مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية (دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية و البنوك الأجنبية)
اسم الكاتب: د. إلهام عطاوي، د. محمد بن سعيد، أ. د. تركي الحمود
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1645
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 23:18 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

قياس جودة الخدمات المصرفيّة في البنوك الجزائرية (دراسة مقارنة بين البنوك العموميّة الجزائرية و البنوك الأجنبيّة) *

د. إلهام عطاوي **

د. محمد بن سعيد ***

أ. د. تركي الحمود ****

*تاريخ التسليم: 2015/8/18م، تاريخ القبول: 2015/11/2م.

** مخبر تسيير المؤسسات/ كلية العلوم الاقتصاديّة والتّجاريّة وعلوم التسيير/ جامعة الجيلالي اليابس/ سيدي بلعباس/ 22000/ الجزائر.

*** مخبر تسيير المؤسسات/ كلية العلوم الاقتصاديّة والتّجاريّة وعلوم التسيير/ جامعة الجيلالي اليابس/ سيدي بلعباس/ 22000/ الجزائر.

**** قسم المحاسبة/ كلية الاقتصاد والعلوم الادارية/ جامعة اليرموك/ اربد/ الأردن.

ملخّص:

هدفت هذه الدّراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة فعليّاً في المصارف الجزائرية العموميّة و الأجنبيّة من وجهة نظر العملاء. واعتمدت الدّراسة على مقياس SERVPERF لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدّمة.

ولتحقيق أهداف الدّراسة، طوَّر الباحثون استبانة لجمع المعلومات المطلوبة من العملاء، حيثُ وُزِّعت 400 استبانة على عملاء المصارف الجزائرية العموميّة و الأجنبيّة في منطقة سيدي بلعباس واُعتمد 317 منهاَ؛ أي ما نسبته 80% من العدد الإجمالي للاستبانات التّي جرى توزيعها.

و قد توصّلت الدّراسة إلى وجود مستوى منخفض لجودة الخدمة المصرفيّة الجزائرية العموميّة من وجهة نظر العملاء، جاءت هذه النتيجة على النّقيض تماماً ممَّا يحدث في المصارف الأجنبيّة حيثُ كان التقويم جيّداً. كماَ أوضحت نتائج الدّراسة وجود فروق ذي دلالة إحصائيّة بين تقويم عملاء المصارف الجزائرية العموميّة و الأجنبيّة. كما بيّنت نتائج الدّراسة اختلاف الأهميّة النسبيّة التّي يوليها عملاء كلاَ المصارف الجزائرية العموميّة و الأجنبيّة للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات الفعليّة المقدّمة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفيّة، جودة الخدمة، المصارف الجزائرية العموميّة، المصارف الأجنبيّة.

Measuring the Service Quality in Algerian Banks A Comparison between Public and Foreign Banks

Abstract:

The study aims to measure and compare the quality of services provided in the Algerian public and foreign banks from customers' opinion. This study is based on SERVPERF to measure the quality of service. To achieve the objectives of this study, a questionnaire distributed on 400 persons in Algerian public, national and foreign banks in the city of Sidi Bel Abbes. 317 returned with a rate of 80%. The results indicated a low level of service quality in public Algerian banks from the customer point of view, while the services are good and satisfy the customer in foreign banks. Thus, there is a statistically significant difference between the assessment of customers in the quality of Algerian public banking and foreign banking service. The results showed a difference in the criteria adopted by the customers of public and those customers in foreign banks.

Key word: *Banking services, quality of service, public Algerian banks, foreign banks.*

مقدّمة:

يعدّ موضوع جودة الخدمات – وتحديدًا جودة الخدمات المصرفيّة – وقياسها، من المواضيع التّي تصدّرت اهتمامات الباحثين وقد نتج عن ذلك العديد من الدّراسات التّي عالجت الموضوع من جوانبه المختلفة، فبالرّغم من اتّفاقهم على ضرورة قياس جودة الخدمة كأحد المداخل الأساسيّة لتطوير الجودة وتحسينها في المؤسّسات الخدميّة، فإنهم لم يتّفقوا على كيفية قياسها والمتغيّرات المرتبطة بها.

لقد جذبت مقاييس جودة الخدمة منذ الثّمانينيّات من القرن الماضي انتباه العديد من الباحثين، وتركّزت جهودهم على محاولة إيجاد المنهجيّة المناسبة لقياس جودة الخدمات. وتعدّ الدّراسة التّي قام بها(1985).Parasuraman et al ، أوّل دراسة في هذا المجال وأهمها، حيث وضعوا نموذجاً لقياس جودة الخدمة أطلقوا عليه اسم (ServQual) أو نموذج جودة الخدمة الذّي يعتمد على قياس الفجوة ما بين توقّعات العملاء وإدراكاتهم حول ما ّدّمَ لهم من خدمات، والذي كان الأساس لظهور نماذج أخرى كنموذج أداء الخدمة (Serv-Perf) (Taylor and Cronin, 1992) ، بحيث يعدّ هذان النموذجان أهمّ وأكثر مقاييس جودة الخدمة جدلاً وتطبيقاً عبر مختلف دول العالم (معلا، 2007) .

و إذا كان من الضّروري اللّجوء إلى مقاييس جودة الخدمة والاستعانة بها من أجل تحسين الخدمات التّي يقدّمها البنك لعملائه وتطويرها، فإنّه يتوجّب عليه قياس جودة هذه الخدمات وتقويمها، اعتماداً على آراء هؤلاء العملاء واتّجاهاتهم إزاء ما يقدّم لهم من خدمات، لأنّ مفهوم جودة الخدمة في هذا الاتّجاه يُمكّن البنك من الحصول على المعرفة اللاّزمة التّي تسمح له بإعادة تصميم خدماته وتشكيلها بما يُلبّي حاجات ورغبات العملاء ويتجاوز توقّعاتهم، وصولا إلى رضاهم، واستمراريّة تعاملهم مع البنك في المدى البعيد (أبو معمر، 2005؛ الخالدي، 2006؛ درويش و الدميري، 2010؛ Akrouch & Khatib, 2009) .

مشكلة الدّراسة:

يُمكن صياغة مشكلة الدّراسة بالسّؤال الرئيسي الآتي: **ما مستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية؟**

و في ضوء هذه المشكلة، تبرز لنا مجموعة من الأسئلة الفرعيّة على النحو الآتي:

1. ما مستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية العموميّة والبنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر من وجهة نظر العملاء؟

2. ما الفرقُ بين جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية العموميّة و كذا المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر؟

3. هل هناك اختلاف في الأهميّة النسبية التّي يوليها عملاء البنوك الجزائرية العموميّة و البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم؟

فرضيات الدّراسة:

بناءً على التّساؤلات المطروحة وُضعت الفرضيات الآتية:

1. الفرضيّة الأولى: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية العموميّة من وجهة نظر العملاء.

2. الفرضيّة الثانية: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر من وجهة نظر العملاء.

3. الفرضيّة الثالثة: لا يوجد فرق بين جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية العموميّة و كذَا المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر.

4. الفرضيّة الرابعة: لا تختلف الأهميّة النّسبيّة التّي يوليها عملاء البنوك الجزائرية العموميّة للمعايير التّي يستخدمونها عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

5. الفرضيّة الخامسة: لا تختلف الأهميّة النّسبيّة التّي يوليها عملاء البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

أهمية الدّراسة:

تَنبع أهميّة الدّراسة من ضرورة وجود مقياس لتوفير قاعدة المعلومات عن تقويم العملاء للمصارف التّجاريّة الجزائرية لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم، و مدى رضاهم عن تلك الخدمات، حيث إنّ توفير مثل هذه القاعدة المعلوماتيّة من شأنه

أن يساعد صانع القرار في المصارف التّجاريّة في الجزائر على تحديث الموقف التّنافسي للمصارف ككل و تحليل الأوضاع النّسبيّة للخدمات المصرفيّة التّي يقدّمها لعملائه، و هذه المعلومات ستمكّن المصرف من وضع يده على كثير من الفرص و التحدّيات و تقوده إلى إعادة صياغة أوضاعه و تشكيله بما يتناسب و طبيعة تلك التحدّيات و يمكن مواجهتها.

أهداف الدّراسة

يسعى الباحث من خلال هذه الدّراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. قياس جودة الخدمات المصرفيّة من وجهة نظر العملاء وتحديد أبعادها.والكشف عن وضعيّة المنافسة بين البنوك الجزائرية العموميّة والأجنبيّة العاملة في الجزائر.

2. معرفة توجّهات العملاء نحو جودة الخدمات المصرفيّة، ثم دراسة وضعيّة المنافسة بين البنوك العموميّة والبنوك الخاصة القائمة في القطاع البنكي.

3. توفير قاعدة من المعلومات التّي تساعد إدارات المصارف في قياس جودة ما تقدّمه من خدمات مصرفيّة، وتحديد أهمّ العوامل التّي يوليها العملاء أهميّة نسبيّة عالية خاصّة عند تقويمهم لجودة تلك الخدمات، وذلك لمعرفة أولويّات التّطوير عند الحاجة إليه.

4. التَّعرُّف إلى النّماذج السّائدة لقياس جودة الخدمة المصرفيّة من وجهة نظر العملاء.

5. إظهار كيفيّات وطرق جمع البيانات عن العملاء وكيفيّة توظيفها باستعمال أدوات التّحليل والمعالجة الإحصائيّة الملائمة.

