

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية¹

د. عبد المنعم محمد أحمد محمد

دكتوراه في إدارة الأعمال

جمهورية مصر العربية

bebars905@gmail.com

ملخص البحث

استهدفت الدراسة الحالية قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية، بالاعتماد على عينة عشوائية بسيطة من ثماني بنوك تتبع القطاع الخاص والعام بمدينة قنا، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية، وتوصلت أيضا إلى أنه يوجد أثر لأبعاد التحول الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي) على جودة الخدمة المصرفية في البنوك المصرية، ويوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية، ويوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية، ويوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية، ويوجد أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية.

الكلمات الدالة

التحول الرقمي، جودة الخدمة المصرفية، بنوك مصرية.

¹ تم تقديم البحث في 2025/3/5، وتم قبوله للنشر في 2025/4/29.

(1) المقدمة

يُنظر إلى التحول الرقمي للبنوك باعتباره التحدي الشامل الذي يواجه الصناعة المصرفية اليوم. وفي هذه العملية من التغيير الرقمي، تواجه البنوك ابتكارًا ثوريًا يتطلب التكيف مع جميع العمليات التعاونية تقريبًا. ويرتبط التحول الرقمي في الصناعة المالية بالعقبات التي يبدو أنها تعيق التنفيذ السلس للنهج الرقمية. ولم تتم معالجة هذه القضية بشكل كافٍ في الأدبيات الأكاديمية الحالية (Diener & Špaček 2021)

ويشير التحول الرقمي إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات التمويل، مما يغير جذريًا الطريقة التي تعمل بها المؤسسات المالية وتقدم القيمة للعملاء. ويشمل مجموعة واسعة من التقنيات، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمدفوعات عبر الإنترنت، والبلوك تشين، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. لا يقتصر هذا التحول على رقمنة الخدمات الحالية؛ ومع ذلك، فإنه ينطوي على إعادة التفكير في الخدمات المالية وابتكارها لتعزيز إمكانية الوصول والكفاءة والأمان. وقد تم التأكيد على أهمية التحول الرقمي في الخدمات المالية من خلال عدة عوامل، بما في ذلك طلب المستهلكين على تقديم الخدمات بشكل مريح وأسرع، والضغط التنافسي من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، والحاجة إلى تحسين البنوك التقليدية للكفاءة التشغيلية. (Jejenywa, Mhlono & Jejenywa, 2024)

وتلعب جودة الخدمة دوراً هاماً في تصميم وتسويق منتج الخدمة، فهي ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، وقد أدركت منظمات الخدمة بشكل متزايد أهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية (Al-Damour 2005) تعد جودة الخدمة أحد الركائز الأساسية التي يركز عليها العالم اليوم، ليشكل للعالم أساس نجاحه من خلال تقديم خدمات ترتقي إلى مستوى توقعات العملاء (إسماعيل والناصر، 2021)

ويهدف البحث إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية، وفي ضوء مشكلة الدراسة يمكن تحديد أهداف البحث فيما يلي:

- دراسة وتحليل التحول الرقمي المطبق في البنوك المصرية.
- دراسة وتحليل جودة الخدمة المصرفية المطبقة في البنوك المصرية.
- دراسة طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية في البنوك المصرية.
- التوصل إلى إطار مقترح لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية في البنوك المصرية.

وتستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تتعلق بموضوع التحول الرقمي وما له من تأثير على جودة الخدمة المصرفية في البنوك المصرية بجمهورية مصر العربية، وذلك لمساعدة البنوك والمحللين الماليين والمستثمرين ومستخدمي المعلومات المالية في الاهتمام بدور التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمة المصرفية.

(2) الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

(1-2) التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي ضرورة أساسية لكافة المؤسسات والمنظمات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، حيث أن التحول الرقمي هو برنامج شامل يؤثر على المؤسسة وأسلوب وطريقة عملها الداخلي، كما يهتم بكيفية تقديم الخدمات للمستهلك لجعل الخدمات أسرع وأسهل وبالتالي أقل تكلفة، مما يحفز الشمول المالي الذي يهدف إلى تقديم الخدمات المالية بأقل تكلفة. (Ahmed, 2022)

وأشار أبو سمره (2019) إلى أن التحول الرقمي هو "عملية انتقال القطاعات الحكومية والشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها". والتحول الرقمي ويعني تحولاً في طريقة العمل في المؤسسات بحيث يتم تقليص الأعمال الروتينية وزيادة وقت التفكير في التطوير، وهو تسريع لطريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال التطور التكنولوجي الكبير الذي حدث لخدمة العملاء بشكل أسرع وأفضل، كما يمثل زيادة في الكفاءة في سير العمل بحيث يتم تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى زيادة عدد أعضاء الفريق دون الحاجة إلى التوظيف. (يحيى وقرابصي، 2019)

(2-2) أبعاد التحول الرقمي

تم استخدام هذه الأبعاد في الدراسة، حيث يتم تطبيق التحول الرقمي بالاعتماد على الأبعاد الأساسية التالية: (سلام، 2023) (علام، 2021)

- التقنيات الرقمية: يتم بناء التحول الرقمي باستخدام نظام من الأجهزة وأنظمة التشغيل والبرامج ووسائط التخزين، مما يسمح باستخدام كافة أصول المنظمة بكفاءة تشغيلية عالية.
- الكوادر البشرية: تشكل الموارد البشرية جانباً مهماً ولا غنى عنه بالنسبة للمنظمات التي تسعى إلى تنفيذ التحول الرقمي، حيث يجب أن تتوفر الموارد البشرية المؤهلة والمدربة لاستخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة.
- الخدمات المالية الرقمية: حيث أن تقديم الخدمات المالية بالاعتماد على التحول الرقمي من شأنه أن يساهم في خفض التكاليف وتوفير الوقت، مما يساعد على تعزيز الشمول المالي، فضلاً عن زيادة مستوى الشفافية في التعامل.
- إجراءات التحول الرقمي: وهي تعبر عن مجموعة من الأنشطة أو المهام المترابطة لتقديم الخدمات المطلوبة، حيث يتوجب على المنظمات إرسال نظام تقني يسمح بتطوير الإجراءات لضمان التطبيق الفعال للتحول الرقمي، فيجب على المنظمات أن تقوم بجهود مستمرة لإدارة وتحليل البيانات بشكل منظم وفعال لتوفير المعلومات والأجراءات بشكل موثق وكامل.

(3-2) أهمية التحول الرقمي

إن التحول الرقمي له أهمية كبيرة فهو يعمل بمستوى سرعة واحد ولفترة زمنية طويلة ولذلك ساهم التحول الرقمي بشكل إيجابي في تنظيم الوقت من خلال البرامج المعدة له والموجودة له وعملت العديد من الدول على تفعيل هذه الخدمة في كافة القطاعات كما خلق تطورات وتأثيرات إيجابية وإبداعية للشركات في التحول الرقمي وأصبح الناس يتعاملون بحذر أكبر مع المال فالمستفيد من تطور التحول الرقمي والموجة السريعة هو العملاء وهي. (سلايمي وبوشي، 2019)

- تحسين الخدمة: إن تحسين الخدمة هو أحد ركائز التحول الرقمي، ولا يمكن لأي تحسين أن يكون داخلياً في حد ذاته، أي يجب أن يتمتع العملاء بخدمة أفضل ويجب تلبية احتياجاتهم بشكل أسرع وأكثر اكتمالاً، وهذا سيكون له تأثير إيجابي على الإدارة والأرباح.
- زيادة التعاون الداخلي: إذا كان مشروع التحول الرقمي كبيراً بما يكفي، فيمكنه التأثير على المنظمة بأكملها وتعزيز التعاون الداخلي بشكل أفضل. وأفضل الأمثلة على تحسين عمليات إدارة المستندات هي شبكات الإنترنت الداخلية للشركات التي يمكن أن تفتح فرصاً للمناقشة بين الموظفين في الفرق الذين لم يكن لديهم أي اتصال لولا ذلك.
- زيادة الكفاءة: الكفاءة هي النتيجة الطبيعية للعمليات المتطورة والفعالة. وباستخدام القوة غير المسبوقة للتكنولوجيا الحديثة، يمكن أن تصبح سير العمل أسرع وأكثر سلاسة وقابلية للتكرار حيث يقضي الموظفون وقتاً أقل في المهام الروتينية حتى يتمكنوا من التركيز على الأفكار والابتكارات. كما يستفيد العملاء من زيادة الكفاءة في تعاملاتهم.
- الاستقلالية: في سوق سريعة الحركة، تعد المرونة التنظيمية سمة مرغوبة. لقد ولت أيام المنظمات الجامدة البطيئة الحركة التي تملئ على العملاء كيفية التعامل معهم. واليوم، يتعين على حتى أكبر الشركات أن تتكيف مع الاتجاهات وتستمتع إلى المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، تمكن التكنولوجيا من ذلك.

(4-2) جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية هي "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة" (حلوز والضمور، 2012) وأفاد الصرن (2007) بأنها "قيمة استراتيجية وأن دراستها تساعد المصرف على الاحتفاظ بزيائنه وموظفيه وجعلهم راضين، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية، وجذب زبائن جدد وتطوير العلاقات بين الزبون والمصرف وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح و الحصة السوقية وتحسين الأداء المصرفي على المستوى العالمي". كما أفاد عبد الخالق (2010) أن جودة الخدمة المصرفية هي "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات".

(5-2) أبعاد جودة الخدمة

توجد مجموعة من الأبعاد لقياس لجودة الخدمة المقدمة للعملاء ولكن تم الاتفاق على أبعاد المقياس الذي قدمه (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)؛ (Zeithaml, 1988) وتم اعتماده فيما بعد من (الجابري، 2015)، (إدريس، 1996)؛ (إسماعيل، 2019)؛ (رحماني، 2021)؛ (عطا، 2011)؛ (علي، 2017).

- الاعتمادية: يمكن وصف قدرة مقدمي الخدمات على تقديم منتجات وخدمات ملتزمة بشكل ثابت وصادق بالموثوقية، وإن تقديم خدمات موثوقة من شأنه أن يؤدي إلى رضا العملاء، وتشير الموثوقية إلى تحصيل الفوائد بشكل فعال بالطريقة الصحيحة.

- الاستجابة: تتضمن الاستجابة تقديم الخدمات في الوقت المناسب. وبصرف النظر عن ذلك، فإن الاستجابة مرتبطة أيضًا برغبات العملاء واحتياجاتهم ورغباتهم، واهتمام الموظفين بالعملاء، وساعات العمل المناسبة، والحضور وحل مشكلات العملاء بشكل مناسب.

- التعاطف: يتعلق التعاطف بمصالح العملاء ورغباتهم ومشاكلهم، فضلاً عن التعامل بكفاءة مع رغباتهم والتغلب على المشكلات والعناية بها وحلها بشكل مناسب. ويشمل التعاطف تقديم خدمات ممتازة للعملاء.

- الأمان: يمكن لمقدمي الخدمة تعريف السلامة والطمأنينة على أنها ضمان. كما يتم تضمين اللطف والملاءمة والأمن والقدرة أيضًا كعناصر في الضمان.

- الدليل المادي (الملموس): تشمل الأدلة المادية (الملموسة) المرافق المادية والمعدات والموظفين والاتصالات، وهذا يعني مظهر المرافق المادية، مثل مباني وغرف الاستقبال، وتوافر أماكن وقوف السيارات، ونجاح الغرفة، ونظافتها وراحتها، واكتمال معدات الاتصال، ومظهر الموظفين.

(3) الدراسات السابقة

(1-3) الدراسات الخاصة بالمتغير المستقل التحول الرقمي

هدفت دراسة (أحمد ومقرض وراغب، 2024) تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء المؤسسي من خلال وضع الإبداع التنظيمي كمتغير وسيط دراسة ميدانية على القطاع المصرفي ببورسعيد، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على تفسير العلاقة بين المتغيرات ذات الصلة بالبحث، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة البحث والتي تمثل 265 فردًا يعملون بالقطاع المصرفي ببورسعيد، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير لأبعاد التحول الرقمي على أبعاد الإبداع التنظيمي، ووجود تأثير لأبعاد الإبداع التنظيمي على الأداء المؤسسي، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، كما يتوسط الإبداع التنظيمي العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.

هدفت دراسة (مفتاح وأحمد، 2024) إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في القوائم المالية للمصارف الليبية من وجهة نظر العاملين بالمصارف العاملة بمدينة سرت، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتألف مجتمع الدراسة من المديرين الماليين والمراجعين الداخليين والمحاسبين، واستخدمت الدراسة عينة عشوائية، وبلغ حجم العينة (60) فرداً، وتم توزيع استبانة عليهم، وتم استرجاعها بنسبة (100%)، باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، والموثوقية، والقابلية للمقارنة، والقدرة على الفهم) للمصارف العاملة بمدينة سرت.

هدفت دراسة (Diener & Špaček (2021 إلى لتحديد الحواجز الرئيسية التي يُنظر إليها على أنها تحول دون التحول الرقمي في كل من القطاعين المصرفي الخاص والتجاري من منظور الإدارة وتحليلها وفقاً لذلك، تستند المنهجية إلى نهج منهجي باستخدام مزيج من المقابلات السياقية مع أعضاء مجلس إدارة البنوك الألمانية، وتحليل المحتوى الاستقرائي، واستكشاف أفضل أساليب الممارسة. وتوصلت الدراسة إلى أن عناصر الاستراتيجية والإدارة والتكنولوجيا والتنظيم والعملاء والموظفين تحظى بمستوى عالٍ من الاهتمام في سياق التحول الرقمي. ويمكن العثور على الحواجز الرئيسية في مجالات معرفة السوق والمنتج، وإشراك الموظفين والعملاء، والمصلحة العامة. ويتميز كل حاجز رئيسي بالعديد من الحواجز الفرعية ذات الأهمية المتفاوتة للتحول الرقمي للبنوك، والتي تم وصفها بالتفصيل.

هدفت دراسة سلام (2021) إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة وتحديد الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى قبول الفرضية الأولى والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة"، وقبول الفرضية الثانية والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي"، وقبول الفرضية الثالثة والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة"، ورفض الفرضية الرابعة والتي تنص على "التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة". ولتحليل رفض الفرضية الرابعة، تمت مناقشة أساليب تنفيذ التحول الرقمي والمتمثلة في الكوادر البشرية والتقنيات والخدمات المالية الرقمية والإجراءات، على شكل فرضيات فرعية، تم من خلالها قبول "الإجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة"، ورفض الفرضيات الثلاث الأخرى.

كملت حلت دراسة (شحاته؛ 2020) نداعيات تطبيق آليات التحول الرقمي بأبعادها المختلفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتي تتجلى في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الإدارية للمواطنين، مع التركيز على متطلبات معايير الحوكمة لإجراءات التحول الرقمي، وإشكاليات التطبيق في المجتمعات العربية عامة ومصر خاصة، وطبيعة وجوهر قواعد المحاسبة والمساءلة التي تضمن نجاحه. وتوصل الباحث إلى العديد من الاستنتاجات أهمها: أن نجاح التحول الرقمي كأحد مستحدثات تكنولوجيا المعلومات يركز على أربعة أبعاد

أساسية (استخدام التقنيات لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية ودعم رؤيتها المستقبلية، والتغيرات في خلق القيمة، والتغيرات الهيكلية وتوافر الجوانب المالية)

وحللت دراسة (البلوشية والحرصي، 2020) استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، من خلال التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة في السلطنة في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستويات التحول لديها، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة في هذا الجانب، بما يتماشى مع التوجهات العالمية في هذا المجال، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها من خلال المقابلة. وقد تم تطبيق الدراسة على أربع مؤسسات حكومية وهي وزارة التقنية والاتصالات، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة الصحة، وشرطة عمان السلطانية، ومؤسسة واحدة من القطاع الخاص وهي بنك مسقط. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المؤسسات بذلت جهوداً وأدواراً واضحة للتحول الرقمي، من توعية وتثقيف وتدريب ودمج وجاهزية وغيرها. كما تبين مستوى التحول في مؤسسات عينة الدراسة، إلا أنها جميعاً بذلت جهوداً ساعدت في تقدم السلطنة في مستوى التحول الرقمي وفقاً لأحدث تقرير للأمم المتحدة لعام 2018 ورفع مستواها في مجالات التقييم الأخرى مثل المشاركة الإلكترونية.

(2-3) الدراسات الخاصة بالمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية

هدفت دراسة (Odilovich 2024) إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية عن بعد على دخل البنك، حيث أن تحقيق التقدم العلمي الذي يشهده العالم اليوم يتطلب من البنوك سواء المتخلفة أو الأجنبية بناء مفاهيم إدارية حديثة في الإدارة إذا أرادت أن يكون لها أهداف وفعالية. وخلصت الدراسة إلى أن تقديم الخدمات المصرفية غير الربوية يأتي في المرتبة الثانية من حيث الأهمية من حيث كسب الدخل، ويكتسب هذا المصدر من الدخل أهمية كبيرة في الدول المتقدمة اليوم. وعادة ما يشار إلى هذه الإيرادات بإيرادات العمولات لأنها تحصل كرسوم عمولة على معظم الخدمات. وعادة ما يتم أخذ مبلغ رسوم العمولة كنسبة مئوية من مبلغ المعاملة أو مبلغ الصفقة. وبالمثل يتم الحصول على الدخل مقابل الخدمات المقدمة كرسوم عمولة أو مقابل تحصيل المصاريف من قبل البنوك.

هدفت دراسة منصوري (2024) إلى تحديد أثر التسويق الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على متغيرين رئيسيين: التسويق الرقمي كمتغير مستقل يقاس بالاعتماد على الأبعاد التالية: جذب العملاء، الاتصال بالعملاء، تحديد هوية العميل، إشراك العملاء، الاحتفاظ بالعملاء؛ وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع يقاس بالاعتماد على: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف. ولتحقيق هدف الدراسة، استهدفت الاستبانة عملاء عينة من البنوك الجزائرية. وتم جمع البيانات باستخدام الطريقة العشوائية. وشملت العينة 487 عميلاً من عملاء البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى مقابلة مع مجموعة من المسؤولين في البنوك الجزائرية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التسويق الرقمي يؤثر على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية وأن التسويق الرقمي بأبعاده له تأثير على تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تم ترتيبه على النحو التالي: تحديد هوية العميل، ثم إشراك العملاء، ثم الاحتفاظ

بالعملاء، ثم الاتصال بالعملاء، ثم جذب العملاء. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات المصرفية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

(3-3) الدراسات الخاصة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية

هدفت دراسة (Elibol (2024 إلى دراسة أثر جودة الخدمة الداخلية على أداء الموظفين والدور الوسيط للتحول الرقمي في هذا التأثير، خلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمة الداخلية والتحول الرقمي لهما تأثير إيجابي وهام على أداء الموظفين، ومن نتائج الدراسة أيضاً أن للتحول الرقمي دور وسيط جزئي في تأثير جودة الخدمة الداخلية على أداء الموظفين.

هدفت دراسة العتيبي وخوالدي (2023) إلى تحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي من خلال دراسة تطبيقية لوزارة الداخلية السعودية، وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوافر عناصر ومتطلبات التحول الرقمي (الرؤية الاستراتيجية، الموارد البشرية المؤهلة، البنية التحتية والأجهزة، شبكات الاتصالات، وأمن المعلومات) على مستوى جودة الخدمة في أبعاد الجودة المختلفة (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والضمان). ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة زيادة اهتمام الوزارة بتوفير برامج التدريب والتطوير التي تعمل على تعزيز أداء الموظفين، وزيادة اهتمام الوزارة بالصيانة الدورية للأجهزة لمنع الأعطال والاستفادة من التحول الرقمي من خلال توفير وسائل إلكترونية لمعالجة استفسارات المستفيدين.

هدفت دراس (Forid, Hafez & Khan (2022 إلى التحقيق في كيفية تأثير أبعاد جودة الخدمة والتحول الرقمي على رضا الطلاب والاحتفاظ بهم في الجامعات الخاصة في بنغلاديش. وجدت الدراسة أن جميع أبعاد جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي وهام على رضا الطلاب باستثناء بُعد التعاطف. كما وجد أن التحول الرقمي يؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب. علاوة على ذلك، فإن رضا الطلاب له تأثير إيجابي وهام على الاحتفاظ بالطلاب. وعلى حد علم المؤلفين، فإن هذه هي المبادرة الأولى للتحقيق في تأثير أبعاد جودة الخدمة والتحول الرقمي على رضا الطلاب والاحتفاظ بهم في سياق الجامعات الخاصة في بنغلاديش. تساهم هذه الدراسة في مساعدة مؤسسات التعليم العالي على تحسين أبعاد جودة الخدمة والتحول الرقمي لكسب رضا الطلاب والاحتفاظ بهم في قطاعات التعليم شديدة التنافسية. أخيراً، يزعم هذا العمل أن التحول الرقمي في التعليم العالي ضروري للبقاء والنمو في القرن الحادي والعشرين.

هدفت دراسة سبع (2021) إلى دراسة التأثير المباشر للتحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب بجامعة المنصورة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب، كما أن لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الموثوقية، الأمان) تأثير إيجابي معنوي على رضا الطلاب.

– في ضوء الدراسات السابقة

جاءت الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة حيث اجتمعت مع الدراسات السابقة في تناولها متغيرين هامين وهما التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية، واختلفت عن الكثير منها في عينة الدراسة وقطاع التطبيق وهو البنوك في محافظة قنا بجمهورية مصر العربية، حيث تلاحظ في الدراسات السابقة الاتي:

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باعتماد أبعاد التحول الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي)، واعتماد أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية).

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باعتماد منهج التحليل الوصفي والاستقصاء للدراسة.

- توصلت الدراسات السابقة إلى أن التحول الرقمي أداة مهمة لتعزيز جودة الخدمة المصرفية.

- اختلفت الدراسات السابقة في تحديد أبعاد التحول الرقمي فمنهم من حدد أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) مثل دراسة العتيبي وخوالدي (2023)، ومنهم من حددها أبعاد التحول الرقمي (الرؤية الاستراتيجية، الموارد البشرية المؤهلة، والبنية التحتية والأجهزة، وشبكات الاتصالات، وأمن المعلومات) كدراسة سبع (2021) ولكن الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة سلام (2023) في تناول أبعاد التحول الرقمي وهي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي).

- اتفقت الدراسات السابقة على أن جودة الخدمة المصرفية والتحول الرقمي لهما تأثير إيجابي وهام على أداء الموظفين، ومن نتائج الدراسة أيضاً أن للتحويل الرقمي دور وسيط جزئي في تأثير جودة الخدمة الداخلية على أداء الموظفين.

- أن جميع أبعاد جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي وهام على رضا العملاء، كما وجد أن التحول الرقمي يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء. علاوة على ذلك، فإن رضا الطلاب له تأثير إيجابي وهام على الاحتفاظ بالعملاء.

- وجود تأثير إيجابي معنوي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا العملاء، كما أن لبعض أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الجوانب المادية الملموسة، الموثوقية، الأمان) تأثير إيجابي معنوي على رضا العملاء.

– الفجوة البحثية

○ في ضوء ما سبق تمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسات في حدود علم الباحث تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية بالتطبيق على عملاء البنوك المصرية وهذا ما سيتناوله الباحث في هذا البحث.

○ لا توجد دراسات سابقة في حدود علم الباحث سعت للربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمة بالتطبيق على البنوك بمحافظة قنا البنوك في مصر بمدينة قنا.

○ اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ومكان التطبيق وهو عملاء البنوك المصرية بمدينة قنا بجمهورية مصر العربية.

○ تأتي هذه الدراسة منسجمة مع التوجهات العالمية لتعزيز التحول الرقمي في كافة المعاملات البنكية، بالإضافة إلى الجهود التي تقوم بها البنوك المصرية من أجل الاهتمام بتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء.

(4) مشكلة البحث

قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية على عملاء البنوك بمحافظة قنا عبر عينة مكونة من 30 مفردة، وذلك بهدف صياغة وتحديد المشكلة، وقد تمت الدراسة الاستطلاعية عن طريق إجراء مقابلات شخصية مع عدد (30) عميل من عملاء البنوك بمحافظة قنا، وقد بينت الدراسة الاستطلاعية مجموعة من الظواهر وهي كالتالي:

- 70% من العملاء الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية لا يدركون مفهوم وأهمية التحول الرقمي وإمكانية الاستفادة منه في الخدمات المالية.

- 60 من العملاء الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية لا يعلمون بأبعاد التحول الرقمي.

- 65 من العملاء الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية.

وبناء على ما سبق عرضة من نتائج تخص الدراسة، تمكن الباحث من صياغة مشكلة الدراسة وهي: "هل هناك أثر للتحول الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي) على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية؟" ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية؟

- هل هناك أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية؟

- هل هناك أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية؟

- هل هناك أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية؟

(5) فروض البحث

في ضوء أهداف البحث والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث يمكن صياغة فرضية الدراسة الرئيسية علي النحو التالي: "يوجد أثر للتحول الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي) على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية".

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقوى على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.
- يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقوى على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.
- يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقوى على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.
- يوجد أثر لإجراءات التحول الرقوى كأحد أبعاد التحول الرقوى على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

(6) منهجية البحث

يتناول هذا الفصل أيضاً لمنهج الدراسة المتبع، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

(1-6) منهج البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى " والمنهج الوصفي هو منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها.

(2-6) مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث الأصلي من جميع البنوك الحكومية والخاصة العاملة بمدينة قنا (والتي تمثل عاصمة محافظة قنا بصعيد مصر) بإجمالي 17 بنك.

نظراً لكبر حجم مجتمع عملاء تلك البنوك. فقد تقرر أخذ عينة عشوائية طبقية من عملاء تلك البنوك، وبالتالي فقد تم تحديد حجم العينة الإجمالية المطلوبة للدراسة من تلك البنوك الثمانية عند مستوى معنوية 5% وذلك بالاعتماد على معادلة (Stephen Thompson)، والتي تستخدم لحساب حجم العينة من مجتمع معلوم، والتي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = \frac{N \times P (1 - P)}{[N - 1 (d^2 \div z^2)] + P(1 - P)}$$

حيث: N : تمثل حجم المجتمع، d : نسبة الخطأ وتساوى 0.05، p : نسبة توافر الخاصية والمحايدة وتساوى 0.5، z : تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوى 1.96

وبذلك تم تحديد حجم عينة الدراسة بحيث تبلغ (384) مستقصي أو عميل من كافة البنوك، وهي نفس النتيجة التي نحصل عليها بالاعتماد على معادلة (Kergeie & Morgan) والتي تعرف بمدخل "الرابطه الأمريكية للتربية" والتي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = \frac{x^2 NP (1 - P)}{[d^2 (N - 1)] + x^2 P (1 - P)}$$

حيث: x^2 : تمثل كاي تربيع (Chi-Square) عند $df=1$

كما تقرر زيادة حجم العينة بنسبة 10% لمقابلة أي فقد أو استبعاد في الاستبانات نتيجة لعدم الجدية في الردود أو لعدم استيفاء بعض الإجابات المطلوبة، وبالتالي بلغت العينة النهائية (423) مستقصي.

(3-6) عينة البحث

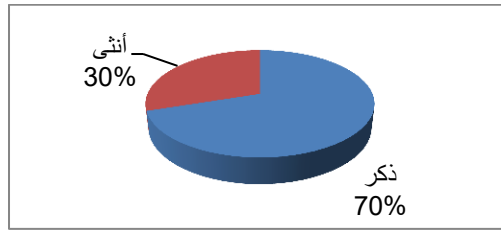
يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص تتمثل في: النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة الاشتراك بالبنك وذلك على النحو التالي:

جدول 1: خصائص أفراد عينة الدراسة

النسبة	التكرار	الخصائص	
70.0	296	ذكر	النوع
30.0	127	أنثى	
100	423	الإجمالي	
19.1	81	أقل من 20 سنة	العمر
53.0	224	من 20 - 35 سنة	
25.1	106	من 35 - 50 سنة	
2.8	12	أكثر من 50 سنة	
100	423	الإجمالي	
39.7	168	متوسط	المؤهل العلمي
48.7	206	جامعي	
11.6	49	فوق جامعي	
100	423	الإجمالي	
22.7	96	أقل من سنة	مدة الاشتراك بالبنك
27.4	116	من 1 - 3 سنوات	
40.2	170	من 3 - 5 سنوات	
9.7	41	أكثر من 5 سنوات	
100	423	الإجمالي	

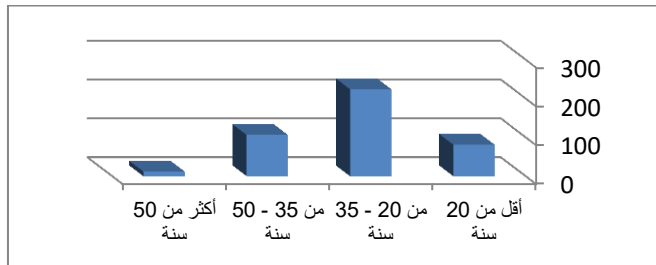
يوضح الجدول السابق توزيع عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية كما يلي :

- النوع: أفراد عينة الدراسة الذكور عددهم 296 فرد بنسبة 70% وهي النسبة الأعلى من حيث النوع، أما أفراد عينة الدراسة الإناث عددهم 127 فرد بنسبة 30% وهي النسبة الأقل من حيث النوع.



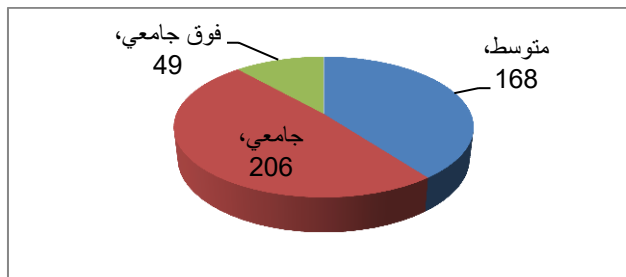
شكل 1: خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للنوع

- **العمر:** أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (من 20 - 35 سنة) عددهم 224 فرد بنسبة 53% وهي النسبة الأعلى من حيث العمر، ثم أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (من 35 - 50 سنة) عددهم 106 فرد بنسبة 25.1%، ثم أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (أقل من 20 سنة) عددهم 81 فرد بنسبة 19.1% ثم أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (أكثر من 50 سنة) عددهم 12 فرد بنسبة 2.8%.



شكل 2: خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر

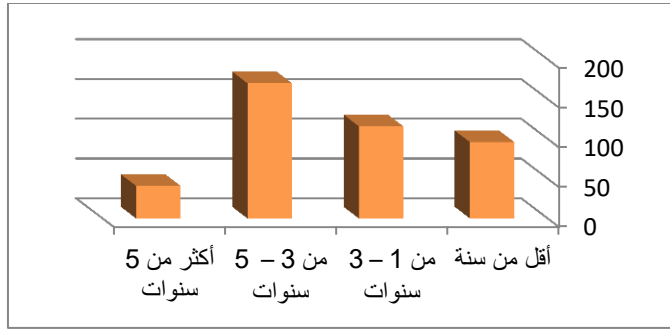
- **المؤهل العلمي:** أفراد عينة الدراسة الحاصلين على مؤهل جامعي عددهم 206 فرد بنسبة 48.7% وهي النسبة الأعلى من حيث المؤهل العلمي، أفراد عينة الدراسة الحاصلين على مؤهل متوسط عددهم 168 فرد بنسبة 39.7%، ثم أفراد عينة الدراسة الحاصلين على مؤهل فوق جامعي عددهم 49 فرد بنسبة 11.6%.



شكل 3: خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الجامعي

- **مدة الاشتراك بالبنك:** أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (من 3 - 5 سنوات) عددهم 170 فرد بنسبة 40.2% وهي النسبة الأعلى من حيث مدة الاشتراك بالبنك، ثم أفراد عينة الدراسة الذين

تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (من 1-3 سنوات) عددهم (116) فرد بنسبة (27.4%)، ثم أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (أقل من سنة) عددهم (96) فرد بنسبة (22.7%) ثم أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (أكثر من 5 سنوات) عددهم (41) فرد بنسبة 9.7%.



شكل 4: خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمدة الاشتراك بالبنك

(4-6) أداة البحث

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، ويعرف عبيدات وآخرون (2012) الاستبيان أو ما يعرف بالاستقصاء على أنه "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من محورين رئيسيين كالتالي:

- **المحور الأول:** يتناول التحول الرقمي، ويتكون من (16) عبارة، مقسمة إلى أربعة أبعاد فرعية وهي:
 - البعد الأول: يتناول التقنيات الرقمية، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الثاني: يتناول الكوادر البشرية، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الثالث: يتناول الخدمات المالية الرقمية، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الرابع: يتناول إجراءات التحول الرقمي، ويتكون من (4) عبارات.
- **المحور الثاني:** يتناول جودة الخدمة المصرفية، ويتكون من (20) عبارة، مقسمة إلى خمسة أبعاد فرعية وهي:
 - البعد الأول: يتناول العناصر الملموسة، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الثاني: يتناول الاعتمادية، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الثالث: يتناول سرعة الاستجابة، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الرابع: يتناول الأمان، ويتكون من (4) عبارات.
 - البعد الخامس: يتناول التعاطف، ويتكون من (4) عبارات.

بالإضافة إلى بعض الخصائص الديموغرافية و التي تتمثل في : النوع ، العمر ، المؤهل العلمي، مدة الاشتراك بالبنك

وطلب الباحث من أفراد الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات التالية:

5- موافق تماماً 4- موافق 3- محايد 2- غير موافق 1- غير موافق تماماً

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يتضح من خلال الجدول التالي:

جدول2: تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1.80 – 1	2.60 – 1.81	3.41 – 2.61	4.20 – 3.41	5.0 – 4.21

(5-6) صدق أداة البحث

صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أُعدت لقياسه (العساف، 2012: 429)، كما يُقصد بالصدق "شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها" (عبيدات وآخرون 2014: 179)، ولقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

- الصدق الظاهري لأداة البحث

تم قياس الصدق الظاهري لمحتوى الاستبيان من خلال عرضه على متخصصين لتقرير مدى تمثيله للظاهرة المطلوب قياسها، من حيث الفقرات والمحاور معاً، إذ عرضت على محكمين من ذوي الخبرة للارتقاء بمستواها ولضمان تحقيقها للهدف الذي صممت لأجله، وقد استفاد الباحث من ملاحظات المحكمين، و اقتراحاتهم وأجرت التعديلات في ضوء آرائهم، وبناء على ملاحظاتهم أُنقِر الاستبيان بشكله النهائي والمبين في الجانب العملي، حيث تم الإبقاء على العبارات التي حازت على نسبة قبول 80% من آراء المحكمين، وبلغ عدد عبارات الأداة في صورتها النهائية على (36 عبارة)، الأمر الذي يعني ضمناً صدق ظاهر أداة الدراسة وتحكيمها مؤشراً على صدقها.

- صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث

قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارات بمجموع درجات المحور الذي تنتهي إليه، ومعاملات الارتباط بين درجات المحاور الفرعية والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول 3: معاملات ارتباط بيرسون للعبارات بالدرجة الكلية للمحور

التقنيات الرقمية		الكوادر البشرية		الخدمات المالية الرقمية		إجراءات التحول الرقمي		العناصر الملموسة	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
0.891**	1	0.865**	5	0.795**	9	0.830**	13	0.846**	17
0.902**	2	0.899**	6	0.709**	10	0.890**	14	0.892**	18
0.907**	3	0.913**	7	0.802**	11	0.754**	15	0.914**	19
0.868**	4	0.805**	8	0.863**	12	0.891**	16	0.675**	20
الاعتمادية		سرعة الاستجابة		الأمان		التعاطف			
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م		
0.902**	21	0.778**	25	0.853**	29	0.713**	33		
0.912**	22	0.826**	26	0.862**	30	0.908**	34		
0.773**	23	0.889**	27	0.777**	31	0.829**	35		
0.841**	24	0.882**	28	0.836**	32	0.873**	36		

يتضح من نتائج الجدول السابق ارتفاع قيمة معاملات الارتباط على مستوى أجمالي الاستبيان حيث جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وذلك بين درجات العبارات بمجموع درجات المحور الذي تنتهي إليه وقد تراوحت هذه المعاملات بين (0.675 إلى 0.914).

جدول 4: معاملات ارتباط بيرسون بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان

م	المحور	عدد العبارات	الفأكترونباخ
1	التقنيات الرقمية	4	0.827**
2	الكوادر البشرية	4	0.837**
3	الخدمات المالية الرقمية	4	0.864**
4	إجراءات التحول الرقمي	4	0.929**
5	العناصر الملموسة	4	0.939**
6	الاعتمادية	4	0.868**
7	سرعة الاستجابة	4	0.897**
8	الأمان	4	0.834**
9	التعاطف	4	0.605**

يتضح من نتائج الجدول السابق ارتفاع قيم المعاملات مما يعكس العلاقة بين المحاور المختلفة ومدى تمثيلها للاستبيان وهذا ما ينعكس بشكل كبير على درجة مصداقية هذه المحاور حيث أنها حققت معاملات ارتباط دالة إحصائياً مع الدرجة الكلية لأجمالي الاستبيان تراوحت بين (0.605 إلى 0.939)، وهذا يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

(6-6) ثبات أداة البحث

تم الاعتماد في قياس الثبات على معامل الفاكرونباخ، ومعنى الثبات أن الاستبيان يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة في أوقات مختلفة (العساف، 2012)، ويأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في الاستبيان فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في الاستبيان فإن قيمة المعامل تكون مساوية للواحد الصحيح، وكلما زادت قيمة المعامل عن 0.6 دل ذلك على تحقق خاصية الثبات، ويتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول 5: معاملات الفاكرونباخ لثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
1	التقنيات الرقمية	4	0.914
2	الكوادر البشرية	4	0.888
3	الخدمات المالية الرقمية	4	0.799
4	إجراءات التحول الرقمي	4	0.841
5	العناصر الملموسة	4	0.832
6	الاعتمادية	4	0.878
7	سرعة الاستجابة	4	0.865
8	الأمان	4	0.852
9	التعاطف	4	0.847
	الثبات الكلي	36	0.972

يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات الفاكرونباخ للدرجة الكلية للاستبيان بلغت (0.972) وهي درجة ثبات ممتازة جداً، كما أن معاملات الثبات بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت بين (0.799-0.914)، وهي درجات ثبات مقبولة وممتازة مما يدل على الاطمئنان في استخدام أداة الدراسة.

(7) أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها باختصاراً بالرمز (SPSS)، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- معامل الفاكرونباخ لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- الانحراف المعياري وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري

يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس. - الانحدار الخطي البسيط لإيجاد الأثر بين متغيرات الدراسة.

(8) عرض نتائج البحث ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة، واستخراج نتائج الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة وأيضاً التحقق من صحة الفرضيات وذلك على النحو التالي:

- عرض وتحليل نتائج الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة

○ أبعاد التحول الرقمي

البعد الأول: التقنيات الرقمية: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 6: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد التقنيات الرقمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	1.054	3.953	423	يقوم البنك بتحديث التقنيات الرقمية لتوفير متطلبات الشمول المالي.
2	1.034	3.920	423	يقوم البنك بتحديث البنية التكنولوجية لضمان استمرار الخدمات المقدمة.
3	1.087	3.910	423	يقوم البنك باستخدام أحدث أجهزة التشغيل التي تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية عالية.
4	1.106	3.842	423	يقوم البنك بتقديم خدمات مالية رقمية تتطابق مع مواصفات الخدمات الرقمية العالمية.
		3.906		المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.953)، (3.842)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.906)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتحديث التقنيات الرقمية لتوفير متطلبات الشمول المالي). بمتوسط حسابي (3.953) وانحراف معياري (1.054) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم

البنك بتقديم خدمات مالية رقمية تتطابق مع مواصفات الخدمات الرقمية العالمية) بمتوسط حسابي (3.842) وانحراف معياري (1.106)

البعد الثاني: الكوادر البشرية: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 7: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الكوادر البشرية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	1.060	3.875	423	يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتخاذ القرار.
2	1.065	3.875	423	يقوم البنك بتخطيط وإعداد كفاءات بشرية وخبرات عملية وعلمية قادرة على التطوير والتغيير.
3	1.012	3.813	423	تعد الكوادر البشرية في البنك أهم مقومات التحول الرقمي.
4	1.164	3.695	423	يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مسنولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية التكنولوجية.
المتوسط العام				3.814

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.875)، (3.695)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تنسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.814)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتخاذ القرار). بمتوسط حسابي (3.875) وانحراف معياري (1.060) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مسنولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية التكنولوجية). بمتوسط حسابي (3.695) وانحراف معياري (1.164)

البعد الثالث: الخدمات المالية الرقمية: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 8: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الخدمات المالية الرقمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	1.091	3.943	423	يساعد البنك في تحويل أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة.
2	1.004	3.920	423	يراعى البنك تقديم خدمات مالية بجودة عالية.
3	1.103	3.870	423	يساعد البنك في خلق فرص عمل جديدة ومبتكرة للمساهمة في النمو الاقتصادي.
4	1.145	3.660	423	يقوم البنك بتقديم خدمات مالية مميزة اعتمادًا على التحول الرقمي.
3.848			المتوسط العام	

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.943)، (3.660)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).
يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.848)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يساعد البنك في تحويل أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة). بمتوسط حسابي (3.943) وانحراف معياري (1.091) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتقديم خدمات مالية مميزة اعتمادًا على التحول الرقمي). بمتوسط حسابي (3.660) وانحراف معياري (1.145).

البعد الرابع: إجراءات التحول الرقمي: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 9: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد إجراءات التحول الرقمي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	0.955	4.132	423	يقوم البنك بتوفير الدفع الإلكتروني لأنه يسمح بفتح مجال التجارة والتسويق.
2	0.957	4.045	423	يساعد البنك في إرساء بناء تقنيات فعالة تسمح بتطوير الإجراءات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي.
3	0.948	4.038	423	يقوم البنك بمتابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف التحول الرقمي.
4	1.238	3.626	423	يقوم البنك بتوفير نظام رقابي فعال في إنجاز الإجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة.
3.960			المتوسط العام	

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (4.132)، (3.626)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.960)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتوفير الدفع الإلكتروني لأنه يسمح بفتح مجال التجارة والتسويق). بمتوسط حسابي (4.132) وانحراف معياري (0.955) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتوفير نظام رقابي فعال في إنجاز الإجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة). بمتوسط حسابي (3.626) وانحراف معياري (1.238)

- أبعاد جودة الخدمة المصرفية

البعد الأول: العناصر الملموسة: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 10: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد العناصر الملموسة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	1.047	3.969	423	يتمتع الموظفون في البنك بالمظهر الحسن.
2	0.979	3.965	423	يوفر البنك أماكن انتظار العملاء مكيفة ومريحة للجميع.
3	1.034	3.962	423	المظهر العام للبنك مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها.
4	1.254	3.619	423	يوفر البنك المعدات ذات التكنولوجيا الحديثة لمواكبة العصر.
		3.879		المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.969)، (3.619)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.879)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يتمتع الموظفون في البنك بالمظهر الحسن). بمتوسط حسابي (3.969) وانحراف معياري (1.047) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يوفر البنك المعدات ذات التكنولوجيا الحديثة لمواكبة العصر). بمتوسط حسابي (3.619) وانحراف معياري (1.254)

البعد الثاني: الاعتمادية: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 11: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاعتمادية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	1.005	3.969	423	يحرص البنك على تقديم الخدمات في الوقت المحدد.
2	1.078	3.882	423	يهتم البنك بتقديم أفضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومن أول مرة.
3	1.086	3.785	423	يتم الالتزام بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة بالبنك.
4	1.121	3.693	423	يقوم البنك بالعمل على حل مشاكل العملاء في أسرع وقت.
		3.832		المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.969)، (3.693)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق). يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.832)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يحرص البنك على تقديم الخدمات في الوقت المحدد.) بمتوسط حسابي (3.969) وانحراف معياري (1.005) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بالعمل على حل مشاكل العملاء في أسرع وقت.) بمتوسط حسابي (3.693) وانحراف معياري (1.121)

البعد الثالث: سرعة الاستجابة: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 12: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد سرعة الاستجابة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	0.941	4.087	423	يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات.
2	1.054	3.993	423	يقدم البنك الخدمات المصرفية بشكل فوري.
3	1.009	3.986	423	الموظفين في البنك محفزين وعلى استعداد تام لتقديم المساعدة للعملاء.
4	1.000	3.960	423	لدى البنك سرعة في تلبية طلبات العملاء وحل مشاكلهم.
		4.007		المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (4.087)، (3.960)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.007)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات). بمتوسط حسابي (4.087) وانحراف معياري (0.941) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (لدى البنك سرعة في تلبية طلبات العملاء وحل مشاكلهم). بمتوسط حسابي (3.960) وانحراف معياري (1.000)

البعد الرابع: الأمان: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 13: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الأمان

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	0.928	4.142	423	يتمتع العاملون في البنك بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة.
2	0.957	4.125	423	يتمتع العاملون في البنك بالسلوك المهذب اللبق.
3	1.004	3.998	423	سلوك العاملين في البنك يشعر العملاء بالأمان.
4	0.999	3.941	423	سلوك العاملين في البنك يشعر العملاء بالثقة.
		4.051		المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (4.142)، (3.941)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.051)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يتمتع العاملون في البنك بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة). بمتوسط حسابي (4.142) وانحراف معياري (0.928) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (سلوك العاملين في البنك يشعر العملاء بالثقة). بمتوسط حسابي (3.941) وانحراف معياري (0.999).

البعد الخامس: التعاطف: للتعرف على الإحصاءات الوصفية الخاصة بالبعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول 14: إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد التعاطف

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الفقرات
1	0.932	4.258	423	تضع الإدارة العليا في البنك مصالح العملاء ضمن اهتمامها.
2	0.959	4.173	423	البنك على دراية كافية باحتياجات العملاء.
3	1.049	4.132	423	ساعات العمل في البنك ملائمة لجميع العملاء.
4	0.955	4.102	423	يهتم البنك بالعملاء اهتمامًا شخصيًا.
4.166				المتوسط العام

يتضح من الجدول السابق أن البعد يتضمن (4) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (4.258)، (4.102)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات البعد تتسم بدرجة استجابة (موافق). يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.166)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على محتوى فقرات البعد.

جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (تضع الإدارة العليا في البنك مصالح العملاء ضمن اهتمامها). بمتوسط حسابي (4.258) وانحراف معياري (0.932) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يهتم البنك بالعملاء اهتمامًا شخصيًا). بمتوسط حسابي (4.102) وانحراف معياري (0.955)

(9) فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للتحول الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحول الرقمي) على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

ويتفرع منها بعض الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

للتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد الأثر بين المتغيرات على النحو التالي:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

الفرض البديل: يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

- بالنسبة لمعامل التحديد أو القدرة التفسيرية

جدول 15: معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)

النموذج	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعايير	الخطأ المعياري المقدر
1	0.776	0.602	0.601	10.657

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد يساوي تقريباً (0.602) مما يعني أن (التقنيات الرقمية) يفسر (60.2%) من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- بالنسبة لتحليل التباين: للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد

جدول 16: تحليل التباين لنموذج تأثير التقنيات الرقمية علي جودة الخدمة المصرفية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	المحسوبة (ف)	الاحتمال Sig.
1 الانحدار	72230.754	1.000	72230.754	636.006	0.000
الخطأ	47812.641	421.000	113.569		
الكل	120043.395	422.000			

تشير نتائج تحليل التباين إلى معنوية أثر التقنيات الرقمية علي جودة الخدمة المصرفية حيث أن قيمة (ف) تساوي (636.006) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لوصف العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- بالنسبة لاختبار معنوية معاملات الانحدار:

جدول 17 نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	Beta (بيتا)			
1 ثابت الانحدار	27.725	2.127			13.037	0.000
التقنيات الرقمية	3.329	0.132	0.776		25.219	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار يساوي (3.329) وبالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أنها تساوي (25.219) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أن معامل الانحدار في نموذج

الانحدار معنوي، كما أن الثابت يساوي (27.725) بالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أيضاً أنها تساوي (13.037) وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أيضاً أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار معنوي.

وعن طريق معادلة الانحدار الخطي البسيط الآتية:

$$Y=B0 + B1X$$

وبالتعويض بقيم B0، B1 من الجدول يمكن التنبؤ بالتغير الحادث في جودة الخدمة المصرفية جودة الخدمة المصرفية = 27.725 + 3.329(التقنيات الرقمية)

أي أن تغيراً مقداره (1) في التقنيات الرقمية يحدث تغيراً مقداره 3.329 في جودة الخدمة المصرفية وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية".

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

للتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد الأثر بين المتغيرات على النحو التالي:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

الفرض البديل: يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

- بالنسبة لمعامل التحديد أو القدرة التفسيرية:

جدول 18: معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)

النموذج	الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعايير	الخطأ المعياري المقدر
1	0.788	0.621	0.620	10.393

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد يساوي تقريباً (0.621) مما يعني أن (الكوادر البشرية) يفسر (62.1%) من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- بالنسبة لتحليل التباين: للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد

جدول 19: تحليل التباين لنموذج تأثير التقنيات الرقمية علي جودة الخدمة المصرفية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	المحسوبة (ف)	الاحتمال Sig.
الانحدار	74569.022	1.000	74569.022	690.357	0.000
الخطأ	45474.372	421.000	108.015		
الكلي	120043.395	422.000			

تشير نتائج تحليل التباين إلى معنوية تأثير الكوادر البشرية علي جودة الخدمة المصرفية حيث أن قيمة (ف) تساوي (690.357) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لوصف العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- بالنسبة لاختبار معنوية معاملات الانحدار:

جدول 20: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري			
1 ثابت الانحدار	27.961	2.034		13.744	0.000
الكوادر البشرية	3.394	0.129	0.788	26.275	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار يساوي (3.394) وبالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أنها تساوي (26.275) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أن معامل الانحدار في نموذج الانحدار معنوي، كما أن الثابت يساوي (27.961) بالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أيضاً أنها تساوي (13.744) وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أيضاً أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار معنوي.

وعن طريق معادلة الانحدار الخطي البسيط الآتية:

$$Y=B0 + B1X$$

وبالتعويض بقيم B0، B1 من الجدول يمكن التنبؤ بالتغير الحادث في جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية = 27.961 + 3.394(الكوادر البشرية)

أي أن تغيراً مقداره (1) في الكوادر البشرية يحدث تغيراً مقداره 3.394 في جودة الخدمة المصرفية

وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه " يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد الكوادر البشرية على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية".

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

للتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد الأثر بين المتغيرات على النحو التالي:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

الفرض البديل: يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

- بالنسبة لمعامل التحديد أو القدرة التفسيرية:

جدول 21: معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)

النموذج	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعايير	الخطأ المعياري المقدّر
1	0.848	0.719	0.718	8.956

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد يساوي تقريباً (0.719) مما يعني أن (الخدمات المالية) يفسر (71.9%) من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- بالنسبة لتحليل التباين: للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد

جدول 22: تحليل التباين لنموذج تأثير التقنيات الرقمية علي الخدمات المالية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	المحسوبة (ف)	الاحتمال Sig.
الانحدار	86278.403	1.000	86278.403	1075.765	0.000
الخطأ	33764.992	421.000	80.202		
الكلي	120043.395	422.000			

تشير نتائج تحليل التباين إلى معنوية تأثير الخدمات المالية علي جودة الخدمة المصرفية حيث أن قيمة (ف) تساوي (1075.765) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لوصف العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- بالنسبة لاختبار معنوية معاملات الانحدار:

جدول 23: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	Beta (بيتا)	
1 ثابت الانحدار	20.793	1.849	11.244	0.000
الخدمات المالية	3.830	0.117	0.848	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار يساوي (3.830) وبالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أنها تساوي (32.799) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أن معامل الانحدار في نموذج الانحدار معنوي، كما أن الثابت يساوي (20.793) بالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أيضاً أنها تساوي (11.244) وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أيضاً أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار معنوي.

وعن طريق معادلة الانحدار الخطي البسيط الآتية:

$$Y=B0 + B1X$$

وبالتعويض بقيم B0، B1 من الجدول يمكن التنبؤ بالتغير الحادث في جودة الخدمة المصرفية

$$\text{جودة الخدمة المصرفية} = 3.830 + 20.793(\text{الخدمات المالية})$$

أي أن تغيراً مقداره (1) في الخدمات المالية يحدث تغيراً مقداره 3.830 في جودة الخدمة المصرفية

وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد الكوادر البشرية على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية".

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

للتحقق من الفرضية تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد الأثر بين المتغيرات على النحو التالي:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

الفرض البديل: يوجد أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية.

- بالنسبة لمعامل التحديد أو القدرة التفسيرية:

جدول 24: معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)

النموذج	الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعايير	الخطأ المعياري المقدر
1	0.905	0.819	0.818	7.187

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد يساوي تقريباً (0.819) مما يعني أن (إجراءات التحول الرقمي) يفسر (81.9%) من المتغيرات التي تحدث في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

- بالنسبة لتحليل التباين: للتأكد من صلاحية نموذج الانحدار المتعدد

جدول 25: تحليل التباين لنموذج تأثير التقنيات الرقمية علي الخدمات المالية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	المحسوبة (ف)	الاحتمال Sig.
1 الانحدار	98296.309	1.000	98296.309	1902.910	0.000
الخطأ	21747.086	421.000	51.656		
الكل	120043.395	422.000			

تشير نتائج تحليل التباين إلى معنوية تأثير إجراءات التحول الرقمي علي جودة الخدمة المصرفية حيث أن قيمة (ف) تساوي (1902.910) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لوصف العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- بالنسبة لاختبار معنوية معاملات الانحدار:

جدول 26: نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة (ت)	الاحتمال Sig.
	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	Beta (بيتا)			
1 ثابت الانحدار	14.141	1.544			9.159	0.000
إجراءات التحول الرقمي	4.141	0.095	0.905		43.622	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معامل الانحدار يساوي (4.141) وبالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أنها تساوي (43.622) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أن معامل الانحدار في نموذج الانحدار معنوي، كما أن الثابت يساوي (14.141) بالنظر إلى قيمة "ت" يتضح أيضاً أنها تساوي (9.159) وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) مما يعني أيضاً أن المقدار الثابت في نموذج الانحدار معنوي. وعن طريق معادلة الانحدار الخطي البسيط الأتية:

$$Y=B0 + B1X$$

وبالتعويض بقيم B0، B1 من الجدول يمكن التنبؤ بالتغير الحادث في جودة الخدمة المصرفية جودة الخدمة المصرفية = 14.141 + 4.141 (إجراءات التحول الرقمي)

أي أن تغيراً مقداره (1) في إجراءات التحول الرقمي يحدث تغيراً مقداره 4.141 في جودة الخدمة المصرفية وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه " يوجد أثر لإجراءات التحول الرقمي كأحد أبعاد إجراءات التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرفية".

(10) الاستنتاجات والتوصيات

(1-10) نتائج البحث

- أبعاد التحول الرقمي

- التقنيات الرقمية: جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتحديث التقنيات الرقمية لتوفير متطلبات الشمول المالي) بمتوسط حسابي (3.953) وانحراف معياري (1.054) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتقديم خدمات مالية رقمية تتطابق مع مواصفات الخدمات الرقمية العالمية). بمتوسط حسابي (3.842) وانحراف معياري (1.106)
- الكوادر البشرية: جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتحاد القرار). بمتوسط حسابي (3.875) وانحراف معياري (1.060) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتوفير كوادر بشرية مسئولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية التكنولوجية). بمتوسط حسابي (3.695) وانحراف معياري (1.164)

○ الخدمات المالية الرقمية: جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يساعد البنك في تحويل أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة). بمتوسط حسابي (3.943) وانحراف معياري (1.091) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتقديم خدمات مالية مميزة اعتماداً على التحول الرقمي). بمتوسط حسابي (3.660) وانحراف معياري (1.145)

○ إجراءات التحول الرقمي: جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يقوم البنك بتوفير الدفع الإلكتروني لأنه يسمح بفتح مجال التجارة والتسويق). بمتوسط حسابي (4.132) وانحراف معياري (0.955) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بتوفير نظام رقابي فعال في إنجاز الإجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة). بمتوسط حسابي (3.626) وانحراف معياري (1.238)

- أبعاد جودة الخدمة المصرفية

○ البعد الأول: العناصر المموسة جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يتمتع الموظفون في البنك بالمظهر الحسن). بمتوسط حسابي (3.969) وانحراف معياري (1.047) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يوفر البنك المعدات ذات التكنولوجيا الحديثة لمواكبة العصر). بمتوسط حسابي (3.619) وانحراف معياري (1.254)

○ البعد الثاني: الاعتمادية جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يحرص البنك على تقديم الخدمات في الوقت المحدد). بمتوسط حسابي (3.969) وانحراف معياري (1.005) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يقوم البنك بالعمل على حل مشاكل العملاء في أسرع وقت). بمتوسط حسابي (3.693) وانحراف معياري (1.121)

○ البعد الثالث: سرعة الاستجابة جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يراعي البنك الدقة في إعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات). بمتوسط حسابي (4.087) وانحراف معياري (0.941) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (لدى البنك سرعة في تلبية طلبات العملاء وحل مشاكلهم). بمتوسط حسابي (3.960) وانحراف معياري (1.000)

○ البعد الرابع: الأمان جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (يتمتع العاملون في البنك بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة). بمتوسط حسابي (4.142) وانحراف معياري (0.928) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (سلوك العاملين في البنك يشعر العملاء بالثقة). بمتوسط حسابي (3.941) وانحراف معياري (0.999)

○ البعد الخامس: التعاطف جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الفقرة (تضع الإدارة العليا في البنك مصالح العملاء ضمن اهتمامها). بمتوسط حسابي (4.258) وانحراف معياري (0.932) ويأتي في الترتيب الأخير الفقرة (يهتم البنك بالعملاء اهتماماً شخصياً). بمتوسط حسابي (4.102) وانحراف معياري (0.955)

- نتائج فروض البحث

الفرض الرئيس: يوجد أثر للتحويل الرقمي (التقنيات الرقمية، الكوادر البشرية، الخدمات المالية الرقمية، إجراءات التحويل الرقمي) على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية، ويتفرع منها بعض الفروض الفرعية:

○ يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية، وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر للتقنيات الرقمية كأحد أبعاد التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية."

○ يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية، وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر للكوادر البشرية كأحد أبعاد الكوادر البشرية على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية."

○ يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية، وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر للخدمات المالية كأحد أبعاد الكوادر البشرية على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية."

○ يوجد أثر لإجراءات التحويل الرقمي كأحد أبعاد التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية. وبالنظر إلى النتائج السابق نجد أننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه "يوجد أثر لإجراءات التحويل الرقمي كأحد أبعاد إجراءات التحويل الرقمي على جودة الخدمة المصرفية لعملاء البنوك المصرية."

(2-10) التوصيات

ومن أهم توصيات البحث

- تدريب الموظفين على استخدام الخدمات الرقمي وذلك بتقديم برامج التدريب والتطوير وتقديم خدمات رقمية عالية الجودة للعملاء.
- تطوير خدمات رقمية جديدة لتلبية احتياجات العملاء وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تقديم خدمات شخصية للعملاء من خلال استخدام البيانات والتحليلات.
- تحسين سرعة الخدمة لضمان تجربة سريعة وفعالة.
- ضرورة زيادة اهتمام البنوك بالصيانة الدورية للأجهزة لمنع الأعطال والاستفادة من التحويل الرقمي من خلال تقديم وسائل إلكترونية لمعالجة استفسارات المستفيدين.
- تقديم إعلانات للعملاء لتوعيتهم بأهمية الحفاظ على بياناتهم البنكية.

- تعزيز الشفافية في الخدمات المصرفية من خلال توفير معلومات واضحة ومفصلة للعملاء. تطوير مواقع البنوك على الأنترنت وذلك لتسهيل الوصول إليها من جانب العملاء.
- تقديم خدمات مالية بجودة عالية لتنافس الخدمات المقدمة من المنافسين.
- تقديم خدمات مالية بتكلفة أقل مما يقدمه المنافسين.
- تحسين علاقات العملاء من خلال تقديم خدمات شخصية وعالية الجودة.

(3-10) الدراسات المستقبلية

- دور التحول الرقمي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي.
- دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية.
- الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والميزة التنافسية المستدامة.
- أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمة المصرفية.
- أثر نشر الثقافة المصرفية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.
- أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للبنوك المصرية.
- أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- العتيبي، سارة، خوالدي، كمال (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية، *مجلة الاقتصاد والإدارة*، 2(37) 123:1387
- سبع، سنية محمد أحمد سليمان (2021). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 12(4)، 24-69.
- منصوري، شيماء (2024) تأثير التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة عينية من المصارف الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- حلوز، فاطمة محمد الضمور، هاني حامد (2012). أثر جودة الخدمات المصرفية في ولاء زبائن البنوك الأردنية، *مجلة دراسات للعلوم الإدارية*.
- الصرن رعد، (2007). عولمة جودة الخدمات المصرفية، مؤسسة الوراق، عمان.
- الجابري، خالد محمد أحمد (2015). تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 6، 304:327.
- إسماعيل، محمد إسماعيل محمود (2019). أثر التدريب في تحسين جودة الخدمة المصرفية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 10(4)، 693-716
- إدريس. ثابت عبد الرحمن (1996). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 4(4)، 41-9.
- رحماني، مريم (2021). قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، *مجلة أبعاد اقتصادية*، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 11(2)
- عطا، ألفت إبراهيم جاد الرب (2011). مدى فاعلية تطبيق مقياس جودة الخدمة الصحية على رضا العميل الخارجي (المرضى)، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، جامعة عين شمس - كلية التجارة، 2، 307:359.
- علي، خالد محمد عبدالستار (2017). قياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية علي بعض البنوك التجارية المصرية، *مجلة التجارة والتمويل*، كلية التجارة، جامعة طنطا، 4،

سلام، أسامة محمد (2022). قياس أثر الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، 3(1)، 1039-1082.

علام، وليد كامل محمد بن كامل (2021). التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس (62)1، 159-220.

الضمور، هاني حامد (2005). تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

إسماعيل، عمار فتحي موسى الناصر، مريم عيسى علي (2021). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية "دراسة تطبيقية" جامعة مدينة السادات كلية التجارة، 2(12) 31 ديسمبر/كانون الأول (2021). 1-26، 26.

البلوشية، نوال بنت على، الحراسي، نهان بن حارث، العوفي، علي بن سيف (2020)، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، جامعة السلطان قابوس - عمان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر.

شحاته، محمد موسى على (2020). انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة كلية التجارة - جامعة مدينة السادات، العدد التاسع.

ابوسمرة، محمد عادل حسن (2019). نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030، إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون.

سلام، أسامة محمد (2023). قياس أثر الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمة خاصة، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد 3(1)، 1039-1083.

تهامي، خالد صبيح الهادي، زيتون، نهى محمود أشرف محمد (2022). تأثير الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي لفئات المجتمع الدور المعدل لتحول الرقمي، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 4(44)، 396-437.

أحمد، آية محمد غنيم: مقرض، هند عبد الفتاح: راغب: فيبي نصحي (2024). تحليل العلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال التوسط في المرونة التنظيمية (دراسة ميدانية على قطاع البنوك ببورسعيد) مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بنى بور سعيد، (25)2، 39-

مفتاح، امباركة سالم، أحمد، صالح خميس (2024). التحول الرقمي وأثره على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في القوائم المالية" دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية الواقعة بمدينة سرت". مجلة البيان العلمية، (17)، 48-63.

سلايمي، جميلة؛ وبوشي، يوسف (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والحاجة، مجلة العلوم القانونية والسياسية، (10)، 2، 944-967.

الزامل، أحمد محمود، جردات، ناصر؛ عريقات، أحمد يوسف، غوطة نسر محمود (2011). تسويق الخدمات المصرفية، دار أثير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

يحيواوي، الهام، سارة، قرابصي (2019). التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية الاقتصادية، 4(2)، 131-148.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

Abu Samra, M., A., H., (2019). A proposed model for activating financial inclusion through digital transformation to achieve Egypt's 2030 vision, Managing digital transformation to achieve Egypt's 2030 vision, the twenty-fourth annual conference. (in Arabic)

Al-Zamel, A., M., Jaradat, N., Areiqat, A., Y., Ghota, N., M., (2011). Marketing Banking Services, *Athraa Publishing and Distribution House*, Amman, Jordan. (in Arabic)

Ahmed, A., M., G., Muqrad, H., A., F.; R.; Phoebe, N. (2024). Analysis of the relationship between digital transformation and raising the efficiency of institutional performance through mediation in organizational flexibility (A field study on the banking sector in Port Said), *Journal of Financial and Commercial Research, Faculty of Commerce, Beni Port Said University*, 2(25), 39- 67. (in Arabic)

Ahmed, H., (2022). Digital Transformation and Financial Inclusion, *International Journal of Inspiration, Resilience & Youth Economy (IJIRYE)*.

Alam, W. (2021). Digital transformation and its impact on enhancing the competitive advantage of banking services from the perspective of customer service officers: A field study applied to the banking sector in Upper Egypt, *Scientific Journal of Economics and Commerce, Faculty of Commerce, Ain Shams University*, 1(62) 159- 220 (in Arabic)

Al-Balushi, N. A., Al-Ofi, A. S., & Al-Harassi, N. N. (2020). The reality of digital transformation in Omani institutions. *Journal of Information and Technology Studies*, 3(1), 1–15. (in Arabic)

Al-Damour, H., H. (2005). *Service Marketing* (3rd ed.). Wael Publishing and

Distribution, Amman, Jordan (in Arabic)

- Ali, K., M., A., S., (2017) Measuring the Extent of Customer Satisfaction with the Quality of Banking Services, An Applied Study on Some Egyptian Commercial Banks, *Journal of Commerce and Finance, Faculty of Commerce*, Tanta University, 4, 417- 456 (in Arabic)
- Ali, S. R. O., & Amir, S. N. A. H. (2020). Service quality and customer satisfaction: Experience of customers in postal service. *Juniversiti Teknologi MARA Cawangan Perlis Jurnal Inteltek*, , 15(2), 67-75.
- Al-Jabari, K. M. A. (2015). Evaluating the quality of banking services in Yemeni banks: A comparative study between Islamic and commercial banks. *The Scientific Journal for Commercial and Environmental Studies*, 6(1), 304–327. (in Arabic)
- Al-Otaibi, S. (2023). The impact of digital transformation on service quality in the Saudi governmental sector: An applied study on the Ministry of Interior. *King Abdulaziz University Journal: Economics and Administration*, 37(2), 123–138. Retrieved from <https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/168> (in Arabic)
- Al-Sarna R., (2007). Globalization of the quality of banking services, Al-Warraq Foundation, Amman. (in Arabic)
- Atta, A., I. Gad E., Rab (2011). The Effectiveness of Applying the Health Service Quality Scale on External Customer Satisfaction (Patients), *Scientific Journal of Economics and Commerce*, Ain Shams University - Faculty of Commerce, Issue 2, 307- 359 (in Arabic)
- Diener, F., & Špaček, M. (2021). Digital transformation in banking: A managerial perspective on barriers to change. *Sustainability*, 13(4), 2032.
- Elibol, F. (2024). The effect of internal service quality on employee performance and the mediation role of digital transformation in this effect. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 1032-1052.
- Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student satisfaction and retention: impact of service quality and digital transformation.
- Halouz, F. M., & Al-Damour, H. H. (2010). The impact of banking service quality on customer loyalty to Jordanian banks (Unpublished master's thesis). University of Jordan, Amman. (in Arabic)
- Idris, T., A., R., (1996) Measuring service quality using the gap scale between perceptions and expectations: A methodological study applied to health services in the State of Kuwait, *Arab Journal of Administrative Sciences*, 1(4), 9-41 (in Arabic)

- Ismail, A., F., M., Al-Nasser, M., I., A., (2021). The role of service quality in improving the level of customer satisfaction of Kuwait Airways "An applied study" Sadat City University, Faculty of Commerce, 2(12) (December 31, 2021), 1-26, 26. (in Arabic)
- Ismail, M. I. M. (2019). *The impact of training on improving the quality of banking services. The Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies*, 10(4), 693–716 (in Arabic)
- Jejenywa, T. O., Mhlongo, N. Z., & Jejenywa, T. O. (2024). Theoretical perspectives on digital transformation in financial services: insights from case studies in Africa and the United States. *Finance & Accounting Research Journal*, 6(4), 674-683.
- Mansouri, S., (2024). The impact of digital marketing on improving the quality of banking services, a sample study of Algerian banks, PhD thesis, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Muhammad Khaider - Biskra. (in Arabic)
- Miftah, M., S., Ahmed, S., K. (2024). Digital transformation and its impact on the qualitative characteristics of accounting information in financial statements "A field study on Libyan commercial banks located in the city of Sirte". *Al-Bayan Scientific Journal*, (17), 48-63. (in Arabic)
- Odilovich, K. O. (2024). Impact Of Remote Banking Services On Bank Income. *International Journal of Education, Social Science & Humanities*, 12(6), 82-86.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L., L. , (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* , (49)4, 41-50.
- Rahmani, M. (2021). Measuring banking service quality: A comparative study between Algerian public banks and foreign banks. *Economic Dimensions Journal*. 11(2).740-755. (in Arabic)
- Sabaa, Sa., M., A., S., (2021). The impact of digital transformation and the quality of educational service on student satisfaction. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 12(4), 24-69. (in Arabic)
- Salaimi, J., Boushi, Y. (2019). Digital transformation between necessity and need, *Journal of Legal and Political Sciences*, 2(10), 944: 967. (in Arabic)
- Salam, A. (2022). Measuring the Impact of the Mediating Role of Digital Transformation on the Relationship between Financial Inclusion and Sustainable Development: An Applied Study on Private Service Organizations. *Scientific Journal of Financial and Commercial Studies and Research*, 3(1), 1039-1082. (in Arabic).

- Salam, O., M., (2023). Measuring the impact of the mediating role of digital transformation in the relationship between financial inclusion and sustainable development: An applied study on private service organizations, *Scientific Journal of Financial and Commercial Studies and Research, Faculty of Commerce, Damietta University*, 1(3), pp. 1039-1083. (in Arabic)
- Shehata, M. M. A. (2020). Implications of activating digital transformation mechanisms in light of financial inclusion initiatives on e-government applications in the Arab Republic of Egypt. *Journal of Contemporary Commercial Studies*, (9), 197–222. (in Arabic)
- Tahami, K., S., El-Hadi, Z., N., M., A., M., (2022). The impact of financial inclusion in achieving financial stability for the community groups The moderating role of digital transformation, *Journal of Commercial Research, Faculty of Commerce, Zagazig University*, (44)4, 396: 437. (in Arabic)
- Yahyawi, E., S., Q. (2019). Digital Marketing: How to Apply Digital Transformation in the Field of Marketing. *Journal of Economic Development*, 4(2), 131-148. (in Arabic).
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

The Impact of Digital Transformation on Banking Service Quality: An Empirical Study of Egyptian Bank Customers

Dr. Abdelmonem Mohamed Ahmed Mohamed

Abstract

The current study aimed to measure the impact of digital transformation on the quality of banking services: an applied study on Egyptian bank customers, and based on a simple random sample of eight private and public sector banks in Qena city. The study concluded that there is a strong correlation between digital transformation and the quality of banking services. It also concluded that there is an impact of the dimensions of digital transformation (digital technologies, human resources, digital financial services, digital transformation procedures) on the quality of banking services in Egyptian banks. There is an impact of digital technologies as one of the dimensions of digital transformation on the quality of banking services. There is an impact of human resources as one of the dimensions of digital transformation on the quality of banking services. There is an impact of financial services as one of the dimensions of digital transformation on the quality of banking services. There is an impact of digital transformation procedures as one of the dimensions of digital transformation on the quality of banking services.

Keywords

Digital transformation, Banking service quality, Egyptian banks.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

محمد، عبد المنعم محمد أحمد (2025). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 62(3)، 155-195.

