

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

The role of the electronic administration in improving the quality of the electronic banking services in Algeria.

بن عليّة بن عيسى
Ban Alia Ben Aissa
جامعة الجلفة_الجزائر

*أمينة يوسفّي
Yousfi Amina
جامعة الجلفة_الجزائر

مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة

Benaissa.com@gmail.com

Amina.yousfi@univ-djelfa.dz

تاريخ النشر: 2024/04/30

تاريخ القبول: 2024/04/21

تاريخ الاستلام: 2024/03/16

الملخص :

تهدف الدراسة للتعرف على مدى تأثير استخدام الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ومن ثم معالجتها عن طريق استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (برنامج spss)، وقد تم التوصل إلى أن الادارة الالكترونية تساهم بشكل فعال بأبعادها في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.
كلمات مفتاحية: الادارة الالكترونية، الجودة، الخدمات المصرفية الالكترونية، المصارف.

تصنيف جال: M15 , G21

Abstract :

This study aims to identify the extent of the impact of using electronic administration to enhance the electronic banking services in Algerian banking. This study utilizes the analytical descriptive method, through a survey as main tool for collecting data and then treating it with the use of SPSS. It has been concluded that e-management with its dimensions effectively the quality of e_banking services in Algeria.

Keywords: IT Management, Quality, Electronic banking services, banks.

JEL classification codes : M15 , G21

1. مقدمة:

نتج عن التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الى خلق ثورة في المجال الاداري، مما تحتم على الجزائر مواكبة هاته التطورات وتبني مشروع الادارة الإلكترونية والتخلي عن الادارة التقليدية، والقطاع المصرفي من بين القطاعات التي حاولت ولا زالت تحاول تبني الادارة الالكترونية في معاملاتها من أجل كفاءة وتحسين فعالية الأداء، وبالتالي تقديم خدمات مصرفية الكترونية تتميز بسهولة الاستخدام، بأقل تكلفة، ذات سرية وأمنة، موافقة لتوقعات العميل ولإشباع رغبته.

الاشكالية: في ظل التطور الحاصل على المستوى الاداري والانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، وما يقابله من انتقال في تقديم الخدمات المصرفية التقليدية نحو الخدمات المصرفية الالكترونية، قد ينجم عنه تحديات يتوجب على المصارف النجاح في تبني هاته التغيرات الحديثة، والتي من شأنها أن تبلغ بها مراتب متقدمة في المجال، والتي قد تسهم بشكل كبير في جذب العملاء وفي هذا الإطار وما سبق ذكره، تنبثق اشكالية بحثنا الرئيسية والمتمثلة فيما يلي:

كيف تساهم الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

من خلال الاشكالية المقدمة يتم طرح الاسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية؟، وماهي أهم أهدافها، وأبعادها؟
- ما المقصود بالخدمات المصرفية الإلكترونية؟ وماهي اسس جودتها؟
- هل يوجد أثر دال احصائيا على أبعاد الادارة الالكترونية، في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية؟.

فرضيات البحث: وللإجابة عن الاشكاليات السابقة الذكر نفترض مايلي:

- تساهم الادارة الالكترونية بأبعادها الاربعة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية أي:
- توجد علاقة بين الاجهزة والمعدات، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة بين شبكة الاتصال، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة بين البرامج، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة بين صناع المعرفة، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

أهداف الدراسة: يكمن الهدف الرئيسي لهذا البحث معرفة مدى تأثير الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف المصارف في الجزائر.

- تبيان المفاهيم النظرية للإدارة الالكترونية وأبعادها، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- التعرف على مبادئ تطبيق الادارة الالكترونية.
- دراسة أثر الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لدى المصارف في الجزائر.

المنهج المتبع: تم استخدام كل من المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وبالتالي تحليلها عن طريق برنامج spss.

تقسيمات الدراسة: للوصول الى الاهداف المرجوة من البحث تم تقسيمه الى جزأين (نظري وتطبيقي)، تتضمن المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

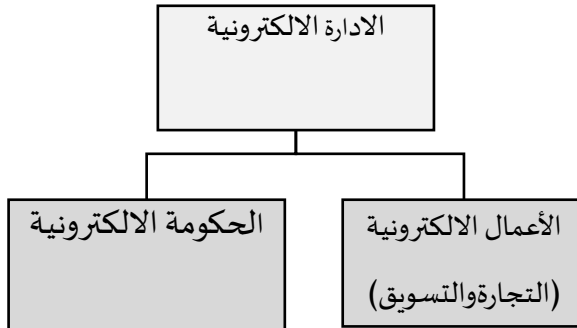
المحور الثالث: الدراسة التطبيقية.

2. الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية:

قبل التطرق الى موضوع الادارة الالكترونية، يجب توضيح كل من مفهوم الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، اذ تعتبر العلاقة بينهما علاقة الجزء بالكل، حيث أن الادارة الالكترونية تعتبر منظومة رقمية شاملة لكافة الاعمال الالكترونية، أما الحكومة الالكترونية تدل على الادارة الالكترونية للإدارة العامة.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي فيما يخص علاقة الادارة الالكترونية بالمصطلحات المرادفة لها:

الشكل 01: العلاقة بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.



المصدر: زرزار العياشي، الادارة الالكترونية، نظرة جديدة لإدارة المنظمات، مجلة الحقيقة، العدد 33، 2015، ص154.

1.2. تعريف الادارة الالكترونية: تعرف على أنها منظومة الكترونية تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الاداري الى عمل ينفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (العياشي، 2015).

كما عرفت على انها القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، لتنفيذ الانشطة الادارية عبر الانترنت، وتقديم الخدمات الالكترونية في كل وثت ومكان، وهذا ما ينتج عنه جودة وتحسين الاداء، وسرعة التنفيذ، بأقل التكاليف، وبمعلومات متوفرة (نسرين، 2016).

بناء على التعريفات السابقة يمكن القول أن الادارة الالكترونية هي عملية ادارية مواكبة للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال انجاز العمليات رقميا، بهدف استغلال الوقت والمال وحتى الجهد.

2.2. خصائص الادارة الالكترونية: تتمثل خصائص الادارة الالكترونية في (الحسن، 2009/11/01):

- الاستجابة السريعة لمتطلبات طالبي الخدمة من خلال الاتصال الالكتروني المباشر.
- القضاء على البيروقراطية، وتبسيط الاجراءات.
- استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات أثناء أداء الاعمال.
- استغلال الوقت والجهد أثناء المعاملات.
- ادارة المعلومات وعدم الاحتفاظ بها.
- المرونة أي الاستجابة السريعة للأحداث والتعامل معها.
- الرقابة المباشرة عبر الاجهزة الرقمية والابتعاد عن اسلوب المذكرات والتقارير.
- توفير السرية والخصوصية للمعلومات بما تملكه من برامج تمكنها من حجبها وتوفيرها لذوي الصلاحية فقط.

3.2. أهداف الادارة الإلكترونية: (أميرة، 2022):

أهداف الادارة الالكترونية			
بالنسبة للمستفيدين وأصحاب المصالح.	بالنسبة لكفاءة العمل الاداري.	بالنسبة لفاعلية القرارات الادارية المتخذة.	بالنسبة للقدرة التنافسية محليا وعالميا.
تقليل العراقيل الادارية.	رفع نسبة الخدمات المقدمة وخفض التكاليف والوقت.	توفير المعلومات والبيانات بصفة فورية سواءا لمتخذي القرار أو للمستفيد.	تعزيز القدرة التنافسية. مواكبة التطور الإلكتروني وبالتالي تحقيق التوافق مع
تحقيق الاستفادة القصوى لأصحاب المصالح سواءا			

الداخلين أو الخارجيين. انتهاج سياسة بناء المعرفة. استخدام تكنولوجيا المعلومات.	توفير خدمات عن بعد، على مدار الساعة. الاستغناء عن المعاملات الورقية.	تقليل معوقات اتخاذ القرار.	المنظمات المنافسة. تقليل الفساد الاداري.
---	--	-------------------------------	---

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على: تواتي أميرة، واقع تطبيق الادارة الإلكترونية في قطاع التأمينات، مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي، المجلد 17، العدد 03، ديسمبر 2022، ص ص 310-311.

4.2. مكونات الادارة الالكترونية:

لبناء منظومة كاملة تعتمد على الرقمنة في البيانات، يجب توفر العناصر الأساسية لذلك والمتمثلة في: عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، وصناع المعرفة.