الدّراسات السّابقة:

تعدّ دراسة.**Parasurman et al (1985)** من الدّراسات الأوائل في قياس جودة الخدمة، فقد هدفت إلى التّعرف على إدراك مديري الشّركات الخدميّة لمستوى جودة الخدمة، وعن المشكلات التّي يواجهونَهَا في الوصول إلى هذه الجودة، و من ثَمَّ التّوصل إلى التّناقض بين إدراك العملاء و إدراك الإدارة لمستوى الخدمة من خلال نموذج يوضّح الفجوات التّي يمكن أن تحدث في جودة الخدمة.

وقد اشتملت عينة الدّراسة على أربع مجموعات خدميّة في الولايات المتّحدة الأمريكيّة وهي : البنوك، وبطاقات الائتمان، وسماسرة الأوراق الماليّة، وشركات الصّيانة و الإصلاح. حيث أجرى الباحثون المقابلات الشخصيّة التّي تتألّف من أسئلة مفتوحة النّهاية (open-end questions) مع ثلاثة أو أربعة من المديرين التّنفيذيّين في كل شركة، اختيروا من قسم

التّسويق، والعمليّات، والإدارة العليا، وعلاقات العملاء.وقد استطاعت هذه الدّراسة تحديد أبعاد الجودة و مكوّناتها، فقد توصّل الباحثون إلى أنّ المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التّي يَبني عليها العملاء توقّعاتهم، و من ثَّمَ الحكم عليها، تتمثل في عشرة أبعاد وهي : النّواحي المادية الملموسة، والاعتماديّة، وسرعة الاستجابة، والاتّصالات، والمصداقيّة، والأمان و التّعاطف، والمقدرة على فهم احتياجات العملاء، والكفاءة و سهولة الوصول. كما توصّل الباحثون إلى أنّ الزّبائن يعتمدون على خبراتهم عند تقويم جودة الخدمة، و أنّ إدراك العميل لجودة الخدمة يعتمد إلى طبيعة التّناقض بين الخدمة المتوقعة (Expected service) (Es) ، و الأداء الفعلي (Perceived service) (Ps) وأنّه عندما تكون الخدمة المتوقّعة أكبر من الأداء الفعلي فإنّ ذلك يؤدّي إلى عدم الرّضا عن الجودة المقدّمة، بينما إذا تساوت الخدمة المتوقّعة و الأداء الفعلي فإن الخدمة المدركة ستكون مرضية، بينما إذا كانت التوقّعات أقلّ من الأداء الفعلي للخدمة، فإنّ ذلك يؤدّي إلى حالة الرضا و ستقود إلى الجودة المثالية.

و بعد ذلك، قام **Cronin and Taylor (1992)** بدراسة مفهوم و قياس جودة الخدمة و العلاقة بين جودة الخدمة و رضا العملاء و نوايا الشّراء، ولذلك قام الباحثان باختبار :

طريقة بديلة لتفعيل جودة الخدمة المدركة.

أهميّة العلاقات بين جودة الخدمة ورضا العملاء و نوايا الشراء

وقد استهدفت الدّراسة تطوير نموذج آخر لقياس جودة الخدمة بدل الذي طوّره **(1985) Parasurman et al.(SERVQUAL)** ، حيث إنّ هذا النّموذج قائم على نظرية الفجوة والأدلّة النّظريّة و التّجريبيّة التّي تدعم مدى علاقة الفجوة بين التوقّعات و الأداء الحقيقي على أنّها أساس لقياس جودة الخدمة.كما هدفت الدّراسة إلى قياس العلاقة بين نوعيّة الخدمة و رضا العملاء و نوايا الشّراء، و قد توصلت الدّراسة إلى أنّه يجب فهم و قياس جودة الخدمة على أنّها اتّجاه و أن تقاس بالأداء الفعلي (SEVPERF) ، وأن جودة الخدمة هي حالة سابقة لرضا العميل، وأنّ رضا العملاء له أثر مهمّ في نوايا الشّراء.

بالنّسبة للدّراسات في الجزائر، قامت دراسة **ناصر و معراج (2005)** على التّحليل الإحصائي لأراء عدد من المستفيدين من خدمات المصارف التّجاريّة الجزائرية، من خلال عيّنة مجموعة المصارف بولاية غرداية، للوقوف على جودة هذه الخدمات، باعتبار جودة الخدمات المصرفيّة مرتكزاً أساسيّاً للقدرة التّنافسيّة للمصارف في ظل ظروف اقتصاد السوق.وقد اعتمدت الدّراسة مدخل الفجوة لقياس مستوى جودة خدمات المصارف التّجاريّة الجزائرية، والاعتماد على مقياس SERVQUAL للمقارنة بين الأداء الفعلي

للخدمة المقدّمة والأداء المتوقّع منها.

خلصت الدّراسة إلى أنّ تقويم زبائن المصارف التّجاريّة العاملة في الجزائر لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم كان منخفضا، و أنّ الجودة المتوقّعة من زبائن المصارف التّجاريّة العاملة في الجزائر في الخدمات المصرفيّة التّي تقدّمها تلك المصارف التّجاريّة كانت عالية، و بالتّالي فإنّ الجودة التّي يتوقّعها زبائن المصارف التّجاريّة العاملة في الجزائر أعلى من الجودة الفعليّة (وجود فجوة) .

و في سنة **2007** تركزت دراسة **غيشي و شمام** على واحدة من الموضوعات المهمّة التّي تخصّ إدارات البنوك في الجزائر، ألا وهي قياس جودة الخدمات من جهة نظر عملاء تلك البنوك، و حتّى تتمكّن إداراته من معرفة موقعها في خارطة المنافسة بين المتعاملين الذين جعلوا رغبات الزّبائن وحاجاتهم أساسها لتوجّهاتهم.ومن أجل تحقيق هذه الغاية، اختار الباحث النموذج العالمي (SERVPERF) على عيّنة من زبائن هذه البنوك حيث وزّع عليهم 460 استبانة، و بعد المتابعة جرى استرجاع 352 ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.كشفت نتائج التّحليل عن انخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفيّة التّي تقدّمها البنوك المختارة في مدينة قسنطينة من وجهة نظر عملائها، كما تبيّن وجود علاقة قويّة دالّة إحصائيّاً بين الجودة الكليّة للخدمات المصرفيّة التّي تقدّمها البنوك المختارة من جهة، و مجالات جودة الخدمات المصرفيّة التالية: الجوانب الملموسة، الاعتماديّة، الأمان، الاستجابة و التّعاطف، و كشفت النّتائج أنّ الفروق الموجودة في تقويم العملاء لجودة الخدمات المصرفيّة ككل و لكلّ مجال من مجالاتها لم تكن دالّة إحصائيّة لمتغيّر مدّة التعامل في حين كانت الفروق ذات دلالة إحصائيّة بالنّسبة لمتغيّر المستوى الدّراسي و عمر العميل.

كما هدفت دراسة **جبلي (2010)** إلى قياس جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في بنك البركة الجزائري، و ذلك من خلال وجهة نظر العملاء، وقيست جودة الخدمات من خلال نموذجين: نموذج جودة الخدمة، و نموذج أداء الخدمة، و هدفت كذلك إلى تحديد أي فروق – إن وجدت– بين نتائج قياس جودة الخدمات التّي يقدّمها بنك البركة الجزائري على أساس نموذج جودة الخدمة، و نتائج قياس جودة الخدمات على أساس نموذج أداء الخدمة.و تلبية لأغراض الدّراسة استخدم أسلوب العيّنة القَصَديّة و ذلك بتوزيع 200 استبانة على عملاء بنك البركة الجزائري، أُسترد 138 منها، و بعد مراجعة الاستبانات المسترجعة استبعدت 17 استمارة لعدم اكتمالها أو لتناقض البيانات المدوّنة فيها من سؤال إلى آخر، واعتمدت 121 استمارة لغرض التّحليل الإحصائي أي بنسبة 60.5% من إجمالي الاستبانات الموزعة.و توصّلت الدّراسة إلى أنّ مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر العميل يرتبط بمدى قدرة البنك

على تقديم خدمة تقابل توقّعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميّزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي أي يعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد، بالإضافة إلى مصداقيّة نموذج أداء الخدمة و قدرته العالية على تفسير التّباين في جودة الخدمة، و مصداقيّة نموذج جودة الخدمة و قدرته على تشخيص مكامن الضّعف في الخدمات التّي يقدّمها البنك لعملائه، و توصّلت الدّراسة كذلك إلى وجود انطباع إيجابي و رضا عملاء بنك البركة الجزائري على الجودة الكليّة للخدمة المصرفيّة المقدّمة إليهم.

و في المقابل، هدفت دراسة **اسماعيل (2010)** إلى إجراء استقصاء لمعرفة تقويم جودة الخدمات المقدّمة من طرف شركة نجمة كمتعامل في سوق الهاتف النّقال، فقد استهدفت الدّراسة الأشخاص مالكي و مستعملي خط نجمة.و تلبية لأغراض الدّراسة، وُزعت 460 استبانة على عينة عشوائية من المستعملين، ولقد استرجعت 428 استبانة صالحة للتّحليل الإحصائي.و توصّلت الدّراسة إلى أنّ شركة الاتّصالات نجمة تعمل على تقديم خدمات ذات جودة باستعمال التكنولوجيا الحديثة، و هذا باعتبارها أوّل متعامل يدخل الملتيميديا في السوق الجزائرية.

محدّدات الدّراسة:

هناك محدّدات عدة تتعلّق بهذه الدّراسة منها:

- صعوبة قياس جودة الخدمة المصرفيّة، و عدم اتّفاق الباحثين على وجود مقياس صالح و مقبول للتّطبيق في مجال الخدمات نظراً لكون الخدمة أداء أكثر من كونها شيئاً ماديّاً ملموساً.
- اقتصرت الدّراسة على الفروع المتواجدة في مدينة سيدي بلعباس (الجزائر)
- اختيار فرع رئيسي ممثّل لكلّ مصرف من المصارف العموميّة و الأجنبيّة
- عدم موافقة مديري البنوك على توزيع الاستبانات على العملاء إلا بعد محاولات عدة.

