



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 الجامعة

المستخلص :

تنامت الحاجة في الآونة الاخيرة الى استخدام عمليات مصرفية تساهم في توفير قدرا من الامان والسهولة في الاستخدام ، لذا اتجهت المصارف الى تقديم مثل هذه العمليات لزبائنها من خلال خدمات مصرفية تعتمد على احدث الوسائل و الاساليب الالكترونية وبجودة عالية ، حيث 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 ، 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 الخاصة بالوصف الاحصائي لابعاد المتغيرات وعلى مستوى الفقرات المعبرة عنها اولا ومناقشة نتائج التحليل العائدة الى اختبار فرضيات البحث ثانيا وفقا 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 مواقع جديدة للصرافات المؤتمتة 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 امتلاك المصرف الاتصال الدائم مع الزبائن عند استخدام الصيرفة الالكترونية لمعرفة ما يفكرون به تجاه التقنية 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 المقدمة

لاشك أن التقدم الهائل والمتواصل في الاختراعات ، 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 لا تستغني عنه لكي تتواصل مع بعضها البعض عبر قنوات الإتصالات الداخلية والخارجية. كما أصبحت المصارف ، بسبب تشابك أعمالها وتوسعها تطالب التقنيين بالمزيد من الاختراعات لكي تتيح 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. وإلا تخلفت وتراجعت سمعتها وأسعار أسهمها في الأسواق المالية. ورغم أن الأخذ بالتقنيات الحديثة مكلف ، لكنه يأتي بثماره مستقبلاً على العوائد وعلى ترسيخ 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 جزئ حيوي من تلك المجالات بل وجزئ مُحرك وفاعل، فيكتسب البحث أهميته من هذه النقطة التي تبرز مدى تقدم أي مصرف في أدائه إذا ما أخذ بتحديث وسائل عمله والإتصال بالجمهور وبالمصارف الأخرى.

فرضية البحث: تمثلت الفرضية الرئيسة للبحث على { تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائي في ابعاد جودة الخدمة المصرفية } ، في إطار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها بالشكل التالي :

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

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

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

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

المبحث الاول

العمليات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية

اولاً: العمليات المصرفية الالكترونية:

1. مفهوم العمليات المصرفية الالكترونية :

تنامت الحاجة في الآونة الأخيرة الى استخدام عمليات مصرفية تساهم في توفير قدرا من الامان والسهولة في الاستخدام ، لذا اتجهت المصارف الى تقديم مثل هذه العمليات لزبائنها من خلال خدمات مصرفية تعتمد على احدث الوسائل و الاساليب الالكترونية . لذا يمكن تعريف العمليات المصرفية الالكترونية بانها " العمليات التي تسمح لزبائنها بالحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية والحصول على اية معلومات يحتاجون اليها تخص عملياتهم وحساباتهم المصرفية ، من خلال اجراء المعاملات الكترونيا " (مسعداوي:2004:227) .

2. انواع العمليات المصرفية الالكترونية :



- أ. الصرافات المؤتمتة : تتمثل بأجهزة الصرافات الآلية المنتشرة داخل فروع المصرف و خارجها كبديل لموظفي المصارف من أجل تخفيض المعاملات الإلكترونية المالية دون الحاجة الى 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 ، الاطلاع على عروض المصارف الأخرى ، الاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات المصرفية ، تحويل الأرصدة من حساب إلى آخر و الاستعلام عن أسعار العملات والفوائد (الشمري والعبدلات:2008:30) .
- ت. المصارف الافتراضية : تقوم المصرف بإنشاء مواقع إلكترونية لها على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع المصرف من سحب ودفع وتحويل وسهولة اتصال بالمصرف دون انتقال الزبون إليها (محمد:181:2017) .

ثانيا : 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. ابعاد جودة الخدمة المصرفية :

- أ. سهولة الاستخدام : تمثل ادراك الزبون لمدى سهولة و بساطة استخدام النظام الخاص بالمصرف الالكتروني .
- ب. الامان : يمثل معرفة الموظفين و مجاملتهم و اعطاء الثقة و الامان للزبون (عبود وكنعان:560:2012).
- ت. الملموسية : تمثل الجوانب الملموسة و المتعلقة بالخدمة مثل مباني المصارف و التقنيات الحديثة المستخدمة فيه و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة الخ (الحداد: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

اولا نبذة عن المصرف عينة البحث :

تأسس مصرف عبر العراق بتاريخ 2006/1/19 حيث وافق مسجل الشركات على تأسيس شركة (مصرف عبر العراق للاستثمار) مساهمة خاصة بموجب قراره المرقم م ش /30026 بنفس التاريخ براسمال قدره (56,500,000,000) سنة وخمسون مليار وخمسمائة مليون دينار ومنح 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 و يبلغ راسمال المصرف خلال العام الحالي (250,000,000,000) مائتان وخمسون مليار دينار . و للمصرف اهدافاً يسعى لتحقيقها تتمثل في زيادة عدد فروع في بغداد والمحافظات اضافة الى فروع الحالية في كل من (بغداد واربيل والسليمانية) اما في بغداد سيتم فتح الفروع التالية (الحارثية – المنصور – الشورجة) اما في المحافظات ستفتح الفروع التالية : (الحلة – 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 كانشاء 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 الاخرى حيث ستكون لها حصص استثمارية تتمثل باستهدافها بالقروض والتسهيلات المصرفية ، كما يسعى المصرف لاستقطاب زبائنه بخدمات ذات الجودة العالية وبأسعار تفضيلية من خلال ادخال المكننة في كافة معاملاته المصرفية من نظم معلومات و اجهزة 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)

ثانيا : تحليل نتائج الوصف الإحصائي واختبار الفرضيات



خصص الجانب العملي للبحث لعرض ومناقشة نتائج التحليل الخاصة بالوصف الإحصائي لأبعاد المتغيرات وعلى مستوى الفقرات المعبرة عنها أولا ومناقشة نتائج التحليل العائدة الى اختبار فرضيات البحث ثانيا وفقا 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 وكما موضح ضمن الفقرتين الرئيسيتين 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 مقياس ليكرت الخماسي البالغ (4) على عدد الفئات المكونة لهذا المقياس والبالغة 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 و وصولاً الى الحد الاعلى في المقياس (5) :

{منخفض جداً (1-1.80) : منخفض (1.81- 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 الإحصائي على النحو التالي :

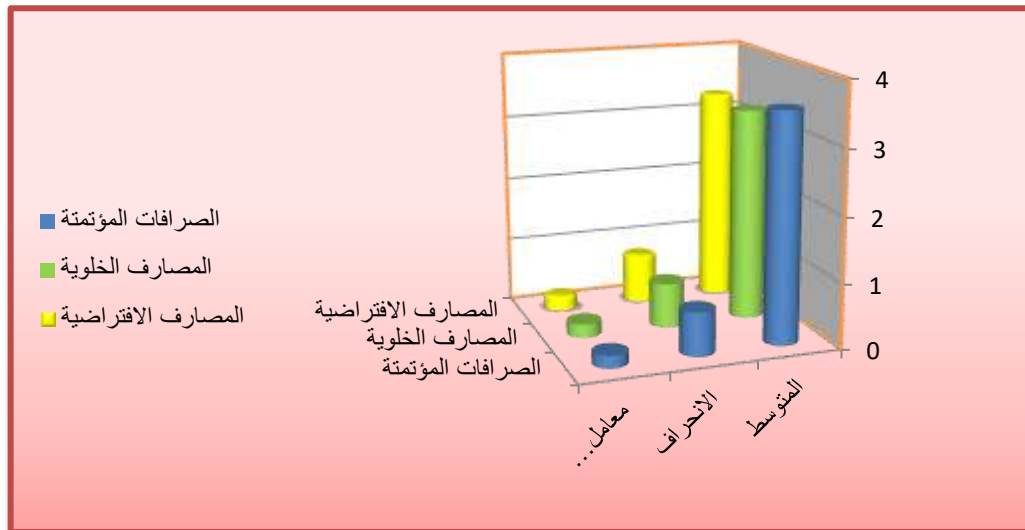
أ. الصرافات المؤتمتة : يبين الجدول (1) نتائج الإحصاء الوصفي لبعد الصرافات المؤتمتة والذي حققت فيه الفقرة الرابعة (يسعى المصرف لنشر مواقع الصرافات المؤتمتة في البلد) أعلى وسط حسابي (3.8391) و إنحراف معياري بلغت قيمته (0.96296) بمعامل اختلاف (0.25083) هو الأقل من بين باقي الفقرات وبالتالي الاهمية النسبية الاولى وبمستوى اجابة مرتفع، والتي تعكس اهتمام المصرف بنشر مواقع جديدة للصرافات المؤتمتة امام زبائنه لتلبية حاجاتهم بالسرعة الممكنة وللتعامل معها بشكل مباشر دون الرجوع الى الاجراءات الروتينية ،في حين حلت الفقرة الثانية (يعمل المصرف على تدريب الموظفين بشكل مستمر للتعامل مع الصرافات المؤتمتة) في المرتبة الخامسة والاخيرة من بين بقية 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 عال 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 بقية فقرات البعد فقد تراوحت مستويات الاجابة مرتفع بالنسبة للفقرتين الاولى و الخامسة ومعتدل بالنسبة للفقرة الثالثة.

ب. المصارف الخلوية : بينت نتائج التحليل الإحصائي على مستوى الوصف كما هي عليه في الجدول (1) الخاص بعرض تلك النتائج لبعد 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) بأنحراف معياري (0.94177) ومعامل تشتت (0.248). جعلها الأولى في الأهمية النسبية وبمستوى إجابة مرتفع ، تعكس تلك النتائج الى عمل المصرف للمحافظة على سرية التعاملات مع الزبائن بخصوص حجم التعاملات او الكشف عن هوية الزبون 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 يتوفر للزبائن الوقت) أنعكس على أن يكون معامل الاختلاف (0.3677) هو الأعلى وبأهمية نسبية هي الخامسة في تسلسلها مقارنة مع باقي فقرات البعد التي تفاوتت نتائج الوصف الإحصائي فيها متقلبة بين هاتين الفقرتين مع مراعاة الفروق الكامنة في ما بينهما على مستوى كل أداة من أدوات الاحصاء الوصفي المستعملة في التحليل .

ت. المصارف الافتراضية : تصف النتائج التي يعرضها في الجدول (1) الاحصاء الوصفي لفقرات بعد المصارف الافتراضية التي حققت الفقرة الخامسة منها (يهتم المصرف بالمشاكل المتعلقة بالانترنت 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 الأهمية وبمستوى إجابة مرتفع دلت على اهتمام ادارة المصرف بمعالجة المشاكل الفنية والتي تخص حسابات الزبائن والحد منها لتجنب حالات التلاعب. وقد أشرت نتائج تحليل الفقرة الخامسة (يتوفر في المصرف قاعدة بيانات على الانترنت) ادنى وسطاً حسابياً (2.8391) و بانحراف معياري عال نسبياً



(1.21878) أنعكس على ارتفاع معامل الاختلاف الى (0.429284) وتبوء هذه الفقرة الأهمية النسبية الخامسة والاخير من بين باقي فقرات هذا البعد .
وبخصوص المقارنة بين ابعاد متغير العمليات المصرفية الالكترونية يعرض الجدول (1) النتائج حيث احتل بعد الصرافات المؤتممة الأهمية النسبية الاولى من بين باقي ابعاد المتغير والشكل (1) الاتي يجسد المقارنة بين أوساط وانحرافات ومعاملات اختلاف تلك الابعاد.



