يُصَوِّرُ
الْبَشَرَ فِي أَرْوَاحِهِ
وَالَّذِي يُنَزِّلُ
الْمَاءَ مِنَ السَّمَاءِ
فِيهِ نَبَاتٌ
وَالَّذِي يُصَوِّرُ
الْبَشَرَ فِي أَرْوَاحِهِ
وَالَّذِي يُنَزِّلُ
الْمَاءَ مِنَ السَّمَاءِ
فِيهِ نَبَاتٌ

شكر و عرفان

أحمد الله سبحانه و تعالى أن وفقني لإتمام هذا البحث، كما أشكر كل من رافقني في إنجازه بدء من الدكتورة عبيدي فتيحة التي أشرفت على إعداد المذكرة ولكل موظفي بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة- على حسن تعاونهم وتقديمهم للمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة، كما لا أنسى أن أوجه بالشكر الجزيل أيضا لكل من قدم لي نصيحة أو معلومة ساهمت ولو بالشيء اليسير في تحرير المذكرة، وكذلك الشكر موصول للجنة المناقشة التي قامت بتقديم التصويبات أثناء العرض.

والسلام مسك الختام.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

* والدي الكريمين اللذين أحسنا تربيتي منذ أن

كنت صغيرا.

* كل أفراد العائلة الذين كانوا سندا لي.

* كل الأساتذة والطاقم الإداري في الكلية.

* جميع الزملاء الذين رافقوني خلال مشواري

الدراسي في هذه الكلية.

محمد

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في المصارف، ومساهمة هاته الوسائل في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وتم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة للحصول على آراء الزبائن حول وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنك محل الدراسة، حيث تشمل العينة 30 مفردة.

وللتوصل إلى نتائج هذه الدراسة قمنا بالاستعانة ببرنامج spss26 حيث تبين لنا أن استعمال وسائل الدفع الإلكتروني يسهل الكثير من المعاملات المالية ويساهم في زيادة الأرباح للبنوك.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، جودة الخدمة، مصرف، زبائن.

résumé:

L'étude visait à connaître les types de moyens de paiement électroniques utilisés dans les banques, et la contribution de ces moyens à l'amélioration de la qualité de service bancaire, L'échantillon comprend 30 articles.

Afin d'atteindre les résultats de cette étude, nous avons utilisé le programme spss26, car nous avons constaté que l'utilisation des méthodes de paiement électroniques facilite de nombreuses transactions financières et contribue à augmenter les profits des banques.

Mots-clés: Moyens de paiement électroniques, qualité de service, banque, clients.

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
-	الشكر
-	الإهداء
-	الملخص
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	فهرس الملاحق
-	قائمة المصطلحات التقنية
أ-ج	مقدمة
4	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية
5	تمهيد
6	المبحث الأول: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني
6	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية
6	الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية
7	الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
8	الفرع الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية
9	المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية
9	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية
10	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة المصرفية
10	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
11	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
16	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

20	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل
22	الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-
23	تمهيد
24	المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-
24	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي
23	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة
25	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية
26	المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها البنك
28	المبحث الثاني: أدوات ومنهج الدراسة
28	المطلب الأول: المنهج والإجراءات
28	الفرع الأول: المنهج المستخدم
28	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
29	المطلب الثاني: عرض الأداة
29	الفرع الأول: تصميم الاستبيان
31	الفرع الثاني: التحقق من ملائمة الأداة للدراسة
35	المبحث الثالث: تحليل واختبار الفرضيات
35	المطلب الأول: تحليل النتائج
35	الفرع الأول: عرض وتحليل محور البيانات الشخصية
40	الفرع الثاني: عرض وتحليل محور وسائل الدفع الإلكتروني
41	الفرع الثالث: عرض وتحليل أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية
43	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
50	خلاصة الفصل
51	الخاتمة
54	قائمة المراجع
59	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	20
02	نسبة العوائد للمبلغ المداع لدى البنك محل الدراسة	26
03	استمارات الاستبيان الورقي المسترجعة	28
04	استمارات الاستبيان الإلكتروني المسترجعة	29
05	محاور الاستبيان	29
06	مقياس ليكرت الخماسي	30
07	مجال كل درجة من مقياس ليكرت	31
08	اختبار الثبات لمحاور الاستبيان	32
09	الاتساق الداخلي لفقرات محور وسائل الدفع الإلكتروني	33
10	الاتساق الداخلي لأبعاد محور جودة الخدمة المصرفية	33
11	اختبار شاببيرو- ويلك (SHAPIRO-WILK) للبواقي	35
12	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب العمر	36
13	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب المؤهل العلمي	36
14	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب نوعية الحساب المفتوح	37
15	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب مدة التعامل مع البنك	37
16	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب امتلاك بطاقة CIB	38
17	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب استخدام بطاقة CIB	38
18	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب امتلاك بطاقة فيزا	39
19	تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب استخدام بطاقة فيزا	39
20	تحليل نتائج محور وسائل الدفع الإلكتروني	40
21	تحليل نتائج محور جودة الخدمة المصرفية	41
22	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الأولى	43
23	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثانية	45
24	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثالثة	46
25	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الرابعة	47
26	نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الخامسة	49

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
25	الهيكل التنظيمي لووكالة القرارة	01

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
60	بطاقة الدفع	01
60	بطاقة كوربوراييت	02
60	كارت فيزا	03
61	جهاز الدفع الالكتروني TPE	04
61	جهاز الصراف الآلي	05
62	نموذج الاستبيان	06
65	قائمة المحكمين	07
65	اختبار ثبات الدراسة (ألفا كرونباخ)	08
66	اختبار صدق الدراسة (الاتساق الداخلي)	09
69	عرض نتائج الاستبيان	10
71	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع والمستقل	11
73	اختبار طبيعة البيانات	12
73	اختبار الفرضيات	13

قائمة المصطلحات التقنية

الاختصار	الدلالة باللغة الأصلية	الدلالة باللغة العربية
CIB	Carte inter bancaire	بطاقة الإنترنت
VIZA	Visa International Service Association	جمعية خدمة فيزا الدولية
TPE	Terminale des Paiements électroniques	محطات الدفع الالكترونية
ATM	Automatique Teller Machine	جهاز الصراف الآلي

مَقْدِمَةٌ

توطئة:

إن العالم يشهد في الوقت الحالي تطورات عديدة وسريعة في مختلف المجالات، فقد أصبح نظام الدفع الإلكتروني يساهم بشكل كبير في تقليص الوقت في القيام بالمعاملات المالية، سيما ما يتعلق بالشراء أو تحويل الأموال بين الدول، فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفعل الأنترنت، فالمصارف أصبحت تسعى إلى الاستغناء بالوثائق الورقية واستبدالها بأخرى الكترونية كالشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية.... الخ.

تعد المصارف من أهم الركائز التي تعتمد عليها اقتصاد الدول، ولذلك تسعى جاهدة في الاهتمام بها من خلال تطويرها وتحسينها وخاصة من ناحية الخدمات التي تقدمها، ومن أهم المجالات التي يجب عليها تحسينها وتطويرها معاملات الزبون مع المصرف. وهي تتميز بتنوع خدماتها مما يتيح للعملاء اختيار الخدمة التي يريدها وبالسعر الذي يناسبه ومن بين هذه الخدمات تلبية حاجة العميل في البحث عن أماكن لحفظ أمواله واستثمارها، ومن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة خدمة الأنترنت البنكية وتطبيق الهاتف المحمول حيث يقوم العميل بنفسه بإجراء عمليات التحويل وتسديد الفواتير من جهاز الكمبيوتر الشخصي أو الأجهزة المحمولة من منزله دون أن يكلف نفسه عناء التنقل إلى البنك.

إن جودة الخدمة المصرفية مرتبطة بالعنصر البشري المقدم للخدمة وما تتطلب لتقديمها في أحسن صورة، فلذلك يسعى الموظفون إلى الحفاظ على عملاءهم من خلال معاملتهم بشكل مميز، حتى يصبحوا عملاء أوفياء لهم.

أولاً: إشكالية الدراسة: تكمن إشكالية الدراسة فيما يلي:

إلى أي مدى تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية عند بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة-؟

انطلاقاً من هذه الإشكالية نطرح هذه الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني واعتمادية الخدمة المصرفية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني ومرونة الخدمة المصرفية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني واستجابة الخدمة المصرفية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وكفاءة الخدمة المصرفية؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وثقة وأمان الخدمة المصرفية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة أعلاه نطرح الفرضيات التالية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني واعتمادية الخدمة المصرفية في البنك المدروس عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني ومرونة الخدمة المصرفية في البنك المدروس عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني واستجابة الخدمة المصرفية في البنك المدروس عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وكفاءة الخدمة المصرفية في البنك المدروس عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وثقة وأمان الخدمة المصرفية في البنك المدروس عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

ثالثا: أهداف الدراسة: تهدف دراسة هذا الموضوع إلى:

- التعرف على أهم وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في المصارف.
- السعي نحو معرفة سبل تحسين الخدمة المصرفية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني.
- التعرف على الأبعاد أو الأسس التي تسعى المصارف لتحقيقها للعملاء لضمان الجودة.

رابعا: أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور المهم والفعال التي تقدمه وسائل الدفع الإلكتروني في سبيل تحسين وتطوير الخدمة المصرفية.

خامسا: حدود الدراسة:

الحدود المكانية: بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة - بلدية القرارة ولاية غرداية.
الحدود الزمانية: حددت الفترة الزمنية من شهر أفريل إلى جوان 2023م.
الحدود البشرية: عينة عشوائية من عملاء البنك محل الدراسة.

سادسا: منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية حيث تم إجراء مسح نظري لكل ما يتعلق بموضوع وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية وعرض أهم الدراسات السابقة وفي الدراسة التطبيقية تم اعتماد المنهج التجريبي من خلال دراسة حالة، وكذلك تم استعمال الاستبيان والوثائق للحصول على المعلومات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة.

هيكل الدراسة: من أجل احتواء هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة كما يلي:

في الفصل الأول والذي كان عنوانه: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين: المبحث الأول تناول المفاهيم الأساسية للموضوع من تعاريف و أنواع وسائل الدفع الإلكتروني إضافة إلى أهمية و أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، أما المبحث الثاني فقد خصص للدراسات السابقة حيث تم عرض مجموعة من الدراسات المحلية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والقيام بمقارنتها مع الدراسة الحالية.
أما الفصل الثاني: فإننا قد اخترنا بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة- لإجراء الدراسة الميدانية حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث لكل مبحث مطلبين: تناولنا في المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة وفي المبحث الثاني: أدوات ومنهج الدراسة وفي المبحث الثالث: تحليل واختبار الفرضيات. ثم الختام بتقديم النتائج.

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل

الدفع الإلكترونية

وجودة الخدمة

المصرفية

تمهيد:

يعد نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر هو الاتجاه الأهم الذي تسعى الحكومة الجزائرية الوصول إليه، لما له من آثار إيجابية مهمة في دعم وتعزيز الاقتصاد الجزائري، وتأمين مستوى معيشة أفضل يليق بالجميع عن طريق تفعيله وتطبيقه على أوسع نطاق.

إن الدفع الإلكتروني في الجزائر هو الأساس في عملية تنمية اقتصادية شاملة تطل جميع مفاصل الاقتصاد الجزائري، وذلك لكون التجارة الإلكترونية اليوم أصبحت الهيكل الناظم لكثير من المؤسسات والأنشطة التجارية، كما أنها الحل الأمثل لعمليات البيع والشراء في العصر الحالي.

تشير الدراسات إلى أن الأنشطة المالية الإلكترونية في الجزائر انتعشت إلى حد كبير بنسبة 300% بعد عام 2020، ومن المتوقع أن يصل أعداد المستخدمين للدفع الرقمي حتى 15 مليون عام 2025¹.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين بهدف الإحاطة بالموضوع من الجانب النظري:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

¹ وليد اليافعي، الدفع الإلكتروني في الجزائر | أهم 4 وسائل موثوقة ومرنة، مقال في مدونة فاتورة، 2022م.

[HTTPS://FATORA.IO/BLOG/ONLINE-PAYMENT-IN-ALGERIA](https://fatora.io/blog/online-payment-in-algeria)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية:

في هذا المبحث ستعرف على بعض التعاريف والمفاهيم عن وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية، حيث يتكون هذا المبحث على ثلاث مطالب وهي:

- المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني.
- المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية.
- المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية:

مع التطور السريع في مختلف مجالات الحياة نشهد حاجة الناس في البحث عن أسهل طريقة للتعاملات المالية حتى تمكنهم من تلبية حاجياتهم اليومية بشكل أفضل، فظهرت وسائل تمكن الأفراد من الحصول على غايتهم ومنها وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

*يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه: "كل عملية تحويل للأموال الخاصة بسلعة معينة، أو خدمات معينة بطريقة رقمية أي باستخدام أداة إلكترونية وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة معينة أو أي طريقة لإرسال البيانات".

وتعرف وسيلة الدفع الإلكتروني بأنها: "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد، عبر الشبكات العمومية للاتصالات".

أما المشرع الجزائري في القانون رقم 04/18 المتعلق البريد والاتصالات الإلكترونية قد أشار إلى بعض وسائل الدفع الإلكترونية من خلال الحوالة الإلكترونية والشيك الإلكتروني دون أن يعرف وسيلة الدفع الإلكترونية وذلك كما نصت عليه المادة 46 الفقرة 04 منه أنه: "يتم تحويل الأموال عن طريق جميع وسائل الدفع الكتابية أو الإلكترونية"¹.

¹ قيرة سعاد، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 2022م، ص 1008.

*كما تعرف على أنها أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من ورق الكشف أو البيانات، ويمكن الشخص من محاسبة فواتيره إلكترونيا، أو القيام بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص.¹

الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:²

- 1- البطاقات الإلكترونية: وتشمل كل من بطاقة الدفع التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين، كما تستخدم في سحب النقود من الحساب.
- وكذا بطاقة الضرف التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة، أما عن بطاقة الائتمان فهي التي تسمح لحاملها بالحصول على قرض، وهي مصنوعة من مادة يصعب العبث بها.
- 2- البطاقة الذكية: هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد لصلاحيه البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.
- 3- الشيكات والتحويلات الإلكترونية: يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.
- أما عن التحويلات الإلكترونية للأموال فهي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها، ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين.
- 4- النقود الإلكترونية: وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الإلكترونية، إذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الإلكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير

¹ عريوة محاد - خاوي محمد، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 2017م، ص 141. [HTTPS://WWW.ASJP.CERIST.DZ/EN/ARTICLE/85440](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/85440)

² عماد الدين بركات، طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، 2019م، ص 127-129.

بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه.

الفرع الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية:

لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني عبر الشبكات وخاصة الأنترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع الكترونيا بشكل واسع ما يلي:¹

- 1- الاستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.
- 2- التوافقية: إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.
- 3- الأمن والحماية: مدى الأمن في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.
- 4- الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.
- 5- سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.
- 6- مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

¹ عماد الدين بركات، طيبي حورية، مرجع سبق ذكره، ص 131-132.

المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية:

ساهمت التطورات التكنولوجية في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، واهتمت المصارف اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها مما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من المصرف إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للمصرف نمواً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى. وفي هذا الصدد عملت المصارف الجزائرية على تطوير خدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواجهة المنافسة القوية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

*يعد تعريف جودة الخدمة المصرفية من التعاريف الحديثة والتي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار، ويمكن لأي مصرف أن يتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء وتحسين الخدمة سعياً نحو تحسين سمعة المصرف -داخليا وخارجياً- في ظل واقع متغير شديد المنافسة وقد تعددت تعاريف جودة الخدمات المصرفية:

- أ. هي إشباع رغبات عملاء المصرف.
- ب. هي مقابلة توقعات عملاء المصرف.
- ج. هي درجة تصميم الخدمة المصرفية ومواصفاتها.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن جودة الخدمة هي: عبارة عن الخدمة المصممة والمنتجة وفقاً لرغبات واحتياجات عملاء المصرف.¹

¹ أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019م، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد (03)، العدد رقم (01)، 2019م، ص 433 - 434.

*تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها: قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقدم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل.¹

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات المصرفية:

يمكن ايجاز أهمية جودة الخدمات المصرفية فيما يلي:

- تؤثر بشكل مباشر على ربحية المصرف، من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.
- تحقيق تفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية تنفرد بها عن بقية المصارف.
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- جودة الخدمة تجعل الزبائن بمثابة مندوبي البيع لدى المصرف في توجيه وإقناع زبائن جدد.²

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

- توصل (Parasuraman et al,1985) وزملاؤه إلى وجود عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في:
- الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، المهارة، المجاملة، المصداقية، الأمان، فهم الزبون، الاتصال، إمكانية الوصول، وفي دراسة أخرى لنفس الباحثين سنة 1988 تم تلخيص ودمج هذه الأبعاد العشرة التي تتحد من خلالها جودة الخدمة في خمسة أبعاد، نوجزها كما يلي:
 - 1. الاعتمادية: وتتجسد في قدرة المصرف على الإيفاء بوعوده وتقديم خدمة مصرفية تخلو من الأخطاء وفي الوقت المحدد.
 - 2. الملموسية: تتمثل في التسهيلات المادية المرئية والتي تعتبر عنصرا مؤثرا في إدراك الزبون لجودة الخدمة وخلق الصورة الذهنية لديه.
 - 3. الاستجابة: سرعة الاستجابة لمطالب الزبائن وتساؤلاتهم، وشكاويهم ويتم تقييمها بواسطة الإجابات ورد الفعل.

¹ تيقاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من منظور العملاء - دراسة ميدانية تحليلية-، مجلة الحقيقة، العدد 36، 2015م، ص 364.

² نعيمة فرحي، مفيدة بن عثمان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر-، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 09، العدد: 02، 2022م، ص 04.

4. الأمان: يرتجم ذلك خلو معاملات المصرف من الشك أو التزوير.
5. التعاطف: تعني المحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والألفة وهذا ما يقوي انطباع الزبون حول مستوى جودة الخدمة.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكترونية:

إن وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت بشكل كبير في تحسين وتطوير جودة الخدمة المصرفية وهذه المزايا تتمثل في:

* بالنسبة لحاملها: سهولة ويسر الاستخدام بالنسبة لحاملها، وتمتعها بأمان كبير مقارنة بالنقود الورقية، كما يؤدي استخدامها إلى تقليل الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة بالإضافة إلى فرصة الحصول على القروض من البنك أو الشركة المصدرة، هذا كما أن حاملها يمكنه أن يتم صفقة فورية عبر الهاتف بمجرد ذكر البطاقة، وإعطاء حق استخدام بطاقة ائتمانية مثلا لشخص آخر.

* بالنسبة للتاجر: ليس هناك أكثر أمانا وأقوى ضمانا لحقوق البائع من البطاقات البنكية ووسائل الدفع بصفة عامة، ذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين إضافة إلى زيادة المبيعات إلى جانب أنها أزاحت عبئا على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن حيث أصبح يقع على عائق البنوك والشركات المصدرة.

* بالنسبة لمصدرها: حيث تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

* بالنسبة للمجتمع: تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية استثمار للشركات التي تصدرها وبالتالي يمكن للدولة التي تحتضن هذه الشركات أن تتقاسمها الأرباح، بالإضافة إلى تخفيض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، كما أن الشركات المصدرة تكون بذلك قد اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية النقود من التزوير.²

¹ رقيقة بوقريقة، سامي زعباط، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون - دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد: 01، 2020م، ص: 144-145.

² أبو بكر بوسالم، قاجة أمانة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية نموذجًا -، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد: 01، العدد: 01، 2016م، ص 50-51.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتعرف على بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع لتتعرف أكثر على متغيرات الدراسة، وسرد نتائج هذه الدراسات لوضع مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

- دراسة سايحي الخامسة، طويل حدة (2019م) بعنوان: " أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية "، مقال في مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02.

- أجريت هذه الدراسة في بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة- ، تهدف هذه الدراسة إلى: بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة، معرفة رأي الزبائن في جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالبنك محل الدراسة، التعرف على أثر مستوى جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون وولائه، التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية بالوكالة البنكية محل الدراسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من العينة العشوائية التي تتكون من 30 عميلا من وكالة تبسة حيث تم توزيع 35 استمارة وجد منها 30 استمارة صالحة للتحليل، وفي ختام الدراسة تم تقديم توصيات نذكر منها:
- ضرورة التعريف والتوعية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مختلف العمليات، وهو ما من شأنه أن يزيد من استعمالها ويحقق للعملاء ميزات تجذبهم للتعامل مع البنك والاستمرار في ذلك.
 - 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 تحققه من منافع.
 - العمل على تطوير وسائل الدفع بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وتكوين الموارد البشرية وفقا لذلك.
 - العمل على حماية شبكة الأنترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بإنشاء إطار تنظيمي محكم وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات.

- دراسة سبع فايزة (2020م) بعنوان: 'قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر'، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف - 1.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس اتجاهات المستهلك النهائي نحو الدفع الإلكتروني في الجزائر، أي التحري عن مدى قبول المستهلكين، الكشف عن العوامل التي يمكن أن يكون لها أثر على هذه الاتجاهات، محاولة تقييم الأهمية النسبية لعدد من العوامل التي تؤثر في اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني في الجزائر، وكذا قياس تأثير العوامل الديمغرافية عليها، تم الاعتماد بالأساس على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على الإشكالية الرئيسية وأسئلتها الفرعية.

تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وقد شملت الدراسة الميدانية على عينة من المجتمع الجزائري مكونة من 337 مستهلك تم اختيارهم باستخدام استبيانات ورقية وإلكترونية، وتم تحليل البيانات بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ين أن لدى العينة المستجوبة اتجاهات إيجابية نحو خدمة الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية، كما توصلت الدراسة إلى نتائج منها:

- أقر 150 فرد، وهو ما يمثل نسبة (5.44%) من العينة المدروسة، أن لديهم خبرة في استعمال بطاقات أخرى من غير البطاقة البنكية في خدمة الدفع الإلكتروني؛
مثل: MASTERCARD, VISACARD, PAYSERA, PAYONEER
EXPRESS AMERICAN، سواء في الجزائر لتوفر البعض منها، أو نتيجة تنقلهم خارج الوطن.
- لدى المستهلكين الجزائريين اتجاهات إيجابية نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية.
- يعد الأداء المتوقع والجهد المتوقع من استخدام الدفع الإلكتروني، العاملين الأكثر تأثيرا على اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية،
- تسهيلات المتاحة والتأثيرات الاجتماعية تؤثر على اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية.

- دراسة دحية رباب (2020م) بعنوان: 'أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر' أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر - 3.

يسعى هذا البحث، إلى دراسة معمقة لواقع استخدام التكنولوجيا في الجانب المصرفي، خاصة بظهور مؤسسات التكنولوجيا المالية والتي أصبحت تمثل اتجاها جديدا في عالم الصيرفة، كما تقوم الدراسة بعرض تحليلي لمجمل المسارات والخطوات التي قامت بها الجزائر في سعيها نحو تجسيد الدفع الإلكتروني على أرض الواقع كآلية لتحسين أداء الجهاز المصرفي وزيادة كفاءته. ولمعالجة موضوع البحث، اعتمدت الباحثة على المنهج الاستقرائي الوصفي في تناول الجزء النظري من الموضوع، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لتناول واقع وسائل الدفع في الجزائر. ومن بين التوصيات التي قدمتها الباحثة في نهاية الدراسة ما يلي:

- تعميم استخدام وسائل الدفع؛ من خلال القيام بحملات تسويقية تساهم في توعية الأفراد حول الخدمات المصرفية والمزايا التي يمكن تحصيلها من استخدام وسائل الدفع.
- تسهيل اجراءات استخدام وسائل الدفع؛ من خلال التخلي عن اجراءات البيروقراطية التي تعرفها البنوك الجزائرية، حتى يتسنى لكافة طبقات المجتمع فهمها واستخدامها.
- فتح المجال للخواص ومؤسسات العالمية المختصة في المدفوعات عبر البطاقة للدخول إلى السوق الجزائري على غرار شركات CARD MASTER و CARD VISA لتوسيع خدمات الدفع بشكل أكبر وتوسيع نطاق استعمالها.
- إدماج وسائل الدفع ضمن الوسائط الافتراضية؛ كأن يعمم استعمال التحويلات والاقنطاعات عبر الانترنت كخيار للدفع يضاف إلى البطاقات ضمن مختلف بوابات الدفع الإلكتروني والتي يمكن الولوج إليها من خلال الهاتف النقال.
- الدفع عبر الهاتف النقال؛ يعتبر من أهم الوسائط التي يمكن أن تشكل رافعة رقمية للاقتصاد الوطني.

