

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين

سليمان أحمد الطلاع سامي سليم أبو ناصر مازن جهاد الشويكي

جامعة الأزهر - غزة

تاريخ الاستلام 2018/8/13 تاريخ القبول 2019/3/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين، حيث قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة تم توزيعها إلكترونياً على عينة من المستفيدين من الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها البنوك العاملة في فلسطين والبالغ عددهم (297) مستفيداً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين بوزن نسبي وقدره (64.37%). وجاء ترتيب الخدمات البنكية الإلكترونية كالتالي: خدمات الانترنت البنكي في المرتبة الأولى بوزن نسبي (66.68%) وخدمات الصراف الآلي في المركز الثاني بوزن نسبي (64.30%)، وخدمات تطبيقات الجوال على المركز الثالث والأخير بوزن نسبي (62.12%). كما بينت نتائج الدراسة أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الأداء في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين حيث حصلت الدرجة الكلية لكفاءة الأداء على وزن نسبي وقدره (63.78%). وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير البنك من وجهة نظر المستفيدين لصالح بنك فلسطين. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك من وجهة نظر المستفيدين. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة قيام البنوك بتعزيز استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والرفع من مستواها.

الكلمات المفتاحية: كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية، خدمات الصراف الآلي، خدمات الانترنت البنكي، خدمات الجوال البنكية، كفاءة الأداء. البنوك العاملة في فلسطين.

Abstract:

The objective of this study is to identify the efficiency of e-banking services in banks operating in Palestine and their relationship to efficiency of performance from the point of view of the beneficiaries. The researchers

used the analytical descriptive method through a questionnaire that was distributed electronically to a sample of the beneficiaries of e-banking services provided by the working banks In Palestine witch was (297) beneficiary.

The study reached a number of results, the most important of which is: the existence of a medium degree of efficiency of e-banking services provided by banks operating in Palestine from the point of view of the beneficiaries with a relative weight value (64.37%). The ranking of e-banking services was as follows: Internet banking services ranked first with relative weight (66.68%), ATMs are ranked second with relative weight (64.30%), and mobile applications services ranked last with relative weight (62.12%). The results of the study showed that there is a medium degree of efficiency of performance in the banks operating in Palestine from the point of view of the beneficiaries where the overall score of the performance efficiency has a relative weight (63.78%). The results showed statistically significant differences between the banks operating in Palestine according to the bank variable from the point of view of the beneficiaries in favor of Bank of Palestine. The results also showed no significant differences between the banks operating in Palestine according to the variable number of years of dealing with the bank from the point of view of beneficiaries.

The study presented a number of recommendations, the most important of which is the need for banks to promote the use of e-banking services and raise their level.

Keywords: Efficient e-banking Services, ATM Services, Internet Banking Services, Bank Mobile Services, Performance Efficiency, Banks operating in Palestine.

مقدمة الدراسة

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى تغيير جوهري في العمل المصرفي، نظراً لتأثير هذا القطاع المهم من قطاعات الاقتصاد للمتغيرات الخارجية التي نشأت عن التطورات التكنولوجية، لذا كان لابد للمصارف من إعادة النظر في الدور التقليدي الذي تقوم به، من قبول الودائع ومنح الائتمان الى التطلع لتقديم خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة، من خلال الاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا.

وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة اعتماداً على تقنية المعلومات والاتصالات (بوراس، 2007). ونتيجة لهذا التطور كان لابد للمصارف من تغيير مفهوم الخدمات البنكية التقليدية إلى الخدمات البنكية الإلكترونية، بسبب طلب العملاء لهذه الخدمات، وازدياد حدة المنافسة بين المصارف بسبب توقعات العملاء، إضافة لرغبة المصارف في تخفيض التكاليف، ورفع مستوى الفاعلية والكفاءة، والتوسع في تقديم الخدمات البنكية واجتذاب المزيد من العملاء (قدومي، 2008).

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

حيث إن توفير الراحة للمستخدمين هو من أهم المميزات التي تتعلق بالخدمات المصرفية حيث يمكن للمستخدمين الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. بالإضافة إلى انخفاض تكلفتها وسهولة استخدامها، والميزة الأكبر التي تتمتع بها الخدمات الإلكترونية هو إمكانية الوصول إلى قاعدة أكبر من العملاء وذلك بسبب إمكانية الوصول اليهم في أي وقت ومكان.

وبرزت الخدمات البنكية الإلكترونية في ظل هذه التطورات من خلال العديد من القنوات الإلكترونية، كأجهزة الصراف الآلي والبنك الإلكتروني وبنوك الإنترنت والرسائل الإلكترونية مركز عبر الهاتف، والتي بدورها سهّلت على الزبائن إنجاز معاملاتهم، ومن هنا يُعتبر الزبائن هم مركز إهتمام للبنوك، والذين تُستقى منهم المواصفات ، التي بدورها تحولها البنوك إلى معايير أو للخدمات الحديثة والمتطورة (الردايدة، 2011). وعلى اعتبار أن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تزداد يوماً بعد يوم دقة وتعقيداً في مكوناتها واستعمالاتها، وتتوسع في غير اتجاه، لتأدية أكبر عدد من الخدمات في ظل سوق مفتوحة على تنافس حاد على كل المستويات، الأمر الذي أدى إلى رواج خدمات الصيرفة الإلكترونية وسط تعاظم الاعتماد على الشبكات المفتوحة والتقنيات المتطورة على نحو واسع، حيث شهدت طرق السداد والتعاملات المالية عبر الخط هي الأخرى تطوراً كبيراً لتتحول من مجرد تنفيذ أعمال عبر الخط من خلال برمجيات وشبكات بين البنك والزبون إلى وجود كامل على الشبكة للأعمال البنكية.(مسعودي، 2015)

شهدت السنوات الأخيرة تطور الخدمات، إذ سعت كافة الجهات المعنية في ظل هذا الإطار لتطوير الخدمات وآليات العمل المصرفي، بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدأ من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة، وصولاً إلى أرقى النظم المصرفية ونظم الدفع الإلكتروني، كل ذلك كان واضحاً بحيث أصبح هنالك منافسة قوية بين البنوك في مجال تحسين الخدمات وجلب الزبائن وتقديم أفضل العروض. حيث إن هناك العديد من البنوك في فلسطين تتنافس في تقديم خدماتها المصرفية والمالية، ونتيجة للنمو المتسارع في تقنية المعلومات، وقد اتخذت البنوك خطوات حثيثة نحو التحول إلى الخدمات البنكية الإلكترونية لكسب عملائها والتنافس في الخدمات البنكية، فأصبحت تقدّم الخدمات البنكية الإلكترونية بصورة ميسرة وآمنة وتسهل للمستخدمين استخدامها على مدار الساعة في مختلف فروعها المنشرة جغرافياً وفي أي مكان يتواجد فيه المستخدم.

مشكلة الدراسة :

يُعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حدّ سواء، حيث أن الدور الذي تلعبه البنوك في الحياة الاقتصادية دوراً مهماً وفعالاً، فهي أساس النظام الاقتصادي الحديث كما أصبح لها دور رئيس في تحقيق أهداف ومكونات السياسة المالية للدولة

بعناصرها الائتمانية والنقدية، لذلك فهي تساهم بشكل رئيس في رفع كفاءتها وفعاليتها الإدارية، وأنها تعمل على تحقيق جميع أهدافها واستراتيجياتها وبرامجها وغاياتها (الحسيني والدوري، 2006). وأصبح لزاما على هذه البنوك أن تسير جنباً إلى جنب مع التقدم والتسارع التكنولوجي من أجل تطوير أدائها وأعمالها والمحافظة على قدرتها على التنافس في الأسواق العالمية، وهذا ما يجعل هذه البنوك تتفق أكثر على التكنولوجيا والمعلومات لتحقيق أقصى العوائد، وجذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين (Siam، 2006). وبالاطلاع على مجموعة من الدراسات المرتبطة بالخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين والتي تم إدراجها ضمن الدراسات السابقة، تتمثل مشكلة البحث في تزايد عدد البنوك العاملة في فلسطين والذي نتج عنه ضغوط إضافية على البنوك لاستقطاب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، وذلك من خلال الخروج من دائرة الخدمات النمطية وخلق خدمات تفوق توقعات العملاء في ظل الوضع الاقتصادي الاستثنائي الصعب الذي يعانيه قطاع غزة من حصار وحروب.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي:

ما مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين؟

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة إلى إبراز مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد درجة الأهمية لكل خدمة من تلك الخدمات الإلكترونية البنكية.
2. التوصل الى اختبار صحة فرضيات الدراسة الرئيسة والفرضيات الفرعية.
3. معرفة اتجاهات المبحوثين نحو كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية.
4. الكشف عن وجهة المستفيدين من خدمات البنوك العاملة في فلسطين نحو الخدمات التي تقدمها هذه البنوك وإلى أي مدى ترتبط باهتماماتهم.
5. الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية.

أهمية الدراسة :

- ويمكن تحديد جوانب أهمية الدراسة من المساهمة والإضافة المتوقعة منها، وكما يلي:
1. المساهمة في تسليط الضوء على الخدمات البنكية الإلكترونية التي يرغبها العملاء وتحديد شرائح المستفيدين المختلفة ورغبات كل شريحة من الخدمات البنكية الإلكترونية.