منهجية الدّراسة:

أُستخدم المنهج الوصفي التّحليلي، لأنّه المنهج الذي ينسجم مع طبيعة الدّراسة وأغراضها.هذا وقد جُمعت البيانات اللاّزمة لأغراض الدّراسة من المصادر الثّانوية ممثّلة في المراجع العلميّة والدّراسات السّابقة والمصادر الأوّلية من خلال توزيع الاستبانات على عيّنة من عملاء بنك الفلاحة والتّنمية الرّيفيّة (BADR) ، وبنك الصندوق الوطني

للتّوفير و الإحتياط (CNEP) باعتبارهما بنكين عموميين في الجزائر، و عيّنة من عملاء المؤسّسة العربيّة المصرفيّة (ABC) و المؤسّسة العامّة (Société Générale) بصفتهما بنكين أجنبيين.

مجتمع الدّراسة وعينتها:

يشمل مجتمع الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة عملاء بنك BADR، بنك CNEP، وعملاء بنك ABC، و بنك Société Générale، وقد اعتمد الباحثون على العيّنة العشوائيّة نظراً لرفض البنوك توفير قوائم بأسماء العملاء لسريّتها، وقد بلغ حجم العينة 400 عميل.

أداة جمع البيانات:

استخدم الباحثون الاستبانة أداةً لجمع البيانات، حيث تضمّنت بشكلها النّهائي، إضافة إلى صفحة الغلاف التّي تعرّف العملاء بالدّراسة وأهدافها، مجموعة من الأسئلة على شكل فقرات حول جودة الخدمات المصرفيّة، التي تقيس الأبعاد والجوانب الخمسة للجودة.

- من الفقرة (1 – 8) الجوانب الملموسة.
- من الفقرة (9 – 12) الجوانب الاعتماديّة.
- من الفقرة (13 – 18) جوانب الاستجابة.
- من الفقرة (19 – 22) جوانب الأمان.
- من الفقرة (23 – 27) جوانب التّعاطف.

وذلك من خلال مقياس لكرت الخماسي، إذ يشير الرقم 1 إلى عدم الموافقة التامّة، في حين يشير الرقم 5 إلى الموافقة التامّة.ولغايات احتساب مستوى التوجّه لكل فقرة، صمم الباحث المسطرة الآتية:

- من 1 إلى 3.49 مستوى جودة الخدمة المصرفيّة منخفض
- من 3.5 إلى 5 مستوى جودة الخدمة المصرفيّة مرتفع

أساليب تحليل البيانات:

بعد جمع الإستبانات ومراجعتها، تبيّن أنّ 317 استبانة منها صالحة لغايات التّحليل أي ما نسبته 80% من الاستبانات الموزّعة، بعد أن فُرِّغت وحُلِّلت باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

ثبات أداة الدّراسة:

للتّأكّد من ثبات أداة الدّراسة، أُستخرج معامل الثّبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات الدّراسة (الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتماديّة، وجوانب الاستجابة، وجوانب الأمان وجوانب التّعاطف) كلّ على حدة إلى جانب استخراج معامل كرونباخ ألفا الكلّي لجميع فقرات الأداة، والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول (1)

معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدّراسة
(الملموسيّة، الاعتماديّة، الاستجابة، الأمان والتّعاطف) والأداة ككل

المجال	معامل كرونباخ ألفا في البنوك العموميّة الجزائرية	معامل كرونباخ ألفا في البنوك الأجنبيّة
الجوانب الملموسة	0.89	0.82
جوانب الاعتماديّة	0.89	0.72
جوانب الاستجابة	0.87	0.70
جوانب الأمان	0.88	0.81
جوانب التّعاطف	0.88	0.69
الأداة ككلّ	0.90	0.78

يظهر من الجدول (1) أنّ معاملات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدّراسة تراوحت بين (0.87 – 0.89) في البنوك الجزائرية و (0.69 – 0.82) في البنوك الأجنبيّة وهي قيم مرتفعة، وبلغ معامل (كرونباخ ألفا) للأداة ككل (0.90) و (0.78) و هي نسبة ممتازة في مثل هذا النوع من الدراسات.

الأساليب الإحصائيّة المستخدمة في الدّراسة:

اعتمد الباحثون على برنامج (SPSS) في تحليل البيانات الخاصة بهذه الدّراسة، و قد استخدمت الأساليب الإحصائيّة التاليّة لأغراض التحليل:

- إيجاد الوسط الحسابي (X) بهدف معرفة تقويم عملاء المصارف لمستوى جودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة، و إيجاد الانحراف المعياري لإجابات العملاء، و ذلك بهدف استخدام الانحرافات المعياريّة في استخراج قيمة (T) .

- اختبار الثّبات حيث جرى من خلاله حساب معامل كرونباخ الفا (Cronbach-Alpha) بهدف التحقّق من الاتّساق الدّاخلي لفقرات الإستبانة.

- استخدام اختبار (One Sample T- test) للتّعرف على الدلالة الإحصائيّة لأداة الدّراسة ككلّ و لكلّ مجال من مجالاتها.

- استخدام تحليل التّباين (ANOVA) ، و ذلك لمعرفة الفروقات في أراء أفراد عيّنة الدّراسة حول جودة الخدمات المصرفيّة تبعاً لمتغيّر المصرف.

عرض النتائج وتحليلها:

1. اختبار الفرضيّة الأولى:

نصّت الفرضيّة الأولى على أنّه: يوجد مستوى مرتفع ودال إحصائيّاً عند مستوى الدّلالة (α=0.05) لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الجزائرية العموميّة من وجهة نظر العملاء.

لقد اختيرت هذه الفرضيّة من خلال إجابات عملاء المصارف الجزائرية العموميّة على العبارات السبع والعشرين التّي تتكوّن منها الإستبانة المستخدمة في قياس جودة الخدمة المصرفيّة، حيث أُستخرج المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري لكلّ عبارة من عبارات مجالات الدّراسة، ورُتبت حسب متوسّطها الحسابي، ووضع لها درجة التقويم، بالإضافة إلى اختبار T للمقارنات الثنائيّة، وذلك للتأكّد من الدّلالة الإحصائيّة للنّتائج في هذا المجال.

- **المجال الأوّل الملموسيّة:**

يبيّن الجدول (2) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الملموسيّة" و درجة تقييمها.

الجدول (2)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات «الملموسيّة» و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	إن موقع المصرف ملائم و يمكن الوصول إليه بسهولة.	4.08	0.94	1	مرتفعة
2	إن التصميم الداخلي للمصرف مناسب لتقديم الخدمات.	3.65	1.04	5	مرتفعة
3	إن المظهر الخارجي للمصرف يوحي للعميل بالثقة.	3.76	0.99	4	مرتفعة
4	إن المصرف يمتاز بالنظافة، و الإضاءة و التدفئة (التكييف) الجيدة.	3.82	1.04	2	مرتفعة
5	يستخدم المصرف معدات و أجهزة تكنولوجية تسهل خدمة العميل و تلبي احتياجاته.	3.46	1.17	6	منخفضة

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
6	يتوافر لدى المصرف مواقف لسيارات العملاء.	2.46	1.13	8	منخفضة
7	يتوافر لدى المصرف أماكن للإنتظار.	3.42	1.17	7	منخفضة
8	يعتني موظفو المصرف بمظهرهم و هندامهم.	3.77	1.08	3	مرتفعة
	المتوسّط العام	3.55	0.63		مرتفعة

يظهر من الجدول (2) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الملموسيّة تراوحت بين (2.46 – 4.08) حيث كان أعلاها للعبارة (1) « إنّ موقع المصرف ملائم و يمكن الوصول إليه بسهولة « بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (6) «يتوافر لدى المصرف مواقف لسيّارات العملاء» بدرجة تقويم منخفضة.و أنّ عدد عوامل الملموسيّة ذات درجة الموافقة المرتفعة من وجهة نظر العملاء بلغ (5) من أصل (8) ، و التّي يزيد المتوسّط الحسابي لكل منها عن (3.5) ، و عدد العوامل التّي كان تقويمها ضعيف بلغ (3) من أصل (8) ، أي أنّه يوجد موافقة بدرجة مرتفعة لعوامل الملموسيّة ككلّ (3.55) .

- **المجال الثاني الاعتماديّة:**

يبيّن الجدول (3) المتوسّطات الحسابيّة، والانحرافات المعياريّة لعبارات "الاعتماديّة" ودرجة تقويمها.

الجدول (3)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات «الاعتماديّة» و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يفي المصرف بجميع وعوده للعملاء و في الأوقات المحددة.	3.27	1.10	4	منخفضة
2	يقدّم المصرف خدمات دقيقة و خالية من الأخطاء تقريبا.	3.52	0.97	2	مرتفعة
3	موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد.	3.56	1.09	1	مرتفعة
4	يحرص المصرف على حل المشاكل التّي تواجه العملاء المتعلقة بالخدمات المقدّمة لهم.	3.42	1.09	3	منخفضة
	المتوسّط العام	3.44	0.79		منخفضة

يظهر من الجدول (3) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الاعتماديّة تراوحت بين

(3.27 – 3.56) ، حيث كان أعلاها للعبارة (3) : «موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد» بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (1) : «يفي المصرف بجميع وعوده للعملاء و في الأوقات المحددة» بدرجة تقويم منخفضة.و أن عدد عوامل الاعتماديّة التّي كان تقويمها مرتفع بلغ (2) من أصل (4) ، و درجة الموافقة لعوامل الاعتماديّة ككل كانت منخفضة (3.44).

- **المجال الثالث الاستجابة**:

يبين الجدول (4) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الاستجابة" و درجة تقويمها.

الجدول (4)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الاستجابة" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يقدّم المصرف خدمات سريعة و فورية لعملائه.	3.30	1.27	4	منخفضة
2	يستجيب الموظفون لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.	3.23	1.12	6	منخفضة
3	يستجيب موظفو و إدارة المصرف لشكاوي و استفسارات العملاء.	3.33	1.07	3	منخفضة
4	يقدّم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول العملاء للمصرف و بدون تجاوز للعميل الحالي.	3.49	1.08	1	منخفضة
5	يتوافر لدى المصرف لوحات إرشادية إلكترونية لتسريع خدمة العميل.	3.26	1.26	5	منخفضة
6	يتوافر لدى المصرف العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات.	3.48	1.11	2	منخفضة
المتوسّط العام		3.35	0.77		منخفضة

يظهر من الجدول (4) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الاستجابة تراوحت بين (3.23 – 3.49) ، أي لم تتجاوز (3.5) ، حيث بلغ عدد عوامل الاستجابة التّي كان تقويمها منخفضاً (6) من أصل (6) ، و درجة الموافقة لعوامل الاستجابة ككلّ كانت منخفضة (3.35) .

و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، أنّ هناك اتّفاقاً نسبيّاً بين المجيبين عن العبارات المتعلّقة بالاستجابة، حيث بلغ الانحراف المعياري أقلّ من نصف المتوسّط الحسابي لجميع العبارات المذكورة.

- **المجال الرابع الأمان**:

يبيّن الجدول (5) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الأمان" و درجة تقييمها.

الجدول (5)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الأمان" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يشعر العملاء بالإطمئنان في التعامل مع المصرف.	3.86	0.98	1	مرتفعة
2	يمتلك موظفو المصرف المعرفة و المهارة لتقديم الخدمات للعملاء.	3.72	0.92	2	مرتفعة
3	يتابع موظفوا المصرف الإجراءات الخاصة بالعملاء و لغاية حصولهم على الخدمة.	3.57	1.08	3	مرتفعة
4	يتوافر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات العملاء.	3.39	1.06	4	منخفضة
	المتوسّط العام	3.63	0.70		مرتفعة

يظهر من الجدول (5) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الأمان تراوحت بين (3.39 – 3.86) حيث كان أعلاها للعبارة (1) : « يشعر العملاء بالاطمئنان في التعامل مع المصرف» بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (4) «يتوافر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات العملاء»، و أن عدد عوامل الأمان ذات درجة التقويم المرتفعة بلغ (3) من أصل (4) ، أي أنّه يوجد درجة موافقة مرتفعة لعوامل الأمان جميعا (3.63) .

- **المجال الخامس التّعاطف**:

يبيّن الجدول (6) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "التّعاطف" و درجة تقويمها.

الجدول (6)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات «التّعاطف» و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تعرف إدارة و موظفي المصرف احتياجات العملاء و تسعى لتلبيتها.	3.52	1.01	1	مرتفعة
2	تولي إدارة و موظفي المصرف اهتمام فردي لكل عميل.	3.39	1.12	2	منخفضة

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
3	تضع إدارة المصرف مصلحة العميل في قمة أولوياتها.	3.39	1.05	2	منخفضة
4	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالعميل، ويحرص على الترحيب به.	3.30	1.13	4	منخفضة
5	يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفيّة عوضا عن العميل.	2.60	1.30	5	منخفضة
	المتوسّط العام	3.24	0.80		منخفضة

يظهر من الجدول (6) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات التّعاطف تراوحت بين (2.60 – 3.52) ، حيث كان أعلاها للعبارة (1) : «تعرف إدارة و موظفي المصرف احتياجات العملاء و تسعى لتلبيتها» بدرجة تقييم مرتفعة، وأدناها للعبارة (5) : «يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفيّة عوضا عن العميل» بدرجة تقويم منخفضة، و أنّ عدد عوامل التّعاطف التّي كان تقويمها منخفضاً بلغ (4) من أصل (5) ، حيث إنّ درجة الموافقة لعوامل التّعاطف ككلّ كانت منخفضة (3.24) ، يقلّ المتوسّط الحسابي عن (3.5) .

- **ملخّص مستوى جودة الخدمة المصرفيّة في البنوك الجزائرية العموميّة**

استخرجت المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لتقديرات عيّنة الدّراسة، لجودة الخدمة ككلّ و أبعادها الخمسة (الملموسيّة، الاعتماديّة، الاستجابة، الأمان و التّعاطف) ، كما هو موضّح في الجدول (7) .

الجدول (7)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لجودة الخدمة ككلّ و أبعادها الخمس

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	الملموسيّة	3.55	0.63	2	مرتفعة
2	الاعتماديّة	3.44	0.79	3	منخفضة
3	الاستجابة	3.35	0.77	4	منخفضة
4	الأمان	3.63	0.70	1	مرتفعة
5	التّعاطف	3.24	0.80	5	منخفضة
	المتوسّط العام	3.44	0.58		منخفضة

يظهر من الجدول (7) أن المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.24 – 3.63) بدرجة تقويم مرتفعة لمجال الأمان و الملموسيّة و درجة تقويم منخفضة لمجال الاعتماديّة، الاستجابة و التّعاطف، وبلغ المتوسّط الحسابي العام (3.44) بدرجة تقييم منخفضة.

- **اختبار (One Sample T- test) لمجالات الدّراسة:**

وللتعرف إلى الدلالة الإحصائية لمجالات الدّراسة (أبعاد جودة الخدمة الخمسة) و جودة الخدمة ككلّ طُبق اختبار (One Sample T- test) ، والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8)

نتائج تطبيق اختبار (One Sample T- test) لمجالات الدّراسة وجودة الخدمة ككلّ

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
1	الملموسيّة	3.55	0.63	11.18	150	0.00
2	الاعتماديّة	3.44	0.79	7.12	150	0.00
3	الاستجابة	3.35	0.77	5.83	150	0.00
4	الأمان	3.63	0.70	11.60	150	0.00
5	التّعاطف	3.24	0.80	3.87	150	0.00
جودة الخدمة ككلّ		3.44	0.58	9.84	150	0.00

يظهر من الجدول (8) أنّ قيم (T) المحسوبة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.87 – 11.60) ، و قيمة (T) لجودة الخدمة ككلّ (9.84) ، وهي قيم دالّة إحصائيّاً عند مستوى الدلالة (0.00) ، أي أنّها دالّة على مستوى ثقة مقداره (100%) ، و كون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في هذه الدّراسة و البالغ (95%) ، فإنّه يعد دال إحصائيّاً، و بما أنّ المتوسّط العام لجودة الخدمة (3.44) أصغر من (3.5) ، فلذلك تُرفض الفرضيّة الأولى التّي تشير إلى أنّه يوجد مستوى مرتفع لمستوى لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الجزائرية وتُقبل بديلتها التّي تشير إلى أنّه يوجد مستوى منخفض لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الجزائرية العموميّة من وجهة نظر العملاء.و يعود هذا التّقويم السّلبي إلى التّقويم المنخفض لثلاثة مجالات و هي الاعتماديّة، الاستجابة و التّعاطف كما بينته دراسة حلوز (2014) بالبنوك العموميّة في منطقة تلمسان.

2. اختبار الفرضيّة الثانية:

نصّت الفرضيّة الثانية على أنّه: يوجد مستوى مرتفع ودال إحصائيّاً عند مستوى الدّلالة (α=0.05) لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر من وجهة نظر العملاء.

و قد اُختيرت هذه الفرضيّة من خلال إجابات عملاء المصارف الأجنبيّة على العبارات السبع و العشرين التّي تتكون منها الاستبانة المستخدمة في قياس جودة الخدمة المصرفيّة، حيث أُستخرج المتوسّط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات مجالات الدّراسة، ورُتبت حسب متوسطها الحسابي، ووضع لها درجة التقويم، بالإضافة إلى اختبار T للمقارنات الثّنائية، وذلك للتأكد من الدّلالة الإحصائيّة للنتائج في هذا المجال.

- **المجال الأول- الملموسيّة:**

يبيّن الجدول (9) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الملموسيّة" و درجة تقويمها.

الجدول (9)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الملموسيّة" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	إنّ موقع المصرف ملائم و يمكن الوصول إليه بسهولة.	4.54	0.67	2	مرتفعة
2	إنّ التصميم الداخلي للمصرف مناسب لتقديم الخدمات.	4.44	0.51	3	مرتفعة
3	إنّ المظهر الخارجي للمصرف يوحي للعميل بالثقة.	4.43	0.51	4	مرتفعة
4	إنّ المصرف يمتاز بالنظافة، و الإضاءة و التدفئة (التكييف) الجيدة.	4.69	0.46	1	مرتفعة
5	يستخدم المصرف معدات و أجهزة تكنولوجية تسهل خدمة العميل و تلبي احتياجاته.	4.32	0.58	5	منخفضة
6	يتوافر لدى المصرف مواقف لسيارات العملاء.	1.79	0.62	8	منخفضة
7	يتوافر لدى المصرف أماكن للإنتظار.	4.26	0.52	6	مرتفعة
8	يعتني موظفو المصرف بمظهرهم و هندامهم.	1.98	1.09	7	منخفضة
	المتوسّط العام	3.80	0.23		مرتفعة

يظهر من الجدول (9) أنّ المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الملموسيّة تراوحت بين (1.79 – 4.69) حيث كان أعلاها للعبارة (4) « إنّ المصرف يمتاز بالنظافة، و الإضاءة

و التدفئة (التكييف) الجيدة «بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (6) «يتوافر لدى المصرف مواقف لسيارات العملاء» بدرجة تقويم منخفضة.و أن عدد عوامل الملموسيّة ذات درجة الموافقة المرتفعة من وجهة نظر العملاء بلغ (6) من أصل (8) ، و التّي يزيد المتوسّط الحسابي لكلّ منها عن (3.5) ، و عدد العوامل التّي كان تقويمها ضعيف بلغ (2) من أصل (8) ، أي أنّه يوجد موافقة بدرجة مرتفعة لعوامل الملموسيّة ككلّ (3.80) .

- **المجال الثاني- الاعتماديّة:**

يبيّن الجدول (10) المتوسّطات الحسابيّة، والانحرافات المعياريّة لعبارات "الاعتماديّة" ودرجة تقييمها.

الجدول (10)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الاعتماديّة" ودرجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يفي المصرف بجميع وعوده للعملاء و في الأوقات المحددة.	3.73	0.72	4	مرتفعة
2	يقدّم المصرف خدمات دقيقة و خالية من الأخطاء تقريبا.	4.00	0.79	2	مرتفعة
3	موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد.	3.79	0.62	3	مرتفعة
4	يحرص المصرف على حل المشاكل التّي تواجه العملاء المتعلقة بالخدمات المقدّمة لهم.	4.02	0.80	1	مرتفعة
	المتوسّط العام	3.88	0.58		مرتفعة

يظهر من الجدول (10) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الاعتماديّة تراوحت بين (3.73 – 4.02) حيث كان أعلاها للعبارة (4) : «يحرص المصرف على حل المشكلات التّي تواجه العملاء المتعلّقة بالخدمات المقدّمة لهم بدرجة تقويم مرتفعة»، وأدناها للعبارة (1) : «يفي المصرف بجميع وعوده للعملاء و في الأوقات المحدّدة» بدرجة تقويم مرتفعة كذلك.و أن عدد عوامل الاعتماديّة التّي كان تقويمها مرتفعاً بلغ (4) من أصل (4) ، ممّاَ انعكس على درجة الموافقة لعوامل الاعتماديّة ككلّ التّي كانت مرتفعة (3.88) .

- **المجال الثالث- الاستجابة:**

يبيّن الجدول (11) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الاستجابة" و درجة تقييمها.

الجدول (11)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الاستجابة" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يقدّم المصرف خدمات سريعة و فورية لعملائه.	4.01	0.65	3	مرتفعة
2	يستجيب الموظفون لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.	3.89	0.96	4	مرتفعة
3	يستجيب موظفو و إدارة المصرف لشكاوي و استفسارات العملاء.	3.65	0.60	5	مرتفعة
4	يقدّم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول العملاء للمصرف و بدون تجاوز للعميل الحالي.	4.32	0.64	1	مرتفعة
5	يتوافر لدى المصرف لوحات إرشادية إلكترونية لتسريع خدمة العميل.	4.11	0.61	2	مرتفعة
6	يتوافر لدى المصرف العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات.	1.27	0.63	6	منخفضة
	المتوسّط العام	3.54	0.39		مرتفعة

يظهر من الجدول (11) أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الاستجابة تراوحت بين (1.27 – 4.32) ، أي كلها تجاوزت (3.5) ما عدا العبارة 6.حيث عدد عوامل الاستجابة التّي كان تقويمها مرتفعاً بلغ (5) من أصل (6) ، و درجة الموافقة لعوامل الاستجابة ككل كانت مرتفعة (3.54) .

و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، أنّ هناك اتّفاقاً نسبيّاً بين المجيبين عن العبارات المتعلّقة بالاستجابة، حيث بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف المتوسّط الحسابي لجميع العبارات المذكورة.

- **المجال الرابع– الأمان**:

يبيّن الجدول (12) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "الأمان" و درجة تقويمها.

الجدول (12)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "الأمان" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يشعر العملاء بالإطمئنان في التعامل مع المصرف.	3.82	0.55	2	مرتفعة
2	يمتلك موظفو المصرف المعرفة و المهارة لتقديم الخدمات للعملاء.	3.91	0.87	1	مرتفعة

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
3	يتابع موظفوا المصرف الإجراءات الخاصة بالعملاء و لغاية حصولهم على الخدمة.	3.10	1.29	3	منخفضة
4	يتوافر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات العملاء.	1.64	0.95	4	منخفضة
	المتوسّط العام	3.11	0.43		منخفضة

يظهر من الجدول (12) أنّ المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الأمان تراوحت بين (1.64 – 3.91) حيث كان أعلاها للعبارة (2) : « يمتلك موظفو المصرف المعرفة و المهارة لتقديم الخدمات للعملاء « بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (4) : «يتوافر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدّخرات العملاء»، و أنّ عدد عوامل الأمان ذات درجة التقييم المرتفعة بلغ (2) من أصل (4) ، حيث توجد درجة موافقة منخفضة لعوامل الأمان جميعا (3.11) .

- **المجال الخامس– التّعاطف:**

يبيّن الجدول (13) المتوسّطات الحسابيّة، و الانحرافات المعياريّة لعبارات "التّعاطف" و درجة تقويمها.

الجدول (13)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لعبارات "التّعاطف" و درجة تقويمها

الرقم	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تعرف إدارة و موظفي المصرف إحتياجات العملاء و تسعى لتلبيتها.	3.79	0.55	2	مرتفعة
2	تولي إدارة و موظفي المصرف إهتمام فردي لكل عميل.	3.56	0.84	3	مرتفعة
3	تضع إدارة المصرف مصلحة العميل في قمة أولوياتها.	3.90	1.03	1	مرتفعة
4	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالعميل، ويحرص على الترحيب به.	3.41	0.92	4	منخفضة
5	يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفيّة عوضا عن العميل.	1.44	0.86	5	منخفضة
	المتوسّط العام	3.22	0.62		منخفضة

يظهر من الجدول (13) أنّ المتوسّطات الحسابيّة لعبارات التّعاطف تراوحت بين

(1.44 – 3.90) حيث كان أعلاها للعبارة (3) : « تضع إدارة المصرف مصلحة العميل في قمة أولوياتها « بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (5) : «يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفيّة عوضاً عن العميل» بدرجة تقويم منخفضة، و أنّ عدد عوامل التّعاطف التّي كان تقويمها مرتفعاً بلغ (3) من أصل (5) ، حيث إنّ درجة الموافقة لعوامل التّعاطف ككلّ كانت منخفضة (3.22) ، يقلّ المتوسّط الحسابي عن (3.5) .

- **ملخّص مستوى جودة الخدمة المصرفيّة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر:**

استخرجت المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لتقديرات عيّنة الدّراسة، لجودة الخدمة ككل و أبعادها الخمسة (الملموسيّة، والاعتماديّة، والاستجابة، والأمان، والتّعاطف) ، حيث يوضح ذلك الجدول (14) .

الجدول (14)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لجودة الخدمة ككلّ و أبعادها الخمس

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	الملموسيّة	3.80	0.23	2	مرتفعة
2	الاعتماديّة	3.88	0.58	1	مرتفعة
3	الاستجابة	3.54	0.39	3	مرتفعة
4	الأمان	3.11	0.43	5	منخفضة
5	التّعاطف	3.22	0.62	4	منخفضة
المتوسّط العام		3.51	0.31		مرتفعة

يظهر من الجدول (14) أنّ المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.11 – 3.88) بدرجة تقويم مرتفعة لمجال الاعتماديّة و الملموسيّة و الاستجابة ودرجة تقويم منخفضة لمجال الأمان و التّعاطف، وبلغ المتوسّط الحسابي العام (3.51) بدرجة تقويم مرتفعة.

- **اختبار (One Sample T- test) لمجالات الدّراسة:**

وللتّعرف إلى الدّلالة الإحصائية لمجالات الدّراسة (أبعاد جودة الخدمة الخمس) و جودة الخدمة ككلّ طبّق اختبار (One Sample T- test) ، والجدول (15) يوضح ذلك.

الجدول (15)

نتائج تطبيق اختبار (One Sample T- test) لمجالات الدّراسة وجودة الخدمة ككلّ

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
1	الملموسيّة	3.80	0.23	34.17	165	0.00
2	الاعتماديّة	3.88	0.58	15.17	165	0.00
3	الاستجابة	3.54	0.39	13.68	165	0.00
4	الأمان	3.11	0.43	2.67	165	0.00
5	التّعاطف	3.22	0.62	3.53	165	0.00
جودة الخدمة ككل		3.51	0.31	16.41	165	0.00

يظهر من الجدول (15) أنّ قيم (T) المحسوبة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (2.67 – 34.17) ، و قيمة (T) لجودة الخدمة ككل (16.41) ، وهي قيم دالّة إحصائيّاً عند مستوى الدلالة (0.00) ، أي أنّها دالة على مستوى ثقة مقداره (100%) و كون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في هذه الدّراسة و البالغ (95%) فإنّه يعد دالاً إحصائيّاً، و بما أنّ المتوسّط العام لجودة الخدمة (3.51) أكبر من (3.5) فلذلك تقبل الفرضيّة الثانية التّي تشير إلى أنّه يوجد مستوى مرتفع لمستوى لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر من وجهة نظر العملاء.

