دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها

الاسم / ديما عبدالله زيتون

درجة الدكتوراه كلية الاداب -قسم إعلام شعبة علاقات عامة /ادارة العلاقات العامة جامعة المنصورة

المشرفين

إشراف

أ.د / محمد سيد عتران

أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الاعلام جامعة القاهرة

أ.د /مروى السعيد حامد

أستاذ العلاقات العامة المساعد بكلية الآداب قسم اعلام جامعة المنصورة

ملخص:-

لقد تم اكتشاف تكنولوجيا تطبيقات الاتصال في السنوات الأخيرة تتمثل هذه التكنولوجيا في: الويب، البريد الإلكتروني، الهاتف النقال، بطاقة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية، الرسائل، التطور الإلكتروني، الفيس بوك وغيرها من الوسائل التي برزت فيها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فهي تسهل التواصل ما بين الناس في المقام الأول وتقضي على المسافات بينهم.فنظرية الشاملة لقبول واستخدام التكنولوجيا هي أحدى النظريات نظم المعلومات التي نماذج كيف تأتي للمستخدمين لقبول واستخدام التكنولوجيا ويقترح النموذج أنه عندما يتم عرض المستخدمين مع التكنولوجيا الجديدة، عددا من العوامل التي تؤثر على قرارهم حول كيف ومتى استخدامها، يُعد أحد أنسب النماذج التى تتصل بأهداف الدراسة والذي اعتمدت علية الكثير من الدراسات التى تطرقت لدور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المختلفة، والكشف عن مدى اهتمام الجمهور ورضاهم حول ما تشبعه لهم وسائل تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية من معلومات أخبار حول هذه الشركات، الكشف عن الأسباب التى يسعى إليها الجمهور لتحقيقها من الاعتماد على هذه الوسيلة الحديثة.

The following information technology is available, Cell Phones, Mobile Phones, IT, IT, IT Facilitates Communication. Between people in the first place and eliminate the distances between An overall theory of technology acceptance and use is an people information systems theory that models how users come to accept and use technology. The model suggests that when users are presented with new technology, a number of factors influence their decision about how and when to use it. It is considered one of the most appropriate models related to the objectives of the study, on which many studies have relied on the role of service communication applications technology in various institutions, revealing the extent of the public's interest and satisfaction about what the means of service communication applications technology saturate them with information and news about these companies, revealing The reasons that the public seeks to achieve by relying on this modern method.

مقدمة

لقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والمؤسسات المالية المصرية بصورة خاصة تسارعا ملحوظا" في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة وخاصة في بعض المصارف الخاصة والتي أدت بمجموعها إلى إحداث تحول جذري في العمل, وكان القطاع المصرفي واحد من أوائل القطاعات التي استفادت من الثورة التكنولوجية واستخداماتها المتعددة في المجالات المالية حيث كان لها الأثر الكبير على تحسين الخدمة للعملاء بالإضافة إلى تخفيض التكاليف، كما شهدت الصناعة المصرفية ظهور طرق حديثة لتقديم الخدمات المصرفية، وساهمت في خلق بيئة افتراضية صالحة لاستيعاب معظم الأنشطة وممارستها عن بعد فاستخدام الهاتف والفاكس ساهم بشكل فعال في تقديم منتجات جديدة كعمليات الصرف الإلكترونية وبطاقات الائتمان و خدمات الصراف الآلي, فضلاً عن ما حققه استخدام الإنترنيت في المجال المصرفي من إلغاء قيود الزمان والمكان والحصول على الخدمات المطلوبة بطريقة أسهل وأسرع وبتكلفة منخفضة.

ومع تزايد استخدام العملاء لوسائل التكنولوجيا، فقد تراجع إقبال المستخدمين على الخدمات المصرفية التقليدية في الوقت الذي يبحثون فيه عن الوسائل الرقمية التي تلبي احتياجاتهم اليومية بكل سهولة، والتي يقدمها معظم البنوك العاملة في السوق، فعادة ما يستخدم العملاء تطبيقات الهاتف المحمول للاطّلاع على أرصدة حساباتهم ومعاملاتهم البنكية وإنجاز بعض المهام المالية البسيطة عندما يواجه صعوبة في الوصول إلى البنك، غير أن هناك العديد من المزايا التي يمكنهم

الحصول عليها من خلال تطبيق الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، والتي تتضمن- على سبيل المثال لا الحصر -سهولة الوصول إلى حساباتهم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وإجراء المعاملات البنكية بأمان، وتحويل الأموال، وطلب المعلومات من البنك الخاص بهم، وإيقاف بطاقة الائتمان المفقودة أو المسروقة، وغيرها من الميزات.

وإن الخدمات المصرفية عبر الهاتف تشهد إقبالا ونموا كبيرا من قبل عملاء البنوك وذلك بهدف الاستفادة من الخدمات والتسهيلات التي يقدمها النظام في إنجاز المعاملات بشكل سريع وآمن وذلك لأن النظام المستخدم يعد من الأنظمة المتطورة والمتقدمة على مستوى العالم وأن هناك العديد من الإجراءات والخطوات التي تجعل نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف آمنا وذلك من خلال وجود اسم المستخدم والبطاقة الشخصية والذي يقوم العميل باختياره بنفسه كذلك يتطلب وجود رقم سري لإنجاز أي معاملة مصرفية عبر الهاتف حيث يتكون الرقم من حروف إنجليزية وأرقام وتتغير هذه الأرقام عن طريق العميل بنفسه بين فترة وأخرى لزيادة درجة الأمن مطالبا كافة العملاء بأن تكون هذه الأرقام السرية والبيانات معلومات شخصية له يجب عدم تداولها مع الآخرين موضحا أن النظام يرسل أيضا رسائل قصيرة مباشرة للعميل على هاتفة النقال للإبلاغ عن أي معاملة أو إجراء يحدث عبر نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف وذلك من خلال نظام (OTP) وبالتالي هناك العديد من الإجراءات والخطوات التي تجعل استخدام النظام اكثر أمانا.