- **عتاد الحاسوب hard ware:** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب (أميرة، 2022، صفحة 312).

- **البرمجيات soft ware:** وتعني الشق الذهني، أي المكون المعرفي الغير ملموس، من نظم وبرامج تشغيل الحاسوب، وتتكون من فئتين هما (أميرة، 2022):

- برامج النظام: والتي يقصد بها تطبيقات الحاسوب العامة المحملة على معظم أجهزة الحاسوب كبرامج نظام التشغيل الجماعي، البريد الالكتروني...

- برامج التطبيقات: والتي يتم تحميلها حسب طلب المستخدم وما يحتاجه في ادارته، كحزم البرامج المالية، وبرامج الادارة الالكترونية.

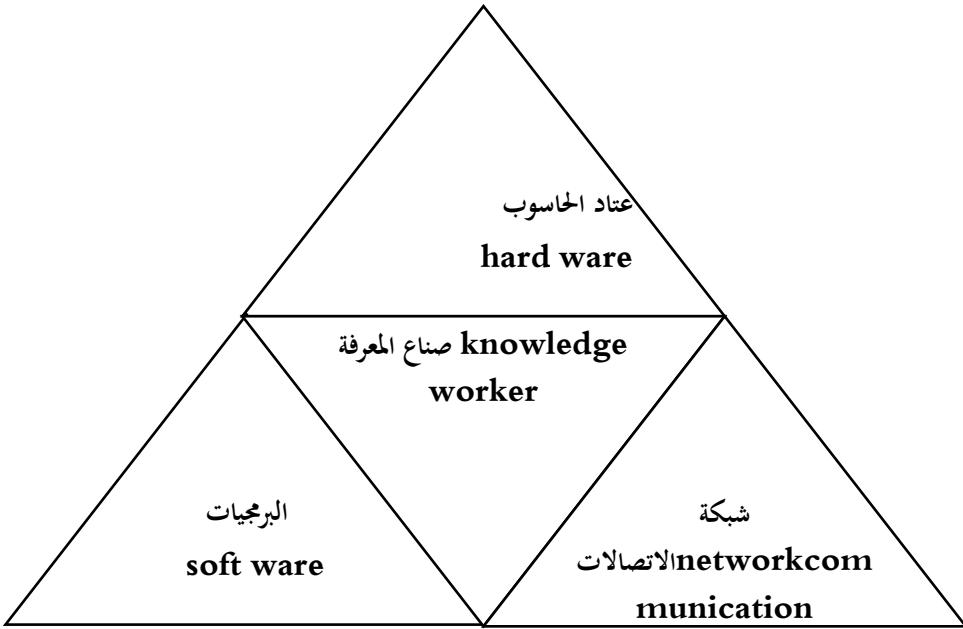
- **شبكة الاتصالات network communication** (زريق و عبد اللاوي، 2021): وهي النسيج الالكتروني الاتصالي لشبكة الانترنت، الاكسترانت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة.

- **صناع المعرفة knowledge_worker:** أو القيادات الرقمية

Digital leaderships

ويمثلون البنية الانسانية والوظيفية لمنظومة الادارة الإلكترونية، أي رأس المال الفكري لها، كما يعتبرهم الباحثون أنهم العامل الرئيسي والفعال في هذه المكونات، لأن بدوهم لا تتم أية عملية ادارية، وأن كلما تحكموا في هاته التقنيات كلما زادت سلطتهم نسبيا، وبالتالي التحكم في مناطق صنع القرار (زريق و عبد اللاوي، 2021، صفحة 180).

الشكل 02 : المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية.



المصدر: ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان (الأردن)، 2010، ص 31.

5.2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية كأى مشروع يحتاج الى تهيئة بيئته الملائمة لطبيعة عمله، وليحقق بذلك ما يتوجب عليه من تحقيق اهداف ونجاحات، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها ، لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية وجب أن يراعى عدة متطلبات نذكرها فيما يلي:

- **المتطلبات التقنية:** (البنية التحتية)(حامد، 2012): ان الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تحتية ذات مستوى عالي، بحيث تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات فيما بينها، وحتى بين المؤسسة والزبون.
- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الإلكترونية، والتي تمكن من الاتصال بالشبكات العالمية والداخلية بشرط أن تكون ذات اسعار معقولة يمكن لمعظم الاشخاص الاستفادة منها.

