

أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة
في البنك التجاري الأردني

**“The Impact of Digital Transformation Adoption
on Banking Service Quality: A Case Study in
Jordan Commercial Bank”**

إعداد

سوار إبراهيم سلامه الدبابنه

إشراف

الدكتور سمير موسى الجبالي

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص ادارة الاعمال

قسم الأعمال

كلية إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الأول، 2023

تفويض

أنا سوار إبراهيم سلامة الديابنة، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً، كلياً أو جزئياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: سوار إبراهيم سلامة الديابنة

التاريخ: 20/01/2024

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني" وأجيزت بتاريخ: ٢٠٢٤ / ١ / ٦

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. سمير موسى الجبالي	مشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. أحمد علي صالح	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. علي محمد العضايلة	عضواً من داخل الجامعة	جامعة الشرق الأوسط	
د. مراد سليم عطياتي	عضواً من خارج الجامعة	جامعة الإسراء	

الشكر والتقدير

" طوبى للإنسان الذي يجز لكمة، والإنسان الذي ينال الفهم، فإن تجارتها خير من تجارة الفضة، ورحمها خير من الذهب لئلاص " (أشال 3: 13-14).

الشكر لله إبتداءً وانتهاءً على ما منحي إياه من قوة وعزيمة وإصرار لإنجاز هذا العمل

ففي نهاية مشواري الجامعي لنيل درجة الماجستير وبعد ما يناهز العامين، وأنا أسطر هذه الكلمات بأصدق العبارات، فإنني أقدم بالشكر الجزيل والإمتنان العظيم، لعائلتي الحبيبة فرداً فرداً، على ما بذلوه من تحفيز ودعم ساهم في تخطي هذه الرحلة بنجاح كبير بفضل الله.

إلى شركة البنك التجاري الأردني، زملاء وإداريين والقائمين عليها شكر جزيل لتسهيل مهمتي ودعم الدراسة بالمعلومات والبيانات اللازمة لإتمامها، وإلى كل من كان جزءاً من مجتمع الدراسة من عملاء البنك الأفاضل.

إلى جامعتي، الصرح الأكاديمي المتميز وأعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية على ما بذلوه من دعم وإسناد طيلة فترة الدراسة، وأخص بالذكر مشرف الرسالة الدكتور سمير موسى الجبالي على دعمه ومساعدته وتوجيهه وإرشادي لإتمام هذه الرسالة لتكون من أقوى وأفضل الرسائل الجامعية التي قُدمت.

إلى كل من ساهم في إتمام هذه الدراسة بجهد قل أو كثر.. شكراً جزيلاً

سوار إبراهيم الدبابنة

الإهداء

فإنني وبكل حب أهدي هذا الإنجاز البحثي إلى عائلتي العزيزة، أبي وأمي الأعلى وشقيقي وشقيقتي الأحبة، إلى زوجي، وأبنائي أعلى ما أملك جود وفيصل وإلى الزملاء الكرام لمساهماتهم بتحفيزي ودعمي للمضي في طريق الإستزادة بالعلم والمعرفة لتضاف إلى سلسلة من النجاحات والتطور على المستوى الأكاديمي والمهني في القطاع المصرفي.

إلى كل فرد من الزملاء الأعزاء في بيتي الثاني، البنك التجاري الأردني.

إلى جامعتي، جامعة الشرق الأوسط، الصرح العلمي والأكاديمي المتميز، وزملائي في مرحلة الماجستير.

وإلى كل من لم يُذكر سهواً وكان له دوراً في تحقيق هذا الإنجاز العلمي.

سوار إبراهيم الدبابنة

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة/ رمز
العنوان	أ
التفويض.....	ب
قرار لجنة المناقشة.....	ج
الشكر والتقدير.....	د
الاهداء.....	هـ
قائمة المحتويات.....	و
قائمة الجداول.....	ز
قائمة الأشكال.....	ح
قائمة الملحقات.....	ط
الملخص باللغة العربية.....	ي
الملخص باللغة الإنجليزية.....	ك
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها.....	1
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	13
الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)	31
الفصل الرابع: نتائج الدراسة (التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات)	48
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.....	71
المراجع.....	80
الملحقات.....	87

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
7	المصادر والمراجع المساندة لأنموذج الدراسة	1-1
33	تحليل كفاية حجم العينة (KMO & Bartlett's Test)	1-3
36	نتائج اختبار معامل الثبات Cronbach Alpha	2-3
37	تحليل العوامل ونتائجها التي استخلصت	3-3
39	القيم الذاتية (Eigenvalues) الجديدة وقيم التباين المستخلص للمتغير المستقل	4-3
40	القيم الذاتية (Eigenvalues) الجديدة وقيم التباين المستخلص للمتغير التابع	5-3
41	درجة ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه	6-3
43	نتائج اختبار التداخل الخطي بين ابعاد المتغير المستقل	7-3
44	مصفوفة معامل ارتباط بيرسون بين الأبعاد المستقلة	8-3
45	نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W)	9-3
46	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	10-3
48	توزيع عينة الدراسة تبعاً لبياناتهم الشخصية	1-4
50	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على ابعاد التحول الرقمي	2-4
51	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد التقنيات	3-4
53	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد امن المعلومات	4-4
54	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد إدارة العمليات الرقمية	5-4
55	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على ابعاد جودة الخدمات المصرفية	6-4
56	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد سهولة الإستخدام	7-4
58	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد توفير الوقت	8-4
59	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد السرية المصرفية	9-4
61	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية	10-4
63	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (سهولة الإستخدام)	11-4
65	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (توفير الوقت)	12-4
68	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية بأبعاده (السرية المصرفية)	13-4

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	أنموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة	1-1

قائمة الملحقاا

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	أداة الدراسة الرئيسية "الإستبيان".....	87
2	قائمة بأسماء المحكمين للإستبيان.....	91
3	كتاب تسهيل المهمة.....	92
4	موافقة مجلس الدراسات العليا جامعة الشرق الأوسط على تعديل عنوان الرسالة.	93
5	موافقة البنك التجاري الأردني على إجراء الدراسة.....	94

أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني

اعداد: سوار إبراهيم سلامه الدبابنه
إشراف: الدكتور سمير موسى الجبالي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني البنك التجاري الأردني للتحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال العديد من الأساليب الإحصائية، حيث مثل مجتمع الدراسة البنك التجاري الأردني وأخذ عينة ملائمة من عدد من عملاء قطاع الافراد لديه بفروعه الواقعة في مدينة عمان حيث قامت الباحثة بتصميم أداة الدراسة الرئيسية "الاستبيان" وقامت بتوزيع إستبيانات بعدد 210 على العملاء في الفروع الخاصة للبنك التجاري الأردني في محافظة عمان وتم إسترداد 205 إستبيان، وبعد تصفية وترتيب النتائج تم إعتماد 201 إستبيان لأغراض التحليل الإحصائي، كان أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد لبيان أثر كل بعد للمتغير المستقل على المتغير التابع وقد تم التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

وبينت الدراسة عدد من النتائج كان أبرزها: إهتمام البنك بأبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، وبينت أن البنك يستمر بتطوير الخدمات المصرفية، وأيضاً إهتمام البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية، وأن البنك يدرك أهمية إدارة العمليات الرقمية لما لها من إسهام في تسهيل العمليات، ووجدت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية. وعلى ضوء ما أفرزته الدراسة من نتائج تم صياغة عدد من التوصيات وكان أبرزها: ضرورة توسيع نطاق التطوير الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتسهيل تجربة المستخدم وتحسينها، الاستمرار بتحسين إدارة الخدمات الرقمية وتطوير وتبسيط العمليات الرقمية لتحسين تجربة العميل. كما وتوصي الباحثة بإجراء مزيد من الدراسات الشبيهة مستقبلاً تتناول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية وتطبيقها على القطاعات الخدمية أو الصناعية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، البنك التجاري الأردني.

The Impact of Digital Transformation Adoption on Banking Service Quality: A Case Study in Jordan Commercial Bank

Prepared by: Sewar Ibrahim Salameh Aldababneh
Supervised by: Dr. Samir Al Jabali

Abstract

This study aimed to investigate **the Impact of Digital Transformation Adoption with its dimensions (Technologies, information Security and Digital operations Management) on Banking Service Quality with its Dimensions (Ease of Use, Time Saving, Banking Confidentiality) a Case Study on Jordan Commercial Bank**, the descriptive analytical approach was employed using various statistical methods.

The study population included Jordan Commercial Bank Branches in Amman City, and the sample consisted of individual sector clients in Amman. The researcher designed the main study tool, the questionnaire, distributed to 210 clients, with 205 questionnaires retrieved. After data processing, 201 were used for statistical analysis, including multiple regression analysis using SPSS.

The study revealed several key findings, such as the bank's focus on digital transformation and banking service quality dimensions. Notably, the study found a statistically significant impact of digital transformation on the quality of banking services. Recommendations include expanding electronic banking services development, enhancing digital service management, and simplifying digital processes to improve customer experience. The researcher also suggests conducting future studies on the digital transformation's impact on service quality in various sectors.

Keywords: digital transformation, quality of banking services, Jordan Commercial Bank

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

مقدمة

تعد البنوك التجارية شكل من أشكال المؤسسات المالية التي غالباً ما يكون نشاطها العام يهدف الى تعظيم الأرباح من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية للأفراد والشركات وتقديم الحلول المصرفية لعملائها، وباتجاه العالم نحو العولمة في كافة المجالات وخصوصاً المالية منها، اضطرت البنوك التجارية إلى فهم وقياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها ودراسة توقعات وتوجهات عملائها للحفاظ على حصتها السوقية في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع خصوصاً في المملكة الأردنية الهاشمية (الصرن، 2004).

