



جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
برنامج ماجستير إدارة الأعمال

تقبُّل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية في مدينة الخليل

Customers' Acceptance of E-Banking Services in Hebron City

إعداد:

رئيس موسى صلاح ابو عواد

إشراف :

د. إقبال الشريف

قُدِّمَتْ هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل الخليل- فلسطين.

2020 م

1442 هـ



(وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَاسْتَوَىٰ آتَيْنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا وَكَذَٰلِكَ نَجْزِي الْمُحْسِنِينَ)

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيمُ

[الفصص: 14]

اهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من زرع فيّ طموحاً صار يدفعني نحو الأمام الى مستقبل ناجح ، "والدي العزيز" أطال الله بعمره.

إلى من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف... إلى الغالية التي لم تأل جهداً في تربيّتي..
أمي العزيزة لك مني كل المحبة والتقدير.

إليك أنت الذي شاركتني الجهد والتعب وطول المسار... ثم كنت معي حين تعبت , فقلت لي بصوت قلبك: " إنني عكازك، هاك كتفي فاتكئي"..إليك أنت يا شريك العمر (زوجي سلام)

إلى حلوتي الصغيرة، التي ما إن بان وجهها في حياتي حتى أشرققت.. إلى طفلتي (صبا)
ثم إلى جميع من ساندني في مسيرتي هذه سواء بلسانه، أو بدعاء قلبه، أو أفعاله (إخوتي وأخواتي)

إلى من تحملتني بكل شيء إلى صديقتي الصدوقة الغالية (تغريد)
إلى كل من ابتسم لي وجهه، وتمنى لي الخير والنجاح بعد كل هذا التعب... شكرا لأنكم هدايا الله لي ..ولأني بكم أكون

رمسيس أبو عواد

شكر وتقدير

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، اللهم صل على محمد في الأولين وفي الآخرين، وصلِّ على محمد في المأ الأعلى إلى يوم الدين، اللهم صل على محمد في كل وقت وكل حين. يقول المولى سبحانه وتعالى: "ولئن شكرتم لازيدنكم" إن الحمد لله والشكر له عز وجل الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع ورزقني هذه النعمة العظيمة، نعمة العلم ومواصلة التحصيل فيه.

ويقول نبينا العظيم محمد " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

لم يكن لهذا الجهد المتواضع أن يرى النور لولا فضل الله تعالى ومنته، ثم جهود أناس مخلصين، أخلصوا النية للعلم والعمل، وساروا على ذلك مبتغين الأجر والثواب من رب العباد. بإدارة جامعة الخليل الموقرة وعمادة الدراسات العليا، وعمادة كلية الإدارة المحترمين أبداً، هؤلاء الذين استطاعوا أن يسخروا وقتهم وقوتهم لكل متعلم، ولكل مبدع. والحمد لله الذي شرفني بأن أكون في معية الدكتور الفاضل : اقبال الشريف فإني أتقدم بكامل شكري وعظيم إمتناني له بتفضله لقبول الإشراف على رسالتي هذه، فكان خير سند وعوناً لي، حكيماً في توجيهاته، وسديداً في نصحه، وصبوراً على أخطائي وزلاتي، أكرمني الله بأن أتعلم منه معنى تميزي في عملي، جازه الله كل الجزاء وأدامه ذخراً للإسلام والوطن.

رمسيس أبو عواد

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	فهرس الموضوعات
و	فهرس الجداول
ح	فهرس الملاحق
ط	ملخص الدراسة باللغة العربية
ك	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية (Abstract)
1	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	أسئلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
6	نموذج الدراسه
7	حدود الدراسة
7	مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية
9	الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة و الدراسات السابقة
9	المقدمة
9	مفهوم جوده الخدمة وأبعادها
9	أبعاد جوده الخدمة المصرفيه
10	الخدمات المصرفية الالكترونية
11	مكونات جهاز الصراف الآلي
12	مزايا أجهزه الصراف الآلي
12	مساوئ جهاز الصراف الآلي
13	الانترنت المصرفي
13	البنك الناطق
13	فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية
14	أهم مخاطر استخدام الخدمات الإلكترونية
15	الدراسات السابقة:
15	أولاً: الدراسات العربية
19	ثانياً: الدراسات الأجنبية
21	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
23	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
23	المقدمة
23	منهج الدراسة
23	مصادر جمع البيانات
23	مجتمع الدراسة

24	عينة الدراسة
26	أدوات الدراسة
27	صدق أداة الدراسة
27	ثبات أداة الدراسة
29	المعالجة الإحصائية
31	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
31	تمهيد
31	عرض نتائج اسئلة الدراسة والفرضيات المنبثقة عنها
81	الفصل الخامس : تحليل النتائج ومناقشتها
81	تمهيد
81	النتائج و الإستنتاجات
92	التوصيات
94	المصادر والمراجع العربية
95	الكتب العلمية
95	المصادر والمراجع الأجنبية
96	المواقع الإلكترونية
97	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	اجمالي عدد فروع المصارف العاملة في مدينة الخليل	(1.3)
25	توزيع عينة الدراسة وفقا للمصارف التي تم دراستها	(2.3)
26	خصائص عينة الدراسة	(3.3)
28	مصفوفة معاملات الثبات لأبعاد الدراسة حسب معاملات ثبات كرونباخ ألفا	(3.4)
31	واقع تقبل الزبائن لخدمات الصراف الآلي المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.1)
37	واقع تقبل الزبائن للخدمات والإستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.2)
40	واقع رضا الزبائن عن مستوى سهولة استخدام الخدمات والاستعلامات المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.3)
43	واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الآلي في المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.4)
47	واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي في المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.5)
50	واقع رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل	(4.6)
52	نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسط درجة تقبل افراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الجنس	(4.7)
53	نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسط درجة تقبل افراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	(4.8)
54	نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في متوسط درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	(4.9)
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط درجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	(4.10)
56	نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في متوسط درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.11)
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.12)
58	نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة استخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.13)
59	نتائج اختبار "ت" للفروق في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الجنس	(4.14)
61	نتائج اختبار "ت" للفروق في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	(4.15)
62	نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	(4.16)
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد العينة	(4.17)

	عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	
64	نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.18)
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.19)
67	نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة رضا جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون	(4.20)
68	مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة	(4.21)
71	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على الايداع النقدي	(4.22)
73	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على استخدام الصراف الالي	(4.23)
76	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على استخدام الانترنت المصرفي	(4.24)
78	نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر	(4.25)
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر	(4.24)
80	نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة استخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر	(4.27)

فهرس الملحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
98	الإستبانة	(1)
103	قائمة بأسماء المحكمين	(2)
104	كتاب تسهيل مهمة الباحثة من عمادة كلية التمويل والادارة/جامعة الخليل	(3)
105	شهادة تدقيق املائي ولغوي	(4)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقبل العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف العاملة في فلسطين: المشاكل والحلول ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع , ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة- اشتملت على (46) فقرة موزعة على (3) مجالات هي: (المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة، وجودة الخدمات الإلكترونية ، واستخدام الزبائن للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف) تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عملاء مصارف مدينة الخليل والبالغ عددها (12) مصرف موزعة على 24 فرع من العام الدراسي 2019-2020م، و اشتملت عينة الدراسة على (226) زبون لدى المصارف العاملة في مدينة الخليل. وتم تحليل البيانات التي جمعت من خلال الاستبانات باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية الملائمة المتمثلة في التحليل العاملي والإحصاء الوصفي بالإضافة إلى مقاييس الارتباط واختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) بالإضافة الى اختبار (Schiffe) وكذلك الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis).

ولقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، أبرزها:

أن درجة تقبل استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف - كانت مرتفعة ، وقد كانت - خدمة الأيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي هي الأكثر تقبلاً لدى الزبائن، تلاها درجة استخدام الخدمات و الإستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي و بدرجة متوسطة ، في حين كانت - الخدمات و الإستعلامات من خلال من خلال الصراف الآلي هي الأقل تقبلاً من الزبائن بفارق قليل جداً .كما توصلت أيضاً لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل , تبعاً لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، مؤهل العلمي، مؤهل العلمي في جميع محاور الخدمات الإلكترونية .

ووجد أن هناك علاقة طردية دالة احصائياً بين استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية و انتظام الخدمة الإلكترونية المقدمة من المصارف تبين أنه كلما زادت سهولة الاستخدام وانتظمت الخدمات الإلكترونية دون

انقطاع ذلك يؤدي الى زيادة استخدام الخدمات الالكترونية. وهناك أيضا علاقة طردية دالة إحصائيا تُبيّن أنه كلما زاد رضا الزبون عن الثقة و السرية و الأمان في استخدام الصراف الآلي أدى ذلك الى ارتفاع كل من الإيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي.

وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

العمل على استمرارية عمل الصراف الآلي طوال الوقت , وعدم خروجه عن الخدمه ومحاولة ايجاد آليّة لتغذيته دون انقطاع عمله، وإصدار بطاقات صراف آلي خاصه بالشركات، وتوفير صراف آلي خاص للشركات بمبالغ عالية من حيث السحب والإيداع، ومساعدة الزبائن وتشجيعهم والتي تزيد أعمارهم عن (60) عاما على استخدام الخدمات الإلكترونية.

ABSTRACT

The study aimed at identifying the extent of customer's acceptance of the use of Palestinian banks' online banking services. The descriptive analytical approach was used, in which it studies the phenomenon as it is in reality and expresses it quantitatively and qualitatively. To achieve the aims of the study, a questionnaire was developed and it included (46) items distributed in (3) fields: (demographic information for the study sample, the quality of online banking services, and customer use of online banking services). The study population consists of all the clients of Hebron City banks which are 12 banks spread over 24 branches during the academic year 2019-2020. The study sample included 226 customers of the banks in Hebron city. Data collected through questionnaires were analyzed using a set of statistical methods and benefiting from examples used in general analysis and descriptive statistics. Also, the study used correlation measures and (T) test for independent samples (Independent test model), as well as, using the mono-variance analysis test Anova (One Way), the Schiffe test, and the multiple linear regression analysis. The study concluded a set of results, the most prominent of which are: The degree of customer's acceptance of the use of Palestinian banks' online banking services was high, and the cash deposit service using the ATM is the most accepted by customers, followed by the degree of use of services and inquiries available through the Internet banking with a medium degree, while Services and inquiries through ATMs are the least accepted service by the customers with a very small difference. There are no statistically significant differences in the degree to which customers accept the use of online banking services provided by banks in the city of Hebron according to the gender variable, marital status, educational qualification, and educational qualification in all axes of online banking services.

There is a statistically significant positive correlation between the use of online banking services provided by banks and the easiness of using online banking services and the regularity of the online banking service provided by banks, which shows that the greater the easiness of the use and the regular online banking services, the greater the use of online banking services.

There is statistically positive correlation that shows that the greater the customer's satisfaction with confidence, confidentiality and safety in the use of an ATM, the greater the use of both cash deposits using the ATM and the use of services and inquiries available through the ATM.

In light of the results of the study, the researcher recommends the following:

Assuring the continuity of the ATM service all the time and trying to find a mechanism to feed it without interrupting its work, issue ATM cards to companies, providing a private ATM for companies with high amounts of money in terms of withdrawals and deposits, help and encourage customers over the age of (60) years to use online banking services.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

أسهم التوسع في استخدام الحاسب الآلي، والتطورات الملحقة به كشبكة الإنترنت إلى سعي الشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة لتوظيف هذا التطور في تسهيل عمليات الزبائن المختلفة لديها، إذ يُسهم ذلك حسب تطلعات و الشركات الاستراتيجية وأهدافها إلى خدمة الزبائن، فسعت إلى استغلال التطور التكنولوجي لصالحها، من خلال توفير الخدمات بشكل إلكتروني، ومن هذه المؤسسات الجهاز المصرفي، والتي جَهدت في تعزيز الخدمات الإلكترونية لأنظمتها بشكل كلي(محمد، محمد، 2016).

وتعد المصارف من أهم المؤسسات التي احتاجت إلى هذا التطور، كونه يخدم قطاعًا كبيرًا من الزبائن لديها من خلال الخدمات الإلكترونية (الانترنت المصرفي، الصراف الآلي) والتي تسهل وصول الزبائن إلى حساباتهم، فتقلل الوقت والجهد، وتُحد من الانتظار لساعات طويلة لعمليات الإيداع والسحب، إضافة إلى توفير الخدمات الأخرى من خلال الموبايل البنكي والتي تسهل وصول الزبائن إلى حساباتهم عن طريق الموبايل، كالدفع من خلال البطاقات الإلكترونية، والدفع للشركات الأخرى من خلال الحسابات الخاصة بالزبائن، فبهذه الخدمات المصرفية المتكاملة، ارتفع مستوى التنافس لدى المصارف لتقديم كل الخدمات التي تؤدي إلى رضا الزبائن .(مصطفى وعمر، 2016 ، Singer،2009).

حيث أضحت الخدمات الإلكترونية المختلفة من الركائز الأساسية للمصارف في مختلف دول العالم، كما أنها تعد وسيلة مثلى لكافة التعاملات المختلفة من قبل الزبائن في دول العالم، كونها تمكن الزبائن من القيام بالحركات المالية المختلفة حسب احتياجاتهم، وهذا أسهم في الإرتقاء بجودة الخدمات المختلفة التي تقدمها المصارف، ورفع مستوى الضغط عن المصارف العاملة، حيث أصبح بإمكان الزبائن البيع والشراء من خلال بطاقات الإنتمان، أو الدفع من خلال الخدمات الإلكترونية (خريوش،2011).

ومع كل ما يمكن أن تقدمه التكنولوجيا من تطور في هذا المجال، وما تطبقه المصارف في عملها اليومي، إلا أنّ هناك مخاوف من قبل الزبائن في الإعتماد الكلي على هذه الخدمات من ناحية أمن المعلومات، وأيضًا طرق الإستخدام، فالبرغم من التعليمات الواضحة المتعلقة بالإيداع النقدي من خلال الصرافات الآلية المنتشرة انتشارا واسعا، إلا أن استخدامه في هذه العمليات ليس بالمستوى المطلوب أو الحجم المخطط له، أضف إلى

ذلك- استخدام الهاتف المتنقل (Mobile Banking) في العمليات المصرفية لا يزال يشوبها العديد من المخاوف التي تحد من استخدامه في العمليات المصرفية (شراييد، 2014، Sarkane, 2017, et al). كما يمكن أن يكون هناك عوامل أخرى تؤثر في مستوى استخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف، وهذا ما ستحاول هذه الدراسة التفصي عنه والوصول اليه.

1.2 مشكلة الدراسة :

سعت المصارف الفلسطينية كغيرها من المصارف إلى توفير كافة الخدمات المصرفية بشكل الكتروني يعتمد على التطور التكنولوجي فيما يخص العديد من الخدمات التي تقدمها المصارف مثل عمليات فحص الأرصدة و دفع الفواتير المختلفة كالإتصالات والكهرباء والمياه وحجز الفنادق، إضافة إلى الشراء والبيع وعمليات الإيداع، والسحب، وتحويل العملات من خلال الإنترنت، إلا أنّ مستوى الثقة لدى الزبائن في استخدام هذه الخدمات لا يزال غير واضح، وكان هذا السبب من أهم الدوافع التي دعت إلى اجراء دراسة للوقوف على مدى تقبل الزبائن للخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف، والبحث عن سبل التغلب على الأسباب التي تؤدي الى الحد من استخدام هذه الخدمات من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة

بالسؤال الرئيس التالي:

ما مدى تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل ؟

1.3 أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة من خلال ما ستقدمه من معلومات للمصارف حيث انها ستوضح للمصارف مدى تقبل الخدمات الالكترونية التي تقدمها، كما انها ستبين اهم عناصر جودة الخدمات الالكترونية المؤثرة في استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.

ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. التعرف على مدى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية في- المصارف العاملة في مدينة الخليل.

2. التعرف على مدى رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.
3. تحديد العوامل المسببة في تدني مستوى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية في المصارف العاملة في مدينة الخليل.
4. التعرف على الفئة الاكثر حاجة من الزبائن فيما يتعلق بالتوعية بالخدمات المصرفية الالكترونية .

1.4 أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

1. التعرف على مدى تقبل الزبائن للخدمات المصرفية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل.
2. التعرف على مدى رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل.
3. التعرف على مدى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونيه تبعا لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون).
4. التعرف على مدى رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونيه تبعا لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون).
5. التعرف على مدى رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية من حيث (سهولة الاستخدام، الثقة والسرية والامان، وانتظام الخدمة)

1.5 أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة بالاسئلة التالية :

1. ما مدى تقبل الزبائن لخدمات الصراف الآلي المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل ؟
2. ما مدى تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل ؟
3. ما درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظرهم ؟
4. ما درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الأمان في استخدام الصراف الآلي من وجهة نظرهم؟

5. ما درجة رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الأمان في استخدام الإنترنت المصرفي من وجهة نظرهم؟

6. ما درجة رضا الزبائن عن مستوى انتظام الخدمات الإلكترونية من وجهة نظرهم؟

ما مدى رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث؟

1. سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظر الزبائن؟

2. الثقة و السرية و الأمان في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظر الزبائن؟

3. مستوى انتظام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظر الزبائن؟

1.6 فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة في أربع فرضيات رئيسية ويتفرع عن كل فرضية فرضيات فرعية وهي كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الإجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1.1 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام لخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس

1.2 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية.

1.3 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

1.4 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- 2.1 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس.
- 2.2 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
- 2.3 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- 2.4 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان ، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات الالكترونية (استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي)

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1.1 لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان في استخدام الصراف الالي، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي
- 1.2 لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها

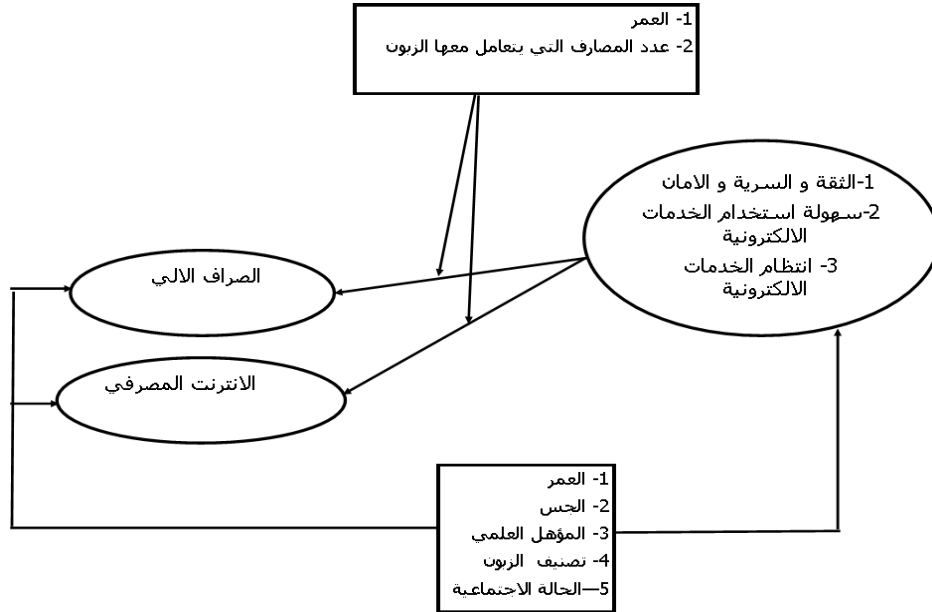
الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي

الفرضية الرئيسية الرابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية (استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي) تبعاً لمتغير العمر.

1.7 نموذج الدراسة:

بعد عرض مشكلة الدراسة و أهميتها و أهدافها، الشكل (1.1) يوضح نموذج الدراسة الذي تم التوصل اليه، بحيث يتضح من النموذج متغيرات الدراسة و التي تتمثل بمتغير استخدام الخدمات الالكترونية و المتمثل بثلاثة أبعاد (استخدام الانترنت المصرفي، استخدام الصراف الالي)، كما يتضح أن متغير الدراسة المتعلق بجودة الخدمات الالكترونية و المتمثل بثلاثة أبعاد (الثقة و السرية و الامان، سهولة الاستخدام للخدمات الالكترونية، انتظام الخدمات الالـكترونية).



الشكل (1.1): نموذج الدراسة

و بناء على نموذج الدراسة تم اعداد ثلاث نماذج للدراسة

$$y_1 = B_0 + B_1x_1 + B_2x_2 + B_3x_3 + B_4x_4 + B_5x_5$$

$$y_2 = B_0 + B_1x_1 + B_2x_2 + B_3x_3 + B_4x_4 + B_5x_5$$

حيث تمثل

y_1	استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي
y_2	استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي
x_1	سهولة الاستخدام الخدمات الالكترونية
x_2	انتظام الخدمات الالكترونية
x_3	الثقة و السرية و الامان
x_4	عمر الزبون
x_5	عدد المصارف التي تعامل معها الزبون

في حين مثلت معاملات الانحدار بـ

B_0, B_1, B_2, B_3, B_4 and B_5

(الصرن،2007)،(الصيرفي،2003).

(الصرن،2007)،(الصيرفي،2003).

1.8 حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية في الفصل الدراسي الثاني من العام الاكاديمي 2018-2019.

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في فروع - المصارف العاملة في محافظة الخليل.
الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في الزبائن لدى - المصارف الفلسطينية العاملة في محافظة الخليل.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على خدمات الصراف الالي و خدمات الانترنت المصرفي التي تقدمها المصارف.

1.9 مصطلحات الدراسة:

البطاقات البلاستيكية: وهي بطاقات توفرها المصارف مزودة بشريحة الكترونية قادرة على تخزين البيانات، وهي أداة مالية تسويقية تتفوق بفعاليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، ومن أهم أنواعها، بطاقة الائتمان، بطاقة الدفع الفوري، بطاقة السفر، البطاقة الذكية، وتمتاز بالأمان والمرونة من خلال تمكين حاملها من سحب و ايداع المبالغ النقدية والشراء(محمد ومحمد، 2016).

الصراف الآلي (AMT): "تعرف هذه الأجهزة بأنها أجهزة اتصال محوسبة تمكن الزبائن من الوصول إلى الخدمات المالية (سحب نقدي، إيداع نقدي، إيداع شيكات، كشف أرصده) المقدمة في الأماكن العامة وبدون الحاجة إلى التعامل مع أشخاص تلك المصارف، ويتم التعرف على الزبون من خلال البطاقة البلاستيكية الذكية ذات الرقاقة أو ذات الشريط الممغنط" (الباهي، 2016، ص24).

الموبايل البنكي (Mobile Banking): وهي خدمة مقدمة من البنك تمكن الزبون من التواصل مع حسابه البنكي ومتابعة الحركات المالية التي تجري على حسابه من خلال الموبايل، حيث يستطيع المصرف من خلال هذه الخدمة اطلاع الزبائن على كافة الخدمات بسهولة ويسر، كما أنّها تسهم في توفير الوقت والجهد للزبون (مصطفى وعمر، 2016).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

2.1 مقدمة:

إن المصارف الناجحة والتي تمتلك أكبر قدرة تنافسية هي المصارف التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز معتمدة على قاعدة معلوماتية واطارات مصرفية مؤهلة تتمتع بمهارات مميزة للتعامل مع الزبائن ، كما أنها تتميز بالقدرة على استخدام التكنولوجيا المصرفية المتطورة ، ولقد تطور مفهوم الخدمات المصرفية بشكل كبير في الآونة الاخيرة ودخلت الخدمات الالكترونية المقدمة عبر الصراف الآلي و الإنترنت المصرفي -ضمن الخدمات التي توفرها المصارف لزبائنها وسيتناول هذا الفصل شرحا تفصليا للمصارف، وطبيعة الخدمات المقدمة سواء الإلكترونية أم غيرها.

2.2 مفهوم جودة الخدمة وأبعادها:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف الزبائن وتوقعاتهم عند البحث عن جودة الخدمة، وكذلك الحكم على جودة الخدمة، فجوته الخدمة تختلف من زبون إلى آخر. وقد عرّف (الدرادكة) جوده الخدمة : بأنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن الشركة أو المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها على مستوى توقعات الزبون (الدرادكة، 2001) .

كما عرّف (حلوز، والصمود، 2013) جودة الخدمة بأنها: تقديم الشركة او المؤسسة الخدمة بالشكل الصحيح من التجربة الأولى، وفي حال حدوث أي أخطاء غير مقصودة وهو أمر ممكن، فماذا يمكن أن تفعل للتغلب على هذا الخطأ؟

2.3 أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

1. سهولة الاستخدام: أن تكون الخدمة واضحة وسهلة للزبون ويمكن استيعابها بسهولة.
2. الثقة في الأداء: هذه الثقة تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة وعدم وجود أخطاء عند اصدار الخدمة أول مرة.
3. انتظام الخدمة : المقدرة على أداء الخدمه بنفس الكفاءه والفاعلية طوال الوقت وعدم انتقطاعها.

4. **الأمان:** اطمئنان الزبائن بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطر والشك أو احتماليه فشل هذه الخدمة.
5. **التلازم:** وتعني درجة التكامل بين الخدمة ومقدمها ، ومحاولة تحسين طرق تقديم الخدمة إلى الزبائن وجعل الخدمة أكثر ملموسية.
6. **عدم الملموسية:** وهي أن الخدمة لا يمكن الحصول عليها إلا بعد الشراء , ولا يمكن رؤيتها أيضا، وبذلك يصعب على البنك مراقبه جودتها ، لذلك يتم ابتكار طرق لقياس جودة الخدمة المصرفية تكون مركزها رضا الزبائن وزياده ولائهم.
7. **الملكية:** وهي في حال تقديم الخدمة من المصرف إلى الزبون فهذا لا يعد انتقال الملكية وهنا يجب أن يتم التمييز بين الحقوق التي قد يحصل عليها الزبون جراء أداء تقديم الخدمة وعدم القدرة على امتلاك الخدمة، وهو تصميم المستخدم لقنوات التوزيع التي تجعل الزبائن يشاركون في انتاج الخدمه (الصرن،2007) ،(الصيرفي،2003). ونظرا لان هذه الدراسة ستركز على الخدمات المصرفية الالكترونية سيخصص الجزء التالي لتوضيح الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف.

2.4 الخدمات المصرفية الالكترونية:

تقدم المصارف العديد من الخدمات الإللكترونية لزبائنها وسيتناول هذا الجزء اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف والتي تشكل موضوع الدراسة:

الصراف الآلي :

هو جهاز الكتروني يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى موظف. للقيام بأي عملية، يجب على الزبون إدخال بطاقة بلاستيكية مرمزة تحتوي على رقم خاص بالزبون وبعض المعلومات الأمنية. ومن العمليات المالية التي يسمح بالقيام بها من خلال الصراف الآلي الوصول إلى الحسابات المصرفية وسحب النقود ومعرفة أرصدة الحسابات، وإيداع النقود أيضا. كما توفر بعض المصارف خدمات أخرى مثل دفع الفواتير، شحن خطوط الهاتف الخليوي المدفوعة مسبقا

تاريخ الجهاز :

اخترعت آلة الصراف الالي في نيويورك في العام 1939 حين قام (لوثر جورج سيمجيان) باختراعها وتركيبها في مصرف سيتي بنك، ولكن الآلة أزيلت بسبب عدم تقبل الزبائن

لفكرتها. ولم تُطرح فكرة الآلة مرة أخرى إلا بعد أكثر من 25 عام حين قام (دولارو) بطرح أول جهاز إلكتروني جرى تركيبه في مدينة اينفلد في شمال لندن في 27 يونيو 1967 من قبل بنك باركليز.

مكونات جهاز الصراف الآلي:

1. قارئ البطاقات:

إن قارئ البطاقات عبارة عن جهاز إدخال يقرأ البيانات من البطاقة، يعتبر قارئ البطاقات جزءًا من تحديد رقم الحساب الخاص بك، و يستخدم الشريط المغناطيسي على الجانب الخلفي من بطاقة ATM للتواصل مع قارئ البطاقات ، يتم تمرير البطاقة أو الضغط عليها على قارئ البطاقة الذي يلتقط معلومات -الحساب المصرفي، ثم يتم تمرير البيانات من البطاقة على المعالج المضيف (الخادم)، و بالتالي يستخدم المعالج المضيف هذه البيانات للحصول على المعلومات من - حامل البطاقة. (صاحب الحساب المصرفي).

2. لوحة المفاتيح:

يتم التعرف على البطاقة بعد أن - يطلب الجهاز مزيدًا من التفاصيل مثل رقم التعريف الشخصي الخاص بك ، بعد ذلك يتم ادراج الخدمات التي يقدمها الجهاز ، السحب والإيداع والاستعلام عن رصيد الحاسب الخاص بالزبون ، بالإضافة الى ان كل بطاقة تحتوي على رقم تعريف شخصي فريد حتى لا يكون هناك فرصة تذكر لسحب أموال من حساب الزبون دون معرفته ، و هناك قوانين منفصلة لحماية رمز PIN أثناء إرسالها إلى المعالج المضيف ، و يتم إرسال رقم PIN بشكل مشفر ، ويتوي الجهاز على لوحة مفاتيح تتكون من 48 مفتاحًا و هي متداخلة مع المعالج.

3. سماعات الجهاز:

توفر السماعة التعليقات الصوتية عندما يتم الضغط على مفتاح معين.

4. شاشة عرض:

تعرض شاشة العرض معلومات المعاملة ، يتم عرض كل خطوات الإنسحاب من خلال شاشة العرض ، و يتم استخدام شاشة CRT أو شاشة LCD من قبل معظم أجهزة الصراف الآلي.

5. استلام المطبوعات:

تقوم طابعة الإيصال بطباعة جميع التفاصيل التي تسجل نوع العملية وتفاصيلها و -و تاريخ و وقت العملية ، كما تعرض رصيد- الحساب في الإيصال.

6. موزع النقدية:

وهو عبارة نظام مركزي لأجهزة الصراف الآلي، إذ أن هذا الجزء هو المسؤول عن توفير الأموال، بالإضافة الى تقديم الحسابات الخاصة بكل فاتورة، بالإضافة الى عمليات التصنيف الخاصة بالأوراق النقدية من حيث الصلاحية وعدمها , وذلك من خلال عمليات الكترونية تقوم على الاستشعارات الموجية، اما اخر هذه المهام فتتمثل في الأرشفة الخاصة التي يقوم بها هذا القسم من خلال تسجيل كافة العمليات التي يتم اجرائها.

7. شبكات الصراف الآلي:

يتم التواصل بين الصراف الآلي والمعالجات المضيفة ، وعند إجراء المعاملة يتم ادخال التفاصيل بواسطة حامل البطاقة ليتم الإدخال والتحقق من المعلومات ثم اخراج الأموال

مزايا أجهزة الصراف الآلي:

1. سحب الاموال .
2. التحقق من مقدار المال المتبقي في الحساب .
3. تقديم الخدمات المصرفيه -للزبائن على مدار الساعة .
4. الوصول إلى المصرف من أي مكان في العالم ،ويمكن الوصول إلى الخدمات الأخرى مثل التحويل وطلب دفتر شيكات .
5. عدم الحاجة الى وجود موظفين , فالتعليمات واضحة على الصراف الآلي .
6. توفير وقت الإنتظار لإجراء العمليات من خلال موظفي المصرف .

مساوئ جهاز الصراف الآلي:

احتماليه - اختراق الصراف الآلي من قبل اشخاص والدخول الى الارصده وسحبها موقع المرسل الالكتروني www.almersal.com.

الانترنت المصرفي:

يمكن لعملاء المصارف الاشتراك بهذه الخدمة من خلال التوجه إلى فرع المصرف الذي يتعاملون معه وتقديم طلب الاشتراك في الخدمة، حيث يتم منح الزبون رقم مستخدم ورقم سري ليتمكن من الولوج إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمصرف ليستطيع إجراء العديد من المعاملات من خلال استخدامه الانترنت المصرفي وأهمها:

- أ- الاستعلام عن أرصدة وتفاصيل الحسابات والعمليات
- ب- التحويل لعملاء المصرف
- ت- أوامر الدفع والتحويل المنتظمة وتسديد الفواتير
- ث- طلب بطاقة ائتمان ودفتر شيكات وكشف حساب
- ج- الاستعلام عن نشرة أسعار العملات وأسعار الفوائد

ثالثاً: خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS):

تعمل الرسائل المصرفية القصيرة SMS على توفير مجموعة من المعلومات لعملاء المصارف ترسل من قبل المصرف إلى الجهاز الخليوي للزبون مباشرة، وأهم تلك المعلومات: (إشعار كشف أو تجاوز حساب عن الحد المقرر، صرف شيك معين، الحركات الدائنة والمدينة التي تتم على الحساب الجاري، إعادة شيكات مسحوبة على الحساب، تذكير لمراجعة الفرع لاستلام دفتر شيكات، تذكير لتسديد أية أقساط مستحقة، إشعار بقيد راتب محول في الحساب).

2.5 البنك الناطق:

يوفر البنك الناطق مجموعة من الخدمات الإلكترونية بهدف توفير الراحة والسرعة في إدارة الحساب، أهمها (الاستفسار عن الرصيد وآخر الحركات الدائنة والمدينة، طلب دفتر شيكات، طلب كشف حساب، خدمة الاستعلام). (موقع سلطه النقد، 2013، موقع الاكتروني).

2.6 فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية:

هناك فوائد للخدمات المصرفية الإلكترونية منها:

1. سهولة إجراء العمليات المالية دون الحاجة إلى زيارة فروع المصرف مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال وشراء المنتجات وغيرها.

2. إتمام المعاملات المصرفية عبر الأجهزة المتاحة لذلك دون الحاجة إلى التعامل مع الموظفين في فروع المصرف.
3. الراحة التامة في استخدام الخدمات الإلكترونية والولوج إليها في أي وقت كان ومن أي مكان.
4. السرية التامة والأمان في استخدام الخدمات الإلكترونية الحديثة.
5. خفض التكاليف المترتبة على الزبون والمصرف في إجراء المعاملات المصرفية إلى الحد الأدنى. (موقع سلطه النقد، 2013، موقع الاكتروني).

2.7 أهم مخاطر استخدام الخدمات الالكترونية:

- أ- الأجهزة الالكترونية معرضة للتعطيم والإيذاء.
- ب- التعرض للنصب والإحتيال
- ت- قابليتها للإختراق الإلكتروني كما يعرف بعمليات القرصنة.
- ث- عدم القدرة على التراجع عن الأخطاء التي من الممكن أن يرتكبها الزبون في حالة عدم فهمه طبيعة الخدمة.

2.8 أدوات تساعد في تسهيل استخدام الخدمات الالكترونية :

بطاقات الائتمان:

انتشر في الآونة الأخيرة استخدام البطاقات البلاستيكية كبديل عن حمل النقود، لما لها من مزايا أمنية للتعامل، إضافة إلى سهولة استخدامها وقبولها دولياً من كافة المؤسسات التجارية والخدماتية، وتستخدم هذه البطاقات في سداد قيمة المشتريات والخدمات المقدمة من المؤسسات لحاملي هذه البطاقات، وتعتبر بطاقات الائتمان آمنة إلى حد ما للإستخدام محلياً ودولياً. ومن أكثر البطاقات الإلكترونية شيوعاً ما يلي:

أ- البطاقة الدائنة:

تعتبر البطاقة الدائنة قرض يستطيع الزبون سحبه نقداً أو استغلاله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، بحيث يستطيع الزبون القيام بتسديد كامل المبلغ الذي قام باستغلاله أو تأجيل جزء منه إلى الشهر التالي، ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (المستغل)، حيث تحتسب الفائدة على الرصيد المستغل بشكل شهري وتضاف قيمة الفائدة إلى قيمة الرصيد المستغل ليقوم الزبون بعملية السداد لاحقاً، ومن أشهر أنواع البطاقات المعروفة Master Card، Visa Card.

ب- البطاقة مسبقة الدفع Prepaid Card:

بطاقة تصدرها المصارف لعملائها تقوم على أساس شحن البطاقة بمبلغ معين من قبل الزبون واستهلاك الرصيد على فترات أو دفعة واحدة بدلاً من حمل النقد (الكاش)، ويكون الرصيد المتاح استخدامه مرتبط بحساب خاص وليس بالحساب الجاري الخاص بالزبون.

ت- بطاقة الصراف الآلي ATM :

بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحاملها بالسحب على حساباتهم لدى المصرف مباشرة أو تسديد مشترياتهم من خلالها وتمكنهم من الولوج إلى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف أو المصارف الأخرى، ويستطيع الزبون عند استعماله لهذه البطاقة إجراء العديد من المعاملات المصرفية على حسابه لدى المصرف مثل تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة والإيداع والسحب النقدي (موقع سلطه النقد، 2013، موقع الالكتروني).

2.9 الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة، وهي قسمين، الدراسات العربية، والدراسات الاجنبية، - وقد تم العمل على جمع هذه الدراسات من أجل الاستفادة منها - في المنهج و الادوات و النتائج، وكذلك للاستفادة من هذه الدراسات للوقوف على اهم العوامل التي تؤثر في استخدام زبائن المصارف للخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف وفيما يلي اهم هذه الدراسات:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (العطرة، 2017) بعنوان: " استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية". هدفت الدراسة التعرف إلى أثر استخدام شبكة الإنترنت على الأداء المصرفي لدى المصارف الجزائرية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام - عينة دراسة تكونت من (8) مصارف والتي تعمل في ولاية الجزائر، بواقع (160) استبانة، بمعدل (20) استبانة لكل مصرف، وشملت العينة العاملين في المصارف من مدراء ونوابهم وموظفي المصارف، وتمثلت أهم النتائج في أن أغلب المصارف الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت وأنّ هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل المصرفي، فتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي الى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والاعلان وتكاليف

تقديم الخدمة مباشرة من مبنى المصرف ما يدل على فعالية الانترنت كبديل لتقديم الخدمات عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات الزبائن.

(دراسة الباهي، 2016) بعنوان: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان على رضا الزبائن)، وتمثلت عينة الدراسة في 340 من زبائن المصرف، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني، كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حده على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

(دراسة عبد الحليم ، 2016) بعنوان: "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب الزبائن بالتطبيق على القطاع المصرفي السوداني 2007 – 2015".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب الزبائن بالإضافة إلى تحسين أداء القطاع المصرفي السوداني واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة دراسية مكونة من (180) موظفًا وموظفة في بنوك السودان، وأشارت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: عدم مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي لأهمية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تدني كفاءة العاملين بالمصارف مما يؤثر سلباً على جذب الزبائن. كما يؤدي عدم التدريب الكافي والأمية التقنية لعملاء المصارف إلى شعورهم بعدم الأمان أثناء تنفيذ عمليات السحب والإيداع.

(دراسة محمود وهندر ، 2016) بعنوان: "أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية : دراسة ميدانية في مصرف الجمهورية الإدارية العامة في ليبيا".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق مصرف الجمهورية وسائل ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، والتعرف على أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في (-درجة الموثوقية، ودرجة الاستجابة، والتسهيلات الملموسة، ودرجة الأمان،

ودرجة التعاطف). ويتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرف الجمهورية والمتمثل في مختلف المستويات الإدارية من منصب المديرين العاملين ورؤساء الأقسام وحتى مسؤول خدمة الزبائن، وبلغت عينة الدراسة (230) موظفاً وموظفة من فروع المصارف، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود أثر إيجابي معنوي لتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات المصرفية (كمتغير تابع). أي كلما ارتفعت قيم "توفير وسائل الإدارة الإلكترونية" ارتفعت إبعاد جودة الخدمات المصرفية.

(دراسة البردويل ، 2015) بعنوان: " الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا الزبائن دراسة حالة البنوك الاسلامية في محافظات غزة".

هدفت الدراسة التعرف إلى الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في المصارف الاسلامية وعلاقتها برضا الزبائن، وهم البنك الاسلامي الفلسطيني والبنك الاسلامي العربي بجميع فروعهم في محافظات غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبانة على عينة دراسية بلغت (420) زبوناً وزبونة للمصارف، وقد تمثلت النتائج في وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الخدمات المصرفية الالكترونية وهي (سهولة استخدام الموقع الالكتروني، سرية البيانات وخصوصيتها، الدعم الفني للعملاء، كفاءة وفاعلية الخدمة الالكترونية) وبين رضا الزبائن، كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات المبحوثين حول رضا الزبائن عن الخدمات المصرفية الالكترونية تعزى إلى البيانات الشخصية (اسم البنك، العمر، عدد سنوات التعامل مع البنك)، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين رضا الزبائن وبين الخدمات المصرفية الالكترونية تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، المهنة). كما اظهرت نتائج الدراسة أنّ الموقع الالكتروني يقدم الخدمات المصرفية في أي وقت، ويسهل وصول الزبائن اليه، كما ان هناك سرية مطلقة بكلمات المرور، الا ان القصور تمثل في الامور التقنية الخاصة بتأكيد المعاملات وابلغ الزبون بالمحاولات المتكررة للوصول إلى حسابه عن طريق (SMS).

(دراسة الهنداوي، 2014) بعنوان: " أثر جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية على رضا الزبائن".

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من المصارف التجارية الأردنية، ومستوى رضا الزبائن عن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، تكونت عينة الدراسة من (444) من عملاء المصارف الاردنية وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر للموثوقية والاستجابة والامان على رضا عملاء المصارف التجارية الاردنية عن الخدمات

الإلكترونية، ولا يوجد أثر لسهولة الاستخدام على رضا عملاء المصارف، كذلك لا يوجد فروق في آراء عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل، المهنة.

(دراسة عقون، 2014) بعنوان: "تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري".

هدفت الدراسة التعرف إلى جودة الخدمات المصرفية كما يراها زبائن المصرف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الاستبانة كأداة للدراسة وذلك من خلال توزيعها على عينة بلغت (134) من زبائن المصرف وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى توقعات الزبائن حول جودة خدمات البنك جاءت مرتفعة جداً، في حين أنّ مستوى ادراكاتهم حولها كان متوسطاً، كما تبين عدم وجود فروق تبعاً للمتغيرات الديمغرافية حول الخدمة المصرفية، كما تبين أنّ هناك اختلاف في آراء الزبائن لأبعاد جودة الخدمة المصرفية، حيث يعد الأمان من أكثر العوامل تأثيراً في جودة الخدمة المصرفية، ثم تأتي الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والملموسية، وتحقيق الأمان يعبر عن مستوى رضا عالي عند الزبائن وهو ما يبحثون عنه بالدرجة الأولى. **دراسة (سرور، 2011) بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة".**

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل التي تؤثر على رضا الزبائن في استخدام الخدمات الإلكترونية في بنك فلسطين في قطاع غزة، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (341) زبوناً، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك رضا للعملاء عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك فلسطين بنسبة 72%، وأن بنك فلسطين، يقدم خدمة إلكترونية جيدة مقارنة بتكلفتها المنخفضة عن المصارف الأخرى المنافسة له في قطاع غزة، وتبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في عوامل رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية في بنك فلسطين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (فرع البنك، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المهنة، عدد سنوات التعامل مع البنك، الدخل الشهري).

(دراسة القاضي، 2008) بعنوان: أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا الزبون".

هدفت الدراسة التعرف إلى علاقة جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية برضا الزبون، وتحديد أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة

الدراسة من (180) زبوناً من عملاء المصارف، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها إنّ الزبائن راضون بشكل عام عن جودة الخدمة الالكترونية المقدمة.

ثانياً: الدراسات الاجنبية :

دراسه (Aboobucker,2018)، بعنوان: " ما الذي يعيق قبول العملاء للخدمات المصرفية الدولية؟ الأمن والخصوصية ، والمخاطر ، والثقة ، وسهولة استخدام الموقع ودور المشرفين"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العوامل التي تعيق قبول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت حيث درست عناصر جودة الخدمات الإلكترونية(الأمان، الخصوصية، والثقة، والمخاطر المتصورة، وسهولة استخدام الموقع).

حيث قام الباحث بجمع 186 إجابة صالحة من العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في سريلانكا. وتم تطبيق تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية والفرضيات ثم التحقق منها. - وقد اسهمت هذه الدراسة في تقدم قبول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، وقدمت بعض الأفكار المفيدة للباحثين والممارسين وصانعي السياسات حول كيفية تعزيز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

دراسة (Sarkane et al ,2017)، بعنوان: " اعتماد الخدمات المصرفية على الانترنت، دراسة حالة ليتوانيا ولاتفيا".

هدفت الدراسة التعرف على مدى اعتماد الافراد على الخدمات المصرفية المقدمة الكترونياً عبر الانترنت في ليتوانيا ولاتفيا، حيث تكونت عينة الدراسة من (118) زبونا من لتوانيا، و(132) زبونا من لاتفيا، وتم تطوير نموذج النجاح في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أساس أربعة عوامل رئيسية(سهولة الاستخدام، والمخاطر المتصورة، والثقة، والفوائد المتصورة) أظهرت النتائج أن الأهم في كلا البلدين هو المخاطر المتصورة، حيث يهتم الزبائن بضرورة وجود الامن والثقة في التعاملات البنكية، وعليه يكون للمخاطر دور في رفع مستوى اعتماد الخدمات المصرفية او خفضها.

دراسة (Saeed et al, 2015)، بعنوان: " العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية المعتمدة عبر الإنترنت في باكستان".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتفسير العلاقة بين جودة خدمة الزبائن ورضا الزبائن، والغرض من هذه الدراسة هو فهم

العوامل المؤثرة في جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتي يمكن أن تعطي أعلى مستوى من رضا الزبائن، وتبرير سلامة هذه العلاقات من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع الاستبيان على 200 من زبائن المصارف في باكستان وبناءً على النتائج التي توصلت لها من خلال الدراسات السابقة، أنه يمكن للإدارة أن تعطي أولوية لمتابعة وتحسين جودة خدمة الزبائن في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وأن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الاعتمادية، والخصوصية، التقييم، التعاطف وتصميم الموقع)، تلعب دوراً حيوياً في سد الفجوة بين توقعات الزبائن وادراكاتهم فيما يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

دراسة (Agrawal et al, 2014)، بعنوان: " نموذج نظري لدراسة جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في قطاع البنوك".

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج نظري لقياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في قطاع المصارف بالهند، من خلال تسعة أبعاد معبّرًا عنها بالموثوقية، وسهولة الاستخدام، والطابع الشخصي، والامن، والثقة، جمالية الموقع، والاستجابة، والاتصال، الوفاء. وذلك لما لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية من أهمية كبرى في تحقيق مستوى عالي من رضا الزبائن وللدور الذي تلعبه جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق النجاح أو الفشل في أي بنك، وأن تقديم خدمات الانترنت سيزيد من المنافسة بين المصارف لجذب الزبائن على أساس جودة الخدمة المقدمة من قبل البنك، وأن أفضل جودة للخدمة الالكترونية ستعزز من العالقة مع الزبائن وتحقق الرضا لهم. لذلك فإن قياس جودة، كما أنها تعتبر عملية معقدة بسبب الطبيعة الخدمات الالكترونية في القطاع البنكي مهمة جدا المعقدة للخدمات. وتتوقع هذه الدراسة أن هناك قصور في وجود تعريف متقدم لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية، وأشارت النتائج في هذه الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لكل من الموثوقية ضفاء الطابع الشخصي والامن والثقة وجمالية موقع الويب والكفاءة والاستجابة وسهولة الاستخدام والاتصال والوفاء على جودة الخدمة الالكترونية، واقترحت إطار نظري لقياس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع البنكي في الهند، لذلك فإن التطوير السليم في قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في القطاع البنكي الهندي يمكن أن يساعد على صيانة وتحسين أداء وفعالية جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والاحتفاظ بالزبائن.

دراسة (Akinyosoye, 2011)، بعنوان: " تفضيل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية".

هدفت الدراسة قياس اثر اختيار الزبائن للمصارف مع نوعية الخدمات المصرفية المقدمة من خلالهم، وتكون مجتمع الدراسة من الزبائن في سيراليون، تم توزيع الاستبانة بشكل عشوائي على عينة بلغت (360) زبونا، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك رضا من قبل الزبائن حول المزايا التي تقدمها المصارف في سيراليون الكترونيا، وأن هناك صعوبة في استخدام الخدمات الالكترونية لعدم انتشار الانترنت بشكل كبير في تلك المنطقة وعدم الإلمام بتقنيات الحاسب الآلي كما أن هناك تخوف من عدم الأمان بسبب عدم وجود قوانين رادعة لعمليات الاحتيال.

دراسة (White & Helene, 2004)، بعنوان: " لماذا لا يوجد المزيد من الزبائن يستخدمون الخدمات الالكترونية".

هدفت الدراسة التعرف على الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى وجود عدد قليل من مستخدمي الخدمات المصرفية الالكترونية في حين أن هناك ازدياد هائل في استخدام الإنترنت، طبقت الدراسة في بريطانيا، تمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي الخدمات الإلكترونية للمصارف وتمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية بلغت (56) زبونا، وتوصلت إلى أن عدم اقتناع الزبائن بتوفر الأمان والسرية، إضافة إلى عدم اقتناعهم بأن الخدمات الإلكترونية توفر الجهد والوقت، لذلك يجب تشجيع الزبائن من خلال توضيح مزايا الخدمات الإلكترونية التي توفرها المصارف.

ثالثا: التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة الخدمات الإلكترونية المختلفة التي تقدمها المصارف من خلال التطرق إلى استخدام شبكة الانترنت لتقييم الخدمات المصرفية كما في دراسة العطرة (2017) كذلك تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبائن كما في دراسة الباهي (2016)، ودور الخدمات الالكترونية في جلب الزبائن كما في دراسة عبد الحليم (2016) كذلك دراسة محمود وهندر (2016)، ودراسة البردويل (2015)، ودراسة هنداي (2014) والتي اهتمت بأثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا عملاء المصارف عن الخدمات الالكترونية المقدمة، ودراسة عقون (2014) التي تناولت جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبائن، كذلك دراسة سرور (2011) والتي اهتمت بالعوامل المؤثرة في رضا الزبائن عن الخدمات الالكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة والفاضي (2008) والتي اهتمت بأثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في المصارف الاردنية على رضا الزبون.

كما اهتمت الدراسات الاجنبية بتسليط الضوء على قسمين أساسيين في دراسة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف، بحيث اهتمت دراسة (Sarkane et al) و دراسة (Saeed et al, 2017) ، ودراسة (Aboobucke, 2015) في أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن، (Agrawal et al, 2015)، على تحديد الأبعاد التي يمكن دراستها لتمثيل جودة الخدمات المصرفية، كما و اهتمت دراسة (Akinyosoye, 2011) ، بدراسة اثر اختيار الزبائن للبنوك على نوعية الخدمات المصرفية المقدمة من خلالهم، كما و اهتمت دراسة (White & Helene, 2004) . بتحديد اسباب وجود عدد قليل من مستخدمي الخدمات الالكترونية.

أما على صعيد المنهج فقد اعتمدت أغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، فيما تمثلت أهداف الدراسات في معرفة – رضا الزبائن عن الخدمات – المصرفية المختلفة، وتوصلت الدراسات إلى أن رضا الزبائن يتمثل في الحصول على السرية والأمان، واختلفت النتائج في نسبة تقبل الزبائن للخدمات – المصرفية تبعا لمستويات الثقة والأمان والسهولة في الاستخدام. وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات السابقة أسهمت في - استخدام المنهج المناسب، كذلك في بناء أداة الدراسة، ثم أيضا في مقارنه النتائج مع النتائج التي توصلت إليها.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تبحث في تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات- المصرفية ، أي – فيما إذا كان هناك اهتمام باستخدام الخدمات الإلكترونية من قبل الزبائن أم لا على ثلاثة محاور أساسية في الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالإيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الإستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، ومعرفة مستويات توجههم نحوها، والمعوقات التي يمكن أن تحد من هذا التوجه و المتمثلة في ابعاد رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة بالإضافة الى عمر الزبون عدد المصارف التي يتعامل معها، وحيث أن الدراسات السابقة ركزت على معرفة رضا الزبائن عن مجموعة أبعاد لجودة الخدمات الإلكترونية و دراسة هذه العوامل لكل الخدمات معا. في حين ان هذه الدراسة ستعمل على معرفة ما إذا كانت الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف تحظى على تقبل الزبائن على صعيد الإيداع النقدي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي، و استخدام الخدمات و الإستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي ، إضافة إلى معرفة الأسباب التي يمكن أن تسهم في عدم تقبلهم لهذه الخدمات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً كاملاً للطريقة والإجراءات التي تم اتباعها في اعداد هذه الدراسة، بداية من نموذج الدراسة و تحديد المنهج الذي تم اتباعه، ووصف مجتمع الدراسة وتعريفه، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في الحصول على البيانات، وكذلك صدقها وثباتها، كما يتناول الاجراءات التطبيقية والمعالجات الإحصائية التي استخدمت للإجابة عن أسئلة الدراسة.

1.3 منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع و يعبر عنها تعبيراً كمياً و كيفياً، و يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، كذلك تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة، من ثم استخلاص النتائج التي تساعد في فهم الواقع و تطويره.

2.3 مصادر جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة على مصدرين اساسين من مصادر المعلومات و هما:

- **المصادر الثانوية :** قامت الطالبة و من أجل معالجة الاطار النظري للدراسة باللجوء الى مصادر البيانات الثانوية المتمثلة بالدراسات و الأدبيات السابقة، و ما تحويه المكتبات من دراسات و أبحاث و كتب، و مراجع في مجال الدراسة و البحث و المطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.
- **المصادر الاولية :** من أجل معالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع البيانات الأولية من خلال تصميم أداة الدراسة (الإستبانة)، و ذلك من أجل التعرف على مدى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في فلسطين.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع زبائن مصارف مدينة الخليل و البالغ عددها 12 مصرف موزعة على 24 فرع، جدول (1.3) يوضح اسماء المصارف العاملة في مدينة الخليل و عدد فروعها.

جدول (1.3): إجمالي عدد فروع المصارف العاملة في مدينة الخليل .

الرقم	المصرف	عدد الفروع	عناوين تواجد الفروع في المدينة
1	بنك فلسطين المحدود	4	الخليل
			شارع السلام
			جامعة الخليل
			باب الزاوية
2	البنك الوطني	2	الخليل
			مكتب محكمة الخليل
3	بنك الاستثمار الفلسطيني	2	رأس الجورة
			الخليل
4	بنك الصفا	1	الخليل
5	البنك العربي	3	الخليل
			الشلالة
			عين سارة
6	بنك الاسكان للتجارة و التمويل	1	الخليل
7	بنك الأردن	2	الخليل
			دائرة السير
8	البنك الاهلي الأردني		شارع السلام
			شارع الشلالة
9	بنك القدس	2	الخليل
			رأس الجورة
10	البنك الاسلامي الفلسطيني	2	واد التفاح
			راس الجورة
11	البنك الاسلامي العربي	2	الخليل
			الحرس
12	بنك القاهرة عمان	3	الشلالة
			واد التفاح
			راس الجورة

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية(2018)

4.3 عينة الدراسة :

اشتملت عينة الدراسة على 226 زبون لدى المصارف العاملة في مدينة الخليل بمعدل 20 زبون لكل مصرف، تم توزيع 240 استبانة على عينة المتاحة في عملية التوزيع بحيث تم

استرداد 232 استبانة، و بعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 6 استبانات منهم لعدم جدية الاجابة عليها، و بذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للدراسة 226 استبانة اي ما نسبته 94.17% من مجمل الاستبانات التي تم توزيعها، و يوضح جدول (2.3) توزيع عينة الدراسة حسب المصارف المشمولة بالدراسة، في حين أن جدول (3.3) يوضح خصائص عينة الدراسة الديمغرافية.

جدول (2.3): توزيع عينة الدراسة وفقا للمصارف التي تم دراستها

الاستبانات الخاضعة للدراسة	المصرف	الرقم
20	بنك فلسطين المحدود	1
20	البنك الوطني	2
20	بنك الاستثمار الفلسطيني	3
20	بنك الصفا	4
19	البنك العربي	5
20	بنك الاسكان للتجارة و التمويل	6
16	بنك الأردن	7
17	البنك الاهلي الاردني	8
19	بنك القدس	9
16	البنك الاسلامي الفلسطيني	10
19	البنك الاسلامي العربي	11
20	بنك القاهرة عمان	12
226	العينة	

جدول (3.3): خصائص عينة الدراسة.

عدد القيم المفقودة	النسبة المئوية الصالحة	العدد	مستويات المتغير	المتغير
1	81.3	183	ذكر	الجنس
	18.7	42	أنثى	
	100.0	225	المجموع	
7	27.9	61	أعزب	الحالة الاجتماعية
	72.1	158	متزوج	
	100.0	219	المجموع	
14	35.9	76	دبلوم فأقل	المؤهل العلمي
	57.5	122	بكالوريوس	
	6.6	14	دراسات عليا	
	100	212	المجموع	
8	74.8	163	زيون أفراد	تصنيف المصرف
	18.3	40	شركات	
	3.2	7	برايم أفراد	
	3.7	8	برايم شركات	
	218	100.0	المجموع	
1	20.9	47	أقل من 25 سنة	العمر
	60.9	137	25- أقل 41 سنة	
	14.7	33	41- أقل 56 سنة	
	3.5	8	56 سنة فأكثر	
	100	225	المجموع	

5.3 أداة الدراسة :

تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بقياس مدى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في فلسطين، نظرا لاعتماد الدراسات السابقة على الاستبانة في جمع البيانات و لما تمتاز به هذه الاداة في جمع المعلومات من عدد كبير من الاشخاص في وقت محدد، و لانها تعطي مساحة كافية لأفراد العينة في التفكير دون ضغوط نفسية، و تتسم بالموضوعية في النتائج، - و بذلك فقد تكونت الاستبانة بمجملها من ثلاثة أقسام و هي :

القسم الأول: تضمن هذا القسم معلومات عامة عن أفراد عينة الدراسة باعتبارها متغيرات مستقلة وهي: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، وتصنيف الزبون، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون.

القسم الثاني: وتضمن هذا الجزء الخاص من الاستبانة جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية، انتظام الخدمات الإلكترونية، الثقة و السرية و الإمان في استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال الصراف الآلي، الثقة و السرية و الأمان في استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال الانترنت المصرفي)، و قد تناولت الإستبانة فقرات الدراسة و إجاباتها وتم تحديدها حسب سلم ليكرت الخماسي (1- بدرجة غير موافق بشدة في حين 5- موافق بشدة)، حيث خصص (7) فقرات تتعلق بسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية أما فيما يخص انتظام الخدمات الإلكترونية فبلغت فقراته اثنتين، في حين أن الثقة و السرية و الأمان في استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال الصراف الآلي بلغت فقراته (7) فقرات، و (8) فقرات خاصة بالثقة و السرية و الأمان في استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، وبذلك يكون مجموع الفقرات التي تقيس جودة الخدمات الإلكترونية (24) فقرة، و ذلك بعد التعديل و إضافة و حذف الفقرات وفق آراء المحكمين.

القسم الثالث: تضمن هذا القسم الفقرات الخاصة باستخدام الزبائن للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين (استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي)، و قد تناولت الاستبانة فقرات الدراسة و إجاباتها وتم تحديدها حسب سلم ليكرت الخماسي (1- بدرجة غير موافق بشدة في حين 5- موافق بشدة)، حيث خصص استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي فبلغت فقراته (13) فقرة، في حين أن استخدام الخدمات و الاستعلامات الإلكترونية المتاحة من خلال الانترنت المصرفي بلغت فقراته (9) فقرات، ، وبذلك يكون مجموع الفقرات التي تقيس استخدام الخدمات الإلكترونية (22) فقرة، و ذلك بعد التعديل و إضافة و حذف الفقرات وفق آراء المحكمين.

6.3 صدق و ثبات أداة الدراسة :

سيتناول هذا الجزء من الدراسة كلا من صدق و ثبات أداة الدراسة التي تم اعدادها، و يقصد بصدق أداة الدراسة ما اذا كانت الاداة تعكس فعلا محتوى متغيرات الدراسة و تقيس ذلك بفعالية، اما الثبات فيقصد به اختبار درجة الدقة التي تقيس بها الاداة هذه المتغيرات او بعبارة اخرى درجة استقرار النتائج و ثباتها لو تم توجيه هذه الاداة مرة اخرى لنفس الافراد في ظل نفس الظروف.

1.6.3 صدق اداة الدراسة :

تم قياس صدق اداة الدراسة بطريقة الصدق المتعلق بالمحتوى من خلال الصدق الظاهري، و ذلك بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين و المختصين ذوي الخبرة (ملحق(1)) حيث تم تعديل فقرات الاستبانة وفق الملاحظات و التعديلات المقترحة، وأعيد صياغة الاستبانة بشكلها النهائي وفقاً لذلك، وقد كان الغرض من ذلك الحكم على درجة مناسبة الفقرات، ووضوحها و انتمائها للمجال، و سلامة الصياغة اللغوية، و بناءً على آراء و مقترحات المحكمين تمّ تعديل صياغة بعض الفقرات لغوياً، و حذف بعض الفقرات و إضافة فقرات أخرى (ملحق(1)).

2.6.3 ثبات اداة الدراسة :

تم حساب ثبات اداة الدراسة من خلال حساب معامل الفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، حيث تم حساب معامل الفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة و كذلك للاستبانة ككل و الجدول (3.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): مصفوفة معاملات الثبات لأبعاد الدراسة حسب معاملات ثبات كرونباخ ألفا.

الابعاد	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
الايداع النقدي	2	0.567
استخدام الصراف الالي	11	0.909
استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي	13	0.738
استخدام الانترنت المصرفي	9	0.925
الخدمات الالكترونية	22	0.934
انتظام الخدمة الالكترونية	2	0.806
سهولة استخدام الخدمات الالكترونية	7	0.899
الثقة و السرية و الأمان في استخدام الصراف الالي	7	0.923
الثقة و السرية و الأمان في استخدام الإنترنت المصرفي	8	0.948
جودة الخدمات الالكترونية	24	0.948
أداة الدراسة	46	0.965

يتضح من الجدول (3.4) أن قيم الثبات حسب كرونباخ ألفا قد تراوحت ما بين (0.567) و (0.948)، حيث حصل البعد المرتبط بالثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي على أعلى معامل ثبات في حين حصل المجال الخاص بالايدياع النقدي على أدنى معامل ثبات، و أخيراً بلغت قيمة ألفا على الدرجة الكلية لاستخدام الزبائن للخدمات الالكترونية (0.934)، أما فيما يتعلق بالدرجة الكلية للاستبانة فبلغت (0.965)، و هي بشكل عام معاملات ثبات مرتفعة

مما يشير على دقة أداة القياس، ما عدا الايداع النقدي فدرجة ثباته ضعيفة لكن يمكن دراسته (George and Mallery, 2002).

3.8 المعالجة الإحصائية:

من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها , تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال الإستعانة بالمقاييس و الإختبارات الإحصائية التالية:

1- فحص معامل ثبات الأداة مستخدما كرونباخ ألفا.
2- الإحصاء الوصفي: وذلك باستخدام جداول التوزيعات التكرارية لوصف البيانات المرتبطة بمجتمع الدراسة، كذلك سيتم الاستعانة بمقاييس النزعة المركزية (خاصة المتوسط الحسابي)، و مقاييس التشتت (وخاصة الانحراف المعياري)، لوصف استجابات عينة الدراسة نحو تقبل استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في فلسطين.

3- الإحصاء الإستدلالي: سيتم استخدام الإختبارات التالية:

- أ- مقاييس الارتباط، بهدف فحص قوة و اتجاه الارتباط بين مجالات الدراسة.
- ب- تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) لفحص ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة باختلاف متغيراتهم الشخصية التي تنقسم إلى فئتين (الجنس، الحالة الاجتماعية).
- ت- تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) لفحص ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة باختلاف متغيراتهم الشخصية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين (تصنيف الزبون، و المؤهل العلمي، العمر).
- ث- تم استخدام اختبار (Schiffe) لتحديد صالح الفروق بين فئات المتغيرات الشخصية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين، و ذلك إذا ما أوضح تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات هذه المتغيرات.
- ج- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis) حيث تم استخدامه لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، و تمثل ببناء ثلاث نماذج لدراسة اثر المتغيرات المستقلة (الثقة و السرية و الامان، سهولة استخدام الخدمات الالكترونية، انتظام الخدمات الالكترونية، عدد المصارف التي

يتعامل معها الزبون، العمر) على المتغير التابعة (الايداع النقدي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي على التوالي و فقا ما تم توضيحه في نموذج الدراسة.

ح- اعتمدت هذه الدراسة للحكم على درجة موافقة المبحوثين على فقرات الدراسة على تفسير قيمة المتوسط الحسابي للعبارات او المتوسط العام المرجح في أداة الدراسة (الاستبانة) على فئات أداة الدراسة و عددها خمسة في تصحيح مقياس الاجابة للمبحوثين، بحيث تم حساب المدى من خلال حساب الفرق بين أعلى قيمة و هي (5) و أقل قيمة و هي (1) في المقياس، ثم قسمة المدى عدد الفئات المطلوبة في الحكم على النتائج و هي 3 ليصبح الناتج =1.33، و بالتالي نستمر في زيادة القيمة ابتداءً من أدنى قيمة، و ذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد اتجاه الاجابة على الوسط الحسابي، و الجدول أدناه يوضح ذلك.

الدلالة	المتوسط الحسابي
مرتفع	5 – 3.67
محايد	3.66 – 2.34
منخفض	2.33 – 1.00

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يستعرض هذا الفصل تحليل بيانات و فرضيات الدراسة للتعرف على أبرز النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، و ذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية و الإستدلالية من ثم مناقشتها و التعليق عليها.

4.1 عرض نتائج أسئلة الدراسة:

4.1.1 عرض نتائج سؤال الدراسة الأول:

إجابة السؤال الأول للدراسة: ما واقع تقبل الزبائن لخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل:

للإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لمحور تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظر زبائن المصارف العاملة في مدينة الخليل ، والجدول رقم (4.1) يوضح ذلك.

جدول رقم (4.1): واقع تقبل الزبائن لخدمات الصراف الآلي المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الإجابة										المحور	ت
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)		غير موافق بشدة (1)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.23	3.88	0.00	10.7	38.9	88	33.2	75	12.4	28	7.5	17	8	18	يتم استخدام الصراف الآلي للا يداعات النقديه	1
1.10	3.72	0.00	9.8	27.4	62	34.5	78	25.2	57	8	18	4.9	11	يتم التوجه لصراف الي اخر في حال عدم اتمام عملية الايداع النقدي من الصراف الآلي المستخدم اول مره	2
1.13	4.00	0.00	13.25	39.8	90	37.2	84	11.9	27	4.9	11	6.2	14	يتم الحصول على كشف حساب مختصر عن طريق الصراف الآلي.	3

1.09	3.88	0.00	12.10	32.3	73	40.3	91	14.2	32	9.2	21	4	9	يوجد تنوع في الخدمات المقدمة عبر الصراف الآلي	4
1.13	3.79	0.00	10.50	31	70	36.3	82	19.5	44	7.5	17	5.9	13	يمكن استخدام صراف الآلي تابع لمصرف آخر في العمليات المصرفية	5
1.18	3.71	0.00	9.03	31.9	72	28.3	64	24.3	55	9.7	22	5.8	13	تمكنني بطاقات الصراف الآلي من الحصول على خدمة السحب في مختلف دوال العالم	6
1.23	3.61	0.00	7.47	27.4	62	32.3	73	23.9	54	6.7	15	9.7	22	يتم معالجه المشاكل الناتجه عن استخدام الصراف الآلي من قبل المصرف بسرعه عاليه	7
1.21	3.59	0.00	7.30	25.7	58	35	79	19.9	45	11.4	26	8	18	خدمات الصراف الآلي تتوفر بشكل دائم ودون انقطاع	8
1.22	3.52	0.00	6.42	26.5	60	26.1	59	28.8	65	10.2	23	8.4	19	يتم اجراء التحويلات المصرفيه بين حسابات نفس الزبون عن طريق الصراف الآلي	9
1.30	3.52	0.00	6.04	29.2	66	27	61	19.9	45	14.6	33	9.3	21	يتم استخدام الصراف الآلي لطلب دفتر الشيكات.	10
1.16	3.50	0.00	6.54	22.1	50	32.3	73	25.7	58	13.7	31	6.2	14	عند حدوث خلل اثناء تنفيذ أي عملية من خلال الصراف الآلي يمكن تعديله بسهولة	11
1.33	3.49	0.00	5.49	29.2	66	25.7	58	21.2	48	12.4	28	11.5	26	يتم تدريبي على استخدام بطاقه الصراف الآلي عند الحصول عليها	12
1.29	3.37	0.00	4.33	24.3	55	24.8	56	25.2	57	15.0	34	10.5	24	يتم استخدام الصراف الآلي في ايداع الشيكات.	13
				29.67		31.77		20.93		10.07		7.57		متوسط النسب المنوية (نتاج عن مجموع النسب المنوية مقسومة على عددها)	
			12.62											قيمة اختبار t	
		0.00											مستوى المعنوية		
	3.72											الوسط الحسابي العام			
0.85											الانحراف المعياري العام				

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن)، والجدول رقم (4.1) يوضح ذلك.

ويتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.1) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (3.72)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.85). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (12.62) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي نتجه نحو تقبل المبحوثين للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن. وتعزو الباحثة السبب وراء تساوي كل من درجة التقبل لاستخدام الخدمات والاستعلامات المتاحة سواء من خلال الصراف الآلي أو من خلال الإنترنت المصرفي هو أن الخدمة متاحة في جميع الأوقات من خلال الصراف الآلي ومن خلال الإنترنت المصرفي والزبون الذي يرغب باستخدام الخدمات الإلكترونية يستخدمها سواء كانت من خلال الصراف الآلي أو من خلال الإنترنت المصرفي.

واتفق ذلك مع ما نتوصلت إليه دراسة (الطره، 2017) والتي أظهرت أن تقبل الخدمات الإلكترونية واستخدامها يتم بدرجة مرتفعة وبشكل عالي ومكثف وأنّ هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل المصرفي، فتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية، و دراسة (Aboobucker, 2018) التي توصلت إلى ارتفاع درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصارف. وتعارض ما جاء هنا مع دراسة عبد الحليم 2016 حول عدم مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي لأهمية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تدني كفاءة العاملين بالمصارف مما يؤثر سلباً على جذب الزبائن.

وقد أعرب 61.44% من المبحوثين عن تقبلهم لاستخدام الخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل، وأشارت النتائج إلى أن 17.64% من المبحوثين يميلون إلى عدم تقبل هذه الخدمات والاستعلامات، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن 20.93% من المبحوثين كانت إجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ إنهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى تقبلهم لهذه الخدمات والاستعلامات.

وقد أكد (72.1%) من المبحوثين على أنهم يتقبلون استخدام خدمات الصراف الآلي للايداعات النقدية، بينما أفاد (15.5%) من المبحوثين أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمات، ومن جانب آخر، فإن (12.4%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (61.9%) من المبحوثين الى أنهم يتقبلون التوجه لصراف آلي آخر في حال عدم اتمام عملية الايداع النقدي من الصراف الآلي المستخدم أول مرة، كما أكد حوالي (12.9%) من المبحوثين على أنهم لا يتقبلون استخدام صراف آخر، وكانت إجابات حوالي (25.2%) من المبحوثين إجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (77%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم يتقبلون استخدام الصراف الآلي للكشف عن الحساب، بينما أشار حوالي (11.1%) من المبحوثين الى أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (11.9%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (72.6%) من المبحوثين يتقبلون و يؤكدون على تنوع الخدمات المقدمة عبر الصراف الآلي، كما أكد حوالي (13.2%) من المبحوثين على أنهم لم يدركوا تنوع الخدمات المتاحة من خلال الصراف الآلي، بينما كانت اجابات حوالي (14.2%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وأشار حوالي (67.3%) من المبحوثين الى أنهم يستخدمون الصرافات الآلية التابعة لمصارف أخرى في العمليات المصرفية، كما أكد حوالي (13.2%) من المبحوثين على أنهم لا يفضلون استخدام الصرافات التابعة لمصارف أخرى، وكانت اجابات حوالي (19.5%) من المبحوثين هي إجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون إجاباتهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (60.2%) من المبحوثين قد أكدوا على أن بطاقات الصراف الآلي تمكنهم من الحصول على خدمة السحب في مختلف دول العالم ، بينما أشار حوالي (15.5%) من المبحوثين الى أنهم لا يتمكنون من استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (24.3%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (59.7%) من المبحوثين أشاروا الى أن المصرف يقوم بسرعة عالية بمعالجة المشاكل الناتجة عن استخدام الصراف الآلي، كما أكد حوالي (16.4%) من المبحوثين على أن المصرف لا يقوم بمعالجة المشاكل الناتجة عن استخدام الصراف الآلي بسرعة، بينما كانت اجابات حوالي (23.9%) من المبحوثين إجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وقد أكد حوالي (60.7%) من المبحوثين على أن خدمات الصراف الآلي تتوفر بشكل دائم ودون انقطاع، بينما أفاد حوالي (19.4%) من المبحوثين أن خدمات الصراف الآلي لا تتوفر بشكل دائم، فإن حوالي (19.9%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (52.6%) من المبحوثين يتقبلون اجراء التحويلات المصرفية بين حسابات نفس الزبون عن طريق الصراف الآلي، كما أكد حوالي (18.6%) من المبحوثين على أنهم لا يتقبلون هذه الخدمة، بينما كانت إجابات حوالي (28.8%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (56.2%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم يتقبلون استخدام الصراف الآلي لطلب دفتر شيكات، بينما أشار حوالي (23.9%) من المبحوثين الى أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (19.9%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (54.4%) من المبحوثين يلمسون سهولة التعديل على أي عملية يتم تنفيذها من خلال الصراف الآلي في حال حدوث أي خلل أثناء التنفيذ، كما أكد حوالي (19.9%) من المبحوثين على أنهم لا يلمسون السهولة بهذه الخدمة، بينما كانت إجابات حوالي (25.7%) من المبحوثين هي إجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وقد أكد حوالي (54.9%) من المبحوثين على أنهم تلقوا تدريباً على استخدام خدمة الصراف الآلي عند الحصول عليها، بينما أفاد حوالي (23.9%) من المبحوثين أنهم لم يتلقوا تدريباً على استخدام بطاقة الصراف الآلي، كما أن حوالي (21.2%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (49.1%) من المبحوثين يتقبلون استخدام الصراف الآلي لايداع الشيكات، كما أكد حوالي (25.7%) من المبحوثين على أنهم لا يتقبلون هذه الخدمة، بينما كانت اجابات حوالي (25.2%) من المبحوثين إجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

4.1.2 عرض نتائج سؤال الدراسة الثاني:

إجابة السؤال الثاني للدراسة: ما واقع تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل .

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن)، والجدول رقم (4.2) يوضح ذلك.

ويتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.2) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (3.64)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.97). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (9.88) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)،

وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو تقبل المبحوثين للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وقد أعرب حوالي 58.82% من المبحوثين عن تقبلهم لاستخدام الخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل، وأشارت النتائج إلى أن حوالي 17.3% من المبحوثين يميلون الى عدم تقبل هذه الخدمات والاستعلامات، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن حوالي 23.88% من المبحوثين كانت اجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ انهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى تقبلهم لهذه الخدمات والاستعلامات.

جدول (4.2): واقع تقبل الزبائن للخدمات والإستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل.

وقد أكد حوالي (64.20%) من المبحوثين على أنهم يتقبلون استخدام الإنترنت المصرفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الاجابة										المحور	ت
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)		غير موافق بشدة (1)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.20	3.82	0.00	10.33	38.1	86	26.1	59	22.1	50	7.5	17	6.2	14	يتم استخدام الانترنت المصرفي لمشاهدة الارصده بالعملات المختلفه.	1
1.18	3.78	0.00	9.96	33.6	76	31	70	21.2	48	8	18	6.2	14	يتم استخدام الانترنت المصرفي لاتجاز العمليات الماليه لتوفير الوقت والجهد	2
1.21	3.76	0.00	9.43	35	79	27.9	63	23	52	6.6	15	7.5	17	يتم استخدام الانترنت المصرفي للاطلاع على الحركات الماليه.	3
1.16	3.73	0.00	9.37	30.5	69	31.4	71	25.2	57	5.8	13	7.1	16	يتم استخدام الانترنت المصرفي دون اي عموله.	4
1.29	3.66	0.00	7.71	34.1	77	27.4	62	18.1	41	11.4	26	8.8	20	يتم استخدام الانترنت المصرفي لطلب دفتر الشيكات	5
1.15	3.63	0.00	8.22	25.7	58	33.2	75	26.1	59	8.4	19	6.6	15	هناك سهوله في استخدام الانترنت المصرفي.	6
1.28	3.54	0.00	6.29	27.9	63	27.9	63	25.2	57	8	18	11	25	يتم استخدام الانترنت المصرفي لتسديد الفواتير (شركة الكهرباء، جوال)	7
1.25	3.45	0.00	5.39	23.9	54	28.8	65	24.8	56	13.3	30	9.2	21	يتم استخدام الانترنت المصرفي لطلب بطاقه صراف الالي.	8
1.29	3.36	0.00	4.22	24.78	56	22.1	50	29.2	66	12.42	28	11.50	26	يتم استخدام الانترنت المصرفي للتحويل من حساباتي الخاصه الى مستفيد اخر.	9
				30.40		28.42		23.88		9.06		8.26		متوسط النسب المنوية (ناتج عن مجموع النسب المنوية مقسومة على عددها)	
			9.88											قيمة اختبار t	
		0.00											مستوى المعنوية		
		3.64											الوسط الحسابي العام		
		0.97											الانحراف المعياري العام		

لمشاهدة الارصدة بالعملات المختلفة، بينما أفاد حوالي (13.7%) من المبحوثين أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (22.1%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (64.6%) من المبحوثين الى أنهم يتقبلون استخدام الإنترنت المصرفي لانجاز العمليات المالية لتوفير الوقت والجهد، كما أكد حوالي (14.2%) من المبحوثين على أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، وكانت إجابات حوالي (21.2%) من المبحوثين إجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المصرف يقدم الخدمة بالشكل المرضي للزبائن ويوفر السرية والأمان التامين للزبائن، كما وافق هذا مع دراسة (Aboobucker & Bao, 2018) ، ودراسة (Aleinio,2011)، ودراسة (الباهي، 2016)، والتي أظهرت ارتفاع في درجه تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية و أبعادها التي تم دراستها. وتعارضت مع دراسة هنداوي 2014 بحيث أكدت على عدم وجود أثر لسهولة الاستخدام على رضا عملاء المصارف.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (62.9%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم يتقبلون استخدام الانترنت المصرفي للاطلاع على الحركات المالية، بينما أشار حوالي (14.1%) من المبحوثين الى أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (23%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (61.9%) من المبحوثين الى أنهم يحصلون على الانترنت المصرفي دون اي عمولة، كما أكد حوالي (12.9%) من المبحوثين على أنهم يحصلون على هذه الخدمة مقابل رسوم، وكانت اجابات حوالي (25.2%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون اجابتهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (61.5%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم يتقبلون استخدام الانترنت المصرفي لطلب دفتر الشيكات، بينما أشار حوالي (20.4%) من المبحوثين الى أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (18.1%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (58.9%) من المبحوثين أشاروا الى أنهم يلمسون السهولة في استخدام الانترنت المصرفي، كما أكد حوالي (15%) من المبحوثين على أنهم لا يلمسون السهولة في استخدام هذه الخدمة، بينما كانت اجابات حوالي (26.1%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وقد أكد حوالي (55.8%) من المبحوثين على أنهم يتقبلون استخدام الانترنت المصرفي لتسديد الفواتير مثل فواتير الكهرباء والاتصالات، بينما أفاد حوالي (19%) من المبحوثين أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (25.2%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (52.7%) من المبحوثين يتقبلون استخدام الانترنت المصرفي لطلب بطاقة الصراف الآلي، كما أكد حوالي (22.5%) من المبحوثين على أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، بينما كانت اجابات حوالي (24.8%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (46.88%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم يتقبلون استخدام الإنترنت المصرفي للتحويل من حساباتي الخاصة الى مستفيد آخر، بينما أشار حوالي (23.92%) من المبحوثين الى أنهم لا يتقبلون استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (29.2%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

4.1.3 عرض نتائج سؤال الدراسة الثالث:

إجابة السؤال الثالث للدراسة: ما واقع رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظرهم

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع واقع رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظر هؤلاء الزبائن)، والجدول رقم (4.3) يوضح ذلك.

ويتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.3) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (4.12)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.80). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (9.88) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن سهولة استخدام الخدمات والاستعلامات المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وقد أعرب حوالي 81.02% من المبحوثين رضاهم عن سهولة استخدام الخدمات والاستعلامات المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل، وأشارت النتائج الى ان حوالي 7.96% من المبحوثين غير راضين عن سهولة استخدام هذه الخدمات والاستعلامات، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن حوالي 11.02% من المبحوثين كانت اجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ انهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى رضاهم عن سهولة استخدام هذه الخدمات والاستعلامات.

جدول (4.3): واقع رضا الزبائن عن مستوى سهولة استخدام الخدمات والاستعلامات المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل.

الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الاجابة										المحور	ت
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)		غير موافق بشدة (1)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.94	4.29	0.00	20.57	51.8	117	34.1	77	8.8	20	2.2	5	3.1	7	1	يتم استخدام الخدمات الالكترونية لانها تعمل على توفير الوقت والجهد
1.03	4.29	0.00	18.73	56.2	127	27.4	62	9.7	22	2.3	5	4.4	10	2	يسهل استخدام الصراف الالي للحصول على السحوبات النقدية
0.95	4.19	0.00	18.75	45.1	102	38.1	86	9.7	22	4.9	11	2.2	5	3	يسهل التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمة المطلوبة
0.98	4.13	0.00	17.38	40.3	91	43.8	99	8.8	20	3.1	7	4	9	4	التعليمات والتوجيهات المبينة على شاشات الخدمات الالكترونية مفهومة و واضحة.
1.00	4.02	0.00	15.34	35	79	43.4	98	14.2	32	3.5	8	4	9	5	الاشعارات التي تصدرها الخدمات الالكترونية يسهل قراءتها وفهمها
1.01	3.97	0.00	14.54	33.2	75	43.4	98	14.6	33	5.3	12	3.5	8	6	تستجيب اجهزة الخدمات الالكترونية بسرعة للتعليمات فيما يتعلق باتمام أو الغاء العملية.

1.12	3.94	0.00	17.38	37.2	84	38.1	86	11.5	26	8.3	19	4.9	11	7	اجهزة الصراف الالي منتشرة و يسهل الوصول اليها.
				42.69		38.33		11.02		4.23		3.73			متوسط النسب المنوية (نتاج عن مجموع النسب المنوية مقسومة على عددها)
			9.88											قيمة اختبار t	
		0.00												مستوى المعنوية	
	4.12													الوسط الحسابي العام	
0.80														الانحراف المعياري العام	

وقد أكد حوالي (85.9%) من المبحوثين على أنهم راضين عن استخدام الخدمات الالكترونية لانها تعمل على توفير الوقت والجهد، بينما أفاد حوالي (5.3%) من المبحوثين أنهم غير راضين عن استخدام الخدمات الالكترونية لانها لا تعمل على توفير الوقت و الجهد، ومن جانب آخر، فإن حوالي (8.8%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (83.6%) من المبحوثين الى أنهم راضين عن سهولة استخدام الصراف الالي للحصول على السحوبات النقدية، كما أكد حوالي (6.7%) من المبحوثين على أنهم غير راضين عن سهولة هذه الخدمة، وكانت اجابات حوالي (9.7%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

ويمكن ان يعود السبب وراء ذلك الى أن المصرف يقدم الخدمة بالشكل المرضي للزبائن ويوفر السريه والامان التامين للزبائن، اما انتظام الخدمة بدرجة متوسطة فقد يعود السبب وراء ذلك الى بعض حالات التعطيل للصراف الالي اثناء الدوام لجرده او تغذيته، كما وان الاعطال التي تحدثت من قبل شركه الاتصالات تؤدي الى ضعف الخدمة أيضا.

وتعزو الباحثة ذلك الى أن المصرف يقدم الخدمة بالشكل المرضي للزبائن ويوفر السريه والامان التامين للزبائن، اما انتظام الخدمة بدرجة متوسطة فقد يعود السبب وراء ذلك الى بعض حالات التعطيل للصراف الالي اثناء الدوام لجرده او تغذيته، كما وان الاعطال التي تحدثت من قبل شركه الاتصالات تؤدي الى ضعف الخدمة أيضا.

كما اتفق هذا مع دراسه (سرور، 2011) و (الباهي، 2016) ارتفاع في درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونيه المقدمه من المصارف ، واتفقت ايضا مع دراسة

(الباهي، 2011) في درجة رضا أفراد العينة عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الخدمات الالكترونيه بدرجة متوسطة وكذلك الامر بالنسبه لانتظام الخدمه.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (83.26%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم راضين عن سهولة التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمة المطلوبة، بينما أشار حوالي (7.1%) من المبحوثين الى أنهم غير راضين عن سهولة التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمة المطلوبة ، ومن جانب آخر، فإن حوالي (9.7%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (84.1%) من المبحوثين الى أنهم راضين عن سهولة استخدام التعليمات والتوجيهات المبينة على شاشات الخدمات الالكترونية، كما أكد حوالي (7.1%) من المبحوثين على أنهم غير راضين عن سهولة استخدام هذه التعليمات، وكانت اجابات حوالي (8.8%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون اجابتهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (78.4%) من المبحوثين قد أكدوا على أنهم راضين عن سهولة قرأت و فهم الاشعارات التي تصدرها الخدمات الالكترونية، بينما أشار حوالي (7.4%) من المبحوثين الى أنهم غير راضين عن سهولة قرأت و فهم الاشعارات التي تصدرها الخدمات الالكترونية، ومن جانب آخر، فإن حوالي (14.2%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجابتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (76.6%) من المبحوثين أشاروا الى أنهم راضين عن استجابة اجهزة الخدمات الالكترونية بسرعه للتعليمات فيما يتعلق باتمام أو الغاء العملية، كما أكد حوالي (8.8%) من المبحوثين على أنهم غير راضين عن استجابة اجهزة الخدمات الالكترونية، بينما كانت اجابات حوالي (14.6%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وقد أكد حوالي (75.3%) من المبحوثين على أنهم راضين عن سهولة الوصول الى اجهزة الصراف الالي، بينما أفاد حوالي (13.2%) من المبحوثين أنهم غير راضين عن سهولة الوصول الى أجهزة الصراف الالي، ومن جانب آخر، فإن حوالي (11.5%) من المبحوثين لم عبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجابتهم حيادية.

4.1.4 عرض نتائج سؤال الدراسة الرابع:

إجابة السؤال الرابع للدراسة: ما واقع رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في

استخدام الصراف الالي من وجهة نظرهم

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن)، والجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

وينضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.4) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (4.06)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.84). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (18.83) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وقد أعرب حوالي 77% من المبحوثين رضاهم عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي، وأشارت النتائج الى ان حوالي 8.6% من المبحوثين غير راضين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن حوالي 14.36% من المبحوثين كانت اجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ انهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى رضاهم عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي.

جدول (4.4): واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام

الصراف الالي في المصارف العاملة في مدينة الخليل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الاجابة										المحور	ت
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)		غير موافق بشدة (1)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.93	4.27	0.00	20.38	48.7	110	37.6	85	8.4	19	2.2	5	3.1	7	1	يوفر الصراف الالي السريه عند اجراء العمليات المصرفيه.
0.91	4.22	0.00	20.25	44.7	101	40.3	91	9.7	22	3.1	7	2.2	5	2	لدي ثقة في استخدام الصراف الالي في عمليات السحب النقدي.
0.93	4.15	0.00	18.68	40.6	92	41.6	94	12.4	28	2.7	6	2.7	6	3	لدي الثقة الكامله بان معلوماتي الخاصه يتم التعامل معها بسريه

													مطلقه عند استخدام الصراف الالي.		
1.04	4.12	0.00	16.24	43.8	99	36.7	83	11.1	25	4.4	10	4	9	4	أشعر بالامان عند استخدام الصراف الالي في الاوقات المختلفه.
1.06	4.01	0.00	14.28	39.8	90	34.1	77	17.3	39	4.8	11	4	9	5	لدي ثقة في استخدام الصراف الالي في عمليات الابداع النقدي.
1.07	3.96	0.00	13.60	37.2	84	36.3	82	15.9	36	7.1	16	3.5	8	6	يتم استخدام الصراف لانه يوجد لدي ثقة كامله بالاجهزه المستخدمه للخدمات الالكترونيه للصراف الالي.
1.17	3.67	0.00	8.56	30.5	69	27.4	62	25.7	58	11.1	25	5.3	12	7	لدي ثقة في استخدام الصراف الالي في عمليه ايداع الشيكات.
				40.77		36.29		14.36		5.05		3.53		متوسط النسب المنوية (نتاج عن مجموع النسب المنوية مقسومة على عددها)	
			18.83											قيمة اختبار t	
		0.00												مستوى المعنوية	
		4.06												الوسط الحسابي العام	
0.84													الانحراف المعياري العام		

وقد أكد حوالي (86.3%) من المبحوثين على أنهم راضين عن مستوى السرية التي يوفرها الصراف الالي عند اجراء العمليات المصرفية، بينما أفاد حوالي (5.3%) من المبحوثين أنهم غير راضين عن مستوى السرية التي يوفرها الصراف الالي، ومن جانب آخر، فإن حوالي (8.4%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (85%) من المبحوثين الى أن لديهم ثقة في استخدام الصراف الالي في عمليات السحب النقدي، كما أكد حوالي (5.3%) من المبحوثين ليس لديهم ثقة في استخدام هذه الخدمة، وكانت اجابات حوالي (9.7%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وتعزو الباحثة ذلك الى وجود الثقة والامان والسريه وسهولة الاستخدام يؤدي الى زياده استخدام الخدمات الالكترونيه المتمثلة في الابداع النقدي من خلال الصراف الالي.

كما واتفق هذا مع ما جاء بدراسة (Aboobucker & Bao, 2018) ، ودراسة (Aleinio,2011)، ودراسة (عقون،2014)، والتي أظهرت ارتفاع في درجه تقبل الزبائن

لاستخدام الخدمات الالكترونيه و ابعادها التي تم دراستها، وتعارض ما جاء هنا مع دراسة هذاوي 2014 حول أن لا يوجد أثر لسهولة الاستخدام على رضا عملاء المصارف.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (82.2%) من المبحوثين قد أكدوا على أن لديهم الثقة الكاملة بأن معلوماتهم الخاصه يتم التعامل معها بسريه مطلقه عند استخدام الصراف الالي، بينما أشار حوالي (5.4%) من المبحوثين الى أن ليس لديهم الثقة الكاملة بسرية معلوماتهم الخاصه عند استخدام الصراف الالي، ومن جانب آخر، فإن حوالي (12.4%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجابتهم حيادية.

وأشار حوالي (80.5%) من المبحوثين الى أنهم يشعرون بالامان عند استخدام الصراف الالي في الاوقات المختلفه، كما أكد حوالي (8.4%) من المبحوثين على أنهم لا يشعرون بالامان عند استخدام الصراف الالي، وكانت اجابات حوالي (11.1%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون اجابتهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (73.9%) من المبحوثين قد أكدوا على ان لديهم ثقة في استخدام الصراف الالي في عمليات الايداع النقدي، بينما أشار حوالي (8.7%) من المبحوثين ليس لديهم الثقة في استخدام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (17.3%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجابتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (73.5%) من المبحوثين أشاروا الى أن لديهم الثقة الكامله بالاجهزه المستخدمه للخدمات الالكترونيه للصراف الالي، كما أكد حوالي (10.6%) من المبحوثين على أن ليس لديهم الثقة الكامله بالاجهزه المستخدمه للخدمات الالكترونيه للصراف الالي، بينما كانت اجابات حوالي (15.9%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وفقا لنتائج هذه الدراسة ان حوالي (57.9%) من المبحوثين أشاروا الى أن لديهم ثقة في استخدام الصراف الالي في عملية ايداع الشيكات، كما أكد حوالي (16.4%) من المبحوثين على أن ليس لديهم في استخدام هذه الخدمة، بينما كانت اجابات حوالي (25.7%) من المبحوثين هي اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

4.1.5 عرض نتائج سؤال الدراسة الخامس: إجابة السؤال الخامس للدراسة: ما واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي من وجهة نظرهم

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن)، والجدول رقم (4.5) يوضح ذلك. ويتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.5) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (3.78)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.99). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (18.83) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن. وقد أعرب حوالي 65.32% من المبحوثين رضاهم عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، وأشارت النتائج الى ان حوالي 13.93% من المبحوثين غير راضين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن حوالي 20.75% من المبحوثين كانت اجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ انهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى رضاهم عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي.

جدول (4.5): واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي في المصارف العاملة في مدينة الخليل

وقد أكد حوالي (69.5%) من المبحوثين على أن لديهم الثقة في اتمام عملية الحصول على

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الاجابة								المحور	ت		
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)				غير موافق بشدة (1)	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			%	ت
1.10	3.88	0.00	12.12	34.5	78	35	79	19.9	45	5.7	13	4.9	11	يوجد لدي ثقة عند اتمام عملية الحصول على كشف حساب من خلال الانترنت المصرفي.	1
1.12	3.84	0.00	11.28	32.7	74	36.3	82	18.6	42	7.1	16	5.3	12	لدي الثقة الكاملة بأن معلوماتي الخاصة يتم التعامل معها بسريته مطلقه عند استخدام الانترنت المصرفي.	2
1.10	3.80	0.00	10.95	30.5	69	35.4	80	23	52	5.8	23	5.3	12	يوجد لدي ثقة عند اتمام عملية التحويل بين الحسابات من خلال الانترنت المصرفي.	3
1.16	3.78	0.00	10.06	34.5	78	28.8	65	21.2	48	11.1	25	4.4	10	يوجد حماية عاليه على المعلومات المصرفية أثناء استخدام الانترنت المصرفي.	4
1.24	3.77	0.00	9.25	35.8	81	29.6	67	17.3	39	9.8	22	7.5	17	لدي الثقة الكاملة بالافصاح عن معلوماتي الشخصية خلال استخدام الانترنت المصرفي.	5
1.17	3.76	0.00	9.76	33.2	75	29.6	67	23.5	53	7.5	17	6.2	14	يوجد لدي ثقة عند استخدام الانترنت المصرفي في العمليات المصرفية.	6
1.19	3.75	0.00	9.48	33.6	76	28.8	65	22.1	50	9.7	22	5.8	13	الخدمة الالكترونيه آمنه في انجاز العمليات المصرفية.	7
1.16	3.69	0.00	8.86	27	61	37.2	84	20.4	46	8.3	19	7.1	16	يوجد لدي ثقة كامله بالتطبيقات المستخدمه لانترنت المصرفي .	8
				32.73		32.59		20.75		8.13		5.8		متوسط النسب المنوية (ناتج عن مجموع النسب المنوية مقسومة على عددها)	
			11.898											قيمة اختبار t	
		0.00											مستوى المعنوية		
		3.78											الوسط الحسابي العام		
0.99													الانحراف المعياري العام		

كشفت حساب من خلال الانترنت المصرفي، بينما أفاد حوالي (10.6%) من المبحوثين أن ليس لديهم الثقة في اتمام هذه الخدمة ، ومن جانب آخر، فإن حوالي (19.9%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (69%) من المبحوثين الى أن لديهم الثقة الكاملة بأن معلوماتهم الخاصة يتم التعامل معها بسرية مطلقة عند استخدام الانترنت المصرفي، كما أكد حوالي (12.4%) من المبحوثين أن ليس لديهم الثقة الكاملة بسرية معلوماتهم الخاصة عند استخدام الانترنت المصرفي، وكانت اجابات حوالي (18.6%) من المبحوثين هي اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وتعزو الباحثة ذلك الى ان كلما زادت الثقة والسهولة في الخدمات الالكترونيه زاد الاستخدام وهذا امر طبيعي حيث ان الزبون عندما يكون لديه الثقة وسهولة بان الحوالة باستخدام الانترنت البنكي سوف تصل بالشكل الصحيح لن يتردد في استخدام الخدمات الالكترونيه لدفع الفواتير مثلا بسبب الثقة المطلقة بالخدمة الالكترونيه وسهولة استخدامها.

اتفق ذلك مع دراسة كل من(الباهي ، 2011)، و(البردويل ، 2015)، و (Sarkane- et al, 2017) في وجود أثر ايجابي لسهولة استخدام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية، كما و اتفقت الدراسة مع دراسة (البردويل ، 2015)، في وجود أثر ايجابياً لانتظام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية في جميع محاورها عدا استخدام الخدمات و الاستعلامات في المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (65.9%) من المبحوثين قد أكدوا على أن لديهم الثقة في اتمام عملية التحويل بين الحسابات من خلال الانترنت المصرفي ، بينما أشار حوالي (11.1%) من المبحوثين الى أن ليس لديهم الثقة في اتمام هذه الخدمة، ومن جانب آخر، فإن حوالي (23%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (63.3%) من المبحوثين الى أنهم راضين عن الحماية العالية التي توفرها المصارف أثناء استخدام الانترنت المصرفي، كما أكد حوالي (15.5%) من المبحوثين على أنهم غير راضين عن الحماية التي توفرها المصارف أثناء استخدام الانترنت المصرفي، وكانت اجابات حوالي (21.2%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون اجاباتهم بخصوص هذه الفقرة.

ووفقا لنتائج الدراسة، فإن حوالي (65.4%) من المبحوثين قد أكدوا على ان لديهم الثقة الكاملة بالافصاح عن معلوماتهم الشخصية خلال استخدام الانترنت المصرفي، بينما أشار حوالي (17.3%) من المبحوثين ليس لديهم الثقة الكاملة بالافصاح عن معلوماتهم الشخصية، ومن

جانب آخر، فإن حوالي (17.3%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة ان حوالي (62.8%) من المبحوثين أشاروا الى أن لديهم الثقة في استخدام الانترنت المصرفي في العمليات المصرفية، كما أكد حوالي (13.7%) من المبحوثين على أن ليس لديهم الثقة في استخدام هذه العمليات، بينما كانت اجابات حوالي (23.5%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة. وأشار حوالي (62.4%) من المبحوثين الى أنهم راضين عن مستوى الامان الذي توفره المصارف في انجاز العمليات المصرفية من خلال الانترنت المصرفي، كما أكد حوالي (15.5%) من المبحوثين على أنهم غير راضين عن مستوى الامان الذي توفره المصارف في انجاز هذه العمليات، وكانت اجابات حوالي (22.1%) من المبحوثين هي اجابات حيادية، إذ لم يوضح هؤلاء المبحوثون اجاباتهم بخصوص هذه الفقرة.

وفقا لنتائج هذه الدراسة ان حوالي (62.4%) من المبحوثين أشاروا الى أن لديهم الثقة الكاملة في استخدام تطبيقات الانترنت المصرفي، كما أكد حوالي (15.4%) من المبحوثين على أن ليس لديهم الثقة في استخدام هذه التطبيقات، بينما كانت اجابات حوالي (20.4%) من المبحوثين هي اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

4.1.6 عرض نتائج سؤال الدراسة السادس:

إجابة السؤال السادس للدراسة: ما واقع رضا الزبائن عن مستوى انتظام الخدمات الالكترونية من وجهة نظرهم

للإجابة على هذا السؤال، فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية والنسب المئوية ومستوى المعنوية وقيمة "ت" المحسوبة لهذا المحور (واقع رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية من وجهة نظرهم)، والجدول رقم (4.6) يوضح ذلك.

ويتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور والواردة في الجدول رقم (4.6) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (3.50)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (1.13). وقد كانت قيمة (t) المحسوبة (6.61) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن انتظام الخدمات الالكترونية من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وقد أعرب حوالي 54.85% من المبحوثين عن رضاهم لانتظام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل، وأشارت النتائج الى ان حوالي 19.85% من المبحوثين غير راضين عن انتظام هذه الخدمات، بينما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن حوالي 25.3% من المبحوثين كانت اجاباتهم حيادية على هذا المحور، إذ انهم لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص مستوى رضاهم عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي.

جدول (4.6): واقع رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	قيمة ت	مقياس الاجابة										المحور	ت
				موافق بشدة (5)		موافق (4)		محايد (3)		موافق (2)		غير موافق بشدة (1)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.23	3.50	0.00	12.12	23.9	54	31.9	72	23.9	54	11.1	25	9.3	21	تتوفر الخدمات الالكترونية دون انقطاع	1
1.23	3.49	0.00	5.99	24.3	55	29.6	67	7.26	60	9.7	22	9.7	22	يتم اصدار رقم سري جديد للخدمات الالكترونية بسهولة ودون اي عموله.	2
				24.1		30.75		25.2		10.4		9.5		متوسط النسب المعنوية (نتائج عن مجموع النسب المعنوية مقسومة على عددها)	
			6.61											قيمة اختبار t	
		0.00												مستوى المعنوية	
	3.50													الوسط الحسابي العام	
1.13														الانحراف المعياري العام	

وقد أكد حوالي (55.8%) من المبحوثين على انهم راضين عن توفر الخدمات الالكترونية بشكل دائم و دون انقطاع، بينما أفاد حوالي (20.3%) من المبحوثين انهم غير راضين عن توفر الخدمة بشكل غير دائم، ومن جانب آخر، فإن حوالي (23.9%) من المبحوثين لم يعبروا عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة وكانت إجاباتهم حيادية.

وأشار حوالي (53.9%) من المبحوثين الى أنهم راضين عن سهولة اصدار رقم سري جديد للخدمات الالكترونية و بدون اي عموله، كما أكد حوالي (19.4%) انهم غير راضين عن سهولة اصدار رقم سري جديد للخدمات الالكترونية و بدون عموله، وكانت اجابات حوالي (26.5%) من المبحوثين اجابات حيادية، إذ لم يعبر هؤلاء المبحوثون عن وجهة نظرهم بخصوص هذه الفقرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن بعض حالات التعطيل للصراف الآلي اثناء الدوام لجرده او تغذيته، كما وان الاعطال التي تحدث من قبل شركة الاتصالات تؤدي الى ضعف الخدمه أيضا.

واتفق ذلك مع دراسة كل من دراسه (سرور، 2011) و (الباهي، 2016) ارتفاع في درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونيه المقدمه من المصارف ، واتفقت ايضا مع دراسة (الباهي، 2011) و (Aboobucker & Bao, 2018) في درجة رضا أفراد العينة عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الخدمات الالكترونيه بدرجة متوسطة وكذلك الامر بالنسبه لانتظام الخدمه.

4.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

4.2.1 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرئيسية الاولى :

تنص فرضية الدراسة الرئيسية الاولى على "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون، العمر)" ينبثق عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية سيتم دراستها على التوالي.

4.2.1.1 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الأولى:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الاولى على "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس" لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4.7): نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسط درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدالة الإحصائية
الإيداع النقدي	ذكر	183	3.78	0.98	-.281	58.967	.780
	انثى	42	3.83	1.03			
الصراف الآلي	ذكر	183	3.61	0.86	-.772	59.403	.443
	انثى	42	3.73	0.90			
انترنت المصرفي	ذكر	183	3.63	0.96	-.196	59.652	.845
	انثى	42	3.66	1.00			
الخدمات الالكترونية	ذكر	183	3.67	0.76	-.449	55.593	.655
	انثى	42	3.74	0.89			

يتضح من الجدول (4.7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية باختلاف جنس الزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.655) و هي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالإيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي لا توجد فروق في استجابة أفراد العينة عن المحاور السابقة باختلاف جنس الزبون، بحيث وجد هنالك تقارب بين الذكور و الإناث في درجة استخدامهم للخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.

4.2.1.2 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثانية:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الثانية على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية" لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Sample T-test)، كما هو موضح في الجدول.

جدول (4.8): نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسط درجة تقبل افراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الدالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	
.731	217	.344	.80902	3.8443	61	أعزب	الايداع النقدي
			1.01600	3.7943	158	متزوج	
.300	123.860	1.041	.76104	3.7228	61	أعزب	الصراف الالي
			.87059	3.5984	158	متزوج	
.577	103.562	.560	1.00278	3.6867	61	أعزب	الانترنت المصرفي
			.94517	3.6034	158	متزوج	
.445	118.117	.766	0.73	3.75	61	أعزب	الخدمات الالكترونية
			0.79	3.67	158	متزوج	

يتضح من الجدول (4.8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استخدام افراد العينة للخدمات الالكترونية باختلاف الحالة الاجتماعية للزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.445) و هي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي لا توجد فروق في استجابات افراد العينة عن هذه المحاور ايضاً باختلاف الحالة الاجتماعية للزبون، بحيث وجد هنالك تقارب في متوسط درجة استخدام الخدمات الالكترونية للزبائن تبعاً لحالتهم الاجتماعية.

4.2.1.3 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثالثة:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الثالثة على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي "

لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4.9): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في متوسط درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.09	2.40	2.27	2	4.54	بين المجموعات	الايداع النقدي
		0.95	209	197.95	داخل المجموعات	
			211	202.49	المجموع	
0.69	0.37	0.28	2	0.55	بين المجموعات	الصراف الالي
		0.74	209	154.00	داخل المجموعات	
			211	154.55	المجموع	
0.21	1.58	1.44	2	2.88	بين المجموعات	الانترنت المصرفي
		0.91	209	190.48	داخل المجموعات	
			211	193.36	المجموع	
.173	1.772	1.084	2	2.169	بين المجموعات	الخدمات الالكترونية
		.612	209	127.879	داخل المجموعات	
			211	130.048	المجموع	

يتضح من الجدول (4.9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية باختلاف المؤهل العلمي للزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.173) و هي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي لا توجد فروق في استجابة افراد العينة للمحاور السابقة باختلاف المؤهل العلمي، بحيث وجد هنالك تقارب في

متوسط استخدام الزبائن للخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف تبعاً للمؤهل العلمي من وجهة نظر أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (4.13).

جدول(4.10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط درجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الايداع النقدي	دبلوم فأقل	76	3.86	0.90
	بكالوريوس	122	3.69	1.05
	دراسات عليا	14	4.25	0.58
الصراف الالي	دبلوم فأقل	76	3.68	0.86
	بكالوريوس	122	3.57	0.87
	دراسات عليا	14	3.68	0.73
الانترنت المصرفي	دبلوم فأقل	76	3.72	0.87
	بكالوريوس	122	3.52	1.03
	دراسات عليا	14	3.88	0.58
الخدمات الالكترونية	دبلوم فأقل	76	3.75	0.68
	بكالوريوس	122	3.60	0.86
	دراسات عليا	14	3.94	0.45

4.2.1.4 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الرابعة:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الرابعة على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون "

لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4.11): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في متوسط درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لتصنيف الزبون

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.01	3.91	3.42	3	10.25	بين المجموعات	الايداع النقدي
		0.87	214	186.84	داخل المجموعات	
			217	197.09	المجموع	
0.01	4.19	2.74	3	8.21	بين المجموعات	الصراف الالي
		0.65	214	139.58	داخل المجموعات	
			217	147.79	المجموع	
0.84	0.28	0.25	3.00	0.76	بين المجموعات	انترنت بنكي
		0.91	421	195.49	داخل المجموعات	
			721	196.25	المجموع	
.049	2.657	1.499	3	4.498	بين المجموعات	الخدمات الالكترونية
		.564	214	120.765	داخل المجموعات	
			217	125.263	المجموع	

يتضح من الجدول (4.11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية باختلاف تصنيف الزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.049) و هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية، كما و أكدت النتائج وجود فروق في درجة استخدام افراد العينة للخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي تبعاً لتصنيف الزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.01)، كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.01)، في حين اكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي باختلاف تصنيف الزبون، جدول (4.15) يبين الفروق الظاهرية في درجة اسنخدام افراد العينة للخدمات الالكترونية.

جدول(4.12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تصنيف الزبون	المحاور
0.93	3.88	163	زبون أفراد	الإبداع النقدي
0.95	3.81	40	شركات	
0.79	3.57	7	براييم أفراد	
1.04	2.75	8	براييم شركات	
0.80	3.75	163	زبون أفراد	الصراف الآلي
0.76	3.53	40	شركات	
0.56	3.10	7	براييم أفراد	
1.20	2.97	8	براييم شركات	
0.97	3.62	163	زبون أفراد	الانترنت المصرفي
0.90	3.72	40	شركات	
0.31	3.59	7	براييم أفراد	
1.30	3.40	8	براييم شركات	
0.75	3.75	163	زبون أفراد	الخدمات الإلكترونية
0.70	3.69	40	شركات	
0.36	3.42	7	براييم أفراد	
1.15	3.04	8	براييم شركات	

و لكشف الفروق في درجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية، تم استخدام اختبار (Schiffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول (4.12)، و تبين النتائج أن درجة استخدام الافراد الذين تصنيفهم زبون أفراد للخدمات الالكترونية أعلى من درجة استخدام الافراد الذين تصنيفهم براييم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.012)، كما و اكدت النتائج أن درجة استخدام الافراد الذين تصنيفهم شركات للخدمات الالكترونية أعلى من درجة استخدام الافراد الذين تصنيفهم براييم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.037)، في حين لم يلاحظ فروق في المقارنات البعدية الثنائية لكل من استخدام الخدمات الالكترونية

بشكل عام و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي تبعا لتصنيف الزبون .

جدول (4.13): نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة استخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

المحور	تصنيف الزبون I	تصنيف الزبون J	الفرق في الاوساط الحسابية I-J	الدلالة الاحصائية
الايداع	زبون أفراد	برايم شركات	1.13344	.012
النقدي	شركات	برايم شركات	1.06250	.037

4.2.2 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرئيسية الثانية

تنص فرضية الدراسة الرئيسية الثانية على "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون)"
ينبثق عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية سيتم دراستها على التوالي.

4.2.2.1 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الأولى:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الاولى على "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس"
لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Sample T-test)، كما هو موضح في الجدول أدناه(4.14).

جدول (4.14): نتائج اختبار "ت" للفروق في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدالة الإحصائية
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي	ذكر	183	4.06	0.83	-0.368	118.349	.714
	انثى	42	4.00	0.93			
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي	ذكر	183	3.92	0.82	.107	108.510	.915
	انثى	42	3.87	0.91			
سهولة الاستخدام	ذكر	183	4.11	0.79	-0.080	60.100	.937
	انثى	42	4.13	0.82			
انتظام الخدمات الالكترونية	ذكر	183	3.46	1.13	-1.002	60.568	.320
	انثى	42	3.65	1.14			
جودة الخدمات الالكترونية	ذكر	183	3.86	0.73	-0.200	56.056	.842
	انثى	42	3.88	0.84			

يتضح من الجدول (4.14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة (0.05) في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية باختلاف جنس الزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.842) و هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور جودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي، الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي، انتظام الخدمات الالكترونية، و سهولة استخدام الخدمات الالكترونية لا توجد فروق ايضاً في درجة رضا افراد العينة محاور جودة الخدمات الالكترونية باختلاف جنس الزبون ،

بحيث وجد هنالك تقارب بين الذكور و الإناث في درجة رضاهم عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.

4.2.2.2 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثانية:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الثانية على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية"

لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) كما هو موضح في الجدول أدناه (4.15)

جدول (4.15): نتائج اختبار "ت" للفروق في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدالة الإحصائية
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي	أعزب	61	4.02	0.78	-.368	118.349	.714
	متزوج	158	4.06	0.85			
الثقة و السرية و الامان الانترنت المصرفي	أعزب	61	3.79	0.99	.107	108.510	.915
	متزوج	158	3.77	0.98			
سهولة الاستخدام	أعزب	61	4.13	0.65	-.065	132.260	.948
	متزوج	158	4.14	0.80			
انتظام الخدمات الالكترونية	أعزب	61	3.65	1.12	1.313	108.438	.192
	متزوج	158	3.43	1.11			
جودة الخدمات الالكترونية	أعزب	61	3.90	0.70	.430	116.487	.668
	متزوج	158	3.85	0.75			

يتضح من الجدول (4.15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية باختلاف الحالة الاجتماعية للزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.668) و هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور جودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي، الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، انتظام الخدمات الالكترونية، سهولة استخدام الخدمات الالكترونية لا توجد فروق في درجة رضا افراد الينة للمحاور السابقة باختلاف الحالة الاجتماعية للزبون، بحيث وجد هنالك تقارب بين درجة تقبل الزبائن لجودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.

4.2.2.3 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثالثة:

تنص فرضية الدراسة الفرعية الثالثة على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي" لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، ما هو موضح في الجدول أدناه.(4.19)

جدول (4.16): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
.108	2.246	1.612	2	3.224	بين المجموعات	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي
		.718	209	150.004	داخل المجموعات	
			211	153.228	المجموع	
.150	1.915	1.835	2	3.670	بين المجموعات	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي
		.958	209	200.212	داخل المجموعات	
			211	203.882	المجموع	
.736	.307	.192	2	.385	بين المجموعات	سهولة الاستخدام
		.627	209	130.998	داخل المجموعات	
			211	131.383	المجموع	
.570	.563	.718	2	1.435	بين المجموعات	انتظام الخدمات الالكترونية
		1.275	209	266.521	داخل المجموعات	
			211	267.958	المجموع	
.363	1.018	.572	2	1.143	بين المجموعات	جودة الخدمات الالكترونية
		.561	209	117.350	داخل المجموعات	
			211	118.493	المجموع	

يتضح من الجدول (4.16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية باختلاف المؤهل العلمي للزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.363) و هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية، و في جميع محاور جودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي، الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي، انتظام الخدمات الالكترونية، سهولة استخدام الخدمات الالكترونية لا توجد فروق ايضاً باختلاف المؤهل العلمي للزبون، بحيث وجد هنالك تقارب في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف تبعاً للمؤهل العلمي للزبون، كما هو موضح في الجدول (4.17)

جدول(4.17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي	دبلوم فأقل	76	4.14	0.77
	بكالوريوس	122	3.95	0.92
	دراسات عليا	14	4.38	0.48
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي	دبلوم فأقل	76	3.84	0.95
	بكالوريوس	122	3.69	1.03
	دراسات عليا	14	4.19	0.62
سهولة الاستخدام	دبلوم فأقل	76	4.14	0.74
	بكالوريوس	122	4.07	0.84
	دراسات عليا	14	4.20	0.54
	دبلوم فأقل	76	3.57	1.10
	بكالوريوس	122	3.46	1.15

1.11	3.25	14	دراسات عليا	انتظام الخدمات الالكترونية
0.67	3.92	76	دبلوم فأقل	جودة الخدمات الالكترونية
0.81	3.79	122	بكالوريوس	
0.53	4.00	14	دراسات عليا	

4.1.2.4 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الرابعة

تنص فرضية الدراسة الفرعية الرابعة على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون"

لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4.18): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة رضا أفراد العينة عن جودة

الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
.003	4.732	3.047	3	9.140	بين المجموعات	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي
			214	137.791	داخل المجموعات	
			217	146.931	المجموع	
.707	.465	.448	3	1.345	بين المجموعات	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي
			214	206.165	داخل المجموعات	
			217	207.510	المجموع	
.000	7.523	3.734	3	11.203	بين المجموعات	

		.496	214	106.230	داخل المجموعات	سهولة الاستخدام
			217	117.433	المجموع	
.090	2.191	2.687	3	8.062	بين المجموعات	انتظام الخدمات الالكترونية
		1.226	214	262.434	داخل المجموعات	
			217	270.495	المجموع	
.011	3.800	1.921	3	5.762	بين المجموعات	جودة الخدمات الالكترونية
		.505	214	108.150	داخل المجموعات	
			217	113.912	المجموع	

يتضح من الجدول (4.18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة (0.05) في درجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية باختلاف تصنيف الزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.011) و هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية، كما و أكدت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.003)، بالإضافة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في سهولة استخدام الخدمات الالكترونية حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، كذلك اكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل من محوري جودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي، و انتظام الخدمات الالكترونية باختلاف تصنيف الزبون، ، جدول (4.22) يبين الفروق الظاهرية في درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية.

جدول(4.19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا أفراد العينة

عن جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تصنيف الزبون	المحاور
0.78	4.13	163	زبون أفراد	

0.74	3.99	40	شركات	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي
0.65	4.00	7	برايم أفراد	
1.44	3.05	8	برايم شركات	
1.00	3.80	163	زبون أفراد	الثقة و السرية و الامان لاستخدام الانترنت المصرفي
0.85	3.79	40	شركات	
1.03	3.43	7	برايم أفراد	
1.26	3.56	8	برايم شركات	
0.68	4.25	163	زبون أفراد	سهولة الاستخدام
0.74	4.01	40	شركات	
0.37	3.98	7	برايم أفراد	
1.17	3.11	8	برايم شركات	
1.10	3.56	163	زبون أفراد	انتظام الخدمات الالكترونية
1.10	3.49	40	شركات	
1.11	2.71	7	برايم أفراد	
1.33	2.88	8	برايم شركات	
0.71	3.94	163	زبون أفراد	جودة الخدمات الالكترونية
0.64	3.82	40	شركات	
0.61	3.53	7	برايم أفراد	
1.12	3.15	8	برايم شركات	

و لكشف الفروق في درجة رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية، تم استخدام اختبار (Schiffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول (4.19)، تبين النتائج أن درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم زبون أفراد عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي أعلى من درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم برايم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.004)، كما و اكدت النتائج أن درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم شركات عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي أعلى من درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم برايم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.030)، و تبين النتائج أيضاً أن درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم زبون أفراد عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية أعلى من درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم برايم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.000)، كما و اكدت النتائج أن درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم شركات عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية أعلى من درجة رضا الافراد الذين تصنيفهم برايم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.014)، كما تبين النتائج أن درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية للزبائن الذين تصنيفهم زبون أفراد اعلى من درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية للعملاء اللذين تصنيفهم برايم شركات حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.027).

جدول (4.20): نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة رضا

جودة الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

المحور	تصنيف الزبون I	تصنيف الزبون J	الفرق في الاوساط الحسابية I-J	الدلالة الاحصائية
الثقة و السرية و الامان لاستخدام الصراف الالي	زبون أفراد	برايم شركات	1.08	.004
	شركات	برايم شركات	0.94	.030
سهولة الاستخدام	زبون أفراد	برايم شركات	1.14	.000
	شركات	برايم شركات	0.90	.014
جودة الخدمات الالكترونية	زبون أفراد	برايم شركات	0.79	.027

4.3 النتائج المتعلقة في فرضية الدراسة الثالثة الرئيسية :

لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، الثقة و السرية و الامان، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات الالكترونية (الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي).

لإختبار فرضية الدراسة، تم استخراج (معاملات الارتباط (بيرسون))، كما هي موضح في الجدول الآتي، لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة و التابعة

جدول (4.21): مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة.

عدد المصارف	العمر	السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي	السرية و الامان في استخدام الصراف الالي	انتظام الخدمات الالكترونية	سهولة الاستخدام	الخدمات و الاستعلامات من خلال الانترنت المصرفي	الخدمات و الاستعلامات من خلال الصراف الالي	الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي	
								1	الايداع النقدي بصراف الالي
							1	.697**	الخدمات و الاستعلامات من خلال الصراف الالي
								.000	
						1	.512**	.460**	الخدمات و الاستعلامات من خلال الانترنت المصرفي
							.000	.000	
					1	.387**	.657**	.603**	سهولة الاستخدام
						.000	.000	.000	
				1	.366**	.716**	.533**	.406**	انتظام الخدمات الالكترونية
					.000	.000	.000	.000	
			1	.506**	.635**	.538**	.634**	.594**	السرية و الامان في استخدام الصراف
				.000	.000	.000	.000	.000	
		1	.640**	.554**	.350**	.585**	.438**	.404**	السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	1	-.146*	-.148*	-.176**	-.041	-.202**	-.166*	-.240**	العمر
		.029	.027	.009	.542	.002	.013	.000	
1	.117	.005	-.171*	-.118	-.225**	.002	-.204**	-.141*	عدد المصارف
	.087	.939	.012	.084	.001	.980	.003	.038	

* دالة عن مستوى دلالة 0.05

** دالة عند مستوى دلالة 0.01

من خلال مصفوفة الارتباطات يتضح وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف و المتمثلة (بالايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الاستعلامات و الخدمات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي) و بين سهولة استخدام الخدمات الالكترونية حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون لهذه العلاقات (0.603)، (0.657)، و (0.387) على التوالي و جميعها علاقات طردية، حيث تفسر هذه العلاقة بأن زيادة درجة سهولة استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة في استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية (استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي).

و جود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الخدمات الالكترونية المتمثلة (بالايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الاستعلامات و الخدمات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي) و انتظام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون لهذه العلاقات (0.406)، (0.533)، و (0.716) على التوالي و جميعها علاقات طردية، حيث تفسر هذه العلاقة بأن زيادة درجة رضا أفراد العينة عن انتظام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة في استخدام الخدمات الالكترونية.

العلاقة بين رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي و كلا من الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي فاطهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية لكل منهما حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.594) و (0.634) على التوالي حيث تفسر هذه العلاقة بأن زيادة درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي تؤدي الى زيادة استخدام الصراف الالي.

وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين رضا الزبون عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي و بين استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.538)، حيث تفسر هذه العلاقة بأن زيادة درجة الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي يؤدي الى زيادة في استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

وجود علاقة عكسية بين عمر الزبون و استخدامه للايداع النقدي من خلال الصراف، كذلك اكدت النتائج على وجود علاقة عكسية بين عمر الزبون و استخدام الخدمات و الاستعلامات

المتاحة من خلال الصراف الالي و الانترنت المصرفي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون لهذه العلاقات (-0.240)، (-0.166)، و (-0.202) على التوالي حيث تفسر هذه العلاقات بأن زيادة عمر الزبون تؤدي الى نقصان في درجة استخدامه للخدمات الالكترونية بشكل عام. وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون و استخدامه للايداع النقدي من خلال الصراف الالي، حيث تفسر هذه العلاقة بان زيادة عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون تؤدي الى انخفاض في درجة استخدامه للصراف الالي في عملية الايداع النقدي، و وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون و استخدامه للخدمات و الاستعلامات الالكترونية المتاحة من خلال الصراف الالي، حيث تفسر هذه العلاقة بان الزيادة في عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون تؤدي الى انخفاض في درجة استخدامه للخدمات و الاستعلامات الالكترونية المتاحة من خلال الصراف الالي.

و من أجل دراسة أثر المتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، الثقة و السرية و الامان، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف (ايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و الاستعلامات و الخدمات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي)، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) بهدف الاجابة عن فرضيات الدراسة الفرعية المنبثقة عن فرضية الدراسة الرئيسية و معرفة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة و منفصلة على استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف.

4.3.1 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الاولى :

تنص الفرضية الفرعية الاولى على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، الثقة و السرية و الامان للصراف الالي، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل عملية الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي."

للإجابة واختبار فرضية الدراسة، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وأن استخدام هذا الاختبار يستلزم الإيفاء بعدم وجود ارتباط عالٍ و تداخل خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، و للتأكد من توافر الشرط المذكور تم استخراج معامل تضخم (VIF) و التباين المسموح به (Tolerance) و بعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير الجدول رقم

(4.26) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات أكبر من (0.20) كما أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم و أنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Tabachnick & Fidell, 2007)، كما و أكدت النتائج ان الخطأ يتوزع تقريبا توزيعاً طبيعياً بوسط حسابي (-1.18E-15)، و انحراف معياري (0.988). بالتالي نستطيع استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة.

يمثل جدول رقم (4.26) نتائج النموذج الاحصائي لهذه الفرضية و المتمثل بالمعادلة التالية :

$$Y_1 = 0.991 + 0.355x_1 + 0.102x_2 + 0.390x_3 - 0.019x_4 + 0.013x_5$$

جدول (4.22): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على الايداع النقدي.

Collinearity Statistics		Sig. الدلالة الاحصائية	T "ت"	Standardized Coefficients المعاملات المعيارية	Unstandardized Coefficients المعاملات الغير معيارية		المتغيرات المستقلة
VIF (معامل تضخم التباين)	Tolerance التباين المسموح به)				Beta المعامل	Std. Error الخطأ المعياري	
		.008	2.670		.371	.991	الثابت
1.810	.553	.000	4.057	.278	.087	.355	سهولة الاستخدام (x_1)
1.353	.739	.044	2.030	.120	.050	.102	انتظام الخدمة (x_2)
1.991	.502	.000	4.666	.335	.084	.390	الثقة والسرية و الامان (x_3)
1.045	.957	.000	- 3.673	-.191	.005	-.019	العمر (x_4)
1.063	.941	.686	.404	.021	.032	.013	عدد المصارف (x_5)
R "معامل التحديد"		0.679		Sig "الدلالة الاحصائية"		0.000	
R Square "معامل التحديد المعدل"		0.460		F (ANOVA)		35.508	

و يشير الجدول إلى:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الممثلة بجودة الخدمات الالكترونية و عمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00) و

هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي رفض الفرضية الصفرية، حيث بلغ معامل التحديد (0.679) و هو يمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة مجتمعة و المتغير التابع الممثل بالايذاع النقدي باستخدام الصراف الالي و يعبر عن علاقة جيدة بين المتغيرات، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.460) مما يدل على ان المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 46.0% من التباين في الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، و 54% من تباين في الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي يعود الى عوامل اخرى لم يتم دراستها.

- يتضح من الجدول و جود أثر ذو دلالة احصائية لمحاور جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف منفصلة كل على حدا، بحيث
 - 1- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي بنسبة 10% فان درجة استخدام الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي تزيد بمقدار 3.35% .
 - 2- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية بمقدار 10% فان درجة استخدام الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي تزيد بمقدار 2.78% .
 - 3- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية في بمقدار 10% فان درجة استخدام الايداع النقدي تزيد بمقدار 1.20% .
- وجود اثر لعمر الزبون على درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي، فكلما زاد عمر الزبون بمقدار سنة واحدة فان درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي تقل بمقدار 0.019.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعدد المصارف التي يتعامل معها الزبون و درجة تقبل الزبون للايداع النقدي باستخدام الصراف الالي.

4.3.2 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي."

للإجابة واختبار فرضية الدراسة ، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وأن استخدام هذا الاختبار يستلزم الإيفاء بعدم وجود ارتباط عالٍ و تداخل خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، و للتأكد من توافر الشرط المذكور تم استخراج معامل تضخم (VIF) و التباين المسموح به (Tolerance) و بعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير الجدول رقم (27.4) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات أكبر من (0.20) كما أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم و أنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Tabachnick & Fidell, 2007)، كما و أكدت النتائج ان الخطأ يتوزع تقريبا توزيعاً طبيعياً بوسط حسابي (-4.13E-15)، و انحراف معياري (0.988). بالتالي نستطيع استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة.

جدول (4.23): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على

استخدام الصراف الالي

Collinearity Statistics		Sig. الدلالة الإحصائية	T "ت"	Standardized Coefficients المعاملات المعيارية	Unstandardized Coefficients المعاملات الغير معيارية		المتغيرات المستقلة
VIF (معامل تضخم التباين)	Tolerance (المسموح به)				Std. Error الخطأ المعياري	Beta المعامل	
		.047	2.002		.295	.590	الثابت
1.810	.553	.000	4.944	.308	.069	.343	سهولة الاستخدام (x ₁)
1.353	.739	.000	4.977	.268	.040	.199	انتظام الخدمة (x ₂)
1.991	.502	.000	4.495	.294	.066	.298	الثقة و السرية و الامان (x ₃)
1.045	.957	.083	-1.740	-.082	.004	-.007	العمر (x ₄)

عدد المصارف (x_5)	-0.021	0.025	-0.040	-0.845	0.399	.941	1.063
R "معامل التحديد"	0.745	Sig "الدلالة الاحصائية"		0.000			
R Square "معامل التحديد المعدل"	0.554	F (ANOVA)		51.778			

يمثل جدول رقم (4.23) نتائج الاختبار الاحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بالمعادلة التالية :

$$Y_2 = 0.590 + 0.343x_1 + 0.199x_2 + 0.298x_3 - 0.007x_4 - 0.021x_5$$

يشير الجدول إلى

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الممثلة بجودة الخدمات الالكترونية و عمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00) و هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية، حيث بلغ معامل التحديد (0.745) و هو يمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع الممثل باستخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي و يعبر عن علاقة قوية بين المتغيرات، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.554) مما يدل على ان المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 55.4% من التباين في استخدام الصراف الالي، و 44.6% من التباين باستخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي يعود الى عوامل اخرى لم يتم دراستها.
 - و وجود أثر ذو دلالة احصائية لمحاور جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف منفصلة كل على حدا على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، بحيث انه
- 1-** كلما زادت درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي بنسبة 10% فان درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي تزيد بمقدار 2.94%.

2- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية بمقدار 10% فان درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي تزيد بمقدار 3.08%.

3- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية بمقدار 10% فان درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي تزيد بمقدار 2.68%.

• أكدت النتائج عدم وجود اثر لعمر الزبون و عدد المصارف على درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي .

4.3.3 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي."

للإجابة واختبار فرضية الدراسة ، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وأن استخدام هذا الاختبار يستلزم الإيفاء بعدم وجود ارتباط عالٍ و تداخل خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، و للتأكد من توافر الشرط المذكور تم استخراج معامل تضخم (VIF) و التباين المسموح به (Tolerance) و بعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير الجدول رقم (28.4) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات أكبر من (0.20) كما أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (10) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم و أنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Tabachnick & Fidell, 2007)، كما و أكدت النتائج ان الخطأ يتوزع تقريبا توزيعاً طبيعياً بوسط حسابي (-2.32×10^{-15})، و انحراف معياري (0.988). بالتالي نستطيع استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة.

جدول (4.24): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على استخدام الانترنت المصرفي

Collinearity Statistics		Sig. الدلالة الاحصائية	T "ت"	Standardized Coefficients المعاملات المعيارية	Unstandardized Coefficients المعاملات الغير معيارية		المتغيرات المستقلة
VIF	Tolerance			Beta	Std. Error الخطأ المعياري	Beta	
معامل تضخم التباين)	التباين المسموح به)			المعامل			الثابت
		.050	1.967		.332	.653	
1.278	.783	.014	2.477	.128	.066	.163	سهولة الاستخدام (x_1)
1.551	.645	.000	9.297	.530	.048	.450	انتظام الخدمة (x_2)
1.505	.664	.000	4.003	.225	.055	.219	الثقة والسرية و الامان (x_3)
1.045	.957	.130	-1.520	-.071	.005	-.007	العمر (x_4)
1.083	.924	.039	2.077	.099	.029	.060	عدد المصارف (x_5)
							ا
R "معامل التحديد"		0.752		Sig "الدلالة الاحصائية"		0.000	
R Square "معامل التحديد المعدل"		0.565		F (ANOVA)		54.001	

يمثل جدول رقم (4.24) نتائج الاختبار الاحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بالمعادلة التالية:

$$Y_3 = 0.653 + 0.163x_1 + 0.450x_2 + 0.219x_3 - 0.007x_4 - 0.06x_5$$

و يشير الجدول إلى

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الممثلة بجودة الخدمات الالكترونية و عمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00) و هو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) مما يؤدي

الى رفض الفرضية الصفرية، حيث بلغ معامل التحديد (0.752) و هو يمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع الممثل باستخدام الانترنت المصرفي و يعبر عن علاقة جيدة بين المتغيرات، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.565) مما يدل على ان المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 56.5% من التباين في استخدام الانترنت المصرفي، و 43.5% من التباين باستخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي يعود الى عوامل اخرى لم يتم دراستها.

• يتضح من الجدول رقم (4.24) و جود أثر ذو دلالة احصائية لمحاور جودة الخدمات الالكترونية (انتظام الخدمات الالكترونية، سهولة استخدام الخدمات الالكترونية، الثقة و السرية و الامان للانترنت البنكي) المقدمة من المصارف منفصلة كل على حدا على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، بحيث انه:

1- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية بمقدار 10% فان درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تزيد بمقدار 1.28%.

2- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن انتظام الخدمات الالكترونية في بمقدار 10% فان درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تزيد بمقدار 5.30%.

3- كلما زادت درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي فان استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تزيد بمقدار 2.25%.

• أكدت النتائج كلما زادت عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون يزداد تقبله لاستخدامه الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي بمقدار 0.99%، في حين اظهرت النتائج عدم وجود اثر لعمر الزبون على درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي.

1.4 النتائج المتعلقة بفرضية الدراسة الرئيسية الرابعة

تنص فرضية الدراسة الرئيسية الرابعة على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية (الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي) تبعا لمتغير العمر "

لاختبار فرضية الدراسة تم استخدام اختبار تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4.25): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق في درجة تقبل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
.000	7.612	6.758	3	20.273	بين المجموعات	الايداع النقدي
		.888	219	194.427	داخل المجموعات	
			222	214.701	المجموع	
.158	1.750	1.296	3	3.888	بين المجموعات	الصراف الالي
		.740	219	162.161	داخل المجموعات	
			222	166.049	المجموع	
.048	2.671	2.462	3	7.387	بين المجموعات	الانترنت المصرفي
		.922	219	201.887	داخل المجموعات	
			222	209.274	المجموع	
.002	4.928	2.910	3	8.729	بين المجموعات	الخدمات الالكترونية
		.591	219	129.320	داخل المجموعات	
			222	138.049	المجموع	

يتضح من الجدول (4.25) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة (0.05) في استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية باختلاف الفئة العمرية للزبون حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.002) و هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية، و في محوري الخدمات الالكترونية و الممثلة بالايداع النقدي باستخدام الصراف الالي ، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية لكل محور (0.00)، (0.048) على الترتيب، في حين اكدت النتائج عدم وجود فروق في استخدام أفراد العينة للخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي باختلاف العمر، بحيث وجد هنالك تقارب بين أفراد العينة في درجة استخدام الزبائن للخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف تبعاً للفئة العمرية كما هو موضح في الجدول (4.26).

جدول(4.26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الايذاع النقدي	أقل من 25 سنة	45	3.88	0.91
	25-أقل من 41 سنة	137	3.92	0.93
	41-أقل من 56 سنة	33	3.38	1.02
	56 سنة فأكثر	8	2.56	0.98
الصراف الالي	أقل من 25 سنة	45	3.72	0.89
	25-أقل من 41 سنة	137	3.68	0.87
	41-أقل من 56 سنة	33	3.38	0.76
	56 سنة فأكثر	8	3.24	0.85
الانترنت المصرفي	أقل من 25 سنة	45	3.72	0.99
	25-أقل من 41 سنة	137	3.72	0.91
	41-أقل من 56 سنة	33	3.23	1.08
	56 سنة فأكثر	8	3.36	1.02
الخدمات الالكترونية	أقل من 25 سنة	45	3.77	0.77
	25-أقل من 41 سنة	137	3.77	0.76
	41-أقل من 56 سنة	33	3.33	0.79
	56 سنة فأكثر	8	3.05	0.78

و لكشف الفروق في درجة استخدام أفراد العينة للخدمات الالكترونية، تم استخدام اختبار (Schiffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول (4.26)، و تبين النتائج أن درجة استخدام الافراد الذين اعمارهم تتراوح بين 25 و أقل من 41 سنة للخدمات الالكترونية أعلى من درجة استخدام الافراد الذين اعمارهم تتراوح بين 41 و أقل من 56 سنة حيث بلغت قيمة

الدلالة الاحصائية (0.034)، كما و اكدت النتائج أن درجة استخدام الافراد الذين اعمارهم أقل من 25 سنة للايداع النقدي باستخدام الصراف الالي أعلى من درجة استخدام الافراد الذين اعمارهم 56 سنة فأكثر حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.005)، كذلك اكدت النتائج أن درجة استخدام افراد العينة للايداع النقدي باستخدام الصراف الالي أعلى من كل من استخدام الافراد الذين اعمارهم تتراوح بين 25 و أقل من 41، و الافراد الذين اعمارهم 56 سنة فأكثر حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.035)، و(0.002) على الترتيب ، في حين لم يلاحظ فروق في المقارنات البعدية الثنائية في استخدام الخدمات الإلكترونية و استخدام الخدمات الاستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي باختلاف الفئة العمرية للزبون.

جدول (4.27): نتائج اختبار Schiffe للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في درجة استخدام

الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير العمر

المحور	الفئة العمرية I	الفئة العمرية J	الفرق في الاوساط الحسابية I-J	الدلالة الاحصائية
الخدمات الالكترونية	25-أقل من 41	41-أقل من 56	0.44	.034
الايداع النقدي	أقل من 25 سنة	56 سنة فأكثر	1.32	.005
	25-أقل من 41	41-أقل من 56	0.54	.035
	25-أقل من 41	56 سنة فأكثر	1.36	.002

الفصل الخامس تحليل النتائج ومناقشتها

1.5 تمهيد:

خصت الدراسة هذا الفصل من أجل عرض ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها، ووضع استنتاجات من وجهة نظر الطالبة، وتطوير الحلول للتغلب على هذه المشكلات.

2.5 النتائج والاستنتاجات :

لقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج، وسيتم عرض ومناقشة النتائج حسب أسئلة الدراسة وفرضياتها.

السؤال الرئيسي الأول : ما واقع تقبل الزبائن لخدمات الصراف الآلي المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل ؟

أظهرت نتيجة السؤال الاول أن درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الصراف الآلي من وجهة نظر زبائن المصارف العاملة في مدينة الخليل جاءت بدرجة مرتفعة.

كما ويمكن أن يكون السبب في ذلك كثرة الإهتمام بالخدمات الإلكترونية والتسهيلات المتاحة والاجراءات المسهلة من قبل المصارف للوصول إلى الخدمة الإلكترونية، وأيضاً أحداث (كورونا) واغلاقات البنوك جعلت الكثير من الزبائن مجبرين على استخدام الخدمات الإلكترونية

كما واتفقت- هذه النتيجة مع ما تتوصلت إليه - دراسة (الطره، 2011) والتي أظهرت أن تقبل الخدمات الإلكترونية واستخدامها يتم بدرجة مرتفعة وبشكل عالي ومكثف، و دراسة (Aboobucker & Bao, 2018) التي توصلت إلى ارتفاع درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الصراف الآلي. وتعارض ما جاء هنا مع دراسة عبد الحليم 2016 حول عدم مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي لأهمية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تدني كفاءة العاملين بالمصارف مما يؤثر سلباً على جذب الزبائن.

السؤال الرئيسي الثاني: ما واقع تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل؟

أظهرت نتيجة السؤال الثاني أن تقبل الزبائن للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل حيادية، وهذا يعني وجود فروق في إجابات المبحوثين على فقرات هذا المحور، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو تقبل المبحوثين للخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي والمقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وتعزو الطالبة الى أن السبب يعود الضغط الشديد للمصرف وأن العميل يفضل اجراء التحويلات من خلال الإنترنت المصرفي دون الذهاب الى المصرف لتوفير الوقت والجهد.

كما واتفقت- هذه النتيجة مع ما تتوصلت اليه - دراسه (العطره، 2011) والتي أظهرت أن تقبل الخدمات الالكترونيه واستخدامها يتم بدرجة مرتفعه وبشكل عالي ومكثف، و دراسه (Aboobucker & Bao, 2018) التي توصلت الى ارتفاع درجه تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونيه المقدمه من خلال الصراف الالي. وتعارض ما جاء هنا مع دراسة عبد الحليم 2016 حول عدم مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي لأهمية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تدني كفاءة العاملين بالمصارف مما يؤثر سلبا على جذب الزبائن.

السؤال الرئيسي الثالث ما واقع رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف من وجهة نظرهم؟

أظهرت نتيجة السؤال الثاني أن درجه رضا زبائن المصارف العامله في مدينة الخليل عن جوده الخدمات الالكترونيه المقدمه من قبل المصارف مرتفعه، وهذا يعني وجود فروق جوهريه في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن سهولة استخدام الخدمات والاستعلامات المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وتعزو الطالبة الى أن السبب يعود الى الاهتمام الشديد من قبل ادارات البنك بالخدمات الالكترونية، فيعملون على تذليل العقبات امام الزبائن لتسهيل استخدام الخدمات الالكترونية

كما اتفق هذا مع دراسه (سرور، 2011) و (الباهي، 2016) ارتفاع في درجه رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونيه المقدمه من المصارف ، واتفقت ايضا مع دراسة (الباهي، 2011).

السؤال الرئيسي الرابع ما واقع رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي من وجهة نظرهم؟

أظهرت نتيجة السؤال الثاني أن درجة رضا الزبائن عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي مرتفعه، وهذا يعني وجود فروق جوهريه في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن. وتعزو الباحثة ذلك الى وجود الثقة و الامان و السريه و سهوله الاستخدام يؤدي الى زياده استخدام الخدمات الالكترونيه المتمثله باستخدام الخدمات من خلال الصراف الالي كما واتفق هذا مع ما جاء بدراسة (Aboobucker & Bao, 2018)، ودراسة (Aleinio, 2011)، ودراسة (عقون، 2014)، والتي أظهرت ارتفاع في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونيه و ابعادها التي تم دراستها، وتعارض ما جاء هنا مع دراسة هنداوي 2014 حول أن لا يوجد أثر لسهولة الاستخدام على رضا عملاء المصارف.

السؤال الرئيسي الخامس ما واقع رضا الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي من وجهة نظرهم

أظهرت نتيجة السؤال الثاني أن درجة الزبائن عن مستوى الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي مرتفعه، وهذا يعني وجود فروق جوهريه في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وتعزو الطالبة ذلك الى ان كلما زادت الثقة و السهوله في الخدمات الالكترونيه زاد الاستخدام وهذا امر طبيعي حيث ان الزبون عندما يكون لديه الثقة و سهوله بان الحوالة باستخدام الانترنت البنكي سوف تصل بالشكل الصحيح لن يتردد في استخدام الخدمات الالكترونيه لدفع الفواتير مثلا بسبب الثقة المطلقة بالخدمه الالكترونيه و سهوله استخدامها.

اتفق ذلك مع دراسة كل من (الباهي ، 2011)، و(البردويل ، 2015)، و (Sarkane- et al, 2017) في وجود أثر ايجابي لسهولة استخدام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية، كما و انتفت الدراسة مع دراسة (البردويل ، 2015)، في وجود أثر ايجابياً لانتظام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية في جميع محاورها عدا استخدام الخدمات و الاستعلامات في المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

السؤال الرئيسي السادس ما واقع رضا الزبائن عن مستوى انتظام الخدمات الالكترونية من وجهة نظرهم

أظهرت نتيجة السؤال الثاني أن درجة رضا الزبائن عن مستوى انتظام الخدمات الالكترونية متوسطة (محايدة)، وهذا يعني وجود فروق جوهرية في إجابات المبحوثين على هذه الفقرات، وكانت هذه الفروق لصالح الإجابات التي تتجه نحو رضا المبحوثين عن انتظام الخدمات الالكترونية من وجهة نظر هؤلاء الزبائن.

وتعزو الطالبة ذلك إلى أن بعض حالات التعطيل للصراف الآلي اثناء الدوام لجرده او تغذيته، كما وان الاعطال التي تحدث من قبل شركة الاتصالات تؤدي الى ضعف الخدمه أيضا.

واتفق ذلك مع دراسة كل من دراسه (سرور، 2011) و (الباهي، 2016) ارتفاع في درجة رضا الزبائن عن سهولة استخدام الخدمات الالكترونيه المقدمه من المصارف ، واتفقت ايضا مع دراسة (الباهي، 2011) و (Aboobucker & Bao, 2018) في درجة رضا أفراد العينة عن الثقة و السرية و الامان في استخدام الخدمات الالكترونيه بدرجة متوسطة وكذلك الامر بالنسبه لانتظام الخدمه.

فرضية الدراسة الرئيسية الاولى : "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون)"

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس

ولقد تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير الجنس، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الالكترونية المتمثلة بالايدياع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تبعاً لمتغير الجنس .

ويمكن ان يبرر السبب وراء عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونيه تبعاً لمتغير الجنس هو أن المصرف يقدم الخدمات الالكترونيه لكلا الجنسين من دون أي تميز بينهما.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (البردويل، 2015)، ودراسة (هنداوي، 2014)، ودراسة (سرور، 2011)، ودراسة (عقون، 2014)، بحيث اظهرت الدراسات عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

لقد اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية المقدمه من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الالكترونية المتمثلة بالايدياع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويعزى السبب وراء ذلك هو تقديم الخدمه من قبل المصرف للجميع دون استثناء.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (البردويل، 2015)، ودراسة (سرور، 2011)، حيث اظهرت الدراسات عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقبل الزبائن للخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

لقد تبين من خلال البحث عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الالكترونية المتمثلة بالإيداع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

ويعزى السبب في تلك النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي- إلى سهولة الوصول للخدمة المقدمة من المصرف بغض النظر عن المؤهل العلمي.

ولقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (البردويل، 2015)، و (هنداوي، 2014)، و دراسة (سرور، 2011)، حيث اظهرت الدراسات عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون

لقد تبين من خلال نتائج الدراسة -وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تقبل الزبائن لاستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمه من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير تصنيف الزبون في كلا المحورين استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، و الايداع النقدي باستخدام الصراف الآلي، و من ناحية اخرى أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي ، حيث أظهرت النتائج فيما يتعلق باستخدام الخدمات الالكترونية من خلال الصراف الآلي وجود فروق في درجة تقبل استخدام الخدمات الالكترونية لصالح الزبائن المصنفين زبون أفراد مقابل الافراد المصنفين برايم شركات، بالإضافة الى وجود فروق في درجة تقبل استخدام الخدمات الالكترونية لصالح الزبائن المصنفين شركات مقابل الزبائن المصنفين برايم شركات، في حين لم يلاحظ فروق في المقارنات البعدية الثنائية لكل من استخدام الخدمات الالكترونية و استخدام الخدمات و الاستعلامات الالكترونية من خلال الصراف الآلي.

وقد يعود السبب وراء عدم تقبل الخدمات الالكترونيه من خلال الصراف الآلي من قبل الشركات هو عدم السماح للشركات باصدار بطاقه صراف الي من قبل المصرف، وبالتالي فهي لا تستخدم الصراف الآلي وايضا السبب وراء تقبل الخدمات الالكترونيه لصالح الزبائن افراد مقابل برايم شركات هو ان صلاحية زبون افراد اوسع ويمكن اجراء الخدمات المصرفيه عن طريق الانترنت المصرفي أما الشركات فالصلاحيات محدوده جدا ، اما بخصوص عدم تقبل الخدمات الالكترونيه لصالح الزبائن المصنفين شركات برايم هو وجود موظف برايم خاص لهم ويقدم لهم الخدمه بسرعه عاليه.

تنص فرضية الدراسة الرئيسية الثانية على "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، تصنيف الزبون)"

ينفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
الفرضية الفرعية الاولى : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الجنس

لقد تبين من خلال الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير الجنس بشكل عام، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الالكترونية المتمثلة بالايدياع النقدي باستخدام الصراف الالي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تبعاً لمتغير الجنس.

ويمكن ان يعزى السبب في ذلك الى ان المصرف يقدم الخدمات الالكترونيه لكلا الجنسين ولا يوجد تميز من حيث تقديم الخدمه تبعاً للجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

ولقد تبين من خلال الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الالكترونية المتمثلة بالايدياع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي، و استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الإنترنت المصرفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويعزى سبب ذلك إلى أن الخدمات الإلكترونية يسهل الوصول إليها من قبل جميع فئات المجتمع سواء كان أعزب أو متزوج , وأن المصرف يقدم الخدمة للجميع بنفس الطريقة والمستوى.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

تبين من خلال الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من المصارف العاملة في مدينة الخليل , تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، كما و أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع محاور الخدمات الإلكترونية المتمثلة بالإيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات

المتاحة من خلال الصراف الآلي، واستخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ويمكن أن يكون السبب وراء ذلك سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية، حيث هناك تقبل بغض النظر عن الدرجة العلمية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف تبعاً لمتغير تصنيف الزبون .

تبين من خلال نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا الزبائن عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمه من المصارف العاملة في مدينة الخليل تبعاً لمتغير تصنيف الزبون، كما و أظهرت النتائج وجود فروق في درجة رضا أفراد العينة عن الثقة و السرية و الأمان في استخدام الصراف الآلي لصالح الزبائن المصنفين أفراد على الزبائن المصنفين شركات، كذلك كانت الفروق لصالح الزبائن المصنفين شركات عن الزبائن المصنفين برايم شركات، كذلك اظهرت النتائج وجود فروق في درجة رضا افراد العينة عن سهولة استخدام الخدمات لصالح الزبائن المصنفين زبون أفراد على الافراد المصنفين برايم شركات، بالإضافة الى وجود فروق في درجة رضا الزبائن المصنفين شركات على الزبائن المصنفين برايم شركات، و من ناحية أخرى أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة رضا افراد العينة عن الثقة و السرية و الأمان في استخدام الإنترنت المصرفي، و عدم وجود فروق في درجة رضا أفراد العينة عن انتظام الخدمات الإلكترونية المقدمه.

وتعزو الباحثة السبب في هذه النتيجة الى الفروقات في تقبل الزبائن لجوده الخدمات لصالح الأفراد هو أن الزبون أفردت له ميزات وصلاحيات أكبر مقارنة مع الشركات، وايضا لأن الشركات لا يتم اصدار بطاقه صراف آلي لهم , والإنترنت المصرفي محدود الصلاحيات . أما بالنسبة لتدني قبول برايم شركات بسبب الميزات المضافه لهم داخل الفرع من حيث وجود صندوق خاص لهم .

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان ، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات الإلكترونية (الايدياع النقدي باستخدام الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي)

ينفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان ، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي.

لقد تبين من خلال نتائج الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً للمتغيرات المستقلة و المتمثلة بمحاور جودة الخدمات الالكترونية المتمثلة بسهولة استخدام الخدمات الالكترونية، الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الآلي، و انتظام الخدمات الالكترونية بالإضافة لعمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي .

كما و بينت الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين جودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالمحاور الثلاثة التالية الثقة و السرية و الامان، سهولة الاستخدام، و انتظام الخدمات الالكترونية كلاً منها بشكل منفصل على الايداع النقدي باستخدام الصراف الالي، بحيث تفسر هذه العلاقة بان زيادة درجة الرضا عن جودة الخدمات الالكترونيه يؤدي الى زيادة في درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي، حيث كان محور الثقة و السرية و الامان الاكثر تاثير في الايداع النقدي، من ثم سهولة الاستخدام و انتظام الخدمات الالكترونية على الترتيب.

كما أكدت النتائج وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً لعمر الزبون في استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي، حيث تفسر هذه العلاقة بان زيادة عمر الزبون تؤدي الى انخفاض في درجة استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي، كما و فسرت المتغيرات المستقلة التي تم دراستها ما نسبته 46% من التغير في استخدام الصراف الالي في عملية الايداع النقدي. ويمكن ان يكون السبب وراء ذلك وجود الثقة و الامان و السريه مما يزيد من استخدام الخدمات الالكترونيه المتمثلة في الايداع النقدي من خلال الصراف الالي أما بالنسبة للعلاقة العكسيه المتمثلة في كلما زاد عمر الزبون كلما قل استخدام الخدمات الالكترونيه بسبب عدم الامان و الثقة بالتكنولوجيا الحديثه لكبار السن الذين اعمارهم تزيد على (60) عاما وايضا عدم اقناعهم وتدريبهم على استخدام الخدمات الالكترونيه.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الأمان ، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي.

تبين من خلال نتائج الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً للمتغيرات المستقلة و الممثلة بمحاور جودة الخدمات الالكترونية بالإضافة لعمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي .

كما و بينت الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً لجودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالمحاور التالية الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الآلي، سهولة الاستخدام الخدمات الالكترونية، و انتظام الخدمة الالكترونية كلاً منها بشكل منفصل على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، تفسر هذه العلاقات بان زيادة درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تؤدي الى زيادة في درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي، حيث كان محور سهولة الاستخدام، من ثم السرية و الامان و انتظام الخدمة الاكثر تأثيراً على الترتيب، كما أكدت النتائج عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية للعمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها بشكل منفصل على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي ، كما و فسرت المتغيرات المستقلة التي تم دراستها ما نسبته 55.4% من التغير في استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي.

ويمكن ان تبرر هذه العلاقة الى ان زيادة درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات الالكترونية تؤدي الى زيادة في درجة استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الآلي هو اقتناعهم وسهولة الاستخدام ادى الى رضاهم عن الخدمة الالكترونية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات، السرية و الثقة و الامان ، العمر، عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون) على تقبل استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي

تبين من خلال الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً للمتغيرات المستقلة و الممثلة بمحاور جودة الخدمات الالكترونية بالإضافة لعمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها الزبون مجتمعة على الايداع النقدي باستخدام الصراف الآلي.

كما و بينت الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً لجودة الخدمات الالكترونية و المتمثلة بالمحاور التالية الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت المصرفي، و سهولة الاستخدام كلاً منها بشكل منفصل على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، حيث تفسر هذه العلاقات بان زيادة درجة رضا افراد العينة عن جودة الخدمات المقدمة من المصارف تؤدي الى زيادة في درجة استخدام الانترنت المصرفي حيث كان التأثير الاعلى لمحور الثقة و السرية و الامان، من ثم سهولة الاستخدام في استخدام الخدمات والاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

كما أكدت النتائج عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية للعمر الزبون و عدد المصارف التي يتعامل معها، و انتظام الخدمة بشكل منفصل على استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي، كما و فسرت المتغيرات المستقلة التي تم دراستها ما نسبته (39.3%) من التغير في استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

كما و اتفقت نتيجة الفرضيات الفرعية الاولى و الثانية و الثالثة المتعلقة بدراسة أثر جودة الخدمات الالكترونية المتمثلة بثلاثة محاور (سهولة الاستخدام، انتظام الخدمات الالكترونية، الثقة و السرية و الامان) على استخدام الخدمات الالكترونية مع دراسة كلا من (الباهي، 2011، و(عقون، 2014)، و(هنداوي، 2014)، و(البردويل، 2015)، ، (Sarkane, et al, 2017) و دراسة (Aboobucker & Bao,2018 -) في وجود أثر ايجابي للثقة و السرية و الامان على استخدام الخدمات الالكترونية، كما و اتفقت الدراسة مع (الباهي، 2011، و(البردويل، 2015)، و(Sarkane- et al, 2017) في وجود أثر ايجابي لسهولة استخدام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية، كما و اتفقت الدراسة مع دراسة (البردويل، 2015)، في وجود أثر ايجابياً لانتظام الخدمات الالكترونية على استخدام الخدمات الالكترونية في جميع محاورها عدا استخدام الخدمات و الاستعلامات في المتاحة من خلال الانترنت المصرفي.

وتعزو الطالبه الى ان كلما زادت الثقة و السهولة في الخدمات الالكترونيه زاد الاستخدام وهذا امر طبيعي حيث ان الزبون عندما يكون لديه الثقة في الخدمات المقدمة و معرفة استخدام هذه الخدمات لن يتردد في استخدام الخدمات الالكترونيه بسبب الثقة المطلقة بالخدمة الالكترونيه و سهوله استخدامها.

5.3 التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الطالبة بما يلي :

1. العمل من قبل الادارة العامة للمصرف على استمرارية عمل الصراف الالى طوال الوقت وعدم خروجه عن الخدمة ومحاولة ايجاد آلية لتغذيته دون انقطاع عمله , بحيث يكون هناك صندوق احتياطي لجميع فئات العملة المستخدمة وهذا الصندوق جاهز يتم استبداله بالصندوق الفارغ
2. العمل من قبل ادارة المصرف على ايجاد موظف خاص لسرعه التفريغ والتغذية
3. العمل من قبل ادارة المصرف وبعد الحصول على موافقة سلطة النقد على اصدار بطاقات صراف الى خاصة بالشركات للتقليل مما يوجه الشركات الى استخدام الصراف الالى وتقليل الضغط على موظف الصندوق في المصرف
4. توفير صراف الي خاص للشركات بمبالغ عاليه من حيث السحب والاياداع
5. الحصول على موافقة سلطة النقد لرفع سقف الايداعات والسحوبات الخاصه بالشركات بسبب الايداعات العاليه اليومية للشركات
6. العمل من قبل ادارة المصرف على مساعدة وتشجيع الزبائن التي تزيد أعمارهم عن (60) عاما على استخدام الخدمات الإلكترونية وتخصيص موظف لهم حتى يتم تدريبهم للخدمة .
7. العمل من قبل ادارة المصرف على تقديم الخدمات الإلكترونية لشركات برايم عن طريق موظف برايم وليس ان يقتصر دوره على تقديم الخدمة المصرفية فقط
8. العمل من قبل ادارة المصرف على كشف الحساب عن طريق الصراف الالى وليس عن طريق الصندوق بحيث أن الموظفين الذين يمكن كشف حسابهم يتم طلب ذلك عن طريق الصراف ودون الحاجة إلى الدخول إلى المصرف ويتم ذلك باستخدام نظام معرف على الصراف قادر على كشف الحساب وقد تم العمل بهذه الخطوة من بعض المصارف
9. العمل من قبل ادارة المصرف على تدعيم تطبيق الإنترنت المصرفي بحيث لا يكون خارج الخدمة .
10. العمل من قبل ادارة المصرف على التأكيد على استمرار وجود العملة بجميع الفئات المطلوبة في الصراف سواء كانت دينار أو شيقل أو دولار

11. العمل من قبل ادارة المصرف على منح صلاحيات للعملاء أصحاب الشركات على التطبيقات الإلكترونية بحيث يتم :

- أ- إمكانية قيد رواتب موظفين الشركة عن طريق التطبيقات الإلكترونية .
- ب- إمكانية تسديد فواتير الهواتف المحمولة عن طريق التطبيقات الإلكترونية.
- ت- إمكانية طلب دفاتير شيكات ومتابعة حالة الدفاتر من خلال التطبيقات الإلكترونية.
- ث- إمكانية تحديث بيانات الشركة عن طريق التطبيق.
- جـ إضافة التوقيع الإلكتروني عن طريق التطبيقات الإلكترونية.

المصادر والمراجع

4.5 قائمة المصادر والمراجع:

• القرآن الكريم.سورة القصص. آية14

أولاً: المصادر العربية:

1. الباهي، صلاح الدين. (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
2. البردويل، سعيد. (2015). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا الزبائن، دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
3. حلوز، فاطمة. والضمور، هاني. (2012). أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنية. دراسات العلوم الاداريه، مجلد 30 العدد 1، 47-64.
4. حمو، محمد. و زيدان، محمد. (2016). إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك. مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية الإنسانية، الجزائر المجلد 16:ص 85-96.
5. خريوش، أحمد. (2011). نموذج تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
6. سرور، أحمد. (2011). العوامل المؤثرة على رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
7. شراديد، محمد. (2014). مخاطر العملية المصرفية الإلكترونية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
8. الصرن، رعد حسن. (2007). عولمه جوده خدمه المصرفيه. ط 1، دمشق: دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان: مؤوسسه الوراق للنشر والتوزيع.
9. طاهر، لطفي. وجميعي، صلاح الدين. (2016). العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
10. عبد الحليم، محمد. (2016). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب الزبائن بالتطبيق على القطاع المصرفي السوداني. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين المجلد 21، العدد(6): ص 248-267.
11. العطرة، دغوش. (2017). استخدام الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

12. عقون، شراف. (2014). **تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن**. دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الإنسانية، مجلد 42، العدد 1:ص 203-236.
13. القاضي، نعيم. (2008). **أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا الزبون**. مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية المجلد 137، العدد 3ص 374-390.
14. محمود، مصطفى. و هندر، عبد السلام. (2016). **أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية**. دراسة ميدانية في مصرف الجمهورية، الإدارة العامة، مجلة جامعة الزيتونة مجلد 17:ص 270-282.
15. مصطفى، مضوى، عمر، آمنة. (2016). **أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM)**. مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17 العدد 2:ص 74-91.
16. الهنداوي، عماد. (2014). **أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية على رضا الزبائن**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان.

ثانياً: الكتب العلمية

1. هشام، جبر. (2002). **المدخل للعلوم المالية والمصرفية**، منشورات بيت المقدس.
2. الدرادكه، مأمون. (2001). **اداره الجوده الشامله، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع**.
3. الصالحي، بان. (2012). **دور البنك المركزي في ماليه الدوله، جامعه بغداد، العراق**.
4. الصيرفي، محمد. (2003). **الاداره الرانده، دار الصفا لنشر والتوزيع**.

ثالثاً: المصادر والمراجع الأجنبية:

1. Aboobucker, I., & Bao, Y. (2018). **What obstruct customer acceptance of internet banking? Security and privacy, risk, trust and website usability and the role of moderators**. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 109-123.
2. Agrawal, V, Tripathi, V, and Seth, N (2014), **"A Conceptual Framework on Review of E-Service Quality in Banking**

- Industry". *World Academy of Science, Engineering and Technology International, Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering*, 8(12), 3727-3731.
3. Akinyosoye, G. (2011). **Customers 'Preference For E-Banking Services: a case study of selected banks in sierra leone.** *Australian Journal of Business and Management Research* Vol,1(4).
 4. Saeed, S., Azim. M., Humyon, A. F., Choudhary. A. I (2015), **"Service quality factors affecting adaption of internet banking in Pakistan"**, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(2), 1-10
 5. Sarkane, E., Jurevičienė, D., Skvarciany, V., & Iljins, J. (2017) **Internet banking adoption: case of Lithuania and Latvia**, *Int. J. Learning and Change*, 1(9), 46-58.
 6. Whie, H., & Nteli, F. (2004). **Internet Banking in the U.K.: Why are There not More Customers?** *Journal of financial Marketing Services*, 1(9), 49-56

رابعاً : المواقع الالكترونية

1. جريده القيس ، 14/ديسمبر (2007) . موقع واي باك مشين.
2. سلطه النقد الفلسطينيه، مركز الدراسات والابحاث- www.pma.ps/ar .
eg/home.aspx
3. موقع المرسال الالكتروني، 2013. موقع الالكتروني <https://www.almrsal.com>
4. موقع بنك فلسطين، 2020 . موقع الالكتروني .
<https://www.bankofpalestine.com/ar>
5. منتدى المحاسب العربي، 2013. موقع الالكتروني .
<https://accdiscussion.com/forum>

الملاحق

5.5 ملحق (1) / الاستبانة:

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية التمويل والإدارة
برنامج ماجستير إدارة الأعمال



إستبانة بعنوان

تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في فلسطين:المشاكل والحلول

أخي الكريم/ أختي الكريمة
تحية طيبة وبعد ...

تقوم الطالبة - بإجراء دراسة - بعنوان " تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في فلسطين:المشاكل والحلول " كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التمويل والادارة في جامعه الخليل، وحيث إننا نعهد بكم الإهتمام ، والإستعداد الدائمين لمؤازرة الأبحاث العلمية التي تخدم وتطور المجتمع ، نأمل من حضرتكم التكرم بالإجابة عن فقرات الإستبانة بدقة وموضوعية لما لرأيكم من أهمية في اتمام هذه الدراسة، علما بأن المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة، وسوف تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الطالبة: رمسيس أبو عواد

إشراف: د.إقبال الشريف

القسم الاول: بيانات عامه
الرجاء وضع إشارة (x) في الخانه الملائمه لحالتك :

1. الجنس: ذكر أنثى

2. الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج

3. العمر :

4. المؤهل العلمي: دبلوم فأقل بكالوريوس دراسات عليا

5. عدد المصارف التي تتعامل معها :

6. يتم تصنيفك من قبل المصرف الذي تتعامل معه الى :

عميل أفراد عميل أفراد (الارصده فوق 100000 دولار)
 برايم شركات شركات

القسم الثاني: (محاوَر الدراسة)

فيما يلي فقرات ذات علاقة بمدى استخدام الخدمات الالكترونية الرجاء الإجابة عنها بوضع إشارة (x) الخانه المناسبه :

الرقم	<u>المحور الاول: الخدمات الالكترونية</u>				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.					يتم استخدام الصراف الالي للايداعات النقدية.
2.					يتم التوجه لصراف الي اخر في حال عدم اتمام عملية الايداع النقدي من الصراف الالي المستخدم اول مره
استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الصراف الالي					
3.					يتم استخدام الصراف الالي في ايداع الشيكات.
4.					يتم استخدام الصراف الالي لطلب دفتر الشيكات .
5.					يتم الحصول على كشف حساب مختصر عن طريق الصراف الالي.
6.					خدمات الصراف الالي تتوفر بشكل دائم ودون انقطاع
7.					عند حدوث خلل اثناء تنفيذ أي عملية من خلال الصراف الالي يمكن تعديله بسهولة
8.					يمكنني بطاقات الصراف الالي من الحصول على خدمه السحب في مختلف دول العالم
9.					يتم اجراء التحويلات المصرفيه بين حسابات نفس الزبون عن طريق الصراف الالي

					10. يتم تدريبي على استخدام بطاقة الصراف الالي عند الحصول عليها
					11. يمكن استخدام صراف الي تابع لمصرف اخر في العمليات المصرفيه
					12. يوجد تنوع في الخدمات المقدمه عبر الصراف الالي
					13. يتم معالجه المشاكل الناتجه عن استخدام الصراف الالي من قبل المصرف بسرعه عاليه
استخدام الخدمات و الاستعلامات المتاحة من خلال الانترنت البنكي					
					14. يتم استخدام الانترنت البنكي لطلب دفتر الشيكات
					15. يتم استخدام الانترنت البنكي لطلب بطاقة صراف الالي .
					16. يتم استخدام الانترنت البنكي للتحويل من حساباتي الخاصه الي مستفيد اخر.
					17. يتم استخدام الانترنت البنكي للاطلاع على الحركات الماليه .
					18. يتم استخدام الانترنت البنكي لمشاهده الارصده بالعملات المختلفه.
					19. يتم استخدام الانترنت البنكي لانجاز العمليات الماليه لتوفير الوقت والجهد
					20. هناك سهوله في استخدام الانترنت البنكي .
					21. يتم استخدام الانترنت البنكي دون اي عموله .
					22. يتم استخدام الانترنت البنكي لتسديد الفواتير (شركة الكهرباء، جوال)
المحور الثاني : جودة الخدمات الالكترونية					
					سهولة استخدام الخدمات الالكترونية
					23. يسهل استخدام الصراف الالي للحصول على السحوبات النقدية
					24. اجهزة الصراف الالي منتشرة و يسهل الوصول اليها .
					25. التعليمات والتوجيهات المبينة على شاشات الخدمات الالكترونية مفهومة و واضحة .
					26. يسهل التعامل مع لوحة المفاتيح والشاشه لتحديد الخدمه المطلوبه
					27. تستجيب اجهزة الخدمات الالكترونية بسرعه للتعليمات فيما يتعلق باتمام أو الغاء العمليه .
					28. الاشعارات التي تصدرها الخدمات الالكترونية يسهل قراءتها وفهمها
					29. يتم استخدام الخدمات الالكترونية لانها تعمل على توفير الوقت والجهد
انتظام الخدمات الالكترونية					
					30. تتوفر الخدمات الالكترونية دون انقطاع

					31. يتم اصدار رقم سري جديد للخدمات الالكترونية بسهولة ودون اي عموله.
الثقة و السرية و الامان في استخدام الصراف الالي					
					32. يوفر الصراف الالي السريه عند اجراء العمليات المصرفيه .
					33. لدي الثقة الكامله بأن معلوماتي الخاصه يتم التعامل معها بسريه مطلقه عند استخدام الصراف الالي.
					34. لدي ثقته في استخدام الصراف الالي في عمليات السحب النقدي.
					35. لدي ثقته في استخدام الصراف الالي في عمليات الایداع النقدي .
					36. لدي ثقته في استخدام الصراف الالي في عمليه ايداع الشيكات.
					37. يتم استخدام الصراف لانه يوجد لدي ثقته كامله بالاجهزه المستخدمه للخدمات الالكترونيه للصراف الالي .
					38. أشعر بالامان عند استخدام الصراف الالي في الاوقات المختلفه.
					الثقة و السرية و الامان في استخدام الانترنت البنكي
موافق وبشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق وشده	
					39. لدي الثقة الكامله بالافصاح عن معلوماتي الشخصيه خلال استخدام الانترنت البنكي.
					40. لدي الثقة الكامله بأن معلوماتي الخاصه يتم التعامل معها بسريه مطلقه عند استخدام الانترنت البنكي .
					41. يوجد لدي ثقته كامله بالتطبيقات المستخدمه لانترنت البنكي.
					42. الخدمه الالكترونيه آمنه في انجاز العمليات المصرفيه .
					43. يوجد حمايه عاليه على المعلومات المصرفيه أثناء استخدام الانترنت البنكي .
					44. يوجد لدي ثقته عند استخدام الانترنت البنكي في العمليات المصرفيه .
					45. يوجد لدي ثقته عند اتمام عمليه الحصول على كشف حساب من خلال الانترنت البنكي .
					46. يوجد لدي ثقته عند اتمام عمليه التحويل بين الحسابات من خلال الانترنت البنكي .

سؤال 47: ما هي الخدمات غير المتوفرة من خلال الصراف الالي والانترنت البنكي وتفضل اضافتها وتفعيلها , ارجو الذكر ؟؟

.....
.....
.....

سؤال 48: ما هي المعوقات أو الصعوبات التي تواجهها عند استخدامك الخدمات
الالكترونيه(الصراف الالي,الانترنت البنكي) ، ارجو الذكر ???

.....

.....

.....

انتهت

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق (2) / أسماء المحكمين للاستبانة:

الرقم	اسم المحكم	المسمى الوظيفي / مكان العمل
1.	أ.د سمير أبو زنيد	عضو الهيئة التدريسية وعميد كلية التمويل والادارة/ جامعة الخليل
2.	د.اسامة شهوان	عضو الهيئة التدريسية / جامعة الخليل
3.	د.محمد الجعبري	عضو الهيئة التدريسية /جامعة الخليل
4.	وليد تلاوي	مدير القنوات الالكترونية /بنك القدس
5.	صالح السعدي	مدير الخدمات الالكترونية /البنك الإسلامي الفلسطيني

ملحق (3) / كتاب تسهيل مهمة الباحثة من عمادة كلية التمويل والادارة/جامعة الخليل:

HEBRON
UNIVERSITY



جامعة الخليل

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2019/11/07

لمن يهمه الامر

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة رمسيس موسى ابو عواد، ورقمها الجامعي (21619026) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA) وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في فلسطين: المشاكل والحلول).

يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ. د. سمير ابو زنيد

د. سمير ابو زنيد

عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



ملحق رقم (8)

شهادة تدقيق املائي ولغوي

تحية وبعد،،،

الموضوع: تدقيق رسالة الماجستير

أنا الموقع أدناه محمد عيسى الحوامدة أشهد أنه تم تدقيق النسخة قبل النهائية لرسالة الماجستير التي بعنوان: **تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية في مدينة الخليل.** وعليه فإني لا أتحمل مسؤولية ما يرد في النسخة النهائية لرسالة الماجستير

توقيع:

محمد الحوامدة