

## أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية (دراسة بعض البنوك التجارية الجزائرية)

بن بوريش نشاط الدين

طالب دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر

بريد إلكتروني: nachat48@hotmail.com

### ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة البنكية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية بالنسبة لعينة من العملاء الذين لديهم اشتراك في الموقع الإلكتروني، حيث تم الاعتماد على المعاينة كأسلوب إحصائي للدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وذلك بهدف معرفة العناصر المهمة والأقل أهمية بالنسبة للعملاء حتى تتمكن البنوك من تحسين جودة خدماتها في ظل تبني هذه التكنولوجيات.

وقد أظهرت النتائج وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى الخدمة الإلكترونية المقدمة لهم. وتوفر الدراسة مقترحات تمس الجانب المغفل منها وتفتح آفاق لبحوث جديدة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الخدمة البنكية، الجودة، الخدمة البنكية الإلكترونية، أبعاد الجودة.

### Résumé :

Le présent papier tente de cerner l'impact des TIC sur la qualité des services bancaires fournis par les banques commerciales algériennes et perçus par un échantillon de clients possédant un accès en ligne sous forme d'abonnement, Se basant sur l'observation comme méthode statistique et le questionnaire comme outil de collecte et de traitement des données, l'étude s'est penchée sur l'importance relative des éléments déterminants la qualité

du service en ligne du point de vue des clients. L'objectif poursuivi est de permettre aux banques de procéder à des améliorations ciblées en utilisant les TIC.

Les résultats de l'étude ont confirmé l'hypothèse selon laquelle il existe des différences significatives concernant la perception les critères d'évaluation de la qualité des services utilisés par les clients. L'étude dresse l'état des éléments négligés par les banques et les invitent à les corriger.

**Mots clés:** la Technologie d'Information et de Communication, Service Bancaire, la Qualité, Service Bancaire Electronique, les Dimensions de la Qualité.

#### مقدمة:

إن تنامي البنوك وتطورها كان نتيجة حتمية للتطورات الاقتصادية، مما أدى إلى تراكم الثروات لدى الأفراد من جهة وظهور الحاجة لتمويل المشروعات من جهة أخرى، فأصبح اهتمام كل بنك مُنصبًا على محاولة معرفة رغبة كل عميل في تطوير جودة الخدمة المصرفية بشكل فعال، لكن وبما أننا في مرحلة تسود فيها المعلوماتية بدأ الاهتمام بتأثير الجانب التكنولوجي على الجودة، ما يحتم على البنوك التجارية الجزائرية تبني هذه الفكرة والعمل على تطويرها.

وانطلاقًا من هذا الاهتمام فإن الدراسة الحالية سوف تبحث في إبراز أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة البنكية في البنوك التجارية الجزائرية وما يمكن أن يقدمه ذلك فيما يخص عصرة القطاع المصرفي خصوصًا والاقتصاد بشكل عام، وبناءً على ذلك سوف تحاول الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: ما أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة خدمات البنوك التجارية الجزائرية؟

**فرضيات البحث:** للإجابة على الإشكالية المطروحة تم مناقشة واختبار الفرضيات التالية:

- اعتماد البنك على تكنولوجيا الإعلام والاتصال يجعله قادرًا على مواجهة المتغيرات التي تعيق تقديم الخدمة البنكية؛

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تجعل البنك أكثر استجابة لطلبات العميل؛

- استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تجعل من الخدمة البنكية المقدمة أكثر ملموسية بالنسبة للعميل؛
- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في وصول الخدمة البنكية للعميل في المواعيد المحددة؛
- الخدمة البنكية المقدمة إلكترونيًا تعتبر أكثر ضمانًا (أمانًا) بالنسبة للعميل؛

## أولاً: الإطار النظري للدراسة

### 1. تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هي مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة، فهي تهدف إلى: <sup>1</sup> جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار؛

### 2. جودة الخدمة البنكية:

تعرف الخدمة البنكية على أنها أي نشاط أو منفعة يستطيع تقديمها طرف لآخر، وقد يرتبط إنتاجها أو لا يرتبط بمنتج ملموس<sup>2</sup> وحتى تكون ذات جودة وجب تكامل خصائصها ومميزاتها بصورة تمكن من تلبية متطلبات محددة أو متوقعة من قبل المستفيد، فجودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنة بين ما يتوقعه مع الأداء الفعلي للخدمة.

<sup>1</sup> - بختي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص 320.

<sup>2</sup> - علاء فرحان طالب، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 81.

### 3. جودة الخدمة البنكية الإلكترونية وأبعادها:

**تعريفها:** تعرف تكنولوجيا الخدمة البنكية على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومتميزة،<sup>1</sup> فهي تطبيق المعرفة العلمية على العمليات الإنتاجية لإنتاج خدمة ما، أما جودة الخدمة البنكية الإلكترونية فتعرف على أنها "الفهم أو الإدراك للخدمة من وجهات نظر مختلفة سواء قبل أو بعد تقديمها على شبكة الانترنت"<sup>4</sup>؛

**أبعادها:** إن الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات المالية عن بعد أدى إلى تزايد اهتمام الباحثين بقضايا جودة الخدمات البنكية الإلكترونية، حيث تم الانطلاق من أبعاد جودة الخدمات التقليدية والوصول إلى 21 صفة تم تخفيضها إلى خمسة أبعاد: الوصول، واجهة الموقع، الثقة، الاستجابة والاعتمادية، فأبعاد الجودة من الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/الثقة، الوصول، الملموسية تعتبر من الأبعاد الرئيسية لنموذج (Servqual) ولها نفس الإدراك الحسي سواء بالنسبة للخدمة التقليدية أو الإلكترونية (E-Servqual).<sup>5</sup> أما بالنسبة لأبعاد الجودة الجديدة ترتبط معظمها بالتكنولوجيا مثل سهولة التفحص، المرونة، جماليات الموقع...

وقد ثبت أن تقييم الجودة على الانترنت يركز على تقييم الموقع على وجه الخصوص، ولهذا اعتمدنا على نموذج (E-Servqual) في دراستنا هذه لتغطية معظم جوانب الجودة الإلكترونية المدركة لدى العميل والعمل على قياسها.

<sup>1</sup> - بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 139.

