

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم إستبانة وزعت على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عين ولمان "700"، وبواقع 50 استبانة استرد منها 35 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة 70%، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss,v26) من أجل معالجة مختلف العلاقات بين متغيرات الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما توصلت الدراسة إلى أن أبعاد الصيرفة الإلكترونية (سهولة الاستخدام، التوافر السرعة والكفاءة) مجتمعة لها أثر في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تعزى للبيانات الشخصية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المصرفية، الصيرفة الإلكترونية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

Abstract in English :

The study aimed to identify the role of electronic banking in improving the quality of banking services. To achieve its objectives, both the descriptive and analytical approaches were employed. A questionnaire was designed and distributed to a random sample drawn from the study population, consisting of customers of the BADR Bank (Bank of Agriculture and Rural Development), Ain Oulmene Branch. A total of 50 questionnaires were distributed, of which 35 valid responses were retrieved and analyzed, representing a response rate of 70%. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, Version 26) was used to examine the relationships among the study variables.

The findings revealed a statistically significant effect of electronic banking on improving the quality of banking services. The study also found that the dimensions of electronic banking—namely ease of use, availability, speed, and efficiency—contribute positively to enhancing service quality. Furthermore, no statistically significant differences were found among the respondents' opinions regarding the role of electronic banking in improving banking service quality that could be attributed to their demographic characteristics.

Keywords: Banking Service Quality, Electronic Banking, Bank of Agriculture and Rural Development (BADR).

Résumé (Français)

Cette étude vise à identifier le rôle de la banque électronique dans l'amélioration de la qualité des services bancaires. Pour atteindre cet objectif, une approche descriptive et analytique a été adoptée à l'aide d'un questionnaire distribué à un échantillon aléatoire de clients de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), agence d'Aïn Oulmène 700. Sur 50 questionnaires distribués, 35 ont été jugés valides pour l'analyse (70 %). Les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS (version 26).

Les résultats montrent que la banque électronique a un effet statistiquement significatif sur l'amélioration de la qualité des services bancaires. Les dimensions de la banque électronique (la facilité d'utilisation, la disponibilité, la rapidité et l'efficacité) contribuent collectivement à cette amélioration. L'étude révèle également qu'il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans les réponses des participants selon leurs caractéristiques personnelles.

Mots-clés: Qualité des services bancaires, banque électronique, Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR).