مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم مدى توفر متطلبات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في المصارف العامة دراسة ميدانية على المصارف العامة في مدينة دمشق
اسم الكاتب: د. سامر قاسم، د. رامي محمد، نسرين سكيف
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6003
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 15:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Evaluating The Availability Of Electronic Banking Service Quality Requirements In Public Banks "A Field Study On Public Banks In The City Of "Damascus

Samer Kassem[*]
Rami Mohammad[**]
Nessreen Skeef[***]

(Received 5 / 9 / 2023. Accepted 15 / 1 / 2024)

□ ABSTRACT □

This study aimed to evaluate the availability of quality requirements for the electronic banking service provided in public banks in the city of Damascus, by studying each of the dimensions (administrative requirements, human requirements, technical requirements, financial requirements, and security and peace requirements).

The researcher relied on the descriptive approach as a general approach to research, and relied on the statistical analysis method to test the hypotheses, where she collected data through a questionnaire that was distributed to 85 items as a facilitated sample of workers in the middle and upper administrative levels in public banks, and a set of statistical methods were used .Among them is the single-sample Student test .

The researcher reached a set of results, including

• Human requirements, technical requirements, and safety and security requirements are all met for the quality of electronic banking services provided in public banks in the city of Damascus.

• Both the administrative and financial requirements for the quality of electronic banking services are not met in public banks in the city of Damascus .

Key Words :Quality of electronic banking services, quality requirements, public banks.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

[*]**Professor , Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University,Lattakia, Syria.**
[**]**Associate Professor , Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University,Lattakia, Syria.**
[***]**postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, lattakia, Syria. Nessreen.Skeef@tishreen.org.sy**

تقييم مدى توفر متطلبات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في المصارف العامة دراسة ميدانية على المصارف العامة في مدينة دمشق

الدكتور سامر قاسم*

الدكتور رامي محمد**

نسرين سكيف***

(تاريخ الإيداع 5 / 9 / 2023. قُبِل للنشر في 15 / 1 / 2024)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة الى تقييم مدى توفر متطلبات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف العامة في مدينة دمشق، من خلال دراسة كل من الابعاد (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، متطلبات الأمن والسلام).

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كمنهج عام للبحث، واعتمدت على أسلوب التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات، حيث قامت بجمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على 85 مفردة كعينة ميسرة من العاملين في المستويات الإدارية الوسطى، والعليا في المصارف العامة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من بينها اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

توصلت الباحثة ال مجموعة من النتائج من بينها:

- تتوفر كل من المتطلبات البشرية والمتطلبات التقنية ومتطلبات الأمن والسلام لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف العامة في مدينة دمشق.
- لا تتوفر كل من المتطلبات الإدارية والمتطلبات المالية لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف العامة في مدينة دمشق.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، متطلبات الجودة، المصارف العامة.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* أستاذ – قسم إدارة الاعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين-اللاذقية- سورية.

** أستاذ مساعد – قسم إدارة الاعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين- اللاذقية-سورية.

*** طالبة دكتوراه – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين- اللاذقية-سورية.

Nessreen.Skeef@tishreen.org.sy

مقدمة:

تنطوي الخدمات الإلكترونية في إطارها الواسع على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت، ولا يتضمن هذا التصور فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأولى على العميل من خلال الخدمات التي يتم تقديمها له بشكل إلكتروني، حيث أن عناصر الخدمة الإلكترونية تختلف بشكل جوهري عن الخدمة التقليدية، لا سيما وأن بيئة الخدمة الإلكترونية مختلفة تماماً وعمليات تقديم وتوصيل الخدمة الإلكترونية مختلفة عن عمليات تقديم الخدمة التقليدية. ولذلك هدف البحث إلى تحديد المتطلبات الأساسية لجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع المصرفي السوري.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (بن موسى، علماوي، 2019) بعنوان: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية تجعلها قادرة على مواجهة التحديات الكبرى. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن الجودة هي أساس تقديم كل خدمة مصرفية إلكترونية، وبالتالي فإن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية تلعب دوراً إيجابياً في بناء ميزة تنافسية للبنوك وضمان الحصة السوقية.

2-دراسة (قليل، واضح، 2020) بعنوان: دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون.

هدفت الدراسة إلى التحقق من دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العميل بمؤسسة البريد في الجزائر. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. أظهرت النتائج وجود تأثر معنوي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العميل، حيث يتوقف ذلك على تفوق الجودة المدركة على الجودة المتوقعة عن طريق العميل.

3-دراسة (Krah, et al., 2022):

The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction on Electronic Banking Services: the Case of Ahantaman Rural Bank, Ghana.

العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل عن الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة البنوك في غانا.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في غانا. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. أظهرت النتائج أن العملاء وجدوا سهولة في الاستخدام والخصوصية والأمان والموثوقية كأبعاد هامة لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في بيئة الدراسة.

4-دراسة (Ayinaddis, et al., 2023):

Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation.

تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء وولائهم: أثر الابتكار التكنولوجي.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء وولائهم في الصناعة المصرفية الناشئة في أثيوبيا. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة بـ(الاستجابة والموثوقية والأمان والخصوصية والسرعة) على رضا العملاء وولائهم.

5-دراسة (Kamkar, et al., 2023):

Electronic Finance Service Quality and the Electronic Loyalty of Customers Banks

جودة خدمة التمويل الإلكتروني والولاء الإلكتروني لعملاء البنوك.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمات المالية الإلكترونية على الولاء الإلكتروني لعملاء البنوك في إيران. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المالية الإلكترونية لها تأثير معنوي على الولاء الإلكتروني لعملاء البنوك المدروسة.