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

2. مساعدة البنوك العاملة في فلسطين بشكل عام وفي قطاع غزة بشكل خاص على اتخاذ القرارات المناسبة، التي من شأنها تلبية رغبات عملائها من الخدمات البنكية.
3. إثراء الساحة الأكاديمية العربية بدراسات بحثية جديدة في مجال تطوير الخدمات البنكية.
4. التعرف على مدى توافر المعاملات البنكية الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين.
5. تركيز الدراسة حول المعاملات البنكية الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين، سعيًا لأن يكون ملائماً ومتوافقاً مع احتياجاتها ومحققاً لأهدافها الإستراتيجية.
6. ألقت الدراسة الضوء على مدى مواكبة البنوك العاملة في فلسطين للأنظمة والمفاهيم والنماذج الإدارية الحديثة، وعلى وجه الخصوص المعاملات البنكية الإلكترونية.

فروض الدراسة :

تهدف إلى توفير إجابة مناسبة للسؤالالات الدراسية المطروحة ، وتسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفروض التالية:

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية خدمات الصراف الآلي (ATM)، خدمات الانترنت البنكي (Internet Banking) ، خدمات تطبيقات الجوال (Mobile banking) وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستخدمين.

الفرض الفرعي الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستخدمين.

الفرض الفرعي الثاني: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات الانترنت البنكي Internet Banking وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستخدمين.

الفرض الفرعي الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستخدمين.

الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية (خدمات الصراف الآلي ATM، خدمات الانترنت البنكي Internet Banking، خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking) وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستخدمين تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل: الخدمات البنكية الإلكترونية ويتكون من (3) أبعاد رئيسية وهي خدمات الصراف الآلي، خدمات الانترنت البنكي، خدمات تطبيقات الجوال.

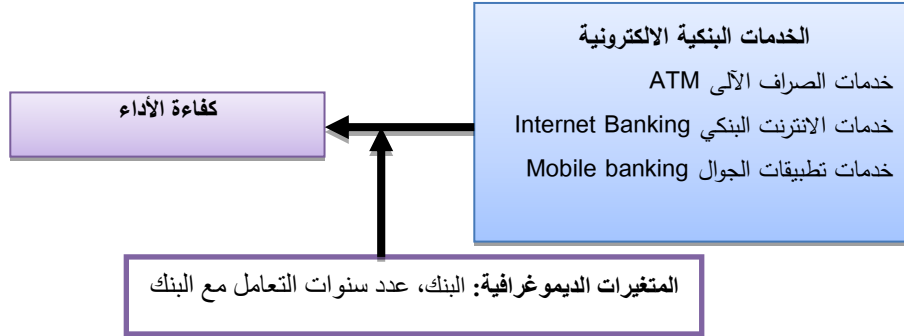
متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل: الخدمات البنكية الإلكترونية ويتكون من (3) أبعاد رئيسية وهي خدمات الصراف الآلي، خدمات الانترنت البنكي، خدمات تطبيقات الجوال.

المتغير التابع: كفاءة الأداء. والمتمثل في الأبعاد التالية: (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التوكيد، العاطفة، الكفاءة، الدقة، الأمن، السهولة، خدمة العملاء).

نموذج الدراسة :

وفي ضوء ما تم صياغته من فروض فقد تم صياغة متغيرات الدراسة كما يوضحه الشكل رقم (1)



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الدراسات السابقة، (2018).

حدود الدراسة :

1. **الحد البشري:** تم إجراء الدراسة على المستخدمين من الخدمات البنكية الإلكترونية وتمثل بعينة ملائمة من زبائن البنوك الذين يتلقون الخدمات البنكية الإلكترونية من البنوك محل الدراسة في فلسطين والذين استجابوا إلكترونياً بتعبئة الاستبانة.
2. **الحد المؤسسي:** أجريت الدراسة على جميع البنوك العاملة في فلسطين التي استجاب المبحوثين في الإجابة على أداة الدراسة.
3. **الحد المكاني:** أجريت الدراسة في دولة فلسطين.
4. **الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة في العام (2018).

مصطلحات الدراسة :

هناك العديد من المصطلحات التي تم استخدامها في الدراسة، أهمها:

- **الخدمات البنكية الإلكترونية (Electronic Banking Services):** هي إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط وفقاً لشروط الإثبات التي يحددها المصرف، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً إلى القدوم للمصرف (العدوان، 2015). كما عرفها (Koo et al., 2013) بأنها قنوات ومنافذ إلكترونية تمثل البنك وتقدم خدمات مصرفية للعملاء.

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

- **التعريف الإجرائي للخدمات البنكية الإلكترونية (Electronic Banking Services):** إجراء وتحديث العمليات المصرفية التقليدية أو الجديدة وطرق تقديمها للزبائن، من خلال التفاعل الآلي في التسوق والشراء والتسليم عبر وسائل تكنولوجيا الإتصال والشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت، لغرض حصول الزبائن على الخدمات والتواصل مع البنك بشكل سريع وآمن ومريح ، من خلال القنوات الإلكترونية ووفقاً للشروط التي يحددها البنك.
- **البطاقات الإلكترونية :** هي البطاقات المدفوعة مسبقاً، وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، وتستخدم للدفع عبر شبكات الإنترنت، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية (أرثمية والطالب، 2011). والتي يتم التعامل بها من خلال أجهزة الصراف الآلي ATM، وأجهزة الدفع الآلي.
- **تطبيقات الهواتف الذكية البنكية :** هي تطبيقات وبرمجيات موجودة في أجهزة الهواتف المحمولة تسمح بتنفيذ العمليات المصرفية ضمن إجراءات الكترونية من خلال الاتصالات المتنقلة واستخدام أجهزة الهاتف المحمول (Saleem and Rashid, 2011).

الدراسات السابقة :

1. دراسة (الطلاء، 2017) بعنوان " المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية "، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة لبعض المتغيرات التنظيمية للعاملين الإداريين في جامعات قطاع غزة مع الأداء، بجانب التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تلك المتغيرات تعزى لبعض الخصائص لأفراد مجتمع الدراسة ، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استبانة قد استجاب منهم (262) موظفاً، وأظهرت النتائج توافر درجة مرتفعة من المتغيرات التنظيمية في جامعات قطاع غزة. وأن هناك مستوى مرتفع من الأداء.
2. دراسة (Al-Hila et al., 2017) بعنوان " The Quality of Banking Services in Light of the Financial Transformations and Their Impact on the Marketing Performance of the Banks in Gaza Strip " التي هدفت إلى دراسة تأثير جودة الأداء المصرفي للخدمات التسويقية للبنوك العاملة في قطاع غزة في ضوء التحولات المالية، وكان مجتمع الدراسة للموظفين في بنك (فلسطين، الإسلامي الفلسطيني، الإسكان، القدس، البنك العربي)، وأداة الدراسة عبارة عن استبيان. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية والتحولات المالية في التشغيل في بنوك قطاع غزة، وبين التحولات المالية والأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة، ونوعية

الخدمات المصرفية وأداء التسويق في البنوك العاملة في قطاع غزة، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة.

3. دراسة (Al-Habil et al., 2017) بعنوان "The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View of Their Employees" التي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة في ظل التحولات المالية والعلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والأداء التسويقي. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى توافر نوعية الخدمة المصرفية (السلامة والمصداقية وكفاءة مقدمي الخدمات واللباقة والتعاطف والموثوقية والاتصال وسهولة الوصول والجوانب المادية والبشرية ومستوى الاستجابة) في البنوك. وأظهرت النتائج أن مستوى الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة مرتفع. حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية والتحويلات المالية من ناحية والتحويلات المالية وأداء التسويق في البنوك العاملة في قطاع غزة. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية وأداء التسويق في البنوك العاملة في قطاع غزة. هناك تأثير هام من الناحية الإحصائية لجودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة في ضوء التحولات المالية.

4. دراسة (الباهي، 2016) بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات الأولية وقد تم إختيار عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني. ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حدة على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

5. دراسة (القحطاني، 2015) بعنوان "أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية" التي بحثت في أثر الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك العاملة في مدينة الرياض من وجهة نظر العملاء الرجال. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل عينة قدرها (422) مفردة في مدينة الرياض كلها من فئة الرجال. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تقديم

- البنك للخدمات الإلكترونية المصرفية واكتسابه ميزة تنافسية، كما اتضح أن الموقع الإلكتروني يعد أهم الخدمات التي يفضلها العملاء من بين الخدمات الإلكترونية المصرفية الأخرى.
6. دراسة (العدوان، 2015) بعنوان " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء، دراسة على المصارف التجارية الأردنية" التي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها، الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الإتصال، الأمان، واجهة الموقع الإلكتروني، في تعزيز الأداء بأبعاده، إرضاء العملاء، ولاء العملاء، الحصة السوقية، اكتساب عملاء جدد، وقد تكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الأردنية، وتم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، وكان مجتمع الدراسة يتكون من (1933) مستجيب، حيث تم اختيار عينة عشوائية عددها (323) مستجيب من الإدارة العليا والوسطى، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على كل من الأداء في المصارف التجارية الأردنية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الأداء بأبعاده مجتمعة للمصارف التجارية الأردنية.
7. دراسة (Ahamid et. al., 2015) بعنوان " Review the influence of EBanking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)" التي هدفت إلى الكشف عن تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على التزام الزبون، وكانت حالة الدراسة على فروع البنك الفارسي في إيران، وتم توزيع 350 إستبانة على زبائن البنك الفارسي في طهران، وقد تم تحليل 332 من إجمالي الإستبانات، وكانت النتيجة قد بينت أن جودة الخدمة لها تأثير على إبتهاج الزبائن، وأيضاً وجود تأثير لرضا أو إبتهاج الزبائن على الثقة والالتزام، وكان تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على الثقة جزئياً.
8. دراسة (Saeed et. al., 2015) بعنوان " Service quality factors affecting adaption of internet banking in Pakistan" التي هدفت إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الباكستان، وبناء على النتائج التي توصلت لها من خلال الدراسات السابقة، أنه يمكن للإدارة أن تعطي أولوية لمتابعة وتحسين جودة خدمة العملاء في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وأن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الاعتمادية، والخصوصية، التقييم، التعاطف وتصميم الموقع)، تلعب دوراً حيوياً في سد الفجوة بين توقعات العملاء فيما يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وأن للأبعاد الخمسة المجهزة سلفاً أهمية بالغة في جودة الخدمة المصرفية عبر ATM أو الموبايل أو الإنترنت، لتفحص جودة الخدمات المصرفية.

9. دراسة (Kumar and Mishra, 2015) بعنوان " Widening Service Quality Gap and Customer Satisfaction: A case of Public Sector Banks " التي هدفت إلى

التعرف على جودة الخدمة المدركة عن الخدمات التي تقدمها بنوك القطاع العام في الهند من خلال الأبعاد التالية: (الملموسية، والإعتمادية، والضمان، والاستجابة، والتعاطف) ومدى رضا الزبائن، حيث تم استخدام مقياس SERVQUAL وتم أخذ العينات طبقية لتحديد الزبائن من كل بنك وأخذت العينات الملائمة لجمع البيانات من خلال 153 استبيانة، وبأعداد متساوية من البنوك الثلاثة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوات في كل أبعاد جودة الخدمة وتوقعات العملاء وإدراكاتهم، وكانت الفجوة الأكبر في بعدي الاستجابة والضمان، وأيضاً لكل بعد على حدى أثر على رضا الزبائن وهذا واضح أكثر في بعدي التعاطف والضمان، ومن هنا تبرز الحاجة لإتخاذ الإجراءات التصحيحية في هذه الأبعاد لبنوك القطاع العام. وعلى وجه الخصوص فإن النتائج تشير إلى أنه يمكن قياس جودة الخدمة في بنوك القطاع العام، وأن الاستجابة والضمان هي الأكثر أهمية لرضا الزبائن، وعلى الرغم من أن نتائج الدراسة توفر معلومات قيمة حول علاقة رضا العملاء مع الخدمات المصرفية على بنوك القطاع العام .

10. دراسة (عطوي وآخرون، 2014) بعنوان " جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء

المصارف: دراسة ميدانية في المصارف الأردنية (منطقة إربد) " والتي هدفت إلى قياس جودة الخدمات المصرفية وقياس أثرها على أداء المصارف العاملة في منطقة إربد في الأردن، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات من خلال استبانة أعدت لهذا الغرض، وقد بينت أن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف الأردنية كان جيداً، إضافة إلى وجود فروق بين تقويم عملاء المصارف التجارية والإسلامية لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة ولصالح المصارف التجارية ، كما بينت اختلاف الأهمية النسبية التي يوليها العملاء للمعايير التي يستخدمونها عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة من المصارف، إضافة إلى وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة المصرفية المقدمة على أداء المصارف الأردنية.

11. دراسة (Agrawal, et. al., 2014) بعنوان " A Conceptual Framework on Review of E-Service Quality in Banking Industry " التي هدفت إلى إقتراح

نموذج نظري لقياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في قطاع البنوك بالهند، وتتوقع هذه الدراسة أن هناك قصور في وجود تعريف متقدم لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، وأشارت النتائج في هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل من الموثوقية والاستجابة وسهولة الاستخدام وإضفاء الطابع الشخصي والأمن والثقة وجمالية موقع الويب والكفاءة والإتصال والوفاء على جودة الخدمة الإلكترونية.

12. دراسة (Islam et. al., 2014) بعنوان "Antecedents behind Internet-Banking Adoption: An Empirical Study on Private Banking Sector of Bangladesh" التي هدفت إلى محاولة اكتشاف العوامل التي تؤثر على تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء البنجلاديشيين في القطاع المصرفي الخاص . وتم جمع البيانات التجريبية من خلال دراسة استقصائية عن عملاء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام الاستبيان، وتم اختيار عينة من 100 شخص، وأظهرت نتيجة تحليل الانحدار أن من بين تسعة متغيرات، كانت التكلفة، وسهولة عمليات التشغيل، والأمن، وسهولة الوصول، والوقت هي المتغيرات الهامة المؤثرة على تبني العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، واقترحت الدراسة أنه من المستحسن أن يأخذ البنك بعين الاعتبار تطبيق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتوفير المزيد من الفوائد للعملاء.
13. دراسة (البصير، 2013) بعنوان " العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ومؤشرات الأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك السعودية العاملة في منطقة القصيم " التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ومؤشرات الأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك السعودية العاملة في منطقة القصيم، وأكدت نتائجها أن المسؤولين داخل البنوك السعودية يرون أن الخدمات المصرفية تعتبر ضعيفة إلى حد ما، وأن توافر الجوانب المادية احتل الترتيب الأول، ثم الشعور بالأمان، يليه مدى اهتمام البنك بالعميل، ثم الاستجابة لطلبات العميل، وأخيراً اعتماد العملاء على البنك في الحصول على الخدمة.
14. دراسة (عبود وكنعان، 2012) بعنوان " قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية - دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي " التي هدفت إلى قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية- دراسة ميدانية عن بنك سورية الدولي الإسلامي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ثبت رفض الفرضية البحثية التي تنص على أنه (لا يوجد اختلاف بين توقعات العملاء لأبعاد وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة ، وبين إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات بالبنك محل الدراسة) .
15. دراسة (حلوز والضمور، 2012) بعنوان " أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية " التي هدفت إلى معرفة أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، حيث أكدت النتائج أن كافة أبعاد جودة الخدمة المصرفية مجتمعة تؤثر في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، كما يؤثر كل بعد على حدة في ولاء الزبائن للبنوك، وأن بعدي الفعالية والأمان هما الأكثر تأثيراً مقارنةً بباقي الأبعاد، كما أظهرت أن هناك فروق في أداء عينة الدراسة تعزى لـ (جنس العميل، دخله الشهري ، اسم البنك الذي يتعامل معه، سنوات تعامله مع البنك).

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال إطلاع الباحثين على الدراسات السابقة قد لوحظ أن موضوع الخدمات المصرفية حظي باهتمام الباحثين بشكل واسع ، إلا أنه وفي ظل التحولات والتغيرات في جميع المجالات تغيرت توقعات العملاء ، واختلفت معاييرهم للحكم على الأمور ، وهذا ما سعت الدراسة إلى بحثه، حيث يتضح من الدراسات السابقة أنها تتفق في تناول موضوع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك، ولكنها تتفاوت فيما بينها في تناول موضوع الخدمات، حيث هدفت أغلب الدراسات السابقة إلى معالجة الخدمات البنكية الإلكترونية من زوايا مختلفة مثل تسويق وجودة الخدمات، في حين ركزت دراسات أخرى في تسليط الضوء على دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية، وتقتصر تلك الدراسات على اختيار ودراسة بعض من الخدمات الإلكترونية مثل: الصرافات الآلية، والبطاقات الإلكترونية، والرسائل القصيرة، فقط بينما تناولت هذه الدراسة الخدمات الإلكترونية التالية: (خدمات الصراف الآلي، خدمات الانترنت البنكي، خدمات تطبيقات الجوال) وهو ما لم تنطرق إليه أغلب تلك الدراسات. وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها استخدمت الاستبانة كأداة بحث، ولكنها اختلفت عنها في متغيرات ومجتمع الدراسة.

الإطار المفاهيمي- النظري :

ترتب على الثورة الرقمية حدوث تطور في قطاع الاتصالات، مما أثر في طريقة استقبال وإرسال المعلومات، والإعلان عن المنتجات السلعية والخدمية. وأصبحت أجهزة الحاسب والهاتف وغيرها من التقنيات الجديدة من المكونات الأساسية لأداء العمليات الخاصة بالبنوك، حيث تمتاز بانخفاض تكلفتها، وسرعة خدمة العملاء من خلالها، ومبادلة المعلومات والرقابة عليها وكذلك تقديم الخدمات البنكية للعملاء عن طريقها في الأسواق المحلية والخارجية (أرتيمة والطالب، 2011) و(Aboelmaged and Gebba, 2013). وقد تعرضت الخدمات البنكية للعديد من مراحل التطور حيث تحولت من نشاط تقليدي يستخدم الورق في إنجاز تعاملاته إلى بنوك تقنية وافتراسية تستخدم مختلف شبكات الاتصال. ومع الثورة المعلوماتية المعاصرة وما صاحبها من تطور تقني، دفع القطاع المصرفي إلى مواكبة هذا التطور وتقديم خدمات تكنولوجيا مصرفية لتحسين أدائها وتقديم خدمات لا تحتاج إلى جهد كبير لاستخدامها (قدومي، 2008) و(وادي، 2008). كما تحتم على البنوك أن تواكب التقدم والتطور وأن تسارع في تطوير خدماتها كلما تطورت التقنية وتغيرت أساليب استخدامها (Khan, 2012) و(أبو عواد، 2008).

ويسبب التطور التقني، انتقال البنوك بشكل سريع من الخدمات البنكية التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية المصرفية . إذ تقوم البنوك باستثمارات كبيرة في مجال التقنية الجديدة وتوفيرها، وذلك من أجل تنفيذ إستراتيجيات الأعمال وتمكين الابتكار في الخدمات وتوفير خدمات العملاء الموسعة

(Saleem and Rashid, 2011). وأدى وجود تلك التطورات والتغيرات العالمية إلى صنع تحديات تنافسية كبيرة بين البنوك ، حيث ازدادت التطبيقات الإلكترونية بصورة متلاحقة وكبيرة متزامنة مع حدة التنافس بين البنوك وسرعة تطوير البرمجيات الإلكترونية وشبكات الاتصال، وأصبح تطوير الخدمات البنكية ومواكبة التطورات الإلكترونية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة و تطوير القدرة التنافسية للبنوك (عبد القادر ، 2005)، ذلك الأمر الذي يساهم في زيادة قدرة البنك التنافسية لمواجهة التهديدات التي يتعرض لها جراء التطورات الاقتصادية والإلكترونية (طرطار وحلمي، 2010).

أولاً : كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية :

ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية :

تطور مفهوم الخدمات البنكية من حيث كونها خدمات تقليدية تقدم في وقت وزمان محددين ، إلى مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدم من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتُعرف الخدمات البنكية الإلكترونية بأنها عملية تقديم الخدمات البنكية عن طريق قنوات التوصيل الإلكترونية مثل شبكات الإنترنت والهاتف المحمول (سلام ، 2006). وعرفها (kasper et al., 2006) بأنها " جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة ".

أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية :

يمكن تصنيف الخدمات البنكية الإلكترونية وذلك حسب طبيعتها إلى (العزاوي، 2012) :

1. خدمات الدفع الإلكتروني.
 2. نظام التحويلات المالية الإلكترونية.
 3. خدمات المقاصة الإلكترونية.
- وتتصف الخدمات البنكية الإلكترونية بأنها خدمات (الحسين، 2002) :
- تتم بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
 - لا تخضع لحدود جغرافية.
 - تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية، والذي أدى لوجود عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية :

إن المقصود بالوسائل التكنولوجية هي تلك التي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية بشكل كامل، من بداية اختيار الخدمة من قبل العميل، حتى اتمام إجراءاتها، وانتهاء بأدائها بشكل الكتروني كامل (الشمري والعبدلات، 2008)، ومن هذه الوسائل:

1. **أجهزة الصراف الآلي ATMs:** يعتبر جهاز الصراف الآلي عبارة عن آلة توضع بأماكن مختلفة سواء كان بالجدار أو بشكل مستقل، وتتصل بشبكة المصرف، يتم بواسطتها الحصول على الخدمات المختلفة من خلال البطاقات البلاستيكية أو البطاقة الذكية، ودون الحاجة لوجود موظفين المصرف (العزاوي، 2012)، حيث يمكن من خلالها تخفيض الأعباء المكتبية لموظفي المصرف، بالإضافة لتقليل الوقت والجهد والتكاليف للعملاء (رابح، 2012). وقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد .
2. **الخدمات البنكية عبر الإنترنت Internet Banking :** وهي استخدام شبكات الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية لتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات للعملاء، من خلال نظام يسمح للعملاء لأداء أنشطتهم المصرفية عبر شبكة الإنترنت، إن توفير هذه الخدمات تمكن العملاء من إجراء المعاملات الروتينية مثل تحويلات من حساب لآخر، الاستعلام عن رصيد، تسديد الفواتير، وتقديم طلبات القروض، ولقد مكنت هذه الخدمة العملاء من الوصول لحساباتهم في أي وقت (Okiro&Ndungu, 2013) .
3. **الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking :** تقوم فكرة تقديم هذه الخدمات من خلال وجود اتفاق مسبق بين المصرف الذي يقدم هذه الخدمة ، ومزودي الخدمة للهاتف المحمول، حيث يتم التعاون بينهما على وضع بيانات الزبون على الشريحة الإلكترونية التي يعمل عليها هاتفه المحمول، ومن ثم يتمكن العميل من استخدام هاتفه المحمول لتسديد أسعار السلع والخدمات التي يحصل عليها، بالإضافة للقيام بالتحويلات المالية الإلكترونية من خلال رسائل نصية قصيرة (Lustsik, 2003).
4. **الخدمات البنكية عبر الهاتف الثابت Phone Banking :** تسمى أيضا مركز خدمة العملاء Call Center، أو المصرف الناطق . حيث تعرف تلك الخدمة على أنها "آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل الى المعلومات التي يوفرها البرنامج، كخدمة الرصيد وأسعار العملات، حيث يرد عليه نظام آلياً بعد اتصال العميل برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول الى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له بها البرنامج " (سفر، 2006).
5. **الخدمات البنكية عبر التلفزيون الرقمي Banking Digital Television :** تتم هذه الخدمة من خلال الربط ما بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسوب المصرف من خلال الأقمار الصناعية، بحيث يتم الدخول من خلال رقم سري لحاسب المصرف ومن ثم تنفيذ العمليات المطلوبة (الشمرى والعدلات، 2008).

6. **الخدمات البنكية عبر الرسائل القصيرة Small Message Service** : تعتبر هذه الخدمات من أكثر الخدمات البنكية تطوراً، حيث تتيح للمستفيد معرفة الحركات التي تمت على حسابه ، إضافة لمعلومات ترويجية عن المصرف، ويمكن لكافة العملاء الاشتراك بهذه الخدمة سواء كانوا شركات أو أفراد، ويمكن للعميل اختيار الخدمة المصرفية من ضمن مجموعة الخدمات المتوفرة ليستقبلها على هاتفه الخليوي (الشمري والعدلات، 2008).

7. **الخدمات البنكية عبر نقاط البيع الإلكترونية Electronic Points of Sale** : وهي أجهزة تنتشر في المحال التجارية والخدمية تكون متصلة إلكترونياً بحاسوب المصرف، من خلالها يتمكن العميل من استخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية لدفع قيمة مشترياته أو الخدمات المقدمة له (الشمري والعدلات، 2008)، بحيث يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال ذلك الجهاز بعد وضع البطاقة الخاصة به، ليتم الخصم من حسابه من قبل حاسوب المصرف وفي المقابل يتم إضافة نفس القيمة لحساب البائع (طه، 2007).

مزايا الخدمات البنكية الإلكترونية :

أدت ثورة التكنولوجيا وما تبعها من تطورات في عالم الاتصالات إلى ظهور تغيرات في طبيعة العمل المصرفي، مما دفع المصارف لمواكبة تلك التطورات، لغرض المحافظة على البقاء والمنافسة، ولذلك توجب عليها التوجه نحو تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية والتي تتميز بعدة مزايا أهمها (الشمري والعدلات، 2008) :

- عدم الحاجة لاستخدام الوثائق الورقية للمعاملات، إذ أن جميع الإجراءات والممارسات بين طرفي الخدمة تتم إلكترونياً دون الحاجة لاستخدام الورق.
- إفساح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم، وذلك من خلال توسعة النشاط دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة، حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية.
- توفير الوقت والجهد، حيث أن تسليم الخدمة إلكترونياً يوفر الوقت والجهد على طرفي الخدمة.
- سرعة تغير القوانين والقواعد الحاكمة ، حيث تستطيع المصارف من خلال تقديم خدماتها إلكترونياً من مواكبة التطور المتلاحق، والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية.

ثانياً : كفاءة الأداء :

باتت المنظمات تنظر إلى تحديد مفهوم الأداء على أنه من أهم واجبات الإدارة ، وركزت في البحث والتطبيق على محاولة التعرف على حقيقة الأداء ومعرفة العوامل التي تحدده ، وتؤثر في سعيه لمعرفة الخلل والعمل على تصحيحه، وذلك بغية تحقيق مستويات الأداء المطلوبة، نظراً لأن أداء إدارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخلها (El Talla, 2014).

مفهوم الأداء :

يشير مفهوم الأداء إلى الفعل المبذول أو النشاط الذي تم انجازه، فالأداء هو ناتج جهد قام ببذله فرد لإنجاز عمل معين، والأداء الوظيفي يقصد به القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من الموظف (Al-Wathani, 1999). ويرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ، ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء، ويروا أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، (Dura and Al-Sabbagh, 1994).

أبعاد كفاءة الأداء : يمكن تحديد عناصر كفاءة الأداء بالنقاط التالية :

الملموسية (Tangibility)، الموثوقية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)،
التوكيد (Assurance)، العاطفة (Empathy)، الكفاءة (Efficiency)، الدقة (Accuracy)، الأمن (Security)، السهولة (Easy and Convenient Banking)،
خدمة العملاء (Customer Service).

الدراسة الميدانية :

أولاً : منهجية الدراسة : تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك لوصف وبيان الظاهرة المراد دراستها ، والباحثون في هذا المنهج يتناولون دراسة أدوات وظواهر وممارسات قائمة وموجودة ومتاحة للدراسة والقياس دون تدخل، ويستطيع الباحثون أن يتفاعلوا معها فيصفوها ويحللوها بشكل علمي وموضوعي.

ثانياً : مجتمع الدراسة : يتألف مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين مع البنوك العاملة في فلسطين.
ثالثاً : عينة الدراسة : عينة الدراسة ومكونة من (297) مستقيداً من خدمات البنوك العاملة في فلسطين والموضحة في الجدول التالي من المبحوثين الذين استجابوا لتعبئة أداة الدراسة التي تم إعدادها إلكترونياً عبر google form وتم نشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتس أب، البريد الإلكتروني، المسنجر) ولمدة ثلاثة أسابيع.

جدول رقم (1): يبين توزيع المستجيبين حسب متغيرات البنك، عدد سنوات التعامل مع البنك

اسم البنك	فلسطين	القدس	الإسلامي الفلسطيني	العربي الإسلامي	بنوك أخرى	المجموع
	178	16	49	33	21	297
سنوات التعامل مع البنك	أقل من 5 سنوات	5 - أقل من 10 سنوات	10- أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر		297
	31	68	66	132		

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

رابعاً : أداة الدراسة : لما كانت طبيعة الفروض والمتغيرات المتضمنة فيها هي التي تتحكم في اختيار الأداة المناسبة، تبعاً لذلك قام الباحثون بإعداد مقياس لتلك الدراسة يتناسب وأهدافها وفروضها، وهو مقياس الخدمات البنكية الإلكترونية. وقد مرت عملية تصميم وإعداد مقياس الدراسة بعدة مراحل وخطوات وهي كما يلي:

1. الإطلاع على أدبيات الخدمات البنكية الإلكترونية وكفاءة الأداء، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
2. جمع وتحديد فقرات المقياس.
3. صياغة عبارات المقياس بما يتناسب مع عينة الدراسة.
4. وضع تعليمات المقياس.
5. طريقة تصحيح المقياس.
6. إجراء دراسة ثبات وصدق للمقياس.

طريقة تصحيح المقياس : تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول التالي:

جدول (2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

صدق المقياس : قام الباحثون بحساب صدق المقياس بالطرق التالية :

1. **الصدق الظاهري :** الصدق الظاهري يدل على المظهر العام للاختبار من حيث مدى مناسبة للمفحوصين، وإنتماء العبارة للمجال، ومدى وضوح الصياغة والتعليمات، وقد قام الباحثون بالتأكد من صدق أداة الدراسة ظاهرياً من خلال عرضها على نخبة من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات والحاصلين على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال وعددهم (7) محكمين، وقد قام الباحثون بتعديل المقياس من حذف وإضافة وتعديل للفقرات حسب آراء المحكمين ليكون بصورته النهائية.
2. **صدق الإتساق الداخلي :** وقد قام الباحثون بحساب صدق الإتساق الداخلي للمقياس من خلال إيجاد معاملات الارتباط لكل فقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، حيث أجرى الباحثون الصدق والثبات على عينة استطلاعية قوامها (32) مستقيداً، كما في الجدول التالية:

جدول (3): معاملات الصديق لكل فقرة مع الدرجة الكلية لمجال التابعة له

كفاءة الأداء			الخدمات البنكية الإلكترونية								
			خدمات تطبيقات الجوال			خدمات الانترنت البنكي			خدمات الصراف الآلي		
رقم الفقرة	م. الصديق	م. الدلالة	رقم الفقرة	م. الصديق	م. الدلالة	رقم الفقرة	م. الصديق	م. الدلالة	رقم الفقرة	م. الصديق	م. الدلالة
1.	0.644	0.01	1.	0.559	0.01	1.	0.856	0.01	1.	0.644	0.01
2.	0.807	0.01	2.	0.778	0.01	2.	0.857	0.01	2.	0.807	0.01
3.	0.693	0.01	3.	0.762	0.01	3.	0.848	0.01	3.	0.693	0.01
4.	0.653	0.01	4.	0.725	0.01	4.	0.873	0.01	4.	0.653	0.01
5.	0.630	0.01	5.	0.848	0.01	5.	0.853	0.01	5.	0.630	0.01
6.	0.676	0.01	6.	0.740	0.01	6.	0.834	0.01	6.	0.676	0.01
7.	0.827	0.01									
8.	0.597	0.01									
9.	0.684	0.01									
10.	0.773	0.01									

ثبات المقياس : إن مفهوم الثبات يعني مدى قدرة الاختبار على إعطاء نفس الدرجات أو القيم لنفس الأفراد إذا ما تكررت عملية القياس وللتأكد من ثبات المقياس استخدم الباحثون الطرق التالية:

1- طريقة التجزئة النصفية : وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية، وحصلوا على معاملات الثبات التي يوضحها الجدول التالي.

جدول رقم (4): معامل ثبات مقياس كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وعلاقتها بكفاءة الأداء

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة
1.	خدمات الصراف الآلي	6	0.439	0.610	دالة عند 0.01
2.	خدمات الانترنت البنكي	6	0.753	0.859	دالة عند 0.01
3.	خدمات تطبيقات الجوال	6	0.580	0.734	دالة عند 0.01
4.	كفاءة الأداء	10	0.752	0.858	دالة عند 0.01

يتضح لنا من الجدول رقم (4) السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جميعها كانت مرتفعة، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2- معامل ثبات ألفا كرونباخ : استخدم الباحثون معامل ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لجميع عبارات المقياس حيث يبلغ معامل الارتباط العام (0.945) وهو معامل ثبات عالي يشير إلى قوة وصلاحيّة المقياس حيث لاحظ الباحثون أن نتائج معاملات ارتباط بيرسون تتفق مع نتائج

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

معامل ثبات ألفا كرونباخ ، ثم قام الباحثون بإجراء معامل ثبات ألفا كرونباخ بين عبارات كل مجال على حدة وهو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (5) : معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من أبعاد مقياس كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وعلاقتها بكفاءة الأداء

م	المجالات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
1.	خدمات الصراف الآلي	0.749
2.	خدمات الانترنت البنكي	0.920
3.	خدمات تطبيقات الجوال	0.832
4.	كفاءة الأداء	0.908

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها مرتفعة وهذا يدل على أن الاستبانة تمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

تحليل البيانات واختبار الفروض :

الإجابة على أسئلة الدراسة : وللإجابة على أسئلة الدراسة حيث تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي في إعداد أداة الدراسة فقد تبنت الدراسة الجدول التالي للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكارت الخماسي.

جدول رقم (6) : سلم المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة

المستوى الأسلوب	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً
المتوسط الحسابي	أقل من (1.80)	من (1.80) : (2.59)	من (2.60) : (3.39)	من (3.40) : (4.19)	أكبر من (4.20)
الوزن النسبي	أقل من 36.00%	من 36.00% : 51.90%	من 52.00% : 67.90%	من 68.00% : 83.90%	أكبر من 84.00%

وهذا يعطي دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة جداً في عناصر المجال، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80 : 2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة في توافر عناصر المجال، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60:3.39) فهي تدل على وجود درجة متوسطة في عناصر المجال، والمتوسطات التي تتراوح بين (3.40:4.19) فهي تدل على وجود درجة كبيرة في عناصر المجال، أما ما يزيد عن (4.20) فيدل على وجود درجة كبيرة جداً في عناصر المجال، وذلك على سلم المقياس المستخدمة في الدراسة المبين في الجدول السابق.

