

أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على بعض فروع المصارف التجارية بالمنطقة الغربية في ليبيا

حورية الهادي مفتاح الفقي
كلية صرمان للعلوم والتقنية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال دراسة ميدانية أجريت على فروع المصارف التجارية الليبية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج (Spss)، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة عبر أبعادها المختلفة والتي تشمل (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05) بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وأوصت الدراسة جملة من التوصيات أبرزها ضرورة التطوير المستمر في البنية التحتية التكنولوجية للمصارف قيد الدراسة، وزيادة توعية العملاء بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وتبني استراتيجيات رقمية حديثة لتعزيز جودة الخدمات المصرفية وتحسين رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني-جودة الخدمة المصرفية

Abstract

This study aimed to determine the impact of using electronic payment methods on improving the quality of banking services through a field study conducted on branches of Libyan commercial banks. To achieve the study's objectives, the descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the data collection tool. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The results revealed a statistically significant impact at a significance level of less than 0.05 of electronic payment methods on improving the quality of banking services across its various dimensions, namely reliability, tangibility, responsiveness, security, and empathy. The findings also indicated a statistically significant relationship at a significance level of less than 0.05 between the use of electronic payment methods and the level of quality of the banking services provided.

Based on these findings, the study proposed several recommendations, most notably the need for the continuous development of the technological infrastructure of the banks under study, increasing customer awareness of the importance of using electronic payment methods, and adopting modern digital strategies to enhance the quality of banking services and improve customer satisfaction.

Keywords: Electronic Payment Methods, Banking Service Quality, Libyan Commercial Banks, Digital Transformation.

Submitted: 19/06/2026

Accepted: 27/07/2026

أولاً: المقدمة

أدت التطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً في التأثير على الصناعة المصرفية، وأصبح استخدام التكنولوجيا عنصراً ملازماً للعمل المصرفي مما أدى إلى تغيير جذري في أنماط العمل المصرفي وأنظمتها ووسائله وتطوره حيث أدمج في العمل المصرفي قدراً ضخماً من الانجازات التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، والاعتماد المتزايد على الوسائل والأنظمة الإلكترونية، ويعتبر مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الصناعة المصرفية أحد أهم المداخل لتطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث فرضت المنافسة الشديدة وزيادة توقعات العملاء وحاجتهم لخدمات سريعة وآمنة وجودة عالية على المؤسسات المصرفية تبني وسائل وأنظمة حديثة لضمان استمرارها ونموها.

ففي ظل التحول الرقمي أصبحت أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني تمثل حجر الأساس في النظام المالي الحديث، حيث أحدثت تحولاً جذرياً في طبيعة الخدمات المصرفية، وظهرت أعمال جديدة لدى المصارف، وأصبحت تتعامل بأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني بهدف تحسين وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها، لما توفره من سرعة وكفاءة في إنجاز المعاملات المالية وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة مستوى الخدمات المصرفية من خلال تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات ورفع مستوى الأمان وتعزيز رضا العملاء، حيث تعد جودة الخدمات المصرفية أحد أهم المداخل التي تعتمد عليها المصارف في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل بيئة مصرفية قائمة على أساس تنوع الخدمات المالية، والتطوير والابتكار المستمر. وانطلاقاً مما تقدم فإن اهتمام إدارات المصارف الليبية يجب أن ينصب للاستفادة القصوى من التكنولوجيا المصرفية واستخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني لتحسين جودة خدماتها وتطويرها بصفة مستمرة للوصول إلى أكبر شريحة من العملاء وتعزيز التواصل وكسب رضا عملائها، لتحقيق أفضل معدلات الأداء وزيادة فرص نجاحها واستمرارها.

ثانياً: مشكلة الدراسة

إن التطور المتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي العالمي والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعاملات المالية وتحرير الخدمات المالية والمصرفية فرض مجموعة من التحديات على عاتق الإدارة المصرفية في المصارف الليبية للتكيف مع هذه المتغيرات ومواكبة التطورات الحديثة في الصناعة المصرفية، وأصبح لزاماً عليها إعادة صياغة استراتيجياتها المصرفية والسعي بخطوات سريعة نحو تطوير خدماتها ووسائل تقديمها بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وتقديم خدمات مصرفية تتميز بسهولة الاستخدام، بأقل التكاليف، ذات سرية وأمن، متوافقة مع توقعات العملاء لتحسين جودة خدماتها المصرفية في ظل المنافسة الشديدة، حيث عملت المصارف التجارية الليبية على إدخال العديد من التقنيات الحديثة والتي من بينها وسائل الدفع الحديثة كالبطاقات المصرفية من أجل تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة، إلا أنه وعلى الرغم من التطور الملحوظ في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني داخل القطاع المصرفي الليبي إلا أنه مازال يواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية والتنظيمية والثقة الرقمية ومستوى وعي العملاء الأمر الذي يؤثر على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويحد من فاعلية وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

استناداً لما سبق، تتضح إشكالية الدراسة من خلال طرح السؤال التالي:

ما أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية؟ ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف قيد الدراسة؟
- ما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في المصارف قيد الدراسة؟
- ما هي العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية؟
- ما هي التحديات التي تواجه المصارف قيد الدراسة وتحد من فاعلية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

- 1- تحديد أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة.
- 2- معرفة واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية قيد الدراسة.
- 3- تقديم توصيات تسهم في تطوير الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

رابعاً: فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة وأهداف الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية قيد الدراسة.

الفرضيات الفرعية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الاعتمادية للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الملموسية للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الاستجابة للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الأمان للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على التعاطف للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

خامساً: أهمية الدراسة

- تتمثل أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:
- 1- تتبع أهمية الدراسة من الأهمية المتزايدة للدور الذي تؤديه وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
 - 2- تكمن أهمية الدراسة في بيان دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف قيد الدراسة
 - 3- تساهم الدراسة في توضيح أهمية وضرورة تبني استراتيجيات فعالة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني بما يواكب التطورات التكنولوجية ويسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بما يعزز الميزة التنافسية في المصارف قيد الدراسة.
 - 4- إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمفاهيم وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

سادساً: متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني.
- المتغير التابع: أبعاد جودة الخدمات المصرفية (الاعتمادية – الملموسية – الاستجابة – التعاطف – الأمان)

سابعاً: منهجية الدراسة

- لغرض تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض المشكلة عن طريق جمع البيانات والمعلومات وتفسيرها في صورة نتائج.
- 1- الدراسة النظرية: الاستفادة من كافة المصادر والمراجع العلمية كالكتب والدوريات والمقالات والرسائل العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).
 - 2- الدراسة العملية: إعداد صحيفة استبيان تحتوي على مجموعة من التساؤلات تم توزيعها على العينة المستهدفة بالمصارف قيد الدراسة، وتحليل البيانات باستخدام البرنامج (SPSS) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة

- 1- مجتمع الدراسة: (فروع المصارف التجارية بالمنطقة الغربية).
- 2- عينة الدراسة: تتمثل في عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.

تاسعاً: حدود الدراسة

- 1- الحدود الموضوعية: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية.
- 2- الحدود المكانية: بعض فروع المصارف التجارية بالمنطقة الغربية.
- 3- الحدود الزمنية: الدراسة خلال سنة 2026م.

عاشراً: الدراسات سابقة

- 1- دراسة راخ سفيان، قصري سعد (2025) بعنوان: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الرفع من جودة الخدمات المصرفية على العينة المتمثلة في مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية الجلفة، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة بين تحسين جودة الخدمات المصرفية ونظام الدفع الإلكتروني وجود تأثير لوسائل الدفع الإلكتروني على مختلف أبعاد الجودة المصرفية.
- 2- دراسة رشام كهينة، جميل أحمد (2025) بعنوان: "أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية دراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458 البويرة"، هدفت الدراسة إلى تحليل آليات ووسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمات المصرفية، وتوصلت الدراسة إلى أن اعتماد عينة الدراسة على أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني قد مكناها من تحقيق تحسن في سرعة تنفيذ العمليات وزيادة رضا العملاء وتعزيز التواصل مع العملاء.
- 3- دراسة التواتي أحمد (2010) بعنوان " معوقات الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية" هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المصارف الإلكترونية ودرست الدوافع والأسباب التي تحول دون التوسع فيها، وحيث كانت عينة الدراسة مكونة من العاملين بمصرف ليبيا المركزي وعددهم (161) عامل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة بين خصائص الخدمة (الجودة، الملائمة، التعقيد، الأمان) ومعوقات تطور الصيرفة الإلكترونية، وأن المصارف الليبية لها القدرة الكافية من الموارد المالية لدمج هذا النشاط، إلا أن نقص الخبرات والكفاءات في المجال وعدم ملائمة القوانين لطبيعة النشاط تحول دون التوسع فيه.

أحدى عشر: مصطلحات الدراسة

وسائل الدفع الإلكتروني: مجموعة الوسائل التقنية التي تستخدمها المصارف التجارية لإجراء العمليات المالية إلكترونياً مثل البطاقات المصرفية والتحويلات الإلكترونية والمحافظ الرقمية.
جودة الخدمة المصرفية: قدرة المصارف التجارية على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تتميز بالكفاءة والسرعة والأمان بما يحقق رضا العملاء.

الإطار النظري للدراسة

أولاً / وسائل الدفع الإلكتروني

مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من التعريفات لوسائل الدفع الإلكتروني نذكر منها ما يلي:

تعرف وسائل الدفع الإلكتروني: (بأنها الأداة التي يمكن من خلالها إجراء عملية دفع). (ميلي، 2021، ص121)
كما عرفت وسائل الدفع الإلكتروني: (بأنها تحويل الأموال إلكترونياً من المشتري إلى البائع، بتكلفة منخفضة وبسرعة عالية عبر وسطاء ماليين). (عباسية، 2016، ص347)
وتعرف وسائل الدفع الإلكتروني أيضاً: (مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية). (إلهام وجهاد، 2023، ص 25)

وتعرف كذلك على أنها " مجموعة التقنيات الاعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى دعامة ورقية". (ريم وقلوش، 2022، ص32)

خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها وسائل الدفع الإلكتروني منها ما يلي:

- 1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- 2- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية وهي تمثل قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية التي تهيم على إدارة عملية التبادل.
- 3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية، بفضل الاتصال اللاسلكية، حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- 4- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد، لتسهيل تعامل الأطراف، وتوفير الثقة فيما بينهم. (شواحي، 2024، ص167)

أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع أهمية بالغة لأطراف العلاقة التعاقدية، فهي تمنح عدة مزايا وفوائد لحاملها أو للمصرف المصدر لها أو حتى للتاجر وعلى المستوى الاقتصادي عموماً نذكر البعض منها:

- الشعور بالأمان والخصوصية والسهولة في الاستعمال

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها، كما تخول له الإيفاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد، كما تساعد على توفير الوقت من خلال إجراء عمليات الدفع، كما أن الخصوصية في التعامل بهذه الوسائل تأتي من كونها لا ترتبط في معظمها بشيكات مصرفية أي أنه لا تكتنفها علاقة مصرفية مما يقلل احتمال إطلاع الغير على الصفقات التي يقوم بها المستهلك، كما أن البطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي وعدم قابليتها للانتقال عبر التظهير، أما بالنسبة للتجار فتكمن أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في كون القيمة الإلكترونية التي قام المستهلك بدفعها لهم قابلة للتحويل إلى نقود عادية دون أدنى شك وذلك بضمان المؤسسة التي قامت بإصدارها.

- توفير النقدية بصورة فورية

يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي وكذلك تسريع دورة النقد ووسائل الدفع الإلكتروني أهمية بالغة كون نظام الدفع يتسم بالطبيعة الدولية ويتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم إلكترونياً عبر جميع أنحاء العالم عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان. (جبابلة وربايعة، 2023، ص17)
وكذلك لها أهمية كبيرة في التسويات المالية، حيث أنه بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام، ومع اتساع نطاق التكنولوجيا أصبحت تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم

عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي ترم عبر شبكة الانترنت، حيث أصبح الأمر يتطلب وسيلة جديدة للدفع تتلاءم ومتطلبات التجارة الإلكترونية التي تمكن العميل من الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة عكس الطرق التقليدية المتبعة. (زهير وعبد الباقي، 2018، ص5)

أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

يوجد العديد من وسائل الدفع الإلكتروني يمكن إيجازها فيما يلي:

- 1- **النقود الإلكترونية:** هي قيم نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على بطاقة مغناطيسية، تستخدم كأداة للدفع حيث تتم عملية خصم الأموال آلياً بعد القيام بعملية الشراء، تحظى بالقبول كأداة للدفع من قبل الأشخاص الطبيعيين والمعنين بخلاف الجهة المصدرة لها.
- 2- **البطاقات المصرفية:** تسمى أيضاً بالنقود البلاستيكية أو بطاقات الائتمان، تصدر من طرف المؤسسات المالية كالمصارف فتسمح لحاملها سحب أو نقل الأموال. (ريم وقلوش، 2022، ص33)
- 3- **التحويل المالي الإلكتروني:** يقصد به تحويل البيانات والأموال من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر في نفس البنك أو في بنكين مختلفين باستخدام مختلف الوسائل الإلكترونية. (ضويقي، 2022، ص165)
- 4- **المحفظة الإلكترونية:** وهي وسيلة آمنة مشفرة وحديثة تسهل الدفع الإلكتروني حيث يقوم حاملها باستبدال قيمة معينة من النقود الكلاسيكية مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية وذلك على مستوى بنكه والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الإلكترونية، حيث يمكن إعادة شحن الرقاقة الإلكترونية بعد نفاذ هذه القيمة. (العشي وبوراس، 2018، ص176)
- 5- **الشيك الإلكتروني:** يشبه الشيك التقليدي، أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ مسمى إلى المستفيد (حامله) غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً، فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل المبلغ لفائدته، ثم يعيده إلى المستفيد مؤكداً له عملية التحويل. (الحاج، برك، 2010، ص67)

إيجابيات وسائل الدفع الإلكتروني

- **السهولة والأمان:** توفر وسائل الدفع الإلكتروني سهولة وأماناً أكبر من وسائل الدفع التقليدية، حيث يمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى حمل النقود أو الشيكات كما أنها توفر الحماية من السرقة والضياع.
- **زيادة المبيعات:** تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة المبيعات، حيث تسهل على العملاء إجراء عمليات الشراء عبر الانترنت أو من خلال نقاط البيع، كما أنها تساهم في خفض تكلفة عمليات الدفع بالنسبة للبائعين.
- **تحقيق أرباح للمصارف:** توفر وسائل الدفع الإلكتروني فرصاً جديدة لتحقيق الأرباح بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية، من خلال فرض رسوم وفوائد على عمليات البيع.

سلبيات وسائل الدفع الإلكتروني

- **زيادة الديون:** يمكن أن تؤدي وسائل الدفع الإلكتروني إلى زيادة الديون، حيث تسمح لحاملي البطاقات الائتمانية بالاقتراض بما يتجاوز قدرتهم المالية.
- **تحمل المصارف المخاطر:** يتحمل المصرف المصدر لوسائل الدفع الإلكتروني المخاطر المتعلقة بعمليات الدفع، مثل عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم أو فقدان البطاقات. (بركات وحورية، 2019، ص130)

ثانياً/ جودة الخدمات المصرفية

مفهوم جودة الخدمات المصرفية

وردت العديد من التعريفات لجودة الخدمة المصرفية حيث عرفها علماء الإدارة كلا حسب وجهة نظره منها ما يلي:
تعرف جودة الخدمة المصرفية: (بأنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم ومحاولة التفوق عليها من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعات العميل وتشبع حاجاته ورغباته). (الطاهر وآخرون، 2019، ص83)
كما عرفت جودة الخدمة المصرفية: (بأنها محصلة التفاعل بين العميل وبين عناصر تتعلق بالمصرف نفسه). (معل، 2015، ص15)

تعرف جودة الخدمة المصرفية أيضاً بأنها " مدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل". (علالي وبورنان، 2025، ص94)
يمكن القول إن جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العميل والإيفاء بها والتفوق عليها، بالتالي جودة الخدمة المصرفية تُقيم من طرف العميل الذي يقارن بين ما توقعه وما حصل عليه فعلاً، أي أنها مقياس لدرجة توافق أو تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العميل وإدراكه للأداء الفعلي الذي تم تلقيه.

أهمية جودة الخدمات المصرفية

- يمكن إيجاز الأهمية لجودة الخدمات المصرفية فيما يلي:
- 1- تؤثر بشكل مباشر على ربحية المصرف، من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا العميل.
 - 2- تحقيق تفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية تنفرد بها عن بقية المصارف.
 - 3- تحمل تكاليف أقل بسبب الأخطاء في العمليات المصرفية.
 - 4- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
 - 5- جودة الخدمة المصرفية تجعل العملاء بمثابة مندوبي البيع لدى المصرف في توجيه وإقناع عملاء جدد. (فرحي وعثمان، 2022، ص4)

مزايا جودة الخدمات المصرفية

- تركز المؤسسات الخدمية ومنها المصرف على تطبيق جودة الخدمات المصرفية لما لها من مزايا وفوائد أهمها:
- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
 - 2- تحمل تكاليف أقل بسبب الأخطاء في العمليات المصرفية.
 - 3- الخدمات المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
 - 4- تمكن جودة الخدمات المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع المصرف في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزلاء.
 - 5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية المصرف، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون. (العجامة، 2005، ص338)

مستويات جودة الخدمة المصرفية

- هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها بالآتي:
- 1- **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها احتياجات العميل وخبرته وتجارب السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
 - 2- **الجودة المدركة:** من قبلا لإدارة: وتمثل مدى إدراك المصرف لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقييم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل. (بولودان، 2010، ص 5)
 - 3- **الجودة القياسية:** هي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.
 - 4- **الجودة الفعلية:** هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
 - 5- **الجودة المروجة للعملاء:** وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية. (العجامة، 2005، ص 331)

أبعاد جودة الخدمة المصرفية

- 1- **الملموسية:** وتمثل الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل المباني المصرف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين وأسلوب الاتصال مع العملاء وغير ذلك، وغالباً ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل مع عملائها كمؤشر للجودة.
- 2- **الاعتمادية:** وتعبّر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت التي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه، كما تعبّر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العميل، وهذا البعد يعتبر من الأبعاد الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراك جودة الخدمة عند العملاء.
- 3- **الاستجابة:** وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكاوهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة مما يقتنع العملاء بأنها محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، وتصل الاستجابة للعميل من خلال الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة.
- 4- **الثقة والأمان:** وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ومتضمناً أيضاً الاطمئنان النفسي والمادي، وتشمل أيضاً اللطف وقدرة المصرف ومستخدميه على بناء وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام بعداً أساسياً وهاماً للعلاقات التبادلية بين العميل ومقدم الخدمة وبالتالي تمثل الرغبة والاستعداد.
- 5- **التعاطف:** وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل، وجعله يشعر بأهميته والرغبة في تلقي الخدمة حسب حاجاته، إن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للعميل من خلال علاقته الشخصية والأبعاد حسب الطلب للخدمة، فالعميل يرغب بالشعور بأنه مفهوم على نحو جيد، ومهم من قبل المصرف الذي يحصل على الخدمة منه. (عبود، 2014، ص 103)

مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية

إن العلاقة القائمة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الإلكترونية، حيث أدت المعاملات المصرفية لإلكترونية إلى توسيع قاعدة المتعاملين مع المصارف بفضل ما توفره من جودة في الخدمات المصرفية، وعليه من بين هذه المزايا التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات ما يلي:

- توفر الوسائل الإلكترونية درجة عالية من الاستمرارية في تقديم الخدمة خاصة تلك الخدمات التي تتصف بالمنطقية، وعلى العكس من التوصيل الشخصي المباشر للخدمة، فإن الوسائل الإلكترونية لا تعتمد على التفسير والتنفيذ المعتمد على التقدير الشخصي الذي يتصف بدرجة عالية من النسبية والتخمين.
- انخفاض التكلفة: تتصف الوسائل الإلكترونية بدرجة عالية من الكفاءة في توزيع وتوصيل الخدمة مما يقلل من تكلفة إجراء العملية الواحدة.
- الملائمة مع ظروف العملاء: فالوسائل الإلكترونية في توصيل الخدمة تتيح فرصة أكبر للعملاء في الوصول إلى خدمات المصرف في الوقت والمكان الملائمين له.
- تحقيق الانتشار الواسع: يسمح استخدام الوسائل الإلكترونية في الخدمة بزيادة الأعمال مع أعداد كبيرة من العملاء، حيث أن التكلفة والجهد المطلوب لجمع المعلومات واختيارها وتصنيفها باستخدام الاتصال الشخصي يفوق كثيراً عنه في حالة استخدام الوسائل الإلكترونية.
- تحقيق درجة أعلى من الخصوصية: وذلك بتوفير درجة من الخصوصية وحرية اختيار العميل والتعامل مع الوسائل من خلال كلمات مرور سرية مما يزيد من درجة رضا العميل عن الخدمة. (سايجي وحدة، 2019، ص128)

الجانب العملي

منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فيعرض المشكلة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة لغرض تفسيرها ووصفها على النحو التالي.

1- الدراسة النظرية: الاستفادة من المصادر والمراجع العلمية المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية الانترنت.

2- إعداد صحيفة استبيان: تحتوي على مجموعة من التساؤلات تم توزيعها على العينة المستهدفة بالمصارف قيد الدراسة.

3- طرق جمع البيانات: يمثل الاستبيان الأداة لجمع بيانات الدراسة وقياس النتائج باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

مجتمع الدراسة: بناء على مشكلة الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في بعض فروع مصرف المصارف التجارية بالمنطقة الغربية.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتمثلت في الموظفين العاملين بالمصارف قيد الدراسة. أسلوب جمع البيانات: إعداد وتصميم صحيفة استبيان تشمل جميع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تخدم الهدف من البحث.

تم التوصل إلى الصورة التي أعدت لتطبيق الاستبيان وهي تضم ثلاثة مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي.

- أ- المجموعة الأولى: تشمل (4) عبارة حول معلومات عامة أو شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، مدة الخبرة، التخصص في المؤهل العلمي).
- ب- المجموعة الثانية: تشمل (15) عبارة حول وسائل الدفع الإلكتروني.
- ج- المجموعة الثالثة: تشمل (5) عبارات لكل بُعد من الأبعاد الخمسة لمحور جودة الخدمة المصرفية.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستثمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستثمارات القابلة للتحليل

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل	نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل %
50	45	0	90%

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة عدد الاستثمارات القابلة للتحليل (90%) من عدد الاستثمارات الموزعة وذلك يدل على وعي عينة الدراسة بفقرات محاور استمارة الاستبيان.

تحليل البيانات

حيث تم استخدام مقياس ليكرث الثلاثي القياس آراء المبحوثين من عينة الدراسة حول فقرات محاور الاستبيان وكما موضح بالجدول التالي.

جدول رقم (2) يوضح مقياس ليكرث الثلاثي لقياس آراء المبحوثين

الإجابة	موافق	محايد	غير موافق
الأوزان	3	2	1

وبناء على ذلك تكون درجة الموافقة كالتالي حسب مقياس ليكرث الثلاثي

1- غير موافق إذا كان متوسط الفقرة من 1 إلى 1.66 منخفضة.

2- محايد إذا كان المتوسط أكبر من 1.67 إلى 2.33 متوسطة.

3- موافق إذا كان المتوسط أكبر من 2.34 إلى 3 مرتفعة.

خصائص مفردات عينة الدراسة

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري للخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	55.6%
	أنثى	20	44.4%
	المجموع	45	100%
المؤهل العلمي	دبلوم المتوسط	6	13.3%
	دبلوم العالي	14	31.1%
	بكالوريوس	21	46.7%
	دراسات عليا	4	8.9%
	المجموع	45	100%
المسمى الوظيفي	مدير	1	2.2%
	نائب مدير	1	2.2%
	رئيس قسم	8	17.8%
	موظف	35	77.8%
	المجموع	45	100%
مدة الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	7	15.6%
	من 5 سنوات إلى 10 سنة	15	33.3%
	من 11 سنة إلى 15 سنة	20	44.4%
	من 25 سنة فأكثر	3	6.7%
	المجموع	45	100%

من جدول رقم (3) يتضح أن عينة الدراسة كانت مستوياتهم التعليمية متنوعة حيث كانت نسبة الأعلى من الذين يحملون شهادات بكالوريوس ومؤهلات جامعية عليا وكانت نسبة الأعلى في سنوات الخبرة كانت من (5-15) سنة أكثر يمكن القول بأن المصارف قيد الدراسة تتمتع بكفاءات علمية ولديها الخبرة في المجال المالي، هذا يعطي مدلول على أن إجاباتهم حول موضوع الدراسة جيدة وموثوق بها ويمكن الاعتماد عليها بمصادقية عالية.

صدق وثبات الاستبيان (Reliability and Validate)

1- **صدق فقرات الاستبيان:** المقصود بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما وضع لقياسه فعلا، ويقصد به وضوح وفقرات ومفردات ومفهوم ما تحتويه صحيفة الاستبيان لكي تكون صالحة للتحليل الإحصائي.

2- **الصدق الظاهري:** تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين لهم دراية وخبرة في مجال موضوع الدراسة، وتم إجراء التعديلات التي أقرها المحكمين على الاستبيان.

3- **صدق المقياس:** ويتمثل في الآتي.

أ- **الاتساق البنائي:** وهو نوع من مقياس صدق الأداة ويستخدم لتحديد مدى ارتباط محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات استبيان الدراسة وكما هو موضح بالجدول التالي.

ب- **صدق المقياس (الاتساق الداخلي):** صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي تنتمي إليه العبارة، فقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه، والموضحة في الجداول التالية.

جدول رقم (4) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور وسائل الدفع الإلكتروني
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني والدرجة الكلية لها.

ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.
1	.799**	.000	6	.789**	.000	11	.807**	.000
2	.810**	.000	7	.811**	.000	12	.812**	.000
3	.801**	.000	8	.800**	.000	13	.785**	.000
4	.792**	.000	9	.797**	.000	14	.791**	.000
5	.814**	.000	10	.795**	.000	15	.787**	.000
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (5) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور أبعاد جودة الخدمة المصرفية

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد الاعتمادية والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد الملموسية والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد الاستجابة والدرجة الكلية لها.		
ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.	ت	معامل الارتباط	Sig.
1	.800**	.000	1	.803**	.000	1	.794**	.000
2	.802**	.000	2	.804**	.000	2	.798**	.000
3	.810**	.000	3	.811**	.000	3	.788**	.000
4	.784**	.000	4	.807**	.000	4	.778**	.000
5	.793**	.000	5	.808**	.000	5	.799**	.000
معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد الأمان والدرجة الكلية لها.			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بُعد التعاطف والدرجة الكلية لها.					
1	.800**	.000	1	.811**	.000			
2	.801**	.000	2	.800**	.000			
3	.820**	.000	3	.809**	.000			
4	.811**	.000	4	.794**	.000			
5	.807**	.000	5	.801**	.000			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

يوضح الجداول رقم (5) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

4- ثبات أداة الدراسة: يقصد بالثبات مدى تقارب نتائج الاستبيان إذا أعيد توزيعه عدة مرات متتالية، حيث تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للثبات وأعطى النتائج المبينة بالجداول (6) حيث أتضح أن فقرات الاستبيان تتمتع بمقياس ثبات يجعل منها قابلة للتحليل والحصول على نتائج موثوقة بها.

جدول رقم (6) نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية لمحور وسائل الدفع الإلكتروني.	15	0.827
القيمة الكلية لمحور تحسين جودة الخدمة المصرفية.	25	0.836
القيمة الكلية للاستبيان	40	0.814

تدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال مما يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، إذ بلغ معاملات ألفا كرو نباخ للثبات كما موضح في الجدول رقم (6) بشكل عام على معاملات ثبات عالية للمحاور فان ذلك يدل على قوة ثبات فقرات الاستبيان وأن المقياس صالح لقياس ما وضع من أجله.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني

ت	عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني.	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يوفر المصرف وسائل دفع إلكترونية حديثة ومتنوعة تلبي احتياجات العملاء.	2.53	1.018	مرتفعة
2	تتميز وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة بالمصرف بالسرعة وبالكفاءة.	2.55	1.029	مرتفعة
3	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الوقت والجهد للعملاء.	2.56	1.022	مرتفعة
4	يتم تحديث أنظمة الدفع الإلكتروني بالمصرف بصورة دورية مستمرة لمواكبة التطورات التقنية.	2.54	1.024	مرتفعة
5	تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعاملات المصرفية التقليدية.	2.50	1.030	مرتفعة
6	تسهم وسائل الدفع الإلكتروني بالمصرف في تسهيل وتسريع إنجاز المعاملات المالية.	2.57	1.021	مرتفعة
7	يعتمد المصرف على أنظمة إلكترونية حديثة تدعم كفاءة عمليات الدفع الإلكتروني.	2.50	1.013	مرتفعة
8	توفر وسائل الدفع الإلكتروني مستوى مرتفع من المرونة في تنفيذ العمليات المصرفية المختلفة.	2.49	1.007	مرتفعة
9	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة الأداء التشغيلي داخل المصرف.	2.60	1.000	مرتفعة
10	يوفر المصرف وسائل حماية إلكترونية فعالة لضمان أمن العمليات المالية.	2.59	1.022	مرتفعة
11	تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين التواصل بين المصرف والعملاء.	2.47	1.012	مرتفعة
12	يمتلك العاملون بالمصرف المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني بكفاءة.	2.58	1.021	مرتفعة
13	يعتمد المصرف على بنية تقنية قادرة على دعم التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	2.53	1.010	مرتفعة
14	تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية.	2.42	1.009	مرتفعة
15	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للمصرف.	2.48	1.011	مرتفعة
	المتوسط والانحراف المعياري العام	2.52	1.015	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (7) بأن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق بمحور وسائل الدفع الإلكتروني، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.52) وبانحراف معياري قدره (1.015)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، ويتبين من ذلك أن المصارف قيد الدراسة تعتمد على بنية تحتية تقنية حديثة لتوفير وسائل دفع إلكترونية متنوعة، تسهم في تقديم خدمات مصرفية سريعة ودقيقة، بما يضمن سرعة ودقة وأمن الخدمات المقدمة.

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد الاعتمادية

ت	عبارات بُعد الاعتمادية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يلتزم المصرف بتقديم خدمات إلكترونية وفق الوقت المحدد دون تأخير.	2.52	1.017	مرتفعة
2	يتم تنفيذ العمليات المصرفية بدرجة عالية من الدقة والموثوقية.	2.47	1.021	مرتفعة
3	يتم تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية بطريقة تقلل من احتمالية حدوث الأخطاء.	2.50	1.011	مرتفعة
4	يلتزم المصرف بحل المشكلات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية.	2.55	1.023	مرتفعة
5	يحافظ المصرف على استمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية دون انقطاع.	2.54	1.034	مرتفعة
	المتوسط والانحراف المعياري العام	2.51	1.017	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (8) بأن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق بُعد الاعتمادية، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.51) وانحراف معياري قدرة (1.017) أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن المتوسطات الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (2). ويتبين من ذلك أن المصارف قيد الدراسة تحرص على الحفاظ على استمرارية تقديم خدماتها دون انقطاع متكرر وفي الوقت المحدد، وتلتزم بحل المشاكل الطارئة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية لضمان تجربة مصرفية تعزز من ثقة العملاء.

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد الملموسية.

ت	عبارات بُعد الملموسية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يتميز الموقع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية بالتنظيم وبسهولة الاستخدام	2.57	1.011	مرتفعة
2	يوفر المصرف وسائل إلكترونية حديثة تسهم في تحسين تجربة العميل.	2.64	1.007	مرتفعة
3	تعكس البيئة التقنية بالمصرف مستوى متقدم من التطور التكنولوجي.	2.61	1.024	مرتفعة
4	يحرص المصرف على تطوير الأنظمة الإلكترونية بما يتوافق مع احتياجات العملاء.	2.62	1.021	مرتفعة
5	يتمتع العاملون بالمصرف بمظهر وسلوك مهني يعكس جودة الخدمة المصرفية.	2.51	1.010	مرتفعة
	المتوسط والانحراف المعياري العام	2.59	1.031	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (9) بأن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق ببعد الملموسية، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.59) وانحراف معياري قدرة (1.031) أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن المتوسطات الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (2) ويتبين من الجدول السابق أن بُعد الملموسية يُعد ركيزة أساسية في تحديد جودة الخدمات المصرفية حيث تعكس البيئة التقنية للمصارف مستوى متقدم من التطور التكنولوجي ويوفر من خلالها وسائل إلكترونية حديثة تسهم في تحسين تجربة العميل وتتجلى هذه الملموسية بشكل عملي من خلال تميز الموقع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية، بسهولة الاستخدام والتنظيم.

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد الاستجابة

ت	عبارات بُعد الاستجابة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يقدم العاملون بالمصرف الدعم السريع عند مواجهة مشكلات إلكترونية.	2.46	1.010	مرتفعة
2	يتم التعامل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالدفع الإلكتروني بفاعلية وسرعة.	2.55	1.021	مرتفعة

مرتفعة	1.001	2.46	يوفر المصرف قنوات اتصال فعالة لتقديم المساعدة الفنية للعملاء.	3
مرتفعة	1.031	2.53	يسعى المصرف إلى الاستجابة المستمرة لمتطلبات العملاء و احتياجاتهم الالكترونية.	4
مرتفعة	1.027	2.61	يحرص العاملون بالمصرف على تقديم الخدمة الالكترونية بكفاءة عالية.	5
مرتفعة	1.007	2.52	المتوسط والانحراف المعياري العام	

يتضح من الجدول رقم (10) بان نتائج التحليل الاحصائي الوصفي فيما يتعلق بـبعد الاستجابة، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.52) وبانحراف معياري قدرة (1.007) أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن المتوسطات الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (2). ويتبين من ذلك أن المصارف قيد الدراسة تحرص على توفير قنوات اتصال فعالة ومتنوعة لتقديم المساعدة الفنية للعملاء على مدار الساعة والاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء وتقديم الدعم الفني الفوري للعملاء عند مواجهة أي مشاكل فنية أو تقنية والتعامل الجاد مع مشاكل العملاء المتعلقة بالدفع الالكتروني.

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد الأمان

ت	عبارات بُعد الأمان	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يوفر المصرف مستويات عالية من الحماية للبيانات السرية والمعلومات المالية للعملاء.	2.56	1.010	مرتفعة
2	يشعر العملاء بالأمان عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني.	2.60	1.012	مرتفعة
3	يطبق المصرف إجراءات رقابية فعالة للحد من المخاطر الالكترونية.	2.51	1.005	مرتفعة
4	يسهم نظام الحماية الالكتروني بالمصرف في تعزيز ثقة العملاء.	2.63	1.020	مرتفعة
5	يحرص المصرف على تحديث أنظمة الأمان الالكتروني بصورة مستمرة.	2.54	1.022	مرتفعة
	المتوسط والانحراف المعياري العام	2.56	1.032	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (11) بان نتائج التحليل الاحصائي الوصفي فيما يتعلق بـبعد الأمان، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.56) وبانحراف معياري قدرة (1.032)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن المتوسطات الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (2). ويتبين من ذلك أن المصارف قيد الدراسة تطبق إجراءات رقابية فعالة للحد من المخاطر الالكترونية وتوفر مستويات عالية من الحماية للبيانات السرية والمعلومات المالية للعملاء عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني مما يعزز ثقة العملاء وشعورهم بالأمان.

جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بُعد التعاطف

ت	عبارات بُعد التعاطف	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	يعامل العاملون بالمصرف العملاء باهتمام واحترام أثناء تقديم الخدمات	2.49	1.024	مرتفعة
2	يوفر المصرف خدمات إلكترونية تتناسب مع احتياجات العملاء.	2.50	1.016	مرتفعة
3	يسعى المصرف إلى تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين جودة خدماتها الالكترونية.	2.64	1.020	مرتفعة
4	يولي المصرف اهتماماً بملاحظات العملاء المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني.	2.51	1.010	مرتفعة
5	يشعر العملاء بأن المصرف يهتم بتقديم خدمات إلكترونية تتوافق مع توقعاتهم.	2.53	1.012	مرتفعة
	المتوسط والانحراف المعياري العام	2.59	1.027	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (12) بان نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق بـبعد التعاطف، فقد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (2.59) وبانحراف معياري قدرة (1.027) أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون موجبة نحو الفقرات أعلاه، وذلك لأن المتوسطات الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (2). ويتبين من ذلك أن العاملين بالمصارف قيد الدراسة يعاملون العملاء باهتمام واحترام بالغين أثناء تقديم الخدمات ولا يتوقف هذا

الاهتمام عند التفاعل المباشر فحسب بل يمتد مؤسسياً من خلال اهتمام حقيق بملاحظات العملاء المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني مما يمكنها من توفير خدمات إلكترونية تتناسب مع احتياجات مختلف فئات العملاء ونتيجة لهذه المنظومة التفاعلية يشعر العملاء بأن المصرف يوليهم الاهتمام ويقدم خدمات تلبي توقعاتهم وهو ما يعكس سعي المصرف لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين جودة خدماته المقدمة.

اختبار الفرضيات

أولاً/ اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني وتحسين جودة الخدمات المصرفية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار الأثر لوسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة	0,617	0.380	0.564	29.327	0.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة الأثر لوسائل الدفع الالكتروني كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (29.327) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نقبل الفرضية الرئيسية مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، أي أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

ثانياً/ اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار الخطي لاختبار الأثر لوسائل الدفع الالكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار الأثر لوسائل الدفع الالكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية	0.547	0.299	0.497	29.751	00.00

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (12) دراسة الأثر لوسائل الدفع الالكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (29.751) بدلالة معنوية محسوبة (00.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير وسائل الدفع الالكتروني على بُعد الملموسية للخدمات المصرفية.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوي الدلالة
اختبار تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الملموسية للخدمات المصرفية	0.521	.271	0.463	30.549	0.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة الأثر لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (30.549) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، أي أنه كلما زاد اعتماد المصرف على وسائل الدفع الإلكتروني كلما ارتفعت جودة الخدمات المصرفية.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (14) تحليل الانحدار الخطي لاختبار الأثر لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة لجودة الخدمات بالمصارف قيد الدراسة.	0.588	0.345	0.673	8.057	00.00

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (14) دراسة الأثر لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة للخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (8.057) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الامان لجودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (15) تحليل الانحدار الخطي لاختبار وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الامان لجودة الخدمات المصرفية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الامان لجودة الخدمات المصرفية.	0.571	0.326	0.566	27.612	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (15) دراسة اختبار الأثر لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الامان لجودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (27.612) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الامان لجودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وبُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

جدول رقم (16) تحليل الانحدار الخطي لاختبار وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
اختبار أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية.	0.564	0.318	0.722	31.127	.000

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (16) دراسة اختبار أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (31.127) بدلالة معنوية محسوبة (0.000). وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

نتائج الدراسة

أولاً / أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة، حيث كانت قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (29.327) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود وتحسن بالخدمات المقدمة بالمصارف قيد الدراسة، مما يؤكد أن التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية، أي أنه كلما ارتفع مستوى تبني المصارف لوسائل الدفع الإلكتروني وتحسين بنيتها التكنولوجية، انعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

ثانياً / أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالية.

1- الفرضية الفرعية الأولى: من خلال تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (29.751) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاعتمادية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة، مما يدل على أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في رفع مستوى دقة العمليات المصرفية، والالتزام بمواعيد تقديم الخدمات و تقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز موثوقية الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.

2- الفرضية الفرعية الثانية: من خلال تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل على بُعد الملموسية كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (30.549) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الملموسية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة، وهو ما يعكس أهمية توافر البنية التحتية التقنية، وتطوير التطبيقات والأنظمة المصرفية، وتحديث الأجهزة والتقنيات المستخدمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وبُعد الاستجابة كمتغير تابع، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (8.057) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الاستجابة لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالمصارف قيد الدراسة، بما يؤكد أن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في سرعة تقديم الخدمات والاستجابة لاستفسارات العملاء وشكواهم، وتحسين كفاءة الدعم الفني.

4- الفرضية الرابعة: من خلال تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وبُعد الأمان كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (27.612) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، مما يشير إلى أن تعزيز أنظمة الحماية الإلكترونية وتحديثها بصورة مستمرة يساهم في رفع ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والحد من المخاطر المرتبطة بالمعاملات المالية، بما يعزز الكفاءة التشغيلية للمصارف قيد الدراسة.

5- الفرضية الخامسة: من خلال تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل وبُعد التعاطف كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة (f) المحسوبة والتي بلغت (31.127) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بُعد التعاطف لجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، بما يعكس اهتمام المصارف بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية تراعي احتياجات العملاء المختلفة، والعمل على تحسين تجربتهم المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.

توصيات الدراسة

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة عن طريق تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية:

- 1- التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتطويرها باستمرار، بما يتوافق مع التطورات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي بما يساهم في تحسين وتعزيز جودة الخدمات المصرفية.
- 2- مواصلة تطوير وتحديث البنية التحتية التقنية من خلال تحديث الأنظمة المصرفية الإلكترونية، بما يضمن تقديم خدمات مصرفية ذات كفاءة وجودة عالية بشكل مستمر.

- 3- التعريف وتوعية العملاء باستخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال حملات توعوية توضح مزايا وسائل الدفع الالكتروني وآليات استخدامها.
- 4- تطوير البرامج التدريبية بشكل مستمر للعاملين بالمصارف لتحسين وتطوير وتنمية مهاراتهم في تشغيل وإدارة أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني بما يساهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- 5- تعزيز أنظمة أمن المعلومات وحماية البيانات لتوفير بيئة تقنية أكثر أمناً، من خلال تحديث أنظمة الحماية بصورة دورية بما يحد من المخاطر الالكترونية ويعزز من ثقة العملاء.
- 6- تكثيف الاهتمام باستقطاب ذوي الخبرات والمهارات التقنية والحرص على الاحتفاظ بهم من خلال تقديم الحوافز والمكافآت وتشجيعهم على الابتكار والتطوير.

المراجع

أولاً/ الكتب

- 1- معلا ناجي ديب، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة مصر 2015م.
 - 2- العجارمة تيسير الفيشات، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2005م.
- ### ثانياً / المجلات والندوات والرسائل العلمية
- 1- الطاهر على بابكر وبن عبد الله نزار، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية على المصارف التجارية لمحافظة الدرب المملكة العربية السعودية، المحلة العربية للنشر العلمي، العدد 14، 2019م.
 - 2- الحاج مداح عرابي وبارك نعيمة، أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني في الوطن العربي الواقع والافاق، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010م.
 - 3- العشي هارون وبورأس فايزة، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 9، العدد 3، 2018م.
 - 4- بولودان نجاح، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة الجزائر، 2010م.
 - 5- بركات عماد الدين وطبيبي حورية، وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، جامعة أدرار، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 2، 2019م.
 - 6- جبايلة إلهام ورباعية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالم، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945م، قالم الجزائر، 2023م.
 - 7- حركات كاهنة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017م.
 - 8- زواش زهير، روابح عبد الباقي، بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي (ضرورة الانتقال وتحديات الحماية)، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، 2018م.
 - 9- ريم بن مصطفى وقلوش عبد الله، الدفع الالكتروني ودوره في تيسير أمات السيولة في الجزائر، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد 7، العدد 2، 2022م.
 - 10- سايجي الخامسة وطويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة العربي التبسي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، المجلد 13 العدد 2، ميله الجزائر 2021م.
 - 11- صورية شواحي، واقع وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية في ولاية عين الدفلى، دراسة ميدانية لعينة من البنوك، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد 02، 2024م.
 - 12- صوفي شفيقة، دور وسائل الدفع الالكتروني في معالجة أزمة السيولة في الجزائر، مجلة الدراسات العلمية، المجلد 16، العدد 1، 2022م.
 - 13- عبود سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد السادس، العدد الأول، 2014م.
 - 14- عبايسة سمية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، جامعة أم البواقي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 2، العدد 3، 2016م.
 - 15- علالي حمزة مصطفى وبورنان إبراهيم، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة بنك البركة وكالة الاغواط، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 8، العدد 2، 2025م.
 - 16- فرحي نعيمة وبن عثمان مفيدة، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 9، العدد 2، 2022م.

17- ميلي سمية أحمد، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية الاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 5، العدد 1 2021م.