- التدريب وبناء القدرات حيث يشمل تدريب الموظفين ورسكلتهم على استخدام وسائل واجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة من أجل إدارة وتسيير ' الإدارة الإلكترونية' بالشكل الصحيح.
 - **المتطلبات المالية**(الصيرفي، 2006): ان مشروع الادارة الإلكترونية مشروع ضخم يتطلب توفير مبالغ معتبرة لاستمراره ولنجاحه لابد من تمويله بشكل كافي، من خلال توفير الاجهزة والادوات اللازمة، وتحديثها من وقت لآخر وإعادة تدريب العمال وهذا لتحسين البنية التحتية وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة.
 - **المتطلبات الادارية**: يتطلب تطبيق الادارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية، التنظيمية للحكومة بحيث تتناسب مع مبادئ الادارة الإلكترونية لضمان ادارة الكترونية ذات كفاءة.
 - **المتطلبات البشرية**: ان التحول نحو الادارة الإلكترونية لا يعني التخلي على العنصر البشري، بل يجب توفر الافراد ذو مهارة عالية للتعامل مع الأساليب التقنية الحديثة (عباس، 2005).
 - **المتطلبات التشريعية**: على كل دولة إنشاء بيئة قانونية تستجيب مع متطلبات الادارة الإلكترونية، ويضعها موضع اعتراف وطني ودولي.
 - **المتطلبات الأمنية**: تتمثل هذه المتطلبات بالنسبة للإدارة الإلكترونية في توفير الامن المعلوماتي أي توفير الامن والحماية لكافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات (المنشأة والعمالين بها، اجهزة الحاسوب...) (طاهر، 2001).
- 3. جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

- 1.3. تعريف جودة الخدمة:** تعرف على انها مجموعة الخصائص التي تؤثر على قدرة الخدمة في تلبية الحاجات المصرح بها أو الغير مصرح بها (اعمر، 2019).
- 1. مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية:** يحدد مفهوم الخدمة بشكل عام على انها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف للآخر"، وتتميز بعدم الملموسية ولا تؤدي للملكية أي شيء، أما بالنسبة للخدمات المصرفية فيمكن اعتبارها نوع من أنواع الخدمات والتي يقدمها المصرف لعميله وتختلف هذه الخدمات المصرفية حسب تقديمها أي اذا كانت بطريقة مباشرة (وجهها لوجه) بين العميل والبنك، تعتبر خدمة مصرفية تقليدية، أما اذا كانت بطريقة غير مباشرة تتم بواسطة

الأجهزة والوسائل الإلكترونية كما تعرف على أنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكة الاتصال الإلكترونية دون الحاجة لقدم العميل إلى المصرف" (المطيري، 2022) ب . مفهوم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية: تهتم المصارف بصفة خاصة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، اذ تعتبر مقياس يوضح مستوى الخدمة المقدمة للعملاء مقابل مستوى توقعاتهم، وحسب وجهة نظر العميل، فهي مدى ملائمة الخدمة المصرفية الإلكترونية مع توقعاته (امر، 2019، صفحة 399)، أو هي "الاشباع التام للعميل بأقل تكلفة"، كما تتصف بعدة خصائص منها: اللاملموسية، التلازمة، وعدم التجانس، كما لها أربعة أبعاد تتمثل في: سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، والأمان (المطيري، 2022، صفحة 227).

2.3. أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية (اسماء و دومي ، 2022): توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية مجموعة من المزايا سواء للبنك أو للعميل ونذكر اهمها فيما يلي:

ا . بالنسبة للبنك:

