

محددات نجاح البنك عبر الأنترنت في الجزائر وفق نموذج تقبل التكنولوجيا

Internet banking success in Algeria according to Technology Acceptance Model

مميوب سماح

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 – الجزائر

sameh.mihoub@univ-constantine2.dz

تاريخ النشر: 2024/01/22

ذهبي ريمة*

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 – الجزائر

rma.dehbi@univ-constantine2.dz

تاريخ الإستلام: 2023/05/14

تاريخ القبول: 2024/01/02

ملخص:

هدفت الدراسة الى استقصاء محددات نجاح استخدام البنك عبر الانترنت في الجزائر، وفقا لنموذج تقبل التكنولوجيا، من خلال جمع بيانات ومعلومات مستخرجة من 100 استبيان استهدف عملاء بنك بنكسي. وقد توصلت الدراسة الى ان كل من المنفعة المدركة من استخدام البنك عبر الانترنت وسهولة استخدامه لعبتا دورا أساسيا في تقبل مفهوم البنك عبر الانترنت في الجزائر، كما ان ثقة المتعاملين ببنك بنكسي ساهمت في تطوير هذا التقبل. الكلمات المفتاحية: بنك عبر الانترنت، نموذج تقبل التكنولوجيا، سهولة الاستخدام المدركة، المنفعة المدركة، الجزائر تصنيفات JEL: G21; O14.

Abstract:

This research examines empirically determinants of internet banking success in Algeria, according to the technology acceptance model. A survey was conducted on 100 Banxy customers in order to collect data and information.

The results indicated that perceived usefulness and perceived ease of use significantly positively influence acceptance from the users internet banking in Algeria, the results also found that trust in Banxy bank contributed to the development of this acceptance.

Keywords: Internet banking; Technology Acceptance Model; perceived ease of use; perceived usefulness; Algeria

Jel Classification Codes :G21 ;O14.

* المؤلف المراسل.

شكل استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال والابتكار نقلة نوعية وتغييرات كبيرة في جميع الجوانب الاقتصادية، وبات التأقلم مع هذا التقدم السريع حتمية لا مفر منها. يعتبر النظام المصرفي صورة واضحة عن هذا التأقلم والتطور، فقد استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية والتحويلات الرقمية، وكنتيجة لهاته المعطيات جاءت البنوك عبر الانترنت لسد الفجوة وتجاوز نمط الأداء الاعتيادي. من خلال تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان.

ان تجاوب النظام المصرفي الجزائري للتحويلات بصفة عامة وللتكنولوجيات الحديثة بصفة خاصة، يبقى بطيئا بالرغم من الاستفاقة التي شهدتها بعض البنوك. ولعل تجربة بنك بنكسي كأول بنك عبر الانترنت في الجزائر كان قفزة نوعية يمكن من خلالها خلق المنافسة ودفع باقي البنوك الى تطوير خدماتها المالية.

يبقى هذا التطور رهين قبوله من طرف المتعاملين الماليين الجزائريين، فرفض او قبول المستخدمين لتكنولوجيا جديدة يحدد مدى نجاحها، فمدى تقبل الفئة المستهدفة استخدام التكنولوجيا المستحدثة يبقى الشغل الشاغل لمطوريها، ولهذا فقد ظهرت عديد النظريات والنماذج التي حاول الباحثين من خلالها تفسير العوامل المؤثرة على تقبل التكنولوجيا على غرار كل من نظرية السلوك العقلاني لـ (Fishbein & Ajzen, 1975)، نظرية السلوك المخطط (Ajzen, 1991)، نموذج قبول التكنولوجيا (Davis, 1985)، نظرية السلوك المخطط المجزئة (Taylor & Todd, 1995)، نشر الابتكارات لـ (Rogers, 1995) نظرية ملاءمة تكنولوجيا المهام لـ (Goodhue & Thompson, 1995)، والقائمة تطول.

1.1. إشكالية الدراسة: تمكن إشكالية الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

ماهي العوامل المحدد لتطور استخدام البنك عبر الانترنت في الجزائر وفقا لنموذج تقبل التكنولوجيا TAM؟.

2.1. فرضيات الدراسة

يهدف الإجابة على التساؤل المطروح تم وضع الفرضيات التالية:

- H01: المنفعة المدركة عنصر يدعم استخدام الفرد للبنك عبر الانترنت؛
- H02: سهولة الاستخدام تساهم في تطوير استخدام بنك عبر الانترنت؛
- H03: الثقة تدعم تطور استخدام بنك عبر الانترنت.

3.1. الإطار المنهجي للدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي من اجل وصف وتشخيص الظاهرة محل الدراسة وتقديرها كميا من خلال جمع

البيانات والمعلومات عنها وترتيبها وتحليلها باستخدام برنامج spss

4.1. الدراسات السابقة

استخدم هذا النموذج في العديد من الدراسات، وفي بيئات مختلفة لتفسير سلوك المتعامل المالي اتجاه تطور

استخدام التكنولوجيا المالية عموما ومدى تقبل البنوك الالكترونية على وجه الخصوص، ومن امثلة هذه الدراسات:

❖ (Widanengsih, 2021). **Technology acceptance model to measure customer's interest to use mobile banking**,

كان هدف الدراسة هو فحص إثركل من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة على مواقف واهتمام 100 عميل

في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال المقدمة من طرف البنوك العمومية في جاكارتا.

وقد توصلت الدراسة الى عدم تأثير المنفعة المدركة على السلوك ولا على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، تأثير سهولة الاستخدام المدركة على السلوك غير انها لا تؤثر على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، اما بالنسبة للسلوك فهو يؤثر على الاهتمام باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

❖ (Al Gharabah, 2020): Predictors of E-banking service adoption in Malaysia using an extended technology acceptance model

حاولت الدراسة تطوير نموذج يفسر ويتنبأ بسلوك العملاء فيما يتعلق بتبني وقبول البنك على الخط في ماليزيا، من خلال دراسة عينة من الطلبة الجامعيين.

وقد توصلت الدراسة الى ان نموذج الدراسة له قوة تفسيرية معتدلة؛ كل من سهولة الاستخدام المدركة والسلوك مرتبطان بتبني البنك على الخط، على عكس كل من المنفعة المدركة والخطر.

❖ (Vukovic & Pivac, 2019): Technology Acceptance Model for the Internet Banking Acceptance in Split

هدفت الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على تقبل بنك الانترنت في مدينة سبليت الكرواتية، من خلال استجواب 282 عامل مقيم في مدينة سبليت.

توصلت نتائج الدراسة الى ان الخصائص الديموغرافية والاقتصادية، سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة تؤثر على تقبل بنك الانترنت في المدينة محل الدراسة.

❖ دراسة (نصري، 2015) تحت عنوان: نموذج تبني استخدام الانترنت في الخدمات المصرفية في تونس

هدفت الدراسة الى استقصاء العوامل المؤثرة على نية المستهلكين تجاه استخدام الانترنت في الخدمات المصرفية في تونس، باستخدام نموذج تقبل التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط، استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من خلال استهداف عملاء البنوك التجارية بمختلف المدن التونسية. وقد تم تحليل 150 استبانة باستخدام أسلوب تنميط المعادلة المنتظمة.

توصلت نتائج هذه الدراسة الى ان الاتجاه نحو الاستخدام، الصعوبة المدركة، المعايير الموضوعية، والفائدة المدركة لها تأثير مباشر على النية تجاه استخدام الانترنت في الخدمات المصرفية. كما ان تأثير سهولة الاستخدام على المنفعة المدركة والاتجاه نحو الاستخدام.

❖ (Lai & Li, 2005): Technology acceptance model for internet banking: an invariance analysis.

الدراسة على نموذج TAM البسيط دون ادخال المتغيرات الخارجية، من خلال التركيز على كل من المنفعة المدركة سهولة الاستخدام المدركة، السلوكية الاستخدام.

وكان الهدف من الدراسة توضيح ما اذا كان، الجنس، العمر والتحكم في تكنولوجيا المعلومات يؤثر على نموذج TAM. من خلال توزيع 312 استبيان على طلبة الدراسات العليا في إدارة الأعمال لجامعة هونغ كونغ، تم استرجاع 247 استبيان قيل منها 241، وقد توصلت الدراسة الى ان بناء نموذج TAM يكون بصورة مشابهة عند كل من الذكر او انثى، الكبير او الصغير، والمتحكم او غير المتحكم في تكنولوجيا المعلومات.

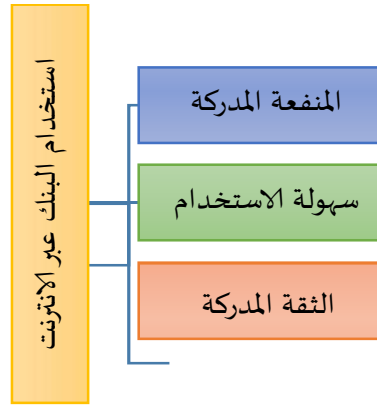
❖ (Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto, & Pahnla, 2004): Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model

هدفت الدراسة إلى فهم العوامل المؤثرة على تقبل البنك على الخط في فنلندا، وفقا لما جاء به نموذج تقبل التكنولوجيا، بعد توزيع 427 استبانة على مستوى الجامعة، محلات الحلاقة ومؤسسات تم استرداد 268 استبانة صالحة بما يعادل 63%. توصلت الدراسة إلى أن العوامل الخمسة المتمثلة في المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام، المتعة المدركة حجم المعلومات عن البنك على الخط والأمن والخصوصية تؤثر على مدى تقبل استخدام البنك على الخط. على عكس عامل نوعية الأنترنترنت الذي رأى المستجوبين انه دون أهمية.

5.1. نموذج ومتغيرات الدراسة

يمكن إدراج نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

6.1. هيكل الدراسة

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور أساسية أولهما مدخل مفاهيمي حول البنك عبر الانترنت، أما في المحور الثاني سنعرض من خلاله نماذج قبول التكنولوجيا لتفسير سلوك المتعامل مع البنك، أما آخر محور خصص لعرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

2. مدخل مفاهيمي حول البنك عبر الانترنت

سنعرض من خلاله تتبع مراحل تطور استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، مفهوم البنك عبر الانترنت، ثم صورته.

1. مراحل تطور استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي

مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل؛ هي (حمو وزيدان ، 2016 ، صفحة 87):

❖ مرحلة الدخول: تعتبر المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية مشكلات كالتأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية .

❖ مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا (Technology Awareness): في هذه المرحلة تم تعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك من خلال التدريب الداخلي والخارجي وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.

