

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير وعلوم التجارية

الشعبة : العلوم الاقتصادية

التخصص : مالية و بنوك

بعنوان

## قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

دراسة ميدانية ( مقارنة بين بنك BEA -CPA ) -تقرت -

في الفترة 2015-2016

من إعداد الطالبة : سميحة خلو

نوقشت و أجزيت بتاريخ : 22.../...05.../2016..

أمام اللجنة المكونة من :

الأستاذ(ة) أولاد حمودة عبد اللطيف..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة .....مناقشا

الأستاذة / بوخلالة سهام .....جامعة قاصدي مرباح ورقلة .....مشرفا

الأستاذ(ة) ...بن مالك حسان..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة .....رئيسا

السنة الجامعية: 2016/2015





## الإهداء

أتوجه بإهداء إلى :

كل معلمين والأساتذة الذين د  
درسوني من الطور الابتدائي إلى  
الطور الجامعي .

وإهدائي الحار إلى شخصين هما  
أعز وأغلى ما عندي في الوجود  
هما :

أبي رحمة الله الواسعة عليه .

إليك يا أمي وأممي وأممي أتمنى  
لكي طول العمر و الصحة  
والعافية إن شاء الله .

وإهداء إلى إخواني كل واحد باسمه

وإلى كل الأقارب والأصدقاء من

بعيد وقريب .

خلو سميحة

## الشكر

لله عز وجل على فضله ونعمته وتوفيقى لانجاز هذا العمل ، اشكر  
الأستاذة المشرفة على هذا العمل و تشجيعها وإرشاداتها لنا أتمنى لها  
التوفيق.

وأوجه جزيل الشكر والعرفان لرئيس اللجنة والمناقش على تشريفهم لمناقشة  
هذا البحث ، كما أشكر جميع الأساتذة والمعلمين الذين بذلوا جهودهم  
حتى نصل لهذا المستوى .

وأقدم شكري كذلك لكل من ساعدني في انجاز البحث الميداني ، وأخص  
بالذكر المسؤولين والموظفين في بنك CPA و بنك BEA ، ولا  
أنسى الأشخاص الذين ساعدوني في الحصول على المعلومات من هذين  
البنكين ، وأقول لهم جزاكم الله خيرا ، وشكري الأخير إلى كل من ساهم  
معي في هذا البحث .

قائمة المحتويات :

| رقم الصفحة | قائمة المحتويات   |
|------------|---|
| II         | إهداء   |
| III        | الملخص  |
| IV         | الشكر   |
| V          | قائمة المحتويات   |
| VI         | قائمة الجداول   |
| VII        | قائمة الأشكال البيانية  |
| VIII       | قائمة الملاحق   |
| IX         | قائمة الاختصارات والرموز  |
| أ          | المقدمة   |
|            | <b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمة المصرفية ومتطلبات تحقيق الجودة .</b> |
| 03         | المبحث الأول: ماهية الجودة في الخدمات المصرفية  |
| 12         | المبحث الثاني: الدراسات السابقة   |
|            | <b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>  |
| 19         | المبحث الأول: تقديم البنوك محل الدراسة  |
| 22         | المبحث الثاني: طرق و أدوات المستخدمة في الدراسة   |
| 25         | المبحث الثالث : نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات   |
| 38         | خاتمة   |
| 41         | قائمة المصادر والمراجع  |
| 44         | الملاحق   |
| 61         | الفهرس  |

قائمة الجداول:

| رقم الجدول   | العنوان                                | الصفحة |
|--------------|--|--------|
| الجدول 1-1   | معايير تقييم جودة الخدمة المصرفية      | 09     |
| الجدول 1-2   | متوسطات المرجحة حسب الدراسات السابقة . | 24     |
| الجدول 2-2   | مقياس ألفا كرونيخ                      | 24     |
| الجدول 3-2   | متغير الجنس في CPA                     | 25     |
| الجدول 4-2   | متغير السن في CPA                      | 26     |
| الجدول 5-2   | متغير حامل شهادة في CPA                | 26     |
| الجدول 6-2   | متغير سنوات تعامل في بنك CPA           | 27     |
| الجدول 7-2   | متغير نوع الجنس في BEA                 | 27     |
| الجدول 8-2   | متغير السن في BEA                      | 28     |
| الجدول 9-2   | متغير حامل الشهادة BEA                 | 28     |
| الجدول 10-2  | متغير سنوات تعامل في BEA               | 29     |
| الجدول 11_2  | تحليل بعد الملموسة في بنك CPA          | 31     |
| الجدول 12-2  | تحليل بعد الملموسة في بنك BEA          | 32     |
| الجدول 13_2  | تحليل بعد الاعتمادية في بنك CPA        | 33     |
| الجدول 14-2  | تحليل بعد الاعتمادية في بنك BEA        | 34     |
| الجدول 15-2  | تحليل بعد الاستجابة في بنك CPA         | 35     |
| الجدول 16-2  | تحليل بعد الاستجابة في بنك BEA         | 36     |
| الجدول 17-2  | تحليل بعد الأمان في بنك CPA            | 37     |
| الجدول 18-2  | تحليل بعد الأمان في بنك BEA            | 38     |
| الجدول 19-2  | تحليل بعد التعاطف في بنك CPA           | 39     |
| الجدول 20 -2 | تحليل بعد التعاطف في بنك BEA           | 40     |

|    |                                      |             |
|----|--------------------------------------|-------------|
| 41 | الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية | الجدول 2-21 |
|----|--------------------------------------|-------------|

قائمة الاختصارات والرموز:

| الترجمة                            | الدلالة                                 | الاختصار والرمز |
|------------------------------------|---|-----------------|
| جودة الخدمة                        | Service quality                         | SERVQUAL        |
| بنك القرض الشعبي الجزائري          | BanqueCrédit Populaire dAlgérie         | CPA             |
| بنك الجزائر الخارجي                | BanqueExtérieure d algérie              | BEA             |
| الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية | Statistical package for social sciences | SPSS            |

قائمة الملاحق:

| صفحة الملحق | عنوان الملحق                          | رقم الملحق |
|-------------|---------------------------------------|------------|
| 48          | الهيكـل التنظيمي لبنك CPA             | الملحق 01  |
| 49          | الهيكـل التنظيمي لبنك BEA             | الملحق 02  |
| 50          | الاستبيان الموزع للعملاء ولجنة تحكيمه | الملحق 03  |



### قائمة الأشكال

| رقم الصفحة | اسم الشكل                                | رقم الشكل |
|------------|--|-----------|
| 06         | مربع الجودة                              | الشكل 1-1 |
| 07         | جودة الخدمة المصرفية                     | الشكل 2-1 |
| 09         | أبعاد الجودة                             | الشكل 3-1 |
| 11         | نموذج شامل لتقييم جودة الخدمة المصرفية . | الشكل 4-1 |
| 24         | مقياس درجات الموافقة                     | الشكل 1-2 |
| 25         | نوع الجنس في CPA                         | الشكل 2-2 |
| 26         | نوع السن في CPA                          | الشكل 3-2 |
| 26         | حامل الشهادة في CPA                      | الشكل 4-2 |
| 27         | سنوات تعامل مع البنك في CPA              | الشكل 5-2 |
| 27         | نوع الجنس في BEA                         | الشكل 6-2 |
| 28         | نوع السن في BEA                          | الشكل 7-2 |
| 28         | حامل الشهادة في BEA                      | الشكل 8-2 |
| 29         | سنوات تعامل مع البنك في BEA              | الشكل 9-2 |

## المخلص

تناولنا في هذه الدراسة موضوع قياس جودة الخدمة المصرفية المصرفية ، من خلال معالجتنا للإشكالية التالية : ما مدى جودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية ؟ ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 100 استمارة استبيان مقسمة على عينة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري وبنك الجزائر الخارجي بتساوي أي 50% في كلا من بنكين حيث تم استرجاع 38 استمارة من بنك القرض الشعبي الجزائري و45 استمارة في البنك الجزائري الخارجي ، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية وتمت معالجتها باستخدام نظام SPSS21 وبرنامج EXSEL .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- يمكن قياس جودة الخدمة المصرفية من خلال تحليل الأبعاد الخمسة للجودة المستعملة في قياس جودة الخدمة بشكل عام.

-يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري خدمات أكثر جودة من البنك الجزائري.

Nous avons traité dans cette étude le terme " *la qualité du service bancaire* ", à travers le traitement de la problématique suivante :

*Dans quelle mesure les services bancaire dans les banques algériennes sont en bonne qualité?*

Afin d'atteindre aux objectifs de l'étude on a distribué 100 questionnaires divisés sur un corpus de commissionnaires chez la banque du Crédit Populaire d'Algérie(CPA) et la Banque Extérieure d'Algérie(BEA) ;50% pour chaque banque où on a récupéré 38 exemplaires du questionnaire de la première et 45% de la deuxième et on a utilisé un certain nombre de méthodes statistiques en les traitant avec le systèmeSPSS21 et le programme EXSEL.

L'étude a révélé une série de résultats, y compris :

-La qualité des services bancaires se mesure par les cinq dimensions:qui sont utilisé pour mesurer La qualité des service.

- la banque CPA offre des services bancaires plus de qualité que la banque BEA.

**Mots clés : Qualité, dimensions de qualité, service bancaire.**



# مقدمة

### توطئة:

تعتبر المؤسسات المصرفية كغيرها من المؤسسات الخدمية الأخرى في عرض الخدمات، وهي تلعب دورا رئيسا في القطاع الاقتصادي، كما تعتبر وسيلة لتحقيق أهداف ومتطلبات الزبائن والمؤسسات الذين هم بحاجة لتعبئة مدخراتهم، وهذا ما أدى بالمصارف إلى البحث عن وسائل جديدة، وكانت إحدى هذه الوسائل هي الجودة، فهي أحد المفاتيح التي أصبحت المصارف تستخدمها في سبيل ضمان استمرارها في تقديم خدمة لزيائنها على أحسن وجه، والخدمة مصرفية هي التي تطلب من طرف هؤلاء الزبائن وغيرهم، لذلك تسعى المصارف جاهدة لتحقيق رضا الزبون، والأهم من ذلك المحافظة على هذا الرضا.

### أ- طرح الإشكال :

وبناء على ذلك تتبلور إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: ما مدى جودة الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية؟ ومن خلال إشكالية المطروحة نحاول إبراز أهم الأسئلة الفرعية :

1- كيف تقاس جودة الخدمة المصرفية ؟

2- هل تقدم البنوك الجزائرية خدمات مصرفية ذات جودة عالية ؟

3- ما مدى الاختلاف بين البنك الخارجي الجزائري والقرض الشعبي الجزائري من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

ب - فرضيات الدراسة : يمكن صياغتها كما يلي :

1 - يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمة المصرفية ؛

2-توفر البنوك الجزائرية خدمات ذات جودة ؛

3-يتشابه كل من البنك الخارجي الجزائري والقرض الشعبي الجزائري من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ج- أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا للموضوع كان لأسباب تكمن في :

الأسباب ذاتية :

• الرغبة في الاطلاع على الأعمال التي تقدمها البنوك ؛

الأسباب الموضوعية :

• أهمية الموضوع في حد ذاته ودوره في ربط التواصل بين البنوك والعملاء ؛

• قياس الأبعاد الخاصة بجودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة ؛

### د- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراسة الموضوع في أهمية القطاع المصرفي بحيث لا يستطيع أي اقتصاد القيام بدون وجود بنوك تقوم بتسهيلات المالية ، وكذلك معرفة مامدى جودة البنوك الجزائرية لكسب رضا وولاء العملاء .

### ه-أهداف الدراسة :

- 1- معرفة طرق ووسائل التي تستخدمها البنوك لكسب وجلب العملاء؛
- 2- الرغبة في معرفة علاقة العميل مع البنوك ؛
- 3- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي ستساعد البنوك على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية .

### و- حدود الدراسة :

تمت هذه الدراسة بالتركيز على عينة من عملاء بنك القرض الشعبي وبنك الخارجي العاملة في منطقة ثقرت، في الفترة الممتدة من مارس 2016- إلى أبريل 2016 .

### ي- منهجية الدراسة :

قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين ؛الفصل الأول ثم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام الكتب والدراسات السابقة التي تناول الموضوع بشكل مباشر ، أما الفصل الثاني فهو عبارة عن دراسة ميدانية تم فيها الاعتماد على الاستبيان وبعض الأساليب الإحصائية .

### ز- صعوبات الدراسة :

- صعوبة الحصول على موافقة من البنكين ؛
- صعوبة الحصول على معلومات من البنكين ؛
- صعوبة إقناع بعض العملاء بالإجابة على الاستبيان .

### ص- هيكل الدراسة :

➤ الفصل الأول :ة الأدبيات النظرية التطبيقية للخدمة المصرفية ومتطلبات تحقيق الجودة .

تم تقسيمه مبحثين إلى :

- المبحث الأول : ماهية الجودة في الخدمات المصرفية ؛
- المبحث الثاني : أهم الدراسات السابقة ؛
- الفصل الثاني : دراسة ميدانية ، ويتضمن ثلاث مباحث:
- المبحث الأول : تقديم البنوك محل الدراسة؛
- المبحث الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة ؛
- المبحث الثالث : نتائج واختبار الفرضيات الدراسة.

**الفصل الأول : الأدبيات  
النظرية والتطبيقية  
للخدمة المصرفية  
ومتطلبات تحقيق الجودة.**

### تمهيد الفصل الأول :

تلعب جودة الخدمة المصرفية دورا هاما في مساعدة البنك على الاحتفاظ بزبائنه، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية وجذب زبائن جدد وتطوير العلاقات بين الزبون والمصرف، وفي ظل التطورات العالمية السريعة وخاصة في المجال المصرفي الذي يشهد تزايدا كبيرا في شدة المنافسة، ازدادت الحاجة لتطوير وتحسين مستوى الخدمات المصرفية من اجل تكمن البنك من المحافظة على البقاء والاستمرار في نشاطه.

وللتعرف على طبيعة وخصائص الجودة في مجال الخدمات المصرفية، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، نتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الجودة في الخدمات المصرفية، أما في المبحث الثاني فنتناول الدراسات السابقة في هذا الموضوع.

### المبحث الأول: ماهية الجودة في الخدمات المصرفية.

تسعى المصارف التجارية منافسة فيما بينها لكسب أكبر عدد من الزبائن، وذلك بتقديم الخدمات المصرفية بأحسن صورة، ولهذا سوف نختص هذا المبحث للحديث عن الخدمة المصرفية وجودة الخدمة المصرفية.

### المطلب الأول: مفهوم و خصائص الخدمة المصرفية .

تتعدد مفاهيم الخدمة المصرفية بحسب الكتاب الباحثين المتطرقين لها كما يلي :

### الفرع الأول : مفهوم الخدمات المصرفية

من أهم التعاريف التي جاءت بها أدبيات تسويق الخدمات ،مايلي:

إن مفهوم الخدمة المصرفية : لا يتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام ، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد أو الماكينات والتي تقدم من خلالها ، وإن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل ، وإن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط ، ومن هذا نجد بأن الخدمة المصرفية تمثل :

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والماكينات ( الأجهزة ) .
- إن تقديمها قد يرتبط أولا يرتبط بسلعة .<sup>1</sup>

**تعريف الخدمة المصرفية :** بأنها نشاط أو منفعة يسديها طرف لآخر وتتسم أساسا بأنها غير ملموسة ، ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية ، ويعرف البعض الخدمة على أنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته .<sup>2</sup>

وتعرف أيضا :بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف ، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا الأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>3</sup>

نستنتج من التعاريف السابقة أن الخدمة المصرفية هي : عبارة عن خدمات أو منفعة تقدمها المصارف للأطراف الذين هم بحاجة إليها ، وتتميز بأنها غير ملموسة ولا يمكن انتقال ملكيتها .

<sup>1</sup>نادية عبد الرحيم ، تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة الماجستير ، (غير منشورة) ، في علوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، 2013، ص 6 .

<sup>2</sup> - محمد محمود مصطفى ، التسويق استراتيجي للخدمات، ط أول ، دار النشر وتوزيع عمان ، الأردن ، سنة 2003 . ص 51

<sup>3</sup> - بلالي عبد النبي ، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية تم كسب رضا الزبائن ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، في قسم علوم الاقتصاد ، جامعة أدرار ، 2009 ، ص 6 .