- دراسة عبد الحفيظ حسام الدين (2021م) بعنوان: 'جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية ' أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالخدمة بشكل عام وتمييزها عن المنتجات المادية، والخدمة المصرفية بشكل أخص وذلك في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فتهدف إلى معرفة أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية وكذا مجالات القدرة التنافسية فيها، والبحث عن مدى مساهمة جودة الخدمة المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، المنهج المعتمد في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، أما بالنسبة لأدوات الدراسة الميدانية فهي تتمثل في الاستبيان ثم معالجة النتائج بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وتتكون عينة الدراسة العشوائية من 600 إداري في البنوك التجارية الناشطة في السوق الجزائري، ومن نتائج هذه الدراسة:

- تسعى البنوك التجارية الجزائرية الى جعل الخدمة المقدمة فيها ذات مرونة عالية تناسب جميع مستويات عملاءها.
- يساهم الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية المقدمة في التكامل بين جميع العمليات والمصالح في البنوك التجارية الجزائرية.
- تساعد جودة الخدمة المصرفية الأفراد العاملين على تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والمحدد.
- تساعد جودة الخدمة المصرفية على الهيكلية الصحيحة والسليمة اليت تساهم في إحداث التغيير.
- تساعد جودة الخدمة المصرفية على التشارك الفعلي مع العملاء حين أداء وتقديم الخدمة المصرفية.

- دراسة بن أحسن ناصر الدين، (2022)، تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية- دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج-الجزائر- وكالة قالمة، مقال في مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد (15)، العدد (01).

أجريت هذه الدراسة في بنك الخليج الجزائر فرع ولاية قالمة، تهدف هذا الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية: ابراز مدى تطبيق التسويق الالكتروني في بنك الخليج من وجهة نظر زبائننا،

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية

التعرف على واقع وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج، التعرف على النقص المتعلقة بالممارسات المصرفية الإلكترونية المقدمة، التوصل الى مجموعة من النتائج والاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين وتطوير مستوى الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة، وتم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي، أما في الجانب الميداني فقد تم استقصاء آراء عينة البحث من خلال استبيان إلكتروني ثم تحليل البيانات من خلال برنامج SPSS، تم استرجاع 112 استمارة إلكترونية كانت قد وزعت على مختلف زبائن البنك عبر مواقع التواصل الاجتماعي وكذلك عبر البريد الإلكتروني للزبائن، ومن بين أهم النتائج ما يلي:

- يعد التسويق الإلكتروني من المفاهيم المبتكرة والجديدة في عالم التسويق، إذ تساهم بشكل مباشر وكبير في تسهيل المعاملات التجارية، وذلك من خلال تقليص الوقت والجهد.
- يوفر التسويق الإلكتروني للمؤسسة مزايا عديدة تمكنها من المحافظة على مكانتها السوقية، وأهم تلك المزايا ميزة بناء علاقات متينة مع العملاء والمحافظة عليها من خلال استغلال إمكانات الانترنت ومواكبة التطورات التكنولوجية.
- يعتمد المستفيد من الخدمة الإلكترونية في تقييم جودة على معايير مختلفة تتمثل في: الاستجابة، الاعتمادية، سهولة الاستخدام، تصميم الموقع الإلكتروني، الخصوصية (السرية والأمان). التعاطف.
- إن تطبيق مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية يفرض ضرورة التعاون بين المؤسسة والزبون، حيث لا بد من أن توفر المؤسسة الإمكانيات اللازمة لتقديم الخدمة إلكترونياً، كما ينبغي أن يكون لدى الزبون ثقافة إلكترونية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

- دراسة BACHIR Belkacem-HOSNI Kenza (2018م) بعنوان: 'L'automatisation bancaire les nouveaux moyens de paiement de la carte bancaire au e-banking (paiement électronique).
diplôme de Master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.

أجرى الباحثان عملية المسح الميداني إذ قاموا بتوزيع 40 نسخة من استبيان لحاملي بطاقات السحب والسداد بين البنوك CIB و 10 نسخ استبيان للتجار في إطار BADR TIZI-OUZOU، وبعد تحليل النتائج تبين لهما أن استخدام البطاقة المصرفية CIB له معدل منخفض بالرغم من تطور طرق الدفع الإلكتروني الجديدة، لأن غالبية مرتديه لا يستخدمونه بشكل متكرر، حيث أن الأسر الاقتصادية تفضل تغطية نفقاتها بالنقد "الخفي"، ثم قدما في ختام البحث بعض المقترحات للترويج للبطاقة المصرفية وفرضها بشكل غير مباشر منها:

- لزيادة عدد البطاقات المتداولة، يجب على البنوك التجارية تسهيل الوصول إلى حساب جميع الفئات الاجتماعية، وخاصة الشباب والأسر ذات الدخل المنخفض. الهدف من هذا النهج هو تحقيق الخدمات المصرفية الجماعية السكان كما تعهد بها بريد الجزائر.

- بالنسبة للعروض الترويجية مثل البطاقة المجانية للسنة الأولى، قد يتم تخفيض تكلفتها السنوية أو تقديم مكافآت مرتبطة باستخدامها المتكرر وتشجيع المستهلكين على استخدام هذه الأنواع من الخدمات في كثير من الأحيان.

- لزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي، يجب على البنوك اختيار استراتيجية عالمية تهدف إلى تغطية أكبر عدد ممكن من الأماكن العامة.

- يمكن للنشر الكبير للموزعين أن يؤكد للمستهلكين أنه أيا كان بغض النظر عن المكان الذي يذهبون إليه، يمكنهم دائما استخدام بطاقتهم في أداء الانسحابات.

- دراسة LADLI Abderrezak (2018م) بعنوان:

'Les moyens de paiement électronique:

«La carte CIB au niveau de CNEP Banque agence de Tizi-

Ouzou »', diplôme de Master, Université Mouloud Mammeri

de Tizi-Ouzou.

لقد ركز الباحث في دراسته على وسائل الدفع بشكل عام واستخدام بطاقة CIB ضمن بنك CNEP بشكل خاص من أجل معرفة المساهمة ومزايا استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذكر الباحث في آخر دراسته أنه في عام 1997 أصبح بنك CNEP يتميز ببعض التوصيات بهدف التحسين وتسريع تطوير بطاقة CIB في الجزائر وهي:

- يتم تنفيذ إجراءات توعية لصالح العملاء من خلال سياسة تجارية استباقية تركز على الاتصال.

- يجب أن تكون الصيرفة الإلكترونية هي رأس الحربة في المؤسسة المصرفية.

- من الضروري وجود سياسة تسويق على نطاق واسع من أجل زيادة الوعي بين المشغلين الاقتصاديين على فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما يجب أن تكون هذه العملية جزءًا من خطة إستراتيجية مصرفية.

- زيادة سعر الفائدة المصرفية للإصرار على إقامة إجراء اتصال مع أصحاب بطاقة البنك التجاري الدولي بين البنوك والتجار من أجل تأمينها.

- دراسة ZIANE Boualem - MOUDER Tarik (2020م) بعنوان:

'Le rôle des paiements électroniques dans la modernisation des services bancaires Cas du CNEP BANK T-O-Management', Diplôme de Master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.

هدفت الدراسة إلى: تقديم معلومات عن حالة الخدمات المصرفية الحديثة في النظام المصرفي الجزائري، ومعرفة ما إذا كان لوسائل الدفع تأثير على النشاط المصرفي الجزائري، معرفة مدى استخدام وتوزيع طرق الدفع الإلكتروني في الجزائر، وفي آخر البحث قدم الباحثان مجموعة من المقترحات نذكر منها:

- يجب أن يعي بنك CNEP أن الخدمات المالية الإلكترونية تمثل تحديًا كبيرًا بالنسبة لهم.

- الاستثمار في العامل البشري من خلال تدريب المهارات والمسؤولين التنفيذيين في البنوك إتقان تام واستخدام لأحدث أنظمة التكنولوجيا المصرفية.

- تتبع المواد الإلكترونية وصيانتها في حالة حدوث خلل أو عطل فيها إعطاء صورة وافية لتحديث الخدمات المصرفية.

- تشجيع العملاء على استخدام طرق الدفع الإلكترونية وتطبيق خصومات عند الدفع إلكترونيًا، على سبيل المثال.

- إنشاء شبكة واسعة من الوسائط الإلكترونية واستخدام الدعاية الإعلامية من أجل ذلك لجذب أكبر عدد من العملاء.

- دراسة KARTOUS Kamel (2021م) بعنوان:

'Le système de paiement électronique en Algérie'. diplôme de master. Université abderrahmane mira de bejaia.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي والتحليلي، وقد تناول في الجانب النظري عملية تحديث نظام الدفع في الجزائر وتقنيات معالجة وسائل الدفع المختلفة، بينما تناول في الجانب التطبيقي من دراسته تقييم وضع نظام الدفع ببطاقات الائتمان على مستوى مصرف لبنان. وبعد توزيع الاستبيان على عملاء البنك والموظفين وتحليله توصل الباحث على نتائج يمكن من خلالها تغيير إيجاب العملاء عن استخدام البطاقة، من خلال تعزيز التدابير التالية مما يؤدي إلى زيادة استخدامها:

- اعتبار بطاقة الإنترنت كبطاقة سحب ودفع في مرة.
- وضع القواعد القانونية لحماية مستخدم البطاقة بين البنوك.
- إبراز مزايا بطاقة الإنترنت من خلال المزيد من الدعاية.
- تعزيز المهارات البشرية من أجل تطوير استخدامات وسيلة دفع جديدة.

- دراسة YAZID Dihya – YAHI Tinhinane (2022م) تحت عنوان:

'Le rôle des paiements électronique dans la modernisation des services bancaires Cas de la direction CPA banque Tizi-Ouzou', diplôme de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة مساهمة ومزايا استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لحاملي البطاقات الإلكترونية في الجزائر، وإبراز العوائق المرتبطة به. حيث قام الباحثان بإعداد استمارة وتوزيعها على عينة تتكون من 100 فرد (طلاب، متخصصون، عمال، آخرون) تتمحور حول استخدام بطاقتي Master Card و PLATINUM وهما مشروعان مستقبليان يرغب بنك CPA في تنفيذه خلال العام الجاري، وبعد تحليل إجابات العملاء على الاستبيان وإجراء دراسة داخل بنك CPA قدم الباحثان مجموعة من المقترحات منها:

- إنشاء خدمة تجارية للترويج للمنتجات المصرفية المختلفة لجميع الفئات العمرية.
- تقديم أسعار معقولة وشروط أقل تقييداً للحصول على بطاقة فيزا.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية

- تركيب أنظمة المعلومات الذي يعالج معاملات الدفع بأسرع ما يمكن، وتعميمها على هياكل التشغيل.
- تنفيذ سياسة تسويقية فعالة لتقريب العميل من البنك.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

بعد القيام بعرض نماذج من الدراسات السابقة منها دراسات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية سنقوم بإجراء مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية في عدة جوانب والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الموضوعات	ركزت غالبية الدراسات السابقة على دراسة نظام الدفع وأنواع البطاقات البنكية التي يتعامل بها العملاء مع المصرف، وكيفية الحصول على رضا الزبون للخدمات البنكية المقدمة وكذا الجانب القانوني لوسائل الدفع	في حين أنّ الدراسة الحالية تركز على التعرف إلى أنواع وسائل الدفع الإلكتروني، وبيان مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
الأهداف	تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة والتي هدفت إلى أثر استخدام البطاقات البنكية في تحسين الخدمة المصرفية والحصول على تقييم الزبائن لجودة الخدمات المصرفية	في حين أنّ الدراسة الحالية تهدف إلى دراسة وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
مجتمع وعينة الدراسة	ركزت الدراسات السابقة على عملاء وموظفي بعض البنوك في الجزائر منها: بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"، بنك البركة الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP Banque، بنك الخليج.	بينما هاته الدراسة تركز على عملاء بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة- فقط دون الموظفين.
متغيرات الدراسة	تتمثل أهم المتغيرات التي تمّ قياسها في الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية في بطاقات الدفع الإلكتروني وأنظمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.	أما في الدراسة الحالية فقد تم دراسة وتحديد دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية وإبراز العلاقة بينهما.
بيئة الدراسة	أجريت الدراسات السابقة على المصارف والبنوك في مختلف ولايات الوطن.	في حين سيتمّ تنفيذ الدراسة الحالية في بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة القرارة.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على الجانب النظري لوسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية حيث تناولنا في المبحث الأول تعريف وسائل الدفع الإلكترونية وأنواعها مع توضيح أهميتها ثم التعرف إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها، في المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع، مع سرد أهم النتائج المتوصل إليها، وفي المبحث الثالث تم تقديم مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وهذا من عدة نواحي، وسنتطرق في الفصل الثاني من الدراسة إلى الجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة.

