مدى الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودتها في البنوك التقليدية والإسلامية
دراسة تطبيقية في فروع البنوك العاملة في محافظة شبوة

The Extent and Quality of E- Banking Services in Conventional and Islamic Banks (An Empirical Study on Bank Branches Operating in Shabwah Governorate)

د. أحمد صالح بن عبدالحق
أستاذ مساعد قسم المحاسبة
كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة شبوة

الملخص:

استهدفت هذه الدراسة التعرف على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها المعتمدة على البيانات الشخصية والأجهزة والمكونات المادية ومدى تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية في فروع البنوك التقليدية والإسلامية العاملة في محافظة شبوة .لمعالجة مشكلة الدراسة وفرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التقليدية والإسلامية العاملة في محافظة شبوة ، ولتحقيق أهداف الد راسة تم استخدام أداة الدراسة (الاستبانة)، واشتملت على (14) فقرة بهدف جمع البيانات، بالإضافة للبيانات الشخصية إذ غطت (46) عينة، وبعد جمع البيانات تم تحليلها ببرنامج (spss) واختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن الإنترنت يعد العائق الرئيس أمام البنوك في تطوير الخدمات الإلكترونية البنكية لديهم بنسبة 100% ، كما يوجد تفاوت في مجال تطبيق الخدمات الإلكترونية البنكية من فرع لآخر، أما بالنسبة للأجهزة المادية فكانت النتيجة جيدة من حيث توافرها والعمل بها ومتابعة الجديد وخبرة العاملين عليها.

الكلمات المفتاحية:
- البطاقة الإلكترونية
- الدفع الإلكتروني
- الخدمات البنكية
- الصيرفة الإلكترونية
- الإنترنت

ABSTRACT:

This study aimed to identify the quality of E- banking services in its dimensions based on personal data, devices and substantial components, in addition to the extent of the application of E-banking services in the branches of conventional and Islamic banks operating in Shabwah governorate. To address the problem and hypotheses of the research, the descriptive analytical approach was used. The study population consisted of employees of conventional and Islamic banks operating in Shabwah governorate. To achieve the objectives of the study, a questionnaire comprising (14) items was used with the aim of collecting data in addition to personal data, covering (46) samples. After collecting the data, it was analyzed using the (SPSS) program, testing the hypotheses related to the study. The study achieved a set of results, the most important of which is that the internet is the main obstacle for banks in developing

Key Words:
- **Electronic card**
- **Electronic payment**
- **Banking services**
- **Electronic banking**
- **Internet**

their electronic banking services by 100%. Also, variation in the field of application of electronic banking services from one branch to another exists. As for the substantial devices, the result was good in terms of their availability, working with them, following up on new developments, and the experience of those working on them.

مقدمة

يعد القطاع المصرفي أهم القطاعات الاقتصادية سواءً في الدول المتقدمة أو النامية؛ وذلك لتأثيره الفاعل في التنمية الاقتصادية، إذ تقدم البنوك عددًا من الخدمات المالية والمصرفية، بالإضافة إلى القيام بدور الوساطة بين المستثمرين والمدخرين بهدف عوائد تمكنها من الاستمرار والنمو، ومواجهة المخاطر والعمل على تقليلها.

إن الثورة الإلكترونية وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية التي شملت المجالات الاقتصادية والمالية خاصة، والمجالات الأخرى عامة كان لابد من قيام البنوك والمؤسسات المالية بالاهتمام بتطوير النشاط والخدمات المصرفية المختلفة. ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت الآن أحد أهم القضايا الاستراتيجية في العمل المصرفي، وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة. إن البنوك التجارية والمؤسسات المالية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرته على الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية، بوصف العلاقة بين المصرف والعميل وثيقة، فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية، تتلاءم مع احتياجات العملاء. فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فالبنوك الإلكترونية هي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم خدمات هي خدمات موقع البنك نفسها، من سحبٍ ودفعٍ وتحويلٍ دون انتقال العميل إليها .وتعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينيات تزامنًا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فكان مع بداية القرن الماضي في فرنسا في شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل في مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية . وفي عام ١٩٥٨م صدرت أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر في نطاق واسع، ثم قامت American Express أصدرت Visa عام ١٩٦٨ لتتحول إلى شبكة "Bank Americard" .

المبحث الاول : منهجية الدراسة والدراسات السابقة

أولًا: مشكلة الدراسة

بناءً على ما سبق ونتيجة للتطور المتسارع والتفاوت في تقديم الخدمات المصرفية والبنكية والمنافسة المستمرة والمتصاعدة بين البنوك يمكن أن تتبلور لدينا مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها. لكل دراسة أو مشروع مشكلة يتناولها الباحثون لمحاولة تسليط الضوء عليها، ومحاولة وضع الحلول المناسبة لها، وتتمثل مشكلة دراستنا في ضعف انتشار العمل البنكي الإلكتروني وقلته في فروع البنوك التقليدية والإسلامية والإنترنت، ودوره في عرقلة العمل بهذه الآلية، وكذا ضعف الوعي بفوائد هذه الخدمات وتسهيلاتها والخوف من تقلبات الوضع الراهن.

ثانيًا: أسباب اختيار الموضوع

- الاهتمام الشخصي بالتعرف على طبيعة عمل البنوك ونشاطها ميدانيًا.
- الأهمية والدور الذي صارت تحتله المؤسسات الخدمية ونموها المتزايد.
- الموضوع له علاقة مباشرة بالتخصص العلمي للباحث.
- أنَّ جودة الخدمات من أبرز الوسائل التي تعتمدها المؤسسات المالية بهدف تحقيق التفوق في مجال أعمالها.

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها يمكن إبراز فرضيات هذه الدراسة في النحو الآتي:

1- لا توجد فروق في إجابات المبحوثين عن مستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية البنكية تُعزى إلى خصائصهم الشخصية والمهنية (الجنس، والعمر، والمهنة، والمؤهل العلمي، ومدة التعامل مع المصرف).

2- لا يوجد تأثير في جودة تطبيق الخدمات الإلكترونية في فروع البنوك في جودة الخدمات المصرفية في البعد الاداري داخل البنك.

3- لا يوجد تأثير في جودة تطبيق الخدمات الإلكترونية في فروع البنوك في جودة الخدمات المصرفية من خلال المكونات المادية والشبكات.

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف و التي نلخصها فيما يأتي:

1- تسليط الضوء على مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية.

2- التعرف على مستوى الخدمات البنكية الإلكترونية وجودتها التي تعمل على تقييمها النبوك.

3- التعرف على تأثير الخدمات الإلكترونية في تحسين صورة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية.

4- التعرف على المعوقات والأسباب وراء تباطؤ العمل بهذه الخدمات.

خامساً: أهمية الموضوع

نتيجة للتسارع الذي يشهده العالم في الجانب الإلكتروني والتسهيلات التي تقدمها هذه الخدمة والجودة والسرعة في نتائج العمل بهذه الخدمات الإلكترونية، والحفاظ على العملات النقدية من التلف، والتسهيلات في المعاملات المالية التي تحصل من هذه الخدمات، وبالنظر للعالم من حولنا وإلى المدى الذي وصلت إليه من النهضة في هذا الجانب أتت فكرة طرح هذا الموضوع ودراسة هل هو مطبق في البنوك في محافظة شبوة، وما هي الإيجابيات والسلبيات والعقبات والإمكانيات للعمل بهذه الخدمات في المحافظة. كما تعد الصيرفة الإلكترونية مهمة من حيث توفير الجهد والوقت، وكذا الأمان للأطراف المستفيدة من أفراد ومنظمات (عملاء)، وايضًا للبنوك التي تقوم بتقديم هذه الخدمات، وكذا الدولة بشكل عام.

سادساً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام كل ما له علاقة بالخدمات الإلكترونية البنكية والنتائج المرجوة منها بالنسبة للعمل ودقته وجودته وسرعته ورضا العميل عن طريق استخدام استبيان كأداة لجمع البيان وتحليلها باستخام البرنامج الاحصائي spss.

سابعاً: حدود الدراسة

حدود مكانية: تتمثل في الجمهورية اليمنية وبالتحديد محافظة شبوة.

حدود زمانية: العام الدراسي 2024/2023م.

ثامناً: مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة فروع البنوك التقليدية والإسلامية العاملة في محافظة شبوة، المسجلة لدى البنك المركزي وهي: البنك الأهلي اليمني، وبنك التضامن الإسلامي، وبنك الكريمي، وبنك التسليف التعاوني الزراعي.

تاسعاً الدراسات السابقة

1- الدراسات السابقة في الخدمات الإلكترونية البنكية.

لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة على المستوى المحلي والأقليمي والدولي فقد طرق هذا الموضوع أكثر الباحثين والمؤسسات العامة والخاصة لكي يصل المتنافسون من البنوك والمصارف والجهات والعملاء إلى أفضل النتائج،

ومهما تنوعت العناوين وتغيرت العبارات فكلها يصب في إطار العمل الإلكتروني والخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك وسبل الرقي والتطور والنجاح، وفي هذا الجانب سنلخص بعض الدراسات التي تم الحصول عليها وتعتبر بمثابة ضوء تم الاسترشاد به في هذه الدراسة.

يتم قياس مستوى الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها من خلال مقارنة الأداء المأمول وتوقعات العملاء السابقة عن الخدمة وفهمهم اللاحق للتجربة الواقعية لأداء الخدمات (Sewaka et al.,2023)

"لقد لوحظ النمو المتسارع في استخدام عمليات المصارفة الإلكترونية في البلدان الآسيوية، وكما هو ملاحظ في البلدان في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا واليابان فقد تم استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية مبكرًا " (Malnaad et.al 2022).

(Jiayuan et al 2018) استخدام مقياس جودة الخدمات الإلكترونية لاختبار جودة منصات البيع الإلكتروني، في حين أن (Amin 2016) درس قنوات الرضا عن الصيرفة الإلكترونية.

2- ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة

أشارت نتائج عدد من الدراسات الحديثة أن هناك علاقة مهمة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة ومنها الخدمات البنكية الإلكترونية وحجم النتائج المتمثلة بالسرعة والجودة ورضا العميل، والحفاظ على العملة، ومدى التنافس في ذلك. فيما يأتي أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة:

أحدث الدراسات في مجال جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كانت (Subedi & Adhikari 2024) اللذان درسا جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق استخدام استبيان لقياس مستوى الخدمات الإلكترونية وتعزيزها، التي تقدمها البنوك النيبالية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الموثوقية والضمان والاستجابة السريعة تساعد على التنبؤ بجودة الخدمات، كما أنَّ الوعي وفهم معنى الصيرفة الإلكترونية يعيد تشكيل توقعات العملاء، بالإضافة إلى الخبرة التي تحدد معايير جودة الخدمات الإلكترونية وتعد دليلًا تسترشد به البنوك لتعزيز خدامتها الإلكترونية.

في دراسة كماش وبووشمة (2021) هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى مساهمة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال أبعادها المتمثلة في الإعتمادية، الاستجابة، الوصول والثقة، ومن أهم النتائج أن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإلكترونية تسهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية بمختلف أبعادها ،كما أنها تعزز من ثقة العملاء بالبنك .

في حين أن الغافود (2021) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية التجارية في ليبيا، والتعرض لأهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية، وتحديد الوسائل والإجراءات التي تساعد على الحد من هذه العوامل، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية، (مرونة إدارة المصرف، وخبرة العاملين، والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية) لها أثر كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف التجارية، وذلك من خلال مرونة إدارة المصرف في الإجراءات المتبعة لتقديم الخدمات المصرفية، وخبرة العاملين، ومدى معرفتهم بإجراءات تنفيذ هذه الخدمات، وكذلك الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية.

وفي دراسة (اليوسفي2013) الذي درس مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك اليمنية وجد أن مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية أقل من المتوسط (ضعيفة)،كما توجد علاقة بين اتجاهات القيادات الإدارية وإدراكها في البنوك مجال الدراسة نحو مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لنوع ملكية البنك، وحجمه. كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك القيادات الإدارية في البنوك مجال الدراسة لأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين مستوى استخدامها ، كما بينت النتائج أن هناك علاقة ايجابية بين مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والقدرة التنافسية (الربحية والحصة السوقية) للبنوك مجال الدراسة مجتمعة وكلٌ على حده.

و في دراسة المنزوع (2013) التي درست أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية، أجريت الدراسة على عينة من عملاء المصارف التجارية (الحكومية والخاصة) والعاملين فيها.

وقد توصلت إلى وجود تفاوت في مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بين المصارف (عينة الدراسة)، فالمصارف الخاصة هي أكثر استخدامًا لتلك الأدوات. كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية في القطاعين (الحكومي والخاص) لا ترقى إلى مستوى توقعات العملاء في غالب أبعاد جودة الخدمة، ومع ذلك فإن المصارف الحكومية تميزت عن المصارف الخاصة من حيث جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء، مع وجود فروق في جودة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية اليمنية تعزى إلى نوع المصرف (حكوميًا أو خاصًا).

المبحث الثاني: الإطار النظري :

أولًا: التسمية والتعاريف:

وفقا للقانون التجاري اليمني لعام 2006م يمكن أن نسمي ونعرف المعاني والمصطلحات المالية في الآتي:

1– البنوك: الأشخاص الاعتباريون الذين يمارسون بصفة أساسية الأعمال المصرفية، وتشمل البنوك التجارية والبنوك الإسلامية والبنوك المتخصصة أو أي فرع لأي مؤسسة أجنبية تعمل في المجال المصرفي.

2– المؤسسة المالية: المؤسسة المصرح لها بالتعامل في التحويلات المالية وفق أحكام القوانين النافذة.

3–الخدمة المصرفية الإلكترونية: يقصد بعبارة "المصرفية الإلكترونية" الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك والمصارف المصرح لها، أو ممثلوها عبر أجهزة تعمل تحت رقابة وإدارة مباشرة أو بموجب اتفاقية إسناد هذه المهمة لجهة أخرى. والمصرفية الإلكترونية، بعبارة أخرى: هي مصطلح عام لعملية يمكن بواسطتها للعميل القيام بعمليات مصرفية إلكترونياً بدون زيارة الفرع، ويشمل هذا المصطلح الأنظمة التي تمكن عملاء المصارف، سواء أفرادًا أو شركات، من الوصول إلى حساباتهم أو تنفيذ عملياتهم أو الحصول على معلومات تتعلق بمنتجات وخدمات مالية عبر شبكة عامة أو خاصة، بما في ذلك شبكة الإنترنت. كما يقصد بالخدمة المصرفية عن بعد:

- خدمة مصرفية خاصة قام العميل بالتسجيل بها واعتمادها بشكل صريح.
- خدمة مقدمة باستخدام أجهزة لا تخضع لرقابة مقدم الخدمة.
- خدمة تحتاج إلى توثيق العميل.

يمكن استخدام كل مصطلح من المصطلحات الآتية مكان الآخر لوصف الصور المتنوعة للمصرفية الإلكترونية: المصرفية باستخدام جهاز الحاسوب الشخصي، والمصرفية عبر الإنترنت، والمصرفية عبر الاتصالات بالإنترنت، والمصرفية المباشرة (virtual)، والمصرفية من المنزل، والمصرفية الإلكترونية عن بعد.

مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية هي مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام ، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات، ومن أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف . أو تعرف بكونها "المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذريًا إلى الشكل الرقمي، ويتم تقديمها عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحًا وانتشارًا، كما عرفتها وزارة التنمية الدولية البريطانية لخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بأنها تقديم خدمات المالية خارج الإطار التقليدي للفروع البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام البطاقات، الهواتف الجوالة، الإنترنت على سبيل المثال(الحاج 2010، 14).

تقنيات الصيرفة الإلكترونية:

إن أهم تقنيات الصيرفة الإلكترونية:

أولًا: البطاقات البلاستيكية Plastic Cards وقد تعددت انواع البطاقات منها:

1- **بطاقات الانتماء Credit Card**: وهي بطاقة بلاستيكية أو معدنية ممغنطة يكتب عليها اسم حاملها، والتاريخ الذي أصدرت فيه، وتاريخ نفاذ صلاحيتها، ورقم سري لا يعرفه إلا الشخص الذي يمتلكها، إذ هي قرص يستطيع الزبون استعماله لشراء مستلزماته، ثم التسديد لاحقاً، وأشهر أنواعها (Visa Card).

2- **بطاقة الدفع Debit Card**: وهي بطاقة تسمح لحاملها بتسديد مشترياته بوساطة السحب من حساباته الجارية في المصرف مباشرة (البصري، وآخرون 2018، 137)

3- **البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card**: وهي بطاقة أساسية مضمونة بودائع توفير، ذات فوائد، وتستعمل لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للزبون، وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين للحصول على بطاقة التقليدية (الوادي و سمحان 2010، 129).

4- **البطاقة الذكية Smart Card**: تتضمن قطعة دقيقة أو شريط الكتر ومغناطيسي قابلًا للقراءة إلكترونيًا بواسطتها، يتم تعديل الرصيد بعد كل مرة تستخدم هذه البطاقة، ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، مثل اسمه، والعنوان، والمصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتأريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية(الوادي وسمحان 2010، 129) .

5-**بطاقات المحلات التجارية Store Card-In**: تصدر هذه البطاقة من باعة المفرد أو المنظمات الخدمية والسلعية لمجموعة من العملاء.

6-**البطاقات الذهبية أو الفضية Golden or silver card**: يمنح المصرف هذه البطاقات للأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف إلى مقدار متميز؛ لتسهيل حصولهم على خدمات المشتريات المختلفة، ويعفى حاملها من مشقة حمل مبالغ مالية كبيرة، فضلًا عن أنها تعرف بشخصية الزبون ونشاطه مع المصدر.

ثانيًا: خدمة المصرف المنزلية home banking: هو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل (الحداد، وآخرون 2012، 64).

ثالثا: التحويل الإلكتروني للأموال Electronic funds transfer: يقوم على فكرة النقل من حساب إلى آخر من غير الاعتماد على الأساليب التقليدية المستخدمة عند إتمام المعاملات المالية، وهناك ثلاث صيغ هي:

1- الصراف الإلى (Automated Teller machines) (ATM).

2- التحويل الإلكتروني للأموال عند نقطة المبيعات Electronic fund transfer of point of sales.

3- التبادل الإلكتروني للبيانات (Electronic data interchange).

رابعاً: الفروع المؤتمنة بالكامل Full Automated Branches: وهي أحدث شكل من أشكال الخدمة المصرفية التي تقوم بعمليات السحب والإيداع والاستثمار وغيرها(الطائي ، وآخرون 2010، 351).

خامساً: التلفاز التفاعلي في تسويق الخدمات المصرفية: التلفاز الرقمي التفاعلي يعد واحدًا من أحدث القنوات التي تمكن المصرف من الوصول إلى زبائنها وعرض خدماتها عليهم من خلالها.

سادساً: خدمة المصرف الهاتفي Telephone Banking: وهي خدمة تقدمها المصارف لزبائنها عن طريق وجود شبكة اتصالات تسمح لزبائنها الاتصال بالمصرف بوساطة رقمه السري على جهاز الهاتف، ثم يطلب منه إدخال رقم حسابه، ثم يسأل عن العملية المصرفية التي يريدها الزبون، سواء كانت استفسارًا عن رصيده أو استفسارًا عن سعر الصرف أو أي خدمة أخرى يطلبها العميل .

سابعاً: النقود الرقمية / النقود الإلكترونية: تعرف النقود الرقمية بأنها مجموعة من البروتوكولات التي طورتها شركة (دي. جي كاش) أو ما يسمى أي الكاش، وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994، ومع نهاية عام 1995 بدأ بنك مارك توين في سانت لويس في إصدار نقود رقمية إلكترونية بالدولار. كما بدأت شبكة(Event) الأوربية في فلندا إصدار النقود الإلكترونية.

ثامناً: المصرف الناطق: من الخدمات الجديدة التي يقدمها المصرف لزبائنه خدمة المصرف الناطق الذي يوفر الراحة للزبون عن طريق الهاتف، إذ يمكن الاتصال بالمصرف في مدار الساعة ومن أي مكان في العالم للاستفسار عن أرصدة حساباته فيجيب المصرف الناطق عن جميع الاستفسارات والخدمات آليا بوساطة استخدم جهاز الحاسوب والمبرمج باللغة العربية والإنكليزية، أي حسب اختيار الزبون.

المبحث الثالث: الإطار العملي

أولًا: تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة

1- عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (4) بنوك تجارية هي (البنك الأهلي، بنك التضامن، بنك التسليف، بنك الكريمي) حيث شملت الدراسة (46) موظفًا بنكيًا وذلك بطريقة السهولة والملاءمة، وذلك من

خلال وجود الأشخاص المراد توزيع الاستبانة عليهم داخل المصارف، إذ وزّعت الاستبيانات بواقع عددي حسب الكادر الموجود في كل بنك.

2- تحليل عينات الدراسة وفق المتغيرات الشخصية: شملت الدراسة عددًا من البنوك وهي (بنك التضامن، بنك الكريمي، بنك التسليف، البنك الأهلي) وكانت أهم البيانات الشخصية التي أخذناها للتحليل هي الجنس والمؤهل وسنوات الخبرة، وكان عدد العينات العاملة في هذه المصارف هي (46) عينة، والجدول الآتي يبين ذلك :

جدول (1) حجم العينة بالنسبة للبيانات الشخصية

		الجنس	الخبرة	الموهل
N	Valid	46	46	46
	Missing	0	0	0

متغير الجنس وبعد أخذ العينات والنزول الميداني كان عدد الذكور في هذه البنوك (44) في حين كان عدد الإناث (2)، والجدول الآتي يبين التكرار ونسبة كل من الجنسين، فكانت نسبة الذكور (95.7 %) في حين نسبة الإناث هي (4.3 %) والجدول التالي يبين ذلك. من خلال النتائج نجد أن نسبة الذكور كبيرة جداً مقارنةً بالإناث وذلك بسبب العادات والتقاليد التي يسود فيها المجتمع الذكوري وكذا ضعف المستوى التعليمي للإناث ورفض معظم الاسر الاختلاط لاسباب دينية.

جدول (2) النسبة لعينة الدراسة بالنسبة للجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	44	95.7	95.7	95.7
	أنثى	2	4.3	4.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

المؤهل تفاوتت مؤهلات عينات دراستنا هذه فكانت بين البكالوريوس والدبلوم وشهادات أخرى لم يتسنَّ لنا السؤال عنها، ومن بين هذه الشهادات كانت هناك شهادتان في الماجستير وبنسبة 3.4% ولم يوجد في العينات من يحمل شهادة الدكتوراه حسب العينات التي جمعناها في حين كانت النسبة الأكبر لمن يحملون شهادة البكالوريوس بنسبة 50% والجدول الآتي يبين نتائج هذه الدراسة بالاعتماد على برنامج spss.

جدول (3) النسبة لعينة الدراسة بالنسبة المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ماجستير	2	4.3	4.3	4.3
	بكالوريوس	23	50.0	50.0	54.3
	دبلوم	15	32.6	32.6	87.0
	أخرى	6	13.0	13.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

سنوات الخبرة ومن الاستبانة الموزعة لكل العينات وبعد تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج spss وبعد تقسيم سنوات الخبرة إلى أكثر من (5) سنوات وكانت نسبتها 47.8% ، ومن (5- 10) سنة وكانت نسبتها 28.3%، وأكثر من (10) سنة وكانت نسبتها 23.9% كانت نسب هذا التقسيم كما تظهره النتائج في الجدول الآتي.

جدول (4) النسبة لعينة الدراسة بالنسبة لسنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5	22	47.8	47.8	47.8
	5-10	13	28.3	28.3	76.1
	>10	11	23.9	23.9	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

وعند تحليل البيانات الشخصية وجدنا المتوسط الحسابي بالاعتماد على سنوات الخبرة 9.09مسجلًا نسبة خطا عن الحالة المرجعية 95%تساوي 0.622عن القيمة المرجعية وهي 7.84 وكان الانحراف المعياري لهذه الحالة 4.215 بالنسبة لتحليل البيانات بالاعتماد على سنوات الخبرة كما هو واضح في الجدول رقم (5)

جدول (5) البيانات الوصفية لمتغير الخبرة

			Statistic	Std. Error
الخبرة	Mean		9.09	.622
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	7.84	
		Upper Bound	10.34	
	Std. Deviation		4.215	

في حين كان المتوسط الحسابي بالاعتماد على المؤهل العلمي 3.54 بنسبة خطاء 115. بالنسبة للقيمة المرجعية المدروسة عند 95%وبانحراف معياري مقداره 780. والجدول (6) يوضح نتيجة التحليل الوصفي للبيانات

جدول (6) البيانات الوصفية لمتغير المؤهل العلمي

			Statistic	Std. Error
المؤهل العلمي	Mean		3.54	.115
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.31	
		Upper Bound	3.78	
	Std. Deviation		.780	

المؤهل العلمي كذلك كان بمتوسط حسابي 3.54 وهي نتيجة أفضل من نتيجة سنوات الخبرة غير أنها لم تصل للحد المطلوب وكذلك الانحراف المعياري 780. وهذه النتيجة أيضًا أقرب لكنها لم تصل إلى القيمة القياسية وهي 5. والشكل الآتي يبين ذلك .

ثانيًا: تحليل عينات الدراسة على مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية

بعد الاطلاع على البيانات التي قمنا بجمعها من فروع البوك قيد الدراسة وجدنا أن التفاوت من بنك إلى آخر موجود عن مدى تطبيقات الخدمات البنكية الإلكترونية أتى على رأسها في تطبيق هذه الخدمات كان بنك

الكريمي يليه بنك التضامن. ومن خلال الدراسة وجدنا أن العلاقة مرتبطة بالرضا الوظيفي إذ كانت هناك نسبة بعدم الرضا تمثلت بعدم الرضا عن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب بين محايد وغير راض بنسبة 34.8% وهذه النسبة كبيرة وذات دلالة على عدم القبول وبالآتي الإخفاق في أداء الأعمال الموكلة اليهم والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول (7) أسهم النظام الإداري في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	13	28.3	28.3	28.3
	موافق	17	37.0	37.0	65.2
	محايد	8	17.4	17.4	82.6
	غير موافق	8	17.4	17.4	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

أما بقيية الأسئلة المتعلقة بهذا الموضوع فكانت إيجابية بالنسبة للعينة التي تمت الدراسة عليها وكانت النسب كما هي في الجداول الآتية:

جدول (8) تعامل إدارة البنك مع شركات استشارية توفر لها معلومات وبرامج عن آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	16	34.8	34.8	34.8
	موافق	20	43.5	43.5	78.3
	محايد	5	10.9	10.9	89.1
	غير موافق	5	10.9	10.9	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول (9) تتوافر لدى موظف البنك درجة عالية من الكفاءة والتدريب والخبرة كما هو في الوصف الوظيفي المعتمد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	28	60.9	60.9	60.9
	موافق	14	30.4	30.4	91.3
	محايد	1	2.2	2.2	93.5
	غير موافق	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول (10) حرص الإدارة العليا في البنك على تطبيق الخدمات الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	29	63.0	63.0	63.0
	موافق	15	32.6	32.6	95.7
	غير موافق	2	4.3	4.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول (11) تقوم إدارة البنك على تطوير آليات العمل ومحاولة تطوير الخدمات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	17	37.0	37.0	37.0
	موافق	19	41.3	41.3	78.3
	محايد	9	19.6	19.6	97.8
	غير موافق	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول (12) تتوافر لدى البنك قناعة بأهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية في البنك

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	29	63.0	63.0	63.0
	موفق	13	28.3	28.3	91.3
	محايد	2	4.3	4.3	95.7
	غير موافق	2	4.3	4.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول(13) يتوافر لدى البنك نظام فعال وملائم للاتصال وتبادل المعلومات مع البنك الرئيس والفروع الأخرى وكذلك مع البنوك الأخرى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	26	56.5	56.5	56.5
	موافق	11	23.9	23.9	80.4
	محايد	6	13.0	13.0	93.5
	غير موافق	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

ثالثاً: تحليل عينات الدراسة وفق الأجهزة المادية والشبكات

من خلال الدراسة والتحليل باستخدام برنامج spss ومن النتائج التي حصلنا عليها تبين لنا أن المكونات المادية والمنطقية والشبكات تتسم بجودة عالية إذ حصلت على نسبة 82.6% بين الموافق والموافق بشدة وهذه نتيجة جيدة للبنوك والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول(14) تتسم المكونات المادية والمنطقية بنظام تقنية المعلومات بالأحدث ويتم تطويرها بصورة مستمرة لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحديثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	19	41.3	41.3	41.3
	موافق	19	41.3	41.3	82.6
	محايد	7	15.2	15.2	97.8
	غير موافق	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

أما من حيث الوسائل البديلة لاستمرار العمل فكانت النتيجة 52.2% وهذه النسبة جيدة وهذا مؤشر رائع كما يبينها الجدول الآتي.

جدول(15) تتوافر بدائل كافية لاستمرار تشغيل الأجهزة المادية المستخدمة في البنك عند انقطاع التيار الكهربي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	24	52.2	52.2	52.2
	موفق	14	30.4	30.4	82.6
	محايد	5	10.9	10.9	93.5
	غير موافق	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

وكذلك بالنسبة الأمنية والمبرمجين والبرامج كانت النتيجة جيدة وهذا يجعل نسبة الأمان بالنسبة للعميل قوية والثقة حاضرة وممثلة في الجدول الآتي:

جدول(16) تتوافر وسائل أمنية لحماية الحاسوب كمبرمجين ومراقبين عل الحواسيب والشبكات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	25	54.3	54.3	54.3
	موافق	10	21.7	21.7	76.1
	محايد	10	21.7	21.7	97.8
	غير موافق	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

جدول(17) تتوافر وسائل امنية لحماية الحاسوب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	23	50.0	50.0	50.0
	موافق	15	32.6	32.6	82.6
	محايد	7	15.2	15.2	97.8
	غير موافق	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

وكانت النتيجة بالنسبة للعينة جيدة من حيث ممارسة العمل على الشبكات والأجهزة

جدول (18) تم ممارسة العمل لديكم بكفاءة من خلال الحاسب الآلي والشبكات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	25	54.3	54.3	54.3
	موافق	16	34.8	34.8	89.1
	محايد	5	10.9	10.9	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

ومن النتائج اكتشفنا أن البنوك تسعى لتقليل وقت انتظار العميل من البيانات وتحليلها بنسبة 80.4% بين موافق وموافق بشدة وهذه النتيجة جيدة بالنسبة للبنوك

جدول (19) يسعى البنك إلى تقليل وقت انتظار العميل من خلال توفير الصرف الآلي للعملاء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	26	56.5	56.5	56.5
	موافق	11	23.9	23.9	80.4
	محايد	6	13.0	13.0	93.5
	غير موافق	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

حيث تمثلت المشكلة الكبيرة بالنت واعتبر العائق الأكبر في هذه الدراسة حيث كانت نتيجة مخيبة للآمال بنسبة 100%من العينة عدت مشكلة النت تعد العائق الاكبر أمام تطوير الخدمات والعمل عليها والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول (20) يعتبر النت العائق الأكبر أمام تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق بشدة	46	100.0	100.0	100.0

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

تعد الخدمات البنكية الإلكترونية من الوسائل المميزة والمتطورة التي تمكن إدارة العمليات المصرفية بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان، فليس هناك ضرورة التوجه إلى الفرع لإتمام المعاملات المصرفية، كما أنها تعد أحد الموارد الأساسية في التعامل مع المتغيرات العالمية، إضافة إلى توسع دائرة المنافسة محلياً.

أولًا: النتائج

بعد جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة وتحليلها توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يأتي:

- أن يعد العمل البنكي حاجة ملحة وضرورية للبنوك لمواكبة التقدم الهائل في التقنية والتعاملات المصرفية.

- أن هناك تحفظ من المجتمع أو عدم الاهتمام بالنسبة للنساء إذ كانت نتيجة الدراسة تمثل نسبة الاناث فيها 4.3%.
- أن مدى تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية في المصارف عينة الدراسة يعتبر جيداً مع بعض القصور المتفاوت من بنك إلى آخر فكانت في بنك التضامن وبنك الكريمي بدرجة عالية.
- كانت هناك نتيجة سلبية في التعيينات الحاصلة لدى عينة الدراسة من حيث عدم الرضا عن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذه النتيجة تعين على الارتقاء في العمل، وكذلك العمل بروح الفريق الواحد من مما ينتج عنه القصور في أداء العمل.
- أما بالنسبة للأجهزة المادية فكانت النتيجة جيدة من حيث توافرها والعمل بها ومتابعة الجديد وخبرة العاملين عليها.
- أظهرت الدراسة وجود نتيجة سلبية ومصدرها خارج إدارة البنوك، تمثلت في مشكلة النت، وهو العامل الأساسي لتقييم الخدمات البنكية الإلكترونية، وكانت نسبة من يرى في عينة دراستنا هذا مشكلة هي نسبة 100% .
- عدم وعي ومعرفة نسبة كبيرة من المجتمع بأهمية هذه الخدمات البنكية وما تقدمه من تسهيلات وسرعة وهذا بالأول والأخير يعد قصورًا في البنوك بعدم التسويق وتعريف المجتمع الذي يعد العميل والمرتكز الأساسي لعمل البنك ونجاحه.
- ومن النتائج أننا اكتشفنا أن البنوك تسعى لتقليل وقت انتظار العميل، من البيانات وتحليلها بنسبة 80.4% بين موافق وموافق بشدة وهذه النتيجة جيدة بالنسبة للبنوك .

ثانيًا: التوصيات

من خلال النتائج التي حصلنا عليها في دراستنا هذه يمكننا كتابة التوصيات الآتية:

- نحث الدولة والجهات المختصة على معالجة مشكلة الإنترنت سواء للعمل البنكي او لكل الأعمال المرتبطة بالإنترنت.
- نوصي البنوك بالعمل على مبدأ الخبرة والكفاءة، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب بعيدًا عن المحسوبيات.
- نوصي البنوك والإدارات العاملة فيها بتسويق هذه الخدمات بكل الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة ليصل العميل إلى درجة من المعرفة بهذه الخدمات.
- نوصي إدارة البنوك في محاولة التطوير والتدريب للكادر ليكون على استعداد تام للقيام بمهامه وأعماله ومواكبة التطور في البرامج والخدمات البنكية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولًا: المراجع العربية:

1)- الباهي، صلاح (2018) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان _الاردن، قدمت هذه الرسالة استكمالًا للحصول على درجة الماجيستر في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

2) – البدوي ،عبد الحافظ (1999) إدارة الأسواق والمؤسسات المالية، إدارة الفكر العربم، القاهرة مصر

3)- البصري، وآخرون (2018) تقنيات الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد (114) 57-72.

4)- الحاج، مداح (2013) أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والافاق "مجلة الاقتصاد الجديد، العدد (2) 17-34.

5)- الحداد، وآخرون (2012)بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ط 4، ص64.عمان الأردن.

6) – المنزوع، زايد (2013) أثر استخدام تكنلوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية (دراسة مقارنة)" اطروحة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد جامعة حلب، سوريا .

7) – الطائي،وآخرون (2010) تسويق الخدمات، كتاب محكم علمي ، الطبعة العربية،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

8)- الغافود ، محمود (2021) العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في ليبيا : دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن . مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، (18)، 83–57.

9) – الوادي، محمود و سمحان، حسين (2010) إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ط1 الاردن.

10)- اليوسفي، واضح (2013) علاقة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالقدرة التنافسية للبنوك اليمنية "رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم التجارية، إدارة الأعمال،قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنوف ية ، مصر.

11)- كماش ،امل وبووشمة ،خولة (2021) البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية ، كلية اللعلوم الاقتصادية والتجارية ،جامعة العربي التبسي، الجزائر

12)- القانون التجاري اليمني (2006) صادر رئاسة الجمهورية – بصنعاء، الموقع الرئيسي / قواعد بيانات / قاعدة بيانات التشريعات والقوانين، بتاريخ 8/ذو الحجة/1427هـ الموافق 28/ ديسمبر / 2006م.

ثانيًا: المصادر الأجنبية:

1)- Amin, M. (2016) 'Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty', *International Journal of Bank Marketing, Vol. 34 Issue: 3, pp.280-306.*

2)- Jiayuan, L., Rahman, A., Haque, R., Osman, Z. and Purushothaman, M. (2018) 'Antecedents and consequences of service quality in the hotel industry: a mixed

methodology approach', *Science International Journal (Lahore) ISSN: 1013-5316, Coden: Sinte 8, [online] 30(3).*

3)- Malnaad et.al (2022) An Examination On E-Banking Service Quality And Its Significance On E-Satisfaction And E-Loyalty: *An Asian Study journal of Positive School Psychology 2022, Vol. 6, No. 6, 8169-8185.*

4)- Sewaka, et al. (2023). The Effect of Customer Satisfaction and Service Quality of Banking Products on loyalty of Bank Customers in Tangerang. *International Journal of Artificial Intelligence Research, 13(4), 35-48.*

5) Dhruba Prasad Subedi*Shankar Nath Adhikari *(2024)* Impact of E-Banking on Service Quality in Nepalese Commercial Banks, *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI), Volume 13Issue 3. March, 2024, PP—41-53*