مشكلة البحث:

شهد القطاع المصرفي عموماً تحولاً ملحوظاً نحو التكنولوجيا الإلكترونية وتقديم الخدمات المختلفة بما يتناسب مع متطلبات العملاء المختلفة، وتتوضح مشكلة الدراسة من خلال دراسة استطلاعية قامت بها الباحثة لكل من المصرف العقاري السوري حول مدى توفر متطلبات تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود خلل في قدرة القطاع المصرفي في سورية على تحقيق مزايا تنافسية مستدامة، ويعود ذلك لعدم قدرته على تقديم خدمات مصرفية حديثة بالشكل المناسب، وعدم توافر الأنظمة التكنولوجية الداعمة للانتقال إلى تطبيق الخدمة الإلكترونية، إضافةً إلى الاعتماد بشكل كبير على أسلوب الخدمة التقليدية التي اعتاد عليها العملاء انطلاقاً من ذلك قامت الباحثة بصياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

هل تتوفر متطلبات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي العام في دمشق؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1-هل تتوفر المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مصارف القطاع العام في دمشق؟

2-هل تتوفر المتطلبات التقنية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مصارف القطاع العام في دمشق؟

3-هل تتوفر المتطلبات البشرية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مصارف القطاع العام في دمشق؟

4-هل تتوفر المتطلبات المالية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مصارف القطاع العام في دمشق؟

5-هل تتوفر متطلبات السلامة والأمن لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في مصارف القطاع العام في دمشق؟

أهمية البحث و أهدافه:

<u>أهمية نظرية:</u> تتجسد الأهمية النظرية للدراسة انطلاقاً من أن جودة الخدمة الإلكترونية تمثل الشكل الأحدث والأكثر أهمية لتطور مجالات واهتمامات وجهود تطوير وتحسين الجودة بشكل عام، والعامل الأهم لنجاح نشاط الأعمال الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية، لا سيما في ظل الحاجة إلى تقديم الخدمة لعملاء القطاع

المصرفي بالسرعة والتوقيت المناسبين وبالشكل الذي يحقق المنفعة المستهدفة للعميل بما ينعكس على مستوى الرضا العام لديه وهذا ما يمكن ان توفر الخدمة الالكترونية، والذي تحتاج الى توفر مجموعة من المتطلبات والتي تم تناولها من خلال هذا البحث.

أهمية عملية: تكمن أهمية الدراسة من الناحية العملية في تقديم توصيات هامة تتعلق بضرورة توفير جميع المتطلبات الأساسية واللازمة لتقديم الخدمة الإلكترونية لعملاء القطاع المصرفي في سورية بالشكل الذي ينعكس على أداء القطاع المصرفي من جهة، وتحقيق المنفعة والرضا لدى العملاء من جهة أخرى.

أهداف البحث:

1-تحديد مستوى توفر المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي المدروس.

2-تحديد مستوى توفر المتطلبات التقنية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي المدروس.

3-تحديد مستوى توفر المتطلبات البشرية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي المدروس.

4-تحديد مستوى توفر المتطلبات المالية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي المدروس.

5-تحديد مستوى توفر متطلبات السلامة والأمن لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي المدروس.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا يتوافر المستوى الملائم من متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق؟

ويعبر عنها احصائياً: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1-لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف المدروسة.

2-لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات التقنية لجودة الخدمة الإلكترونية في المدروسة.

3-لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات البشرية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف المدروسة.

4-لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات المالية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف المدروسة.

5-لا يتوافر المستوى الملائم من متطلبات السلامة والأمن لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف المدروسة.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في دراستها، ولتوصيف المتغيرات نظرياً قامت الباحثة بالرجوع إلى الأدبيات، والكتب، والدوريات الخاصة بموضوع البحث، كما اشتمل الجانب العملي على الدراسة الميدانية من أجل تجميع البيانات من واقع مجتمع البحث عن طريق تصميم استبانة مناسبة لهذا الغرض باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

حدود البحث:

- الحدود الزمنية: عام 2023.
- الحدود المكانية: المصارف العامة في دمشق.

– الحدود الموضوعة: تتمثل الحدود الموضوعية بمتطلبات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية، متطلبات السلامة)

الإطار النظري للبحث:

مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

أثر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على القطاع المصرفي، فكان لا بد من تطوير الأنظمة المتبعة ومواكبة التطور والاستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء، وفي ظل ازدياد عدد المصارف والمنافسة بينهم، خُلقت الحاجة لتطوير جودة الخدمات المقدمة بما يتناسب مع حاجة السوق والعملاء، لا سيما في ظل التحديات التي تواجه المصارف والمنظمات العاملة في السوق العالمية التي حتّمت عليها اتباع الأساليب التكنولوجية الحديثة لمواجهتها عن طريق تطوير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بحيث تتيح استخدام الموارد بشكل أفضل وتحقيق الميزة التنافسية لتلك المصارف.

وبشكل عام تعد الخدمة أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف ما للطرف الآخر وهي غير ملموسة ولا تؤدي لنقل الملكية، ولطالما ارتبط مفهوم الخدمة بالجودة التي تتضمن تقديم سلعة أو خدمة بمستوى عالي من التميز بحيث تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالصورة التي تتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا لديهم، فهي حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات(Kotler, et al., 2011).

وتتميز الخدمات المصرفية عموماً بعدة خصائص نظراً لأنها عبارة عن نشاطات يقدمها المصرف للعميل والتي لا يمكن إدراكها بالحواس ويصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يقدمها، إضافةً لعدم القدرة على تنميط تلك الخدمة، وبالتالي فإن جودة الخدمة المصرفية تشمل البحث عن احتياجات عملاء المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة والعمل على تلبيتها ضمن الموارد والقدرات المتاحة مع متابعة تطور هذه الاحتياجات(Rabiu, et al., 2019).

ويوضح الجدول الآتي عدداً من التعاريف والمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الجدول(1): مفهوم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	الباحث
مجموعة التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية وأُدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف المصارف والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كافة المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد	(الحاج، 2012، ص43)
تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الانترنت والموزّعات الآلية والهاتف النقال لتتيح الخدمة المصرفية عن بعد وعلى مدار (24) ساعة	(أبو جديرية، أبو خطوة، 2018، ص261)

بسرعة فائقة وتكلفة أقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف	
توفير الخدمة بشكلها الإلكتروني للعملاء على مستوى عالٍ من الجودة والتميز	(Buckly, 2003, p.123)
مدى سهولة وكفاءة الخدمات الإلكترونية في تقديم وتسليم الخدمة في جميع مراحل عمليات التقديم وجوانب ما بعد التقديم، وهي عبارة عن تقدير العميل وتقييمه لتميز الخدمات الإلكترونية	Agrawal, et al., 2014,) (p.3653
توفير المنتجات والخدمات المصرفية للعملاء من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية دون وجود لقاء مباشر بين المصرف والعميل	(Chavan, 2013, p.24)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

وانطلاقاً من التعاريف السابقة التي قدمها الباحثون لمفهوم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، ترى الباحثة أن ذلك المفهوم يتضمن مواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية المتسارعة في القطاع المصرفي من خلال إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات إلكترونياً بالشكل الذي يحقق السرعة المطلوبة والجودة المتميزة في تقديم الخدمة وبما يقابل توقعات العملاء ومتطلباتهم.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

يتم في القطاع المصرفي على وجه الخصوص استغلال الانترنت كوسيلة لتحسين تقديم الخدمات، حيث أصبحت البنوك لا تتنافس فقط في الخدمات المصرفية التقليدية، بل وسّعت نطاق التنافس على البيئة الإلكترونية من خلال الخدمات المصرفية عبر الانترنت، فهي تقدم تلك الخدمات كضمان لعملائها بأنها ستتمكن من الحفاظ على جودة الخدمة التنافسية في المستقبل ولتجنب فقدان عملائها في فروع البنوك.

وعلى اعتبار أن جودة الخدمة تعتبر عامل نجاح حاسم لمنظمات الأعمال لبناء ميزتها التنافسية وزيادة قدرتها التنافسية، فقد تم تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية على الشكل الآتي(Jenkins, 2007; Vasudeva, 2020):

1-الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للمنظمة وتصميمها الداخلي ومظهر العاملين، إضافةً لمستوى التكنولوجيا المستخدم، واعتادت المصارف على التركيز على الأبعاد المادية للخدمة بسبب طبيعة خدماتها اللاملموسة، حيث لا يمكن نقل انطباعاتها للعميل إلا من خلال الجوانب المادية.

2-الاعتمادية: وهي الثقة والقدرة على إنجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق، أي ثبات الأداء في إنجاز الخدمة بشكل سليم ووفاء المصرف بالوعود التي قدمها للعميل، حيث يتضمن ذلك عدم حدوث الأخطاء وتقديم

الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى وفي المواعيد المحددة، مع حصول العميل على نفس مستوى الخدمة مهما تغيرت الظروف، إضافةً إلى الإلمام بالعمل المصرفي وأدائه بالطريقة الصحيحة.

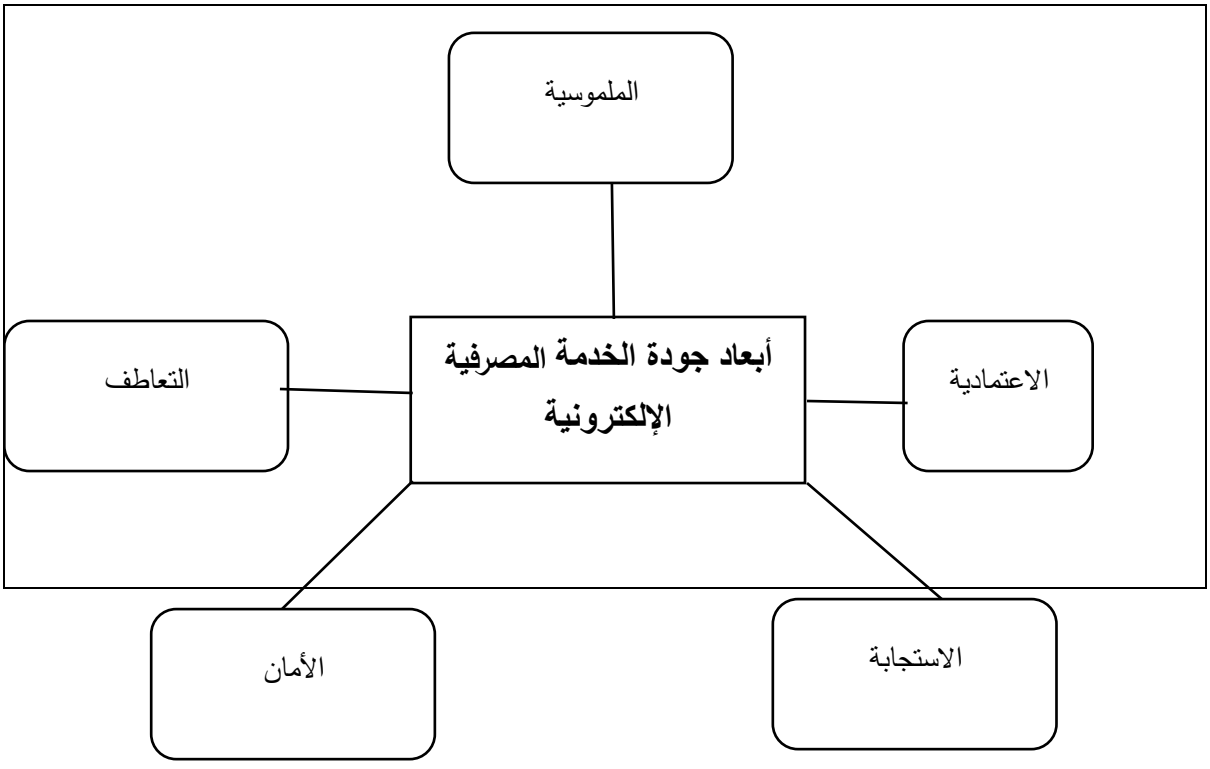
3-الاستجابة: أي الرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة، وهي القدرة على التعامل الفعال مع جميع متطلبات العملاء والاستجابة للشكاوى المقدمة والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يرضي العملاء ويجعلهم محل اهتمام المصرف الذي يتعاملون معه، كما تعكس الاستجابة الاستعداد الدائم لأداء الخدمة وسرعة إنجاز المعاملات والرد على الاستفسارات والتهيئة الذاتية للخدمة والإلمام بكافة المعلومات المطلوبة عن الخدمة.

4-الأمان: ويعني قدرة العاملين على نقل الثقة والأمان للعملاء من خلال الوسائل والأساليب التي تُقدم بها الخدمة والمعلومات التي يتم تزويدهم بها عن جودة الخدمة المقدمة.

5-التعاطف: يشير إلى توفير العناية والاهتمام الفردي بالعملاء وتقدير ظروفهم المختلفة.

وبالتالي فإن جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية تتفق في أنها تمثل قدرة الخدمة الإلكترونية على تقديم المنفعة للعملاء من خلال الكفاءة والموثوقية وتزويدهم بالمعلومات اللازمة أثناء استخدام الخدمة الإلكترونية، لا سيما وأن تميز الخدمة المصرفية الإلكترونية يعبر عن مدى جودتها وتلبيتها لرغبات المتعاملين بها والاستفادة القصوى منها.

ويعبر الشكل الآتي عن الأبعاد الأساسية الخمسة لجودة الخدمة **المصرفية** الإلكترونية:



الشكل(1): أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

المصدر:(من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة)

أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية العديد من الفوائد والمزايا للعملاء مثل سهولة دفع الفواتير وتحويل الأموال وإتمام المعاملات المصرفية عبر الأجهزة المتاحة دون الحاجة إلى زيارة فروع المصرف، إضافةً إلى استخدام الخدمات الإلكترونية في أي وقت وبسريّة كاملة مع خفض التكاليف المترتبة على العميل والمصرف في إجراء المعاملات المصرفية، ومن أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف(Chmielarz, Zborowski, 2017; Tatuev, et al., 2020):

1-البطاقات الإلكترونية: تستخدم هذه البطاقات في سداد قيمة المشتريات والخدمات المقدمة من المصرف لحاملي هذه البطاقات، وتعد بطاقات الائتمان آمنة إلى حد ما للاستخدام المحلي والدولي، ومن أكثر أنواعها شيوعاً البطاقات الدائنة والمدينة والبطاقات مسبقة الدفع وبطاقة الصراف الآلي(ATM).

2-الانترنت البنكي: حيث يتم منح العميل اسم مستخدم وكلمة مرور ليتمكن من الدخول إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمصرف حتى يستطيع إجراء العديد من المعاملات مثل:

*الاستعلام عن أرصدة وتفاصيل الحسابات والعمليات.

*التحويل لعملاء البنك أو عملاء البنوك الأخرى.

*أوامر الدفع والتحويل المنتظمة وتسديد الفواتير.

*طلب بطاقة ائتمان ودفتر شيكات وكشف حساب.

*الاستعلام عن نشرة أسعار العملات وأسعار الفوائد.

3-خدمات الرسائل المصرفية القصيرة: وهي معلومات لعملاء المصارف تُرسل من قبل المصرف إلى الجهاز الخليوي للعميل مباشرةً، وأهم تلك المعلومات: إشعار كشف أو تجاوز حساب عن الحد المقرر-صرف شيك معين-العمليات الدائنة والمدينة التي تتم على الحساب الجاري-إعادة شيكات مسحوبة على الحساب-تذكير بتسديد أقساط معينة-إشعار بقيد راتب محوّل في الحساب، ويمكن للعملاء الاشتراك بهذه الخدمة من خلال التوجه إلى فرع المصرف الذي يتعاملون معه وتقديم طلب الاشتراك بالخدمة.

4-البنك الناطق: حيث يوفر البنك الناطق مجموعة من الخدمات الإلكترونية بهدف توفير الراحة والسرعة في إدارة الحساب أهمها: الاستفسار عن الرصيد-طلب دفتر شيكات-طلب كشف حساب-خدمة الاستعلام.

متطلبات جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الخدمات الإلكترونية تهيئة البيئة المناسبة لعملها لا سيما وأن المصارف عموماً تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، وأهم تلك المتطلبات(رحابي، عباس، 2017؛ Ayinaddis, et al., 2023):

1-المتطلبات الإدارية: والتي تتضمن وضع الخطط والاستراتيجيات وتوفير البنية التحتية اللازمة، مع تطوير التنظيم الإداري والخدمات المقدمة ووضع اللوائح والقوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الخدمة الإلكترونية.

2-المتطلبات التقنية: ترتبك بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وتعمل بنية الاتصال على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية، وهو ما يتطلب وجود شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بالشكل والوقت المناسبين.

3-المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية، وبدون هذا العنصر لن تتمكن المصارف من تحقيق أهدافها حتى ولو امتلكت أحدث النظم التكنولوجية، لذلك لا بدّ من تأهيل وتدريب الكوادر البشرية وإعدادها بشكل فني متخصص، مع الحفاظ على الأفراد ذوي الخبرة الواسعة والمعارف المتنوعة.

4-المتطلبات المالية: ترتبط بتوفير مستوى مناسب من التمويل بالشكل الذي يمكن من إجراء صيانة دورية، وتدريب للكوادر العاملة والحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور حاصل في إطار التكنولوجيا والخدمة الإلكترونية.

5-متطلبات السلامة والأمن: تتعلق بتوفير السريّة الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني، إضافةً لحماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة ووسائط المعلومات وأجهزة الحاسبات المستخدمة والتي تحتوي على بيانات المصرف، ويتم ذلك باتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تكفل سلامة المعلومات.

الدراسة العملية:

- **أداة الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث قامت الباحثة بتصميم استبانة من حلال الرجوع لعدد من الدراسات والأبحاث الاكاديمية التي تناولت موضوع متطلبات الخدمات **المصرفية** الإلكترونية، وقامت بإعداد استبانة قسمت الى قسمين:

- ❖ القسم الأول: المتغيرات الديمغرافية للمبحوثين
- ❖ القسم الثاني: متغيرات الدراسة: والتي تناولتها الباحثة من خلال خمس متغيرات تمثل متطلبات الخدمة المصرفية الإلكترونية:

- المتطلبات الإدارية: وتم قياسها من خلال 6 عبارات.
- المتطلبات التقنية: وتم قياسها من خلال 6 عبارات.
- المتطلبات البشرية: وتم قياسها من خلال 6 عبارات.
- المتطلبات المالية: وتم قياسها من خلال 6 عبارات.
- متطلبات الأمن والسلامة: وتم قياسها من خلال 6 عبارات.

ولقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة ميسرة من العاملين في المصارف العامة في مدينة دمشق (الإدارة الوسطى، الإدارة العليا) بلغت 90 مفردة، تم استردادها كاملة، وعند تفريغ البيانات تم ملاحظة خمس استبانات غير مكتملة تم الغاؤها، ليبلغ العدد النهائي للاستبانات القابلة للتحليل 85 استبانة.

من اجل تحليل البيانات، اعتمدت الباحثة على مجموعة من الاختبارات الإحصائية مثل اختبار ستيودينت لعينة واحدة، والارتباط الخطي البسيط، بالإضافة الى حساب مجموعة من مقاييس التشتت والنزعة المركزية من اجل توصيف المتغيرات.

- **ثبات المقياس:**

الجدول (1): معامل ألفا كرونباخ

البعد	عدد العبارات	الفاكرونباخ
المتطلبات الإدارية	6	0.778
المتطلبات التقنية	6	0.939
المتطلبات البشرية	6	0.947
المتطلبات المالية	6	0.792
متطلبات السلامة	6	0.904

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (1) كانت قيمة الفا كرونباخ الخاصة بكل بعد من أبعاد الاستبانة أكبر من 0.6 مما يعني ثبات المقياس وعدم الحاجة إلى تعديل أو حذف أو تبديل أي عبارة من عبارات الاستبيان.

- **التوصيف الاحصائي:**

التوصيف الاحصائي لمحور المتطلبات الإدارية:

الجدول (2): التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات الإدارية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	sig
المتطلبات الإدارية	85	2.7157	.34240	.08304	.000
تدرك إدارة البنك أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية	85	3.1176	.60025	.14558	.068
يعتمد البنك هيكل تنظيمي مرن يتوافق مع تطبيق الخدمات الإلكترونية	85	2.3529	.49259	.11947	.000
يعتمد البنك خطة استراتيجية شاملة لتطبيق الخدمات الإلكترونية	85	2.4118	.50730	.12304	.000
يمتلك البنك آلية عمل واضحة لتقديم الخدمات عبر الانترنت	85	3.0000	.50000	.12127	1.000
يحدد البنك الاحتياجات التدريبية المناسبة لتطبيق الخدمات الإلكترونية	85	2.5294	.51450	.12478	.000
تتوافر لدى البنك بيئة عمل مناسبة لتطبيق الخدمات الإلكترونية	85	2.8824	.33211	.08055	.001

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (2) كانت قيمة sig المقابلة لكل عبارات الاستبانة أصغر من 0.05 مما يعني معنوية الإجابات باستثناء العبارة الأولى والرابعة كانت العينة تميل الى الحيادية تجاهها، حيث كانت العينة تميل الى عدم الموافقة على باقي العبارات، وكانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين 0.33211 و 0.60025

التوصيف الاحصائي لمحور المتطلبات التقنية:

