

قضايا بحثية

عمل الطالبة: أمل حسين الحربي

الرقم الجامعي:

233000836

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء (دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة
الإسكندرية)
الدكتور / أحمد اسماعيل أحمد حافظ
مسؤول تقييم البيانات والبحث - إدارة البحوث المؤسسية

https://acjalexu.journals.ekb.eg/article_372230_d69fff55d7daf7fd149877ed1a4ccbd3.pdf

عنوان الدراسة:

-وضوح العنوان: العنوان يعبر بوضوح عن الموضوع الذي يتناوله البحث حيث يحدد العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء هذا الوضوح يساعد القارئ على فهم نطاق البحث بسرعة

-جاذبية العنوان: يعتبر العنوان جذاب لأنه يتناول موضوعا قد يكون غير مألوف في الدراسات الأكاديمية مما يثير اهتمام الباحثين والمهتمين في مجال إدارة الأعمال و المجال التقني وكذلك الاقتصادي وخصوصا في قطاع الخدمات المصرفية

-أهمية الموضوع: أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء موضوع ذو أهمية خاصة في بيئة العمل حيث يمكن أن يحدد تأثيرها أما يكون سلبا أو إيجابا على رضا العملاء

-التحليل الاجتماعي والتقني والاقتصادي: المجال يجمع بين السلوك الاجتماعي و المجال التقني والاقتصادي المصرفي على رضا العملاء

-المتغيرات الأساسية:

المتغير المستقل : جودة الخدمات الإلكترونية

أبعادها : الإعتماديه- سرعة الاستجابة-الثقة والأمان-سهولة الاستخدام-السرية

المتغير التابع: رضا العملاء

-وضوح مجال التطبيق: العنوان يحدد بوضوح مجال التطبيق حيث يركز على البنوك التجارية بمحافظة الإسكندرية هذا التركيز يوفر إطار محدد الدراسة مما يسهل تحليل النتائج وتطبيقها في السياقات مشابهة

وبذلك نجد العنوان يعكس دراسة مهمة ومفيدة يجمع بين موضوعات ذات صلة التفاعل الاجتماعي و تأثير قطاع الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء فيمكن أن يسهم النتائج في التحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها قطاع الخدمات المصرفية والتي هي تعتبر أحد القطاعات الحيوية في اقتصاديات الدولة حيث تسعى المصارف جاهدا لنيل رضا العملاء مما يعزز من أهمية البحث في هذا المجال

مقدمة الدراسة:

ابتدت المقدمة بذكر أهمية استخدام التكنولوجيا والإنترنت في تلبية الاحتياجات و ذكرت أهمية جودة الخدمات الإلكترونية وكيف تؤثر بشكل كبير على رضا العميل وعلى النقيض انخفاض جودة الخدمة وجود المشكلات التقنية يؤدي إلى عدم رضا العملاء ثم تطرق الباحث إلى أهمية البنوك وما تقدمه من دور حيوي في تنمية اقتصاد أي دولة ثم تسلسل بعد ذلك بالتحدث عن أهمية التقييم المرتفع من قبل العملاء و أهمية رضا العملاء وكيف يسهم هذا من تحسين جودة الخدمة الإلكترونية لنيل رضاهم ثم تحدث عن هدف الدراسة وكيف أنها توفر رؤية شاملة وعملية لتأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء وفي النهاية ذكر الباحث أبعاد الخدمة الإلكترونية وتحليل أثر هذه الأبعاد على البنوك التجارية وذلك من خلال إجراء مقابلات شخصية مع بعض موظفي قسم الخدمات الإلكترونية

وهنا نجد أن الباحث أوضح في المقدمة أهمية هذه الدراسة وسببها والهدف منها بشكل واضح ومفصل ادى الى فهمنا الشامل في الموضوع الدراسة وأهميتها حيث فقرات المقدمة قد جزأت وأوضحت متغيرات الدراسة بشكل عام وضوح المتغيرات:

