

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري Personal disparities in the availability of banking service quality at the Algerian External Bank

بن حمدون عبدالله¹، مشري مبروكة²

MECHERI mebrouka BEN HAMDOUNE Abdallah

¹ جامعة غرداية ، الجزائر ، benhamdoune.abdallah@univ-ghardaia.edu.dz

² جامعة غرداية ، الجزائر ، mecheri.mebrouka@univ-ghardaia.edu.dz

تاريخ الاستلام: 2025-08-16 تاريخ القبول: 2025-10-26 تاريخ النشر: 2025-11-10

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الفروقات الشخصية في تقييم جودة الخدمات البنكية من قبل موظفي البنك الخارجي الجزائري، نظرًا لأهمية تحسين مستوى الخدمة بما يواكب المعايير المحلية والدولية؛ حيث استندت الدراسة إلى منهج وصفي، وطبقت على عينة مكونة من 88 موظفًا بالمديرية الجهوية ورقلة، قصد الإجابة عن تساؤل رئيسي يتعلق مدى توافر فروق تعزى إلى المتغيرات الشخصية، أين تم الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS.22 ، وقد كشفت النتائج عن غياب فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، وطبيعة العمل، مقابل وجود فروق مرتبطة بمتغير العمر؛ وتوصي الدراسة بالاستفادة من الخبرات الدولية في تطوير الخدمات البنكية، بما يعزز جودة الأداء ويرفع كفاءة تقديم الخدمة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة البنكية؛ تباينات شخصية؛ بنك خرجي؛ موثوقية؛ ملموسية؛

تصنيف JEL : F37;G24

Abstract:

This study aims to analyze personal differences in employees' perceptions of banking service quality at the Algerian External Bank, given the growing importance of aligning service standards with both local and international benchmarks. A descriptive methodology was adopted, applied to a sample of (88) employees from the regional directorate in Ouargla, The main research question addressed whether personal variables significantly influence perceptions of service quality. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using SPSS.22, The findings revealed no statistically significant differences related to gender, educational level, work experience, or job nature, while age was found to have a significant effect, The study recommends leveraging international expertise to enhance service quality and improve banking performance overall.

Keywords: Banking Service Quality, Personal Disparities, Algerian External Bank, Reliability, Tangibility,
JEL Classification Codes : F37 ; G24

1. مقدمة:

يشهد العالم الاقتصادي المعاصر ديناميكية اقتصادية متسارعة النمو ومتباينة التقنيات، حيث يتصدر المجال المالي منه هذا التطور، الذي أصبح ملموس الجانب في اشكال تعاملات مختلف النظم الاقتصادية في الجانب المالي في كل دولة عن طريق المؤسسات المالية التي تحت سلطتها، مما يحتم عليها توفير خدمات بنكية ذات مستوى يرتقي إلى الجودة المطلوبة في التعاملات المالية، وهذا الامر مطلوب في بنوكنا الجزائرية التي تزخر بمؤهلات مالية وبشرية خاصة متباينة الخصية من خبرة واختلاف جنس ومستوى تعليمي تسهم جميعها في حلقة جودة الخدمة البنكية، وهو ما أردنا تسليط الضوء عنه من خلال هذه الدراسة التي تهدف الى تحليل الفروقات الشخصية في آراء عمال المؤسسة المالية حول جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة البنك الخارجي الجزائري، كفجوة بحثية تم تحديدها بناء على بعض الدراسات السابقة في هذا الشأن كدراسة صديقي نعاس، أوباح سعيدة، أنساعد رضوان 2021 مقال بعنوان: أثر معايير جودة الخدمات البنكية على رضا الزبائن من وجهة نظر زبائن البنك الوطني الجزائري بالجلفة، هدف الدراسة التعرف على خصائص جودة الخدمة البنكية و دورها في تحقيق رضا الزبائن؛ في اجابة على التساؤل إلى أي مدى يمكن أن تساهم معايير جودة الخدمة البنكية في تعزيز رضا الزبائن بالبنك محل الدراسة؟ تم طرحه على عينة تمثلت في 155 متعاملا من زبائن البنك الوطني الجزائري بالجلفة، تم تجميع البيانات باستخدام الاستبيان ومن ثم تحليلها ببرنامج SPSS؛ ومن ابرز ما توصلت له الدراسة من نتائج: وجود أثر معنوي لأبعاد جودة الخدمات البنكية مجتمعة على رضا الزبائن؛ كما كان من توصياتها إظهار الملموسية قوية في الخدمة المقدمة ليتسنى لهم الشعور الامان تجاه الخدمة البنكية؛ الملاحظ ان هذه الدراسة قامت بمعالجة معايير جودة الخدمة البنكية على مستوى ولاية واحدة ومن منظور عينة الزبائن وسدا للفجوة البحثية لهذه الدراسة السابقة تناولت دراستنا عينة على مستوى جهوي شمل بنوك المديرية الجهوية للجنوب الذي ضم عدة بنوك ولائية وكذا نوع عينة المبحوثين المتمثل في العمال بدل العملاء وكذا التركيز على مدى تأثر جودة الخدمة البنكية بالفروق الشخصية للموظفين؛ أين قمنا باتباع منهج مناسب لقياس تصورات افراد الدراسة وهو المنهج الوصفي الذي يمكننا من تجميع معلومات ملائمة حول اشكالية الموضوع الرئيسية التي تم طرحها كالتالي:

ما مدى وجود فروق تعزي إلى المتغيرات الشخصية في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟

ويتفرع عن هذا الاشكالية الاسئلة التالية:

ماهي مشتملات الخدمة البنكية التي ينضوي عليه تعريفها النظري؟

ما العناصر المكونة لأبعاد جودة الخدمة البنكية وفقاً لما يتضمنه التعريف النظري لمفهومها؟
 ما مدى وجود فروق تعزي إلى متغير الجنس في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟
 ما مدى وجود فروق تعزي إلى متغير الفئة العمرية في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟
 ما مدى وجود فروق تعزي إلى متغير الخبرة الوظيفية في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟
 ما مدى وجود فروق تعزي إلى متغير المستوى التعليمي في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟
 ولقياس اشكالية الدراسة والتوصل لإجابات لأسئلتها الفرعية تم افتراض الفرضية الرئيسية التالية:
 يوجد فروق تعزي إلى متغير المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي،....) في تطبيق جودة الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية حالة وكالات البنك الخارجي المديرية الجهوية ورقلة؟
 ثم اختبار كل متغير شخصي فيها كافتراض جزئي للفرضية الرئيسية في الجانب التطبيقي

2. الخدمات البنكية المفهوم والمشتملات :

في ظل التنافس الشديد لاقتصاديات العالم والتوجه نحو السوق العالمي المفتوح، وكثرة التعاملات المالية بين مختلف الانظمة العالمية اضحى من الضروري وجود مؤسسات مالية تسير هذا التطور، وذلك بمواكبة المعايير العالمية المتعلقة بالجودة خاصة والتي تسمح لها بالتعامل مع مختلف المؤسسات البنكية في العالم.