كما عملت هذه التطبيقات الهواتف الذكية على تخفيف الازدحام في البنوك

التجارية وأيضا اختفاء جزء من الطوابير الطويلة على آلات الصراف الآلي خاصة أيام الرواتب والمناسبات الدينية والقومية، أيضا كانت تعاني آلات الصرف من خروجها من الخدمة لفترات مهمة لكثرة الأعطال التي تحدث فيها، فالتطبيقات الإلكترونية أصبحت خيارا مفضلا لدى شريحة كبيرة من العملاء أو المتعاملين مع البنوك بصفة دائمة **ومما سبق سعت هذه الدراسة للتعرف علي** دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها

الدراسات السابقة

1- دراسة جيلان محمد نجيب (2021) [1] بعنوان " دور الأنشطة الاتصالية الإلكترونية للعلاقات العامة في بناء الوعي والانتماء المؤسسي لدى الجمهور الداخلي دراسة تطبيقية على عينة الشركات الإنتاجية"

سعت هذه الدراسة لمحاولة رصد أداء العلاقات العامة في المؤسسات (عينة الدراسة) والأنشطة التي تقوم بها للتفاعل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة والمعوقات التي تواجه هذا الأداء، والتعرف على مدي استخدام الأنشطة الاتصالية الإلكترونية في الشركات عينة الدراسة ورصد نوع الأنشطة الاتصالية المستخدمة، والكشف عن مقدار الوعي والانتماء المؤسسي لدى الموظفين داخل الشركات عينة الدراسة بهذه الأنشطة. تم اختيار عينة عمدية قوامها 200 مفردة.

(1) جيلان محمد نجيب، دور الأنشطة الاتصالية الإلكترونية للعلاقات العامة في بناء الوعي والانتماء المؤسسي لدى الجمهور الداخلي دراسة تطبيقية على عينة الشركات الإنتاجية، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، (جامعة المنصورة –كلية الاداب -قسم الاعلام، 2021)

وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: -

- تصدر الأنترانت قائمة التي تستخدمها كلا من شركتي ايبكو وامون الوسائل الاتصالية في التواصل مع موظفيها حيث جاءت الإنترانت بوزن نسبي 88.5% بالنسبة لشركة ايبكو.
- لعبت وسائل الاتصال الإلكترونية دوراً ملحوظاً في بناء وعي موظفي الشركات الثلاث وانتماؤهم ودعم مبادئ الاتصال الحواري التفاعلي.
- جاء الإنترانت علي رأس قائمة الوسائل الاتصالية الإلكترونية التي يرغب موظفو الشركات في أن تعتمد عليها الشركة وتطورها في المستقبل، تليها اجتماعات الفيديو.

2- **دراسة مهجة إبراهيم حسن (2021)[1] بعنوان " معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية أمام تحسين أداء الخدمة لدى الشركة الخدمية بمطار القاهرة الجوي – دراسة تطبيقية علي ادارة الاستعلامات بشركة ميناء القاهرة الجوي "**

سعت هذه الدراسة لقياس تأثير معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية على تحسين أداء الخدمة لدى الشركة الخدمية بمطار القاهرة الجوي. حيث يتكون مجتمع البحث من العملاء المترددين على مكتب استعلامات ميناء القاهرة الجوي، والموظفين بمكتب الاستعلامات واعتمدت الباحثة على عينة عشوائية من العملاء المترددين على

(1) مهجة إبراهيم حسن، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية أمام تحسين أداء الخدمة لدى الشركة الخدمية بمطار القاهرة الجوي - دراسة تطبيقية علي ادارة الاستعلامات بشركة ميناء القاهرة الجوي، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة بنها - كلية التجارة.- قسم إدارة اعمال،2021.)

مكتب استعلامات ميناء القاهرة الجوي بلغ حجمها (80) مفردة و(40) مفردة من العاملين بمكتب استعلامات شركة ميناء القاهرة الجوي.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: -

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية وبين تحسين أداء الخدمة المقدمة فى أدارة الاستعلامات بشركة ميناء القاهرة الجوي.
- انتشار الهواتف الذكية " المتنقلة" وكذلك تطور التعاملات الحكومية المتنقلة يركز على الاستخدام الاستراتيجي لتقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر تقدما" فى تحويل طرق عمل المؤسسات الحكومية من اجل تلبية أفضل الاحتياجات للمواطنين من خلال الاتصالات الذكية والتفاعلية المستمرة فى أي وقت ومن أي مكان وباستخدام أي جهاز علاوة على التعاون بفاعلية مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين.

3- دراسة Jaemin Jung، Sylvia Chan–Olmsted and Youngju Kim(2013)[1] بعنوان " نتيجة استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في كوريا الجنوبية "

أهتم الباحثون بمفهوم التقسيم الاجتماعي نتيجة الهواتف الخلوية المبني على إدراك عدم العدالة في توزيع المعلومات والمعرفة نتيجة استخدام تطبيقات الهاتف

(1)Jaemin Jung ،Sylvia Chan – Olmsted and Youngju Kim ,Y , From Access to Utilization , F actors Affecting Smart phone Application Use and Its Impacts on Social and Human Capital Acquisition in South Korea . **Journalism & Mass Communication Quarterly**, 90 (4) , (2013 ,Pp 715-735) .

المحمول في كوريا الجنوبية، كما أنهم أهتموا بدراسة تأثير الاختلاف في الاستخدام على رأس المال الشخصي والاجتماعي للأفراد.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: -

- تعتبر متغيرات السن والنوع والابتكار الشخصي ومهارات والاستهلاك من العوامل المميزة في التنبؤ بالاستخدام المتكرر لتطبيقات الهواتف الخلوية.
- مجرد الحصول على هذه التطبيقات أو تنزيلها لا يساعد على زيادة رأس المال الشخصي أو الاجتماعي، ولكن حجم استخدامهم هو ما يحقق الفرق.

4- **دراسة Oscar Westlund(2013)[1] بعنوان " أخبار الجوال: مراجعة ونموذج للصحافة في عصر وسائل الإعلام المتنقلة "**

في هذه الدراسة استكشف أوسكار ويستلاند مجال إنتاج الأخبار المعدة خصيصاً تطبيقات الهواتف الخلوية عبر مناقشة وتجميع كل الدراسات الحديثة الخاصة في مجال الصحافة والإعلام عبر الهاتف الخلوي، كما أنه يفترض نموذجاً يبين العلاقة بين العنصر البشري والتكنولوجيا في إنجاز الأنشطة المختلفة التي تتميز بإعادة توظيفها أو تطويعها نتيجة لخصائص الفرد والتكنولوجيا المستخدمة.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: -

- تحاول المؤسسات الصحفية الكبيرة والصحفيون دمج تطبيقات المحمول المختلفة في الروتين اليومي لإنتاج ونشر الأخبار.

(2)Oscar Westlund , Mobile News :A Review and Model of Journalism in an Age of Mobile Media , **Digital Journalism** , (1) , 2013 Pp6-26.

1- دراسة وسام حسين الزعبي (2022)[1] بعنوان " تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على الممارسة المهنية للعلاقات العامة بالمصارف اللبيبة "

سعت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الجمهور نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة الخاصة بالمؤسسات الحكومية الأردنية وقياس مدى قبولهم لها، وانطلاقا من النظرية الموحد لقبول التكنولوجية (UTAUT)، اتبع الباحث منهج المسح، واعتمد الباحث في ذلك على أداتين أولهما؛ المقابلات الشخصية التي أجراها مع مسؤولي العلاقات العامة بست مؤسسات حكومية كان أبرزها وزارة الاستثمار وأمانة عمان الكبرى، أما الثانية فكانت الاستبانة التي وزعت على عينة عشوائية قوامها (415) مفردة من الجمهور الأردني المستفيد من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية الأردنية عبر وسائلها الاتصالية الحديثة (الموقع الإلكتروني- مواقع التواصل الاجتماعي- التطبيقات الرقمية).

وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: -

- سهولة استخدام هذه الوسائل، حيث توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين اتجاه المستخدمين نحو التفاعل الالكتروني مع وسائل الاتصال الحديثة وسهولة استخدامها.
- وجاء ترتيب المؤسسات التي يتفاعل معها الجمهور كالتالي: ديوان الخدمة المدنية حيث جاءت بلغت نسبة المستخدمين (65.7%)، ثم يليها دائرة

[1] وسام حسين الزعبي، تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على الممارسة المهنية للعلاقات العامة بالمصارف اللبيبة، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة عين شمس -كلية الاداب -قسم علوم والاتصال والإعلام، 2022)

الأحوال المدنية والجوازات بنسبة (62.2%)، ثم يليها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بنسبة (55.9%).

- وأيضاً وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين أثر سلوكيات الجمهور التفاعلية لوسائل الاتصال الحديثة التابعة للمؤسسات الحكومية الأردنية و(الخدمات، السمات، الإيجابيات، الصعوبات).

مشكلة الدراســـة

تعتبر المؤسسات الخدمية بصفة عامة والمؤسسة المصرية بصفة خاصة وبحكم طبيعة نشاطها بحاجة أكبر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخلق منتجات خدمية ذات درجة عالية من التطور التكنولوجي لأن الخدمة تتوقف أساسا على مدى جودتها وتحقيقها لأكبر إشباع ممكن لمتلقيها واعلى مستوى من الرضا لديه لأنه أساس نشاطها، لذلك أصبح لزاما عليها طرح خدمات تتماشى ومتطلبات السوق وحاجات ورغبات المتعاملين معها والتي من خلالها تستطيع التأثير فيهم واستهداف أكبر عدد ممكن منهم وكسب رضاهم.

وأصبحت المؤسسات المالية كالبنوك تولي اهتماما كبيراً بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لما تقدمه لها من تسهيلات في القيام بنشاطها وأحدي اهم الوسائل التي تسهل عليها تقديم خدمات الكترونية لزبائنها، وانطلاقا من هذا تم صياغة المشكلة في **دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية وأثرها علي رضا المتعاملين معها.**

أهمية الدراسة :-

تنبع أهمية الدراسة مما يلي:

تُعد هذه الدراسة محاولة للوقوف علي أبرز ما تُقدمه تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها

1. البحث فى الأثر الحقيقي حول الخدمات التى تسعى المؤسسات المالية المصرية فى تقديمها للمجتمع من خلال برامجها وخططها والكشف عن دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية والاستفادة منها فى عملية كسب رضا الجمهور بشكل مهم وكبير تجاه هذه المؤسسات.
2. وتأتى أهمية الدراسة الحالية أيضاً فى بُعدها التطبيقي من حيث التطبيق على البنوك المصرية محل الدراسة مما يعطى ذلك رؤية لأنماط ممارسة البنوك فى مصر عبر شبكات الإنترنت الإلكترونية وانعكاس ذلك على تحقيق رضا المتعاملين تجاه هذه البنوك.
3. معرفة مدى رضا عملاء البنوك فى مصر عن مدى جودة الخدمات المقدمة إليهم وذلك من خلال تكنولوجيا تطبيقات المستخدمة.

أهداف الدراسة: –

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو معرفة دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها وتتفرع من هذا الهدف الرئيسي أهداف فرعية تتلخص في: –

1– التعرف على الجمهور المستهدف من تطبيقات الموبايل البنكي

2– التعرف على الهدف من تطبيقات الموبايل البنكي

3- رصد دوافع استخدام الجمهور العام لتكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية.

4- التعرف على تأثير استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة بالمؤسسات المالية على رضاء العملاء

تساؤلات الدراسة

1- ما مدي اعتماد عينة الدراسة على تطبيقات الموبايل في تعاملاتهم مع البنوك؟

2- ما معدل استخدام عينة الدراسة على تطبيقات الموبايل في التعاملات المالية بالبنوك؟

3- ما هي دوافع استخدام الجمهور العام لتكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية؟

الإطار النظري للدراسة " النظرية الشاملة لقبول واستخدام التكنولوجيا (The Unified Theory of Acceptance and Use of UTAUT[1]) Technology)

هى نظرية نظم المعلومات التي نماذج كيف تأتي للمستخدمين لقبول واستخدام التكنولوجيا. ويقترح النموذج أنه عندما يتم عرض المستخدمين مع التكنولوجيا الجديدة،

([1]) تُعرف في كتابات بعض الباحثين ب (النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا)، وقد فضلنا في دراستنا عدم ترجمة المصطلح ((Unified حرفيا وتم ترجمة المعني للمصطلح بناءا على محددات تشكل النظرية بالنظرية الشاملة لقبول واستخدام التكنولوجيا، ويعني مصطلح الشاملة أن النظرية تم صياغتها لتشمل أكثر من نموذج ونظرية في مجال قبول واستخدام التكنولوجيا فجاءت النظرية شاملة للكثير من المتغيرات التي وردت في النظريات والنماذج ذات العلاقة بقبول واستخدام التكنولوجيا.

عددا من العوامل التي تؤثر على قرارهم حول كيف ومتى استخدامها، ومن أبرزها:

- **المنفعة المدركة Perceived usefulness (PU):** تم تعريف هذا بواسطة فريد ديفيس([1]) بأنه "الدرجة التي يعتقد فيها المريض أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز له أو وظيفتها الأداء".
- **سهولة الاستخدام المدركة Perceived ease-of-use (PEOU):** ديفيز يعرف هذا "الدرجة التي يعتقد فيها المريض أن استخدام نظام معين سوف تكون خالية من جهد".

حيث يفترض النموذج أن الاتجاه نحو الاستخدام يعد عاملاً محدداً للاستخدام الفعلي أو عدم الاستخدام ويتأثر واتجاه المستهلك بدورة بعاملين رئيسيين وهما "المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام" كما أن لكلا من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام تأثير على الآخر وأيضاً يتأثرون بعوامل أخرى خارجية حيث ان

النظرية الشاملة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) وتقترح النظرية وجود أربعة عوامل تؤثر بشكل مباشر علي النية السلوكية لقبول واستخدام التكنولوجيا هذه العوامل هي :

1- **توقع الأداء (performance expectancy)** * والمقصود به: الدرجة التي يعتقد الأفراد ان استخدامهم للتكنولوجيا من شأنه أن يحقق لهم مكاسب في أدائهم الوظيفي وياس توقع الأداء من خلال خمسة مركبات تم تجميعها من النظريات والنماذج

([1]) Fred Davis. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", ***MIS Quarterly***, Vol.13, No. 3, P.p 319:340.

الثمانية السابقة هي:

– **المنفعة المدركة (perceived usefulness)**: بمعني لأي درجة يعتقد الأفراد أن استخدام التكنولوجيا سيعزز أو سيرفع من أدائهم الوظيفي وقدم الباحثون بعض العبارات التي تقيس الفوائد المدركة وهي: استخدام النظام (يمكنني من إنجازات المهام بشكل سريع – سيطور أداء الوظيفي – سيرفع إنتاجيتي – يعزز فعاليتي في الوظيفة – يسهل أداء الوظيفة – مفيد في وظيفتي)

– **الدافعية الخارجية (Extrinsic motivation)**: ويقصد بها رغبة المستخدم في إنجاز نشاط ما يسبب إدراكه أن إنجاز النشاط سيعود بتحقيق نتائج هامة مثل (تطوير أدائه الوظيفي، أو زيادة الدخل أو الترويج)

– **مناسبة التكنولوجيا للوظيفة (Job – fit)**: بمعني قدرة النظام على تعزيز الأداء الوظيفي مثل (تخفيض الوقت في إنجاز الوظيفة – رفع جودة المخرجات – رفع فعالية إنجاز الوظيفة)

– **الميزة ذات العلاقة باستخدام التكنولوجيا (Relative advantage)**: ويقصد بها لأي درجة يدرك المستخدم بأن استخدامه للمبتكرات الحديثة أفضل من استخدامه للتكنولوجيا السابقة.

– **النتائج المتوقعة: ((outcome expectations**: ويقصد به النتائج المتوقعة من السلوك، وهذه النتائج المتوقعة، تم تقسيمها إلى نوعين الأول: يتعلق بنتائج متوقعة تتعلق بالأداء الوظيفي، والثاني متوقعة تتعلق بالأهداف الشخصية.

2–توقع الجهد ((Effort expectancy: ويقصد به درجة السهولة المرتبطة

باستخدام النظام ويتضمن:

- سهولة الاستخدام المدركة (perceived ease of use): أي لأي درجة يعتقد المستخدم أن استخدام النظام خال من بذل أي جهد.
- الصعوبة (complexity): أي لأي درجة يتم أرداك النظام على أنه من الصعب فهمه واستخدامه.
- سهولة الاستخدام (Ease of use): لأي درجة استخدام المبتكر يكون مدرك من قبل المستخدم كسهل للاستخدام.
- **التأثيرات الاجتماعية (Social influences):** يقصد به مدي إدراك المستخدم بأن الأشخاص المهمين يعتقدون أنه ينبغي عليه أن يستخدم النظام، وتشمل التأثيرات الاجتماعية ما يلي:
- العرف الموضوعي (Subjective Norm): أي أن الأشخاص الذين يؤثرون على سلوك الفرد أو يعتبرون مهمين بالنسبة له يعتقدون ان ينبغي عليه أن يستخدم النظام.
- العوامل الاجتماعية (Social factors): أي ثقافة الجماعات المرجعية وتوافق الشخص مع الآخرين في مواقف محددة.
- الصورة (Image): بمعني لي مدي استخدام الفرد للنظام يعزز صورته ومكانته في النظام الاجتماعي.

3- **الظروف المساعدة ((Facilitating conditions يصد بها:** لأي مدي يعتقد الفرد أن البنية التحتية التقنية والتنظيمية وجدت لتوفر الدعم اللازم لاستخدام النظام ويتضمن ما يلي:

- السيطرة السلوكية المدرك ((perceived behavior; control: أي إدراك البنية الداخلية والخارجية المنعكسة على السلوك وتشمل الكفاءة الذاتية وظروف التكنولوجيا المساعدة وظروف المصادر المساعدة.
- الظروف المساعدة (Facilitating conditions): في البيئة كتوفر أشخاص لمساعدته باستخدام النظام.
- التوافق (Compatibility): أي ملائمة النظام لاحتياجات وخبرة المتبني ولطبيعة العمل.

إلي جانب العوامل الأربعة السابقة والتي تشكل العناصر البنائية الأساسية للنظرية ، ثمة عوامل أخرى لها تأثير غير مباشر علي النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا وهي :

الاتجاه نجو استخدام التكنولوجيا (Attitude toward using technology):

والمقصود به: رده فعل المستخدم نحو استخدام النظام ويشمل أربعة عوامل هي (الاتجاه نحو السلوك – الدوافع الداخلية – التأثير نحو الاستخدام – التأثير)

كفاءة النظام (Self –efficacy): ويقصد بها القدرة على إنجاز الوظيفة باستخدام النظام بدون مساعدة الأخرين.

القلق (Anxiety) : يقصد به القلق من استخدام النظام نتيجة الخوف من فقدان المعلومات أو الوقوع في أخطاء عند استخدام النظام [1].

(1) رجع الباحث في تناول الجزء المرتبط بالنظرية إلي المراجع التالية :

الإطار المنهجي للدراسة:-

في ضوء مشكلة البحث وفروض الدراسة وتساؤلاتها تم تحديد مجتمع الدراسة واختيار أنسب أنواع العينات تمثيلا لهذا المجتمع , وكذلك اختيار نوع المنهج وأدوات جمع البيانات المناسبة , القيام بإجراءات المعالجات الإحصائية اللازمة للخروج بنتائج المسح الميداني .

نوع الدراسة ومنهجها :

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية والتي تستهدف وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي التعرف على دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها, وذلك من أجل الوصول إلى تقديم صورة وصفية تحليلية لتلك الظاهرة .

منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على منهج المسح، وهو جهد علمي منظم للحصول على معلومات أو أوصاف للظاهر أو الظواهر محل الدراسة. ويعتبر منهج المسح من أفضل المناهج البحثية المتاحة للدراسات الاجتماعية، حيث يمكن الحصول على معلومات وبيانات

1)Venkatesh , V.,Morries,M.G.,Davies,G.B.,&Davies,F.D.(2003) User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly,** Vol.27 , pp 425 – 478

VenkateshV. and zhang X, (2010), Unified Theory of acceptance of information technology U.S Vs.China, **Journal of Global Information Technology Management**, Vol.13, No.1 , p .8

- Payne , k , (2008), Much Ado about something: Web2.0 Acceptance and use by Public Relations Practitioners, **Educators Academy PRSA Proceeding**, pp 67-93.

اصليه لوصف مجتمع البحث والظواهر المدروسة. وتم استخدام منهج لمسح التطبيقات ومسح بالعينة وذلك لمسح عينه من الجمهور للتعرف علي دور تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية في المؤسسات المالية المصرية وأثرها في رضا المتعاملين معها.

مجتمع الدراسة:

ثانياً: –مجتمع الدراسة الميدانية

كما يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في عملاء البنوك المصرية المستخدمين لتطبيقات الهاتف المحمول للبنوك المصرية

- **ثانياً :– عينة الدراسة الميدانية**

تمثلت عينة الدراسة الميدانية في عملاء البنوك المستخدمين للتطبيقات البنكية وتمثلت عينة الدراسة في (400) مفرد

يوضح مصادر المعلومات التي ساعدت عينة الدراسة في اتخاذ قرار تحميل تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك، (متعدد الاختيارات، ن=400)

المصادر	ك ن=400	%
البنك الذي أجري معاملات بنكية لديه	264	%66.0
الأصدقاء والمعارف والجيران	174	%43.5

وسائل الإعلان التقليدية (التليفزيون–الإذاعة– الصحف...)	169	%42.3
إعلانات البنك عبر الإنترنت	157	%39.3
مواقع التواصل الاجتماعي	120	%30

تشير نتائج الجدول السابق إلي مصادر المعلومات التي ساعدت عينة الدراسة في اتخاذ قرار تحميل تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك: –

جاء في الترتيب الأول لمصادر المعلومات التي ساعدت عينة الدراسة في اتخاذ قرار تحميل تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك (البنك الذي أجري معاملات بنكية لديه) بنسبة 66%، بينما جاء في الترتيب الثاني لمصادر المعلومات التي ساعدت عينة الدراسة في اتخاذ قرار تحميل تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك (الأصدقاء والمعارف والجيران) بنسبة 43.5%، وجاء في الترتيب الثالث لمصادر المعلومات التي ساعدت عينة الدراسة في اتخاذ قرار تحميل تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك (وسائل الإعلان التقليدية (التليفزيون–الإذاعة–الصحف...)) بنسبة 42.3%، وجاء في الترتيب الرابع (إعلانات البنك عبر الإنترنت) بنسبة 39.3%، وجاء في الترتيب الخامس (مواقع التواصل الاجتماعي) بنسبة 30%

يوضح أراء عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي تتعامل معها عينة الدراسة

العبارات	أوافق		محايد		معارض		عدد النقاط	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%				
يمتلك البنك تطبيق سهل الإستخدام ومحدث باستمرار	276	%69.0	108	%27.0	16	%4.0	1060	2.65	88.3	أوافق
يمتلك البنك عدد كاف من الصرفات الألية تلبي حاجات العملاء	268	%67.0	111	%27.8	21	%5.3	1047	2.62	87.3	أوافق
يوفر البنك من	230	%57.5	112	%28.0	58	%14.5	972	2.43	81.0	أوافق

البطاقات الإلكترونية									
يحرص الموقع الالكتروني للبنك على تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية.	276	%69.0	16	%4.0	108	%27.0	968	2.42	80.7	أوافق
يمتلك معدات تكنولوجية حديثة ومتطورة.	270	%67.5	24	%6.0	106	%26.5	964	2.41	80.3	أوافق

تشير نتائج الجدول السابق إلي أراء عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي تتعامل معها عينة الدراسة:-

جاء في الترتيب الأول (يمتلك البنك تطبيق سهل الاستخدام ومحدث باستمرار) بوزن نسبي 88.3 واتجاه عام أوافق، يليه في الترتيب الثاني لأراء عينة الدراسة حول

تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي يتعاملون معها (يمتلك البنك عدد كاف من الصرفات الألية تلبي حاجات العملاء) بوزن نسبي 87.3 واتجاه عام أوافق، وجاء في الترتيب الثالث لأراء عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي يتعاملون معها (يوفر البنك من البطاقات الإلكترونية) بوزن نسبي 81 واتجاه عام موافق، وجاء في الترتيب الرابع لأراء عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي يتعاملون معها (يحرص الموقع الالكتروني للبنك على تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية) بوزن نسبي 80.7 واتجاه عام أوافق، وجاء في الترتيب الخامس والأخير لأراء عينة الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التي يتعاملون معها (يمتلك معدات تكنولوجية حديثة ومتطورة) بوزن نسبي 80.3 واتجاه عام أوافق.

يوضح أراء عينة الدراسة حول جودة تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية على رضاءهم نحوها

العبارات	أوافق		محايد		معارض		عدد النقاط	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%				
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه	276	69.0	108	27.0	16	4.0	1060	2.65	88.3	أوافق

على التطبيق.									
بلجأ البنك إلى استخدام أساليب جديدة للترويج على التطبيق	268	67.0	111	27.8	21	5.3	1047	2.62	87.3	أوافق
تطبيق البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة.	51	12.7	69	17.3	280	70.0	1029	2.57	85.8	أوافق
التطبيق يمثل خدمة العملاء على شبكة الإنترنيت	56	14.0	144	36.0	200	50.0	944	2.36	78.7	أوافق

لا يسيء البنك إلى استخدام المعلومات الشخصية	75	18.8	165	41.3	160	40.0	885	2.21	73.8	محايد
محتوى هيكل وتنظيم تطبيق البنك من السهل تتبعه	69	17.3	177	44.3	154	38.4	885	2.21	73.8	محايد
سهولة الوصول إلى البنك عن طريق الهاتف (موظف أو الرد الآلي)	177	44.3	115	28.8	108	27.0	869	2.17	72.4	أوافق
أتمكن من	89	22.3	158	39.4	153	38.3	864	2.16	72	محايد

الدخول إلى تطبيق البنك على الموبايل بسرعة.										
لدي الثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية	115	28.8	223	55.8	62	15.5	853	2.13	71.1	محايد
تطبيق البنك يقدم الخدمات ويتم الصفقات بسرعة	82	20.5	189	47.3	129	32.3	847	2.12	70.6	محايد
تكلفة أداء الخدمات الإلكترونية منخفضة مقارنة	107	26.8	231	57.8	62	15.5	845	2.11	70.4	محايد

بالخدمات التقليدية									
من السهل العثور على ما أحتاج على التطبيق	87	21.8	185	46.2	128	32.0	841	2.10	70.1	محايد
البنك يحل مشاكل معاملاتي الإلكترونية بالتطبيق بسرعة	119	29.8	156	39.0	125	31.2	806	2.01	67.2	محايد
تقديم الاستعلامات اللازمة والاستفسارات المطلوبة من طرف	132	33.0	143	35.8	125	31.3	793	1.98	66.1	محايد

العملاء بسرعة									
التطبيق مصمم تصميم جذاب وجميل وسهل التعامل معه.	99	24.8	123	28.4	178	46.8	721	1.80	60.1	معارض
معاملاتي البنكية عبر الإنترنيت دائما دقيقة	86	21.5	125	31.3	189	47.3	697	1.74	58.1	معارض

تشير نتائج الجدول السابق إلي أراء عينة الدراسة حول جودة تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية على رضاءهم نحوها: -

جاء في الترتيب الأول لأراء عينة الدراسة حول جودة تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية على رضاءهم نحوها (البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على التطبيق) بوزن نسبي 88.3 واتجاه عام أوافق، بينما جاء في الترتيب الثاني (يلجأ البنك إلى استخدام أساليب جديدة للترويج على التطبيق) بوزن نسبي87.3 واتجاه عام أوافق، وجاء في الترتيب الثالث (تطبيق البنك يعمل على تحقيق الوعود حول

الخدمات بدقة) بوزن نسبي 85.8 واتجاه عام موافق، يليه في الترتيب الرابع لأراء عينة الدراسة حول جودة تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية على رضاءهم نحوها (التطبيق يمثل خدمة العملاء على شبكة الإنترنيت) بوزن نسبي 78.7 واتجاه عام أوافق، بينما جاء في الترتيب الخامس كل من (لا يسيء البنك إلى استخدام المعلومات الشخصية – محتوى هيكل وتنظيم تطبيق البنك من السهل تتبعه) بوزن نسبي 73.8 واتجاه عام محايد لكل منهما علي حدي، يليه في الترتيب السادس (سهولة الوصول إلى البنك عن طريق الهاتف (موظف أو الرد الآلي)) بوزن نسبي72.4 واتجاه عام أوافق، وجاء في الترتيب السابع (أتمكن من الدخول إلى تطبيق البنك على الموبايل بسرعة) بوزن نسبي 72 واتجاه عام محايد، وجاء في الترتيب الثامن لأراء عينة الدراسة حول جودة تكنولوجيا تطبيقات الاتصال الخدمية على رضاءهم نحوها(لدي الثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية) بوزن نسبي 71.1و واتجاه عام محايد، وجاء في الترتيب الأخير كل من (التطبيق مصمم تصميم جذاب وجميل وسهل التعامل معه) بوزن نسبي 60.1 واتجاه عام معارض، و (معاملاتي البنكية عبر الإنترنيت دائما دقيقة) بوزن نسبي 58.1 واتجاه عام معارض.

يوضح أراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم

العبارات	أوافق		محايد		معارض		عدد النقاط	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%				

البنك على استعداد تام بشكل كامل لتقديم المساعدة لك.	248	62.0	104	26.0	48	12.0	1000	2.50	83.3	موافق
يسعى موظفي البنك لمساعدتك في حل المشكلات التي تواجهك في تقديم الخدمة.	244	61.0	102	25.5	54	13.5	990	2.48	82.5	موافق
يستجيب موظفي البنك لاحتياجات	224	56.0	130	32.5	46	11.5	978	2.45	81.5	موافق

العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.									
تهتم إدارة البنك بشكاوى واستفسارات العملاء.	232	58.0	112	28.0	56	14.0	976	2.44	81.3	موافق
يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء.	168	42.0	219	54.8	13	3.3	955	2.39	79.6	محايد
يقدم	218	54.5	104	26.0	78	19.5	940	2.35	78.3	موافق

الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم البنك وبدون تجاوز.									
يتوفر في تطبيقات البنك الإلكترونية خيارات عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة.	184	46.0	142	35.5	74	18.5	910	2.28	75.8	موافق
يتوفر عدد كافي من	192	48.0	124	31.0	84	21.0	908	2.27	75.7	موافق

الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء.									

تشير نتائج الجدول السابق إلي أراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم:-

جاء في الترتيب الأول لأراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم (البنك على استعداد تام بشكل كامل لتقديم المساعدة لك) بوزن نسبي 83.3 واتجاه عام أوافق، يليه في الترتيب الثاني (يسعى موظفي البنك لمساعدتك في حل المشكلات التي تواجهك في تقديم الخدمة) بوزن نسبي 82.5 واتجاه عام موافق، وجاء في الترتيب الثالث لأراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم أن (يستجيب موظفي البنك لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم) بوزن نسبي 81.5 واتجاه عام موافق، بينما جاء في الترتيب الرابع (تهتم إدارة البنك بشكاوى واستفسارات العملاء) بوزن نسبي 81.3 واتجاه عام موافق، بينما جاء في الترتيب الخامس لأراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم (يتم اختصار بعض الإجراءات من قبل العاملين بهدف سرعة خدمة العملاء) بوزن نسبي 79.6 واتجاه عام محايد، بينما جاء في الترتيب السادس

(يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم البنك وبدون تجاوز) بوزن نسبي 78.3 واتجاه عام محايد، وجاء في الترتيب السابع لأراء عينة الدراسة حول سرعة استجابة البنك لحل مشكلاتهم ومساعدتهم (يتوفر في تطبيقات البنك الإلكترونية خيارات عند تقديم الخدمات بهدف تسريع الخدمة) بوزن نسبي 75.8 واتجاه عام موافق، بينما جاء في الترتيب الثامن (يتوفر عدد كافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء) بوزن نسبي 75.7 واتجاه عام موافق.

فيما يتعلق بنتائج اختبار الفروض :

- توجد علاقة دالة إحصائية بين معدل استخدام عينة الدراسة لتطبيقات الموبايل في التعاملات المالية بالبنوك والمتغيرات الديموغرافية.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين اعتماد عينة الدراسة على تطبيقات الموبايل في تعاملاتهم مع البنوك وتقديرهم لأهمية تطبيقات الموبايل المتعلقة بالبنوك.
- توجد علاقة دالة إحصائية بين دوافع استخدام عينة الدراسة لتطبيقات الموبايل البنكية وبين عدد المرات التي قاموا فىها بمعاملات بنكية من خلال تطبيقات الموبايل البنكية
- توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الخدمات البنكية الذي يتعامل معها عينة الدراسة واعتمادهم على تطبيقات الموبايل البنكية

توصيات الدراسة

١-أشارت النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية ان تطبيقات الموبايل البنكية لا زالت تعاني من أزمة ثقة، فهناك ضرورة لقيام البنوك بعمل حملات توعية لمستخدميها وشرح آليات حماية حسابتهم البنكية

٢-اهتمام المسؤولين المتفاعلين مع الجمهور داخل التطبيقات البنكية عبر الهاتف المحمول بالاستطلاع الدوري لآراء المستخدمين حول التطبيق والخدمات الذي يقدمها، مما يساعد على تجنب السلبيات التي قد تدفع العملاء في بعض الأحيان لعدم استخدام التطبيق في معاملاتهم البنكية وضرورة الاهتمام بتوظيف إدارة العلاقات مع العملاء بشكل جيد عبر التطبيق.

٣-وضع استراتيجية لتوعية العملاء بالخدمات المالية الرقمية وكيفية تأمين استخدامها ووضع البنوك استراتيجيات لتأمين البيانات الخاصة بالعملاء، حيث يُعد أمن المعلومات من التحديات الرئيسية التي تواجه التحول الرقمي بالبنوك بشكل عام

مصادر ومراجع الدراسة

أولاً:-الرسائل العلمية غير المنشورة

(1) جيلان محمد نجيب، دور الأنشطة الاتصالية الإلكترونية للعلاقات العامة في بناء الوعي والانتماء المؤسسي لدى الجمهور الداخلي دراسة تطبيقية على عينة الشركات الإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة ، (جامعة المنصورة –كلية الاداب –قسم الاعلام، 2021)

(1) مهجة إبراهيم حسن، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية الذكية أمام تحسين أداء الخدمة لدى الشركة الخدمية بمطار القاهرة الجوي – دراسة تطبيقية علي ادارة الاستعلامات بشركة ميناء القاهرة الجوي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة بنها – كلية التجارة.– قسم إدارة اعمال،2021.)

(1) وسام حسين الزعبي، تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على الممارسة المهنية للعلاقات العامة بالمصارف اللبيبة، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة عين شمس –كلية الاداب –قسم علوم والاتصال والإعلام،

([1]) تُعرف في كتابات بعض الباحثين ب (النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا)، وقد فضلنا في دراستنا عدم ترجمة المصطلح ((Unified حرفيا وتم ترجمة المعني للمصطلح بناءا على محددات تشكل النظرية بالنظرية الشاملة لقبول واستخدام التكنولوجيا، ويعني مصطلح الشاملة أن النظرية تم صياغتها لتشمل أكثر من نموذج ونظرية في مجال قبول واستخدام التكنولوجيا فجاءت النظرية شاملة للكثير من المتغيرات التي وردت في النظريات والنماذج ذات العلاقة بقبول واستخدام التكنولوجيا.

المراجع الاجنبية

Sylvia Chan – Olmsted and Youngju Kim ,Y , ،Jaemin Jung From Access to Utilization , F actors Affecting Smart phone Application Use and Its Impacts on Social and Human Capital Acquisition in South Korea . Journalism & Mass Communication Quarterly, 90(4) , (2013 Pp ,715-735.)

Venkatesh , V.,Morries,M.G.,Davies,G.B.,&Davies,F.D.(1 (2) 2003) User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly,** Vol.27 , pp 425 – 478

VenkateshV. and zhang X, (2010), Unified Theory of acceptance of information technology U.S Vs.China, **Journal of Global**

Information Technology Management, Vol.13, No.1 , p .8

Payne , k , (2008), Much Ado about something: Web2.0 - Acceptance and use by Public Relations Practitioners, **Educators Academy PRSA Proceeding**, pp 67-93.

Fred Davis. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", ***MIS Quarterly***, Vol.13, No. 3, P.p 319:340

Venkatesh , V.,Morries,M.G.,Davies,G.B.,&Davies,F.D.(2003) User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly,** Vol.27 , pp 425 – 478

VenkateshV. and zhang X, (2010), Unified Theory of acceptance of information technology U.S Vs.China, **Journal of Global Information Technology Management**, Vol.13, No.1 , p .8

Payne , k , (2008), Much Ado about something: Web2.0 - Acceptance and use by Public Relations Practitioners, **Educators Academy PRSA Proceeding**, pp 67-93.