الفرع الثاني : خصائص الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية تشمل عدة خصائص وهي كالتالي :

1-اللاملموسية : " **intangibility** " الخدمة مجال نظري واسع وغير ملموس؛

2 - التلازم (التزامن) : الخدمة نموذجيا تنتج وتستهلك في آن واحد ، مع مشاركة العميل للعملية ؛<sup>1</sup>

3-التلاشي : **perishability** يستحيل تخزين الخدمة حيث إنها وتستهلك في آن واحد ؛

4-متعددة : هناك خدمات تتعدد مثل : عملية السحب والإيداع ؛

5-متنوعة : يوجد خدمات متخصصة في عدة مجالات مثل : مجال التجارة الخارجية؛<sup>2</sup>

6-غير قابلة لإعادة تداولها والانتفاع بها مرة أخرى ، فهي تستهلك بمجرد تقديمها للعملاء لها شروط للحصول عليها.

7-تشعب وتعدد مجالات الخدمة المصرفية وارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الأخرى بالدولة؛

8- الخدمات المصرفية دالة في مستوى الرفاهية الاقتصادية في الدولة وكذلك لخصائص السكانية المختلفة... الخ ؛

9-الطلب على الكثير من الخدمات المصرفية يتصف بصفة التكرار ؛

10- الخدمات المصرفية تعتبر صناعة حيث يتوافر فيها كل متطلبات وعناصر أي إنتاج ؛

1 - الطلب على الخدمات المصرفية دالة في درجة التقدم الاقتصادي لدولة وخدمات المصرفية نشاط إنتاجيا طبيعة خاصة ويرتبط بقضايا التنمية بمجالات متعددة .<sup>3</sup>

الفرع الثالث : أنواع الخدمة المصرفية .

يمكن تقسيم أنواع الخدمة المصرفية على النحو التالي :

1- قبول الودائع : وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى البنوك وهي الودائع الجارية ، الودائع الادخارية؛

2- تقديم التسهيلات الائتمانية : وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة الأجل ، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندة؛

3- الخدمات البنكية التقليدية : وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لعملائها مقابل الحصول على عمولات؛

<sup>1</sup>- فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، ط أولى ، دار كنوز لمعرفة العلمية ، عمان ، 2009 ، ص 8.

<sup>2</sup>مدحت أبو النصر ، أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان ، ، 2008، ص ص 134-135.

<sup>3</sup>حمداوى وسيلة ، الجودة ميزة التنافسية في البنوك التجارية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، قلمة، 2009 ، ص 29.

4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية : وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية ، إدارة محافظ الأوراق المالية المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية ، خدمات الهندسة المالية ، خدمات أمناء الاستثمار ، تقدم الاستثمارات المالية دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء ؛

5- الخدمات المصرفية الحديثة : وتتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى البنوك الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الرابع : أهمية تطوير الخدمة المصرفية

بعد التطور السريع الذي حدث في جميع القطاعات ، وذلك لاكتشاف عدة وسائل تكنولوجية يحتاج إليها العملاء لتلبية حاجاتهم دفع ذلك بالمؤسسات المصرفية إلى دراسة حاجات ورغبات العملاء ومحاولة تلبيتها لكي تتمكن من الصمود بوجه المنافسين، وبشكل عام يمكن إيجاز أهمية تطوير الخدمات المصرفية بما يلي :<sup>2</sup>

- التعرف على حاجات الزبائن للخدمات المصرفية ؛
- الصمود بوجه المنظمات المصرفية الأخرى ؛
- الحفاظ على الحصة السوقية للمصرف ؛
- تحديد السوق المستهدف؛
- دراسة وتحليل سوق الخدمة المصرفية ؛
- تقديم الخدمة المصرفية تتناسب مع حاجيات ورغبات الزبائن ؛
- تحديد المزيج الترويجي المناسب ؛
- تحديد أساليب توزيعية مناسبة للزبائن .

### المطلب الثاني : مفهوم وخصائص الجودة في الخدمات المصرفية .

يتوافق مفهوم الجودة في مجال الخدمات المصرفية إلى حد كبير مع مفهوم الجودة في مجال الخدمات بشكل عام، إلا ان هناك بعض الخصوصيات التي يتميز بها نظرا للطبيعة الخاصة للخدمات المصرفية .

### الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة المصرفية .

تعدد التعارف بالنسبة لجودة الخدمة ، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عن البحث على جودة الخدمة ، فالجودة تختلف حسب مستوى وطبيعتها كما يلي :

حيث يعرف "Guran" أنها الملائمة للاستعمال .

<sup>1</sup> - عبلة مقراتي ، تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية في الحفاظ على ولاء الزبون ، مذكرة الماستر (غير منشورة) في العلوم التجارية ، بجامعة قاصدي مرباح ، 2015، ص4، 5 .

<sup>2</sup> - نعيمة سلمان ، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة) ، في العلوم الاقتصادية ، بجامعة الأغواط ، 2012 ، ص5 .

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمة المصرفية و متطلبات تحقيق الجودة

كما عرفها "Evans" بأنها تلبية توقعات الزبائن أو ما يتفوق عليها.<sup>1</sup>

1- من منظور المؤسسة: تعرف الجودة هنا على أنها : هي مدى قدرة المؤسسة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال.

وعرفت أيضا : الجودة هي مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل بما يتناسب مع الأهداف المنشودة .

كما عرفت على أنها: مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح مالية أكثر

2- من منظور العميل :

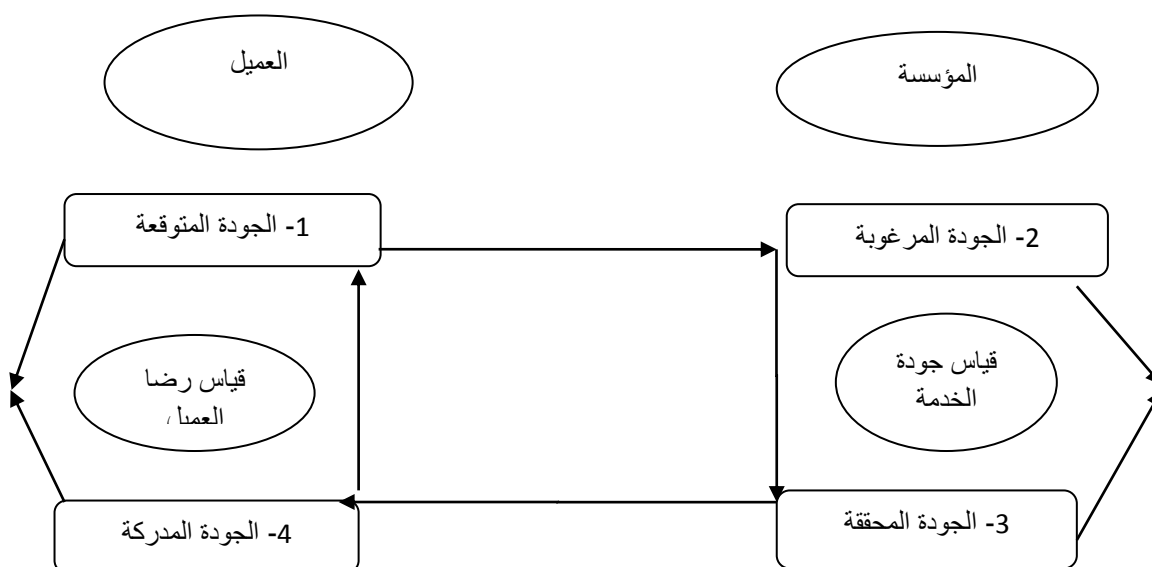
عرفها البعض منهم :

"Oryna,Juran" : بأنها تعتمد على رضا العميل عن الخدمة المقدمة وإلى أي حد تلي هذه الخدمة رغباته واحتياجاته .

كما عرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي فقد عرف الجودة على أنها : أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء.<sup>2</sup>

والشكل الموالي بين علاقة العناصر الجودة من منظور العميل والمؤسسة .:

الشكل رقم 1-1: مربع الجودة<sup>3</sup>



المصدر: lauemthqremtharmel ,Qualitèetenggements de serviceafmcer ,2003, P12

✓ **المرحلة أولى :** تسعى المؤسسة من خلال هذه المرحلة إلى معرفة توقعات عملائها وأسباب عدم رضاهم وذلك من خلال اجراء بحوث تسويقية .

<sup>1</sup> - محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ، ط العربية ، دار النشر عمان ، الأردن ، سنة 2005 ، ص 56 .

<sup>2</sup> - برنو سمية ، أثر إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية ، مذكرة الماجستير ، (غير منشورة) ، في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، سنة 2008-2009 ، ص 72

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمة المصرفية و متطلبات تحقيق الجودة

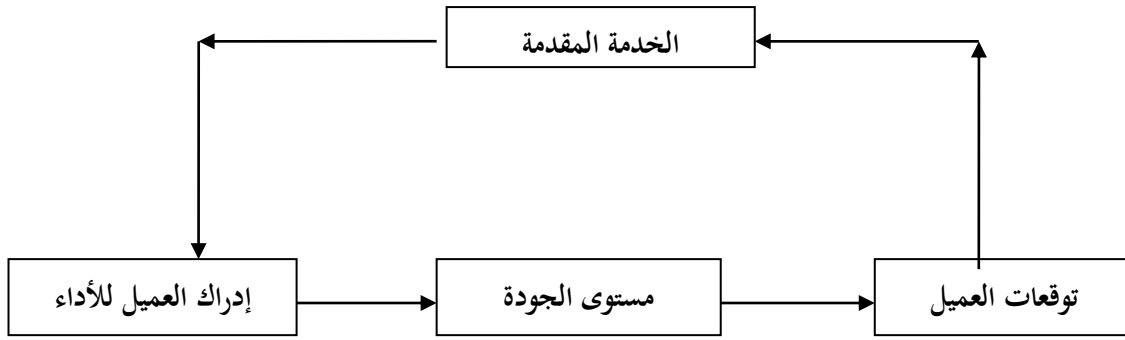
- ✓ المرحلة الثانية : تقوم المؤسسة بدراسات لمناسيتها ، ولمواردها المتاحة حتى تتمكن من تحديد الجودة المرغوبة .
- ✓ المرحلة الثالثة : بعد تحديد الجودة المرغوبة تهتم المؤسسة بتحديد المعايير التي تتبعها والتي تساعد على تحقيق جودة الخدمة .
- ✓ المرحلة الرابعة : تهتم المؤسسة بالجودة المدركة من قبل العميل ، حتى تتمكن من قياس مستوى رضا انطلاق من مقارنتها للجودة المتوقعة قبل تقديم الخدمة ، وتعتبر هذه الدراسة مصدر لمعرفة توقعات الجديدة للعملاء .

### - تعريف جودة الخدمة المصرفية

يعرفها **Jablonski** بأنها : " تلك الصفات المميزة لخدمة ما ، والتي يقرن المستفيد منها قيمة هذه الصفات بالجودة . " <sup>1</sup>

وتعرف أيضا : "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل لها ، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراك العميل لأداء الفعلي لها " <sup>2</sup> والشكل الموالي يوضح تعاريف السابقة للجودة للخدمة المصرفية.

الشكل رقم 1-2: يوضح جودة الخدمة المصرفية.



المصدر: سامي أحمد مراد " دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية "بجانس في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية " ، الطبعة أولى ، المكتب العربي للمعارف ، سنة 2005 ، ص

.168

جودة الخدمة = إدراك العميل - توقعات العميل

ومن التعريف نستنتج أن :

ومن خلال المعادلة السابقة يمكن ترتيب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مراتب هي :

- ❖ جودة الخدمة المصرفية المتوقعة : وتعرف أنها تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة له من طرف البنك .
- ❖ جودة الخدمة المصرفية الفعلية : وتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة ، فهي الجودة التي يشعر بها العميل أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة .
- ❖ جودة الخدمة المصرفية المدركة : وهي التي يدركها العميل عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المحررة. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> - برنو سيمية ، نفس المرجع السابق ، ص 72 .

<sup>2</sup> - الصرف رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية، ط الأولى ، دار التواصل العربي لنشر وتوزيع ، عمان ، الأردن ، سنة 2007 ، ص 199.

<sup>3</sup> - سيمية بن خديمة ، قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء ، ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة)، في علوم التسير ، جامعة قاصدي مرباح ، 2013 ، ص 3.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمة المصرفية و متطلبات تحقيق الجودة

وتعريف بأنها : " خلو الخدمة من ناء انجازها ، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها ."<sup>1</sup>

ويمكن أن نستخلص من هذه التعارف على أن جودة الخدمة المصرفية هي : تعتبر الجودة مقياس بين توقعات العميل للخدمة وإدراكاته للإنتاج.

### الفرع الثاني : مستويات جودة الخدمة المصرفية.

لجودة الخدمة المصرفية خمس مستويات تتمثل في :<sup>2</sup>

- ✓ الجودة التي يتوقعها العملاء والتي يجب توفرها في الخدمة المصرفية ؛
- ✓ الجودة المدركة وهي التي ترى إدارة البنك أنها تناسب احتياجات وتوقعات عملائه وعليه يتم تقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضى العميل؛
- ✓ الجودة الفعلية ويقصد بها أداء العاملين بالبنك لجودة الخدمة وتقديمها طبقا لمواصفات التي حددها وهي تتوقف على مدى مهارة العاملين وحسن تكوينهم ؛
- ✓ الجودة القياسية والتي تحدد وفق المواصفات النوعية للخدمة المصرفية ؛
- ✓ الجودة المروجة بمعنى تقديم المعلومات الخاصة بالخدمة المصرفية وخصائصها ، وما تعهد البنك بتقديمه إلى لعملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات .

### الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة المصرفية

الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي : الاعتمادية ، سرعة الاستجابة أو الكفاءة ، سهولة الحصول على الخدمة ، اللباقة ، الاتصال ، المصداقية ، الأمان ، معرفة وفهم العميل ، الجوانب المادية الملموسة<sup>3</sup> ، والتي حددها عدد من الباحثين سنة 1985 نذكر منهم (Bery, TayloretCromin,Zeithmal,Parasuraman) ولقد وصل ( parasuroman et al ,1985 ) إلى تطوير عشر أبعاد أساسية للجودة وهي التي تحدد جودة الخدمة وفقا لإدراك العملاء والتي تم تحديدها على النحو التالي :

<sup>1</sup> - لينة هوام ، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية في البنوك التجارية ، مذكرة الماستر ، ( غير منشورة ) ، في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، 2013 .

<sup>2</sup> - فروحات ليلي ، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق ميزة تنافسية ، مذكرة الماستر ، ( غير منشورة ) في العلوم الاقتصادية ، بجامعة قاصدي مرباح ، 2012 ، ص 49 .

<sup>3</sup> - بريش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا ، ( منشورة ) ، بجامعة حسينية بن بوعلوي ، العدد الثالث ، شهر ديسمبر 2005 ، ص 256 .

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمة المصرفية و متطلبات تحقيق الجودة

### جدول رقم 1-1 : يوضح معايير تقييم جودة الخدمة المصرفية.

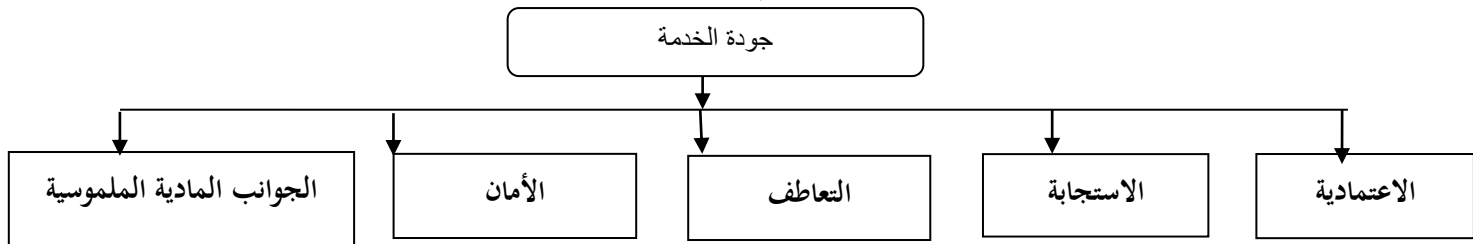
|  |  |
|--|--|
| والتي تعني درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة .                     | Reliability الاعتمادية                     |
| والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات العملاء .                        | Responsiveness درجة الاستجابة              |
| والتي تعني امتلاك الأفراد مقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء .  | Compétence كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة        |
| والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم .                     | Access إمكانية الوصول                      |
| والتي تعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والعملاء بشكل سهل ومبسط.      | Communication الاتصال                      |
| وتعني توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.    | Gredibility المصدقية                       |
| وتعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر . | Security الأمان                            |
| عن طريق بذل كافة الجهود لإشعار العميل بذلك .   | Empathy الاهتمام والرعاية والعناية         |
| وتشمل المظهر الخارجي للمعدات والأفراد ومواد ووسائل الاتصال                                 | Tangible الجوانب المادية والبشرية الملموسة |

المصدر : توفيق محمد عبد المحسن ، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس ، دار النهضة العربية لنشر وتوزيع ، مصر ، سنة 2005، ص 45، 46 .

وفي عام 1988 قام هؤلاء الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة أبعاد فقط للحكم على الجودة وهي : الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ومساعدة العملاء ، الثقة ، التعاطف مع العميل<sup>1</sup> . والشكل الموالي يوضح أبعاد الجودة .

<sup>1</sup> - محمد توفيق ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم ، دار النشر وتوزيع المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، سنة 2002 ، ص 18.

الشكل (رقم 1-3) : أبعاد الجودة



المصدر: قاسم نايف عليان الخياوي، "إدارة الجودة في الخدمات" دار النشر الشروق لنشر وتوزيع، الأردن، طبعة أولى، سنة 2006، ص 95.

#### الفرع الرابع : قياس جودة الخدمة المصرفية .

يقصد بعملية قياس جودة الخدمة المتخصصة في مجال البحوث والدراسات ، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب من خلال المحددات والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة<sup>1</sup>، وتقاس الجودة بمجموعة من معايير القياس تكمن فيما يلي :

أولاً : قياس جودة الخدمة من منظور العملاء : يمكن التفرقة بين خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي :

1- مقياس عدد الشكاوى **Complains measures** : هو طريقة سهلة وبسيطة لقياس جودة الخدمة ، حصر عدد الشكاوى خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوى ، وتتميز هذه الطريقة بالسهولة في إعطاء مؤشر نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم .

2- مقياس الرضا **Satisfaction measures** : وهي من أكثر الطرق استخداماً لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة ، وذلك باستخدام مقياس "لكريت" المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء ، وتتميز في كونها تمد المؤسسة الخدمية بمعلومات هامة تتعلق بشعور العملاء نحو الخدمة المقدمة وجوانب القوة والضعف بها.

3- مقياس الفجوة **SERVQUAL measures** : ينسب هذا المقياس إلى ( . 1985 parasuraman et al ) ويعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن تم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والادراكات بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الأداء}$$

4- مقياس الأداء الفعلي : "SERVPERf measure" يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء... ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية :

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

$$\text{Service quality} = \text{Performance}$$

5- مقياس العميل الموجه بالقيمة : - qualitymeasures - use-value servicr

<sup>1</sup>lauemthqremtharmel ,Qualitèetenggements de serviceafmcer ,2003, P30.

حيث نجد القيمة التي تقدمها المؤسسة الخدمية لعملائها تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب العميل والتمن الذي يجب أن يدفعه للحصول على هذه الخدمات .فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة.

ثانيا : **قياس الجودة المهنية** : يرى الكثير من الباحثين أن تقييم الجودة من منظور الزبون يمثل جزءاً من برنامج الجودة و على ذلك فان مقاييس الجودة المهنية تتناول قدرة منظمات الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة.

ويمكن أن تميز بين أنواع المقاييس التالية:

### 1. قياس الجودة بدلالة المدخلات :

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكان اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة و جودتها، فإذا ما توافر للمنظمة البناء المناسب بتجهيزاته و معداته و العاملون الأكفاء، و القوانين و اللوائح المحكمة، و الأدوات، و النظام المساعدة الكافية، فضلا عن الأهداف المحددة الواضحة و الزبون المستفيد لتلقي الخدمة و إذا توفر للخدمة كل هذا كانت الخدمة (إذا توفر) مميزة دون شك.

### 2. قياس الجودة بدلالة العمليات:

و يركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، و إن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب و التأثير. و ينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات أو المعايير التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة و التي يجب إن تستوفيها كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه الخدمات كخدمات جيدة.

### 3. قياس الجودة بدلالة المخرجات:

و هو من المقاييس الذي يتعلق بالنتائج النهائية، حيث ينظر للنتائج على أنها الانجاز أو عدم الانجاز للنتائج النهائية من الخدمة يسعى إليها الزبون، و يتم قياس الجودة من خلال مجموعة الطرق التالية:

- **القياس المقارن:** و في هذه الطريقة يتم إجراء مقارنات كمية بين المستهدف و الأداء الفعلي بغرض اكتشاف جوانب الضعف و محاولة تلاقيها مستقبلاً.
- استقصاء الرضا الزبائن بخصوص الخدمات المقدمة.<sup>1</sup>
- استقصاء العاملين في منظمة الخدمة للوقوف على كافة المشاكل و المعوقات التي حالت دون تحقيق الداء المنشود.

### ثالثا :قياس جودة من منظور الشامل

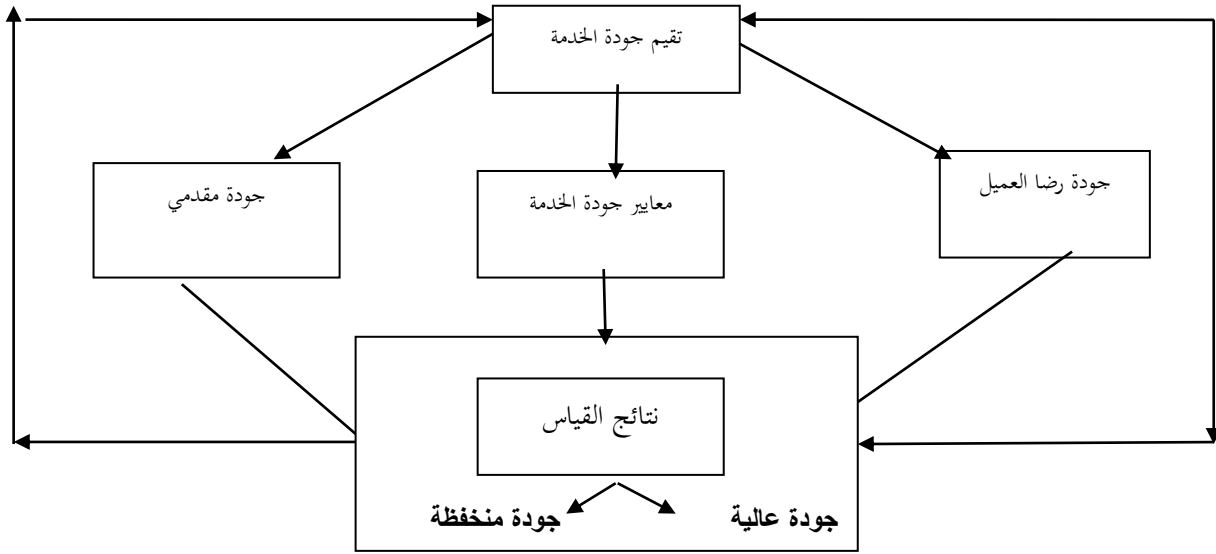
رغم ما أسهمت به كل المدخل السابقة من تقدم في مقاييس للجودة و تقويمها إلا أنها جميعا يغلب عليها الطابع الجزئي، و قد أدت هذه المدخل و المقاييس الجزئية إلى إبراز ضرورة معالجة الشاملة في قياس جودة الخدمة و تقديمها<sup>2</sup> والشكل الموالي يوضح طريقة تقييم جودة الخدمة.

<sup>1</sup>- لبنة هوام ، مرجع سابق ذكره ، ص21.

<sup>2</sup>- لبنة هوام ، نفس المرجع السابق ، ص22.



الشكل 1-4: نموذج شامل لتقييم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان الخياوي ، مرجع سابق ذكره، ص 118

### المبحث الثاني :الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث للدراسات التي تناولت نفس الموضوع وقسمناها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية وكان تقسيمها على حسب سنوات الدراسة .

#### المطلب الأول : الدراسات العربية

✓ دراسة "السعيد رجال ، نجح بولودان " .بعنوان : "تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة البنكية " ملتقى الوطني السادس في سكيكدة. 2004

هدفت هذه الدراسة إلى تحكم في تأثير الجودة على أداء البنوك في الخدمة المصرفية ، وذلك بعرض عمل البنوك لأجل تقديم خدمة بالجودة ، لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم ، ولقد استخدم في قياس جودة الخدمة البنكية على نماذج ، الديناميكية التي يلعب عنصر الزمن فيها دورا بارزا في نماذج صفوف الانتظار والتي طبقت في وكالة جيحل لبنك التنمية المحلية ، وتوصل في الأخير إلى نتائج أن البنك توصل لاكتشاف أسباب ، في غالبية العمليات ليس بمقدوره تسجيل البيانات اللازمة ، وهذا ما يجبر الموظف على استكمالها بنفسه . وأن البنك سيعمل بشكل كبير شيك الشباك فعلى الرغم من استعماله مقصور على حالات معينة ، إلا أنه لم تحترم هذه العملية ، وهذا ما نتج عنه ارتفاع وقت العملية الواحدة .

✓ دراسة صلاح عبد الرحمن مصطفى الطالب بعنوان : " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية "سنة 2003-2004

هدفت هذه الدراسة لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية ، وذلك باستخدام أداة الدراسة المثلثة في استمارة من النوع المركب المكشوف الهدف منه طبيعة الأسئلة التي تمكن من تقسيمها إلى الجزء الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالعوامل الشخصية ، (العمر ، الجنس ، ...) ، بينما الجزء الثاني الأسئلة الخاصة بالجودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر العملاء ، ثم تحليلها ضمن مقياس ( ليكرت ) الخماسي ، ووزعت (400) استمارة على عملاء مصارف الإسلامية الأردنية العاملة في مدينة عمان ، وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للعوامل المكونة للأبعاد الخمسة ( الجوانب الملموسة من الخدمة المصرفية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف ) لقياس جودة ، وتوصل في الأخير لنتائج أن الانطباع الإيجابي عن جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في مجال الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والتعاطف ، أما في مجال الاعتمادية والأمان فلم تكن بالدرجة التي ترضى العملاء . عينة البحث مما دال على أن البنوك الإسلامية يقع على عاتقها العمل لتحسين هاتين الناحيتين في مجال تقديم الخدمة .

✓ دراسة فارس محمود أبو معمر بعنوان : " قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة " مجلة الجامعية الإسلامية ( سلسلة الدراسات الإنسانية ) المجلد الثالث عشر ، العدد الأول ، ص 77-105 يونيو 2005 ، سنة-2005 2004.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة طريقة أو المقياس المعتمد لقياس الجودة الخدمة المصرفية ، ولقد تم استخدام الاستبيان حيث تم توزيع (200) استبانا ، شملت عملاء البنوك في قطاع غزة ، حيث توصل لنتائج تكمل في أن توقعات العميل لها ارتباط مع خدمة مصرفية ، وأن إدراكه لهذه الخدمة هو المدخل الأساسي لتطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية ، وهناك أيضا علاقة ارتباط قوية ذات دالة إحصائية بين رضا العملاء وهذه الخدمة .

✓ دراسة فروحات ليلي بعنوان : " جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق ميزة تنافسية "، سنة 2010-2011 .

هدفت الدراسة لتعرف على آراء وتوجهات عملاء البنوك العاملة في الجزائر ، وإشكال المطروح : مامدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية العاملة بالجزائر وأثرها على تحقيق ميزة تنافسية من منظور العميل ؟ واستخدام الجانب الوصفي التحليلي وأداة استبيان موزعة على وكالتي ( بنك القرض الشعبي الجزائري ، وبنك La soucié lé générale بورقلة) وللإجابة على الإشكالية المثلة في معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق ميزة تنافسية وكذا أثر تطبيق منظور إدارة الجودة الشاملة ، في هذا القطاع ، استهدفت الدراسة لقيام بتحليل إحصائي لآراء عدد من عملاء البنوك العاملة في الجزائر من خلال عينة لبنكيين من ولاية ورقلة ، لتقييم جودة الخدمات المصرفية بما باعتبار هذه الأخيرة مرتكزا أساسا للقدرة التنافسية للبنوك في ظل ظروف اقتصاد السوق ، ولا يمكن معرفة إن كانت هذه الخدمات بحاجة لتحسين دون تحديد مستويات جودتها والتعرف على تقييم العملاء لها .

✓ دراسة سمية بن خدومة بعنوان : " قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء "، سنة 2012-2013 .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء ومعرفة درجة رضا العملاء عن هذه الخدمات ، وذلك بطرح الإشكالية التالية : كيف يتم قياس الخدمة المصرفية كما يدركها ويتوقعها عملاء بنوك بمنطقة تقرت ؟ من أجل تحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية التي هدفها التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء البنوك محل الدراسة وما إذا كانت تفوق توقعاتهم ، واستخدم أداة لقياس تمثلت في استمارة استبيان موزعة على عملاء خمسة بنوك ( BNA. BDL. BEB. CPA. CENP بورقلة).

وتنتج الدراسة المتوصل إليها أنه لا توجد فروقات إحصائية بين محددات جودة الخدمة المصرفية ( الجوانب الملموسة، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان والتعاطف ) عند مستوى الدلالة 0.05% ودرجة رضا العملاء تأثر على المتغيرات الديمغرافية ( الجنس ، العمر ، المستوى الدراسي ، عدد سنوات التعامل مع البنك واسم البنك ) .

✓ دراسة لبنة هوم بعنوان : " جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية في البنوك التجارية "، سنة 2012-2013 .

هدفت هذه الدراسة لمقارنة أبعاد جودة الخدمة المقدمة وعلاقتها بالميزة التنافسية باعتماد على نموذج الأداء الفعلي " SERVERF " ، حيث تقوم مشكلة الدراسة عن مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية على الميزة التنافسية في البنوك التجارية من منظور العملاء ، وأيها أفضل في القطاع العام أم الخاص ؟ وتمثلت اللعينة محل الدراسة في وكالتي بنك الخارجي الجزائري ، وبنك Société بورقلة ، والنتائج المتوصل إليها تؤكد على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة وتحقيق البنك للميزة التنافسية ، وأن أبعاد جودة الخدمة المصرفية ذات أثر كبير في تحقيق البنك للميزة التنافسية .

### المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

- ✓ Les clients de la qualité de l'impact de l'impact du service sur les intentions de comportement bancaire"International Journal pour l'informat de l'économie financière «vol 2, n 4 «november 2010

هدفت هذه دراسة لتوفير أفضل أبعاد جودة الخدمة من خلال توقعات وتصورات العملاء وإشكال المطروح : ما يؤثر على أبعاد المحددة لها على العملاء النوايا السلوكية ، ولقد استخدم المقالات المتعمقة مع 20 عملاء وكذلك استعمل عدة دراسات لبعض العلماء ، شملت عملاء البنوك التجزئة العامة في هونغ كونغو وتوصل إلى أن جودة الخدمة لديها تأثير مباشر على أرباح المنظمات ، ومساهمة أفضل مجموعة من المتغيرات جودة الخدمة نحو ولاء العملاء في المواقف المتغيرات المستقبلية بمعاملات .Unstandardize

- ✓ "Mesure de la qualité du service dans le secteur bancaire"management Research contemporaine 00h00 063-283 vol, 9 n 3,september 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقات المتبادلة بين جودة الخدمة ، ورضا العملاء ، وولاء العملاء في القطاع الخدمات المصرفية ، واستخدم تحليل أحادي المتغير لتحليل المتغيرات الديمغرافية وعقلانية ، ولقد استعمل استبيان ، حيث تم سحب عينة من 119 عملاء شملت عملاء البنكيين هونغ كونغو وسفهاي المصرفية (HSBC) ، حيث توصل إلى نتائج أن أبعاد جودة الخدمة الخمسة ( ملموسية ، والمسؤولية ، الموثوقية ، ضمان ، التعاطف ) لها تأثير إيجابي على رضا العملاء .

### المطلب الثالث : مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

سنحاول التطرق إلى مقارنة بين الدراسات السابقة ومقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

### الفرع الأول : مقارنة بين الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسات فيما بينها في :

تهدف الدراسة الأولى لتعرف على آراء وتوجهات عملاء لبنوك العاملة في الجزائر ، واستخدمت الدراسة الجانب الوصفي التحليلي ، واختيار مقياس "Servperf" حيث تم توزيع استبيان على عينة من عملاء بنوك بورقلة ، واستخدم لمعالجة هذه الدراسة برنامج تحليل إحصائي spss. أما الدراسة الثانية تهدف لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء ودرجة رضاهم حيث استخدم فيها جانب الوصفي التحليلي ، وتم توزيع استبيان على عملاء خمسة بنوك بورقلة واستخدم فيها برنامج إحصائي لتحليل ، فيما يخص الدراسة الثالثة تهدف لمقارنة أبعاد جودة الخدمة وعلاقتها بالميزة التنافسية ، واستخدم فيها نموذج الأداء الفعلي Serverf ، حيث تم توزيع استبيان على عملاء بنك SGA- BEA ، وكان تحليل الدراسة ببرنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ويكمن هدف الدراسة الرابعة في قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية من وجهة نظر العملاء ، تم توزيع 400 استبيان من نوع المركب المكشوف ، واستخدم مقياس (ليكرت ) الحماسي لتحليل . أما فيما يخص الدراسة الأخيرة تهدف لمعرفة طريقة أو مقياس جودة الخدمة المصرفية ، حيث تم توزيع (200 ) استباناً لعملاء البنوك في قطاع غزة ، واستخدم لتحليل برنامج إحصائي SPSS.

الفرع الثاني : ما يميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تهدف الدراسة الحالية لقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من طرف بنوك محل الدراسة ، وسنقوم بتوزيع (100) استبياناً على عملاء بمستوى 50 % لكل بنك أي 50 استبياناً لبنك الخارجي الجزائري ، و50 استبياناً لبنك القرض الشعبي الجزائري ، بحيث تكمن أهمية وميزة هذه الدراسة في أنها دراسة مقارنة بين بنكين يعملان في نفس المنطقة، حيث من خلال الدراسة نجد أن قياس جودة الخدمة المصرفية من خلال الاستثمارات الموزعة على العملاء في البنكين تقريبا تشير إلى نفس النتيجة، أما في الدراسات السابقة يوجد اختلاف من ناحية دراسة للموضوع ونتائج المتوصل إليها .

### خلاصة الفصل الأول:

توصلنا من خلال ما سبق عرضه في هذا الجانب ، أن جودة الخدمات لها دور فعال ، وذلك بتقديم الخدمات المصرفية على أحسن وجه لكسب ولاء العميل خاصة فيما يخص تلبية رغباته واحتياجاته بصورة أحسن ، هذا ما يجعل المصارف تكسب أكبر عدد ممكن من العملاء ، وتقاس جودة الخدمة المصرفية من خلال خمسة أبعاد تتمثل في جوانب الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف .

ونستنتج في الأخير أنه كلما قام المصرف بتحسين وتحديد وتطوير خدماته توصل إلى :

- كسب عدد كبير من العملاء ؛
- المحافظة على مكانته لدى العملاء .

**الفصل الثاني : دراسة حالة  
بين بنكين CPA و BEA**

**تمهيد الفصل الثاني :**

بعد تطرقنا لأهم النقاط في الجانب النظري الشاملة لموضوع قياس جودة الخدمة المصرفية وأهم الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع ، سنحاول من خلال الدراسة الميدانية التعرف على مدى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك محل الدراسة، وذلك بالاعتماد على عينة من عملاء هذه البنوك، لذا قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول : تقسيم للبنكين محل الدراسة .

المبحث الثاني : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .

المبحث الثالث : نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .



**المبحث الأول : تقديم البنوك محل الدراسة**

سوف نتطرق في هذا المبحث لنبذة عن البنكين محل الدراسة.

**المطلب الأول : تقديم عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري .**

**الفرع الأول : نشأة البنك ومهامه.**

أنشأت المديرية العامة بالجزائر في ديسمبر 1967 ما أصل مؤسستين أحدهما مصرية والأخرى فرنسية وقد أسست المديرية العامة للقرض الشعبي الجزائري برأس مال 21.600.000.000 دج والى أن أصبح حاليا يقدر ب : 48.000.000.000.

يحتم المناخ الجديد الذي شاهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك لقرض الشعبي الجزائري أن يلعب دورا أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة وتدعيم مركزه التنافسي في ضل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى ، بذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع إستراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية، أمام كل هذه الأوضاع وجب على المؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم تقنيات تسيير التي يتبعها البنك والعمل على ترقية منتجاته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم، ووفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في مجال المصرفي فإن بنك القرض الشعبي الجزائري مكلف بالقيام بمهام التالية :

- معالجة العمليات الخاصة بالعروض ، الصرف والصندوق ؛
- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛<sup>1</sup>

**الفرع الثاني : التعريف بوكالة تقرت.**

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري بتقرت في سنة 1988 تحت الرقم الاستدلالي 167 ومقرها الأول كان في ساحة الحرية بتقرت وبعدها ساحة هواري بومدين مند مارس 2000 وحاليا تم نقلها إلى حي سيدي عبد السلام ديسمبر 2013 وذلك الإستراتيجية الهامة ، وتشرف وكالة تقرت على عمل 14 مستخدما .

الوكالة هي عبارة عن مؤسسة اقتصادية مالية وهي تابعة لمديرية الاستغلال مجموعة غرداية وهذه الأخيرة هي مجموعة تابعة للمديرية العامة بالجزائر التي مقرها الاجتماعي 2 شارع عميروش الجزائر العاصمة<sup>2</sup>

**الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للوكالة**

يتمثل هيكل البنك في :<sup>3</sup>

**الإدارة : وقسم إلى المدير والأمانة :**

<sup>1</sup> - معلومات من الموقع الإلكتروني للبنك: www.BANK.cpa.dz

<sup>2</sup> - http://du-Nniv-Ouargla-Dz

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق

- **المدير** : وهي المصدر الأساسي الذي يؤدي إلى نجاح جميع المصالح الموجودة بالوكالة الآن جميع أعمال الوكالة تعتمد أولاً وأخيراً عليها اذن فهي مركز العمل .
- **مصلحة الصندوق : المحفظة** : وتتكون من عدة موظفين :
- **رئيس مصلحة الصندوق** : دوره الإشراف على المصلحة ومراقبة سير عملها ، كما تقوم بعمليات المقاصة .
- **أمين الصندوق** : وهو المكلف بكل العمليات الخاصة بتسليم واستلام النقود لعملاء البنك .
- **أمين الشباك** : وهذا الأخير يقوم بعمليات إدخال لكل الصكوك والأوراق المالية في جهاز الحاسوب لبرمجتها داخل الوحدة المركزية بنظام الرصيد في الحسابات الجارية .
- **مصلحة المراقبة والشؤون الإدارية** : ويشرف عليها رئيس المصلحة والذي يقوم بعمليات المراقبة لجميع العمليات الإدارية والبنكية على المعلومات المبرمجة وهذا بوجود دليل كتابي مثلاً صك أو وصل ....
- **مصلحة العمليات الخارجية** : التجارية الخارجية : ويشرف عليها رئيس مصلحة العمليات الخارجية تحت رقابة المدير

### المطلب الثاني : تقديم عام لبنك الخارجي الجزائري .

#### الفرع الأول : نشأة وتطور البنك.

تأسس بموجب الأمر 204/67 بتاريخ 01 أكتوبر 1967 حيث جاء في مادته مايلي :

بحيث "ينشأ " تحت تسمية البنك الجزائري الخارجي وعلى شكل شركة وطنية بنك الإيداع يخضع للقانون الأساسي الملحق والتشريع والنظام المتعلقين بالبنك والتشريع التجاري و يحظى هذا البنك بالشخصية القانونية والاستقلال المالي، وكان رأس ماله الابتدائي يعادل 20.000.000 دج مدفوعة من طرف الدولة وقد ورث خمس بنوك أجنبية :<sup>1</sup>

- 1- قرض ليون 1967/01/12 ؛
- 2- الشركة العامة بتاريخ 1968/01/16 ؛
- 3- قرض الشمال بتاريخ 1986/05/31 ؛
- 4- البنك الصناعي وحوض البحر الأبيض المتوسط بتاريخ 1968/05/26؛
- 5- بنك كلز بتاريخ 1968/04/28 .

#### الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك.

يضم الهيكل التنظيمي للوكالة المصالح السابقة الذكر ، يمكن تفصيلها كما يلي :<sup>2</sup>

- أ)- **المديرية** : وهي مكونة من المدير والأمانة .
- 1- **المدير** : وهو المسؤول والساهر على سير العمل بالوكالة بمساعدة نائبه .
- 2- **الأمانة (السكرتارية )** وهي المصدر الأساسي الذي يؤدي إلى نجاح جميع المصالح الموجودة بالوكالة ومن **مهامها** :

<sup>1</sup>- أنظر الملحق رقم 01.

<sup>2</sup>- أنظر الملحق رقم 02.

- تسجيل البريد .

- استقبال الزوار لمقابلة المدير ؛

- ترتيب وحفظ المستندات والوثائق الخاصة بالإدارة لتسهيل عملية البحث عنها ؛

- تحضير الوثائق الخاصة بالإمضاء ؛

- إصدار ملف تجميع فيه كل الوثائق التي تخص المدير عند غيابه ؛

أهم السجلات في الأمانة :

**البريد الصادر :** تسجيل فيه الصادات من الإدارة إلى مختلف الأشخاص ، الهيئات والمؤسسات .

**البريد الوارد :** تسجيل فيه جميع الرسائل والمذكرات والوثائق الإدارية الواردة إلى الوكالة .

- دفتر الصادات ؛

- دفتر الواردات ؛

**(ب) - مصلحة الصندوق ( المحفظة ) :**

تتكون من عدة موظفين :

1- **رئيس مصلحة الصندوق :** مهمته الإشراف على مصلحة ومراقبة سير عملها .

2- **أمين الصندوق :** يمنح لنقود للمتعاملين .

3- **أمين الشباك :** يتداول بالأموال ويقوم بعملية إستقبال المتعاملين ويقوم رئيس مصلحة الصندوق بعملية المقاصة ؛

**(ج) - مصلحة المراقبة والشؤون الإدارية :** يشرف عليها رئيس مصلحة المراقبة والشؤون الإدارية ويقوم بعملية المراقبة لجميع العمليات الإدارية .

**(د) - مصلحة العمليات الخارجية :** يشرف عليها رئيس مصلحة العمليات الخارجية وهي على رقابة مصلحة القرض .

**(هـ) - مصلحة القرض :** يشرف عليها رئيس القرض ومكلف بالدراسات يعمل تحت رقابة المدير . وجميع المصالح تعمل تحت رقابة المدير وهي تعمل لتحقيق هدف واحد لها علاقة ببعضها البعض مثلاً مصلحة القرض لها علاقة مباشرة مع مصلحة العمليات الخارجية فبعدما يتقدم شخص بطلب قرض تتحصل مصلحة القرض بمصلحة العمليات الخارجية لتسأل عن تعامل الشخص إذا كان مستورد أو مصدر أي تتبادل معها المعلومات حول هذا العميل . كذلك مصلحة القرض تتصل بمصلحة الحسابات الجارية لتستفسر عن مسحوبات وإيداعات العميل إذا كان لديه حساب جاري لدى المصلحة

## المبحث الثاني: الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة

تطرقنا في هذه الدراسة باستعمال مجموعة من الأدوات والطرق، و ذلك بإتباعنا للمنهج الوصفي المتعلق بالجانب النظري ، ومن تم قمنا بدراسة الميدانية في محاولة قياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية لمعرفة ولاء العملاء ، قمنا بدراسة استطلاعية بإتباع المنهج المقارن ، وتحليل نتائج الدراسة لقياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

**المطلب الأول :حجم وعينة الدراسة .**

سيندرج تحت هذا المطلب عدة فروع كما يلي :

### الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة :

سوف نوضح كيفية التي تم اختيار مجتمع وحجم عينة الدراسة كما يلي :

أولاً: يمثل مجتمع الدراسة العملاء الذين يتعاملون مع بنك الخارجي الجزائري ، وبنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة تڤرت.

ثانياً : قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على عملاء البنكين ، وقد قدر عدد الاستبيانات الموزعة حوالي 100 استمارة موزعة عشوائية ب 2/1 بين عملاء البنكين ، في حين تم استرداد 82 استمارة (38 استمارة من بنك القرض الشعبي و44 من البنك الخارجي الجزائري).

صالحة لتحليل ، وبالتالي تقدر النسبة بحوالي 80% من الاستمارات المقبولة لاجراء الدراسة والتحليل ، أما المتبقية فلقد ألغيت لأنها غير مقبولة .

### الفرع الثاني : متغيرات الدراسة وطرق معالجتها.

يتمثل المتغير الأساسي لهذه الدراسة في الجودة، إضافة إلى الأبعاد الخمسة و التي تم قياسها باستعمال الاستبيان، ولتلخيص لبيانات والمعطيات المجمعة، تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب التكرارات النسبية والنسب المئوية. والمتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية.

### المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة :

#### الفرع الأول : أداة الدراسة .

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي تم إعداده كما يلي :

أولاً : تحضير الاستبيان: لتحضير أداة الدراسة كونها تهدف لقياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية لقد اعتمدنا في إعدادها على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري فيما يخص أبعاد جودة ، إضافة إلى الجوانب الديمغرافية للعملاء، كما تم الاستناد في تحضير هذا الاستبيان على:

- الأخذ بآراء العملاء وتوجهاتهم .

- الاعتماد على بعض الوثائق الخاصة بالبنك .

ثانياً :التصميم الفعلي لعبارات الاستبيان :<sup>1</sup> يحتوى هذا الأخير على 24 سؤال متعلق بالأبعاد جودة الخدمات المصرفية

- من العبارة 01 إلى 06 تتعلق بالجدول الأول الذي يخص بعد الملموسية ؛
- من العبارة 07 إلى العبارة إحدى عشر يمثل بعد الاعتمادية ؛
- من العبارات اثني عشر إلى العبارة السادس عشر تعبر عن بعد الاستجابة ؛

<sup>1</sup> - أنظر الملحق رقم 03 .

- من العبارة السابع عشر إلى العبارة عشرون تمثل بعد الأمان؛
- ما العبارة من الواحد والعشرين إلى الأربعة والعشرين تخص بعد التعاطف ؛

ثالثا : هيكل الاستبيان : يتكون الاستبيان من جزأين هما

- الجزء الأول : الخاص بالأسئلة المتعلقة بجوانب الديمغرافية للعميل .
- الجزء الثاني : الخاص بالعبارة المتعلقة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية .

رابعا : توزيع الاستبيان على الأفراد :

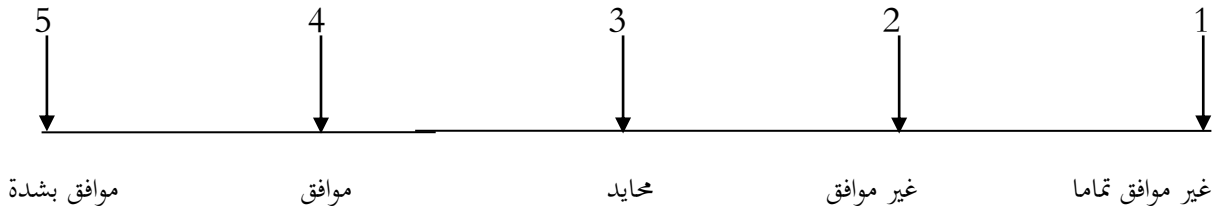
- كان توزيعنا لاستبيان بطريقة شخصية حنا مقابلة للعملاء؛
- وهناك من ساعدني على توزيع وإقناع العملاء على الإجابة ؛

**الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في معالجة الاستبيان وأساليب التحليل الإحصائي .**

تم استخدامنا في تحليل الاستبيان ومعالجته ما يلي :

برنامج EXSEL ونظام SPSS21 والاعتماد على مقاييس إحصائية تكمل في : النسب المئوية ، التكرار ، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ومعامل يرسون، الانحدار البسيط ، إضافة إلى الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن (الخيارات غير موافق تماما ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة) وهو مقياس ترتيبي. والشكل الموالي يوضح ترتيب درجات الموافقة .

والشكل رقم 2-1: يوضح درجات الموافقة على الشكل التالي :



جدول رقم 2-1 يوضح متوسطات المرجحة حسب الدراسات السابقة لجدول ليكرت الخماسي .

| المستوى        | المتوسط المرجح   |
|----------------|------------------|
| بدرجة متدنية   | من 1 إلى 1.79    |
| بدرجة مقبولة   | من 1.80 إلى 2.59 |
| بدرجة جيدة     | من 2.60 إلى 3.39 |
| بدرجة جيدة جدا | من 3.40 إلى 4.19 |
| بدرجة ممتازة   | من 4.20 إلى 5    |

المصدر : من اعداد الطالبة حسب دراسات السابقة .

أولا : صدق وثبات ألفا كرونباخ.

جدول رقم 2-2 : لقياس  $\alpha$  كرونباخ

| بنك الخارجي الجزائري |             | بنك القرض الشعبي الجزائري |             | أبعاد جودة الخدمة المصرفية |
|----------------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------------------|
| الصدق                | الثبات      | الصدق                     | الثبات      |                            |
| 0.81                 | <b>0.66</b> | <b>0.86</b>               | <b>0.75</b> | بعد الملموسية              |
| 0.77                 | <b>0.6</b>  | <b>0.77</b>               | <b>0.6</b>  | بعد الاعتمادية             |
| 0.70                 | <b>0.5</b>  | <b>0.77</b>               | <b>0.6</b>  | بعد الاستجابة              |
| 0.70                 | <b>0.5</b>  | <b>0.83</b>               | <b>0.7</b>  | بعد الأمان                 |
| 0.70                 | <b>0.5</b>  | <b>0.70</b>               | <b>0.5</b>  | بعد التعاطف                |
| 0.93                 | <b>0.87</b> | <b>0.91</b>               | <b>0.84</b> | المجموع                    |

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS .

ثانيا- التحقق من صدق ألفا كرونباخ

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بقياس صدق والثبات أداة الدراسة للعملاء البنكين ، حيث تحصلنا على النتائج التالية 0.84 لبنك القرض الشعبي الجزائري لقيمة الثبات، أما البنك الخارجي الجزائري بنسبة 0.87 لقيمة الثبات ، يعبر هذا على أن نتائج مقبولة في كلا من البنكين وهو يعكس أيضا ثبات أداة القياس ، وأن فقراتها مرتبطة بعضها البعض فهي قابلة لأعراض التحليلي الدراسي .

المبحث الثالث : عرض النتائج واختبار الفرضيات.

يحتوي هذا المبحث عرض لنتائج الدراسة التي تهدف لتعرف على كيفية قياس جودة الخدمات المصرفية ، بإضافة لمعرفة رضا من هذه الخدمة ، من أجل كسب مصارف أكبر عدد ممكن من الزبائن ، لذا سيتم في هذا المبحث عرض النتائج عن طريق تحليلها.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة .

سنحاول عرض جميع النتائج المستخلصة من الدراسة .

الفرع الأول : عرض نتائج خصائص الديمغرافية .

سنستطرق في هذا الفرع بمعرفة نتائج الديمغرافية لذا البنكين

الجزء الأول : نتائج خصائص الديمغرافية لبنك القرض الشعبي الجزائري .

يحتوي هذا الفرع على الخصائص التالية :

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس والسن

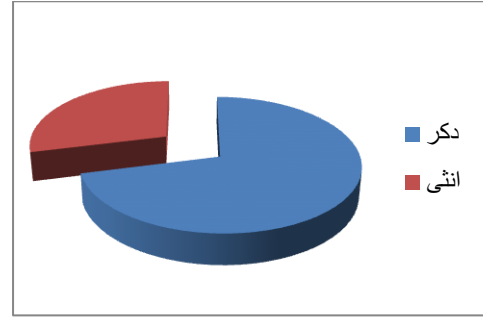
ويحتوي هذا الفرع علي ما يلي :

أ: حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-3) حسب جنس

| النسبة % | التكرار | الجنس   |
|----------|---------|---------|
| 71.1     | 27      | ذكر     |
| 28.9     | 11      | أنثى    |
| 100      | 38      | المجموع |

الشكل البياني رقم (2-2) حسب متغير جنس



المصدر: بناءا على تحليل نتائج SPSS

المصدر: بناءا على تحليل نتائج SPSS.

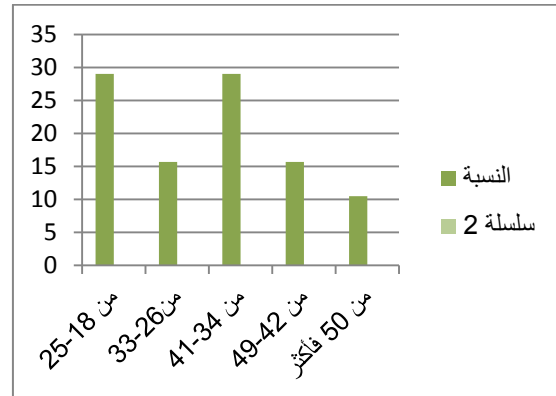
يتبين لنا من الجدول رقم (2-3) والشكل البياني رقم (2-2) الخاص بمتغير الجنس أن حوالي 27 فرد من عينة الدراسة هم ذكور مايقدر بنسبة 71.1% بالإضافة إلى حوالي 11 أنثى مايقدر ب 28.9 ، حيث نلاحظ أن الفئة الأكبر في العينة محل الدراسة هم ذكور.

ب: توزيع أفراد عينة حسب السن

الجدول رقم (2-4): متغير السن

| النسبة | التكرار | الفئات         |
|--------|---------|----------------|
| 29     | 11      | سنة من 18 - 25 |
| 15.7   | 06      | من 26-33 سنة   |
| 29     | 11      | من 34-41 سنة   |
| 15.7   | 06      | من 42-49 سنة   |
| 10.5   | 04      | من 50 فأكثر    |
| 100    | 38      | المجموع        |

الشكل رقم (2-3) : حسب متغير السن



المصدر : بناءا على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناءا على تحليل نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم 2-4 والشكل البياني رقم (2-3) الخاص بمتغير السن أن حوالي 11 فرد من عينة الدراسة هم ما بين الفئة

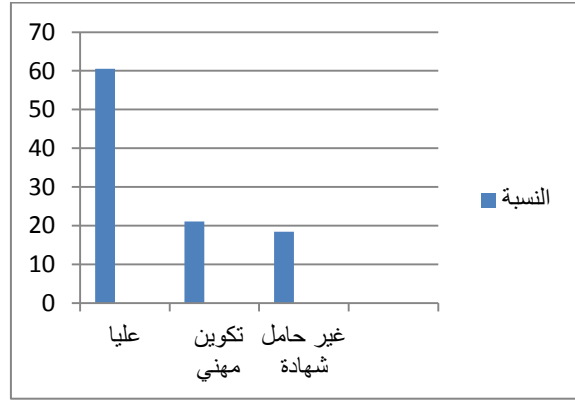
التي يتراوح سنها من 18-25 سنة بالإضافة 11 فرد ما بين الفئة 34-41 سنة ، حيث نلاحظ أن الفئتين تأخذ نفس النسبة لهي 5.7%

ثانيا- توزيع أفراد العينة حسب حامل الشهادة .

الشكل رقم: (2-4) حسب حامل شهادة

الجدول رقم: (2-5) حسب حامل شهادة

| حامل شهادة     | التكرار | النسبة |
|----------------|---------|--------|
| عليا           | 23      | 60.5   |
| تكوين مهني     | 8       | 21.1   |
| غير حامل شهادة | 7       | 18.4   |
| المجموع        | 38      | 100    |



المصدر: بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

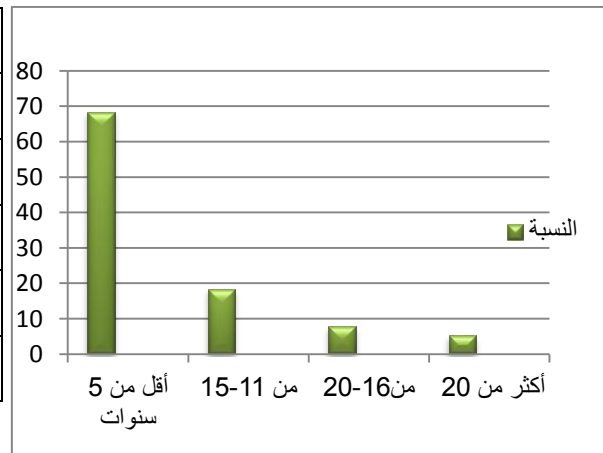
يتبين لنا من الجدول رقم (2-5) والشكل البياني 2-4 أن نسبة 60.5 هم عملاء حاصلين على شهادة عليا وعددهم 27 عميلا ، أما فيما يخص نسبة 21.1 هم العملاء الحاصلين على شهادة تكوين مهني وعددهم 12 عميلا ، ونسبة التي تتراوح إلى 18.4 هم عملاء غير حاصلين على شهادة .

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات تعامل مع البنك :

الشكل رقم: (2-5) حسب سنوات تعامل مع البن

الجدول رقم: (2-6) حسب سنوات تعامل مع البنك

| سنوات التعامل    | التكرار | النسبة % |
|------------------|---------|----------|
| أقل من 5 سنوات   | 26      | 68.4     |
| من 11 إلى 15 سنة | 7       | 18.4     |
| من 16 إلى 20 سنة | 3       | 7.9      |
| أكثر من 20 سنة   | 2       | 5.3      |
| المجموع          | 38      | 100      |



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS



نلاحظ من الجدول رقم(2-6) والشكل البياني رقم(2-5) أن العملاء الذين يتعاملون مع البنك أقل من 5 سنوات تتراوح نسبتهم 68.4، وبينما الذين يتعامل مع البنك من 11-15 سنة تكمل نسبتهم 18.4 أما العملاء الذين يتعاملون مع البنك من 16-20 سنة تقدر نسبة بحوالي 7.9، وأضعف تعامل أكثر من 20 سنة فأكثر، نستنتج في الأخير أن أكثر تعامل مع البنك هم العملاء من أقل من 5 سنوات فأكثر هي الفئة الأولى .

الجزء الثاني :نتائج خصائص الديمغرافية لبنك الخارجي الجزائري .

وكذلك وزعنا الاستبيان على عينة بنك الجزائر الخارجي الذين يتميزون بالخصائص التالية :  
أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس والسن.

أ:حسب متغير الجنس.

الجدول رقم(2-7) جنس العميل

الشكل البياني رقم (2-6) جنس العميل

| النسبة % | التكرار | الجنس   |
|----------|---------|---------|
| 88.6     | 39      | ذكر     |
| 11.4     | 5       | أنثى    |
| 100      | 44      | المجموع |



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPS

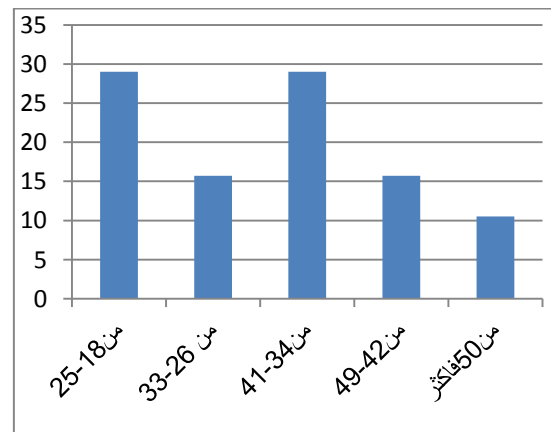
من الجدول رقم(2-7) والشكل البياني رقم(2-6) الخاص بمتغير الجنس أن حوالي 39 فرد من عينة الدراسة هم ذكور مايقدر بنسبة 88.6 بالإضافة إلى حوالي 5 أنثى مايقدر 11.4، حيث نلاحظ أن الفئة الأكبر في العينة محل الدراسة هم ذكور.

ب: توزيع أفراد عينة حسب متغير السن

الجدول رقم (2-8)السن.

الشكل رقم(2-7)السن

| النسبة | التكرار | فئات            |
|--------|---------|-----------------|
| 9.2    | 4       | من 18-25 سنة    |
| 22.7   | 10      | من 26-33 سنة    |
| 27.2   | 12      | من 34-41 سنة    |
| 20.83  | 10      | من 42-49 سنة    |
| 18.2   | 08      | من 50 سنة فأكثر |
| 100    | 44      | المجموع         |



المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPS

نلاحظ من الجدول رقم(2-8) والشكل البياني رقم(2-7) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 34-41 سنة تقدر بحوالي 27.2 ، ثم تليها الفئة ما بين 26-34 تقدر نسبتها حوالي 22.7 ، ثم الفئة من 42-49 تقدر بنسبة 20.83، وعلى الترتيب تليها الفئة من 50 سنة فأكثر بنسبة 18.2، وبعدها الفئة من 18-25 بنسبة ضعيفة 9.2. ونستنتج أخيرا ان الفئة الأكبر هي الفئة الثالثة .

ثانيا : توزيع أفراد العينة حسب متغير حامل شهادة :

الشكل رقم(2-8) حامل شهادة



الجدول رقم (2-9) حامل شهادة

| حامل شهادة     | التكرار | النسبة |
|----------------|---------|--------|
| عليا           | 27      | 61.4   |
| تكوين مهني     | 12      | 27.3   |
| غير حامل شهادة | 5       | 11.3   |
| المجموع        | 44      | 100    |

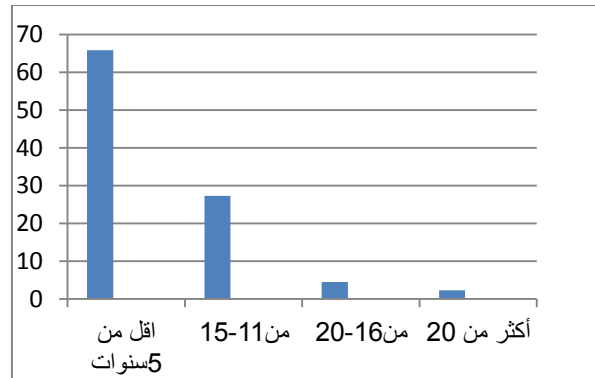
المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم 2-9 والشكل البياني 2-8 أن نسبة 61.4 هم عملاء حاصلين على شهادة عليا وعددهم 27 عميلا ، أما فيما يخص نسبة 27.3 هم العملاء الحاصلين على شهادة تكوين مهني وعددهم 12 عميلا ، ونسبة التي تتراوح إلى 11.3 هم عملاء غير حاصلين على شهادة وعددهم 5. حيث تبقى الفئة الأولى هي الأحسن .

ثالثا :توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات تعامل مع البنك

الشكل رقم(2-9) سنوات تعامل مع البنك .



الجدول رقم(2-10) سنوات تعامل مع البنك

| سنوات التعامل  | التكرار | النسبة |
|----------------|---------|--------|
| أقل من 5 سنوات | 29      | 65.9   |
| من 11-15 سنة   | 12      | 27.3   |
| من 16-20 سنة   | 2       | 4.5    |
| أكثر من 20 سنة | 1       | 2.3    |
| المجموع        | 44      | 100    |

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

المصدر : بناء على تحليل نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم(2-10) والشكل البياني رقم(2-9) أن العملاء الذين يتعاملون مع البنك أقل من 5 سنوات تتراوح نسبتهم 65.9 ، وبينما الذين يتعامل مع البنك من 11-15 سنة تكمل نسبتهم 27.3 أما العملاء الذين يتعاملون مع البنك

من 16-20 سنة تقدر نسبة بجوالي 4.5، وأضعف تعامل من أكثر من 20 سنة ، نستنتج في الأخير أن أكثر تعامل مع البنك هم العملاء الذين يتعاملون مع البنك أقل من 5 سنوات فأكثر لمي الفئة الأولى .

الفرع الثالث:تحليل نتائج.

يحتوى هذا الفرع عرض لتحليل النتائج المتعلقة بأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية .

أولاً: تحليل نتائج آراء العملاء بين بنك CPA و BEA

لقد توصلنا بعد تفريغ الاستبيان أن نتائج المتوصل إليها كالآتي :

أ- تحليل نتائج آراء العملاء لبعده الجوانب الملموسة :

الجدول رقم (2-11) يوضح بعده الملموسة في بنك القرض الشعبي :

| الرقم | العبارات   | المقياس | غير موافق تماماً    | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|-------|--|---------|---------------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------|
| 01    | التصميم والتنظيم للبنك يشعر بالراحة النفسية .        | التكرار | 0                   | 3         | 4     | 17    | 14         | 4.10            | 1.03              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 0                   | 7.9       | 10.5  | 44.7  | 36.8       |                 |                   | جيد جدا |
| 02    | يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة .                   | التكرار | 0                   | 2         | 1     | 21    | 14         | 4.23            | 0.79              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 0                   | 5.3       | 2.6   | 55.3  | 36.8       |                 |                   | ممتاز   |
| 03    | يقدم البنك إرشادات عملية لاستخدام التقنيات الحديثة . | التكرار | 3                   | 2         | 7     | 15    | 11         | 3.76            | 0.86              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 7.9                 | 5.3       | 18.4  | 39.5  | 28.9       |                 |                   | جيد جدا |
| 04    | موقع البنك مناسب لك                                  | التكرار | 3                   | 1         | 8     | 16    | 10         | 3.76            | 0.89              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 7.9                 | 2.6       | 21.2  | 42.1  | 26.3       |                 |                   | جيد جدا |
| 05    | ترى أن مبنى البنك جذاب                               | التكرار | 3                   | 9         | 3     | 13    | 10         | 3.47            | 0.75              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 7.9                 | 23.7      | 7.9   | 34.2  | 26.3       |                 |                   | جيد جدا |
| 06    | مظهر الموظفين أنيق ومرتب                             | التكرار | 0                   | 1         | 1     | 19    | 17         | 4.36            | 1.17              | بدرجة   |
|       |  | النسبة  | 0                   | 2.6       | 2.6   | 50    | 44.7       |                 |                   | ممتاز   |
|       |  |         | مجموع بعده الملموسة |           |       |       |            | 3.94            | 4.51              | بدرجة   |
|       |  |         |                     |           |       |       |            |                 |                   | جيد جدا |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم (2-11) المتعلق ببعدها الموسمية أن الاتجاه العام لبعدها الموسمية كان بدرجة جيد ، وبمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري 4.51، في حين العبارتين 02 كانت بمتوسط حسابي 4.23 وانحراف معياري 0.75 والعبارتين 06 والعبارتين بمتوسط حسابي قدره 4.36 وانحراف معياري قدره ب 1.17 وكان اتجاههما بدرجة ممتاز ، أما العبارتين 03 و 04 لهما نفس المتوسط الحسابي قدره 3.76 وانحراف معياري قدره ب 0.86 ، 0.89 على الترتيب ، في حين العبارتين 01 و 05 يقدر المتوسط الحسابي ب 4.10 و 3.47 وانحراف معياري قدره ب 1.03 و 0.75 على الترتيب ، وجميع هذه العبارات بدرجة جيد جدا ، أعلى متوسط في العبارة 06 ، وأدنى متوسط حسابي في عبارة 05 بدرجة جيد جدا .