الفصل الثاني:

دراسة عينة من عملاء

بنك التنمية المحلية

-وكالة القرارة-

تمهيد:

بعد عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية، سنحاول في هذا الفصل التأكد من وجود أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية - وكالة القرارة - وتحليل أجوبة الاستبيان الموزعة على عملاءه عن طريق برنامج SPSS. وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

❖ المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية.

❖ المبحث الثاني: أدوات ومنهج الدراسة.

❖ المبحث الثالث: تحليل واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية المحلية

يعد بنك التنمية المحلية أحد البنوك التي لها اقبال كبير للمواطنين بما يقدمه خدمات متنوعة وعروض مميزة، كما أن له عدة كالات موزعة على كامل القطر الجزائري.

في هذا المبحث سنقوم بدراسة مختصرة لبنك التنمية المحلية عن طريق سرد تعريف له وعرض الهيكل التنظيمي إضافة إلى الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة للتعرف على مزايا هذا البنك.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة والهيكل التنظيمي

سنتناول في هذا المطلب تعريفا عن البنك وكذا هيكله التنظيمي لأخذ نظرة عامة له.

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة:

*بنك التنمية المحلية باختصار BDL هو بنك عمومي برأس مال يصل إلى 73000000000 مليون دينار جزائري.

يملك بنك التنمية المحلية شبكة مكونة من 155 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و06 وكالات، بنك التنمية المحلية هو: أولا بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

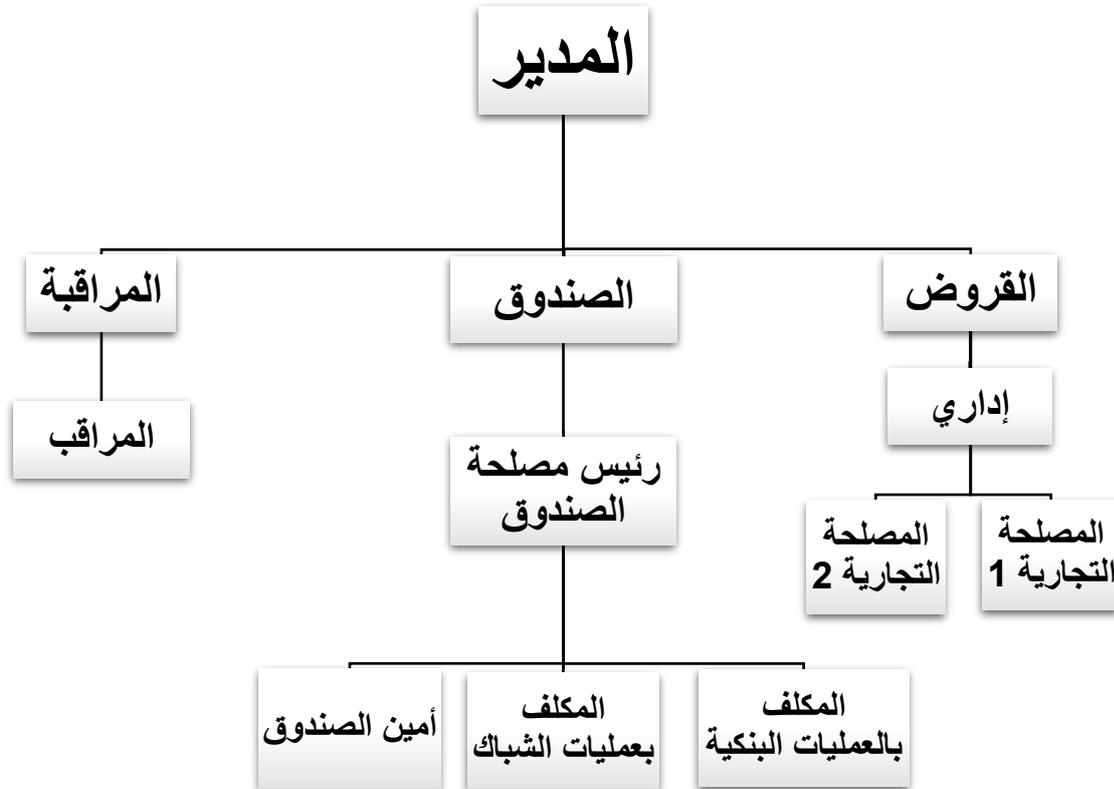
*يسعى بنك التنمية المحلية الى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANGEM، CNAC، ANSEJ ، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد. من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.¹

¹ الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية -BDL- <https://www.bdl.dz/arabe/index.html>

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

الشكل الموالي يوضح لنا الأقسام والمصالح الإدارية الموجودة في بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة- وهي وكالة صغيرة نوعا ما لا تحتوي على الكثير من المصالح.

الشكل (1): الهيكل التنظيمي لوكالة القرارة.



المصدر: المكتب المكلف بعمليات الشبكات.

المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك التنمية المحلية:

يقدم بنك التنمية المحلية بصفة عامة مجموعة كثيرة من الخدمات لكنها تختلف حسب الوكالات، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: ¹

1-السندات النقدية: السند النقدي هو إيداع مالي بالدينار الجزائري في مدة متفق عليها مسبقا مقابل عوائد مالية، مع إمكانية تقديم السند النقدي كضمان لقرض بنكي، يسمح السند النقدي بربح مردودية حسب المبلغ وحسب المدة طبقا لسقف العوائد المالية التالية:

الجدول رقم (02): نسبة العوائد للمبلغ المداع لدى البنك محل الدراسة

المدة	نسبة العوائد	المبلغ
3 Ans	4.70 %	50 000 000.00 à 10 000 000 .00 da
5 Ans	5.00 %	≥10 000 000 .00 da

المصدر: وثيقة من البنك

2-الصيرفة الإسلامية (البديل): شرع بنك التنمية المحلية، في تقديم خدمات الصيرفة الإسلامية، تحت تسمية "البديل".

وأعلن بنك التنمية المحلية، أنه سيعرض من خلال شبائيك " البديل " تسع منتجات مطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية ومصادق عليها من طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية وهيئة الرقابة الشرعية للبنك.

وتتمثل هذه المنتجات في:

- الاجارة العقارية المنتهية بالتملك، للأفراد.
- مرابحة سيارات للأفراد.
- مرابحة استهلاك للأفراد.
- مرابحة الاستثمار للمؤسسات.
- المرابحة استغلال للمؤسسات.
- منتجات الحساب الجاري الإسلامي.
- حساب الشيك الإسلامي.

¹ بناء على وثائق مقدمة من البنك.

- حساب الادخار.

- ودائع حساب الاستثمار بالمضاربة.

3- تأمين السفر: تأمين يغطي الزبون ضد أي إصابة جسدية تبعا لحادث أو مرض أثناء رحلة شخصية أو مهنية إلى الخارج، خاص لأي شخص طبيعي دون سن 85 يرغب في السفر إلى دولة أجنبية. يتم حساب الأسعار على أساس مدة الإقامة وبلد المقصد، مع تأمين الأمتعة في حدود 40 كلغ، الرجوع المسبق.

4- قرض الاستثمار: قرض الاستثمار على المدى المتوسط: كل مشاريع الاستثمار، الإنشاء، خلق المشاريع، أو توسعة المشاريع يمكن أن تمويل من طرف بنك التنمية المحلية عن طريق قرض على المدى المتوسط.

قروض الاستثمار على المدى الطويل: هو قرض موجه لتمويل المشاريع الاستثمارية على المدى الطويل مثل المشاريع السياحية.

مدة القرض: قرض متوسط المدى: التسديد يتم ما بين ثلاثة (03) إلى سبعة (07) سبعة سنوات، في فترة زمنية تتراوح ما بين ستة أشهر (06) إلى ثلاثة سنوات يمكن الموافقة عليها.

قرض طويل المدى: يتم في فترة زمنية تتعدى سبعة سنوات (07).

مبلغ القرض: يتم تحديد مبلغ القرض وفقا لقدرة السداد للمشروع والتدفقات النقدية المتولدة.

أجال معالجة ملف قرض: دون تحفظات على الوثائق المطلوبة وبداية من الطلب، البنك يضمن مهلة لمعالجة الملف تقدر ب 30 يوما كحد أقصى.

5- e-BDL: البنك الإلكتروني e-BDL: هو اشتراك يسمح بالاطلاع على الحسابات البنكية في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى الوكالة وذلك عن طريق الأنترنت أو بواسطة هاتف نقال.

مزايا البنك الإلكتروني e-BDL: مضمون، سريع وآمن، بسيط الاستعمال، امكانية الجمع بين الحسابات، متوفر 24 ساعة/24 و 7ايام/7.

المبحث الثاني: أدوات ومنهج الدراسة

سنتناول في هذا المبحث المنهجية المستخدمة في الدراسة متضمنة كلا من إجراءات الدراسة الميدانية المتعلقة بالمنهج وتصميم الأداة والاختبارات اللازمة للتأكد من صلاحية الأداء وطبيعة بياناتها.

المطلب الأول: المنهج والإجراءات:

بعد أن قمنا بتحديد كل ما يتعلق بموضوع الدراسة ومختلف أبعادها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، فقد قمنا باتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث قمنا بدراسة الظاهرة والمتمثلة في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: المنهج المستخدم:

- للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة تم استخدام مصدرين أساسيين هما:
- المصادر الأولية: تم الحصول على البيانات الأولية عن طريق الاستبيان كأداة رئيسية للبحث ثم تحليل نتائجه بغية التوصل لنتائج الظاهرة المدروسة.
 - المصادر الثانوية: وتتمثل في وثائق تم الحصول عليها من البنك.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

*نظرا لمحدودية الإمكانيات وطبيعة الموضوع قمنا بحصر مجال الدراسة البشري الذي يخص بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة- باختيار زبائن البنك كمجتمع الدراسة. وقد استعملنا في هذه الدراسة العينة العشوائية التي تتكون من 40 زبونا لديهم حساب بنكي في البنك محل الدراسة وقد أجابوا على الاستبيان إما ورقيا وإما إلكترونيا.

الجدول رقم (03): استمارات الاستبيان الورقي المسترجعة

النسبة	العدد	الاستمارات
45%	18	الاستمارات الصالحة للتحليل
55%	22	الاستمارات الملغاة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

الجدول رقم (04): الاستثمارات الاستبيان الإلكتروني المسترجعة

النسبة	العدد	الاستثمارات
100%	14	الاستثمارات المسترجعة
85.71%	12	الاستثمارات المستعملة

المصدر: من إعداد الطالب

تم توزيع 40 نسخة من الاستبيان الورقي حيث تم استرجاع منها 21 ورقة لكنها 18 ورقة فقط منها صالحة للتحليل، وتم استرجاع 14 استمارة الكترونية لكن استعملنا منها 12 استمارة واستمارتان ملغاة ليصبح مجموع الاستثمارات الصالحة للتحليل 30 استمارة.

المطلب الثاني: عرض الأداة:

لتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة- المتعلقة بموضوع الدراسة.

الفرع الأول: تصميم الاستبيان:

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (05): محاور الاستبيان

رقم المحور	الموضوع	المتغير	البعد	الفقرات
01	البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية	-	-	9
02	وسائل الدفع الإلكتروني	مستقل	-	من 01 إلى 12
03	جودة الخدمات المصرفية	تابع	الاعتمادية	من 13 إلى 16
			الملموسية	من 17 إلى 20
			الاستجابة	من 21 إلى 23
			الاهتمام والتعاطف	من 24 إلى 27
			الثقة والأمان	من 28 إلى 31
31	المجموع			

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

المصدر: من إعداد الطالب.

الجدول السابق يبين لنا أبعاد المحاور الثلاثة الخاصة بالاستبيان:

-المحور الأول: يحوي البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة لكل بمفردات العينة محل الدراسة تتكون من:

الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحساب المفتوح، مدة تعامل العميل مع البنك، امتلاك العميل لبطاقة CIB وبطاقة فيزا من عدمها ومدى استخدامها في حالة امتلاكهما.

-المحور الثاني: هو محور المتغير المستقل للدراسة يتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني.

-المحور الثالث: يضم هذا المحور المتغير التابع والذي يتمثل في جودة الخدمة المصرفية، بكل أبعادها: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الاهتمام والتعاطف، الثقة والأمان).

ولتحديد درجات الإجابة تم الاعتماد على سلم ليكرت خماسي الأبعاد لوضع مقياس للإجابة على الفقرات المندرجة تحت المحاور الثلاث أساسية حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (06): مقياس ليكرت الخماسي

الاختيار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى القبول	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب

من أجل تحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي نقوم بحساب المدى ($4 = 5 - 1$)، ثم تقسيم النتيجة على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي ($0.8 = 5/4$)، وبعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة ابتداء من أقل قيمة وهي الواحد (1) إلى غاية القيمة العظمى للمقياس وهي خمسة (5) حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (07): مجال كل درجة من مقياس ليكرت

الاختيار	الدرجة	المجال
غير موافق بشدة	1	[1.8 - 1]
غير موافق	2	[2.60 - 1.81]
محايد	3	[3.40 - 2.61]
موافق	4	[4.20 - 3.41]
موافق بشدة	5	[5 - 4.21]

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الثاني: التحقق من ملائمة الأداة للدراسة:

للتحقق من ملائمة الأداة للدراسة سنقوم بدراسة واختبار صدق وثبات الاستبيان، اختبار الاتساق الداخلي لفقراته ثم تحديد شكل البيانات (طبيعة التوزيع) حيث سيتم الاستعانة ببرنامج SPSS V26 في تحليل نتائج الاستبيان.

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم القيام بعرض الاستبيان في شكلها الأولي على أحد أساتذة الكلية وأحد الموظفين (أستاذ مهني) في الوكالة محل الدراسة من أجل تحكيمها وبعدها تم تعديل الاستبيان بناء على الملاحظات المقدمة من قبل المحكمين من حيث صحة صياغة العبارات ومدى مناسبتها للفقرة المنتمية إليها، مع تقديم بعض العبارات لتضاف إلى الاستبيان لتصبح في الأخير جاهزة للاستعمال.

ثانياً: اختبار الثبات:

معامل ألفا- كرونباخ من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان، وهو يعتمد على حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الأسئلة.

الجدول رقم (08): اختبار الثبات لمحاور الاستبيان

المحور	البعد	Cronbach's Alpha
وسائل الدفع الإلكتروني	—	0.911
جودة الخدمة المصرفية	الاعتمادية	0.860
	الملموسية	0.827
	الاستجابة	0.908
	الاهتمام والتعاطف	0.895
	الثقة والأمان	0.881
	المحور ككل	0.959

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن قيمة المعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمحور المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني) قد بلغ 0.911 في المقابل تراوحت قيمته بالنسبة لأبعاد المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) بين 0.827 و 0.908 أما بالنسبة للدرجة الكلية للمحور فقد بلغت 0.959 من خلال هذه النتائج يمكننا القول بأن الأداة تتسم بخاصية الثبات لأن القيم جيدة، بحيث تفوق نسبتها 60%.

ثالثاً: الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان (صدق الدراسة):

يقصد بصدق الدراسة: أن تكون كل فقرة من فقرات أداة الدراسة (كالاستبيان مثلاً) متنسقة ومرتبطة مع المحور الذي تنتمي إليه تلك الفقرة، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر.

1- محور وسائل الدفع الإلكتروني: يبين الجدول التالي الاتساق الداخلي لفقرات محور وسائل الدفع الإلكترونية.

الجدول رقم (09): الاتساق الداخلي لفقرات محور وسائل الدفع الالكتروني

رقم الفقرة	Pearson	Sig	رقم الفقرة	Pearson	Sig
07	0.573	0.001	01	0.748	0.000
08	0.576	0.001	02	0.647	0.000
09	0.677	0.000	03	0.568	0.002
10	0.671	0.000	04	0.732	0.000
11	0.682	0.000	05	0.717	0.000
12	0.555	0.001	06	0.723	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

تشير أرقام الجدول أن قيمة الارتباط (معامل بيرسون) بين فقرات هذا المحور (محور وسائل الدفع الالكتروني) وهو المتغير المستقل أن قيمة الارتباط بين فقراته تتراوح ما بين 0.555 وهي أدنى قيمة والتي تقابها العبارة رقم 12، وبين 0.748 وهي أكبر قيمة والتي تقابل العبارة رقم 01، فالعبارات التي تتراوح قيمة معامل بيرسون ما بين 0.5 و 0.7 فإن قوة معامل الارتباط متوسطة، أما العبارات التي تتراوح قيمة معامل بيرسون بين 0.7 و 0.9 فإن قوة معامل الارتباط قوية، كما نلاحظ أن كل القيم موجبة إذن فالعلاقة الارتباطية موجبة تميل من متوسط إلى قوي، وعليه يمكننا القول بان فقرات و أبعاد هذا المتغير يتميز بالاتساق الداخلي فيما بينها.

2- محور جودة الخدمة المصرفية: الجدول الموالي يوضح لنا قيم الاتساق الداخلي الخاصة بأبعاد هذا المحور.

الجدول رقم (10): الاتساق الداخلي لأبعاد محور جودة الخدمة المصرفية

اسم البعد	رقم العبارة	Pearson	Sig	اسم البعد	رقم العبارة	Pearson	Sig
التعاطف والاهتمام	24	0.866	0.000	الاعتمادية	13	0.864	0.000
	25	0.908	0.000		14	0.824	0.000

0.000	0.860	26		0.000	0.816	15	
0.000	0.884	27		0.000	0.811	16	
0.001	0.782	28		0.000	0.817	17	
0.000	0.928	29	الثقة والأمان	0.000	0.803	18	الملموسية
0.000	0.961	30		0.000	0.807	19	
0.000	0.786	31		0.000	0.826	20	
				0.000	0.969	21	الاستجابية
				0.000	0.898	22	
				0.000	0.906	23	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

بشكل عام تشير قيم الجدول السابق أن قيمة الارتباط (معامل بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل بعد وفقراته تتراوح ما بين 0.782 كأدنى قيمة وهي للعبارة رقم 28 التابعة لبعد الثقة والأمان، وما بين 0.969 المسجلة للعبارة رقم 21 كأكبر قيمة وهي تابعة لبعد الاستجابية، ومنه نلاحظ أن قوة معامل الارتباط إما قوي إذا كانت قيمة العبارة تنتمي إلى المجال [0.70 - 0.90] أو قوي جدا في حالة قيمة العبارة تنتمي إلى المجال [0.90 - 0.99] وهذا مؤشر إيجابي لترابط العبارات من نفس البعد فيما بينها وكل القيم موجبة إذن فالعلاقة الارتباطية طردية قوية، وعليه فإن الاستبيان يتميز باتساق داخلي بين الفقرات و الأبعاد التي تنتمي إليها بالنسبة لهذا المتغير.

3- اختبار طبيعة البيانات: من أجل القيام باختبار طبيعة البيانات البواقي كل متغير تابع مع المتغير المستقل نستعمل اختبار شابيرو- ويلك (Shapiro-Wilk) الذي يتم استعماله للعينات التي تحوي أقل من 50 مفردة، مع العلم أن قاعدة اتخاذ القرار عكس باقي الاختبارات الإحصائية، أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ما عدا في حالة الدلالة الإحصائية لاختبار شابيرو ويلك أكبر من القيمة المعيارية 0.05 وليس أقل، الجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (11): اختبار شابيرو- ويلك (Shapiro-Wilk) للبواقي.

طبيعة التوزيع	Sig. Shapiro-Wilk	جودة الخدمة المصرفية	مع
طبيعي	0.139	الاعتمادية	وسائل
طبيعي	0.018	الملموسية	الدفع
طبيعي	0.010	الاستجابة	الإلكتروني
طبيعي	0.006	التعاطف والاهتمام	
/	0.003	الثقة والأمان	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أن أغلب الدلالة الإحصائية شابيرو-ويلك أكبر من القيمة المعيارية 0.05 وعليه فإن البواقي تأخذ شكل التوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: تحليل واختبار الفرضيات

سنعرض في هذا المبحث تحليل بيانات محاور الاستبيان الثلاثة وتفسيرها، إضافة إلى تحليل النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات، بحيث سنقوم بتقديم جداول ورسومات لإعطاء نتائج سهلة الفهم، وسنتناول في هذا المبحث مطلبين هما:

المطلب الأول: تحليل وتفسير النتائج.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل وتفسير النتائج

من خلال هذا المطلب سنشرع في عرض وتحليل إجابات عملاء البنك محل الدراسة لمحاور الاستبيان.

الفرع الأول: عرض وتحليل محور البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية:

فيما يلي إجابات العملاء على محور البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية بكل أبعاده.

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

1- العمر: الجدول التالي يمثل أعمار عملاء العينة في البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (12): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	04	13.3
من 30 إلى 40 سنة	15	50
أكثر من 40 سنة	11	36.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة كانت للفئة الأخيرة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة 50%، يليها فئة (أكثر من 40 سنة) بنسبة 36.7%، ومنه أغلب أعمار أفراد العينة المدروسة بين 30 و 40 سنة أو أكثر لذلك نستنتج أن الأفراد الأقل من 30 سنة في الغالب لا يضعون أموالهم في البنك أو ليس لديهم دخل.

2- المؤهل العلمي: من أجل دراسة المستوى الدراسي لمفردات العينة المدروسة نستعرض الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب المؤهل العلمي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة (%)
ثانوي	11	36.7
جامعي	18	60
أخرى	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال قيم الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة من العملاء لديهم مستوى دراسي جامعي حيث تقدر هذه النسبة ب 60%، وبدرجة ثانية العملاء ذوو المستوى الدراسي ثانوي وتقدر نسبتهم ب 36.7%،

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

لذلك نستنتج أن الذين لهم حساب في البنك محل الدراسة هم من الطبقة المثقفة، حيق يمتلكون قدرات ومهارات علمية وعملية تتماشى مع طبيعة عمل هذه البنوك.

3- الحساب المفتوح: الجدول التالي يبين لنا نوعية الحساب البنكي للعملاء.

الجدول رقم (14): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب نوعية الحساب المفتوح

النسبة (%)	التكرار	الحساب المفتوح
83.3	25	شخصي
10	3	مهني
6.7	2	شخصي ومهني
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أن نوعية الحساب البنكي لأغلب العملاء حساب شخصي حيث تقدر النسبة ب 83.3% ما يقابل 25 عميلا، كما نجد أن 03 عملاء حسابهم البنكي حساب مهني، ونجد عميلين اثنين يملكون حسابين بنكيين أحدهما شخصي والآخر يستعمله في مهنته، لذا يمكننا القول ان معظم الحسابات المتواجدة في البنك هي حسابات شخصية.

4- مدة التعامل مع البنك: نستعرض الجدول التالي الذي يمثل مدة تعامل العملاء مع البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (15): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب مدة التعامل مع البنك

النسبة (%)	التكرار	المدة
36.7	11	أقل من 5 سنوات
30	9	من 5 إلى 10 سنوات
33.3	10	أكثر من 10 سنوات
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

الجدول السابق بين لنا أن 11 عميلا يتعاملون مع البنك منذ خمس سنوات أو أقل وهو ما يمثل ما نسبته 36.7% من النسبة الاجمالية، في حين نجد أن 9 عملاء آخرين تتراوح مدة تعاملهم مع البنك ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 30%، وعشرة أفراد من العينة المدروسة يتعاملون مع البنك منذ أكثر من 10 سنوات بنسبة 33.3%، وكل هذه القيم متقاربة فيما بينها.

5- امتلاك بطاقة CIB: الجدول الموالي ندرس من خلاله مدى امتلاك العملاء لبطاقة CIB

الجدول رقم (16): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب امتلاك بطاقة CIB

البطاقة	التكرار	النسبة (%)
نعم	27	90
لا	3	10
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أن أغلب العملاء يملكون بطاقة CIB حيث أن عددهم مقدر ب 27 عميلا بنسبة 90% في المقابل نجد أن 3 عملاء فقط لا يملكون هذه البطاقة وهذا ما يفسر عن ثقة العملاء لهذه البطاقة.

6-استخدام بطاقة CIB: الجدول التالي ندرس من خلاله مدى استخدام العملاء الذين يملكون بطاقة CIB في عمليات الشراء المحلي.

الجدول رقم (17): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب استخدام بطاقة CIB

البطاقة	التكرار	النسبة (%)
نعم أستخدامها	12	44.4
أستخدامها أحيانا	7	25.9
لا أستخدامها	8	29.6
المجموع	27	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

من خلال قيم الجدول نلاحظ أن ما مجموعه 19 عميلا من بين 27 عميلا وهم الذين يملكون بطاقة CIB يستخدمونها بكثرة أو أحيانا، في حين لا نجد سوى 8 أفراد لا يستخدمون البطاقة رغم امتلاكهم لها، وهذه القيم تفسر إعجاب العملاء بعمل هذه البطاقة.

7- امتلاك بطاقة فيزا: الجدول التالي يبين لنا عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقة فيزا.