- تحسين جود الخدمة المصرفية: ان استخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة في التعاملات المصرفية تجعل من الخدمة المقدمة للعميل ذات جودة.
- تحقيق الميزة التنافسية: وهذا من خلال قدرة البنك على التعامل مع الأسواق المستهدفة، وعناصر البيئة المحيطة في أفضل صورة لها، وبالتالي جلب عدد أكبر من العملاء.
- تحقيق الربحية في الأجل الطويل: ان استخدام الانظمة الإلكترونية في المصارف يساهم في تحقيق معدلات ربحية من خلال خفض تكاليف الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعتبر أرخص من التعاملات التقليدية.
- توفير فرص تسويقية: يتيح نظام الصيرفة الإلكترونية من خلال برامج البحث فرص عديدة للعملاء تمكنهم من إجراء مختلف عمليات التسويق الإلكتروني.
- توزيع واسع الانتشار: تهدف الانظمة الإلكترونية الحديثة تغطية واسعة الانتشار بحيث تصل الخدمة إلى العميل اينما كتن دون تنقله للبنك.
- هامش منخفض للخطأ البشري: ان استخدام الصيرفة الإلكترونية تقلل من نسبة الاخطاء المحتملة خاصة في المعاملات المصرفية العادية.
- تقليل الاعمال الورقية.

- الحد من الاحتيال.

ب . اهميتها بالنسبة للعميل:

- تكاليف منخفضة: توفر الخدمات المصرفية الالكترونية للعميل خدمات ذات تكلفة اقل كونه لا يتوجب عليه التنقل للبنك أي استغلال الوقت والمال وحتى الجهد حيث تتم التعاملات من أي مكان (7/7، 24/24).

4. الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر:

1.4 واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر: رغم التطورات التكنولوجية الحاصلة في السوق المصرفية الا أن الجزائر تعتبر متأخرة في هذا المجال مقارنة بالدول النامية ودول الشرق الاوسط ودول شمال افريقيا.

- تجمع النقد الآلي (تجمع النقد الآلي، 2023): تم انشاؤه سنة 2014، وهو المسؤول عن ضمان العلاقة بين البنوك لمنظومة النقدي ومدى توافقيته مع الشبكات النقدية الدولية أو الوطنية، بهدف ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الالكتروني.

حيث يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك و بريد الجزائر، كما يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى توافق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، وفقا للتنظيم الساري، ويشرف على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- ادارة المواصفات والمعايير في مجال النقد الآلي.
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها.
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.
- تسيير الأمن من خلال مراقبة نشاط النقد الآلي البنكي، والعمل المستمر على تحسين آليات الأمن والسلامة وفق المعايير الدولية.

1 . نشاط الدفع على الانترنت: منذ حوالي سنة 2016 بدأ الدفع عن طريق الانترنت فيالجزائر بواسطة البطاقة الذهبية وقد تم الدفع في المرحلة الاولى للقائمين على الفوترة كشركات توزيع الكهرباء والغاز، شركات توزيع الماء والطاقة، الهاتف الثابت، شركات التأمين، النقل الجوي وبعض الادارات.

منذ انطلاق الدفع على الانترنت نتج حوالي **79718 644** معاملة موزعة وفقا للجدول التالي:

الجدول 02: نشاط الدفع على الانترنت.

السنة	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي (دج)
2016	7366	15009842.02
2017	107844	267993423.40
2018	176982	332592583.28
2019	202408	503870361.61
*2020	4593960	5423727074.80
2021	7821346	11176475535.68
2022	9048125	18151104423.96
سنة 2023		
جانفي	983892	1897808059.28
فيفري	758561	1737581931.22
مارس	920679	2013047901.86
افريل	949022	2245061507.31
ماي	996236	2452535817.93
جوان	899829	2019118891.23

من اعداد الباحثة بناء على معطيات الموقع: **Source:**

: <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>, le 2023/07/24

الجدول 03: نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي ATM:

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصراف الآلي	العدد الاجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الاجمالي لمعاملات السحب (دج)
2016	1370	6868031	98822524500.00
2017	1443	8310170	126398291000.00
2018	1441	8833913	136233452000.00
2019	1621	9929652	164116233000.00
*2020	3030	58428933	1073004953000.00

1728937064000.00	87722789	3053	2021
2182896695000.00	128035361	3658	2022
—	—	3768	الى جوان 2023
251678206500.00	13506843	—	جانفي 2023
218312568000.00	11619314	—	فيفري 2023
308857838500.00	15693042	—	مارس 2023
277440447500.00	14980971	—	أفريل 2023
263204687000.00	14545704	—	ماي 2023
307239970000.00	15408290	—	جوان 2023

المصدر: من اعداد الباحثة بناءا على معطيات الموقع:

<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/source, le>
2023/07/24

الجدول 04: نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكترونية TPE

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)
2016	5049	65501	444508902.40
2017	11985	122694	861775368.90
2018	15397	190898	1335334130.76
2019	23762	274624	1916994721.11
*2020	33945	711777	4733820043.01
2021	37561	2150529	15113249499.92
2022	46263	2712848	19343056538.17
سنة 2023			
جانفي	—	269944	2167355583.93
فيفري	—	246111	2126695456.87
مارس	—	321387	2541383168.47
أفريل	—	304558	2326215745.53
ماي	—	304012	2338592901.22
جوان	—	316047	2467513128.75

المصدر: من اعداد الباحثة بناءا على معطيات الموقع: source:

<https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/>, le

2023/7/24

من خلال الأرقام التي تضمنتها الجداول الثلاثة السابقة الذكر نجد أن تطور أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الدفع الإلكتروني، وكذا حجم المعاملات التي تمت على شبكة الانترنت من 2016 الى غاية 2023، شهدت تطورا ملحوظا وكذا نموا ايجابيا.

الا أن الجزائر لاتزال متأخرة في هذا المجال مقارنة بدول العالم الثالث التي تتساوى معها في العديد من مؤشرات النمو الاقتصادي، كما نعتبر جائحة كورونا من بين الاسباب التي عززت حلول الدفع والسحب الالكتروني.

5. الدراسة التطبيقية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم التطرق بكل من الدراسة الوصفية والتحليلية، للتعرف على أثر تطبيق الادارة الالكترونية بأبعادها على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لدى المصارف في الجزائر، والقيام بجمع البيانات وتحليلها لاختبار صحة الفرضيات التي تم وضعها على برنامج التحليل الاحصائي spss، واستخدام الاختيارات الاحصائية المناسبة.

1.5. تحديد متغيرات الدراسة: يمكن توضيح نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

جدول 04: نموذج الدراسة.

متغيرات الدراسة		
المتغير التابع	المتغير المستقل	
جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	الادارة الالكترونية	الاجهزة والمعدات
		البرامج
		شبكة الاتصال
		صناع المعرفة

2.5. مجتمع الدراسة وعينتها:

ا. عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من زبائن البنوك في الجزائر، وقد تم تلقي 50 اجابة عن الاستبيان.

ب. أداة الدراسة: تم اعداد الاستبانة حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

حيث تتكون الاستبانة من 3 مجموعات:

المجموعة الاولى: البيانات الشخصية والوظيفية: وتشمل المعلومات والبيانات الشخصية والوظيفية للعميل، وتتكون من الفقرات التالية:

الخاصية	توزيع الخاصية
الجنس	ذكر، انثى
العمر	29-19
	40-30
	أكثر من 40 سنة
المستوى التعليمي	ثانوي فما فوق
	جامعي
	دراسات عليا
الوظيفة التابعة	موظف قطاع عام
	موظف قطاع خاص
البنك المتعامل معه	BDL, BNA, BADR, BEA, CNEP, Autres
مدة التعامل مع المصرف	أقل من 05 سنوات
	من 05 الى 10 سنوات
	أكثر من 10 سنوات
الخدمات المصرفية الالكترونية الأكثر استخداما	الصراف الآلي، الرسائل القصيرة، تطبيق على الهاتف، تحويل الاموال، تسديد الفواتير، كشف الحساب.

المجموعة الثانية: تشمل اسئلة حول المتغير المستقل للدراسة " الادارة الالكترونية"، والذي يضم 04 أبعاد، كما يلي:

الأبعاد	المحتوى	عدد الفقرات
البعد الاول	البرامج	04 فقرات
البعد الثاني	شبكة الاتصال	04 فقرات
البعد الثالث	صناع المعرفة	04 فقرات
البعد الرابع	الأجهزة والمعدات	04 فقرات

- **المجموعة الثالثة:** وتتضمن اسئلة المتغير التابع للدراسة " جودة الخدمات المصرفية الالكترونية" والمتكون من بعد واحد.

الأبعاد	المحتوى	عدد الفقرات
البعد الأول	جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	07 فقرات

3.5. صدق وثبات الاستبيان: تم تقنين فقرات الاستبيان للتأكد من صدق وثبات

فقراتها، وقد تم التأكد من صدق الفقرات عن طريق التحكيم والاتساق الداخلي (معامل الارتباط سبيرمان)، والبنائي (معامل بيرسون).

وقد تم التحقق من الثبات عن طريق معامل الثبات (chronbach's Alpha)، والتي قدرت بـ 0.941 أي 94% للدراسة ككل، والتي تعتبر نسبة ممتازة كونها أكبر من 60%، وهي القيمة المقبولة الثبات في العلوم الانسانية.

- ومنه: يمكن القول أن أداة الدراسة ثابتة، ويمكن استخدامها للدراسة.

1. معاملات الثبات (الفاكرونباخ):

البعد	المحتوى	ألفا كرونباخ
البعد الاول	جودة الخدمات المصرفية الالكترونية	0.938
الأداة الالكترونية	الابعاد	ألفا كرونباخ
	الأول	0.792
	الثاني	0.887
	الثالث	0.893
الرابع	صناع المعرفة	0.703

المصدر: من اعداد الباحثة، اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي spss.

4.5. اختبار الفرضيات وتحليلها:

1. الفرضية الاولى:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين

جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد الاجهزة والمعدات.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة

الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد الاجهزة والمعدات.

نتائج اختبار الفرضية الأولى:

اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	الخطأ المعياري	قيمة β	الثابت	درجة الحرية
2.236	0.536	0.288	19.39	0.00	3.813	0.536	8.528	49

المصدر: من اعداد الباحثة، بناء على مخرجات spss.

أظهرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ببعد الاجهزة والمعدات على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، اذ بلغ معامل الارتباط 53%، ومعامل التحديد 28% وهو ما يفسر عنصر الاجهزة والمعدات في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والنسبة المتبقية لعوامل اخرى.

ومنه: يمكن كتابة معادلة الانحدار كالاتي:

$$Y_1 = A + (B.x) + e_i$$

$$Y = 8.528 + 1.121.x + e_i$$

حيث أن:

A: ثابت معادلة الانحدار.

Y : جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

B: معامل الانحدار لكل متغير.

X₁: البعد الأول لمتغير الادارة الالكترونية، والمتمثل في الاجهزة والمعدات.

e_i: متغير عشوائي أو عوامل اخرى.

ومنه: يتم رفض فرضية العدم H₀، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 0.05 ≤ α بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد الاجهزة والمعدات.

ب. الفرضية الثانية:

H₀: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 0.05 ≤ α بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد شبكة الاتصال.

H₁: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 0.05 ≤ α بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد شبكة الاتصال.

نتائج اختبار الفرضية الثانية:

اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	الخطأ المعياري	قيمة β	الثابت	درجة الحرية
3.585	0.700	0.490	46.105	0.00	2.469	0.700	8.854	49

المصدر: من اعداد الباحثة، بناء على مخرجات spss.

أظهرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ببعد شبكة الاتصال على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، اذ بلغ معامل الارتباط 70%، ومعامل التحديد 49% وهو ما يفسر عنصر شبكة الاتصال من التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والنسبة المتبقية لعوامل اخرى.

ومنه: يمكن كتابة معادلة الانحدار كالاتي:

$$Y=A + (B.x_2) + e_i$$

$$Y=8.854+1.170.x_2 + e_i$$

حيث أن:

A: ثابت معادلة الانحدار.

Y : جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

B: معامل الانحدار لكل متغير.

X_2 : البعد الثاني لمتغير الادارة الالكترونية، والمتمثل في شبكة الاتصال.

e_i : متغير عشوائي أو عوامل اخرى.

ومنه: يتم رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد شبكة الاتصال.

ج. الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد البرامج.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد البرامج.

نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	الخطأ المعياري	قيمة β	الثابت	درجة الحرية
2.298	0.778	0.605	73.605	00.0	2.357	0.778	5.415	49

المصدر: من اعداد الباحثة، بناءا على مخرجات spss.

أظهرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ببعد البرامج على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، اذ بلغ معامل الارتباط 77.8%، ومعامل التحديد 60.5% وهو ما يفسر عنصر البرامج من التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والنسبة المتبقية لعوامل اخرى.

