

مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - وكالة الوادي.

The contribution E-banking services in improvement the quality of banking service - Case Study CNEP -Banque- EL-Oued Agency.

زكية محلول¹، حنان بقاط^{2*}، دوه محمد يزيد³

¹ جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي - الجزائر، zakia39.2007@yahoo.fr

² جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي - الجزائر، beggat-hanane@univ-eloued.dz

³ اطار بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، doyazid2015@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/10/17؛ تاريخ المراجعة: 2019/11/03؛ تاريخ النشر: 2021/01/23

ملخص: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتم التركيز على نموذج خاص لدراسة العلاقة السابقة من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية، والاستجابة، الموقع، الأمان. وطبقت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، وكالة الوادي، حيث وزعت 120 استمارة على زبائن البنك - 90 فقط صالحة للتحليل - تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية، الاستجابة، الموقع.

- لم تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.

الكلمات المفتاح: الخدمات المصرفية الالكترونية، الاعتمادية، الاستجابة، الموقع، الأمان، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، الوادي.

تصنيف JEL: E51; E52; E58

Abstract: This study aimed identifying the contribution of E- banking services in improvement the quality of banking service ,Thus, a special model has been adopted to study of the previous relationship, based on the following dimensions :**Reliability, Responsiveness,, Security**, The study was applied to the CNEP -Banque- EL-Oued Agency, where 120 questionnaires to the bank's customers - only 90 valid for analysis ,The data was analyzed through the SPSS, The study reached the following conclusion;

- E-banking services have contributed to improving the quality of banking service through the following dimensions;Reliability, Responsiveness

- E-banking services did not contribute the quality of banking services through dimension Security.

Keywords: E-banking services, Reliability, Responsiveness, location, Security, CNEP – Banque, EL- Oued.

Jel Classification Codes : E51; E52; E58

I- تمهيد :

شهد القطاع المصرفي في السنوات الاخيرة تطورات عديدة من حيث الخدمات المصرفية المقدمة ، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى البنوك إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة، محاولة بذلك كسب رضا الزبائن وثقتهم وزيادة معاملاتهم وكسب زبائن جدد، وتزامنت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي مع التطورات التكنولوجية وفي طلبيتها التقنيات والأنظمة الحديثة وأصبحت البنوك تولي أهمية بإدخالها في عملها من خلال تقديمها لخدمات مصرفية إلكترونية. وأولت البنوك أهمية لتحسين جودة تلك الخدمات باعتبارها السلاح التنافسي في العصر الحالي.

لذلك سنحاول من خلال دراستنا التركيز على مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، وعليه جاءت اشكالية الدراسة على النحو التالي:

هل ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي؟

أسئلة الدراسة: انطلاقا من اشكالية الدراسة يمكن طرح الاسئلة التالية:

- هل ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي؟

- هل ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي؟

- هل ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الوصول/الموقع في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي؟

- هل ساهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الوادي؟

فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على التساؤلات ، تم وضع الفرضيات التالية.

الفرضية الرئيسية: تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال مختلف ابعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية(الاعتمادية، الاستجابة، الوصول، الأمان)

الفرضيات الفرعية: من خلال الفرضية الرئيسية تنفرع الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

الفرضية الفرعية الثانية: تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

الفرضية الفرعية الثالثة: تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع.

الفرضية الفرعية الرابعة: تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.

1.I- الخدمات المصرفية الالكترونية:

الخدمات المصرفية الالكترونية هي خدمات مصرفية تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك بها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الاتصال الالكترونية(kasper. H.Helsdingen.v.p& Gabbott, 2005, p. 325)، كما عرفت بأنها إجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة ، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الالكترونية على المشاركين فيها فقط، وفق لشروط الاثبات التي يحددها البنك(باهي، 2016، صفحة 09) وذلك من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وغيرها عن طريق استخدام وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة.