<sup>4</sup> - vasya kenova ,Patrick jonasson: **quality online banking service**, vu le 24/08/2013 voir le site : [http://www.divaportal.org/diva/getDocument?urn\\_nbn\\_se\\_hj\\_diva-480-1\\_\\_fulltext.pdf](http://www.divaportal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_hj_diva-480-1__fulltext.pdf) , p 11.

<sup>5</sup> - Rana mostaghel: **customer satisfaction**, vu le 16/09/2013, voir le site : <http://epubl.luth.se/1653-0187/2006/58/LTU-PB-EX-0658-SE.pdf>, p p 57-58.

### ثانياً: دراسة تطبيقية في بعض البنوك الجزائرية عمومية وخاصة

1. منهج الدراسة والعينة المُعمّدة: استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في دراسته التطبيقية من خلال التحليل والتفسير بصيغة علمية كمًا وكيفًا، بالإضافة إلى تحديد وضبط أبعاد الوضعية محل الوصف، وقد تم اختيار العينة بالاعتماد على أسلوب المعاينة غير العشوائية الذي يتم فيه
2. اختيار أفراد العينة بناءً على عينة العملاء الذين يقومون بتصفح الموقع الإلكتروني للبنك، حيث شملت الدراسة عملاء البنوك التجارية (bdr, bdl, société générale, bnp paribas) لكل من ولاية سطيف، برج بوعريش، البويرة، الجزائر العاصمة؛ وحتى يُغطي الباحث حجم العينة المطلوبة اختار الباحث الدمج بين العينة العمدية وعينة كرة الثلج، ولتحديد عدد أفراد العينة اختار الباحث أسلوب العينة المستقلة والذي يكون الأنسب في حالتنا التي لا يُعلم فيها حجم مجتمع الدراسة، حيث نعتمد على العلاقة التالية في وضع سيناريوهات مختلفة لعملية تحديد العينة بناءً على محددتي التكلفة والوقت الممكن لإجراء الدراسة الميدانية.

$$n = \frac{t_{\alpha}^2}{4 d_0^2} \dots\dots\dots(1)$$

تبين لنا العلاقة رقم (1) حجم العينة n بناءً على تغيرات خطأ المعاينة  $d_0$  ودرجة المخاطرة  $\alpha$ ، حيث  $t_{\alpha}$  قيمة يتم استخراجها من الجدول الطبيعي بدلالة درجة المخاطرة. بالاعتماد على هذه العلاقة قمنا باختيار السيناريو الذي يُحدّد حجم العينة بـ 385 مفردة عند خطأ معاينة  $d_0$  يساوي 5% ودرجة مخاطرة  $\alpha$  تساوي 5%؛

### 3. أداة الدراسة ومدى صدقها وثباتها:

1.3. أداة الدراسة: يعتمد الباحث في دراسته على الاستدلال الإحصائي، حيث تم جمع البيانات الميدانية من عينة البحث باستعمال أداة الاستبانة، ثم إعداد هذه الأخيرة وتبويبها بناءً على فرضيات البحث إلى خمسة محاور حسب نموذج "E- Servqual" تتضمن ثمانية عشرة عبارة تقييمية مبنية على أساس "مقياس

ليكرت" ذو خمس درجات. ويتغير الترميز المستعمل لخيارات المقياس تنازليًا وتضاعديًا حسب سلبية وإيجابية المعلومات المراد قياسها من موضوعات الفقرات.

جدول رقم (01): مقياس ليكرت المستخدم

الحالة	الخيارات	موافق بشدة	موافق	بدرجة أقل	غير موافق بشدة
إيجابية		5	4	3	2
الحالة	الخيارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا
سلبية		1	2	3	4

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى آراء المحكمين.

- المحور الأول: بُعد الاعتمادية؛ للإجابة على الفرضية الأولى؛
- المحور الثاني: بُعد الاستجابة؛ للإجابة على الفرضية الثانية؛
- المحور الثالث: بُعد الملموسية؛ للإجابة على الفرضية الثالثة؛
- المحور الرابع: بُعد الوصول؛ للإجابة على الفرضية الرابعة؛
- المحور الخامس: بُعد الأمان أو الضمان؛ للإجابة على فرضية البحث الخامسة.

### 2.3. ثبات وصدق الاستبانة:

بالنسبة لثبات الاستبانة فيقصد بها أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت

نفس الظروف والشروط، فيها طريقتين هما:

#### 1.2.3. معامل ألفا كرونباخ: حيث يُبين الجدول رقم (02) القيم الخاصة بهذا المعامل.

جدول رقم (02): معامل الارتباط بين كل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الاستبانة ككل	22	0,816
بُعد الاعتمادية (01)	05	0,688
بُعد الاستجابة (02)	04	0,714
بُعد الملموسية (03)	05	0,648
بُعد الوصول (04)	04	0,635
بُعد الأمان (05)	04	0,722

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج حساب معامل ألفا كرونباخ أنه دال إحصائياً عند مستوى دلالة

$\alpha = 0,05$ ، ومرتفع في الاستبانة ككل بدرجة 0,816، وفي أبعاد الاستبانة بدرجة تتراوح بين 0.635 و 0,722، وهذا يفوق الحد الأدنى 0.6 للاعتماد على معامل ألفا كرونباخ في التأكد من ثبات الاستبانة؛ ومنه يمكننا القول أن للاستبانة درجة عالية من الثبات.

**2.2.3. معامل التجزئة النصفية:** تقسم فقرات الاستبانة إلى جزئين، الأول يمثل الأسئلة الفردية والثاني

يمثل الأسئلة الزوجية ثم يُحسب معامل الارتباط ( $r$ ) بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية

ثم يتم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون كالتالي:

$$\text{Reliability Coefficient} = \frac{2r}{1+r} \dots \dots \dots (02)$$

ويوضح الجدول الموالي النتائج بالنسبة للاستبانة ككل وبالنسبة لكل بعد من الأبعاد بحيث تم

حساب الارتباط بين الأسئلة الفردية والزوجية، ومن ثم تصحيحه بتطبيق العلاقة السابقة لنحصل على

معامل الثبات.

جدول رقم (03) : معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين كل الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الثبات
الاستبانة ككل	22	*0.859	*0,924
بُعد الإعتمادية (01)	05	*0,688	*0,815
بُعد الإستجابة (02)	04	*0,678	*0,808
بُعد الملموسية (03)	05	*0,639	*0,779
بُعد الوصول (04)	04	*0,572	*0,727
بُعد الأمان (05)	04	*0,731	*0,844
$0,05 = \alpha / 0,000 = \text{sig}^*$			

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بالنسبة للاستبانة ككل بلغ 0.924 وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً؛ كما أن معامل الثبات في كل أبعاد الاستبانة مرتفع ومحصور بين 0.7 و 0.9 وهذا ما يؤكد ثبات الاستبانة وصلاحيته للاستخدام، وهو ما يبرز أنها جاهزة لاختبار مدى صدقها.

أمّا بالنسبة إلى صدق الاستبانة فيُقصد بها مدى قدرتها على قياس مختلف التوجهات والآراء حول موضوع دراستنا، ومدى صدق ودلالة القرار الذي سيتخذ بناءً على نتائج هذا المقياس؛ حيث استعملنا في التأكد من صدق أداة قياسنا على صدق المحتوى أي مدى تمثيل المقياس لنواحي الجانب المُقاس، بالاتساق الداخلي أي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، كما هو مبين فيما يلي:



جدول رقم (04): معامل الارتباط بين فقرات البعد الأول والثاني والدرجة الكلية لهذين البعدين

البُعد الثاني: الاستجابة		البُعد الأول: الاعتمادية	
معامل الارتباط	الفقرات	معامل الارتباط	الفقرات
*0.443	الفقرة (06)	*0.538	الفقرة (01)
*0.603	الفقرة (07)	*0.397	الفقرة (02)
*0.587	الفقرة (08)	*0.480	الفقرة (03)
*0.384	الفقرة (09)	*0.493	الفقرة (04)
		*0.612	الفقرة (05)
*sig = 0,000، عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ .			

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يُبيّن تحليل الاتساق الداخلي للبعدين أن جميع معاملات ارتباط الفقرات دالة إحصائياً، وهذا يعني أن كل فقرة متسقة بشكل جيد نسبياً مع البعد الذي تنتمي إليه، حيث يتراوح معامل الارتباط في أغلبها بين 0.4 و0.6، ويُعد بذلك كل من الجزئين الأول والثاني صادقين من ناحية الاتساق الداخلي.

جدول رقم (05): معامل الارتباط بين فقرات البعد الثالث والرابع والدرجة الكلية لهما

البُعد الرابع: الوصول		البُعد الثالث: الملموسية	
معامل الارتباط	الفقرات	معامل الارتباط	الفقرات
*0.461	الفقرة (15)	*0.428	الفقرة (10)
*0.614	الفقرة (16)	*0.529	الفقرة (11)
*0.593	الفقرة (17)	*0.503	الفقرة (12)
*0.481	الفقرة (18)	*0.632	الفقرة (13)
		*0.684	الفقرة (14)
*sig = 0,000، عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ .			

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يُبيّن ما سبق أن الجزء الثالث والرابع من الاستبانة صادقا من ناحية الاتساق الداخلي.

جدول رقم (06): معامل الارتباط بين فقرات البعد الخامس والدرجة الكلية لهذا البعد

البُعد الخامس: الأمان	
معامل الارتباط	الفقرات
*0.378	الفقرة (15)
*0.698	الفقرة (16)
*0.748	الفقرة (17)
*0.413	الفقرة (18)
*sig = 0,000، عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ .	

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يُبيّن ما سبق أن الجزء الخامس من الاستبانة صادق من ناحية الاتساق الداخلي؛ وبما أن الأبعاد

الخمسة للاستبانة متسقة داخليا، فيمكننا القول أن الاستبانة ككل صادقة من حيث الاتساق الداخلي.

بالإضافة إلى صدق المحتوى هناك الصدق البنائي والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد

الأداة الوصول إليها، ويُبيّن مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة؛ كما

يلي: جدول رقم (07): معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
بُعد الإعتمادية (01)	05	*0,601
بُعد الإستجابة (02)	04	*0,626
بُعد الملموسية (03)	05	*0,599
بُعد الوصول (04)	04	*0,518
بُعد الأمان (05)	04	*0,455
*sig = 0,000، عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ .		

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS

يُبيّن تحليل الصدق البنائي لأبعاد الاستبانة فيما سبق أنها صادقة لما وضعت لقياسه.

#### 4. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

**1.4. وصف خصائص العينة:** لقد تضمنت الإستبانة مجموعة من المتغيرات بغرض التعرف على بعض خصائص العينة هي: الجنس، المهنة والمستوى العلمي، العمر والأقدمية في التعامل مع البنك؛ حيث تم توزيع 385 استبانة حسب حجم العينة المحددة، استرجع منها 341 استبانة منها 326 استبانة جاهزة للتحليل. لوحظ بعد تحليل هذه الاستبانات أن أغلب العملاء أي 68% كانوا من جنس الذكور وحوالي 57% أعمارهم أقل من 30 سنة و 90% إما يملكون مستوى جامعي أو مستوى ثانوي، وهو ما يدعم القابلية والاستجابة للاستبانة، على اعتبار أنه كلما كان المستوى العلمي مرتفعا تكون هناك قابلية واستجابة كبيرتين نحو الاستبانة، وحوالي 49.5% من العملاء كانوا موظفين تليها نسبة 17.5% تمثل رجال الأعمال ما تفسره الاتفاقيات التي تعقدها البنوك مع رجال الأعمال أصحاب الشركات والمصانع لفتح حسابات بنكية للموظفين لديها في هذه البنوك؛ وحوالي 55% عدد سنوات تعاملهم مع البنوك محل الدراسة أقل من 5 سنوات، تليها نسبة 34.4% من مفردات العينة أقدمية التعامل مع هذه البنوك تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات.

**2.4. اختبار الفرضيات:** يجب البدء بمعرفة نوع الاختبارات التي سنجرّبها، هل هي اختبارات الفروض المعلمية أو اللامعلمية؛ باستخدام مقياس ليكرت، حيث نختار اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة توجه آراء العينة المستجوبة بناءً على الإشارات الإيجابية والسلبية بالنسبة لمتوسط درجة الإجابات  $\mu$  الذي يحسب في دراستنا من خلال العلاقة التالية:

$$\mu = \frac{1 + 2 + 3 + 4 + 5}{5} = 3$$

حيث سنقوم باختبار الفرضيات الخمسة بإتباع مراحل أساسية هي تحديد الفرضية الصفرية  $H_0$  والفرضية البديلة  $H_1$ ، ومن ثم تحديد مستوى الدلالة  $\alpha$  وحساب إحصائية الاختبار وأخيرا اتخاذ القرار.

#### 1.2.4. اختبار الفرضية الأولى:

يحدّد الباحث الفرضية الصفرية إحصائياً حسب خصائص اختبار الإشارة، بأنها تدل على أنه لا توجد هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة ومتوسط الدراسة؛ وتكون الفرضية البديلة على عكس هذا التوجه كالآتي:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول اعتماد البنك على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجعله قادراً على مواجهة المتغيرات التي تعيق تقديم الخدمة البنكية.

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول اعتماد البنك على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجعله قادراً على مواجهة المتغيرات التي تعيق تقديم الخدمة البنكية. وفي الحالة التي تُقبل فيها الفرضية البديلة  $H_1$ ، يُمكننا الاعتماد على الإشارات حول المتوسط لنفي أو إثبات الفرضية الأولى.

بعد تحديدها لمستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ ، يوضح لنا الجدول التالي، نتائج اختبار الإشارة للبعد الأول من الاستبانة.

جدول رقم (08): نتيجة اختبار الإشارة للبعد الأول

القرار لخاص بالمجال		مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	البعد الأول
$H_1$	$H_0$						
مقبولة	مرفوضة	0.000	59.67%	3.58	$\frac{45}{13.8\%}$	$\frac{281}{86.2\%}$	الاعتمادية

(a): تشير الإشارات الموجبة إلى عدد الذين يؤيدون فرضية الدراسة، وهي الإشارات الأكبر تماماً من  $\mu$  ( $\mu = 3$ ).

(b): تشير الإشارات السالبة إلى عدد الذين يعارضون، أو هم مترددون (نوعاً ما) حول فرضية الدراسة، وهي الإشارات الأقل من أو تساوي  $\mu$  ( $\mu = 3$ ).

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن  $H_0$  مرفوضة في البعد الأول، مما يدل على أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطة إجابات العينة حول البعد الأول، وأن هذه الدلالة متوفرة في كل فقراته؛ إذ يُمكننا الانتقال لعملية الحكم على إثبات أو نفي فرضية الدراسة، وذلك من خلال معطيات إشارات البعد الأول وفقراته، فيتبين لنا أن أهميته النسبية مقدرة بحوالي 59.67% عند متوسط مقدر بـ 3.58، وهي جيدة نسبيا ونعتمد على أهميتها في القول أن ما إجماله 86.2% من إجابات العينة كانت ذات إشارات موجبة وبالتالي فهي مؤيدة للفرضية الأولى بشكل عام، مقابل 13.8% من الإجابات المعارضة والمتردة. والجدول الموالي خاص بفقرات البعد الأول وتحليلها.

جدول رقم (09): نتيجة اختبار الإشارة لفقرات البعد الأول

القرار الخاص بالفقرة		مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	فقرات البعد الأول
$H_1$	$H_0$						
مقبولة	مرفوضة	0.000	67%	4.02	$\frac{77}{24\%}$	$\frac{249}{76\%}$	الموقع الإلكتروني للبنك ملتزم بتحقيق وعوده حول الخدمات المقدمة في الوقت المحدد (1)
مقبولة	مرفوضة	0.000	62%	3.72	$\frac{116}{36\%}$	$\frac{210}{64\%}$	البنك يتميز بالدقة في تعاملاته الإلكترونية (2)
مقبولة	مرفوضة	0.040	56.5%	3.39	$\frac{144}{44\%}$	$\frac{182}{56\%}$	البنك يقدم خدمات إلكترونية متنوعة قادرة على تلبية رغبة كل عميل (3)

مرفوعة	مقبولة	0.542	%57	3.42	$\frac{157}{48\%}$	$\frac{169}{52\%}$	الخدمات البنكية المستحدثة ترسل للعملاء عبر البريد الإلكتروني (4)
مقبولة	مرفوعة	0.003	%56.33	3.38	$\frac{136}{42\%}$	$\frac{190}{58\%}$	الموزع الإلكتروني للبنك يعمل بصفة دائمة في أي وقت (5)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه، أن هناك فقرة واحدة غير دالة إحصائيا وهي الفقرة (4) الخاصة بإرسال الخدمات البنكية المستحدثة للعميل عبر البريد الإلكتروني حيث سُندقق في هذه الفقرة من خلال تجزئة عينة الدراسة حسب المستوى العلمي وذلك لأنه كلما كان المستوى مرتفعا اعتبرنا أن أفراد العينة لديهم قدرات على استيعاب مضمون الاستبانة ومدلول كل عبارة من عبارات النموذج وتقييمه، وهذا يدعم إلى حد ما صدق البيانات وانعدام العشوائية في الإجابات، كما يوضحه الجدول الموالي؛ أما باقي الفقرات فنجد أن الفقرة (1) بنسبة 67% تليها الفقرة (2) بنسبة 62% وقد كانت أكثر تأثيرا على إشارة البُعد الكلية، حيث كانت درجة الإجابات المؤيدة للمؤشر (1) و(2) تقارب 76% و64% على التوالي؛ أما الفقرات (5) و(3) فكانت 58% و56% على التوالي؛ أما عدد الفقرات التي تجاوزت فيها نسبة المعارضين والمترددن نسبة المؤيدين معدومة.

من الجدول أدناه فيما يخص الفقرة (4) يتضح أن كل من فئة الأقل من الثانوي وفئة الثانوي لا تقدم إجابات دالة حول موضوع هذه الفقرة، الأمر الذي يجعلنا لا نعتمد عليها في اختبار مؤشرات الفرضية الأولى، أما الفئة الثالثة والأخيرة الخاصة بالمستوى الجامعي فيمكن الاعتماد عليها، حيث كانت درجة الإجابات المؤيدة للمؤشر بنسبة 59% وذو أهمية نسبية مقدرة بحوالي 56.5% وعند متوسط مقدر بـ3.39، نظرًا لامتلاك هذه الفئة للمستوى العلمي والوعي المصرفي والتكنولوجي الذي يسمح لهم بالتحكم

والتوجه بدرجة كبيرة لاستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في البنوك ومن ثم فهي مؤيدة للفرضية الأولى بشكل عام بالنسبة لهذه الفئة.

جدول رقم (10): نتيجة تفصيل اختبار الإشارة للفقرة غير الدالة في البعد الأول

القرار		مستوى المعنوية	عدد المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	الفقرات غير الدالة في البعد الأول	
H <sub>1</sub>	H <sub>0</sub>					أقل من الثانوي	الثانوي الإلكتروني(4)
مؤيد	مؤيد	0.215	3.50	37%	63%	أقل من الثانوي	الخدمات البنكية
مؤيد	مؤيد	0.481	3.43	47%	53%	الثانوي	المستحدثة ترسل للعلماء عبر البريد الإلكتروني(4)
مؤيد	مؤيد	0.029	3.39	41%	59%	جامعي	

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

بعد إجراء اختبار الإشارة على البعد الأول المتعلق بالفرضية الأولى، وإثبات صحتها بشكل إجمالي بنسبة إجابات مؤيدة وصلت إلى 86.2% وعند أهمية نسبية وصلت إلى 59.67%؛ فإن التحليل التفصيلي للفقرات الخاصة بالبعد بيّنت أن أغليبتها كانت مؤيدة وبنسب استجابة فاقت 70% وعند أهمية نسبية فاقت 60%؛ مع بعض التحفظات لما سبق شرحه. نهائياً يُقرّر الباحث الأخذ بصحة الفرضية الأولى

#### 2.2.4. اختبار الفرضية الثانية:

H<sub>0</sub>: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، البنك يستجيب أكثر لطلبات العميل؛

$H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، البنك يستجيب أكثر لطلبات العميل.

جدول رقم (11): نتيجة اختبار الإشارة للبعد الثاني

القرار الخاص بالمجال	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد	عدد	البعد الثاني
				الإشارات السالبة <sup>b</sup>	الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	
$H_1$	$H_0$					
نعم	نعم	0.000	3.40	$\frac{60}{18.4\%}$	$\frac{266}{81.6\%}$	الاستجابة

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن الفرضية الصفرية مرفوضة في البعد الثاني، مما يدل على أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطة إجابات العينة حول هذا البعد، وأن هذه الدلالة الإحصائية متوفرة في كل فقرات البعد الثاني؛ إذ يُمكننا الآن الانتقال إلى عملية الحكم على إثبات أو نفي فرضية الدراسة الثانية، وذلك بشكل إجمالي من خلال معطيات إشارات بُعد الاستجابة وفقراته، فيتبين لنا أن هذا الأخير ذو أهمية نسبية مقدرة بحوالي 56.67% عند متوسط مقدر بـ3.4، وهي جيدة نسبيا ونعتمد على أهميتها في القول أن ما إجماله 82% من إجابات العينة كانت ذات إشارات موجبة وبالتالي فهي مؤيدة للفرضية الثانية بشكل عام، مقابل 18% من الإجابات المعارضة والمتردة حول الفرضية الثانية. وفيما يلي الجدول الخاص بالفقرات وتحليلها.



جدول رقم (12): نتيجة اختبار الإشارة لفقرات البعد الثاني

القرار الخاص بالفقرة	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	فقرات البعد الثاني	
							H <sub>1</sub>
مقبولة	مرفوضة	0.016	58.33%	3.50	$\frac{150}{46\%}$	$\frac{176}{54\%}$	البنك ينفذ الأوامر الإلكترونية للعملاء بصفة سريعة (6)
مقبولة	مرفوضة	0.000	54.83%	3.29	$\frac{122}{37.42\%}$	$\frac{204}{62.58\%}$	البنك يتعامل مع المشاكل الناجمة عن التعاملات الإلكترونية بسرعة (7)
مقبولة	مرفوضة	0.001	54.16%	3.25	$\frac{132}{40\%}$	$\frac{194}{60\%}$	البنك يجيب عن الاستفسارات والاستعلامات المرسله إلكترونيا من قبل العميل بسرعة (8)
مقبولة	مرفوضة	0.023	56.5%	3.39	$\frac{142}{43.5\%}$	$\frac{184}{56.5\%}$	يتم الحصول إلكترونيا على كشف الحساب عند الطلب فقط (9)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه، أن كل الفقرات يمكن الاعتماد عليها في التحليل التفصيلي لإشارات الإجابات وذلك لدلالاتها الإحصائية، فنجد أن أعلى الفقرات أهمية نسبية هي الفقرة (6) بنسبة 58.33% تليها الفقرة (9) بنسبة 56.5%، أما فيما يخص درجة الإجابات المؤيدة للفقرتين (7) و(8) تقارب 63%

و60% على التوالي، أما الفقرتين (9) و(6) فقد كانت 57% و54% على التوالي؛ أما عدد الفقرات التي تجاوزت فيها نسبة المعارضين والمترددین نسبة المؤيدين معدومة؛ ومن ثم فهي مؤيدة للفرضية الثانية بشكل عام.

بعد إجراء اختبار الإشارة على البعد الثاني المتعلق بالفرضية الثانية، وإثبات صحتها بشكل إجمالي بنسبة إجابات مؤيدة وصلت إلى 82% وعند أهمية نسبية وصلت إلى 57%؛ فإن التحليل التفصيلي للفقرات الخاصة بالبعد بيّنت أن كل الفقرات كانت مؤيدة للفرضية وبنسب استجابة فاقت 62% وعند أهمية نسبية فاقت 58%؛ نهائياً يُقرّر الباحث الأخذ بصحة الفرضية الثانية.

#### 3.2.4. اختبار الفرضية الثالثة:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول جعل الخدمة البنكية المقدمة أكثر ملموسية بالنسبة للعميل وذلك باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛  
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول جعل الخدمة البنكية المقدمة أكثر ملموسية بالنسبة للعميل وذلك باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

#### جدول رقم (13): نتيجة اختبار الإشارة للبعد الثالث

القرار الخاص بالمجال	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد	عدد	البعد الثالث
				الإشارات السالبة <sup>b</sup>	الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	
$H_1$	$H_0$					
مقبولة	مرفوضة	0.000	3.55	44 13%	282 87%	الملموسية

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن  $H_0$  مرفوضة في البعد الثالث، ممّا يدل على أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطة إجابات العينة حول البعد، وأن هذه الدلالة الإحصائية متوفرة في كل فقراته؛ فيتبين لنا أن هذا البعد ذو أهمية نسبية مقدرة بحوالي 59.17% عند متوسط مقدر بـ3.55، وهي

جيدة نسبيا تبين أن ما إجماله 87% من إجابات العينة كانت ذات إشارات موجبة مقابل 13% من الإجابات المعارضة والمتردة حول الفرضية الثالثة. وفيما يلي الجدول الخاص بالفقرات وتحليلها.

جدول رقم (14): نتيجة اختبار الإشارة لفقرات البُعد الثالث

القرار الخاص بالفقرة	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	فقرات البعد الثالث	
							H <sub>1</sub>
مقبولة	مرفوضة	0.017	59.34 %	3.56	$\frac{141}{43\%}$	$\frac{185}{57\%}$	الموقع الالكتروني للبنك مصمم بشكل جذاب وجميل(10)
مقبولة	مرفوضة	0.018	61.5 %	3.59	$\frac{148}{45\%}$	$\frac{178}{55\%}$	الموقع الالكتروني للبنك مصمم بشكل سهل على العميل تتبع محتواه(11)
مرفوضة	مقبولة	0.542	56.83 %	3.41	$\frac{169}{52\%}$	$\frac{157}{48\%}$	الموقع الالكتروني للبنك يسهل العثور على ما يحتاجه العميل (12)
مقبولة	مرفوضة	0.017	56.83 %	3.41	$\frac{141}{43\%}$	$\frac{185}{57\%}$	الموقع الالكتروني للبنك يعرض الخدمات المقدمة بشكل جيد(13)
مقبولة	مرفوضة	0.000	63.16 %	3.79	$\frac{92}{28\%}$	$\frac{234}{72\%}$	الموقع الالكتروني للبنك مصمم بطريقة تسهل على العميل اكتشاف الخدمات الجديدة(14)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه، أن الفقرة (12) هي الوحيدة غير الدالة إحصائياً، حيث سُندقق في هذه الفقرة من خلال تجزئة عينة الدراسة حسب المستوى العلمي كما يوضحه الجدول الموالي؛ أما باقي الفقرات فيمكن الاعتماد عليها في التحليل، فنجد أن أعلى الفقرات أهمية نسبية هي الفقرة(14) بنسبة 63.16% تليها الفقرة(11) بنسبة 61.5%، أما فيما يخص درجة الإجابات المؤيدة لمؤشر الفقرة(14) قاربت 72% وقد كانت أكثر تأثيراً على إشارة البُعد الكلية؛ أما الفقرتين 10 و 13 فكانتا متساويتين في درجة الإجابات المؤيدة بنسبة 57%، أما فيما يخص الفقرة(11) فقد أخذت المرتبة الأخيرة في هذا البعد بنسبة 55% من الإجابات المؤيدة؛ أما عدد الفقرات التي تجاوزت فيها نسبة المعارضين والمترددن نسبة المؤيدين فقرة واحدة. وفيما يلي الجدول الخاص بالفقرة (12).

جدول رقم (15): نتيجة تفصيل اختبار الإشارة للفقرة غير الدالة في البعد الثالث

القرار		مستوى المعنوية	المتوس ط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	الفقرات غير الدالة في البعد الثالث	
H <sub>1</sub>	H <sub>0</sub>					أقل من الثانوي	الموقع الالكتروني للبنك يسهل العثور على ما يحتاجه العميل (12)
مقبولة	مرفوضة	0.071	3.00	75%	25%	أقل من الثانوي	الموقع الالكتروني للبنك يسهل
مقبولة	مرفوضة	0.597	3.47	47%	53%	الثانوي	العثور على ما يحتاجه العميل
مقبولة	مرفوضة	0.876	3.44	49%	51%	جامعي	يحتاجه العميل (12)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

مما سبق يتضح أن كل الفئات لا تقدم إجابات دالة حول موضوع هذه الفقرة، الأمر الذي يجعلنا لا نعتمد عليها أيضاً في اختبار مؤشرات الفرضية الثالثة.  
بعد إجراء اختبار الإشارة على البعد الثالث وصلت نسبة الإجابات المؤيدة إلى 87% وعند أهمية نسبية وصلت إلى 59.17%؛ والتحليل التفصيلي للفقرات الخاصة بالبعد بيّن أن لُجَل الفقرات كانت

مؤيدة للفرضية وبنسب استجابة فاقت 70% وعند أهمية نسبية فاقت 60%؛ نهائياً يُقرّر الباحث الأخذ بصحة الفرضية الثالثة.

#### 4.3.4. اختبار الفرضية الرابعة:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في وصول الخدمة البنكية للعميل في المواعيد المحددة؛  
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في وصول الخدمة البنكية للعميل في المواعيد المحددة.

#### جدول رقم (16): نتيجة اختبار الإشارة للبعد الرابع

القرار الخاص بالمجال	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوس ط	عدد	عدد	البعد الرابع
				الإشارات السالبة <sup>b</sup>	الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	
$H_1$	$H_0$					
مقبولة	مرفوضة	0.000	3.46	$\frac{52}{16\%}$	$\frac{274}{84\%}$	الوصول

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه، أن  $H_0$  مرفوضة في البعد الرابع، مما يدل على أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول هذا البعد، وأن هذه الدلالة الإحصائية متوفرة في كل فقرات البعد الرابع؛ حيث يتبين لنا أن هذا الأخير ذو أهمية نسبية مقدرة بحوالي 57.67% عند متوسط مقدر بـ 3.46، وهي جيدة نسبياً حيث تبين أن إجمالي 84% من إجابات العينة كانت ذات إشارات موجبة مقابل 16% من الإجابات المعارضة والمتزدة حول هذه الفرضية.

وللتفصيل أكثر في القرار المتخذ حول الفرضية، سنقوم بتحليل نتائج هذا البعد، بحيث نبين توجه الإجابات في كل فقرة على حدا لما لذلك من تدقيق في الحكم النهائي حول إثبات أو نفي هذه الفرضية، وفيما يلي الجدول الخاص بالفقرات وتحليلها.

جدول رقم (17): نتيجة اختبار الإشارة لفقرات البعد الرابع

القرار الخاص بالفقرة		مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	فقرات البعد الرابع
H <sub>1</sub>	H <sub>0</sub>						
مقبولة	مرفوضة	0.001	68.83%	4.13	$\frac{20}{6}$ %06	$\frac{306}{94}$ %94	يمكن الدخول إلى الموقع الإلكتروني للبنك بسرعة (15)
مقبولة	مرفوضة	0.000	67.83%	4.07	$\frac{56}{17.17}$ %17.17	$\frac{270}{82.82}$ %82.82	سهولة الوصول إلى البنك عن طريق الهاتف (الرد آني (موظف) أو آلي) (16)
مقبولة	مرفوضة	0.003	64.83%	3.89	$\frac{28}{9}$ %09	$\frac{298}{91}$ %91	الموقع الإلكتروني للبنك يتيح للعميل الاطلاع على حسابه الشخصي بسهولة (17)
مقبولة	مرفوضة	0.000	66.67%	4.00	$\frac{24}{7}$ %07	$\frac{302}{93}$ %93	سهولة إيجاد الخدمة المرغوبة من قبل العميل على الموقع الإلكتروني للبنك (18)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه، أن كل الفقرات يمكن الاعتماد عليها في التحليل وذلك لدلالاتها الإحصائية، فنجد أن أعلى الفقرات أهمية نسبية هي الفقرة (15) بنسبة 68.83% تليها الفقرة (16) بنسبة 67.83%، تليها أيضا الفقرة (18) بنسبة 66.67%، حيث مؤشر الفقرة (16) كان أكثر تأثيرا على إشارة البعد الكلية وذلك بدرجة إجابات مؤيدة للمؤشر الخاص بالفقرة (15) ومؤشر الفقرة (16) تقارب

94% و83% على التوالي، أما المؤشرين 17 و18 فقد كانت درجة الإجابات المؤيدة 93% و91% على التوالي؛ أما عدد الفقرات التي تجاوزت فيها نسبة المعارضين والمتريدين نسبة المؤيدين فهي معدومة. بعد إجراء اختبار الإشارة على البعد الرابع المتعلق بالفرضية الرابعة، وصلت الإجابات المؤيدة إلى 84% وعند أهمية نسبية وصلت إلى 57.67%؛ والتحليل التفصيلي للفقرات الخاصة بالبعد بيّنت أن كل الفقرات كانت مؤيدة بدرجة جد كبيرة للفرضية وينسب استحابة فاق 94% وعند أهمية نسبية فاقت 68.8%؛ نهائياً يُقرّر الباحث الأخذ بصحة الفرضية الرابعة.

#### 5.2.4 اختبار الفرضية الخامسة:

$H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول أن الخدمة البنكية المقدمة إلكترونيًا تعتبر أكثر ضمانًا (أمانًا) بالنسبة للعميل؛  
 $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حول أن الخدمة البنكية المقدمة إلكترونيًا تعتبر أكثر ضمانًا (أمانًا) بالنسبة للعميل.

#### جدول رقم (18): نتيجة اختبار الإشارة للبُعد الخامس

القرار الخاص بالمجال	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوس ط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	البعد الخامس
نعم كثيراً	0.000	63.83%	3.83	$\frac{20}{06\%}$	$\frac{306}{94\%}$	الأمان (الضمان)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن الفرضية الصفرية مرفوضة في البعد الخامس، ممّا يدل على أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطة إجابات العينة حول هذا البعد، وأن هذه الدلالة الإحصائية متوفرة في كل فقرات بُعد الأمان؛ حيث أن هذا الأخير ذو أهمية نسبية مقدرة بحوالي 63.83% عند متوسط مقدر ب 3.83، وأن ما إجماله 94% من الإجابات ذات إشارات موجبة مقابل

06% من الإجابات المعارضة والمتردة حول هذه الفرضية. وفيما يلي الجدول الخاص بالفقرات وتحليلها.

جدول رقم (19): نتيجة اختبار الإشارة لفقرات البعد الخامس

القرار الخاص بالفقرة	مستوى المعنوية	الأهمية النسبية	المتوسط	عدد الإشارات السالبة <sup>b</sup>	عدد الإشارات الموجبة <sup>a</sup>	فقرات البعد الخامس
مقبولة	مرفوضة	0.000	3.84	$\frac{129}{39.58\%}$	$\frac{197}{60.42\%}$	لا يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية تامة عبر موقعه الإلكتروني (19)
مقبولة	مرفوضة	0.000	4.04	$\frac{80}{24.54\%}$	$\frac{246}{75.46\%}$	لا أشعر بالأمان في تعاملاتي الإلكترونية مع البنك (20)
مقبولة	مرفوضة	0.000	5.00	$\frac{00}{00\%}$	$\frac{326}{100\%}$	لقد تم إختراق (الإستيلاء) حسابي البنكي الإلكتروني (21)
مقبولة	مرفوضة	0.000	3.79	$\frac{116}{35.58\%}$	$\frac{210}{64.42\%}$	لقد صادفت وجود أخطاء في تعاملاتي الإلكترونية مع البنك (22)

المصدر: تحليل بيانات الاستبانة باستعمال برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه، أن كل الفقرات يمكن الاعتماد عليها في التحليل التفصيلي لإشارات الإجابات وذلك لدلالاتها الإحصائية، فنجد أن أعلى الفقرات أهمية نسبية هي الفقرة الخاصة باختراق الحساب البنكي الإلكتروني للعميل وذلك بنسبة 83.34%، وما يلفت الانتباه في التحليل هو أن هذا المؤشر كانت إجابات كل أفراد العينة معارضة له بنسبة 100%، الأمر الذي يجعلنا نعتبر أنه لم تحدث أي عملية اختراق وهذا يدل على أن هذا المؤشر مؤيد بدرجة كبيرة جدًا لتوجه الفرضية؛ تليها الفقرة 20 وذلك بأهمية نسبية تقارب 68%، وقد كانت هاتين الفقرتين الأكثر تأثيرًا على إشارة البعد الكلية وذلك



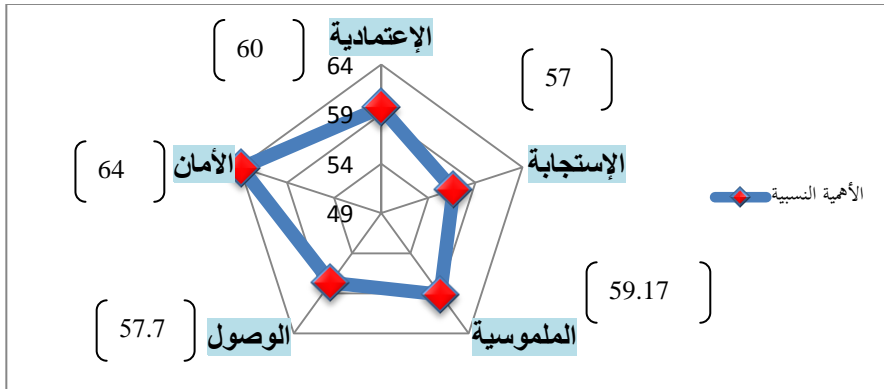
بدرجة إجابات معارضة للفقرة 21 والفقرة 20 تقدر بـ100% و75.46% على التوالي، أما الفقرتين 22 و19 فقد كانت درجة الإجابات المعارضة تقارب 65% و61% على التوالي؛ من جهة أخرى فإن عدد الفقرات التي تجاوزت فيها نسبة المؤيدين والمترددن نسبة المعارضين معدومة.

**اتخاذ القرار:** بعد إجراء اختبار الإشارة على البعد الخامس المتعلق بالفرضية الأخيرة وصلت الإجابات المؤيدة إلى 94% وعند أهمية نسبية وصلت إلى 63.83%؛ والتحليل التفصيلي للفقرات الخاصة بالبعد بيّنت أن كل الفقرات كانت مؤيدة بدرجة جد كبيرة للفرضية وبنسب استجابة وصلت إلى 100% وعند أهمية نسبية فاقت 83.3%؛ نهائياً يُقرّر الباحث الأخذ بصحة الفرضية الخامسة.

**3.4. الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة البنكية الإلكترونية:** لمعرفة العناصر المهمة والأقل أهمية

بالنسبة للعملاء يمكن ترتيب الأبعاد الخمسة حسب الأهمية النسبية لكل بُعد كما يوضحه المنحنى

الشكل رقم (1): منحنى عنكبوتي يمثل الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة البنكية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Microsoft Excel

نلاحظ من خلال المنحنى أعلاه أن البعد الأكثر جودة بالنسبة للعملاء هو بُعد الأمان، ما يدل على أن العملاء يثقون بسرية الموقع الإلكتروني ويشعرون بالأمان في تعاملاتهم الإلكترونية مع البنوك محل الدراسة، وهذا بفضل نظم التشفير القوية التي تعتبر من أنجح التقنيات المستعملة حتى الآن؛ يأتي بعد ذلك بُعد الاعتمادية الذي يبين أن العملاء يعتمدون على الموقع الإلكتروني للبنوك في معاملاتهم اليومية وذلك

بفضل الإجراءات المطبقة والمتبعة من قبل مسؤولي البنوك والعمل على تحديثها وتعزيزها بإجراءات جديدة كل مرة لرفع نسبة الاعتماد عليها؛ يليه بُعد الملموسية وهذا بفضل التركيز على التحديث الدائم لتصميم الموقع من كل الجوانب سواء من جهة الشكل أو سهولة التصفح أو طريقة عرض الخدمات...؛ وفي المرتبتين الرابعة والخامسة بُعد الوصول والاستجابة على التوالي، وهو ما حتم على البنوك محل الدراسة التركيز أكثر على الأبعاد المقيمة والمرتبة في المراتب الأخيرة والعمل على ترقيتها إلى مستوى الجودة المرغوبة وذلك بتحديثها والقيام باستقصاء حول رغبات العملاء وتطلعاتهم فيما يخص هذه الجوانب، دون إهمال الأبعاد المقيمة تقييماً جيداً والعمل أيضاً على تطويرها.

#### خاتمة:

إن موضوع هذا البحث يبين أن وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك أصبح ضرورة تتطلبها التغيرات الاقتصادية لتحسين جودة خدماتها لضمان بقائها واستمراريتها بالحفاظ على العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد. فمن خلال الدراسة الميدانية تم التوصل للنتائج التالية:

- كلما زادت درجة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كلما أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمة البنكية المقدمة بشكل إيجابي ومباشر؛
  - موافقة أغلبية أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على جودة الخدمة البنكية الإلكترونية المقدمة إذ أن الأداء الفعلي لها في البنوك قيد الدراسة يمتاز بالجودة في أغلبية مظاهره الملموسة وغير الملموسة؛ وعلى الرغم من ذلك فهي تحتاج إلى تحسين وتطوير كبير ومن جميع النواحي؛
  - البنوك محل الدراسة لا توفر خدمات إلكترونية متنوعة قادرة على تلبية رغبة كل عميل؛
  - الشعور بالأمان من بين أهم المؤشرات الإيجابية لجودة الخدمة البنكية الإلكترونية؛
- ويمكننا أن نقدم التوصيات التالية:
- العمل على وضع وتطوير إطار قانوني يعمل على خلق بيئة من الثقة الملائمة للصيرفة الالكترونية؛
  - وضع آليات للتقييم والمتابعة الإلكترونية لنظام مؤشرات الجودة؛

- إن تقييم جودة الخدمة يكون من وجهة نظر العميل، دون التقليل من أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتقييم الداخلي للبنك؛
- التعرف على العناصر التي يعتمد عليها العملاء في تقييمهم لجودة الخدمة والاستجابة لتغيرات حاجاتهم؛
- تدريب الموظفين على استعمال هذه التكنولوجيات، وتحسيسهم بأهمية تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.

#### قائمة المراجع:

1. علاء فرحان طالب، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
2. عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006.
3. بختي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8-9 مارس 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

#### المواقع الالكترونية:

1. [http://www.divaportal.org/diva/getDocument?urn\\_nbn\\_se\\_hj\\_diva-480-1\\_\\_fulltext.pdf](http://www.divaportal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_hj_diva-480-1__fulltext.pdf)
2. <http://epubl.luth.se/1653-0187/2006/58/LTU-PB-EX-0658-SE.pdf>