حيث شهدت صناعة الخدمات المصرفية تحولاً كبيراً نحو الرقمنة في العقد الماضي وأصبحت التكنولوجيا المالية وسيلة أساسية لتقديم الخدمات المصرفية وتحسين جودتها، ويعد التحول الرقمي أحد التحديات الكبرى التي تواجه القطاع المصرفي، حيث إنه يتطلب تحويل عمليات البنوك والمؤسسات المالية من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة القائمة على التكنولوجيا حيث أدت التغييرات التكنولوجية إلى تحديات متسارعة ما تطلب من البنوك التجارية مواكبة التطورات التكنولوجية وتطوير الخدمات المصرفية. (بريش، 2005).

وإشتملت هذه الخدمات العديد من الخيارات الجديدة، مثل التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية والتحويلات البنكية عبر الإنترنت وغيرها من الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا بشكل محوري. وبالإضافة إلى ذلك يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف العامة وتحسين كفاءة العمليات المصرفية، مما يتيح للبنوك توفير المزيد من الخدمات المصرفية كالأجهزة الآلية لتلبية

إحتياجات العملاء من جانب آخر، إلى جانب ذلك، دأبت البنوك مؤخراً الى تخصيص بعض مواردها والمتضمنه التأكد من جودة الخدمات المصرفية وقياسها وتعديل المنتجات والخدمات لتتلاقى رغبات العملاء وتحقيق الرضى. (Carlson & O'Cass,2010)

وسيتيح التحول الرقمي توفير المزيد من الخدمات بسعر اقل وجودة افضل ومن المتوقع أن يتسبب التحول الرقمي في تحسين خدمات العملاء وتعزيز رضائهم والتأكد من الأمن والسرية في المعاملات المالية وسيؤدي ذلك الى تجويد الخدمات المصرفية المقدمة للحفاظ على حصتها السوقية وتوسيع رقعتها على حد علم الباحثة.

وعليه، تم تطوير موضوع الدراسة كونه يشتمل على متغيرات أصبحت مهمة وترتكز عليها البنوك التجارية في تنافسيتها في ظل ما يشهده القطاع من منافسة كبيرة، حيث أصبح التحول الرقمي أحد الأهداف الاستراتيجية للبنوك التجارية في الأردن الى جانب اهتمام قطاع الخدمات المصرفية بجودة ما يقدمه من خدمات لإعتبارها أحد عناصر نجاح المؤسسة وما لذلك علاقة مباشرة ترتبط بقوة المؤسسة في السوق المصرفي بما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية تساعد على توسيع رقعة الحصة السوقية.

مشكلة الدراسة

بالرجوع إلى عدد من الدراسات والأوراق البحثية والأدبيات السابقة مثل دراسة كل من الباهي (2016) التي ركزت على أثر جودة الخدمات المصرفية ودراسة خنفر واكريم (2022) التي تمحورت حول التحول الرقمي ومخاطره ودراسة كل من نجا (2020) التي ركزت أيضاً على التحول الرقمي و التي أوصت جميعها بضرورة إجراء المزيد من الدراسات على متغيرات ومجتمع هذه الدراسة، ومن خلال الخبرة العملية للباحثة في القطاع المصرفي الأردني لما يزيد عن ١٠ سنوات فقد إتضح مشكلة

الدراسة من خلال ملاحظة تدني تبني بعض البنوك التجارية في الأردن لإستراتيجيات التحول الرقمي بما يخدم النهوض بجودة الخدمات المصرفية لتحقيق الإستمرار والإزدهار والنمو والقدرة على التنافس في بيئة تنافسية شديدة والحفاظ على الحصة السوقية وتنميتها بما يعزز رضى وثقة العملاء بالخدمات المصرفية وأيضاً ملاحظة النقص في دراسة متغيرات هذه الرسالة على البنوك التجارية في الأردن وربطها كمجتمع دراسة بهذه المتغيرات على حد علم الباحثة. الى جانب توجب البنوك والمؤسسات المالية إيلاء الأهمية لتطبيق التحول الرقمي مع الحذر من تحدياته مثل تحديات الامن والخصوصية والتحكم في المخاطر. وان تدرك أهمية العمل على تعزيز أمان العمليات والحفاظ على السرية وحماية المعلومات الحساسة للعملاء. والتركيز على إيجابيات تطبيقه وانعكاساته على جودة الخدمات المصرفية، وعليه جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني.

هدف الدراسة وأسئلتها

بناء على مشكلة الدراسة تم تحديد هدف الدراسة ليكون على النحو الآتي:

الهدف الرئيسي: دراسة أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

حيث يتفرع من الهدف الرئيسي الاهداف الفرعية التالية:

الهدف الفرعي الأول: دراسة أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد سهولة الاستخدام في البنك التجاري الأردني.

الهدف الفرعي الثاني: دراسة أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد توفير الوقت في البنك التجاري الأردني.

الهدف الفرعي الثالث: دراسة أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد السرية المصرفية في البنك التجاري الأردني.

أسئلة الدراسة وفرضياتها

يتحقق الغرض من هذه الدراسة من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيسي: ما هو أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات

الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية)

في البنك التجاري الأردني؟

وقد انبثق عن هذا السؤال، الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد سهولة الإستخدام في البنك التجاري الأردني.

السؤال الفرعي الثاني: ما هو أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد توفير الوقت في البنك التجاري الأردني.

السؤال الفرعي الثالث: ما هو أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد السرية المصرفية في البنك التجاري الأردني.

فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التالية:

HO1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

ويتفرع من الفرضية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

HO1.1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد سهولة الاستخدام في البنك التجاري الأردني.

HO1.2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد توفير الوقت في البنك التجاري الأردني.

HO1.3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد السرية المصرفية في البنك التجاري الأردني.

أهمية الدراسة

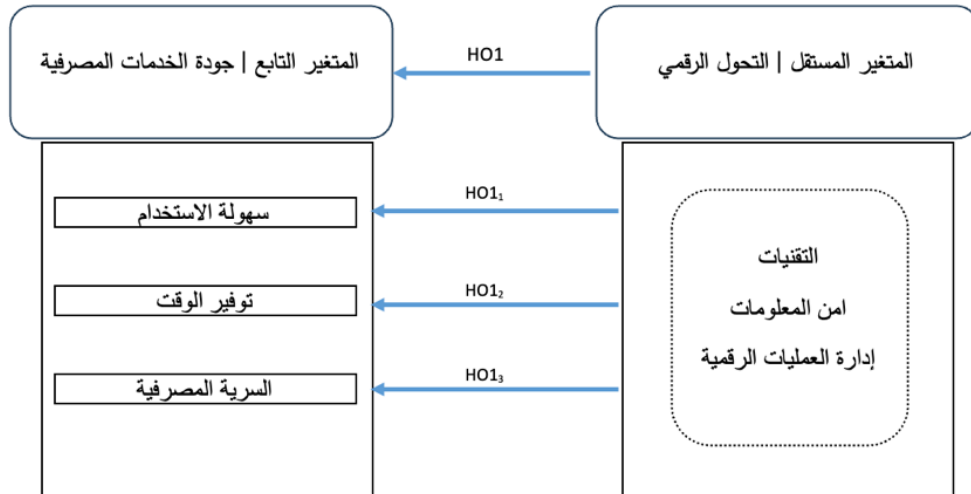
الأهمية العلمية

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال المساهمة المعرفية والفكرية التي ستسهم بها لتكوين إطار مفاهيمي عن هذه المتغيرات ومنهجية دراستها، كما ستسهم في التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني ومساعدة الطلبة مستقبلاً في إستقاء المعلومات والإستفادة من نتائج هذه الدراسة.

الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية من هذه الدراسة من خلال تناولها مواضيع ذات أثر مهم على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، تتمثل بتسليط الضوء على التحول الرقمي للخدمات المصرفية في ظل تدني الاهتمام بالتحول الرقمي في بعض المؤسسات لرفع كفاءة الخدمات المصرفية وللحفاظ على القدرة التنافسية والحصة السوقية، ومن المتوقع ان تساهم نتائج هذه الدراسة وتوصياتها برفد أصحاب القرار والإدارة العليا في البنك التجاري الأردني بالمعلومات للحفاظ على إستدامة البنك في القطاع المصرفي الأردني.

أنموذج الدراسة



الشكل (1-1) أنموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة

من تصميم الباحثة استناداً إلى المراجع والدراسات الموضحة في الجدول رقم 1

الجدول (1-1) المصادر والمراجع المساندة لأنموذج الدراسة

المتغير	الأبعاد	المراجع والدراسات التي استندت عليها الباحثة
المستقل التحول الرقمي	التقنيات	Daniel et.al, 2018, 11; Bilyalova et.al. 2019, 215.
	أمن المعلومات	إكريم وخنفر، 2022
	إدارة العمليات الرقمية	Daniel et.al, 2018, 11; Bilyalova et.al. 2019, 215.
التابع جودة الخدمات المصرفية	سهولة الاستخدام توفير الوقت السرية المصرفية	Hamadi, 2010; Naidu, 2009, Jackson, et.al 2010; pariporas, et.al 2008.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها المفاهيمية والاجرائية

التحول الرقمي

التعريف المفاهيمي: عدد من التغييرات والتحويلات التي تتم على الأنظمة ومجريات العمل التقليدية التي يتم بناءها على أساس التقنيات الرقمية ويقصد بها التغيير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي لمؤسسة أو نظام عمل بيئي من خلال التكامل الذكي للتقنية والعمليات والكفاءات الرقمية بما يساهم بتحقيق أقصى استفادة من التقنيات وتكنولوجيا المعلومات للتكيف مع العولمة والتطور التكنولوجي (Matt et al., 2015)

التعريف الاجرائي: تبني البنك التجاري الأردني لتقنيات التحول الرقمي ورقمته الخدمات المصرفية لمواكبة متطلبات المنافسة في مجال رقمته الخدمات المصرفية للحفاظ على حصته السوقية وتنميتها بما ينسجم مع إستراتيجيات البنك متوسطة وطويلة المدى وتم قياس ابعاد هذا المتغير من خلال فقرات الاستبيان من 1-15.

التقنيات

التعريف المفاهيمي: التطبيق المنظم للمعرفة العملية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية تشتمل على الإمكانيات الفعلية والإبداعية للإنسان ومجموعة أدوات ومهارات ومعرفة تستخدم لتطوير وتحسين الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات (ناظر، 2017).

التعريف الاجرائي: توظيف تقنيات تساهم في بناء تطبيقات التحول الرقمي للخدمات المصرفية لدى البنك التجاري الأردني ومواكبة تطورها للنهوض بالخدمات المصرفية والحفاظ على جودتها وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان من 1-5.

أمن المعلومات

التعريف المفاهيمي: عدد من الممارسات والإجراءات والسياسات التقنية التي تتبناها المؤسسات لتداول أعمالها في بيئتها الحية بدرجة مقبولة من الأمان بما ينطبق على كل الأنشطة والعمليات وما يتعلق بالأمور التقنية داخل المنظمة لتجنب أخطار الاختراق وما يهدد أمن معلوماتها أو معلومات عملائها.

(Yose & Choga, 2016)

التعريف الاجرائي: قيام البنك التجاري الأردني بمراقبة وقياس أنظمة المعلومات لديه بشكل دوري والمثابرة على تطويرها وتحديثها بما يتناسب مع طبيعة المخاطر المحتملة للحفاظ على أمن معلوماتها وسريتها لاسيما في القطاع المصرفي الذي يولي الأهمية الكبرى للسرية والأمن المصرفي وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان من 6-10.

إدارة العمليات الرقمية

التعريف المفاهيمي: عدد من الإجراءات تهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات من السلع والخدمات من خلال تسلسل واضح لتلك الإجراءات يهدف إلى الوصول للكفاءة الإنتاجية لموارد المؤسسة وهي عملية تطوير مستمرة للإنتاجية وجودة الخدمات والمنتجات لتحسين تجربة العميل وهي جزءاً أساسياً من إدارة الأعمال تهدف لتحسين كفاءة العمليات وتعظيم الربحية. (جايان & شوكت،

(2020)

التعريف الاجرائي: التسلسل الواضح لإجراءات العمل التي تهدف لتحويل المدخلات إلى مخرجات بكفاءة عالية للخروج بخدمات مصرفية ذات جودة عالية تقدم لعملاء البنك التجاري الأردني لتحقيق

الكفاءة الإنتاجية بأقل الكلف وضمان الربحية والاستمرار بتطوير وتجويد تلك الإجراءات لضمان جودة الخدمات ووصولها لتوقعات العملاء وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان من 11-15.

جودة الخدمات المصرفية

التعريف المفاهيمي: مدى ملائمة الخدمات المصرفية المقدمة مع توقعات العملاء لتلبية احتياجاتهم المصرفية بما يتماشى مع معايير الصناعة المصرفية (إسماعيل، 2010).

التعريف الاجرائي: تعرف البنك التجاري الأردني على مدى توافق توقعات عملاءه مع الخدمات المقدمة وقياس جودة الخدمة المقدمة بما ينسجم مع الأهداف الخاصة بالبنك التي ترمي إلى استقطاب العملاء الجدد والحفاظ على العملاء الحاليين وتعزيز الصورة الذهنية لديهم وتم قياس هذا المتغير من خلال فقرات الاستبيان من 16-30.

سهولة الاستخدام

التعريف المفاهيمي: بساطة وسلاسة استخدام الأنظمة والتطبيقات ومتصفحات الويب الخاصة بالبنك بما يساعد على إتمام العمليات المصرفية من قبل العميل نفسه دون تعقيد أو إجراءات طويلة وأن تكون المعلومات التي يحتاجها العميل واضحة وتتميز بالخصوصية والأمان ومتوفرة عن الحاجة. (شطارة، 2013).

التعريف الاجرائي: قيام البنك التجاري الأردني بأتمتة خدماته وتبني تطوير الأنظمة ومتصفحات الويب والتطبيقات التي يحتاج العميل الوصول إليها بما يضمن سهولة استخدامها وبساطتها في ظل شبكته البنكية الآمنة وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان من 16-20.

توفير الوقت

التعريف المفاهيمي: استخدام الوقت بطريقة فعالة وذكية لتحقيق غرض ما في اقل وقت ممكن، وتوافق

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع توفير الوقت (Hamdi,2010).

التعريف الاجرائي: سرعة استفادة عملاء البنك التجاري الأردني من الخدمات المصرفية المقدمة بما

يضمن توفير الوقت واختصار الإجراءات المطولة ما أمكن وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان

من 21-25.

السرية المصرفية

التعريف المفاهيمي: مدى حماية معلومات العملاء المصرفية والمالية من الوصول غير المصرح به

وتحظى السرية المصرفية باهتمام عالي في كافة المجالات والصناعات وهي المدى الآمن بالدرجة

المعقولة الذي يهدف لحماية المعلومات والبيانات (Parasuraman et al., 1985)

التعريف الاجرائي: ضمان الحماية المعلوماتية لبيانات العملاء المتعلقة بحساباتهم وعملياتهم المصرفية

في البنك التجاري الأردني وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبيان من 26-30.

حدود الدراسة

تمت صياغة حدود الدراسة وفقاً للآتي:

- **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية للدراسة في فروع البنك التجاري الأردني في العاصمة عمان والبالغ عددها 21 فرعاً.
- **الحدود العلمية:** ركزت هذه الدراسة على التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية)، جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني في مدينة عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2023/2024.
- **الحدود البشرية:** تمثلت بتطبيق الدراسة على عملاء قطاع الافراد حصراً في البنك التجاري الأردني لتحقيق هدف الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى صياغة الإطار النظري للمتغيرات الرئيسية وبيان ارتباطها ببعضها البعض، وعليه ستقوم الباحثة بتقديم إيضاح موجز للأدبيات التي تخص متغيرات الدراسة حيث سيحتوي هذا الفصل على جزأين هما:

الأول: الإطار النظري وتناول متغيرات الدراسة من حيث المفهوم والأهمية والأبعاد.

الثاني: تناوله عرضاً موجزاً ومراجعة لما تضمنته الدراسات السابقة وتحديد ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

التحول الرقمي

التغيير في المنظمة استناداً إلى التكنولوجيا الجديدة في نماذج الأعمال والعمليات لتحفيز تحقيق حلول محسنة. (Ravesteyn & Ongena, 2019)

وبالرغم من عدم وجود تعريف ثابت للتحويل الرقمي لاعتباره مصطلحاً شاملاً يستخدم في المجالات كافة، إلا أنه تم تعريفه على أنه تغييرات تسببها التكنولوجيا الرقمية الحديثة وتؤثر بها على كافة الجوانب البشرية، ما يشير إلى السعي لتحقيق استراتيجيات المنظمات وتطوير أعمالها من خلال الاستثمار في التقنيات وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لخلق القيمة المضافة لتلك المنظمات. (Ebert & Duarte, 2018) وتضيف الباحثة، التحويل الرقمي عملية تحويل الأنشطة والعمليات التقليدية إلى عمليات رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، ويشمل استخدام الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي

والانترنت والتكنولوجيا الحديثة الأخرى لتحسين الأداء والكفاءة وتحسين الخدمات والمنتجات التي يتم تقديمها، ويمكن أن يحمل العديد من المزايا للأفراد والشركات والمجتمعات بشكل عام، من بينها زيادة الإنتاجية والكفاءة، وتحسين الخدمات، وتوفير الوقت ، والتكاليف.

كما ويشير التحول الرقمي في الجانب الإداري والاقتصادي الى استخدام تكنولوجيا المعلومات المحوسبة وتوظيفها في خلق القيمة الاقتصادية للمنظمات بفعالية وكفاءة أعلى فهو يشير إلى التغييرات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للكيفية التي تعمل بها المنظمات بما يحقق النمو والازدهار والقدرة على التنافس في ظل التطور التكنولوجي الهائل. (شحاته، 2020).

وتضيف الباحثة، ان استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتحسين العمليات والخدمات في المؤسسات والمجتمعات بما يشتمل على تحويل الأنظمة والعمليات التقليدية إلى أنظمة رقمية وإدخال التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية بما يساهم في زيادة كفاءة العمليات والخدمات وتوفير تجارب أفضل للمستخدمين.

ويشير التحول الرقمي إلى قدرة المنظمات على التكيف والاستفادة من التقنيات الرقمية لتغيير نماذج

الأعمال، وتحسين عمل الأنشطة الحالية ، وضمان الاستدامة. (Gimpel et al., 2018)

أهمية التحول الرقمي

تكمُن أهمية التحول الرقمي في أنه أصبح سمة أساسية من سمات الحياة الاجتماعية ويساعد على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وتحسين تجربة المستخدمين لارتباطه بمدى تبني المنظمات لتكنولوجيا المعلومات لتعزيز وجود المنظمة في السوق وتحقيق الازدهار والنمو. (Sebaaly,2018)

وتضيف الباحثة، تبرز أهمية التحول الرقمي أيضا من كونه يلعب دورا حيويا في تطوير العديد من المجالات، حيث يساعد على تحسين الكفاءة الإنتاجية وتوفير الوقت وخفض الكلف، وتطوير الاعمال والخدمات والمنتجات وتعظيم الربح بالإضافة الى انه يساعد على تحسين الاتصالات وتسهيل نقل المعلومات والبيانات بين الافراد والمؤسسات وتبرز أهمية التحول الرقمي في دنيا الأعمال من خلال مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في مجريات العمل اليومية للمنظمة إلى المساعدة في التغلب على التحديات التي تخلقها المنافسة في الاسواق.

أبعاد التحول الرقمي

التقنيات

مجموعة من المعدات والأجهزة والأنظمة ووسائل تخزين وبرمجيات محوسبة تعمل ضمن بيئات معينة لإنجاز عمل ما باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة (نجا، 2022).

وترى الباحثة، ان التقنيات هي الأدوات التكنولوجية المتطورة التي توظفها المنظمات بكافة مجالاتها لربط خدماتها بالشبكة العنكبوتية لإيصالها لعملائها بكفاءة عالية ودقة عبر برمجيات الذكاء الصناعي وغيرها بما يسهم في السماح لعملائها بالوصول السريع لخدمات المؤسسة في أي وقت ومن أي مكان لإنجاز أعمالهم.

وأشار لها المديفر (2005) بأن التقنية هي ان يستخدم الإنسان أي من وسائل التكنولوجيا الحديثة والرقمية لإنجاز عمل ما بإتقان وكفاءة لتحقيق الغرض او الهدف من ذلك العمل بأقل التكاليف وأنجح الطرق وأسلمها، وأنها محصلة المعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة لإنتاج الخدمات والسلع ضمن النطاق

الاجتماعي والاقتصادي لإشباع حاجة المجتمع، وهي التطبيق الواقعي للتكنولوجيا الحديثة واكتشافاتها وهي التطبيق الواقعي لمخرجات ما يبتكره الإنسان في سبيل خدمة المجتمعات وتحسين الخدمات لدى المنظمات وحل المشكلات.

أهمية التقنيات

هيمنت التقنيات على حياتنا اليوم في ظل التطور التكنولوجي الهائل وعولمة التصنيع وغيرها من العوامل وأصبحت التقنيات الرابط بين المنظمات وعملائها، ولا شك ان للتقنيات أهمية كبيرة لارتباطها بمدى التطور التكنولوجي المتبنى في منظمات الأعمال وغيرها وتكمن أهميتها بكونها الترجمة الواقعية للتطور التكنولوجي ورقمنه الخدمات في الصناعات كافة.

بيد انه وفي ظل التغييرات الكبيرة التي يشهدها عالمنا اليوم شكل النهوض التقني العامل الرئيس الذي يؤثر على مجالات العمل كافة وشهد التطور التقني سرعة وتغييرات كبيرة في وقت قصير وبرزت أهمية التقنيات من كونها تعتمد على المعرفة البشرية والعملية المتطورة، من خلال أفضل استخدام للمعلومات الدافقة لكونها لا تعتمد على مواد خام أو طاقة أو عوامل انتاج أخرى ولكونها تعتمد بشكل أساسي على العقل البشري وذكاءه على حد علم الباحثة.

أمن المعلومات

يرتبط مفهوم أمن المعلومات بمدى الحماية التي تحتوي النظم المعلوماتية وصعوبة الوصول إليها لغير المخولين، وتشير إلى مستوى الطمأنينة لدى المستخدم المرتبطة بالأمن والحماية لخصوصية تلك المعلومات وهي درجة الثقة بالأمان والحماية من المخاطر التي قد تتعرض لها النظم المعلوماتية او

البيانات الخاصة بالأشخاص او المنشآت والتي تنتج عن الثغرات الأمنية والاختراقات غير المصرح بها (Raval & Fichadia, 2007).

أهمية أمن المعلومات

تتجلى أهمية أمن المعلومات من كونها تهدف إلى حماية نظام المعلومات في المنظمات لكونها تحقق الأمان الداخلي للمستخدم بأن معلوماته وبياناته آمنة بدرجة مقبولة إلى عالية وتعتبر من أهم الأمور التي تحرص على تأمينها البنوك التجارية لعملائها وتعد أهم المزايا التي تقدمها لعملائها. (Raval & Fichadia, 2007).

وتضيف الباحثة، إن أمن المعلومات المتعلقة بالبنوك التجارية عنصر أساسي ويهيمن على عدد من العمليات المصرفية في البنوك ولطالما اعتمدت البنوك أعلى درجات أمن المعلومات للحفاظ على بيانات عملائها من الاختراق او الوصول غير المصرح به لحسابات الأفراد والمؤسسات التي تثق في المؤسسة المصرفية معلوماتياً ومصرفياً.

إدارة العمليات الرقمية

استخدام التكنولوجيا الحديثة الرقمية لتحسين العمليات التجارية والمصرفية وتبسيطها وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، بما يتضمن استخدام الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والتحليلات والتطبيقات المصرفية وهي إدارة العمليات التي تتم رقمياً باستخدام التكنولوجيا المتطورة والحديثة لتوفير خدمات المؤسسة رقمياً لتحقيق السهولة والسرعة والأمن في الوصول لها.