ومنه: يمكن كتابة معادلة الانحدار كالاتي:

$$Y=A + (B.x_3) + e_i$$

$$Y=8.854+1.170.x_3 + e_i$$

حيث أن:

A: ثابت معادلة الانحدار.

Y : جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

B: معامل الانحدار لكل متغير.

X_3 : البعد الثالث لمتغير الادارة الالكترونية، والمتمثل في البرامج.

e_i : متغير عشوائي أو عوامل اخرى.

ومنه: يتم رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد البرامج.

د. الفرضية الرابعة:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد صناع المعرفة.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد صناع المعرفة

نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	الخطأ المعياري	قيمة β	الثابت	درجة الحرية
1.135-	0.824	0.680	101.791	0.000	2.845	0.824	3.229-	49

المصدر: من اعداد الباحثة، بناء على مخرجات spss.

أظهرت النتائج المبينة في الجدول أعلاه أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ببعد البرامج على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية، اذ بلغ معامل الارتباط 82.4%، ومعامل التحديد 68% وهو ما يفسر عنصر صناع المعرفة من التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والنسبة المتبقية لعوامل أخرى.

$$Y=A + (B.x_4) + e_i$$

$$Y=-3.229+1.964.x_4 + e_i$$

حيث أن:

A: ثابت معادلة الانحدار.

Y : جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

B: معامل الانحدار لكل متغير.

X_4 : البعد الرابع لمتغير الادارة الالكترونية، والمتمثل في صناع المعرفة.

e_i : متغير عشوائي أو عوامل أخرى.

ومنه: يتم رفض فرضية العدم H_0 ، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وبعد صناع المعرفة.

6. خاتمة:

تشهد المصارف في الآونة الاخيرة تطورا تكنولوجيا هائلا، حيث أصبح تطبيق الادارة الالكترونية أحد السبل لتعزيز تنافسيتها، ولتحسين جودة الخدمات المقدمة، ومنه قد تم التوصل الى:

النتائج:

- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية على تسهيل العمل والتعامل المصرفيين.
- أكدت الفئة المستهدفة للدراسة الى أن تطبيق الادارة الالكترونية تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط بين البعد الاول للإدارة الالكترونية (الاجهزة والمعدات)، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة ارتباط بين البعد الثاني للإدارة الالكترونية (شبكة الاتصال)، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة ارتباط بين البعد الثالث للإدارة الالكترونية (البرامج)، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- توجد علاقة ارتباط بين البعد الرابع للإدارة الالكترونية (صناع المعرفة)، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

7. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- داود احسن طاهر. (2001). الحاسب وامن المعلومات. الرياض (السعودية): معهد الادارة العامة بدون طبعة.
- العلاق بشير عباس. (2005). الادارة الرقمية (المجالات والتطبيقات). ابو ظبي: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشارية، طبعة 1.
- فداء محمود حامد. (2012). الادارة الالكترونية. عمان: دارالبداية ناشرون وموزعون، الطبعة 1.
- محمد الصيرفي. (2006). الادارة الالكترونية. الاسكندرية (مصر): دار الفكر الجامعي، الطبعة 1.

المقالات:

- تواقي أميرة. (2022). واقع تطبيق الادارة الإلكترونية في قطاع التأمينات. مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي، 310-311.
- الدراجي زريق، و عبد السلام عبد اللاوي. (2021). الادارة الالكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية- العدد 05، 179.
- زرزار العياشي. (2015). الادارة الالكترونية، نظرة جديدة لادارة المنظمات. مجلة الحقيقة، العدد 33، 154.
- فهد مطر المطيري. (2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الاسلامية السعودية. 18(29)، الصفحات 223-244.

مزيود اسماء، و سمرة دومي . (2022). مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الالكترونية. الصفحات 463-482.

زروقي نسرين. (2016). الادارة الالكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية. مجلة الاقتصاد الجديد(15)، 236.

بن موسى اممر. (2019). جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية في البنوك الجزائرية. (38)، صفحة 399.

المداخلات:

حسين بن محمد الحسن. (2009/11/01). الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. المحور الثاني: التوجهات والاساليب في تطوير اداء المنظمات الحديثة، (صفحة 19.20.21). المملكة العربية السعودية.

مواقع الانترنت:

تجمع النقد الآلي. (2023). تاريخ الاسترداد 27 08, 2022، من <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous>