تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل :دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمصر

إعداد

أ. د. أمجد حامد عمارة

استاذ إدراة الأعمال والموارد البشرية

وعميد كلية التجارة السابق – جامعة المنوفية

أ.سلمى علاء بربار

معيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنوفية

د. دعاء محمد صبرى محمد

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة –جامعة المنوفية

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (٤) ـ العدد (١٣) ـ يناير ٢٠٢٥

https://www.rijcs.org/

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر العربية

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل :دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمصر

إعداد

أ. د. أمجد حامد عمارة
استاذ إدراة الأعمال والموارد البشرية
وعميد كلية التجارة السابق – جامعة المنوفية

أ.سلمى علاء بربار
معيدة بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة المنوفية

د. دعاء محمد صبرى محمد
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة –جامعة المنوفية

الملخص

استهدف هذا البحث قياس وتحليل تأثير التحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل ، وذلك بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية (البنك الأهلى ، بنك مصر ، بنك القاهرة) فى محافظات القاهرة والمنوفية والغربية ، ولتحقيق أهداف البحث تم اعداد قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات ، وأجريت البحث على عينة قوامها (٣٦٢) عميل من عملاء البنوك محل البحث، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية لمعالجة البيانات ، وقد توصل البحث الى وجود تأثير ذو دلالة احصائية بين التحول الرقمى وأبعاد جودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية ٥% ، وفى ضوء هذه النتائج يوصى الباحثون بضرورة التكامل بين مؤسسات الدولة لنجاح عملية التحول الرقمى .

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمى ، جودة الخدمة المصرفية .

Abstract:

This study aimed to measure and analyze the impact of digital transformation on the quality of banking service provided to the customer, by applying it to Egyptian commercial banks (National Bank, Banque Misr, and Cairo Bank) in the governorates of Cairo, Menoufia, and Gharbia. To achieve the objectives of the study, a survey list was prepared as a tool for collecting data, and the study was conducted. On a sample of (385) customers of the banks under study, the number of lists suitable for analysis was (362) forms, and a set of statistical methods were used to process the data. The study concluded that there was a statistically significant effect between digital transformation and the dimensions of banking service quality at a significant level. 5%. In light of these results, the researcher recommends the necessity of integration between state institutions for the success of the digital transformation process.

Key Words: Digital Transformation, Quality of Banking Service

١- مقدمة :

يشهد العصر الحالى تطورات تقنية ضخمة وظهور أساليب تكنولوجية جديدة ، مما يدفع الحكومات والمؤسسات الى اتباع استراتيجيات جديدة ووضع رسالة ورؤية تتناسب مع هذه التطورات من أجل رفع جودة الخدمات المقدمة وتقديم الخدمات التى تناسب احتياجات ورغبات المستهلك المتغيرة (Kane et al.,2015) ، وهذه التطورات التكنولوجية تدفع لتغيرات اقتصادية واجتماعية غير مسبوقة (Corrocher, Ordanini, 2002)، فقد قامت شركه (Wal-Mart) بتطبيق التكنولوجيا الرقميه مما مكنها من التغلب على المنافسين وهذا بالاضافة الى قيام بعض الشركات باستحداث وظيفه ادرايه لمواكبه التحول الرقمى مثل شركه (Cisco) قامت باستحداث وظيفة بمسمى كبير المسئوليين الرقميين لتولى قيادة التحول الرقمى ومحاولة

منافسه الشركات الكبيرة فى المجال مثل Microsoft (أبراهيم ، الحداد . ٢٠١٨) ، ومن اهم هذه التطورات التكنولوجية هو تطبيق التحول الرقمى فى كافة المؤسسات ، فنظرا لزيادة عدد السكان ومنها وجود حجم ضخم من البيانات والوثائق ، والتى تمثل عصب المنظمة فى اتخاذ القرارات وفقا لهذه البيانات ، والتى توضح حاجات ورغبات المستهلكين ، فكان لابد من تحوليها من صورة ورقية الى صورة الكترونية يسهل الوصول اليها من قبل متخذ القرار ، وبالتالى كان ذلك دافع لتطبيق التحول الرقمى (محمد ، ٢٠٢١) ، ومن أهم القطاعات التى شهدت تطورات جذرية فيما يتعلق بالتحول الرقمى القطاع المصرفى ، فقامت البنوك بتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية خلال السنوات الاخيرة حيث بدا الاهتمام بملف التحول الرقمى فى مصر بداية من عام ٢٠١٦ ولكن تعد عام ٢٠٢٠ حيث انتشار فيروس كورونا ، ففرض الوباء انماط عمل جديدة فى البنوك مثل القيام باكبر عدد ممكن من الخدمات التى يمكن تنفيذها من خلال الانترنت دون الحاجة للتواجد فى البنك للحد من انتشار الفيروس (خميس ،٢٠٢٢)، ويهدف هذا البحث الى التعرف على تاثير التحول الرقمى الذى تُمارسه بعض البنوك التجارية بمصر على جودة الخدمة المصرفية ، بالإضافة إلى تقديم المقترحات والتوصيات للبنوك المعتمدة على التحول الرقمى لتقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من أجل الحفاظ على العلاقات بين العملاء.

٢-المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث :

التحول الرقمى: يعرف التحول الرقمى بأنه استخدام تكنولوجيا رقمية جديدة مثل الهواتف المحمولة والذكاء الاصطناعى والسحابة والكتل وانترنت الاشياء لتمكين تحسين الاعمال وتبسيط الاجراءات وانشاء نماذج اعمال جديدة (Warner, Wäger, 2019).

جودة الخدمة المصرفية : وتعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها عبارة عن الجهود التى تقدمها المنظمة لتلبية واشباع حاجات ورغبات العملاء وملائمة الجهود لادراكات العملاء الفعلية للخدمة بما يحقق رضاهم ورغباتهم (Mohan, Kanta ,2013)

٣- الدراسة الاستطلاعية :

أجريت الدراسة الاستكشافية على عينة من عملاء البنوك التجارية تمثلت فى (٥٦) عميل من بنوك الاهلى وبنك مصر وبنك القاهرة ، بمحافظات القاهرة والمنوفية والغربية ، وذلك من خلال اجراء مقابلات شخصية معهم للتعرف على اتجاهات واراءهم نحو التحول الرقمى ، ومدى تقييمهم لمستوى جودة الخدمة نتيجة لتطبيق التحول الرقمى ، ثم تم استخدام النتائج لتحديد الفجوة البحثية بصورة دقيقة وتحديد مشكلة البحث .

وتم مناقشة النقاط الأتية :

- الشعوربالثقة والأمان لاستخدام الأساليب الالكترونية .
- التحول الرقمى ساهم فى سرعة الحصول على احتياجات العميل .
- الاستجابة السريعة فى حل المشاكل التى تواجه العملاء .
- الخدمات المصرفية المقدمة من البنك سهلة التعامل .
- مخاطر الاحتيالات الالكترونية التى تعد من أهم مخاوف العملاء تجاه العمليات البنكية .
- الموقع الالكترونى للبنك على مواقع التواصل الالكترونى ومدى سهولة التفاعل معاه .
- تقييم العملاء التطبيقات الالكترونية التى يقدمها البنك .
- تقييم العملاء لتجربة التحول الرقمى بصورة عامة فى البنوك .
- اراء العملاء فى مقدمى الخدمات المصرفية .
- المعلومات التى يوضحها البنك عن كيفية الحصول على الخدمات المصرفية

وتمثلت النتائج الأولية للدراسة الاستطلاعية فى :

- يساعد التحول الرقمى فى البنوك الى الوصول الى اكبر عدد ممكن من العملاء ، وتحقيق الشمول المالى

- أدى تنوع الاساليب والأدوات التقنية الى توفير وقت وجهد العميل .
- استخدام الاساليب التقنية الى السرعة فى تلبية حاجات ورغبات العملاء .
- توجد بعض المشاكل التقنية التى تواجه العميل عند الحصول على الخدمات المصرفية .
- ضعف فى إدراك بعض العملاء لمفهوم وكيفية التحول الرقمى .
- توجد نسبة كبيرة من العملاء ليس لديهم ثقة كاملة فى مشروع التحول الرقمى للبنوك.
- شعور بعض العملاء بعدم الامان لأداء المعاملات المالية الكترونيا .
- أوصى معظم العملاء بوضع تعليمات تساعد العميل على الحصول على الخدمة المصرفية .

وفى ضوء مما سبق من مراجعة نتائج الدراسة الإستطلاعية المبدئية ، وما تم التوصل إليه من مجموعة من الظواهروالأدلة، فقد توصل الباحثون إلى الفجوة البحثية المبدئية، التى إستند اليه البحث الحالي والتى يسعى البحث الحالي فى تغطيتها تتمثل فى : نقص (ندرة) فى البحوث التى تناولت كلا التحول الرقمى وجودة الخدمة المصرفية .

٥-مشكلة البحث:

نظرا للتطور التكنولوجى الهائل وزيادة الاعتماد على الاساليب التكنولوجية فى اداء المهام الحكومية خاصة بعد ازمة (covid-19) مما ترتب عليه زيادة الاعتماد على التحول الرقمى لاداء كافة المهام سواء فى الجامعات او المصالح الحكومية كالبريد والصحة وغيرها .

وبالتالى تتمثل مشكلة البحث فى التساؤل الرئيسى التالى وجود انخفاض فى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل مما يثيرالتساؤل التالى " الى أى مدى يؤثر التحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية "

وبالتالى يمكن صياغة المشكلة كالتالى :-

هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على ابعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل ؟

ويتفرع منه مجموعة من التساؤلات تتمثل فى :

- هل يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الموثوقية ؟
- هل يوجد تاثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الاستجابة ؟
- هل يوجد تاثيرذودلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد تصميم موقع ؟
- هل يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد كفاءة الموقع ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد خدمة العملاء والدعم ؟
- هل يوجد تاثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الامان ؟

٦-أهداف البحث:

يسعى البحث الحالى الى تحقيق مجموعة من الاهداف يمكن صياغتها كما يلى :-

بيان تأثير التحول الرقمى على دجودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فى :

- تحديد وقياس تأثير التحول الرقمى على بعد الموثوقية.
- دراسة وتحديد تأثير التحول الرقمى على بعد الاستجابة.
- تحديد تأثير التحول الرقمى على بعد تصميم موقع.
- التعرف تأثير التحول الرقمى على بعد كفاءة الموقع .
- تحديد تأثير التحول الرقمى على بعد خدمة العملاء والدعم.
- التعرف على تأثير التحول الرقمى على بعد الامان .

٧-أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي فى جانبين :

❖ الأهمية العلمية وتتمثل فى :

يسعى هذا البحث من الناحية العلمية فى الموضوع الذي يتناولها، وهو موضوع حديث فى إدارة التحول الرقمي فى القطاع المصرفي المصرى، ولم يلق الاهتمام الكاف من الكتابات العربية، حيث لم تتعرض دراسة باللغة العربية للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية من وجهة نظر العملاء في ضوء البيانات التي توفرت للباحثون وقت إجراء هذه الدراسة، مما قد يثرى البحث الإدارى فى هذا المجال، ويفتح أفاق مستقبلية لدراسة هذا الموضوع فى قطاعات أخرى .

❖ الأهمية التطبيقية وتتمثل فى :

- الاهتمام الكبير بمفهوم التحول الرقمى فاصبح من اهم المشاريع التى تسعى الحكومة فى تنفيذها.
- زيادة أهمية التحول الرقمى فى البنوك التجارية فى ظل المنافسة القوية من قبل شركات التكنولوجيا المالية التى تعتمد على التقنيات الرقمية مثل خدمات فودافون كاش ، وفورى .
- تقديم مجموعة من التوصيات اللازمة وكيفية تنفيذها وذلك لتحقيق الاستفادة القصوى من نظام التحول الرقمى فى البنوك التجارية.

٨-فروض البحث :

الفرض الرئيسى : لا يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل ، ويتضمن هذا الفرع مجموعة من الفروض الفرعية كالتالى :

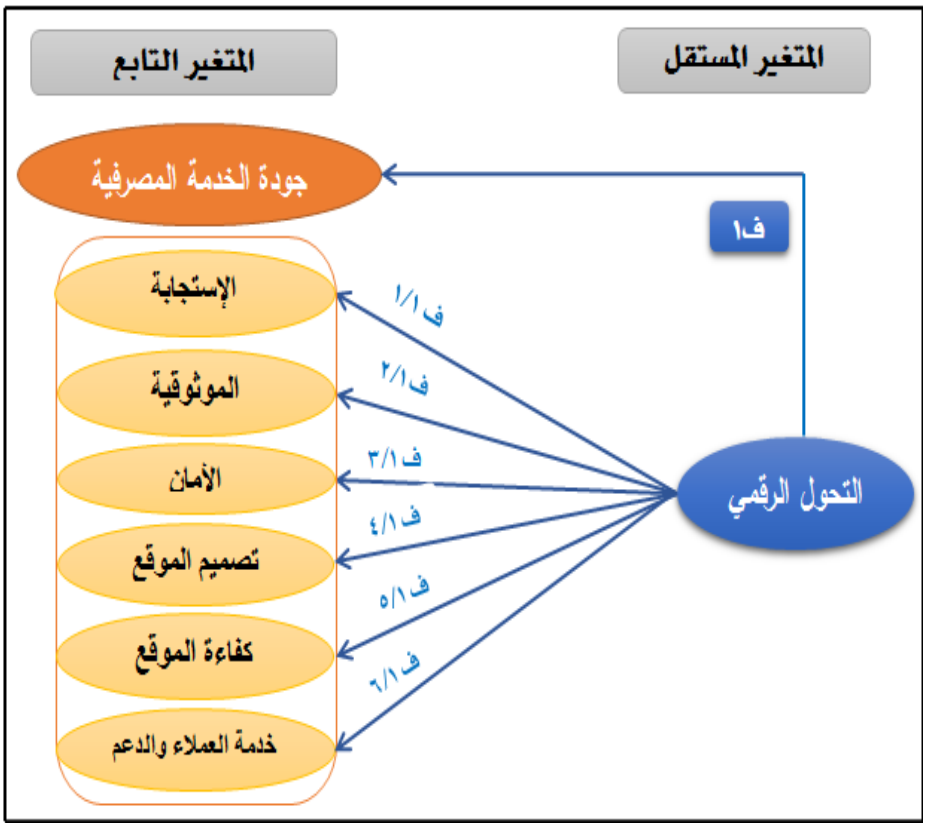
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الموثوقية.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الاستجابة .
- لا يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد تصميم الموقع .

- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد كفاءة الموقع .
- لا يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد خدمة العملاء والدعم .
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على بعد الامان.

ويمكن توضيح ذلك من خلال نموذج البحث :

شكل(١)

النموذج الوصفى لمتغيرات البحث



٩- حدود البحث :

❖ حدود مرتبطة بنطاق البحث الحالى :

اقتصر البحث على أراء عملاء البنك الاهلى وبنك مصروبنك القاهرة فى جودة الخدمة المصرفية نتيجة لتطبيق التحول الرقمى ، وقد اقتصر البحث على تلك البنوك للاسباب التالية :

- وجود عدد كبير من البنوك فى الجهاز المصرفى فمن الصعب اجراء البحث عليها
- تعتبر تلك البنوك من البنوك الرائدة فيما يتعلق بملف التحول الرقمى .
- تلك البنوك ممثلة للمجتمع لأنها تتعامل مع كافة الطبقات الاجتماعية والوظائف المختلفة .

❖ حدود مكانية :

تتمثل فى عملاء البنك الاهلى وبنك مصروبنك القاهرة فى محافظات القاهرة والمنوفية والغربية ، وقد اختار الباحثون هذه المحافظات لسهولة الانتقال والتكلفة ، بالاضافة الى التنوع الثقافى بين المحافظات .

١٠- مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في البنوك التجارية العامة المصرية (بنك مصر ، بنك الاهلى ، وبنك بمحافظات (القاهرة ، المنوفية ، الغربية)، والتي لديها موقع إلكتروني وتستخدمه القاهرة) في تقديم خدماتها المصرفية .

١١- متغيرات البحث والقياس :

المتغير المستقل : التحول الرقمى ويتم قياسه من خلال مجموعة من الأسئلة عددها ١٤ عبارة وذلك بالاعتماد على المراجع التالية

-(Museba, Ranganai & Gianfrate, 2021, Zouari & Abdelhedi, 2021, Bonnet & Westerman, 2020, Jonnalagadda, 2023)

- (عبد الرحمن ، ٢٠٢٢)

-(عساف، محمد ٢٠٢١)

المتغير التابع : جودة الخدمة المصرفية المقدمة

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة المقدمة فى (الموثوقية ،الاستجابة ، الامان ، تصميم الموقع ، كفاءة الموقع ، خدمة العملاء والدعم)، وتمثلت عدد الفقرات ٢٦ فقرة ، بعد الموثوقية ٥ عبارات ، والاستجابة ٤ عبارات ، وبعد الامان٣عبارات ، وبعد تصميم الموقع ٤ عبارات ، وبعد كفاءة الموقع ٥

عبارات ، وبعد خدمة العملاء والدعم ٥ عبارات . وذلك بالاعتماد على المراجع التالية :

-(Mir, Rameez & Tahir,2022. Kaur, Kiran, Grima & Rupeika-Apoga, 2021)

-(عزيزة، ٢٠٢٣)

١٢-أداة البحث وطرق جمع البيانات :

تتمثل أداة البحث وطريقة جمع البيانات فى البحث الحالية " قائمة الاستقصاء " ، وتحتوى القائمة على ثلاث مجموعات :

المجموعة الاولى : تتضمن مجموعة من الأسئلة لقياس التحول الرقمى .

المجموعة الثانية : تتضمن مجموعة من الأسئلة لقياس جودة الخدمة المصرفية .

١٣- تقييم الثبات/ الاعتمادية للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

اختبار معاملي الثبات والصدق.

يهدف اختبار الثبات والصدق إلى تقييم درجة الاتساق الداخلي لأسئلة الاستقصاء والتحقق من ثباتها، ومدى إمكانية الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي، ومدى إمكانية تعميم هذه النتائج على مجتمع البحث، وذلك من خلال اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، ويكون المقياس مقبولا إحصائيا إذا كانت قيمة ألفا (تساوي أو أكبر من60%) لكي يتم تعميم نتائج دراسة المستقصى منهم على مجتمع الدراسة، ويتم حساب معامل الصدق عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات (قيمة ألفا).

الجدول رقم(١)

قيمة الثبات والصدق

المتغير	الرمز	متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات
مستقل	X	التحول الرقمى	14	0.952
تابع	Y	جودة الخدمة المصرفية	26	0.976
	Y1	الموثوقية	5	0.887
	Y2	الاستجابة	4	0.848
	Y3	تصميم الموقع	4	0.898
	Y4	كفاءة الموقع	5	0.915
	Y5	خدمة العملاء والدعم	5	0.930
	Y6	الأمان	3	0.877
عبارات النموذج			40	0.982

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث)

من الجدول السابق يتضح أن إجمالي النسبة المئوية لمعامل الثبات بلغ(98.2%) وهي نسبة مقبولة إحصائيا مما يؤكد إمكانية الاعتماد على نتائج التحليلات الإحصائية وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، حيث كان معامل الثبات على مستوى المتغير المستقل ككل (95.2%) وهي قيمة مقبولة إحصائياً. وهي قيمة مقبولة إحصائياً. أما المتغير التابع فإن قيمة معامل الثبات على مستوى أسئلة الاستقصاء فقد بلغ (97.6%) وهي قيمة مقبولة إحصائياً. بلغت أكبر قيمة لمعامل الثبات للمتغيرات التابعة وهي Y5 (بعد **خدمة العملاء والدعم**) بنسبة (93.0%)؛ في حين بلغ أقل قيمة لمعامل الثبات للمتغيرات التابعة وهي Y2(بعد **الاستجابة**) بنسبة (84.8%). ومن خلال النتائج السابقة أن أسئلة استمارة الإستقصاء المستخدمة فى الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي والإتساق، وهذا يعني إمكانية الاعتماد على نتائج القائمة والاطمئنان إلى مصداقيتها.

ثانياً: اختبار الصلاحية / الصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة:.

أ- نتائج التحليل العاملي لمقياس متغير التحول الرقمى:

قام الباحثون بتطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بالتحول الرقمى المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات وهي ١٤ متغيرات، وقد تقرر استبعاد أي متغير من هذه المتغيرات يحصل على أقل من ٠,٦٠ كعامل تحميل على أي عامل من العوامل المستخرجة أو يُحمل على أكثر من عامل في نفس الوقت.

وقبل التعرض لنتائج التحليل العاملي قام الباحثون بالتأكد من مدى كفاية العينة من جهة، وإمكانية استخدام التحليل العاملي من جهة أخرى ، حيث قام الباحثون بتطبيق اختبار Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) لتحديد مدى كفاية العينة حيث يقارن مقادير Magnitudes معاملات الارتباط المشاهدة The Observed Correlation Coefficients بمقادير معاملات الارتباط الجزئي The Partial Correlation Coefficients، ويعتبر القيمة الصغيرة للمقياس KMO مؤشراً على أن استخدام التحليل العاملي ربما لم يكن فكرة جيدة، وقد أظهرت نتائج اختبار Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling (KMO) أن قيمته تساوي (٠.٩٥٩) لمقياس التحول الرقمى، وهو أكبر من الحد الأدنى المرغوب (٠,٥٠) وهذا يدل على كفاية حجم العينة.

