



The impact of electronic payment methods on improving the quality of banking services in the Bethlehem and Hebron governorates from the perspective of their employees

Salem Salem^{*✉1}, Mohamad Sid Ahmad^{**2}

¹ Faculty of Business and Economics, Palestine Technical University-Khadouri (Palestine)

*✉ salem.salem@ptuk.edu.ps

**✉ mohahmad68@paluniv.edu.ps

Received:17/06/2024

Accepted:03/07/2024

Published:15/07/2024

Abstract:

This study aimed to identify the impact of electronic payment methods on the quality of banking services in banks operating in the Palestinian territories. The researchers relied on primary data (questionnaire) distributed to banks operating in the cities of Bethlehem and Hebron. The researchers used multiple regression analysis to determine the impact of electronic payment methods on the quality of banking services provided to customers by Palestinian banks. The study showed statistically significant positive effects between the development of various electronic payment methods in Palestinian banks and the quality of their banking services. Finally, the study recommends the continuous development of electronic payment methods and the innovation of new electronic payment means in banks, due to their positive impact on the quality of banking services provided in the Palestinian territories. The originality of the study lies in being the first of its kind in Palestine to examine the impact of developing and updating various electronic payment methods in Palestinian banks on the quality of their banking services provided to customers.

Keywords: *Electronic Payment Methods; Palestinian Banks; Banking Service Quality; Instability.*

أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في محافظتي بيت لحم والخليل

من وجهة نظر العاملين فيها

سالم محمد عبد العزيز سالم^{1*}، محمد السيد أحمد^{**1}

¹ كلية الأعمال والاقتصاد، جامعة فلسطين التقنية- خضوري (فلسطين)

salem.saleem@ptuk.edu.ps ✉*

mohahmad68@paluniv.edu.ps ✉**

تاريخ النشر: 2024/07/15

تاريخ القبول: 2024/07/03

تاريخ الاستلام: 2024/06/17

ملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية. اعتمد الباحثان على البيانات من مصادرها الأولية (الاستبانة) التي تم توزيعها على المصارف العاملة في مدينتي بيت لحم والخليل. استخدم الباحثان تحليل الانحدار المتعدد لتحديد تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من قبل البنوك الفلسطينية. أظهرت هذه الدراسة وجود تأثيرات إيجابية دالة إحصائياً بين تطوير وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في البنوك الفلسطينية وبين جودة خدماتها البنكية المقدمة. أخيراً توصي الدراسة بالعمل المستمر على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية وابتكار وسائل دفع إلكترونية أخرى جديدة في المصارف، وذلك لما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في الأراضي الفلسطينية. تكمن أصالة الدراسة بأنها الأولى من نوعها في فلسطين حيث قامت بدراسة الأثر المترتب على تطوير وتحديث وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في المصارف الفلسطينية على جودة خدماتها المصرفية المقدمة للزبائن.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكترونية؛ المصارف الفلسطينية؛ جودة الخدمة المصرفية؛ عدم الاستقرار.

1. مقدمة

في عصر يتميز بالتقدم التكنولوجي السريع والاعتماد المتزايد على الحلول الرقمية، يمرّ المشهد التقليدي للخدمات المصرفية بتحوّل عميق، حيث إنّ أحد الجوانب المحورية لهذا التغيير هو الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية على نطاق واسع خاصة في المصارف التجارية. لقد أحدثت المدفوعات الإلكترونية ثورة في طريقة إجراء المعاملات المالية وعززت كذلك جودة الخدمات المصرفية بشكل كبير، حيث سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة أدت إلى تحقيق الكثير من الإيجابيات والميزات لكل من العملاء والمؤسسات المالية على حد سواء، مما أدى إلى طرح الخدمات المصرفية بكفاءة وملائمة أكبر، وهو ما عمل على تقليل الجهد والوقت وزيادة الأمان في العمليات المصرفية لجذب أكبر عدد من العملاء (زيغم، 2015).

لقد مكّنت المدفوعات الإلكترونية العملاء من التمتع بمستوى من الراحة والكفاءة لم يكن من الممكن تصوّره في السابق باستخدام الطرق المصرفية التقليدية. كذلك ألغت الحاجة إلى الزيارات الفعلية لفروع البنوك وطوابير الانتظار الطويلة، حيث لم تكن الخدمات المصرفية التقليدية متاحة لجزء كبير من السكان، بحيث تُعدّ خاصية الخصم المباشر من الحساب المصرفي عبر البنوك للشركات أو الأفراد أحدث خيارات الدفع، وخياراً مناسباً لتسديد رسوم الخدمات بفضل الشراكة مع أكبر البنوك الموجودة في العالم، وهناك الكثير من البنوك في طريقها للانضمام للخدمة، كذلك مكّنت خدمة الدفع الإلكتروني أصحاب الحسابات الجارية في البنوك اختيار خاصية الخصم المباشر من الحساب، دون أن يترتب على ذلك أية أعباء أو رسوم إضافية مع إمكانية الحصول على تقرير مالي إلكتروني (درناني، 2022)

من جهة أخرى، تمكّنت المؤسسات المالية من جني فوائد كبيرة من اعتماد المدفوعات الإلكترونية والتي تتمثل في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وأتمتة المهام، مما يعمل على تخفيض المخاطر المصرفية وتعزيز الجودة الشاملة للخدمات المصرفية المقدمة (السيد، 2021). لقد أدّى تكامل المدفوعات الإلكترونية إلى تحفيز الابتكار في الصناعة المصرفية. حيث عملت قنوات الدفع الإلكتروني على تحسين خدمات الدفع الإلكتروني البنكية بشكل مستمر لتلبية توقعات المستهلكين. بحيث يتعيّن على البنوك ومقدمي خدمات المعاملات عبر الانترنت الحفاظ على بيئة تنافسية للابتكار المستمر لتعزيز الخدمات والمنتجات الجديدة، وكذلك تقليل تكاليف المعاملات للعملاء والشركات مما أثر إيجاباً على المستخدمين والعملاء (Alhammedi & Tariq, 2020)، ونتيجةً لذلك، تم الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء المتطورة، حيث أعادت طرق الدفع الرقمية هذه تشكيل المشهد المصرفي من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية الرقمية وخدمات الدفع من أجل مواجهة المنافسين وتعظيم الأرباح البنكية (Rozebani et al., 2015; Alzoubi, 2022)، ومع استمرار تقدّم التكنولوجيا، فمن المرجّح أن تستمر المدفوعات الإلكترونية في التطوّر، مما

يوفر قدرًا أكبر من الراحة والقيمة لكل من العملاء والمؤسسات المالية، إذ إن تبني هذه التغييرات والاستفادة من قوة المدفوعات الإلكترونية سيكون بلا شك أمرًا ضروريًا للبنوك لتظل قادرة على المنافسة وتقديم خدمات من الدرجة الأولى في العصر الحديث (سي، 2018).

1.1 مشكلة الدراسة

إنّ التطور السريع لعالم الإلكترونيات وثورة الاتصالات أدى إلى ظهور شبكة الانترنت كوسيلة لنقل وتبادل المعلومات والاتصال، حيث كانت البنوك سبّاقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة لها، وبالتالي تحسين خدماتها المقدّمة إلى عملائها، وبالتالي نتج عن هذه العملية إيجاد وسائل دفع آلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، حيث انتجت وسائل الدفع بالبطاقات، من خلال إدخال وسائل وأجهزة آلية تُقلل من الوقت والجهد، مما أدى إلى ظهور البنوك والخدمات الإلكترونية التي تعتمد على شبكة الانترنت، وهذا أدى إلى خلق وسائل دفع إلكترونية أخرى مجردة من الطابع المادي لتتلاءم مع هذا النوع من البنوك والخدمات.

لذلك أدركت البنوك وخصوصاً البنوك التجارية ضرورة تحسين خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى تلك التطورات، والقيام بمعالجة التأخر في تطبيق وإدخال وسائل الدفع الإلكترونية. وبناءً على ذلك، وفي ظل هذا التطور الحاصل تقوم البنوك بطرح وتقديم خدماتها إلكترونياً رغبة منها في تحسين خدماتها باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تُسهّل على العميل التعامل مع البنوك. وفي هذا الإطار تبرز ملامح مشكلة البحث والتي يمكن صياغتها بالتساؤل الرئيس التالي: هل يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية؟

1.2 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية من خلال تسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكترونية في الأراضي الفلسطينية.

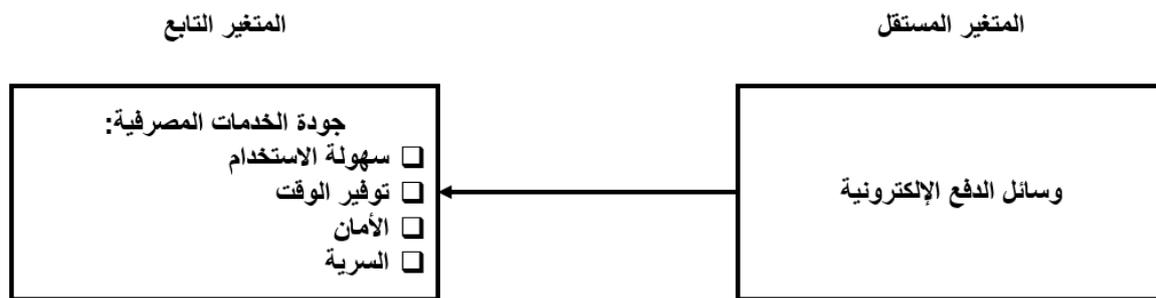
1.3 فرضيات الدراسة

للإجابة على تساؤل الدراسة تم صياغة الفرض الرئيس التالي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية.

1.4 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في مدى تمكن الصناعة المصرفية من خلق الميزة التنافسية وإيجاد فرص تحقيق الأرباح وتعظيم القيمة السوقية من خلال تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تعمل على تعزيز نمو مبيعات الخدمات المصرفية من خلال رفع جودتها، حيث إنّ وسائل الدفع الإلكترونية والتسوق عبر الانترنت من شأنها تعزيز النمو في مبيعات الخدمات المصرفية، الذي بدوره ينعكس إيجاباً على الأرباح.

1.5 نموذج الدراسة



الشكل (1): نموذج الدراسة

2. الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 وسائل الدفع الإلكترونية

يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة دفع، مثل: البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية وغيرها (عبيس وبالي، 2021). حيث تُعدّ هذه وسائل دفع مُتطوّرة عن وسائل الدفع التقليدية المستخدمة بشكل يومي، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم جميع عملياتها إلكترونياً، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية، ولقد عرّف روزباني وآخرون (Roozbahani et al., 2015) وسائل الدفع الإلكترونية على أنها خدمة دفع تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك التشفير وشبكات الاتصال عن بعد.

2.2.2 جودة الخدمات المصرفية وأهميتها

إنّ من أهم الخدمات التي يحتاجها الأفراد والشركات في حياتهم اليومية الخدمات التي تقدمها المصارف. وبناءً على ذلك فإنّ جودة الخدمة المصرفية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق رضا العملاء وبناء علاقات دائمة ومستدامة بين البنوك وعملائها (Chavan, 2013)، حيث أشارت دراسة زيقم (2015) إلى أهمية جودة الخدمة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها والمحاولة لتقديم اقتراحات لتحسينها، مثل تعزيز ثقة عملاء المصارف بالخدمة

المصرفية، حيث يعتمد عملاء المصارف على البنوك وعلى نطاق واسع للمساعدة في إدارة أموالهم واستثمارها، حيث إن زيادة هذه الثقة ستضعف من إقبال العملاء على البنوك وكذلك توجيه أموالهم إليه، ثم إن الجودة المرتفعة عند تقديم الخدمات المصرفية تعمل على تخفيض التكاليف بسبب تقليل نسبة الخطأ في المعاملات المصرفية، وهذا بدوره يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء. ومن جهة أخرى، يُشار إلى وجود عدة عوامل تؤثر على جودة الخدمة المصرفية المُقدّمة، مثل: الاحترافية والتدريب لدى موظفي المصارف والالتزام لتقديم الخدمة بشكل احترافي وفعال، وكذلك توفر التكنولوجيا مما يتيح خدمات سهلة ومريحة عبر شبكة الانترنت وكذلك الهواتف الخلوية.

تستخدم الدراسة الحالية أربعة محاور لقياس جودة الخدمة المصرفية، حيث تُعدّ جودة الخدمة المصرفية أمراً حيوياً لتلبية توقعات واحتياجات العملاء، وتأتي هذه الجودة من خلال تقديم تجارب آمنة، التي من خلالها يمكن تحديد جودة الخدمة المصرفية من خلال التركيز على عدة محاور أساسية، إذ تُركّز هذه الدراسة في أربعة محاور رئيسية لقياس جودة الخدمة المصرفية:

- **سهولة الاستخدام:** تُعد سهولة الاستخدام أحد أهم المحاور لتقييم جودة الخدمة المصرفية، إذ تتضمن هذه النقطة قابلية التفاعل مع الواجهات الرقمية، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية، والتي يجب على العملاء الوصول بسهولة إلى جميع الوظائف والمعلومات الضرورية دون تعقيد، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تصميم مستخدم فعال وتجربة مستخدم ممتازة.
- **توفير الوقت:** ترتبط جودة الخدمة المصرفية بكفاءة استخدام الوقت، إذ يتوقع العملاء أن تكون المعاملات والتحويلات سريعة وفعالة، فالتأخيرات في المعاملات قد تؤدي إلى إحباط العملاء وتقليل رضاهم، وبالتالي، يجب على مقدمي الخدمات المصرفية تحسين العمليات الداخلية لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتوفير وقت للعملاء.
- **الأمان:** تُعد مسألة الأمان أمراً حيوياً لأية خدمة مصرفية، إذ يجب على العملاء الشعور بثقة كبيرة في حماية معلوماتهم الشخصية والمالية، ويشمل هذا التقييم الابتكارات الأمنية المستخدمة والتدابير للوقاية من الاحتيالات ضد الاحتيال والتهديدات الأمنية المتزايدة.
- **السرية:** تتعلق السرية بحفظ الخصوصية للمعاملات والتفاصيل المالية، إذ يجب على مقدمي الخدمات المصرفية توفير بيئة آمنة لتبادل المعلومات بين العملاء والمصرف، إذ يشمل ذلك التشفير الفعال والإجراءات الصارمة للمحافظة على البيانات الحساسة.

2.2 الدراسات السابقة

2.2.1 الدراسات العربية

دراسة زيقم (2015)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، وخلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لوسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وهذا بدوره يرفع من مستوى الكفاءة ومستوى الأداء، الأمر الذي يؤدي إلى جذب أكبر قدر من العملاء، مما ينعكس إيجاباً على ربحية البنوك.

دراسة عبيس وبالي (2021)

ناقشت هذه الدراسة مدى فاعلية خدمة الدفع الإلكتروني في الحدّ من أزمة السيولة في أسواق المال في الجزائر، حيث كان من نتائج الدراسة أن استخدام البطاقة الذهبية على مدى الخدمات التي توفرها كالدفع الإلكتروني للمشتريات وفواتير الخدمات تسهم في تقليل مخاطر تداول النقود، كذلك أظهرت الدراسة أن أدوات الدفع الإلكتروني تُعدّ فعالة في امتصاص أزمة السيولة وندرتها وتبعاتها المتمثلة في مشكلات، مثل طوابير الانتظار في مراكز البريد وأمام الصراف الآلي.

دراسة درناني (2022)

هدفت الدراسة للكشف عن أهمية المعاملات الرقمية وتطوير تطبيقات الدفع الإلكتروني في الترويج السياحي في دولة الجزائر، إذ إنّ هذا التطوير أسهم في تطوير قطاع السياحة وجعله أكثر عصرياً، وعليه فقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن نظم التكنولوجيا الرقمية ونظم الدفع الإلكترونية تلعب دوراً فعالاً ومحورياً في تطوير القطاع السياحي والنهوض بها في الجزائر.

دراسة محمد (2022)

بحثت هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكترونية والبطاقات البنكية في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي، ومن نتائج هذه الدراسة أن هناك ارتباط طردي بين البطاقات البنكية وبين الميل الحدي للاستهلاك، وأن الميل الحدي للاستهلاك يؤثر على الإنفاق الحكومي بنسبة لا تقل عن (5%)، حيث أثبتت الدراسة كذلك بأن البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكترونية تلعب دوراً محورياً في تحديد كفاءة الإنفاق الحكومي.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

دراسة روزبهاني وآخرون (Roozbahani et al., 2015)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور وسائل الدفع الإلكتروني في رضا الزبائن في البنوك العاملة في إيران، حيث استخدمت بنك (باسارجاد) كحالة دراسية، مظهرةً بأن البنوك تحاول مع شركات الائتمان باستمرار زيادة جودة خدماتها لإرضاء عملائها والحصول على ميزة تنافسية. فاستخدمت الدراسة الاستبانة للكشف عن هذا الدور. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين أدوات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية الإلكترونية.

دراسة الحمادي وطارق (Alhammadi & Tariq, 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر جودة خدمة نظام الدفع الإلكتروني على رضا مستخدمي الدفع الإلكتروني في مدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة الدفع الإلكتروني على رضا مستخدمي الدفع الإلكتروني.

3. منهجية الدراسة

اعتمد الباحثان على استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة؛ لكونها من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الاجتماعية والإنسانية، والتي تمثلت بأداة الاستبانة التي تم توزيعها على البنوك العاملة في مدينتي بيت لحم والخليل بهدف الكشف عن وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الفلسطينية ودراسة أثرها على جودة خدماتها المقدمة لعملائها، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Smart PLS4 الإحصائي.

3.1 العينة وطرق جمع البيانات

استهدفت الدراسة الحالية العاملين في المصارف الفلسطينية في مدينتي بيت لحم والخليل، حيث تم جمع البيانات بأسلوب العينة الغرضية؛ وذلك للحصول على معلومات ذات قيمة للدراسة، ولأجل الوصول إلى عينة الدراسة تم الاعتماد على التوزيع اليدوي للمستهدفين في أقسام وسائل الدفع الإلكتروني التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية، وتم توزيع (100) استبانة على عينة الدراسة وتم استردادها بالكامل.

أظهرت الخصائص الديموغرافية للعينة إلى أن (56%) من أفراد العينة كانوا من الذكور، في حين أنّ (44%) من أفراد العينة كانوا من الإناث. أمّا بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فشكّلت أعلى نسبة خبرة لدى العاملين في المصارف الفلسطينية أكثر من (11) سنة خبرة بنسبة (39%)، ثم يليها من (6-10) سنوات خبرة بنسبة (25%) من أفراد العينة ما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة هم من ذوي الخبرة العالية في العمل المصرفي مما يعطي إجابات أكثر مصداقية لأسئلة الاستبانة من قبل عينة الدراسة. أمّا بالنسبة للمؤهل العلمي فإنّ الغالبية

العظمى من أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس (83%) في حين أنّ (4%) من أفراد العينة من حملة شهادة الدبلوم، وأن (13%) يحملون درجة الماجستير والدكتوراة.

3.2 أداة الدراسة

بعد مراجعة متعمقة للدراسات والأدبيات السابقة تم تطوير استبانة الدراسة بما يحقق الصدق والثبات لهذه الدراسة. حيث تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين: الأول تناول المعلومات الديموغرافية للعينة بينما القسم الثاني تناول متغيرات الدراسة التي تم قياسها من خلال (38) فقرة في أربعة محاور رئيسية.

4. نتائج الدراسة ومناقشتها

4.1 التحليل العاملي التوكيدي

تشير بنية العوامل إلى الترابط بين المتغيرات التي تم اختبارها، مُستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين كل مُتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، ويجب ألا تقل درجة الارتباط عن 0.70 لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ويمكن أيضاً قبول التشعبات ما بين 0.40 و 0.70 في حال كانت الدراسة استكشافية، وكانت نتائج معاملات الثبات فوق النسبة المطلوبة (معامل ألفا كرونباخ والموثوقية المركبة). حيث تم استبعاد الفقرات ذات التشعب أو الارتباط المنخفض، ووفقاً لنتيجة تركيبة العوامل لفقرات الدراسة فقد تم استثناء الفقرات من نموذج الدراسة كون التشعبات الخاصة بها أقل من القيمة الموصى بها. بالإضافة إلى ذلك، تم تقييم ثبات أداة الدراسة وذلك من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) ومعامل الموثوقية المركبة (Composite Reliability)، حيث تظهر النتائج في الجدول رقم (1) أن جميع العوامل تتمتع بدرجة عالية من الثبات وفقاً لمعيار ستروب (Straub, 1989) حيث تراوحت نتائج معامل ألفا كرونباخ بين 0.806 و 0.932، بينما تراوحت نتائج معامل الثبات المركب rho-A بين 0.816 و 0.935.

جدول 1: صدق وصلاحية وثبات أداة الدراسة

المتغيرات	ألفا كرونباخ	الموثوقية المركبة		متوسط التباين المفسر
		rho-A	rho-C	
جودة الخدمات المصرفية	0.831	0.886	0.884	0.661
سهولة الاستخدام	0.893	0.914	0.897	0.541
السرية	0.913	0.935	0.916	0.743
الأمان	0.932	0.948	0.935	0.786
توفير الوقت	0.806	0.862	0.816	0.511
وسائل الدفع الإلكترونية	0.918	0.931	0.924	0.552

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

4.2 النموذج البنائي واختبار الفرضيات

يعرض الشكل رقم (2) والجدول رقم (2)، نتيجة التحليل الإحصائي للنموذج البنائي المعتمد في الدراسة، حيث استطاعت وسائل الدفع الإلكترونية تفسير ما نسبته (41.7) في المئة من التباين في جودة الخدمات المالية وهي نسبة مرتفعة وفقاً لكوهين (Cohen, 1988). وكما يظهر الجدول رقم (2) أن جميع الفرضيات كانت دالة إحصائياً بناءً على درجة الدلالة (0.05). بمزيد من التفصيل، أظهرت نتائج الدراسة أن وسائل الدفع الإلكترونية لها دور مهم وحيوي في جودة الخدمات المصرفية، حيث كانت درجة التأثير قرابة 0.645، وبالتالي وجدت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية، حيث كانت قيمة (t) 11.217، وهي أكبر من (1.96) الأمر الذي يُعبّر عن قبول الفرضية الرئيسية.

وتشير النتائج إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية -< سهولة الاستخدام (H2: $\beta = 0.437$; t = 4.091)، كانت ذات دلالة إحصائية ولها دور إيجابي في التأثير على جودة الخدمة المصرفية من حيث سهولة الاستخدام. من جانب آخر، أظهرت نتائج الدراسة أن وسائل الدفع الإلكترونية -< السرية (H3: $\beta = 0.729$; t = 11.430)، كانت ذات دلالة إحصائية ولها دور إيجابي في التأثير على جودة الخدمة المصرفية من حيث السرية بمعامل تأثير إيجابي بواقع 72.9%. أظهرت نتائج الدراسة كذلك أن وسائل الدفع الإلكترونية -< الأمان (H4: $\beta = 0.504$; t = 6.494)، كانت ذات دلالة إحصائية ولها دور إيجابي في التأثير على جودة الخدمة المصرفية من حيث السرية بمعامل تأثير إيجابي مرتفع نسبياً بواقع (50.4%). بالإضافة إلى أن الدراسة أظهرت أن وسائل الدفع الإلكترونية -< توفير الوقت (H5: $\beta = 0.500$; t = 8.447)، كانت ذات دلالة إحصائية ولها دور إيجابي في التأثير على جودة الخدمة المصرفية من حيث توفير الوقت بمعامل تأثير إيجابي مرتفع نسبياً بواقع (50%).

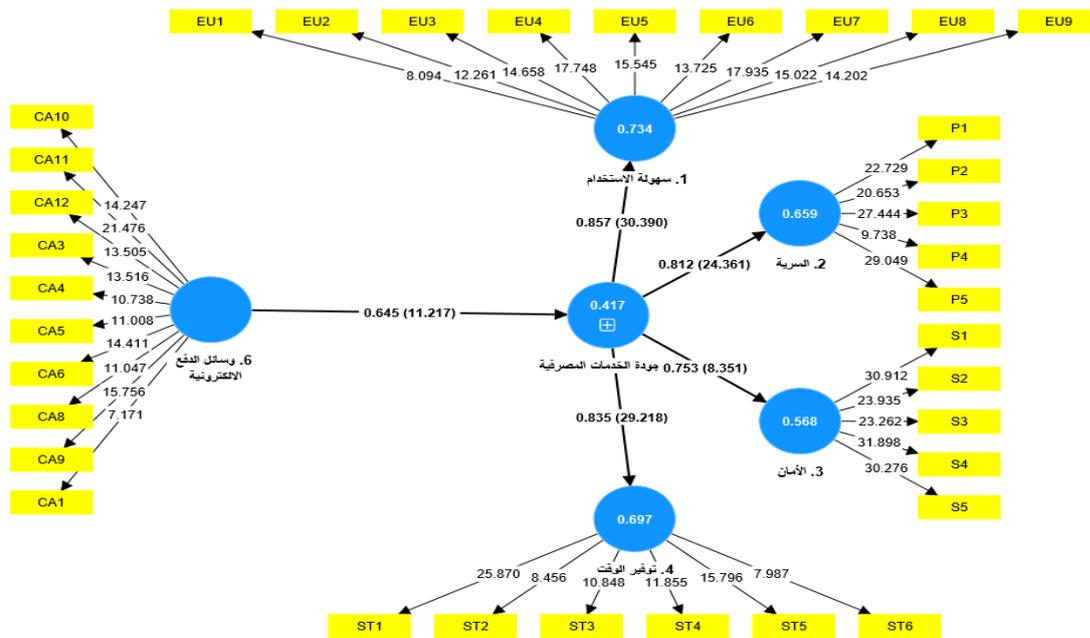
جدول 2: نتائج تحليل المسار للنموذج البنائي

H _x	الفرضية	معامل التأثير (Std Beta)	قيمة ت المحسوبة (T-Value)	الدلالة الإحصائية (P-Value)
H ₁	وسائل الدفع الإلكترونية -< جودة الخدمات المصرفية	0.645	11.217	**0.000
H ₂	وسائل الدفع الإلكترونية -< سهولة الاستخدام	0.437	4.091	**0.000
H ₃	وسائل الدفع الإلكترونية -< السرية	0.729	11.430	**0.000
H ₄	وسائل الدفع الإلكترونية -< الأمان	0.504	6.494	**0.000
H ₅	وسائل الدفع الإلكترونية -< توفير الوقت	0.500	8.447	**0.000

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

وتشير نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية بدلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وتشير النتائج كذلك إلى أن عامل السرية كان ذا دلالة إحصائية بنسبة عالية بلغت (72.9%)، مما يدل على أن لوسائل الدفع الإلكترونية تأثير على هذا المحور. وبالتالي كلما ارتفعت درجة تطور وسائل الدفع الإلكترونية كلما ارتفعت نسبة السرية التي تُعبر بدورها عن جودة الخدمة البنكية المُقدّمة، وهي من أهم العناصر في الخدمة المصرفية.



الشكل (2): نتائج تحليل المسار للنموذج البنائي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

في نفس السياق تشير النتائج إلى أن جميع محاور المتغيرات التي تربط العلاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة من قبل المصارف دالة إحصائياً. حيث أظهرت انها تؤدي دوراً إيجابياً في التأثير على جودة الخدمات المصرفية بمحاورها الأربعة في المصارف العاملة في المناطق الفلسطينية والتي تتسم بعدم الاستقرار في البيئة السياسية، الأمنية، الاقتصادية، وعوامل الاقتصاد الكلي، وتجدر الإشارة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية أظهرت نسبة مرتفعة على الإطلاق في تفسير سهولة الاستخدام، حيث فسرت ما نسبته (73.4%) من التغيرات الحاصلة في سهولة الاستخدام لجودة الخدمات المصرفية كما يراها العاملون والمستخدمون الحاليون للخدمات المصرفية الإلكترونية.

5. التوصيات

تناولت الدراسة بيئة عمل البنوك الفلسطينية، ثم استخدمت الدراسة بيانات من البنوك العاملة في مدينتي بيت لحم والخليل، ومن الجدير ذكره أن هذه المصارف تعيش في بيئة اقتصادية وسياسية غير مستقرة. لذلك توصي الدراسة وبناءً على نتائجها الدالة إحصائياً بضرورة العمل على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني لما لها من تأثير على

جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في المنطقة الفلسطينية، وتحديدًا لكونها لها تأثير على محاور جودة الخدمة المصرفية (سهولة الاستخدام، السرية، الأمان، وتوفير الوقت).

المراجع

المراجع العربية:

- درناني، إيمان. (18 يونيو 2022). دور المعاملات الرقمية وتطبيقات الدفع الإلكتروني في تنمية السياحة بالجزائر. الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 18 جوان 2022.
- زيق، سارة. (2015). دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- سي أمر، هجيرة. (2018). أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة البليدة 2 - لونيبي علي.
- السيد، جيهان. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الصادرات في مصر. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(1)، 89-120.
- عبيس، العيد، بالي، أحمد. (2021). فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحدّ من أزمة السيولة. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
- محمد، هشام. (2022). دور وسائل الدفع الإلكترونية في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي. مجلة كلية السياسة والاقتصاد، 16(15)، 139-164.

المراجع الأجنبية:

- Alhammedi, A. A., & Tariq, M. U. (2020). The Impact of Quality E-payment System on Customer Satisfaction. *Journal of Critical Reviews*, 7(15), 5438-5447.
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., Alhyasat, K., & Ghazal, T. (2022). The effect of e-payment and online shopping on sales growth: Evidence from banking industry. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1369-1380.
- Chavan, J. (2013). Internet banking-benefits and challenges in an emerging economy. *International Journal of Research in Business Management*, 1(1), 19-26.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed). New York, USA: Psychology Press.
- Roobahani, F. S., Hojjati, S. N., & Azad, R. (2015). The role of e-payment tools and e-banking in customer satisfaction case study: Pasargad bank e-payment company. *International Journal of Advanced Networking and Applications*, 7(2), 2640.
- Straub, D. (1989). Validating instruments in MIS research. *MIS Quarterly*, 13(2), 147-169.