2.I - ابعاد قياس جودة الخدمة الالكترونية

قدمت في السنوات القليلة الماضية عدة نماذج لتقييم جودة الخدمات الالكترونية منها نموذج Loiacono الذي قدم مقاييسا يسمى WEBQAL، يستند هذا الأخير على أساس محاولة لفهم الزبائن من خلال تصوراتهم حول الخدمات المقدمة لهم ويتكون من الأبعاد التالية : سهولة الاستخدام التصميم، جودة المعلومات وتفاعلات الخدمة (Hareth Alshamayleh, 2015, p. 277)، كما استخدمت دراسة (باهي، 2016، صفحة 08) أبعاد أخرى لقياس جودة الخدمة الالكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، الأمان، السرية. في حين قدمت دراسة Jun. & CAI الأبعاد التالية: العلاقة مع العملاء، الاتصالات، الموثوقية، الكفاءة، الملموسية، ألفة العميل، التحسين المستمر (Jun, 2010, pp. 205-223). أما دراسة Swaid, & Wigand فقد حددت الأبعاد التالية : جودة المعلومات، سهولة الاستخدام، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، الطابع الشخصي (Swaid, 2009, pp. 13-23). بينما حددت دراسة Bouranta & Chitiris الأبعاد التالية: المنتج، صورة البنك، السلامة والاختيار، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، المهارة، العناصر الملموسة، الانترنت (Bouranta, Chitiris 2008, pp. 275-293). أما تحليل Iliachenko فقد اعتمد على الأبعاد التالية الاعتمادية، الأمان، المصدقية، الاستجابة، الاتصال الجدارة، الملموسية. (Iliachenko, 2006). وقد حدد الحلبي في دراسته كل من جودة النظام وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والدعم الفني، والمنفعة المتحققة، والاستخدام، كأبعاد لقياس جودة الخدمة الالكترونية (الحلبي، 2017). كما حدد بروسل وصاحب المقياس الذي رمز له بالرمز Netqual و الذي تضمن 5 أبعاد متمثلة في: سهولة الاستخدام، وجدوى البائع، وتصميم الموقع، والأمن والسرية، وجودة المعلومة. (الهواري، 2012، صفحة 99).

نلاحظ تباين مختلف النماذج المحددة لقياس جودة الخدمة الالكترونية حيث عدل كل باحث نموذج ليتناسب مع دراسته، لذلك اخترنا النموذج الذي يتناسب مع دراستنا من خلال الأبعاد التالية: الاستجابة والاعتمادية والوصول والأمان .

3.I - جودة الخدمة المصرفية:

تشير جودة الخدمة المصرفية إلى قدرة البنك على توفير خدمات تحقق إشباع الزبون، تقاس الجودة من خلال ما يقدمه البنك من خدمات تلقى قبولا لدى الزبائن، كما تعتبر عنصرا استراتيجيا في خطط البنك التسويقية، حيث يمكن الوصول إلى أعلى رضا للزبائن من خلال الجودة وبالتالي يمكن للبنك الحصول على قدرة تنافسية. إن الاهتمام بالجودة تزايد في ظل التغيرات التي شهدتها القرن الواحد والعشرين حيث أصبح أمام البنوك أن تقدم خدمات ذات مستوى عالمي وبذلك أصبحت ملزمة بالتميز في رضا زبائنها من خلال تلبية رغباتهم بجودة عالية (Rashed Al Karim, 2014, p. 03)، كما تسعى البنوك إلى تحقيق حصص سوقية عالية بالاعتماد على الجودة لأن الزبون في كثير من الأحيان قد يدفع سعرا أعلى عندما يدرك القيمة المحققة له من خلال الخدمة المقدمة.

