

## أثر المكونات المادية علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة ميدانية

محمد سعدون حسيني الشرقاوي

**ملخص الدراسة:** تهدف الدراسة للتعرف على "أثر المكونات المادية علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك في ج.م.ع" وقام الباحث بصياغة فرض رئيسي ويتفرع منه خمسة فروض فرعية لتغطي كافة جوانب هذه الدراسة ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض واستخدام قائمتي استقصاء ( قائمة استقصاء للعملاء , قائمة استقصاء للموظفين ) كأداه رئيسية لجمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة من جميع العملاء و عددهم ( ٢٤٤٣٠٥ ) والعاملين بالبنوك محل الدراسة بجميع المستويات الإدارية والذي بلغ مجموعهم ( ٣٨٨٨٧ ) ، وقد تم اختيار عينة عشوائية بعدد ( ٣٨٤ ) مفردة من العملاء ، وعدد ( ٣٨١ ) مفردة من الموظفين وذلك لأن مجتمع الدراسة غير متجانس حيث تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية .

**وقد كانت أهم نتائج الدراسة :** أن هناك علاقة بين المكونات المادية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة ، وكذلك يوجد أثر إيجابي للمكونات المادية على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تلك البنوك.

**وقد لخصت الدراسة العديد من التوصيات أهمها :** العمل على الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين المكونات المادية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة ، وكذلك ضرورة الاستفادة من طبيعة الأثر الإيجابي للمكونات المادية على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تلك البنوك ،

### **Abstract:**

The study aims to identify the 'effect of material components on the quality of electronic banking services, a field study of application to the banking sector in Egypt.' The descriptive and analytical approach was relied upon for this purpose, and two

survey lists (customer survey list, employee survey list) were used as a main tool for data collection. ), And a random sample of (384) individual clients and (381) individual employees have been chosen, because the study population is not homogeneous, as their specializations, qualifications, academic degrees and job levels differ.

**The most important results of the study were:** that there is a relationship between the physical components and the quality of electronic banking services in the banks under study, as well as a positive impact of the physical components on improving the quality of electronic banking services in those banks.

**The study summarized several recommendations, the most important of which are:** Paying attention to the nature of the strong relationship between the physical components and the quality of electronic banking services in the banks under study, as well as the need to take advantage of the nature of the positive impact of the physical components on improving the quality of electronic banking services in those banks,

**مقدمة :**

يشهد العالم عديد من التطورات التكنولوجية الهائلة والمعقدة وتنافس حاد بين المؤسسات لاقتناء التكنولوجيا في محاولة لمواكبة التغيرات المستجدة على المستوي الإقليمي أو الدولي وقد أدى كبر حجم المؤسسات وتعدد عملياتها وأنشطتها إلي تنوع الأساليب التكنولوجية التي تقوم بتطبيقها للاستفادة منها في تحقيق أهدافها المنشودة وبالتالي أصبحت هناك أهمية خاصة لتكنولوجيا المعلومات من حيث كونها المصدر الرئيسي لإمداد الشركة بالمعلومات اللازمة لإتخاذ قراراتها وكذلك تستمد أهميتها

أيضاً في محاولة لتسهيل عمليات تسجيل وتبويب وترتيب الأرقام والمعاملات التي تقوم بها متمثلة في البرامج الآلية والإنترنت وأنظمة التشغيل الآلي ومعالجة البيانات المحاسبية بالإضافة لنشر القوائم المالية وما غير ذلك من المهام وفي هذا السياق ظهر أيضاً مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات كأحد أشكال ومحاور حوكمة الشركات والتي تهتم بكيفية تطويع التكنولوجيا في تحقيق الأهداف الإستراتيجية والسياسات والأساليب الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والرقابة عليها.

### الجزء الأول :. الإطار العام للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة :

١. دراسة (سعد , ٢٠١٨) والمقدمة بعنوان (١):

"أثر الدليل المادي للخدمة المصرفية في رضا العملاء : دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في محافظة حمص "

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية مكونات الدليل المادي للخدمة المصرفية في العمل المصرفي، وتوضيح مفهوم رضا عملاء المصارف عن الخدمة المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة حمص، وبيان أثر عناصر الدليل المادي المتمثلة بالعناصر الخارجية والداخلية والعناصر الملموسة الأخرى للخدمة على رضا العملاء .

النتائج التي توصلت إليها الدراسة : هناك أثر ذو دلالة معنوية للعناصر الداخلية للبيئة المادية للخدمة المصرفية على رضا العملاء . , هناك أثر ذو دلالة معنوية للعناصر الخارجية للبيئة المادية للخدمة المصرفية على رضا العملاء . , هناك أثر ذو دلالة معنوية للعناصر الملموسة للخدمة المصرفية على رضا العملاء .

٢. دراسة (قمر , ٢٠١٩) والمقدمة بعنوان (٢):

" تطبيق منهجية كايزن في ظل تكنولوجيا المعلومات ودورها في التحسين المستمر

للأداء بالتطبيق في المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية "

تهدف الدراسة إلي سعي المصارف الإسلامية إلي التحسين في جودة الخدمة وسرعة تقديمها وخفض تكلفتها عن طريق التخلص من الهدر ويتم ذلك بتطبيق

منهجية كايزن للتحسين المستمر في ظل تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (الأجهزة والمعدات , البرامجيات , الاتصالات , الموارد البشرية) .  
النتائج التي توصلت إليها الدراسة : وجود علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق نموذج ديمنج للتحسين المستمر وتحسين جودة الخدمة المصرفية , وجود فروقات بين المصارف في استخدام منهجية كايزن في التخلص من الهدر وهو الأنشطة المكلفة التي لا تضيف قيمة للعميل, وهو ما يميز منهجية كايزن عن غيرها من مفاهيم الجودة والتحسين المستمر هو تطبيقاتها العملية في الجمبا باستخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة العمل .

٣. دراسة (غدير , ٢٠٢٠) والمقدمة بعنوان (٣):

" أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية الترويج الإلكترونية كمتغير معدل في المصارف التجارية الأردنية "

هدفت الدراسة إلي قياس أثر رأس المال الفكري علي جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية , كما هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور الترويج الإلكتروني في تحسين أثر رأس المال الفكري علي جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الأردنية.

توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها وجود أثر معنوي لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها مجتمعة (رأس المال البشري , رأس المال الهيكلية , رأس المال العلائقي) في جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها مجتمعية (الاعتمادية , الملموسية , الاستجابة , الأمان , التعاطف , المهنية) في المصارف التجارية الأردنية , كما توصلت الدراسة إلي أن الترويج الإلكتروني يؤدي إلي تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس المال العلائقي) علي جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية .

٤. دراسة (Khatoun, 2020) والمقدمة بعنوان (٤):

" The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality

## and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector"

تهدف هذه الدراسة الي العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية (E) ونوايا الشراء لدى العملاء مع الدور الوسيط لرضا العملاء. تم جمع البيانات من الموظفين والعملاء ، العاملين في بنوك مختلفة في قطر.

تشير نتائج الدراسة إلى أن الموثوقية والكفاءة والاستجابة والتواصل والأمان والخصوصية لها تأثير كبير وإيجابي على نوايا الشراء لدى العملاء. تزداد نوايا الشراء لدى العملاء بشكل كبير عندما يكون العملاء راضين عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. تم إنشاء الدور الوسيط لرضا العملاء لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ونوايا الشراء للعملاء. أظهر رضا العملاء الذي تم اختياره كوسيط تأثيراً جزئياً على العلاقة بين تقنية المعلومات (IT) وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ونوايا الشراء لدى العملاء.

### ثانياً: التعليق على الدراسات السابقة:

١. أكدت دراسة (سعد , ٢٠١٨) أثر مكونات الدليل المادي المتمثلة بالعناصر الخارجية والداخلية والعناصر الملموسة الأخرى للخدمة على رضا العملاء.
٢. أكدت دراسة (غدير , ٢٠٢٠) أن الترويج الإلكتروني يؤدي إلي تحسين أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية .
٣. أكدت دراسة (Khatoun, 2020) أن الموثوقية والكفاءة والاستجابة والتواصل والأمان والخصوصية لها تأثير كبير وإيجابي على نوايا الشراء لدى العملاء. تزداد نوايا الشراء لدى العملاء بشكل كبير عندما يكون العملاء راضين عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
٤. تبينت بعض الدراسات بتحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية) في ظل التطوير.

### ثالثاً : الفجوة البحثية :

علي الرغم من أهمية النتائج التي أثبتتها الدراسات السابقة وتناولتها إلي بعض الجوانب التي تخص متغيرات الدراسة إلا أن هناك بعض الجوانب والأبعاد الإضافية التي يعتقد الباحث أن الدراسات السابقة لم تشملها وعلي ذلك يتضح وجود فجوة بحثية في هذا المجال وسوف يقوم الباحث بتغطية هذه الفجوة :

#### نتائج الدراسات السابقة :

- وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية) و جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- أن تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية) تساهم بدرجة كبيرة وتدعم كل من تحسين الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك
- وأوضحت بعض الدراسات أن هناك أثراً إيجابياً لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء عن خدمات .
- تباينت بعض الدراسات أهمية المكونات أو البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية .

#### الفجوة البحثية :

- لم تركز علي أهمية تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية) بالبنوك .
- علاقة تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء
- التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها، الإعتيادية، الإستجابة، سهولة الإستخدام، الإتصال، الأمان، واجهة
- الموقع الإلكتروني، في تعزيز الأداء بأبعاده، رضا العملاء، ولاء العملاء، الحصة السوقية، إكتساب عملاء جدد
- وجود علاقة مباشرة بين أبعاد جودة الخدمة وهي الإمتثال، الموثوقية، التعاطف، الإستجابة، ورضا الزبائن، وأن بعدي الإمتثال والاستجابة لهما تأثير أكبر على رضا الزبائن في البنوك.

#### الدراسة الحالية :

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة .

- يسعى الباحث إلى التعرف على أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية .
  - تقييم الوضع الحالي للبنك المبحوث ومدى استخدامه لتقنية المعلومات .
  - إختبار وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية
- رابعاً : الدراسة الإستطلاعية :

قام الباحث بدراسة استطلاعية إستهدفت الحصول على بيانات استكشافية حول أثر المكونات المادية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى مساعدة الباحث في تحديد وبلورة مشكلة وتساؤلات الدراسة والتوصل إلى صياغة فروض الدراسة وقد إشملت الدراسة الإستطلاعية على الدراسة الميدانية ، المقابلة الشخصية ، إستمارة الإستبيان .

#### خامساً :. مشكلة الدراسة :

يعد القطاع المصرفي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء ومؤسسات وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات وضرورة إتخاذ مجموعة من الإجراءات لغرض قياس وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، واستخدام أبعادها للوقوف على مواقع القصور ومعالجتها، ولتحظى برضا وثقة العملاء وزيادة حصته السوقية وتحقيق المزايا التنافسية، كونها مؤسسات حيوية ذات تأثير مباشر بالإقتصاد الوطني والتنمية خاصةً مع زيادة إرتياح العملاء لنمط الحياة الإلكترونية المعاصرة .

وفي ضوء الدراسة الاستطلاعية تم التوصل لمجموعة من الظواهر للمشكلة والإجابة على التساؤلات التالية :

١. مامدى وجود أثر بين المكونات المادية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟
٢. مامدى تأثير المكونات المادية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

### سادساً: أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف على واقع أثر المكونات المادية في قطاع البنوك علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تحقيق الأهداف التالية :

١. دراسة مدى توافر المكونات المادية بالبنوك محل الدراسة.
٢. دراسة مدى توافر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك محل الدراسة.
٣. تحديد أثر المكونات المادية علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية .
٤. التوصل إلي مجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تفعيل دور المكونات المادية و الإهتمام بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك محل الدراسة .

### سابعاً: فروض الدراسة :

يمكن صياغة الفروض التالية في ضوء مشكلة وأهداف البحث :

**الفرض الرئيسي :** " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات المادية علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية"

وينبثق من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية :

- ١/١ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على الاعتمادية.
- ٢/١ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على سرعة الاستجابة.
- ٣/١ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على الأمان.
- ٤/١ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على الاتصال.
- ٥/١ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على سهولة الحصول علي الخدمة.

## الجزء الثاني :. الاطار المفاهيمي للدراسة

### اولاً : المكونات المادية :

#### أ- مفهوم المكونات المادية :

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات: عبارة عن منظومة تتكون من الكمبيوتر الكبير والكمبيوتر الصغير والبرامج وقواعد البيانات بالإضافة إلي الإنترنت ، والتجارة الإلكترونية هي كافة المعاملات التجارية من عمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات وتبادل المعلومات أو الأموال عبر إستخدام شبكات الإنترنت أو شبكات الاتصال وما يصاحبها من حركات<sup>(٥)</sup>.
- المكونات المادية ( الأجهزة والمعدات ): هو عبارة عن مكونات مادية لأنظمة المعلومات التي تتشكل من الحاسب , النهايات الطرفية , أجهزة الضبط والرقابة , الطابعات , وغيرها من أجهزة التخزين مثل الأقراص الصلبة والأقراص المرنة حيث تعتبر من مكونات جسم الحاسب , وهناك مكونات كثيرة جداً متاحة ودمجها وتكاملها معاً وحسب حاجة تشغيل المعلومات التنظيمية تصبح هدفاً محدداً وممكناً<sup>(٦)</sup>.
- البرمجيات: وهي مجموعة البرامج التي تسمح للأجهزة بمعالجة البيانات إذ تتمثل بمجموعة الأوامر والإنجازات لتغيير العمليات . إن برمجيات الحاسوب تتألف من برامج نظام وبرامج تطبيقية ، فبرامج النظام هي تفاصيل لتعليمات مبرمجة تسيطر وتنسق محتويات برامج الحاسوب كالمعالج المركزي وربط الاتصالات مع الأدوات الخارجية الملحقة<sup>(٧)</sup>.
- الشبكات والاتصالات : إن الشبكات والاتصالات هي التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الإتصال من خلال إستخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الإتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات مثل موقع الويب<sup>(٨)</sup>.

- **التطبيقات :** إن التطبيقات تشهد نمواً سريعاً خلال السنوات الأخيرة الماضية وتمثل الجزء المهم الآخر في تقنيات المعلومات , ويمكن بيان العلاقة بين المكونات المادية والبرمجيات والتطبيقات<sup>(٩)</sup>
  - **الموارد البشرية :** يعتبر العنصر البشري من أهم الأصول التي تمتلكها الشركة ، فالأفراد هم الذين يخترعون ويبدعون ويصنعون ويجددون وينتجون السلع والخدمات ، ويراقبوا جودة الإنتاج، ويسوقون المنتجات ، ويديرون الموارد المالية ويضعون الإستراتيجيات العامة للشركة ، وبدون وجود أفراد بكفاءات مميزة ومهارات عالية فإن الشركة لا تستطيع ببساطة تحقيق أهدافها حيث يقوم مدير الموارد البشرية في المنظمة بوظيفة إيجاد العلاقة وبناء الترابط الفعال وبما يعظم أهدافها وأهداف العاملين فيها والمتعاملين معها<sup>(١٠)</sup>.
- ب- عناصر تكنولوجيا المعلومات<sup>(١١)</sup> :**
- يقصد بها العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات ، والتي تضمن القيام الفعال بوظائفها ، حيث تقسم إلى خمسة عناصر وهي :
- **قاعدة البيانات :** وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة ، والتي لا بد من توافرها حتي يمكن القيام بعملية التشغيل .
  - **البرامج :** وهي الأجزاء الإجرائية لنظام المعلومات القائم على استخدام الحاسبات الالكترونية وهناك نوعان من البرامج ( برنامج النظام - برنامج التطبيقية ) .
  - **التكنولوجيا :** وتتضمن الأجهزة والأنظمة مثل أنظمة التشغيل ، والأجهزة الصلبة والشبكات والوسائط المختلفة... الخ .
  - **التسهيلات :** وهي البنية التحتية والموارد مثل الكهرباء ، والأبنية ، والماء... الخ .

■ **الموارد البشرية :** وتعد أهم العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات ، حيث أنها تربط بين العناصر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات ، وتعمل على تشغيلها مثل المحاسبين ، المبرمجين ، الإداريين ... الخ

**ثانياً : جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية :**

**أ- مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها :**

لقد أطلق على الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه مصطلح الخدمات المصرفية الإلكترونية ، ويقصد بها الخدمات التي تتم بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة ، وحيث أن الخدمات المقدمة من قبل البنوك قد تكون تقليدية بالطرق الاعتيادية أو باستخدام الوسائل التكنولوجية فإن الدراسة الحالية تهتم بالخدمات الإلكترونية<sup>(١٢)</sup> .

**تعرف الخدمة :** أنها أي نشاط أو منفعة تقدم من قبل أحد الطرفين إلي الآخر ، عادة تكون غير ملموسة ، ولا تنتقل من خلالها ملكية أي شيء إلي الآخر<sup>(١٣)</sup> .

**تعرف جودة الخدمة :** عموماً سواء كانت تقليدية أم إلكترونية :

■ بأنها قدرة المؤسسة على إنتاج وتقديم خدمات لزيائنها بطريقة مميزة أو تقديم الخدمات التي تلبى حاجات ورغبات العملاء<sup>(١٤)</sup> .

■ بأنها مدي التطابق بين مواصفات الخدمة والمواصفات التي يحتاجها ويرغب العملاء بالحصول عليها<sup>(١٥)</sup>

**تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية :** بأنها درجة التطابق بين الخدمات الفعلية التي يحصل عليها عملاء البنك بالطرق والوسائل الإلكترونية وبين الدرجة المتوقعة لهذه الخدمة .

**أهمية جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية :**

تتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في المزايا التي يحققها البنك من أجل تحقيق أهدافه ، ومن ثم النجاح في صناعة العمل المصرفي ، وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في مستويات ملائمة تحقق لهم القدر الأكبر من المنافع .

إن رفع الجودة المصرفية لا يعد مطلباً في حد ذاته فحسب وإنما يعد من أنجح الطرق لرفع الإنتاجية وخفض التكاليف، وإحدى محددات منافسة البنك بل وبقائه<sup>(١٦)</sup>.

### الجزء الثالث: .: الدراسة الميدانية

#### أولاً: .: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين لدى قطاع البنوك محل الدراسة بمختلف درجاتهم ومناصبهم الإدارية (مدير دائرة، رئيس قسم، موظف) ودرجة تعليمهم (دبلوم أو أقل، مؤهل جامعي، ماجستير، دكتوراه) وتخصصاتهم، بالإضافة إلى مجتمع الدراسة من العملاء لدى قطاع البنوك، وذلك حتى نهاية العام ٢٠١٩، ويمكن توضيح طبيعة تقسيم مجتمع الدراسة وأعدادهم .

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، ولذا تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في قطاع البنوك بجمهورية مصر العربية حيث بلغت عينة الدراسة من العاملين ٣٨١ مفردة، وكذلك تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العملاء في قطاع البنوك بجمهورية مصر العربية حيث بلغ عددها ٣٨٤ مفردة، وذلك عند معامل ثقة ٩٥% ونسبة خطأ ٥% .

#### جدول رقم (١)

#### توزيع عينة الدراسة من العاملين

العينة	عدد العملاء	العينة	عدد العاملين	البنوك
١٧٢	١١,٠٠٠,٠٠٠	٩٢	٩,٣٧٦	البنك الأهلي المصري
١٥٧	١٠,٠٠٠,٠٠٠	١٥٧	١٦,٠٥٢	بنك مصر
٢١	١٣,٢٤٧	٦٦	٦,٧٥٩	CIB
١٤	٨,٦٢٣	٢١	٢,١٦٠	HSBC
٢٠	١٢,٤٣٥	٤٥	٤,٥٤٠	البنك العربي الإفريقي
٣٨٤	٢١,٠٣٤,٣٠٥	٣٨١	٣٨٨٨٧	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث .

ثانياً :. اختبارات فروض الدراسة :

ينص الفرض الرئيسي للدراسة على أنه :

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات المادية علي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في قطاع البنوك موضع الدراسة "

ولقد تم تقسيم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية الآتية :

١. الفرض الفرعي الأول : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات المادية علي الإعتمادية في قطاع البنوك .

و لإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الإختبارات وذلك على النحو التالي :

أ- معامل الارتباط: يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المكونات المادية كمتغير مستقل و الإعتمادية كمتغير تابع .

جدول رقم (٢)

معامل الارتباط للفرض الفرعي الأول

الاعتمادية	المكونات المادية	الإختبار	المتغير
٠.٣١١	١	معامل الارتباط	المكونات المادية
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	المعنوية	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٣١.١% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين المكونات المادية والاعتمادية في قطاع البنوك .

ب- معامل التحديد:

جدول رقم (٣)

معامل التحديد للفرض الفرعي الأول

الخطأ المعياري	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	المتغير المستقل
٢.٨٨٦٧	٠.٠٩٤	٠.٠٩٧	المكونات المادية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = ٠.٠٩٧$  وهو ما يعني أن المكونات المادية يفسر التغير في الاعتمادية في قطاع البنوك بنسبة ٩.٧%، أما النسبة الباقية

فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

### ت- تحليل التباين ANOVA Test:

#### جدول رقم (٤)

#### تحليل التباين للفرض الفرعي الأول

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	٢٧٠.٦٨	١	٢٧٠.٦٨	٣٢.٤٨٣	٠.٠٠٠
البواقي	٢٥٢٤.٩	٣٠.٣	٨.٣٣٣		
المجموع	٢٧٩٥.٦	٣٠.٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المكونات المادية والاعتمادية في قطاع البنوك، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

#### ث- تحليل الانحدار:

#### جدول رقم (٥)

#### تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الأول

المعنوية	إختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
٠.٠٠٠	١٧.٥٣١	٠.٣١١	٠.٥٧٦	١٠.١٠٥	الثابت
٠.٠٠٠	٥.٦٩٩		٠.٠٤٢	٠.٢٤١	المكونات المادية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم إختبار "ت" لجميع عبارات متغير المكونات المادية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين المكونات المادية والاعتمادية.

## ٢. الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية على الاستجابة في قطاع البنوك .

ولإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:  
أ- معامل الارتباط :

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المكونات المادية كمتغير مستقل و الاستجابة كمتغير تابع.

### جدول رقم (٦)

#### معامل الارتباط للفرض الفرعي الثاني

المتغير	الاختبار	المكونات المادية	الاستجابة
المكونات المادية	معامل الارتباط	١	٠.٣٢٦
	المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٣٢.٦% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين المكونات المادية و الاستجابة في قطاع البنوك .

### ب- معامل التحديد:

### جدول رقم (٧)

#### معامل التحديد للفرض الفرعي الثاني

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
المكونات المادية	٠.١٠٦	٠.١٠٣	٢.٤٥٩٧

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = 0.106$  وهو ما يعني أن المكونات المادية تفسر التغير في الاستجابة في قطاع البنوك بنسبة ١٠.٦%، أما النسبة الباقية

فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

### ت- تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (٨)

تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	٢١٧.٤	١	٢١٧.٤	٣٥.٩٣٣	٠.٠٠٠
البواقي	١٨٣٣.٢	٣٠٣	٦.٠٥		
المجموع	٢٠٥٠.٦	٣٠٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المكونات المادية والاستجابة في قطاع البنوك، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

### ث- تحليل الانحدار:

جدول رقم (٩)

تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الثاني

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
			بيتا	الخطأ المعياري	
٠.٠٠٠	٢١.٤٦٦	٠.٣٢٦	٠.٤٩١	١٠.٥٤٣	الثابت
٠.٠٠٠	٥.٩٩٤		٠.٣٦	٠.٢١٦	المكونات المادية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم إختبار "ت" لجميع عبارات متغير المكونات المادية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين المكونات المادية والاستجابة.

**٣. الفرض الفرعي الثالث:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على الأمان في قطاع البنوك .

ولإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:  
أ- معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المكونات المادية كمتغير مستقل والأمان كمتغير تابع.

جدول رقم (١٠)

معامل الارتباط للفرض الفرعي الثالث

المتغير	الاختبار	المكونات المادية	الأمان
المكونات المادية	معامل الارتباط	١	٠.٢٩٧
	المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٢٩.٧٪ عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين المكونات المادية والأمان في قطاع البنوك .

ب- معامل التحديد:

جدول رقم (١١)

معامل التحديد للفرض الفرعي الثالث

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
المكونات المادية	٠.٠٨٨	٠.٠٨٥	٢.٦٠٦٨

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = ٠.٠٨٨$  وهو ما يعني أن المكونات المادية تفسر التغير في الأمان في قطاع البنوك بنسبة ٨.٨٪، أما النسبة الباقية

فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

### ت- تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٢)

تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الإنحدار	١٩٩.٢	١	١٩٩.٢	٢٩.٣١٤	٠.٠٠٠
البواقي	٢٠٥٩	٣٠٣	٦.٧٩٥		
المجموع	٢٢٥٨.٢	٣٠٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المكونات المادية والأمان في قطاع البنوك، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

### ث- تحليل الإنحدار:

جدول رقم (١٣)

تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الثالث

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
			بيتا	الخطأ المعياري	
٠.٠٠٠	٢٠.٧٨٣	٠.٢٩٧	٠.٥٢١	١٠.٨١٨	الثابت
٠.٠٠٠	٥.٤١٤		٠.٠٣٨	٠.٢٠٧	المكونات المادية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم إختبار "ت" لجميع عبارات متغير المكونات المادية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين المكونات المادية والأمان .

٤. الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على الإتصال في قطاع البنوك .

ولاختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:  
أ- معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المكونات المادية كمتغير مستقل و الإتصال كمتغير تابع.

جدول رقم (١٤)

معامل الارتباط للفرض الفرعي الرابع

المتغير	الاختبار	المكونات المادية	الاتصال
المكونات المادية	معامل الارتباط	١	٠.٢٩٠
	المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٢٩.٠% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين المكونات المادية و الإتصال في قطاع البنوك .

ب- معامل التحديد:

جدول رقم (١٥)

معامل التحديد للفرض الفرعي الرابع

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
المكونات المادية	٠.١٥٢	٠.١٤٩	٢.٧٧

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = ٠.١٥٢$  وهو ما يعني أن المكونات المادية تفسر التغير في الإتصال في قطاع البنوك بنسبة ١٥.٢%، أما النسبة الباقية

فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإنداربية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

### ت- تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٦)

تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	٤١٦.١٥	١	٤١٦.١٥	٥٤.٢٣٧	٠.٠٠٠
البواقي	٢٣٢٤.٨	٣٠.٣	٧.٦٧٣		
المجموع	٢٧٤١	٣٠.٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المكونات المادية والاتصال في قطاع البنوك، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

### ث- تحليل الانحدار:

جدول رقم (١٧)

تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الرابع

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
٠.٠٠٠	١٧.١٦٥	٠.٣٩٠	٠.٥٥٣	٩.٤٩٤	الثابت
٠.٠٠٠	٧.٣٦٥		٠.٠٤١	٠.٢٩٩	المكونات المادية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير المكونات المادية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وبيبن هذا قوة العلاقة الانحدارية بين المكونات المادية والاتصال.

٥. الفرض الفرعي الخامس: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المكونات المادية على سهولة الحصول علي الخدمة في قطاع البنوك .

ولإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:  
أ- معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المكونات المادية كمتغير مستقل و سهولة الحصول علي الخدمة كمتغير تابع.

جدول رقم (١٨)

معامل الارتباط للفرض الفرعي الخامس

المتغير	الاختبار	المكونات المادية	سهولة الحصول علي الخدمة
المكونات المادية	معامل الارتباط	١	٠.٨٩٧
	المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.  
ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٩.٧٪ عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين المكونات المادية وسهولة الحصول علي الخدمة في قطاع البنوك .

أ. معامل التحديد:

جدول رقم (١٩)

معامل التحديد للفرض الفرعي الخامس

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد	الخطأ المعياري
المكونات المادية	٠.٨٠٥	٠.٨٠٥	١.٥٥٢

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.  
يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = ٠.٨٠٥$  وهو ما يعني أن المكونات المادية تفسر التغير في سهولة الحصول علي الخدمة في قطاع البنوك بنسبة

٨٠.٥%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

### ب. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (٢٠)

تحليل التباين للفرض الفرعي الخامس

المعنوية	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان
٠.٠٠٠	١٢٥٣.١	٣٠١٨.٣	١	٣٠١٨.٣	الانحدار
		٢.٤٠٩	٣٠.٣	٧٢٩.٨٣	اليواقي
			٣٠.٤	٣٧٤٨.٢	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين المكونات المادية وسهولة الحصول على الخدمة في قطاع البنوك، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الاطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

### ج. تحليل الانحدار:

جدول رقم (٢١)

تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الخامس

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
٠.٠٠٠	٩.٥٩١	٠.٨٩٧	٠.٣١	٢.٩٧٢	الثابت
٠.٠٠٠	٣٥.٣٩٩		٠.٠٢٣	٠.٨٠٦	المكونات المادية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم إختبار "ت" لجميع عبارات متغير المكونات المادية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين المكونات المادية وسهولة الحصول على الخدمة.

### ثالثاً: نتائج الدراسة:

١. بينت الدراسة أن هناك علاقة بين المكونات المادية و جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة.
٢. استنتجت الدراسة أنه لا يتم استخدام المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) الحديثة في البنوك بالشكل الذي يمكن أن يؤدي إلي تحسين الجودة.
٣. أشارت نتائج الدراسة أن البنوك لا تسعى إلي توفير كافة الإمكانيات والمتطلبات المادية اللازمة لإستخدام البرمجيات لتقديم الخدمات بكفاءة وزيادة فاعلية إنجاز أعمالها المتنوعة.
٤. بينت الدراسة أن البنوك لا تهتم بتوفير نظاماً يساهم في تطوير الخدمات البنكية من خلال الاهتمام بتوفير عناصر البنية التحتية للإتصالات مثل الأجهزة والبرمجيات وأفراد متخصصون في هذا المجال.
٥. أوضحت الدراسة أنه البنوك لا تسعى إلى تحقيق رضا العاملين من خلال الإهتمام بتطوير مهارتهم وخبراتهم وتدريبهم على إستخدام تقنية المعلومات الحديثة.

### رابعاً: التوصيات:

١. العمل على الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين المكونات المادية و جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة.
٢. ضرورة الاستفادة من طبيعة الأثر الايجابي للمكونات المادية على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك.
٣. ضرورة أنه يتم الاهتمام من قبل الإدارة العليا باستخدام المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) الحديثة في البنوك بالشكل الذي يؤدي إلي تحسين الجودة.
٤. أن تعمل البنوك على توفير كافة الإمكانيات والمتطلبات المادية اللازمة لإستخدام البرمجيات لتقديم الخدمات بكفاءة وزيادة فاعلية إنجاز أعمالها المتنوعة.

٥. أن تهتم البنوك بتوفير نظاماً يساهم في تطوير الخدمات البنكية من خلال الاهتمام بتوفير عناصر البنية التحتية للاتصالات مثل الأجهزة والبرمجيات وأفراد متخصصون في هذا المجال.

## المراجع :

١. سعد، كريستين مطانيس ، أثر الدليل المادي للخدمة المصرفية في رضا العملاء : دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في محافظة حمص ، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية ، جامعة البعث ، مج ٤٠، ع ٥٨٤ ، سوريا ، ٢٠١٨ ، ص ١١ - ٥٢.
٢. شادية ، داوود قمر، تطبيق منهجية كايزن في ظل تكنولوجيا المعلومات ودورها في التحسين المستمر للأداء بالتطبيق في المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية ، مجلة أماراباك الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، الولايات المتحدة الأمريكية، العدد ٣٢ ، ٢٠١٩
٣. أحمد، غدير محمد سعيد علي ، أثر راس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية الترويج الإلكترونية كمتغير معدل في المصارف التجارية الأردنية ، مجلة رماح للبحوث والدراسات ، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح ، الأردن ، ٢٠٢٠ ، ع ٣٩٤ ، ص ٥٢ - ٩٧
4. Khatoon, Sadia, Xu Zhengliang, and Hamid Hussain. "The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector." SAGE Open 10.2 (2020)
٥. الفاتح محمد عثمان مختار ، التجارة الدولية - رؤية معاصرة ، (جدة : خوارزم للنشر ، ٢٠١٥ ) ص ٢٦٤
٦. سيد محمد جاد الرب ، نظم المعلومات الادارية ، الطبعة الثانية ، مطبعة النهضة ، القاهرة ، ٢٠١٤ ، ص ٦٣
7. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane ,P . " Management Information System : Organization And Technology"3rd Ed ,Macmillan College Pub.Co,2004.P17.
8. Laudon, Kenneth c. & laudon, Jane , p .op cit , 2004, p25

٩. غسان قاسم الخناق وسناء عبد الكريم اللامي، تقنية المعلومات والواقع الافتراضي، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد ٦١، ٢٠٠٦، ص ١٦٤
١٠. سيد محمد جاد الرب، ادارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٢
١١. القدوة، محمود ، الحوكمة الإلكترونية والإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان، ٢٠١٦ ، ص ٨٠ .
١٢. الباهي ، صلاح الدين مفتاح ، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان ، الأردن ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، الاردن ، ٢٠١٦ ص ٢٠
13. Kotler , p.,Armstrong ,G.,Toloa , A. Habib , A. , principles of marketing - Arab World Edition, person Education limited ,2011.p 32
١٤. الباهي ، مرجع سبق ذكره ص ٢٥ .
١٥. بو بكر ، كلثوم ، جودة الخدمة في المؤسسة المصرفية وأثارها على رضا الزبون ، دراسة المؤسسة الحكومية الاستشفائية سليمان عميرت تقرت ، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ، الجزائر ، ٢٠١٣. ص ٣٠ .
١٦. نموشي ، هناء ، تأثير التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية ، دراسة حالة ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بخيضر ، الجزائر ، ٢٠١٥. ص ٦٠ .