الجدول (3): التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات التقنية

	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.000	.12498	.51529	3.3235	85	المتطلبات التقنية
.000	.15141	.62426	3.4706	85	تتوافر لدى البنك أجهزة الحاسب الملائمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية
.000	.14997	.61835	3.4118	85	تتوافر لدى البنك خدمة الانترنت اللازمة لتفعيل الخدمات الإلكترونية
.000	.14706	.60634	3.3529	85	يمتلك البنك شبكة داخلية تربط الإدارة بالعاملين
.000	.14258	.58787	3.2941	85	يتوافر لدى البنك موقعاً إلكترونياً على الشبكة
.002	.12820	.52859	3.1765	85	يمتلك البنك عدداً كافياً من الخطوط الهاتفية المستخدمة لإنجاز الأعمال الإلكترونية
.000	.13638	.56230	3.2353	85	يوفر البنك خدمة الرسائل القصيرة الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (3) كانت قيمة sig أصغر من 0.05 مما يعني معنوية الإجابات، حيث كانت الموافقة الأكبر على العبارة الأولى في حين كانت الموافقة الأقل على العبارة الخامسة، وكانت العينة عموما موافقة على جميع العبارات التي تقيس محور المتطلبات التقنية، وكانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين 0.62426 و 0.52859.

التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات البشرية

الجدول (4): التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات البشرية

Sig	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.000	.10576	.43607	3.3824	85	المتطلبات البشرية
.000	.12478	.51450	3.5294	85	يتوافر لدى البنك الخبرات والمهارات البشرية المناسبة في مجال تقنية المعلومات
.000	.12478	.51450	3.4706	85	يتوافر لدى البنك الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية
.000	.12304	.50730	3.4118	85	يتوافر لدى العاملين القناعة بتطبيق الخدمات الإلكترونية
.000	.11947	.49259	3.3529	85	يتوافر لدى البنك مبرمجون لتصميم البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية
.000	.10605	.43724	3.2353	85	يتوافر لدى البنك فنيون قادرون على صيانة الأجهزة

					الإلكترونية
.000	.11391	.46967	3.2941	85	يتقن العاملون استخدام محركات البحث الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (4) كانت قيمة sig تساوي 0.00 وهي أصغر من 0.05 مما يعني معنوية إجابات أفراد العينة، حيث كانت كل متوسطات الإجابات اكبر من متوسط الحياد، وكانت الموافقة الأكبر للعينة على العبارة رقم /2/، في حين أن الموافقة الأقل كانت على العبارة رقم /5/، وكانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين 0.43724 و 0.51450.

- **التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات المالية:**

الجدول (5): التوصيفات الإحصائية لمحور المتطلبات المالية

sig	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.000	.08239	.33971	2.5294	85	المتطلبات المالية
.000	.09531	.39295	2.8235	85	يوفر البنك الدعم المالي الكافي للبنية التحتية لتطبيق الخدمات الإلكترونية
.000	.10399	.42875	2.0588	85	يقدم البنك الدعم المالي اللازم للاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب العاملين
.000	.17400	.71743	2.5294	85	يمتلك البنك ميزانية كافية لصيانة أجهزة الحاسبات الآلية والشبكات باستمرار
.000	.13638	.56230	2.7647	85	يوفر البنك ميزانية كافية لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية
.024	.05882	.24254	2.9412	85	يقدم البنك الدعم المالي اللازم لتحديث البرمجيات
.000	.10399	.42875	2.0588	85	يقدم البنك الدعم المالي لإشراك العاملين في دورات تطويرية في مجال التقنيات الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (5) كانت قيمة sig أصغر من 0.05 مما يعني معنوية إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس محور المتطلبات المالية، وكانت قيمة متوسط الإجابات على عبارات المحور أقل من 3 مما يعني عدم موافقة العينة على توفرها، وكانت عدم الموافقة الأكبر على العبارة الثانية السادسة، في حين عدم الموافقة الأقل كان على العبارة رقم /5/، وكانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين 0.39971 و 0.71743.

- **التوصيفات الإحصائية لمحور الامن والسلامة**

الجدول (6): التوصيفات الإحصائية لمحور متطلبات الامن والسلامة

	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.000	.04364	.40230	3.4412	85	متطلبات السلامة والأمن
.000	.05370	.49507	3.5882	85	توجد طرائق مختلفة لاستعادة البيانات في

حالة تلفها أو تعطيل الحاسبات الآلية					
يوجد معايير وضوابط لاختيار العاملين المتخصصين بإدارة سلامة وأمن المعلومات	85	3.5294	.50210	.05446	.000
تتوافر أنظمة حماية آلية متطورة لحماية البيانات	85	3.4706	.50210	.05446	.000
تتوافر لوائح وتشريعات واضحة تعاقب على اختراق بيانات الخدمات الإلكترونية	85	3.4118	.49507	.05370	.000
تتوافر تعليمات واضحة من إدارة البنك بخصوص التحديات المتعلقة بأمن وسلامة المعلومات	85	3.2941	.45835	.04971	.000
يصدر البنك تشريعات واضحة تضمن سريّة تبادل المعلومات بشكل إلكتروني	85	3.3529	.48072	.05214	.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (6) كان قيمة Sig تساوي 0.000 هي أصغر من 0.05 مما يعني معنوية الإجابات، وكانت قيم متوسط الإجابات عن عبارات محور الامن والسلامة أكبر من /3/، مما يعني موافقة العينة عليها، وكانت الموافقة الأكبر على العبارة رقم /4/ في حين ان الموافقة الأقل كانت على العبارة رقم /5/، وكانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين 0.45835 و 0.050210

- **اختبار الفرضيات:**

❖ **الفرضية الأولى:** لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

ويعبر عن هذه الفرضية احصائيا: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.