كما أظهرت نتائج اختبار Bartlett's Test of Sphericity أن قيمته تساوى (٤٣٦٣.٨٤٦) وهي قيمة كبيرة وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أي يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار والمتعلقة متغير التحول الرقمى، تكفي لاستخدام التحليل العاملي، كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول رقم (٢)

للمقاييس المستخدمة في الدراسة الخاصة متغير التحول الرقمى اختبار KMO and Bartlett's

متغير التحول الرقمى		
KMOاختبار		٠.٩٥٩
Bartlett'sاختبار	مربع كاى (كا^{2})	٤٣٦٣.٨٤٦
	المعنوية	٠.٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل العاملي لمقياس متغير التحول الرقمى المكون من (١٤) عبارات كما يلى:

جدول رقم (٣)

العوامل الرئيسة المستخرجة من المتغيرات الأصلية الخاصة بمتغير التحول الرقمى

(مخرجات أسلوب تحليل العوامل Factor Analysis)

المتغيرات	العوامل التحول الرقمى
يستخدم البنك تطبيقات تكنولوجية متطورة .	0.812
يتيح البنك الخدمات المصرفية التى تحتاجها عن طريق الموبايل.	0.801
يمكنك استخدام الموبايل في إتمام معاملاتك المالية.	0.803
توفرلك التطبيقات البنكية من خلال الموبايل حلول لمشاكل الخدمة التى تواجهك.	0.807
تستطيع دفع وتحويل الأموال إلكترونيا من خلال الموبايل.	0.797
تفضل استخدام الأساليب التكنولوجية في معاملاتك البنكية عن الأساليب	0.747

المتغيرات	العوامل التحول الرقمى
التقليدية.	
يوجد عدد كبير من الماكينات الألية في مختلف الاماكن.	0.733
يقدم البنك إعلانات توعيه خاصه بعمليات الدفع الالكترونى.	0.739
يقدم البنك الإرشادات الكافيه لكيفية الحصول على الخدمه التي احتاجها إلكترونيا.	0.760
تتميزالتطبيقات البنكية من خلال الموبايل بسهولة الاستخدام.	0.863
تساعدك التطبيقات البنكية من خلال الموبايل في توفير الوقت والجهد.	0.812
تشعر بالرضا لإتمام معاملاتك البنكية إلكترونيا.	0.808
يساهم إتمام الخدمات المصرفية إلكترونيا في تخفيض تكلفة الحصول عليها.	0.743
تمتاز الخدمات المصرفية المقدمة إلكترونيا بسرعة إتمامها.	0.812
قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير	٦٢.٣٠٦
نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير	٦٢.٣٠٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

في ضوء المعايير السابقة وكما يتبين من الجدول رقم (٣) أمكن التوصل إلى أن هناك ١٤ عبارة تحدد متغير التحول الرقمى، وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٦٢.٣٠٦% من التباين الكلي Total variance للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التحول الرقمى، بينما لم يتم حذف أي عبارات لموافاتها للشروط السابق تحديدها، فيما أمكن تسمية وتوصيف هذه العوامل على النحو أن عامل التحول الرقمى (١٤ عبارة) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٨.٧٢٣) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٦٢.٣٠٦) من التباين الكلي للعبارات.

أ- نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية:

قام الباحثون بتطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات وهى ٢٦ متغيراً، وقد تقرر استبعاد أي متغير من هذه المتغيرات يحصل على أقل من ٠,٦٠ كعامل تحميل على أي عامل من العوامل المستخرجة أو يحمل على أكثر من عامل في نفس الوقت.

وقبل التعرض لنتائج التحليل العاملي قام الباحثون بالتأكد من مدى كفاية العينة من جهة، وإمكانية استخدام التحليل العاملي من جهة أخرى ، حيث قام الباحثون بتطبيق اختبارKaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) لتحديد مدى كفاية العينة حيث يقارن مقادير Magnitudes معاملات الارتباط المشاهدة The Observed Correlation Coefficients بمقادير معاملات الارتباط الجزئي The Partial Correlation Coefficients ، ويعتبر القيمة الصغيرة للمقياس KMO مؤشراً على أن استخدام التحليل العاملي ربما لم يكن فكرة جيدة، وقد أظهرت نتائج اختبار Kaiser-Meyer-Olkin Measure of (KMO) Sampling أن قيمته تساوي (٠.٩٧٣٣) لمقياس جودة الخدمة المصرفية ، وهو أكبر من الحد الأدنى المرغوب (٠,٥٠)، وهذا يدل على كفاية حجم العينة على نحو جيد.

جدول رقم (٤)

للمقاييس المستخدمة في الدراسة الخاصة بجودة الخدمة KMO and Bartlett'sاختبار المصرفية فى البنوك التجارية المصرية

أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية		
KMOاختبار	٠.٩٧٣٣	
Bartlett'sاختبار	مربع كاى (كا^2)	١٠٠٠٢.٠٢
	المعنوية	٠.٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

كما أظهرت نتائج اختبار Bartlett's Test of Sphericity أن قيمته تساوي (١٠٠٠٢.٠٢) وهى قيمة كبيرة ومستوى معنوية (٠,٠٠٠) أى يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار والمتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، تكفي لاستخدام التحليل العاملي، كما هو موضح بالجدول رقم (٤).

فيما يوضح الجدول رقم (٥) نتائج التحليل العاملي لمقياس جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية المكون من (٢٦) عبارة كما يلى:

جدول رقم (٥)

العوامل الرئيسة المستخرجة من المتغيرات الأصلية الخاصة بأبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية

(مخرجات أسلوب تحليل العوامل Factor Analysis)

المتغيرات	العوامل					
	عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)	عامل (٥)	عامل (٦)
الموثوقية						
تتميز المعاملات المصرفية الإلكترونية بخلوها من الأخطاء.	0.743	-0.021	-0.307	0.414	-0.066	-0.051
تتسم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالدقه.	0.802	-0.148	-0.129	0.332	-0.068	0.027
تثق في الخدمات البنكية الإلكترونية.	0.804	-0.257	-0.075	0.211	-0.139	0.115
يمكنك متابعة تفاصيل جميع المعاملات المصرفية التي تتم على حسابك من خلال تطبيقات البنك الإلكترونية .	0.763	-0.286	0.176	-0.102	0.216	-0.050

المتغيرات	العوامل					
	عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)	عامل (٥)	عامل (٦)
على هاتفك المحمول SMSتصلك رسالة بعد كل معاملة إيداع أو سحب تتم عبر موقع الخدمة المصرفية الإلكترونية.	0.719	-0.240	0.338	-0.024	0.199	-0.285
الاستجابة						
يقدم لك البنك حلول فورية لمشاكل الخدمات المصرفية التي تواجهك.	0.074	0.789	-0.112	0.111	0.195	-0.309
تتسم المعاملات البنكية الإلكترونية بالسرعه في أدائها.	-0.242	0.783	0.130	-0.045	0.004	0.037
يستجيب البنك سريعا لأى استفسار خاص بمعاملاتك المصرفية.	0.130	0.810	-0.132	-0.027	0.148	-0.052
في حالة حدوث اخطاء في تحويل الاموال فإن البنك يعيد المبلغ إلى حسابي مره أخرى.	0.108	0.687	-0.071	0.249	0.444	0.378
تصميم الموقع						
يتميز موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه بسهولة استخدامه.	0.077	-0.310	0.798	-0.204	0.115	0.074
يتم تحديث وصيانة موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونية بإنتظام.	-0.105	-0.055	0.827	-0.005	0.088	-0.243
يوفرموقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه كافة الخدمات التي احتاجها.	-0.215	-0.084	0.838	-0.045	-0.096	-0.019
تتسم الخدمات في موقع الخدمه المصرفيه	-0.279	-	0.817	-	-	-

المتغيرات	العوامل					
	عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)	عامل (٥)	عامل (٦)
الإلكترونيه بأنها متاحه وتعمل دائما.		0.071		0.179	0.017	0.040
كفاءة الموقع						
يمكنك تحميل صفحات موقع الخدمه المصرفيه بسرعة.	-0.183	-0.019	-0.178	0.816	-0.040	-0.029
من السهل العثور على كل ما احتاجه على موقع الخدمه المصرفيه.	-0.168	0.029	-0.196	0.833	-0.168	-0.068
يسهل عليك الوصول لموقع الخدمة المصرفيه الالكترونيه من أى مكان.	-0.157	-0.170	-0.029	0.815	-0.175	0.072
يمكنك إجراء معاملاتك بسرعه من خلال موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه.	-0.120	-0.229	-0.029	0.805	0.046	0.177
توجد مرونه في التعامل مع موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه.	-0.046	-0.140	0.053	0.832	-0.081	0.147
خدمة العملاء والدعم						
يتميز موظفي خدمة العملاء بأنهم على درايه تامه بالخدمات المصرفية الإلكترونيه.	-0.108	0.260	-0.010	-0.128	0.796	0.074
يكون موظفي خدمة العملاء على إستعداد دائما لمساعدتك في أى وقت.	0.069	0.373	0.059	-0.197	0.792	0.139
يرد موظفي خدمة العملاء فورا على استفساراتك.	0.020	0.454	0.069	-0.105	0.778	0.028
يضع موظفي خدمة العملاء مصلحتك في الإعتبارالأول.	-0.052	0.307	0.056	0.048	0.821	-0.034

المتغيرات	العوامل					
	عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)	عامل (٥)	عامل (٦)
يمكنك الوصول إلى فريق خدمة العملاء في أى وقت.	0.050	0.400	0.039	0.017	0.772	-0.096
الأمان						
يرسل لي البنك رسائل تحذيرية للحفاظ على أمان حسابى.	-0.122	0.094	0.283	0.223	-0.168	0.766
يوفر لك موقع البنك أليات أمان تمنع الوصول غير المصرح به لحسابك.	0.068	0.035	0.393	0.178	-0.098	0.781
تشعر بأمان وخصوصيه معلوماتك البنكية على موقع الخدمات المصرفيه الإلكترونيه.	0.080	0.025	0.261	0.038	-0.216	0.803
قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير	**16.342**	**1.211**	**0.844**	**0.745**	**0.578**	**0.534**
نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير	**62.855**	**4.657**	**3.247**	**2.864**	**2.223**	**2.055**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

في ضوء المعايير السابقة وكما يتبين من الجدول رقم (٥) أمكن التوصل إلى أن هناك ستة عوامل رئيسة (تضم ٢٦ متغير) تحدد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، وقد ساهمت هذه العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٧٧,٩٠١٪ من التباين الكلي Total variance للبيانات التي يحتوي عليها مقياس جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، وقد وافقت جميع العبارات للشروط السابق تحديدها، وقد أمكن تسمية وتوصيف هذه العوامل المستخرجة على النحو التالي:

أ) **العامل الأول: الموثوقية**: (٥ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ١- ٢- ٣- ٤- ٥) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**16.342**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**62.855**) من التباين الكلي للعبارات.

ب) **العامل الثاني: الاستجابة**: (٤ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ٦- ٧- ٨- ٩) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**1.211**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**4.657**) من التباين الكلي للعبارات

ج) **العامل الثالث: تصميم الموقع**: (٤ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ١٠- ١١- ١٢- ١٣) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**0.844**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**3.247**) من التباين الكلي للعبارات.

د) **العامل الرابع: كفاءة الموقع**: (٥ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ١٤- ١٥- ١٦- ١٧-١٨) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**0.745**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**2.864**) من التباين الكلي للعبارات.

ر) **العامل الخامس**: خدمة العملاء والدعم: (٥ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ١٩- ٢٠- ٢١ – ٢٢-٢٣) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**0.578**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**2.223**) من التباين الكلي للعبارات.

هـ) **العامل السادس: الأمان**: (٣ عبارات) وقد تمثلت هذه العبارات في (العبارة رقم ٢٤- ٢٥ - ٢٦) وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (**0.534**) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (**2.055**) من التباين الكلي للعبارات.

في ضوء النتائج السابقة الخاصة بتقييم الثبات أو الاعتمادية والمصداقية في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة، يتضح إمكانية الاعتماد على ١٤ عبارة لقياس متغير التحول

الرقمى، ٢٦ عبارة لقياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، حيث تتمتع جميعها بدرجة عالية من الثبات والمصداقية.

١٣- التحليل الوصفى لمتغيرات البحث:

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات البحث المعلمات الاحصائية الرئيسة كالتالى :

❖ **التحليل الوصفي لمتغير التحول الرقمى:**

تم تقييم مستوى توافر متغير التحول الرقمى بالبنوك محل البحث من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس التحول الرقمى والمكون من ١٤ عبارات تغطي جميع متغير التحول الرقمى الأربعة

ومن استعراض التحليل الوصفي لمتغيرات التحول الرقمى تبين للباحثة أن المستوى العام للتحول الرقمى بالبنوك محل البحث كان مرتفع نسبياً وفقاً لآراء العملاء. حيث بلغ الوسط الحسابي له (٤,٠٠) بانحراف معياري قدره (٠,٧٩). بأعلى متوسط (4.24) للعبارة (تساعدك التطبيقات البنكية من خلال الموبايل في توفير الوقت والجهد.) وأقل متوسط (3.80) للعبارة (يوجد عدد كبير من الماكينات الألية في مختلف الاماكن.) ويدل ذلك على ادراكات مفردات العينة للتحول الرقمى ، وشعورهم بأهميته فى القطاع المصرفى .

❖ **التحليل الوصفي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية:**

تم تقييم مستوى جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية المدركة من قبل عملاء البنوك التجارية المصرية محل البحث من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية والمكون من ٢٦ عبارة تغطى أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية

. أ) التحليل الوصفي لبُعد الموثوقية:

جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد الموثوقية في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له (**3.79**) بانحراف معياري قدره (**0.87**)، جاءت العبارة أن (تصلك رسالة SMS على هاتفك المحمول بعد كل معاملة إيداع أو سحب تتم عبر موقع الخدمة المصرفية الإلكترونية) أعلى

العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (4.10) والإنحراف المعيارى(0.99) . بينما جاءت العبارة (تتميز المعاملات المصرفية الإلكترونية بخلوها من الأخطاء) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.38) والإنحراف المعياري (1.18).

