

العوامل المؤثرة على تبني البنوك الالكترونية: دراسة كمية لعينة من زبائن البنوك
الجزائرية

**Factors influencing e-banking adoption: A quantitative study on a
sample of Algerian bank customers**

بلحسن محمد

لطرش هالة

مخبر LEPESE، المركز الجامعي مغنية، الجزائر

مخبر LEPESE، المركز الجامعي مغنية الجزائر *

bellahcene_mohammed@yahoo.fr

hala.latreche@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/04/02 : تاريخ القبول: 2021/05/07

مستخلص:

بالرغم من أن الدراسات السابقة قد أكدت على أهمية البنوك الالكترونية لكل من البنوك والزبائن، إلا أن مستوى تبنيها في الجزائر لا يزال منخفضاً. من هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على تبني نظم البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية؛ من خلال اقتراح نموذج نظري يضم كل من سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة والعوامل المسهلة. من أجل اختبار هذا النموذج، تم تحليل 360 استبانة موزعة على زبائن البنوك الجزائرية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد. أظهرت النتائج أن تبني البنوك الالكترونية في الجزائر يتأثر بكل من المنفعة المتوقعة والعوامل المسهلة.

الكلمات المفتاحية: تبني البنوك الالكترونية؛ سهولة الاستخدام المتوقعة؛ المنفعة المتوقعة؛ العوامل المسهلة.

تصنيف JEL: M15

Abstract:

Although previous studies have confirmed the importance for e-banking services for both banks and customers, the level of such services' adoption in Algeria is still low. This study aims to identify factors that affect e-banking adoption by Algerian bank customers. In this aim, a theoretical model including Perceived ease of use, Perceived usefulness, and facilitating conditions has been investigated. In order to test the hypotheses, a survey has been conducted on 360 Algerian banks customers and the data was analyzed using multiple linear regression analysis. Findings confirmed that e-banking adoption in Algeria is influenced by the perceived usefulness, and the facilitating conditions.

* المؤلف المراسل.

Keywords: e-banking adoption; Perceived ease of use; Perceived usefulness; facilitating conditions.

Jel Classification Codes : M15

المقدمة

شهد الاقتصاد العالمي على مدى العقود الثلاثة الماضية تحولات هائلة، نتيجة للتقدم السريع الذي عرفته تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث أصبحت هذه الأخيرة هي المحرك الفعلي للقطاعات الرئيسية لاقتصاديات الدول النامية والمتقدمة. ويعد القطاع المالي، وبالأخص القطاع البنكي أحد القطاعات الاقتصادية الرئيسية التي اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها، (Yu et al., 2015, p: 237) حيث ظهرت نماذج جديدة لتقديم الخدمات البنكية قائمة على الأنترنت، عرفت بالبنوك الالكترونية.

تقدم نظم البنوك الالكترونية العديد من المزايا للزبائن من خلال تقليل القيود الجغرافية وتكاليف المعاملات المالية، بالإضافة إلى تسهيل العمليات البنكية والتجارية، وريح الوقت (Roy et al., 2017, p: 418). من جانب آخر، تقدم البنوك الإلكترونية فرصًا ثمينة للبنوك من أجل تطوير ميزاتها التنافسية والوصول إلى مستويات أعلى من الأداء؛ خاصة من خلال تخفيض التكاليف والاستجابة لتطلعات الزبائن وجذب عملاء محتملين جدد (Martins et al., 2014, p:3).

بالرغم من هذه المزايا، التي تقدمها البنوك الالكترونية للفاعلين، وبالرغم من العروض المتنوعة التي تقدمها البنوك التجارية، إلا أن إقبال المواطن الجزائري على خدمات البنوك الالكترونية واستعمالها يبقى ضعيفا، حيث يستمر معظم مستهلكي البنوك التجارية في إجراء المعاملات البنكية باستخدام القنوات التقليدية. وعليه، من الضروري فهم العوامل الأساسية التي تؤثر على تبني واستخدام الزبائن لنظام البنوك الإلكترونية.

حاول العديد من الباحثين التعرف على الأسباب والعوامل التي تدفع الزبون نحو تبني نظم البنوك الالكترونية معتمدين على نموذج قبول التكنولوجيا (Kurnia et al., 2010; Lee, 2009; Rawashdeh, 2015; Roy et al., 2017). ومع ذلك، لا يوجد اتفاق عالمي حول المتغيرات التي تؤثر على تبني البنوك الإلكترونية، فالنتائج تختلف حسب المكان والسياق والوقت. علاوة على ذلك، هناك نقص في الدراسات المنشورة التي تتناول العوامل التي تؤثر على تبني البنوك الالكترونية في الجزائر. لذلك، فإن الهدف من هذه الدراسة هو تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر

على تبني نظم البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية. بعبارة أخرى يسعى هذا البحث إلى الإجابة على الاشكالية التالية: ماهي العوامل المؤثرة على تبني البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية؟

يمكن أن تتفرع هذه الاشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في:

- ما هو واقع البنوك الالكترونية في الجزائر؟
- هل يمكن استعمال نموذج قبول التكنولوجيا، والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا لتفسير ظاهرة تبني البنوك الالكترونية في الجزائر؟
- ما هو أثر سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، والعوامل المسهلة على تبني البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية؟

أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز ماهية البنوك الالكترونية مع الإشارة إلى واقعها في الجزائر. تم تحديد العوامل المؤثرة على تبني البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية، وهذا في ظل ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تبني البنوك الالكترونية في الجزائر. وعليه تحاول هذه الدراسة سد النقص في الدراسات السابقة المتعلقة بدراسة محددات تبني البنوك الالكترونية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على العوامل المؤثرة على سلوك الزبائن اتجاه تبني نظم البنوك الالكترونية.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي الذي تسعى إليه هذه الدراسة هو التعرف على أهم العوامل المؤثرة على تبني نظم البنوك الالكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية، وبالأخص التعرف على أثر سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، والعوامل المسهلة على تبني البنوك الالكترونية في الجزائر.

منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة واختبار الفرضيات (المدرجة في المبحث المتعلق بنموذج الدراسة)، تبني الباحثان مقارنة وضعية (Approche Positiviste)، حيث أجريت دراسة كمية على عينة ممثلة من زبائن البنوك الجزائرية، وحللت البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS.

فيما يلي، سنستعرض تفاصيل هذه الدراسة في أربعة أقسام، القسم الأول يتناول الخلفية النظرية للبنوك الالكترونية والدراسات السابقة، القسم الثاني يعرض نموذج وفرضيات الدراسة، في حين القسم الثالث يبين الخيارات المنهجية للدراسة. وأخيرا القسم الرابع يناقش نتائج الدراسة.

1- الخلفية النظرية للبنوك الالكترونية والدراسات السابقة:

1-1- تعريف البنوك الالكترونية

لقد تعددت واختلفت التعاريف التي قدمها الباحثون للبنوك الالكترونية، إلا أنها تصب في نفس المعنى. فحسب Khan (2017, p: 02) البنوك الالكترونية هي خدمات بنكية تقدمها البنوك للعملاء عن بعد. وبعبارة أخرى، فإن البنوك الالكترونية هي مصطلح شامل للعملية التي يمكن للزبون من خلالها إجراء المعاملات البنكية إلكترونياً دون زيارة أحد الفروع؛ ويتضمن أيضاً الأنظمة التي تمكن عملاء البنوك أو الأفراد أو الشركات من الوصول إلى الحسابات أو المعاملات التجارية أو الحصول على معلومات حول المنتجات والخدمات المالية من خلال شبكة عامة أو خاصة، بما في ذلك الإنترنت. كذلك عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية البنوك الالكترونية على أنها تلك الخدمات التي تشمل توفير المنتجات والخدمات البنكية للأفراد إلكترونياً، حيث تمكن الزبون من الاطلاع على أرصدة حساباته والتحقق منها، دفع الفواتير، وتحويل الأموال بين الحسابات...عن بعد(Chaimaa et al., 2021, p: 1040). وبالتالي فالبنوك الالكترونية هي النظام الذي يمكن الزبون من إدارة حساباته البنكية والتعامل بها من خلال حاسوبه الشخصي أو هاتفه المحمول.

2-1- خدمات البنوك الالكترونية:

تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية، إضافة إلى خدمات أكثر تطوراً عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي، يمكن إيجازها في ما يلي:

- خدمة الموزع الآلي للأوراق: وهي من أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، تعتمد على وجود أجهزة مخصصة للزبائن موصولة بوحدة مراقبة الكترونية، وتستخدم بواسطة بطاقة الكترونية. هذه الأجهزة تمكن العميل من سحب مبالغ مالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك.

- خدمة الشباك الآلي للأوراق: هذه الخدمات تعتبر أكثر تعقيداً وتنوعاً من الخدمات المقدمة من طرف الموزع الآلي للأوراق. وتتعلق هي الأخرى بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة، تستخدم بواسطة بطاقة الكترونية. تسمح للزبون بالقيام بالعديد من العمليات مثل السحب، قبول الودائع، طلب الصك، معرفة الرصيد، التحويل من حساب لآخر... (صالح، معاريفي، 2007، ص12)

- خدمة نهائي نقطة البيع الالكترونية: تمكن هذه الخدمة العميل من تسديد قيمة مشترياته من المؤسسات التجارية أو الخدمية. حيث يتم خصم قيمة المشتريات من حساب العميل ووضعها مباشرة في حساب البائع، مقابل عمولة معينة لحساب البنك. وذلك من خلال إدخال البطاقة

البنكية للعميل في جهاز البيع الالكتروني المتواجد في المحلات، والمتصل الكترونيا بالحاسوب المركزي للبنك.

- **خدمة الهاتف المصرفي:** يمكن للعميل الحصول على هذه الخدمة عن طريق هاتفه المحمول. وذلك من خلال استخدامه لرقم سري يمكنه من الدخول إلى حسابه من أجل القيام ببعض المعاملات البنكية (الشمري، العبدالات، 2008، ص30).

- **أوامر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية:** يتم من خلال هذه الخدمة تحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي بنك. مثل تحويل الأجر الشهرية إلى حساب الموظفين، أو تسديد التزامات مصلحة الكهرباء والغاز... ويتم ذلك من خلال نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS). حيث يتيح هذا النظام تحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر (صالح، معاريفي، 2007، ص14).