ومن اجل اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

الجدول (7): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	T
	Lower	Upper				
المتطلبات الإدارية	-.3564	-.2122	-.28431	.000	84	-7.845

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول رقم (7) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات الإدارية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/، وبالتالي إمكانية اعتماد متوسط الحياد كأساس للمقارنة.

الجدول (8): One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.03624	.33415	2.7157	85	المتطلبات الإدارية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (8) كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة عن محور المتطلبات الإدارية يساوي 2.7157 وهو أصغر من متوسط الحياد 3، مما يعني ميل العينة الى عدم الموافقة على توفر المتطلبات الإدارية لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

نتيجة الفرضية: قبول الفرضية الأولى التي تقول بعدم توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف المدروسة.

❖ **الفرضية الثانية:** لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات التقنية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

ويعبر عن هذه الفرضية احصائيا: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات التقنية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.

ومن اجل اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

الجدول (9): One-Sample Test

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	T	
Upper	Lower					
.4320	.2151	.32353	.000	84	5.932	المتطلبات التقنية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول رقم (9) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات التقنية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/، وبالتالي إمكانية اعتماد متوسط الحياد كأساس للمقارنة.

الجدول (10): One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.05454	.50287	3.3235	85	المتطلبات التقنية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (10) كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة عن محور المتطلبات الإدارية يساوي 3.3235 وهو أكبر من متوسط الحياد 3، مما يعني ميل العينة الى الموافقة على توفر المتطلبات التقنية لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

نتيجة الفرضية: رفض الفرضية الثانية التي تقول بعدم توفر المتطلبات التقنية اللازمة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف المدروسة، وقبول الفرضية البديلة

❖ **الفرضية الثالثة:** لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات البشرية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

ويعبر عن هذه الفرضية احصائيا: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات البشرية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.

ومن اجل اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

الجدول (11): One-Sample Test

	Test Value = 3						
	95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	T	
	Upper	Lower					
المتطلبات البشرية	.4741	.2906	.38235	.000	84	8.284	

من الجدول رقم (11) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات البشرية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/، وبالتالي إمكانية اعتماد متوسط الحياد كأساس للمقارنة.

الجدول (12): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المتطلبات البشرية	85	3.3824	.42556	.04616

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (12) كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة عن محور المتطلبات الإدارية يساوي 3.3824 وهو أكبر من متوسط الحياد 3، مما يعني ميل العينة الى الموافقة على توفر المتطلبات البشرية لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

نتيجة الفرضية: رفض الفرضية الأولى الثالثة التي تقول بعدم توفر المتطلبات البشرية اللازمة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف المدروسة، وقبول الفرضية البديلة

❖ **الفرضية الرابعة:** لا يتوافر المستوى الملائم من المتطلبات المالية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

ويعبر عن هذه الفرضية احصائيا: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات المالية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.
ومن اجل اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

الجدول (13): One-Sample Test

Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	t	
Upper	Lower					
-.3991	-.5421	-.47059	.000	84	-13.087	المتطلبات المالية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول رقم (13) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر المتطلبات المالية لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/، وبالتالي إمكانية اعتماد متوسط الحياد كأساس للمقارنة.

الجدول (14): One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.03596	.33152	2.5294	85	المتطلبات المالية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (14) كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة عن محور المتطلبات المالية يساوي 2.5294 وهو أصغر من متوسط الحياد 3، مما يعني ميل العينة الى عدم الموافقة على توفر المتطلبات المالية لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

نتيجة الفرضية: قبول الفرضية الرابعة التي تقول بعدم توفر المتطلبات المالية اللازمة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف المدروسة.

❖ **الفرضية الخامسة:** لا يتوافر المستوى الملائم من متطلبات السلامة والأمن لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

ويعبر عن هذه الفرضية احصائيا: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر متطلبات الأمن والسلامة لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/.
ومن اجل اختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ستيودينت لعينة واحدة.

الجدول (15): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	t
	Lower	Upper				
متطلبات السلامة والأمن	.3544	.5279	.44118	.000	84	10.111

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول رقم (15) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول توفر متطلبات الامن والسلام لجودة الخدمة الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق ومتوسط الحياد /3/، وبالتالي إمكانية اعتماد متوسط الحياد كأساس للمقارنة.

الجدول (16): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متطلبات السلامة والأمن	85	3.4412	.40230	.04364

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على spss 20

من الجدول (16) كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة عن محور متطلبات الأمن والسلامة يساوي 3.4412 وهو أكبر من متوسط الحياد 3، مما يعني ميل العينة الى الموافقة على توفر متطلبات الامن والسلامة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف العامة في دمشق.

