

## أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية

## دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة-

**The impact of electronic payment systems on the quality of banking service****Case study of the external bank of Algeria - Tebessa agency -**

د.سايحي الخامسة، جامعة العربي التبسي - تبسة، saihikamsa@yahoo.fr

د.طويل حدة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة، touilhada@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/08/28 تاريخ القبول: 2019/10/30 تاريخ النشر: 2019/12/29

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة- من خلال استخدام استبيان وُجه لعينة مكونة من (30) عملاء في الوكالة المبحوثة، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: وجود تأثير لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، وفي ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تعزيز وسائل الدفع الإلكتروني من خلال الاهتمام بتطويرها وتطبيقها بشكل فعال بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: أبعاد جودة الخدمة المصرفية؛ وسائل الدفع الإلكتروني؛ البنك الخارجي الجزائري.

تصنيف JEL : G21 ، O39

**Abstract:**

This study aims to find out the impact of electronic payment methods on the quality of banking service from the perspective of external bank clients Algeria - Tebessa Agency- Through the use of a questionnaire addressed to a sample of (30) clients in the research agency, A number of results have been reached, the most important of which is the impact of electronic payment methods on the quality of banking services according to different dimensions of quality, In the light of these results, a number of recommendations were formulated, the most

important of which is the need to enhance electronic payment methods through attention to their development and effective application in line with technological developments.

**keyword:** dimensions of the quality of banking service; electronic payment methods ; external bank of Algeria.

**JEL classification code :** G21, O39

المؤلف المرسل: سايجي الخامسة، الإيميل: saihikamsa@yahoo.fr

## 1. مقدمة:

اعتمدت المصارف على وسائل دفع تقليدية نظرا لاستعمالها الواسع، لكن مع التطور الاقتصادي الراهن والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية، كشفت عدت عيوب ونقائص لهذه الوسائل، وبالتالي أصبح التوجه نحو الأنظمة المصرفية الحديثة لأداء الخدمات المصرفية تساير التطورات التكنولوجية لتقديم خدمات تتوافق مع رغبات الأفراد في الوقت والمكان المناسب لهم.

بالإضافة إلى هذا فإن تزايد الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية، سواء بالنسبة للمصرف أو العميل، تعتبر هي الأداة الفعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة، من خلال العديد من القنوات الإلكترونية؛ كأجهزة الصراف الآلي ATM، والتي سهلت بدورها على العملاء إنجاز معاملاتهم، ومن هنا يعتبر العملاء هم مركز اهتمام المصارف، والذي تستوفي منهم المواصفات، التي بدورها تحولها المصارف إلى معايير ومقاييس لخدمات حديثة ومتطورة.

## 2.1. الإشكالية:

في ظل التغيرات التي يشهدها العمل كان لزاما على المؤسسات المالية والمصرفية أن تغير من أسلوب التسيير لديها، حيث أصبح أداء البنوك يقاس بجودة الخدمة التي تقدمها، على اعتبار أن إرضاء الزبون وتحقيق ولائه يعتمد بالدرجة الأولى على مدى اهتمام البنك بأبعاد الجودة، خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المصرفي وتطور أساليب تقديم

الخدمات للعملاء وكذا تبني أنظمة ووسائل دفع إلكترونية تتماشى مع الصورة الإلكترونية الجديدة للتبادلات التجارية و المالية المعاصرة ، فعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة- ؟

وتدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاستجابة لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الأمان لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد التعاطف لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ؟

### 3.1. الفرضيات:

من خلال ما تم طرحه من تساؤل رئيسي و تساؤلات فرعية حول الدراسة تم وضع الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الآتية:

• الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة

الخدمة المصرفية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة -

• الفرضيات الفرعية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية لعينة

الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاستجابة لعينة الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الأمان لعينة الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد التعاطف لعينة الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ .

#### 4.1. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :
- ✓ محاولة إبراز أهمية تنويع أساليب وتقنيات تقديم الخدمة البنكية وفقا لما أفرزه الاقتصاد المعاصر من تكنولوجيا من أجل إرضاء الزبون والحفاظ على ولائه .
  - ✓ التعرف على مختلف وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة.
  - ✓ الإحاطة بمفهوم الجودة في قطاع الخدمات وأبعادها ومدى تأثير تبني أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني على كل بعد.
  - ✓ التعرف على أثر مستوى جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون و ولائه.

#### 5.1. أهداف الدراسة:

- الغرض من هذه الدراسة يتجسد في الأهداف التالية :
- ✓ بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة.
  - ✓ معرفة رأي الزبائن في جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالبنك محل الدراسة.
  - ✓ التعرف على أثر مستوى جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون و ولائه.
  - ✓ التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية بالوكالة البنكية محل الدراسة عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss .

## 6.1. منهج الدراسة:

وفقا للإشكالية المطروحة سابقا والفرضيات الموضوعية وفي ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وذلك من خلال وصف كل متغيرات الدراسة والمتمثلة في وسائل الدفع الإلكتروني وأبعاد الجودة وصفا دقيقا وكيفيا وكما، وصف وتحليل العلاقة السببية بين متغيرات الدراسة، كما سوف يتم الاعتماد على أداة الاستبيان باعتبارها أداة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من أجل معرفة درجة تأثير وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما سوف يتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي من أجل التحليل لأنها الأنسب لمعالجة بيانات (spss) الإحصائي وإجراء الاختبارات وذلك باستخدام برمجية الاستبيان.

## 7.1. محاور البحث:

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور:

أولا: جودة الخدمة المصرفية

ثانيا: وسائل الدفع الإلكتروني

ثالثا: الدراسة التطبيقية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة -

## 2. جودة الخدمة المصرفية:

يعتبر الاهتمام بالجودة من أهم الاستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في هذا المجال، ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المصارف، فإن إدارتها مطالبة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يفي بالتزاماتها ويجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء، كما أدى ازدياد حدة المنافسة بين المصارف سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي إلى قيام الإدارة بالبحث عن وسائل لتحسين مزاياها التنافسية وخاصة في مجال المنافسة غير السعرية، حيث لجأت هذه المصارف إلى الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لعملائها بهدف المحافظة على هؤلاء العملاء. (احمد، 2012)

### 1.2. تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعرف جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. (سامي، 2005، ص 167)

وتعرف كذلك بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة والمتوافقة مع توقعات العميل. (احمد، 2012، ص 133)

كما عرفها "Dale,Barrie" على أنها: التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع البنك، والمزيج التسويقي للخدمة والاتصالات الشخصية أيضا، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع إدراكاته للخدمة الفعلية المسلمة. (رعد، 2007، ص 198)

وينظر كذلك إلى جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر مختلفتين: أحدهما داخلية والأخرى خارجية، وفي حين تقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات القياسية التي تكون الخدمة المصرفية قد صممت على أساسها، كما تعبر عن موقف الإدارة، في حين تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة المصرفية التي يدركها زبائن المصرف أو الخدمة التي يتلقونها. (تيسير، 2005، ص 398)

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمة المصرفية هي المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصارف على تلبية حاجات الزبائن.

## 2.2. مستويات جودة الخدمة المصرفية:

تم تحديد خمس مستويات لجودة الخدمة المصرفية هي :

- الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر أهمها: احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

- الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك للاحتياجات وتوقعات زبائن، وتقديم الخدمة البنكية بالموصفات التي أدركها لتكون في مستوى رضا الزبون(نجاح، 2010، ص 05) .

- الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي الخدمة فعلا.  
 - الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة.  
 - الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية (تيسير ، 2005، ص 331) .

### 3.2. أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

الجودة هي ثمن الدخول إلى السوق في حين التميز في الخدمة هو ثمن النجاح، لذا تتمثل مفاتيح الجودة في تقديم الخدمات وفقا لمعايير ومواصفات محددة قد حددها بعض الكتاب بعشرة معايير تم دمجها في خمسة يستخدمها العميل في تقييم جودة الخدمة المقدمة وهي:  
 - الأشياء الملموسة: وتشمل العناصر المادية للخدمة" المقاعد، الإضاءة، الكراسي، المعدات والمكاتب،...الخ.

