



## تأثير العمليات المصرفية الالكترونية في جودة الخدمة المصرفية مع اشارة خاصة الى مصرف عبر العراق للاستثمار

م.م. طيبة ماجد حميد

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية

**المستخلص :**

تنامت الحاجة في الآونة الأخيرة الى استخدام عمليات مصرفية تساهم في توفير قدرًا من الأمان والسهولة في الاستخدام ، لذا اتجهت المصارف الى تقديم مثل هذه العمليات لزبائنها من خلال خدمات مصرفية تعتمد على احدث الوسائل والاساليب الالكترونية وبجودة عالية ، حيث تمثل جودة الخدمة المصرفية بملائمة ما يتوقعه الزبون من الخدمة المصرفية المقدمة له مع ادراكه الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها نتيجة حصوله على الخدمة ، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبون هي التي تتفق و تتطابق مع توقعاته ، حيث جاء بحثنا لبيان ذلك من خلال بيان مفهوم العمليات المصرفية الالكترونية واثرها على جودة الخدمة المصرفية في الجانب النظري ، بينما خصص الجانب العملي للبحث لعرض ومناقشة نتائج التحليل الخاص بالوصف الاحصائي لأبعاد المتغيرات وعلى مستوى الفقرات المعايرة عنها اولاً ومناقشة نتائج التحليل العائنة الى اختبار فرضيات البحث ثانياً وفقاً لمخرجات ثلاثة برامج احصائية استعملت لهذا الغرض هي برنامج (Excel 2010) وبرنامج (Spss24) وبرنامج (AMOS23) ، وبالتالي جرى تقسيم هذا الجانب من البحث الى الجزء الاول والذي خصص لمناقشة نتائج الاحصاء الوصفي بينما اهتم الجزء الثاني لمناقشة نتائج اختبار الفرضيات .

وكان من اهم ما توصل اليه البحث هناك اهتمام من قبل المصرف بنشر موقع جديدة للصرافات المؤتمته امام زبائنه لتلبية حاجاتهم بالسرعة الممكنة وللتعامل معها بشكل مباشر دون الرجوع الى الاجراءات الروتينية ، كما يعمل المصرف على المحافظة على سرية التعاملات مع الزبائن بخصوص حجم التعاملات او الكشف عن هوية الزبون مما تسهم في تعزيز سمعة المصرف تجاه زبائنه . اما اهم ما يوصي به البحث ضرورة إمتلاك المصرف الاتصال الدائم مع الزبائن عند استخدام الصيرفة الالكترونية لمعرفة ما يفكرون به تجاه التقنيات المستخدمة من قبله .

**Abstract:**

The need has grown recently to use banking operations that contribute to providing a measure of safety and ease of use, so banks have tended to provide such operations to their customers through banking services that rely on the latest electronic means and methods with high quality, where the quality of the banking service is appropriate to what is expected. The customer from the banking service provided to him with his actual awareness of the benefit that he obtains as a result of obtaining the service, so the good service from the customer's point of view is the one that matches and matches his expectations, Where our research came to demonstrate this by explaining the concept of electronic banking operations and their impact on the quality of banking service in the theoretical aspect, while the practical aspect of the research was devoted to presenting and discussing the results of the analysis of the statistical description of the dimensions of the variables and at the level of the paragraphs expressed first and discussing the results of the analysis related to testing the research hypotheses secondly According to the outputs of three statistical programs used for this purpose, they are (Excel 2010), (Spss24) and (23AMOS), and therefore this aspect of the research was divided into the first part, which was devoted to discussing the results of



descriptive statistics, while the second part was concerned with discussing the results of hypothesis testing.

One of the most important findings of the research was the interest on the part of the bank to publish new sites for automated teller machines in front of its customers to meet their needs as quickly as possible and to deal with them directly without referring to routine procedures. The customer, which contributes to enhancing the bank's reputation towards its customers. As for the most important thing recommended by the research, the need for the bank to have permanent contact with customers when using electronic banking to know what they think about the technology used by it.

#### **الكلمات المفتاحية : العمليات المصرفية الالكترونية ، جودة الخدمة المصرفية ، ابعاد جودة الخدمة المصرفية المقيدة**

لاشك أن التقدم الهائل والمتواصل في الإختيارات خاصة في مجالات الإتصالات وفي تثبيت العمليات قد دفع الأداء إلى أمام في مجالات صناعية وتجارية وزراعية وغيرها وقد أصبحت المصارف ضمن هذا التطور بل أصبحت لاتستغني عنه لكي تتواصل مع بعضها البعض عبر قنوات الإتصالات الداخلية والخارجية كما أصبحت المصارف بسبب تشابك أعمالها وتوسعها تطالب التقنيين بالمزيد من الإختيارات لكي تتيسر أعمالها وتتطور وتتوسع.

**مشكلة البحث:** تتمثل مشكلة البحث حول مدى استخدام المصرف للتقنيات الحديثة في خدماته المصرفية التي يقدمها للجمهور، ومدى تقبل الجمهور واستجابته لها.

**هدف البحث:** يهدف البحث إلى التأكيد على أهمية أن تأخذ المصارف بكل التقنيات الجديدة لكي تستطيع أن تكون متقدمة في عملها وتقدر على المنافسة داخلياً وخارجياً وإنما تختلف وتراجعت سمعتها وأسعار أسهمها في الأسواق المالية. ورغم أن الأخذ بالتقنيات الحديثة مكافٍ لكنه يأتى بثماره مستقبلاً على ألعوانه وعلى ترسير مكانة أي مصرف يأخذ بها.

**أهمية البحث:** في العالم المعاصر وكما تمت الإشارة إليه في المقدمة، أضحت التقنيات الحديثة من سمات العصر في كافة المجالات الاقتصادية والمصارف جزء حيوي من تلك المجالات بل وجزء مُحرّك وفاعل، فيكتسب البحث أهميته من هذه النقطة التي تبرز مدي تقدم أي مصرف في أدائه إذا ما أخذ بتحديث وسائل عمله والإتصال بالجمهور والمصارف الأخرى.

**فرضية البحث:** تمثلت الفرضية الرئيسية للبحث على { تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في أبعاد جودة الخدمة المصرفية } ، في إطار الفرضيات الفرعية المتبعة منها بالشكل التالي :

**الفرضية الفرعية الأولى :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد سهولة الاستعمال .

**الفرضية الفرعية الثانية :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الامان .

**الفرضية الفرعية الثالثة :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الملمسية .

**الفرضية الفرعية الرابعة :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الاستجابة .

#### **المبحث الأول**

#### **العمليات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية**

##### **اولاً: العمليات المصرفية الالكترونية:**

##### **مفهوم العمليات المصرفية الالكترونية :**

تنامت الحاجة في الآونة الأخيرة إلى استخدام عمليات مصرفية تساهم في توفير قدرًا من الأمان والسهولة في الاستخدام ، لذا اتجهت المصارف إلى تقديم مثل هذه العمليات لزيانها من خلال خدمات مصرفية تعتمد على أحدث الوسائل و الأساليب الالكترونية . لذا يمكن تعريف العمليات المصرفية الالكترونية بانها " العمليات التي تسمح لزيانها بالحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية والحصول على اية معلومات يحتاجون إليها تخص عملائهم وحساباتهم المصرفية ، من خلال اجراء المعاملات الكترونيا " (مسعوداوي:2004:227).

##### **انواع العمليات المصرفية الالكترونية :**

1.



- أ. الصرافات المؤتمتة : تتمثل بأجهزة الصرافات الآلية المنتشرة داخل فروع المصرف و خارجها كديل لموظفي المصارف من أجل تخفيض المعاملات الإلكترونية المالية دون الحاجة إلى انتظار وقت طويل لإنجازها (Salah,Andrea:48:2002).
- ب. المصارف الخلوية : تقوم هذه العملية بتزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت من خلال استخدام الزبون لرقمه السري الذي يتيح له الدخول إلى حسابه والاستفادة من الخدمات التالية : الاستعلام عن الأرصدة ، الإطلاع على عروض المصارف الأخرى ، الاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات المصرفية ، تحويل الأرصدة من حساب إلى آخر و الاستعلام عن أسعار العملات والفوائد (الشمرى والعبدلات:30:2008).
- ت. المصارف الافتراضية : تقوم المصرف بإنشاء موقع إلكتروني لها على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع المصرف من سحب ودفع وتحويل وسهولة اتصال بالمصرف دون انتقال الزبون إليها (محمد:181:2017) .

#### **ثانياً : جودة الخدمة المصرفية :**

##### **1. مفهوم جودة الخدمة المصرفية :**

تتمثل جودة الخدمة المصرفية بملائمة ما يتوقعه الزبون من الخدمة المصرفية المقدمة له مع ادراكه الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها نتيجة حصوله على الخدمة ، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبون هي التي تتفق و تتطابق مع توقعاته (معلا:81:2001) .

##### **2. أبعاد جودة الخدمة المصرفية :**

- أ. سهولة الاستخدام : تمثل ادراك الزبون لمدى سهولة و بساطة استخدام النظام الخاص بالمصرف الكترونيا .
- ب. الامان : يمثل معرفة الموظفين و مجاملتهم و اعطاء الثقة و الامان للزبون (عيوب وكتعن:560:2012).
- ت. الملمسية : تمثل الجوانب الملمسية و المتعلقة بالخدمة مثل مباني المصارف و التقنيات الحديثة المستخدمة فيه و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة .... الخ (الحاداد:342:1999).
- ث. الاستجابة : تمثل القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبون و الاستجابة لمشاكله و العمل على حلها بسرعة و كفاءة (بابان:334:2014) .

#### **المبحث الثاني الجانب العملي**

##### **أولاً نبذة عن المصرف عينة البحث :**

تأسس مصرف عبر العراق بتاريخ 19/1/2006 حيث وافق مسجل الشركات على تأسيس شركة (مصرف عبر العراق للاستثمار) مساهمة خاصة بموجب قراراه المرقم م ش / 30026 بنفس التاريخ برأسمال قدره (56,500,000,000) ستة وخمسون مليار وخمسمائة مليون دينار و منح البنك المركزي العراقي شركة (مصرف عبر العراق) مساهمة خاصة ، اجازة ممارسة الصيرفة استناداً لقانون المصارف رقم 94 لسنة 2004 بدأ من تاريخ مباشرته وذلك بموجب كتابة العدد 660/3/9 في 2006/12/5 وقد مارس المصرف الاعمال المصرفية الاعتيادية منذ مباشرته بالعمل ويبلغ رأس المال المصرف خلال العام الحالي (250,000,000,000) مائتان وخمسون مليار دينار . و للمصرف اهدافاً يسعى لتحقيقها تتمثل في زيادة عدد فروعه في بغداد والمحافظات أضافة إلى فروعه الحالية في كل من (بغداد واربيل والسليمانية) أما في بغداد سيتم فتح الفروع التالية (الحارثية – المنصورة – الشورجة) اما في المحافظات ستفتح الفروع التالية : (الحله – كربلاء – النجف – البصرة – الناصرية – العماره – الكوت – الموصل – كركوك)

للمصرف رؤى تتمثل في ولوج عالم استثماري واسع لمختلف القطاعات الاقتصادية سواء كانت خدمية ذات مردود اجتماعي ينعكس ايجاباً على صحة المجتمع كأنشاء المستشفيات المتخصصة والجامعات والمدارس الاهلية او اقتصادي يتمثل في بناء مجمعات تسويقية ذات مساس بحاجة المجتمع اليومية او اية مشاريع من شأنها المساهمة في التطوير العمراني التنموي وتحريك عجلة الاقتصاد في البلد وستكون بصمات المصرف واضحة في القطاعات الأخرى حيث ستكون لها حصص استثمارية تتمثل باستهدافها بالقروض والتسهيلات المصرفية ، كما يسعى المصرف لاستقطاب زبائنه بخدماته ذات الجودة العالمية وبأسعار تفضيلية من خلال ادخال المكنته في كافة معاملاته المصرفية من نظم معلومات واجهزة ومعدات من شأنها الاسراع في انجاز الخدمة المصرفية وكذلك تطوير العمل وتقليل الاعتماد على الانجاز اليدوي والدخول في عالم التكنولوجيا المصرفية الحديثة (الصراف الآلي والتمويل المالي السريع وربط الفروع بشبكة الكترونية من شأنها تقديم الخدمات المختلفة بسرعة ودقة عاليتين)

##### **ثانياً : تحليل نتائج الوصف الإحصائي واختبار الفرضيات**



خصص الجانب العملي للبحث لعرض ومناقشة نتائج التحليل الخاصة بالوصف الاحصائي لأبعاد المتغيرات وعلى مستوى الفقرات المعتبرة عنها اولاً ومناقشة نتائج التحليل العائدة الى اختبار فرضيات البحث ثانياً وفقاً لمخرجات ثلاثة برامج احصائية استعملت لها الغرض هي برنامج (Excel 2010) وبرنامج (Spss24) وبرنامج (AMOS23) ، وبالتالي جرى تقسيم هذا الجانب من البحث الى الجزء الاول والذي خصص لمناقشة نتائج الاحصاء الوصفي بينما اهتم الجزء الثاني لمناقشة نتائج اختبار الفرضيات وكما موضح ضمن الفقرتين الرئيستين الآتيتين :

#### الفقرة الاولى : نتائج الوصف الاحصائي

توزعت ادوات الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث بين مقاييس النزعة المركزية والتشتت ممثلة بالوسط الحسابي الذي تحدد بموجبه مستويات الاجابة من خلال تقسيمها الى (5) مستويات بعد قسمة مدى مقاييس ليكرت الخماسي البالغ (4) على عدد الفئات المكونة لها المقياس وبالغاً خمس فئات (5) ، وبالتالي اضافة ناتج القسمة البالغ (0.80) الى ادنى حد في المقياس (1) مروراً بباقي الفقرات وحسب التقسيم التالي ومستويات الاجابة الناتجة عنه وصولاً الى الحد الاعلى في المقياس (5) :

{ منخفض جداً (1.80-1.81) : منخفض (2.6) : معتدل (2.61-3.40) : مرتفع (3.41-4.20) : مرتفع جداً (4.21-5)}

اما مقاييس التشتت ، تمثلت بالانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لتحديد الاهمية النسبية للفقرات على ضوء معامل الاختلاف والذي يقيس مدى اتفاق او انسجام آراء العينة حول فقرة او بعد ما، وانطلاقاً من ذلك ، سيجري عرض نتائج التحليل للمتغير المستقل (التوضيحي) والمتمثل بالعمليات المصرفية الالكترونية ثم المتغير المعتمد (التفسيري) الذي تجسد بجودة الخدمة المصرفية وعلى التوالي:

1. العمليات المصرفية الالكترونية : يتضمن هذا المتغير ثلاث أبعاد وصفها الاحصائي على النحو التالي :

الصرافات المؤتمنة : يبيّن الجدول (1) نتائج الاحصاء الوصفي لبعد الصرافات المؤتمنة والذي حققت فيه الفقرة الرابعة (يسعى المصرف لنشر موقع الصرافات المؤتمنة في البلد) أعلى وسط حسابي (3.8391) و انحراف معياري بلغت قيمته (0.96296) بمعامل اختلاف (0.25083) هو الاقل من بين باقي الفقرات وبالتالي الاهمية النسبية الاولى ويمتد الى اجابة مرتفع، والتي تعكس اهتمام المصرف بنشر موقع جديدة للصرافات المؤتمنة امام زبائنه لتلبية حاجاتهم بالسرعة الممكنة وللتعامل معها بشكل مباشر دون الرجوع الى الاجراءات الروتينية ،في حين حلّت الفقرة الثانية (يعلم المصرف على تدريب الموظفين بشكل مستمر للتعامل مع الصرافات المؤتمنة) في المرتبة الخامسة والاخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط (3.3333) بمستوى اجابة معتدل وانحراف معياري قدره (1.10671) ادت هذه القيم الى ارتفاع معامل الاختلاف (0.332016) الخاص بتلك الفقرة ، تعكس هذه النتائج اختلاف عالٍ نسبياً في اجوبة العينة حول الاستمرارية في عملية التدريب الخاص بعملية كيفية التعامل مع تلك الصرافات لذا على ادارة المصرف التعامل باهتمام اكبر بهذا الخصوص، أما فيما يخص باقية فقرات البعد فقد تراوحت مستويات الاجابة مرتفع بالنسبة للفقرتين الاولى و الخامسة و معتدل بالنسبة للفقرة الثالثة.

بـ. المصارف الخلوية : يبيّن نتائج التحليل الإحصائي على مستوى الوصف كما هي عليه في الجدول (1) الخاص بعرض تلك النتائج بعد المصارف الخلوية عن تراوح قيمة الوسط الحسابي للإجابات العينة بين الحد الأعلى لها (3.7931) في الفقرة الثالثة (يسعى المصرف على المحافظة على سرية التعامل مع الزبائن) بانحراف معياري (0.94177) و معامل تشتت (0.248). جعلها الأولى في الاهمية النسبية وبمستوى إجابة مرتفع ، تعكس تلك النتائج الى عمل المصرف للمحافظة على سرية التعاملات مع الزبائن بخصوص حجم التعاملات او الكشف عن هوية الزبائن مما تسهم في تعزيز سمعة المصرف تجاه زبائنه ، بينما كان الوسط الحسابي الأدنى في حده (2.9425) وبانحراف معياري (1.08216) في الفقرة الرابعة (من خلال التعامل بالمصارف الخلوية يتتوفر للزبائن الوقت) انعكس على أن يكون معامل الاختلاف (0.3677) هو الاعلى وبأهمية نسبية هي الخامسة في تسلسلها مقارنة مع باقية فقرات البعد التي تناولت نتائج الوصف الإحصائي فيها متناسبة بين هاتين الفقرتين مع مراعاة الفروق الكامنة في ما بينهما على مستوى كل أدلة من أدوات الاحصاء الوصفي المستعملة في التحليل .

تـ. المصارف الافتراضية : تصنف النتائج التي يعرضها في الجدول (1) الاحصاء الوصفي لفقرات بعد المصارف الافتراضية التي حققت الفقرة الخامسة منها (يهم المصرف بالمشاكل المتعلقة بالأنترن特 فيما يخص حسابات الزبائن) أعلى وسط حسابي (3.8161) بانحراف معياري ليس هو الأدنى (0.99451) من بين فقرات المقياس وبالتالي معامل اختلاف (0.2606). جعلها تشغل المرتبة الاولى في الاهمية وبمستوى إجابة مرتفع دلت على اهتمام ادارة المصرف بمعالجة المشاكل الفنية والتي تخصل حسابات الزبائن والحد منها لتجنب حالات التلاعيب، وقد أشرت نتائج تحليل الفقرة الخامسة (يتوفّر في المصرف قاعدة بيانات على الانترنت) ادنى وسطاً حسابياً (2.8391) و بانحراف معياري عالٍ نسبياً



(1.21878) انعكس على ارتفاع معامل الاختلاف الى (0.429284) وتبعه هذه الفقرة الأهمية النسبية الخامسة والأخير من بين باقي فقرات هذا البعد . وبخصوص المقارنة بين ابعد متغير العمليات المصرفية الالكترونية يعرض الجدول (1) النتائج حيث احتل بعد الصرافات المؤتمته الأهمية النسبية الاولى من بين باقي ابعد المتغير والشكل (1) الاتي يجسد المقارنة بين اوساط وانحرافات ومعاملات اختلاف تلك الابعاد.



شكل (1) ابعد عمليات المصارف الالكترونية

أهمية الفكرة والبعد	مستوى الأجراء	معامل الاختلاف	المعامل المعياري	الانحراف	الادوات الأحصائية	فقرات الأبعاد	الاتجاه
2	مرتفع	0.275324	0.9494	3.4483	توفر البنية التحتية للصرافات المؤتمته في المصرف .	1	المصارف المؤتمته
5	معتدل	0.332016	1.10671	3.3333		2	
4	معتدل	0.308646	1.03236	3.3448		3	
1	مرتفع	0.25083	0.96296	3.8391		4	
3	مرتفع	0.293106	1.07473	3.6667		5	
1	معتدل	0.192448	0.67865	3.5264	المتوسط العام للبعد		
2	معتدل	0.335047	1.0167	3.0345	يستطيع المصرف ان يقدم خدماته المصرفية عبر الجوال .	1	المصارف الخلوية
3	مرتفع	0.337087	1.18948	3.5287	تنبني الادارة العليا مفاهيم المصارف الخلوية.	2	
1	مرتفع	0.248285	0.94177	3.7931	يسعى المصرف على المحافظة على سرية التعامل مع الزبائن.	3	
5	معتدل	0.367769	1.08216	2.9425	من خلال التعامل بالمصارف الخلوية يتوفّر للزبائن الوقت	4	
4	معتدل	0.337154	1.0502	3.1149	يتوفر البنية التحتية لعمل المصارف الخلوية.	5	
2	معتدل	0.21177	0.6952	3.2828	المتوسط العام للبعد		
5	معتدل	0.429284	1.21878	2.8391	يتوفر في المصرف قاعدة بيانات على الانترنت .	1	الإنترنت
4	معتدل	0.326623	1.04369	3.1954	يرتبط المصرف مع المصارف الاجنبية بشبكة الانترنت .	2	
3	معتدل	0.319158	1.06385	3.3333	توجد ثقة لزيائتنا بالتعامل المصرفي من خلال الانترنت .	3	



2	مُعْتَدِل	0.307497	1.03559	3.3678	إمكانية الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الإعلان وغيرها.	4				
1	مرتفع	0.260609	0.99451	3.8161	يهم المصرف بالمشاكل المتعلقة بالإنترنت فيما يخص حسابات الزبائن	5				
3	مُعْتَدِل	0.23377	0.77385	3.3103	<b>المتوسط العام للبعد</b>					

جدول (1) الاحصاء الوصفي لمتغير العمليات المصرفية الإلكترونية

2. **جودة الخدمة المصرفية :** يتضمن هذا المتغير أربع أبعاد وصفها الاحصائي على النحو التالي :

**سهولة الاستعمال :** جرى قياس بعد سهولة الاستعمال بخمس فقرات تمثل كل واحدة منها سؤالاً محدداً يصف واقع مدى تبسيط العمليات في المصرف المدروس ، وقد أتفق المستجيبون من ان أعلى نسبة إتفاق عندما بلغت أعلى قيمة الوسط الحسابي (3.8046) في الفقرة الثانية (استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد على إنجاز المهام كافة) وأدنى قيمة لانحراف المعياري (0.96254) الذي انعكس على إنخفاض معامل تشتت الإجابات ، بمعنى معامل الاختلاف ، وبلوغ قيمته (0.252994) قياساً بباقي الفقرات الخمس المعتبرة وبما أدى الى حيازة هذه الفقرة الأهمية النسبية الأولى وبمستوى إجابة مرتفع ، تعكس هذه النتيجة الى شمولية المهام المناظرة للمصارف الإلكترونية وامكانية الانجاز لكافة المعاملات المصرفية وبالإجراءات البسيطة بغية قدرة الزبون الاستعمال وعلى اتم وجه ، وفي الطرف المقابل لذلك ، تتحقق أدنى وسط حسابي (2.8506) في الفقرة الرابعة (توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية المساعدة السريعة لحل مشاكل العملاء ) التي كان إنحرافها المعياري (1.27159) ومعامل الاختلاف فيها (0.446078) وبمستوى إجابة معتدل لتشغل الأهمية النسبية الخامسة من بين باقي فقرات هذا البعد والذي إنخذلت نتائج تحليل بقية فقراته هذا النسق من الاحصاء الوصفي وبما يعكس الرغبة الأكبر للعاملين في المصرف بتحقيق الجودة من خلاله ثم تأتي بقية الفقرات في وصف واقع سهولة الاستعمال بالتتابع وفقاً لأهميتها النسبية .

**الامان :** النتائج المعروضة في الجدول (2) تصف فقرات بعد الامان التي حققت الفقرة الرابعة منه (يتعامل المصرف بسرية مع معلوماتي الخاصة عند استعمال الخدمة الإلكترونية) الأهمية النسبية الاولى بوسط حسابي (2.6977) وانحراف معياري هو الأدنى (0.820171) من بين فقرات المقياس وبالتالي معامل اختلاف (0.30402) وبمستوى إجابة مرتفع ، دل ذلك على تعامل المصرف مع بيانات الزبائن بسرية تامة عند استعمال الخدمة الإلكترونية مما يعطي انطباع ثقة التعامل مع المصرف، وقد أشرت نتائج تحليل الفقرة الثانية (يوفر استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية اتصال دائم مع المصرف) وسطاً حسابياً (3.092) ولكن بانحراف معياري (1.17762) انعكس على ارتفاع معامل الاختلاف الى (0.38086) وتبؤ هذه الفقرة الأهمية النسبية الخامسة في التغيير عن أهمية امتلاك المصرف الاتصال الدائم مع الزبائن عند استعمال المصارف الإلكترونية ، والى جانب باقي فقرات البعد بالأهمية النسبية المتتالية والمتفاوتة على مستوى كل منها وصولاً الى باقي الفقرات .

**الملموسية :** يعرض الجدول (2) نتائج بعد الملموسية بفقراته الثلاث ، حيث حصلت الفقرة الثانية (يستعمل المصرف التكنولوجيا الحديثة) الأهمية النسبية الاولى بوسط حسابي قدره (3.2184) وانحراف (1.12504) ادى الى انخفاض في معامل التشتت الى (0.349565) تعكس هذه النتائج واقع المصرف بامتلاكه التكنولوجيا الحديثة ومتابعة اخر التطورات ليتسنى له تقديم خدمة مصرافية ذات جودة عالية ، بالمقابل حصلت الفقرة الاولى (التصميم والتتنظيم للمصرف يشعرك بالارتياح) على ادنى وسط حسابي (2.954) (بانحراف معياري عال نسبياً (1.18034) ادى الى ارتفاع معامل التشتت (0.3995) عدم ارتياح نسبي لتصميم وتنظيم الاعمال من قبل افراد العينة .

جدول (2) الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمة المصرفية

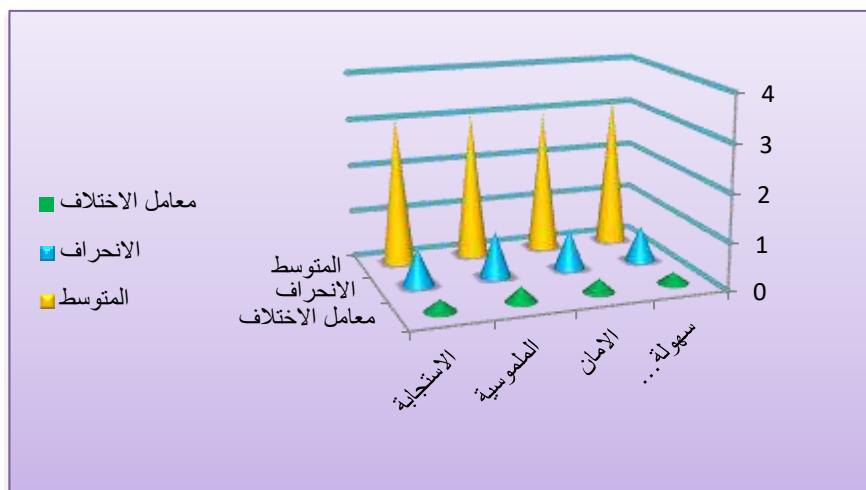
أهمية الفقرة والبعد	مستوى الأجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأدوات الاحصائية	فقرات الأبعاد		الرتبة
						فقرات	الأبعاد	
4	مُعْتَدِل	0.389641	1.24954	3.2069	يوفّر المصرف من خلال موقعه الإلكتروني المساعدة الفوريّة اللازمّة لتسهيل العمليّات للعمّلاء.	1	الآداء	
1	مرتفع	0.252994	0.96254	3.8046	استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد على إنجاز المهام كافة.	2	الآداء	
3	مُعْتَدِل	0.353576	1.15828	3.2759	إمكانية الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الإنترنّت .	3	الآداء	



5	مُعْتَدِل	0.446078	1.27159	2.8506	توفر الخدمات المصرافية الإلكترونية المساعدة السريعة لحل مشاكل العملاء .	4	
2	مُعْتَدِل	0.337202	1.06974	3.1724	اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني تمتاز بالوضوح .	5	
1	مُعْتَدِل	0.234361	0.76451	3.2621	المتوسط العام للبعد		
3	مُعْتَدِل	0.367817	1.12883	3.069	أشعر بالأمن عند التعامل مع هذا المصرف إلكترونياً.	1	
5	مُعْتَدِل	0.38086	1.17762	3.092	يوفّر استعمال الخدمات المصرافية الإلكترونية اتصال دائم مع المصرف.	2	
2	مُعْتَدِل	0.36481	1.1783	3.2299	من خلال الخدمة الإلكترونية للمصرف توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرافية.	3	أكْبَرْ
1	مُعْتَدِل	0.30402	0.820171	2.6977	يتعامل المصرف بسرعة مع معلوماتي الخاصة عند استعمال الخدمة الإلكترونية.	4	
4	مُعْتَدِل	0.378679	1.24643	3.1264	الخدمة المصرافية الإلكترونية تمنع الاستعمال المسيء للمعلومات الشخصية.	5	
3	مُعْتَدِل	0.283652	0.85748	3.023	المتوسط العام للبعد		
3	مُعْتَدِل	0.399573	1.18034	2.954	التصميم والتنظيم للمصرف يشعرك بالارتياح	1	
1	مُعْتَدِل	0.349565	1.12504	3.2184	يستعمل المصرف التكنولوجيا الحديثة.	2	
2	مُعْتَدِل	0.357792	1.1186	3.1264	يوفّر المصرف ارشادات عملية لاستعمال التقنيات الحديثة.	3	أكْبَرْ
4	مُعْتَدِل	0.314224	0.97397	3.0996	المتوسط العام للبعد		
4	مُعْتَدِل	0.385135	1.12883	2.931	إمكانية الحصول على الخدمة من المصرف في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت .	1	
2	مُعْتَدِل	0.340997	1.02299	3	الموظفون في المصرف يستجيبون لطلباتك بشكل سريع مهما كانت درجة اشتغالهم,	2	
1	مرتفع	0.231618	0.83862	3.6207	يوفّر المصرف خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت.	3	أكْبَرْ
3	مُعْتَدِل	0.353389	1.07236	3.0345	يوفّر المصرف المعلومات الكاملة المتعلقة بأي خدمة أو أي استثمارات مستجدة .	4	
2	مُعْتَدِل	0.248764	0.78276	3.1466	المتوسط العام للبعد		

ث. الاستجابة : أبدت نتائج التحليل الأحصائي على مستوى الوصف بعد الاستجابة كما يعكسها الجدول (2) اعلاه عن تراوح قيمة الوسط الحسابي بين حده الأعلى (3.6207) في الفقرة الثالثة (يوفّر المصرف خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت) التي سجلت أعلى نسبة إتفاق بين المستجيبين من أفراد العينة بعد إنخفاض قيمة الانحراف المعياري إلى حدتها الأدنى (0.83862) مقارنة مع باقي فقرات المقياس على مستوى بعد الاستجابة مما أدى إلى تراجع معامل الاختلاف إلى (0.231618) ومن ثم تحقيق الأهمية النسبية الأعلى بعد شغل المرتبة الأولى فيها وبمستوى إجابة مرتفع ، أما قيمة الحد الأدنى للوسط الحسابي فقد بلغت (2.931) في الفقرة الأولى (إمكانية الحصول على الخدمة من المصرف في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت) وبأعلى انحراف معياري (1.12883) يعكس تشتت عال بين العينة المدروسة حول هذه الفقرة أدى إلى ارتفاع قيمة معامل الاختلاف إلى (0.385135) وترافق الأهمية النسبية إلى المرتبة الرابعة وبمستوى إجابة معتدل من بين باقي فقرات هذا البعد.

والجدير بالذكر إلى أن هذه النتائج بتفصيلها واتجاهها تؤكد التعبير الصحيح لأبعاد متغير جودة العمليات المصرافية قر تعلق الأمر بآراء العينة المدروسة على مستوى المصرف المبحث وعلى النحو الذي يوضحه الشكل (2) الذي يوضح المقارنة بين متوسطات وانحرافات ومعاملات التشتت لأبعاد متغير جودة العمليات المصرافية :



شكل (2) ابعاد جودة العمليات المصرفية

ولزيادة التأكيد من سلامة تجسيد أبعاد المتغيرين التي تم تحليلها بأدوات الاحصاء الوصفي للمتغير المستقل والمتجسد بالعمليات المصرفية الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية والتمهيد لاختبار الفرضيات الخاصة بالبحث ، تم إعداد مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغيرين وتحديد قوة معاملات الارتباط في ما بينها واتجاهاتها وكما هو جدول (3) مصفوفة الارتباط بين ابعاد متغيرات البحث

\*\* Correlation is significant at 0.05 (2-tailed)

موضح في الجدول (3) الذي يوضح قوة العلاقة الخطية باتجاهاتها الموجبة بين أبعاد المتغيرين المشار إليها وكذلك معنوية معاملات الارتباط في ما بينها كافة وبمستويات معنوية عالية (0.000) .

و قبل البدء بإجراءات اختبار الفرضيات ، لابد من التأكيد من ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي المتعدد عن طريق

		الابعاد					
الاستجابة	الملموسة	الامان	سهولة الاستعمال	المصارف الافتراضية	المصارف الخلوية	الصرافات الموزعات	
.657**	.846**	.606**	.627**	.643**	.634**	1	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
.599**	.652**	.537**	.606**	.574**	1	.634**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	
.605**	.674**	.459**	.598**	1	.574**	.643**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
.604**	.767**	.541**	1	.598**	.606**	.627**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
.742**	.759**	1	.541**	.459**	.537**	.606**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
.809**	1	.759**	.767**	.674**	.652**	.846**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
1	.809**	.742**	.604**	.605**	.599**	.657**	ارتباط بيرسون معنوية المعلمة
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

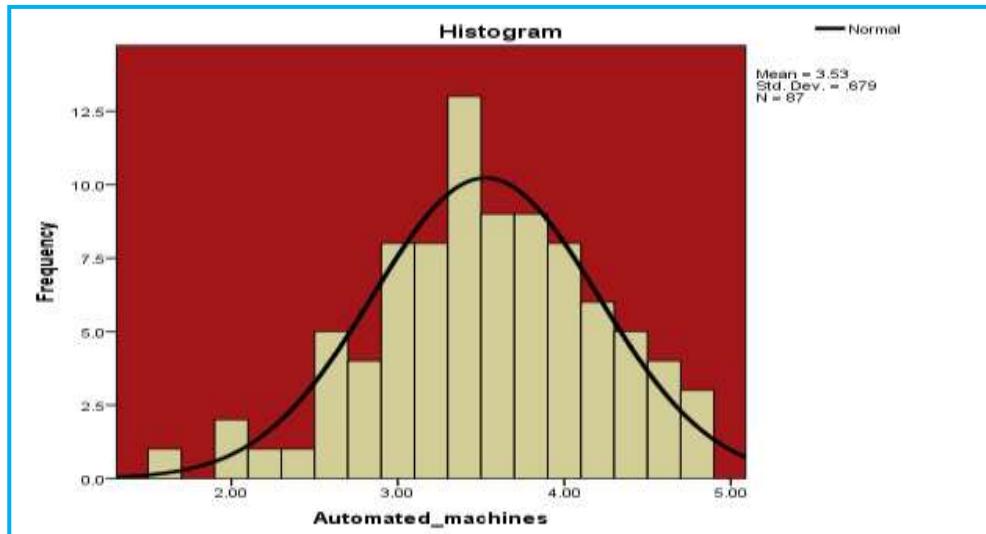
فحصها باختبار التوزيع الطبيعي لتلك البيانات كمتطلب اساسي وعلى وفق ما هو واضح من الجدول (4) الذي يوضح نتائج التوزيع الطبيعي لأبعاد المتغيرات المدروسة لهذا البحث في ضوء ما يطلق عليه باختبار Kolmogorov-(Smirnov).

جدول (4) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد المتغيرات



Kolmogorov-Smirnov			نوع ومعالم الاختبار
معنوية الاختبار	قيمة المعنوية	إحصاء الأختبار	
العمليات المصرفية الالكترونية			المتغيرات وأبعادها
غير معنوي	.200*	.081	الصرافات المؤتمتة
غير معنوي	.084	.089	المصارف الخلوية
غير معنوي	.07	.091	المصارف الافتراضية
جودة الخدمات المصرفية			
غير معنوي	.19	.084	سهولة الاستعمال
غير معنوي	.200	.080	الامان
غير معنوي	.085	.089	الملموسية
غير معنوي	.200	.080	الاستجابة

وتشير نتائج اختبارات للتوزيع الطبيعي التي يعرضها الجدول (4) الى عدم معنوية هذا الاختبار وبالتالي ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي المتعدد ، اي ان البيانات وعلى مستوى الابعاد توزيعها طبيعيا ، والشكل (3) يبين معالم التوزيع الطبيعي لبيانات بعد الصرافات المؤتمتة ، اما باقي الاشكال البيانية للتوزيعات الابعاد الاخرى لمتغيرات البحث ، جرى عرضها في الملحق رقم (1) .



الشكل (3) التوزيع الطبيعي لبيانات بعد الصرافات المؤتمتة

#### الفقرة الثانية: اختبار الفرضيات:

جرى إختبار فرضيات البحث بإستعمال نماذج الانحدار المتعدد ، والتي اختزلت في دراسة التأثير المباشر للعمليات المصرفية الالكترونية في جودة الخدمة المصرفية ، والتي تتوافق مع فرضيات البحث ، وكما يأتي توضيحه بالتتابع:  
**إختبار الفرضية الرئيسية للبحث :** نصت الفرضية الرئيسية للبحث على { تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثيراً معنوي إحصائياً في أبعاد جودة الخدمة المصرفية } ، في إطار الفرضيات الفرعية المنبقة منها بالشكل التالي :  
**الفرضية الفرعية الأولى :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثيراً معنوي إحصائياً في بعد سهولة الاستعمال .



**الفرضية الفرعية الثانية :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الامان .

**الفرضية الفرعية الثالثة :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الملموسة .

**الفرضية الفرعية الرابعة :** تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد الاستجابة .

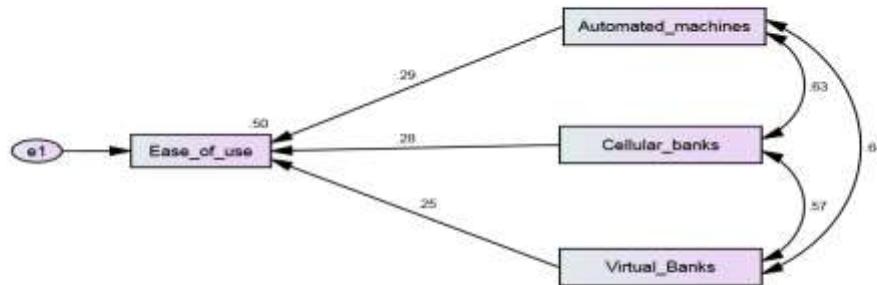
الفرضية الفرعية الأولى: بينت نتائج إختبار الفرضية التي يعرضها الجدول (5) معنوية تأثير جميع ابعاد متغير العمليات المصرفية الالكترونية في بعد سهولة الاستعمال ، حيث كان تأثير بعد الصرافات المؤتمتة والذي كان تأثيرها هو الاقوى بدلالة معامل بيتا ( $\beta=0.286$ ,  $P=0.009$ ) وبعد المصارف الخلوية التي كان تأثيرها بدلالة معامل بيتا ( $\beta=.254$ ,  $P=0.014$ ) في حين كان تأثير بعد المصارف الافتراضية ( $\beta=.254$ ,  $P=0.007$ ) ، بلغت القوة النفسيرية للنموذج في ضوء معامل التحديد ( $R^2=0.50$ ) والذي كان تماماً في معنويته الإحصائية ( $P=0.000$ ) ، وهذا يظهر مقدار التباين (50%) الذي تفسره العمليات المصرفية الالكترونية عبر ابعادها ، من تباين بعد سهولة الاستعمال في تجسيده لمتغير جودة الخدمة المصرفية للمصرف الخاضع للدراسة في سياق توجيهه الرامي الى تبسيط العمليات المصرفية وامكانية سهولة استعمالها عند تقديم الخدمات المصرفية ، والباقي من نسبة التباين (50%) ، يخضع لتأثير عوامل أخرى التي لم يتضمنها نموذج هذا الاختبار والتي لم تقع ضمن اسasيات البحث الحالى.

الجدول (5) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية

وبالنظر الى بالرسم البياني والذي يعرضه الشكل (4) الخاص بالعلاقة المدروسة على مستوى الفرضية الفرعية الأولى ، تتضح مسارات الانحدار بقيم معاملات بينا الظاهرة على الأسماء أحادية الاتجاه من أبعاد العمليات المصرفية الالكترونية الثلاث نحو بعد سهولة الاستعمال والتي تبين معنويتها النسبة الحرجة المبينة في الجدول (5) أعلاه ، فكلما تزداد قيمتها عن (1.96) دل ذلك على معنوية مسار الانحدار ، وبما يؤكّد معنوية معاملات بينا وتأثير ابعاد العمليات المصرفية الالكترونية في بعد سهولة الاستعمال وثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى بشكل كامل .

الشكل (4) مسارات إنحدار العلاقة بين أبعاد العمليات المصرفية الالكترونية وبعد سهولة الاستعمال

معنوية نموذج الاختبار  P	إحصاء اختبار النموذج  F	معامل النفسير  $R^2$	معنوية المعلمة  Sig.	النسبة الحرجة  CR	الخطأ المعياري  SE	إحصاء اختبار المعلمة  t	معلمة الانحدار  $\beta$	المؤشرات الأحصائية مسارات الانحدار (الفرضيات)	
								الصرافات المؤتمتة ---> سهولة الاستعمال	المصارف الخلوية ---> سهولة الاستعمال
.000	27.731	.50	.009	2.306	.124	2.564	.286	الصرافات المؤتمتة ---> سهولة الاستعمال	
			.007	2.469	.113	2.666	.279	المصارف الخلوية ---> سهولة الاستعمال	
			.014	2.490	.102	2.410	.254	المصارف الافتراضية ---> سهولة الاستعمال	



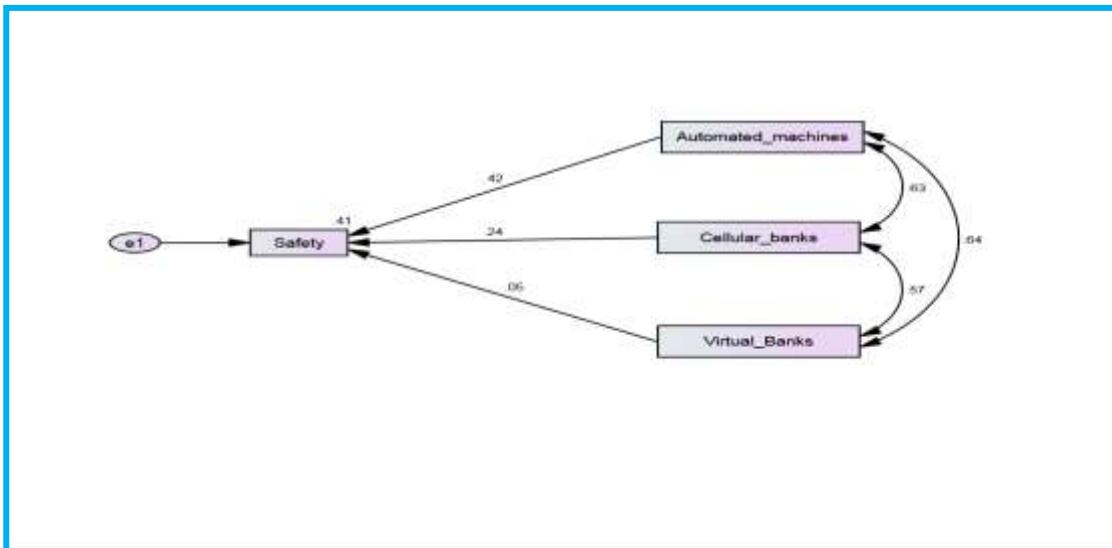
الفرضية الفرعية الثانية. اوضحت نتائج اختبار هذه الفرضية التي يعرضها الجدول (6) إستمرار معنوية تأثير بعد الصرفات المؤتمنة ذو التأثير الأقوى في ضوء معامل الانحدار بيتاً ( $\beta=0.000$ ,  $P=0.000$ ) ، وبعد المصارف الخلوية ( $\beta=.241$ ,  $P=0.031$ ) من بين أبعاد المتغير المستقل في البعد الثاني من أبعاد المتغير المعتمد، كما لم تثبت نتائج اختبار هذه الفرضية تأثيراً معنوياً لبعد المصارف الافتراضية ( $\beta=.050$ ,  $P>0.05$ ) في بعد الامان ، أما عن القوة التفسيرية للنموذج ، فقد بلغت ( $R^2=0.41$ ) والذي كان تماماً في معنويته الإحصائية ( $P=0.000$ ) ، وهذا يصف نسبة مساهمة البعدين المذكورين (41%) في تباين العمليات الالكترونية المصرفية ضمن توجهاتها التي تتمثل في جانب منها ببيان سبب وجودها والغرض الذي تتحققه في جودة الخدمات المصرفية عبر بعد الامان ، والباقي من التباين (59%) ، يعود الى عوامل أخرى ليست محلاً لاهتمامات البحث الحالي.

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية

معنوية نموذج الأختبار $P$	إحصاء اختبار النموذج $F$	$R^2$	معنوية المعلمة $Sig.$	النسبة الحرجة $CR$	الخطأ المعياري $SE$	إحصاء اختبار المعلمة $t$	معلمة الأنحدار $\beta$	المؤشرات الأحصائية	
								مسارات الأنحدار (الفرضيات)	الصرافات المؤتمنة ---> الامان
.000	18.994	.41	.000	2.781	.151	3.453	.420	المصارف الخلوية ---> الامان	المصارف الخلوية ---> الامان
			.031	2.151	.112	2.120	.241	المصارف الافتراضية ---> الامان	المصارف الافتراضية ---> الامان
			.658	.442	.125	.435	.050		

ويعرض الشكل (5) مسارات انحدار أبعاد المتغير المستقل الثالث على بعد الامان من بين أبعاد المتغير المعتمد ، وبالقيم المحددة والتي تظهر فوقها الخاصة بمعاملات بيتاً لكل منها ، و بالنظر الى الجدول (6) اعلاه مرة أخرى ، ومقارنة النسبة الحرجة المعيارية التي تختبر معنوية مسارات الانحدار المذكورة مع تلك الظاهرة في ذلك الجدول ، تتضح معنوية تلك المسارات بعد تجاوز النسبة الحرجة (1.96) لكلاً منها قيمتها المعيارية المذكورة ، وبما يدعم صحة التحليل ودقته وبالتالي القبول الجزئي لهذه الفرضية .

الشكل (5) مسارات انحدار العلاقة بين أبعاد العمليات المصرفية الالكترونية وبعد الامان



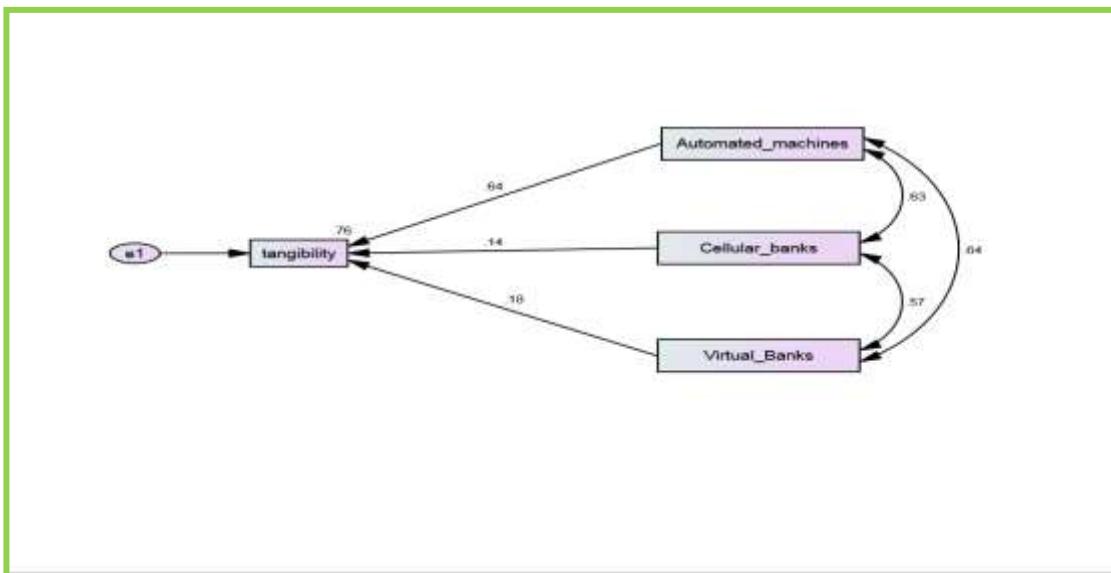
**الفرضية الفرعية الثالثة:** اظهرت نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة من بين فرضيات البحث الظاهرة في الجدول (7) معنوية تأثير الابعاد الثلاث للمتغير المستقل ، وهي كلاً من بعد الصرفات المؤتمتة ذو التأثير الاكبر .639. (β=P=0.000) وبعد المصارف الخلوية في قوة تأثير وفقاً لمعامل بيتا ( $\beta=0.048$ ,  $P=0.048$ ) مع بعد المصارف الافتراضية ( $\beta=0.142$ ,  $P=0.012$ ) في بعد الثالث من أبعاد المتغير المعتمد والذي يجسد بعد الملموسة ، وقد بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد لهذا النموذج ( $R^2=0.76$ ) والذي ذو معنوية إحصائية تامة ( $P=0.000$ ) تصف نسبة مساهمة الأبعاد الثلاثة المذكورة (76%) في تباين بعد الملموسة للمصرف الخاضع للبحث ، أما المتبقى من نسبة التباين (24%) ، فنقسره مسببات أخرى لا تقع ضمن حدود البحث الحالي ، وبالتالي استبعادها من نموذج هذا الأختبار.

الجدول (7) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية

معنوية نموذج الأختبار P	مسارات الأنحدار (الفرضيات)	المؤشرات الأحصائية							
		معلمات الصرافات المؤتمتة ---> الاستجابة	معلمات المصارف الخلوية ---> الاستجابة	معلمات المصارف الافتراضية ---> الاستجابة	معامل النسبة الحرجة	معامل الخطأ المعياري	معامل إحصاء المعلمات الإنحدار	معامل إحصاء المعلمات الإنحدار	معامل النسبة الحرجة
		Sig.	CR	SE	t	β			
.000	الصرافات المؤتمتة ---> الاستجابة	.001	2.830	.124	3.204	.351			
		.018	2.097	.113	2.315	.237			
		.017	2.359	.103	2.346	.243			

ويظهر الشكل (6) الخاص بمسارات لعلاقة المتباين بها في الفرضية الفرعية الثالثة ، والذي يبين القيم التنبؤية لمعاملات الانحدار الظاهرة على الأسماء أحادية الاتجاه من أبعاد المتغير المستقل والمتجسد بالعمليات المصرفية الالكترونية نحو بعد الملموسة من بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية ، والذي يؤكد ارتفاع نسبة الحرجة لثلاثة أبعاد فوق قيمتها المعيارية البالغة (1.96) والمبنية تفاصيلها في الجدول (7) أعلاه ، وهذا يعني أن الفرضية الفرعية الثالثة تأكّدت صحتها في الابعاد الثلاث لمتغير العمليات المصرفية الالكترونية .

الشكل (6) مسارات إنحدار العلاقة بين أبعاد العمليات المصرفية الالكترونية وبعد الملموسة



**الفرضية الفرعية الرابعة :** اسفرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من بين فرضيات البحث التي يظهرها الجدول (8) معنوية تأثير الأبعاد الثلاث للمتغير المستقل ، وهي كلاً من بعد الصرفات المؤمنة ذو التأثير الأكبر 351، (8) وبعد المصارف الخلوية بقوة تأثير وفقاً لما اظهرته قيمة معامل بيتا ( $\beta=237, P=0.018$ ) اضافة الى بعد المصارف الافتراضية ( $\beta=.243, P=0.017$ ) في بعد الرابع من أبعاد المتغير المعتمد والذي يجسد بعد الاستجابة ، وقد بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد لهذا النموذج ( $R^2=52\%$ ) الذي ذو معنوية إحصائية عالية ( $P=0.000$ ) تصف نسبة مساهمة الأبعاد الثلاثة المذكورة (%) في تباين بعد الاستجابة للمصرف الخاضع للبحث ، أما المتبقى من نسبة التباين (48%) فهي ترتبط بعوامل أو متغيرات أخرى لم يركز عليها البحث الحالي وبالتالي لم يتم إدخالها في نموذج الأختبار لهذا النموذج .

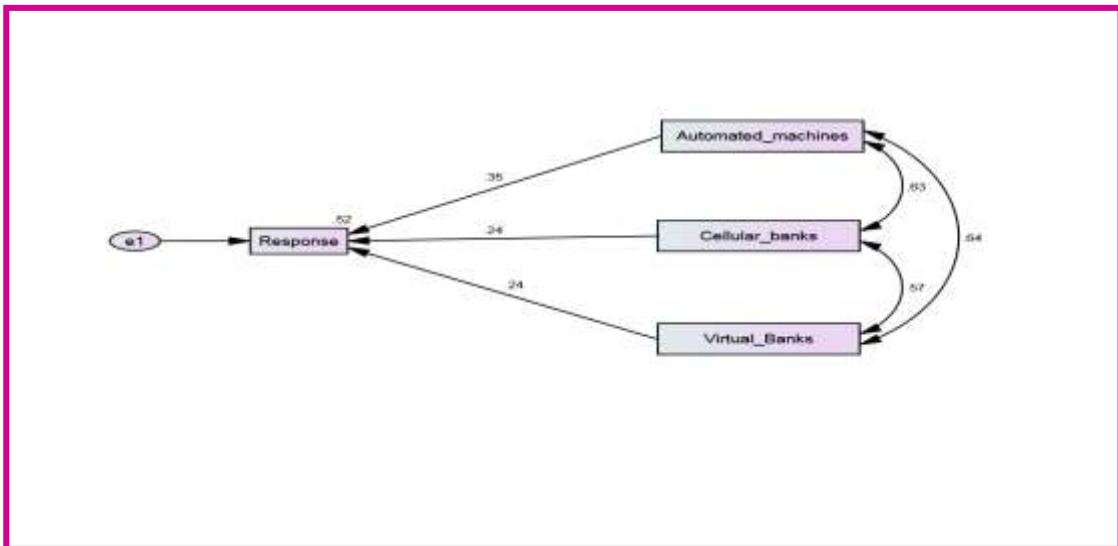
الجدول (8 ) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة

ويعرض الشكل (7) مسارات انحدار أبعاد المتغير المستقل بالعمليات المصرفية الالكترونية على بعد الاستجابة

معنوية النموذج الأختبار P	إحصاء اختبار النموذج F	معامل التفiser $R^2$	معنوية المعلمات Sig.	النسبة الحرجة CR	الخطأ المعياري SE	إحصاء اختبار المعلمات t	معلمة الانحدار $\beta$	المؤشرات الأحصائية	
								مسارات الانحدار (الفرضيات)	الملموسية
.000	85.807	.76	.000	5.809	.110	8.191	.639	الصرفات المؤمنة --->	الملموسية
			.048	1.975	.071	1.940	.142	المصارف الخلوية --->	الملموسية
			.012	2.004	.091	2.470	.182	المصارف الافتراضية --->	الملموسية

من بين أبعاد المتغير المعتمد جودة الخدمات المصرفية ، وبالقيم الظاهرة فوقها والخاصة بمعاملات بيتا ، و عند النظر الى الجدول (8) اعلاه ، و مقارنة النسبة الحرجة المعيارية (CR) والتي تختبر معنوية مسارات الانحدار المذكورة مع تلك الظاهرة في الجدول ، تفسر معنوية هذه المسارات في الأبعاد الثلاث بعد تجاوز النسبة الحرجة (1.96) ، وبما يدعم صحة التحاليل و دقتها وبالتالي القبول الكلي لهذه الفرضية .

الشكل (7) مسارات إنحدار العلاقة بين أبعاد العمليات المصرفية الالكترونية وبعد الاستجابة



### المحور الثالث الاستنتاجات والتوصيات

#### اولا : الاستنتاجات

1. هناك اهتمام من قبل المصرف بنشر موقع جديدة للصرافات المؤتمتة امام زبائنه لتلبية حاجاتهم بالسرعة الممكنة وللتعامل معها بشكل مباشر دون الرجوع الى الاجراءات الروتينية .
2. يعمل المصرف على المحافظة على سرية التعاملات مع الزبائن بخصوص حجم التعاملات او الكشف عن هوية الزبون مما تسهم في تعزيز سمعة المصرف تجاه زبائنه .
3. هناك اهتمام من قبل ادارة المصرف بمعالجة المشاكل الفنية والتي تخص حسابات الزبائن والحد منها لتجنب حالات التلاعب .
4. هناك شمولية في المهام المنطة للمصارف الالكترونية وامكانية الانجاز لكافة المعاملات المصرفية وبالإجراءات البسيطة ليكون بمقدمة الزبون استخدامها وعلى اتم وجه .
5. يمتلك المصرف التكنولوجيا الحديثة لمتابعة اخر التطورات ليتسنى له تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية .

#### ثانياً : التوصيات

1. نتيجة لوجود ضعف في عملية التدريب الخاص بعملية كيفية التعامل مع الصرافات المؤتمتة لذا على ادارة المصرف التعامل باهتمام اكبر بهذا الخصوص .
2. ضرورة إمتلاك المصرف الاتصال الدائم مع الزبائن عند استخدام الصيرفة الالكترونية لمعرفة ما يفكرون به تجاه التقنية المستخدمة من قبله .

#### المصادر :

#### اولا: الكتب :

1. الحداد، عوض بدیر، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة-مصر، 1999 .
2. الشمري، ناظم محمد و العبدلات، عبدالفتاح زهير، العمل المصرفى الالكتروني، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، عمان-الأردن، 2008 .
3. معلا، ناجي، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان-الأردن، 2001 .

#### ثانياً: المجالات والدوريات :

4. بابان، رعد فاضل، ابعاد جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحقيق رضا الزبون-دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد التاسع، العدد التاسع والعشرون، 2014 .
5. عبود، خالد صالح وكنعان، علي، قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية-دراسة ميدانية على بنك سوريا الدولي الإسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد الثامن والعشرون، العدد الثاني، 2012 .