جودة الخدمة الإلكترونية تم توضيحها بشكل مفهوم وتقديم تعريف أكثر دقة ومباشرة

و أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تم توضيحها أيضا وذكر كيف يتم تحليل هذه الأبعاد و أدوات القياس المستخدمة لها

رضا العملاء تم تعريفها وبيان أهميته وتوضيحه بشكل واضح وشامل

-التسلسل المنطقي: احتوت المقدمة على تسلسل منطقيا و الانتقال بين الأفكار و المتغيرات بشكل سلس

تحديد الاهداف : تم تحديد الهدف الرئيسي في المقدمة حيث تهدف الدراسة إلى توفير رؤية شاملة وعملية في تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء

اهداف الدراسة:

نجد هنا في هذه الدراسة لم يتم وضع إطار مخصص لاهداف الدراسة اكتفى الباحث بذكر الهدف الدراسة في إطار مقدمة الدراسة حيث ذكره أنه هدف الدراسة أنها توفر رؤية شاملة وعملية لتأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء فنجد هنا أن إطار اهداف البحث لم تكن موجودة في المقالة وهذا مهم جدا لأنها تعكس أهمية كبيرة لفهم أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء و بالإضافة إلى ذلك تتم من خلال الاهداف توضيح كيفية قياس هذه الأبعاد والعلاقات والتقنيات المستخدمة والتفكير في كيفية تنفيذ التوصيات بشكل عملي لضمان تأثيرها الإيجابي فكان لابد من وضع إطار خاص للأهداف لفهم هذا كله

مفاهيم الدراسة:

قطاع الخدمات المصرفية : يعد قطاع الخدمات المصرفية أحد القطاعات الحيوية في اقتصاديات الدولة والمقصود بالخدمات المصرفية أنها الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه و تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة

جودة الخدمة : تعد جودة الخدمة من بين القضايا الحديثة في الفكر التسويقي الذي تتعلق الجودة المصرفية بأداء العنصر البشري المقدم للخدمة وتلبية متطلبات العملاء بطريقة مميزة

أهمية جودة الخدمات الإلكترونية : لقد أعطت ظهور عصر الخدمات الإلكترونية نتيجة التوسع السريع في اقتصاد المعلومات و تطور الشبكات الإلكترونية دفعه لمنظمات الأعمال بشكل عام وخصوصا البنوك من أجل التركيز بشكل أكبر في السوق مما أثر على مجتمعاتنا واقتصادياتنا

مفهوم الجودة : يقصد بها معيار الإتقان وهي القيمة المطلوبة في أي نوع من الأداء وهي عملية متطورة ومستمره تفتقر إلى حدود تتطلب الالتزام بها وهي تهدف إلى تلبية توقعات العميل بشكل كامل فهي جهود مستمرة لتحقيق التميز والارتقاء بمستوى الأداء وتتضمن الالتزام بالمعايير والمواصفات المتفق عليها مع العميل

مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية : تمثل منفذ من منافذ البنك لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية للعملاء ويعرف أيضا بأنها تقييم العملاء للخدمات البنكية المقدمة إلكترونية مثل جهاز الصراف الآلي و الاستعلام عن الرصيد وباقي الخدمات البنكية الإلكترونية وتعرف أيضا بأنها نوع من الخدمات التي تقدم عبر الإنترنت مباشرة

الأبعاد المختلفة في جودة الخدمات الإلكترونية :

الإعتماديته : هي أحد العوامل الرئيسية التي ينبغي مراعاتها عند تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ويقصد بها أن الخدمة البنكية الإلكترونية تقدم في الوقت الذي يطلبه العميل و بدقة ترضي تطلعاته وتكون تلك الخدمة موثوقة ولا تسبب في توقف او انقطاع مزعج للمستخدمين

الاستجابة : يقصد بسرعة الاستجابة وجود استجابة سريعة من العاملين بالبنك لجميع مطالب العميل وجود رد سريع على استفسارات العملاء و شكواهم

:الثقة : يقصد بها خلوا الخدمات البنكية المقدمة من الشك والخطورة

سهولة الاستخدام : تتمثل في القدرة على تقديم الخدمات بسرعة وسهولة للعملاء من خلال موظفين ماهرين يقدمون توجيههم وشرحها واضحا في عملية استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنك دون تعقيد وببساطه

السرية : و تمثل السرية أساس العلاقة بين البنك و العميل حيث يتعين على الموظفين التزام في الحفاظ على جميع معلومات العملاء وتفاصيل امورهم المالية بسرية تامة وعدم نشرها أو تبادلها مع الآخرين والتعامل مع طلبات العملاء بسرية تامة والحفاظ على السرية والأمان في ما يتعلق في البيانات المصرفية

ونجد أن الباحث لم يكتفي في توضيح مفهوم الأبعاد التي سوف يتم دراستها فقط وأيضا تم توضيح مفهوم الأبعاد الأخرى مثل بعد الملموسية حيث يقصد بها التجهيزات المادية والملموسة التي تعد جزء أن اساسا من جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية وكذلك بعد المجاملة حيث يقصد بها التعاطف او المجاملة الاهتمام والتفاعل الإيجابي من قبل البنك او مزود الخدمة مع العملاء عبر الوسائل الإلكترونية وكذلك بعد الاتصال او التواصل ويعني شرح احتياجات العميل من خلال الخدمة عبر الإنترنت او المكالمات الهاتفية وغيرها من الأبعاد مثل الكفاءة و الخصوصية -مدى الترابط بين المتغيرات: كان هناك توضيح العلاقة بين الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل و الآليات التي تربط بينها وكذلك كان هناك دراسات سابقة تم طرحها في الإطار مفاهيم الدراسة

-الأبعاد:

تم ذكر مفاهيم أبعاد جودة الخدمات المصرفية وزاد عليها الباحث مفاهيم أبعاد أخرى في جودة الخدمات المصرفية التي لم يتناولها في الدراسة وعلى الرغم من التوضيح المفصل للمفاهيم و تعريفها بشكل دقيق و تأثيرها على رضا العملاء إلى أنه لم يتم ذكر كيف تقاس هذه الأبعاد في إطار مفاهيم الدراسة

-المنطق اختيار الأبعاد:

كان هناك توضيح لما تم اختيار هذه الأبعاد تحديدا وكان هناك دراسات سابقة تدعم مفاهيم المتغيرات و أبعادها وتم ذكر كيف تعكس هذه الأبعاد التحديات التي يواجهها البنوك لنيل رضا العميل وكذلك كان هناك دراسات سابقة تدعم أهمية هذه الدراسة لكن لم يتم ذكر كيف تناولت هذه الدراسات السابقة هذا الموضوع هل تناولها بشكل كافي هل هناك فجوات في البحث يمكن أن تسلط الضوء عليها ومن ناحية تطبيق النظريات كان يجب النظر في كيفية تطبيق النظريات المختلفة على هذه المتغيرات هل هناك نظرية معينة تعتبر الأكثر ملائمة لتفسير العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية و أبعادها وتأثيرها على رضا العميل ولذلك نجد أنه إطار مفاهيم الدراسة كانا يتضمن مصطلحات ومفاهيم المستخدمة في الدراسة وزاد عليها أبعاد أخرى وتم توضيح الترابط بينها وتحديد الأبعاد الفرعية بشكل المنطقي المعزز في تعزيز نلتقي في الدراسة وتقديم نتائج موثوقة لكن افتقد في هذا الإطار الحديث عن الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة

مشكلة الدراسة:

تحديد مشكلة الدراسة :

نجد أن الباحث لم يضع إطار خاص لمشكلة الدراسة في المقال ولم يتم تحديد مشكلة الدراسة كذلك لم يتطرق لها في مقدمة الدراسة أكتفي بالهدف من الدراسة فقط هذا نجد أن الباحث اغفل تحديد المشكلة وتحديد الثغرات في الدراسات السابقة فكان هناك حاجة في تحديد مشكلة الدراسة لتوضيح الثغرات وتعزيز صياغة التساؤلات مما يساعد في تقديم دراسة أكثر شمولية وضوحا

أهمية الدراسة:

١-الأهمية النظرية و الإضافة المتوقعة:

-توسيع المعرفة الأكاديمية : رغم أن الدراسة تتناول موضوعا مهما مثل أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء حيث ذكر الباحث الأهمية العلمية أنه جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء من العوامل الحاسمة في نجاح البنوك وتميزا في سوق المنافسة إلا أنه كان من الأفضل توضيح كيفية اضافة هذه الدراسة للأدبيات الحالية ويجب تحديد الفجوة المعرفية التي تساعد دراسةلسدها وكيف يمكن أن يساهم في تطوير نظرية جديدة او تعديل النظريات القائمة

-التفاعل مع الدراسات السابقة :كان من المفيد الإشارة إلى الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا العملاء وبيان كيف تختلف هذه الدراسة عنها هذا سيساعد في توضيح الإضافة النظرية بشكل أفضل

٢-الأهمية التطبيقية:

-توجيه صانعي القرار: على الرغم من الإشارة إلى أهمية البنوك وأنا إحدى أهم الركائز الاقتصادية لأي دولة وأنا تدعم مشروعات تجارية و أنها تمكن الافراد من الوصول الائتمان القروض و أنها تدعم مشاريعهم و انها تمكنهم من شراء المنازل والسيارات لكن لابد من تقديم اقتراحات عملية لانه يجب توضيح كيف يمكن أن تؤثر نتائج الدراسة على صانعي القرار كان يمكن تقديم أمثلة واقعية أو استراتيجيات محددة يمكن تنفيذها بناء على النتائج لكن نجد الباحث اكتفى في الأهمية العملية بذكر دراسة سابقة ذكرت انه تعدالبنوك أحد أهم الركائز الاقتصادية للدولة تؤثر بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية و أنها تقدم خدمات تمويل التجارة والضمانات المصرفية مما يمكن المتاجرين من القيام بصفقاتهم الدولية بشكل آمن وفعال مما يعزز العلاقات الاقتصادية بين الدول ويدعم التبادل التجاري وكذلك ذكر الباحث في الأهمية العملية أن البنوك تعمل بوصفها مؤسسات مالية حيوية في توفير التمويل اللازم للأفراد والشركات لتحقيق احتياجاتهم الشخصية أو دعم مشروعاتهم تجارية حيث تمكن البنوك الأفراد من الوصول إلى الائتمان والقروض مما يمكنهم من شراء المنازل والسيارات وتحسين مستوى حياتهم ومن ثم زيادة الإنتاجية وتحسين معدلات النمو الاقتصادي هذا فقط ما ذكره الباحث في الأهمية العملية وغفل عن الإشارة إلى أهمية تقديم مقترحات عملية وأيضا تطوير استراتيجيات فعالة فمن المهم أن تتضمن الدراسة توصيات واضحة حول كيفية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتقديم حلول عملية مثل برامج تدريبية ورش عمل أو آليات التواصل الفعال بين الادارة والموظفين للعمل على تحسين جودة الخدمة لتحقيق رضا العميل فلم يذكر الباحث في أهمية الدراسة مقترحات وحلول عملية ولم يتم تحديد قياس فعالية هذه الحلول ولم يتم تقديم مقترحات محددة قابلة التطبيق وكيفية فعالية قياس هذه الحلول لانه لابد أن تتضمن الدراسة كيفية قياس فعالية الحلول المقترحة مما يساعد في تقييم النجاح على المدى الطويل لكن الباحث قدم أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية ولم يوضح الفجوة المعرفية مما يسهم في تحقيق نتائج إيجابية في القطاع البنوك

الدراسات السابقة:

١-مدى حداثة الدراسات السابقة:

و نجد أن الدراسات التي اعتمدت عليها المقال حديثة في الفترة من العام ٢٠٢٢ وحتى عام ٢٠٢٤ من أجل تتبع أحدث الأبحاث المتعلقة بهدف الدراسة الحالية فنجد أن الباحث ذكر العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وغالبية أشارت الدراسات أن الجودة الخدمات الإلكترونية تأثير كبير على رضا العميل بأنه تلقى العملاء خدمة إلكترونية بجودة عالية يزيد من مستوى رضاهم ورغبتهم في التعامل مع الشركة أو المنظمة و وعندما يكون للاستخدام وجيد وتكون العملية سريعة موثوقة وتوفر مميزات إضافية مفيدة فإن العملاء يشعرون Sierra تصميم الموقع الإلكتروني سهلا ويا بالارتياح والثقة أثناء التعامل مع الخدمات الإلكترونية و كما ذكرت جميع الدراسات السابقة أنه جودة الخدمات الإلكترونية تؤدي أيضا إلى زيادة رضا العملاء عن طريق تحسين تجربتهم الشاملة

٢-أوجه الاتفاق: اتفقت جميع الدراسات السابقة أنه جودة الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى زيادة رضا العملاء فهذا يشير إلى وجود علاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء واتفقت الدراسات انه جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير قوي على رضا العميل وولائه-تعريف متباينة:

بعض الدراسات اهتمت بالتعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء وبعض الدراسات ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على رضا العملاء وبعض الدراسات ركزت على معرفة جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وكيفية تأثير على رضا العملاء ودراسة أخرى كان الغرض منها مقارنة رضا العملاء الإلكترونية في البنوك السعودية قبل وأثناء جاني حالة مرض فيروس كورونا حيث ركزوا بعض الدراسات على أبعاد معينة دون أخرى وقد أوضح الباحث الأبعاد التي تناولت الدراسات السابقة و الأبعاد التي سوف يتناولها في دراسة -المنهجيات المستخدمة: قد تختلف الدراسات في الطرق التي استخدمتها لجمع البيانات وتحليلها وهل استخدمت اساليب كمية النوعية وكيف يؤثر هذا الاختلاف على موثوقية النتائج

الدراسات السابقة:

٤-تقديم مقترحات نظرية:

تطوير نموذج شامل : بناء على أوجه الاتفاق والإختلاف يمكن تقديم نموذج الشامل يا دمج بين جودة الخدمات إلكترونية وتأثيره على رضا العملاء حيث ويجب أن يتضمن نموذج الأبعاد المختلفة لكل متغير وكيفية تفاعلها مع بعضها البعض وهنا نجد أن الباحث قد أوضح في المقال جدول يحتوي على أكثر من ٢٠ بعد المختلفة لي جودة الخدمات الإلكترونية و اختار الباحث خمسة أبعاد فقط لي دراستها وتحليلها وهي(الإعتماديه وسرعة الاستجابة والثقة والأمان وسهولة الاستخدام والسريه) والتي تمثل أكثر الأبعاد التي تم التعرض لها في الدراسات السابقة وأهمها • تحديد المتغيرات الوسيطة : كان يمكن اقتراح متغيرات وسائطية مثل ولاء العملاء او الإستدامة توقعات العملاء

فرضيات الدراسة:

تمثلت فرضية الدراسة الحالية في فرض رئيسي واحد:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء في البنوك التجارية بمحافظة الإسكندرية ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي مجموعة الفرضيات فرعية هي :

١-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية الإعتماديه ورضا العملاء في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية
٢-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية سرعة الاستجابة ورضا العملاء في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية

٣-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية الثقة والأمان ورضا العملاء في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية

٤-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية سهولة الاستخدام ورضا العملاء في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية

٥-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية السرية ورضا العملاء في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية

وهنا نجد أن الباحث ذكره أنه اعتمده في دراسته على مجموعة متنوعة من المراجع في بناء الفروض بدأ من الأبحاث الرئيسية التي قدمتها المطيري (٢٠٢٢) وأحمد وأبو حسين (٢٠٢٢) التي أسهمت في تأسيس المحاور النظرية للدراسة وتوزيعها إلى الأبحاث التطبيقية مثل تلك التي قدمها ال عزيز وعبد القادر (٢٠٢٣) و رمزي (٢٠٢٣) وحسن وآخرون (٢٠٢٣) لا والعوضي وحامد (٢٠٢٣) ومبارك ورشدي (٢٠٢٣) حيث أسهمت هذه الدراسات في توجيه الدراسة الحالية وتحديد مساراتها وتوجيه فرضياتها وأخيرا استفادت الدراسة من الأبحاث الحديثة تلك التي قدمها خان وآخرون (٢٠٢٤) والتي قدمت رؤية جديدة مستجدات تسهم في تحسين الفهم والتطبيقات العملية

٢-مدى ارتباط الفروض بعنوان الدراسة:

الارتباط : الفروض مرتبطة ارتباطا وثيقا بعنوان الدراسة(أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء) (الفروض كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء مما يجعلها ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة

٣-تساؤلات الدراسة:

لم يتم طرح في هذا المقال تساؤلات عن مدى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء
٤-مدى تحقيق الاهداف:

-تحقيق الاهداف: الفروض تدعم تحقيق أهداف الدراسة من خلال

-توضيح العلاقة: حيث تساعد في توضيح العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية و رضا العملاء

-تقديم نتائج قابلة للقياس: الفروض الفرعية توفر نتائج محددة يمكن قياسها وتحليلها

-توجيه البحث: تسهم في توجيه البحث نحو فهم تأثير جودة الخدمات الإلكترونية و أبعادها الخمس على رضا العملاء

نقد الفروض:

-وضوح الفروض: نجد أن الفرض الأول الرئيسي والفروق الفرعية كانت واضحة ودقيقة جدا في تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء

-إغفال المتغيرات: كان من المفيد تضمين متغيرات وسيطه على سبيل المثال ولاء العملاء

-التسابق الفروض: نجد أن الفروض واضحة ومباشرة مما يسهل الربط بينها وبين الهدف الرئيسي من هذه الدراسة

-و تحليل النتائج: التأكد من النتائج تكون العلاقات الحقيقية بين المتغيرات

٥-التوصيات:

-توسيع نطاق البحث: النظر في تأثير متغيرات أخرى قد يكون له تأثير على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية و رضا العملاء

-استخدام أدوات قياس متنوعة: تعزيز بس لقيت النتائج باستخدام استبيانات أو أدوات قياس متعددة وهنا الباحث نجد أنه يستخدم في المقال العديد من الأساليب الإحصائية و أدوات القياس لكنه لم يتم ذكر هذه الأساليب بشكل موضوعي في اطار فرضيات الدراسة

نموذج الدراسة:

١-الإشارة إلى نموذج أو إطار الدراسة:

نجد أن الدراسة لم تحتوي على نموذج أو إطار نظري كان يجب توضيح هذا النموذج لانه من خلاله سوف يتم توضيح العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا العملاء مع تحديد الأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية(الإعتمادية_ سرعة الاستجابة_ الثقة والأمان_ سهولة الاستخدام_ السرية)

وكيف تؤثر هذه الأبعاد على رضا العملاء

وكذلك هذا النموذج سوف يعبر لنا بوضوح عن العلاقات بين المتغيرات وسوف يوضح المسار الذي يربط بين المتغيرات كذلك النموذج سوف يوضح لنا تحديد الاتجاهات حيث ويجب أن يحدد النموذج اتجاه الفروض مثل ما إذا كانت العلاقة إيجابية أو سلبية وهنا نجد أن الباحث اغفل نموذج الدراسة وبالتالي لا يمكن تحليل مدى فعالية النموذج وشموليته

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم إجراء دراسة ميدانية تمثلت في جمع البيانات من العملاء المستخدمين الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية وذلك عن طريق استبان تم توزيعها على عدد من العملاء في البنوك قيد الدراسة

وهنا نجد أن الباحث اختار المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة المشكلة كما هي في الواقع العملي ويعني بوصفها ووصف دقيقاً و تحليلها كمياً نوعياً وربط المعلومات حول المشكلة و تفسيرها وتحليلها بطريقة تؤدي إلى الإستنتاجات الدقيقة للمشكلة وطرائق علاجها وقد استخدم الباحث نوعان من مصادر البيانات المصادر الثانوية حيث تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الثانوية المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال الرجوع إلى المكتبات والدراسات والدوريات والنشرات والمقالات وغيرها من مصادر جمع المعلومات فضلاً عن البيانات المتعلقة بالأنشطة المختلفة لدى البنوك في جمهورية مصر العربية وهنا نجد أن الباحث عزز من التحليل حيث دمج مصادر ثانوية وكذلك استخدم مصادر أولية حيث تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من العملاء لدى البنوك في جمهورية مصر العربية من خلال قائمة الاستبانة السعي للحصول على آرائهم واتجاهاتهم حول جودة الخدمات الإلكترونية لدى البنوك التجارية وقياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية وتحديد أبعادها المختلفة على رضا العملاء لدى البنوك وهنا نجد أن الباحث ضمن دقة المعلومات المستخلصة

المجتمع أو العينة:

و تمثل مجتمع الدراسة في العمل لدي أربعة من البنوك التجارية (البنك الأهلي المصري-بنك مصر-بنك القاهرة-البنك التجاري الدولي) في محافظة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية بمختلف أنواعهم وأعمارهم ومؤهلاتهم العلمية و مستوى دخلهم حيث بلغ عددهم ٣٢٩٤٩٥٠ عميل ونجد هنا مجتمع الدراسة تتناول عدد كبير من العملاء في الأربع البنوك وعينة الدراسة اعتمدت على اسلوب العينة العشوائية الطبقية وإذا تم اختيار عينة عشوائية تبقيّة من العملاء لدي أربعة من البنوك التجارية البنك الأهلي المصري والبنك مصر و بنك القاهرة والبنك التجاري الدولي في محافظة الإسكندرية في جمهورية مصر و حدد حجم العينة الدراسة من مجتمع الدراسة باستخدام معادلة رياضية تم ذكره في المقال ونجد أن الباحث قد قام باختيار مناسب نظرا لتشابه الظروف وقام بتوزيع العينة لتشمل أربع بنوك في محافظة الإسكندرية -أسلوب جمع البيانات: استخدم الباحث استبيانات مصممة بعناية لمعرفة آراء العملاء واتجاهاتهم حول جودة الخدمات الإلكترونية -أسلوب جمع البيانات: استخدم الباحث أساليب متعددة حيث استخدم أساليب التحليل الإحصائي بعماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية وكذلك تم الاستعانة به الإحصاء الوصفي وكذلك الإحصاء الاستدلالي ومعامل الارتباط و معامل التحديد وتحليل الانحدار وهنا نجد أنه تم استخدام تقنيات متعددة ومعقدة لتحليل العلاقات بين المتغيرات بشكل أفضل

التحليل الوصفي:

التحليل الوصفي له عدة نقاط نقديه:

- السطحية: يقتصر التحليل الوصفي على وصف البيانات دون تقديم تفسيرات عميقة أو إستنتاجات حول العلاقات بين المتغيرات مما قد يؤدي إلى فقدان رؤى هامه
- عدم القدرة على التعميم: النتائج المستخلصة من التحليل الوصفي غالبا ما تكون محدودة في العينة المستخدمة ما يجعلها غير قابلة للتعميم على مجتمع أوسع
- الإغفال عن العلاقة السببية:

لا يمكن التحليل الوصفي تحديد الأسباب والنتائج بليس فقط ما هو موجود هذا قد يحد من فهم الظواهر المعقدة وتأثير القيم المتطرفة في البيانات الموصوفة قد تأثر بالقيم المتطرفة مما قد يشوه النتائج ويعطي صورة غير دقيقة عن الواقع

الاعتماد على المقاييس الاحصائية الوصفية منها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و الأهمية النسبية للتوصيف فقرات الدراسة ومتغيراتها من خلال تحليل بيانات المجموعة وكذلك تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ الذي يستخدم لقياس مدى ثبات فقرات قائمة ال استبانة ومن ثم تم التأكد من صدق تلك الفقرات حيث وجد هنا الباحث قد قامة بتفريق البيانات من استمارات الإستبيان و تصنيفها و تبويب بها لتسهيل عملية تحليلها و تفسيرها تمهيدا للاستخلاص النتائج منها وقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة الاختبارات الفروض

مناقشة النتائج والتوصيات:

تقدم الدراسة تحليل أن شاملا العلاقة جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء مع التركيز على النتائج الاحصائية التي تدعم وجود ارتباط طردي بين المتغيرين ولكن نجد هناك جوانب من الدراسة يحتاج لها تفسير النتائج فعلى الرغم من وجود علاقة طردية فإن الدراسة لم تتناول بشكل كافي العوامل الوسيطة التي قد تؤثر على هذه العلاقة مثل هؤلاء العملاء وغيره من المتغيرات الوسيطة ولكن نجد أن الدراسة حققت الاهداف في استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية و رضا العملاء وتم تعزيز النتائج من خلال استخدام منهجية متعددة و استبيانات و أساليب إحصائية متعددة

توصيات الدراسة : توصي الدراسة بالعمل على الاهتمام في طبيعة العلاقة القوية التي تربط بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء وكذلك ضرورة الاستفادة من الأثر الإيجابي لي جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء لدى البنوك التجارية في محافظة الإسكندرية في جمهورية مصر وكذلك لابد توفر تطبيقات إلكترونية تسهم في التحول الإلكتروني من أجل تقديم الخدمات اللازمة للعملاء في الوقت المناسب و ضرورة أن تقوم البنوك بالعمل على تطوير التطبيقات الإلكترونية اللازمة لتحقيق الثقة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يجب أن تعمل البنوك على توفير الثقافي أن البيانات المقدمة من خلال الخدمات الإلكترونية ستبقى سرية ولا يتم مشاركتها مع أي جهة وأن تقوم البنوك بتفعيل سياسات متابعة استفسارات العملاء و مشكلاتهم على مدار ٢٤ ساعة بحيث يتم تطبيق المعايير التي تسمح بالرد الفوري على الاستفسارات ومعالجة الشكوى المقدمة من العملاء عبر القنوات الإلكترونية و وهنا نجد قدمت الدراسة توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية وكذلك شملت اقتراحات لي بحوث مستقبلية لي استكشاف تأثير متغيرات أخرى حيث تقترح الدراسة وفقا للنتائج السابقة في عمل بحوث مستقبلية تختص بدراسة أثر الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمات الإلكترونية وكيف يمكن أن يسهم في تحقيق رضا العملاء وجعل الخدمات أكثر جاذبية وكذلك تقترح الدراسة بدراسة أثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية مثل التدخل والتعليم على استخدام الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء

- التطبيق العملي: يجب توضيح كيفية تطبيق نتائج في الواقع العملي بشكل أكثر تفصيلا لضمان الاستفادة البنوك من النتائج
- الارتباط بالأدبيات السابقة: بينما تتفق نتائج مع بعض الدراسات السابقة كان من المفيد تحليل الاختلافات بشكل أعمق لفهم الأسباب وراء التباين في النتائج