الجدول (2-12) يوضح بعد الموسمية في بنك الخارجي الجزائري .

| الرقم | العبارات   | المقياس | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه      |
|-------|--|---------|-----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 01    | التصميم والتنظيم للبنك يشعر بالراحة النفسية .        | التكرار | 7               | 9         | 10    | 13    | 5          | 4.04            | 1.07              | درجة جيد جدا |
|       |  | النسبة  | 15.9            | 20.5      | 22.7  | 29.5  | 11.4       |                 |                   |              |
| 02    | يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة .                   | التكرار | 3               | 1         | 3     | 21    | 16         | 4.08            | 0.83              | درجة جيد جدا |
|       |  | النسبة  | 6.8             | 2.3       | 6.8   | 47.4  | 36.4       |                 |                   |              |
| 03    | يقدم البنك إرشادات عملية لاستخدام التقنيات الحديثة . | التكرار | 1               | 2         | 2     | 27    | 12         | 3.41            | 1.31              | درجة جيد جدا |
|       |  | النسبة  | 2.3             | 4.5       | 4.5   | 61.4  | 27.3       |                 |                   |              |
| 04    | موقع البنك مناسب لك                                  | التكرار | 4               | 8         | 9     | 12    | 11         | 4.15            | 1.31              | درجة جيد جدا |
|       |  | النسبة  | 9.1             | 18.2      | 20.5  | 27.3  | 25.0       |                 |                   |              |
| 05    | ترى أن مبنى البنك جذاب                               | التكرار | 1               | 5         | 3     | 16    | 19         | 3.92            | 1.03              | درجة جيد جدا |
|       |  | النسبة  | 2.3             | 11.4      | 6.8   | 36.4  | 43.2       |                 |                   |              |
| 06    |  | التكرار | 1               | 6         | 4     | 19    | 14         | 4.24            | 1.07              | درجة ممتاز   |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول (2-12) الملحق (05) المتعلق ببعدها الموسمية لبنك الخارجي الجزائري أن الاتجاه العام لبعدها الموسمية كان بدرجة جيد، وبمتوسط حسابي قدره 3.97 وانحراف معياري 0.88، في حين العبارتين 03 كانت بمتوسط حسابي 3.41 والعبارة 04 قدرت بمتوسط حسابي قدره 4.15 وأن لهما نفس الانحراف المعياري قدره 1.31 وكان اتجاههما بدرجة جيدة جدا، أما العبارات 01 و02 و05 و06 فقد درج حسابيا بـ 4.04 ، 4.08 ، 3.92 ، 4.24 وانحراف معياري 1.07 ، 0.83 ، 1.03 ، 1.07 على الترتيب. بدرجة جيدة جيدا، وأعلى متوسط حسابي في العبارة 06 ، وأدنى متوسط حسابي في عبارة 03 بدرجة جيد جدا .

ب- تحليل نتائج آراء العملاء لجانب الاعتمادية .

الجدول (2-13) يوضح بعد الاعتمادية في بنك القرض الشعبي .

| الرقم | العبارات   | المقياس              | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف | الاتجاه        |                |
|-------|--|----------------------|-----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|----------|----------------|----------------|
| 07    | يحافظ البنك على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء . | التكرار              | 0               | 0         | 2     | 18    | 18         | 4.42            | 1.12     | بدرجة ممتاز    |                |
|       |  | النسبة               | 0               | 0         | 5.3   | 47.4  | 47.4       |                 |          |                |                |
| 08    | يؤدي لك البنك لخدمة من أول مرة .                 | التكرار              | 6               | 5         | 2     | 18    | 7          | 3.39            | 1.33     | بدرجة جيد      |                |
|       |  | النسبة               | 15.8            | 13.2      | 5.3   | 47.4  | 18.4       |                 |          |                |                |
| 09    | يعتبر البنك خدمة العملاء من أهم أولوياته .       | التكرار              | 3               | 1         | 1     | 22    | 11         | 3.97            | 0.67     | بدرجة جيد جدا  |                |
|       |  | النسبة               | 7.9             | 2.6       | 2.6   | 57.9  | 28.9       |                 |          |                |                |
| 10    | يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمة         | التكرار              | 2               | 3         | 1     | 16    | 16         | 4.07            | 0.59     | بدرجة جيدة جدا |                |
|       |  | النسبة               | 5.3             | 7.9       | 2.6   | 42.1  | 42.1       |                 |          |                |                |
| 11    | يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة .               | التكرار              | 1               | 3         | 2     | 13    | 19         | 4.02            | 1.36     | بدرجة جيدة جدا |                |
|       |  | النسبة               | 2.6             | 7.9       | 5.3   | 34.2  | 50.0       |                 |          |                |                |
|       |  | مجموع بعد الاعتمادية |                 |           |       |       |            |                 | 3.97     | 3.98           | بدرجة جيدة جدا |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-13) المتعلق بعد الاعتمادية لبنك القرض الشعبي الجزائري أن الاتجاه العام لبعده الاعتمادية كان بدرجة جيدة جدا، وبمتوسط حسابي قدره 3.97 وانحراف معياري 3.98، في حين العبارة 07 كانت بمتوسط حسابي 4.42 وانحراف معياري قدره 1.12، أما العبارات 08 و 09 و 10 و 11 تقدر بمتوسطات حسابية 3.39، 3.97، 4.07، 4.02، وانحرافات معيارية تقدر بـ 1.33، 0.67، 0.59، 1.36 على الترتيب، بدرجة جيدة جدا معدا عبارة 08 بدرجة جيد . وأعلى متوسط في العبارة 07، وأدنى متوسط حسابي في عبارة 08 بدرجة جيد .

الجدول ( 2-14) يوضح بعد الاعتمادية في بنك الخارجي الجزائري :

| الرقم | العبارات   | المقياس | غير موافق تماما | غير موافق | محايد                | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه        |
|-------|--|---------|-----------------|-----------|----------------------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 07    | يحافظ البنك على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء . | التكرار | 2               | 3         | 0                    | 20    | 19         | 4.40            | 1.00              | بدرجة ممتاز    |
|       |  | النسبة  | 4.5             | 6.8       | 0                    | 45.5  | 43.2       |                 |                   |                |
| 08    | يؤدي لك البنك لخدمة من أول مرة .                 | التكرار | 1               | 0         | 1                    | 22    | 20         | 3.52            | 0.73              | بدرجة جيدة جدا |
|       |  | النسبة  | 2.3             | 0         | 2.3                  | 50.0  | 45.5       |                 |                   |                |
| 09    | يعتبر البنك خدمة العملاء من أهم أولوياته .       | التكرار | 3               | 10        | 3                    | 20    | 8          | 3.71            | 1.21              | بدرجة جيدة جدا |
|       |  | النسبة  | 6.8             | 22.7      | 6.8                  | 45.5  | 18.2       |                 |                   |                |
| 10    | يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمة         | التكرار | 5               | 1         | 7                    | 22    | 9          | 3.85            | 1.15              | بدرجة جيدة جدا |
|       |  | النسبة  | 11.4            | 2.3       | 15.9                 | 50.0  | 20.5       |                 |                   |                |
| 11    | يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة .               | التكرار | 2               | 4         | 4                    | 25    | 9          | 3.90            | 0.98              | بدرجة جيدة جدا |
|       |  | النسبة  | 4.5             | 9.1       | 9.1                  | 56.8  | 20.5       |                 |                   |                |
|       |  |         |                 |           | مجموع بعد الاعتمادية |       |            | 3.87            | 1.01              | بدرجة جيدة جدا |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-14) (07) المتعلق ببعيد الاعتمادية لبنك الخارجي الجزائري أن الاتجاه العام لبعيد الاعتمادية كان بدرجة جيد ، وبمتوسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري 1.01 ، في حين العبارة 07 كانت بمتوسط حسابي 4.40 وانحراف معياري قدر ب 1.00 ، أما العبارات 08 و 09 و 10 و 11 تقدر بمتوسطات حسابية 3.52 ، 3.71 ، 3.85 ، 3.90 ، وانحرافات معيارية تقدر ب 3.52 ، 3.71 ، 3.85 ، 3.90 على الترتيب ، بدرجة جيدة جدا . وأعلى متوسط حسابي في العبارة 11 ، وأدنى متوسط حسابي في عبارة 08 بدرجة جيدة جدا .

ج- تحليل نتائج آراء العملاء لبعيد الاستجابة .

الجدول (2-15) يوضح بعد الاستجابة في بنك القرض الشعبي الجزائري :

| الرقم          | العبارات  | المقياس | غير موافق تماما     | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف | الاتجاه        |
|----------------|---|---------|---------------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|----------|----------------|
| 12             | تحصل على الخدمة في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت ممكن .          | التكرار | 6                   | 7         | 3     | 17    | 5          | 3.21            | 1.07     | بدرجة جيد      |
|                |   | النسبة  | 15.8                | 18.4      | 7.9   | 44.7  | 13.2       |                 |          |                |
| 13             | الموظفون في البنك يلبون طلباتك فوراً مهما كانت درجة انشغالهم .    | التكرار | 6                   | 6         | 5     | 15    | 6          | 3.23            | 1.12     | بدرجة جيد      |
|                |   | النسبة  | 15.8                | 15.8      | 13.2  | 39.5  | 15.8       |                 |          |                |
| 14             | الخدمات التي يقدمها البنك تشبع رغباتك وحجّاتك .                   | التكرار | 0                   | 6         | 2     | 23    | 7          | 3.81            | 1.04     | بدرجة جيدة جدا |
|                |   | النسبة  | 0                   | 15.8      | 5.3   | 60.5  | 18.4       |                 |          |                |
| 15             | يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت .          | التكرار | 1                   | 5         | 6     | 20    | 6          | 3.65            | 1.33     | بدرجة جيدة جدا |
|                |   | النسبة  | 2.6                 | 13.2      | 15.8  | 52.6  | 15.8       |                 |          |                |
| 16             | يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة أو استثمارات مستجدة . | التكرار | 1                   | 5         | 6     | 20    | 6          | 3.92            | 1.34     | بدرجة جيدة جدا |
|                |   | النسبة  | 2.6                 | 13.2      | 15.8  | 52.6  | 15.8       |                 |          |                |
| بدرجة جيدة جدا |   |         | مجموع بعد الاستجابة |           |       |       |            | 3.56            | 4.82     |                |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول (2-15) المتعلق ببعدها لاستجابة لبنك القرض الشعبي الجزائري أن الاتجاه العام لبعدها الاستجابة كان بدرجة جيدة جدا ، وبمتوسط حسابي قدره 3.56 وانحراف معياري 4.82 ، في حين العبارات من 12-16 بمتوسطات حسابية تقدر بـ 3.21 ، 2.23 ، 3.81 ، 3.56 ، 3.92 ، وانحرافات معيارية 1.67 ، 1.12 ، 1.04 ، 1.33 ، 1.34 على الترتيب بدرجة جيدة جدا ، ماعدا العبارة 12 بدرجة جيد . وأعلى متوسط حسابي في العبارة 16 دنى متوسط حسابي في عبارة 12 بدرجة جيد .

الجدول (2-16) يوضح بعد الاستجابة في بنك الخارجي الجزائري :

| الرقم     | العبارات   | المقياس | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه       |
|-----------|--|---------|-----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------|
| 12        | تحصل على الخدمة في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت ممكن .         | التكرار | 2               | 4         | 6     | 18    | 14         | 3.05            | 1.11              | درجة جيدة     |
|           |  | النسبة  | 4.5             | 9.1       | 13.6  | 40.9  | 31.8       |                 |                   |               |
| 13        | الموظفون في البنك يلبون طلباتك فورا مهما كانت درجة انشغالهم .    | التكرار | 3               | 16        | 5     | 18    | 2          | 3.02            | 1.11              | درجة جيدة     |
|           |  | النسبة  | 6.8             | 36.4      | 11.4  | 40.9  | 4.5        |                 |                   |               |
| 14        | الخدمات التي يقدمها البنك تشبع رغباتك وحججك .                    | التكرار | 5               | 13        | 8     | 15    | 3          | 3.77            | 1.15              | درجة جيدة جدا |
|           |  | النسبة  | 11.4            | 29.5      | 18.2  | 34.1  | 6.8        |                 |                   |               |
| 15        | يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت .         | التكرار | 4               | 4         | 4     | 22    | 10         | 3.35            | 1.10              | درجة جيدة     |
|           |  | النسبة  | 9.1             | 9.1       | 9.1   | 50.0  | 22.0       |                 |                   |               |
| 16        | يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة أو استمارات مستعدة . | التكرار | 3               | 7         | 11    | 17    | 6          | 3.74            | 1.12              | درجة جيدة جدا |
|           |  | النسبة  | 6.8             | 15.9      | 25.0  | 38.6  | 13.6       |                 |                   |               |
| درجة جيدة | مجموع بعد الاستجابة  |         |                 |           |       |       |            | 3.38            | .111              | درجة جيدة     |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS



يوضح الجدول ( 2-16) الملحق (09) المتعلق ببعد الاستجابة لبنك الخارجي الجزائري أن الاتجاه العام لبعد الاستجابة كان بدرجة جيد ، وبمتوسط حسابي قدره 3.05 وانحراف معياري 1.11 ، في حين العبارات من 12-13-15 بمتوسطات حسابية تقدر ب 3.05 ، 3.02 ، 3.35، وانحرافات معيارية 1.11 للعبارتين 12 و13 والعبارة 15 تقدر بانحراف معيار 1.10، والعبارة 16، 14 بمتوسط حسابي 3.77 ، 3.74 ، وانحراف معياري يقدر 1.15 و1.12 على الترتيب ، وأعلى متوسط في العبارة 14 ، وأدنى متوسط في العبارة 13 بدرجة جيد .

د-تحليل نتائج آراء العملاء نحو بعد الأمان.

الجدول ( 2-17 ) يوضح بعد الأمان في بنك القرض الشعبي الجزائري :

| الرقم | العبارات                                  | المقياس | غير موافق تماما  | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه     |
|-------|---|---------|------------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|-------------|
| 17    | أشعر بأمان في التعامل مع هذا البنك .      | التكرار | 0                | 1         | 1     | 20    | 16         | 4.34            | 920.              | بدرجة       |
|       |   | النسبة  | 0                | 2.6       | 2.    | 52.6  | 42.1       |                 |                   | ممتاز       |
| 18    | يتم تنفيذ العمليات بدقة .                 | التكرار | 0                | 4         | 1     | 17    | 16         | 4.18            | 0.99              | بدرجة       |
|       |   | النسبة  | 0                | 10.5      | 2.    | 44.7  | 42.1       |                 |                   | جيدة جدا    |
| 19    | حسن الاستقبال في البنك يشعرك بالاطمئنان . | التكرار | 0                | 3         | 2     | 19    | 14         | 4.15            | 0.99              | بدرجة       |
|       |   | النسبة  | 0                | 7.9       | 5.    | 50.0  | 36.8       |                 |                   | جيدة جدا    |
| 20    | لديك ثقة كبيرة في الموظفين .              | التكرار | 0                | 4         | 1     | 15    | 18         | 4.23            | 0.66              | بدرجة       |
|       |   | النسبة  | 0                | 10.5      | 2.    | 39.5  | 47.4       |                 |                   | ممتاز       |
|       |   |         | مجموع بعد الأمان |           |       |       |            | 4.22            | 890.              | بدرجة ممتاز |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-17) المتعلق ببعء الأمان لبنك القرض الشعبي أن الاتجاه العام لبعء الأمان كان بدرجة ممتاز ،  
والعبارتين 17-22 بمتوسط حسابي قدره 4.34، 4.18 وانحراف معيار يقدر ب 0.92 ، 0.66 ، بدرجة ممتاز ، والعبارتين  
18-19 بمتوسطات حسابية تقدر ب 4.18 ، 4.15 ولهما نفس انحراف 0.99 بدرجة جيدة جدا .وأعلى متوسط  
الحساب 4.34 ، وأدنى متوسط حسابي في العبارة 19 بدرجة جيدة جدا .