1.2 مدخل مفاهيمي للخدمة البنكية:

ان مفهوم الخدمات المقدمة من قبل البنك شديد الشبه بمفهوم الخدمة في عمومها، ومن التعاريف التي وردت في ذلك ما يلي (بوعكاز ، 2021، صفحة 95):

الخدمات المقدمة من قبل البنك غالبا ما تحمل على مفهومين أولها تسويقي كمصدر لإشباع احتياجات ما هو مرغوب عند الزبائن، وثانيها ذا قيمة نفعية: أي ما تشتمله من منافع والنتائج التي يرغب الزبون في الوصول إليها عبر الاستفادة من الخدمة المقدمة من قبل البنك (Prasad، 2015، صفحة 8)؛

وتعرف ايضا: الخدمات البنكية هي أنشطة تجمع بين عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة ذات قيمة نفعية، تهدف إلى تلبية الاحتياجات المالية والانتمائية للعملاء في الحاضر والمستقبل، وفي الوقت نفسه تمثل مصدراً لربحية البنك عبر علاقة تبادلية بينه وبين عملائه (الطائي، 2002، صفحة 21)؛

كما تعرف الخدمات البنكية بأنها تقيم شامل من قبل الزبائن للخدمة بمدى تلبيتها لتوقعاتهم بتوفير مستوى مقبول من الرضا عندهم، يحتوي على أنواعاً مختلفة من الخدمات وهي تُقدَّر من قبل العميل بناءً على مدى تلبيتها لتوقعاته (Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019, pp. 7,8)؛

واستنتاجاً من سابق التعريفات فمفهوم الخدمة البنكية في جوهره لا يفتقر كثيراً عن مفاهيم الخدمة في عمومها أن كان المجال بين أنه فيما تعلق بالبنكية فإنه يختص الجانب المالي المتعلق العملية التبادلية التي ينجر عنها منفعة مشتركة للبك والزبون على حد سواء ينتج عنها علاقة بين طرفين هما العميل والبنك، يتسنى من خلالها للعميل تلبية رغباته المالية والبنك تحقيق غاياته الربحية والتنموية.

2.2 مشتملات الخدمات البنكية:

من أبرز صنف الباحثون في أنواع الخدمات البنكية، نذكر التصنيف التالي (صديقي ، أوباح ، و أنساعد، 2021، صفحة 270):

1. 2.2 الودائع المودعة في البنوك:

تُعرّف الودائع المودعة في البنوك بأنها الأموال المصرح بإيداعها، والتي تُحفظ لدى المؤسسة المصرفية، ويجوز سحبها عند الطلب أو بعد إشعار مسبق في تاريخ استحقاق محدد، وتُعد خدمة قبول الودائع من أقدم الأنشطة المصرفية، وتشمل الأنواع التالية:

- ✓ ارصدة حسابات الصكوك وكذا الجارية، و الحساب المودعة في السوق النقدي؛
- ✓ الأوامر المتعلقة بالدفع القابل تداوله؛
- ✓ الشهادات المتعلقة بالإيداع؛
- ✓ الحسابات المرصودة للتوفير .

2.2.2 القروض الممنوحة والتسهيلات العملية الائتمانية:

تقدّم البنوك التجارية خدمات التمويل من خلال القروض وتسهيل الائتمان التي تُمنح للأفراد أو المؤسسات في المجالين التجاري والصناعي، بهدف تزويدهم بالموارد المالية اللازمة، وتنقسم هذه التسهيلات إلى: تسهيلات نقدية: كالعروض التي تشتمل على السلف وعملية خصم الكمبيالات؛ تسهيلات غير نقدية: كالقيام بعملية فتح الاعتمادات.

3.2.2 عملية استثمار الأوراق المالية وكذا المشاركة في المشروعات:

يندرج تحت هذا النشاط ما يلي:

- ✓ عملية استثمار الأوراق المالية: ومثالها شراء السندات الحكومية وكذا عملية شراء السندات الحكومية المضمونة، أضامة إلى مشتريات أدوات الخزنة؛
- ✓ المشاركة في المشاريع الاستثمارية: من خلال المساهمة في رؤوس الأموال البنكية الأخرى، أو في المشروعات العاملة في مجالات الزراعة، والصناعية، ومشاريع السكن، وقطاع السياحة .

4.2.2 الخدمات المختلف للبنكية ذات الطابع التقليدي:

- ✓ القيام بتحصيل الصك المسحوب على البنك سواء كان بالداخل او الخارج لفائدة تعاملها، و القيام بعملية إصدار الصكوك بمختلف اشكالها؛
- ✓ عمليات الصرف لمختلف صكوك البنك المسحوبة سواء بالعملة المحلية او الأجنبية؛
- ✓ عمليات تحصيل الصكوك السياحة او الشخصية و القيام بإيداعها في الحسابات الجارية؛
- ✓ تنفيذ عمليات التحويل الداخلي والخارجي بناءً على أوامر العملاء؛
- ✓ القيام بعمليات شراء العملات أجنبية وكذا بيعها؛
- ✓ القيام بفتح الحسابات بمختلف العملات العالمية ؛
- ✓ القيام بتسديد مختلف التزامات الزبائن وفقاً لطلبهم تجاه مستحقيهم؛
- ✓ مختلف العمليات المتعلقة بصرف رواتب الموظفين والاجراء .

5.2.2 الخدمة الحديثة للبنك: نذكر منها:

- ✓ النظام الأوتوماتيكي لتحويل الأموال؛
- ✓ البطاقات الخاصة بالائتمان؛
- ✓ الخدمة كنقطة للبيع؛
- ✓ البطاقات المزودة بنظام الذكاء؛
- ✓ الخدمات الخاصة بالتأمين.

3. المفاهيم الاساسية الخاصة بجودة خدمة البنوك وبنك الجزائر الخارجي:

في ظل التنافس الشديد في المجال المالي وسط هذا السوق العالمي المفتوح، اصبح من الضروري على المؤسسات البنكية الا تكتفي بتقديم الخدمات فحسب، بل تحرص على جودة تقديمها خاصة ما تعلق بالمعاملات الخارجية، إذ ترتبط عملية تنشيط القطاع البنكي ارتباطاً وثيقاً بمدى توافر المنافسة داخله، حيث تسهم هذه المنافسة في تحسين جودة الخدمات، ورفع الإنتاجية، وتعزيز مستوى أداء البنوك العاملة، فضلاً عن تقوية قدرتها على مواجهة القوى التنافسية الخارجية (سوداني و حمدوش، 2023، صفحة 66)؛ والامر هنا يتعلق بصفة خاصة أكثر بالبنك الخارجي.

1.3 مفهوم جودة الخدمات البنكية:

تكتسي جودة الخدمات عموماً أهمية كبيرة بسبب تزايد أعداد المؤسسات الناشطة في هذا الميدان خاصة في المجال المالي، ومع كثرة المنافسة لم يعد يقتصر نشاط هذه المؤسسات على تقديم خدمات وحدها أو اعتماد سياسة السعر المقبول وكفى، بل أصبح يتعدى ذلك الى ربط العلاقة مع العميل بالمعاملة المرجوة وفهم للعملاء باستشراف ما يرغبونه ومواكبة التطور المتسارع في المعاملات لجلب أكبر عدد منهم؛

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

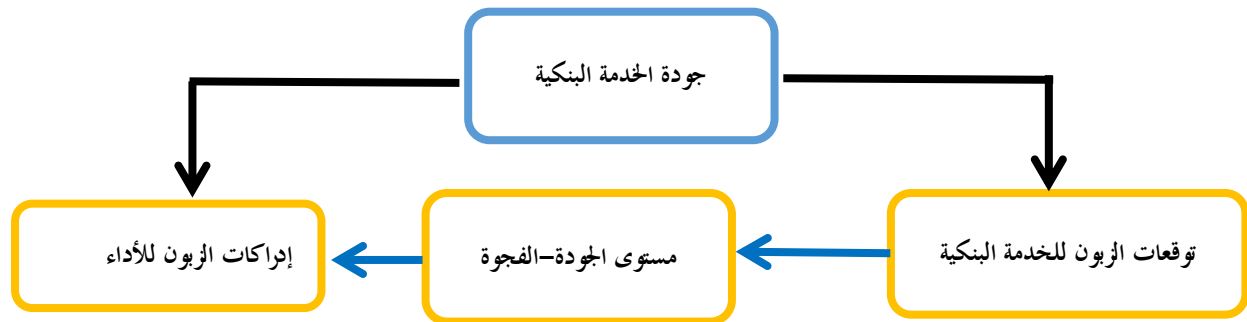
كما يرجع أصل مفهوم "الجودة" (QUALITY) إلى الكلمة اللاتينية (QUALITAS) ، التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلابته، ففي العصور القديمة ارتبطت الجودة بمعاني الدقة والإتقان، وتجلّى ذلك في صناعة الآثار الدينية والتماثيل والقصور والقلاع، سواء للتفاخر بها أو لاستخدامها في أغراض الحماية، أما حالياً تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة، وظهور الانتاج الكبير والثورة الصناعية والشركات الكبرى و زيادة حدة المنافسة، حيث أصبح للجودة أبعاداً جديدة (مأمون ، 2008، صفحة 15).

فمصطلح جودة الخدمة البنكية ينطبق بذاته على مفهوم جودة الخدمة في عمومها مع اختلاف في الحيز المكاني للخدمة المقدمة فحسب ومن أهم التعاريف المرتبطة بجودة الخدمة التالي:

تعرف جودة الخدمات عادة بمدى التطابق الحاصل بين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء مع ما يتوقعونه (اللامي و سوداني، 2008 ، صفحة 61)؛

جودة الخدمات هي محصلة الفرق بين التوقعات والأداء الفعلي للخدمة (علوان، 2006، صفحة 90)؛ أما (Seker kaya,1997) فيعرفها على أنها مقياس لمستوى الخدمة المقدمة من خلال تحقيق توقعات العملاء (Tolga , Kader, & Cansu, 2013, p. 1135)؛ ويمكن القول أن الخدمات البنكية تضم مكونات ملموسة وغير ملموسة، وأن الجودة هي الفارق بين ما يتوقعه العميل وما يتلقاه من البنك (Gupta, 2022, p. 2)، كما يكون تحسين الأداء والجودة أيضا عن طريق تقليل الانحرافات وتخفيض التكاليف (الحمداني و عبد الحسين، الصفحات 483,484)، لان اتخاذ القرارات و الإجراءات استنادا على نتائج التحليل المتوازنة مع الخبرة والحدس (David , 2007, p. 32).

الشكل 1: يوضح مشتملات جودة الخدمات في البنوك



المصدر: بوعكاز عامر، مرجع سبق ذكره، ص109

يوضح الشكل أعلاه أن جودة الخدمة المقدّمة تعتمد على توقعات الزبون، والتي تُستخلص من خلال جمع المعلومات المتعلقة بتطلعاته، وبناءً عليها يُقاس مستوى إدراك الزبون للخدمة المقدّمة؛ فإذا كانت النتيجة مطابقة لتوقعاته، فهذا يعني أن جودة الخدمة البنكية بلغت المستوى المرغوب، أما إذا لم يتحقق ذلك، فعلى المؤسسة البنكية مراجعة مستوى جودة خدماتها، عبر تحديد الفجوات أو الانحرافات باستخدام أسلوب التغذية الراجعة.

عطا عن ما سبق تقديمه من التعريفات الخاصة بجودة الخدمات البنكية فإنه يمكننا تعريفها على انها قيام البنك عملية تشخيص ودراسة رغبات عملائه الحاليين واستشراق رغبات زبائنه المحتملين و التعرف على تطلعاتهم

بعده طرق، وبالتالي السعي الجهد على تلبية هذه الاحتياجات والرغبات والاستجابة لها ضمن موارد البنك وقدراته وموائمة الاجراءات العملية في البنك حسب تطلعات وطموح العملاء والشركاء الاقتصاديين له، ثم متابعة تطور هذه الاحتياجات والاستفادة من التغذية الراجعة لتصحيح الانحرافات.

2.3 الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة البنكية:

اختلفت آراء وتوجهات الباحثين حول عدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة البنكية، وفي هذا السياق أجرى (Berry و Parasuraman) دراسة عام 1985 لوضع أول نموذج لقياس وتفسير جودة الخدمة، حيث توصلوا إلى وجود عشرة أبعاد أساسية، وفي عام 1990 قاما بدمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية لتقييم جودة الخدمات في البنوك، وهي (عمر و بابكر ، 2019، صفحة 84):

- ✓ الموثوقية أو ما يعرف بالاعتمادية (Reliability)؛
 - ✓ المظهر العام المعرف باللموسية (Tangibility)؛
 - ✓ الاستجابة أو ما يعرف ب سرعة الرد (Responsiveness)؛
 - ✓ الشعور بالأمان (Assurance) ؛
 - ✓ التفاعل العاطفي (Empathy)؛
- ونفصيل هذه الابعاد كالاتي :

1.2.3 قوة الموثوقية:

ويقصد بها قدرة البنك على تقديم الخدمات التي وعد بها زبائنه بشكل دقيق وبالشكل المطلوب، ويمكن الاعتماد عليها؛

أو بمعنى آخر قدرة البنك على إنجاز أو تأدية الخدمة البنكية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، وهي تعني كذلك قدرة البنك على انجاز أو أداء الخدمة البنكية المقدمة على نحو سليم وبأقل الأخطاء، وتعد هذه من السمات الأكثر أهمية وتحسسا من الزبون، إذ يقوم البنك بتقديم الخدمات البنكية بأداء ثابت وبصورة دقيقة ومن بين أهم لعناصر التي يتضمنها هذا البعد:

- ✓ الدقة في السجلات وكذا المعاملات مع تقادي الوقوع في الخطاء؛
- ✓ أن تكون خدمات البنوك مقدمة بشكل سليم وأن لا تتأخر عن موعدها؛
- ✓ عدم الاخلال بالالتزامات بعد تقديمها لإنجاز في خدمات البنوك؛
- ✓ تداول المعلومة بين العاملين وتخصيص الوقت لتقديم الخدمات البنكية ومساعدة الزبائن ؛
- ✓ مصداقية تقديم المعلومة عن طريق موظفين أو المطبوعات الارشادية و الإعلانات الاشهارية.

2.2.3 الملموسية(المظهر العام):

وهو المظهر العام الخاص بالبنك، ويشمل الموجودات المادية في المحيط الخاص بتقديم الخدمات ويضم كذلك مختلف المظاهر الخارجية الخاصة بالبنك، وكل ما يضمن راحة الزبون، وعديد الموجودات؛ ومما لا يدعو

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

لشك أن المظهر عامة والشكل الحسن يبعث على الراحة النفسية ويدعو للبهجة والرضا، وبناءً على ذلك، فإن بُعد الملموسية المتمثل في المظهر العام يُتوقع أن يعكس - من وجهة نظر الزبائن - مدى الاهتمام والعناية التي تبذلها إدارة البنك في تهيئة بيئة جيدة وموقع مناسب لتقديم خدمة مصرفية مقبولة الجودة، ويمكن قياس هذا البعد من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس الانطباع العام الذي يتركه مظهر المصرف في نفوس العملاء، بما في ذلك تقييمهم للديكور الداخلي والخارجي فنيا وإداريا، وسلامة المبنى، وحسن توزيع الأقسام والمصالح والمكاتب والورش.

3.2.3 الاستجابة أو ما يعرف بسرعة الرد:

إن فعالية التعامل مع مختلف طلبات الزبائن وأخذ شكاويهم بعين الاعتبار والتعامل معها بسرعة وكفاءة بالشكل الذي يشعرونهم بأنهم من أولويات إدارة البنك الذي يتعاملون معه، وانهم محل اهتمام واحترام من قبل عمال البنك، كما أن سرعة الاستجابة هي دليل على رحابة صدر العمال وسعيهم في تقديم خدمات بنكية نوعية، كما أن هذه الاستجابة هي تعبير عن مدى قدرة الموظفين على تقديم خدمة مصرفية بجودة وبشكل شخصي، قصد اظهار التفوق، ولتحقيق هذا البعد يجب على البنك التعامل بناء على نظرة الزبون وليس بناء على نظرتها الادارية، كون أن رؤية الزبون قد لا تتوافق ونظرة البنك في كثير من الحالات؛

4.2.3 الشعور بالأمان:

إن بعد الامان يعني مدى قدرة البنك على جعل عملائهم يشعرون بقدر عال من الأمان الثقة و الطمأنينة، حيث يقصد بهذا البعد القدرة على غرس الثقة بالنفس وتعزيز الاطمئنان لدى العميل، ويكتسب هذا الجانب أهمية خاصة في الخدمات التي يشعر العميل تجاهها بقدر من المخاطرة أو الغموض، حيث يفتقر إلى اليقين بشأن إمكانيته في تقدير فوائدها أو مخرجاتها، مثل الخدمات المصرفية أو التأمينية؛ كما يمكن تحقيق وبناء هذه الثقة عبر الروابط التي تجمع العميل بالمصرف، كالعلاقة التي تربط العملاء بمتعاملي الأوراق المالية أو بشركات التأمين، وفي بعض مواقف العمل المصرفي يسعى البنك إلى ترسيخ الولاء والثقة بين الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء والأفراد المستفيدين من الخدمات، فالثقة تمثل أساساً حاسماً في نجاح العلاقات التبادلية، إذ تعكس استعداد الطرفين للاعتماد المتبادل في معاملات تجارية يضع فيها العميل ثقته الكاملة، وهنا يُنظر إلى الثقة على أنها تشمل جميع موظفي البنك مع التركيز على اختيار العميل لموظف محدد ليكون حلقة الوصل والمسؤول عن تنسيق جميع معاملاته، ومع ذلك فإن مثل هذه العلاقات الشخصية قد تشكل تحدياً للبنك إذا أصبحت قوية، إذ يمكن أن تدفع العميل لمغادرة البنك مع الموظف في حال انتقاله إلى مؤسسة مالية أخرى.

5.2.3 التفاعل العاطفي:

يركز هذا البعد، المعروف بالتعاطف، على معاملة العملاء كأفراد بشكل شخصي، بحيث يسعى البنك إلى تقديم خدماته مع اهتمام خاص بكل عميل، إذ أن جوهر التفاعل الإنساني هنا هو الوصول إلى الزبون عبر علاقة فردية وتلبية احتياجاته وفق طلبه، مع إشعاره بأنه عميل مميز وذو قيمة خاصة، فالزبون يريد أن يشعر بأن البنك يفهمه جيداً ويمنحه أهمية واضحة، وغالباً ما يتميز العاملون في البنوك الصغيرة بمعرفة أسماء عملائهم

وبناء علاقات تعكس إدراكهم لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم الفردية، وعندما تتنافس هذه البنوك مع المؤسسات المصرفية الكبرى، فإن امتلاكها القدرة على التفاعل الإنساني قد يمنحها تفوقاً ملحوظاً، ومن أبرز الجوانب التي يشملها هذا البعد:

- ✓ فهم موظفي المصرف لمتطلبات العميل وتقديم اهتمام شخصي به؛
- ✓ جعل مصلحة العميل في مقدمة أولويات البنك والعاملين فيه؛
- ✓ إظهار روح المودة والاحترام في التعامل مع العملاء، مع مراعاة ظروفهم والتعاطف معهم.

3.3 نبذة عامة عن بنك الجزائر الخارجي BEA

تأسس البنك الخارجي الجزائري في الأول من أكتوبر سنة 1967 برأس مال بلغ 20 مليون دينار جزائري، مرّ منذ نشأته بعدة مراحل تطويرية، حيث تمكن من القيام بدور مهم في تسهيل المعاملات المالية عبر منح القروض والمساهمة في خطط التنمية الوطنية، إضافة إلى تعزيز الروابط الاقتصادية والمالية بين الجزائر ومختلف دول العالم، وكان نشاطه الرئيسي يتمثل في تنفيذ العمليات المصرفية الموجهة للمؤسسات الصناعية الكبرى والشركات الأجنبية.

وخلال فترة الثمانينيات وبفضل تطبيق القانون رقم 88-02 الصادر في 12 جانفي 1988 والمتعلق باستقلالية المؤسسات، شهد البنك الخارجي الجزائري تحولات مهمة، إذ كان من أوائل البنوك التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة بموجب المرسوم 88-61 الصادر في نفس التاريخ، وعند تأسيسه فقد كانت مهمته الأساسية تتركز على تمويل عمليات التجارة الخارجية، لكن تعددت اختصاصاته مع مرور الوقت بما تقتضيه تطور المعاملات وأصبح من مهامه إعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل تعاملاتهم، ومنح الاعتمادات عن الاستيرادات (لطرش، 2007، صفحة 115)؛ كما أن هذا البنك يعمل البنك على تمويل الاستثمارات داخل البلاد وخارجها، كما يمنح مجموعة متنوعة من القروض، منها القروض الموجهة للاستثمار، والقروض المخصصة للاستهلاك، وقروض دعم تشغيل الشباب، بالإضافة إلى الاعتمادات المستندية ويساهم أيضاً في تسهيل الروابط الاقتصادية مع عدد من دول العالم.

أما المديرية الجهوية للجنوب بورقلة، فقد تأسست سنة 1979، وهي مؤسسة مصرفية ذات نشاط تجاري تهدف إلى دعم حركة الاقتصاد الوطني. وتتكون من ثماني وكالات تشمل: ورقلة، غرداية، تقرت، الأغواط، حاسي مسعود، حاسي الرمل، الوادي، وعين أميناس؛ وبطبيعة الحال تضطلع هذه المديرية بمهام متعددة، مثل دراسة وتحليل ملفات القروض الموجهة للأفراد وللمؤسسات الصغيرة والكبيرة، ومعالجة العمليات الخاصة بالعملاء من الناحية الإدارية والمحاسبية، سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.

4. طريقة وادوات دراسة الجانب التطبيقي

1.4. عينة الدراسة والاسلوب الإحصائي

في إطار التحليل الميداني للدراسة فقد تمثل مجتمعنا المشمول بهذه الدراسة في الموظفين بالوكالات التابعة للمديرية الجهوية لورقلة لبنك الجزائر الخارجي، والذي بلغت وكالاته الولائية التابعة له بلغت ثمانية وكالات (ورقلة؛ تقرت؛ الوادي؛ حاسي مسعود؛ الأغواط؛ غرداية؛ حاسي الرمل؛ وعين أميناس)، وقد اختيرت عينة من هذه الوكالات شملت 88 فردا، وحتى نتمكن من جمع البيانات الخاصة بالدراسة، تم الاستعانة بالاستبيان الذي اشتملت محاوره على الابعاد المكونة لمتغير الدراسة باعتماد مقياس سلم ليكارت الخماسي، وبعد اختبار صدق الأداة وثباتها، قمنا بتوزيعه على العينة المستهدفة في وكالات البنك الخارجي الثمانية التابعة للمديرية الجهوية ورقلة- العينة المستهدفة- ومدة مدة تربو عن شهر من عملية توزيع، تم استرجاع الاستبيان خلال شهر مارس من سنة 2022، تمت معاينة وترتيب البيانات، وفي إطار المعالجة الإحصائية قمنا باستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22.0).

2.4. الخصائص الخاصة بعينة الدراسة

1.2.4 وصف أفراد العينة بحسب متغير الجنس:

جدول 1: خصائص العينة حسب الجنس

جنس العينة	عدد التكرارات	النسبة بلمئة%
نكر	52	59.1%
أنثى	36	40.9%
الاجمالي	88	100%

المصدر: مخرجات الخاصة ببرنامج الـ SPSS.v22

فيما يتعلق بالمتغير الشخصي الأول، وهو الجنس، يتضح وجود تقارب بين نسب الذكور والإناث ضمن المستجوبين، فقد بلغت نسبة المشاركين من الذكور 59.1%، بينما شكّلت الإناث 40.9% من مجموع العينة، تشير هذه النتائج إلى أن الذكور يشكلون الأغلبية النسبية ضمن العينة محل الدراسة، بفارق غير كبير عن نسبة الإناث، من منظور بحثي، فإن هذا التفاوت لا يُعد إشكاليًا ما دام يعكس التركيبة الحقيقية لمجتمع الدراسة، غير أن من المهم أخذ ذلك بعين الاعتبار عند تحليل الفروق بين الجنسين في إدراك جودة الخدمات البنكية.

جدول 2: خصائص العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
• 30 سنة فأقل	22	25.0%
• 31-40 سنة	30	34.1%
• 41-50 سنة	26	29.5%
• أكثر من 51 سنة	10	11.4%
الاجمالي	88	100%

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS.22

بالنسبة للمتغير الشخصي العمر، كانت الفئة العمرية بين 31 - 40 سنة هي الأكبر بنسبة قدرت بـ 34.1% وهي لكن نقول ان الفئات العمرية متقاربة جدا تليها فئة ما بين 41 - 50 بنسبة اقل نسبيا قدرت بـ 29.5%، ما يفسر تنوع الفئة العمرية.

2.2.4. تحديد خصائص أفراد العينة بحسب متغير طبيعة العمل:

جدول 3: خصائص العينة حسب طبيعة العمل

رتبة العمل	التكرار	النسبة المئوية%
• موظف	59	67.0%
• رئيس مكتب	15	17.0%
• رئيس مصلحة	10	11.4%
• اخرى	1	1.1%
• مكلف بالدراسات	3	3.4%
الاجمالي	88	100%

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS.v22.

فيما يخص المتغير الشخصي المتعلق بطبيعة العمل، استحوذ الموظفون على النسبة الأكبر بواقع 67.0%، وهو أمر متوقع نظراً لأن معظم العاملين في الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للبنك الخارجي الجزائري بورقلة يشغلون وظائف اعتيادية تلتهم فئة رؤساء المكاتب بنسبة محدودة بلغت 17.0%، ثم جاءت فئة رؤساء المصالح بنسبة 11.4%.

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

3.2.4 الخصائص الخاصة بالعينة حسب المستوى الدراسي

جدول 4: تحديد أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	مستوى الدراسة
5.7%	5	• مستوى ثانوي فأقل
15.9%	14	• التكوين المهني
60.2%	53	• مستوى ليسانس
18.2%	16	• دراسات عليا
100%	88	• الاجمالي

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS.v22.

بالنسبة للمتغير الشخصي المتعلق بالمستوى التعليمي، فقد شكّلت فئة حاملي شهادة الليسانس النسبة الأكبر، إذ بلغت 60.2% تلتها فئة الحاصلين على شهادات الدراسات العليا بنسبة متوسطة نسبياً بلغت 18.2% أما فئة أصحاب التكوين المهني فقد حققت نسبة 15.9%، وهي نسبة مقبولة نسبياً، في حين جاءت الفئة ذات التعليم الثانوي أو أقل في المرتبة الأخيرة بنسبة 5.7%.

4.24. تحديد أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

جدول 5: خصائص العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
25.4%	22	• 5 سنوات فأقل
26.1%	23	• 6 الى اقل من 10 سنوات
26.1%	23	• من 10 الى 15 سنة
22.7%	20	• أكثر من 15 سنة
100%	88	• الاجمالي

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS.v22.

أما المتغير الشخصي الخامس فيرتبط بسنوات الخبرة، حيث نلاحظ أن النسب متقاربة إلى درجة يصعب التمييز بينها، فقد سجلت الفئتان (من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، ومن 10 إلى 15 سنة) أعلى نسبة بواقع 26.1% لكل منهما تليها فئة العاملين بخبرة لا تتجاوز 5 سنوات بنسبة 25.4%، وهي قريبة جداً من الفئتين السابقتين، أما الفئة الأخيرة، المتمثلة في من يملكون خبرة تفوق 15 سنة، فقد بلغت نسبتهم 12.7%، وهذا يعكس تنوع مستويات الخبرة بين العمال.

5. تحليل النتائج:

سنقوم بتحليل نتائج هذه الدراسة المبنية على الاشكال الذي تقدم في تقديم الموضوع عن طريق الفرضيات المقدمة في هذه الدراسة كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات تُعزى إجابات أفراد العينة محل الدراسة بشأن جودة الخدمات البنكية إلى مجموعة من العوامل الشخصية وهي: الجنس، طبيعة العمل، العمر، المستوى التعليمي، إضافة إلى سنوات الخبرة.

1.5. تحليل النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الاولى:

هناك فروق دالة احصائية بين إجابات العينة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير الجنس. نستخدم اختبار -**Independent-Samples T-test** لمعرفة الفروق بين الإناث والذكور حول جودة الخدمات البنكية؛ نستعرض في الجدول الآتي نتائج اختبار (ت) للتحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) حول وجودة الخدمات البنكية تعزى الى متغير الجنس.

الجدول 6: اختبار (T-test) لتبيان الفروق في لمتغير الدراسة تبعا لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم t	sig	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات البنكية	ذكر	3.81	0.81	0.82	0.41	غير دالة احصائيا
	انثى	3.94	0.61			

المصدر: من اعداد أعضاء البحث بالاعتماد على مخرجات الـ **SPSS.22**

أظهرت نتائج الجدول رقم (6) الخاص بتحليل الفروق بين الجنسين في تقييم جودة الخدمات البنكية أن المتوسط الحسابي لتقييم الذكور بلغ (3.81) بانحراف معياري قدره (0.81)، في حين بلغ المتوسط لدى الإناث (3.94) بانحراف معياري أقل نسبياً (0.61)، ما يشير إلى وجود فروق بسيطة في متوسطات التقدير لصالح الإناث، ومع ذلك كشفت نتائج اختبار (T) عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين، حيث بلغت قيمة ($T = 0.82$) بمستوى دلالة ($Sig = 0.41$)، وهي قيمة تفوق مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى: **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المشاركين حول جودة الخدمات البنكية تبعا للجنس**، يمكن الاستنتاج أن متغير الجنس لا يؤثر بشكل معنوي على تقييم جودة الخدمات البنكية في عينة الدراسة، وهو ما يعني أن تصورات الموظفين حول جودة الخدمة لا تختلف باختلاف الجنس، ومن منظور اقتصادي، فإن هذه النتيجة تعزز التوجه نحو اعتماد معايير تحسين الجودة على أساس عوامل موضوعية أخرى أكثر تأثيراً، مثل الخبرة المهنية أو الفئة العمرية، بدلاً من العوامل الديموغرافية كالجنس.

2.5. النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الثانية:

هناك فروقاً دالة إحصائية بين إجابات العينة حول مستوى جودة الخدمات البنكية تبعاً لمتغير العمر. الاختبار المستخدم هو تحليل التباين أحادي (one way ANOVA) ، التي أظهرت نتائج العرض التالي:

H0: عدم وجود فروق دالة بين متوسط الإجابات باختلاف العمر ؛

H1: وجود فروق دالة بين متوسط الإجابات باختلاف العمر .

الجدول 7: اختبار (ANOVA) الخاص بالفروق وفقاً لمتغير العمر

متغير الدراسة	فئات العمر	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	قيمة F	sig
جودة الخدمات البنكية	أقل من 30	3.785	0.59	3.88	0.012
	31-40 سنة	3.690	0.96		
	41-50 سنة	4.205	0.48		
	أكثر من 50 سنة	3.735	0.53		

المصدر: من اعداد أعضاء البحث بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.22.

يُظهر الجدول (7) الخاص باختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييمات جودة الخدمات البنكية حسب الفئات العمرية ، حيث بلغت قيمة ($F = 3.88$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.012$) ، وهو أقل من 0.05، مما يدل على وجود فروق معنوية بين المجموعات، وقد سجلت الفئة العمرية (41-50 سنة) أعلى متوسط حسابي (4.205) مع انحراف معياري منخفض (0.480)، ما يشير إلى مستوى رضا مرتفع وتجانس في الآراء، في المقابل جاءت الفئة (31-40 سنة) بأدنى متوسط (3.690) وانحراف معياري مرتفع نسبياً (0.960)، مما يدل على تباين في تقييماتهم ، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على: أن هناك فروقاً إحصائية معتبرة في تقييم جودة الخدمات البنكية تعود لاختلاف العمر؛ أما من منظور اقتصادي تعكس هذه النتائج أهمية عامل العمر في تشكيل تصور الأفراد لجودة الخدمات البنكية، حيث يبدو أن الفئات الأكبر سناً تميل إلى تقييم الخدمات بشكل أكثر إيجابية، وقد يرجع ذلك إلى تراكم الخبرة المصرفية أو استقرار التعامل مع البنك، وعليه فإن اعتماد استراتيجيات تسويقية مرنة وموجهة حسب الفئة العمرية، لتلبية احتياجات الشرائح المختلفة وتحقيق رضا أكبر خاصة لدى الفئات الأصغر سناً، التي قد تكون أكثر تطلباً وتفاعلاً مع الابتكارات البنكية الحديثة.

3.5. النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة:

توجد فروق بين إجابات العينة حول مستوى جودة خدمات البنك تعزى لمتغير طبيعة العمل دالة إحصائياً.

H0 : عدم وجود فروق دالة بين متوسط الإجابات باختلاف طبيعة العمل؛

H1 : وجود فروق دالة بين متوسط الإجابات باختلاف طبيعة العمل.

وعليه فالاختبار المستخدم هنا هو التحليل الخاص بالتباين الأحادي (one way ANOVA)، حيث

تحصلنا على النتائج حسب الجدول التالي:

جدول 8: اختبار (ANOVA) الخاص بالفروق وفقاً لمتغير طبيعة العمل

متغير الدراسة	رتبة العمل	متوسط .حسابي	انحراف معياري	قيمة F	sig
جودة الخدمات البنكية	موظف	3.881	0.72	0.98	0.42
	رئيس مكتب	3.793	0.88		
	رئيس مصلحة	4.020	0.40		
	مكلف بالدراسات	3.283	0.89		
	أخرى	4.750	/		

المصدر: من اعداد أعضاء البحث بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.22.

يوضح الجدول (8) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لقياس الفروق في تقييم جودة

الخدمات البنكية حسب الرتبة الوظيفية للمبحوثين أن قيمة (F) بلغت (0.98) عند مستوى دلالة (Sig = 0.42) ،

وهي قيمة تفوق مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات

الرتب الوظيفية المختلفة. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.283) لفئة "مكلف بالدراسات" و(4.750) لفئة

"أخرى"، مع تسجيل فئة "رئيس مصلحة" لمتوسط مرتفع نسبياً (4.020)، في حين جاءت تقييمات فئتي "موظف"

و"رئيس مكتب" بمستويات متقاربة (3.881 و3.793) على التوالي، وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية الفرعية

الثالثة التي تنص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات البنكية

تُعزى لمتغير طبيعة العمل؛ من منظور اقتصادي، تعكس هذه النتائج أن الرتبة الوظيفية لا تشكل عاملاً مؤثراً في

تشكيل تصور الأفراد حول جودة الخدمات البنكية، وهو ما يشير إلى نوع من التجانس في تقييمات الموظفين،

بغض النظر عن موقعهم التنظيمي، وعليه فإن تحسين جودة الخدمات البنكية يجب أن يُوجَّه بشكل شمولي لجميع

فئات الموظفين دون تخصيص تدخلات أو برامج تحسين بناءً على المرتبة الإدارية، مع الانتباه إلى بعض الفئات

التي عبّرت عن تقييمات أقل، مثل "مكلف بالدراسات"، لتحليل أسباب ذلك إن وجدت على المستوى العملي.

4.5. عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الرابعة:

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في آراء العينة بشأن جودة الخدمات المصرفية وفقًا لمستوى الدراسة. ومنه فإن الاختبار المستخدم هنا هو التحليل الخاص بالتباين الأحادي (one way ANOVA)، والذي أظهر النتائج التالية:

H0 : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات باختلاف المستوى الدراسي؛

H1 : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات باختلاف المستوى الدراسي.

جدول 9: اختبار (ANOVA) الخاص بالفروق تبعاً للمتغير الخاص بالمستوى الدراسي

المتغير	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	sig
جودة الخدمات البنكية	ثانوي فأقل	4.100	0.23	0.35	0.78
	دبلوم تكوين مهني	3.935	0.44		
	ليسانس	3.811	0.83		
	دراسات عليا	3.942	0.69		

المصدر: من اعداد أعضاء البحث بالاعتماد على مخرجات الـ **SPSS.22**.

يتبين من نتائج الجدول (9) الخاص بتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات البنكية تعزى إلى المستوى الدراسي، حيث بلغت قيمة ($F = 0.35$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.78$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.100) لدى فئة "ثانوي فأقل"، و(3.811) لدى حاملي شهادة "الليسانس"، مع تقارب نسبي في تقييمات باقي الفئات التعليمية، الأمر الذي يعكس عدم وجود اختلاف جوهري في تصورات الأفراد حول جودة الخدمات البنكية باختلاف تحصيلهم الأكاديمي، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة: التي تفترض وجود فروق إحصائية بين إجابات العينة حول جودة الخدمات البنكية تُعزى للمستوى الدراسي؛

من منظور اقتصادي، تدل هذه النتائج بأن المستوى التعليمي لا يُعد محدداً حاسماً في تقييم جودة الخدمات البنكية، حيث أن توقعات الأفراد من الخدمة قد تتفاوت وفقاً لعوامل أخرى غير المستوى الدراسي، كالعمر أو سنوات الخبرة أو طبيعة المهام الوظيفية، كما يُحتمل أن الأفراد ذوي المستويات التعليمية الأدنى يميلون إلى إبداء تقييمات أعلى نتيجة لمحدودية توقعاتهم أو معاييرهم الأقل صرامة، وعليه، فإن تصميم وتحسين الخدمات البنكية ينبغي أن يستهدف كافة الفئات دون تمييز تعليمي، مع التركيز على معايير موضوعية تؤثر فعلياً في جودة الخدمة المدركة..

5.5. عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الخامسة:

وجود فروق دالة إحصائية بين إجابات الأفراد حول وجود الخدمات البنكية مرتبطة بسنوات خبرتهم.

تم استخدام الاختبار الاحصائي (one way ANOVA) الخاص بتحليل التباين الأحادي، والذي ظهرت نتائجه وفق الجدول التالي:

H0 : عدم وجود اختلافات دالة احصائيا بين اجابات المشاركين بشأن جودة الخدمة البنكية تعزى لمتغير سنوات الخبرة؛

H1 : وجود اختلافات دالة احصائيا بين اجابات المشاركين بشأن جودة الخدمة البنكية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول 10: اختبار الفروق (ANOVA) الخاص بالتباين في متغيرات الدراسة وفقا لسنوات الخبرة

متغير الدراسة	اقدمية العمل	متوسط الحساب	انحراف معياري	قيمة F	sig
جودة الخدمات البنكية	5 سنوات فأقل	3.925	0.50	1.79	0.15
	من 6 أقل من 10 سنوات	3.585	0.94		
	من 10 سنوات - 15 سنة	3.928	0.71		
	أكثر من 15 سنة	4.0750	0.65		

المصدر: من اعداد أعضاء البحث بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS.22.

في الجدول (10) أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لقياس الفروق في تقييم جودة الخدمات البنكية حسب أقدمية العمل أن قيمة (F) بلغت (1.79) عند مستوى دلالة (Sig = 0.15)، وهي أعلى من الحد المعتمد (0.05)، ما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين فئات الخبرة المختلفة، وقد سجلت الفئة ذات أقدمية "أكثر من 15 سنة" أعلى متوسط تقييم (4.075) مقارنة بباقي الفئات، بينما جاءت أدنى التقييمات من فئة "من 6 إلى أقل من 10 سنوات" بمتوسط (3.585) وانحراف معياري مرتفع (0.940)، ما يعكس تبايناً في الآراء داخل هذه الفئة، وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة تقول: **بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة حول جودة الخدمات البنكية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.**

من منظور اقتصادي، تدل هذه النتائج على أن عدد سنوات الخبرة لا يُعد محدداً حاسماً في تشكيل تصورات الموظفين بشأن جودة الخدمات البنكية ومع ذلك، يُلاحظ أن أصحاب الخبرة الطويلة يميلون إلى تقييم أكثر إيجابية، وهو ما قد يُعزى إلى مستوى التكيف العالي مع بيئة العمل البنكية أو المشاركة في تطويرها عبر الزمن. أما التباين الكبير في تقييمات ذوي الخبرة المتوسطة، فقد يعكس تحديات مهنية مرتبطة بطبيعة المرحلة التي يمرون بها، وعليه لا بد من مراعاة التفاوت في تجارب الموظفين المهنية عند وضع سياسات تحسين الجودة الداخلية، دون الاقتصار على عامل الأقدمية فقط.

6. خاتمة:

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

في اطار الحركية والديناميكية التي تشهدها التعاملات الاقتصادية والمبادلات المالية العالمية، توجب على الانظمة الاقتصادية تبني سياسات مالية تواكب التطور الحاصل في هذا المجال، الامر الذي يجعل كثير من الدول تحاول الارتقاء بجودة خدماتها المالية إلى المستوى الذي يسمح بتسهيل مهام المتعاملين الاقتصاديين معها، ولهذا السبب تسعى بنوك هذه الدول إلى التزود بموارد بشرية ذات خبرة ميدانية ومستوى تعليمي وفئة شبانية تحسن في أدائها وتحقق لها اكبر قدر من جودة الخدمة البنكية، وبناء على ما تقدم جاء هذا المقال لتسليط الضوء على إشكالية التباين في المتغيرات الشخصية قصد التعرف على أيهم أكثر فرقا في توفير جودة الخدمات البنكية، ولحلحلة هذه الاشكالية، تم تبني الفرضية الرئيسية التالية توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى للمتغيرات الشخصية؛ ولدراسة هذه الفرضية واختبارها، قمنا بتضمين هذا المقال إحاطة أدبية لمتغيرات الدراسة من تعريف بالمفاهيم الاساسية للخدمة البنكية، فعموميات حول جودة الخدمة البنكية وأبعادها الاساسية، ثم تطرقنا لمجتمعنا المعني بالدراسة وهو البنك الخارجي الجزائري BEA بلمحة وزيزة حول النشأة والمهام والخصائص لننتقل بعدها الى الدراسة الميدانية التي استعنا فيها بالاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي شملت (88) مبحوث، ليتم معالجتها ببرنامج الحزمة الاحصائية SPSS.22، وبعد استعمال الاختبارات الخاصة بالفروق تم الحصول على النتائج التالية:

- ✓ جودة الخدمة البنكية مفهوم يصنع بتجاوز الفروقات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة...) وأن لا تكون مصدرا معيقا لتقديم الاداء الجيد بجعلها معايير لترقية أو الاجازة، فجودة تقديم الخدمة هي المقياس؛
- ✓ جودة الخدمة البنكية هي مصطلح يتجاوز مفهومه الحدود الاقليمية لدول يقاس بمدى التسهيلات المقدمة للمصدرين والمستوردين لتسريع تدفق المعاملات التجارية الدولية، وكذا استقطاب العملاء الاجانب؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير الجنس؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير العمر؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير المستوى الدراسي؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير طبيعة العمل؛
- ✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات العينة المدروسة حول جودة الخدمات البنكية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- ✓ وعلى ضوء نتائج هذه الدراسة التي توصلنا إليها فإنه يمكن طرح عدد من التوصيات كالتالي:

- ✓ العمل على نشر معتقدات تحث على تبني مواصفات ومفاهيم الجودة بين عمال البنوك خاصة كون الخدمات وجودتها لها تأثير كبير على العميل وتوجهاته والعمل على استقطاب الزبائن؛
- ✓ العمل على احتواء صراع الاجيال في المنظومة البنكية بإتاحة المعلومة للجميع وتعميمها على كافة الفئات العمرية ؛
- ✓ الانفتاح العالمي هو ضرورة حتمية على البنوك خاصة التي تتعامل بالمعاملات الخارجية لتسهيل مهام المصدرين والمستوردين، فمواكبة الانظمة التجارية العالمية باستقطاب كفاءات ذات مستوى عالمي في التعامل البنكي أو التعاقد مع خبرات عالمية من شأنها منح الخدمة البنكية مستوى عال من الجودة؛
- ✓ ارساء العمل بحلقات الجودة خاصة ما تعلق بالتجمعات الغير رمية التي تحدث بين العمال في أوقات الفراغ وخارج وقت العمل لما لها من أثر من نشر المستجدات المرتبطة بمجال العمل؛
- ✓ تبني معايير في الاجازات والعلاوة تبني على معيار الاداء الجيد ولا يكون فيها أي تأثير لنوع الجنس أو العمر ويكون أساسها ايهم أكثر التزاما بتقديم خدمة بنكية ذات جودة؛
- ✓ مراعاة التفاوت في تجارب الموظفين المهنية عند وضع سياسات تحسين الجودة الداخلية، دون الاقتصار على عامل الأقدمية فقط.
- ✓ تصميم وتحسين الخدمات البنكية ينبغي أن يستهدف كافة الفئات دون تمييز تعليمي، مع التركيز على معايير موضوعية تؤثر فعلياً في جودة الخدمة المدركة
- ✓ تحسين جودة الخدمات البنكية ينبغي أن يُوجَّه بشكل شمولي لجميع فئات الموظفين دون تخصيص تدخلات أو برامج تحسين بناءً على المرتبة الإدارية،

7. قائمة المراجع:

- سومية سوداني ، و وفاء حمدوش. (06 أبريل، 2023). مؤشر هيرشمان-هيرفندال كوسيلة لقياس المنافسة بين البنوك العاملة في القطاع البنكي الجزائري للمدة (2016-2020). *أبحاث إقتصادية معاصرة*.
- الطاهر لطرش، لطرش. (2007). *تقنيات البنوك*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بهاء حسين الحمداني ، و و رؤى حسين عبد الحسين. (بلا تاريخ). دور أدوات الجودة في تخفيض التكاليف وتحسين النوعية. *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية*، 19.
- رغد حسن الطائي. (2002). *عولمة جودة الخدمة المصرفية*. عمان: دار التواصل العربي للنشر والتوزيع.
- سليمان الدرادكة مأمون . (2008). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*. ، عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- عامر بوعكاز . (2021). *تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية، أطروحة* دكتوراه طور ثالث شعبة علوم التسيير تخصص ادارة منظمات . الجلفة: جامعة زيان عاشور.

الفروقات الشخصية في مدى توافر جودة الخدمات البنكية بالبنك الخارجي الجزائري

علي عمر ، و الطاهر بابكر . (2019). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء -دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للنشر العلمي*(14).
غسان قاسم داود اللامي، و أثير عبد الله محمد سوداني. (2008). تأثير خصائص معرفة العمل في أبعاد جودة المنتج . *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 68.
قاسم نايف علوان. (2006). *إدارة الجودة في الخدمات* . الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع.
نعاس صديقي ، سعيدة أوباح ، و رضوان أنساعد. (2021). أثر معايير جودة الخدمات البنكية على رضا الزبائن من وجهة نظر زبائن البنك الوطني الجزائري بالجلفة. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*.

Dursun Tolga ، Oskayba Kader و Gökmen Cansu (26 .november, 2013). The Quality Of Service Of The Distance Education . *Procedia – Social and Behavioral Sciences*.
David , H. (2007). *QUALITY MANAGEMENT ESSENTIALS* (Vol. First edition). Great Britain: Published by Elsevier Great Britain.
Gupta, M. (2022). E-Service quality of banking sector: A literature review, 14(4). *Business Studies Journal*.
N Prasad .(2015). A Study on the Role of Service Quality on Customer Retention in Banks . *Journal of Management & Commerce*.
Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*.