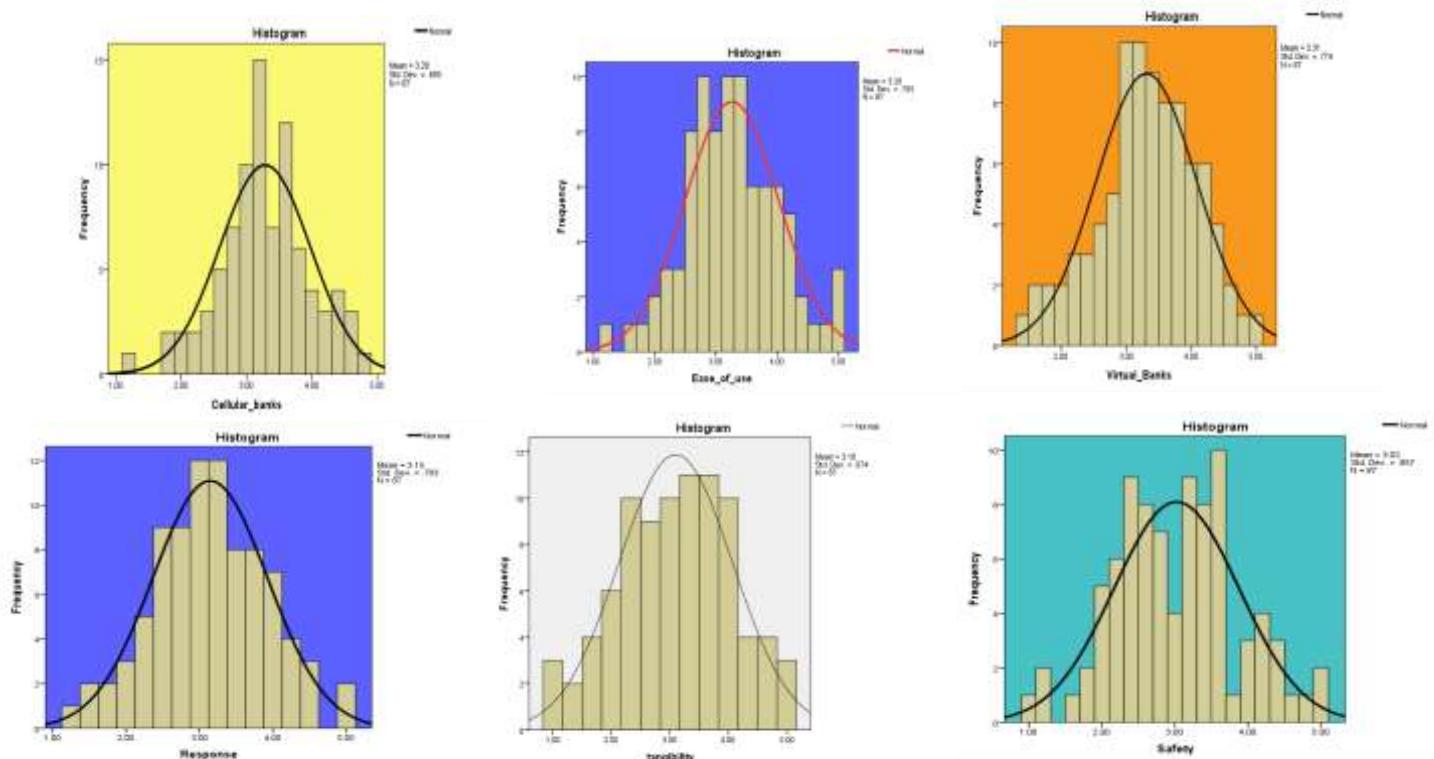


6. محمد، جمال هداش، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف-دراسة تطبيقية في عدد من المصارف الأهلية والحكومية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الأول، 2017 .
7. مسعداوي، يوسف، البنوك الإلكترونية، اعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية التحولات الاقتصادية-الواقع والتحديات، جامعة شلف 2004 .
- ثالثا: المصادر الأجنبية:
8. Salah M. Nsouli, Andrea Schaechten, les enjeux de la banque electronique, revu de finance et development, 2002 .

رابعا: الانترنت :

9. الموقع الرسمي لمصرف عبر العراق للاستثمار <https://www.tib.iq/>

#### ملحق (1) اشكال التوزيع الطبيعي للابعاد





ملحق (2)

جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

استبانة

السادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ....

تروم الباحثة أجراء بحث بعنوان ((تأثير العمليات المصرفية الالكترونية في جودة الخدمة المصرفية مع اشارة خاصة لمصرف عرب العراق للاستثمار)), وفي إطار ما تتعنتون به من خبرة و دراية في ميدان عملكم، ولكونكم الأقدر من غيركم في تحديد هذه العلاقة من مواقعكم الادارية والفنية، يرجى تضليلكم بإملاء الاستبانة المرفقة طيباً بعد تضليلكم بقراءة الملاحظات التالية:

- 1 - أن أجابتكم تستخدم لأغراض البحث العلمي ولا حاجة لذكر الاسم.
  - 2 - الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة.
  - 3 - توجد خيارات متدرجة إمام الفقرات، المطلوب وضع عالمة أمام الاختيار الذي ترونوه مناسباً والذي يتطابق مع وجهة نظركم (أنفق تماماً ، أنفق ، محايده ، لا أنفق ، لا أنفق تماماً).
  - 4 - الباحثة مستعدة للإجابة على أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة في الاستبانة.
- والباحثة على يقين أن فقرات الاستبانة ستثال اهتمامكم النابع من حرصكم في تعزيز البحث العلمية في بلدنا العزيز العراق.

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

م.م طيبة ماجد حميد

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية

قسم العلوم المالية والمصرفية



المحور الأول : المعلومات الديموغرافية لعينة البحث  
ضع علامة أمام الفقرة الملائمة لكل ما يلي :

- |                          |               |                          |                                     |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أنثى          | <input type="checkbox"/> | ذكر                                 |
| <input type="checkbox"/> | من 5 - 10 سنة | <input type="checkbox"/> | 3- الخبرة العلمية<br>أقل من 5 سنوات |
|                          |               | <input type="checkbox"/> | اكثر من 10                          |

#### المحور الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية

أولاً – الصرافات المؤتمتة						
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الفقرة	ت
					تتوفر البنية التحتية للصرافات المؤتمتة في المصرف .	1
					يعلم المصرف على تدريب الموظفين بشكل مستمر للتعامل مع الصرافات المؤتمتة.	2
					يوفر المصرف الأجهزة والمعدات لإنجاز العمل المصرفي الإلكتروني.	3
					يسعى المصرف لنشر مواقع الصرافات المؤتمتة في البلد .	4
					زبانتنا على الاستعداد للتعامل مع الصرافات المؤتمتة .	5

ثانياً:- المصارف الخلوية						
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرة	ت
					يستطيع المصرف ان يقدم خدماته المصرفية عبر الجوال .	6
					تنبني الادارة العليا مفاهيم المصارف الخلوية.	7



					يسعى المصرف على المحافظة على سرية التعامل مع الزبائن.	8
					من خلال التعامل بالمصارف الخلوية يتوفّر للزبائن الوقت .	9
					تتوفر البنية التحتية لعمل المصارف الخلوية.	10

## ثالثاً: المصارف الافتراضية

الفقرة	ت	اتفاق تماماً	لا اتفق	محайд	اتفاق	اتفاق تماماً
يتوفر في المصرف قاعدة بيانات على الانترنت .	11					
يرتبط المصرف مع المصارف الأخرى بشبكة انترنت .	12					
توجد ثقة لزبائنا بالتعامل المصرفي من خلال الانترنت .	13					
إمكانية الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الاعلان وغيرها.	14					
يهتم المصرف بالمشاكل المتعلقة بالانترنت فيما يخص حسابات الزبائن	15					

## المحور الثالث: جودة الخدمات المصرفية

الفقرة	ت	أولاً - سهولة الاستعمال			
اتفاق تماماً	لا اتفق	محайд	اتفاق	اتفاق تماماً	
يوفر المصرف من خلال موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية اللازمة لتسهيل العمليات للعملاء.	16				
استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد على إنجاز المهام كافة.	17				
إمكانية الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الانترنت .	18				
توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية المساعدة	19				



					السريعة لحل مشاكل العملاء .	
					اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني تمتاز بالوضوح .	20
ثانياً - الامان						
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرة	ت
					أشعر بالأمان عند التعامل مع هذا المصرف إلكترونياً.	21
					يوفّر استعمال الخدمات المصرفيّة الإلكترونيّة اتصال دائم مع المصرف.	22
					من خلال الخدمة الإلكترونيّة للمصرف تتوفّر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفيّة.	23
					يتّعامل المصرف بسرية مع معلوماتي الخاصة عند استعمال الخدمة الإلكترونيّة.	24
					الخدمة المصرفيّة الإلكترونيّة تمنع الاستعمال المسيء للمعلومات الشخصية.	25
ثالثاً - الملموسيّة						
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرة	ت
					التصميم والتنظيم للمصرف يشعرك بالارتياح	26
					يستعمل المصرف التكنولوجيا الحديثة.	27
					يوفّر المصرف ارشادات عملية لاستعمال التقنيات الحديثة.	28
رابعاً - الاستجابة						
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرة	ت
					إمكانية الحصول على الخدمة من المصرف في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت .	29



					الموظفون في المصرف يستجيبون لطلباتك بشكل سريع مهما كانت درجة انشغالهم,	30
					يوفّر المصرف خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت.	31
					يوفّر المصرف المعلومات الكاملة المتعلقة بأي خدمة أو أي استفسارات مستجدة .	32