الجدول ( 2-18) يوضح بعء الأمان في بنك الخارجي الجزائري :

| الرقم | العبارات                                  | المقياس | غير موافق تماما  | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه        |           |
|-------|---|---------|------------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------|
| 17    | أشعر بأمان في التعامل مع هذا البنك .      | التكرار | 1                | 7         | 7     | 18    | 11         | 4.29            | 1.07              | بدرجة ممتاز    |           |
|       |   | النسبة  | 2.3              | 15.9      | 15.9  | 40.9  | 25.0       |                 |                   |                |           |
| 18    | يتم تنفيذ العمليات بدقة .                 | التكرار | 1                | 0         | 1     | 30    | 12         | 4.03            | 0.55              | بدرجة جيدة جدا |           |
|       |   | النسبة  | 2.3              | 0         | 2.3   | 68.1  | 27.3       |                 |                   |                |           |
| 19    | حسن الاستقبال في البنك يشعرك بالاطمئنان . | التكرار | 6                | 0         | 3     | 21    | 14         | 3.99            | 0.95              | بدرجة جيدة جدا |           |
|       |   | النسبة  | 13.6             | 0         | 6.8   | 47.7  | 31.8       |                 |                   |                |           |
| 20    | لديك ثقة كبيرة في الموظفين .              | التكرار | 0                | 5         | 1     | 82    | 01         | 4.26            | 0.83              | بدرجة ممتاز    |           |
|       |   | النسبة  | 0                | 11.4      | 2.3   | 63.6  | 22.7       |                 |                   |                |           |
|       |   |         | مجموع بعء الأمان |           |       |       |            | 3.31            | 850.              |                | بدرجة جيد |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-18) المتعلق ببعء الأمان لبنك القرض الخارجي الجزائري أن الاتجاه العام لبعء الأمان كان بدرجة  
جيدة و العبارة 17 بمتوسط حسابي قدره 4.29 وانحراف معيار يقدر ب 1.07 ، بدرجة ممتازة، أما العبارتين 18-19-20  
بمتوسطات حسابية تقدر ب ، وانحراف معياري يقدر ب . ، على الترتيب وأعلى متوسط في عبارة 22، وأدنى متوسط حسابي  
عبارة 19 بدرجة جيدة جدا .

هـ- تحليل نتائج آراء العملاء نحو بعء التعاطف .

الجدول ( 2-19) يوضح بعد التعاطف في بنك القرض الشعبي الجزائري

| الرقم         | العبارات  | المقياس | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف | الاتجاه  |
|---------------|---|---------|-----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|----------|----------|
| 21            | يولي الموظفون بالبنك عناية شخصية بالعملاء .                     | التكرار | 3               | 5         | 6     | 17    | 7          | 3.52            | 920.     | بدرجة    |
|               |   | النسبة  | 7.9             | 13.2      | 15.8  | 44.7  | 18.4       |                 |          | جيدة جدا |
| 22            | يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقلص الخدمة والانتهاؤ منها . | التكرار | 1               | 4         | 3     | 19    | 11         | 3.92            | 850.     | بدرجة    |
|               |   | النسبة  | 2.6             | 10.5      | 7.9   | 50.0  | 28.9       |                 |          | جيدة جدا |
| 23            | توجد تسهيلات داخلية خلال فترة انتظارك ريثما تحصل على الخدمة .   | التكرار | 7               | 10        | 6     | 10    | 5          | 2.89            | 940.     | بدرجة    |
|               |   | النسبة  | 18.4            | 26.3      | 15.8  | 26.3  | 13.2       |                 |          | جيد      |
| 24            | يتفهم الموظفون احتياجات العملاء ويسارعون إلى تحقيقها .          | التكرار | 4               | 6         | 7     | 14    | 7          | 3.36            | 1.17     | بدرجة    |
|               |   | النسبة  | 10.5            | 15.8      | 18.4  | 36.8  | 18.4       |                 |          | جيد      |
| بدرجة جده جدا | مجموع بعد التعاطف   |         |                 |           |       |       |            | 3.42            | 0.97     |          |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-19) المتعلق بعد التعاطف لبنك القرض الشعبي الجزائري أن الاتجاه العام لبعده التعاطف كان بدرجة جيدة جدا، و العبارتين 21-22 بمتوسط حسابي قدره 3.52 ، 3.92 وانحراف معيار يقدر ب 0.92 ، 0.85 على الترتيب ، بدرجة جيدة جدا ، أما العبارتين 23-24 بمتوسطات حسابية تقدر ب 2.89 ، 3.36 ، وانحراف معياري يقدر ب 0.94 ، 1.17 على الترتيب وأعلى متوسط في عبارة 22 ، وأدنى متوسط في العبارة 24 بدرجة جيد .

الجدول ( 2-20) يوضح بعد التعاطف في بنك الخارجي الجزائري :

| الرقم | العبارات                         | المقياس | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف | الاتجاه |
|-------|----------------------------------|---------|-----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|----------|---------|
| 21    | يولي الموظفون بالبنك عناية شخصية | التكرار | 3               | 5         | 6     | 17    | 7          | 3.52            | 920.     | بدرجة   |

|                |      |      |                   |      |      |      |      |         |  |    |  |
|----------------|------|------|-------------------|------|------|------|------|---------|--|----|--|
| جيدة جدا       |      |      | 18.4              | 44.7 | 15.8 | 13.2 | 7.9  | النسبة  | بالعملاء .   |    |  |
| بدرجة جيدة جدا | 850. | 3.92 | 11                | 19   | 3    | 4    | 1    | التكرار | يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاؤ منها . | 22 |  |
| جيدة جدا       |      |      | 28.9              | 50.0 | 7.9  | 10.5 | 2.6  | النسبة  |  |    |  |
| بدرجة جيدة     | 940. | 2.89 | 5                 | 10   | 6    | 10   | 7    | التكرار | .توجد تسهيلات داخلية خلال فترة انتظارك ريثما تحصل على الخدمة .   | 23 |  |
| جيدة           |      |      | 13.2              | 26.3 | 15.8 | 26.3 | 18.4 | النسبة  |  |    |  |
| بدرجة جيدة     | 1.17 | 3.36 | 7                 | 14   | 7    | 6    | 4    | التكرار | يتفهم الموظفون احتياجات العملاء ويسارعون إلى تحقيقها .           | 24 |  |
| جيدة           |      |      | 18.4              | 36.8 | 18.4 | 15.8 | 10.5 | النسبة  |  |    |  |
| بدرجة جيدة جدا | 0.97 | 3.42 | مجموع بعد التعاطف |      |      |      |      |         |  |    |  |

المصدر : من تحليل نتائج SPSS

يوضح الجدول ( 2-20) المتعلق ببعء التعاطف لبنك الخارجي الجزائري أن الاتجاه العام لبعء التعاطف كان بدرجة جيدة جدا، و العبارتين 21-22 بمتوسط حسابي قدره 3.63 ، 3.87 وانحراف معيار يقدر ب 0.69 ، 0.99 على الترتيب،درجة جيدة جدا ، أما العبارتين 23-24 بمتوسطات حسابية تقدر ب 2.90 ، 3.04 ، وانحراف معياري يقدر ب 0.94 ، 1.26 على الترتيب بدرجة جيد وأعلى متوسط في عبارة 22 ، وأدنى متوسط حسابي في العبارة 23 بدرجة جيد .

و- نتائج آراء العملاء حول الأبعاد الخمسة في كلا البنكين: ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم 2-21 : أبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية .

| أبعاد جودة الخدمة | بنك القرض الشعبي الجزائري |                   | بنك الخارجي الجزائري |                   | الترتيب |
|-------------------|---------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|---------|
|                   | المتوسط الحسابي           | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي      | الانحراف المعياري |         |
| بعد الملموسية     | 3.94                      | 4.51              | 3.97                 | 0.88              | 1       |
| بعد الاعتمادية    | 3.97                      | 3.98              | 3.87                 | 1.01              | 2       |
| بعد الاستجابة     | 3.56                      | 4.82              | 3.38                 | 1.11              | 4       |
| بعد الأمان        | 4.22                      | 0.89              | 3.31                 | 0.85              | 5       |
| بعد التعاطف       | 3.42                      | 0.97              | 3.45                 | 0.97              | 3       |

لمصدر : من إعداد الطالبة تحليل الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم (2-21) أن عملاء في بنك القرض الشعبي يولون أولويات لأبعاد جودة الخدمة من بعد (الأمان ، الاعتمادية ، الملموسة، الاستجابة، التعاطف) بمتوسطات على الترتيب 4.22، 3.97، 3.94، 3.56 ، 3.42 .

أما فيما يخص بنك الخارجي الجزائري نلاحظ من خلال نفس الجدول أن عملاءه يولون أولوية لبعد الملموسة ، الاعتمادية ، التعاطف ، الاستجابة ، الأمان وذلك 3.97 ، 3.87 ، 3.38 ، 3.45، 3.31 ونستنتج أن البنكين لهما نفس آراء في ترتيب بعد الاعتمادية وبعد الاستجابة .

### المطلب الثاني: تفسير النتائج و اختبار الفرضيات .

#### 1 - بالنسبة لبنك CPA:

من خلال الجدول رقم (25-21) يتبين لنا أن قياس جودة الخدمة تعتمد فعلا على الأبعاد في بنك القرض الشعبي ولكن ليست بنفس الترتيب المذكور لاختبار الفرضية وهذا ما يدل على صحة الفرضية بنسبة 50. %

#### 2 - بالنسبة لبنك BEA:

من خلال الجدول رقم (25-21) يتبين لنا أن قياس جودة الخدمة تعتمد فعلا على الأبعاد في بنك القرض الشعبي ولكن ليست بنفس الترتيب المذكور لاختبار الفرضية وهذا ما يدل على صحة الفرضية بنسبة 50. %.

#### 3-مقارنة بين بنك CPA وبنك BEA:

من خلال ما سبق نستنتج وجود جودة في الخدمات المقدمة لدى بنك CPA، حيث أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية تحدد لنا مستوى الجودة لدى البنكين من خلال المتوسطات ، وقد لاحظنا أن مستوى الجودة في بنك CPA كان أحسن، حيث أن الخدمة المتوقعة من العملاء كانت مساوية للخدمة الفعلية .

أما في بنك BEA فقد لاحظنا أن هناك متوسطات بدرجات مختلفة وذلك لأن العملاء يعتبرون أن الخدمة المتوقعة غير مساوية للخدمة الفعلية، وبالتالي فإن وكالة بنك CPA بتفرت تقدم خدمات مصرفية بمستوى جودة أحسن من وكالة بنك BEA، ويمكن ان يرجع ذلك للتطور الملحوظ في نشاط بنك CPA في السنوات الأخيرة، وتزايد اهتمامه بالجوانب التسويقية والمعايير الاقتصادية والتجارية للنشاط المصرفي التي كانت غائبة سابقا لدى البنوك العمومية.

**خلاصة الفصل الثاني :**

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة ، وكان الهدف منه تطبيق ما توصلنا له في الجانب النظري واختبار مدى تطابقه مع الواقع العلمي ، واختبار الفرضيات التي تم وضعها .

تم الاعتماد في هذا الفصل على استبيان يضم مجموعة من العبارات المتعلقة بالأبعاد الخمسة التي تستخدم لقياس الجودة، وقد تم توزيع هذا الاستبيان على عينة من عملاء القرض الشعبي الجزائري والبنك الخارجي الجزائري (وكالتي تقرت) ، وباستعمال أساليب وأدوات التحليل الإحصائي قمنا بتحليل نتائج الاستبيان ، حيث توصلنا إلى وجود اختلاف في مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في كلا الوكالتين.

الختامة

### خاتمة:

تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن إطار جودة الخدمة المصرفية في البنوك ، بحيث تناولت الدراسة تعريف بالخدمة المصرفية وخصائصها وأنواعها بالإضافة للتعرف على جودة الخدمة المصرفية والأبعاد الخمسة التي تقاس بها الجودة (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) ، وكان الغرض من هذه الدراسة معرفة الطريقة التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية في البنوك ، أما الجانب التطبيقي فهو عبارة عن دراسة حالة للبنك القرض الشعبي الجزائري ، والبنك الخارجي الجزائري وكالتي تقرت ، من خلال تحليل الأبعاد الخمسة للجودة بالنسبة لكل بنك باستعمال أداة الاستبيان، وتمثلت أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- يمكن قياس جودة الخدمة المصرفية من خلال تحليل الأبعاد الخمسة للجودة المستعملة في قياس جودة الخدمة بشكل عام، ويتوافق هذا مع الفرضية الأولى؛

- هناك اختلاف في مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لدى البنكين محل الدراسة، وهذا يتنافى مع الفرضية الثانية؛

- يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري خدمات أكثر جودة من البنك الخارجي الجزائري.

### توصيات الدراسة :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع يمكن أن نوجه هذه التوصيات لكلا من البنكين كالتالي :

- الاهتمام بالرضا وولاء العميل ، وذلك بتحسين جودة الخدمة ؛
- تزويد البنوك بوسائل ترشد وتوجه العميل ومن خلالها يتعرف على هذا البنك ؛
- توفير وسائل الراحة للعميل ، وحسن تعامل العميل .

### أفاق المستقبلية :

نتناول فيها بعض النقاط التي نراها جديرة لتكوين أفاق بحث جديد :

- أثر أبعاد الجودة في تحقيق رضا الزبائن بالمؤسسات المصرفية .
- دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية .
- تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية من المنظور الشامل .



# قائمة المراجع

### قائمة المراجع :

#### 1- المراجع باللغة العربية:

#### الكتب:

- 1- حمداوى وسيلة ، الجودة ميزة التنافسية في البنوك التجارية ، دار النشر وتوزيع ، قالمة، سنة 2009 .
- 2- الصرف رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية، ط الأولى ، دار التواصل العربي لنشر وتوزيع ، عمان ، الأردن ، سنة 2007.
- 3- محمد توفيق ماضي ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم ، دار النشر وتوزيع المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، سنة 2002 .
- 4- محمد عبد الوهاب العزاوي ، إدارة الجودة الشاملة ، ط العربية ، دار النشر عمان ، الأردن ، سنة 2005
- 5- محمد محمود مصطفى ، "التسويق استراتيجي للخدمات ، ، ط أولى ، دار النشر وتوزيع عمان ، الأردن ، سنة 2003
- 6- مدحت أبو النصر ، أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان ، ، سنة 2008 .

#### الرسائل و المذكرات :

- 1- بليالي عبد النبي "دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية تم كسب رضا الزبائن " مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، في قسم علوم ، جامعة أدرار ، 2009 .
- 2- سمية بن خلدومة ، قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة) في العلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ، 2013 .
- 3- عبلة مقراتي ، تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية في الحفاظ على ولاء الزبون ، مذكرة الماستر غير منشورة في العلوم التجارية بجامعة قاصدي مرياح ، 2015.
- 4- فروحات ليلي ، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق ميزة تنافسية ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية ، بجامعة قاصدي مرياح ، 2012.
- 5- لبنة هوام جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية في البنوك التجارية " ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة ) في العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مراح ، 2013 .
- 6- نادية عبد الرحيم ، "تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي" ، مذكرة الماجستير (غير منشورة) ، في علوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرياح ، 2013.
- 7- نعيمة سلمان ، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون ، مذكرة الماستر ، (غير منشورة) ، في العلوم الاقتصادية ، بجامعة الأغواط ، 2012 .

### المقالات و المجالات :

1- بربش عبد القادر ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة لتنافسية للبنوك ، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا ،

(منشورة) ، بجامعة حسنية بن بوعلي ، العدد الثالث ، شهر ديسمبر 2005 .