الإجابة على السؤال الأول والذي ينص على : ما مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين؟

وللإجابة على هذا السؤال لجأ الباحثون إلى التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت ، وكانت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

سليمان الطلاع وآخرون

جدول رقم (7): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة في مجال خدمات الصراف الآلي

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1.	يقدم البنك مجموعة متنوعة من البطاقات الالكترونية متعددة الأغراض.	3.75	1.149	11.308	75.00%	1	0.000
2.	يقوم البنك بتسليم بطاقات الصراف الآلي بسرعة	3.51	1.160	7.554	70.20%	3	0.000
3.	تتيح بطاقات البنك الالكترونية للمستفيدين عمليات التسوق والسحب النقدي داخلياً وخارجياً.	3.57	1.231	8.012	71.40%	2	0.000
4.	يقوم البنك بتوفير عمليات الصرف والإيداع عبر الصراف الآلي بعملات مختلفة	2.88	1.378	-1.558	57.60%	4	0.120
5.	يوفر البنك عدد ملائم من أجهزة الصراف الآلي وفي أماكن مناسبة	2.79	1.391	-2.545	55.80%	5	0.011
6.	يقوم البنك بعملية صيانة أجهزة الصراف الآلي فور تعطلها	2.78	1.236	-3.005	55.60%	6	0.003
إجمالي المجال		3.215	0.8890	4.164	64.30%		0.000

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.976

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.609

يتضح من خلال جدول (7) ومن خلال اختبار ت للعينات المتصلة أن جميع فقرات مجال خدمات الصراف الآلي كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية باستثناء الفقرة الرابعة وبالتالي هناك دلالة إحصائية للوزن النسبي لغالبية فقرات المجال، فحصلت الفقرة الأولى (يقدم البنك مجموعة متنوعة من البطاقات الالكترونية متعددة الأغراض) على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (75.00%) وهي نسبة مرتفعة تبين مدى التأثير القوي لهذه الفقرة، بينما جاءت الفقرة السادسة (يقوم البنك بعملية صيانة أجهزة الصراف الآلي فور تعطلها) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (55.60%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للمجال على وزن نسبي وقدره (64.30%) وهي درجة متوسطة، أي أن هناك درجة متوسطة من كفاءة خدمات الصراف الآلي في البنوك العاملة في فلسطين.

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

جدول رقم (8): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة في

مجال خدمات الانترنت البنكي

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1.	يتوفر لدى البنك موقع إلكتروني يقدم خدمات الانترنت البنكي.	3.69	1.230	9.623	73.80%	2	0.000
2.	يوفر البنك خدمات الاستعلام معلومات الحساب والاستعلام عن الرصيد عبر خدمات الانترنت البنكي.	3.72	1.317	9.473	74.40%	1	0.000
3.	يوفر البنك خدمة الدفع إلكترونياً عبر خدمات الانترنت البنكي.	3.17	1.348	2.195	63.40%	4	0.029
4.	يوفر البنك خدمة التحويل من حساب إلى حساب آخر عبر خدمة الانترنت البنكي.	3.07	1.381	0.840	61.40%	5	0.401
5.	يوفر البنك إمكانية التحقق في الدفعات المستحقة عبر الانترنت البنكي.	3.07	1.369	0.848	61.40%	6	0.397
6.	يوفر البنك خدمة الاشعار البنكي عن طريق (البريد الإلكتروني، والفاكس، الانترنت البنكي)	3.29	1.393	3.540	65.80%	3	0.000
إجمالي المجال		3.334	1.08839	5.287	66.68%		.0000

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.968
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.592

يتضح من خلال جدول (8) ومن خلال اختبار ت للعينات المتصلة أن جميع فقرات مجال خدمات الانترنت البنكي كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية باستثناء الفقرة الرابعة والخامسة وبالتالي هناك دلالة إحصائية للوزن النسبي لغالبية فقرات المجال، فحصلت الفقرة الثانية (يوفر البنك خدمات الاستعلام معلومات الحساب والاستعلام عن الرصيد عبر خدمات الانترنت البنكي) على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (74.40%) وهي نسبة مرتفعة تبين مدى التأثير القوي لهذه الفقرة، بينما جاءت الفقرة الخامسة (يوفر البنك إمكانية التحقق في الدفعات المستحقة عبر الانترنت البنكي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (61.40%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للمجال على وزن نسبي وقدره (66.68%) وهي درجة متوسطة، أي أن هناك درجة متوسطة من كفاءة خدمات الانترنت البنكي في البنوك العاملة في فلسطين.

سليمان الطلاع وآخرون

جدول رقم (9): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة في

مجال خدمات تطبيقات الجوال

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1.	يوفر البنك تطبيق الجوال البنكي لمستخدميه	3.70	1.295	9.272	74.00%	2	0.000
2.	يستخدم البنك نظام المكافآت والحوافز لمستخدمي تطبيقات الجوال البنكي.	2.35	1.268	8.787-	47.00%	6	0.000
3.	يوفر البنك خدمات الدفع المسبق عبر تطبيق الجوال البنكي	2.67	1.325	4.334-	53.40%	5	0.000
4.	يقدم البنك خدمات تنبيهات الرسائل القصيرة حول معلومات محددة ضمن الخدمات البنكية والخدمات الجديدة.	3.75	1.144	11.308	75.00%	1	0.000
5.	يوفر البنك خدمات الاستعلام عن المعاملات.	3.29	1.267	3.939	65.80%	3	0.000
6.	يوفر البنك خدماته عبر تطبيق الجوال البنكي بتكاليف مناسبة	2.88	1.363	1.533-	57.60%	4	0.126
إجمالي المجال		3.106	0.9382	1.976	62.12%		0.050

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.968

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.592

يتضح من خلال جدول (9) ومن خلال اختبار ت للعينات المتصلة أن جميع فقرات مجال خدمات تطبيقات الجوال كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية باستثناء الفقرة السادسة وبالتالي هناك دلالة إحصائية للوزن النسبي لغالبية فقرات المجال، فحصلت الفقرة الرابعة (يقدم البنك خدمات تنبيهات الرسائل القصيرة حول معلومات محددة ضمن الخدمات البنكية والخدمات الجديدة) على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (75.00%) وهي نسبة مرتفعة تبين مدى التأثير القوي لهذه الفقرة، بينما جاءت الفقرة الثانية (يستخدم البنك نظام المكافآت والحوافز لمستخدمي تطبيقات الجوال البنكي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (47.00%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للمجال على وزن نسبي

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

وقدره (62.12%) وهي درجة متوسطة، أي أن هناك درجة متوسطة من كفاءة خدمات تطبيقات الجوال في البنوك العاملة في فلسطين.

جدول رقم (10) : التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة في جميع المجالات والدرجة الكلية للخدمات البنكية الإلكترونية

م	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الوزن النسبي %	ترتيب المجال	المعنوية P-value
1.	خدمات الصراف الآلى	3.2149	0.88960	4.164	64.30%	2	0.000
2.	خدمات الانترنت البنكي	3.3339	1.08839	5.287	66.68%	1	0.000
3.	خدمات تطبيقات الجوال	3.1061	0.93816	1.978	62.12%	3	0.050
	الدرجة الكلية للخدمات البنكية الإلكترونية	3.2183	0.85025	4.425	64.37%		0.000

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.968
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.592

يتضح من خلال جدول (10) ومن خلال اختبار ت للعينات المتصلة أن جميع مجالات الخدمات البنكية الإلكترونية كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية وبالتالي هناك دلالة إحصائية للوزن النسبي لجميع المجالات، فحصل المجال الثاني (خدمات الانترنت البنكي) على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (66.68%) وهي نسبة متوسطة، بينما جاء مجال (خدمات الصراف الآلى) في المركز الثاني بوزن نسبي (64.30%)، بينما جاء مجال (خدمات تطبيقات الجوال) في المركز الثالث والآخر بوزن نسبي (62.12%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للخدمات البنكية الإلكترونية على وزن نسبي وقدره (64.37%) وهي درجة متوسطة، أي أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كلاً من: (القحطاني: 2015)، (العدوان، 2015)، (Saeed et al, 2015)، (عطاوي وآخرون، 2014)، بوجود مستوى مرتفع من الخدمات المصرفية الإلكترونية. واختلفت مع دراسة (البصير، 2013) والتي أشارت إلى أن مستوى الخدمات الإلكترونية ضعيف.

الإجابة على السؤال الثاني والذي ينص على :

ما مستوى كفاءة الأداء لدى البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين؟ وللإجابة على هذا السؤال لجأ الباحثون إلى التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب. وكانت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

سليمان الطلاع وآخرون

جدول رقم (11): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة في مجال كفاءة الأداء

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1.	الملموسية (Tangibility): تتوفر لدى البنك معدات وتكنولوجيا حديثة.	3.42	1.175	6.223	68.40%	3	0.000
2.	الموثوقية (Reliability): يتوفر لدى البنك موقع الكتروني مرن ويلبي الاحتياجات البنكية بموثوقية.	3.26	1.214	3.631	65.20%	4	0.000
3.	الاستجابة (Responsiveness): يستجيب البنك لخدمات العملاء بسرعة ومن أول مرة.	2.85	1.218	2.095-	57.00%	9	0.037
4.	التوكيد (Assurance): يسارع موظفي البنك على تقديم الخدمات المطلوبة باحترام ومهنية عالية.	3.20	1.237	2.767	64.00%	5	0.006
5.	العاطفة (Empathy): يقدم موظفي البنك النصائح المالية والدعم الفني من خلال فهم حاجات المستفيدين بدقة.	2.80	1.248	2.698-	56.00%	10	0.007
6.	الكفاءة (Efficiency): يوفر البنك خدمات البطاقات الالكترونية وتحويل الأموال والتسهيلات الاخرى بكفاءة	3.10	1.101	1.581	62.00%	7	0.115
7.	الدقة (Accuracy): يقوم البنك بحل المشاكل فوراً وبدون أخطاء في الفواتير الالكترونية ورسوم الخدمات	3.15	1.233	2.117	63.00%	6	0.035
8.	الأمن (Security): يوفر البنك الامن في استخدام الصراف الآلي وتعبئة النماذج عبر الانترنت وحماية التحويلات والمعلومات محافضاً على السرية.	3.67	1.162	9.883	73.40%	1	0.000
9.	السهولة (Easy and Convenient Banking): يوفر الموقع الالكتروني للبنك المعلومات والمحتوى والتعليمات بلغة واضحة على مدار الساعة.	3.45	1.126	6.903	69.00%	2	0.000
10.	خدمة العملاء (Customer Service): يقدم البنك تغذية راجعة ضمن بيئة صديقة لحل المشاكل بفاعلية والتعامل مع كبار السن والمعاقين.	2.98	1.264	-230-	59.60%	8	0.819
إجمالي المجال		3.189	0.9013	3.612	63.78%		0.000