ويوضح ذلك أن البنوك محل البحثتقدم الخدمات المصرفية الكترونيا بصورة دقيقة وخالية من الأخطاء وتتميز بالدقة ، مما يساهم ذلك فى تقديم الخدمة المصرفية الكترونيا بجودة عالية .

ب) التحليل الوصفي لبُعد الاستجابة:

جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد **الاستجابة** في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له (**3.75**) بانحراف معياري قدره (**0.90**)، جاءت العبارة أن (تتسم المعاملات البنكية الإلكترونية بالسرعه في أدائها.) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (3.96) والإنحراف المعيارى(1.00) . بينما جاءت العبارة (في حالة حدوث اخطاء في تحويل الاموال فإن البنك يعيد المبلغ إلى حسابي مره أخرى) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.66) والإنحراف المعياري (1.13).

ويوضح ذلك أهمية سرعة الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء والرد على شكاوهم وتوفير وتدريب العاملين للرد بصورة سريعة على العملاء ، مما يساهم ذلك فى تقديم خدمة مصرفية ذات جودة مرتفعة .

ج) التحليل الوصفي لبُعد تصميم الموقع:

جاء مستوى إدراك العملاء **لبُعد تصميم الموقع** في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له (**3.84**) بانحراف معياري قدره (**0.87**)، جاءت العبارة أن (موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه بسهولة استخدامه.) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (3.94) والإنحراف المعيارى(0.95) . بينما جاءت العبارة (يتم تحديث

وصيانة موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونية بإنتظام) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.77) والإنحراف المعياري (1.02).

ويوضح ذلك أهمية توافر موقع الكترونى سهل التعامل مع كافة العملاء ، وبسيط يسهل فهمه ، وتوافر كافة الخدمات المصرفية التى يقدمها البنك بصورة رقمية ، مما يساهم ذلك فى تقديم الخدمة رقميا ذات جودة مرتفعة .

د) التحليل الوصفي لبُعد كفاءة الموقع:

جاء مستوى إدراك العملاء **لبُعد كفاءة الموقع** في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له (**3.86**) بانحراف معياري قدره (**0.82**)، جاءت العبارة أن (يمكنك إجراء معاملاتك بسرعه من خلال موقع الخدمه المصرفيه الإلكترونيه.) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (3.95) والإنحراف المعيارى(0.90) . بينما جاءت العبارة (يمكنك تحميل صفحات موقع الخدمه المصرفيه بسرعة) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.79) والإنحراف المعياري (1.13).

ويوضح ذلك ان البنوك محل البحث تقدم الخدمات المصرفية على موقع الكترونى ذات كفاءة عالية ، خالى من الاخطاء وتوجد سهولة فى التعامل مع الموقع مما يساهم ذلك فى تقديم خدمة مصرفية الكترونيا ذات جودة مرتفعة .

ه) التحليل الوصفي لبُعد خدمة العملاء والدعم:

جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد **خدمة العملاء والدعم** في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له (**3.71**) بانحراف معياري قدره (**0.97**)، جاءت العبارة أن (يكون موظفي خدمة العملاء على إستعداد دائما لمساعدتك في أى وقت.) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (3.79) والإنحراف المعيارى(1.06) .

بينما جاءت العبارة (يمكنك الوصول إلى فريق خدمة العملاء في أى وقت) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.63) والإنحراف المعياري (1.11).

وهذا يوضح أهمية التفاهم بين مقدم الخدمة والعميل ، والقيام بتلبياتها فى أسرع وقت وتفهم المشاكل التى يحتاج العميل رد فورى عليها ، وهذا بدوره ينعكس على تقديم خدمات مصرفية رقيمة ذات جودة مرتفعة .

و) التحليل الوصفي لبُعد الأمان:

جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد **الأمان**في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له **(3.95)** بانحراف معياري قدره **(0.90)**، جاءت العبارة أن (تشعر بأمان وخصوصيه معلوماتك البنكية على موقع الخدمات المصرفيه الإلكترونيه.) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم إلى حيث سجل مرتفعه (3.96) والإنحراف المعيارى(0.96) . بينما جاءت العبارة (يرسل لي البنك رسائل تحذيرية للحفاظ على أمان حسابى) فى أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصى منهم حيث سجل مرتفعه (3.95) والإنحراف المعياري (1.06).

ومن تلك النتائج يوضح الدور الذى قامت به البنوك محل البحثفى تعميق شعور الأمان لدى عملائها وبث الطمأنينة فى التعامل مع البنك للحصول على خدماته المصرفية بصورة رقمية ، وهو ما ينعكس على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة مرتفعة تناسب العملاء .

ومن استعراض التحليل الوصفي لجودة الخدمة المصرفية تبين للباحث أن المستوى العام لجودة الخدمة المصرفية في مستوى مرتفع ، حيث بلغ الوسط الحسابي له **(3.82)** بانحراف معياري قدره (٠,٨١)

وبالتالى فأن تطبيق التحول الرقمى فى الخدمات المصرفية ساهم فى تقديم الخدمات المصرفية بجودة مرتفعة .

١٤- تحليل نتائج اختبارات الفروض:

أمكن إختبار الفرض الأساسى والذي ينص على أنه **" لا يوجد تأثيرذو دلالة احصائية للتحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل ، مأخوذة بصورة اجمالية، وكل بعد من أبعادها على حده".** ولإثبات صحة أو عدم صحة هذه الفروض تقرر استخدام تحليل الارتباط لمتغيرات البحث(معامل الارتباط البسيط Pearson)، وتحليل الانحدار المتعدد للوقوف على نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، ويمكن توضيح النتائج فى الجدول التالى :

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير متغير التحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية ككل وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى وجودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية ككل

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
جودة الخدمة المصرفية	التحول الرقمى	0.804	15.923	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠.٨٠٤		التباين F= ٢٥٣.٥٥٧			
معامل التحديد R^2 = ٠.٦٤٥		المعنوية p= ٠,٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

يتضح أن التحول الرقمى له أثر طردى معنوياً في جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية ككل عند مستوى معنوية ٥٪.

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الأول والذي ينص على " لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لمتغير التحول الرقمى علي جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية ككل .

- **أثر متغير التحول الرقمى على الموثوقية:**

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر متغير التحول الرقمى على الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، كما هو موضح بالجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى والموثوقية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
الموثوقية	التحول الرقمى	0.838	31.036	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٨٣٨		التباين F= ٩٦٣.٢٢٣			
معامل التحديد R^2 =٠,٧٠٢		المعنوية p= ٠,٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

يتضح أن جميع متغير التحول الرقمى له أثر معنوياً في الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية عند مستوى معنوية ٥٪

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الفرعي الأول والذي ينص على "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير التحول الرقمى على الموثوقية"

- **أثر متغير التحول الرقمى على الاستجابة:**

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط للتعرف على أثر **التحول الرقمى** على الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، كما هو موضح بالجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى والاستجابة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
الاستجابة	التحول الرقمى	0.797	26.598	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٧٩٧		التباين F= ٧٠٧.٤			
معامل التحديد R^2 =٠,٦٣٤		المعنوية p= ٠,٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الفرعي الثانى والذي ينص على " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير التحول الرقمى على الاستجابة"

أثر متغير التحول الرقمى على تصميم الموقع:

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط للتعرف على أثر متغير التحول الرقمى على **تصميم الموقع** وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى على تصميم الموقع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
تصميم الموقع	التحول الرقمى	0.835	30.647	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٨٣٥		التباين F= ٩٣٩.٢			
معامل التحديد R^2 =٠,٦٩٧		المعنوية p= ٠,٠٠١			

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الفرعي الثالث والذي ينص على " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير التحول الرقمى على تصميم الموقع "

-أثر متغير التحول الرقمى على كفاءة الموقع:

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدارالخطى البسيط للتعرف على أثر متغير التحول الرقمى علي كفاءة الموقع كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية، كما هو موضح بالجدول رقم (١٠)

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى وكفاءة الموقع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
كفاءة الموقع	التحول الرقمى	0.778	14.547	0.000	غير معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٧٧٨		التباين F= ٢١١.٦١			
معامل التحديد R^2 =٠,٦٠٥		المعنوية p= ٠,٠٠٨			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الفرعي الرابع والذي ينص على "لا يوجد أثر ذو دلالة لمتغيراحصائية التحول الرقمى على كفاءة الموقع "

-أثر متغير التحول الرقمى على خدمة العملاء والدعم:

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط للتعرف على أثر متغير التحول الرقمى على خدمة العملاء والدعم كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١١)

جدول رقم(١١)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى وخدمة العملاء والدعم

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
خدمة العملاء والدعم	التحول الرقمى	0.736	21.902	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٧٣٦ معامل التحديد R^2 =٠,٥٤١		التباين F= ٤٧٩.٦٩ المعنوية p= ٠,٠٠١			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١١) النتائج التالية:

يمكن رفض الفرض العدم الفرعي الخامس والذي ينص على " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير التحول الرقمى على خدمة العملاء والدعم"

- أثر متغير التحول الرقمى على الأمان:

قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط للتعرف على أثر متغير التحول الرقمى على الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة المصرفية فى البنوك التجارية المصرية وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١٢).

جدول رقم (١٢)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين متغير التحول الرقمى وُبعد الأمان

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	النتيجة
الأمان	التحول الرقمى	0.646	9.981	0.000	معنوي
معامل الارتباط R = ٠,٦٤٦ معامل التحديد R^2 =٠,٤١٧		التباين F= ٩٩.٦ المعنوية p= ٠,٠٠٥			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

وفي ضوء ذلك يمكن رفض الفرض العدم الفرعي السادس والذي ينص على " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير التحول الرقمى على الأمان.

١٥-نتائج وتوصيات البحث:

توصل الباحثون إلى محموعة من النتائج التى ترتبط بقطاع البحث، وتتلخص أهم النتائج فيما يلى:-

- **نتائج عامة (نظرية):**
- من خلال التقصى والتحليل حاول البحث التعرف على تأثير التحول الرقمى على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل ، ولقد توصل البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التى سبق الاشارة إليها، حيث توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج التى تستحق البحث والاهتمام ، وتتلخص أهم النتائج فيما يلى:

- التحول الرقمى أحد أهم الأساليب والتقنيات التكنولوجية التى يسعى البنك المركزى لتطبيقه فى القطاع المصرفى وذلك بهدف تحقيق الشمول المالى .
- يعد وباء كورونا الذى أصاب العالم الطفرة التى ساعدت على انطلاق وتطبيق التحول الرقمى فى كافة المجالات كالتعليم والصحة والقطاع المصرفى ، حيث أقتضى الوباء ضرورة تخفيض عدد ساعات العمل وتجنب وجود عدد كبير من العملاء داخل البنك تجنبا من انتشارالوباء وبالتالى قامت أجهزة الدولة بسرعة تطبيقه .
- نظرا للتطورالتكنولوجي والتغيرات الثقافية حيث زاد اعتماد الأفراد بصورة كبيرة على الاساليب التكنولوجية ، وبالتالى تسعى البنوك الى تقديم خدماتها المصرفية الكترونيا .
- زيادة حدة المنافسة من الشركات غير المالية يعد دافع قوى للبنوك لتطوير وتقديم خدمات مالية مبتكرة ، بالاضافة الى المنافسة بين البنوك وبعضها البعض فى

تقديم تطبيقات على الهاتف المحمول وغيرها من الخدمات التى تعود بالنفع على العميل .

- الاعتماد على التحول الرقمى يتطلب توافر تقنيات رقمية وبنية تحتية قوية ، بالاضافة الى ضرورة تدريب العنصر البشرى ليكون مؤهل لذلك .

❖ **نتائج خاصة وتتمثل فى :**

١- **نتائج تحليل متغير التحول الرقمى :-**

- تبين أن المستوى العام للتحول الرقمى للبنوك محل البحث كان مرتفع نسبياً وفقاً لآراء العملاء، حيث ساعد التحول الرقمى العميل فى الحصول على الخدمات المصرفية الكترونيا مما يوفرمن وقت وجهد العميل ، واتمام العمليات المصرفية بصورة سريعة .

٢- **نتائج تحليل متغير جودة المصرفية :-**

أظهرت نتائج البحث أن المستوى العام لجودة الخدمة المصرفية في مستوى مرتفع ، حيث جاء بعد الأمان فى المرتبة الاولى من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، وجاء بعد خدمة العملاء والدعم فى المرتبة الاخيرة من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

ويمكن توضيح هذه النتائج لكل بعد على حدى :

- جاء شعور عملاء البنوك محل البحث بالأمان تجاه استخدام التحول الرقمى للحصول على الخدمات المصرفية الكترونيا ، حيث جاء بعد **الأمان** فى المرتبة الاولى من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية وكان فى مستوى مرتفع ، ويشيرذلك الى مستوى السرية فى التعامل مع العملاء ، وحماية والحفاظ على بياناتهم بسرية تامة والحماية من اى اختراقات او تجاوزات غير قانونية .

- كان مستوى إدراك العملاء **لبُعد كفاءة الموقع** في مستوى مرتفع ، حيث جاء بعد كفاءة الموقع فى المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، ويشيرذلك الى ان العميل يمكنه القيام بالعمليات المصرفية المختلفة الكترونيا بصورة سريعة ، كما انه من السهل الوصول الى كل ما يحتاجه عن طريق موقع البنك ، وبالتالى لابد الاهتمام بكفاءة موقع البنك وتسهيل عملية الوصول اليه من قبل العميل .

- جاء بعد **تصميم الموقع** فى المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية وكان مستوى ادراك العميل لتصميم الموقع مرتفع، حيث يشعر العميل بسهولة استخدام موقع الخدمة المصرفية ، والخدمات المصرفية متاحة وتعمل بصورة دائمة ، وتتوافركافة الخدمات التى يرغب فيها العميل عبرالموقع ، لذلك لابد من صيانة موقع البنك وتحديثه بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التكنولوجية ورغبات العميل .

- جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد **الموثوقية** في مستوى مرتفع لعملاء البنوك محل الدراسة، حيث جاء بعد الموثوقية فى المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، حيث تتسم الخدمات المصرفية المقدمة الكترونيا بالدقة ، حيث يمكن للعميل متابعة تفاصيل الحركات المالية التى تتم من سحب وايداع عبر الهاتف المحمول .

- جاء مستوى إدراك العملاء لبُعد **الاستجابة** في مستوى مرتفع ، حيث جاء بعد الاستجابة فى المرتبة الخامسة من حيث الأهمية النسبية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، ويشير ذلك الى سرعة الحصول على الخدمات المصرفية الكترونيا .

- وبلغ مستوى شعور العميل لبعد **خدمة العملاء والدعم** فى مستوى مرتفع ، حيث جاء بعد خدمة العملاء والدعم فى المرتبة السادسة من حيث الأهمية النسبية

بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ، ويشيرذلك الى حاجة البنوك محل البحثالى تحسين قدرتها على التواصل مع العملاء والقيام بالشرح الكامل للعميل بكيفية الحصول على الخدمات المصرفبة رقميا ، وتشجيع العميل على الحصول علها ، وتحسين قدرة البنك على التفاعل مع العملاء ، ووضع مصلحة العميل فى الاعتبارالاول .

١٦- توصيات البحث:

- التدريب المستمر للعاملين على نقديم الخدمات المصرفية الكترونيا .
- الاهتمام بالبنية التحتية وتقويتها لتدعيم تطبيق التحول الرقمى على القطاع المصرفى .
- الاهتمام بامن الشبكات المصرفية وحماية بيانات العملاء من الاختراق .
- زيادة الاهتمام بعمليات الامن السيبرالى ومنع القرصنة .
- تطوير الثقافة التنظيمية الى ثقافة تنظيمية رقمية بين العاملين.
- انشاء ادارة تابعة لمجلس الادارة يكون هدفها متابعة تطبيق التحول الرقمى مع العملاء والعاملين بالبنك
- تقديم الارشادات الكافية بشكل دورى ومستمر عن كيفية الحصول على الخدمات المصرفية للعملاء .
- وضع مخصصات مالية كافية لتطبيق التحول الرقمى
- تطوير موقع البنك على مواقع الانترنت مما يسهل وصول العملاء للموقع وجعله أكثر تفاعلا مع العملاء .

- توفير تقنية للرد السريع على العملاء فى حالة صعوبة تعامل العميل مع الخدمات المصرفية الالكترونية .
- التنويع فى التطبيقات الالكترونية المصرفية والتى تمكن العميل فى الحصول على الخدمات التى يرغب فى الحصول عليها .
- زيادة عدد الماكينات الالية (ATM) فى كافة المناطق حيث يوجد عدد كبير من المناطق لاتحتوى على ماكينات الية مما يضطر العميل الى الانتقال لمسافات كبيرة للحصول على الخدمة المصرفية .
- التوسع فى تقديم خدمات مصرفية الكترونية جديدة .
- تقديم اعلانات لتوعية العميل بأهمية الحفاظ على بياناته المصرفية .
- تقديم الارشادات التى تدفع العميل للحصول على الخدمة المصرفية توفيرا للوقت والجهد
- تعيين العاملين فى البنوك على اساس الكفاءة والقدرة على استخدام التقنيات الحديثة وتكنولجيا الذكاء الاصطناعى .
- استقطاب أفضل العناصر البشرية القادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية .
- اجراء دورات تدريبية مكثفة للعاملين ، الهدف منها تقديم الخدمة المصرفية الكترونيا .
- رفع كفاءة العاملين رقميا لمواكبة التطورات التكنولوجية
- تقديم الحوافز للعاملين المشجعين لعمليات التحول الرقمى لزيادة كفاءة العاملين .

١٧- بحوث مستقبلية مقترحة :

- التوسع فى أجراء ابحاث التحول الرقمى فى قطاعات أخرى بخلاف القطاع المصرفى كالصحة والتعليم
- زيادة الاهتمام بالابحاث المهتمة بمجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعى .
- اجراء ابحاث مستقبلية عن تأثير التحول الرقمى على رضا وولاء العميل ، بالاضافة الى جودة الخدمة المصرفية .
- اجراء ابحاث مستقبلية عن تاثير التحول الرقمى على العاملين فى القطاع المصرفى .
- اجراء دراسة مقارنة بين البنوك الخاصة والبنوك العامة المطبقة للتحول الرقمى.

١٨- المراجع :

إبراهيم، محمود محمد، الحداد ، بسمة محرم (٢٠١٨). " منشآت الاعمال والتحول الرقمى "، المجلة المصرية للمعلومات والكمبيوتر، ع ٢١ ، ص ٢٤-٣١ .

خميس، أسر احمد(٢٠٢٢)، أثر التحول الرقمى على الاداء الوظيفى للعاملين فى البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ،٣(٢) ، ص ٩٧٧-١٠٤٤.

عبد الرحمن ، محمد عبد الرحمن أشرف (٢٠٢٢). أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفى المصري .المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, ١٣(٢)، ص٥٦٦-٦٢١ .

عزيزة ، حسام محمد رياض عبد الخالق . (٢٠٢٣) . تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على ولاء العميل . مجلة البحوث الادارية . ٤١(٤) .ص١-٥١

عساف، سوسن فوزي محمد، و عبد ربه، نشوى محمد. (٢٠٢١). أهمية التحول الرقمي Digital Transformation في التجارية البنوك قطاع على بالتطبيق المستدامة التنمية تحقيق في مصر. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع١٢، ٥٤٦ - ٥٩٠ .

محمد ، محمد حسين .(٢٠٢١)، ادارة الوثائق الرقمية فى أجهزة الدولة فى اطار منظومة التحول الرقمى ، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ، ٣ (٨) ، ص ١٨٥ -٢٢٨.

Bonnet, D., & Westerman, G. (2021). The new elements of digital transformation. *MIT Sloan Management Review*, *62*(2), 82-89

Corrocher, N., & Ordanini, A. (2002). Measuring the digital divide: a framework for the analysis of cross-country differences. *Journal of Information technology*, *17*, 9-19

Jonnalagadda, S. (2023). *Bank of Things (BoT): Digital Transformation of Banks Using IoT to Enhance Customer Experience* (Master's thesis, University of Nebraska at Omaha).

Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review*

Kaur, D. N., Sahdev, S. L., Sharma, D. M., & Siddiqui, L. (2020). Banking 4.0:'the influence of artificial intelligence on the banking industry & how ai is changing the face of modern day banks'. *International Journal of Management*, *11*(6).

Mir, R. A., Rameez, R., & Tahir, N. (2022). Measuring Internet banking service quality: an empirical evidence. *The TQM Journal*, *35*(2), 492-518

Mohan, G. K., & Kanta, K. N. M. (2013). Quality of work life: An application of factor analysis. *Sumedha journal of Management*, *2*(3), 4-12.

Museba, T. J., Ranganai, E., & Gianfrate, G. (2021). Customer perception of adoption and use of digital financial services and mobile money services in Uganda. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, *15*(2), 177-203

Warner, K. S.R. and Wäger, M. (2019) Building dynamic capabilities for digital transformation: an ongoing process of strategic renewal. Long Range Planning, 52(3), p. 326-349

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *10*(1), 1-18