- الاعتمادية: درجة الاعتماد على مورد الخدمة، ودقة انجازه للخدمة.  
 - الاستجابة: سرعة الانجاز، ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مورد الخدمة.  
 - الأمان: معلومات ومهارة القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استهلاك الثقة.  
 - درجة العناية بالعميل ورعايته، والاهتمام بمشكلاته، وإيجاد حلول لها بطرق راقية.(شراف، 2014، ص 207)

ويقصد بهذه الأبعاد مجموعة العناصر التي تؤثر على العميل عند تقييمه لجودة الخدمة المقدمة له، ولقد حددت العناصر المؤثرة على تقييم العملاء وإدراكهم لجودة الخدمة المقدمة لهم في أربعة عناصر أساسية : مكونات الخدمة، والسعر، والعلاقة بين العملاء، ومقدمة الخدمة، وانطباق العملاء على الخدمة المقدمة.

#### 3.2.1. مكونات الخدمة:

وهي التي تؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم أهمها: العمليات، العنصر البشري، المكونات المادية للخدمة، وفيما يلي توضيح لكل عنصر من العناصر الثلاثة:

**1.3.2.1. العمليات:** ويشتمل هذا العنصر على الأساليب التي يتم بها الوصول إلى المواصفات أو الخصائص التي يرغبها الزبون في الخدمة وتعكس العمليات في أداء الخدمة العناصر التالية:

- ✓ تدفق وتتابع العمليات التي تؤدي بها الخدمة.
- ✓ خطوات أداء كل عملية من العمليات.
- ✓ تفاعل العنصر البشري الذي يقدم الخدمة للعملاء مع التكنولوجيا المستخدمة في أداء الخدمة.

**2.3.2.1. العنصر البشري:** ويشمل هذا العنصر على:

- ✓ العاملين " الموظفين " مقدمي الخدمة.
- ✓ العميل الذي يقيم الخدمة المقدمة له.
- ✓ العملاء الآخرون.

**3.3.2.1. المكونات المادية الملموسة للخدمة:** يشمل هذا العنصر على:

- ✓ الأجهزة والتسهيلات المادية.
- ✓ المظهر الداخلي والخارجي للبنك.
- ✓ توافر احتياجات الأمن.

ويعكس هذا العنصر مدى ملائمة المكونات المادية للخدمة مع توقعات العملاء.

**4.3.2.1. تفاعل العميل مع مقدمي الخدمة:** إن هذا العنصر يرتبط بالتفاعل بين مقدمي الخدمة والعميل حيث أن مساهمة مقدم الخدمة في تحقيق رغبات العميل يؤثر على إدراك العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة له، ذلك أن جودة الخدمة تعبر عن سلسلة من العلاقات بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهو ما يعظم الاستفادة من الخدمة المتميزة التي يقدمها البنك لعملائه.

**5.3.2.1. الصورة الذهنية للعملاء عن الخدمة المقدمة:** وهو يمثل مزيج من توقعات العملاء عن الخدمة المقدمة وما يتلقونه من معلومات من خلال التفاعل بينهم وبين مقدمي الخدمة، أو عن طريق الاتصالات الخارجية وكذلك تقييم هؤلاء العملاء للجوانب المادية



الملموسة في الخدمة والخبرة الشخصية التي تتم تكوينها من خلال تعاملهم السابق مع البنك، فكل ما سبق يؤثر على انطباق العميل وإدراكه لجودة الخدمة المقدمة له.

**1.3.2.6. السعر:** يمثل السعر الذي يقدم به الخدمة أحد عناصر قرار تعامل الزبون مع البنك، لذا يجب أن يحدد البنك السعر الذي يتناسب مع قيمة الخدمة التي يحصل عليها العميل من الخدمة المقدمة له، حيث أن عنصر السعر يؤثر إلى حد كبير على إدراك العميل للخدمة المقدمة له. (بريش، 2006/2005، ص ص 268-269)

### 3. وسائل الدفع الإلكتروني:

#### 1.3.1. تعريف وسائل الدفع الإلكتروني:

هي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة. (زغبة و شوق، 2013، ص 52)

وتعرف كذلك بأنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها. (الكيلاني، 2008، ص 44)

مما سبق يمكن القول بأن وسيلة الدفع الإلكتروني هي: وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريق آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.

#### 2.3. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص الآتية:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

- يتم الدفع الإلكتروني من خلال: نوعين من الشبكات، شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط مسبقة معينة.

- تتطلب توفر أجهزة تتولى العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد. (بريكة، 2010 / 2011، ص 140)

**2.4. أنواع وسائل الدفع الالكتروني: يمكن إيجازها فيما يلي:**

#### **1.2.4. النقود الالكترونية:**

هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستهمل كأداة للدفع. (لوصيف، 2008 / 2009، ص 47)

#### **2.2.4. البطاقات الالكترونية:**

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو مؤسسات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجبها يستطيع الحاملون لهذه البطاقة سحب المبالغ النقدية من أجهزة سحب النقود، وأن يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات.

#### **3.2.4. الشيك الالكتروني:**

هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامل الشيك، ويقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته الكترونياً، ويتضمن ملفاً الكترونياً آمناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك، وكذا تاريخ صرف الشيك قيمته المستفيد منه، رقم الحساب المحول إليه، التوقيع والرقم، وهو يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل الكترونياً.

#### **4.2.4. التحويل المالي الالكتروني:**

هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين. (زبير و مناصرة، 2013، ص ص 39- 42)

#### 4. الدراسة التطبيقية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة:

##### 1.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنك الجزائري وكالات تبسة أما عينة الدراسة تتكون من 30 عميل من وكالة تبسة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع 35 استمارة على عملاء الوكالة وجد منها 30 استمارة كاملة فقط وصالحة للتحليل الإحصائي.

الجدول (1): خصائص المتغيرات الشخصية

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	73.33%
	أنثى	08	26.66%
السن	من 19 إلى 25	04	13.33%
	من 26 إلى 30	04	13.33%
	من 31 إلى 40	10	33.33%
	أكثر من 41	12	40.00%
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	11	36.66%
	ليسانس	06	20.00%
	ماستر أو ماجستير	07	23.33%
	دكتوراه	01	3.33%
	تقني سامي	04	13.33%
	مهندس	01	3.33%
	عامل لدى القطاع العام	16	53.33%

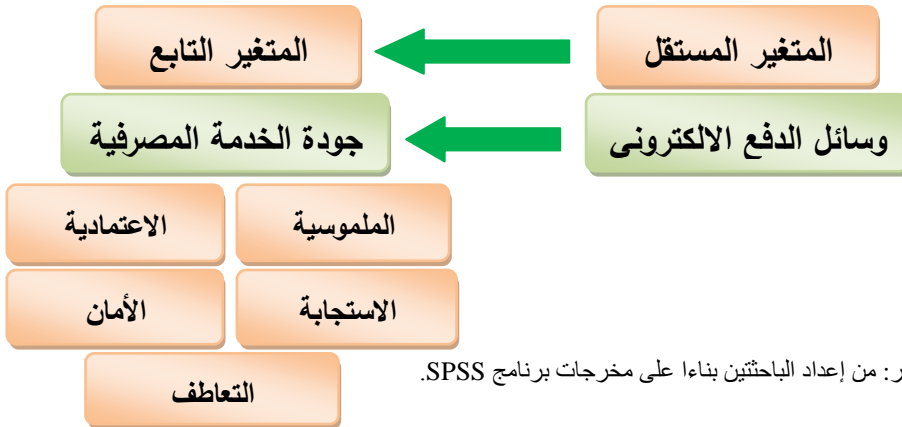
المهنة	عامل لدى القطاع الخاص	07	%23.33
	تاجر	04	%13.33
	متقاعد	03	%10.00
الخبرة	أقل من سنة	03	%10.00
	من سنة إلى 05 سنوات	13	%43.33
	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	08	%26.66
	أكثر من 10 سنوات	06	%20.00

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

#### 2.4. تكوين نموذج الدراسة:

من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة باستعمال برنامج SPSS، اتضح أن الاتجاه العام لنموذج للدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، وذلك باعتماد معادلة المستقيم لتمثيله  $(y = a x + b)$ .

• نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

**3.4. اختبار صدق و ثبات بيانات الدراسة:**

من أجل معرفة صدق و ثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخراج معامل ألفا كرونباخ، هذا الأخير يقيس درجة ثبات و صدق بيانات الدراسة، والجدول رقم(2) يوضح نتائج هذا الاختبار كما يلي :

**الجدول (2) :** يوضح نتائج اختبار ثبات و صدق الدراسة للأبعاد و المحاور

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	الأبعاد والمحاور
0,883	20	وسائل الدفع الإلكتروني
0,883	07	الملموسية
0,883	07	الاعتمادية
0,882	07	الاستجابة
0,885	07	الأمان
0,884	06	التعاطف
0,894	54	اجمالي فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 2 نلاحظ أن نسب ثبات الأبعاد ومحاور الاستبيان هي عالية ومقبولة بالنسبة للنسب المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ 60 %، و بما أن  $\alpha$  كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0,894 هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

**4.4. تحليل واختبار الفرضيات:****1.4.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

الجدول 3 : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية .

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية				
معامل التحديد ( $R^2$ )		0,973		
الخطأ المعياري للتقدير		0,010		
قيمة فيشر (F)		1027,798		
مستوى المعنوية		0,000		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت ( $\alpha$ )	-1,016		-1,328	0,195
بعد الملموسية	0,323	0,987	32,059	0,000

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التحليل: تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد  $R^2 = 0.973$  أي 97.3% من التغير في بعد الملموسية يعود إلى التغير في وسائل الدفع الإلكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الملموسية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

#### 2.4.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

الجدول 4 : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية				
معامل التحديد ( $R^2$ )		0,969		
الخطأ المعياري للتقدير		0,011		
قيمة فيشر (F)		861,11		
مستوى المعنوية		0,000		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت	1,496		1,730	0,095
بعد الاعتمادية	0,335	0,984	29,345	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل: تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد  $R^2 = 0.969$  أي 96.9% من التغير في بعد الاعتمادية يعود إلى التغير في وسائل الدفع الإلكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاعتمادية في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

#### 3.4.4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الاستجابة في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بعد الاستجابة في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$ .

الجدول 5 : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل وسائل الدفع الالكتروني على بعد الاستجابة

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الالكتروني على بعد الاستجابة				
معامل التحديد ( $R^2$ )		0,969		
الخطأ المعياري للتقدير		0,012		
قيمة فيشر (F)		884,113		
مستوى المعنوية		0,000		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت	-0,783		-0,886	0,383
بعد الاستجابة	0,347	0,985	29,734	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التحليل: تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد  $R^2 = 0.969$  أي 96.9% من التغير في بعد الاستجابة يعود إلى التغير في وسائل الدفع الالكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بعد الاستجابة في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

#### 4.4.4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بعد الأمان في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بعد الأمان في الوكالة المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$ .



**الجدول 6 :** يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل أنظمة الدفع الإلكتروني على بعد الأمان.

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الأمان				
معامل التحديد ( $R^2$ )		0,877		
الخطأ المعياري للتقدير		0,019		
قيمة فيشر (F)		199,893		
مستوى المعنوية		0,000		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت	8,158		5,720	0,000
بعد الأمان	0,266	0,937	14,138	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

**التحليل:** تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد يحدد ما نسبته 87.7% من التغير في بعد الأمان يعود إلى التغير في وسائل الدفع الإلكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه

نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الأمان في الوكالة

المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

5.4.4. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

**H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد التعاطف في الوكالة

المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد التعاطف في الوكالة

المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

الجدول 7 : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل وسائل الدفع الالكتروني على بعد التعاطف.

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الالكتروني على بعد التعاطف				
معامل التحديد ( $R^2$ )		الخطأ المعياري للتقدير		
0.857		0.021		
قيمة فيشر (F)		مستوى المعنوية		
167,429		0,000,		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت	2,102		1,320	0,197
بعد التعاطف	0,272	0,926	12,939	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

**التحليل:** تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد  $R^2 = 0.857$  أي 85.7% من التغير في بعد التعاطف يعود إلى التغير في وسائل الدفع الالكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه

نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

**H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على بعد التعاطف في الوكالة

المصرفية عند درجة المعنوية  $\alpha = 0.05$

6.4.4. اختبار الفرضية الرئيسية:

**الجدول 8 :** يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني على المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية في الوكالة محل الدراسة - وكالة تبسة - بنك الجزائر الخارجي				
معامل التحديد ( $R^2$ )		0,980		
الخطأ المعياري للتقدير		0,042		
قيمة فيشر (F)		1356,70		
مستوى المعنوية		0,000		
المتغير	B	Beta	قيمة T	معنوية T
الثابت	9,957		3,136	0,004
جودة الخدمة المصرفية	1,542	0,990	36,833	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

**التحليل:** تبين لنا من الجدول أعلاه أن معامل التحديد يفسر ما نسبته 98% من التغير في جودة الخدمة المصرفية يعود إلى التغير في وسائل الدفع الإلكتروني، وما تبقى يعود لأسباب وعوامل أخرى.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ( $sig = 0.000$ ) أنه أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي:

- يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة - تبسة-

## 5. الخاتمة:

### 1.5. النتائج: توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها في

النقاط التالية:

- توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha = 0.05$  بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكتروني في الوكالة محل الدراسة.
- توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha = 0.05$  بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكتروني.
- اتضح من نتائج البحث النظرية والتطبيقية أن وسائل الدفع الالكتروني تسهم في تعزيز جودة الخدمة المصرفية من خلال دور أبعادها ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

### 2.5. التوصيات: في ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات في

النقاط التالية:

- ضرورة التعريف والتوعية باستخدام وسائل الدفع الالكتروني في مختلف العمليات، وهو ما من شأنه أن يزيد من استعمالها ويحقق للعملاء ميزات تجذبهم للتعامل مع البنك والاستمرار في ذلك.
- العمل على توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات وصيانة الأجهزة وإيجاد نوع من الوعي العام لدى البنك والجمهور بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن تحققه من منافع.
- العمل على تطوير وسائل الدفع بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وتكوين الموارد البشرية وفقا لذلك.
- العمل على حماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بإنشاء إطار تنظيمي محكم وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات.

- إصدار العديد من التشريعات المناسبة لطبيعة هذه العمليات الالكترونية.

## 6. قائمة المراجع:

1. محمود الزامل وآخرون احمد، (2012)، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، اثناء للنشر والتوزيع.
2. أحمد مراد سامي، (2005)، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الجاتس ) في رفع كفاءة الخدمة المصرفية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع.
3. حسن الصرف رعد، (2007)، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دمشق، سوريا، دار التواصل العربي للنشر والتوزيع.
4. العجارمة تيسير، (2005)، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع.
5. بولودان نجاح، (2010)، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، 11/10 ماي، جامعة قسنطينة، الجزائر.
6. العفبشات تيسير، (2005)، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع.
7. عقون شراف، (31 ديسمبر، 2014)، تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية، 25، (03).
8. عبد القادر بريس، (2006/2005). التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

9. طلال زغبة، و فوزي شوق، (2013)، أشكال النقد الحديثة كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الإصدار النقدي، الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجديد، 2 / 3 ديسمبر، جامعة أم البواقي، الجزائر.
10. محمود الكيلاني، (2008)، الموسوعة التجارية: عمليات بين البنوك. الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
11. السعيد بريكة، (2010 / 2011)، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة أم البواقي، الجزائر.
12. عمار لوصيف، (2008 / 2009)، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية. مذكرة ماجستير ، جامعة قسنطينة، الجزائر.
13. عياش زبير، و سميرة مناصرة، (2013)، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الالكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجديد، 2 / 3 ديسمبر، جامعة أم البواقي، الجزائر.