شكل (1) ابعاد عمليات المصارف الالكترونية

الأبعاد	ت	الأدوات الأحصائية				الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الأجابة	أهمية الفقرة والبعد
		فقرات الأبعاد							
الصرافات المؤتمنة	1	تتوفر البنية التحتية للصرافات المؤتمنة في المصرف .				3.4483	0.9494	مرتفع	2
	2	يعمل المصرف على تدريب الموظفين بشكل مستمر للتعامل مع الصرافات المؤتمنة.				3.3333	1.10671	معتدل	5
	3	يوفر المصرف الأجهزة والمعدات لإنجاز العمل المصرفي الالكتروني.				3.3448	1.03236	معتدل	4
	4	يسعى المصرف لنشر مواقع الصرافات المؤتمنة في البلد .				3.8391	0.96296	مرتفع	1
	5	زبائننا على الاستعداد للتعامل مع الصرافات المؤتمنة .				3.6667	1.07473	مرتفع	3
المصارف الخلوية	المتوسط العام للبعد					3.5264	0.67865	معتدل	1
	1	يستطيع المصرف ان يقدم خدماته المصرفية عبر الجوال .				3.0345	1.0167	معتدل	2
	2	تتبنى الادارة العليا مفاهيم المصارف الخلوية.				3.5287	1.18948	مرتفع	3
	3	يسعى المصرف على المحافظة على سرية التعامل مع الزبائن.				3.7931	0.94177	مرتفع	1
	4	من خلال التعامل بالمصارف الخلوية يتوفر للزبائن الوقت				2.9425	1.08216	معتدل	5
	5	تتوفر البنية التحتية لعمل المصارف الخلوية.				3.1149	1.0502	معتدل	4
	المتوسط العام للبعد					3.2828	0.6952	معتدل	2
المصارف الافتراضية	1	يتوفر في المصرف قاعدة بيانات على الانترنت .				2.8391	1.21878	معتدل	5
	2	يرتبط المصرف مع المصارف الاخرى بشبكة انترنت .				3.1954	1.04369	معتدل	4
	3	توجد ثقة لزبائننا بالتعامل المصرفي من خلال الانترنت .				3.3333	1.06385	معتدل	3



4	امكانية الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الاعلان وغيرها.	3.3678	1.03559	0.307497	معتدل	2
5	يهتم المصرف بالمشاكل المتعلقة بالانترنت فيما يخص حسابات الزبائن	3.8161	0.99451	0.260609	مرتفع	1
3	المتوسط العام للبعد	3.3103	0.77385	0.23377	معتدل	3

جدول (1) الاحصاء الوصفي لمتغير العمليات المصرفية الالكترونية

2. **جودة الخدمة المصرفية :** يتضمن هذا المتغير اربع ابعاد وصفها الاحصائي على النحو التالي :

أ. **سهولة الاستعمال :** جرى قياس بعد سهولة الاستعمال بخمس فقرات تمثل كل واحدة منها سؤالاً محدداً يصف واقع مدى تبسيط العمليات في المصرف المدروس ، وقد اتفق المستجيبون من ان أعلى نسبة إتفاق عندما بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي (3.8046) في الفقرة الثانية (استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد على إنجاز المهام كافة) وأدنى قيمة للانحراف المعياري (0.96254) الذي انعكس على انخفاض معامل تشتت الإجابات ، بمعنى معامل الاختلاف ، وبلغ قيمته (0.252994) قياساً بباقي الفقرات الخمس المعيرة وبما أدى الى حيازة هذه الفقرة الأهمية النسبية الأولى وبمستوى إجابة مرتفع ، تعكس هذه النتيجة الى شمولية المهام المناطة للمصارف الالكترونية وامكانية الانجاز لكافة المعاملات المصرفية وبالإجراءات المبسطة بغية قدرة الزبون الاستعمال وعلى اتم وجه ، وفي الطرف المقابل لذلك ، تحقق 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 إتخذت 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 .

ب. **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 الأولى 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 الالكترونية مما يعطي انطباع ثقة التعامل مع المصرف. وقد أشرت نتائج تحليل الفقرة الثانية (يوفر استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية اتصال دائم مع المصرف) ووسطاً حسابياً (3.092) ولكن بانحراف معياري (1.17762) انعكس على ارتفاع معامل الاختلاف الى (0.38086) وتبوّ هذه الفقرة الأهمية النسبية الخامسة في التعبير عن أهمية إمتلاك المصارف الاتصال الدائم مع الزبائن عند استعمال المصارف الالكترونية ، والى جانب باقي فقرات البعد بالأهمية النسبية المتتالية والمتفاوتة على مستوى كل منها وصولاً الى باقي الفقرات.

ت. **الملموسية :** يعرض الجدول (2) نتائج بعد الملموسية بفقراته الثلاث ، حيث حصلت الفقرة الثانية (يستعمل المصرف التكنولوجيا الحديثة) الأهمية النسبية الأولى 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 مصرفية ذات جودة عالية ، بالمقابل حصلت الفقرة الاولى (التصميم والتنظيم 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

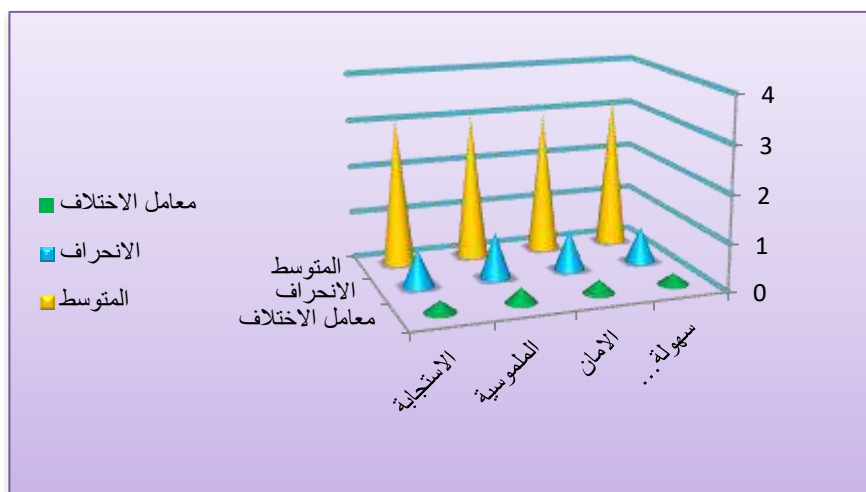
الأبعاد	ت	فقرات الأبعاد	الأدوات الأحصائية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الأجابة	أهمية الفقرة والبعد
سهولة الاستعمال	1	يوفر المصرف من خلال موقعه الإلكتروني المساعدة الفورية اللازمة لتسهيل العمليات للعملاء.	3.2069	1.24954	0.389641	معتدل	4	
	2	استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد على إنجاز المهام كافة.	3.8046	0.96254	0.252994	مرتفع	1	
	3	امكانية الحصول على معلومات مفيدة من خلال استعمال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت .	3.2759	1.15828	0.353576	معتدل	3	



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

ث. الاستجابة : أبدت نتائج التحليل الأحصائي على مستوى الوصف لبعد الاستجابة كما يعكسها الجدول (2) اعلاه عن تراوح قيمة الوسط الحسابي بين حده الأعلى (3.6207) في الفقرة الثالثة (يوفر المصرف خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت) التي سجلت أعلى نسبة إتفاق بين المستجيبين من أفراد العينة بعد إنخفاض قيمة الانحراف المعياري الى حدها الأدنى (0.83862) مقارنة مع باقي فقرات المقياس على مستوى بعد الاستجابة مما أدى الى تراجع معامل الاختلاف الى (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 إنحراف معياري (1.12883) يعكس تشتت عال بين العينة المدروسة حول هذه الفقرة أدى الى إرتفاع قيمة معامل الاختلاف الى (0.385135) وتراجع الأهمية النسبية الى المرتبة الرابعة وبمستوى إجابة معتدل من بين باقي فقرات هذا البعد.

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



شكل (2) ابعاد جودة العمليات المصرفية

ولزيادة التأكد من سلامة تجسيد أعداد المتغيرين التي تم تحليلها بأدوات الاحصاء الوصفي للمتغير المستقل والمتجسد بالعمليات المصرفية الالكترونية والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية والتمهيد للاختبار الفرضيات الخاصة بالبحث ، تم إعداد مصفوفة الارتباط بين أعداد 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) .

وقبل البدء بإجراءات اختبار الفرضيات ، لابد من التأكد من ملائمة البيانات لنماذج الانحدار الخطي المتعدد عن طريق

[illegible]

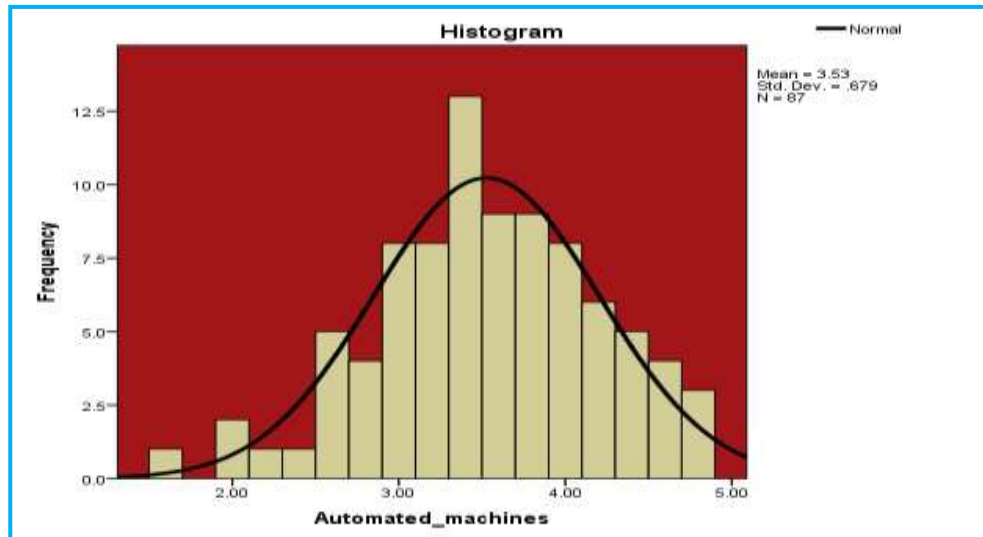
فحصها باختبار التوزيع الطبيعي لتلك البيانات كمتطلب اساسي وعلى وفق ما هو واضح من الجدول (4) الذي يوضح نتائج التوزيع الطبيعي لأبعاد المتغيرات المدروسة لهذا البحث في ضوء ما يطلق عليه باختبار (Kolmogorov-Smirnov).

جدول (4) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لابعاد المتغيرات



Kolmogorov-Smirnov			نوع ومعالم الاختبار المتغيرات وأبعادها
معنوية الاختبار	قيمة المعنوية	إحصاء الاختبار	
العمليات المصرفية الالكترونية			
غير معنوي	.200*	.081	الصرافات المؤتمنة
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 تتوزع توزيعاً طبيعياً ، والشكل (3) يبين معالم التوزيع الطبيعي لبيانات بعد الصرافات المؤتمنة ، اما باقي الاشكال البيانية لتوزيعات الابعاد الاخرى لمتغيرات البحث ، جرى عرضها في الملحق رقم (1) .



الشكل (3) التوزيع الطبيعي لبيانات بعد الصرافات المؤتمنة

الفقرة الثانية: اختبار الفرضيات:

جرى اختبار فرضيات البحث باستعمال 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:

اختبار الفرضية الرئيسية للبحث : نصت الفرضية الرئيسية للبحث على { تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمنة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في أبعاد جودة الخدمة المصرفية } ، في إطار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها بالشكل التالي :

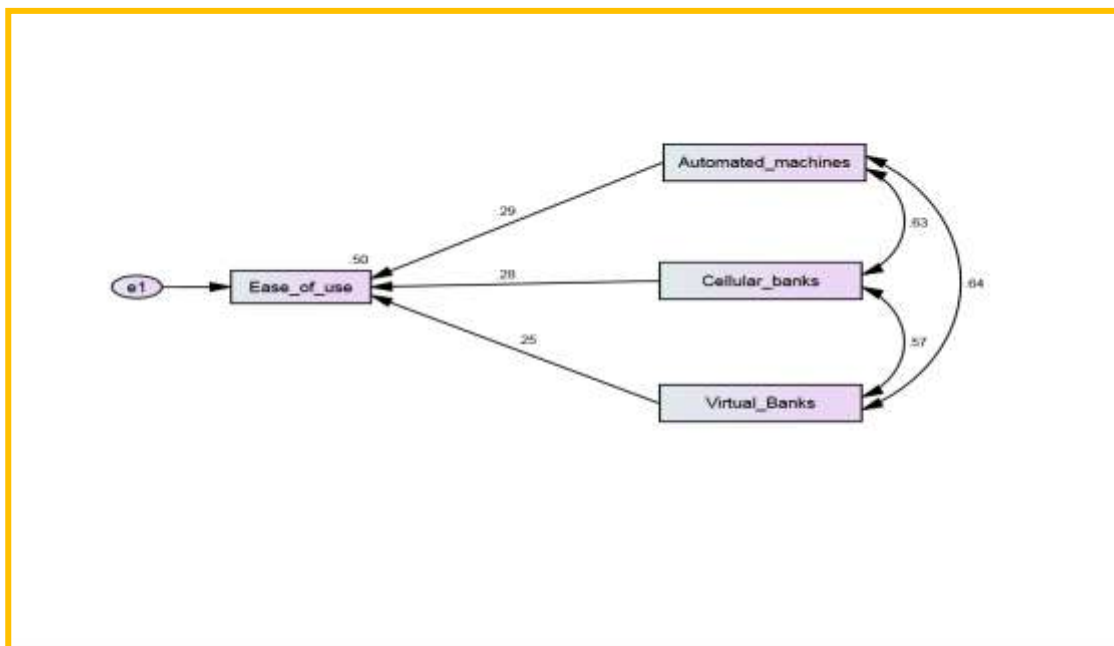
الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمنة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائياً في بعد سهولة الاستعمال .



الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائي في بعد الامان .
 الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائي في بعد الملموسية .
 الفرضية الفرعية الرابعة : تؤثر العمليات المصرفية الالكترونية بأبعادها (الصرافات المؤتمتة ، والمصارف الخلوية ، والمصارف الافتراضية) تأثير معنوي إحصائي 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 ($\beta=0.279$, $P=0.007$) في حين كان تأثير بعد المصارف الافتراضية ($\beta=0.254$, $P=0.014$) ، بلغت القوة التفسيرية للنموذج في ضوء معامل التحديد ($R^2= .50$) والذي كان تاماً 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 توجهه 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 اساسيات البحث الحالي.
 الجدول (5) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة

وبالنظر الى بالرسم البياني والذي يعرضه الشكل (4) الخاص بالعلاقة المدروسة على مستوى الفرضية الفرعية الأولى ، تتضح مسارات الانحدار بقيم معاملات بيتا الظاهرة على الأسهم 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 يؤكد معنوية معاملات بيتا 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

المؤشرات الأحصائية								مسارات الأنحدار (الفرضيات)
معنوية نموذج الاختبار P	إحصاءة إختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	النسبة الحرجة CR	الخطأ المعياري SE	إحصاءة إختبار المعلمة t	معلمة الأنحدار β	
.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



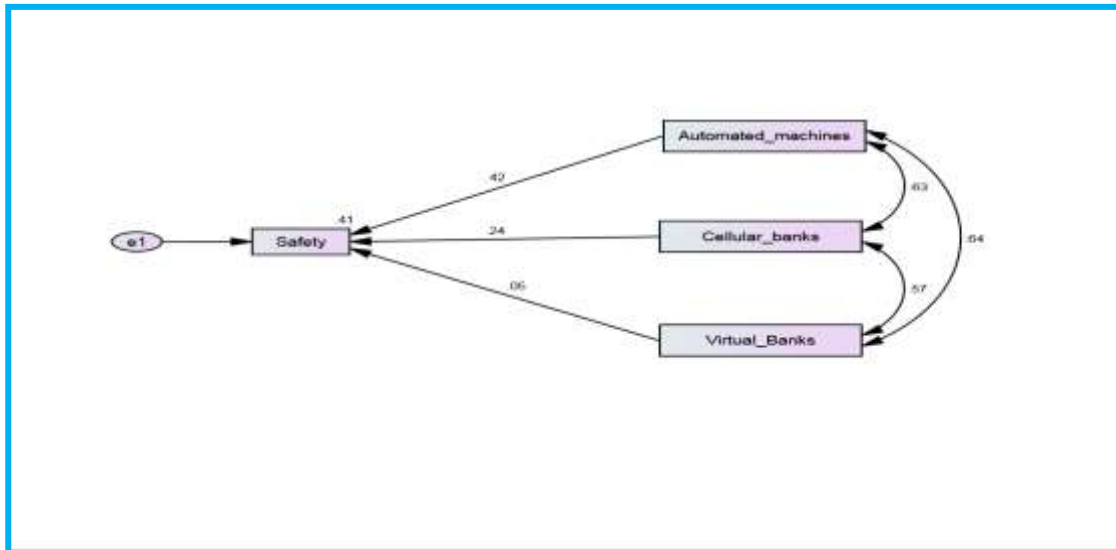
الفرضية الفرعية الثانية: اوضحت نتائج اختبار هذه الفرضية التي يعرضها الجدول (6) إستمرار معنوية تأثير بعد الصرافات المؤتمتة ذو التأثير الأقوى في ضوء معامل الانحدار بيتا ($\beta = .42, P = 0.000$) وبعد المصارف الخلوية ($\beta = .241, P = 0.031$) من بين أبعاد المتغير المستقل في البعد الثاني من أبعاد المتغير 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 ($R^2 = .41$) والذي كان تاماً 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 تطمح الى تحقيقه 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 الاختبار	إحصاء اختبار النموذج	معامل التفسير	معنوية المعلمة	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	إحصاء اختبار المعلمة	معلمة الانحدار	المؤشرات الإحصائية
								مسارات الانحدار (الفرضيات)
P	F	R ²	Sig.	CR	SE	t	β	
.000	18.994	.41	.000	2.781	.151	3.453	.420	الصرافات المؤتمتة ---< الامان
			.031	2.151	.112	2.120	.241	المصارف الخلوية ---< الامان
			.658	.442	.125	.435	.050	المصارف الافتراضية ---< الامان