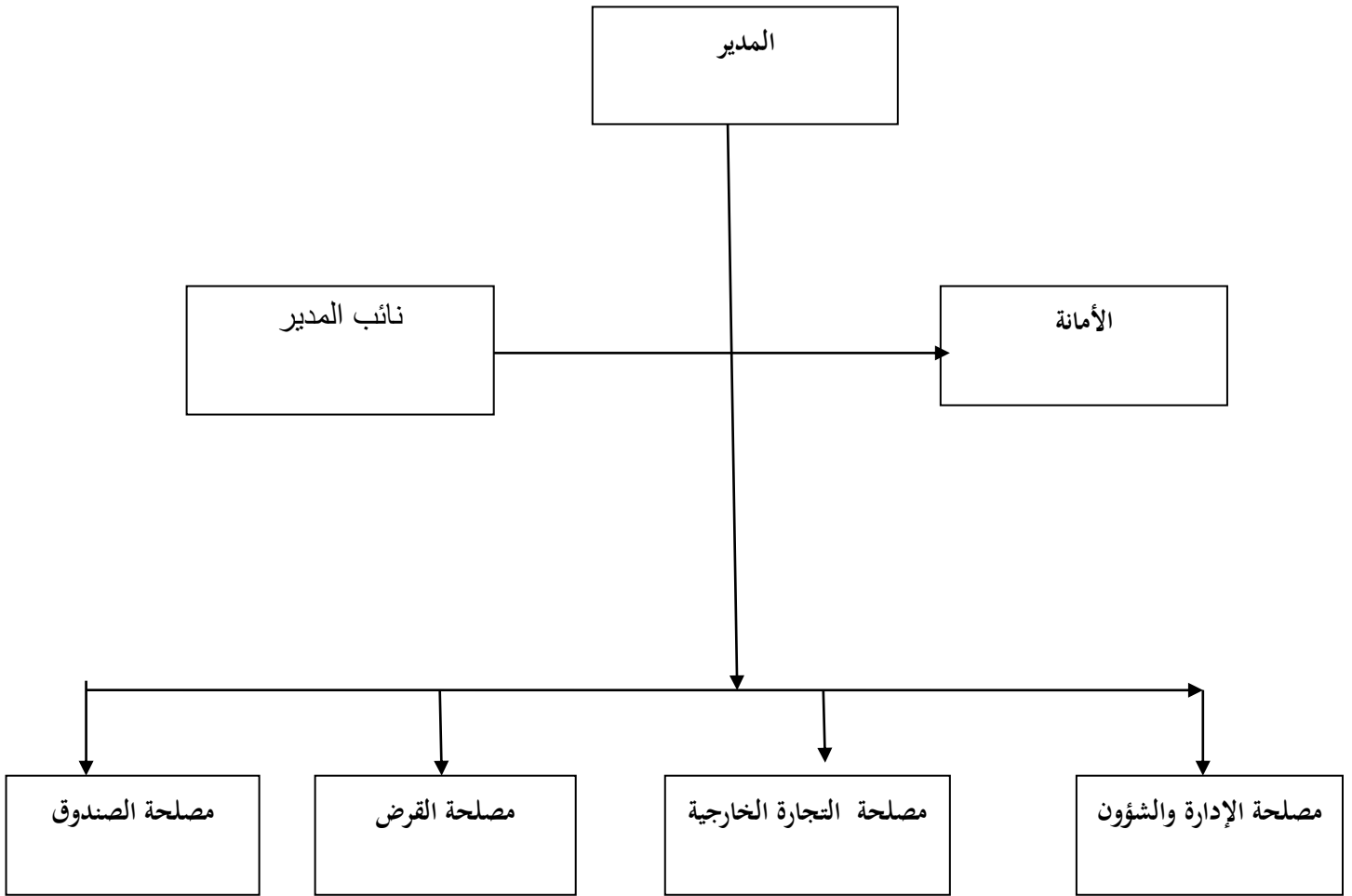
### 2- المراجع باللغة بالأجنبية :

1. lauemthqremtharmel ,Qualitèetenggements de serviceafmcer ,2003,.
2. "Les clients de la qualittè de l'impact de l'impact du service sur les imtèntons de comportementbancaire"Internationaljournal pour linformat de lècononefiranciere ،vol 2، n 4، november2010
3. Mesure de la qualite du service dans le secteurbancaire"mangement Researchcontemporaine 00h00 063-283 vol، 9 n 3،september 2010.

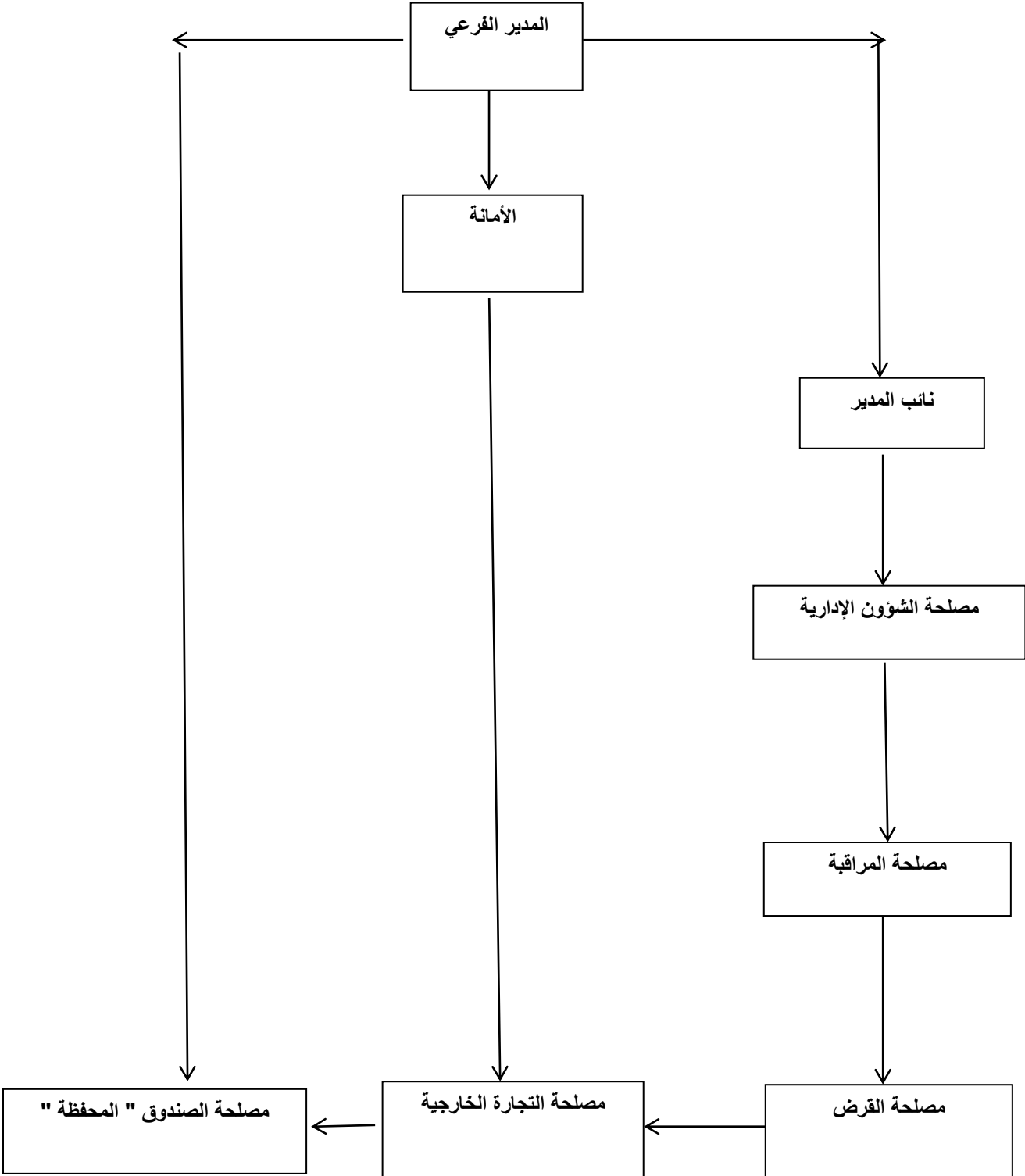
الملاحق

الملاحق :

الملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر : WWWbank CPA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - .

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية .

استمارة موجهة إلى عملاء البنوك التجارية الجزائرية قيد الدراسة لقياس جودة الخدمات ال

أخي الفاضل ، أختي الفاضلة تحية طيبة وبعد لة:

أقوم بإجراء دراسة تحت عنوان "قياس جودة الخدمات المصرفية" لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية تخصص -مالية وبنوك - بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ، وفي إطار القيام بدراسة إحصائية حول قياس "جودة الخدمات المصرفية يسرني أن أطلب منكم التكرم بالإجابة على قائمة الاستبيان التي نضعها بين أيديكم بهدف التعرف على رأيكم حول جودة الخدمة المصرفية المقدمة إليكم ، من خلال إبداء رأيكم لجودة الخدمة المصرفية المتوقعة منكم والفعلية ، كما أرجوا تعاونكم في تعبئتها بكل دقة وموضوعية ، وأحيطكم علما أن كل المعلومات التي تستمدونها سوف تعامل بشكل سري ، ولاستخدام إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

ضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة .

الجزء الأول : البيانات الشخصية

|                        |                          |                |                          |
|------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| الجنس : ذكر            | <input type="checkbox"/> | أنثى           | <input type="checkbox"/> |
| السن :                 | <input type="checkbox"/> |                |                          |
| حامل شهادة : عليا      | <input type="checkbox"/> | تكوين مهني     | <input type="checkbox"/> |
| سنوات تعامل مع البنك : | <input type="checkbox"/> | غير حامل شهادة | <input type="checkbox"/> |
| أقل من 5 سنوات         | <input type="checkbox"/> | من 11-15 سنة   | <input type="checkbox"/> |
|                        | <input type="checkbox"/> | من 16-20 سنة   | <input type="checkbox"/> |
|                        | <input type="checkbox"/> | أكثر من 20 سنة | <input type="checkbox"/> |

## 1- العبارات المتعلقة بمساهمة الجوانب الملموسة في جودة الخدمة المصرفية .

| الرقم | العبارات  | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1     | التصميم و التنظيم الداخلي للبنك يشعرك بالراحة النفسية |                 |           |       |       |            |
| 2     | يستخدم البنك التكنولوجيات الحديثة                     |                 |           |       |       |            |
| 3     | يقدم البنك إرشادات عملية لاستخدام التقنيات الحديثة    |                 |           |       |       |            |
| 4     | موقع البنك مناسب لك                                   |                 |           |       |       |            |
| 5     | ترى أن مبنى البنك جذاب                                |                 |           |       |       |            |
| 6     | مظهر الموظفين أنيق و مرتب                             |                 |           |       |       |            |

## 2- العبارات المتعلقة بمساهمة الاعتمادية في جودة الخدمة المصرفية ؛

| الرقم | العبارات                                       | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|-----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 7     | يحافظ البنك على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء |                 |           |       |       |            |
| 8     | يؤدي لك البنك لخدمة من أول مرة                 |                 |           |       |       |            |
| 9     | يعتبر البنك خدمة العملاء من أهم أولوياته       |                 |           |       |       |            |
| 10    | يتمتع موظفي البنك بمهارة في تقديم الخدمة       |                 |           |       |       |            |
| 11    | يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة               |                 |           |       |       |            |



3 - العبارات المتعلقة بمساهمة الاستجابة في جودة الخدمة المصرفية ؛

| الرقم | العبارات  | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 12    | تحصل على الخدمة في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت ممكن          |                 |           |       |       |            |
| 13    | الموظفون في البنك يلبون طلباتك فوراً مهما كانت درجة انشغالهم .  |                 |           |       |       |            |
| 14    | الخدمات التي يقدمها البنك تشبع رغباتك و حاجياتك                 |                 |           |       |       |            |
| 15    | يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت          |                 |           |       |       |            |
| 16    | يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة أو استثمارات مستجدة |                 |           |       |       |            |

4 - العبارات المتعلقة بمساهمة الأمان في جودة الخدمة المصرفية ؛

| الرقم | العبارات                                | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 17    | أشعر بالأمان في التعامل مع هذا البنك    |                 |           |       |       |            |
| 18    | يتم تنفيذ العمليات بدقة                 |                 |           |       |       |            |
| 19    | حسن الاستقبال في البنك يشعرك بالاطمئنان |                 |           |       |       |            |
| 20    | لديك ثقة كبيرة في موظفي البنك           |                 |           |       |       |            |

5 - العبارات المتعلقة بمساهمة التعاطف في جودة الخدمة المصرفية:

| الرقم | العبارات  | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 21    | يولى الموظفون بالبنك عناية شخصية بالعملاء                       |                 |           |       |       |            |
| 22    | يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة و الانتهاء منها |                 |           |       |       |            |
| 23    | توجد تسهيلات داخلية خلال فترة انتظارك ريثما تحصل على الخدمة     |                 |           |       |       |            |
| 24    | يتفهم الموظفون احتياجات العملاء و يسارعون إلى تحقيقها           |                 |           |       |       |            |

#### 6- جدول المحكمين للاستبيان

| الاسم و اللقب | الدرجة العلمية  |
|---------------|-----------------|
| سلامي منيرة   | أستاذ محاضر -أ- |
| قويميد بوبكر  | أستاذ محاضر -أ- |
| علاوي لحسن    | أستاذ محاضر -أ- |

|  |       |                             |
|--|-------|-----------------------------|
| الإهداء  | ..... | Erreur ! Signet non défini. |
| الشكر  | ..... | III                         |
| قائمة المحتويات :  | ..... | IV                          |
| قائمة الجداول:   | ..... | V                           |
| قائمة الأشكال  | ..... | VI                          |
| قائمة الملاحق:   | ..... | VII                         |
| قائمة الاختصارات والرموز                                   | ..... | VIII                        |
| الملخص   | ..... | IX                          |
| توطئة:   | ..... | ب                           |
| الفصل الأول : خصائص الخدمة المصرفية و متطلبات تحقيق الجودة |       |                             |
| تمهيد:   | ..... | 2                           |
| المبحث الأول: ماهية الجودة في الخدمات المصرفية             | ..... | 3                           |
| المطلب الأول : مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية               | ..... | 3                           |
| الفرع الأول : مفهوم الخدمات المصرفية                       | ..... | 3                           |
| الفرع الثاني : خصائص الخدمة المصرفية                       | ..... | 4                           |
| الفرع الثالث : أنواع الخدمة المصرفية                       | ..... | 4                           |
| الفرع الرابع : أهمية تطوير الخدمة المصرفية                 | ..... | 5                           |
| المطلب الثاني : مفهوم وخصائص الجودة في الخدمات المصرفية    | ..... | 5                           |
| الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة المصرفية                   | ..... | 5                           |
| الفرع الثاني : مستويات جودة الخدمة المصرفية                | ..... | 8                           |
| الفرع الثالث : أبعاد جودة الخدمة المصرفية                  | ..... | 8                           |
| الفرع الرابع : قياس جودة الخدمة المصرفية                   | ..... | 10                          |
| المبحث الثاني:الدراسات السابقة                             | ..... | 13                          |
| المطلب الأول : الدراسات العربية                            | ..... | 13                          |

|    |  |
|----|--|
| 15 | المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية .....                        |
| 15 | المطلب الثالث : مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية . |
| 15 | الفرع الأول : مقارنة بين الدراسات السابقة .....                |
| 16 | الفرع الثاني : ما يميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة ..... |
| 17 | خلاصة الفصل الأول: .....                                       |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

|    |   |
|----|---|
| 19 | تمهيد الفصل الثاني : .....                                |
| 20 | المبحث الأول : تقديم البنوك محل الدراسة .....             |
| 20 | المطلب الأول : تقديم عام حول بنك القرض الشعبي .....       |
| 20 | الفرع الأول : نشأة البنك ومهامه .....                     |
| 20 | الفرع الثاني : التعريف بوكالة تقرت .....                  |
| 20 | الفرع الثالث : الهيكل التنظيمي للوكالة .....              |
| 21 | المطلب الثاني : تقديم عام لبنك الخارجي الجزائري .....     |
| 21 | الفرع الأول : نشأة وتطوير البنك .....                     |
| 21 | الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك .....                |
| 22 | المبحث الثاني : الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة ..... |
| 22 | المطلب الأول : العينة والأدوات المستخدمة .....            |
| 23 | الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة : .....                 |
| 23 | الفرع الثاني : متغيرات الدراسة : .....                    |

**Erreur ! Signet non défini.** ..... الفرع الثالث : تلخيص معطيات الدراسة

|    |  |
|----|--|
| 23 | المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة : .....                             |
| 23 | الفرع الأول : أداة الدراسة .   |
| 24 | الفرع الثاني : الأساليب المستخدمة في معالجة الاستبيان وأساليب التحليل الإحصائي . |
| 25 | المبحث الثالث : عرض النتائج واختبار الفرضيات.                                    |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 25                                 | المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة .               |
| 25                                 | الفرع الأول : عرض نتائج خصائص الديمغرافية .      |
| 30                                 | الفرع الثالث:تحليل نتائج .                       |
| 40                                 | المطلب الثاني :تفسير اختبار الفرضيات .           |
| <b>Erreur ! Signet non défini.</b> | الفرع الأول :نفسر الفرضية الأولى في بنك CPA وBEA |
| 40                                 | المطلب الثالث : نتائج مقارنة بين بنك CPA-BEA     |
| 41                                 | خلاصة الفصل :                                    |
| 42                                 | الخاتمة .  |
| 44                                 | قائمة المراجع .                                  |
| 48                                 | الملاحق :  |
| <b>Erreur ! Signet non défini.</b> | الفهرس :   |