إنّ جودة الخدمات المصرفيّة يمكن تصنيفها بأنّها مرتفعة في المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر، ولكنّها لم تتجاوز (3.51 من 5) ، فإذا نظرنا إلى كلّ مجال على حدة نجد أنّ مجال الأمان لم يكن بالمستوى الذي يرضي عملاء عيّنة البحث، وذلك راجع إلى أن الجزائريين يشعرون بالأمان في التعامل مع البنوك العموميّة أكثر من البنوك الخاصة.

3. اختبار الفرضيّة الثّالثة:

نصّت الفرضيّة الثّالثة على أنّه: لا يوجد فرق بين جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية العموميّة و كذا المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر.

للإجابة على هذه الفرضيّة اعتمد الباحثون على الجداول السابقة (7) و رقم (14) حيث قمنا بتلخيصها في الجدول (16)

الجدول (16)

المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لجودة الخدمة ككل و أبعادها الخمس في البنوك الجزائرية و البنوك الأجنبيّة

	البنوك الجزائرية				البنوك الأجنبيّة			
المجال	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
الملموسيّة	3.55	0.63	2	مرتفعة	3.80	0.23	2	مرتفعة
الاعتماديّة	3.44	0.79	3	منخفضة	3.88	0.58	1	مرتفعة
الاستجابة	3.35	0.77	4	منخفضة	3.54	0.39	3	مرتفعة
الأمان	3.63	0.70	1	مرتفعة	3.11	0.43	5	منخفضة
التّعاطف	3.24	0.80	5	منخفضة	3.22	0.62	4	منخفضة
المتوسّط العام	3.44	0.58		منخفضة	3.51	0.31		مرتفعة

قيم المتوسّط الحسابي التّي تزيد عن (3.5) ، تعني تقويماً مرتفعاً لمستوى جودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة فعليا.

بمقارنة الجدولين نلاحظ أنّ ثلاثة مجالات من مجالات الدّراسة في البنوك الجزائرية العموميّة كانت منخفضة و المتوسّط العام لجودة الخدمة ككلّ كان كذلك منخفضاً (3.44) ، أمّا في البنوك الأجنبيّة فثلاثة مجالات كانت مرتفعة و بلغ المتوسّط العام لجودة الخدمة (3.51) بدرجة تقويم مرتفعة.و من ثمّ يتمّ رفض الفرضيّة الثالثة وتُقبل بديلتها التّي تشير إلى أنّ هناك فرقاً بين جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية أين كانت منخفضة مقارنة مع تلك المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر.

4. اختبار الفرضيّة الرابعة:

نصت الفرضيّة الرابعة على أنّه: لا تختلف الأهمية النسبية التّي يوليها عملاء المصارف الجزائرية العموميّة للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

يتطلب اختبار هذه الفرضيّة احتساب المتوسّطات الحسابيّة و الانحرافات المعياريّة للأهميّة النسبيّة للمعايير الخمسة لكافّة المصارف معاً، كما هو موضّح في الجدول (17) .

الجدول (17)

المتوسّط الحسابي للأهمية النسبية لمجالات الدّراسة لكافة المصارف معا

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي للأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الرتبة
1	الملموسيّة	0.71	0.12	2
2	الاعتماديّة	0.68	0.15	3
3	الاستجابة	0.67	0.15	4
4	الأمان	0.72	0.14	1
5	التّعاطف	0.64	0.16	5

عند مقارنة المتوسّط الحسابي للأهميّة النسبيّة للمعايير الخمسة لكافّة المصارف معاً، لوحظ ما يأتي:

- أعطى عملاء المصارف الجزائرية العموميّة لمعايير الأمان أعلى تقويم، فقد بلغ متوسّط تقويمهم لهذه المعايير (0.72) ، مما يعكس أهميّة هذا البُعد في تقويم العملاء لجودة الخدمة و ضرورة اهتمام إدارات المصارف بتحقيقها.

- كما احتل بُعد الملموسيّة المركز الثاني، و جاء بُعد الاعتماديّة في المركز الثالث، و بُعد الاستجابة في المركز الرابع.

- حصل بُعد التّعاطف على أدنى تقويم لدى عملاء المصارف الجزائرية بمتوسط يعادل (0.64) .

- **اختبار (ANOVA) للأهميّة النسبيّة لكل مجال من مجالات الدّراسة تبعاً لمتغيّر المصرف**

يظهر من الجدول (17) أعلاه أن هناك فروقاً ظاهريّة (اختلاف في الأهميّة النسبيّة) بين المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة: (الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتمادية، وجوانب الاستجابة، وجوانب الأمان و جوانب التّعاطف) تبعاً لمتغيّر المصرف، لمعرفة الدّلالة الإحصائيّة لهذه الفروق طُبق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لكلّ مجال من مجالات الدّراسة، كما هو موضح في الجدول (18) .

الجدول (18)

نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للأهمية النسبية لكل مجال من مجالات الدّراسة تبعاً لمتغير المصرف

المجال	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الأهميّة النسبيّة لمجال الملموسة	بين المجموعات	0.098	1	0.098	6.261	0.013
	داخل المجموعات	2.571	149	0.016		
	المجموع	2.669	150			
الأهميّة النسبيّة لمجال الاعتماديّة	بين المجموعات	0.014	1	0.014	0.556	0.007
	داخل المجموعات	4.185	149	0.026		
	المجموع	4.200	150			
الأهميّة النسبيّة لمجال الاستجابة	بين المجموعات	0.203	1	0.203	8.905	0.003
	داخل المجموعات	3.747	149	0.023		
	المجموع	3.950	150			
الأهميّة النسبيّة لمجال الأمان	بين المجموعات	0.035	1	0.035	1.793	0.018
	داخل المجموعات	3.233	149	0.020		
	المجموع	3.268	150			
الأهميّة النسبيّة لمجال التّعاطف	بين المجموعات	0.139	1	0.139	5.534	0.020
	داخل المجموعات	4.116	149	0.025		
	المجموع	4.254	150			
الأهميّة النسبيّة لجودة الخدمة ككلّ	بين المجموعات	0.083	1	0.83	6.158	0.014
	داخل المجموعات	2.222	149	0.014		
	المجموع	2.305	150			

يظهر من الجدول (18) أنّ قيم (F) لمجالات الدّراسة (الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتماديّة، وجوانب الاستجابة، وجوانب الأمان، وجوانب التّعاطف، وجودة الخدمة ككلّ) بلغت (6.261، 0.556، 8.905، 1.793، 5.534 و 6.158) على التّوالي، وهي قيم دالّة إحصائيّاً عند مستوى الدّلالة (α=0.05) ، و بمقارنة قيم (F) المحسوبة لجودة الخدمة ككل بقيمة (F) الجدولية و البالغة (3.84) يتّضح أنّ قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F)

الجدوليّة، مما يعني رفض الفرضيّة العدميّة و قبول بديلتها التّي تشير إلى اختلاف الأهميّة النسبيّة التّي يوليها عملاء المصارف الجزائرية للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

5. اختبار الفرضيّة الخامسة

نصت الفرضيّة الخامسة على أنّه: لا تختلف الأهميّة النسبيّة التّي يوليها عملاء المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

يتطلّب اختبار هذه الفرضيّة احتساب المتوسّطات الحسابيّة و الانحرافات المعياريّة للأهميّة النسبيّة للمعايير الخمس لكافّة المصارف معا، كما هو موضّح بالجدول (19) .

الجدول (19)

المتوسّط الحسابي للأهميّة النسبيّة لمجالات الدّراسة لكافّة المصارف معا

الرقم	المجال	المتوسّط الحسابي للأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الرتبة
1	الملموسيّة	0.76	0.04	2
2	الاعتماديّة	0.77	0.11	1
3	الاستجابة	0.70	0.07	3
4	الأمان	0.62	0.08	5
5	التّعاطف	0.64	0.12	4

عند مقارنة المتوسّط الحسابي للأهميّة النسبيّة للمعايير الخمس للمصارف كافة معاً، لوحظ ما يأتي:

- أعطى عملاء المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر لمعايير الاعتماديّة أعلى تقويم، فقد بلغ متوسّط تقويمهم لهذه المعايير (0.77) .

- كما احتلّ بُعد الملموسيّة المركز الثاني، و جاء بُعد الاستجابة في المركز الثالث و بُعد التّعاطف في المركز الرابع.

- حصل بُعد الأمان على أدنى تقويم لدى عملاء المصارف الأجنبيّة بمتوسط يعادل (0.62) .

- **اختبار (ANOVA) للأهمية النسبية لكل مجال من مجالات الدّراسة تبعاً لمتغيّر المصرف**

يظهر من الجدول (19) أعلاه أن هناك فروقاً ظاهريّة (اختلاف في الأهميّة النسبيّة) بين المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة: (الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتماديّة، وجوانب الاستجابة، وجوانب الأمان و جوانب التّعاطف) تبعاً لمتغيّر المصرف، لمعرفة الدّلالة الإحصائيّة لهذه الفروق طُبق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لكلّ مجال من مجالات الدّراسة، كما هو موضّح في الجدول (20).

الجدول (20)

نتائج تطبيق تحليل التّباين الأحادي (ANOVA) للأهميّة النسبيّة لكلّ مجال من مجالات الدّراسة تبعاً لمتغيّر المصرف

المجال	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الأهميّة النسبيّة لمجال الملموسة	بين المجموعات	0.006	1	0.006	2.727	0.010
	داخل المجموعات	0.216	164	0.002		
	المجموع	0.222	165			
الأهميّة النسبيّة لمجال الاعتماديّة	بين المجموعات	0.09	1	0.09	7.016	0.009
	داخل المجموعات	1.257	164	0.013		
	المجموع	1.347	165			
الأهميّة النسبيّة لمجال الاستجابة	بين المجموعات	0.059	1	0.059	10.33	0.002
	داخل المجموعات	0.562	164	0.006		
	المجموع	0.621	165			
الأهميّة النسبيّة لمجال الأمان	بين المجموعات	0.016	1	0.016	2.05	0.015
	داخل المجموعات	0.747	164	0.008		
	المجموع	0.762	165			
الأهميّة النسبيّة لمجال التّعاطف	بين المجموعات	0.097	1	0.097	6.624	0.012
	داخل المجموعات	1.44	164	0.015		
	المجموع	1.53	165			
الأهميّة النسبيّة لجودة الخدمة ككلّ	بين المجموعات	0.017	1	0.017	4.491	0.037
	داخل المجموعات	0.372	164	0.004		
	المجموع	0.389	165			

يظهر من الجدول (20) أنّ قيم (F) لمجالات الدّراسة (الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتماديّة، وجوانب الاستجابة، وجوانب الأمان، وجوانب التّعاطف، وجودة الخدمة ككلّ) كانت دالة إحصائيّاً عند مستوى الدلالة (α=0.05) ، و بمقارنة قيم (F) المحسوبة (4.49) لجودة الخدمة ككل بقيمة (F) الجدوليّة و البالغة (3.84) يتّضح أنّ قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدوليّة، مما يعني رفض الفرضيّة العدميّة و قبول بديلتها التّي تشير إلى اختلاف الأهميّة النسبيّة التّي يوليها عملاء المصارف الأجنبيّة العاملة في الجزائر للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

إنّ اختلاف المعايير التّي يستخدمها عملاء المصارف العموميّة و الأجنبيّة في أهميّتها النسبيّة لها دلالات تطبيقيّة فيما يتعلّق بتحديد الأوليات عند تطوير جودة الخدمات المصرفيّة، حيث تعدّ الأهمية النسبية لكلّ بعد مؤشّراً على درجة الأولويّة التّي يجب أن يوليها صاحب قرار التّطوير بالنّسبة لكل بعد من أبعاد الجودة.

نتائج و توصيات:

هدفت الدّراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفيّة في البنوك الجزائرية و البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر، وعليه استخدم الباحث طرق القياس والتّحليل التّي تتلاءم وأهداف الدّراسة، **حيث توصّلت الدّراسة إلى العديد من النّتائج سيتم عرضها على النّحو الآتي:**

1. أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى وجود موافقة بدرجة مرتفعة لعوامل الملموسيّة ككلّ لجودة الخدمات المصرفيّة (0.553) و بعد حساب المتوسّطات الحسابيّة التّي تراوحت بين (2.46 – 4.08) جاءت الفقرة (1) في المرتبة الأولى، بينما جاءت الفقرة (6) في المرتبة الأخيرة.

2. بينما أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر إلى وجود موافقة بدرجة مرتفعة لعوامل الملموسيّة ككلّ لجودة الخدمات المصرفيّة (80.3) و بعد حساب المتوسّطات الحسابيّة التّي تراوحت بين (1.79 – 4.69) جاءت الفقرة (4) في المرتبة الأولى، بينما جاءت الفقرة (6) في المرتبة الأخيرة.

3. أشارت الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى أنّ درجة الموافقة لعوامل الاعتماديّة ككلّ كانت منخفضة (3.44) ، وبعد حساب المتوسّطات الحسابيّة التّي تراوحت بين (3.27 – 3.56) ، حيث كان أعلاها للعبارة (3) بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (1) بدرجة تقويم منخفضة.

4. كما أشارت الدّراسة إلى أن درجة الموافقة لعوامل الاعتماديّة ككلّ كانت مرتفعة في البنوك الأجنبيّة (3.88) ، وبعد حساب المتوسّطات الحسابيّة التّي تراوحت بين (3.73 – 4.02) حيث كان أعلاها للعبارة (4) بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (1) بدرجة تقويم منخفضة.

5. أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى أن درجة الموافقة لعوامل الاستجابة ككلّ كانت منخفضة (3.35) و بعد حساب المتوسّطات الحسابيّة تراوحت بين (3.23 – 3.49) .

6. كما أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك الأجنبيّة إلى أن درجة الموافقة لعوامل الاستجابة ككلّ كانت مرتفعة (3.54) و بعد حساب المتوسّطات الحسابيّة تراوحت بين (1.27 – 4.32) .

7. أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى وجود درجة موافقة مرتفعة لعوامل الأمان جميعا (3.63) و أن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الأمان تراوحت بين (3.39 – 3.86) ، حيث كان أعلاها للعبارة (1) وأدناها للعبارة (4) .

8. أشارت نتائج الدّراسة للبنوك الأجنبيّة إلى أنّ عدد عوامل الأمان ذات درجة التقويم المرتفعة بلغ (2) من أصل (4) ، حيث يوجد درجة موافقة منخفضة لعوامل الأمان جميعا (3.11) .و أنّ المتوسّطات الحسابيّة لعبارات الأمان تراوحت بين (1.64 – 3.91) حيث كان أعلاها للعبارة (2) بدرجة تقييم مرتفعة، وأدناها للعبارة (4) .

9. أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى أن درجة الموافقة لعوامل التّعاطف ككلّ كانت منخفضة (3.24) و أنّ المتوسّطات الحسابيّة لعبارات التّعاطف تراوحت بين (2.60 – 3.52) ، حيث كان أعلاها للعبارة (1) بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (5) بدرجة تقويم منخفضة.

10.كما أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك الأجنبيّة إلى أن درجة الموافقة لعوامل التّعاطف ككلّ كانت منخفضة (3.22) ، وأن المتوسّطات الحسابيّة لعبارات التّعاطف تراوحت بين (1.44 – 3.90) ، حيث كان أعلاها للعبارة (3) بدرجة تقويم مرتفعة، وأدناها للعبارة (5) بدرجة تقويم منخفضة.

11.أشارت نتائج الدّراسة إلى أنّه بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إل المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.24 – 3.63) بدرجة تقويم مرتفعة لمجال الأمان و الملموسيّة و درجة تقويم منخفضة لمجال الاعتماديّة و الاستجابة و التّعاطف، وبلغ المتوسّط الحسابي العام (3.44) بدرجة تقويم منخفضة.

12.أشارت نتائج الدّراسة إلى أنّ المتوسّطات الحسابيّة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.11 – 3.88) بدرجة تقويم مرتفعة لمجال الاعتماديّة و الملموسيّة و الاستجابة و درجة تقويم منخفضة لمجال الأمان و التّعاطف، وبلغ المتوسّط الحسابي العام (3.51) بدرجة تقويم مرتفعة.

13.أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك الجزائرية العموميّة إلى وجود مستوى منخفض لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة من وجهة نظر العملاء.

14.كما أشارت نتائج الدّراسة إلى وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في المصارف الأجنبيّة من وجهة نظر العملاء.

15.هناك فرق بين جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة في البنوك الجزائرية أين كانت منخفضة مقارنة مع تلك المقدّمة في البنوك الأجنبيّة العاملة في الجزائر.

16.أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى أنّ (T) المحسوبة لمجالات الدّراسة تراوحت بين (3.87 – 11.60) ، و قيمة (T) لجودة الخدمة ككلّ (9.84) ، وهي قيم دالة إحصائيّاً عند مستوى الدلالة (0.00) ، أي أنّها دالة على مستوى ثقة مقداره (100%) ، وكون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في هذه الدّراسة و البالغ (95%) فإنّه يعدُّ دالاً إحصائيّاً.

17.أشارت نتائج الدّراسة إلى أن (T) المحسوبة لمجالات الدّراسة بالنّسبة للبنوك الأجنبيّة تراوحت بين (2.67 – 34.17) ، وقيمة (T) لجودة الخدمة ككلّ (16.41) ، وهي قيم دالة إحصائيّاً عند مستوى الدلالة (0.00) ، أي أنّها دالة على مستوى ثقة مقداره (100%) ، وكون هذا المستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في هذه الدّراسة و البالغ (95%) فإنّه يعدُّ دالاً إحصائيّاً.

18.أشارت نتائج الدّراسة بالنّسبة للبنوك العموميّة الجزائرية إلى أنّ عملاء المصارف الجزائرية أعطوا لمعايير الأمان أعلى تقويم، فقد بلغ متوسّط تقويمهم لهذه المعايير (0.72) ، ممّا يعكس أهميّة هذا البُعد في تقويم العملاء لجودة الخدمة و ضرورة اهتمام إدارات المصارف بتحقيقها كما احتلّ بُعد الملموسيّة المركز الثاني، و جاء بُعد الاعتماديّة في المركز الثالث، و بُعد الاستجابة في المركز الرابع، و حصل بُعد التّعاطف على أدنى تقويم لدى عملاء المصارف الجزائرية بمتوسط يعادل (0.64) .

19.أشارت نتائج الدّراسة إلى أن عملاء المصارف الأجنبيّة أعطوا لمعايير الاعتماديّة أعلى تقويم، فقد بلغ متوسط تقويمهم لهذه المعايير (0.77) ، مما يعكس أهمية هذا البُعد في تقويم العملاء لجودة الخدمة و ضرورة اهتمام إدارات المصارف بتحقيقها كما احتلّ

بُعد الملموسيّة المركز الثاني، و جاء بُعد الاستجابة في المركز الثالث، و بُعد التّعاطف في المركز الرابع و حصل بُعد الأمان على أدنى تقويم لدى عملاء المصارف الأجنبيّة بمتوسط يعادل (0.62) .

20.أشارت نتائج الدّراسة بعد تطبيق تحليل التّباين الأحادي (ANOVA) لكل مجال من مجالات الدّراسة، إلى اختلاف الأهميّة النسبيّة التّي يوليها عملاء المصارف الجزائرية و الأجنبيّة للمعايير التّي يستخدمونها عند تقويمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة لهم.

فقد ساهمت هذه الدّراسة الميدانيّة في تسليط الضوء على نقائص عدّة كانت و ما زالت تعاني منها البنوك العموميّة الجزائرية مستندين في ذلك على أراء العملاء و تصريحاتهم و على رأسها نجد:

1. عدم الاهتمام بالعميل و التخلف في أساليب توزيع الخدمات للعملاء.

2. نقص كبير في الاتّصال و إيصال المعلومات و تدفقها بشكل سلس بين البنك و العملاء.

3. مقاومة التّغيير في المؤسّسة البنكية و عدم قابليتها للتكيف مع متطلبات البيئة الجزائرية.

4. عدم مواتاة بيئة العمل للعملاء بحيث ما زال العميل العادي لا يشعر بقيمته لدى البنك.

5. نقص التّكامل والتّنسيق والتفاعل بين الوحدات وعدم اهتمام الإدارة العليا بتحقيق أبعاد جودة الخدمة المصرفيّة.

6. عدم الاهتمام بإبراز القدرات الذاتيّة لكلّ موظف ونقص العمل بروح الفريق.

7. تكتفي إدارات البنوك العموميّة الجزائرية بتقديم الخدمات فقط دون الحرص على المبادرة بتطويرها أو البحث عن النّقائص، ويرجع الغالبيّة ذلك إلى مركزية البنوك العموميّة الجزائرية وعدم فتح المجال أمام الإبداع والعصرنة.

وفي ضوء ما سبق يمكننا تقديم التوصيات الآتية:

1. تطوير الجوانب الماديّة الملموسة كتحديث بعض الأجهزة المستخدمة وتطويرها باستمرار، وتوفير مواقف لسيارات العملاء وأماكن للانتظار، إضافة إلى الاهتمام بالتّنظيم والترتيب الداخلي وتوزيع الخدمة المصرفيّة لجعل هذه الخدمة في متناول الجميع.

2. ضرورة تعميق العلاقة ما بين عملاء البنك وذلك من خلال تحسين رضا العملاء وتحسين مستوى جودة الخدمة.

3. تنمية شعور العملاء الحاليّين والمرتقبين بالثقة من خلال توفير كادر وظيفي متخصّص وإظهار الاهتمام الشخصي بهم.

4. ضرورة الأخذ بعين الاعتبار تفاوت الأهميّة النسبيّة لمتغيّرات جودة الخدمة المصرفيّة فعليّاً عند تصميم واستراتيجيات الجودة وتنفيذها.

5. أهميّة إسراع البنوك في وضع خطط و استراتيجيات جديدة في تعاملها مع عملائها و تطوير طرق التّواصل معهم من خلال تخفيض تكلفة الوقت و العلاقة و هذا من أجل ضمان ولائهم و بالتّالي الحصول على أرباح مستقرّة.

6. اقتحام العالم الافتراضي حيث إنه سيكون أوّل علامات المنافسة بعد المعاملة الجيّدة في مكاتب الاستقبال التي ستستعملها البنوك الأجنبيّة لمواجهة البنوك الوطنية خاصة.

7. ضرورة الاستعانة بوكالات خاصة لدراسة مناطق الضّعف والقّوة واكتشافها في الخدمات المصرفية، و ذلك بالاستعانة بالنّماذج المطوّرة عالميّاً بغية الرفع من مصداقيّة النّتائج محليّاً و دوليّاً.

8. ضرورة إجراءء دراسات أكثر شموليّة، بحيث تكون الدّراسة معمّمة على القطر الوطني الجزائري.

9. نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين.

10.ضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشّاملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) ، و (CNEP) من أجل تحقيق التفوّق التّنافسي على باقي البنوك الأجنبيّة.

11. في ظلّ سعي البنوك لزيادة حصّتها السوقيّة يتوجّب على البنوك العموميّة الجزائرية أن تعمل على تلبية احتياجات عملائها التّي يتوقّعونها.

12.ضرورة أخذ توقّعات العملاء و تطلّعاتهم بعين الاعتبار عند تقويم الخدمات أو وضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفيّة.

13.إجراء دراسات للتّعرف إلى متطلّبات العملاء.

14.الاستماع إلى العملاء و تلقّي شكاويهم و مقترحاتهم و سرعة حلّهاَ.

15.التّركيز على رضا العميل و ذلك لأنّ الجودة العالية نسبيّا تحقق رضا عالياً لدى

العميل، و بالتّالي كسب عملاء جدد، و تحقيق الرضا التّا، و الذّي بدوره سيحقّق أرباحاً عالية نتيجة الاحتفاظ بالعملاء.

16. العمل على تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدّمة إليهم من حيث: أماكن جلوس مريحة، وفترة انتظار قليلة، وسرعة الاستجابة لرغباتهم و تلبيتها.

17. قيام البنوك الجزائرية العموميّة و الأجنبيّة العاملة في الجزائر على مدار فترات زمنيّة مختلفة بإجراء دراسات لقياس جودة الخدمات التّي يقدّمونها لعملائه، وهذا للتعرف إلى درجة رضاهم عنها، والوقوف على جوانب القصور فيها، والعمل على التغلّب عليها.

18. حث العاملين على تنمية مهاراتهم وتطويرها بشكل مستمر و تقديم الدّعم المادّي و المعنوي لهم.

19. إقامة البرامج التدريبيّة التّي تركّز على تنمية المهارات السلوكيّة لمقدّمي الخدمات في التّعامل مع العميل، خاصة موظفي المكاتب الأمامية.

المصادر والمراجع:

أولا – المراجع العربية:

1. أبو معمر، فارس، 2005، «قياس جودة الخدمة المصرفيّة في البنوك العاملة في قطاع غزة»، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، ص ص 77 – 105.
2. أبو موسى، رسمية احمد أمين، 2000، «أثر جودة الخدمة على الربحية و رضا العملاء في المصارف الأردنيّة (دراسة مقارنة بين بنك الإسكان و البنك الإسلامي الأردني) »، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل بيت، الأردن.
3. احمد، احمد محمود، 2001، «تسويق الخدمات المصرفيّة مدخل نظري– تطبيقي»، الطبعة الأولى، دار البركة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
4. اسماعيل، مراد، 2010، «أهمية جودة الخدمة في تعزيز القدرة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الكويتية للهاتف النقال «نجمة») ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.
5. الخالدي، أيمن فتحي فضل، 2006، "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين (من وجهة نظر العملاء) »، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
6. درويش، مروان و الدميري، ابتسام، 2010، "تقييم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، المجلد الأول، العدد الثامن عشر، ص ص 11 – 42.
7. الصرن، رعد حسن، 2007، «عولمة جودة الخدمات المصرفيّة»، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
8. غيشي، عبد العالي و شمام، عبد الوهاب، 2007، "قياس جودة الخدمات المصرفيّة في مدينة قسنطينة –الجزائر– دراسة ميدانية»، أبحاث اقتصادية و إدارية، العدد الأول، ص ص 101 – 121
9. المبيريك، وفاء ناصر، 2004، "العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفيّة النسائية في المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للإدارة، السعودية، المجلد الرابع و العشرين، العدد الأول، ص ص 240 – 256.

10. معلا، ناجي، 2007، «الأصول العلمية للتسويق المصرفي»، طبعة مزيدة و منقحة، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.

11. ناصر، دادي عدون و معراج، هواري، 2005، "مدى إدراك زبائن المصارف التّجاريّة العاملة بالجزائر لجودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة: دراسة ميدانية على زبائن المصارف التّجاريّة بمنطقة غرداية»، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد 2، ص ص 203 – 232.

12. حلوز، وفاء، 2014، "تدعيم جودة الخدمة البنكية و تقييمها من خلال رضى العميل: دراسة حالة البنوك العموميّة الجزائرية بولاية تلمسان"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

13. جبلي، هدى، 2010، "قياس جودة الخدمات المصرفيّة: دراسة حالة بنك البركة الجزائري"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

ثانيا – المراجع الأجنبيّة :

1. *Aaker, David A and Jacobson, Robert, 1994, "The Financial Information Content Of The Perceived Quality", Journal of Marketing research, Vol. XXXI, pp 191- 201.*
2. *Akroush, Mamoun N and Khatib, Fahed S. , 2009, "The Impact of Service Quality Dimensions on Performance: An Empirical Investigation of Jordan's Commercial Banks", Journal of Accounting – Business & Management, Vol. 16, N° 1, pp 22- 44.*
3. *Al- Amiri, and Al- Tamimi, 2003, "Analyzing service quality in the UAE banks", Journal of financial services marketing, Vol. 8, pp 119- 132.*
4. *Anderson, D. R, Sweeney, D. J, and Williams, T. A. , 1990, "Statistics for Business and Economics". 4th ed. , West Publishing Company.*
5. *Cronin, Joseph and Taylor, Steven A. , 1992, "Measuring Service Quality: Reexamination And Extention", Journal of Marketing, Vol. 56, pp 55- 68.*
6. *Gujarati, Damodar N, 2003, "Basic Econometrics", 3rd ed, Mc Graw-Hill, New York.*
7. *Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. , Berry, L. L. , (1988) , "SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, pp12- 40.*

8. *Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1990, "An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model," Marketing Science Institute Research Program Series, Report No. pp90- 122.*
9. *Parasurman A, zeithaml Valarie A, and Berry, Leonard L, 1985, "A Conceptual Model Of Service Quality And It's Implications For Future Research", Journal of Marketing, vol. 49, pp 41- 50.*