وبعرض الشكل (5) مسارات انحدار أبعاد المتغير المستقل الثلاث على بعد الامان من بين أبعاد المتغير المعتمد ، وبالقيم المحددة والتي تظهر فوقها الخاصة بمعاملات بيتا 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 منهما قيمتها المعيارية المذكورة ، وبما يدعم صحة التحليل ودقته وبالتالي القبول الجزئي لهذه الفرضية .

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



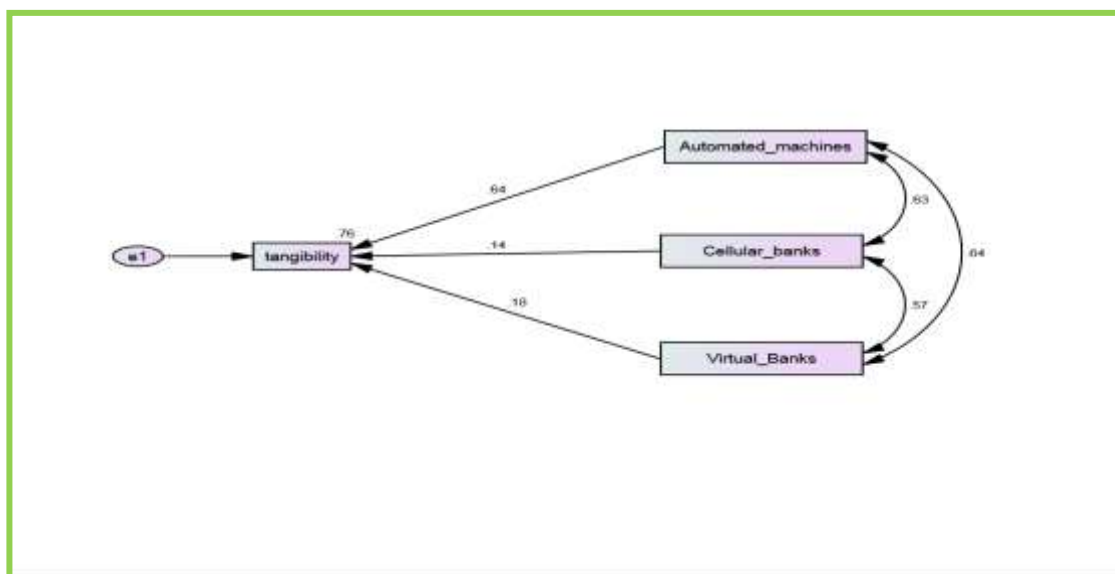
الفرضية الفرعية الثالثة: اظهرت نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة من بين فرضيات البحث الظاهرة في الجدول (7) معنوية تأثير الأبعاد الثلاث للمتغير المستقل ، وهي كلاً من بعد الصرافات المؤتمتة ذو التأثير الأكبر، 639. (β=0.000) وبعد المصارف الخلوية في قوة تأثير وفقاً لمعامل بيتا (β=0.142, P=0.048) مع بعد المصارف الافتراضية (β=0.182, P=0.012) في البعد الثالث من أبعاد المتغير المعتمد والذي يجسده بعد الملموسية ، وقد بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد لهذا النموذج (R²= .76) والذي ذو معنوية إحصائية تامة (P=0.000) تصف نسبة مساهمة الأبعاد الثلاثة المذكورة (76%) في تباين بعد الملموسية للمصرف الخاضع للبحث ، أما المتبقي من نسبة التباين (24%) ، فتفسره مسببات أخرى لا تقع ضمن حدود البحث الحالي ، وبالتالي استبعادها من نموذج هذا الاختبار.

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

معنوية نموذج الاختبار P	إحصاءة إختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	النسبة الدرجة CR	الخطأ المعياري SE	إحصاءة إختبار المعلمة t	معلمة الانحدار β	المؤشرات الأحصائية
								مسارات الانحدار (الفرضيات)
.000	29.94	.52	.001	2.830	.124	3.204	.351	الصرافات المؤتمتة --- < الاستجابة
			.018	2.097	.113	2.315	.237	المصارف الخلوية --- < الاستجابة
			.017	2.359	.103	2.346	.243	المصارف الافتراضية --- < الاستجابة

ويظهر الشكل (6) الخاص بمسارات لعلاقة المتنبأ بها في الفرضية الفرعية الثالثة ، والذي يبين القيم التنبؤية لمعاملات الانحدار الظاهرة على الأسهم أحادية الاتجاه من أبعاد المتغير المستقل والمتجسد بالعمليات المصرفية الالكترونية نحو بعد الملموسية من بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية ، والذي يؤكد ارتفاع النسبة الدرجة لثلاثة أبعاد فوق قيمتها المعيارية البالغة (1.96) والمبينة تفاصيلها في الجدول (7) أعلاه ، وهذا يعني أن الفرضية الفرعية الثالثة تأكدت صحتها في الأبعاد الثلاث لمتغير العمليات المصرفية الالكترونية .

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



الفرضية الفرعية الرابعة : أسفرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من بين فرضيات البحث التي يظهرها الجدول (8) معنوية تأثير الأبعاد الثلاث للمتغير المستقل ، وهي كلاً من بعد الصرافات المؤتمتة ذو التأثير الأكبر، 351. (β=P=0.001) وبعد المصارف الخلوية بقوة تأثير وفقاً لما أظهرته قيمة معامل بيتا (β=237, P=0.018) إضافة إلى بعد المصارف الافتراضية (β=243, P=0.017) في البعد الرابع من أبعاد المتغير المعتمد والذي يجسده بعد الاستجابة ، وقد بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد لهذا النموذج (R²= .52) الذي ذو معنوية إحصائية عالية (P=0.000) تصف نسبة مساهمة الأبعاد الثلاثة المذكورة (52%) في تباين بعد الاستجابة للمصرف الخاضع للبحث ، أما المتبقي من نسبة التباين (48%) فهي ترتبط بعوامل أو متغيرات أخرى لم يركز عليها البحث الحالي وبالتالي لم يتم إدخالها في نموذج الاختبار لهذا النموذج .

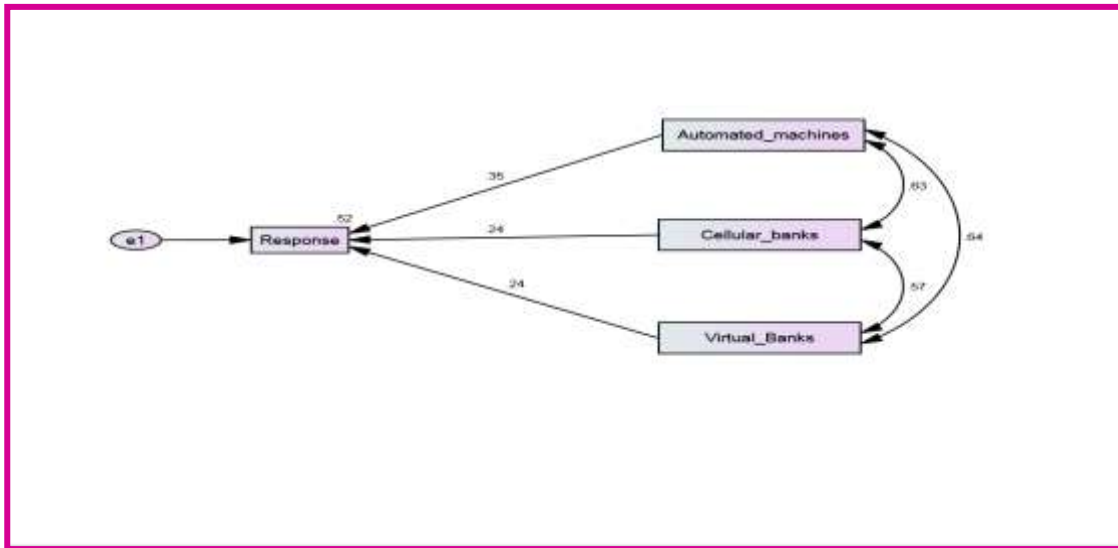
الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية

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

معنوية نموذج الأختبار P	إحصاءة إختبار النموذج F	معامل التفسير R ²	معنوية المعلمة Sig.	النسبة الدرجة CR	الخطأ المعياري SE	إحصاءة إختبار المعلمة t	معلمة الأندحار β	المؤشرات الأحصائية مسارات الأندحار (الفرضيات)
.000	85.807	.76	.000	5.809	.110	8.191	.639	الصرافات المؤتمتة --- < الملموسية
			.048	1.975	.071	1.940	.142	المصارف الخلية --- < 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 ، وعند النظر الى الجدول (8) اعلاه ، ومقارنة النسبة الحرجة المعيارية (CR) والتي تختبر معنوية مسارات الانحدار المذكورة مع تلك الظاهرة في الجدول ، تفسر معنوية هذه المسارات في الابعاد الثلاث بعد تجاوز النسبة الحرجة (1.96) ، وبما يدعم صحة التحليل ودقته وبالتالي القبول الكلي لهذه الفرضية .

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



المحور الثالث الاستنتاجات و التوصيات

اولا : الاستنتاجات

1. هناك اهتمام من قبل المصرف بنشر مواقع جديدة للصرافات المؤتمنة 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 المناطة للمصارف الالكترونية وامكانية الانجاز لكافة المعاملات المصرفية وبالإجراءات المبسطة ليكون بمقدرة الزبون استخدامها وعلى اتم وجه .
5. يمتلك المصرف التكنولوجيا الحديثة لمتابعة اخر التطورات ليتسنى له تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية .

ثانيا : التوصيات

1. نتيجة لوجود ضعف في عملية التدريب الخاص بعملية كيفية التعامل مع الصرافات المؤتمنة 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 بدير، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة-مصر، 1999 .
 2. الشمري، ناظم محمد و العبدلات، عبدالفتاح زهير، العمل المصرفي الالكتروني، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، عمان-الاردن، 2008 .
 3. معلا، ناجي، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان-الاردن، 2001 .
- ثانيا: المجلات 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 الاسلامية-دراسة ميدانية على بنك سوريا الدولي الاسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد الثامن والعشرون، العدد الثاني، 2012 .

