

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تميز الأعمال في البنوك التجارية في ظل الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا
(كوفيد-19) - دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار

Electronic banking and its role in distinguishing business in commercial banks in light of the precautionary measures for the Corona virus (Covid-19). Case study of the Agency of the Bank of Agriculture and Rural Development in the state of Adrar

بن عبدان آمنة¹ ، بختاوي بشرى²

¹ جامعة أحمد درابعية-أدرار (الجزائر)، ami.benabden244@univ-adrar.edu.dz

² جامعة أحمد درابعية-أدرار(الجزائر)، bak.bouchra@univ-adrar.edu.dz

تاريخ النشر: 2023/03/29

تاريخ القبول: 2023/03/29

تاريخ الارسال: 2022/11/19

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الصيرفة الإلكترونية ودورها في تميز الأعمال في ظل الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار، ومن اجل القيام بدراسة هذا الموضوع تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع إستبانة على عينة تتكون من 58 عميل للبنك محل الدراسة، وتمت معالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات باستخدام برنامج Smart PLS، وتوصلت الدراسة الى وجود أثر إيجابي لكل من الصيرفة الإلكترونية عبر الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت على تميز الأعمال على عكس الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول التي لم يكن لها تأثير على تميز الأعمال بالنسبة للمتعاملين مع البنك. وفي الأخير أوصت الدراسة بضرورة سعي البنك الى توسيع منافذ الصيرفة الالكترونية من أجل تحقيق مستويات عالية من الاداء.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، تميز الاعمال، جائحة كورونا، الأداء، بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تصنيفات JEL : O32,C12,G21

Abstract

This study aims to identify electronic banking and its role in business excellence under the Corona Virus Precautionary Measures at the Farm and Rural Development Bank Agency, Adrar State. In order to study this topic, the analytical descriptive approach was drawn upon by distributing a sample of 58 clients of the bank in question, processing data and testing hypothesis using Smart PLS. Finally, the study recommended that the Bank should seek to expand its electronic banking outlets in order to achieve high levels of performance.

Keyword: Electronic banking , Distinguish business; Corona pandemie ;performance; BADR.

JEL Classification Cods : G21, C12 ,O32

المقدمة:

وضعت جائحة كورونا (كوفيد 19) بلدان العالم اليوم أمام تحدي هاماً، بحيث سيكون له تأثيرات سلبية على أداء عمل البنوك لاسيما وأن انتشار المرض سريع للغاية، خاصة وأن أثاره السلبية لا تقتصر على مدى انتشاره بالسوق المحلية فقط، بل وأنتشرت على المستوى العالمي مما أدى الى توقف بعض الأنشطة التجارية بسبب الإجراءات والقيود التي فرضتها الدول كغلق الحدود الدولية والمحلية، التباعد الاجتماعي، عدم الخروج من المنازل إلا عند الحاجة.... الخ، ومن أجل مواجهة الاختلالات التي تسببت فيها الأزمة في مجال الصحة والنشاط الاقتصادي وكسب سبل العيش أصبح التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية كأفضل بديل يفرض نفسه لكسب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية .

تعد الصيرفة الإلكترونية من أبرز وسائل الدفع الحديثة التي كان لها الفضل في تنشيط حركة المعاملات التجارية في البنوك التجارية في ظل هذه الأزمة الوبائية، بل وأصبحت أداة تتميز بها البنوك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي باتت تقدمها البنوك للعملاء وتستخدمها كوسيلة تنافس لجذب العملاء خاصة في ظل الظروف الوبائية التي تمر بها بلدان العالم.

الإشكالية:

على ضوء ما سبق تتبادر لنا الإشكالية التالية : ما أثر الصيرفة الإلكترونية على تميز الأعمال بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار في ظل الإجراءات الاحترازية لفيروس كورونا Covid –19 ؟

الفرضية:

للتوصل الى الاجابة على الاشكالية نقترح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر للصيرفة الإلكترونية على تميز الأعمال بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.

أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات التي ركزت عليها والمتمثلة في الصيرفة الإلكترونية وتميز الاعمال، وذلك من خلال دراسة تأثير الصيرفة الإلكترونية على تميز الأعمال في ظل إجراءات الوقاية من جائحة كورونا.

أهداف البحث:

إن الهدف الأساسي من البحث هو التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في تميز الأعمال في البنوك التجارية في ظل جائحة فيروس كورونا Covid –19، بالإضافة الى الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد تأثير منافذ الصيرفة الإلكترونية على تميز الأعمال بالبنوك التجارية.

- تفسير وتوضيح دور كل منفذ من منافذ الصيرفة الإلكترونية.

- إقتراح دراسات مستقبلية من شأنها ان تفيد باحثين آخرين.

منهج البحث:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج Smart PLS وبرنامج SPSS V26 وذلك من اجل التعرف على متغيرات الدراسة ودراسة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية وتميز الأعمال في البنوك التجارية في ظل جائحة فيروس كورونا Covid -19

الدراسات السابقة:

*دراسة رقية الطيب علي أحمد(2021)، ركزت الدراسة على معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على زيادة ربحية البنوك وذلك من خلال دراسة العلاقة الإرتباطية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاساتها على الربحية، اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، بحيث تم سحب عينة بسيطة عددها 40 عامل في البنوك السودانية، واستخدمت المنهج التحليلي وبرنامج spss للمعالجة الاحصائية واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية اضافة الى وجود علاقة ايجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية.

*دراسة الصديق رحاي وهشام طراد خوجة (2021)، سعت الدراسة الى تسليط الضوء على تنوع الخدمات المصرفية خاصة في ظل الأزمات وأثرها على زيادة تنافسية البنوك في وكالات خنشلة، استخدم المنهج الاستقرائي، وتم تصميم استبيان الكتروني وزع على 60 شخص ممن يتعاملون مع بنك الخليج واعتمد على برنامج spss من اجل اختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية معنوية تامة بين تنوع الخدمات المصرفية في الظروف الاستثنائية على غرار جائحة كورونا وتنافسية البنوك واعتمادها على الطرق التقليدية كأساس للتعاملات المالية وعدم مواكبتها لتطلعات زبائنها.

*دراسة عبد العزيز صحراوي وفائزة لعراف(2020)، هدفت الدراسة الى معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا دراسة تطبيقية على بطاقة الدفع الإلكتروني التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، تم استخدام الاستبيان الإلكتروني نظرا للوضع الصحي الذي كانت تمر به البلد، بحيث تم سحب عينة عشوائية من زبائن وموظفي مؤسسة بريد الجزائر الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، اعتمد الباحثان على برنامج Excel و spss بغرض الاجابة على اشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة الى ان استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية تساهم في تجنب الاحتكاك داخل مكاتب البريد.

*دراسة أنس محمد توفيق أبو شاويش (2018)، سعت الدراسة الى الكشف عن اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تميز الاعمال في البنوك الاردنية، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، بحيث تم سحب عينة قصدية مكونة من 400 عامل في البنك الاردني، استخدم الباحث المنهج الكمي والوصفي وتمت المعالجة الاحصائية بواسطة برنامج spss، وتوصلت الدراسة الى وجود اثر معنوي للخدمات المصرفية الالكترونية (موبايل بانك، الصراف الآلي، مركز الخدمة الآلي والبطاقات البنكية) على تميز الاعمال في البنوك الاردنية (بنك الاردن).

*دراسة همسة آصف غانم (2018)، هدفت الدراسة الى ابراز دور الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف النقالة في تحسين خدمة العملاء في المصارف السورية وتأثير جودة الخدمات المصرفية على المصرف والعملاء على حد سواء، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وأسلوب المسح الإحصائي بغية الحصول على البيانات، تم سحب عينة عشوائية من العاملين في المصارف السورية الحكومية والخاصة وعينة مسيرة من عملاء المصارف العاملة في سوريا وكانت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، وتمت المعالجة بواسطة برنامج spss. وتوصلت الدراسة الى أهمية تعزيز الدور الحيوي للخدمات الإلكترونية المصرفية وأهمية تفعيل الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري وخاصة تلك المرتبطة بالهواتف النقالة.

مصطلحات الدراسة:

***الصيرفة الالكترونية:** وهي مختلف المعاملات البنكية التي تتم عبر الهاتف المحمول، الصراف الآلي، وشبكة الانترنت والتي تمكن العميل من الحصول على مختلف الخدمات البنكية في أي وقت ومن أي مكان وبسهولة.

***الصراف الآلي:** وهو جهاز أوتوماتيكي منتشر لدى مختلف المؤسسات الخدمائية والتجارية، والذي يمكن العميل من الحصول على الخدمات المصرفية بعد تمريره للبطاقة الذكية أو البطاقة البلاستيكية داخل الجهاز.

***الصيرفة عبر الهاتف النقال:** وتمثل مختلف الخدمات المصرفية التي تتاح للعميل من خلال الهاتف النقال والتي تمكنه من الدخول إلى حسابه والاستعلام عن أرصده.

***الصيرفة عبر الانترنت:** وهي تلك المعاملات البنكية التي يحصل عليها العميل في أي وقت ومن أي مكان دون تكبد عناء الذهاب الى البنك وذلك من خلال موقع الكتروني آمن مُفعل من خلال البنك.

. الصيرفة الالكترونية :

1.1 مفهوم الصيرفة الإلكترونية.

هي كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية كالهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية وكذلك تعبر عن العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدي إلكتروني. (بلحاج نور الهدى , بن سماعيل حياة، 2021، صفحة 412)

ويعرفها بنك التسويات الدولية على أنها : تقديم خدمات مصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلاد أو خارجها. (طلحت مجّد، 2008-2009، صفحة 28)

من خلال التعاريف السابقة نتوصل إلى أن : الصيرفة الإلكترونية هي تلك الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف والبنوك التجارية للعملاء وذلك باستخدام وسائل وأدوات إلكترونية.

2.1 منافذ الصيرفة الإلكترونية :

يقصد بالمنافذ الصيرفة تلك القنوات التي من خلالها يتم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعميل من طرف البنك، معتمدة على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومن أهمها: (جلاليلة عبد الجليل، 2019/2018، صفحة 78)

1.2.1 الصراف الآلي(ATM):

هو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل للعنصر البشري، ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء وتكون متمثلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المصرفية. (هالة عبدلي، 2017، صفحة 386)، بحيث لقت هذه الأداة إقبال كثير من قبل العملاء من جهة في حين لا يفضل إستخدامها من جهة أخرى لأسباب تتعلق بالخوف من السرقة وعدم الرغبة بإظهار الوضع المالي في الشارع.

2.2.1 الصيرفة عبر الهاتف النقال(Mobile Banking):

هي إستراتيجية جديدة للعمل المصرفي التي تتيح لمستخدمي الهواتف الذكية من الوصول الى حساباتهم عبر تطبيق المصرف الذي يتعاملون معه في إي وقت , وإجراء مختلف المعاملات المصرفية بسرعة وفعالية وتكلفة منخفضة. (همسه آصف غانم، 2018، صفحة 20)

3.2.1 الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

وهي سماح البنك للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية في اي وقت ومكان دون ان يضطر الى الذهاب بنفسه الى مقر المصرف، ويتم ذلك من خلال موقع الكتروني آمن يتم تفعيله عن طريق المصرف. (الزواوي خيرة، نوري منير، 2020، صفحة 106)

2. تميز الأعمال أو (الإبداع المؤسسي)

1.2 مفهوم تميز الأعمال:

هو إبتكار منتج جديد أو إصلاح أو تحسين منتج قديم، أو أنه ترتيب مختلف لعوامل الإنتاج. (طايبي رتيبة، صفحة 132)، في حين يرى العديلي أن التميز المؤسسي يتمثل بالإتيان بأفكار أو آراء أو حلول أو منتجات أو اكتشاف علاقات لم يسبقك إليها احد. (انس مُجد توفيق أبو شاويش، 2019/2018، صفحة 17)

ويعرف كذلك بأنه: حالة من الابداع الإداري والتفوق المؤسسي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون وترضي عنها الفئة المستهدفة وأصحاب المصلحة في كافة المستويات. (صابر خلف غديفان الحوامة، 2019، صفحة 25)

ومما سبق نستنتج أن : تميز الأعمال هو إبتكار منتج أو خدمة جديدة، وذلك بهدف تحسين الكفاءة والفعالية أو القدرة التنافسية.

2.2 تميز الأعمال في القطاع المصرفي:

للحديث عن تميز الأعمال تجدر الإشارة الى أنواعه لكي تصبح هناك صورة أوضح عن ما هو المقصود به، ويمكن التمييز بين نوعين رئيسيين من الابداع على مستوى المؤسسة وهما:

1.2.2 الإبداع أو التميز الفني:

وهو الإبداع المتعلق بالمنتج سواء السلع أو الخدمات والمتعلق بتكنولوجيا الإنتاج إي بنشاطات المنظمة الأساسية التي ينتج عنها السلع أو الخدمات.

2.2.2 الإبداع أو التميز الإداري:

وهو الإبداع المتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمي والعملية الإدارية في المنظمة وبشكل غير مباشر بنشاطات المنظمة الأساسية. (انس مُجد توفيق أبو شاويش، 2019/2018، صفحة 18)

فالتميز في الاعمال يعني تقديم خدمات أو منتجات مختلفة عن التي يقدمها المنافسون، ولتحقيق ذلك في القطاع المصرفي يتحتم على البنوك تحقيق عدة شروط منها: (أنس مُجد توفيق أبو شاويش، 2019/2018، صفحة 41)

- عندما يقدر العملاء الخدمات أو المنتجات بدرجة يستطيع تمييزها العميل عن غيره من المؤسسات.

- توفير خدمات ومنتجات تتوافق واحتياجات العميل.

- عدم توفر عدد كبير من المنافسين في نفس استراتيجية التميز.

- ميزة الموقع من خلال تقديم منتجات وخدمات قريبة من العميل وفق احتياجاته.

3. الدراسة الميدانية

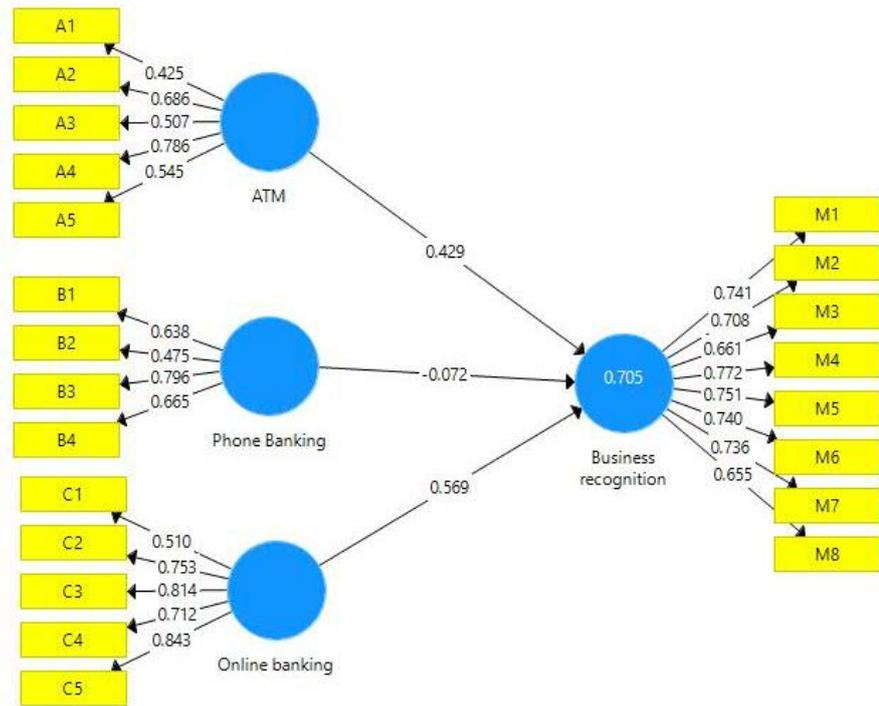
1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

من أجل معرفة دور المصارف الالكترونية في تميز الأعمال تم اختيار مجتمع دراسة يتكون من جميع العاملين في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ادرار والبالغ عدد 77 موظف، تم توزيع 70 استبانة واسترجاع 59 استبانة كلها صالحة للدراسة.

2.3 نموذج الدراسة:

إعتمدت الدراسة على برنامج Smart PLS في دراسة المتغيرات الكامنة المتمثلة في الصراف الآلي، الصيرفة عبر الهاتف المحمول، والصيرفة عبر شبكة الإنترنت والمتغير التابع تميز الأعمال، حيث تم تقسيم دراسة النموذج الى قسمين اساسيين هما: تقييم النموذج الهيكلي وتقييم النموذج القياسي.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

3.3 قياس صدق الإستبانة:

1.3.3 صدق وثبات أداة الدراسة

وتم التأكد من صدق وثبات الإستبانة عبر معامل الفاكرونباخ الذي بلغ في المحور الاول 0.843 وفي المحور الثاني

0.633 وهو معامل جيد والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(01): صدق وثبات الإستبانة

المحاور	عدد عبارات	معامل الفاكرونباخ
الصرافة الإلكترونية	14	0.843
تميز الأعمال	8	0.633

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss v26

2.3.3 الصدق التقاربي:

ويقصد به مدى تمثيل العبارات للمتغير الذي تنتمي إليه ومدى ارتباطها به، والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (02) المصدقية التقاربية للمؤشرات

تركيب النموذج	عبارات القياس	معاملات التحميل	الموثوقية المركبة	متوسط التباين المستخلص
الصراف الآلي	A1	0.425	0.750	0.508
	A2	0.686		
	A3	0.507		

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تميز الأعمال في البنوك التجارية في ظل الإجراءات الاحترازية
لفيروس كورونا (كوفيد-19) دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار

		0.786	A4	
		0.545	A5	
0.587	0.809	0.638	B1	الصيرفة عبر الهاتف المحمول
		0.475	B2	
		0.796	B3	
		0.665	B4	
0.542	0.852	0.510	C1	الصيرفة عبر شبكة الانترنت
		0.753	C2	
		0.814	C3	
		0.712	C4	
		0.843	C5	
0.536	0.890	0.741	M1	تميز الأعمال
		0.708	M2	
		0.661	M3	
		0.772	M4	
		0.751	M5	
		0.740	M6	
		0.736	M7	
		0.655	M8	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss v26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معاملات التحميل لمتغير الصراف الآلي قد جاءت مقبولة ماعدا البندين (A1) و (A3) واللذان تم حذفهما نهائيا من النموذج، بينما معاملات التحميل لمتغير الصيرفة عبر الهاتف المحمول فقد جاءت هي الاخرى مقبولة ماعدا البند (B2) والذي تم حذفه نهائيا من النموذج، أما معاملات التحميل لمتغير الصيرفة عبر شبكة الانترنت فقد جاءت كلها جيدة وتم قبولها كلها.

أما بالنسبة للمتغير التابع تميز الأعمال فجاءت جل مؤشراتته جيدة وتعدت العتبة 0.7 ماعدا البند (M3)، والذي تم حذفه من النموذج، في حين تم الإبقاء على البنود ذات التشبعات المحصورة بين 0.4 و 0.7، كما نلاحظ من الجدول أن كل متوسطات التباين المستخلص (AVE) جاءت أكبر من العتبة (0.5) وهذا يفسر موثوقية مقبولة للنموذج، وبالتالي فان بيانات المتغيرات ملائمة للتحليلات الإحصائية اللاحقة.

3.3.3 الصديق التمايزي:

ويقصد به المدى الذي يكون فيه المتغير متمايزا بالفعل عن بقية المتغيرات والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): معيار Fornell-Larcker

تميز الأعمال	الصيرفة عبر شبكة الإنترنت	الصيرفة عبر الهاتف	الصراف الآلي	
			0,712	الصراف الآلي
		0,766	0,527	الصيرفة عبر الهاتف
	0.790	0,527	0,574	الصيرفة عبر شبكة الإنترنت
0,732	0.736	0,433	0,699	تميز الأعمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

يلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان دل معاملات الصديق التمايزي جاءت معنوية ومقبولة إحصائيا، حيث نلاحظ ارتفاع في القيم القطرية للارتباطات بين المتغيرات الكامنة مع بعضها البعض والتي تمثل الجذر التربيعي لمتوسط قيمة التباين المستخرج لكل متغير، بمعنى آخر قيمة تقاطع المتغير مع نفسه اكبر من قيمة تقاطعه مع متغير آخر، وهذا يدل على أن متغيرات النموذج تتميز بالصديق التمايزي.

4.3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

وقد تم الاعتماد في تحليل البيانات المتعلقة بكل محور على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي وكانت

النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
77,8	1,113	3,89	A1
53	1,343	2,65	A2
54,8	1,303	2,74	A3
50,8	1,324	2,54	A4
48	1,361	2,40	A5
76.9	1.008	845 3.	البعد الأول: الصراف الآلي
73,6	1,105	3,68	B1
65	1,074	3,25	B2
44,2	1,161	2,21	B3
60,8	1,210	3,04	B4
40.86	0.775	2.043	البعد الثاني: الصيرفة عبر الهاتف المحمول
69,8	1,151	3,49	c1

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تميز الأعمال في البنوك التجارية في ظل الإجراءات الاحترازية
لفيروس كورونا (كوفيد-19) دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار

73	1,329	3,65	c2
54,4	1,360	2,72	c3
67	1,217	3,35	c4
74,8	1,009	3,74	c5
67,78	0.834	3.389	البعد الثالث:الصيرفة عبر شبكة الإنترنت
56,2	1,274	2,81	m1
57,6	1,196	2,88	m2
71,2	1,102	3,56	m3
71,2	1,086	3,56	m4
57,8	1,205	2,89	m5
76,2	1,008	3,81	m6
68,8	1,239	3,44	m7
71,6	,9990	3,58	m8
	0.605	3.315	تميز الأعمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن للصيرفة الإلكترونية وأبعاده، حيث احتل البعد الثالث (الصيرفة عبر الإنترنت) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.389) وبانحراف معياري (0.834)، أما البعد الأول (الصراف الآلي) فقد احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.845) وبانحراف معياري (1.008)، في حين احتل البعد الثاني المرتبة الثالثة بمتوسط (2.034) وبانحراف قدره (0.775)، أما المتغير التابع والمتمثل في تميز الأعمال بلغ متوسطه الحسابي (3.315) وبانحراف معياري (0.605)

5.3 تقييم النموذج الهيكلي:

1.5.3 معامل التحديد R^2 : يمثل قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع وهو ما يوضحه الجدول التالي

الجدول رقم (05): معامل التحديد R^2

الملاحظة	R Square	المتغير
مرتفعة	0,722	تميز الأعمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

يتضح من خلال الجدول أن جميع المتغيرات الكامنة والمتمثلة في: الصراف الآلي، الصيرفة عبر الهاتف المحمول، والصيرفة عبر الانترنت تشارك معا في تفسير المتغير التابع تميز الأعمال بقيمة 0.722 وهي قيمة مرتفعة.

2.5.3 قوة التأثير F^2 : ويتم من خلالها قياس حجم تأثير كل متغير مستقل بمفرده على تفسير المتغير التابع والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم(06): قوة التأثير F^2

الملاحظة	قوة التأثير	المتغيرات المستقلة--> التابع
تأثير متوسط	0,347	الصراف الآلي--> تميز الأعمال
تأثير ضعيف	0,024	الصيرفة عبر الهاتف المحمول--> تميز الأعمال
تأثير قوي	0,813	الصيرفة عبر الانترنت--> تميز الأعمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

- المتغيرات المستقلة الصراف الآلي والصيرفة عبر الانترنت تفسر المتغير التابع تميز الاعمال بقيمة 0.347، 0.813 على التوالي وهي قيم مرتفعة لأنها تسهل على العملاء إجراء معاملاتهم المصرفية بسهولة ويسر وفي أي وقت ودون الحاجة الى الذهاب للمصرف.
- المتغير المستقل الصيرفة عبر الهاتف المحمول يفسر المتغير التابع تميز الأعمال بقيمة 0.024 وهي قيمة ضعيفة وذلك لعدم وجود ثقة كافية للزبائن المتعاملين مع البنك من خلال الصيرفة عبر الهاتف المحمول.

3.5.3 القدرة التنبئية للنموذج Q^2 : وهي قدرة المتغيرات المستقلة على التنبؤ بالمتغير التابع والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم(07) رقم: القدرة التنبئية للنموذج Q^2

$Q^2 = 1 - SSE/SSO$	SSE	SSO	
	177.000	177.000	الصراف الآلي
	177.000	177.000	الصيرفة عبر الهاتف المحمول
	295.000	295.000	الصيرفة عبر شبكة الانترنت
0.348	269.343	413.000	تميز الاعمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة Q^2 بلغت 0.348 وهي أكبر من الصفر وهذا ما يدل على قدرة المتغيرات الكامنة والمتمثلة في: الصراف الآلي، الصيرفة عبر الهاتف المحمول والصيرفة عبر الانترنت على التنبؤ بالمتغير التابع تميز الأعمال.

الجدول رقم (08): معاملات المسار

الفرضيات	العينة الأصلية	متوسط العينة	الإحرف المعياري	T-test	P-values
الصراف الآلي < تميز الأعمال	0.401	0.395	0.093	4.318	0.000
الصيرفة عبر الهاتف المحمول < تميز الأعمال	-0.101	-0.075	0.082	1.229	0.220
الصيرفة عبر شبكة الإنترنت < تميز الأعمال	0.614	0.605	0.074	0.341	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الصراف الآلي و تميز الأعمال حيث نجد أن معامل المسار بين المتغيرين بلغ (0.401) ، كما نجد أن قيمة (T=4.318)، أما القيمة

الإحتمالية بلغت ($p\text{-values} = 0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر للصيرفة الإلكترونية عبر الصراف الآلي على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية أدرار عند مستوى معنوية 0.05.

كما نلاحظ أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الصيرفة عبر الهاتف المحمول وتميز الأعمال حيث بلغ معامل المسار بين المتغيرين (-0.101)، كما نجد أن قيمة ($T=1.229$)، أما القيمة الإحتمالية بلغت ($p\text{-values} = 0.220$) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يدل على رفض الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر للصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية أدرار عند مستوى معنوية 0.05.

كما نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، بين الصيرفة عبر شبكة الإنترنت و تميز الأعمال حيث نجد أن معامل المسار بين المتغيرين بلغ (0.614)، كما نجد أن قيمة ($T=0.341$)، أما القيمة الإحتمالية بلغت ($p\text{-values} = 0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر للصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية أدرار عند مستوى معنوية 0.05.

الخلاصة:

أثرت جائحة كورونا سلبا على المصارف بصفة عامة وعلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة خاصة مما استدعى البنوك البحث على سبل وتقنيات تكنولوجيا حديثة تسهل عليها عملية التعامل مع زبائنها من اجل تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية بسهولة ويسر وفي أي وقت ممكن. ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

✓ وجود اثر إيجابي للصيرفة الإلكترونية عبر الصراف الآلي على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ادرار عند مستوى معنوية 0.05.

✓ عدم وجود اثر للصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار عند مستوى معنوية 0.05.

✓ وجود أثر إيجابي للصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت على تميز الأعمال في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية أدرار عند مستوى معنوية 0.05.

التوصيات:

- ✓ العمل على التوسع في مجال الصيرفة الإلكترونية من طرف البنك وذلك من أجل تقديم خدمات ترقى الى تطلعات الزبائن.
- ✓ الاهتمام بمحاجات ورغبات العملاء والوقوف على حل مشاكلهم باعتبارهم جوهر العملية التسويقية لخدمات البنك وبالتالي تميز الاعمال.
- ✓ العمل على تدريب الموظفين وتكوينهم على إستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

- ✓ منح تحفيزات للزبائن المتعاملين مع البنك من خلال الصيرفة الإلكترونية .
- ✓ السعي الى تطوير وتنويع منافذ الصيرفة الالكترونية من أجل تحقيق الشمول المالي.

المصادر والمراجع:

- 1/ الزواوي خيرة, نوري منير. (2020). مساهمة الصيرفة الالكترونية في تعزيز الميوعة التنافسية للبنوك الجزائرية. مجلة العلوم الإدارية والمالية ، 04 (02)، 106.
- 2/ انس مُجّد توفيق أبو شاويش. (2019/2018). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تميز الاعمال في البنوك الاردنية :دراسة حالة بنك الأردن. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال، جامعة آل البيت.
- 3/ أنس مُجّد توفيق أبو شاويش. (2019/2018). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تميز الأعمال في البنوك الاردنية :دراسة حالة بنك الأردن. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، جامعة آل البيت.
- 4/ بلحاج نور الهدى , بن سماعيل حياة. (2021). الصيرفة الالكترونية-واقع متطلباتها الأساسية في البنوك الجزائرية-دراسة عينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر. مجلة مجاميع المعرفة ، 07 (01)، 412.
- 5/ جلايلة عبد الجليل. (2019/2018). آليات تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة الجزائر. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة أحمد دراية أدرار -الجزائر.
- 6/ صابر خلف غديفان الحواتمة. (2019). التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال دراسة ميدانية على البنوك الأردنية. جامعة الإسراء.
- 7/ طايبي رتيبة. الإبداع المؤسسي ودوره في خلق الأداء المتميز والميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.، 03، صفحة 132. البليدة.
- 8/ طلحت مُجّد. (2008-2009). الصيرفة الالكترونية واثرها على الاداء التسويقي للبنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الدكتور يحيى فارس ، المدينة.
- 9/ هالة عبدلي. (2017). الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية (01)، 386.
- 10/ همسه آصف غانم. (2018). الصيرفة عبر الهاتف النقالة ودورها في تحسين خدمة العملاء دراسة ميدانية في المصارف العاملة السورية. بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة التقانة، الجامعة الافتراضية السورية.