نتيجة الفرضية: رفض الفرضية الأولى الخامسة التي تقول بعدم توفر متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لجودة الخدمات الإلكترونية في المصارف المدروسة، وقبول الفرضية البديلة

النتائج و المناقشة:

النتائج:

من خلال اختبار الفرضيات توصلت الباحثة الى النتائج الآتية:

- لاتتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة في المصارف المدروسة تساوي 2.7157، وهي أصغر من متوسط الحياد
- تتوفر المتطلبات التقنية اللازمة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة في المصارف المدروسة تساوي 3.3235 ، وهي أكبر من متوسط الحياد
- تتوفر المتطلبات البشرية اللازمة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة في المصارف المدروسة تساوي 3.3824 ، وهي أكبر من متوسط الحياد
- لاتتوفر المتطلبات المالية اللازمة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة في المصارف المدروسة تساوي 2.5294، وهي أصغر من متوسط الحياد

- تتوفر متطلبات الأمن والسلام اللازمة لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث كانت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة في المصارف المدروسة تساوي 3.4412 ، وهي أكبر من متوسط الحياد

الاستنتاجات و التوصيات:

بناء على النتائج التي تم الوصول اليها، توصي الباحثة:

- ضرورة تبني نهج حكومي يقوم على وضع خطة استراتيجية للتطوير الإداري لاسيما في ظل الظروف الراهنة وأهمية الدفع الالكتروني في جذب السيولة.
- العمل على عقد اتفاقيات ومعاهدات سواء على مستوى الحكومة، او على مستوى المصارف بهدف تأمين المستلزمات التقنية وتطوير البنية التحتية للمصارف.
- العمل على عقد برامج تدريبية تهدف الى زيادة قدرات ومهارات الأفراد العاملين في المصارف ولا سيما قيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الخاصة بالخدمات المصرفية الالكترونية.
- العمل على وضع خطة موضوعية وفعالة تضمن صيانة دورية للتكنولوجيا المستخدمة في المصارف، والعمل على تطوير ميزانيات المصارف بحيث يتوفر البند الخاص بالتطور التكنولوجي، ولا سيما ما يتعلق بالخدمات الإلكترونية.
- العمل على سنت الأنظمة والقوانين، وتعديل الموجود منها حاليا لمواكبة التطورات الخاصة بضمان سرية التعامل، وتبادل المعلومات، مع الاخذ بعين الاعتبار التقنيات الجديدة فيما يتعلق بالتوقيع الالكتروني، والأرشفة ونقل البيانات.

References:

- Abu Jadiriyah, Azoum; Abu Khatwa, Younis (2018). Electronic banking tools and their impact on the quality of banking services in Libya. Journal of Research and Applied Sciences, 17(2), pp. 255-271

-Al-Hajj, Laith (2012). The electronic banking system via SMS and its role in achieving customer loyalty in Jordanian commercial banks. Unpublished master's thesis, Middle East University, Amman, Jordan.

-Ayinaddis, S; Taye, B; Yirsaw, B(3023). *Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation*. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 12(22), pp: 1-18.

-Agrawal, V; Tripathi, V; Seth, N (2014). *A conceptual framework on review of e-service quality in banking industry.* International Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering, 8(12), pp. 3745-3749.

-Buckly, J. (2003). *E-service and Public Sector.* Managing service quality, 13(6), pp. 62-453.

-bin musaa, aemra; ealmawi, 'ahmadu(2019). jawdat alkhadamat almasrifiat al'iiliktruniat kamadkhal libina' mazaya tanafusiat lilbunuk aljazayiriati. majalat aldirasat alaiqtisadiati, 38, s si: 393-403

-Chmielarz, W; Zborowski, M (2017). *Analysis of the Use of Electronic Banking and e-Payments from the Point of View of a Client.* Federated Conference on Computer Science and Information Systems (FedCSIS), pp. 965-969.

-Chavan, J(2013). *Internet Banking - Benefits and Challenges in an Emerging Economy.* International Journal of Research in Business Management (IJRBM), 1(1), 19-26.

-Jenkins, H (2007). *Adopting internet banking services in a small island state: assurance of bank service quality*. Managing Service Quality, pp. 523-537.
-Krah, A; Opoku, O; Oduro, A; Dadzie, I; Mark, O(2022). *The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction on Electronic Banking Services: the Case of Ahantaman Rural Bank, Ghana*. Journal of Corporate Finance Management and Banking System, 2(5), pp: 42-52.
-Kamkar, S; Karimzadeh, R; Dehghani, E(2023). *Electronic Finance Service Quality and The Electronic Loyalty of Customers Banks.* Journal of Exploratory Studies in Law and Management, 10(1), pp: 1-7.
-Kotler, P; Armstrong, G; Tolba, A; Habib, A(2011). **Principles of Marketing-Arab world edition.** London: Person Education Limited.
-qalili, hayatun; wadha, salmaa(2020), The role of electronic service quality in achieving customer satisfaction. A memorandum submitted to obtain an academic master's degree, Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of M'sila, Algeria.
-Rabiu, I; Ladan, S; Usman, H; Garba, M (2019). *Impact of E-banking on the Operational Efficiency of Banks in Nigeria.* International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(2), pp. 136-146.
- Rahabi, Eabd Aleazizi; Eabaas, Amal(2017). Dawr Al'iidarat Al'iiliktruniat Fi Tahsin Jawdat Alkhidmat Aleumumiati. Mudhakiratan Muqadimatan Linayl Shahadat Almastar Al'akadimi, Kuliyat Aleulum Alaiqtisadiat Waltijariati, Jamieat Tabisat, Aljazayir
-Safar, Ahmed (2006). Electronic banking in Arab countries. Tripoli: Modern Book Foundation.
-Tatuev, A; Kutsuri, G; Keferov, M; Milenkov, A; Ovcharova, N (2020). *Technological challenges to the bases of banking in the context of innovation management*. Amazonia Investiga, pp. 256-265.
-Vasudeva, S (2020). *Quality Strategies for Customer Loyalty in an EService Environment: A Case of M-Banking Customers.* In Strategies and Tools for Managing Connected Consumers, pp. 46-69.