



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
من وجهة نظر العملاء
-دراسة ميدانية-

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:

د. خديجة عرقوب

من إعداد:

محمد الأمين مكاحلية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. محمد الصالح فروم	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
د. خديجة عرقوب	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا
د. سميرة بلجبلية	أستاذ محاضر "ب"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2026



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
من وجهة نظر العملاء
-دراسة ميدانية-

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:

د. خديجة عرقوب

من إعداد:

محمد الأمين مكاحلية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. محمد الصالح فروم	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
د. خديجة عرقوب	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا
د. سميرة بلجبلية	أستاذ محاضر "ب"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل على أكمل وجه

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من كانا سببا في نجاحي ووصولي إلى هذه المرحلة من حياتي،
إلى أغلى الناس على قلبي:

أبي العزيز، الذي كان سندا لي طوال مسيرتي الدراسية، وغرس في نفسي قيم الإجتهد
والمتابعة، فله مني كل الإترام والتقدير.

إلى أُمي الحبيبة، التي أحاطتني بدعواتها الصادقة وحنانها اللامحدود، وكانت مصدر قوتي
وعزيمتي، فجزاها الله عني خير الجزاء.

إلى أخي العزيز، الذي كان دائم التشجيع والدعم، ووقف إلى جانبي في مختلف مراحل
حياتي.

إلى أصدقائي المقربين إيهاب، ونور الإسلام، وعبد الله، الذين جمعني بهم أجمل الذكريات،
وكانوا خير رفقة في أوقات الجد والإجتهد فشكرا لكم على دعمكم وتشجيعكم الدائم،
وأسأل الله أن يديم بيننا المودة والأخوة.

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة، وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد
في مساعدتي وتشجيعي على إتمام هذا العمل.

أهديكم جميعا هذا الجهد راجيا من الله أن يجعله سببا في الخير
والتوفيق.



مكاحلية محمد الأمين

شكر وتقدير

يسرني أن أقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والإمتنان إلى الأستاذة المشرفة

الدكتورة خديجة عرقوب

على ما قدمته لي من توجيهات علمية قيمة، ونصائح سديدة، ومتابعة مستمرة، وصبرها وجهدها في الإشراف على هذه المذكرة، فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أساتذة قسم علوم التسيير، الذين كان لهم الفضل في تكويني العلمي والمعرفي طوال سنوات الدراسة من جامعة تبسة وجامعة سكيكدة، وإلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام على تفضلهم بقراءة هذه المذكرة وتقييمها وإثرائها بملاحظاتهم القيمة.

ولا يفوتني أن أقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى والديّ الكريمين، اللذين كانا خير سند وداعم لي، وإلى أخي العزيز على تشجيعه ومساندته الدائمة.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع أفراد عائلتي، وإلى كل أصدقائي وزملائي الذين قدموا لي يد العون والمساندة، وأسهموا في تذليل الصعوبات التي واجهتني خلال إنجاز هذا العمل.

وفي الأخير، أقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة، سائلا الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم ونافعا لكل من يطلع عليه.

مكاحلية محمد الأمين

الملخص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، من خلال الوقوف على مفهوم التحول الرقمي، أهميته، خصائصه، متطلباته، وتقنياته، بالإضافة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها المختلفة، والمتمثلة في الجوانب المادية الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، والتعاطف مع العميل، وكذا إبراز العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

اعتمدت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها من أجل الوصول إلى النتائج المطلوبة.

شمل مجتمع الدراسة عملاء البنك التجاري محل الدراسة، وتم اختيار عينة مناسبة من العملاء قصد التعرف على آرائهم حول أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

تمت معالجة البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، وأشارت النتائج المتوصل إليها إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، كما تبين أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الجوانب المادية الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، والتعاطف مع العميل، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء.

في الأخير، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الإستثمار في التحول الرقمي داخل البنوك التجارية، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب الموارد البشرية، وتعزيز أمن المعلومات، بالإضافة إلى الإستفادة من التقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: بنوك تجارية، تحول رقمي، جودة، خدمات المصرفية، عملاء

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of digital transformation on improving the quality of banking services in commercial banks from the customers' perspective. This was achieved by exploring the concept of digital transformation, its importance, characteristics, requirements, and technologies, in addition to identifying the concept of banking service quality and its various dimensions—namely, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Furthermore, the study highlighted the relationship between digital transformation and the improvement of banking service quality.

To address the research problem and test the hypotheses, the study adopted a descriptive-analytical approach. A questionnaire was utilized as the primary tool for data collection and analysis to achieve the desired results.

The study population consisted of the customers of the commercial bank under study. A convenience sample of customers was selected to gather their views on the impact of digital transformation on improving banking service quality.

Data processing and hypothesis testing were conducted using the SPSS software. The findings indicated a statistically significant positive impact of digital transformation on improving the quality of banking services in commercial banks from the customers' perspective. The results also revealed that digital transformation contributes to improving tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, thereby enhancing the quality of the banking services provided and increasing customer satisfaction.

Finally, the study recommended the necessity of promoting investment in digital transformation within commercial banks, developing digital infrastructure, training human resources, and strengthening information security. Additionally, it emphasized leveraging modern technologies to improve the quality of banking services and boost customer satisfaction.

Key words: Commercial Banks, Digital Transformation, Quality, Banking Services, Customers



قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
–	الإهداء
–	شكر وتقدير
–	الملخص
–	قائمة المحتويات
–	قائمة الجداول والأشكال
–	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
07	تمهيد
24-08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
08	المطلب الأول: عموميات حول التحول الرقمي
08	الفرع الأول: مفهوم التحول الرقمي
12	الفرع الثاني: دوافع ومعوقات التحول الرقمي
15	المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية
15	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
17	الفرع الثاني: النماذج العلمية لقياس جودة الخدمات المصرفية
20	المطلب الثالث: علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية
20	الفرع الأول: أدوات التحول الرقمي في الخدمات المصرفية
21	الفرع الثاني: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية
22	الفرع الثالث: متطلبات نجاح التحول الرقمي في الخدمات المصرفية
23	الفرع الرابع: تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية
30-25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة
25	الفرع الأول: الدراسات العربية
26	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
28	المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية

28	الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة
29	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
33	تمهيد
45-34	المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة
34	المطلب الأول: النشأة والمسار التاريخي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
34	الفرع الأول: الظروف الإقتصادية والتشريعية لنشأة البنك
35	الفرع الثاني: الطبيعة القانونية والمهام الإستراتيجية للبنك
35	الفرع الثالث: المراحل التاريخية للتطور وتحول البنك
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تبسة
36	الفرع الأول: الهيكل العام لمديرية شبكة الإستغلال بتبسة
38	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الداخلي للوكالة التجارية
40	المطلب الثالث: طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة
40	الفرع الأول: طرق جمع البيانات
41	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
42	المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة الدراسة
42	الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة
42	الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة
67-46	المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
46	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
46	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
47	الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العمر
47	الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
48	الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك
49	الفرع الخامس: توزيع عينة الدراسة حسب متغير طريقة التعامل مع البنك
49	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محاور الدراسة

49	الفرع الأول: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محور التحول الرقمي في البنوك التجارية
51	الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الجوانب المادية الملموسة
53	الفرع الثالث: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الإعتمادية
54	الفرع الرابع: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الإستجابة
55	الفرع الخامس: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الضمان
56	الفرع السادس: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد التعاطف مع العميل
57	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
57	الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
62	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
63	الفرع الثالث: اختبار فرضية الفروق
68	خلاصة الفصل الثاني
70	الخاتمة
73	المراجع
78	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

أولاً/ قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقياس ليكارت الخماسي	41
02	درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي	41
03	معامل ألفا كرونباخ لكل محور	42
04	قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات عبارات التحول الرقمي في البنوك التجارية	43
05	معاملات الارتباط بين عبارات أبعاد جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية لكل بعد	44
06	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	46
07	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	47
08	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	47
09	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك	48
10	توزيع عينة الدراسة حسب طريقة التعامل مع البنك	49
11	الوسط الحسابي لعبارات محور التحول الرقمي في البنوك التجارية	49
12	الوسط الحسابي لعبارات بعد الجوانب المادية الملموسة	51
13	الوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية	53
14	الوسط الحسابي لعبارات بعد الإستجابة	54
15	الوسط الحسابي لعبارات بعد الضمان	55
16	الوسط الحسابي لعبارات بعد التعاطف مع العميل	56
17	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	57
18	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	58
19	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	59
20	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	60
21	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين مستوى	61

	التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	
62	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء	22
64	نتائج اختبار T لدور تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير الجنس	23
64	تحليل التباين الأحادي One wayAnova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن	24
65	تحليل التباين الأحادي One wayAnova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير المستوى التعليمي	25
66	تحليل التباين الأحادي One wayAnova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير عدد سنوات التعامل مع البنك	26
67	تحليل التباين الأحادي One wayAnova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير طريقة التعامل مع البنك	27

ثانيا/ قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	أهمية وفوائد التحول الرقمي	01
34	أبعاد التحول الرقمي	02
12	دوافع التحول الرقمي	03
36	الهيكل العام لمديرية شبكة الإستغلال ببنسة	04
38	الهيكل التنظيمي الداخلي للوكالة التجارية	05



قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الجدول
78	قائمة الأساتذة المحكمين	01
79	الإستبيان	02
85	مخرجات الـ SPSS	03



تمهيد:

يشهد العالم في العصر الحديث تطورات تكنولوجية متسارعة أحدثت تحولات جذرية في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، حيث أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية والاتصالات الحديثة ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات المنافسة والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال. وقد أدى هذا التطور إلى ظهور ما يعرف بالتحول الرقمي، الذي لم يعد يقتصر على استخدام التقنيات الحديثة فحسب، بل أصبح يمثل عملية شاملة لإعادة تصميم نماذج الأعمال والعمليات التشغيلية بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة وتحقيق قيمة مضافة للمؤسسات والعملاء على حد سواء.

ويعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التحولات الرقمية، نظراً لما يشهده من تغيرات متسارعة في احتياجات العملاء وتوقعاتهم، حيث اتجهت البنوك التجارية إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي من خلال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوظيف التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والتطبيقات المصرفية الرقمية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق المالية.

إن التطور المتزايد في استخدام التقنيات الرقمية داخل البنوك التجارية ساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال توفير خدمات أكثر سرعة ودقة وأماناً، وتسهيل الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان، الأمر الذي أدى إلى رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم. ومن هذا المنطلق، أصبح التحول الرقمي أحد أهم المحاور الإستراتيجية التي تعتمد عليها البنوك التجارية لتحقيق التميز وتحسين جودة خدماتها المصرفية.

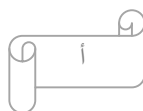
1. إشكالية الدراسة:

في ظل التوسع المتزايد في تطبيقات التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي، وما نتج عنه من تغيرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات المصرفية، برزت الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذا التحول على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، خاصة وأن نجاح البنوك التجارية أصبح مرتبطاً بقدرتها على توظيف التقنيات الرقمية بشكل فعال يساهم في تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم.

وانطلاقاً مما سبق، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:



- هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟
- هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على تحسين الإعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟
- هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟
- هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟
- هل يوجد تأثير للتحول الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العملاء في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الديموغرافية عند مستوى معنوية (0.05)؟

2. فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:**
 - ✓ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
 - ✓ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- **الفرضيات الفرعية:**
 - أ. **الفرضية الفرعية الأولى:**
 - ✓ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
 - ✓ **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
 - ب. **الفرضية الفرعية الثانية:**

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي

على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

✓ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على

تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي

على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

✓ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على

زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

د. الفرضية الفرعية الرابعة:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي

على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

✓ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على

تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

هـ. الفرضية الفرعية الخامسة:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي

على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

✓ الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على

تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

- فرضية الفروق:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات

أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر

العملاء تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك،

طريقة التعامل مع البنك).

✓ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد

العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر

العملاء تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك،

طريقة التعامل مع البنك).

3. مبررات اختيار موضوع الدراسة: تم اختيار موضوع هذه الدراسة للمبررات التالية:

- يعتبر موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية من المواضيع الحديثة التي تحظى باهتمام كبير من الباحثين والمهنيين.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- أهمية القطاع المصرفي ودوره الحيوي في دعم التنمية الإقتصادية.
- مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي محليا وعالميا.

4. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده المختلفة.
- توضيح مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها. ونماذج قياسها.
- دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- إبراز أهمية التحول الرقمي في تعزيز رضا العملاء وتحسين الخدمات المصرفية.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد البنوك التجارية على تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال التحول الرقمي.

5. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوعا حديثا وذا أهمية كبيرة، يتمثل في دراسة أثر التحول

الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، خاصة في ظل التوسع المتزايد في استخدام التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسات المصرفية. كما تبرز أهمية الدراسة من خلال مساهمتها في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى تقديم نتائج وتوصيات قد تساعد البنوك التجارية على تطوير خدماتها وتحسين قدراتها التنافسية.

6. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في ما يلي:

- **الحدود المفاهيمية:** ركزت الدراسة على التحول الرقمي باعتباره متغيرا مستقلا، وعلى جودة الخدمات المصرفية باعتبارها متغيرا تابعا بأبعادها المختلفة.

- **الحدود المكانية:** شملت الدراسة عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية تبسة.

- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2026/05/24 الى 2026/06/13.

7. منهج الدراسة: للإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي،

باعتباره المنهج المناسب لوصف وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، كما تم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها إحصائيا.

8. هيكل الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول:** يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية، حيث تم التطرق إلى التحول الرقمي، وجودة الخدمات المصرفية، والعلاقة بينهما، بالإضافة إلى الدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني:** يتناول الدراسة الميدانية الخاصة بعينة الدراسة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، وصولاً إلى النتائج والتوصيات.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يواجه القطاع المصرفي في العصر الحديث ثورة تقنية متسارعة فرضت إعادة هيكلة شاملة للنشاط المؤسسي، حيث لم يعد اعتماد التكنولوجيا مجرد خيار تكميلي، بل أصبح شرطاً جوهرياً للبقاء والمنافسة.

إن التحول الرقمي في جوهره يتجاوز الرقمنة التقنية البسيطة ليكون استراتيجية شاملة تهدف إلى تطوير نماذج الأعمال التقليدية وتقديم تجربة استثنائية للعملاء.

وفي ظل هذه التحولات، برزت جودة الخدمة المصرفية كحجر زاوية لضمان استمرارية المصارف، حيث انتقلت من كونها تحسيناً ثانوياً لتصبح ضرورة تفرضها حدة المنافسة وتغير توقعات الزبائن الذين باتوا يفضلون الفضاء الرقمي على المساحات المادية التقليدية.

يسعى هذا الفصل إلى تأصيل المفاهيم النظرية لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية، مع تسليط الضوء على العلاقة بينهما. إضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، والفرق بينها وبين دراساتنا الحالية وذلك من خلال المباحث التالية:

✓ **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية

✓ **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

شهد العصر الحديث ثورة تقنية متسارعة أدت إلى إعادة هيكلة النشاط المؤسسي، وأصبح اعتماد التكنولوجيا شرطاً لا مفر منه لمعظم القطاعات والمؤسسات. ومن أكثر القطاعات تأثراً بتلك التحولات هو القطاع البنكي والخدمات المصرفية، حيث أثر كثيراً التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة إلى العملاء.

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق لمفهوم التحول الرقمي، أهدافه، دوافعه ومعوقاته وأيضاً مفهوم جودة الخدمات المصرفية ونماذج قياسها ثم الوقوف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: عموميات حول التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي الحجر الأساسي لإعادة هيكلة ملامح العمل المؤسسي المعاصر، حيث كان في السابق مجرد خيار تتجه إليه المؤسسات، لكن اليوم أصبح من الضروريات الإستراتيجية التي فرضتها التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال. من خلال هذا المطلب سنتعرف على مفهوم التحول الرقمي، أهدافه الإستراتيجية وصولاً إلى استعراض أبعاده الرئيسية الجوهرية التي يقوم عليها، دوافعه ومعوقاته.

الفرع الأول: مفهوم التحول الرقمي

أولاً/ تعريف التحول الرقمي:

لم يعد مفهوم الرقمنة (Digitalization) يقتصر على الإستخدام التقليدي للحواسيب أو تحويل المعلومات إلى صيغ رقمية، بل تطور ليشمل نموذجاً متكاملًا يعرف اختصاراً بـ (SMAC)، والذي يجمع بين التقنيات الاجتماعية (Social)، وتقنيات الهاتف المحمول (Mobile)، وتحليلات البيانات (Analytics)، والحوسبة السحابية (Cloud) ويعد هذا النموذج من أهم ركائز البنية التحتية الرقمية الحديثة، إذ يساهم في تمكين المؤسسات من تطوير نماذج أعمالها، وتعزيز كفاءة عملياتها، وتحسين جودة خدماتها، فضلاً عن بناء علاقات أكثر فاعلية واستدامة مع العملاء¹.

¹ Rob Laurens, **Digital Transformation**, a Routledge FREEBOOK, Taylor & Francis Group, 2019, p: 12. https://www.routledge.com/rsc/downloads/Digital_Transformation_v2.pdf

يعرف التحول الرقمي على أنه: "دمج التقنيات الإلكترونية التي تعتمد على الحاسوب لإنجاز الأعمال بطريقة أكثر إبداعا وإنتاجية، وتقديم خدمة أفضل للعملاء، وتحسين قدرة المؤسسة على المنافسة، وتلبية متطلبات العملاء والسوق المتغيرة"².

كذلك التحول الرقمي هو: "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها، عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومتطلبات وخدمات، تمزج بسلاسة العمالة الرقمية واليدوية بتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت"³.

أيضا يعرف التحول الرقمي بأنه: "التغيير الذي تجريه المؤسسة في كيفية توظيف واستغلال التقنيات الرقمية من أجل إيجاد أساليب جديدة لخلق القيمة والإستفادة منها، ومن ثم تطوير نموذج أعمال رقمي جديد"⁴.

كما ينظر إلى التحول الرقمي بأنه: "عملية تهدف إلى تحسين كيان ما من خلال إحداث التغييرات في خصائصه عن طريق مجموعات من تقنيات المعلومات والحوسبة والاتصالات"⁵.

مما سبق يمكن القول أن التحول الرقمي هو استراتيجية متكاملة تهدف إلى إعادة تشكيل نموذج عمل المؤسسة كليا، عبر دمج التقنيات الحديثة كالحوسبة والاتصالات في عمق بنيتها الإدارية والتشغيلية. فالأمر هنا لا يتوقف عند مجرد أتمتة المهام اليدوية، بل يمتد ليشمل رعاية الابتكار، تطوير الأفكار، والإرتقاء بالخدمات، بهدف خلق تجربة استثنائية للعميل وتعزيز مكانة المؤسسة التنافسية في السوق.

² سلطان عدوان، مكونات الإتصال والتحول الرقمي، مطبوعة الكترونية تصدر عن شبكة فونبول الرياضة، 2025، ص: 5. على الرابط: <https://drive.usercontent.google.com/download?id=1uC5edKqke8AgH4stlH-sF8Mzw56tKD9W&export=download&authuser=0>

³ محمد عابدين عوض سعد الله، التحول الرقمي وتأثيره في تعزيز القدرات التنافسية-دراسة تطبيقية على قطاع البنوك المصرية-، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 15، العدد 01، مصر، 2024، ص ص: 1639-1640. على الرابط: https://journals.ekb.eg/article_354133_5a7cbaf64c472ecfe374bbb7bc1d136f.pdf

⁴ Bas Baalmans, Thijs Broekhuizen, Nicolai Fabian, **Digital Transformation: A Guide for Managers**, Groningen Digital Business Centre (GDBC), University of Groningen, 1st Edition, 2022, p: 15. <https://www.rug.nl/gdbc/the-gdbc-book/20221201-digital-transformation-a-guide-for-managers.pdf>

⁵ امباركة لنصاري سليمة مسعي محمد، لالة فطيمة رقاني، التحول الرقمي في القطاع المصرفي (التجربة السعودية أنموذجا)، الملتقى الوطني حول: الإقتصاد الرقمي وأثره على الإقتصاد والتجارة الدولية في الجزائر - تحديات وآفاق-، المنعقد يوم 27 نوفمبر 2024، جامعة الوادي، الجزائر، ص: 4. على الرابط: <https://archives.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams/14bdd8e9-f945-493f-a19b-24c685de02e3/content>

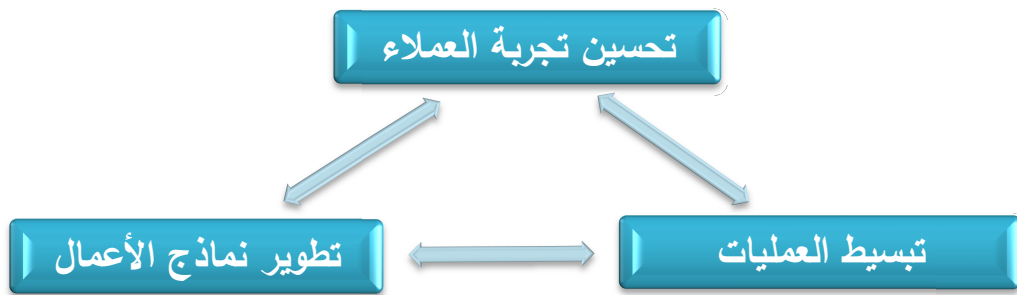
ثانيا/ أهمية وفوائد التحول الرقمي:

إنّ التحول الرقمي ليس مجرد تقنية تسعى الشركات الوصول إليها، بل تعتبر استراتيجية شاملة وذلك لإحداث ثورة في كيفية تقديم القيمة التنافسية. وللتحول الرقمي أهمية وفوائد للشركات؛ أهمها⁶:

- **تحسين تجربة العملاء:** أوضح تأثير التحول الرقمي أهمية وفائدة في تحسين العلاقات مع العملاء وهو المجال الذي تحقق فيه الشركات أكبر قدر من النجاح مع التكنولوجيا الرقمية، تلاه بعد ذلك تحسين المنتجات والخدمات بطرق يفضلها العملاء؛
- **تبسيط العمليات:** يوفر التحول الرقمي للشركات بيئة يمكن فيها تبادل المعرفة والتعلم المستمر وتسهيل عملية نقل المعرفة والخبرات، اذ يمكن للموظفين الوصول إلى الموارد والمعلومات اللازمة بسرعة وسهولة، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الأخطاء، كما يمكن للشركات تحقيق تطوير وتحسين مستمر من خلال رصد التغييرات وجمع الملاحظات وتحليل البيانات المتاحة؛
- **تطوير نماذج الأعمال:** تفتح التقنيات الرقمية خطوطا جديدة للأعمال وتطوير نماذج أعمال مبتكرة. اذ يمكن للشركات ابتكار منتجات وخدمات جديدة للعملاء، وبالتالي تحويل نماذج الأعمال التقليدية إلى أخرى مبتكرة باستعمال تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية وأنترنت الأشياء وغيرها.

يمكن تلخيص ما سبق من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أهمية وفوائد التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية: دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 07، العدد 02، 2023، ص: 112. على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/428/7/2/237456>

⁶ هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية: دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة-الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2023، ص: 112. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/428/7/2/237456>

ثالثا/ أبعاد التحول الرقمي:

إن التحول إلى البيئة الرقمية يتخطى فكرة تبني الأدوات التقنية، بل يمتد إلى أبعاد أساسية وجوهرية تشكل الهيكل الأساسي والرئيسي للتحول الرقمي، وأهم هذه الأبعاد هي⁷:

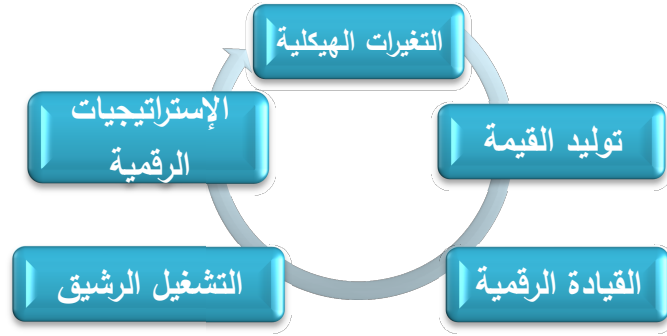
- **التغيرات الهيكلية:** هي الآلية التي يتم فيها منح هذه الخلية سلطة اتخاذ القرار، ومشروعية إجراء التعديلات المطلوبة، ورسم السياسات اللازمة للتنفيذ، أي أن التغيرات الرقمية المنشودة لا بد أن تعزز بتغييرات جوهرية في طرق ونماذج العمل على خلاف الطرق التقليدية؛
 - **توليد القيمة:** يعني استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء، بزيادة الكفاءة التشغيلية، وابتكار نماذج أعمال جديدة، مما يؤدي إلى خلق قيمة مضافة سواء للمؤسسات أو للمستهلكين أو للمجتمع ككل؛
 - **القيادة الرقمية:** يمكن القول أنها الاستخدام الإستراتيجي للأدوات الرقمية لتحقيق أهداف العمل. بدون قيادة رقمية فعالة قد يظل العمل حبيس الأدوات والتقنيات، بينما القيادة الرقمية تمنحه الزخم اللازم للتحول الحقيقي في الثقافة والعمليات ونماذج الأعمال؛
 - **التشغيل الرشيق:** هو أسلوب إداري وتنظيمي يركز على المرونة، سرعة الاستجابة، والتحسين المستمر، ويعد من أبرز الأساليب المساندة لنجاح التحول الرقمي خاصة في بيئة تتطلب التجاوب السريع والابتكار المستمر.
 - **الإستراتيجيات الرقمية:** حيث تعتبر عنصرا أساسيا في التحول الرقمي وتعد الإطار التخطيطي الذي يوجه كيفية استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية لتحقيق أهداف المؤسسة، وذلك من خلال دمج التكنولوجيا في جميع مجالات العمل. بمعنى آخر لا يمكن للتحول الرقمي أن يتم بشكل فعال دون وجود إستراتيجية رقمية واضحة تحدد الرؤية والمسار.
- إن استيعاب هذه الأبعاد لا يقتصر على المجال التقني فقط، بل يعد عنصرا محوريا في دعم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسات فهو يمكن القادة من اتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة، ويعزز من قدرتهم الابتكارية والتكيف مع التغيرات، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما يساهم فهم هذه الأبعاد في دعم القرارات الإستراتيجية وتحقيق الاستفادة القصوى من التحول الرقمي.

ويمكن تلخيص ما سبق من خلال الشكل التالي:

⁷ بودراع أمينة، التحول الرقمي الرشيق كمنهجية مرنة لتسريع التحول داخل المؤسسات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية- جامعة المسيلة-، المجلد 18، العدد 01، 2025، ص ص: 63-64. على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/18/1/273065>

الشكل رقم (02): أبعاد التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على بودراع أمنية، التحول الرقمي الرشيق كمنهجية مرنة لتسريع التحول داخل المؤسسات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية- جامعة المسيلة-، المجلد 18، العدد 01، 2025، ص ص: 63-64. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/18/1/273065>

الفرع الثاني: دوافع ومعوقات التحول الرقمي

أولا/ دوافع التحول الرقمي:

يوضح الشكل الموالي أهم دوافع التحول الرقمي في المؤسسات.

الشكل رقم (03): دوافع التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة خميس مليانة، المجلد 05، العدد 01، 2023، ص: 20. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/643/5/1/230848>

هناك ثلاث دوافع رئيسية للتحويل الرقمي تتمثل في ما يلي⁸:

- **زيادة التكاليف والضغوطات على الميزانية:** حيث أن التراجع الكبير في إيرادات كثير من الدول لا سيما البترولية منها وخاصة بعد سنة 2014، جعل من تخفيض انفاقها أولوية قصوى، لذلك لجأت إلى تدابير لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية بأكثر فعالية وقد وجدت في التكنولوجيا الرقمية فرصة لذلك؛
- **متطلبات الزبائن والمواطنين:** إن انتشار وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصالات لدى الشعوب، أدى إلى المطالبة بمستوى أرقى من الخدمات الحكومية والمنتجات. كما وفرت قنوات تواصل جديدة أمام المؤسسات والحكومات لمعرفة متطلبات المواطنين والزبائن وآرائهم، مما أدى إلى تطوير وترقية جانب الرقمنة لديها؛
- **توجيهات الحكومة:** حيث أن اعتماد الحكومة لمنهج التخطيط الرأسي من القمة إلى القاعدة في اتخاذ قراراتها ومن أجل تفعيل خططها بسرعة وفعالية أكبر، جعلها تجد نفسها ملزمة بإدراج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولوياتها ضمن الرؤية الإستراتيجية والخطط الوطنية.

ثانيا/ معوقات التحول الرقمي:

- بالرغم من أن جميع المؤسسات كالبانوك والمصارف تحاول تبني التحول الرقمي، إلا أن هذا التحول يواجه جملة من المعوقات، من أبرزها⁹:
- تحويل مصادر المعلومات إلى الصيغة الرقمية يتطلب أجهزة ومعدات من أجل إتاحتها للمستخدمين، خاصة مع التطور المذهل للأجهزة التقنية (الأجهزة والبرمجيات) والتي يصعب مسايرتها (تقنيا، تكوينا للقائمين بها وماليا)؛
 - التكاليف المالية لمشاريع الرقمنة، حيث تحتاج إلى تقنيات الرقمنة سواء أجهزة: ماسحات ضوئية، حاسبات آلية، وبرمجيات لتشغيل وعرض مصادر المعلومات الرقمية. كل ذلك مكلف ويحتاج إلى تمويل مالي كبير، لا يتم توفيره في أغلب الأحيان، مما يعوق عملية الرقمنة؛
 - البطء في عمليات التحول الرقمي لعدة أسباب نذكر منها:
 - ✓ عدم وضوح الرؤية الكاملة لمشاريع الرقمنة من قبل القائمين بها.
 - ✓ عدم الدراية اللازمة لعملية الرقمنة من طرف الموظفين المعنيين بالعملية.
 - التأخر في نشر وإتاحة مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت بعد تحويلها إلى الشكل الرقمي؛

⁸ خيرة شاوشي، زهرة خلوف، **التحول الرقمي في الجزائر**، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة خميس مليانة، المجلد 05، العدد 01، 2023، ص: 20. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/643/5/1/230848>.

⁹ أمينة بدر الدين، نسيم خدير، **التحول الرقمي في الجزائر: بين الواقع والتحديات**، الملتقى العلمي الدولي: الثورة الرقمية أي فرص للنمو؟، المنعقد يومي 6 و 7 نوفمبر 2023، المدرسة العليا للتسيير والإقتصاد الرقمي، القليعة-الجزائر، ص: 12. على الرابط المختصر: <https://urli.info/1xlOG>.

- قلة الوعي الكافي لدى بعض المسؤولين، مما يؤخر عملية الرقمنة. والأمر نفسه لدى المستفيدين أيضا من هذه الخدمات، حيث أكثرهم عديمي الخبرة في كيفية استخدام مصادر المعلومات الرقمية والاستفادة منها؛
- تتطلب عملية تنظيم مصادر المعلومات الرقمية خبرة وكفاءة حتى يتم عرضها بشكل منظم على شبكة الإنترنت.

إن ما تم من ذكره في ما سبق هو معوقات التحول الرقمي بصفة عامة، كما تواجه عملية الرقمنة في الجزائر أيضا بصفة خاصة العديد من المعوقات نذكر منها¹⁰:

- غياب الرؤية والإرادة السياسية الشاملة للنهوض بالقطاع.
- ضعف البنية التحتية الرقمية في الجزائر. حيث مثلا تعتبر شبكة الإنترنت بمثابة ثاني أكبر عائق للتحول الرقمي.
- التأخر الكبير في الدفع والتجارة الإلكترونية وانخفاض نسبة استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- عدم وجود ضبط دقيق للإحصائيات المتعلقة بتحديد الاحتياجات والأولويات في هذا المجال.
- غياب هيئة مختصة في الرقمنة مكلفة بمتابعة البرنامج في كل القطاعات.
- غياب إطار تنظيمي خاص بالرقمنة.

ثالثا/ مخاطر التحول الرقمي:

- بالرغم من المزايا الكثيرة التي يحققها تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي، إلا أنه يوجد العديد من المخاطر والتحديات الناتجة عنه، من أهمها ما يلي¹¹:
- **المخاطر السيبرانية:** يساهم التحول الرقمي في تجميع كميات ضخمة من البيانات، سواء كانت تلك البيانات تتعلق بالأفراد أو الشركات. ويعتبر الحفاظ على أمان هذه البيانات أمرا حاسما. حيث يمكن لإختراق واحد الوصول إلى معلومات عديدة من العملاء سواء عن طريق جرائم الإختراق الإلكترونية، أو الأخطاء الفردية.
 - **نقص الكفاءات وأصحاب الخبرات القادرين على إدارة التحول الرقمي داخل المؤسسات المصرفية، مما يعرقل جاهزيتها وقدرتها على التحول بشكل ملائم.**
 - **ارتفاع تكلفة البنية التحتية لأعمال التحول الرقمي، وخاصة أدوات وتقنيات التكنولوجيا الحديثة.**

¹⁰ أمينة بدر الدين، نسيم خدير، مرجع سابق، ص: 12-13.

¹¹ معهد الدراسات المصرفية، الرقمنة واستراتيجيات التحول في البنوك، سلسلة إضاءات (نشرة توعوية)، العدد 03، السلسلة 16، دولة الكويت، 2024، ص: 06. على الرابط: <https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2024/07/2024-3-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9-%D9%88-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84.pdf>

- مخاطر أمن المعلومات: أهمية حفظ الخصوصية وسرية البيانات في العصر الرقمي، خاصة مع تزايد مخاطر سرقة أو بيع البيانات الشخصية للمنافسين التجاريين أو غيرهم، وهو ما يحدث تأثيرا سلبيا على قطاع الأعمال بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص.
- مقاومة التغيير من قبل العاملين في القطاع المصرفي، وقد تأتي غالبا من العاملين الذين لديهم مخاوف من العواقب الجديدة التي قد تظهر نتيجة الانتقال إلى بيئة رقمية جديدة، وقد تتعلق هذه المخاوف بتحمل مسؤوليات جديدة أو التغيير الجذري في طريقة أداء أعمالهم، أو المقاومة نتيجة عملية الإحلال التي يتسبب بها التحول الرقمي، والتي تؤدي في بعض الحالات إلى فقدان الموظفين لأعمالهم أو مناصبهم.
- زيادة فرص الإحتيال والجرائم الإلكترونية، بسبب إتمام جميع العمليات بشكل رقمي، وبالتالي تعرض شريحة أكبر من العملاء للإحتيال الإلكتروني.

المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية

في هذا المطلب سنتطرق لتعريف جودة الخدمة المصرفية وخصائصها، ثم استعراض النماذج العلمية لقياسها، وصولا إلى تحليل أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وعلاقتها بالتحول الرقمي.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

أولا/ تعريف جودة الخدمات المصرفية:

عرفت جودة الخدمات المصرفية على أنها: "قدرة المصرف على الإستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها. فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة"¹².

وعرفت أيضا بأنها: "مجموعة من العمليات ذات المضمون الإستثماري الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموسة (غير الحقيقية)، التي يدركها العملاء من خلال دلالتها وقيمها المنفعية وتمثل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لربحية المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"¹³.

¹² لعربي حسبية، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2016، ص: 61. على الرابط: <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2700/1/%D8%B3.1706.32.pdf>

¹³ محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم نزال، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، طبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص: 31.

كذلك جودة الخدمات المصرفية هي: "توعية الخدمة التي تقدمها المصارف والتي من خلالها تستطيع زيادة قاعدة عملائها وحصتها في السوق، أي تعزيز مكانتها التنافسية من خلال عملائها وإدارتها وموظفيها أو باستخدام مؤشرات للقياس"¹⁴.

كما يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية بأنها: "نتاج التفاعل بين العميل والعناصر المتعلقة بالبنك نفسه، وهو سلسلة من العلاقات بين العملاء وموظفي البنك، لذا يجب العمل على تحسين هذه العلاقة من خلال اختيار الأفراد القادرين على تقديم أفضل خدمة"¹⁵.

مما سبق يمكن يتم تعريف جودة الخدمات المصرفية بأنها نظام متكامل من العمليات والأنشطة التي تجمع بين العناصر الملموسة وغير الملموسة، تهدف من خلالها المصارف إلى تقديم خدمات مالية وائتمانية تفوق توقعات الزبائن وتحقق قيمةً منفعية لهم. وتعتبر هذه الجودة الأداة الاستراتيجية التي تمكن المصرف من تعزيز مكانته التنافسية، وزيادة حصته السوقية، وتحقيق الربحية المستدامة من خلال علاقة تبادلية ناجحة بين المصرف (بإدارته وموظفيه) وبين العميل.

ثانياً/ خصائص وأهمية جودة الخدمات المصرفية:

تتمثل خصائص وأهمية تحسين جودة الخدمات المصرفية في ما يلي¹⁶:

1. خصائص جودة الخدمات المصرفية:

- غير ملموسة: معنى ذلك أنها ليست مادية وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس؛ فالخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع وكل خدمة جديدة يوجد لها مصرف ما يمكن لمصرف آخر تقديمها.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
- تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الإتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.
- الخدمة المصرفية تمتاز بالتنافسية إذ يمكن أن نجدها في العديد من البنوك الناشطة في نفس القطاع.

¹⁴ جمال الدين الزيايدي، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال، مركز النشر الجامعي، 2005، ص: 500.

¹⁵ Tarzi Amina, **Quality of banking service and its impact on customer satisfaction**, Journal of Contemporary Business and Economic Studies, Vol 05, No 3, 2022, p: 205. <https://dspace.univ-tiaret.dz/server/api/core/bitstreams/0d68c5c6-5c95-4409-b2ee-28281015a9a3/content>.

¹⁶ خالد خليل الطيرة، أسماء مبارك الحاسي، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية: دراسة حالة مصرف الوحدة الإسلامي، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد (6)، العدد (1)، 2023، ص ص: 119-120، الرابط: <https://journal.su.edu.ly/index.php/esj/en/article/download/359/252/362>.

- الخدمة المصرفية ترتبط بكفاءة وسرعة الأداء لموظفي المصرف.

2. أهمية جودة الخدمات المصرفية:

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية المصرف، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.
- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.
- تساعد على تلبية رغبات عملاء المصرف.
- تسهم في زيادة الفعالية وكفاءة العاملين في المصرف.
- تساعد على جذب عملاء جدد للمصرف

ثالثاً/ العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية:

تتمثل هذه العوامل في¹⁷:

- التركيز على الزبون: إن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها، وعليه يسعى أي مصرف لكسب رضا عملائه من خلال تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم بهدف كسب ولائهم.
- تحفيز وتدريب الموظفين: بهدف دفع الموظفين لتقديم أفضل المهارات والأفكار في مجال الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، على الإدارة أن تقوم بتحفيز الموظفين وتدريبهم على حسن معاملة العميل بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- المشاركة: إن اعتماد المصرف لمفهوم المشاركة بين جميع الموظفين داخله سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل وتكوين حلقات الجودة.

الفرع الثاني: النماذج العلمية لقياس جودة الخدمات المصرفية

تعددت المقاربات الأكاديمية التي حاولت وضع معايير دقيقة لقياس جودة الخدمة، نظراً لطبيعتها غير الملموسة وصعوبة تقييمها بشكل مادي بحت. ويبرز في هذا السياق نموذجان أساسيان استحوذا على اهتمام الباحثين في الإدارة المصرفية؛ الأول هو نموذج الفجوات (SERVQUAL) الذي يقوم على المقارنة الجدلية بين ما يتوقعه العميل وما يدرکه فعلياً، والثاني هو نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) الذي جاء كمراجعة نقدية تركز على تقييم الأداء الملموس كمعيار وحيد للجودة.

¹⁷ خالد خليل الطيرة، أسماء مبارك الحاسي، مرجع سابق، ص: 120.

أولا/ نموذج SERVQUAL:

يطلق عليه نموذج الفجوات وقد توصل إلى هذا النموذج (Berry, Parasuraman, Zeithaml)، كما يعتمد النموذج في قياسه لجودة الخدمة على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة وتوقعاتهم المسبقة عن الخدمة. ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية¹⁸:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{إدراك العميل للجودة المتلقاة} - \text{توقعات العميل المسبقة عن الخدمة}$$

ويقصد بالإدراك هنا بأنه شعور العميل اتجاه الخدمة التي تلقاها أو جربها بالفعل. كما يقصد بالتوقعات أنها رغبات أو احتياجات العملاء من الخدمة المقدمة أو ما الذي يجب على مقدم الخدمة أن يقدمه من مستويات أداء الخدمة؛

وعندما تكون جودة الخدمة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة التي حصل عليها العميل، عندئذ تكون جودة الخدمة أقل من مرضية أو تكون غير مقبولة على الإطلاق تبعا لقيمة الفرق بينهما، أما إذا تساوت الجودة المتوقعة مع الجودة المتلقاة، يكون تقييم العميل لجودة الخدمة مرضيا، وفي حالة زيادة الجودة المتلقاة عن الجودة المتوقعة يصبح التقييم أكثر من مرض، لذلك يعرف البعض الجودة بأنها القدرة على تحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاتهم؛

وقد توصل هؤلاء الباحثون إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة والتي يبنى عليها العملاء توقعاتهم وإدراكهم وتتمثل في خمسة أبعاد وهي¹⁹:

- الجوانب المادية الملموسة: ويشمل الجانب المادي الملموس للخدمة من مباني وأجهزة ومعدات ومظهر العاملين؛
- الإعتمادية: ويعني قدرة المنظمة على الالتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للعملاء وبالطريقة الصحيحة من أول مرة وبدرجة عالية من الدقة؛
- الإستجابة: وهو ما يتعلق بالسرعة في تقديم الخدمة والرد الفوري على استفسارات أو شكاوي العملاء وتلبية احتياجاتهم. وهذا البعد يقيس درجة التفاعل بين العميل والعاملين بالمنظمة؛
- الضمان: ويعبر عن مدى معرفة وإلمام العاملين بمهام وظائفهم وتزويد العملاء بالمعلومات الكافية ومعاملتهم معاملة حسنة. وكذا القدرة على بث روح الأمان والإطمئنان والثقة في نفوس عملاء الخدمة؛
- التعاطف مع العميل: ويعني إشعار كل عميل بالإهتمام الشخصي له وتفهم احتياجاته؛

¹⁸ قاسم شاوش سعيدة، تقييم جودة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، المجلد 8، العدد 01، 2018، ص: 144. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/269/8/1/66071>

¹⁹ المرجع نفسه، ص ص: 144-145.

ثانياً/ نموذج SERVPERF:

ويعرف هذا النموذج باسم الإتجاهات للأداء الفعلي للخدمة وتتكون من العبارتين service والخدمة performance الأداء، وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج بأنها اتجاهها يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الإتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، يقوم نموذج الإتجاهات على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعمل فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الإتجاهات، وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة، وفي ظل هذا النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة، بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا يزيد في صعوبة تطبيقه، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيد. وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية²⁰:

- بناء على خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة، فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة المستوى الأول للجودة؛
- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم العميل لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل في ما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة، له آراء مساعدة في تشكيل إدراكات العميل للجودة.
- على الرغم من الاختلافات بين النموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد نفس الأبعاد (الإعتمادية، الإستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان أو الضمان)، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس (ليكارت الخماسي) للموافقة أو عدم الموافقة.

²⁰ أمل محمد حسن البدوي، ابتهاج سعيد علي القحطاني، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، العدد 184، الجزء 2، 2019، ص 21-22. على الرابط: https://jsrep.journals.ekb.eg/article_78731_fe08630ec8e9c646d8be3e08ab52976d.pdf

المطلب الثالث: علاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات المصرفية

تعد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية علاقة طردية وتكاملية بامتياز، إذ لم يعد التطور التقني مجرد تحسينات ثانوية. فمن خلال تطويع التكنولوجيا الحديثة، استطاعت البنوك إعادة تصميم مسار تجربة العميل لتصبح أكثر سلاسة واستجابة لتوقعاته المتزايدة.

من خلال هذا المطلب سنحاول فهم أبعاد هذه العلاقة، بالتطرق لأهم أدوات التحول الرقمي في الخدمات المصرفية، وقنوات تقديم هذه الخدمات، بالإضافة إلى متطلبات نجاح التحول الرقمي في الخدمات المصرفية وما هي أهم انعكاسات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرع الأول: أدوات التحول الرقمي في الخدمات المصرفية

إن الانتقال نحو الصيرفة الرقمية لم يكن ليتحقق لولا الإعتماد على حزمة متكاملة من الأدوات والحلول التقنية التي أعادت هندسة العمليات المصرفية. وتتمثل هذه الأدوات في ما يلي²¹:

- **تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية:** تعتبر تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية من أدوات التحول الرقمي الأكثر شيوعاً وشهرة في القطاع المصرفي. تسمح هذه التطبيقات للعملاء بإجراء معاملات مصرفية عبر هواتفهم الذكية مثل؛ التحويلات المالية ودفع الفواتير والإطلاع على الرصيد، الحسابات وتاريخ العمليات المصرفية السابقة. تتميز هذه التطبيقات بسهولة الاستخدام والتنقل السلس والأمان المقدم؛
- **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:** تعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت هي الأخرى من الأدوات الرئيسية في التحول الرقمي. تتضمن هذه الخدمات مواقع الويب المصرفية التي يمكن للعملاء استخدامها للوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملات مصرفية عبر الإنترنت. يتم توفير مجموعة واسعة من الخدمات عبر الإنترنت بما في ذلك التحويلات المصرفية وشراء الأسهم والإطلاع على النصائح المالية وتقديم طلبات القروض وإدارة الحسابات؛
- **تكنولوجيا البلوكشين:** تتيح تكنولوجيا البلوكشين طرقاً جديدة ومبتكرة لتحسين الخدمات المصرفية من خلال توفير سجل آمن وموثوق به للمعاملات المالية، يعتبر البلوكشين نوعاً من السجلات الموزعة يستند إلى شبكة من الحوسبة المشتركة ويحفظ جميع المعاملات بشكل علني وشفاف. يتيح ذلك إجراء التحويلات المالية الآمنة والفورية وحفظ سجل موثوق به لجميع العمليات المالية؛

²¹ أشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري-، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية بجامعة القاهرة، مصر، المجلد 13، العدد الثاني، 2022، ص: 576. على الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/1294747>.

- التحليلات المصرفية: تعد التحليلات المصرفية أداة ضرورية لمساعدة المصارف على فهم سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم وتقديم خدمات مصرفية مخصصة لهم. تستخدم التحليلات المصرفية البيانات الضخمة وتقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات لاستخلاص الأنماط والاتجاهات وأخذ قرارات إستراتيجية مستنيرة؛
- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في الخدمات المصرفية لتحسين التفاعل بين العملاء والنظام وتحليل البيانات وكشف الاحتيال وتقديم توصيات مالية مخصصة. تساعد هذه التقنيات في تحسين تجربة المستخدم وتحسين دقة التنبؤات وكشف السلوك غير المشروع؛
- الحوسبة السحابية: تسمح الحوسبة السحابية بتوفير موارد الحوسبة والتخزين عبر الإنترنت مما يسمح للبنوك بتقديم خدمات مصرفية مرنة وموثوقة بها وقائمة على الطلب. توفر الحوسبة السحابية المرونة والتوفير في التكاليف وتسمح بتطوير تطبيقات وخدمات مصرفية مبتكرة بشكل أسرع وأكثر فعالية؛
- الأتمتة الذكية وروبوتات الدردشة: يتيح الاستفادة من الأتمتة الذكية وروبوتات الدردشة للمصارف تجربة أفضل للعملاء، حيث يمكن للعملاء التفاعل مع برامج روبوتية متطورة للحصول على مساعدة فورية وإجراء معاملات بنكية بسرعة وسهولة.

الفرع الثاني: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية

- تشكل قنوات الخدمات المالية الرقمية حجر الأساس الذي يركز عليه التحول المصرفي الحديث، فهي الواجهة التكنولوجية التي تربط المؤسسات المالية وعملائها عبر الزمان والمكان. ولم تعد هذه القنوات مجرد أدوات بديلة للمعاملات التقليدية، بل أصبحت بيئة متكاملة تسمح للمستثمرين والعملاء بإدارة أصولهم والتفاوض على صفقاتهم بمرونة شديدة وسرعة فورية. وتشمل هذه القنوات الوسائط المادية والبرمجية التي تضمن التدفق الآمن والفعال للبيانات والأموال، من أجهزة الخدمة الذاتية إلى تطبيقات الهاتف المحمول، كما هو موضح في ما يلي²²:
- الصراف الآلي: الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع، الإستفسار عن الرصيد؛
 - الصيرفة عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل، وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محدّدة من مصرفه، ويستطيع الموظف الذي يقوم بالرد على العميل

²² حسيني جازية، تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 02، 2020، ص: 104. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/9/16/2/117560>

من الوصول إلى بيانات حول العميل والبدء بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته، كالسؤال عن آخر معاملة قام بها؛

- **صيرفة الإنترنت:** يعرف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الإتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الإستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف، أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للإتصال المباشر بكادر المصرف البشري؛

- **الصيرفة عبر الهاتف الجوال:** إن الإتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال، ويتبع هذا الإتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الإنترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال. إن الخدمات المالية الرقمية لها أهمية كبيرة بالنسبة للمستثمر، وذلك لأنها تمكنه من متابعة الفرص الإستثمارية وإبرام العقود الإلكترونية وإتمام الصفقات عبر التحويلات الإلكترونية، مما يجعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

الفرع الثالث: متطلبات نجاح التحول الرقمي في الخدمات المصرفية

لنجاح التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي هناك متطلبات جوهرية تشكل البيئة الحاضنة للخدمات المالية الرقمية، لابد من فهمها، لأن ذلك يعد أمرا بالغ الأهمية، حيث تمثل المعايير والضوابط التي تؤدي إلى إقبال العملاء على الوسائل الرقمية، وهذه المتطلبات هي²³:

- **البنية التحتية:** إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة؛
- **التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع بنك أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق المال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية؛

²³ محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، المجلد 10، العدد 02، دفاثر البحوث العلمية، المركز الجامعي لنتيابة، الجزائر، 2022، ص ص: 257-259. على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/595/10/2/211873>

- الإعتبارات الأمنية: ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية؛
- تعزيز تنوع المؤسسات المالية: تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر، ومن المهم وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة، ويطبق لوائح وقواعد رقابية مناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.
- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة.
- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة.

الفرع الرابع: تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية

ينحصر تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البعدين التاليين²⁴:

1. **خدمة العملاء الرقمية:** تتيح للبنك اتخاذ خطوة كبيرة نحو التحول الرقمي من خلال تحويل التعامل مع العميل من التعامل التقليدي إلى التعامل الرقمي، أي من ذهابه للبنك ومروءه بعده خطوات من أجل حصوله على الخدمة المصرفية إلى الحصول على الخدمة رقميا، ويتم ذلك من خلال:
 - **التصميم الرقمي لخدمة العملاء:** وتتطلب عمل تصور لخطوات تجربة العميل وفهم شخصيات واحتياجات العملاء باستخدام مداخل مثل التفكير التصميمي، مع القدرة على إعادة هندسة تجارب العملاء رقميا، حيث يتم دمج بيانات العملاء عبر الخدمات البنكية وفهم سلوك العملاء مما يسهل إمكانية تقديم خدمات استباقية للعملاء وتعتمد بعض البنوك على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم ما يحقق رضا العملاء، وما الذي يؤدي إلى عدم رضا العملاء كما، تقوم البنوك بالترويج لعلاماتها التجارية بشكل أكثر فعالية بواسطة الوسائط الرقمية، و تقوم أيضا ببناء مجتمعات جديدة عبر الإنترنت لتقديم المشورة وبناء الولاء للعملاء في الخدمات البنكية.
 - **التحول الرقمي لخدمة العميل:** يقصد بالتحول الرقمي لخدمة العميل؛ اتخاذ خطوات لعمل نظام أساس واحد شامل كل خطوات معاملة العميل عبر الإنترنت، بحيث يتم التعامل مع العميل بواسطة نفس الأدوات وربما نفس الأشخاص، وبفس المعلومات طوال العملية حيث ينتقل العملاء بسهولة من التسويق إلى المبيعات من خلال تطبيق عبر الإنترنت فمثلاً تتيح رحلة العميل الرقمية للعميل بالنقر فوق أحد الإعلانات، والإشتراك في حساب عبر الإنترنت، وتلقي التعليمات والمعلومات بواسطة التطبيق الخاص به، ودفع الفواتير أو إرسال الأموال عبر الإنترنت مما يوفر للبنك مصروفات التشغيل ويحسن من رضا العملاء.

²⁴ أشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان، مرجع سابق، ص ص: 579-581.

- تطوير خدمة العملاء بواسطة نقاط الإتصال الرقمي: حيث يقوم البنك بربط تطبيقات الهواتف الذكية بملف تعريف العميل، مما يوفر التكامل عبر الرسائل القصيرة والتطبيقات ووسائل الإتصال الإجتماعية، مما يؤدي لتطوير خدمة العملاء بشكل كبير بواسطة التكنولوجيا الرقمية.
- 2. تحول العمليات المصرفية رقميا: على الرغم من أن تحويل تجربة العملاء هي المجال الأكثر وضوحا في التحول الرقمي، فإن البنوك أدركت أيضا فوائد التحويل الرقمي في التميز التشغيلي بواسطة ميكنة العمليات الأساسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائم على البيانات كما يلي:
 - ميكنة العمليات الداخلية الأساسية: حيث تقوم البنوك بإعادة تصميم العمليات رقميا وهذا يساعد على توفير المال، والوصول إلى الحلول بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باستخدام البشر في مهام أكثر أهمية.
 - العمليات المتصلة رقميا: من خلال أنظمة الإتصال المعتمدة على الخيوط الرقمية حيث يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل أساس للكشف عن الإحتيال والتنبؤ والتحليلات، حيث يمكن للبيانات الضخمة، جنبا إلى جنب مع التعلم الآلي، حماية البنك عن طريق اكتشاف عمليات الإحتيال وتخصيص العروض لكل عميل وزيادة أمان المعاملات.
 - اتخاذ القرار القائم على البيانات الفورية: حيث تتيح الأجهزة المتصلة التوفر الفوري للبيانات بحيث يستطيع المديرون التنفيذيون دمج صنع القرار التشغيلي والإستراتيجي بطرق جديدة وقوية. وتعمل المزيد من البنوك على توسيع نماذج أعمالها القائمة على الخدمات المستندة إلى البيانات الفورية، والجمع بين أجهزة الإستشعار وشبكات الإتصال والتطبيقات والتحليلات لخلق قيمة للعملاء ومصادر جديدة للإيرادات لأنفسهم ...

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة، وذلك لما تشتمل عليه من رصيد معرفي، وإفادات مرجعية حول الموضوع محل الدراسة. ولهذا سنحاول من خلال هذا المبحث التركيز على أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، وسنعمل على تحديد أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية وتوضيح القيمة المضافة لدراستنا مقارنة بالدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات العربية

سنتناول في هذا الفرع أهم الدراسات العربية التي تطرقت لنفس موضوع دراستنا أو أحد متغيري الدراسة.

- دراسة دريش (2025): وهي عبارة عن مقال بعنوان: "تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية"²⁵.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة سيدي بلعباس، حيث بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان كأداة لجمع البيانات الذي وزع على عينة عشوائية من موظفي البنك، حيث قدر حجم العينة بـ 36 موظفاً، وباستخدام برنامج الـ SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التحول الرقمي يؤثر ايجابيا على الخدمات المصرفية، إذ يسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع العمليات البنكية وتعزيز رضا العملاء، وأن التحول الرقمي قد أصبح ضرورة استراتيجية للبنوك الجزائرية لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية. وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية في المجال الرقمي، والعمل على تطوير مهارات الموظفين التقنية والإدارية لرفع فعالية الخدمات البنكية.

- دراسة دغوش (2023): وهي عبارة عن مقال بعنوان "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية-دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية"²⁶.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية والخاصة في ولاية الجزائر العاصمة. حيث تم

²⁵ دريش زهرة، تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة بشار، المجلد الحادي عشر، العدد 03، ديسمبر 2025. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/196/11/3/278884>.

²⁶ دغوش العطرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية-دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية-، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/16/1/226358>.

طرح إشكالية ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة؟. اعتمدت الدراسة على استقصاء أجري باستخدام استبيان تم توزيعه على 200 موظف في تلك البنوك وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا التحول الرقمي تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة توعية وتنقيف المواطنين بأهمية التحول الرقمي والخدمات الرقمية المتاحة وكيفية استخدامها. مع العمل على الاستفادة من التجارب الناجحة للبنوك العالمية في مجال التحول الرقمي ومحاولة تجسيدها وتطبيقها على المنظومة البنكية الجزائرية.

- دراسة مرسي وموساوي (2023): وهي عبارة عن مقال بعنوان "تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك -دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات-"²⁷.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التحول الجوهري في مجال التكنولوجيا الرقمية وتأثيره على الصناعة المصرفية. حيث سعت إلى فهم كيف يمكن للبنوك تكييف تقنيات التكنولوجيا الرقمية لتقديم خدمات فعالة وتحسين أدائها. اعتمدت الدراسة على تحليل ثلاث عوامل رئيسية هي: حجم العملاء والإيرادات الرقمية، تكلفة العمليات والربحية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب دراسة حالة من خلال جمع وتحليل وتفسير البيانات والإحصاءات بالاستعانة بالقوائم المالية والتقارير السنوية للبنك المختار. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يفرض تغييرات جوهرية في هيكل البنوك وخدماتها مع تعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء ويؤدي إلى إصلاح هيكل البنك وخدماته مع تحسين الأداء وتحقيق الربح. كما تم تقديم صورة مستقبلية عن البنوك الرقمية الافتراضية. كما أوصت الدراسة بأنه على البنوك عموماً الإهتمام أكثر بتطبيق التحول الرقمي ويجب أن يأخذ اهتمام أكبر من الباحثين والمختصين في مجال البنوك والخدمات البنكية.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

- دراسة BENCHIKH & HADJ ALI (2025): وهي عبارة عن مقال بعنوان: "The Impact of Digital Transformation on Enhancing the Quality of Banking Services: A Case Study of the Algerian External Bank (BEA) Branch 42 -Annaba"²⁸.

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة للبنك الخارجي الجزائري (BEA) فرع 42 -عنابة-.

²⁷ خولة مرسي، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك -دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات-، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 06، العدد 01، جوان 2023. على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/479/6/1/223927>

²⁸ BENCHIKH LEHOCINE Ahmed , HADJ ALI Adnane, The Impact of Digital Transformation on Enhancing the Quality of Banking Services: A Case Study of the Algerian External Bank (BEA) Branch 42 -Annaba-, Journal Of Economics And Management, Université Ahmed Draya d'Adrar, Volume 09, N 01, 2025. Available at the following link: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/9/1/272048>.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وأجراء دراسة ميدانية من خلال استبيان وُزِعَ على موظفي البنك الجزائري الخارجي، الفرع 42 في عنابة. حيث تم تحليل 42 استبياناً. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها: أن التحول الرقمي يُعد استراتيجية أساسية للبنوك التي تسعى إلى تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وإبداعية، تتجاوز الأساليب التقليدية، لأنه يُحسّن جودة الخدمة بشكل ملحوظ، مما يعزز مكانة البنك التنافسية، كما أن التبني الناجح للتحول الرقمي يتطلب بنية تحتية تكنولوجية متينة.

- دراسة Kien (2025): وهي عبارة عن مقال بعنوان:

Service Quality Improvement: A digital transformation perspective from selected banks around the world²⁹.

تحسين جودة الخدمة: منظور التحول الرقمي من بنوك مختارة حول العالم.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات من خلال دراسة حالة مقارنة لبنكين: بنك هانزيتيك (Hanseatic Bank) في ألمانيا وبنك دي فولكسبانك (De Volksbank) في هولندا. حيث يركز بنك هانزيتيك على تبني التكنولوجيا، والانتقال إلى الحوسبة السحابية، وتكامل الخدمات المصرفية المفتوحة، بينما يركز بنك دي فولكسبانك على إعادة الهيكلة التنظيمية ونماذج التشغيل المرنة التي تتمحور حول العميل. باستخدام التحليل النوعي لأطر التحول، مثل النظم البيئية الرقمية القائمة على منصة أتلاسين ونموذج طوبولوجيا المؤسسات، استكشفت الدراسة كيف تُحسّن هذه المناهج تقديم الخدمات، والكفاءة الداخلية، والإستجابة لمتطلبات السوق.

علاوة على ذلك، وضعت الدراسة هذه النتائج في سياق القطاع المصرفي الفيتنامي، الذي أظهر طموحات رقمية قوية من خلال مبادرات استراتيجية مثل القرار رقم QD-NHNN/810 الصادر عن بنك الدولة الفيتنامي في عام 2021. حيث سلّطت الدراسة الضوء على كيفية استفادة البنوك في فيتنام من نموذج تحول هجين يجمع بين الابتكار التكنولوجي والمرونة التنظيمية. في الأخير أكدت الدراسة على ضرورة تعزيز الثقافة الرقمية، والإستثمار في البنية التحتية، وإعادة التفكير في نماذج الحوكمة لتحقيق تحسينات مستدامة في جودة الخدمة في العصر الرقمي.

- دراسة Taing, Duch & Phoeun (2021): وهي عبارة عن مقال بعنوان:

The Impact of Digital Transformation on the Use of Banking Services at Banking Halls of ACLEDA Bank Plc³⁰.

أثر التحول الرقمي على استخدام الخدمات المصرفية في فروع بنك أكليدا.

²⁹ Dang Trung Kien, Service Quality Improvement: A digital transformation perspective from selected banks around the world, World Journal of Advanced Research and Reviews, 26 (02), 2025. https://wjarr.com/sites/default/files/fulltext_pdf/WJARR-2025-1675.pdf.

³⁰ Chhunleav Taing, Nareth Duch, Marady Phoeun, The Impact of Digital Transformation on the Use of Banking Services at Banking Halls of ACLEDA Bank Plc, AIB Research Series, ACLEDA INSTITUTE OF BUSINESS, Volume I, 2021. The link: https://www.aub.edu.kh/tc/assets/pdf_zip/ARS%20Vol1-0006.pdf.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا العملاء عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في فروع بنك أكلبيدا، وذلك بتطبيق نموذج فجوة جودة الخدمة (SERVQUAL). من خلال الاعتماد على منهج البحث الكمي، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات في أحد البنوك التجارية في كمبوديا. حيث تألف الاستبيان من 34 سؤالاً، لجمع البيانات من عينة مكونة من 204 مشاركين من عملاء بنك أكلبيدا المقيمين في كمبوديا. تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحديد تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء. وتشير نتائج الدراسة إلى رضا العملاء عن التحول الرقمي في جودة الخدمات المقدمة في الفروع، وذلك من خلال أربعة أبعاد: الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والضمان. لذا، أوصت الدراسة البنوك والمؤسسات المالية في كمبوديا بالنظر في تبني التحول الرقمي لتحسين جودة خدماتها، بما يعزز رضا العملاء ويرفع مستوى أداء خدماتها.

المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية

الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال الإستعراض الشامل والمستفيض للدراسات السابقة العربية والأجنبية (دراسة دريش، 2025؛ دغنوش، 2023؛ مرسي وموساوي، 2023؛ دراسة Kien, BENCHIKH & HADJ ALI, 2025؛ دراسة Taing, Duch & Phoeun, 2021)، يتضح أنها تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات المصرفية من زوايا ومنظورات متباينة:

- **تنوع مجالات التركيز:** ركزت أغلب الدراسات كدراسة "دريش (2025)" ودراسة "BENCHIKH & HADJ ALI (2025)" على قياس أثر التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات من وجهة نظر الموظفين في البنك، بينما توجهت دراسات أخرى كـ "Taing et al. (2021)" نحو قياس رضا العملاء النهائيين باستخدام نماذج علمية محددة مثل (SERVQUAL) وفي سياق آخر، ركزت دراسة "مرسي وموساوي (2023)" على الأداء المالي والربحية وهيكل البنك، في حين قدمت دراسة "Kien (2025)" منظورا مقارنا ونوعيا حول الهيكل التنظيمية والحوسبة السحابية في بنوك عالمية.
- **تباين البيئات الجغرافية والزمنية:** اختلفت هذه الدراسات في بيئاتها التطبيقية؛ حيث شملت البيئة الجزائرية المحلية (مثل دراسات دغنوش، ودريش، وبن الشيخ وحاج علي)، والبيئات الأجنبية متعددة الثقافات والمستويات التكنولوجية كألمانيا، هولندا، فيتنام، وكمبوديا. هذا التباين يثري البحث الحالي نظرا لاختلاف مستويات البنية التحتية الرقمية والتطور المصرفي بين تلك الدول عبر الفترات الزمنية الممتدة من 2021 إلى 2025.
- **التنوع المنهجي والإحصائي:** تراوحت المناهج المستخدمة بين المنهج الوصفي التحليلي المدعم بالاستبيانات، والمنهج النوعي القائم على تحليل أطر التحول ونماذج الطوبولوجيا كدراسة (Kien)، والأسلوب الكمي القائم

على تحليل القوائم المالية والتقارير السنوية. كما ظهرت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كأداة مهيمنة ومشتركة لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات في أغلب الدراسات الكمية.

وقد أفادتنا هذه الدراسات السابقة في العديد من الجوانب المنهجية والمعرفية، أهمها:

1. تأصيل الإطار النظري والمفاهيمي لمتغيرات الدراسة الحالية (التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية).
2. تحديد أبعاد جودة الخدمات المصرفية الرقمية بدقة (مثل: الملموسية، الموثوقية، الإستجابة، والأمان) استنادا للأدبيات المعتمدة عالميا.
3. صياغة فرضيات الدراسة الحالية وبناء نموذج البحث بطريقة علمية رصينة تتلافى ثغرات الدراسات السابقة.
4. الإستفادة من المحاور والعبارات المطروحة في استمارات استبيان الدراسات السابقة لتصميم أداة قياس تتلاءم مع البيئة الجزائرية.
5. اختيار الأساليب الإحصائية والملائمة لمعالجة البيانات وتحليل النتائج.

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أولا/ أوجه التشابه:

- تتقاطع الدراسة الحالية مع الأدبيات والدراسات السابقة في عدة نقاط جوهرية تتمثل في مايلي:
- **الموضوع العام:** المتمثل في معالجة حتمية التوجه نحو "التحول الرقمي" باعتباره متغيرا مستقلا، ودراسة انعكاساته على "جودة الخدمات المصرفية" كمتغير تابع.
- **المنهجية العلمية:** الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأكثر ملاءمة لتوصيف الواقع المصرفي الجزائري وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- **أداة البحث والتحليل:** استخدام "الإستبيان" كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، والإعتماد على البرنامج الإحصائي spss لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات.
- **الهدف الإستراتيجي:** السعي المشترك لتقديم توصيات وحلول عملية تمكن الإدارات البنكية من مواجهة الفجوة الرقمية وتحقيق الميزة التنافسية.

ثانيا/ أوجه الاختلاف:

- على الرغم من نقاط التشابه، إلا أن الدراسة الحالية تتميز وتنفرد عن الدراسات المذكورة في الجوانب التالية:
- **عينة الدراسة:** ركزت جلّ الدراسات التطبيقية الجزائرية السابقة المتاحة (مثل دريش 2025، دغنوش 2023، وبين الشيخ 2025) على استقصاء آراء "الموظفين" داخل البنوك. في المقابل، تتميز الدراسة الحالية باستهدافها

- لآراء "العملاء" (المستفيدين النهائيين من الخدمة)، وهو المنظور الحقيقي والأكثر دقة لتقييم الجودة الفعلية، وبذلك تلتقي منهجيا مع دراسة "Taing (2021)" لكن بخصوصية جزائرية.
- **الإطار المكاني والبيئي:** تختلف دراستنا عن الدراسات الأجنبية كدراسة Kien 2025 و Taing 2021 في كونها تسلط الضوء على البنوك التجارية الناشطة في الجزائر، وتختلف عن الدراسات المحلية السابقة في البنك المستهدف بالدراسة.
- **الحداثة الزمنية:** تُجرى الدراسة الحالية في وقت يشهد فيه القطاع المصرفي الجزائري حركية متسارعة وضغوطا حكومية وتنظيمية مكثفة نحو الرقمنة الشاملة والشمول المالي، مما يجعل نتائجها أكثر مواكبة للواقع الحالي مقارنة بالدراسات الأقدم تاريخيا.

ثالثا/ القيمة المضافة للدراسة الحالية:

تكمن القيمة المضافة التي تسعى هذه الدراسة إلى تقديمها للبحث العلمي والممارسة الميدانية فيما يلي:

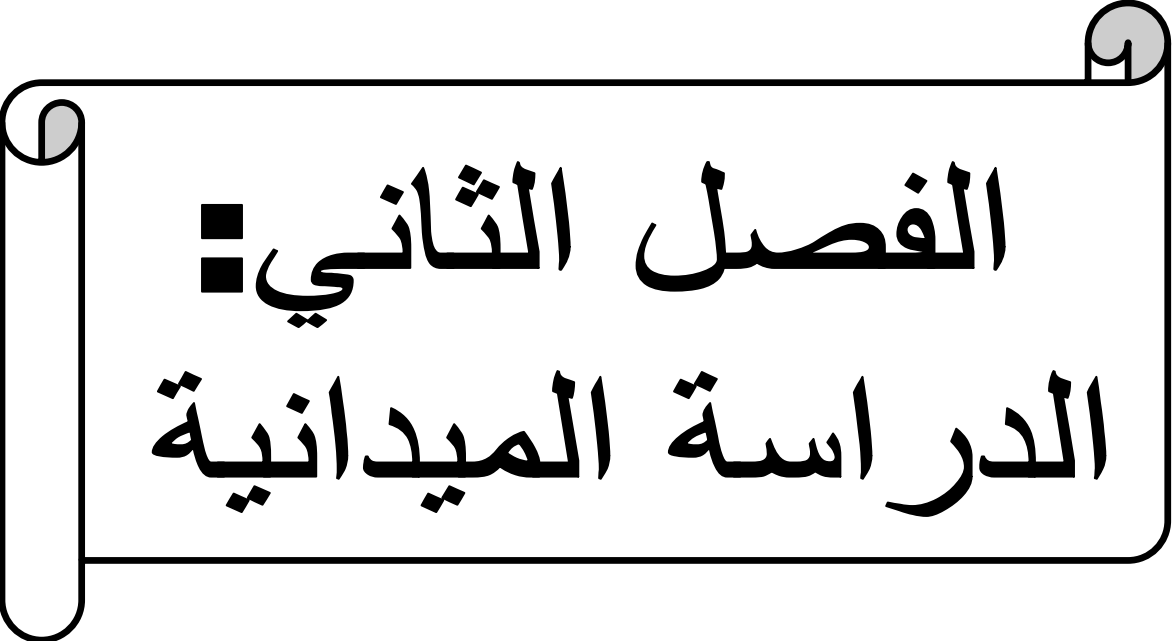
1. **سد الفجوة البحثية المحلية:** تقديم دراسة ميدانية حديثة تجمع بين المتغيرين (التحول الرقمي وجودة الخدمة) مصممة خصيصاً من وجهة نظر العميل الجزائري، وهو ما يمثل نقصاً واضحاً في المكتبة والمواقع الأكاديمية الجزائرية التي ركزت بالدرجة الأولى على بيئة الموظفين الداخلية.
2. **دعم صناع القرار في البنوك الجزائرية:** تزويد إدارات البنوك التجارية ببيانات واقعية ومباشرة تعكس انطباعات وتقييمات زبائنهم، مما يساعدهم في تحديد نقاط الضعف في قنواتهم الرقمية وتطوير استراتيجيات رقمنة تتمحور حول احتياجات العميل الفعلي.
3. **إثراء الأدبيات الاقتصادية والمالية**

بناء على ما تقدم، يمكن القول أن الدراسة الحالية لا تقف عند حدود تكرار ما جاءت به الأدبيات السابقة، بل تمثل امتدادا تكامليا لها، وتسعى بشكل جاد إلى سد فجوة تطبيقية هامة عبر قياس الأثر المباشر للتحول الرقمي على تجربة وجودة الخدمات في البنوك التجارية بالجزائر من وجهة نظر العملاء.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل، حاولنا التعرف على الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة من خلال الإحاطة بكل ما يخص التحول الرقمي، والذي يعتبر اليوم ضرورة استراتيجية حتمية لإعادة هيكلة النشاط المصرفي ومواكبة بيئة الأعمال المتسارعة. وقد سلطنا الضوء أيضا على جودة الخدمات المصرفية كمتغير ثان في دراستنا، والتي باتت تُعتبر حجر الزاوية لضمان استمرارية المصارف وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل تغير توقعات الزبائن وتفضيلهم للفضاء الرقمي. كما عملنا على توضيح العلاقة التكاملية والطردية بين أدوات التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (كالسرعة، والأمان، وسهولة الاستخدام) في تحسين تجربة العميل وتطوير الأداء المصرفي.

بالإضافة للجانب النظري، تطرقنا في هذا الفصل أيضا إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي عالجت موضوع دراستنا؛ للوقوف على أوجه الاختلاف والتشابه بينها، وتحديد القيمة المضافة التي جاءت بها دراستنا مقارنة بالأدبيات السابقة، لا سيما من حيث التركيز على قياس هذا الأثر من وجهة نظر العملاء وضمن البيئة المصرفية الجزائرية، حيث ستتضح هذه القيمة وتتجسد بشكل أدق من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي في الفصل الثاني.

A decorative scroll frame with a black outline and grey shading on the rolled-up ends. The text is centered within the scroll.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمتغيري الدراسة والمتمثلين في التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، يأتي هذا الفصل ليعالج الجانب التطبيقي للدراسة من خلال إسقاط المفاهيم النظرية على واقع مؤسسة مصرفية جزائرية، بهدف الوقوف على مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

ولتحقيق ذلك، تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) -ولاية تبسة- كحالة للدراسة، باعتباره من بين البنوك الجزائرية التي شهدت خلال السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في مجال الرقمنة وعصرنة الخدمات المصرفية. ويسعى هذا الفصل إلى التعرف على واقع التحول الرقمي داخل البنك، ومدى انعكاسه على أبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة
- المبحث الثاني: مجتمع ومتغيرات الدراسة

المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة

تستلزم الدراسة الميدانية لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية إسقاط المفاهيم النظرية على مؤسسة مالية حقيقية. وضمن هذا الإطار، تم اختيار "بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)" كنموذج للدراسة التطبيقية، بالتركيز على شبكة وكالاته بولاية تبسة، كونه يمثل أحد أبرز البنوك الجزائرية التي تشهد تحولا رقميا متسارعا وعصرنة شاملة لخدماتها. ويهدف أيضا هذا المبحث الى التعرف على أدوات الدراسة التي استخدمت من أجل الحصول على النتائج والوقوف على صحة الفرضيات المقترحة.

المطلب الأول: النشأة والمسار التاريخي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يعتبر فهم الجذور التاريخية وظروف نشأة أي مؤسسة مالية خطوة أساسية لتقييم أدائها الحالي وتوجهاتها الاستراتيجية. في هذا المطلب، سنستعرض الخلفية التاريخية لتأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)، ومراحل تطوره القانوني والهيكلية ليصبح أحد أعمدة القطاع المصرفي في الجزائر.

الفرع الأول: الظروف الإقتصادية والتشريعية لنشأة البنك

قبل عام 1982، كان القطاع المصرفي الجزائري يتميز بوجود بنوك كبرى تمول كافة القطاعات بدون تخصص دقيق، حيث كان "البنك الوطني الجزائري" (BNA) هو المسؤول الأساسي عن تمويل القطاع الفلاحي إلى جانب الأنشطة التجارية الأخرى. ونظرا لخصوصية القطاع الفلاحي وحاجته إلى نمط تمويلي طويل الأجل ومنخفض المخاطر، أثبتت التجربة عدم فعالية الدمج¹.

بناء على ذلك، وفي إطار السياسة العامة للدولة الرامية إلى إعادة هيكلة الإقتصاد الوطني وتفكيك الشركات والبنوك الضخمة إلى وحدات متخصصة، تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982. وقد تم تحويل الجزء الأكبر من الأصول والالتزامات، والشبكة الميدانية للوكالات التي كانت تابعة للبنك الوطني الجزائري (BNA) والمتخصصة في الفلاحة، إلى البنك الجديد (BADR)، ليتولى بصفة رسمية وحصرية القيادة المالية للسياسة الزراعية في البلاد².

¹ Banque Nationale d'Algérie، تقديم البنك الوطني الجزائري، الموقع الرسمي، على الرابط: <https://www.bna.dz/fr/presentation-de-la-bna/>

² Banque de l'Agriculture et du Développement Rural، "من نحن"، الموقع الرسمي للبنك، الرابط: <https://badrbank.dz/qui-sommes-nous/>

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية والمهام الإستراتيجية للبنك

تحدد الهوية القانونية والعملياتية للبنك عند نشأته باعتباره مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري، وتمحورت مهامه الأساسية حول النقاط التالية:

- تمويل الدورة الزراعية: تقديم القروض الموسمية وقصيرة الأجل للفلاحين لتمويل مدخلات الإنتاج (البذور، الأسمدة، الأعلاف).
- دعم الإستثمار الهيكلي: تمويل المشاريع الإستثمارية متوسطة وطويلة الأجل (اقتناء العتاد الفلاحي، حفر الآبار، إنشاء غرف التبريد، واستصلاح الأراضي).
- تنمية الأرياف: المساهمة في تمويل الصناعات الحرفية والأنشطة المصغرة في الوسط الريفي للحد من النزوح الريفي وتثبيت الساكنة.

الفرع الثالث: المراحل التاريخية للتطور وتحول البنك

لم يتوقف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عند حدود المهام الكلاسيكية الفلاحية، بل مر بمسار تحولي عميق عبر ثلاث مراحل أساسية¹:

- مرحلة الإستقلالية والتحول إلى شركة أسهم (1989-1990): مع صدور القانون رقم 01-88 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المتعلق بالقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الإقتصادية، رفع القيد الإداري عن البنوك. وتجسد هذا التحول بالنسبة لبنك البدر في 14 نوفمبر 1989، حيث تم تغيير طبيعته القانونية ليصبح شركة أسهم (Société Par Actions - SPA) برأس مال اجتماعي مملوك بالكامل للدولة (موزع بين الخزينة العمومية ومساهمين عموميين)، وأصبح البنك خاضعا لقواعد القانون التجاري. تلا هذه الخطوة صدور قانون النقد والقرض 10-90 الذي كرس استقلالية البنوك التجارية في تسيير مواردها بعيدا عن التوجيه الإداري المباشر.
- مرحلة الشمولية المصرفية والتنويع (تسعينات القرن الماضي - 2010): خلال هذه المرحلة، أدركت إدارة البنك أن الإعتماد الحصري على قطاع واحد (الفلاحة) يعرض المحفظة الإئتمانية للبنك لمخاطر عالية (مثل الجفاف والتقلبات المناخية). لذلك، تبنى البنك إستراتيجية "الصيرفة الشاملة" (Universal Banking)، حيث انفتح على تمويل القطاعات الإقتصادية الأخرى: الصناعات التحويلية، المقاولات، التجارة، والخدمات، بالإضافة إلى إطلاق صيغ قروض موجهة للأفراد والموظفين (قروض الإستهلاك، القروض العقارية).

¹ البنك الوطني الجزائري، عرض تقديمي للبنك، يوضح أثر القانون رقم 88-01 لسنة 1988 وقانون النقد والقرض 90-10 على استقلالية البنوك، على الرابط: <https://www.bna.dz/fr/presentation-de-la-bna/>.

- مرحلة العصرية، الرقمنة والإبتكار المالي (2010- الوقت الحالي): تشهد هذه المرحلة تحولاً نوعياً في بنية الخدمات التي يقدمها البنك، مدفوعة بضرورة مطابقة المعايير الدولية والمنظومة الإحترازية (بازل 2 وبازل 3)، وتتجلى في:

✓ عصرية نظم الدفع: إدخال النظام الجزائري للمقاصة الإلكترونية (ATMP) ونظام الدفع الفوري الفلاحي المتبادل.

✓ الصيرفة الإلكترونية (E-Banking): إطلاق بطاقات الدفع البنكية (CIB)، تطوير شبكة الموزعات الآلية (GAB/ATM)، وإطلاق تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

✓ الصيرفة الإسلامية: تنفيذاً لتعليمات بنك الجزائر (النظام 02-20)، قام بنك البدر بفتح شبابيك متخصصة في الصيرفة الإسلامية عبر مختلف وكالاته، مستقطبا بذلك كتلة نقدية هامة من السوق الموازية عبر صيغ شرعية (المرابحة، الإجارة، حسابات التوفير الإسلامية).

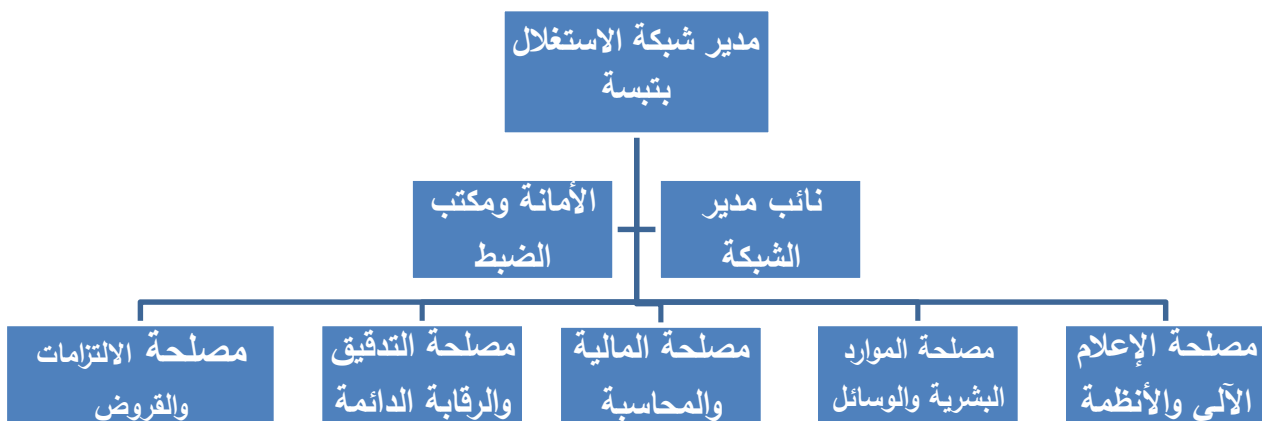
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تبسة

تعتمد كفاءة المؤسسة المصرفية على مرونة هيكلها التنظيمي، ومدى وضوح الصلاحيات والعلاقات بين مختلف مصالحها. وسنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء على الهيكل التنظيمي لـ مديرية شبكة الإستغلال (Groupment) أو الوكالة الرئيسية لبنك البدر بولاية تبسة، لإبراز كيفية إدارة العمليات المصرفية محليا.

الفرع الأول: الهيكل العام لمديرية شبكة الإستغلال بتبسة

يتكون الهيكل التنظيمي لمديرية البنك بتبسة من قمة الهرم الإداري (المدير) وصولاً إلى المصالح التنفيذية والوكالات، وينقسم إلى:

الشكل رقم (04): الهيكل العام لمديرية شبكة الإستغلال بتبسة



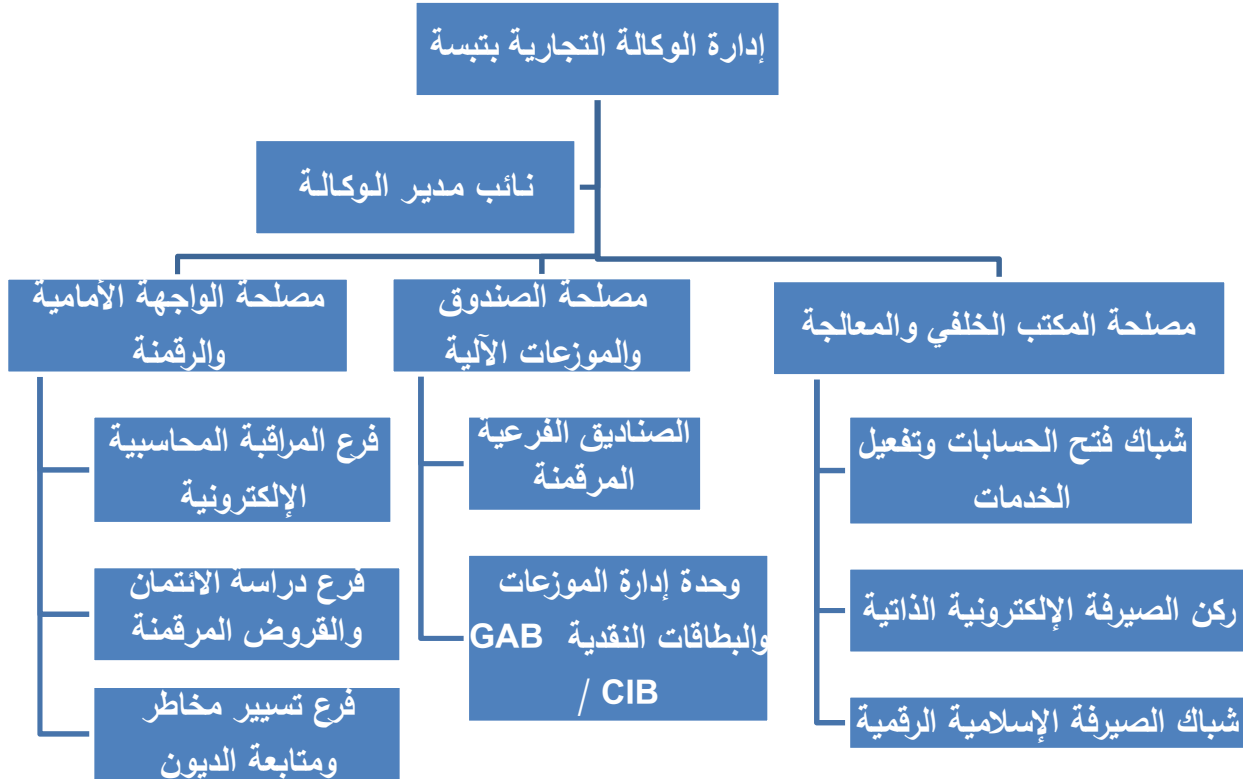
يمكن شرح هذا الهيكل التنظيمي كمايلي:

- مدير شبكة الإستغلال: هو السلطة العليا والمسؤول الأول عن التسيير الإداري والتجاري والمالي لبنك BADR في ولاية تبسة. مهامه تنفيذ الإستراتيجية العامة للبنك المصممة من المديرية العامة بالجزائر العاصمة، الإشراف على تحقيق الأهداف التسويقية (جمع المدخرات، منح القروض)، ورئاسة لجنة القروض الولائية التي تفصل في الملفات الكبرى.
- مصلحة الإلتزامات والقروض: تعتبر أهم مصلحة في المديرية، وتتكون من إطارات ومحللين ماليين:
 - ✓ فرع القروض الفلاحية: يختص بدراسة ومتابعة القروض الموجهة لقطاع الفلاحة بتبسة، مثل "قرض الرفيق" الخالي من الفوائد لتمويل شعبي الحبوب وتربية الماشية، وقروض استصلاح الأراضي.
 - ✓ فرع قروض الإستثمار والمؤسسات: يدرس ملفات القروض الموجهة للمقاولين، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (PME)، وتمويل الصناعات التحويلية أو قطاع البناء والأشغال العمومية بالولاية.
- مصلحة التدقيق والرقابة الدائمة: مصلحة مستقلة في تقاريرها، ترتبط مباشرة بالمدير لضمان الشفافية ومكافحة المخاطر المصرفية. مهامها القيام بعمليات تفنيش دورية ومفاجئة لوكالات تبسة، الشريعة، والونزة للتأكد من أن جميع عمليات السحب، الإيداع، ومنح القروض تمت وفقا لـ "دفتر الشروط" وقوانين بنك الجزائر.
- مصلحة المالية والمحاسبة: تتولى هذه المصلحة إدارة الهندسة المالية للمديرية. مهامها تجميع الميزانيات اليومية (Situations journalières) لكل وكالات الولاية، إعداد الميزانية الختامية لشبكة تبسة، ومراقبة التوازن المالي وسيولة البنك.
- مصلحة الموارد البشرية والوسائل: فرع الموارد البشرية يتولى تسيير ملفات موظفي البنك بولاية تبسة (التوظيف، العطل، العقوبات، الترقيات، والأجور)، بالإضافة إلى تنظيم الدورات التدريبية للعمال. فرع الوسائل العامة: يتولى صيانة مقرات الوكالات، توفير المستلزمات المكتبية، السيارات الإدارية، وتأمين وحراسة مراكز البنك.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي الداخلي للوكالة التجارية

الوكالة التجارية هي التي تستقبل فلاح وزيائن ولاية تبسة يوميا، وتنقسم هيكليا إلى قسمين أساسيين: الواجهة الأمامية (Front Office) والمكتب الخلفي (Back Office).

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي الداخلي للوكالة التجارية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على وثائق البنك

ويمكن شرح الهيكل التنظيمي الداخلي للوكالة التجارية كمايلي:

أولا/ مستويات الإدارة والقيادة بالوكالة:

- **مدير الوكالة التجارية:** هو المسؤول التنفيذي والمالي الأول عن تسيير الوكالة، ويتولى الإشراف المباشر على تطبيق السياسة التجارية والرقمية للبنك على المستوى المحلي. ويمتلك مدير الوكالة سقف صلاحيات ائتمانية محدد يتيح له البت في بعض القروض دون الرجوع للمديرية الولائية. ومن منظور جودة الخدمات، يتولى المدير مراقبة لوحات القيادة الإلكترونية لمتابعة مؤشرات أداء المصالح، وحل شكاوى العملاء، وضمان تقديم خدمات متميزة.

- نائب مدير الوكالة: يعتبر المساعد المباشر لمدير الوكالة وينوب عنه في حال غيابه. يتركز دوره الأساسي على التسيير الداخلي اليومي، ومراقبة العمليات المحاسبية والموازن اليومية المستخرجة من النظام المعلوماتي المركزي للبنك، بالإضافة إلى الإشراف على حركة السيولة بالنظام الحصين للوكالة.

ثانيا/ مصالح التنفيذ والتشغيل:

تنقسم الوكالة تنظيما إلى مصلحتين كبيرتين تتكاملان في ما بينهما لتلبية طلبات الزبائن وهما:

- مصلحة الواجهة الأمامية والرقمنة (Front Office & Digital): وهي مصلحة الإتصال المباشر مع الجمهور، والمسؤولة عن تكوين الإنطباع الأول لدى العميل حول جودة خدمات البنك ومستوى تطورها التقني، وتضم النوافذ والشبابيك التالية:

✓ شباك فتح الحسابات وتفعيل الخدمات الرقمية: يتولى معالجة طلبات فتح الحسابات (شيك، جاري، ادخار) إلكترونيا، وتكمن وظيفته المحورية في تسويق وتفعيل المنصات الرقمية للبنك مثل خدمة الصيرفة عبر الإنترنت (BADR Net) وتطبيق الهواتف الذكية (BADR Go)، مما يمنح العميل بُعد "سهولة الاستخدام والوصول الفوري".

✓ ركن الصيرفة الإلكترونية الذاتية (E-Banking Corner): فضاء مستحدث داخل الوكالة مجهز بدعائم رقمية، يهدف إلى توجيه وتنقيف الزبائن حول كيفية استخدام التطبيقات والوسائل الرقمية والإعتماد على أنفسهم في إجراء التحويلات والإطلاع على الأرصدة دون الحاجة للإنتظار في الطوابير.

✓ شباك الصيرفة الإسلامية الرقمية: مكتب مخصص لتقديم المنتجات المالية البديلة المطابقة لأحكام الشريعة (مثل صيغ المراجعة والإجارة). وتتم معالجة الملفات وحساب نسب ربحية البنك وهامش الجدية عبر برمجيات خاصة تضمن سرعة إجابة العميل.

✓ مصلحة الصندوق والموزعات الآلية (La Caisse et GAB): وتتبع هذه المصلحة الواجهة الأمامية لإرتباطها اليومي بالسيولة، وتنقسم إلى:

أ. الصناديق الفرعية المرقمنة: لمعالجة عمليات السحب والإيداع الفوري عبر المقاصة الإلكترونية.

ب. وحدة إدارة الموزعات والبطاقات النقدية (GAB/CIB): تتولى تسيير ومراقبة عمل شبابيك الدفع الآلي (ATM) التابعة للوكالة وضمان جاهزيتها على مدار الساعة، وهو المعيار الحاسم لـ "توافر الخدمة واستمراريتها".

- مصلحة المكتب الخلفي والمعالجة: وهي المصلحة التقنية الرقابية التي تعمل خلف الكواليس لمعالجة البيانات وتأمين العمليات التي طلبتها الواجهة الأمامية، وتتكون من الفروع التالية:

✓ فرع المراقبة المحاسبية الإلكترونية: يتولى المراجعة والتدقيق الفوري لجميع القيود المحاسبية والعمليات المالية التي تمت عبر الشبائيك أو التطبيقات الرقمية، والتأكد من مطابقتها للقواعد الإحترازية، مما يحقق بعد "الأمان والثقة" للعميل.

✓ فرع دراسة الإئتمان والقروض المرقمة: يختص باستقبال ودراسة ملفات التمويل (مثل قروض الإستثمار والقروض الفلاحية كقرض الرفيق). ويعتمد هذا الفرع على أنظمة التقييم الإلكتروني الرقمنة (Scoring Systems) لتحليل المخاطر بدقة واختصار وقت معالجة الملف، مما يرفع من جودة بُعد "سرعة الإستجابة".

✓ فرع تسيير المخاطر والمتابعة الرقمية: يتولى مراقبة مراحل صرف القروض الإستثمارية بناء على تقدم المشاريع ميدانيا، واستخدام نظم التتبع الإلكتروني لإرسال الإعتذارات الآلية ومتابعة الديون لتقليل نسبة القروض المتعثرة وحماية أصول البنك.

المطلب الثالث: طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة

من خلال هذا المطلب سنتعرف على الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة في معالجتها.

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة، حيث الإستبيان (الإستمارة): هو مجموعة من الأسئلة والعبارات المطروحة بطريقة موجهة، التي يقوم الباحث بإعدادها للحصول على البيانات المطلوبة والتي يحتاجها من أجل الوصول إلى نتائج صحيحة ودقيقة، فهو أكثر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، وقد صمم استبيان الدراسة كمايلي:

- المحور الأول: وقد ضم البيانات الشخصية من الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، وطريقة التعامل مع البنك؛

- المحور الثاني: ضم العبارات المتعلقة بالتحول الرقمي في البنوك التجارية من 01 إلى 13؛

- المحور الثالث: ضم العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية وهي 43 عبارة مقسمة على العناصر التالية:

✓ الجوانب المادية الملموسة: من العبارة رقم 14 إلى العبارة رقم 27؛

✓ الإعتمادية: من العبارة 28 إلى غاية العبارة 34؛

✓ الإستجابة: من العبارة رقم 35 إلى العبارة 44؛

✓ الضمان: من العبارة 45 إلى العبارة رقم 51؛

✓ التعاطف مع العميل: من العبارة 52 إلى العبارة 56.

وقد تم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم إعطاء الأوزان التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد توزيع الإستمارات على الطلبة وجمعها، تم اللجوء إلى استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS27، أين تمت المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط ألفا كرونباخ: للتأكد كم درجة ثبات الإستبانة كأداة للدراسة.
- الإنحراف المعياري: لتحديد درجة التشنت لإستجابات المبحوثين عن المتوسط الحسابي.
- المتوسط الحسابي: لتحديد توجهات إجابات المبحوثين لعبارات الإستبانة حسب درجة الموافقة، ولتحديد درجة المتوسط الحسابي في أي فئة.

الجدول رقم (02): درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكارت الخماسي	درجة التقدير
[1.80-1.00]	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
[2.60-1.80]	غير موافق	ضعيف
[3.40-2.60]	محايد	متوسط
[4.20-3.40]	موافق	مرتفع
[5.00-4.20]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالب

- تحليل الإنحدار البسيط: لمعرفة أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- اختبار T-test و Anova: لاختبار الفروقات في اجابات أفراد عينة الدراسة إزاء أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية.

المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة الدراسة

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي بمعنى الإستقرار في نتائجها وعدم تفسيرها بشكل كبير في ما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات. وقد تم التحقق من ثبات الإستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): معامل ألفا كرونباخ لكل محور

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
التحول الرقمي في البنوك التجارية	13	0.886
جودة الخدمات المصرفية		0.973
الجوانب المادية الملموسة	14	0.920
الإعتمادية	07	0.821
الإستجابة	10	0.885
الضمان	07	0.888
التعاطف مع العميل	05	0.848
المجموع	56	0.978

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

تشير نتائج الجدول إلى أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ للمحاور والأبعاد تجاوزت الحد المقبول إحصائياً (0.70)، حيث تراوحت بين (0.821) و(0.973)، بينما بلغ معامل الثبات الكلي للإستبيان (0.978). وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، مما يؤكد صلاحيتها للإستخدام في اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة مدى صلاحية عباراتها لقياس المحاور التي تم وضعها، وقد تم اختبار صدق الاستبانة من خلال الصدق الظاهري والصدق الاتساق الداخلي كمالى:

أ. الصدق الظاهري: لقد تم عرض الإستبيان على الأستاذة المشرفة من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات، ثم عرضها على أساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (انظر

الملحق رقم 01)، حيث قاموا بتحكيم الإستبيان وتقديم الملاحظات لتعديل وحذف ما يجب، وذلك بهدف التأكد من مصداقية أسئلته ومدى توافقها مع موضوع الدراسة، وفي ضوء الإقتراحات التي أدلى بها الأساتذة تم إجراء التعديلات النهائية للحصول على الإستبيان بشكله النهائي كما هو موضح في (الملحق رقم 02).

ب. صدق الإتساق الداخلي: لقد تم حساب صدق الإتساق الداخلي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

✓ عبارات التحول الرقمي في البنوك التجارية: اعتمد في اختبار الإتساق الداخلي على حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور، وذلك بهدف التحقق من مدى اتساق الفقرات في قياس مفهوم التحول الرقمي في البنوك التجارية. وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول (04): قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات عبارات التحول الرقمي في البنوك التجارية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة (Sig)
1	يحرص البنك على تحديث أنظمته وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر	0.745	0.000
2	تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية	0.629	0.000
3	تستطيع إنجاز معظم معاملتك البنكية رقمياً دون الحاجة لزيارة البنك	0.576	0.000
4	يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية	0.681	0.000
5	يملك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام	0.589	0.000
6	يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثا والتطور التقني	0.756	0.000
7	يتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي	0.749	0.000
8	يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك بالعمليات فور حدوثها	0.660	0.000
9	تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة	0.559	0.000

10	تعكس سياسات البنك توجهاً استراتيجياً واضحاً نحو التحول الرقمي الكامل	0.754	0.000
11	يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية	0.588	0.000
12	يمتلك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية	0.636	0.000
13	يوفر البنك حلولاً فعالة في حال حدوث أخطاء تقنية	0.705	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت نتائج اختبار الإلتساق الداخلي وجود ارتباطات موجبة ودالة إحصائية بين جميع عبارات محور التحول الرقمي والدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين 0.559 و 0.756، وهي قيم تفوق الحد الأدنى المقبول إحصائياً، مما يعكس تجانس الفقرات وقدرتها على قياس نفس البعد.

كما تبين أن جميع قيم مستوى الدلالة بلغت (Sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0.05$)، الأمر الذي يؤكد معنوية هذه الارتباطات وعدم حدوثها بالصدفة.

وعليه، يمكن الإستنتاج أن عبارات محور التحول الرقمي في البنوك التجارية تتمتع بدرجة جيدة من الإلتساق الداخلي، مما يدل على صلاحية هذا المحور للإعتماد عليه في الدراسة وتحليل نتائجه بثقة.

✓ عبارات جودة الخدمات المصرفية: اعتمد في اختبار الإلتساق الداخلي على حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وذلك بهدف التحقق من مدى اتساق العبارات في قياس جودة الخدمات المصرفية. وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين عبارات أبعاد جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية لكل بعد

مستوى الدلالة	أكبر معامل ارتباط	أقل معامل ارتباط	عدد العبارات	البعد
0.000	0.818	0.559	14	الجوانب المادية الملموسة
0.000	0.897	0.587	7	الإعتمادية
0.000	0.831	0.540	10	الإستجابة
0.000	0.851	0.692	7	الضمان
0.000	0.844	0.725	5	التعاطف مع العميل

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

1. **بعد الجوانب المادية الملموسة:** يبين اختبار الإتساق الداخلي الخاص بهذا البعد وجود معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين جميع عبارات البعد والدرجة الكلية له، حيث تجاوزت قيم معاملات الارتباط الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.30)، كما كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه.
 2. **بعد الإعتمادية:** أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين عبارات بعد الإعتمادية والدرجة الكلية للبعد تراوحت بين (0.587) و(0.897)، وجميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). وتشير هذه القيم إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه، مما يدل على تمتع بعد الإعتمادية بدرجة مرتفعة من الإتساق الداخلي، وقدرة العبارات على قياس مفهوم الإعتمادية في الخدمات المصرفية بشكل متجانس.
 3. **بعد الإستجابة:** أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط بين عبارات بعد الإستجابة والدرجة الكلية للبعد تراوحت بين (0.540) و(0.831)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01). وتُعد هذه القيم مرتفعة نسبياً، مما يؤكد وجود تجانس واتساق بين العبارات المستخدمة في قياس سرعة استجابة البنك لاحتياجات العملاء، وقدرتها على التعبير عن البعد محل الدراسة بدرجة جيدة.
 4. **بعد الضمان:** بينت النتائج أن معاملات الارتباط الخاصة بعبارات بعد الأمان تراوحت بين (0.692) و(0.851)، وهي جميعها معاملات موجبة وقوية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01). ويعكس ذلك ارتفاع درجة الإتساق الداخلي لهذا البعد، مما يؤكد أن العبارات المستخدمة تقيس مفهوم الأمان والثقة في الخدمات المصرفية بصورة متسقة ومتراصة.
 5. **بعد التعاطف مع العميل:** أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين عبارات بعد التعاطف والدرجة الكلية للبعد تراوحت بين (0.725) و(0.844)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01). وتُعد هذه القيم مرتفعة جداً، الأمر الذي يدل على وجود انسجام قوي بين العبارات، وقدرتها على قياس اهتمام البنك وموظفيه بالعملاء وفهم احتياجاتهم بصورة دقيقة.
- وعليه ومن خلال نتائج اختبار الإتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية (الجوانب المادية الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، والتعاطف مع العميل)، يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لأبعادها كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، كما تجاوزت جميعها الحد الأدنى المقبول إحصائياً. ويشير ذلك إلى تمتع المحور الثالث بدرجة مرتفعة من الإتساق الداخلي والصدق البنائي، مما يؤكد صلاحية فقراته لقياس جودة الخدمات المصرفية والإعتماد عليها في التحليلات الإحصائية اللاحقة واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

تم التطرق من خلال هذا المبحث إلى وصف خصائص عينة الدراسة، تحليل إتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

تعد دراسة الخصائص الشخصية والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة خطوة أساسية في البحث العلمي، حيث تتيح فهم طبيعة وتركيبية العينة المستهدفة ومميزاتها الأساسية. ويهدف هذا المطلب إلى تحليل وتفسير البيانات الأولية لأفراد العينة والمتمثلة في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، وطريقة التعامل مع البنك)، وذلك بالإعتماد على التكرارات والنسب المئوية المستخرجة من برنامج التحليل الإحصائي، لتوفير أرضية موضوعية تفسر خلفيات استجاباتهم تجاه متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	40	66.7%
أنثى	20	33.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

من الجدول أعلاه فإن نتائج الدراسة أظهرت أن عدد الذكور بلغ 40 فرداً بنسبة 66.7%، بينما بلغ عدد الإناث 20 فرداً بنسبة 33.3% من إجمالي العينة. وتشير هذه النتائج إلى هيمنة فئة الذكور ضمن العينة المدروسة، وهو ما قد يعكس ارتفاع مستوى تعاملهم مع الخدمات المصرفية الرقمية مقارنة بالإناث، أو ارتفاع معدل استجابتهم للإستبيان.

كما أن وجود كلا الجنسين ضمن العينة يمنح الدراسة قدراً من التنوع في الآراء والتصورات المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، مما يعزز من موضوعية النتائج وإمكانية تعميمها بدرجة معقولة.

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر (السن)

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	10	%16.7
من 25 إلى أقل من 35 سنة	20	%33.3
من 35 إلى أقل من 45 سنة	18	%30
من 45 سنة فأكثر	12	%20
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

من الجدول أعلاه فإن نتائج الدراسة أظهرت أن الفئة العمرية من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة %33.3، تليها الفئة العمرية من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة بنسبة %30، ثم فئة 45 سنة فأكثر بنسبة %20، في حين سجلت الفئة العمرية أقل من 25 سنة أدنى نسبة بلغت %16.7.

وتدل هذه النتائج على أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية النشطة اقتصاديا والأكثر إقبالا على استخدام التقنيات الحديثة والخدمات الرقمية، الأمر الذي يجعل تقييمهم لمستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية أكثر واقعية، نظرا لتكرار تعاملهم مع مختلف القنوات المصرفية الإلكترونية.

الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	07	%11.7
جامعي	44	%73.3
دراسات عليا	09	%15
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

من الجدول أعلاه فإن نتائج الدراسة أظهرت أن حملة الشهادات الجامعية يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 73.3%، بينما بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا 15%، في حين شكل أصحاب المستوى الثانوي نسبة 11.7%.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون الأفراد ذوي المستويات التعليمية المرتفعة أكثر قدرة على استيعاب واستخدام الخدمات المصرفية الرقمية، فضلا عن إدراكهم لأهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات. كما يضيف هذا المستوى التعليمي المرتفع مصداقية أكبر على إجابات العينة.

الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

عدد سنوات التعامل مع البنك	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	18.3%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	22	36.7%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	18	30%
من 15 سنة فأكثر	9	15%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

من الجدول أعلاه فإن نتائج الدراسة أظهرت أن الفئة التي تتعامل مع البنك منذ 05 إلى أقل من 10 سنوات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 36.7%، تلتها فئة 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 30%، ثم فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 18.3%، وأخيرا فئة 15 سنة فأكثر بنسبة 15%.

وتشير هذه المعطيات إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مصرفية متوسطة إلى طويلة المدى، مما يمكنهم من المقارنة بين الخدمات التقليدية والخدمات الرقمية الحديثة، وبالتالي تقديم تقييم أكثر دقة لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

الفرع الخامس: توزيع عينة الدراسة حسب متغير طريقة التعامل مع البنك

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب طريقة التعامل مع البنك

طريقة التعامل مع البنك	التكرار	النسبة
حضور شخصي فقط	06	10%
إلكترونيا فقط	34	56.7%
كلاهما	20	33.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

من الجدول أعلاه فإن نتائج الدراسة أظهرت أن غالبية أفراد العينة يعتمدون على التعامل الإلكتروني فقط بنسبة 56.7%، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمون الطريقتين معا (الإلكترونية والحضورية) 33.3%، بينما لم تتجاوز نسبة المعتمدين على الحضور الشخصي فقط 10%.

وتعكس هذه النتائج ارتفاع مستوى تبني العملاء للخدمات المصرفية الرقمية، وهو ما يؤكد نجاح البنوك التجارية في تشجيع استخدام القنوات الإلكترونية. كما تدعم هذه المعطيات فرضية الدراسة المتعلقة بالدور الإيجابي للتحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محاور الدراسة

يعد استقصاء آراء العملاء وتوجهاتهم نحو الخدمات الرقمية الركيزة الأساسية لتقييم مدى نجاح البنوك التجارية في تفعيل استراتيجيات عصرنة قطاعاتها؛ إذ لا يمكن قياس جودة الخدمة المصرفية بمعزل عن مدى رضا مستخدميها الفعليين وتفاعلهم معها. ويهدف هذا المطلب إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من عينة الدراسة والمتعلقة بمحوري الدراسة كمايلي:

الفرع الأول: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محور التحويل الرقمي في البنوك التجارية

الجدول رقم (11): الوسط الحسابي لعبارات محور التحويل الرقمي في البنوك التجارية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
8	مرتفعة جدا	0.739	4.28	يحرص البنك على تحديث أنظمتهم وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر

13	مرتفع	1.017	4.02	تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية
12	مرتفع	1.164	4.03	تستطيع إنجاز معظم معاملتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير...) رقميا دون الحاجة لزيارة البنك
4	مرتفع جدا	0.795	4.33	يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية.
11	مرتفع	1.037	4.10	يملك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام
5	مرتفع جدا	0.748	4.32	يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني
6	مرتفع جدا	0.809	4.30	يتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونيا دون الحاجة للحضور الشخصي
1	مرتفع جدا	0.764	4.40	يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك بالعمليات فور حدوثها
7	مرتفع جدا	0.850	4.30	تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة
2	مرتفع جدا	0.846	4.38	تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجيا واضحا نحو التحول الرقمي الكامل
10	مرتفع	0.929	4.13	يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية
9	مرتفع جدا	0.954	4.27	يملك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية
3	مرتفع جدا	0.802	4.37	يوفر البنك حلاً فعالاً في حال حدوث أخطاء تقنية

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت نتائج الجدول الخاص بالتحول الرقمي أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 4.02 و 4.40، وهي قيم مرتفعة تعكس إدراكا إيجابيا من قبل العملاء لمستوى التحول الرقمي في البنوك التجارية محل الدراسة.

وقد احتلت عبارة: "يوفر البنك خدمة الرسائل النصية لإشعارك بالعمليات فور حدوثها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.40، مما يدل على رضا العملاء عن خدمات الإشعارات الفورية ودورها في تعزيز الرقابة والأمان.

كما جاءت عبارة "تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية" أدنى متوسط حسابي قدره 4.38، وهو ما يشير إلى إدراك العملاء لوجود جهود حقيقية تبذلها البنوك لتبني الرقمنة.

في المقابل، سجلت عبارة "تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية" أدنى متوسط حسابي بلغ 4.02، ورغم ذلك فقد بقيت ضمن مستوى الموافقة المرتفعة، مما يعني وجود بعض الخدمات التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الرقمنة.

وعليه تؤكد هذه النتائج أن البنوك التجارية تسير بخطى متقدمة نحو التحول الرقمي، وهو ما يسهم في تحسين تجربة العميل وتطوير الخدمات المصرفية.

الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الجوانب المادية الملموسة

يعكس بعد الجوانب المادية الملموسة المظهر الخارجي والداخلي للبنك، ومدى توفر البنية التحتية التكنولوجية والوسائل الرقمية المساعدة، بالإضافة إلى المظهر المهني للموظفين، وهي تمثل نقطة الاتصال البصري الأولى للعميل.

الجدول رقم (12): الوسط الحسابي لعبارات بعد الجوانب المادية الملموسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
8	مترفع جدا	0.851	4.23	يمتلك البنك مبنى عصري وجذاب
12	مترفع جدا	0.917	4.20	يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه
6	مترفع جدا	0.873	4.32	يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة) عصرية ومريحة للعملاء
4	مترفع جدا	0.57	4.33	يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء
1	مترفع جدا	0.887	4.40	يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات
14	ضعيف جدا	0.754	1.06	يتوفر البنك على شبكة إنترنت (Wi-Fi) مجانية لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية
13	مترفع	0.917	4.15	تتوفر داخل البنك وسائط رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات لمس) تسهل الوصول للخدمات
3	مترفع جدا	0.825	4.38	تصميم الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيقه الإلكتروني بسيط و ذو تصميم مريح وجذاب

2	مرتفع جدا	0.738	4.38	يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني
9	مرتفع جدا	0.871	4.23	تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم
10	مرتفع جدا	0.914	4.23	المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشورات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل يسهل فهمه
7	مرتفع جدا	0.816	4.25	تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح
5	مرتفع جدا	0.795	4.33	تتميز بطاقات البنك (ائتمانية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام
11	مرتفع جدا	0.981	4.23	تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت النتائج أن أغلب العبارات المتعلقة بالجوانب المادية الملموسة سجلت مستويات مرتفعة جدا من الموافقة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 4.40 لعبارة "يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات". ويعكس ذلك اهتمام البنوك بتطوير بنيتها التحتية التقنية وتوفير بيئة مصرفية حديثة تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

في المقابل، سجلت عبارة "يتوفر البنك على شبكة إنترنت مجانية لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية". أدنى متوسط حسابي قدره 1.75، بدرجة موافقة ضعيفة جدا، مما يشير إلى وجود قصور في بعض الجوانب الداعمة لإستخدام الخدمات الرقمية داخل الفروع البنكية.

وبصفة عامة فإن النتائج تؤكد توفر الجوانب المادية اللازمة لدعم التحول الرقمي، مع الحاجة إلى تعزيز بعض الخدمات المساندة.

الفرع الثالث: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الاعتمادية

تعتبر الاعتمادية عن قدرة البنك على تنفيذ الخدمة المصرفية الموعودة بدقة وعناية، والالتزام بالمواعيد، والعمل دون أخطاء، وهي حجر الزاوية في بناء الثقة الإلكترونية والتقليدية بين العميل والبنك.

الجدول رقم (13): الوسط الحسابي لعبارات بعد الاعتمادية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
2	مترفع جدا	0.761	4.38	يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقا للعملاء
5	مترفع جدا	0.904	4.22	يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى
7	مترفع جدا	1.022	4.20	يحتفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء
6	مترفع جدا	1.075	4.22	تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة متناهية
4	مترفع جدا	0.804	4.28	يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية
3	مترفع جدا	0.705	4.33	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة
1	مترفع جدا	0.666	4.78	تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت نتائج هذا البعد مستويات مرتفعة جدا من الثقة في الخدمات المصرفية، حيث سجلت عبارة "تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي بشكل دائم وموثوق" أعلى متوسط حسابي بلغ 4.78.

كما حصلت العبارات المرتبطة بدقة العمليات والالتزام بالمواعيد على متوسطات مرتفعة، مما يعكس قدرة البنوك على تقديم خدمات موثوقة ومستقرة.

وتشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي أسهم في تعزيز الاعتمادية وتقليل الأخطاء وتحسين كفاءة تقديم الخدمات المصرفية.

الفرع الرابع/ تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الإستجابة

يعني بعد الإستجابة مدى استعداد موظفي البنك وقنواته الرقمية لتقديم الخدمة فوراً، ومساعدة العملاء، والرد على استفساراتهم دون تسويف، ومعالجة الطلبات في أوقات قياسية.

الجدول رقم (14): الوسط الحسابي لعبارات بعد الإستجابة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
6	مترفع جدا	0.799	4.35	يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة
4	مترفع جدا	0.783	4.38	يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر
2	مترفع جدا	0.850	4.42	يبيدي موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت
10	مترفع جدا	1.010	4.28	يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة
3	مترفع جدا	0.848	4.40	يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها
7	مترفع جدا	0.799	4.35	يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي
9	مترفع جدا	0.748	4.32	يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة
5	مترفع جدا	0.825	4.38	تتخفف طوابير الانتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين
8	مترفع جدا	0.752	4.33	يبيدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم
1	مترفع جدا	0.809	4.42	يوفر البنك حلولاً سريعة وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أوضحت نتائج الجدول أعلاه أن جميع عبارات بعد الإستجابة جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي 4.42 لكل من عبارتي: "يبيدي موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة

العملاء في أي وقت" و "يوفر البنك حلاً سريعاً وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني". في حين كان أدنى متوسط هو 4.28 للعبارة "يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة". وتبرز هذه النتائج أهمية التحول الرقمي في تسريع الإجراءات المصرفية وتحسين قدرة البنوك على الإستجابة لمتطلبات العملاء وشكاواهم.

الفرع الخامس: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الضمان

يركز بعد الضمان على بناء الشعور بالأمن والأمان لدى العملاء أثناء تنفيذ المعاملات، ومدى لباقة وكفاءة الموظفين ومعرفتهم، وقدرة الأنظمة الرقمية على حماية سرية الحسابات والبيانات من مخاطر الاختراقات.

الجدول رقم (15): الوسط الحسابي لعبارات بعد الضمان

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
5	مترفع جدا	0.816	4.33	يتمتع موظفو البنك بالمعرفة الكافية للإجابة على كافة استفساراتك
4	مترفع جدا	0.767	4.43	تشعر بالأمان التام عند إجراء المعاملات المالية مع هذا البنك
7	مترفع جدا	0.914	4.25	تشعر بالأمان التام عند إجراء التحويلات المالية الكبرى عبر تطبيق البنك أو موقعه الإلكتروني
6	مترفع جدا	0.825	4.28	يتسم سلوك موظفي البنك باللباقة والأدب في التعامل
1	مترفع جدا	0.770	4.48	يغرس موظفو البنك في نفسك الثقة تجاه الخدمات التي يقدمونها
3	مترفع جدا	0.647	4.43	يلتزم البنك بالحفاظ على سرية بياناتك ومعلوماتك الشخصية
2	مترفع جدا	0.724	4.47	يتميز البنك بسمعة طيبة وموثوقية عالية في حماية حسابات العملاء من الاختراقات الرقمية

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

بينت نتائج الجدول أعلاه أن العملاء يشعرون بدرجة عالية من الأمان والثقة أثناء تعاملهم مع البنوك، حيث سجلت عبارة "يغرس موظفو البنك في نفسك الثقة تجاه الخدمات التي يقدمونها" أعلى متوسط حسابي بلغ 4.48.

كما سجلت العبارات المرتبطة بسرية البيانات والحماية من الإختراقات متوسطات مرتفعة جدا، مما يعكس نجاح البنوك في بناء الثقة الرقمية لدى العملاء. وتؤكد هذه النتائج أن الضمان يمثل أحد أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية في ظل التحول الرقمي.

الفرع السادس: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد التعاطف مع العميل

يعكس بعد التعاطف مع العميل مستوى الرعاية والاهتمام الشخصي الذي يوليه البنك لعملائه، وفهم احتياجاتهم الخاصة، وتوفير قنوات تواصل ميسرة تراعي مستوياتهم المعرفية، ووضع مصلحة العميل كأولوية عند تصميم الخدمات.

الجدول رقم (16): الوسط الحسابي لعبارات بعد التعاطف مع العميل

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
3	مترفع جدا	0.816	4.33	يولي موظفو البنك اهتماما شخسيا بك عند إجراء معاملاتك
1	مترفع جدا	0.723	4.45	يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة
4	مترفع جدا	0.896	4.33	يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكاويك بروح من المودة والتفهم
5	مترفع جدا	0.833	4.32	يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي
2	مترفع جدا	0.828	4.34	يضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت النتائج مستويات مرتفعة جدا من الموافقة، حيث جاءت عبارة "يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.45. وفي المرتبة الأخيرة؛ عبارة "يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي". بمتوسط حسابي 4.32 وهو أيضا بمستوى مرتفع جدا.

وتشير هذه النتيجة إلى أن البنوك لا تركز فقط على الجانب التقني للتحول الرقمي، وإنما تسعى أيضا إلى الحفاظ على الطابع الإنساني في التعامل مع العملاء وفهم احتياجاتهم المختلفة.

وعليه، فإن التحول الرقمي لم يؤثر سلبا على العلاقة الإنسانية بين البنك والعميل، بل ساهم في تعزيزها من خلال توفير خدمات أكثر ملائمة ومرونة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية للدراسة ألا وهي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

لابد من اختبار الفرضيات الفرعية كمايلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (17): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحويل الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الفرعية الأولى	0.974	18.768	0.000	0.927	0.859	352.235

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحويل الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قد أظهر أنه يوجد فعلاً تأثيراً إيجابياً للتحويل الرقمي عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.927) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين التحويل الرقمي وتحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يعني أن زيادة مستوى

تحسين هذه الجوانب مرتبط بالزيادة في مستوى التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.859) وهو ما يدل على أن ما نسبته (85.9%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى تحسين هذه الجوانب يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى التحول الرقمي، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (352.235) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

ثانياً/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (18): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الفرعية الثانية	0.871	11.905	0.000	0.842	0.710	141.737

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قد أظهر أنه يوجد فعلاً تأثيراً إيجابياً للتحول الرقمي عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.842) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين التحول الرقمي وتحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يعني أن زيادة مستوى تحسين الاعتمادية مرتبط بالزيادة في

مستوى التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.710) وهو ما يدل على أن ما نسبته (71%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى تحسين الاعتمادية يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى التحول الرقمي، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (141.737) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الإنحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء. عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

ثالثاً/ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (19): نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الفرعية الثالثة	0.855	12.542	0.000	0.855	0.731	157.311

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قد أظهر أنه يوجد فعلاً تأثيراً إيجابياً للتحول الرقمي عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.855) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين التحول الرقمي وزيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يعني أن زيادة مستوى الإستجابة مرتبط بالزيادة في مستوى التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.731) وهو ما يدل على أن ما نسبته (73.1%) من التغيرات التي

تطراً على مستوى الإستجابة يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى التحول الرقمي، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (157.311) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء. عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على زيادة الإستجابة في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

رابعا/ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (20): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الفرعية الرابعة	0.906	13.044	0.000	0.864	0.746	170.136

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قد أظهر أنه يوجد فعلاً تأثيراً إيجابياً للتحول الرقمي عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.864) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين التحول الرقمي وتعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يعني أن زيادة مستوى الضمان مرتبط بالزيادة في مستوى التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.746) وهو ما يدل على أن ما نسبته (74.6%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى الضمان يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى التحول

الرقمي، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (170.136) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

خامساً/ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (21): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحويل الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الفرعية الخامسة	0.862	9.280	0.000	0.773	0.598	86.109

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ومعنوي للتحويل الرقمي على مستوى التعاطف مع العميل، حيث بلغت نسبة التفسير (59.8%)، وهي أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى، إلا أنها تظل نسبة معتبرة إحصائياً، مما يعكس دور التحويل الرقمي في تعزيز الاهتمام بالعملاء وفهم احتياجاتهم. قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحويل الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قد أظهر أنه يوجد فعلاً تأثيراً إيجابياً للتحويل الرقمي عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) على تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.773) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين التحويل الرقمي في

تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مما يعني أن زيادة مستوى التعاطف مع العميل مرتبط بالزيادة في مستوى التحول الرقمي، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 (0.598)$ وهي أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى، إلا أنها تظل نسبة معتبرة إحصائياً، وهو ما يدل على أن ما نسبته (59.8%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى التعاطف مع العميل يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى التحول الرقمي، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (86.109) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين مستوى التعاطف مع العميل في الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (22): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الرئيسية	0.894	16.351	0.000	0.906	0.822	267.339

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى وجود علاقة قوية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.906، وهو ما يدل على قوة العلاقة واتجاهها الإيجابي.

كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.822$)، ما يعني أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته 82.2% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة. كما بلغت قيمة ($F=267.339$) عند مستوى معنوية

(Sig=0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية نموذج الانحدار. ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

الفرع الثالث: اختبار فرضية الفروق

تم اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الديموغرافية، وذلك بالإعتماد على اختبار (T-test) لمتغير الجنس واختبار تحليل التباين الأحادي One wayAnova لبقية المتغيرات، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وكانت فرضية الفروق كمايلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، طريقة التعامل مع البنك).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البنك، طريقة التعامل مع البنك).

1. اختبار الفروق لمتغير الجنس:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير الجنس.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار T لدور تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير الجنس

مستوى الدلالة (Sig)	درجات الحرية	قيمة T
0.399	58	-0.850

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

يتضح من نتائج اختبار (T) أن قيمة مستوى الدلالة بلغت 0.399 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الذكور والإناث حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية. وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير الجنس.

ومنه يمكن القول إن الجنس لا يؤثر في اتجاهات العملاء نحو دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت نتائج الدراسة تقاربا في وجهات نظر أفراد العينة بغض النظر عن اختلاف جنسهم.

2. اختبار الفروق لمتغير السن:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن.

الجدول رقم (24): تحليل التباين الأحادي One way Anova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
1.000	0.004	0.001	3	0.004	بين المجموعات
		0.342	56	19.176	داخل المجموعات

المجموع	19.180	59			
---------	--------	----	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن، أن قيمة مستوى الدلالة بلغت 1.000، وهي أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف الفئات العمرية في ما يتعلق بإدراكهم لأثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير السن.

ومنه تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية للعملاء لا تمثل عاملاً مؤثراً في تقييمهم لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

3. اختبار الفروق لمتغير المستوى التعليمي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير المستوى التعليمي.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (25): تحليل التباين الأحادي One way Anova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.175	2	0.087	0.262	0.770
داخل المجموعات	19.005	57	0.333		
المجموع	19.180	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

تبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت **0.770** وهي أكبر من **0.05**، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعاً لإختلاف مستوياتهم التعليمية. وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير المستوى التعليمي.

ومنه يمكن تفسير ذلك بأن التحول الرقمي والخدمات المصرفية الرقمية أصبحت متاحة وسهلة الاستخدام لمختلف المستويات التعليمية، مما أدى إلى تقارب تقييمات العملاء لهذه الخدمات.

4. اختبار الفروق لمتغير المستوى التعليمي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير عدد سنوات التعامل مع البنك.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

الجدول رقم (26): تحليل التباين الأحادي One way Anova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير عدد سنوات التعامل مع البنك

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.365	1.079	0.349	3	1.048	بين المجموعات
		0.324	56	18.131	داخل المجموعات
			59	19.180	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

أظهرت نتائج الجدول أعلاه؛ أن مستوى الدلالة بلغ **0.365** وهو أكبر من **0.05**، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لإختلاف عدد سنوات تعامل العملاء مع البنوك. وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير عدد سنوات التعامل مع البنك.

ومنه فإن هذه النتائج تدل على أن مدة تعامل العميل مع البنك لا تؤثر على إدراكه لأهمية التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

5. اختبار الفروق لمتغير طريقة التعامل مع البنك:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير طريقة التعامل مع البنك.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير طريقة التعامل مع البنك.

الجدول رقم (27): تحليل التباين الأحادي One way Anova لتأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير طريقة التعامل مع البنك

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	721.467	9.225	2	18.451	بين المجموعات
		0.013	57	0.729	داخل المجموعات
			59	19.180	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS27

تبين النتائج أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لطريقة تعاملهم مع البنك.

وأظهرت اختبارات المقارنات البعدية (Tukey) أن هذه الفروق كانت لصالح العملاء الذين يعتمدون على التعامل الإلكتروني فقط أو يجمعون بين التعامل الإلكتروني والحضور الشخصي مقارنة بالعملاء الذين يعتمدون على الحضور الشخصي فقط. وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء تعود إلى متغير طريقة التعامل مع البنك.

ومنه تشير هذه النتيجة إلى أن طريقة تعامل العميل مع البنك تؤثر بشكل واضح في تقييمه لأثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث يُظهر العملاء الأكثر استخداماً للقنوات الإلكترونية مستويات أعلى من الإدراك الإيجابي لمزايا التحول الرقمي مقارنة بمن يعتمدون على التعامل التقليدي فقط.

خلاصة الفصل الثاني:

بعدما تعرفنا على التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في الجانب النظري، قمنا من خلال هذا الفصل بإجراء دراسة ميدانية على عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية تبسة، حيث مكنتنا هذه الدراسة من التعرف على الأثر الإيجابي الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة من وجهة نظرهم، وذلك من خلال توزيع استبيان على العينة المختارة، وبينت النتائج المتحصل عليها عن طريق برنامج (SPSS) بعد التأكد من ثبات وصدق الأداة عبر معامل ألفا كرونباخ، وجود مستوى مرتفع من التحول الرقمي وتقييمات عالية لأبعاد الجودة، وأن التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي ومعنوي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتطوير القطاع.



إن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، وما صاحبها من انتشار واسع للتقنيات الرقمية، فرضت على مختلف المؤسسات الإقتصادية والخدمية ضرورة تبني التحول الرقمي باعتباره خيارا استراتيجيا يساهم في تحسين الأداء ورفع مستوى الكفاءة والفعالية. ويعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثرا بهذه التحولات، حيث أصبحت البنوك التجارية تسعى إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، قادرة على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم وتعزيز قدرتها التنافسية.

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المختلفة. وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، وعلى أساسها تم تقديم مجموعة من الإقتراحات، وذلك كمايلي:

أولا/ نتائج الدراسة:

1. نتائج الجانب النظري: من خلال دراسة مفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ يعد التحول الرقمي من أهم المتطلبات الإستراتيجية التي تساهم في تطوير القطاع المصرفي وتحسين أدائه؛
- ✓ يساهم التحول الرقمي في تسريع العمليات المصرفية وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين الكفاءة؛
- ✓ تعتمد البنوك التجارية الحديثة بشكل متزايد على التقنيات الرقمية لتطوير خدماتها المصرفية وتعزيز تنافسيتها؛
- ✓ تعتبر جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل المؤثرة في رضا العملاء وولائهم؛
- ✓ تتكون جودة الخدمات المصرفية من عدة أبعاد أساسية تتمثل في الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، والتعاطف مع العميل؛
- ✓ توجد علاقة وثيقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث يؤدي الإعتماد على التكنولوجيا الحديثة إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

2. نتائج الجانب التطبيقي: من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية

(BADR)-ولاية تبسة-، ومن خلال تحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الجوانب المادية الملموسة للخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء؛

- ✓ وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الاعتمادية في تقديم الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء؛
- ✓ وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في زيادة سرعة الإستجابة وتحسين تقديم الخدمات المصرفية للعملاء؛
- ✓ وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تعزيز الضمان (الأمان والموثوقية) في الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء؛
- ✓ وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية في تحسين مستوى التعاطف والإهتمام باحتياجات العملاء في الخدمات المصرفية؛
- ✓ أكدت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل عام في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء.

ثانيا/ الإقتراحات: في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الإقتراحات التالية:

- ✓ العمل أكثر على تطوير البنية التحتية الرقمية للبنوك التجارية وتعزيز جاهزيتها التكنولوجية؛
- ✓ ضرورة الإستثمار أكثر في التقنيات الحديثة والإبتكارات الرقمية لتحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- ✓ تنظيم دورات تدريبية مستمرة للموظفين من أجل تطوير مهاراتهم الرقمية؛
- ✓ تعزيز نظم الأمن السيبراني لحماية البيانات والمعاملات المصرفية الرقمية؛
- ✓ تطوير التطبيقات والمنصات المصرفية الرقمية بما يتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم؛
- ✓ الإستفادة من التجارب الدولية الناجحة في مجال التحول الرقمي المصرفي.

ثالثا/ آفاق الدراسة: من خلال هذه الدراسة، يمكن اقتراح بعض المواضيع التي تشكل امتدادا لها، والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات المصرفية الرقمية؛
- ✓ دور الأمن السيبراني في تعزيز الثقة بالخدمات المصرفية الرقمية؛
- ✓ أثر التحول الرقمي على رضا العملاء وولائهم في البنوك التجارية؛
- ✓ دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تحسين أداء البنوك التجارية؛
- ✓ أثر التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي.

المراجع

أولا/ المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- جمال الدين الزيايدي، معجم ثلاثي موسع لمصطلحات الإدارة، إدارة أعمال، مركز النشر الجامعي، 2005
- محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم نزال، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، طبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.

2. الأطروحات والرسائل:

- لعربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2016. على الرابط: <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2700/1/%D8%B3.1706.32.pdf>

3. المقالات العلمية:

- أشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري-، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية بجامعة القاهرة، مصر، المجلد 13، العدد الثاني، 2022. على الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/1294747>
- أمل محمد حسن البدوي، ابتهاج سعيد علي القحطاني، استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، العدد 184، الجزء 2، 2019. على الرابط: https://jsrep.journals.ekb.eg/article_78731_fe08630ec8e9c646d8be3e08ab52976d..pdf
- أمنية بودراع، التحول الرقمي الرشيق كمنهجية مرنة لتسريع التحول داخل المؤسسات، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية- جامعة المسيلة-، المجلد 18، العدد 01، 2025. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/18/1/273065>

- جازية حسيني، تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 02، 2020. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/9/16/2/117560>
- خالد خليل الطيرة، أسماء مبارك الحاسي، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية: دراسة حالة مصرف الوحدة الإسلامي، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، المجلد (6)، العدد (1)، 2023. على الرابط: <https://journal.su.edu.ly/index.php/esj/en/article/download/359/252/362>
- خولة مرسي، هاجر موساوي، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك -دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات-، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، المجلد 06، العدد 01، جوان 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/479/6/1/223927>
- خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة خميس مليانة، المجلد 05، العدد 01، 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/643/5/1/230848>
- زهرة دريش، تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات المصرفية، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، المجلد الحادي عشر، العدد 03، ديسمبر 2025. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/196/11/3/278884>
- سعيدة قاسم شاوش، تقييم جودة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، المجلد 8، العدد 01، 2018. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/269/8/1/66071>
- سلطان عدوان، مكونات الإتصال والتحول الرقمي، مطبوعة الكترونية تصدر عن شبكة فوتبول الرياضة، 2025. على الرابط: <https://drive.usercontent.google.com/download?id=1uC5edKqke8AgH4stlH-sF8Mzw56tKD9W&export=download&authuser=0>
- العطرة دغوش، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية-دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/16/1/226358>
- فاطمة محفوظ، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، المجلد 10، العدد 02، دفاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي لتيبازة، الجزائر، 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/595/10/2/211873>

- محمد عابدين عوض سعد الله، التحول الرقمي وتأثيره في تعزيز القدرات التنافسية-دراسة تطبيقية على قطاع البنوك المصرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 15، العدد 01، مصر، 2024. على الرابط:

https://journals.ekb.eg/article_354133_5a7cbaf64c472ecfe374bbb7bc1d136f.pdf

- معهد الدراسات المصرفية، الرقمنة واستراتيجيات التحول في البنوك، سلسلة إضاءات (نشرة توعوية)، العدد 03، السلسلة 16، دولة الكويت، 2024. على الرابط: <https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/2024/07/2024-3-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9-%D9%88-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84.pdf>

- هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية: دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالملة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة-الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/428/7/2/237456>

4. الملتقيات العلمية:

- أمباركة لنصاري سليمة مسعي محمد، لالة فطيمة رقاني، التحول الرقمي في القطاع المصرفي (التجربة السعودية أنموذجاً)، الملتقى الوطني حول: الإقتصاد الرقمي وأثره على الإقتصاد والتجارة الدولية في الجزائر-تحديات وآفاق-، المنعقد يوم 27 نوفمبر 2024، جامعة الوادي، الجزائر. على الرابط:

<https://archives.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams/14bdd8e9-f945-493f-a19b-24c685de02e3/content>

- أمينة بدر الدين، نسيم خدير، التحول الرقمي في الجزائر: بين الواقع والتحديات، الملتقى العلمي الدولي: الثورة الرقمية أي فرص للنمو؟، المنعقد يومي 6 و 7 نوفمبر 2023، المدرسة العليا للتسيير والإقتصاد الرقمي، القليعة-الجزائر. على الرابط المختصر: <https://urli.info/1xLOG>

ثانيا/ المراجع باللغة الأجنبية:

1. Bas Baalmans, Thijs Broekhuizen, Nicolai Fabian, **Digital Transformation: A Guide for Managers**, Groningen Digital Business Centre (GDBC), University of Groningen, 1st Edition, 2022. <https://www.rug.nl/gdbc/the-gdbc-book/2021201-digital-transformation-a-guide-for-managers.pdf>
2. BENCHIKH LEHOCINE Ahmed , HADJ ALI Adnane, **The Impact of Digital Transformation on Enhancing the Quality of Banking Services: A Case Study of the Algerian External Bank (BEA) Branch 42 -Annaba-**, Journal Of Economics And Management, Université Ahmed Draya d'Adrar, Volume 09, N 01, 2025. Available at the following link: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/9/1/272048>.
3. Chhunleav Taing, Nareth Duch, Marady Phoeun, **The Impact of Digital Transformation on the Use of Banking Services at Banking Halls of ACLEDA Bank Plc**, AIB Research Series, ACLEDA INSTITUTE OF BUSINESS, Volume I, 2021. The link: https://www.aub.edu.kh/tc/assets/pdf_zip/ARS%20Vol1-0006.pdf.
4. Dang Trung Kien, **Service Quality Improvement: A digital transformation perspective from selected banks around the world**, World Journal of Advanced Research and Reviews, 26 (02), 2025. https://wjarr.com/sites/default/files/fulltext_pdf/WJARR-2025-1675.pdf.
5. Rob Laurens, **Digital Transformation**, a Routledge FREEBOOK, Taylor & Francis Group, 2019 . https://www.routledge.com/rsc/downloads/Digital_Transformation_v2.pdf.
6. Tarzi Amina, **Quality of banking service and its impact on customer satisfaction**, Journal of Contemporary Business and Economic Studies, Vol 05, No 3, 2022. <https://dspace.univ-tiaret.dz/server/api/core/bitstreams/0d68c5c6-5c95-4409-b2ee-28281015a9a3/content>.

رابعا/ المواقع الإلكترونية:

- Banque de l'Agriculture et du Développement Rural ، "من نحن"، الموقع الرسمي للبنك، الرابط: <https://badrbank.dz/qui-sommes-nous/>
- Banque Nationale d'Algérie ، تقديم البنك الوطني الجزائري، الموقع الرسمي، على الرابط: <https://www.bna.dz/fr/presentation-de-la-bna/>
- البنك الوطني الجزائري، عرض تقديمي للبنك، يوضح أثر القانون رقم 88-01 لسنة 1988 وقانون النقد والقرض 90-10 على استقلالية البنوك، على الرابط: <https://www.bna.dz/fr/presentation-de-la-bna/>

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الإسم واللقب
أستاذ محاضر أ	د. بن عزيزة صورية
أستاذ محاضر أ	د. سعدي رنده
أستاذ محاضر ب	د. قرفي أسماء

الملحق رقم (02): الإستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة مالية



استبيان حول موضوع:

"تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية من وجهة نظر العملاء"

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد:

يسعدنا في اطار التحضير لإعداد مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، والتي تحمل العنوان المذكور أعلاه، أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان لمعرفة آرائكم وجمع البيانات واستقراء المعلومات اللازمة في ما يتعلق بموضوع بحثنا وتحليلها للوصول للنتائج المطلوبة.

وعليه نلتمس منكم التفضل بملأ هذا الإستبيان وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، مع العلم أن البيانات والمعلومات المتحصل عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

في الأخير نقبلوا منا فائق التقدير والإمتنان على تفاعلكم البناء لخدمة البحث العلمي.

من إعداد الطالب:

مكاحلية محمد الأمين

تحت إشراف:

د. خديجة عرقوب

السنة الجامعية: 2026 / 2025

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر () أنثى ()
- السن: أقل من 25 سنة () من 25 إلى أقل من 35 سنة () من 35 إلى أقل من 45 سنة () من 45 سنة فأكثر ()
- المستوى التعليمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()
- عدد سنوات التعامل مع البنك: أقل من 5 سنوات () من 5 إلى أقل من 10 سنة () من 10 إلى أقل من 15 سنة () من 15 سنة فأكثر ()
- طريقة التعامل مع البنك: حضور شخصي فقط () إلكترونيا فقط () كلاهما ()

المحور الثاني: التحول الرقمي في البنوك التجارية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يحرص البنك على تحديث أنظمتة وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر					
02	تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية					
03	تستطيع إنجاز معظم معاملتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير..) رقميا دون الحاجة لزيارة البنك					

04	يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية				
05	يملك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام				
06	يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني				
07	يتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي				
08	يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك بالعمليات فور حدوثها				
09	تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة				
10	تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجياً واضحاً نحو التحول الرقمي الكامل				
11	يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرياً للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية				
12	يملك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية				
13	يوفر البنك حلولاً فعالة في حال حدوث أخطاء تقنية				

المحور الثالث: جودة الخدمات المصرفية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجوانب المادية الملموسة						
14	يملك البنك مبنى عصري وجذاب					
15	يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه					
16	يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة)					

					عصرية ومريحة للعملاء	
					يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء	17
					يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات	18
					يتوفر البنك على شبكة إنترنت (Wi-Fi) مجانية لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية	19
					تتوفر داخل البنك وسائط رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات لمس) تسهل الوصول للخدمات	20
					تصميم الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيقه الإلكتروني بسيط وذو تصميم مريح وجذاب	21
					يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني	22
					تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم	23
					المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشورات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل يسهل فهمه	24
					تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح	25
					تتميز بطاقات البنك (ائتمانية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام	26
					تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها	27
الإعتمادية						
					يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقاً للعملاء	28
					يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى	29
					يحتفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من	30

					الأخطاء	
					31	تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة متناهية
					32	يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية
					33	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة
					34	تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق
الإستجابة						
					35	يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة
					36	يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر
					37	يبيدي موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت
					38	يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة
					39	يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها
					40	يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي
					41	يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة
					42	تتخفف طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين
					43	يبيدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم
					44	يوفر البنك حلولاً سريعة وفعالة في حال تعثر

					المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني	
الضمان						
					45 يتمتع موظفو البنك بالمعرفة الكافية للإجابة على كافة استفساراتك	
					46 تشعر بالأمان التام عند إجراء المعاملات المالية مع هذا البنك	
					47 تشعر بالأمان التام عند إجراء التحويلات المالية الكبرى عبر تطبيق البنك أو موقعه الإلكتروني	
					48 يتسم سلوك موظفي البنك باللباقة والأدب في التعامل	
					49 يغرس موظفو البنك في نفسك الثقة تجاه الخدمات التي يقدمونها	
					50 يلتزم البنك بالحفاظ على سرية بياناتك ومعلوماتك الشخصية	
					51 يتميز البنك بسمعة طيبة وموثوقية عالية في حماية حسابات العملاء من الاختراقات الرقمية	
التعاطف مع العميل						
					52 يولي موظفو البنك اهتماما شخسيا بك عند إجراء معاملاتك	
					53 يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة	
					54 يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكاويك بروح من المودة والتفهم	
					55 يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي	
					56 يضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة	

الملحق رقم (03): مخرجات الـ SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.978	56
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.886	13
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	14
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	7
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	43

Correlations								
		يحرص البنك على تحديث أنظمتة وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر	تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية	تستطيع إنجاز معظم معاملاتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير...) دون الحاجة لزيارة البنك	يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية	يمتلك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام	يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني	يتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونيا دون الحاجة للحضور الشخصي
يحرص البنك على تحديث أنظمتة وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر	Pearson Correlation	1	.355**	.304*	.558**	.427**	.541**	.565**
	Sig. (2-tailed)		.005	.018	.000	.001	.000	.000

مستمر	N	60	60	60	60	60	60	60
تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية	Pearson Correlation	.355**	1	.315*	.433**	.175	.506**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.005		.014	.001	.180	.000	.004
	N	60	60	60	60	60	60	60
تستطيع إنجاز معظم معاملتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير...) رقمياً دون الحاجة لزيارة البنك	Pearson Correlation	.304*	.315*	1	.244	.250	.416**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.018	.014		.060	.054	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية	Pearson Correlation	.558**	.433**	.244	1	.432**	.361**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.060		.001	.005	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يمتلك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام	Pearson Correlation	.427**	.175	.250	.432**	1	.461**	.388**
	Sig. (2-tailed)	.001	.180	.054	.001		.000	.002
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني	Pearson Correlation	.541**	.506**	.416**	.361**	.461**	1	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.005	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي	Pearson Correlation	.565**	.365**	.439**	.527**	.388**	.457**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.002	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60
يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك فور حدوثها	Pearson Correlation	.607**	.319*	.156	.446**	.420**	.606**	.379**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.233	.000	.001	.000	.003
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة	Pearson Correlation	.402**	.308*	.298*	.401**	.312*	.355**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.021	.001	.015	.005	.002
	N	60	60	60	60	60	60	60
تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجياً واضحاً نحو التحول الرقمي الكامل	Pearson Correlation	.637**	.485**	.245	.487**	.265*	.529**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.059	.000	.041	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات	Pearson Correlation	.315*	.321*	.482**	.237	.215	.426**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.014	.013	.000	.068	.100	.001	.000

التي تتم عبر القنوات الرقمية	tailed)							
	N	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.348**	.519**	.282*	.350**	.247	.450**	.422**
يمتلك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.029	.006	.057	.000	.001
	N	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.537**	.221	.259*	.496**	.445**	.453**	.585**
يوفر البنك حلاً فعالاً في حال حدوث أخطاء تقنية	Sig. (2-tailed)	.000	.090	.046	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.745**	.629**	.576**	.681**	.589**	.756**	.749**
X	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.745**	.629**	.576**	.681**	.589**	.756**	.749**

Correlations								
		يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك بالعمليات فور حدوثها	تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة	تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجياً واضحاً نحو التحول الرقمي الكامل	يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية	يمتلك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية	يوفر البنك حلاً فعالاً في حال حدوث أخطاء تقنية	X
يحرص البنك على تحديث أنظمتها وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر	Pearson Correlation	.607**	.402**	.637**	.315*	.348**	.537**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.014	.006	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية	Pearson Correlation	.319*	.308*	.485**	.321*	.519**	.221	.629**
	Sig. (2-tailed)	.013	.017	.000	.013	.000	.090	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تستطيع إنجاز معظم معاملتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير...) رقمياً دون الحاجة لزيارة البنك	Pearson Correlation	.156	.298*	.245	.482**	.282*	.259*	.576**
	Sig. (2-tailed)	.233	.021	.059	.000	.029	.046	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية	Pearson Correlation	.446**	.401**	.487**	.237	.350**	.496**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.068	.006	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60

يمتلك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام	Pearson Correlation	.420**	.312*	.265*	.215	.247	.445**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.001	.015	.041	.100	.057	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني	Pearson Correlation	.606**	.355**	.529**	.426**	.450**	.453**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يُتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي	Pearson Correlation	.379**	.385**	.548**	.442**	.422**	.585**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يوفر البنك خدمة الرسائل النصية (SMS) لإشعارك فور حدوثها	Pearson Correlation	1	.413**	.599**	.210	.316*	.421**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.107	.014	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة	Pearson Correlation	.413**	1	.380**	.185	.130	.308*	.559**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.158	.324	.016	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجياً واضحاً نحو التحول الرقمي الكامل	Pearson Correlation	.599**	.380**	1	.365**	.459**	.639**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.004	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية	Pearson Correlation	.210	.185	.365**	1	.399**	.343**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.107	.158	.004		.002	.007	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يمتلك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية	Pearson Correlation	.316*	.130	.459**	.399**	1	.490**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.014	.324	.000	.002		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
يوفر البنك حلولاً فعالة في حال حدوث أخطاء تقنية	Pearson Correlation	.421**	.308*	.639**	.343**	.490**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.000	.007	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60
X	Pearson Correlation	.660**	.559**	.754**	.588**	.636**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations								
		يملك البنك مبنى عصري وجذاب	يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه	يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة) عصرية ومريحة للعملاء	يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء	يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات	يتوفر البنك على شبكة إنترنت (Wi-Fi) مجانية لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية	تتوفر داخل البنك وسائط رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات لمس) تسهل الوصول للخدمات
يملك البنك مبنى عصري وجذاب	Pearson Correlation	1	.460**	.423**	.565**	.570**	.446**	.389**
	Sig. (2- tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.002
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه	Pearson Correlation	.460**	1	.639**	.367**	.504**	.583**	.387**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.004	.000	.000	.002
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة) عصرية ومريحة للعلماء	Pearson Correlation	.423**	.639**	1	.355**	.447**	.507**	.405**
	Sig. (2- tailed)	.001	.000		.005	.000	.000	.001
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء	Pearson Correlation	.565**	.367**	.355**	1	.535**	.438**	.367**
	Sig. (2- tailed)	.000	.004	.005		.000	.000	.004
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات	Pearson Correlation	.570**	.504**	.447**	.535**	1	.526**	.258*
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.046
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على شبكة إنترنت (Wi- Fi) مجانية لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية	Pearson Correlation	.446**	.583**	.507**	.438**	.526**	1	.344**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.007
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتوفر داخل البنك وسائط رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات	Pearson Correlation	.389**	.387**	.405**	.367**	.258*	.344**	1
	Sig. (2- tailed)	.002	.002	.001	.004	.046	.007	

لمس تسهيل الوصول للخدمات	N	60	60	60	60	60	60	60
تصميم الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيقه الإلكتروني بسيط وذو تصميم مريح وجذاب	Pearson Correlation	.377**	.390**	.464**	.343**	.505**	.404**	.326*
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.007	.000	.001	.011
	N	60	60	60	60	60	60	60
يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني	Pearson Correlation	.296*	.387**	.365**	.438**	.483**	.451**	.343**
	Sig. (2-tailed)	.022	.002	.004	.000	.000	.000	.007
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم	Pearson Correlation	.451**	.408**	.392**	.326*	.601**	.436**	.274*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.011	.000	.001	.034
	N	60	60	60	60	60	60	60
المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشورات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل يسهل فهمه	Pearson Correlation	.508**	.566**	.439**	.613**	.690**	.564**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح	Pearson Correlation	.427**	.431**	.292*	.509**	.562**	.382**	.334**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.024	.000	.000	.003	.009
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز بطاقات البنك (انتمائية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام	Pearson Correlation	.459**	.442**	.431**	.381**	.697**	.472**	.255*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.049
	N	60	60	60	60	60	60	60
تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها	Pearson Correlation	.502**	.550**	.506**	.531**	.651**	.530**	.337**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008
	N	60	60	60	60	60	60	60
y1	Pearson Correlation	.702**	.730**	.682**	.690**	.818**	.722**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60

Correlations									
		تصميم الموقع الإلكتروني ي للبنك أو تطبيقه الإلكتروني و ذو تصميم مريح وجذاب	يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني	تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم	المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشور، ات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل بسيط فهمه	تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح	تتميز بطاقات البنك (انتمانية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام	تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها	y1
يتملك البنك مبنى عصري وجذاب	Pearson Correlation	.377**	.296*	.451**	.508**	.427**	.459**	.502**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.003	.022	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه	Pearson Correlation	.390**	.387**	.408**	.566**	.431**	.442**	.550**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	.000	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة) عصرية ومريحة للعملاء	Pearson Correlation	.464**	.365**	.392**	.439**	.292*	.431**	.506**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.002	.000	.024	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء	Pearson Correlation	.343**	.438**	.326*	.613**	.509**	.381**	.531**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.011	.000	.000	.003	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات	Pearson Correlation	.505**	.483**	.601**	.690**	.562**	.697**	.651**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتوفر البنك على شبكة إنترنت مجانية (Wi-Fi) لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية	Pearson Correlation	.404**	.451**	.436**	.564**	.382**	.472**	.530**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تتوفر داخل البنك	Pearson	.326*	.343**	.274*	.424**	.334**	.255*	.337**	.559

وسائط رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات لمس) تسهل الوصول للخدمات	Correlation								**
	Sig. (2-tailed)	.011	.007	.034	.001	.009	.049	.008	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تصميم الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيقه الإلكتروني بسيط وذو تصميم مريح وجذاب	Pearson Correlation	1	.346**	.345**	.479**	.384**	.473**	.516**	.645**
	Sig. (2-tailed)		.007	.007	.000	.002	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني	Pearson Correlation	.346**	1	.239	.481**	.511**	.635**	.500**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.007		.065	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم	Pearson Correlation	.345**	.239	1	.518**	.274*	.302*	.372**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.007	.065		.000	.034	.019	.003	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشورات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل يسهل فهمه	Pearson Correlation	.479**	.481**	.518**	1	.545**	.497**	.554**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح	Pearson Correlation	.384**	.511**	.274*	.545**	1	.470**	.562**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.034	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تتميز بطاقات البنك (ائتمانية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام	Pearson Correlation	.473**	.635**	.302*	.497**	.470**	1	.616**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها	Pearson Correlation	.516**	.500**	.372**	.554**	.562**	.616**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
y1	Pearson Correlation	.645**	.652**	.608**	.806**	.678**	.721**	.792**	1

	n								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations				
		يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقاً للعملاء	يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى	يحتفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء
يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقاً للعملاء	Pearson Correlation	1	.395**	.292*
	Sig. (2-tailed)		.002	.024
	N	60	60	60
يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى	Pearson Correlation	.395**	1	.374**
	Sig. (2-tailed)	.002		.003
	N	60	60	60
يحتفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء	Pearson Correlation	.292*	.374**	1
	Sig. (2-tailed)	.024	.003	
	N	60	60	60
تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة متناهية	Pearson Correlation	.497**	.282*	.176
	Sig. (2-tailed)	.000	.029	.179
	N	60	60	60
يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية	Pearson Correlation	.539**	.427**	.239
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.066
	N	60	60	60
تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة	Pearson Correlation	.484**	.443**	.259*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.046
	N	60	60	60
تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق	Pearson Correlation	.768**	.586**	.463**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	60	60
y2	Pearson Correlation	.774**	.702**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	60	60

Correlations			
	تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات	يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع)

بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة	الفنية	الفعالية بدقة متناهية	
.484**	.539**	.497**	يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقاً للعملاء
.000	.000	.000	Pearson Correlation
.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.443**	.427**	.282*	يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى
.000	.001	.029	Pearson Correlation
.000	.001	.029	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.259*	.239	.176	يحفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء
.046	.066	.179	Pearson Correlation
.046	.066	.179	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.216	.477**	1	تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة متناهية
.097	.000		Pearson Correlation
.097	.000		Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.428**	1	.477**	يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية
.001		.000	Pearson Correlation
.001		.000	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
1	.428**	.216	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة
	.001	.097	Pearson Correlation
	.001	.097	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.698**	.591**	.493**	تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق
.000	.000	.000	Pearson Correlation
.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N
.665**	.730**	.658**	y2
.000	.000	.000	Pearson Correlation
.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
60	60	60	N

Correlations			
		تتوفر السيولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق	y2
يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي يحددها مسبقاً للعملاء	Pearson Correlation	.768**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	60	60
يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى	Pearson Correlation	.586**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	60	60
يحفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء	Pearson Correlation	.463**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	60	60
تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة متناهية	Pearson Correlation	.493**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	60	60
يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية	Pearson Correlation	.591**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000

	N	60	60
تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة	Pearson Correlation	.698**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	60	60
تتوفر السهولة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق	Pearson Correlation	1	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
y2	Pearson Correlation	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations						
		يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة	يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر	يبدى موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت	يتم الرد على استفساراتك عبر قنوات البنك بسرعة وكفاءة	يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها
يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة	Pearson Correlation	1	.676**	.556**	.463**	.491**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر	Pearson Correlation	.676**	1	.571**	.310*	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000
	N	60	60	60	60	60
يبدى موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت	Pearson Correlation	.556**	.571**	1	.512**	.400**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002
	N	60	60	60	60	60
يتم الرد على استفساراتك عبر قنوات البنك بسرعة وكفاءة	Pearson Correlation	.463**	.310*	.512**	1	.281*
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000		.030
	N	60	60	60	60	60
يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها	Pearson Correlation	.491**	.506**	.400**	.281*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.030	
	N	60	60	60	60	60
يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي	Pearson Correlation	.602**	.486**	.656**	.274*	.340**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.034	.008
	N	60	60	60	60	60
يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو	Pearson Correlation	.464**	.455**	.402**	.283*	.251
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.028	.053

الخاصة	N	60	60	60	60	60
تتخفف طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين	Pearson Correlation	.539**	.582**	.542**	.315*	.310*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.014	.016
	N	60	60	60	60	60
ييدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم	Pearson Correlation	.395**	.413**	.522**	.476**	.399**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.002
	N	60	60	60	60	60
يوفر البنك حلولاً سريعة وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني	Pearson Correlation	.689**	.546**	.582**	.496**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
y3	Pearson Correlation	.831**	.780**	.818**	.647**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

Correlations						
		يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي	يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة	تتخفف طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين	ييدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم	يوفر البنك حلولاً سريعة وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني
يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة	Pearson Correlation	.602**	.464**	.539**	.395**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر	Pearson Correlation	.486**	.455**	.582**	.413**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
ييدي موظفو البنك استعداداً تاماً ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت	Pearson Correlation	.656**	.402**	.542**	.522**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة	Pearson Correlation	.274*	.283*	.315*	.476**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.034	.028	.014	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها	Pearson Correlation	.340**	.251	.310*	.399**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.008	.053	.016	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
يعالج البنك طلبات	Pearson	1	.237	.616**	.339**	.426**

الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.068	.000	.008	.001
	N	60	60	60	60	60
يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة	Pearson Correlation	.237	1	.294*	.171	.311*
	Sig. (2-tailed)	.068		.022	.192	.016
	N	60	60	60	60	60
تتخفف طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين	Pearson Correlation	.616**	.294*	1	.282*	.341**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022		.029	.008
	N	60	60	60	60	60
يبيدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم	Pearson Correlation	.339**	.171	.282*	1	.437**
	Sig. (2-tailed)	.008	.192	.029		.000
	N	60	60	60	60	60
يوفر البنك حلاً سريعة وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني	Pearson Correlation	.426**	.311*	.341**	.437**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.008	.000	
	N	60	60	60	60	60
y3	Pearson Correlation	.703**	.540**	.683**	.629**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

Correlations		
		y3
يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يبيدي موظفو البنك استعداداً تاماً ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت	Pearson Correlation	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يعالج البنك شكاويك بجدية فور حدوثها	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
تتخفف طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة	Pearson Correlation	.683**

أداء الموظفين	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
يبيدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم	Pearson Correlation	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
	Pearson Correlation	.765**
يوفر البنك حلاً سريعة وفعالة في حال تعثر المعاملات الرقمية أو حدوث خطأ تقني	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations				
		يولي موظفو البنك اهتماماً شخصياً بك عند إجراء معاملاتك	يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة	يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكوايك بروح المودة والتفهم
يولي موظفو البنك اهتماماً شخصياً بك عند إجراء معاملاتك	Pearson Correlation	1	.545**	.402**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001
	N	60	60	60
يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة	Pearson Correlation	.545**	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكوايك بروح المودة والتفهم	Pearson Correlation	.402**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	
	N	60	60	60
يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي	Pearson Correlation	.490**	.575**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	60	60
يضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة	Pearson Correlation	.433**	.651**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000
	N	58	58	58
y5	Pearson Correlation	.725**	.844**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	60	60

Correlations				
		يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي	يضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة	y5
يولي موظفو البنك اهتماماً شخصياً بك عند إجراء معاملاتك	Pearson Correlation	.490**	.433**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000
	N	60	58	60
يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية	Pearson Correlation	.575**	.651**	.844**

الخاصة بدقة	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	58	60
يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكاويك بروح من المودة والتفهم	Pearson Correlation	.469**	.535**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	60	58	60
	Pearson Correlation	1	.612**	.794**
يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	58	60
يضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة	Pearson Correlation	.612**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
y5	N	58	58	58
	Pearson Correlation	.794**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	58	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	40	66.7	66.7	66.7
	انثى	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 25 سنة	10	16.7	16.7	16.7
	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	20	33.3	33.3	50.0
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	18	30.0	30.0	80.0
	من 45 سنة فاكثر	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المستوى التعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	7	11.7	11.7	11.7
	جامعي	44	73.3	73.3	85.0
	دراسات عليا	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

عدد سنوات التعامل مع البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	11	18.3	18.3	18.3
	من 05 إلى أقل من 10 سنة	22	36.7	36.7	55.0
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	18	30.0	30.0	85.0
	من 15 سنة فأكثر	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

طريقة التعامل مع البنك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	حضور شخصي فقط	6	10.0	10.0	10.0
	إلكترونيا فقط	34	56.7	56.7	66.7
	كلاهما	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Statistics						
		يحرص البنك على تحديث أنظمتها وتوفير التطورات التكنولوجية بشكل مستمر	تتوفر معظم الخدمات المصرفية للبنك عبر القنوات الرقمية	تستطيع إنجاز معظم معاملاتك البنكية (طلب قرض، تسديد الفواتير...) رقميا دون الحاجة لزيارة البنك	يوفر البنك أنظمة حماية متقدمة لحماية البيانات والمعاملات الرقمية	يملك البنك تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.28	4.02	4.03	4.33	4.10
Std. Deviation		.739	1.017	1.164	.795	1.037

Statistics						
		يتوفر البنك على أجهزة صراف آلي (DAB) تمتاز بالحدثة والتطور التقني	يُتيح البنك تقديم الشكاوى ومتابعة حالتها إلكترونيا دون الحاجة للحضور الشخصي	يوفر البنك خدمة الرسائل النصية لإشعارك بالعمليات فور حدوثها	تتميز إجراءات طلب واستلام البطاقات البنكية بالسهولة والسرعة	تعكس سياسات البنك توجهها استراتيجيا واضحا نحو التحول الرقمي الكامل
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.32	4.30	4.40	4.30	4.38
Std. Deviation		.748	.809	.764	.850	.846

Statistics			
		يقدم البنك عروضاً وخصومات حصرية للعمليات التي تتم عبر القنوات الرقمية	يملك موظفو البنك المهارات التقنية اللازمة لمساعدة العملاء في استخدام الخدمات
		يوفر البنك حلاً فعالاً في حال حدوث أخطاء تقنية	

		الرقمية		
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0
Mean		4.13	4.27	4.37
Std. Deviation		.929	.954	.802

Statistics						
		يتملك البنك مبنى عصري وجذاب	يتميز موقع البنك بسهولة الوصول إليه	يتميز البنك ببيئة داخلية (مبنى، ديكور، نظافة) عصرية ومريحة للعملاء	يتوفر داخل البنك لوحات إرشادية واضحة تسهل حركة العملاء	يتوفر البنك على أحدث الأجهزة والتقنيات
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.23	4.20	4.32	4.33	4.40
Std. Deviation		.851	.917	.873	.857	.887

Statistics						
		يتوفر البنك على شبكة إنترنت مجانية (Wi-Fi) لمساعدة العملاء على إنجاز معاملاتهم الرقمية	تتوفر داخل البنك وسائل رقمية تفاعلية (أجهزة تابلت أو شاشات لمس) تسهل الوصول للخدمات	تصميم الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيقه الإلكتروني بسيط وذو تصميم مريح وجذاب	يتميز موظفو البنك بمظهر خارجي لائق ومهني	تتميز الكشوفات البنكية والإيصالات (سواء الورقية أو الإلكترونية) بوضوح تام في البيانات والتصميم
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.06	4.15	4.38	4.38	4.23
Std. Deviation		0.754	.917	.825	.783	.871

Statistics					
		المواد الإعلامية والترويجية للخدمات الرقمية (بروشورات، لوحات إعلانية) مصممة بشكل يسهل فهمه	تتسم الرسائل التنبيهية والإشعارات التي يرسلها البنك عبر الهاتف بتنسيق بصري مريح، مفهوم وواضح	تتميز بطاقات البنك (ائتمانية/ دفع) بتصميم احترافي وسهولة الاستخدام	تتميز أجهزة الصراف الآلي في البنك بجودة شاشاتها ووضوح التعليمات المكتوبة عليها
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.33	4.25	4.33	4.23
Std. Deviation		.914	.816	.795	.981

Statistics					
		يلتزم البنك بتقديم الخدمات المصرفية (مثل التحويلات أو طلبات القروض) في المواعيد التي	يقوم موظفو البنك بأداء الخدمات المصرفية بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى	يحتفظ البنك بسجلات وحسابات دقيقة تخلو من الأخطاء	تتطابق كشوف الحسابات والرسائل النصية التي يرسلها البنك مع العمليات الفعلية بدقة
		يعمل نظام الشكاوى في البنك بفعالية لضمان عدم تكرار المشكلات الفنية			

		يحددها مسبقا للعملاء			متناهية	
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.38	4.22	4.20	4.22	4.28
Std. Deviation		.761	.904	1.022	1.075	.804

Statistics			
		تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية (التطبيق/الموقع) بالموثوقية والعمل المستمر دون أعطال مفاجئة ومتكررة	تتوفر السبيلة والخدمات في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بشكل دائم وموثوق
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean		4.33	4.78
Std. Deviation		.705	.666

Statistics					
		يلتزم موظفو البنك بإخبار العميل بالموعد الدقيق الذي سيتم فيه تقديم الخدمة	يقدم موظفو البنك خدمات سريعة وفورية للعملاء دون تأخير غير مبرر	ييدي موظفو البنك استعدادا تاما ورغبة حقيقية في مساعدة العملاء في أي وقت	يتم الرد على استفساراتك عبر مختلف قنوات البنك بسرعة وكفاءة
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.35	4.38	4.42	4.28
Std. Deviation		.799	.783	.850	1.010

Statistics					
		يعالج البنك طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية (مثل فتح حساب أو طلب بطاقة) في وقت قياسي	يتعامل موظفو البنك بمرونة مع طلبات العملاء الإستعجالية أو الخاصة	تتخفض طوابير الإنتظار الطويلة في البنك بفضل سرعة أداء الموظفين	ييدي البنك مرونة وسرعة في تحديث خدماته بناء على ملاحظات العملاء وتطور احتياجاتهم
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.35	4.32	4.38	4.33
Std. Deviation		.799	.748	.825	.752

Statistics					
		يتمتع موظفو البنك بالمعرفة الكافية للإجابة على كافة استفساراتك	تشعر بالأمان التام عند إجراء المعاملات المالية مع هذا البنك	تشعر بالأمان التام عند إجراء التحويلات المالية الكبرى عبر تطبيق البنك أو موقعه الإلكتروني	يتسم سلوك موظفي البنك باللباقة والأدب في التعامل
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0

Mean	4.33	4.43	4.25	4.28	4.48
Std. Deviation	.816	.767	.914	.825	.770

Statistics			
		يلتزم البنك بالحفاظ على سرية بياناتك ومعلوماتك الشخصية	يتميز البنك بسمعة طيبة وموثوقية عالية في حماية حسابات العملاء من الإختراقات الرقمية
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean		4.43	4.47
Std. Deviation		.647	.724

Statistics						
		يولي موظفو البنك اهتماما شخسيا بك عند إجراء معاملتك	يفهم موظفو البنك احتياجاتك المالية الخاصة بدقة	يتعامل موظفو البنك مع مشكلاتك أو شكاويك بروح من المودة والتفهم	يستخدم موظفو البنك لغة تواصل واضحة وبسيطة، تراعي مستواك المعرفي	بضع البنك مصلحتك كأولوية قصوى عند تصميم أو طرح خدمات رقمية جديدة
N	Valid	60	60	60	60	58
	Missing	0	0	0	0	2
Mean		4.33	4.45	4.33	4.32	4.34
Std. Deviation		.816	.723	.896	.833	.828

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.822	.819	.24280

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.761	1	15.761	267.339	.000 ^b
	Residual	3.419	58	.059		
	Total	19.180	59			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.552	.234		2.356	.022
	X	.894	.055	.906	16.351	.000

a. Dependent Variable: Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.859	.856	.23060

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.730	1	18.730	352.235	.000 ^b
	Residual	3.084	58	.053		
	Total	21.815	59			

a. Dependent Variable: y1

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.157	.223		.705	.483
	X	.974	.052	.927	18.768	.000

a. Dependent Variable: y1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 ^a	.710	.705	.32481

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.954	1	14.954	141.737	.000 ^b

	Residual	6.119	58	.106		
	Total	21.073	59			

a. Dependent Variable: y2
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.647	.313		2.062	.044
	X	.871	.073	.842	11.905	.000

a. Dependent Variable: y2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.726	.30294

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.437	1	14.437	157.311	.000 ^b
	Residual	5.323	58	.092		
	Total	19.759	59			

a. Dependent Variable: y3
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.729	.292		2.494	.016
	X	.855	.068	.855	12.542	.000

a. Dependent Variable: y3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.741	.30866

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.209	1	16.209	170.136	.000 ^b
	Residual	5.526	58	.095		
	Total	21.734	59			

a. Dependent Variable: y4
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.533	.298		1.788	.079
	X	.906	.069	.864	13.044	.000

a. Dependent Variable: y4

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.598	.591	.41267

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.664	1	14.664	86.109	.000 ^b
	Residual	9.877	58	.170		
	Total	24.541	59			

a. Dependent Variable: y5
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.696	.398		1.747	.086
	X	.862	.093	.773	9.280	.000

a. Dependent Variable: y5

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y	ذكر	40	4.3050	.60093	.09501
	انثى	20	4.4380	.50579	.11310

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
Y	Equal variances assumed	1.948	.168	-.850	58
	Equal variances not assumed			-.900	44.488

Independent Samples Test					
		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
Y	Equal variances assumed	.399	-.13300	.15651	Lower -.44630
	Equal variances not assumed	.373	-.13300	.14771	-.43060

Independent Samples Test		
		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
Y	Equal variances assumed	Upper .18030
	Equal variances not assumed	.16460

Independent Samples Effect Sizes					
		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
Y	Cohen's d	.57151	-.233	-.770	.307
	Hedges' correction	.57903	-.230	-.760	.303
	Glass's delta	.50579	-.263	-.803	.284

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

ANOVA					
Y					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.004	3	.001	.004	1.000
Within Groups	19.176	56	.342		
Total	19.180	59			

Multiple Comparisons					
Dependent Variable: Y					
	السن (I)	السن (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Tukey HSD	اقل من 25 سنة	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.01979	.22664	1.000
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.01062	.23080	1.000
		من 45 سنة فاكثر	-.02348	.25056	1.000
	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	اقل من 25 سنة	.01979	.22664	1.000
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	.00917	.19012	1.000
		من 45 سنة فاكثر	-.00369	.21368	1.000
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	اقل من 25 سنة	.01062	.23080	1.000
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.00917	.19012	1.000
		من 45 سنة فاكثر	-.01286	.21808	1.000
	من 45 سنة فاكثر	اقل من 25 سنة	.02348	.25056	1.000
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	.00369	.21368	1.000
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	.01286	.21808	1.000
LSD	اقل من 25 سنة	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.01979	.22664	.931
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.01062	.23080	.963

	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	45 سنة			
		من 45 سنة فاكثر	-.02348	.25056	.926
		اقل من 25 سنة	.01979	.22664	.931
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	.00917	.19012	.962
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	من 45 سنة فاكثر	-.00369	.21368	.986
		اقل من 25 سنة	.01062	.23080	.963
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.00917	.19012	.962
		من 45 سنة فاكثر	-.01286	.21808	.953
	من 45 سنة فاكثر	اقل من 25 سنة	.02348	.25056	.926
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	.00369	.21368	.986
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	.01286	.21808	.953

Multiple Comparisons				
Dependent Variable: Y				
	السن (I)	السن (J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	اقل من 25 سنة	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.6199	.5803
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.6217	.6005
		من 45 سنة فاكثر	-.6869	.6400
	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	اقل من 25 سنة	-.5803	.6199
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.4942	.5126
		من 45 سنة فاكثر	-.5695	.5621
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	اقل من 25 سنة	-.6005	.6217
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.5126	.4942
		من 45 سنة فاكثر	-.5903	.5646
	من 45 سنة فاكثر	اقل من 25 سنة	-.6400	.6869
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.5621	.5695
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.5646	.5903
LSD	اقل من 25 سنة	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.4738	.4342
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.4730	.4517
		من 45 سنة فاكثر	-.5254	.4784
	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	اقل من 25 سنة	-.4342	.4738
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.3717	.3900
		من 45 سنة فاكثر	-.4317	.4244
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	اقل من 25 سنة	-.4517	.4730
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.3900	.3717
		من 45 سنة فاكثر	-.4497	.4240
	من 45 سنة فاكثر	اقل من 25 سنة	-.4784	.5254
		من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	-.4244	.4317
		من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	-.4240	.4497

Y			
	السن	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	اقل من 25 سنة	10	4.3349
	من 35 سنة الى اقل من 45 سنة	18	4.3455
	من 25 سنة الى اقل من 35 سنة	20	4.3546
	من 45 سنة فاكثر	12	4.3583
	Sig.		1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 13.846.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

ANOVA					
Y					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.175	2	.087	.262	.770
Within Groups	19.005	57	.333		
Total	19.180	59			

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: Y						
	المستوى التعليمي (I)	المستوى التعليمي (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound
Tukey HSD	ثانوي	جامعي	.16000	.23497	.775	-.4054
		دراسات عليا	.18955	.29100	.792	-.5107
	جامعي	ثانوي	-.16000	.23497	.775	-.7254
		دراسات عليا	.02954	.21124	.989	-.4788
	دراسات عليا	ثانوي	-.18955	.29100	.792	-.8898
		جامعي	-.02954	.21124	.989	-.5379
LSD	ثانوي	جامعي	.16000	.23497	.499	-.3105
		دراسات عليا	.18955	.29100	.517	-.3932
	جامعي	ثانوي	-.16000	.23497	.499	-.6305
		دراسات عليا	.02954	.21124	.889	-.3935
	دراسات عليا	ثانوي	-.18955	.29100	.517	-.7723
		جامعي	-.02954	.21124	.889	-.4526

Multiple Comparisons			
Dependent Variable: Y			
	المستوى التعليمي (I)	المستوى التعليمي (J)	95% Confidence

			Interval
			Upper Bound
Tukey HSD	ثانوي	جامعي	.7254
		دراسات عليا	.8898
	جامعي	ثانوي	.4054
		دراسات عليا	.5379
	دراسات عليا	ثانوي	.5107
		جامعي	.4788
LSD	ثانوي	جامعي	.6305
		دراسات عليا	.7723
	جامعي	ثانوي	.3105
		دراسات عليا	.4526
	دراسات عليا	ثانوي	.3932
		جامعي	.3935

Y			
	المستوى التعليمي	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	دراسات عليا	9	4.3056
	جامعي	44	4.3351
	ثانوي	7	4.4951
	Sig.		.726

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 10.842.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

ANOVA					
Y					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.048	3	.349	1.079	.365
Within Groups	18.131	56	.324		
Total	19.180	59			

Multiple Comparisons					
Dependent Variable: Y					
	عدد سنوات التعامل مع البنك (I)	عدد سنوات التعامل مع البنك (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Tukey HSD	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنة	.32474	.21012	.418
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	.06390	.21777	.991

		من 15 سنة فأكثر	.18501	.25575	.887
	من 05 إلى أقل من 10 سنة	أقل من 5 سنوات	-.32474	.21012	.418
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.26084	.18084	.479
		من 15 سنة فأكثر	-.13973	.22515	.925
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	-.06390	.21777	.991
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	.26084	.18084	.479
		من 15 سنة فأكثر	.12111	.23230	.954
	من 15 سنة فأكثر	أقل من 5 سنوات	-.18501	.25575	.887
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	.13973	.22515	.925
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.12111	.23230	.954
LSD	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنة	.32474	.21012	.128
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	.06390	.21777	.770
		من 15 سنة فأكثر	.18501	.25575	.472
	من 05 إلى أقل من 10 سنة	أقل من 5 سنوات	-.32474	.21012	.128
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.26084	.18084	.155
		من 15 سنة فأكثر	-.13973	.22515	.537
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	-.06390	.21777	.770
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	.26084	.18084	.155
		من 15 سنة فأكثر	.12111	.23230	.604
	من 15 سنة فأكثر	أقل من 5 سنوات	-.18501	.25575	.472
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	.13973	.22515	.537
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.12111	.23230	.604

Multiple Comparisons				
Dependent Variable: Y				
	عدد سنوات التعامل مع البنك (I)	عدد سنوات التعامل مع البنك (J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.2316	.8811
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.5127	.6405
		من 15 سنة فأكثر	-.4922	.8622
	من 05 إلى أقل من 10 سنة	أقل من 5 سنوات	-.8811	.2316
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.7397	.2180
		من 15 سنة فأكثر	-.7359	.4564
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	-.6405	.5127
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.2180	.7397
		من 15 سنة فأكثر	-.4940	.7362
	من 15 سنة فأكثر	أقل من 5 سنوات	-.8622	.4922
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.4564	.7359
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.7362	.4940
LSD	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.0962	.7457
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.3723	.5001
		من 15 سنة فأكثر	-.3273	.6973
	من 05 إلى أقل من 10 سنة	أقل من 5 سنوات	-.7457	.0962
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.6231	.1014
		من 15 سنة فأكثر	-.5908	.3113
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	-.5001	.3723
		من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.1014	.6231
		من 15 سنة فأكثر	-.3442	.5865
	من 15 سنة فأكثر	أقل من 5 سنوات	-.6973	.3273

	من 05 إلى أقل من 10 سنة	-.3113	.5908
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	-.5865	.3442

Y			
	عدد سنوات التعامل مع البنك	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	من 05 إلى أقل من 10 سنة	22	4.1906
	من 15 سنة فأكثر	9	4.3303
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	18	4.4514
	أقل من 5 سنوات	11	4.5153
	Sig.		.464

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 13.200.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

ANOVA					
Y					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18.451	2	9.225	721.467	.000
Within Groups	.729	57	.013		
Total	19.180	59			

Multiple Comparisons					
Dependent Variable: Y					
	طريقة التعامل مع (I) البنك	طريقة التعامل مع (J) البنك	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Tukey HSD	حضور شخصي فقط	إلكترونيا فقط	-1.85873*	.05007	.000
		كلاهما	-1.82960*	.05264	.000
	إلكترونيا فقط	حضور شخصي فقط	1.85873*	.05007	.000
		كلاهما	.02913	.03187	.634
	كلاهما	حضور شخصي فقط	1.82960*	.05264	.000
		إلكترونيا فقط	-.02913	.03187	.634
LSD	حضور شخصي فقط	إلكترونيا فقط	-1.85873*	.05007	.000
		كلاهما	-1.82960*	.05264	.000
	إلكترونيا فقط	حضور شخصي فقط	1.85873*	.05007	.000
		كلاهما	.02913	.03187	.364
	كلاهما	حضور شخصي فقط	1.82960*	.05264	.000

		إلكترونيا فقط	-.02913	.03187	.364
--	--	---------------	---------	--------	------

Multiple Comparisons				
Dependent Variable: Y				
	طريقة التعامل مع البنك (I)	طريقة التعامل مع البنك (J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	حضور شخصي فقط	إلكترونيا فقط	-1.9792	-1.7382
		كلاهما	-1.9563	-1.7029
	إلكترونيا فقط	حضور شخصي فقط	1.7382	1.9792
		كلاهما	-.0476	.1058
	كلاهما	حضور شخصي فقط	1.7029	1.9563
		إلكترونيا فقط	-.1058	.0476
LSD	حضور شخصي فقط	إلكترونيا فقط	-1.9590	-1.7585
		كلاهما	-1.9350	-1.7242
	إلكترونيا فقط	حضور شخصي فقط	1.7585	1.9590
		كلاهما	-.0347	.0929
	كلاهما	حضور شخصي فقط	1.7242	1.9350
		إلكترونيا فقط	-.0929	.0347

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Y				
	طريقة التعامل مع البنك	N	Subset for alpha = 0.05	
			1	2
Tukey HSD ^{a,b}	حضور شخصي فقط	6	2.6862	
	كلاهما	20		4.5158
	إلكترونيا فقط	34		4.5449
	Sig.		1.000	.801

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 12.191.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