الجدول رقم (18): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب امتلاك بطاقة فيزا

البطاقة	التكرار	النسبة (%)
نعم	12	40
لا	18	60
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أن الذين يملكون البطاقة أقل من الذين لا يملكونها، حيث أن نسبة الذين يملكون البطاقة هي 40% فقط أي أقل من نصف عدد أفراد العينة المدروسة، وهذا ما يفسر استغناء العملاء عن العملات الأجنبية ونسبة الذين لا يملكونها مقدرة ب 60%، وهذا ما يفسر عن عدم إجراء العملاء للتعاملات المالية مع الخارج.

8- استخدام بطاقة فيزا: الجدول التالي ندرس من خلاله مدى استخدام العملاء الذين يملكون بطاقة فيزا في عمليات الشراء الدولي.

الجدول رقم (19): تحليل البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية حسب استخدام بطاقة فيزا

البطاقة	التكرار	النسبة (%)
نعم أستخدامها	4	33.3
أستخدامها أحيانا	5	41.7
لا أستخدامها	3	25
المجموع	12	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

نلاحظ أن الذين يملكون بطاقة فيزا وعددهم 12 عميلا يستخدم منهم 4 عملاء البطاقة استخداما كثيرا و5 عملاء يستخدمونها أحيانا و3 عملاء - وهم قلة - لا يستخدمونها إطلاقا، ومنه نستنتج أن 75% من الذين يملكون البطاقة لديهم تعاملات مالية مع الخارج ويتقنون في أداء هذه البطاقة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل محور وسائل الدفع الالكتروني:

من أجل دراسة وتحليل المتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني) نستعرض الجدول الموالي والذي ندرس من خلاله المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (20): تحليل نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني

المحور	اسم الفقرة ورقمها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه المتوسط
محور وسائل الدفع الالكتروني	1	4.40	0.674	موافق بشدة
	2	3.93	1.131	موافق
	3	3.71	1.049	موافق
	4	3.63	0.927	موافق
	5	3.70	0.952	موافق
	6	4.06	0.868	موافق
	7	4.00	0.830	موافق
	8	3.63	0.999	موافق
	9	3.89	0.900	موافق
	10	3.60	1.133	موافق
	11	3.90	1.241	موافق
	12	3.80	.9610	موافق
الاتجاه العام		3.85	0.972	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة-

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل قد بلغ 3.85 أي بدرجة موافق، في حين سجلنا تقارب في أغلب العبارات حيث أدنى قيمة هي 3.60 وأكبر قيمة هي 4.40 وبالتالي فإن درجة هذه العبارات إما موافق أو موافق جداً، أما من ناحية الانحراف المعياري فهي تتراوح ما بين 0.674 و 1.241 فهذا يعبر أن إجابات العملاء لهذا المحور غير متجانسة وغير متوافقة نسبياً لذلك سجلنا تشتتاً نسبياً في البيانات عن متوسطها الحسابي.

الفرع الثالث: عرض وتحليل أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية:

من القيام بدراسة وتحليل إجابات العملاء حول المتغير التابع للدراسة (جودة الخدمة المصرفية) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): تحليل نتائج محور جودة الخدمة المصرفية

البعد	اسم الفقرة ورقمها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه المتوسط
الاعتمادية	13	4.00	0.909	موافق بشدة
	14	3.66	0.958	موافق
	15	3.66	0.994	موافق
	16	3.20	1.048	محايد
	البعد ككل		3.63	0.977
الملموسية	17	4.10	1.028	موافق
	18	3.43	1.104	موافق
	19	3.86	0.973	موافق
	20	3.56	.9350	موافق
	البعد ككل		3.73	1.010
الاستجابة	21	3.96	0.927	موافق
	22	4.10	0.803	موافق
	23	4.00	1.050	موافق
	البعد ككل		4.02	0.926

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

24	يهتم البنك بوضع توقيت يناسب العملاء	4.00	0.830	موافق
25	يتعامل الموظفون باحترام مع العملاء	4.50	0.629	موافق بشدة
26	يُذكر البنك عملاءه بوسائل الدفع الالكتروني المتوفرة	4.16	0.833	موافق
27	يصغي الموظفون لمشاكل العملاء باهتمام	4.36	.7640	موافق
البعد ككل				
28	لا يجد العملاء صعوبة أثناء استخدام الصراف الآلي	4.00	1.050	موافق
29	يلتزم البنك بسرية معلومات العملاء وملفاتهم	4.20	0.924	موافق
30	يوفر البنك الحماية لازمة للعملاء	4.26	0.868	موافق بشدة
31	توفر المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء	4.13	.8600	موافق
البعد ككل				
المحور ككل				
		3.95	0.920	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

*من خلال هذا الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات متقاربة جدا وكذلك نفس الأمر بالنسبة للانحراف المعياري، أما معدل المتوسط الحسابي للمحور بشكل عام يقدر ب 3.95 يقابل ذلك درجة موافق وبانحراف معياري يقدر ب 0.92.

*بالنسبة لأبعاد محور جودة الخدمة المصرفية ككل: فان المتوسط الحسابي العام لبعد الاعتمادية قدر ب 3.63 بدرجة موافق، أما بعد الملموسية قدر ب 3.73 بدرجة موافق، بعد الاستجابة قدر ب 4.02 بدرجة موافق كذلك، أما بعد الاهتمام والتعاطف قدر ب 4.25 بدرجة موافق بشدة، وأخيرا قدر المتوسط الحسابي العام لبعد الثقة والأمان ب 4.14 بدرجة موافق. في حين سجلنا انحراف معياري لكل بعد حيث يتراوح ما بين 0.764 كأدنى قيمة و 1.01 كأكبر قيمة، ومنه فان هذه القيم تدل على وجود تشتت نسبي بين البيانات ومتوسطها الحسابي بسبب عدم وجود تجانس وتوافق نسبي في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا المحور.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

في هذا المطلب سنتطرق إلى اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، من خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات العملاء بعد وضعها في برنامج "SPSS"، حيث يتم قبول الفرضية أو رفضها بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين للمتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني، والمتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية.

سيتم اختبار الفرضيات على قاعدة القرار التالية:

- تقبل الفرضية الصفرية H_0 في حالة العينة الإحصائية أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ونرفض عندئذ الفرضية البديلة H_1 .
 - ترفض الفرضية الصفرية H_0 في حالة العينة الإحصائية أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ونقبل عندئذ الفرضية البديلة H_1 .
- 1- اختبار الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية واعتمادية الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية واعتمادية الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية واعتمادية الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

من أجل القيام بدراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني (X) في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية (Y_1)، نعلم على نتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الأولى

المؤشر	معامل الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.507	0.231	9.694	0.004
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

0.100	1.702	5.149	الثابت
0.004	3.114	0.204	X

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

إن الارتباط بين وسائل الدفع الالكتروني وبعد الاعتمادية يشكل نسبة 50.7% وهو ارتباط طردي متوسط الشدة، أي أنه كلما تحسن مستوى وسائل الدفع الالكتروني تحسن معها بعد الاستجابة بمقدرة تفسيرية تقدر ب: 0.231 أي أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته 23.1% من التغيرات التي تطرأ على بعد الاعتمادية، أما بالنسبة لصيغة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد أخذت معادلة الانحدار البسيط المعادلة التالية:

$$Y_1 = 5.149 + 0.204 X$$

بالاعتماد على نتائج الجدول السابق فقد كانت الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية 0.05 وكذلك نفس الشيء بالنسبة لاختبار ستودنت (T-Test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة نسبته (95%) عدا الثابت، كما نلاحظ أن المتغير المستقل يؤثر إيجابيا بدرجة 0.204 على المتغير التابع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية البديلة H_1 ، أي أن هذه الفرضية صحيحة والتي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني واعتمادية الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ " أي أن تحسن في مستوى وسائل الدفع الالكتروني بوحدة واحدة سينتج عنه تحسن في مستوى بعد الاعتمادية ب: 0.204 وحدة.

2- اختبار الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني ومرونة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني ومرونة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني ومرونة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

من أجل القيام بدراسة دور وسائل الدفع الالكتروني (X) في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية (Y_2)، نعتمد على نتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثانية

المؤشر	معامل الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.660	0.415	21.574	0.000
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	2.577		0.952	0.349
X	0.272		4.645	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أنه يوجد ارتباط طردي متوسط الشدة بنسبة 66% بين وسائل الدفع الالكتروني وبعد الملموسية كأحد أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية، بحيث كلما تحسن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني تحسن معها بعد الملموسية بمقدرة تفسيرية تقدر ب: 0.415 أي أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته 41.5% من التغيرات التي تطرأ على بعد الملموسية، ومعادلة الانحدار البسيط تتمثل في:

$$Y_2 = 2.577 + 0.272 X$$

من نتائج الجدول نلاحظ أن الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية 0.05 وكذلك نفس الأمر بالنسبة لاختبار ستودنت (T-Test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة نسبته (95%) عدا الثابت، كما نلاحظ أن المتغير المستقل يؤثر إيجابياً على المتغير التابع بدرجة 0.272 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية البديلة H_1 ، أي أن هذه الفرضية صحيحة والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني ومرونة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ " أي تحسن في مستوى وسائل الدفع الالكتروني سينتج عنه زيادة في مستوى الملموسية ب: 0.272 وحدة.

3-اختبار الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية واستجابة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية واستجابة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية واستجابة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

من أجل القيام بدراسة دور وسائل الدفع الالكتروني (X) في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة (Y_3)، نعتمد على نتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الثالثة

المؤشر	معامل الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.584	0.318	14.491	0.001
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	3.479		1.520	0.140
X	0.189		3.807	0.001

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أنه يوجد ارتباط طردي متوسط الشدة بنسبة 58.4% بين وسائل الدفع الالكتروني وبعد الاستجابة كأحد أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية، بحيث كلما تحسن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني تحسن معها بعد الاستجابة بمقدرة تفسيرية تقدر ب: 0.318 أي أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته 31.8% من التغيرات التي تطرأ على بعد الاستجابة، ومعادلة الانحدار البسيط تتنثل في:

$$Y_3 = 3.479 + 0.189 X$$

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

من نتائج الجدول نلاحظ أن الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية 0.05 وكذلك نفس الأمر بالنسبة لاختبار ستودنت (T-Test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة نسبته (95%) عدا الثابت، كما نلاحظ أن المتغير المستقل يؤثر إيجابيا على المتغير التابع بدرجة 0.272 وهذا ما صحت الفرضية البديلة H_1 ، أي أن هذه الفرضية صحيحة والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية واستجابة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ " أي تحسن في مستوى وسائل الدفع الالكتروني سينتج عنه زيادة في مستوى الاستجابة ب: 0.189 وحدة.

4- اختبار الفرضية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية وكفاءة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية وكفاءة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية وكفاءة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

من أجل القيام بدراسة دور وسائل الدفع الالكتروني (X) في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام والتعاطف (Y_4)، نعتمد على نتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الرابعة

المؤشر	معامل الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.604	0.342	16.081	0.000
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	7.764		3.310	0.003
X	0.204		4.010	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

الفصل الثاني: دراسة عينة من عملاء بنك التنمية المحلية -وكالة القرارة-

نلاحظ أنه يوجد ارتباط طردي متوسط الشدة بنسبة 60.4% بين وسائل الدفع الإلكتروني وبعد الاهتمام والتعاطف كأحد أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية، بحيث كلما تحسن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني تحسن معها بعد الاهتمام والتعاطف بمقدرة تفسيرية تقدر ب: 0.342 أي أن وسائل الدفع الإلكتروني تفسر ما نسبته 34.2% من التغيرات التي تطرأ على بعد الاهتمام والتعاطف، ومعادلة الانحدار البسيط تتمثل في:

$$Y_4 = 7.764 + 0.204 X$$

من نتائج الجدول نلاحظ أن الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية 0.05 وكذلك نفس الأمر بالنسبة لاختبار ستودنت (T-Test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة نسبته (95%) عدا الثابت، كما نلاحظ أن المتغير المستقل يؤثر إيجابياً على المتغير التابع بدرجة 0.204 وهذا ما صحت الفرضية البديلة H_1 ، أي أن هذه الفرضية صحيحة والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية وكفاءة الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ "، ومنه أي تحسن في مستوى وسائل الدفع الإلكتروني سينتج عنه زيادة في مستوى الاهتمام والتعاطف ب: 0.204 وحدة.

5- اختبار الفرضية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية وثقة وأمان الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية وثقة وأمان الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكترونية وثقة وأمان الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

من أجل القيام بدراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني (X) في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان (Y_5)، نعتمد على نتائج تحليل الانحدار الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج اختبار نموذج الانحدار للفرضية الخامسة

المؤشر	معامل الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.611	0.351	16.699	0.000
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	5.451		1.969	0.059
X	0.245		4.086	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ أنه يوجد ارتباط طردي متوسط الشدة بنسبة 61.1% بين وسائل الدفع الإلكتروني وبعد الثقة والأمان كأحد أبعاد محور جودة الخدمة المصرفية، بحيث كلما تحسن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني تحسن معها بعد الثقة والأمان بمقدرة تفسيرية تقدر ب: 0.351 أي أن وسائل الدفع الإلكتروني تفسر ما نسبته 35.1% من التغيرات التي تطرأ على بعد الثقة والأمان، ومعادلة الانحدار البسيط تتنثل في:

$$Y_5 = 5.451 + 0.245 X$$

من نتائج الجدول نلاحظ أن الدلالة الإحصائية لاختبار فيشر (Fisher) أقل من القيمة المعيارية 0.05 وكذلك نفس الأمر بالنسبة لاختبار ستودنت (T-Test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة نسبته (95%) عدا الثابت، كما نلاحظ أن المتغير المستقل يؤثر إيجابياً على المتغير التابع بدرجة 0.245 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية البديلة H_1 ، أي أن هذه الفرضية صحيحة والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وثقة وأمان الخدمة المصرفية في الوكالة المدروسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ "، ومنه أي تحسن في مستوى وسائل الدفع الإلكتروني سينتج عنه زيادة في مستوى الاهتمام والتعاطف ب: 0.245 وحدة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرفنا أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت بشكل كبير في تطور وازدهار الخدمة المصرفية حيث تم ابتكار وسائل حديثة يستطيع الانسان من خلالها بإجراء التعاملات المالية عن بعد دون الحاجة إلى المكوث في الطابور وتضييع الوقت على غرار الصراف الآلي والتطبيقات الالكترونية ... الخ، ومن هنا نجد أن وسائل الدفع الالكتروني لها دور مهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية وبات في الإمكان الاستغناء عن العملات الورقية والمعدنية حيث أصبحت رقمية.

ومن بين النتائج المتحصل عليها في هذا الفصل:

- أغلب العملاء من الذكور، ولديهم مستوى تعليمي جامعي.
- أغلب الشباب الذين يقل أعمارهم عن 30 سنة لا يضعون أموالهم في البنك أو ليس لديهم دخلا.
- وجود فئة من العملاء لديهم تعامل مع الوكالة منذ أكثر من 10 سنوات وهذا ما يفسر ثقتهم الكاملة بالبنك.
- الطبقة المثقفة هم الذين يستعملون وسائل الدفع الالكترونية نظرا لرجاحة عقلهم وتمكنهم من القيام بهذه العمليات الالكترونية.
- أغلب العملاء يتعاملون ببطاقة CIB في عمليات الشراء المحلي وهذا يفسر عن اعجابهم بهذه الطريقة في الشراء.

الْخَاتْمَةُ

الخاتمة:

من خلال دراستنا نجد أن المصارف تسعى جاهدة لتطوير خدماتها واستقطاب عملاء جدد من خلال زيادة الخدمات التي تقدمها حتى تضمن بذلك زيادة في أرباحها، وقد توصلنا إلى الإجابة عن الإشكالية المتمثلة في أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية عن طريق استعمال البطاقات البنكية وجهاز الصراف الآلي وغيرها من الوسائل، وفيما يلي نستعرض أهم النتائج النظرية والتطبيقية التي تمخضت عنها هذه الدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة:

1- خلاصة الجانب النظري:

- 1- وسائل الدفع الإلكترونية تسهل من عملية اقتناء الحاجيات.
- 2- إمكانية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في أي وقت (24/24 ساعة).
- 3- نقادي النقود المزورة من خلال استعمال البطاقات البنكية في عمليات الشراء والبيع.

2- النتائج التطبيقية:

من خلال تحليل وتفسير إجابات العملاء على الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- التسهيلات التي يقدمها البنك عن اقتناء البطاقات البنكية تساهم في اقبال المواطنين إلى اكتسابها وهذا ما يزيد من عدد العملاء.
- 2- استخدام مختلف وسائل التواصل الاجتماعي في انشاء مواقع خاصة بالبنك تساهم في الترويج للخدمات التي تقدمها البنوك.
- 3- الالتزام بسرية معلومات العملاء وملفاتهم أمر ضروري في الحصول على ثقة العملاء للخدمات البنكية.
- 4- التنوع في الخدمات البنكية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني يمكن العملاء من استخدام البطاقات البنكية من عدة جوانب.
- 5- من مخاطر البطاقات البنكية الضياع أو التلف.
- 6- نقص عدد مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني بسبب نقص الوعي لدى الجمهور.

ثانياً: الإقتراحات والتوصيات:

-على ضوء نتائج الدراسة نقدم بعض الإقتراحات المتمثلة في:

- 1-إجراء معارض وأيام دراسية لعرض الخدمات التي يقدمها البنك على الجمهور من أجل التعريف بهته الخدمات.
 - 2-القيام باستجواب العملاء من أجل نفاص الخدمات المصرفية للمساهمة في تطوير وتحسين جودتها.
 - 3-منح عروض خاصة للعملاء الجدد كتحفيز لهم لمواصلة استغلال مختلف الخدمات التي يقدمها البنك.
 - 4- فتح المزيد من الفروع لضمان وصول الخدمات المصرفية الى أوسع نطاق خاصة في الأماكن النائية.
- ومن التوصيات التي يمكن طرحها من خلال هذه الدراسة ما يلي:
- أ- على البنوك ترغيب المواطنين على استعمال مختلف وسائل الدفع الالكتروني من خلال نشر إيجابياتها على أوسع نطاق.
 - ب- لابد من معرفة حاجات ورغبات العملاء لتوفير الخدمات الازمة لإشباعها.
 - ت- العمل على تقديم الخدمات للعملاء بشكل أفضل لكسب ثقتهم من خلال المعاملة الحسنة وتقليل الأخطاء.
 - ث-كسب المزيد من الأجهزة المتطورة التي تسهل العمليات البنكية.

ثالثاً: آفاق الدراسة: من خلال هذه الدراسة أقترح بعض المواضيع التي يمكن التطرق إليها مستقبلاً:

- أ- دور الصيرفة الإسلامية في تطوير الخدمات البنكية.
- ب- دور تطوير الخدمات المصرفية في تحسين التنمية الاقتصادية.
- ت- دراسة ميدانية عن رضا التجار في استعمال جهاز الدفع الالكتروني TPE.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الأطروحات ومذكرات

-أطروحات باللغة العربية:

1. دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر - دراسة تحليلية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية تخصص: مالية، بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2019-2020.
 2. سبع فايزة، قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر - دراسة ميدانية - أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث في: العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف -1-، 2019-2020.
 3. عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في: العلوم التجارية، تخصص بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020-2021.
- مذكرات باللغة الفرنسية:

1. HOSNI Kenza-BACHIR Belkacem, **L'automatisation bancaire les nouveaux moyens de paiement de la carte bancaire au e-banking (paiement électronique)**, Mémoire De fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences financière et comptabilité Option: Finance et banque, Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017-2018.

2. LADLI Abderrezak, **Les moyens de paiement électroniques: « La carte CIB au niveau de CNEP Banque agence de Tizi–Ouzou»** , Mémoire de fin de cycle En vue de l’obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion Option: Management Bancaire, Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion , Université Mouloud Mammeri de Tizi–Ouzou,2018.
3. MOUDER Tarik– ZIANE Boualem, **Le rôle des paiements électroniques dans la modernisation des services bancaires Cas de la direction CNEP banque T–O**, Mémoire de Fin de Cycle En vue de l’obtention du Diplôme de Master en Financière et Comptabilité Option: Finance et Banques, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales Et des Sciences de Gestion. Université Mouloud Mammeri de Tizi–Ouzou ,2019/2020.
4. KARTOUS Kamel, **Le système de paiement électronique en Algérie**, Mémoire En vue de l'obtention du diplôme de master en Sciences Economiques Option: Economie Monétaire et Bancaire, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA, 2020/2021.
5. YAHI Tinhinane– YAZID Dihya, **Le rôle des paiements électronique dans la modernisation des services bancaires Cas de la direction CPA banque Tizi–Ouzou**, Mémoire de fin d’étude En vue de l’obtention du diplôme de master en Sciences Financière et Comptabilité Spécialité: Finance Et Banque, Faculté des Sciences

Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université
Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2022/2021 .

ثانيا: مقالات علمية:

1. تيفاوي العربي، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من منظور العملاء - دراسة ميدانية تحليلية-، مجلة الحقيقة، العدد 36، 2015.
2. أبو بكر بوسالم، قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني- التجربة الماليزية نموذجا-، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد: 01، العدد: 01، 2016.
3. عريوة محاد- خاوي محمد، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 2017.
4. 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 رقم (02)، 2019.
5. أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد (03)، العدد رقم (01)، 2019.
6. عماد الدين بركات- طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، 2019.
7. رفيقة بوقريقة، سامي زعباط، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون - دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد (10)، العدد رقم (01)، 2020.
8. قيرة سعاد، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 2022.

9. نعيمة فرحي، مفيدة بن عثمان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر-، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد (09)، العدد رقم (02)، 2022.
10. وليد اليافعي، الدفع الإلكتروني في الجزائر/ أهم 4 وسائل موثوقة ومرنة، مقال في مدونة فاتورة، 2022.
11. بن أحسن ناصر الدين، تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية- دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج-، الجزائر- وكالة قالمة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد (15)، 2022.

ثالثا: مواقع من الأنترنت:

1. موقع بنك التنمية المحلية -BDL- : <https://www.bdl.dz>.

الملاحق

الملحق رقم (1): بطاقة الدفع



المصدر: من الأنترنت

الملحق رقم (2): بطاقة كوربورايت



المصدر: من الأنترنت

الملحق رقم (3): كارت فيزا



المصدر: من الأنترنت

الملحق رقم (4): جهاز الدفع الالكتروني TPE



المصدر: من الأنترنت

الملحق رقم (5): جهاز الصراف الآلي ATM



المصدر: من الأنترنت

الملحق رقم (06): نموذج الاستبيان:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات بجامعة غرداية.

يسعدني ويشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على معلومات لإنجاز المذكرة والتي هي بعنوان: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة في بنك التنمية المحلية - وكالة القرارة-، وهذا الاستبيان هو جزء من البحث فأرجو منكم مساعدتي في إعداد المذكرة من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية، كما أن المعلومات المقدمة ستستخدم في أغراض البحث العلمي.

أخيرا نشكركم على حسن تعاونكم معنا، فتقبلوا منا أسمى عبارات الشكر والتقدير

الأستاذة المشرفة:

د. عبيدي فتيحة

الطالب:

الكيوص محمد

المحور الأول: البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية:

1. العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
2. المؤهل العلمي: ثانوي جامعي أخرى
3. الحساب المفتوح: شخصي مهني
4. مدة تعاملك مع البنك:
- أقل من 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
5. هل لديك بطاقة CIB: نعم لا
6. في حالة امتلاكك للبطاقة هل تستخدمها في عمليات الشراء المحلي:
- نعم استخدمتها استخدمتها أحيانا لا استخدمتها
7. هل لديك بطاقة فيزا صادرة عن هذا البنك:
- نعم لا
8. في حالة امتلاكك لبطاقة فيزا، هل تستخدمها في عمليات الشراء الدولي:
- نعم استخدمتها استخدمتها أحيانا لا استخدمتها

المحور الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تمتلك البطاقات الإلكترونية من سهولة سحب الأموال					
2	يتم الترويج لوسائل الدفع المقدمة من قبل البنك					
3	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تغنيك عن استخدام النقود					
4	خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني متميزة ومتنوعة					
5	تكاليف خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني معقولة					
6	توفر وسائل الدفع الإلكتروني الأمن والحماية للعملاء					
7	تسهل وسائل الدفع الإلكتروني التعامل مع العملاء					
8	نوعية الصراف الآلي جيدة					
9	يتكيف الصراف الآلي مع العملاء في كل وقت (24 ساعة)					
10	البطاقات الإلكترونية تمكّنك من التعامل بها في الخارج					
11	إجراءات الحصول على البطاقات الإلكترونية سهلة					
12	ترى أن البنك يسعى لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة					

المحور الثالث: جودة الخدمة المصرفية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مؤشرات بعد الاعتمادية
					13 يقدم البنك خدماته في الوقت المحدد
					14 خدمات البنك المقدمة للعملاء خالية من الأخطاء
					15 يقوم البنك بالوفاء بوعوده في كل مرة
					16 يصدر البنك نشرات دورية تتضمن كل المعلومات عن نشاطه
					مؤشرات بعد الملموسية
					17 موقع البنك مناسب جدا
					18 يمتلك البنك أجهزة إلكترونية متطورة
					19 وسائل الدفع الإلكتروني ملائمة لجميع العملاء
					20 الموقع الإلكتروني يسهل استخدامه وذو مظهر جذاب
					مؤشرات بعد الاستجابة
					21 يقدم البنك خدماته بشكل سريع
					22 يسعى البنك لتقديم خدماته بشكل لائق
					23 يستجيب البنك لتساؤلات وشكاوى العملاء
					مؤشرات بعد الاهتمام والتعاطف
					24 يهتم البنك بوضع توقيت يناسب العملاء
					25 يتعامل الموظفون باحترام مع العملاء
					26 يُذكر البنك عملاءه بوسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة
					27 يصغي الموظفون لمشاكل العملاء باهتمام
					مؤشرات بعد الثقة والأمان
					28 لا يجد العملاء صعوبة أثناء استخدام الصراف الآلي
					29 يلتزم البنك بسرية معلومات العملاء وملفاتهم
					30 يوفر البنك الحماية لازمة للعملاء
					31 توفر المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء

الملحق رقم (07): قائمة المحكمين:

الاسم	الصفة
الدكتورة عبيدي فتيحة	مشرف المذكرة وأستاذة بجامعة غرداية
الدكتور محجوبي محمد الأخضر	أستاذ بجامعة غرداية
ناصر بوحجام محمد	موظف في البنك محل الدراسة

الملحق رقم (08): اختبار ثبات الدراسة (ألفا كرونباخ):

المحور الأول	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	12

المحور الثاني	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	19

البعد الأول: الاعتمادية	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

البعد الثاني: الملموسية	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

البعد الثالث: الاستجابة	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	3

البعد الرابع: الاهتمام والتعاطف	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	4

البعد الخامس: الثقة والأمان	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	4

الملحق رقم (09): اختبار صدق الدراسة (الاتساق الداخلي):

المحور الأول: المتغير المستقل

Correlations

الأول_المحور

المحور_الأول	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
تمكنك البطاقات الإلكترونية من سهولة سحب الأموال	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يتم الترويج لوسائل الدفع المقدمة من قبل البنك	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	29
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تغنيك عن استخدام النقود	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	28
خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني متميزة ومتنوعة	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
تكاليف خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني معقولة	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
توفر وسائل الدفع الإلكتروني الأمن والحماية للعملاء	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
تسهيل وسائل الدفع الإلكترونية التعامل مع العملاء	Pearson Correlation	.573**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
توعية الصراف الآلي جيدة	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
تكييف الصراف الآلي مع العملاء في كل وقت (24 ساعة)	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	29
البطاقات الإلكترونية تمكنك من التعامل بها في الخارج	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	28
إجراءات الحصول على البطاقات الإلكترونية سهلة	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
ترى أن البنك يسعى لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية المتوفرة	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30

- ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
- * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المحور الثاني: المتغير التابع:

Correlations

		الاعتمادية_y1
الاعتمادية_y1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
يقدم البنك خدماته في الوقت المحدد	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
خدمات البنك المقدمة للعملاء خالية من الأخطاء	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يقوم البنك بالوفاء بوعوده في كل مرة	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يصدر البنك نشرات دورية تتضمن كل المعلومات عن نشاطه	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	29

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		الملموسية_y2
الملموسية_y2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
موقع البنك مناسب جدا	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يمتلك البنك أجهزة إلكترونية متطورة	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
رسائل الدفع الإلكتروني ملائمة لجميع العملاء	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
الموقع الإلكتروني يسهل استخدامه و ذو مظهر جذاب	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		y3_الاستجابة
y3_الاستجابة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
يقدم البنك خدماته بشكل سريع	Pearson Correlation	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يسعى البنك لتقديم خدماته بشكل لائق	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يستجيب البنك لتساؤلات وشكاوى العملاء	Pearson Correlation	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		y4_الاهتمام والتعاطف
y4_الاهتمام والتعاطف	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
يهتم البنك بوضع توقيت يناسب العملاء	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يتعامل الموظفون باحترام مع العملاء	Pearson Correlation	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يذكر البنك عملاءه بوسائل الدفع الالكتروني المتوفرة	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يصغي الموظفون لمشاكل العملاء باهتمام	Pearson Correlation	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

y5_الثقة والأمان		
y5_الثقة والأمان	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30
لا يجد العملاء صعوبة أثناء استخدام الصراف الآلي	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يلتزم البنك بسرية معلومات العملاء وملفاتهم	Pearson Correlation	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
يوفر البنك الحماية لازمة للعملاء	Pearson Correlation	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
توفر المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (10): عرض نتائج الاستبيان

Frequency Table

عمر العميل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	4	13.3	13.3	13.3
	من 30 إلى 40 سنة	15	50.0	50.0	63.3
	أكثر من 40 سنة	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المستوى العلمي للعميل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	11	36.7	36.7	36.7
	جامعي	18	60.0	60.0	96.7
	أخرى	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

نوعية حساب العميل في البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	شخصي	25	83.3	83.3	83.3
	مهني	3	10.0	10.0	93.3
	شخصي ومهني	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

عدد السنوات التي تعامل بها العميل مع البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	11	36.7	36.7	36.7
	من 5 إلى 10 سنوات	9	30.0	30.0	66.7
	أكثر من 10 سنوات	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الاستفسار عن امتلاك بطاقة CIB					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	27	90.0	90.0	90.0
	لا	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

استخدام البطاقة في عمليات الشراء المحلي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم أستخدمها	12	40.0	44.4	44.4
	أستخدمها أحيانا	7	23.3	25.9	70.4
	لا أستخدمها	8	26.7	29.6	100.0
	Total	27	90.0	100.0	
Missing	System	3	10.0		
Total		30	100.0		

الاستفسار عن امتلاك بطاقة فيزا					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	12	40.0	40.0	40.0
	لا	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

استخدام البطاقة في عمليات الشراء الدولي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تعم استخدامها	4	13.3	33.3	33.3
	أستخدمها أحيانا	5	16.7	41.7	75.0
	لا أستخدمها	3	10.0	25.0	100.0
	Total	12	40.0	100.0	
Missing	System	18	60.0		
Total		30	100.0		

الملحق رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع والمستقل:
1- المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني:

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
المحور الأول	30	45.5333	7.96429
تمكنك البطاقات الإلكترونية من سهولة سحب الأموال	30	4.4000	.67466
يتم الترويج لوسائل الدفع المقدمة من قبل البنك	29	3.9310	1.13172
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تغنيك عن استخدام النقود	28	3.7143	1.04906
خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني متميزة ومتنوعة	30	3.6333	.92786
تكاليف خدمات البنك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني معقولة	30	3.7000	.95231
توفر وسائل الدفع الإلكتروني الأمان والحماية للعملاء	30	4.0667	.86834
تسهيل وسائل الدفع الإلكتروني التعامل مع العملاء	30	4.0000	.83045
نوعية الصراف الآلي جيدة	30	3.6333	.99943
يتكيف الصراف الآلي مع العملاء في كل وقت (24 ساعة)	29	3.8966	.90019
البطاقات الإلكترونية تمكنك من التعامل بها في الخارج	28	3.6071	1.13331
إجراءات الحصول على البطاقات الإلكترونية سهلة	30	3.9000	1.24152
ترى أن البنك يسعى لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة	30	3.8000	.96132
Valid N (listwise)	26		

2- تحليل أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الاعتمادية_y1	30	14.4333	3.20219
يقدم البنك خدماته في الوقت المحدد	30	4.0000	.90972
خدمات البنك المقدمة للعملاء خالية من الأخطاء	30	3.6667	.95893
يقوم البنك بالوفاء بوعوده في كل مرة	30	3.6667	.99424
يصدر البنك نشرات دورية تتضمن كل المعلومات عن نشاطه	29	3.2069	1.04810
Valid N (listwise)	29		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الملموسية_y2	30	14.9667	3.28511
موقع البنك مناسب جدا	30	4.1000	1.02889
يملك البنك أجهزة إلكترونية متطورة	30	3.4333	1.10433
وسائل الدفع الإلكتروني ملائمة لجميع العملاء	30	3.8667	.97320
الموقع الإلكتروني يسهل استخدامه و ذو مظهر جذاب	30	3.5667	.93526
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الاستجابة_y3	30	12.0667	2.57218
يقدم البنك خدماته بشكل سريع	30	3.9667	.92786
يسعى البنك لتقديم خدماته بشكل لائق	30	4.1000	.80301
يستجيب البنك لتساؤلات وشكاوى العملاء	30	4.0000	1.05045
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الاهتمام والتعاطف_y4	30	17.0333	2.68435
العملاء يناسب توقيت بوضع البنك يهتم	30	4.0000	.83045
العملاء مع باحترام الموظفون يتعامل	30	4.5000	.62972
الدفع بوسائل عملاء البنك يُذكر المتوفرة الإلكتروني	30	4.1667	.83391
باهتمام العملاء لمشاكل الموظفون يصغي	30	4.3667	.76489
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
y5_الثقة والأمان	30	16.6000	3.19050
لا يجد العملاء صعوبة أثناء استخدام الصراف الآلي	30	4.0000	1.05045
يلتزم البنك بسرية معلومات العملاء وملفاتهم	30	4.2000	.92476
يوفر البنك الحماية لازمة للعملاء	30	4.2667	.86834
توفر المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء	30	4.1333	.86037
Valid N (listwise)	30		

الملحق رقم (12): اختبار طبيعة البيانات:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
y1_الاعتمادية	.137	30	.158	.947	30	.139
y2_الملموسية	.141	30	.130	.913	30	.018
y3_الاستجابة	.190	30	.007	.904	30	.010
y4_الاهتمام والتعاطف	.207	30	.002	.893	30	.006
y5_الثقة والأمان	.207	30	.002	.883	30	.003

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (13): اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.231	2.80873

a. Predictors: (Constant), الأول_المحور

b. Dependent Variable: y1_الاعتمادية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.476	1	76.476	9.694	.004 ^b
	Residual	220.891	28	7.889		
	Total	297.367	29			

a. Dependent Variable: y1_الاعتمادية

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.149	3.026		1.702	.100
	المحور_الأول	.204	.065	.507	3.114	.004

a. Dependent Variable: الاعتمادية_y1

الفرضية الثانية

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 ^a	.435	.415	2.51259

a. Predictors: (Constant), المحور_الأول

b. Dependent Variable: الملموسية_y2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.199	1	136.199	21.574	.000 ^b
	Residual	176.768	28	6.313		
	Total	312.967	29			

a. Dependent Variable: الملموسية_y2

b. Predictors: (Constant), المحور_الأول

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.577	2.707		.952	.349
	المحور_الأول	.272	.059	.660	4.645	.000

a. Dependent Variable: الملموسية_y2

الفرضية الثالثة

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584 ^a	.341	.318	2.12496

a. Predictors: (Constant), المحور_الأول

b. Dependent Variable: الاستجابة_y3

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.433	1	65.433	14.491	.001 ^b
	Residual	126.433	28	4.515		
	Total	191.867	29			

a. Dependent Variable: الاستجابة_y3

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.479	2.289		1.520	.140
	الأول_المحور	.189	.050	.584	3.807	.001

a. Dependent Variable: الاستجابة_y3

الفرضية الرابعة

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.342	2.17728

a. Predictors: (Constant), الأول_المحور

b. Dependent Variable: الاهتمام_والتعاطف_y4

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.231	1	76.231	16.081	.000 ^b
	Residual	132.735	28	4.741		
	Total	208.967	29			

a. Dependent Variable: الاهتمام_والتعاطف_y4

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.764	2.345		3.310	.003
	الأول_المحور	.204	.051	.604	4.010	.000

a. Dependent Variable: الاهتمام_والتعاطف_y4

الفرضية الخامسة

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.374	.351	2.56987
a. Predictors: (Constant), الأول_المحور				
b. Dependent Variable: y5_والأمان_الثقة				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.282	1	110.282	16.699	.000 ^b
	Residual	184.918	28	6.604		
	Total	295.200	29			
a. Dependent Variable: y5_والأمان_الثقة						
b. Predictors: (Constant), الأول_المحور						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.451	2.768		1.969	.059
	الأول_المحور	.245	.060	.611	4.086	.000
a. Dependent Variable: y5_والأمان_الثقة						