- **خدمة الزبائن عبر الأنترنت:** تمكن هذه الخدمة العملاء من إدارة حساباتهم المالية والقيام بمختلف المعاملات المصرفية من أجهزتهم الشخصية. وذلك من خلال زيارة موقع البنك على الأنترنت وإدخال المعلومات السرية لكل عميل (ربوح، غردة، 2013، ص06).

- **خدمة البطاقات الالكترونية البنكية:** تمكن هذه الخدمة العميل من سحب أو نقل الأموال. أي تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع وذلك بواسطة بطاقة مصرفية يصدرها البنك مثل البطاقات الائتمانية أو بطاقة الفيزا (Carte Visa) (العياطي، بن عزة، 2017، ص06).

3-1- واقع البنوك الالكترونية في الجزائر

بالنظر للمزايا التي تقدمها البنوك الالكترونية، وباعتبارها ركيزة الاقتصاد الرقمي والتجارة الالكترونية، فقد أولت الدولة الجزائرية اهتماما متزايدا لإصلاح وتطوير القطاع البنكي، حيث عملت منذ بداية التسعينات على تطوير نظام وطني للبنوك الالكترونية، من خلال إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) سنة 1995، حيث عملت هذه الأخيرة على إقامة أرضية تقنية وتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية، ومرافقة البنوك في تطوير الخدمات النقدية الالكترونية، وصناعة البطاقات المصرفية (Bellahcene & Ferouani, 2014, p: 08). بعد ذلك، شرع النظام المصرفي الجزائري في إدخال آلات السحب الآلي سنة 1997 والتي بلغ عددها 3030 في نهاية فيفري 2021 (<https://giemonetique.dz/ar/>): ثم عمد سنة 2006 إلى تحديث أنظمة الدفع بإطلاق مشروع التسوية الإجمالية الفورية المتعلق بأوامر الدفع التي تتم بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية، ونظام المقاصة الالكترونية الذي يسمح بتبادل كل طرق الدفع من شيكات، أوراق تجارية، تحويلات...، ثم في جوان 2014 أنشأ تجمع النقد الآلي

المكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك ومع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. والذي يتكون من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك و بريد الجزائر. حيث يوجد حاليا 82 متعامل منخرط في نظام الدفع الالكتروني البنكي، ما نتج عنه حوالي 6234799 معاملة، أما بالنسبة للعدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة فقد بلغ 36878 في نهاية فيفري 2021 (<https://giemonetique.dz/ar/>). تماشيا مع هذه التطورات عملت البنوك الجزائرية على تبني واعتماد العديد من التقنيات البنكية الالكترونية، حيث بادر بنك القرض الشعبي الجزائري في تقديم الخدمات الالكترونية عبر الأنترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصراف الآلي. ثم تنوعت خدمات البنوك الالكترونية تدريجيا مع الوقت، وتعممت على باقي البنوك. وحاليا، نجد أغلب البنوك الجزائرية تعتمد على تقديم جل الخدمات البنكية الالكترونية (بلحسن، لطرش، 2020، ص: 292). وهذا كما يوضحه الجدول رقم 1 الذي يعرض عدد الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك العمومية والخاصة.

الجدول رقم (1): البنوك التي تعتمد على نظم البنوك الالكترونية وعدد خدماتها الالكترونية المقدمة:

البنوك العمومية	الخدمات الالكترونية	البنوك الخاصة	الخدمات الالكترونية
البنك الوطني الجزائري	15	بنك سوسيتي جنرال	19
القرض الشعبي الجزائري	04	بنك "BNP" باريبا	10
البنك الخارجي الجزائري	06	سيتي بنك الجزائر	02
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	04	بنك ناتيكسيس الجزائر Natixis Algérie	02
بنك التنمية المحلية	11	بنك البركة	03
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	05	ترست بنك الجزائر	16

المصدر: بن عمر، بورزامة، 2019، ص101

4-1- الدراسات السابقة

بالرغم من هذه الجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية والبنوك التجارية، والمزايا التي تقدمها البنوك الالكترونية للزبائن، إلا أن مستويات استخدامها من قبل زبائن البنوك

الجزائرية تبقى ضعيفة. وعليه يجب فهم ما الذي يمنع أصحاب الحسابات البنكية من تبني نظم البنوك الالكترونية، وبالتالي التعرف على العوامل المؤثرة على هذا التبني.

أمام هذا الاشكال، حاولت العديد من الدراسات عبر العالم أن تبين العوامل المؤثرة على سلوك العملاء اتجاه تبني البنوك الالكترونية. ففي دراسة أولى حاول Hacini et al. (2012) تحديد العوامل المؤثرة على نية استخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، شملت متغيرات الدراسة كل من المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، الكفاءة الذاتية، والثقة المتوقعة. من أجل اختبار الفرضيات تم تحليل 332 استبانة موزعة على زبائن البنوك الجزائرية بالاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد. وبينت النتائج أنّ نية استخدام الخدمات البنكية عبر الأنترنت تتأثر بالمنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، والثقة المتوقعة.

في دراسة ثانية حاول العضالية وآخرون (2016) التعرف على العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية في الأردن، وقد تضمنت عوامل الدراسة مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، الثقة، توافر المعلومات، وتصميم الخدمة. من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تحليل 339 استبانة موزعة على عملاء البنوك في الأردن باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. بينت نتائج الدراسة أن مستوى المهارة التقنية، الفائدة المدركة، وتوافر المعلومات لها أثر كبير ذو دلالة احصائية على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية.

في دراسة أخرى حاول Mwiya et al. (2017) التعرف على العوامل المؤثرة على تبني الخدمات البنكية الالكترونية. تمثلت متغيرات الدراسة في كل من سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، والثقة المتوقعة. من أجل اختبار الفرضيات تم توزيع 222 استبانة على زبائن مختلف البنوك في زامبيا. وتم تحليل البيانات باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد، وتم التوصل إلى أنّ سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة والثقة المتوقعة مرتبطة ارتباطا كبيرا وإيجابيا بالموقف اتجاه التبني، وأنّ هذا الأخير يتأثر بنية التبني التي تؤثر على تبني نظام البنوك الالكترونية.

لدينا كذلك دراسة Othman et al (2019) التي تهدف إلى التعرف على العوامل المؤثرة على سلوك العملاء اتجاه استخدام البنوك الالكترونية في ماليزيا. شملت متغيرات الدراسة كل من المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، والمصدقية المتوقعة. من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تحليل 395 استبيان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. وتم التوصل إلى أنّ جميع المتغيرات تؤثر بشكل ايجابي على استخدام البنوك الالكترونية.

أخيرا يهدف Mengistie and Worku (2020) إلى التعرف على العوامل المؤثرة على موقف العملاء اتجاه تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في إثيوبيا. وقد تضمن نموذج الدراسة

المتغيرات التالية: التوافق، سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، الثقة المتوقعة، والمعايير الذاتية. من أجل التحقق من صحة النموذج تم تحليل 400 استبانة موزعة على زبائن البنوك في إثيوبيا باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، وتبين أن جميع المتغيرات المدرجة في النموذج تؤثر على موقف العملاء اتجاه تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2- نموذج الدراسة

انطلاقاً من الدراسات السابقة، ومن نموذج قبول التكنولوجيا، الذي تم تطويره من قبل Davis et al (1989)، والقائم على عاملين أساسيين لتفسير سلوك الاستخدام هما المنفعة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة قمنا بتطوير نموذج نظري (الشكل رقم 1) يفسر تبني واستخدام نظام البنوك الإلكترونية. حيث ضم نموذج الدراسة ثلاثة متغيرات رئيسية مؤثرة على تبني البنوك الإلكترونية، متمثلة في سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة والعوامل المسهلة. وفيما يلي تعريف لهذه المتغيرات وطرح فرضيات الدراسة.

-سهولة الاستخدام المتوقعة: يقصد بها درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام تكنولوجي معين مثلاً نظام البنوك الإلكترونية لا يتطلب بدل مجهود أكبر (Davis et al., 1989 p: 984).

- المنفعة المتوقعة: يقصد بها درجة اعتقاد الفرد أن استخدام التكنولوجيا من شأنه أن يعود عليه بمنفعة (Davis et al., 1989, p: 984).

أشارت نظرية قبول التكنولوجيا إلى تأثير سهولة الاستخدام المتوقعة والمنفعة المتوقعة على استخدام التكنولوجيا الجديدة. ومن جانب البنوك الإلكترونية فقد بينت دراسة مصطفى وعمر (2016) أن تبني البنوك الإلكترونية يتأثر بشكل كبير بسهولة الاستخدام والمنفعة المتوقعة، كذلك أكدت دراسة العضالية وآخرون (2016) أن المنفعة المتوقعة تؤثر على تبني نظم البنوك الإلكترونية. وعليه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

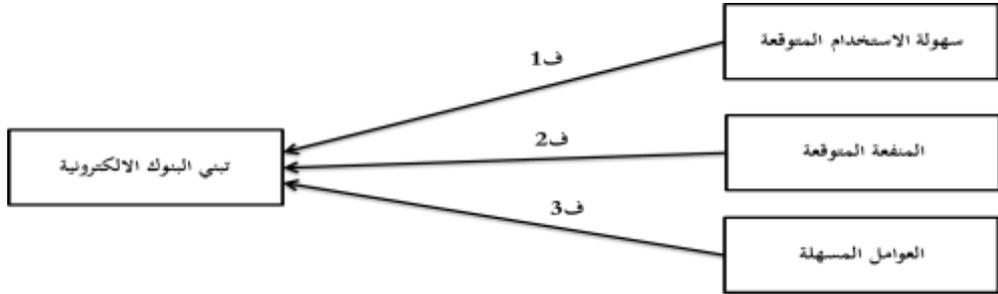
ف1: يتأثر تبني البنوك الإلكترونية ايجابيا بسهولة الاستخدام المتوقعة.

ف2: يتأثر تبني البنوك الإلكترونية ايجابيا بالمنفعة المتوقعة.

-العوامل المسهلة: تم اعتماد هذا المتغير من طرف Venkatesh et al (2003)، وعرف بأنه درجة اعتقاد الفرد بأن البنية التحتية والتقنية اللازمة لدعم استخدام التكنولوجيا موجودة. ونقصد به في دراستنا وجود الوسائل والموارد اللازمة لاستخدام نظام البنوك الالكترونية. أشارت النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا إلى أن العوامل المسهلة تؤثر بشكل مباشر على تبني التكنولوجيا. فحسب هذه النظرية توفير البنية التحتية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا من شأنه أن يرفع من نسبة تبني هذه التكنولوجيا. وبينت العديد من الدراسات أبرزها بحث Alalwan et al (2018) أن تبني نظام البنوك الالكترونية يتأثر بوجود الموارد، والتسهيلات اللازمة لاستخدام هذه النظم. وعليه يمكننا صياغة الفرضية التالية:

ف3: يتأثر تبني البنوك الالكترونية ايجابيا بالعوامل المسهلة.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

3- منهجية الدراسة

من أجل اختبار نموذج الدراسة، أجريت دراسة كمية، حيث وُزِعَ استبيان على عينة عشوائية من زبائن البنوك الجزائرية، ثم أُخِضَت البيانات التي تم جمعها إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد. وفيما يلي، سنستعرض أهم الخيارات المنهجية التي ميزت هذه الدراسة:

3-1- أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبيان من أجل جمع البيانات الميدانية، وهذا لكونه من أنسب الأدوات التي تسمح باختبار مدى تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. وتجدر بنا الإشارة إلى أن بناء الاستبيان ارتكز على الدراسات السابقة، حيث أنه تم ادراج أداة للقياس متكونة من بعض الفقرات من أجل قياس كل متغير. كما يوضحه الجدول رقم 2، كل أداة للقياس، استعملت في العديد من الدراسات السابقة وثبتت مصداقيتها في دول مختلفة.

ومن أجل معالجة البيانات التي تم جمعها، تم استعمال برنامج SPSS22. حيث أجريت التحليلات الوصفية واختبارات ثبات أداة القياس، واختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد.

3-2- عينة الدراسة

بلغت عينة الدراسة 360 مبحوث، حيث تم توزيع الاستبيان في مدينتي مغنية وتلمسان، وعبر مواقع التواصل الاجتماعي بطريقة عشوائية. ومن أجل تحليل خصائص العينة، تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي spss22، وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم 3. حيث تبين من خلاله أن عدد الرجال في العينة يقدر ب 207 رجل بنسبة 57.5%؛ أما عدد النساء فيقدر ب 153 امرأة بنسبة 42.5%. كما يتضح أن معظم المستجوبين تتراوح أعمارهم بين 29 و 39 عامًا بنسبة 43.9%، وتليهم الفئة الأولى (من 18 إلى 28 سنة) بنسبة 23.1%، ثم الفئة الثالثة (من 40 إلى 50 سنة) بنسبة 22.2%، وبعدها الفئة الرابعة (من 51 إلى 61 سنة) بنسبة 8.6%، وأخيرا الفئة الخامسة (أكثر من 61 سنة) بنسبة 2.2%. وختاما، تبين أن أغلب أفراد العينة هم من زبائن البنك الوطني الجزائري بنسبة 24.4%، يليها زبائن القرض الشعبي الجزائري بنسبة 21.7%، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة 18.6%، ثم زبائن بريد الجزائر بنسبة 13.3%، وزبائن بنك التنمية المحلية بنسبة 10.3%، تليها في مراتب لاحقة على التوالي زبائن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنسبة 5.6%، زبائن البنك الخارجي الجزائري بنسبة 3.6%، زبائن بنك "BNP باريسا" بنسبة 1.4%، زبائن بنك الخليج الجزائر بنسبة 0.6%، وزبائن بنك ناتيكسيس الجزائر (Natixis Algérie)، وبنك سوسيتي جنرال بنسبة 0.3%.

الجدول رقم (2): أدوات قياس المتغيرات

المتغير	طبيعة أداة القياس	المرجع
---------	-------------------	--------

Venkatesh & Bala (2008)	<p>ADOP1: أنت <input type="checkbox"/> لا تستخدم نظام البنوك الالكترونية</p> <p><input type="checkbox"/> نادرا ما تستخدم نظام البنوك الالكترونية</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم نظام البنوك الالكترونية من وقت لآخر</p> <p><input type="checkbox"/> عادة ما تستخدم نظام البنوك الالكترونية</p> <p><input type="checkbox"/> كثيرا ما تستخدم نظام البنوك الالكترونية.</p> <p>ADOP 2: أنت <input type="checkbox"/> لا تستخدم الخدمات البنكية الالكترونية المتاحة</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم القليل من الخدمات البنكية الالكترونية المتاحة</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم بعض الخدمات البنكية الالكترونية المتاحة</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم غالبية الخدمات البنكية الالكترونية المتاحة</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم كل الخدمات البنكية الالكترونية المتاحة.</p> <p>ADOP 3: أنت <input type="checkbox"/> لا تستخدم نظام البنوك الالكترونية في تعاملاتك البنكية</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم نظام البنوك الالكترونية في القليل من تعاملاتك البنكية</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم نظام البنوك الالكترونية في بعض تعاملاتك البنكية</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم نظام البنوك الالكترونية في غالبية تعاملاتك البنكية</p> <p><input type="checkbox"/> تستخدم نظام البنوك الالكترونية في كل تعاملاتك البنكية.</p>	تبي البنوك الالكترونية
Venkatesh & Bala (2008) Davis et al (1989)	<p>PEU1: التعامل بنظام البنوك الالكترونية واضح ومفهوم.</p> <p>PEU2: التعامل بنظام البنوك الالكترونية لا يتطلب مني مجهودا فكريا كبيرا.</p> <p>PEU3: أجد أن نظام البنوك الالكترونية سهل الاستخدام.</p> <p>PEU4: انجاز التعاملات التي أرغب بها بواسطة نظام البنوك الالكترونية سهل.</p> <p>PEU5: أجد أن نظام البنوك الالكترونية مرن، عند إجراء تعاملاتي البنكية به.</p>	سهولة الاستخدام المتوقعة
Venkatesh & Bala (2008) Davis et al (1989)	<p>PU1: أجد أن نظام البنوك الالكترونية مفيد في تعاملاتي اليومية.</p> <p>PU2: استخدام نظام البنوك الالكترونية يمكنني من إنهاء تعاملاتي التجارية والمالية بسرعة أكبر.</p> <p>PU3: استخدام نظام البنوك الالكترونية من شأنه أن يسهل تعاملاتي التجارية والمالية.</p>	المنفعة المتوقعة
Venkatesh et al (2003)	<p>FC1: التوجهات المتعلقة باختيار نظام البنوك الالكترونية متوفرة.</p> <p>FC2: يوجد شخص معين أو مجموعة معينة لمساعدتي عند مواجهتي لصعوبات في استخدام نظام البنوك الالكترونية.</p> <p>FC3: لدي الموارد اللازمة لاستخدام نظام البنوك الالكترونية.</p>	العوامل المسهولة

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم (3): خصائص العينة

المتغيرات الفردية	التكرار	النسبة المئوية
-------------------	---------	----------------

الجنس		
57.5	207	رجل
42.5	153	امراة
100	360	المجموع
العمر		
23.1	83	من 18 إلى 28 سنة
43.9	158	من 29 إلى 39 سنة
22.2	80	من 40 إلى 50 سنة
8.6	31	من 51 إلى 61 سنة
2.2	8	أكثر من 61 سنة
100	360	المجموع
البنك		
24.4	88	البنك الوطني الجزائري
21.7	78	القرض الشعبي الجزائري
3.6	13	البنك الخارجي الجزائري
5.6	20	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
10.3	37	بنك التنمية المحلية
18.6	67	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
0.3	1	بنك سوسيتي جنرال
1.4	5	بنك "BNP" باريبا
0.6	2	بنك الخليج الجزائر
0.3	1	بنك ناتيكسيس الجزائر Natixis Algérie
13.3	48	بريد الجزائر
100	360	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

3- نتائج الدراسة :

1.4 تباث أداة القياس:

من أجل دراسة موثوقية وثبات أداة القياس المستعملة، تم الاعتماد على معامل الاتساق الداخلي (α Cronbach). ويشير أغلب الباحثين في العلوم الاجتماعية إلى أن قيمة معامل الاتساق الداخلي المثلى التي يقبل بها ثبات أداة القياس يجب أن تتعدى 0.70 (Hair et al, 2010, p: 230).

فيما يخص هذه الدراسة، يوضح الجدول رقم 4 أن قيمة معامل الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة قد تراوحت بين 0.88 و0.90، الأمر الذي يدل على أن أداة القياس تتصف بالثبات والاتساق الداخلي.

الجدول رقم (4): الاتساق الداخلي لمتغيرات البحث

الرمز	المتغير	عدد الفقرات	Cronbach (α)
ADOPTION	تبني البنوك الالكترونية	3	0.89
PEU	سهولة الاستخدام المتوقعة	4	0.88
PU	المنفعة المتوقعة	3	0.90
FC	العوامل المسهلة	3	0.89

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

2-4- تحليل الارتباط

من أجل التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة تم الاعتماد على معامل الارتباط برسون (Pearson correlation coefficient). وكما هو موضح في الجدول رقم 5، فإن سهولة الاستخدام المتوقعة ($r = 0.468$)، المنفعة المتوقعة ($r = 0.523$) والعوامل المسهلة ($r = 0.597$) ترتبط ايجابيا بتبني البنوك الالكترونية عند مستوى دلالة أقل من 0.001. وهذا يدل على وجود علاقة تأثير عالية وإيجابية بين المنفعة المتوقعة وتبني البنوك الالكترونية، وبين العوامل المسهلة وتبني البنوك الالكترونية.

الجدول رقم (5): مصفوفة الارتباط (مخرجات برنامج SPSS22)

4	3	2	1	
			1	1. تبني البنوك الالكترونية
		1	*0.468	2. سهولة الاستخدام المتوقعة
	1	*0.572	*0.523	3. المنفعة المتوقعة
1	*0.555	*0.564	*0.597	4. العوامل المسهلة

حجم العينة: 360. * معنوي عند $P \geq 0.001$

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

3-4- اختبار الفرضيات

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج (spss v.22). وتمثلت نتائج هذه التحليل فيما يلي:
معامل التفسير:

يمكننا توضيح مدى تفسير النموذج لتبني البنوك الالكترونية من خلال معامل التفسير المصحح (R^2 Adjusted) الذي يمكن من قياس القوة التفسيرية للنموذج من خلال توضيحه لنسبة التغير في المتغير التابع (تبني البنوك الالكترونية) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، العوامل المسهلة). وقد بلغت نسبة تفسير متغيرات النموذج لتبني البنوك الالكترونية 41.1% (الجدول رقم 6).

الجدول رقم (6): معامل التفسير

المتغير	معامل الارتباط المتعدد	معامل التفسير	معامل التفسير المصحح
تبني البنوك الالكترونية	0.654	0.415	0.411

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

تحليل ANOVA:

من أجل التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل باستخدام احصائية فيشر F تم الاعتماد على تحليل ANOVA، نتائج هذا التحليل موضحة في الجدول رقم 7، حيث قدرت قيمة احصائية فيشر ب 84.351 عند مستوى دلالة 0.000 والتي تعتبر أقل من مستوى المعنوية 0.05. وهذا ما يعكس صلاحية نموذج الدراسة

الجدول رقم (7): تحليل ANOVA

مستوى الدلالة	احصائية فيشر	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
0.000	84.351	72.402	3	217.205	الانحدار
		0.858	356	305.570	البواقي
			359	522.775	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

اختبار الفرضيات

يعرض الجدول رقم 8 تقديرات الانحدار الخطي المتعدد لنموذج الدراسة، حيث تشير المعاملات الغير معيارية إلى مدى اختلاف المتغير التابع نتيجة اختلاف المتغير المستقل، عندما تظل جميع المتغيرات المستقلة الأخرى ثابتة. أما معاملات الانحدار المعيارية Beta فتعبر عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع، أي تعبر عن مدى تأثير أبعاد الدراسة (سهولة الاستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة، العوامل المسهلة) في المتغير التابع. انطلاقاً من هذه النتائج تبين أن تأثير سهولة الاستخدام المتوقعة على تبني نظم البنوك الالكترونية يعتبر ضعيفاً وغير معنوي (إذ أن $Beta = 0.103$ و $P=0.054$). وعليه، فقد تم رفض الفرضية رقم 01 التي تنص على أن تبني البنوك الالكترونية يتأثر ايجابياً بسهولة الاستخدام المتوقعة.

تبين كذلك أن المنفعة المتوقعة تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على تبني البنوك الالكترونية بوزن معياري قدره 0.239 عند مستوى دلالة أقل من 0.001. وبالتالي تم تأكيد صحة الفرضية رقم 02 التي تنص على أن تبني البنوك الالكترونية يتأثر ايجابياً بالمنفعة المتوقعة.

تم كذلك قبول الفرضية رقم 03 التي تنص على أن تبني البنوك الالكترونية يتأثر ايجابياً بالعوامل المسهلة. فالعوامل المسهلة تؤثر ايجابياً على تبني البنوك الالكترونية بوزن معياري قدره 0.406 عند مستوى دلالة أقل من 0.001.

وعليه فقد أظهرت نتائجنا أن تبني البنوك الالكترونية يتحدد بالمنفعة المتوقعة والعوامل المسهلة، تتوافق هذه النتائج مع العديد من الدراسات مثل دراسة (Othman et al., (2003), Venkatesh et al., (2003), Alalwan et al. (2018).

الجدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضيات

Sig	T	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	
0.000	-5.120		0.220	الثابت
0.054	1.937	0.103	0.069	سهولة الاستخدام المتوقعة
0.000	4.541	0.239	0.068	المنفعة المتوقعة
0.000	7.781	0.406	0.053	العوامل المسهلة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الخلاصة

بالرغم من التطور الهائل والانتشار الواسع للبنوك الالكترونية، إلا أنها لازالت تحقق مستويات منخفضة من التبني والاستخدام في العديد من الدول وخاصة الجزائر. من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على العوامل المؤثرة على تبني البنوك الالكترونية من قبل زبائن البنوك الجزائرية. وقد قسمت هذه الدراسة إلى جانب نظري وجانب تطبيقي.

من خلال الجانب النظري، تبين أن مفهوم البنوك الالكترونية يرمز إلى تلك الخدمات التي تشمل توفير المنتجات والخدمات البنكية للأفراد إلكترونياً، حيث تمكن الزبون من الاطلاع على أرصدة حساباته والتحقق منها، دفع الفواتير، وتحويل الأموال بين الحسابات...عن بعد. من جانب الدولة الجزائرية فقد عملت منذ التسعينات على عصنة القطاع المصرفي وإقامة أرضية تقنية وتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية، مما دفع البنوك الجزائرية إلى تبني الخدمات المصرفية الالكترونية. على الرغم من ذلك، فإن إقبال الزبائن عليها لا يزال ضعيفاً، وهذا نظراً لتأثير مجموعة من العوامل الظرفية.

من أجل التعرف على هذه العوامل، اعتمدنا على نموذج قبول التكنولوجيا القائم على عاملين أساسيين لتفسير سلوك الاستخدام هما المنفعة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة. من الجانب التطبيقي، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة، أجرينا دراسة كمية موضوعية، حيث وزعت استبانة على عينة عشوائية مكونة من 360 من زبائن البنوك الجزائرية. أخضعت البيانات: لتحليل الإحصاء الوصفي (من أجل التعرف على خصائص العينة)؛ ولتحليل

الانحدار الخطي المتعدد (من أجل اختبار الفرضيات). في الأخير، أثبتت صحة الفرضية الثانية والثالثة في حين تم رفض الفرضية الأولى. وتبين أن الأسباب الرئيسية التي تجعل زبائن البنوك الجزائرية يستخدمون نظام البنوك الالكترونية هي المنفعة المتولدة عن استخدامها. والعوامل المسهلة، فوجود البنية التحتية والتقنية اللازمة لدعم تبني البنوك الالكترونية يدفع بالزبائن لاستخدامها.

التوصيات والمقترحات:

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها تم صياغة مجموعة من التوصيات المقترحة المتمثلة في:

- العمل على زيادة الوعي بالبنوك الالكترونية لدى زبائن البنوك الجزائرية، وإحاطتهم بالمزايا والفوائد التي يحصل عليها الزبون نتيجة استخدامه للخدمة البنكية الالكترونية.
- العمل على جعل استخدام نظام البنوك الالكترونية سهل وغير معقد، وعقد ندوات تشرح كيفية استخدام هذه النظم، حتى يكون الزبون ملماً بطريقة استخدامها.
- العمل على تحسين البنية التحتية التقنية اللازمة لاستخدام البنوك الالكترونية، من خلال توفير شبكة الكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة و مبروطة بالشبكة العالمية الانترنت وفقاً لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات البنكية، وتطوير التطبيقات البنكية في البنوك العامة والخاصة.

حدود الدراسة:

واجهت هذه الدراسة مجموعة من الحدود من الجانب النظري والتطبيقي، فمن الجانب النظري اعتمد هذا العمل على بعض المتغيرات من أجل تفسير سلوك الفرد اتجاه تبني البنوك الالكترونية، مع ذلك، لازلت هناك متغيرات أخرى يمكن الاعتماد عليها وإضافتها للنموذج. أما تطبيقياً، فبالرغم من الجهود التي تم بذلها من أجل الحصول على عينة ممثلة إلا أن استهداف زبائن البنوك في مدينة مغنية وتلمسان فقط قد يحد من مستوى تمثيل نتائج الدراسة على المجتمع ككل (زبائن البنوك في كل الولايات).

قائمة المصادر والمراجع

1. بلحسن، محمد، لطرش، هالة، (2020)، العوامل المؤثرة على استخدام البنوك الإلكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية: دراسة تجريبية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 01، ص 290-306. الجزائر.
2. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، (2019)، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، المجلد، العدد 80، ص 92-116، مصر

3. ربوح عبد الغاني، غردة نور الدين، (2013)، "تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مراح ورقلة، الجزائر.
4. الشمري ناظم محمد نوري، العبد اللات عبد الفتاح زهير، (2008)، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
5. صالح مفتاح، معارف فريدة، (2007)، البنوك الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول "نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية"، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
6. العضالبة، رائد محمد، المبيضين، هشام عثمان، السميرات، محمد خليل، (2016)، العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء—دراسة ميدانية على اقليم الجنوب-الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 03، ص 531-545. الأردن
7. العياطي جهيدة، بن عزة محمد، (2017)، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثاني، رقم 3، ص 1-14، الجزائر.
8. مصطفى مضوى موسى على، عمر أمينة محمد، (2016)، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا، دراسة عينة لبعض المصارف العامة في السودان، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 2، ص 74-91. السودان.
9. الموقع الالكتروني لتجمع النقد الآلي <https://giemonetique.dz/ar>
10. Alalwan, A.A., Rana, N.P., Dwivedi, Y.K. & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125–138.
11. BELLAHCENE, M, FEROUANI B, (2014), « L'adoption des systèmes de e-banking dans les pays en voie de développement ; Analyse du cas algérien à la lumière des résultats obtenus dans d'autres pays », *Revue économie et management*, N°12Bis.
12. Chaimaa, B., Najib, E. & Rachid, H. (2021) E-banking Overview: Concepts, Challenges and Solutions. *Wireless Pers Commun* 117, 1059–1078 <https://doi.org/10.1007/s11277-020-07911-0>
13. Davis F, Bagozzi R, Warshaw P (1989) User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Manage Sci.* 35: 982–1003.
14. Hacini I, Dahou k.B, Bendiabdellah A. (2012), "determinants of the intention to use internet banking", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, volume 13, N 05, p 32- 42.

15. Hair, J.F. Black, W.C. Babin, B.J. & Anderson, R.E. (Eds.). (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. New Jersey: Pearson Education International.
16. Khan H.F (2017) E-banking: Benefits and issues, *American Research Journal of Business and Management*, 3(1), 1-7
17. Lee, M. (2009). Factors influencing the adoption of Internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130–141.
18. Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34 (1), 1–13.
19. Mengistie HS, Worku A (2020) Measuring Customer's Attitude Towards Internet Banking Adoption In Ethiopia. *Journal of Business and Management*. 22 (6): 22-32.
20. Mwiya, B., Chikumbi, F., Shikaputo, C., Kabala, E., Kaulung'ombe, B. & Siachinji, B. (2017). Examining Factors Influencing E-Banking Adoption: Evidence from Bank Customers in Zambia. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7, 741-759.
21. Othman B, Harun A, Ismail DA, Sadq ZM, Ali S, Ramsey TS (2019). Malaysian consumer behaviour towards internet banking: An application of technology acceptance model. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 23(2): 689–703
22. Rawashdeh, A. (2015). Factors affecting adoption of internet banking in Jordan: Chartered accountant's perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 510-529.
23. Roy, S.K., Balaji, M.S., Kesharwani, A. & Sekhon, H. (2017). Predicting internet banking adoption in India: A perceived risk perspective. *Journal of Strategic Marketing*, 25(6), 418-438.
24. Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.
25. Venkatesh, V., Davis, G.B., Davis, F.D. & Morris, M.G. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 25–478.
26. Yu, P. L., Balaji, M. S., & Khong, K. W. (2015). Building trust in Internet banking: A trustworthiness perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 115, 235–252