- ❖ مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء (Online Real Time) : وهي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام التكنولوجيا في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لزيائنها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات الى العمل المصرفي، وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا بالتكنولوجيا نظرا للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة أخرى.
- ❖ مرحلة الضبط أو السيطرة على التكاليف (Cost Control) : وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا، والاستعانة الإدارة بالأخصائيين والاستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتها في ضبط تكاليف.
- ❖ مرحلة اعتبارت كنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك (Asset Like any Other Asset): ان المرحلة السابقة وما لزمها من اهتمام كبير قد قاد الى اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول البنك، وعليه يجب ان يجن بهذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.
- ❖ مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا من أعمال البنك: وهي المرحلة التي بدأ فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

2.2. تعريف البنك عبر الانترنت

البنوك الالكترونية Electronic banking، البنوك الافتراضية Virtual banking، البنوك المنزلية Home banking بنوك الخط Online banking، البنوك الجديدة Neo bank، البنوك المنافسة او حتى الخدمات المالية الذاتية Self-service banking...كلها مصطلحات ومسميات تؤدي ذات المقصود مع تفاوت في درجة رقمنة اعمالها. وقد جاء مصطلح بنك عبر الانترنت في ظل التطور الهائل الذي تعرفه وسائل الاتصالات عبر الانترنت، حيث تحولت الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عن طريق خط خاص من خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل الى بنك له وجود كامل عبر شبكة الانترنت، يقوم بجميع الاعمال المصرفية بدء بأداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل وصولا الى القيام بخدمات الاستثمار والاستشارة المالية والإدارة المالية، وغيرها من الاعمال المالية (صديق، 2021، صفحة 121). فهو موقع الكتروني يقدم الخدمات المالية في البيئة الافتراضية (كباهم، 2021، صفحة 45).

وهناك من يرى أن البنك عبر الانترنت يشمل العديد من الأنشطة المصرفية والتي يمكن اجراؤها من أي مكان، فهو بذلك عبارة عن بنك يسعى لتطوير الخدمات المصرفية من خلال تقديم منتجات وخدمات للزيائن تعتمد أساسا على الخدمات الالكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي، الهاتف النقال والانترنت (عماروش وشوشان، 2022، صفحة 394).

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول ان البنك عبر الانترنت يتميز بالخصائص التالية:

- تقوم على منصات افتراضية وبيئة معلوماتية؛
- هي كيان رقمي غير محدد برقعة جغرافية معينة؛
- غياب التفاعل الحضوري بين العميل والبنك.

3.2. صور البنوك عبر الانترنت

وفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الاشراف والرقابة الامريكية والأوروبية، هناك ثلاث صور للبنوك عبر الانترنت تتمثل في (دغنوش، 2017، الصفحات 116-118):

- ❖ الموقع المعلوماتي **Informational Site**: هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني البنكي ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامج ومنتجات وخدماته البنكية فالموقع المعلوماتي يمكن عملاء البنك من الوصول الى معلومات عامة عن البنك وخدماته ومنتجاته المالية والبنكية.
- ❖ الموقع الإتصالي او التفاعلي **Communicative Site**: بحيث يسمح الموقع من التبادل الاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة الطلبات، نماذج على الخط أو التعديل المعلومات القيود والحسابات.
- ❖ الموقع التبادلي او موقع المعاملات **Transactional Site**: يمارس البنك في هذا المستوى خدماته وأنشطته في بيئة الإلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارته وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع الجهات الخارجية.

3. نماذج قبول التكنولوجيا لتفسير سلوك المتعامل مع البنك عبر الانترنت:

ان نموذج قبول التكنولوجيا يعد من أكثر النماذج استعمالا لتفسير سلوك المستخدم تجاه نظم المعلومات (نصري، 2015، صفحة 671)، ونظرا لكون البنك عبر الانترنت هو نتيجة لتطور استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي تم الاستعانة بهذا النموذج لتفسير سلوك المتعاملين في عديد الدراسات كما تم ايضاحه سابقا.

1.3. نموذج قبول التكنولوجيا TAM

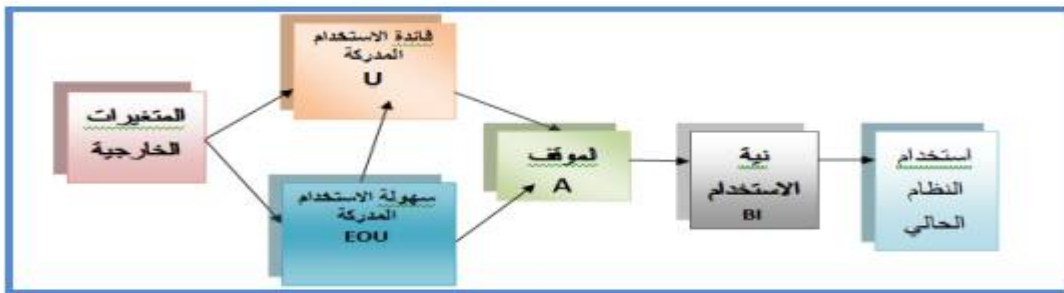
تم تقديمه من قبل DAVIS في 1986، وهو عبارة عن تبني لنظرية الفعل العقلاني وتكييفها لنمذجة قبول استخدام تكنولوجيا المعلومات، والهدف من هذا النموذج هو شرح وتفسير لمحددات قبول الكمبيوتر العامة القادرة على شرح سلوك الاستخدام من خلال مجموعة واسعة من تكنولوجيات الحوسبة للمستخدم النهائي ومجموعات المستخدمين، بينما في نفس الوقت كلاهما متناقضين ونظريا التناقض مبرر (بوتغرين ، 2019 ، صفحة 177).

وفقا لنموذج تقبل التكنولوجيا **Technology Acceptance Model**، فان تقبل أي تكنولوجيا معينة قائم على عاملين

أساسيين هما:

- ❖ الفائدة المتوقعة **Perceived Usefulness (PU)**: والتي يقصد بها الدرجة التي يعتقد الشخص ان استخدامه لنظام معين سيساعده على تحسين أدائه الوظيفي.
- ❖ سهولة الاستخدام المتوقعة **Perceived Ease of Use (PEU)**: والتي يقصد بها الدرجة التي يعتقد فيها الشخص ان استخدامه لنظام معين سيكون باقل جهد ممكن

الشكل 2: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)



المصدر: (بوتغرين ، 2019 ، صفحة 178)

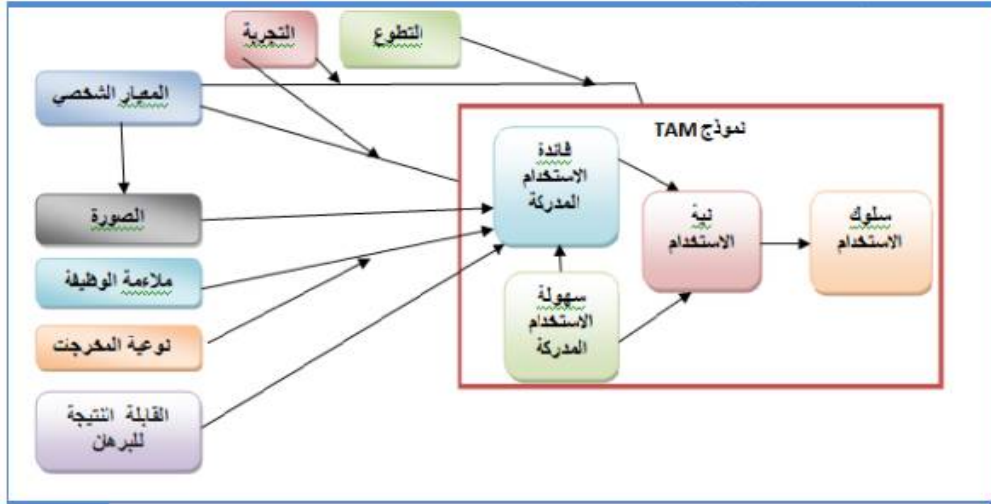
وقد تم التوصل الى نتيجة رئيسية مفادها ان لكل من الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام تأثير مباشر على نية السلوك (زيدان، 2021، الصفحات 44-45).

وقد تم تعديل النموذج وتطويره عدة مرات نذكر منها: TAM2 (Ben Mansour & Boussalma, p. 4). TAM3.

2.3. نموذج قبول التكنولوجيا TAM 2

تطور نموذج قبول التكنولوجيا بمرور الوقت حيث ظهرت نسخة مطورة منه قامت بتوسيع النموذج الأساسي لتوضيح المنافع ونوايا الاستخدام، ليشمل التأثير الاجتماعي (معايير شخصية، التطوع) والعملية المعرفية (ملاءمة الوظيفة وجودة المخرجات) والخبرة (عرفه و مليجي، 2017، صفحة 41). كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 3: نموذج قبول التكنولوجيا TAM 2

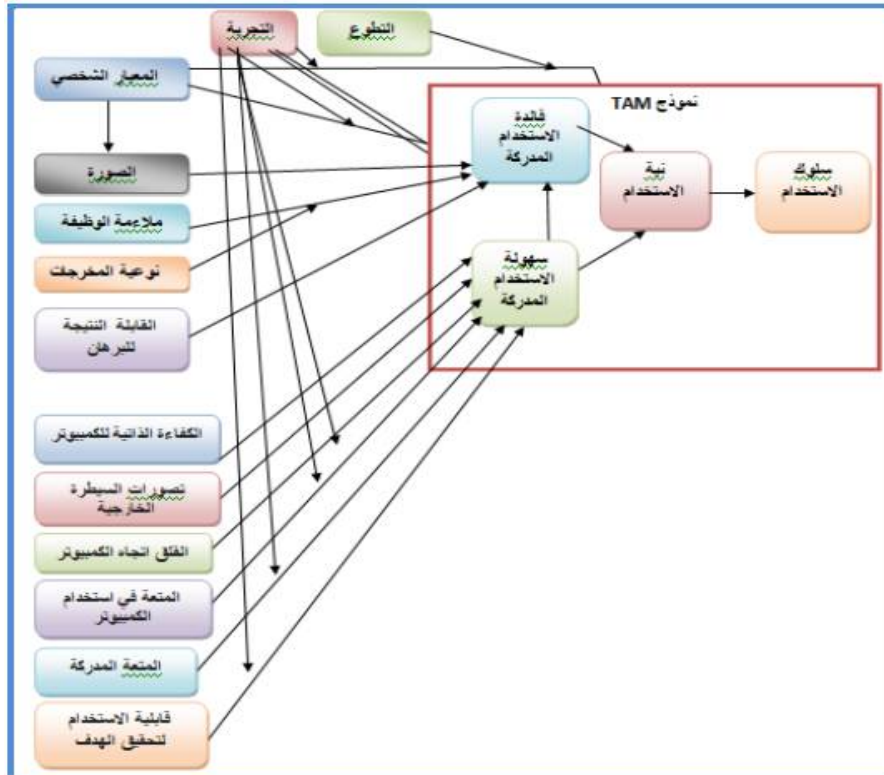


المصدر: (بوتغرين ، 2019 ، صفحة 179)

3.3. نموذج قبول التكنولوجيا TAM3

نموذج TAM3 هو امتداد لنموذج TAM2، كما هو موضح في الشكل.

الشكل 4: نموذج قبول التكنولوجيا TAM3



المصدر: (بوتغرين ، 2019 ، صفحة 183)

محددات نجاح البنك عبر الانترنت في الجزائر وفق نموذج تقبل التكنولوجيا

والملاحظ ان عنصر التجربة هنا مقارنة بالنموذج السابق يؤثر على كل من العناصر التالية: القلق من الكمبيوتر، المتعة المدركة، المتعة في استخدام الكمبيوتر، قابلية الاستخدام لتحقيق الهدف.

4. عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

يهدف من خلال هذا العنصر إلى التعرف على العوامل المتحكمة في التعامل مع البنك عبر الأنترنت من خلال العوامل المدرجة في النموذج المقترح للدراسة وذلك من خلال دراسة ميدانية تمت على عينة من عملاء بنك بنكسي 1.4. مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عملاء بنك بنكسي كون هذا الأخير يعتبر أول بنك عبر الأنترنت في الجزائر، وسيتم توزيع الاستبانة على المتعاملين مع هذا البنك، حيث تم توزيع 150 استبانة بالإضافة إلى إرسال 100 عبر البريد الإلكتروني للمتعاملين، إلا أنه تم استرجاع 115 استبانة موزعة فقط، إذ تم استبعاد ما يقدر ب 15 استبانة غير صالحة لدراسة نظر لعدم إكمال الإجابة على الكثير من الأسئلة وتم اعتماد ب 100 استبانة سيتم علمها التحليل.

2.4. الأسلوب الإحصائي المستخدم

تم اعتماد على عدد من المقاييس الإحصائية ويمكن ذكرها فيما يلي:

- التكرار والنسبة المئوية؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- اختبار التوزيع الطبيعي
- اختبار بيرسون لدراسة الارتباط في الاتساق الداخلي
- اختبار ألفا كرونباخ
- اختبار سودنت لعينة واحدة
- 3.4. الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

❖ الصدق الظاهري: تم عرض الاستبيان على محكمين مع تصحيح الأخطاء الواردة.

❖ الصدق البنائي لأداة الدراسة: حتى تتمكن من معرفة الصدق البنائي لأداة الدراسة تم حساب مصفوفة الارتباط كما يبينها الجدول التالي:

جدول 1: نتائج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

| المحاور | معامل بيرسون | مستوى الدلالة |
|--|--------------|---------------|
| المحور لأول: المنفعة المدركة | 0.981 | 0,000 |
| المحور الثاني: سهولة الاستخدام | 0.991 | 0,000 |
| المحور الثالث: الثقة في البنك عبر الأنترنت | 0.976 | 0,000 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بين المحاور والدرجة الكلية للأداة حقق قيم كلها معنوية بالنظر إلى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرات والدرجة الكلية للاستبانة.

❖ اختبار ثبات أداة الدراسة: استعملنا في دراستنا اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبيان والجدول التالي يبين لنا النتائج:

جدول 2: اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

| المتغير | قيمة اختبار معامل الثبات | مستوى القياس |
|---------------|--------------------------|--------------|
| الاستبيان ككل | 0.981 | ممتاز |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

حققت الأداة ككل قيمة ألفا كرونباخ قدرت ب 0,981، وهي تدل على ثبات ممتاز لنتائج الدراسة.

5. المعالجة الإحصائية لإجابات عينة الدراسة

تم تقسيم المعالجة الإحصائية إلى وصف متغيرات الدراسة من خلال استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وكذا الإحصاء الاستدلالي من خلال دراسة وتحليل اتجاه أراء العينة المدروسة للإجابة على فرضيات البحث.

❖ وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة: يمكن إدراج البيانات الشخصية للعينة من خلال الجدول التالي:

جدول 3: وصف البيانات الشخصية للعينة المدروسة

| المتغيرات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------------------|----------------|
| الجنس | ذكر | 64% |
| | أنثى | 36% |
| المؤهل العلمي | ثانوي | 4% |
| | ليسانس | 32% |
| | ماستر | 54% |
| | دكتوراه | 10% |
| مستوى الدخل | أقل من 36000 | 57% |
| | من 36000 إلى 120000 | 33% |
| | أكثر من 120000 | 10% |
| تدفق الأنترنت | أقل من 10 ميغابايت | 72% |
| | من 10-20 ميغابايت | 8% |
| | أكثر من 20 ميغابايت | 20% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

من خلال الجدول، بلغت نسبي الذكور والاناث في عينة الدراسة 64%، و36% على التوالي، كما تبين من النتائج ان نحو 54% من المبحوثين من حملة ماستر وكان حوالي 32% من حملة الليسانس، و10% من حملة الدكتوراه اما ذوي مستوى ثانوي فقد كانت 4%.

بالنسبة لمستوى الدخل فقد صرح 57% من المبحوثين بان مستوى دخلهم اقل من 36000 دج، اما 33% منهم بين 36000 و120000 دج.

فيما يخص تدفق الانترنت، فقد تم تسجيل أكبر نسبة والمقدرة ب 72% من المبحوثين التدفق عندهم اقل من 10 ميغابايت.

❖ وصف فقرات متغيرات الدراسة: الجدول التالي يبين الإجابات حول مختلف العبارات المعتمدة لقياس متغيرات الدراسة المعتمدة

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

| الوزن النسبي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | المحاور والفقرات |
|--------------|-------------------|---------------|---|
| موافق | .7440 | 3.93 | المحور الأول: المنفعة المدركة |
| موافق | .9050 | 3.90 | التعامل مع البنك عبر الأنترنت جذاب ومثير للاهتمام |
| موافق | .6440 | 4.30 | يساهم في الحصول على الخدمة دون التنقل وفي أي مكان |
| موافق بشدة | .8560 | 3.43 | علاقتي مع البنك عبر الأنترنت مرنة |
| موافق | .8040 | 3.60 | يتيح لي معرفة مختلف المنتجات المعروضة من طرف البنك |
| موافق | .7530 | 4.28 | يمكن إيصال الانشغالات للبنك عبر الأنترنت بأريحية |
| موافق بشدة | .9130 | 4.12 | التعرف على مختلف العروض الجديدة من الخدمات من طرف البنك في وقتها |
| موافق | .6500 | 4.11 | المحور الثاني: سهولة الاستخدام |
| موافق | .8920 | 3.82 | التعامل مع البنك عبر الأنترنت لا يحتاج إلى جهد عقلي |
| موافق | .9470 | 4.15 | علاقة المتعامل مع البنك واضحة ومعلومة المعالم |
| موافق بشدة | .5010 | 4.46 | طريقة الحصول على الخدمات سهلة وواضحة |
| موافق | .7170 | 4.03 | سهولة التعامل مع الشكوى الواردة للبنك وإعطاء الحلول المناسبة |
| موافق | .72854 | 3.9875 | المحور الثالث: الثقة في البنك عبر الأنترنت |
| موافق بشدة | .644 | 4.30 | استخدام البنك عبر الأنترنت آمن |
| موافق | .872 | 3.74 | يعتمد البنك العديد من الإجراءات لحماية المتعاملين |
| موافق | .842 | 4.17 | يتعامل البنك بكل شفافية مع المخاطر التي تنتج عن التعامل مع البنك عبر الأنترنت |
| موافق | 1.001 | 3.74 | غياب التعامل المباشر مع المتعاملين لا يزع المتعامل مع البنك |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يتبين من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات المحور الأول المنفعة المدركة قد حقق وسط حسابي قدر ب 3,93 ما جعلها تحقق وزن نسبي موافق، كما نلاحظ أن فقرات البعد قد حققت قيم متوسط حسابي تراوحت ما بين 3,43 و4,30، حيث حققت العبارة "يساهم في الحصول على الخدمة دون التنقل وفي أي مكان" أعلى متوسط حسابي قدر ب 4,30، ما يدل على الاتفاق الكبير حول ما جاء فيها بالنسبة للعينة المدروسة، كما حققت العبارة "علاقتي مع البنك عبر الأنترنت مرنة". أدنى متوسط حسابي قدر ب 3,43، ما يدل على وجود اتفاق نسبي حول محتوى العبارة، وما يبين ذلك هو قيمة الانحراف المعياري البالغة 0,856، أما لو نظرنا إلى المحور الثاني الذي تم قياس من خلاله سهولة الاستخدام لوجدنا أنه حقق متوسط حسابي كلي قدر ب 4,11 ما يؤكد على الاتفاق الشديد على ما جاء في المحور، كما نلاحظ أن أعلى مستوى اتفاق كان في العبارة "طريقة الحصول على الخدمات سهلة وواضحة" بمتوسط حسابي 4.46، كما حقق أدنى متوسط حسابي في العبارة "التعامل مع البنك عبر الأنترنت لا يحتاج إلى جهد عقلي" بمتوسط حسابي قدر ب 3,82، أما فيما يخص المحور الأخير الذي تم من خلاله تحديد مؤشرات الثقة في البنك عبر الأنترنت، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي حقق قيمة كلية قدرت ب 3,987، حيث نلاحظ من خلال تحليلنا للعبارات نجد أن العبارة "استخدام البنك عبر الأنترنت آمن" قد حققت قيمة 4,30، وحققت كل من العبارة "يعتمد البنك العديد من الإجراءات لحماية المتعاملين" و "غياب التعامل المباشر مع المتعاملين لا يزع المتعامل مع البنك" أدنى متوسط حسابي قدر ب 3,74 أما يؤكد على وجود اتفاق على محتوى العبارتين.

❖ تحليل النتائج وإختبار فرضيات الدراسة

يعتبر هذا العنصر أهم عنصر في الدراسة لأنه يعالج الجزء المهم منها والخاص بالتحقق من فرضيات الدراسة، وقبل البدء في ذلك، لابد من التعرف على نوعية التوزيع الذي تتبعه متغيرات الدراسة الأساسية

- إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة: قبل قراءة وتحليل نتائج الدراسة سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

جدول 5: نتائج إختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

| المتغير | إختبار Kolmogorov-Smirnov | مستوى الدلالة |
|--|---------------------------|---------------|
| المحور لأول: المنفعة المدركة | 0.213 | 0,052 |
| المحور الثاني: سهولة الاستخدام | 0,222 | 0,057 |
| المحور الثالث: الثقة في البنك عبر الأنترنت | 0,299 | 0,102 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من الجدول أعلاه أن إختبار التوزيع الطبيعي حقق معنوية في كل المحاور وهذا يرجع لبلوغ مستوى دلالة قيم أكبر من 0.05 الذي يمثل مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، ما يؤدي بنا لرفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي يقر بأن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، من ثم يمكن إستخدام الإختبارات المعلمية في إختبار متغيرات الدراسة والمتمثلة في إختبار ستودنت لعينة واحدة.

• إختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تم صياغتها كما يلي:

H01: المنفعة المدركة عنصر يدعم اتجاه الفرد نحو استخدام بنك الأنترنت

تمت الإجابة عن هذه الفرضية من خلال الجدول الآتي:

جدول 6: إختبار ستودنت للفرضية الأولى

| البيان | مستوى الدلالة | الوسط الحسابي | الوسط الفرضي | درجة الحرية | ت الإختبار |
|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|
| قيمة الإختبار | 0.00 | 3.93 | 3 | 99 | 12,598 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من الجدول أن قيمة إختبار ستودنت قد بلغت 12,598 بمستوى دلالة 0.00 هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ألا وهو 0.05، وهذا يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بأن متوسط يقترب من 3 ونقبل الفرضية البديلة أي أن متوسط الإجابات يختلف عن 3 وهذا ما يتأكد من خلال النظر إلى قيمة الوسط الحسابي البالغة 3.93، ما يقودنا للوصول إلى أن هناك إتفاقي أن المنفعة المدركة عنصر يدعم اتجاه الفرد نحو استخدام بنك الأنترنت، ويمكن تفسير ذلك بأن الفرد دائما يبحث عن الجودة المتحققة من الخدمة والتي تظهر من خلال شكل الموقع في حد ذاته وكذا مدى قدرته المتعامل إلى الوصول للخدمة الموجودة وكذا تعدد الأدوات والوسائل حسب حاجته وضمن توقعاته وطموحاته.

الفرضية الثانية: تم صياغتها كما يلي:

H02: سهولة الاستخدام تساهم في تطوير استخدام بنك الأنترنت

محددات نجاح البنك عبر الانترنت في الجزائر وفق نموذج تقبل التكنولوجيا

تمت الاجابة عن هذه الفرضية من خلال الجدول الآتي:

جدول 7: إختبار ستودنت للفرضية الثانية

| البيان | مستوى الدلالة | الوسط الحسابي | الوسط الفرضي | درجة الحرية | الإختبار T |
|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|
| قيمة الإختبار | 0.000 | 4.11 | 3 | 99 | 17,133 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من الجدول أن قيمة إختبار ستودنت قد بلغت 17,133 بمستوى دلالة 0.00 هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ألا وهو 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط الإجابات يساوي 3 وقبول البديلة التي تقر بأن المتوسط يختلف عن 3 وهذا ما يتأكد من خلال النظر إلى قيمة الوسط الحسابي البالغة 4.11، والواقعة في مجال الوزن النسبي موافق ما يقودنا للوصول إلى أن هناك إتفاق كبير بين العينة المدروسة على صحة الفرضية القائلة: سهولة الاستخدام تساهم في تطوير استخدام بنك الأنترنت، وهذا ما يمكن تفسيره بأنه كلما كانت هناك سرعة وسهولة في الحصول على الخدمة كان للموقع انعكاس على طباع المتعاملين ومن ثم ساهم ذلك في زيادة المتعاملين وزيادة طلب مختلف الخدمات المتاحة.

الفرضية الثالثة: تم صياغتها كما يلي:

H03: الثقة تدعم تطور استخدام بنك الأنترنت

الإبلاغ المالي الحكومي وتوفير أدوات المسائلة عن الأداء؛ تمت الإجابة عن هذه الفرضية من خلال الجدول الآتي:

جدول 8: إختبار ستودنت للفرضية الثالثة

| البيان | مستوى الدلالة | الوسط الحسابي | الوسط الفرضي | درجة الحرية | الإختبار T |
|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|------------|
| قيمة الإختبار | 0.000 | 3,98 | 3 | 99 | 13,554 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من الجدول أن قيمة إختبار ستودنت قد بلغت 9.343 بمستوى دلالة 0.00 هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ألا وهو 0.05، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية أي أن متوسط الإجابات يساوي 3 وقبول البديلة التي تقر بأن المتوسط يختلف عن 3 وهذا ما يتأكد من خلال النظر إلى قيمة الوسط الحسابي البالغة 4.17، والواقعة في مجال الوزن النسبي موافق ما يقودنا للوصول إلى أن هناك إتفاق كبير بين العينة المدروسة على صحة الفرضية القائلة: الثقة المتعاملين في البنك تدعم تطور استخدام بنك الأنترنت، يعتبر عنصر الأمان أهم عنصر في تحقيق عامل الثقة لدى المتعاملين ولا يمكن تحقق ذلك إلا بإدراك المتعاملين مدى قوة البرامج المتاحة لديه لحمايته من السرقات الإلكترونية المختلفة، وكذا يعتبر عامل تسهيل إجراءات التعامل مع المتعاملين في حالة حدوث اختراق لحساباتهم أو معلوماتهم البنكية وعلى البنك أن يكون حذرا في هذا الجانب لما له من انعكاس على نجاح المعاملات المالية من خلاله، ويمكن ارجاع هاته الثقة لإدراك متعاملي بنكسي انهم ضمنيا تحت رعاية بنك نتيكسيس الجزائر.

6. خاتمة:

قامت الدراسة بتسليط الضوء على مفهوم البنك عبر الانترنت من خلال تتبع تطور استخدام التكنولوجيا في النظام المصرفي واستنتاج خصائص البنك عبر الانترنت. وقد تم تطوير نموذج الدراسة انطلاقا من نموذج TAM البسيط القائم على سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة وازدواج عامل الثقة، والذي يعتبر المحرك الأساسي لعلاقة المتعاملين الماليين مع البنوك سواء التقليدية او الالكترونية. اما بالنسبة للمتغيرات الخارجية فقد تم اختيار الجنس، المؤهل العلمي، مستوى الدخل وكذا مستوى تدفق الانترنت.

وبعد دراسة العوامل المؤثرة على اختيار استخدام بنك بنكسي، تم التوصل الى النتائج التالية:

- أن المنفعة المدركة عنصر يدعم اتجاه الفرد الجزائري نحو استخدام بنك الأنترنت؛
- بأن الفرد الجزائري يبحث عن الجودة المتحققة من الخدمة؛
- ان سهولة الاستخدام وتقليص الوقت وادخار جهد التنقل ساهم في تطوير استخدام بنك الأنترنت في الجزائر، على الرغم من تفضيل التعامل المباشر لشريحة كبيرة من عملاء البنوك؛
- يعتبر عنصر الأمان أهم عنصر في تحقيق عامل الثقة لدى المتعاملين والتي تعتبر بدورها اهم عامل لاستخدام البنك عبر الانترنت؛
- يبقى نجاح البنك عبر الانترنت في الجزائر مرهونا بتقبل العملاء من جهة وبضرورة وجود بنوك مثيلة لبنك بنكسي من جهة أخرى للاستفادة من المنافسة.

7. قائمة المراجع:

1. Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. 50(2), 179-211. doi:https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T
2. Al Gharabih, B. O. (2020, November). Predictors of E-banking service adoption in malaysia using an extended technology acceptance model. International journal of contemporary management and information technology, 1(1), 23-29.
3. Ben Mansour, K., & Boussalma, N. (s.d.). Analyse de l'intention d'usage de la banque par internet: Une extension du modele d'acceptation de la technologie.
4. Davis, F. D. (1985, December 20). A Technology Acceptance Model for empirically testing new end-user information systems: Theory and result. Récupéré sur https://www.researchgate.net/publication/35465050_A_Technology_Acceptance_Model_for_Empirically_Testing_New_End-User_Information_Systems
5. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Addison-wesley Publishing company. Récupéré sur <https://people.umass.edu/ajzen/f&a1975.html>
6. Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995, jUNE). Task-Technology Fit and Individual Performance. Mis Quartely, 19(2), pp. 213-236.
7. Lai, V. S., & Li, H. (2005). Technology acceptance model for internet banking: an invariance analysis. Information & Management(42), pp. 373-386.
8. Pikkariainen, T., Pikkariainen, K., Karjaluo, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. Internet Research, 14(3), pp. 224-235.
9. Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations (éd. 5). New York: The Free Press.
10. Taylor, S., & Todd, P. A. (1995, June). Understanding information technology usage: a test of cometing models. Information System Research, 6(2), 144-176. doi:https://www.jstor.org/stable/23011007
11. Vukovic, M., & Pivac, S. (2019). Technology Acceptance Model for the Internet Banking Acceptance in Split. Business Systems Research, 10(02), pp. 124-140.

12. Widanengsih, E. (2021, February). Technology acceptance model to measure customer's interest to use mobil banking. Journal of industrial engineering & management research, 2(1), 73-82.
13. احمد حمو، ومحمد زيدان . (2016). ادارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك. مع الاشارة الى البنوك الجزائرية. الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية(16)، 96-85.
14. العطرة دغنونش. (2017). استخدام شبكة الانترنت كاداة لتقديم الخدمات البنكية واثرها على الاداء البنكي حالة البنوك الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. جامعة محمد خيضر بسكرة.
15. خديجة ايمان عماروش، وخديجة شوشان. (2022). البنوك الرقمية الاسلامية بين الاهمية ومتطلبات الانشاء دراسة حالة نومو بنك. مجلة ابداع، 12(01)، 409-391.
16. زهية بوتغرين، (2019). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي واثرها على تنشيط السياحة في الجزائر. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة 1، الحاج لخضر.
17. زيدان، ل، (2021) تحليل المخاطر المرتبطة بتطوير واستخدام العملات الافتراضية تقدير خطر القبول العام باستخدام نموذج تقبل التكنولوجيا، جامعة جيلالي اليابس سيدي عباس.
18. سامي كباهم. (2021)، مكانة البنك الالكتروني في القانون الجزائري. مجلة الصدى للدراسات القانونية والسياسية(7)، 60-43.
19. سهام صديق. (2021)، البنوك الالكترونية: بين متطلبات التجارة الالكترونية والحظر القانوني في الجزائر. مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، 01(01)، 128-120.
20. نصر الله حسن عرفه، ومجدي مليحي مليحي. (2017)، استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الالكتروني لمقراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10(30)، 62-33.
21. وديع نصري. (2015). نموذج تبني استخدام الانترنت في الخدمات المصرفية في تونس، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، 11(3).