II - الطريقة والأدوات :

1.II - لمحة عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياطي وخدماته الالكترونية:

منذ التقسيم الإداري لسنة 1985 والذي تم من خلاله استحداث ولاية الوادي ونظرا لكونها ولاية فنية وفي حاجة ماسة لتمويلات ضخمة لقطاع السكن ومؤسسات مالية مختصة في تمويل قطاع السكن، كان الزاميا إنشاء وكالة الوادي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك من أجل المساهمة في تمويل القطاع والنهوض به. تم افتتاح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة الوادي في 12/01/1986 ويقع مقرها بحي 400 مسكن OPGI الوادي ويبلغ عدد عمالها 15 عامل وهي مصنفة في الصنف A وهي جزء من 11 وكالة للشبكة الجهوية للاستغلال بغرداية، ومن مهامها جمع الادخارات وتمويل القروض العقارية حيث تقوم بمنح قروض للخواص (الأفراد) كما تقوم بتقديم قروض المرفقين Crèdit Promoteur، ويقوم البنك حاليا علاوة على تمويل القروض العقارية بتقديم خدمات مصرفية حديثة ومتنوعة (بناء على معلومات تحصل عليها في مقابلة مع مدير الوكالة . تاريخ المقابلة 2019/02/02).

II. 2 - الخدمات المصرفية الإلكترونية في الوكالة:

تقدم الوكالة محل الدراسة العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية نذكر منها: (انطلاقا من بيانات من الوكالة بالإضافة الى المقابلة مع مدير الوكالة)

II. 2. 1 - خدمة الصراف الآلي DAP: وهي من أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا ، ويتم الدخول إليها بواسطة بطاقة الكترونية يحملها زبون البنك ، يستخدم الصراف الآلي كوسيلة لتقديم العديد من العمليات مثل السحب أو الايداع، الاستفسار عن تحويل الأموال بحسابات نفس الشخص، أو التحويل بين الحسابات،... الخ

II. 2. 2 - خدمات نقاط البيع TEP: تمنح هذه الخدمة مرونة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونيا كبديل للنقد الورقية أو الشيكات

II. 2. 3 - الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت On-line Baking

تسمح هذه الخدمة لزبائن البنك القيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول الى الصفحة الإلكترونية التي يشغلها البنك عبر الانترنت، من أهم المعاملات التي تتم عبر الانترنت نذكر منها: التحقق من أرصدة الحسابات والودائع، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، معاملات القروض، أو ارسال رسائل إلكترونية للبنك للاستفسار عن أية معلوما تمثل أسعار الفوائد على قروض أو الودائع وغيرها.

II. 2. 4 - وسائل الدفع الإلكترونية : وتقدم الخدمات السابقة باستخدام البطاقات التالية:

- **البطاقة البنكية CIB:** تعتبر البطاقة أداة عملية وآمنة للدفع والسحب وصالحة في الجزائر فقط، تسمح لحاملها تسديد مشتريات السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية ودفع فواتير المطاعم والفنادق وكذلك القيام بسحوبات نقدية من الموزعات الآلية للأوراق النقدية.

- **بطاقات التوفير الإلكترونية :** تتوفر وكالة الوادي على بطاقتين للادخار:

- ✓ **بطاقة التوفير: CARTE EPARGNE** تمنح بطاقة التوفير للادخار لكل الأفراد الذين يرغبون في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف الوكالة، وباستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين للبطاقة القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك مع تسديد عمولة في كل عملية خارج الوكالة .

- ✓ **بطاقة التوفير رأسمالي CARTE RASMALI:** تمنح البطاقة لكل الأفراد الراغبين في الادخار من دون فوائد ربوية تطبيقا للوائح الديني، وبإمكان حاملها الدفع والسحب بالبطاقة من جميع وكالات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك متى شاء ذلك وبدون عمولة.

III - الدراسة التطبيقية :

III. 1 - الطريقة والاجراءات:

III. 1.1 - مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في زبائن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك ، وكالة الوادي الذين يستخدمون على الاقل خدمة إلكترونية واحدة، ونظرا لعدم التمكن من الحصر الشامل لزبائن البنك ، فقد تم اختيار عينة عشوائية حيث تم توزيع 100 استمارة، استرجعت 94 استمارة مع العلم أن 90 استمارة فقط صالحة للتحليل أي ما نسبته 90 % من الاستمارات الموزعة.

III.1.2 - أداة الدراسة :

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات ، حيث تم تصميم الاستبيان ليتناسب مع طبيعة الدراسة، والذي قسم إلى قسمين:

المحور الأول: بيانات عامة حول زبائن الوكالة (الجنس، السن، الوظيفة، الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة، المؤهل العلمي وسنوات التعامل مع البنك)

المحور الثاني: الذي يضم محاور الدراسة الأربعة، حيث يتكون من 28 عبارة مقسمة كما يلي

الجزء الأول: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية - يتكون من 07 عبارات.

الجزء الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة - يتكون من 08 عبارات.

الجزء الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع - يتكون من 07 عبارات.

الجزء الرابع: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمن - يتكون من 06 عبارات.

وقد اعتمدنا على سلم لي كرت الخماسي حيث يشمل 5 درجات مع إعطاء وزن لكل عبارة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) توزيع الأوزان حسب سلم لي كرت

الرأي	موافق تماماً	موافق	لا أعرف	معارض	معارض بشدة
الوزن (الدرجة)	5	4	3	2	1

المصدر: محمد خير، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003، ص 302.

وعليه يتم تحديد أطراف المتوسطات الحسابية المرجحة لكل فئة عن طريق تحديد مسافات متساوية بينها، ويتم إضافة 0.8 عند كل طرف لنحصل على الفئات التالية والتي سوف تستخدم لاحقاً لمقارنة النتائج المتحصل عليها، بحيث يـبحث: (محلوس، 2018، الصفحات 179-180)

- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [1، 1.79] فإن الاتجاه نحو معارض بشدة وبالتالي فالمتوسط الحسابي منخفض جداً.
- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [1.80، 2.59] فإن الاتجاه نحو معارض وبالتالي فالمتوسط الحسابي منخفض.
- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [2.60، 3.39] فإن الاتجاه نحو محايد وبالتالي فالمتوسط الحسابي متوسط.
- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [3.40، 4.19] فإن الاتجاه نحو موافق وبالتالي فالمتوسط الحسابي مرتفع.
- إذا كان المتوسط الحسابي ينتمي إلى [4.20، 5] فإن الاتجاه نحو موافق تماماً وبالتالي فالمتوسط الحسابي مرتفع جداً.

III.1.3 - الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام كل من الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية بالإضافة الى اختبار T للعينة الواحدة ، كما استخدم معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient لمعرفة ثبات أداة الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في تحليل البيانات (SPSS)

III.2 - نتائج الدراسة

III.2.1 - ثبات أداة الدراسة:

مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك-وكالة الوادي (ص ص 115-126).

ثبات أداة الدراسة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على أفراد العينة أنفسهم في نفس الظروف مرة أخرى(خليل، 2016، صفحة 180)، وقد اعتمدنا على اختبار ألفا كرونباخ إذ تتراوح قيمته بين 0.60 و1.00 ويرى الكثير من الباحثين أن معامل ألفا لتقييم الثبات والذي تكون قيمته أكبر من 0.60 يعتبر كافيا ومقبولا.(إدريس، 2005، صفحة 423) ويوضح الجدول الموالي قيمته:

الجدول رقم (02) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاعتمادية	07	0.979
الاستجابة	08	0.985
الموقع	07	0.984
الأمان	06	0.986
المعامل الكلي	28	0.996

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات تجاوز 0.6 ، وبالتالي الأداة جيدة وتتميز بالثبات فيما وضعت من أجله.

III.2.2 - عرض الخصائص العامة لأفراد العينة:

يبين الجدول الموالي خصائص العينة من حيث الجنس والعمر والوظيفة :

الجدول رقم (03) توزيع العينة حسب الجنس والمؤهل العلمي والوظيفة.

الجنس	التكرار	النسبة %	العمر	التكرار	النسبة %	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة	الوظيفة	النسبة	التكرار
ذكر	66	73.3	25 سنة وما أقل	03	3.3	ما دون ثانوي	03	3.3	قطاع عمومي	15	16.7
أنثى	24	26.7	من 26 سنة الى 35 سنة	10	11.1	الثانوي	08	8.9	قطاع خاص	20	22.2
			من 36 سنة الى 45 سنة	31	34.4	بكالوريا	12	13.3	أعمال حرة	43	47.8
			من 46 سنة الى 55 سنة	32	35.6	ليسانس	53	58.9	متقاعد	10	11.1
			أكثر من 56 سنة	14	15.6	ما بعد التدرج	14	15.6	بطل	02	2.2
المجموع	90	100.0	المجموع	90	100.0	المجموع	90	100	المجموع	90	100

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات spss

خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن أغلب العينة من الذكور حيث بلغت نسبتهم 73.3% ، في حين أن المؤهل العلمي كان أعلى نسبة لحاملي الليسانس بـ 58.9% ثم ما دون الثانوي بـ 33% وأدنى نسبة كانت للمستوى الثانوي بـ 8% ، أما الوظيفة فقد كانت للأعمال الحرة بـ 47.8% وهي أعلى نسبة أما أقل نسبة فقد كانت للمتقاعدين بـ 11.1%.

أما الجدول الموالي فيوضح خصائص العينة من حيث سنوات التعامل مع البنك ونوع الخدمة الإلكترونية المقدمة:

الجدول رقم (04) توزيع العينة حسب سنوات التعامل ونوع الخدمة الإلكترونية المستخدمة

النسبة	التكرار	نوع الخدمة الإلكترونية المستخدمة	النسبة %	التكرار	سنوات التعامل مع البنك
56.7	51	الصراف الآلي	5.56	05	أقل من 3 سنوات
			18.89	17	من 03 - 06 سنوات
14.4	13	التحويل المالي	21.11	19	من 07 - 09 سنوات
			27.78	25	من 10 - 12 سنوات
28.9	26	المعاملات عبر الانترنت	14.44	13	من 12 - 15 سنة
			12.22	11	أكثر من 15 سنة
100.	90		100.0	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقاً من مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن المستجوبين كانت مدة تعاملهم بين 10 و 12 سنة وذلك بأعلى نسبة إذ قدرت 27.78 % ثم تليها نسبة 21.11 % لمدة تتراوح بين 7 و 9 سنوات وكانت أدنى نسبة 5.56 % للذين مدة تعاملهم مع البنك أقل من 3 سنوات. أما من حيث نوع الخدمة المستخدمة فنجد أن أغلبهم يستخدمون خدمة الصراف الآلي بنسبة 56.7%، تليها المعاملات عبر الانترنت بنسبة 26.9% وأقل نسبة كانت للتحويل المالي بنسبة 14.4%.

III. 3 - نتائج اختبار الفرضيات :

يحتوي هذا الجزء من البحث عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تهدف الى التعرف إلى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الأربعة المتمثلة في الاعتمادية ، الاستجابة، الموقع، الأمان، وتقبل الفرضية الصفرية عندما تكون مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ، أما الفرضية البديلة فتقبل عندما يكون مستوى المعنوية أقل من 0.05. وتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة، فيما يلي:

III. 3. 1 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية. وتم صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0: لا تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

H1: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

و بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم تشكيل الجدول الموالي :

الجدول رقم (05) : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية :

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
الاعتمادية	3.5635	.99836	5.355	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقاً من مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة بالنسبة لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية. حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي على 3.5635 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من [3.40-4.19] وهي تشير إلى الخيار موافق في أداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقاً عاماً من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 0.99 وهو دليل على عدم تشتت إجابات العينة، كما أن قيمة t والتي بلغت قيمتها 5.355، وهي ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، وبالتالي الفرضية السابقة صحيحة أي الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

III. 3. 2 - اختبار الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على : تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة. وتنص الفرضية الصفريّة والفرضية البديلة على :

H0: لا تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

H1: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

و بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم تشكيل الجدول الموالي

الجدول رقم(06) : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
الاستجابة	3.2819	1.12672	2.374	0.020

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقاً من مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة كان حيادياً بالنسبة لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة. حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي على 3.2819 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من [2.60-3.39] وهي تشير إلى الخيار محايد في أداة الدراسة المقابل للمستوى المتوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقاً عاماً من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 1.12 وهو دليل على عدم تشتت إجابات العينة، كما أن قيمة t والتي بلغت قيمتها 2.374، وهي ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية 0.02 أقل من 0.05، وبالتالي الفرضية السابقة صحيحة أي الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

III. 3. 3 - اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على : تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع، وتنص الفرضية الصفريّة والفرضية البديلة على :

H0: لا تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع.

H1: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع.

و بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم تشكيل الجدول الموالي :

الجدول رقم (07) : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
الموقع	3.4810	1.05815	4.312	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة بالنسبة لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع. حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي على 3.4810 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من [3.40-4.19] وهي تشير الى الخيار موافق في أداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 1.05 وهو دليل على عدم تشتت اجابات العينة ، كما أن قيمة t والتي بلغت قيمتها 4.312، وهي ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية 0.00 أقل من 0.05، وبالتالي الفرضية السابقة صحيحة أي الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع.

III. 3. 4 - اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على : تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان. وتنص الفرضية الصفريية والفرضية البديلة على:

H0: لا تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان .

H1: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان .

و بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم تشكيل الجدول الموالي

الجدول رقم (08) : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
الأمان	2.9796	1.17900	-0.164	0.870

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة كان حياديا حول مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان / الثقة. حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.9796 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من [2.60-3.39] وهي تشير الى الخيار محايد في أداة الدراسة المقابل للمستوى المتوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 1.179 وهو دليل على عدم تشتت اجابات العينة ، كما أن قيمة t والتي بلغت قيمتها -0.164 ، وهي ليست ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية 0.87 أكبر من 0.05، وبالتالي الفرضية السابقة ليست صحيحة أي الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان .

III. 3. 5 - اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على : تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، وتنص الفرضية الصفريية والفرضية البديلة على:

H0: لا تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

H1: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم تشكيل الجدول الموالي :

الجدول رقم (09) : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
جودة الخدمة المصرفية	3.3373	1.08073	2.961	0.004

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي على 3.3373 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من [2.60-3.39] وهي تشير الى الخيار محايد في اداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع، كما يتضح من نتائج الجدول كذلك أن هناك اتساقا عاما من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 1.08073 وهو دليل على عدم تشتت اجابات العينة ، كما أن قيمة t والتي بلغت قيمتها 2.961، وهي ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى المعنوية 0.004 أقل من 0.05، وبالتالي الفرضية السابقة صحيحة أي الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

IV- الخلاصة:

أصبح الزبون في الوقت الحالي أكثر إلما بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي احدثت تغيير كبير في حجم تطلعاته للخدمات التي تقدمها له المصرف مما أدى إلى اهتمامه المتزايد بالخدمات الإلكترونية ، ويعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من البنوك العمومية الجزائرية التي استطاعت أن تقدم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية مسايرة بذلك التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي وقد استهدفت الدراسة التعرف على مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتم اختيار الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة الوادي لإجراء الدراسة الميدانية، وتوصلنا من خلال الدراسة إلى التالي:

- يعمل البنك على مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال اجهزة الصراف الآلي وموقع البنك على الانترنت وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

- اهتم البنك بإدخال وسائل دفع حديثة كبطاقة CIB ، اضافة الى بطاقة توفير الإلكترونية التي تميز البنك عن غيره من البنوك العمومية في الجزائر .

- تعتبر خدمات DAB أهم ما ميز خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لوكالة - بنك في وكالة الوادي .

نتائج اختبار الفرضيات :

تنص الفرضية الفرعية الأولى: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية. ومن خلال تحليل النتائج فقد ثبت صحة الفرضية .

الفرضية الفرعية الثانية: تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة. ومن خلال تحليل النتائج فقد ثبت صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة: الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الموقع. ومن خلال تحليل النتائج فقد ثبت صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة: الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان ، ومن خلال تحليل النتائج فقد ثبت عدم صحة الفرضية وعلى دليل على عدم وجود ثقة في التعامل مع الخدمات الالكترونية مع البنك.

أما **الفرضية الرئيسية** والتي تنص على " تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال مختلف أبعاد جودة الجودة الخدمة المصرفية الالكترونية (الاعتمادية، الاستجابة، الموقع، الأمان)، فقد اتضح صحة الفرضية الرئيسية .

توصيات الدراسة:

- الموقع الجغرافي للموقع أصبح غير مناسب من حيث ضيق المساحة لذلك ننصح بالبحث على موقع استراتيجي يكون أكثر راحة لزبائن البنك.
- نوصي بإدخال اللغة العربية للغة الموقع على الانترنت حيث ان الكثير من الزبائن لا يتقنون اللغة الفرنسية والتي تعتبر اللغة الوحيدة المفعلة في الموقع.
- عقد ايام تحسيسية تحاول ان تجعل زبائنها أكثر أمان خلال تعاملهم مع الخدمات الالكترونية خاصة هناك ثقة ضعيفة في تعامل الزبائن مع الخدمات الالكترونية بالنسبة للوكالة محل الدراسة.

- الإحالات والمراجع :

1. Kasper, H., Helsdingen, V.P., & Gabbott, M. ,**Service marketing management, a strategic perspective**, (2nd Ed.) USA, John Wiley & Sons, (2006).
2. صلاح الدين باهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن -دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني في عمان- الأردن، ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016.
3. Hareth Alshamayleh , Ali Alja afreh, **Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction atJordanian universities**, Journal of Theoretical and Applied Information Technology · January (2015).
4. صلاح الدين باهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن -دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني في عمان- الأردن، ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016 .
5. Jun, M. & CAI, S. **Examining the relationship between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction**. Total Quality Management, 21(2), (2010)..
6. Swaid, S.I. & Wigand, R.T.. **Measuring the quality of e-service:Scale development and initial validation**, Journal of Electronic Commerce Research, 10(1), (2009).
7. Bouranta, N. & Chitiris, L. **the relationship between internal and external service quality**. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21(3), (2008) .
8. Iliachenko, E.Y. **Electronic service quality (E-SQ) in tourism:Development of a scale for the assessment of E-SQ of tourism website**, (Unpublished Doctoral Dissertation), Lulea University of Technology, Lulea, Sweden, (2006).
9. مؤمن الحلي، جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، ماجستير (غير منشورة)، إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2017.
10. عبد الجليل طواهر، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس NETqual -دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر- مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2012، 02.
11. Rashed Al Karim , Tabassum Chowdhury, **Customer Satisfaction on Service Quality in Private Commercial banking Sector Bangladesh**, British Journal of Marketing Studies , Vol(02), N(02), 2014.

12. انطلاقا من بيانات من الوكالة بالإضافة الى المقابلة مع مدير الوكالة. تاريخ المقابلة 2019/02/02.

13. محلول زكية ، دور التسويق المصرفي في مواجهة آثار تحرير تجارة الخدمات المصرفية-دراسة مجموعة من البنوك العمومية الجزائرية-دكتوراه علوم (غير منشورة) ، تخصص تجارة دولية ، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، الجزائر، 2018.

14. شرقي خليل، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة للآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد في الجامعات الجزائرية"، دكتوراه علوم (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.

15. ثابت عبد الرحمن إدريس، بحوث التسويق- أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض-الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2005.

16. محمد خير، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

زكية محلول، حنان بقاط، دوه محمد يزيد (2021)، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- وكالة الوادي ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06(العدد 01)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر ص.ص 115-126.



SCAN ME