

دور الثقافة التكنولوجية في إدراك جودة الخدمات الإلكترونية - دراسة على عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
(سكيكدة-)

نورالدين رجم<sup>1\*</sup>، حمزة مقيطع<sup>2</sup>، منى خراف<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة سكيكدة (الجزائر)، n.redjem@univ-skikda.dz

<sup>2</sup> جامعة سكيكدة (الجزائر)، h.mekitaa@univ-skikda.dz

<sup>3</sup> جامعة سكيكدة (الجزائر)، mounask96@gmail.com

\* نورالدين رجم

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/12/27

تاريخ الاستلام: 2022/12/13

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التكنولوجية على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لعينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة، حيث تم الاعتماد على منهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الإستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات اللازمة، أجريت الدراسة على عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة حيث تم توزيع الإستبانة على (150) زبون تم استرجاعها كليا أي بنسبة 100%، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي "spss" لإجراء التحليلات الإحصائية التي تخدم أغراض الدراسة.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية على جميع الموظفين، والعمل على رفع مستوى البعد المعرفي لدى الزبائن عن الخدمة من خلال عمل الدورات التدريبية وعقد ورشات عمل تعريفية بالخدمات الإلكترونية، وضرورة مراعاة حاجيات الزبائن الخاصة والمحافظة على معلوماته الشخصية، وضرورة تشجيع البنوك على نشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية، وتشجيع الجامعات لإنشاء تخصصات لترسيخ التعليم التكنولوجي ومنه الثقافة التكنولوجية لدى الأفراد.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التكنولوجية، جودة الخدمات الإلكترونية، الجودة الإلكترونية المدركة.

تصنيف (JEL): M31, M39

**The role of technological culture in realizing the quality of electronic services - a study on a sample of customers - Bank of Agriculture and Rural Development Skikda -**

Noureddine Redjem<sup>1\*</sup>, Hamza Mekitaa<sup>2</sup>, Mouna Kharraf<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Skikda University (Algeria), n.redjem@univ-skikda.dz

<sup>2</sup>Skikda University (Algeria), h.mekitaa@univ-skikda.dz

<sup>3</sup>Skikda University (Algeria), mounask96@gmail.com

\* Noureddine Redjem

**Received: 13/12/2022**

**Accepted: 27/12/2022**

**Published: 31/12/2022**

**Abstract:**

This study aims to identify the impact of technological culture on the perceived quality of electronic services for a sample of customers of the Bank of Agriculture and Rural Development of Skikda, where the analytical descriptive approach was relied upon, and the questionnaire was used as a research tool to collect the necessary data. Skikda, where the questionnaire was distributed to (150) customers, it was completely retrieved, and the statistical program "spss" was used to conduct statistical analyzes that serve the purposes of the study.

The study found that there is a statistically significant effect between the technological culture and the perceived quality of electronic services.

One of the most important recommendations of the study is the need to generalize the rules and regulations governing electronic services to all employees, and work to raise the level of customers knowledge about the service through conducting training courses and holding introductory workshops on electronic services, and the need to take into account the special needs of customers and preserve their personal information, and the need to encourage Banks to spread the technological culture necessary for the application of electronic services, and encourage universities to create specializations to consolidate technological education, including the technological culture among individuals.

**Keywords:** technological culture, quality of electronic services, perceived electronic quality. **JEL classification:** M31, M39.

## 1. مقدمة

يتميز عصرنا الحالي بالتطور المذهل الذي نشهده في مجال التكنولوجيا والاتصالات والحواسيب والشبكات السلكية واللاسلكية، وما صاحبه ذلك من ظهور الانترنت والانفجار المعلوماتي الكبير الذي تمثل في وفرة المعلومات على مختلف المواقع الالكترونية وكذا حرية الوصول إليها. كما لاشك أن التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال أثرت بشكل واضح في مجال التجارة الالكترونية خاصة مع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي فيها، هذا التغيير يفرض على المؤسسات عامة أن تواكب هذا التطور التكنولوجي للاستفادة منه.

كما أن الإدراك الجيد للخدمات الالكترونية والتكنولوجية يقوم على توفر عدة متطلبات أساسية منها المتطلبات الاجتماعية والتي تهتم بنشر الثقافة التكنولوجية بين أفراد المجتمع وتنقيف المستفيدين من الخدمات، خاصة بعد اقتحام التقنيات الحديثة للذكاء الاصطناعي جميع مجالات الحياة عموماً والمجال المصرفي خصوصاً، فالمصارف بما تحتويه من آليات وتقنيات حديثة تهدف إلى تعزيز المعرفة الرقمية لدى المجتمع وكذا نشر الثقافة التكنولوجية في مجال المعاملات بين المصارف والمستفيدين من الخدمات المصرفية.

## إشكالية الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

- هل يوجد أثر للثقافة التكنولوجية على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة

ويتفرع هذه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- هل يوجد أثر للبعد المعرفي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة ؟
- 2- هل يوجد أثر للبعد المهاري على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة ؟
- 3- هل يوجد أثر للبعد الوجداني على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة ؟
- 4- هل يوجد أثر للبعد الأخلاقي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة ؟

## فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a \leq 0.05$  ) للثقافة التكنولوجية على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a \leq 0.05$  ) للبعد المعرفي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a \leq 0.05$  ) للبعد المهاري على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a \leq 0.05$  ) للبعد الوجداني على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a \leq 0.05$  ) للبعد الأخلاقي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية سكيكدة.

## 2. 2. مفاهيم أساسية حول الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة

### 1.2. ماهية الثقافة التكنولوجية

#### أ- مفهوم الثقافة التكنولوجية:

أنتشر مصطلح الثقافة التكنولوجية بشكل كبير في الآونة الأخيرة حتى حظى بالعناية الكبيرة من الباحثين نظرا للأهمية التي تحتلها الثقافة التكنولوجية في حياة الفرد والمجتمع. حيث عرفها (عودة) على أنها "ذلك القدر المناسب من المعارف والمهارات والاتجاهات المرتبطة بالحاسوب والتي ينبغي إكسابها للفرد حتى يتمكن من حل المشكلات وتساوم في تشكيل سلوك إيجابي نحو التقنية" (مرزوق و شحيبير، 2017، صفحة 16).

بينما عرفها (عياد وآخرون) على أنها "إلمام الفرد بالقدر المناسب من المعارف والمهارات والإتجاهات التكنولوجية التي تساعد في فهم التكنولوجيا وإستخدامها وإدارتها وتمكنه من إتخاذ القرارات الصحيحة عند حل المشكلات التكنولوجية التي تواجهه في حياته حاضرا ومستقبلا" (عياد و أبوجحوج، 2007، صفحة 541). ومن خلال التعريفات لمفهوم الثقافة التكنولوجية نستنتج أنها هي القدر المناسب من المعارف والمهارات والإتجاهات تكنولوجية التي ينبغي إكتسابها الفرد من حل المشكلات التكنولوجية وقدرة الأفراد على فهم كيفية إستخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة.

#### ب- خصائص الثقافة التكنولوجية:

- الثقافة التكنولوجية كغيرها من الثقافات لها خصائص التي تميزها عن غيرها حيث يرى "محمود وعبد القادر" أن الثقافة التكنولوجية تمتاز بعدة خصائص أهمها (علي و حسن، 2014، صفحة 54):
- ✓ التتور التكنولوجي يتضمن الجوانب المعرفية والنفس حركية والوجدانية بحيث لا يطغى على جانب على حساب آخر.
  - ✓ المدرسة ليست مسؤولة الوحيدة عن نشر الثقافة التكنولوجية وإنما هي المسؤولة المدرسة والأسروغيرها من المؤسسات التربوية والتعليمية والثقافية والإعلامية من المؤسسات المعينة بتربية وتنشئة الأفراد.
  - ✓ لما كان التعليم للجميع شعار تبناه المجتمع الدولي إضافة إلى تأجح ثورة التكنولوجيا في نهاية القرن العشرين، لذا فإن الثقافة التكنولوجية تتيح ضرورة تواصل ذلك في القرن الحادي والعشرين، فإن الثقافة التكنولوجية تصبح ضرورة للجميع أيضا.
  - ✓ الثقافة التكنولوجية ليست مسؤولة منهج أو مقرر دراسي بعينه وإنما هي مسؤولية جميع المقررات التعليمية داخل المدرسة.

#### ت. أهداف الثقافة التكنولوجية

إن الهدف الرئيسي لثقافة التكنولوجية هو إعداد الفرد المثقف تكنولوجيا بمستوى يتواكب مع المتطورات التقنية الحديثة نتيجة الثورة التكنولوجية ولتحقق هذا الهدف الرئيسي ينبغي العمل على تحقيق عدد من الأهداف الفرعية أهمها (بوليد، 2019، صفحة 54):

- ✓ زيادة الوعي لدى الأفراد بتأثيرات التكنولوجيا على كل من الفرد والمجتمع.
- ✓ تعريف الأفراد بمبادئ وأسس التكنولوجيا الحديثة وربط ذلك بالتطبيقات المتطورة.
- ✓ زيادة اهتمام الأفراد بمتابعة كلما هو جديد في مجال التكنولوجيا.
- ✓ تعريف الأفراد بمتطلبات وموصفات العمل في مجالات التكنولوجيا وطبيعة الأدوار التي يجب القيام بها.
- ✓ تنمية وعي الأفراد بمواطن الحظر في بعض المنتجات التكنولوجية وقواعد التعامل معها.
- ✓ تنمية مهارات الأفراد التكنولوجية وتطبيقاتها، وإكسابها لقدرة على التميز أيها أكثر جودة وأقدمها حظرا.

✓ زيادة الحس الأمني لدى الأفراد بمواطن تجاه التكنولوجيا وتطبيقاته وإكسابهم القدرة على التميز أيها أكثر جودة وأقلها حظرا.

✓ تنمية مهارات الأفراد و قدراتهم التي تؤهلهم للعمل في مجال التكنولوجيا وتدريبهم علميا على ممارسة هذه المهارات.

### ث. أبعاد الثقافة التكنولوجية

تشير التعريفات التي سبق ذكرها إلى أن الثقافة التكنولوجية لها أبعاد مختلفة لا بد من توافرها بالشخص المثقف تكنولوجيا حتى يتمكن من استخدام الخدمات الإلكترونية وإجراء الخدمات بصورة فعالة وصحيحة حيث تضمنت هذه الأبعاد فيما يلي:

#### ✓ البعد المعرفي:

و يشتمل بالمعلومات اللازمة لفهم طبيعة التكنولوجيا وخصائصها ومبادئها، وعلاقتها بالعلم والمجتمع والقضايا الناتجة عن التفاعل بين العلم والتكنولوجيا كما يشير "عوض" و"برغوث" إلى المعلومات الأساسية حول التطبيقات التكنولوجية وكيفية التعامل معها وحدود استخدامها، بالإضافة إلى تصويب المفاهيم الخاطئة لدى الأفراد حولها(عطاء و عبد الله، 2018، صفحة 12).

#### ✓ البعد المهاري:

و يشمل البعد المهاري (العملي)المهارات العقلية والعلمية والاجتماعية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها(علي و حسن، 2014، صفحة 57).

#### ✓ البعد الوجداني:

يشمل هذا البعد على الوعي، والحس، والميول، والاتجاهات، وأوجه التقدير المرتبطة بالتكنولوجيا وتطبيقاتها(صالح، 2021).

#### ✓ البعد الأخلاقي:

يشمل البعد الأخلاقي ( ETHICSDIMENSION ) ترسيم الحدود الأخلاقية للتعامل مع التقدم التكنولوجي والإلتزام بتلك الحدود وعدم تجاوزها وحسم القضايا الجدلية والشرعية والقانونية التي قد تنتج عن تجاوز تلك الحدود(محمد العقون، 2019-2020، صفحة 46).

## 2.2. جودة الخدمات الإلكترونية المدركة

### أ. مفهوم الخدمة الإلكترونية:

وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها:

فالخدمة الإلكترونية هي لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظرا لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية وخدمة العملاء فيها ذاتية (الحملي و السميع، 2017، صفحة 11).

وكذلك عرفت على أنها تعتبر شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلق المكتب أوالتحدث إلى شخص عبر الهاتف طلب للمعلومات أو الإستفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طلب الخدمة والآلة(مسعود و الله، 2019، صفحة 80).

وعرفت مراكز البحث النمساوية Arc للخدمة الإلكترونية على أنها"جملة من الخدمات المقدمة عبر الوسائل الإلكترونية على الخطأ وأخارجه مثل: خدمات المعلومات، خدمات تجارية، خدمات الإشهار، خدمات ترفيهية، خدمات الإتصال، الخدمات الحاسوبية وهي تضم كل التسهيلات والعمليات التي من شأنها تقديم فائدة ومنفعة معينة إلى الزبون"(غانم، 2010، صفحة 180).

وفي بعض الوكالات الحكومية تعتبر على أنها "كوسيلة لجعل الحكومة تحت طائلة المسائلة من قبل مواطنيها، وشركات أخرى تنظر إليها على كونها مفهوما مدفوعا بتكنولوجيا المعلومات بشكل تام" (العلاق، 2004، صفحة 67) .  
ومنه نستنتج أن الخدمة الإلكترونية عبارة عن شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه ويتم الحصول عليها عن طريق التفاعل الآلي، وعلى أنها مدفوعة بتكنولوجيا المعلومات بشكل تام.

#### ب. خصائص الخدمات الإلكترونية :

تشير العديد من الدراسات أن أهم الخصائص المميزة للخدمات الإلكترونية هي:

✓ القدرة على الوصول:

أي القدرة على الوصول إلى شخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب له، ويتم بإتجاهين بين العميل والمؤسسة، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية العملاء والمنظمات من تحقق الآتي:

- سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والمنتجات والخدمات التي يمكن الإستفادة منها.
- إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات وفهارس المكتبات وإرسال العملاء معلومات حول إهتمامهم بسلعة أو خدمة ما ومتابعة العملاء لمشترقاتهم ووضعهم المادي وحساباتهم.
- البحث عن الحلول الممكنة جديدة لأي مشكلة تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف الوسائل وتوفير الوقت للبيع والشراء وإعادة الطلب.
- المشاركة والإنخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق السلع والخدمات وألتسويق منتجاتهم وخدماتهم.

✓ القدرة على التنبيه:

أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أوالتفاعل المنشود في الوقت المناسب تماما فهي تتطلب وجود تعليمات واضحة لإستخدام أي جزء من الموقع، حيث توفر أداة بحث داخل محتوى الموقع الإتصال من خلال البريد الإلكتروني أو نماذج التقييم ونحوه والمقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت (بوراس و بوعشة، الصفحات 59-60)؟

✓ سرعة التحديث:

تعني القدرة على تكوين وإدامة مصادر معلومات محدثة من خلال تحديث المعلومات المستفادة من الزبائن ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون و المؤسسة بشكل متواصل، بتوقيت مناسب وسرعة فائقة وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة و فاعلية قواعد البيانات مما يضيفي عليها قدرا من الدقة والمصداقية والثقة، كما تعتبر هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع، عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة ووجود تاريخ آخر للتحديث(قرآنية، 2018-2019، الصفحات 13-14).

#### ت. مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية المدركة

عرفت على أنها "درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين والشراء والتسليم للمنتجات أو الخدمات" (طوهير و الهواري، 2012، صفحة 99).

وعرفها "تجم" بأنها "تعني إلى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني تقديم الخدمة بكفاءة وفاعلية وتحقيق كفاءة التنقل عبر الشبكة وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة لمتلقي الخدمة(الجليل، 2019، صفحة 967).

وعرفها "الطائي والعبادي" على أنها: " قدرة المنظمة على تحقيق الأداء بأسلوب معين أو أساليب متعددة وهناك صعوبة في تقليد هذا الأداء من قبل المنافسين في الوقت الحاضر (مفتاح و سعد، 2016، صفحة 33).

وعرفت على أنها فاعلية الخدمة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق أهدافها ومدى ملائمة الخدمة لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية إحتياجاتهم بتوفير المعلومات والخدمات بسهولة ووضوح خلال وقت مناسب(الخاتنة، 2018، صفحة 129).

ومنه نقول أن جودة الخدمات الإلكترونية إلى أي مدى تسهل الموقع على شبكة الأنترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية، وعلى أنها قدرة خدمات إلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للزبون وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة .

### ج. أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المدركة

تتمثل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية فيما يلي :

#### 1- سهولة الاستخدام: ويحتوي على المؤشرات التالية (بوراس و بوعشة، الصفحات 67-68):

توافر خريطة الموقع على الموقع الإلكتروني للجهة المقدمة للخدمة للوصول على الخدمة الإلكترونية بسهولة، وسهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث، وسهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة للخدمة، موقع ثابت لخدمة البحث متوافر في جميع الصفحات، ووجود شروط وأحكام الإستخدام، وسهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتناقله، وتوافر الخدمة الإلكترونية بأكثر من لغة وتوافر أكثر من قناة إلكترونية لتقييم الخدمة .

2- تصميم الموقع: تعني أن يعكس الموقع تصميمًا مميزًا وجذابًا وأن يتم من خلاله تزويد العميل إلى الخدمات التي يحتاجها على نحو ممتع، ويرمز للبيئة من خلال الموقع الإلكتروني المرتبطة بخصائص أساسية مثل الألوان والرسومات والصور والرموز والفيديو (الكساسبية، 2014، صفحة 23) .

#### 3- توفر المعلومة: وتتمثل في الأمور التالية (مرزوق و شحبير، 2017، صفحة 69) :

يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة، وأيضًا يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي يستمر خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعود المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها، وتوفير إستمارة" تواصل معنا" المبنية علموقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بإدخال البيانات التواصل معه و الموضوع ثم إرسال الطلب ( ليس من خلال برنامج بريد إلكتروني)، ويجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعود الرد وحل المشكلات المذكورة الموقع الإلكتروني للخدمة، وتوفير أسئلة يتكرر طرحها تكون وصفية وسهلة الفهم والمعلومات الواردة فيها متبقية مع المعلومات المتوفرة عبر القنوات الأخرى.

4- الخصوصية والأمن: في تعاملات الخدمة الإلكترونية التفاعل بين العملاء، والمؤسسة يعطي فرص للمؤسسات للحصول على معلومات شخصية عن العملاء مثال : العادات الشرائية، الإحتياجات والتفضيلات ومعلومات عن حساباتهم وحجم تعاملاتهم وحركات هاته الحسابات، وكثير من هذه البيانات التي تعكس خصوصية العميل لذلك يجب على المؤسسة أن تحافظ على خصوصيتها، أما الأمان فهو الإطمئنان من قبل الزبون بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو المخاطر، والمخاطر التشغيلية أو التكنولوجية أو القانونية وغيرها، لأن العميل دائما يطرح السؤال التالي هل التعامل الإلكتروني مع المؤسسة يوصف بالأمان أم لا؟ (جيجخ، 2017-2018، صفحة 89)

### ح. العلاقة بين الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة

العلاقة بين الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة تكمن في كيفية تأثير الثقافة التكنولوجية

بأبعادها الأربعة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الوجداني، البعد الأخلاقي) على إدراك الزبون لجودة الخدمات الإلكترونية.

↳ البعد المعرفي وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة: يتمثل البعد المعرفي في المعارف والمعلومات الأساسية حول

مجالات التكنولوجيا والتي يجب إكسابها الفرد في ضوء تثقيفه تكنولوجيا، بحيث كلما كان الفرد لديه ثقافة

تكنولوجية ومعرفة واسعة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة وكيفية استخدامها في نقل المعلومات وتبادلها كلما

أصبح على أتم الاستعداد لتلقي الخدمات الإلكترونية بسهولة وتكمن ذلك من خلال:

✓ تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت.

- ✓ سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية بإستخدام خيار البحث.
- ✓ سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الالكترونية.
- ✓ زيادة تحقيق الوعي لدى المستفيد بتأثيرات التكنولوجيا على كل فرد ومجتمع.
- ✓ يتم زيادة مستوى الجودة في الخدمات الإلكترونية بإعتبار الزبون الخدمة مشاركة في الإنتاج.
- ◀ البعد المهاري وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة: يتضمن هذا البعد على مختلف المهارات التي ينبغي أن يكسبها الفرد في كافة المجالات التكنولوجية، ومنه فإن إكتساب المستفيد المهارات المتعلقة بإستخدام التكنولوجيا الواجب تضمينها وتطويرها يساعد في إدراكه مستوى الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة وذلك من خلال:
- ✓ إكتساب مهارة إستخدام البريد الالكتروني تساعد على فعالية التواصل مع المؤسسة.
- ✓ إكتساب مهارات اللازمة لتعبئة الطلبات إلكترونياً.
- ✓ إكتساب مهارات إستخدام الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق معاملات إلكترونياً.
- ✓ إكتساب المهارات التي تؤهله لتطبيق المعاملات بدون حاجة إلى توضيح أو إستفسار.
- ✓ إكتساب مهارة إستخدام نظام الدفع الالكتروني وإنشاء حساب إلكتروني خاص به في الخدمات الالكترونية.
- ◀ البعد الوجداني وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة: يتضمن هذا البعد جوانب الشعور والرغبة والميل العاطفي والرد الإنفعالي تجاه التكنولوجيا وإستخداماتها كالوعي التكنولوجي والحس التكنولوجي وأوجه تقدير التكنولوجيا، فهي لها علاقة بالعاطفة إتجاه تقديم الخدمات الإلكترونية المدركة وتكمن ذلك فيمايلي:
- ✓ إهتمام القائمون على الموقع الالكتروني للمؤسسة بالعاملين إهتماما شخصيا عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات والإستفسارات يزيد من عاطفة الزبون إتجاه الخدمة.
- ✓ المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات عبر الموقع الالكتروني يمنح لزبون إهتمام شخصي ويساعده في كسب رضاه عن الخدمات المقدمة.
- ✓ يمنح الزبون على الموقع الالكتروني إهتماما شخصيا عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات والإستفسارات يساعد على الشعور الجيد أثناء تلقي الخدمة.
- ✓ أن يكون مقدم الخدمة تتوفر فيه كل من اللباقة وإهتمام وتقديم الخدمة في وقتها يساعد في زيادة درجة الإعتمادية بالنسبة لمقدمي الخدمة.
- ◀ البعد الأخلاقي وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة: إن أخلاقيات التكنولوجيا تمثل مجالا من أهم مجالات الثقافة التكنولوجية فإن البعد الأخلاقي يمثل أحد أهم أبعادها، ويمثل قيمة أخلاقية تولد فطرة وتنمو عند الشخص مع التجربة العلمية، بحيث يركز هذا عن إدراك الفرد للقضايا الأخلاقية المتعلقة بالتكنولوجيا وتنمية قدرته على فهم وتحليل أسباب تلك القضايا ونتائجها، فكلما كان لدى الأفراد ثقافة تكنولوجية كلما أصبح يكتسب مختلف القيم الأخلاقية اللازمة لمعرفة كيفية التعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها، و من هنا تكمن العلاقة بين البعد الأخلاقي وجودة الخدمات الإلكترونية فيمايلي :
- ✓ الإبلاغ عن أي نشاط غير قانوني يساعد في توفير الأمان في المعاملات الالكترونية.
- ✓ الإمتناع عن القيام بانتحال شخصيات أخرى يساعد في موثوقية الخدمة.
- ✓ الإلتزام بالإجراءات القانونية يساعد على الإدراك الجيد للعمليات والخدمات الالكترونية.
- ✓ الإلتزام بالصدق عند تعبئة البيانات يساعد على الإنتاج الجيد للخدمات الالكترونية.
- ✓ يجتنب مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطئها يساعد في تلقي الخدمة بشكل سليم.
- ✓ عدم تغيير وسرقة وتدمير المعلومات الموجودة على الأنظمة الخاصة بالمؤسسة يساعد في الحفاظ عليها.



### 3. 3. دراسة على عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكيكدة:

#### 1.3. أدوات الدراسة:

✓ **مجتمع الدراسة:** في زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكيكدة، ونظرا لكون حجم المجتمع خصصنا دراستنا على عينة من زبائن البنك.

✓ **عينة الدراسة:** قد تم دراسة عينة تتكون من 150 زبون من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكيكدة، تم توزيع 150 استمارة ، وقد كانت كل الاستمارات صالحة للدراسة.

✓ **الأدوات المستخدمة في الدراسة:** يتناول هذا المطلب أهم الأدوات المستخدمة، حيث تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية مع التأكد من ثبات الدراسة وتبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

✓ **مصادر جمع البيانات:** بغية الحصول على البيانات اللازمة وبشكل صحيح، تم تقسيم الأدوات المستخدمة إلى مصدرين: مصادر أساسية ومصادر ثانوية

وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، حيث أعتمد في جمعها على الإستبيان كأداة أساسية إذ تعتبر الأداة الملائمة والفعالة للحصول على المعلومات المطلوبة والمرتبطة بموضوع الدراسة، ولقد تناولنا فيها مجموعة من الأسئلة قسمت حسب أبعاد الدراسة، وقد تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين هما:

**الجزء الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية اللازمة لأفراد العينة؛

**الجزء الثاني:** يشتمل هذا الجزء على 36 عبارة ويقسم هذا الجزء إلى قسمين هما:

**القسم الأول :** خصص للمتغير المستقل الثقافة التكنولوجية حيث يضم هذا الجزء 4 أبعاد بمجموع (19) عبارة؛

**القسم الثاني :** يضم معلومات عامة حول المتغير التابع جودة الخدمات الإلكترونية المدركة حيث يضم هذا الجزء (17) عبارة.

#### ✓ **الأساليب الإحصائية المستخدمة**

تم استخدام البرنامج الإحصائي المسمى الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss21)، كما اعتمدنا على التقنيات الإحصائية التالية:

#### أ- الأساليب المستخدمة للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة

- معامل الارتباط ليرسون للكشف عن صدق الاتساق الداخلي، وكذا العلاقة بين المتغيرين؛
- معامل الثبات  $\alpha$  لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة.

#### ب- الأساليب المستخدمة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة

- المتوسط الحسابي لقياس مدى مركزية الإجابات؛
- الانحراف المعياري لقياس مدى اتفاق وعدم تشتت الإجابات؛
- اختبار التوزيع الطبيعي؛
- الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات؛
- الوزن المرجح لمقياس ليكارت، كالتالي:

الجدول رقم (01): أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي

5 - 4.21	4.20 - 3.41	3.40 - 2.61	2.60 - 1.81	1.80 - 1	
5	4	3	2	1	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	العبارة
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	درجة الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

- حيث يتم حساب المدى: لمعرفة الفرق بين أكبر قيمة وأدناها (5-1=4) لتحديد طول خلايا المقياس؛
- ثم يقسم على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي  $0.80=5/4$ ؛
- ويعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

### 2.3. صدق أداة الدراسة وثباتها

أ. الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

وهذا يعرضها على مجموعة من الأساتذة لإجراء تعديلات عليها سواء في صياغة الفقرات أو حذف بعضها على ضوء مقترحاتهم، والتي ساهمت في إخراج الاستبيان بصورته النهائية.

### ب. صدق الاتساق الداخلي

ويقصد به اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وهذا من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين العبارة ومجموع المحور. والجدول الموالي يوضح ذلك:

✓ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الثقافة التكنولوجية

البعد المعرفي

الجدول رقم (02): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد المعرفي مع المحور ككل

معامل الارتباط بيرسون	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.670	4	0.536	1
0.771	5	0.668	2
		0.598	3
البعد المعرفي			
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات البعد المعرفي كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد المهاري مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة	معامل الارتباط بيرسون
1	0.702	4	0.683
2	0.583	5	0.708
3	0.664		
البعد المهاري			
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات البعد المهاري كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه نقول أن العبارات ذات اتساق داخلي البعد الوجداني

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الوجداني مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة	معامل الارتباط بيرسون
1	0.730	3	0.729
2	0.691	4	0.724
البعد الوجداني			
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات البعد الوجداني كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.  
البعد الأخلاقي

الجدول رقم (05): معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الأخلاقي مع المحور ككل

العبارة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة	معامل الارتباط بيرسون
1	0.648	4	0.789
2	0.673	5	0.693
3	0.783		
البعد الأخلاقي			
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات البعد الأخلاقي كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

✓ قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة الخدمات الإلكترونية المدركة

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بيرسون لعبارات جودة الخدمات الإلكترونية المدركة مع المحور ككل

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة	معامل الارتباط بيرسون
1	0.581	10	0.458
2	0.669	11	0.455
3	0.680	12	0.473
4	0.552	13	0.608
5	0.707	14	0.634
6	0.713	15	0.638
7	0.620	16	0.517
8	0.606	17	0.601
9	0.659		
جودة الخدمات الإلكترونية المدركة			
** : الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات جودة الخدمات الإلكترونية المدركة كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

← ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال قياس معامل ألفا كرومباخ، حيث تنص القاعدة الإحصائية لهذا الاختبار على أن النسبة المقبولة لثبات الإستبانة هي 60% أو ما يزيد، والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (07): ثبات أداة الدراسة

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرومباخ
البعد المعرفي	1- 5	0.656
البعد المهاري	1- 5	0.692
البعد الوجداني	1- 4	0.688
البعد الأخلاقي	1- 5	0.760
الثقافة التكنولوجية	1- 19	0.887
جودة الخدمات الإلكترونية	1- 17	0.890
الإجمالي	1- 36	0.939

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

من النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرومباخ أكبر من 0.60 في كلا محوري الاستبيان، فنجد قيمته ككل 0.939 وهذا ما يدل على ثبات أداة القياس وبالتالي قابليتها للدراسة.

3.3. اختبار التوزيع الطبيعي: يجب علينا التأكد أن المجتمع خاضع للتوزيع الطبيعي، وهذا باستخدام اختبار كولمجروف-سمرنوف كالتالي:

الجدول رقم (08): اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف)

المحاور	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية (sig)	نتيجة الاختبار
الثقافة التكنولوجية	0.860	0.451	توزيع طبيعي
جودة الخدمات الإلكترونية	1.086	0.189	توزيع طبيعي
المجموع	0.819	0.514	توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتضح من خلال نتائج الاختبار أن قيمة (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المحاور، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

#### 4. النتائج والمناقشة

##### 1.4. تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الإستبانة

الجدول رقم (09): نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمحاور الدراسة

البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعء المعرفي	3.82	0.656	مرتفعة
البعء المهاري	3.51	0.743	مرتفعة
البعء الوجداني	3.46	0.799	مرتفعة
البعء الأخلاقي	3.58	0.816	مرتفعة
جودة الخدمات الإلكترونية المدركة	3.71	0.643	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتضح من الجدول أعلاه أن:

يبلغ المتوسط الحسابي للبعء المعرفي 3.82 بانحراف معياري 0.656 ووفقاً للمعيار المعمول به فإنه يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن هنالك موافقة على البعء المعرفي في المؤسسة محل الدراسة.

يبلغ المتوسط الحسابي للبعء المهاري 3.51 بانحراف معياري 0.743 ووفقاً للمعيار المعمول به فإنه يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن هنالك موافقة على البعء المهاري في المؤسسة محل الدراسة.

يبلغ المتوسط الحسابي للبعء الوجداني 3.46 بانحراف معياري 0.799 ووفقاً للمعيار المعمول به فإنه يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن هنالك موافقة على البعء الوجداني في المؤسسة محل الدراسة.

يبلغ المتوسط الحسابي للبعء الأخلاقي 3.58 بانحراف معياري 0.816 ووفقاً للمعيار المعمول به فإنه يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن هنالك موافقة على البعء الأخلاقي في المؤسسة محل الدراسة.

يبلغ المتوسط الحسابي لمحور الجودة 3.71 بانحراف معياري 0.643 ووفقاً للمعيار المعمول به فإنه يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن هنالك إدراك جيد من طرف الزبائن لجودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

## 2.4. فرضيات الدراسة ✓ الفرضية الفرعية الأولى

جودة الخدمات الإلكترونية المدركة								البعد المعرفي في
نتيجة اختبار الفرضية	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	R	
H <sub>1</sub>	0.659	0.799	294.207	0.000	17.152	0.665	0.816	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد المعرفي) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية المدركة) والتي بلغت 0.816 وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R<sup>2</sup> الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.665 وهي نسبة مقبولة نسبياً، وبلغت قيمة T = 17.152 كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 294.207، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.799 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للبعد المعرفي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة " وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين البعد المعرفي وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.799x + 0.659$$

الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

جودة الخدمات الإلكترونية المدركة								البعد المهاري
نتيجة اختبار الفرضية	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	R	
H <sub>1</sub>	1.469	0.641	179.905	0.000	13.413	0.549	0.741	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد المهاري) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية المدركة) والتي بلغت 0.741 وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R<sup>2</sup> الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.549 وهي نسبة مقبولة نسبياً، وبلغت قيمة T = 13.413 كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة

179.905، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.641 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للبعد المهاري على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة " وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين البعد المهاري وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.641 x + 1.469$$

### الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

جودة الخدمات الإلكترونية المدركة								البعد الوجداني
نتيجة اختبار الفرضية	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	R	
H <sub>1</sub>	1.866	0.535	117.320	0.000	10.831	0.442	0.665	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد الوجداني) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية المدركة) والتي بلغت 0.665 وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R<sup>2</sup> الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.442 وهي نسبة مقبولة نسبياً، وبلغت قيمة T 10.831. كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار sig = (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 117.320، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.535 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للبعد الوجداني على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة " وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين البعد الوجداني وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة بالمعادلة الرياضية التالية:

$$Y = 0.535 x + 1.866$$

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

جودة الخدمات الإلكترونية المدركة								البعد الأخلاقي
نتيجة اختبار الفرضية	B	معامل الانحدار A	قيمة F	مستوى المعنوية sig	T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	R	
H <sub>1</sub>	1.874	0.515	110.441	0.000	10.509	0.427	0.654	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتبين من الجدول أعلاه أن R التي تقيس درجة ارتباط المتغير المستقل (البعد الأخلاقي) مع المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية المدركة) والتي بلغت 0.654 وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R<sup>2</sup> الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.427 وهي نسبة مقبولة نسبياً، وبلغت قيمة T 10.509 كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.000) = sig وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مع قيمة F المحسوبة 110.441، وهو ما يؤكد معنوية هذا التأثير، كما بلغت قيمة معامل الانحدار 0.515 وهو ما يوضح درجة التأثير على العنصر التابع عند تأثير المتغير المستقل. وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للبعد الأخلاقي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة "

وعليه يمكن التعبير على العلاقة بين البعد الأخلاقي وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة بالمعادلة الرياضية

التالية:

$$Y = 0.515 x + 1.874$$

الفرضية الرئيسية

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

جودة الخدمات الإلكترونية المدركة					الثقافة التكنولوجية
نتيجة اختبار الفرضية	قيمة F	مستوى المعنوية sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	R	
H <sub>1</sub>	409.181	0.000	0.734	0.857	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21.

يتبين من الجدول وجود أثر بين الثقافة التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية المدركة عند مستوى معنوية 0.05 حيث أن R التي تقيس درجة الارتباط بين المتغيرين بلغت 0.857 وهي درجة ارتباط مرتفعة، كما بلغت نسبة معامل التحديد R<sup>2</sup> الذي يقيس التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة 0.734، وقد أكدت F معنوية هذا التأثير والتي بلغت قيمته 409.181 كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية لهذا الاختبار (0.000) = sig وهي أقل من مستوى



الدلالة 0.05، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونؤكد الفرضية البديلة أي أنه: " يوجد أثر للثقافة التكنولوجية على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سكيكدة "

**3.4 مناقشة نتائج الدراسة**

بعد تحليل وتفسير البيانات خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي :

- جاء تقييم الزبائن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للبعد المعرفي بدرجة قبول مرتفعة وهذا راجع إلى أن الزبون يدرك خطوات وإجراء عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية بحيث يستطيع استخدامها بنفسه والاستفادة منها دون اللجوء لأحد، وإدراك أهمية ومزايا تطبيق الخدمات الإلكترونية ولكن ليس بالدرجة الكافية، وأن الزبون يعرف الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية وبإستطاعته استخدام الحاسوب والشبكات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.

- جاء تقييم الزبائن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للبعد المهاري بدرجة قبول مرتفعة وهذا راجع إلى أن لدى الزبائن مهارة التصفح عبر الأنترنت حيث يعيش عصر الثورة التكنولوجية، وأنه يمتلك مهارة استخدام البريد الإلكتروني على اعتبار أن البريد أصبح وسيلة اتصال مهمة عبر الجوال والهاتف.

- جاء تقييم الزبائن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للبعد الوجداني بدرجة قبول مرتفعة وهذا راجع إلى أن الزبون يتلقى اهتماما شخصيا ومخاطبته إلكترونيا عبر الموقع والرد على ملاحظاته واستفساراته بلطف وود واحترام.

- جاء تقييم الزبائن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للبعد بدرجة قبول مرتفعة وهذا راجع إلى اجتناب مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها وأنه يتمتع بخلق الأمانة عند استخدام الخدمات الإلكترونية لكونها تعتبر قيمة أخلاقية تولد بالفطرة وتنمو عند الشخص مع التجربة العلمية.

- جاء تقييم الزبائن المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لجودة الخدمات الإلكترونية بدرجة قبول مرتفعة لكونهم يعتبرون الموقع الإلكتروني للبنك يتميز بسرعة الأداء ومن السهل تصفحه وأنه وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية المتوفرة بطريقة رسمية موثوق بها، والتي تساعدهم في التعرف على تفاصيل الخدمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها.

**ومن خلال اختبار الفرضيات توصلنا لنتائج التالية :**

- أظهر اختبار الفرضية الأولى: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0.05 \leq a$  للبعد المعرفي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من وجهة نظر زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.816) بدرجة ارتباط مرتفعة عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.665).

- أظهر اختبار الفرضية الثانية: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$  للبعد المهاري على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من طرف زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.741) بدرجة ارتباط مرتفعة عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.549).

- أظهر اختبار الفرضية الثالثة: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$  للبعد الوجداني على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من وجهة نظر زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.741) بدرجة ارتباط مرتفعة عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.549).

- أظهر اختبار الفرضية الرابعة: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \leq 0.05)$  للبعد الأخلاقي على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من وجهة نظر زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.654) بدرجة ارتباط مرتفعة عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.427).

- أظهر اختبار الفرضية الرئيسية: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) للثقافة التكنولوجية على جودة الخدمات الإلكترونية المدركة من وجهة نظر زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.857) بدرجة ارتباط مرتفعة عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05 ومعامل تحديد (0.734).

#### 4. التوصيات:

##### التوصيات المقترحة:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- العمل على رفع مستوى البعد المعرفي لدى الزبائن من الخدمة من خلال عمل الدورات التدريبية، وعقد ورش عمل تعريفية بجودة الخدمات الإلكترونية، وخاصة الخدمات التي يتم إطلاقها بشكل جديد.
- 2- تشجيع الزبائن على قراءة التعليمات وسياسة الخصوصية أوحثهم على ذلك من خلال إعطاء وقت معين قبل دخول الخدمة ليتسنى قراءة سياسة الخصوصية ومنعها من المرور عليها بمجرد الضغط على موافق دون قراءتها.
- 3- تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية على جميع الموظفين.
- 5- تحفيز الناس لإجراء المعاملات الإلكترونية.
- 6- عمل نشرات توعوية، ورش عمل يتم فيها شرح الخصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالخدمات.
- 7- العمل على إزالة الخوف عند الكثير من الزبائن بشكل عام من الشراء عبر الانترنت، وذلك بتوعيتهم وتوجيههم لتجربة المعاملة ومن خلال التجربة سيزول الخوف.
- 8- إنشاء أقسام خاصة للمخالفة القانونية الإلكترونية حتى يتسنى للزبون معرفة الجهة التي يجب أن يتوجه لها عند حدوث أي مخالفة قانونية ليبلغ عنها.
- 9- تطوير خدمات الكترونية لخدمة ذوي الإعاقة البصرية.
- 10- العمل على اهتمام القائمون على الموقع الإلكتروني للبنك بالعاملين على تقديم اهتمام شخصي عند مخاطبة الإلكترونية وتقديم الإستفسارات والطلبات بلطف وود وإحترام.
- 11- ضرورة العمل على تصميم موقع البنك أن يكون جميل والدخول إليه على وجه السرعة من أجل جذب الزبائن لطلب الخدمة.
- 12- ضرورة تحديث المعلومات الإلكترونية أن تكون بشكل مستمر وتلقائي.
- 13- أن يكون هناك إستقبالا لطلبات على الإستفسارات وشكاوى الزبون إلكترونيا ويتم الرد عليها.
- 14- ضرورة مراعاة حاجيات الزبائن الخاصة و الحفاظ على معلوماته الشخصية.
- 15- ضرورة تشجيع البنوك على نشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.
- 16- تشجيع الجامعات لإنشاء تخصصات لترسيخ التعليم التكنولوجي ومنه الثقافة التكنولوجية.

## 5. المراجع

### 1.5 الكتب:

- 1- بشير العباس العلق. (2004). *الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق*. عمان: المنظمة العربية لتنمية الإدارية.
- 2- عبد الله الطائي، و عيسى قداة. (2008). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان-الأردن: دار اليازوري لنشر والتوزيع.
- 3- مبارك علوي، و محمد لزنم. (2020). *إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المنظومة الأمنية*. حضرموت: دار الهاشمية الحديثة الأوفست.
- 4- يوسف أحمد أبوفاة. (2007). *التسويق الالكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنت*. الأردن-عمان: دار وائل النشر والتوزيع.
- 2.5 الرسائل الجامعية:
- 6- حسن الحلبي، و مؤمن عبد السميع. (2017). *جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين*. رسالة ماجستير . غزة: جامعة الإسلامية.
- 7- سناء مرزوق، و محمدشبيب. (2017). *دور الثقافة التكنولوجية في تخسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم خدمة*. رسالة ماجستير . إدارة أعمال،كلية التجارة، غزة: جامعة الإسلامية .
- 8- صالح بوعبدالله. (2013-2014). *نماذج وطرق قياس جودة الخدمة شهادة دكتوراه* . كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسير: جامعة سطيف.
- 9- صلاح الدين مفتاح، و الباهي سعد. (2016). *أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن*. رسالة ماجستير . جامعة الشرق الأوس
- 10- طلال عطاء، و جيتاوي عبد الله. (2018). *تحليل كتاب الصف العاشر في معايير التنور التكنولوجي*. رسالة ماجستير . نيلس، كلية دراسات العليا، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- 11- فايزة جيجخ. (2017-2018). *جودة الخدمات الالكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات*. شهادة دكتوراه . بسكرة: جامعة محمد خيضر .
- 13- محمد علي، و محمد حسن. (2014). *تقويم مقررات التربية في الكلية في الكلية الجامعة للعلوم التطبيقية في ضوء معايير الثقافة التكنولوجية*. رسالة ماجستير . غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية .
- 3.5 المجلات:
- 14- حسين يوليد. (2019). *إشكاليات الثقافة وجاهزية التعميمالالكترونيومقرراته* مجلة الدراسات الإعلامية ، 221.
- 30- عبد الجليل. (2019). *تقييم مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة*. مجلة كلية التربية ، 967.
- 31- عبد الجليل طوهر، و جمال الهواري. (2012). *معاولة قياس رضا الزبون عبي جودة الخدمات الالكترونية بإستعمال مقياس natqual* مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، 99.
- 32- عبد الحليم نعيجات. (2019). *نمدجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة ورضا الزبون*. مجلة الدراسات ، 21.
- عمر علي بابكر الطاهر. (2019). *أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء*. المجلة العربية لنشر العلمي (Ajsj) ، 82.
- 33- فاطيمة الزهراء بن سيرود، و هدى كرمالي. (2020). *أثر الجودة المدركة والقيمة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة*. مجلة البحوث الإقتصاديةوالمالية ، 47-48.
- 34- فتحي بوعمر. (بلا تاريخ). *الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون*. مجلة الإبداع ، 118.
- 35- فؤاد عياد، و يحيىأبو ججوح. (2007). *مدى توافر معايير الإستنارة التكنولوجية في كتابي التكنولوجي للصفين الخامس و السادس الأساسيين بفلسطين* مجلة الجامعة الإسلامية للدراساتالإنسانية ، 541.
- 36- لحسن عطاء الله. (2019). *دراسة تأثير الجودة المدركة والقيمة المدركة والرضا على ثقة الزبون*. مجلة أرساد الدراسات الإقتصاديةوالإدارية ، 280.

- 37- ليث صالح مسعود، و محمد غيث أركان عبد الله. (2019). تقييم الجودة المدركة للخدمات الالكترونية لموقع مصرف بغداد الالكتروني وأثره على تحقيق رضا netqual باستخدامالنموذج الفرنسي. *المجلة الدولية للبحوث التطبيقية* ، 80.
- 38- محمد خثير، و أسماءمرايمي. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. *مجلة الرياد الإقتصاديةياتوأعمال* ، 32.
- 39- مصطفى طويطي، و بومدين بوداد. (2018). نموذج العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه إتجاه المؤسسة. *مجلة الإستراتيجية والتنمية* ، 118.
- 40- نادية بوراس، و مباركبو عشة. (بلا تاريخ). تحسين الخدمات الالكترونية بالإعتماد على معايير الجودة. *مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية* .
- 41- نور الدين زمام، و صباح سليمان. (2013). تطور مفهوم التكنولوجيا وإستخداماته في العملية التعليمية. *مجلة العلوم الإنسانية وإجتماعية* ، 165.
- 42- وحيد رثان محمد الختاتنة. (2018). أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك. *مجلة أفاق علوم الإدارة والإقتصاد* ، 129.

43- l'impact du marketing des services au sein L'entreprise .(2014-2013) .mohamedcherchem . *mémoire de magiester en management. de la télècommunication facultèdesscienceséconomique des scienes de gestion et des sciences commerciales:* .universite D'ORAN

4.5 مراجعالأثريث:

44- إدريس سلطان صالح. (31 01, 2021). *الفكر التنور التكنولوجي- البعد الغائب في الحياة أولادنا*. تاريخ الاسترداد 3 5, 2021

<https://www.fikrmag.com/>:[https://www.fikrmag.com/article\\_details.php?article\\_id=1225](https://www.fikrmag.com/article_details.php?article_id=1225)

45- عبد الحميد صريدي، و عز الدين بودريان. (31 12, 2018). *الثقافة التكنولوجية لدى إختصاصي المعلومات ودورها في دعم مشاريع الرقمنة*. تاريخ الاسترداد 07 04, 2021، من <https://search.emarefa.net/>:

<https://search.emarefa.net/ar/detail/>