

تقييم جودة خدمات تقنية الصراف الالي (ATM) مصرف جيهان الاسلامي – فرع اربيل انموذج تطبيقي

م.م. نزار هياس عباس
جامعة جيهان- اربيل ، كلية العلوم المالية و الادارية ، قسم المحاسبة
Nzar.dawodi@cihanuniversity.edu.iq

المستخلص

يتناول البحث موضوع استخدام تقنية الصراف الالي (ATM) والتي تعد من التطبيقات الحديثة نسبيا والمعمول بها في مجال تسويق الخدمات المصرفية وذلك من خلال قياس جودة الخدمات المتنوعة التي يقدمها مصرف جيهان الاسلامي الواقع في مدينة اربيل في اقليم كردستان. لقد تم في هذا البحث استبيان آراء العملاء المستخدمين لتقنية الصراف الالي حول نوعية الخدمات المقدمة، كونها قدمت العديد من الفوائد في مجال التعاملات الالكترونية والتي اصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة الفرد . تضمنت عينة البحث اختيار 50 عميلا من عملاء مصرف جيهان الاسلامي اذ جرى جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج وذلك باستخدام حزم البرنامج الاحصائي (SPSS) . وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج المهمة منها شعور العميل بالأمان في تعامله مع تقنية الصراف الالي وسلامة المبالغ المالية المسحوبة وصلاحياتها للاستخدام، فضلا عن السرعة والدقة في عملية السحب .

Evaluating the Quality of the ATM Technology (Automated Teller Machines)

Cihan Islamic Bank- Erbil Branch as an Applied Model

Abstract

The research deals with the use of ATM technology, which is a relatively modern application in the field of marketing banking services by measuring the quality of the various services provided by Cihan Islamic Bank located in the city of Erbil-Kurdistan region. In this research, customers using ATM technology were surveyed about the quality of services provided, as they provided many benefits in the field of electronic transactions, which have become an integral part of the life of the individual.

The sample of study included the selection of 50 customers in which data were collected and analyzed and extracted the results using statistical packages (SPSS). The research has yielded a number of important results, including the customer's sense of security in dealing with ATM technology, the safety of withdrawals, the validity of use, as well as the speed and accuracy of the withdrawal process.

المبحث الاول الاطار المنهجي للبحث

المقدمة

ادت الثورة العلمية والتطور السريع والمتوالي في مجال الالكترونيات واجهزة الحاسوب منذ نهايات القرن الماضي وبدايات القرن الحالي الى طفرة نوعية كبيرة في مجال الاعمال المصرفية تمثلت بظهور ماكنة الصراف الالي (ATM). وهذا الجهاز يعمل اوتوماتيكيا لخدمة حاجة العملاء المصرفية على مدار الساعة من خلال بطاقة الصراف الالي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن المصرف لصالح العميل بناء على طلبه . ويقدم الصراف الالي العديد من الخدمات المصرفية التي يحتاجها العملاء بشكل عام ومنها اغناء العميل عن حمل النقود وتمكنه من السحب في اي وقت يشاء كما تغنيه عن استخدام دفتر الصكوك . وبما ان الخدمات المصرفية المقدمة من خلال ماكنات الصراف الالي لها تأثير مباشر على احتياجات العملاء للخدمات المصرفية ، فقد اقتضت الحاجة الى البحث في معرفة جودة الخدمات التي يقدمها جهاز الصراف الالي. وقد تم اختيار مصرف جيهان الاسلامي كأ نموذج تطبيقي لكونه من المصارف متعددة الفروع وذات الاستثمارات المالية الكبيرة والمتنوعة في اقليم كردستان وباقي مناطق العراق .

ولغرض تحقيق اهداف البحث فقد تم تقسيمه الى اربعة مباحث : تناول المبحث الاول الاطار المنهجي للبحث وتناول المبحث الثاني الاطار النظري المتكون من مفهوم جودة الخدمة المصرفية ثم مفهوم الصراف الالي ، فيما كرس المبحث الثالث لتحليل نتائج تقييم جودة خدمات الصراف الالي ومناقشتها ولعرض الاستنتاجات والتوصيات .

هدف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاتي :

1. معرفة اتجاهات اراء عملاء مصرف جيهان الاسلامي (فرع اربيل) حول جودة خدمات الصراف الالي الالكتروني ودرجة الاستفادة من الخدمات التي يقدمها لهم .
2. تناول احد المواضيع المهمة المرتبطة بالصراف الالي من الناحية النظرية .

مشكلة البحث

ان الاتجاه نحو العولمة واستخدام التقانة في العمليات المصرفية ادى الى تحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل عام ومن بينها تقنية الصراف الالي وبالتالي كسب رضا العملاء . و عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في الاجابة على التساؤل التالي : ما هو مستوى جودة خدمات تقنية الصراف الالي في مصرف جيهان الاسلامي (فرع اربيل) ؟

أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث من خلال الاتي :

1. يسهم البحث في اثراء المحتوى العلمي في موضوع جودة خدمات تقنية الصراف الآلي.
2. تحديد مستوى رضا العملاء تجاه جودة خدمات تقنية الصراف الالي في مصرف جيهان الاسلامي (فرع اربيل).
3. تقديم المقترحات والتوصيات لمدراء المصارف في اقليم كردستان بشكل عام فيما يتعلق بالنتائج التي يفرزها البحث في موضوع جودة خدمات تقنية الصراف الآلي في مصرف جيهان الإسلام.

فرضية البحث

من خلال استعراض مقدمة البحث، وفي ضوء مشكلة البحث وأهدافه فقد تم صياغة الفرضية البحثية التالية: ارتفاع مستوى درجة الاستجابة مع فقرات جودة

خدمات الصراف الالي (تنوع الخدمات، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، سهولة التعامل).

منهجية البحث

اعتمد البحث المنهج النظري والإحصاء القياسي في العرض والتحليل ، فالمنهج النظري شمل مدخلا مفاهيمي نظري تناول تقنية الصراف الالي ودورها في النهوض والارتقاء بالنظام المصرفي . أما المنهج الإحصائي القياسي فشمل عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها وذلك باستخدام حزم البرنامج الاحصائي .SPSS.

مصادر البيانات

اعتمد البحث نوعين من المصادر وهي:

1. مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بموضوع البحث والمنشورة في الكتب والدوريات والرسائل الجامعية.
2. تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من عملاء مصرف جيهان الاسلامي فرع اربيل لاستبيان آرائهم حول جودة خدمات تقنية الصراف الآلي.

حدود البحث

1. الحدود المكانية : وتمثلت في عملاء مصرف جيهان الاسلامي فرع اربيل.
2. الحدود الزمانية : وتمثلت في فترة إعداد البحث ، وهي الفترة التي استغرقت جمع البيانات الميدانية وتضمنت مرحلة توزيع استمارات الاستبيان على افراد العينة وتجميعها واستخلاص النتائج ، وتم ذلك في العام 2018.

المبحث الثاني

الاطار النظري للدراسة

مفهوم جودة الخدمة المصرفية

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد من قبل المؤسسات المالية والمصرفية كافة وفي جميع انحاء العالم ، بعد ان انتبهت هذه المؤسسات الى اهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل اساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية والتي بدأت في مواجهتها لاسيما بعد ظهور التكتلات الاقتصادية ، فضلا عن التطورات التقنية المتلاحقة نحو العولمة والتغير الحاصل في سلوك العميل والذي بدا ينظر للجودة كمعيار اساسي في تقييم واختيار ما

يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات بغض النظر عن مصدرها (المحياوي , 2006 : 24).

وتعرف الجودة بانها : مفهوم يستلزم ضرورة تحديد الاهداف وتحديد العميل واحتياجاته وتحديد ملامح المنتج والخدمة المقدمة وتحديد ملامح العمليات ووسائل التحكم بالعمليات (مسلم , 2015 : 30). ويعرف David Hoyle الجودة على أنها: "درجة من التميّز تلازمها مجموعة من الخصائص التي تقي بحاجة متوقعة ولها معاني أخرى كوجود درجة من التميّز، المطابقة مع المتطلبات، مجمل الخصائص التي لها القدرة على تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية للعميل، سهولة الاستخدام، التحرر من العيوب، وإسعاد العملاء (David Hoyle, 2007: 10) .

جودة الخدمة

إن إعطاء مفهوم للجودة في مجال الخدمات يعد أمر صعب مقارنة بالمجال الساعي ، كون الخدمة تتصف بصفة التجريد فضلا عن عدم اتصافها بالديمومة، متميزة وصعبة القياس . ويمكن تعريف جودة الخدمة على انها "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، اذ يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة . أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء ، فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي. (خثير ومرامي , 2017 : 32) وتعرف جودة الخدمة كذلك على أنها مواءمة الخدمة لاستخدامات واستعمالات العملاء ، وهي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والعملاء عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم (ابو فزع , 2015 : 15) . كما تعرف على أنها "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة، إي التي يتوقعها العملاء او التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل او عدم رضاه، وتعد في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي ترغب في تعزيز مستوى الجودة في خدماتها". (الدراركة , 2006 : 188)

الخدمة المصرفية

عرفت الخدمة المصرفية بأنها "عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع في مجال العمليات المصرفية معينة للزبون, سواء كان ذلك بمقابل مادي او دونه, فقد يقوم المصرف أحيانا بتقديم خدماته مجاناً للزبون". وعرفت أيضا بأنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من طرف المصرف والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية , وفي نفس الوقت تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (الشياع و الموسوي, 2015:92). ويرى Payne ان "جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على الايفاء بتوقعات العميل او التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس نتائج الأداء، وان جودة الخدمة لها مكونان اساسيان :

1. الجودة الفنية (التقنية): وهي نتائج عمليات الخدمة، وهي تتمثل بالجوانب الكمية للخدمة المصرفية.
 2. الجودة الوظيفية (المهنية): وهي البعد الاجرائي في شروط تفاعل العميل مع مقدم الخدمة، وهي تشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى العميل. (Payne, 1995:220)
- وتقاس جودة الخدمة المصرفية بالاعتماد على مجموعة معايير التي تميزها عن غيرها، اهمها ما يلي : (الصيرفي: 2003, 278)
- الدقة : ان تتم العمليات المصرفية بدقة و بدون اخطاء لتقدم خدمة متوافقة مع رغبات العميل.
 - السرعة : أي تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجه العميل و في اقصر وقت ممكن .
 - الامان : أي ثقة العملاء في عدم تعرضهم للمخاطر اثناء التعامل مع المصرف .
 - الاشباع : أي تقديم الخدمات التي تتوافق مع تطلعات ورغبات العملاء بل و تفوقها .
 - الاتصال : أي اهتمام الموظفين بالعملاء ومحاولة فهم جميع رغباتهم و متطلباتهم و العمل على تلبيتها.
 - الاستمرارية: أي الاستمرار بتقديم الخدمة بنفس الكفاءة و الفعالية طوال الوقت.

مفهوم الصراف الآلي :

في العام 1967 قامت شركة ديلاو باختراع و تركيب اول ماكينة صراف الي في مدينة انفيلد شمال لندن لمصرف باركليز بواسطة المهندس (جون شيفرد بارون)، كانت مشكلة جون شيفرد الحاجة الملحة للنقد في ايام اجازة المصرف فتبلورت عنده فكرة (مصرف مفتوح 24 ساعة) ذهب جون ليلتقي بمدير المصرف الذي يعمل به وهو مصرف باركليز ليعرض فكرته عليه , عندما سمع المدير الفكرة طلب من جون ان يحولها الى ماكينة سهلة الاستعمال و بالتالي فانه سيشتري من هذه الالة الغريبة فورا . وانشغل جون مدة عام كامل يحاول اختراع هذه الالة حتى توصل في النهاية الى نموذج اول ماكينة صراف الي التي اعلن عنها في عام 1967 و قام مصرف باركليز بفتح موقعه لمدة 24 ساعة ,وفي العام 2007 احتفلت ولاية فلوريدا بمرور 40 عام على هذا الاختراع وكان جون شيفرد ضيف شرف فيه وقد تجاوز سن الثمانين في وقتها (محمود و البشير , 2016 : 31-32).

ويعد استخدام التقانة احد الاساليب الحديثة في تسويق الخدمات المصرفية، وتمثل اجهزة الصراف الآلي احد هذه الأساليب، فاستخدام الات الصراف الآلي جعل تقديم الخدمة المصرفية مريحا للعملاء، وخفض عدد الموظفين مما ساهم في زيادة ارباح المصرف عن طريق التوفير في التكاليف , و استقطاب زبائن جدد . وخدمة الصراف الآلي تتلخص في ان يقوم المصرف بإصدار بطاقة الصراف الآلي لأصحاب الحسابات الجارية بناء على طلبهم . ويستطيع حامل البطاقة ومن خلال استخدام الآت الصراف الآلي التي تنتشر في اماكن مختلفة وبعد ادخال رقم سري ان يستخدمها للحصول على عدة خدمات و منها سحب النقود من حساب البطاقة و ايداع اموال نقدية في الحساب، والاستعلام عن رصيد الحساب، و اخيرا تحويل النقود من حساب الى اخر (عبدالسلام, 2006 , 30) وتتيح خدمة الصراف الآلي للعميل ان يودع مبالغ نقدية او صكوك في حسابه الجاري خلال اوقات اغلاق الفرع الذي يتعامل معه سواء بعد ساعات العمل اليومية او اثناء العطلات (قاسم , 2012 , 83). ويمكن تعريف خدمات الصراف الآلي ATM على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم المصرفية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة (الشمري و عبد اللات , 2008 , 29).

ماكينة الصراف الآلي (Automated Teller Machine (ATM) ، آلة إلكترونية تسمح للعملاء بالحصول على الودائع نقداً ، وتحويل الأموال من حساب إلى آخر، والتحقق من الأرصدة. ولا يقوم العميل بدفع اجر اضافي للحصول على الخدمة ، اذ تكون متاحة للاستخدام 24 ساعة في اليوم وهذا لا يؤدي فقط إلى معاملات أرخص للمصرف، ولكن أيضا يوفر المزيد من الراحة للعملاء بسبب تكلفتها المنخفضة . ويمكن أن توضع ماكينات الصراف الآلي في مواقع أخرى غير موقع المصرف أو فروعها مما يزيد من راحة العملاء. فضلا على ذلك أصبح الأمر سهلاً للحصول على عملة أجنبية من أجهزة الصراف الآلي عندما تسافر الى دول العالم المختلفة (Mishkin,2010:287).

فيما عرف (Rose & Hudgins) ماكينة الصراف الآلي بأنه الماكينة التي يجمع بين جهاز الحاسوب ونظام حفظ السجلات وقيمة النقد في وحدة واحدة ، مما يسمح للعملاء بالدخول لنظام حفظ سجلات المصرف باستخدام بطاقة بلاستيكية تحتوي على رقم التعريف الشخصي (PIN) أو عن طريق إدخال رمز معين في جهاز الحاسوب مرتبط بالسجلات المحوسبة للمصرف على مدار 24 ساعة في اليوم (Rose & Hudgins,2010 :163) ويمكن استخدام البطاقة لصرف النقود، وفي الحصول على معلومات حول تحويل الأموال وعن حالة الحساب (machiraju,2008:325).

يوجد هناك ثلاثة انواع من اجهزة الصراف الالي : النوع الاول مشترا او مستأجر من قبل المصرف ويعد ضمن ممتلكات المصرف وهذه النوعية اقل عددا من النوعين الاخرين ,النوع الثاني, وهي الاجهزة التي تقدم خدمات لعدة مصارف او لمنطقة جغرافية معينة كالمصارف الموجودة في المنطقة الوسطى لإقليم معين و تقدم خدماتها لعملاء كل المصارف في المنطقة، النوع الثالث ,وهي الاجهزة التي تقدم خدماتها لكل مصارف البلد والمصارف الاخرى خارج البلد وهي مزودة بشبكة خارجية، و الشبكة الخارجية تعني ان الفرد يستطيع الاستفادة من خدماتها بشكل اوسع كلما زاد عدد مستخدميها (مامندي , 2012 : 275 – 276).

ويستطيع العملاء استخدام بطاقة الصراف الالي ليس فقط بواسطة ماكينات مصرفهم بل ايضا ماكينات المصارف الاخرى , كما يمكن استخدام الصراف الالي عالميا وذلك عندما تكون هنالك اتفاقيات مع المصارف العالمية الأخرى، لتمكين العملاء من استخدام البطاقة في كل دول العالم التي ابرم معها الاتفاقيات،

كما يمكن استخدام بطاقة الصراف الآلي عبر نقاط البيع المختلفة point of sales والتي تسمى اختصارا post (عطية, 2015, 50). ويتم عادة تطوير نظام الصراف الآلي بهدف :

1. المحافظة على العملاء الحاليين و العملاء المتوقعين في المستقبل.
2. تقليل التكاليف المتوقعة في المستقبل.

ويعتقد البعض ان نظام الصراف الآلي يستخدم كسياسة دفاعية لعملية فتح الفروع للمصرف في الفترات المسائية او خلال العطلات الأسبوعية، فضلا عن تقليل صفوف الانتظار داخل الفرع امام الصراف، يؤدي هذا النظام ايضا الى استقرار تكلفة العمالة المطلوبة لخدمة الصرافة و التعامل مع العملاء (الانصاري , 2006 , 455) ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي ما يلي(غول و اخرون , 2018:15) :

- 1-المحافظة على بطاقة الصراف الآلي والتي تسمى أيضا Debit Card والتأكد من وجودها مع العميل دائما.
- 2-الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها.
- 3-اختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد لأن ذلك يؤدي إلى صعوبة الاستخدام في حالة السرقة
- 4-التأكد من صحة الوصل في حالة إجراء أية عملية مالية.

ويحقق استخدام الصراف الآلي عدة فوائد للمصرف وللعميل ومنها:
(ابوخريص والاخضر, 2013 : 177)

1. توفير الخدمة في المكان والزمان المناسبين للعميل.
2. سرعة حصول العميل على الخدمة وتجنبه الوقوف في الصفوف.
3. لا يستلزم حضور العميل للمصرف في أوقات محددة.
4. القدرة على التوسع دون الحاجة إلى الموارد البشرية أو مبانٍ إضافية.
5. تقليل الإشعارات والمطبوعات والمراجعات المستندية وانعدام الأخطاء.
6. قلة تكاليف خدمة العملاء لاسيما أصحاب الحسابات غير المربحة.
7. زيادة حجم الودائع غير المكلفة.
8. وتفرغ الإدارة للمشاكل الأخرى واتخاذ القرارات.

مراقبة عمل الصراف الآلي

نظرا لان جهاز الصراف الآلي جزء من المصرف ويقدم العديد من الخدمات المصرفية نيابة عن موظفي المصرف , فان مسؤولية مراقبة عمل الجهاز ومتابعة ذلك باستمرار توضع على عاتق مسؤولي الصراف الآلي الذين اوكلت اليهم هذه المهمة مايلي: (العبدالله و الطراد, 2006, 211)

1. التأكد من استمرار الجهاز بتقديم الخدمات للعملاء.
2. استمرارية تغذية الجهاز بالنقود الورقية بمختلف الفئات لتلبية احتياجات العملاء, وتزويده بالمتطلبات اللازمة.
3. التأكد من الايداعات صباح كل يوم عمل ومطابقتها مع الإدخالات.
4. اجراء مطابقة الصراف الآلي يوميا مع قسم المحاسبة لدى الفرع و اجراء عمليات جرد يومي لخزينة الصراف.
5. تدريب و تعريف العملاء حاملي البطاقة على استخدامها.

المبحث الثالث

تحليل نتائج تقييم جودة خدمات الصراف الآلي ومناقشتها

تصميم استمارة الاستبيان

تم تصميم استمارة خاصة للوصول الى اهداف البحث من خلال اختيار عينة عشوائية من عملاء مصرف جيهان الاسلامي فرع اربيل من الذين يتعاملون مع الصراف الآلي وقد اختير هذا المصرف لكونه من المصارف متعددة الفروع وذات الاستثمارات المالية الكبيرة والمتنوعة في اقليم كردستان وباقي مناطق العراق. وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة (50) وهو عدد الاستثمارات المعادة. تضمنت الاستمارة عددا من الاسئلة المباشرة المتعلقة بجودة خدمات الصراف الآلي وتضمنت المعايير الاتية: (1) تنوع الخدمات، (2) الاعتمادية، (3) الاستجابة، (4) الأمان، (5) سهولة التعامل، (6) الموقع.

نتائج الاستبيان ، تحليلها ومناقشتها

استخدم البرنامج الاحصائي SPSS في معالجة البيانات التي تم إدخالها إلى ذاكرة الحاسب الإلكتروني. ادخلت نتائج الاستبيان الذي اعتمد التوزيع وفقاً لطريقة ليكرت الخماسية للتعرف على مدى توافق إجابات عينة البحث في

عملية تصحيح أداة البحث واستخراج النتائج . وكان تقسيم وزن إجابات أفراد العينة على النحو الموضح في الجدول (1).

الجدول (1)
درجات الاستجابة البحث

نوع الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
درجة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.21- 5.00	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80

مناقشة نتائج البحث :

استخدمت المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة كمقاييس في الاجابة على فقرات الاستبانة وكما توضحها الجداول الاتية .

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال تنوع الخدمات ف الصراف الالي.

ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1-يمكن أستخدام الصراف الآلي للحصول على السحوبات النقدية الملائمة.	3.72	1.12	كبير
2-يستطيع الصراف الآلي قبول جميع انواع وسائل الدفع الالكترونية (ماستر كارد و فيزا كارد وغيرها).	3.22	1.51	متوسط
3- كشف حساب الصراف الآلي يوضح السحوبات والإيداعات في مجمل الحساب.	3.88	1.18	كبيرة
4-نظام البرمجة في الصراف الآلي مزودة بتقانة حديثة.	3.11	1.18	متوسطة
5- أماكن الانتظار عند الصراف الآلي نظيفة و كافية.	2.61	1.19	متوسط
6-تستفيد من حين لأخر من الخدمات الأخرى التي يقدمها الصراف الآلي خلاف السحب النقدي.	2.44	1.33	قليلة
المجال الاول : تنوع الخدمات	3.16	1.47	متوسطة

تبين من الجدول (2) والمتعلق بتنوع الخدمات بان اعلى متوسط حسابي كان في الفقرة الثالثة بنسبة 3.88 و بدرجة استجابة كبيرة، المتعلق بالسؤال التي نص على ان كشف حساب الصراف الآلي يوضح السحوبات والإيداعات في مجمل الحساب، فيما كان اقل متوسط حسابي تحقق في الفقرة الرابعة بنسبة 3.11 وبدرجة استجابة قليلة ، والمتعلقة بالسؤال الذي نص على ان نظام البرمجة في الصراف الآلي مزودة بتقانة حديثة. ويعزي الباحث هذه النتائج الى التطور و التنوع في الخدمات المالية الالكترونية للصراف الالكتروني في مصرف جبهان الاسلامي (فرع اربيل).

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال الاعتمادية على الصراف الآلي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1-تتوفر في الصراف الآلي جميع فئات العملات المالية المحلية.	3.22	0.23	متوسطة
2-يؤدي الصراف الآلي خدماته المصرفية بطريقة صحيحة من أول مرة.	2.88	0.30	قليلة
3-عندما تلزم الصراف الآلي بتقديم خدمة في وقت محدد فإنه ينفذ ذلك.	3.22	0.31	متوسطة
4-أضع ثقتي الكاملة في العمليات المالية التي يؤديها الصراف الآلي.	3.00	0.29	متوسطة
5-عندما تواجه المستخدم مشكلة في الصراف الآلي فإنه يقوم بالإجراءات التصحيحية اليا.	2.66	0.29	متوسطة
6-اوقات السحب من الصراف الآلي متوفرة لمدة 24 ساعة.	3.72	0.31	كبيرة
المجال الثاني : الاعتمادية	3.13	1.11	متوسطة

تظهر فقرات الجدول (3) والمتعلقة بالمجال (الاعتمادية) بان اعلى متوسط حسابي بلغ نسبة 3.72 وبدرجة استجابة كبيرة جدا و المتعلقة بالفقرة السادسة من السؤال التي نص على ان اوقات السحب من الصراف الآلي متوفرة لمدة 24 ساعة, فيما كان اقل نسبة اعتمادية في خدمة الصراف الآلي قد بلغ 2.88 في الفقرة الذي نص على يؤدي أن الصراف الآلي خدماته المصرفية بطريقة صحيحة من أول مرة .

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال الاستجابة في الصراف الآلي

الدرجة الاستجابية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
كبيرة	0.97	3.61	1-يقوم الصراف الآلي بالرد الفوري على متطلبات العملاء.
متوسطة	1.43	2.77	2-الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة السحب النقدية كثيرة والعمليات كبيرة.
كبيرة جدا	1.25	4.27	3-يقوم الصراف الآلي بأخطاري بإشعارات الرصيد المتوفر بدقة.
متوسطة	0.75	3.27	4-جهاز الصراف الآلي لديه الاستعداد الدائم للاستجابة مع العملاء .
قليلة جدا	1.12	1.72	5- تستطيع سحب كامل الرصيد على بطاقة السحب بدفعة واحدة عند استلام الراتب .
متوسطة	1.11	3.13	المجال الثالث : الاستجابة

تبين من الجدول (4) والمتعلقة بالمجال الاستجابة انه اعلى نسبة متوسط حسابي قد بلغ 4.27 و بنسبة استجابة كبيرة جدا في الفقرة الثالثة و الذي نص على أن يقوم الصراف الآلي بأخطاري بإشعارات الرصيد المتوفر بدقة، بينما كان اقل نسبة متوسط حسابي لمجال الاستجابة في الفقرة الخامسة قد بلغ 1.72 في السؤال تستطيع سحب كامل الرصيد على بطاقة السحب بدفعة واحدة و بدرجة استجابة قليلة جدا . ويرجع الباحث النتائج التالية لسبب ان خدمة الاشعارات و الوصولات في الصراف الآلي دقيقة جدا و لكن سحب الارصدة من الصراف الآلي تكون بسقف محدود لليوم الواحد.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال الامان في الصراف الالي

درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
كبيرة	0.99	3.94	1- المبالغ المسحوبة من الصراف الالي سليمة وصالحة للاستخدام.
كبيرة	0.61	3.94	2- يشعر العميل بالامان في التعامل مع الصراف الالي.
قليلة جدا	1.17	1.72	3- تستطيع سحب فئات مبالغ صغيرة (مثال اذا كان المبلغ 1000 دينار او 500 دينار او بالسنتات)
كبيرة	1.04	3.44	4- تستطيع سحب المبالغ بصورة سريعة ومريحة.
متوسطة	1.21	3.05	5- مواقع ماكينات الصراف الالي التي تتعامل معها لا تحتاج لحراسة أمنية.
كبيرة	1.04	3.44	6- يحتفظ الصراف الالي بأنظمة أمدخال وتوثيق دقيقة.
كبيرة	1.37	4.00	7-لم يسبق ان تعرضت لمحاولة أحتيال بغرض السرقة قبل او اثناء او بعد استخدام ماكينة الصراف الالي.
كبيرة	1.09	3.55	8-مواقع الصراف الالي التي تتعامل معها غالبا ما تكون في الطرقات والشوارع الرئيسية.
متوسطة	1.06	3.22	9-يسهل طلب النجدة والمساعدة الأمنية في المواقع التي توجد فيها ماكينات الصراف الالي التي تتعامل عبرها.
متوسطة	1.00	3.22	10-تستخدم ماكينة الصراف الالي دون أي مخاوف حتى ساعات الليل المتأخرة.
متوسطة	1.21	2.94	11-ماكينات الصراف الالي التي تتعامل معها غالبا ما توجد في اماكن مضيئة وكثيرة الحركة.
متوسطة	1.07	3.31	المجال الرابع : الامان

يظهر الجدول (5) والمتعلقة بالمجال (الامان) بان اعلى متوسط حسابي بلغ نسبة 4.00 وبدرجة استجابة كبيرة جدا و المتعلقة بالفقرة السابعة من السؤال الذي نص على انه لم يسبق ان تعرضت لمحاولة أحتيال بغرض السرقة قبل او اثناء او بعد استخدام ماكينة الصراف الآلي وهذا يدل على مدى ارتفاع مستوى الامان في اماكن تواجد جهاز الصراف الآلي . فيما كان اقل نسبة امان في خدمة الصراف الآلي قد بلغ 1.72 في الفقرة التي نص على تستطيع سحب فئات مبالغ صغيرة (مثال اذا كان المبلغ 1000 دينار او 500 دينار او بالسنتات) , ويرجع سبب ذلك الى سياسة المصرف في عدم وضع الاموال ذات الفئات الصغيرة في جهاز الصراف الآلي .

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال سهولة التعامل مع الصراف الآلي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	درجة الاستجابة
0.78	4.50	1-اللغة التي تعمل بها ماكينات الصراف الآلي مفهومة وواضحة. اللغات (العربية و الكردية و الانكليزية)	كبيرة جدا
1.00	4.22	2-التعليمات والتوجيهات في برنامج الصراف الآلي واضحة ومفهومة.	كبيرة جدا
0.97	4.22	3-يسهل التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمات التي تود التعامل معها.	كبيرة جدا
0.87	3.77	4-هناك اختصار في خطوات التعامل عبر برنامج نظام الصراف الآلي يمكنك من انجاز المهام بسرعة.	كبيرة
0.84	4.33	5- الاشعارات التي تزودك بها الماكينة يسهل قراءتها وفهمها.	كبيرة جدا
0.84	4.16	6- عند اجراء اي خطوة عبر ماكينة الصراف الآلي هناك توجيهات تساعدك على انجاز الخطوة التالية بسهولة.	كبيرة
0.78	4.16	7-عند حدوث اي مشكلة اثناء تنفيذك لعملية عبر الصراف الآلي يمكنك التراجع والبدء من جديد مرة اخرى.	كبيرة
0.87	4.19	المجال الخامس : سهولة التعامل	كبيرة

تبين من الجدول (6) والمتعلقة بسهولة التعامل انه اعلى نسبة متوسط حسابي قد بلغ 4.50 و بنسبة استجابة كبيرة جدا في الفقرة الأولى و الذي نص على اللغة التي تعمل بها ماكينات الصراف الآلي مفهومة وواضحة بسبب وجود اللغات الشائعة وسهولة التواصل و التعامل مع الصراف الآلي . بينما كان اقل نسبة متوسط حسابي لمجال سهولة التعامل في الفقرة الخامسة قد بلغ 4.16 في الفقرات السادسة و السابعة و بدرجة استجابة كبيرة . ويرجح الباحث النتائج العالية في هذا المجال لسبب دقة و سهولة التعامل مع جهاز الصراف الآلي المزود بتقانة حديثة تساعد العملاء في تنفيذ عملياتهم المالية .

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على فقرات مجال موقع جهاز الصراف الآلي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1- يسهل العثور على ماكينات الصراف في المنطقة التي تسكن فيها.	2.88	1.36	متوسطة
2-يسهل العثور على ماكينة الصراف في الاماكن التي تتسوق فيها.	2.77	1.51	متوسطة
3-يسهل العثور على ماكينة الصراف الآلي في الاماكن التي تعمل فيها.	3.66	1.02	كبيرة
4-ماكينات الصراف الآلي دائما ما توجد في الأماكن التي تشعر فيها بحاجتك إليها.	3.05	1.10	متوسطة
5- حسب تجربتك ماكينات الصراف الآلي موزعة جغرافياً بطريقة مناسبة.	2.88	1.18	متوسطة
6- يمكنك التعرف على مواقع وجود ماكينة الصراف الآلي بسهولة.	3.33	1.23	متوسطة
7- هناك علامات بارزة تساعدك في العثور على موقع ماكينات الصراف الآلي حتى ولو كنت تستقل مركبة مسرعة على الطريق.	2.55	1.42	قليلة
المجال السادس : الموقع	3.02	1.26	متوسطة

يظهر الجدول (7) والمتعلقة بمجال موقع الصراف الآلي بان اعلى متوسط حسابي بلغ نسبة 3.66 وبدرجة استجابة كبيرة و المتعلقة بالفقرة الثالثة من السؤال الذي نص على انه يسهل العثور على ماكينة الصراف الآلي في الاماكن التي تعمل فيها وهذا يرجع الى سبب تواجد فرع للصراف الآلي في المواقع الاستراتيجية و اماكن العمل الاخرى , فيما كان اقل نسبة امان في خدمة الصراف الآلي قد بلغ 2.55 في الفقرة السابعة من اسئلة الاستبانة المتعلقة بموقع الصراف الآلي .

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابات لأفراد العينة على جميع مجالات البحث

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	تنوع الخدمات	3.16	1.47	متوسطة
2	الاعتمادية	3.13	1.11	متوسطة
3	الاستجابة	3.13	1.11	متوسطة
4	الامان	3.31	1.07	متوسطة
5	سهولة التعامل	4.19	0.87	كبيرة
6	الموقع	3.02	1.26	متوسطة
	المجال الكلي	3.32	1.45	متوسطة

يبين الجدول (8) بان اعلى متوسط حسابي في كل المجالات كانت في مجال سهولة التعامل بلغت 4.19 وبدرجة استجابة كبيرة من قبل افراد العينة وهي تدل على سهولة التواصل و التفهم في التقانة المستخدمة في اجهزة الصراف الآلي , بينما كان اقل متوسط حسابي في مجال الموقع بمتوسط حسابي بلغ 3.02 وبدرجة استجابة متوسطة وهذا يدل على الحاجة لعمل تغيير في خدمة موقع الصراف الآلي، ولكن بصورة عامة كان الاستجابة جيدة لخدمات الصراف

الآلي وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمجالات البحث 3.32 وبدرجة استجابة متوسطة وهذا يبين بان العملاء راضون عن خدمات الصراف الآلي في مصرف جيهان الاسلامي.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- تبين ان متوسط الحسابي الكلي لجميع معايير جودة خدمات الصراف الآلي في مصرف جيهان الاسلامي – فرع اربيل بلغت 3.32.
- 2- تبين ان درجة الاستجابة الكلية لجميع معايير جودة خدمات الصراف الآلي في مصرف جيهان الاسلامي – فرع اربيل كانت بدرجة استجابة متوسطة.
- 3- اعلى متوسط حسابي لمجالات الصراف الآلي كانت في مجال سهولة التعامل اذ بلغت 4.19 وبدرجة استجابة كبيرة.
- 4- الاعتمادية في اوقات السحب من الصراف الآلي متوافرة لمدة 24 ساعة وبدرجة استجابة كبيرة جدا.
- 5- يقوم الصراف الآلي بالأخطار عن طريق الإشعارات عن الرصيد المتوافر بدقة عالية.
- 6- يشعر العميل بالأمان في التعامل مع الصراف الآلي و المبالغ المسحوبة من الصراف الآلي سليمة وصالحة للاستخدام، ويستطيع سحب المبالغ بصورة سريعة ومريحة.
- 7- اللغة التي تعمل بها ماكينات الصراف الآلي مفهومة وواضحة و يسهل التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمات التي يود العميل التعامل معها (العربية و الكردية و الانكليزية).

التوصيات

- 1- استحداث اجهزة صراف الي متطورة وذات تقانة جديدة لتكون ذات جودة عالية وكفاءة اكثر.

- 2- رفع محدودية سقف الرصيد المسحوب لكي يستطيع العميل سحب كامل الرصيد على بطاقة السحب بدفعة واحدة.
- 3- تفعيل خدمة الموقع وعمل اعلانات اكثر عن مواقع الصراف الآلي المتوافرة.
- 4- وضع العملات المالية الصغيرة في الصراف الآلي كالألاف و السنتات الصغيرة.

المصادر

- 1- ابو خريص، عطية الثابت و الأخضر، عيد السلام عمر، تحليل اتجاهات العميل نحو تبني خدمة الصراف الآلي بالمصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية عن عملاء المصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس، مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية ، كلية الاقتصاد و التجارة و جامعة المرقب، العدد الاول، 2013 .
- 2- الانصاري، اسامة عبدالخالق، ادارة البنوك التجارية و البنوك الإسلامية، كتب عربية للنشر و التوزيع الالكتروني، 2006.
- 3- الدرادكة، مأمون. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2006.
- 4- المحياوي، قاسم نايف، ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق، عمان، 2006.
- 5- العبدالله، خالد امين و الطراد، اسماعيل ابراهيم، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، 2006 .
- 6- الصيرفي، محمد عبدالفتاح، الادارة الرائدة، دار صفاء، عمان، 2003.
- 7- الشياح، عبد الأمير عبدالحسين و الموسوي، رحيم عبد محمد، اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك العملاء في اختيار المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلد الثالث --- العدد العاشر، 2015.

- 8- الشمري، ناظم محمد نوري و العبد اللات، عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 9- خثير، محمد و مرايمي، أسماء، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العميل بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال 2017 .
- 10- واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية القانون في جامعة مولود معمري تيزي- وزو، الجزائر، 2011.
- 11- مامندي، غازي، ادارة البنوك، قسم الصيرفة و التمويل، كلية الادارة و الاقتصاد جامعة صلاح الدين، الطبعة الاولى ، مطبعة حجي هاشم، اربيل، 2012.
- 12- محمود، البشير احمد عيسى و البشير، ابراهيم فضل المولي، أثر جودة خدمة الصراف الآلي في رضا عملاء المصارف السودانية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في البنوك و التمويل، جامعة السودان للعلوم و التقنية كلية الدراسات العليا، السودان 2016.
- 13- مسلم، عبد الله حسن - ادارة الجودة الشاملة، معايير ايزو، دار المعترف، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
- 14- عبدالجواد، اسلام و الظاهر، د. مفيد و سالم، محمد طه و جفال، رابعة، العلوم المالية و المصرفية، الطبعة الأولى، مركز المناهج رام الله فلسطين 2006.
- 15- عطية، احمد صبيح، الصيرفة الالكترونية في العراق ...عناصر النجاح و الإخفاق، بحث منشور في مجلة جامعة الكوت، 2015.
- 16- قاسم، عبدالرزاق، العمليات المصرفية، كلية الاقتصاد جامعة دمشق، 2012.
- 17- غول، ثورية و حمروني، نور الهدى و هداج، نور الهدى، ممارسة الصيرفة الالكترونية ورضا العملاء -دراسة حالة مصرف الخليج الجزائري AGB، القرض الشعبي الجزائري CPA، مصرف البركة الجزائري - ولاية الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة

أكاديمي
ماسنر
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر
بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: العلوم الاقتصادية،
2018 .

18-الفقرة الاولى من المادة (18) من قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات
الالكترونية العراقي.

19-David Hoyle, "Quality Management Essentials",
Library of Elsevier limited, USA, 2007.

20-Hudgins, Sylvia & rose, peters, bank management &
financial services, published by McGraw-Irwin, seventh
edition ,New York, America, 2008.

21-Mishkin, Frederic S. THE ECONOMICS OF Money,
Banking& Financial Markets, NINTH EDITION, Pearson
Education, second edition, 2010.

22-Machiraju, H.R Modern Commercial Banking, Second
Edition ,new age international publisher, Daryaganj, New
Delhi, .2008

23 - Payne A, (1995), the essence of services marketing,
prentice international Hall