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.968
قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (296) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.592

يتضح من خلال جدول (11) ومن خلال اختبار ت للعينات المتصلة أن جميع فقرات مجال كفاءة الأداء كانت قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية باستثناء الفقرات (6، 10)، وبالتالي هناك دلالة إحصائية للوزن النسبي لغالبية فقرات مجال كفاءة الأداء، فحصلت الفقرة الثامنة (الأمن

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

(Security): يوفر البنك الأمن في استخدام الصراف الآلي وتعبئة النماذج عبر الانترنت وحماية التحويلات البنكية والمعلومات الشخصية محافظاً على الخصوصية والسرية ، على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (73.40%) وهي نسبة مرتفعة تبين مدى التأثير القوي لهذه الفقرة، بينما جاءت الفقرة الخامسة (العاطفة) (Empathy) : يقدم موظفي البنك النصائح المالية والدعم الفني من خلال فهم حاجات المستفيدين بدقة واحترام الوقت ، احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (56.00%) ، بينما حصلت الدرجة الكلية لكفاءة الأداء على وزن نسبي وقدره (63.78%) وهي درجة متوسطة، أي أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الأداء للبنوك من وجهة نظر المستفيدين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلاً من : (Al-Hila et al., 2017)، (Al-Habil et al., 2017) والتي أظهرت أن هناك مستوى مرتفع من الأداء التسويقي للمصارف، ودراسة (العدوان، 2015) والتي أظهرت مستوى أداء مرتفع في المصارف التجارية الاردنية.

اختبار فروض الدراسة :

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية (خدمات الصراف الآلي ATM، خدمات الانترنت البنكي Internet Banking، خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking) وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين.

وللإجابة على هذا الفرض لجأ الباحثون إلى إيجاد معامل ارتباط بيرسون كما في الجدول التالي:

جدول رقم (12): مصفوفة ارتباطية بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وبين كفاءة الأداء

المجالات	كفاءة الاداء
كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية	**0.660

** ذات دلالة عند مستوى (0.01) * ذات دلالة عند مستوى (0.05)

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وبين كفاءة الأداء، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية ويؤكد على كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وعلاقتها القوية مع كفاءة الأداء.

الفرض الفرعي الأول : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين.

وللإجابة على هذا الفرض لجأ الباحثون إلى إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM وبين كفاءة الأداء، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (13): مصفوفة ارتباطية بين كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM وبين كفاءة الأداء

المجالات	كفاءة الاداء
كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM	**0.576

** ذات دلالة عند مستوى (0.01) * ذات دلالة عند مستوى (0.05)

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين كفاءة خدمات الصراف الآلي ATM وبين كفاءة الأداء، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية ويؤكد على كفاءة خدمات الصراف الآلي وعلاقتها القوية مع كفاءة الأداء.

الفرض الفرعي الثاني : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات الانترنت البنكي Internet Banking وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين.

وللإجابة على هذا الفرض لجأ الباحثون إلى إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة خدمات الانترنت البنكي وبين كفاءة الأداء، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (14): مصفوفة ارتباطية بين كفاءة خدمات الانترنت البنكي وبين كفاءة الأداء

المجالات	كفاءة الاداء
كفاءة خدمات الانترنت البنكي Internet Banking	0.549**

** ذات دلالة عند مستوى (0.01) * ذات دلالة عند مستوى (0.05)

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين كفاءة خدمات الانترنت البنكي وبين كفاءة الأداء، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية ويؤكد على كفاءة خدمات الانترنت البنكي وعلاقتها القوية مع كفاءة الأداء.

الفرض الفرعي الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين.

وللإجابة على هذا الفرض لجأ الباحثون إلى إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين كفاءة تطبيقات الجوال Mobile banking وبين كفاءة الأداء، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (15): مصفوفة ارتباطية بين كفاءة خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking وبين كفاءة الأداء

المجالات	كفاءة الاداء
خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking	0.610**

** ذات دلالة عند مستوى (0.01) * ذات دلالة عند مستوى (0.05)

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين كفاءة تطبيقات الجوال Mobile banking وبين كفاءة الأداء، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية ويؤكد على كفاءة خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking وعلاقتها القوية مع كفاءة الأداء.

الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية (خدمات الصراف الآلي ATM، خدمات الانترنت البنكي Internet Banking، خدمات تطبيقات الجوال Mobile banking) وبين كفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

وللتعرف على صحة هذا الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One way anova كما يظهر في الجدول التالي:

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

جدول رقم (19): نتائج التباين الأحادي لكفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وكفاءة الأداء تعزى لمتغير البنك

Sig.	قيمة ف	المتوسطات					الأبعاد
		بنوك أخرى	الإسلامي العربي	الإسلامي الفلسطيني	بنك القدس	بنك فلسطين	
0.000	7.081	2.6349	2.8939	2.9592	3.2083	3.4139	كفاءة خدمات
0.000	13.201	2.3651	3.0202	2.8435	3.1667	3.6564	كفاءة خدمات
0.000	8.184	2.4524	2.8939	2.7143	3.2500	3.3174	كفاءة خدمات
0.000	12.657	2.4841	2.9360	2.8390	3.2083	3.4625	الدرجة الكلية
0.000	5.426	3.4048	3.1091	2.6837	3.1875	3.3174	كفاءة الأداء

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (4، 293) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.27
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (4، 293) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك، حيث إن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية، وهذا يثبت عدم صحة الفرضية الصفرية وقد كانت الفروق في جميع الخدمات البنكية الإلكترونية لصالح بنك فلسطين مقارنة باقي البنوك، حيث جاء بنك فلسطين في المرتبة الأولى بينما نجد في كفاءة الأداء أن (بنوك أخرى) ثم بنك فلسطين.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن بنك فلسطين الأول، والبنك الأول نشأة وتصنيفاً في فلسطين ولديه خبرة بنكية كبيرة ولديه عدد الأفرع والموظفين الأكبر في البنوك العاملة في فلسطين، ومما يؤكد هذه النتيجة أنه حصل على العديد من الجوائز التي صنفته كالبنك الأول في فلسطين.

جدول رقم (20): نتائج التباين الأحادي لكفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية وكفاءة الأداء تعزى لمتغير سنوات التعامل

مع البنك

Sig.	قيمة ف	المتوسطات				الأبعاد
		15 سنة فأكثر	10 - أقل من 15 سنة	5 - أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.263	1.336	3.2058	3.3207	3.0588	3.3710	كفاءة خدمات الصراف الآلي
0.072	2.356	3.3687	3.2551	3.1520	3.7527	كفاءة خدمات الانترنت
0.762	0.388	3.1566	3.1187	3.0074	3.0806	كفاءة خدمات تطبيقات
0.313	1.191	3.2437	3.2315	3.0727	3.4014	الدرجة الكلية لكفاءة الخدمات
0.189	1.602	3.1159	3.0939	3.3382	3.3742	كفاءة الأداء

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (3، 293) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.27
قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (3، 293) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك، حيث إن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية، وهذا يثبت عدم صحة الفرضية الصفرية. ويمكن تفسير هذه النتيجة أنه وبغض النظر عن عدد سنوات التعامل مع البنك فإن المستفيدين يسعون لتلقي خدمات بنكية إلكترونية بكفاءة وجودة تلبي توقعاتهم توفر عليهم الوقت والجهد. وأن جميع البنوك العاملة تسعى إلى استقطاب المستفيدين لديها من خلال تقديم أفضل ما لديها من أداء.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كلاً من: (Al-Hila et al., 2017)، (Al-Habil et al., 2017)، (عطاوي وآخرون، 2014)، والتي أشرت إلى وجود أثر للخدمات الإلكترونية البنكية على الأداء.

نتائج وتوصيات الدراسة :

أولاً : نتائج الدراسة :

1. بينت النتائج أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة في البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر المستفيدين. حيث حصلت الدرجة الكلية للخدمات البنكية الإلكترونية على وزن نسبي وقدره (64.37%).
2. أكدت نتائج الدراسة أن ترتيب الخدمات البنكية الإلكترونية كالتالي: جاءت خدمات الانترنت البنكي على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (66.68%) وهي نسبة متوسطة، بينما جاءت خدمات الصراف الآلي في المركز الثاني بوزن نسبي (64.30%)، وحصلت خدمات تطبيقات الجوال على المركز الثالث والآخر بوزن نسبي (62.12%).
3. بينت نتائج الدراسة أن هناك درجة متوسطة من كفاءة الأداء في البنوك العاملة في فلسطين من وجه نظر المستفيد حيث حصلت الدرجة الكلية لكفاءة الأداء على وزن نسبي وقدره (63.78%).
4. بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير البنك من وجهة نظر المستفيدين لصالح بنك فلسطين.
5. بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك العاملة في فلسطين تبعاً لمتغير عدد سنوات التعامل مع البنك من وجهة نظر المستفيدين.

ثانياً ، توصيات الدراسة :

1. في ضوء ما توصلت إليه النتائج هناك مجموعة من التوصيات ، وذلك على النحو التالي :
1. ضرورة قيام البنوك بتعزيز استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والرفع من مستواها.

2. إجراء حملات توعية بأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية وإعطاء حوافز مناسبة للمستفيدين الذين يتعاملوا بها.
3. توجيه العملاء إلى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عوضاً عن الطرق التقليدية.
4. الاهتمام بسرعة الاستجابة لمشاكل العملاء والمرسلة عبر الموقع الإلكتروني.
5. إمكانية تزويد العميل بالعروض التسويقية عبر الرسائل القصيرة SMS يكون باختيار العميل عند فتح الحساب أو تحديث بياناته.
6. تثقيف العميل بإجراءات الأمان المتبعة لدى البنك مما يحافظ على سرية بياناته.
7. الاهتمام بإجراءات الأمان الخاصة بتعاملات البنك (حماية من الفيروسات ومنع الاختراقات).
8. العمل على صيانة الصرافات الآلية وتحديثها بآخر ما توصلت إليه التقنية الحديثة مما يسهل استخدامها ويزيد من سرعة أدائها.
9. ضرورة إجراء أهم الخدمات البنكية الإلكترونية بأقل الرسوم على العميل ، مثل البطاقات الائتمانية والرسائل النصية.
10. ضرورة أن تقوم البنوك بإجراء دراسات دورية لمساعدتها على تطوير قدراتها، والتعرف على آراء العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم ، وكيفية تطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم.
11. ولكفاءة الأداء، يجب على البنوك الاستمرار في تحسين خدماتها الإلكترونية البنكية والحرص على أن تكون تلك الخدمات مجانية وسهلة الاستخدام لتلائم جميع متطلبات العملاء، وأن يتابع مقدم الخدمة البنكية المستجدات في عالم التقنية، وأن يتم تحسين الصورة الكاملة عن الخدمات البنكية الإلكترونية من قبل البنوك.

المراجع :

أولاً : المراجع العربية :

- أبو عواد، محمد (2008). أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان.
- أرتيمية، هاني جزاع، والطالب، غسان (2011). تحسين الخدمات الإلكترونية المصرفية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية (دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية في إقليم الشمال)، الأردن، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج (11)، ع (2).
- الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن-دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- البصير، سليمان عبد الله (2013). "العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ومؤشرات الأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك السعودية العاملة في منطقة القصيم"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القصيم، المجلد (6)، العدد (2).
- بوراس، أحمد (2007). العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية-جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد (11)، الجزائر.
- الحسين، حسين شحادة (2002). العمليات المصرفية، ورقة بحث مقدمة في المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق جامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان.
- حلوز، فاطمة محمد والضمور، هاني حامد (2012). "أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية"، دراسات العلوم الإدارية، المجلد (39)، العدد (1).
- رايح، عراية (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد (8).
- الردايدة، رمزي طلال حسن (2011). أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن، دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
- سلام، عبد الرزاق (2006). أثر التطورات المالية والنقدية في نهاية القرن العشرين على إقتصاديات الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر.
- الشمري، ناظم محمد والعيدلات، عبد الفتاح زهير (2008). الصيرفة الإلكترونية-الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- طرطار، أحمد، وحلمي، ساره (2010). جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، الملتقى الدولي (2010)، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- الطلاع، سليمان أحمد (2017). المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، مجلة جامعة فلسطين للدراسات والبحوث، المجلد السابع، العدد الأول.
- طه، طارق (2007). إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء...

- عبد الرحيم، نادية (2011). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
- عبد القادر، بريس (2005). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع (3).
- عبود، خالد صالح، وكنعان، علي (2012). قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية-دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 28، العدد الثاني.
- العدوان، عبود صالح أحمد (2015). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء، دراسة على المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- الغزالي، محمد زهير (2012). مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة كربلاء، العراق.
- عطوي، إلهام، الحمود، تركي، بن سعيد، محمد، غرابنة، محمد وكروشة، فاطمة الزهراء (2014). "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف: دراسة ميدانية في المصارف الأردنية (منطقة اربد)"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (32).
- القحطاني، صالح بن سعد (2015). أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد رقم 01 العدد 02، ص ص (26-9).
- قدومي، ثائر عدنان (2008)، العوامل المؤثرة في إنتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، عمان: المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية: سلسلة العلوم الإنسانية، مج (11)، ع (2)، ص ص 293 - 312.
- مسعودي، عبدالهادي (2015)، العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر الغدارة البنكية: حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر، مجلة الباحث، عدد 15، 2015.
- وادي، رشدي عبد اللطيف (2008). أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة ومعوقات إنتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (16)، العدد (12)، غزة، فلسطين.

ثانياً : المراجع الأجنبية:

- Aboelimged, Mohamed Gamal and Gebba, Tarek R. (2013), Mobile Banking Adoption: An Examination of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. UAE: Al Ghurair University.
- Agrawal, V.; Tripathi, V.; and Seth, N (2014), "A Conceptual Framework on Review of E-Service Quality in Banking Industry", World Academy of Science, Engineering and Technology International, Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering, 8(12), 3727- 3731.
- Ahamid, L.; Zade, H.; and Karimi, O., (2015), "Review the influence of EBanking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)", Aula Orientalis, (1), 360-369.
- Al-Habil, W. I., Al-Hila, A. A., Al Shobaki, M., Abu Amuna, Y., & Abu Naser, S. (2017). The Impact of the Quality of Banking Services on Improving the Marketing Performance of Banks in Gaza Governorates from the Point of View

- of Their Employees. International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), 1(7), 197-217.
- Al-Hila, A. A., Alhelou, E. M., Al Shobaki, M., & Abu Naser, S. S. (2017). The Quality of Banking Services in Light of the Financial Transformations and Their Impact on the Marketing Performance of the Banks in Gaza Strip. International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), 1(8), 36-57.
- Al-Kutbi, Mohsen Ali (2005). Organizational Behavior between Theory and Practice, Academic Library, Cairo, Egypt.
- Al-Wathani, Mohamed Mahmoud (1999). The Effect of Incentives on Effective Performance and Job Satisfaction in the Security Services, Unpublished Master Thesis, Naif Academy for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia.
- Dura, Abdalbari and Al-Sabbagh, Zuhair (1994). Human Resources Department, Dar Al Nadwa for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- El Talla, Suliman A. (2014). The Reality Of Organizational Climate At The Administrative Staff At Al-Azhar University, al azhar university gaza journal for humanity sciences, Vol. 16, Issue 2, Pp. 313-344
- Islam, Farjana, Islam, Sigma and Jahid Hasan (2014), Antecedents behind Internet-Banking Adoption: An Empirical Study on Private Banking Sector of Bangladesh; World Journal of Social Sciences; Vol. 4. No. 3. October 2014 Issue. Pp.183 – 198.
- Kasper, H; Helsdingen, VP; Gabbott, M (2006), Service Marketing Management a strategic perspective, (2 Ed) use John Wiley and son's.
- Khan, Muhammed; Khan Shahzad (2012), Internet versus Mobile Banking: A Study of Peshawar City (Pakistan) Journal of Internet Banking and Commerce, December 2012, Vol. 17, No.3.
- Koo, Chulmo; Wati, Yulia, Chung, Namho (2013), A Study of Mobile and Internet Banking Service: Applying for IS success Model, Asia Pacific Journal of Information Systems, Vol. 23, No. 1.
- Kumar, M.; and Mishra, K., (2015), "Widening Service Quality Gap and Customer Satisfaction: A case of Public Sector Banks", International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, 3(1), 30-36.
- Lustsik, Olga(2003),E-Banking In Estonia: Reasons and Benefits of The Rapid Growth, University of Tartu, Faculty of Economics and Business Administration, Tartu, Estonia.
- Meihami, Bahram; Varmaghni, Zeinab; Meihami, Hussein(2013),The Effect of Using Electronic Banking on Profitability of bank,Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Vol 4, No 12, April 2013.
- Okiro, Kennedy; Ndungu, Jacky. (2013),The impact of mobile and internet banking on performance of financial institutions in kenya,European Scientific Journal, edition Vol 9, No.13, May 2013.
- Saeed. S., Azim. M., Humyon, A. F., Choudhary. A. I (2015), "Service quality factors affecting adaption of internet banking in Pakistan", International Journal of Economics, Commerce and Management, 3(2), 1-10.
- Saleem, Zohra, and Rashid, Kashif (2011), Relationship between Customer Satisfaction and Mobile Banking Adoption in Pakistan, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 2, No. 6.