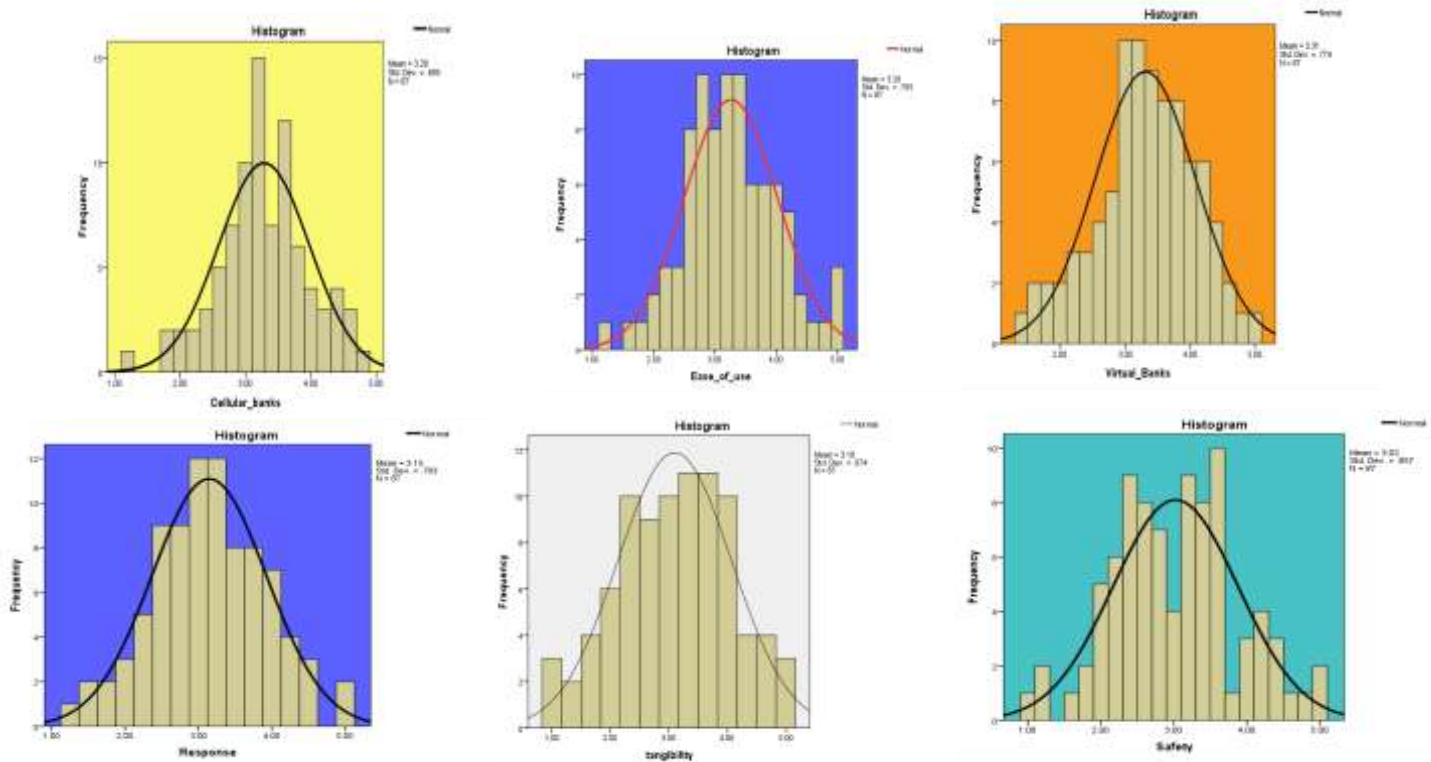


6. محمد، جمال هداش، العمل المصرفي الالكتروني ودوره في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف-دراسة تطبيقية في عدد من المصارف الاهلية والحكومية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الاول، 2017 .
7. مسعداوي، يوسف، البنوك الالكترونية، اعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-الواقع والتحديات، جامعة شلف 2004 .
ثالثا: المصادر الاجنبية:
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 عبر العراق للاستثمار))، وفي أطار ما تتمتعون به من خبرة ودراية في ميدان عملكم، ولكونكم الأقدر من غيركم في تحديد هذه العلاقة من مواقعكم الادارية والفنية، يرجى تفضلكم بإملاء الاستبانة المرفقة طيا بعد تفضلكم براءة الملاحظات التالية:

- 1 - أن أجايبكم 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 علامة أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً والذي يتطابق مع وجهة نظركم (أتفق تماماً ، أتفق ، محايد ، لا أتفق ، لا أتفق تماماً).
 - 4 - الباحثة مستعدة للإجابة على أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة في الاستبانة.
- والباحثة على يقين أن فقرات الاستبانة ستنال اهتمامكم النابع من حرصكم في تعزيز البحوث العلمية في بلدنا العزيز العراق.

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

م.م طيبة ماجد حميد
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة
قسم العلوم المالية والمصرفية



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

1 - الجنس	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
3- الخبرة العملية	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 - 10 سنة	<input type="checkbox"/>
أكثر من 10	<input type="checkbox"/>				

المحور الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية

أولاً - الصرافات المؤتمتة					
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تتوفر البنية التحتية للصرافات المؤتمتة في المصرف .				
2	يعمل المصرف على تدريب الموظفين بشكل مستمر للتعامل مع الصرافات المؤتمتة.				
3	يوفر المصرف الأجهزة والمعدات لإنجاز العمل المصرفي الالكتروني.				
4	يسعى المصرف لنشر مواقع الصرافات المؤتمتة في البلد .				
5	زبائننا على الاستعداد للتعامل مع الصرافات المؤتمتة .				
ثانياً:- المصارف الخلوية					
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
6	يستطيع المصرف ان يقدم خدماته المصرفية عبر الجوال .				
7	تتبنى الادارة العليا مفاهيم المصارف الخلوية.				



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

ثالثاً: المصارف الافتراضية

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

المحور الثالث: جودة الخدمات المصرفية

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



					السريعة لحل مشاكل العملاء .	
					اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني تمتاز بالوضوح .	20
ثانيا - الامان						
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
						21
						أشعر بالأمان عند التعامل مع هذا المصرف إلكترونياً.
						22
						يوفر استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية اتصال دائم مع المصرف.
						23
						من خلال الخدمة الإلكترونية للمصرف تتوفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية.
						24
						يتعامل المصرف بسرية مع معلوماتي الخاصة عند استعمال الخدمة الإلكترونية.
						25
						الخدمة المصرفية الإلكترونية تمنع الاستعمال المسيء للمعلومات الشخصية.
ثالثا - الملموسية						
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
						26
						التصميم والتنظيم للمصرف يشعرك بالارتياح
						27
						يستعمل المصرف التكنولوجيا الحديثة.
						28
						يوفر المصرف ارشادات عملية لاستعمال التقنيات الحديثة.
رابعا - الاستجابة						
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
						29
						امكانية الحصول على الخدمة من المصرف في الوقت الذي تطلبها وفي أقصر وقت .



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