وتشير إدارة العمليات الرقمية الى الرقابة من قبل المنظمة على الإجراءات والخطوات التي تتم على العمليات عبر الانترنت وتطويرها وحل المشكلات وضمان أمن المعلومات التي يتم بثها على الشبكة المعلوماتية للمنظمة.

أهمية إدارة العمليات الرقمية

ان أهمية إدارة العمليات الرقمية تنبثق من كونها تساعد في تحسين تجربة العملاء وتقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية وجودة الخدمات بيد أنها تساعد على تحقيق مبدأ الشفافية وتبسيط العمليات وتحسين الاتصال بين العملاء والمنظمة ولا شك انها تسهم في تحسين أداء المنظمات وزيادة ربحيتها وتحسين تنافسيتها في السوق.

جودة الخدمات المصرفية

أهمية جودة الخدمات المصرفية

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية لكونها تعتبر الأداة الفاعلة لتطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة ولما لها من أثر على محافظة البنوك على عملائها والعلاقات المصرفية واستقطاب العملاء الجدد وزيادة الثقة بين العملاء والبنوك ولكون جودة الخدمات المصرفية الالكترونية تحدث أثرا على مواقف ورضى العملاء واتجاهاتهم المستقبلية (فضيلة، 2010).

وتضيف الباحثة، تسهم جودة الخدمات المصرفية في إبقاء الصورة الذهنية لدى العميل إيجابية وتحقيق ولاء العملاء للمؤسسة بما يرمي الى تحقيق المؤسسة مزيدا من الازدهار والنمو وزيادة رقعة حصتها السوقية.

سهولة الاستخدام

وهي ما يشير الى قلة الجهد الذي يبذله الشخص في إتمام عمل ما من حيث السلاسة والبديهية والسهولة والبعد عن التعقيد وطول الإجراءات، وهي ان يقدم البنك خدماته بسهولة وببساطة تمكن كافة عملائه من استخدامها والتعامل معها وان تكون الخدمات المقدمة بسيطة الى درجة تمكن أي شخص من التعامل بها بصورة سريعة وسهلة ما يجعل الافراد يتممون تلك المعاملات بشكل بديهي وسريع وسهل وهو ما يجب ان تتصف به الخدمات المقدمة (Hamdi,2010).

أهمية سهولة الاستخدام

تتضح أهمية عنصر سهولة الاستخدام من كونه يهدف إلى التبسيط وعدم التعقيد حتى يتمكن العملاء من استخدام الخدمات والمنتجات بفاعلية أكبر، ويشير الى مدى سلاسة وبساطة الوصول للخدمات من قبل الافراد على اختلاف ثقافتهم بما يسهم في جذب المزيد من العملاء كون تفضيلات العملاء دائما ما تكون مرتبطة بالسهولة والبساطة والابتعاد عن التعقيد. وتبرز أهميتها من كونها تعبر عن مدى سهولة الوصول واستخدام متصفحات الويب واجراء التعاملات المصرفية سواء تقليدياً او إلكترونياً. (عودة، 2012).

وتضيف الباحثة، تعتبر سهولة الاستخدام من المؤشرات الهامة على جودة الخدمات المصرفية المدعومة بالتحول الرقمي بما سيمكن العملاء من أداء المهام المصرفية التي يحتاجونها بشكل ميسر وسلس.

توفير الوقت

الكم المختصر من الوقت التي يستغرقه العميل بعد اجراء تعاملاته المصرفية بما يسهم تمكينه من استخدام الوقت المتبقي في إنجاز مهام أخرى للاستفادة بأقصى درجة من وقته الخاص. وهو الوقت الذي يهدف العميل الى توفيره بعد الانتهاء من اجراء عملية مصرفية ما والذي يتعلق بالسرعة وبما لا يؤثر على جودة تنفيذ المعاملة. (Hamdi, 2010)

أهمية توفير الوقت

تري الباحثة أنه لطالما كان للوقت أهمية في عصرنا الحالي وفي ظل التغييرات المتسارعة والتطور التكنولوجي الذي يهدف الى توفير الوقت وإدارته بشكل فعال لزيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل المصرفي تحديداً، برزت أهمية توفير الوقت نتيجة الحاجة لإنجاز المهام بأسرع وقت حتى يتمكن الأفراد والمؤسسات من إجراء أكبر عدد من المهام لتحقيق الكفاءة والفاعلية.

وبحسب دراسة (Auta 2010) تتجلى أهمية توفير الوقت من كونه اهم العوامل التي تؤثر في مجالات عديدة منها المصرفية، ولكونه من مميزات الخدمات المصرفية التي يهدف العملاء إلى الحصول عليها ويؤثر بشكل مباشر في تفضيلاتهم.

السرية المصرفية

ارتبط مصطلح السرية المصرفية في البنوك بأنواعها منذ نشأتها لأهميتها العالية في ظل الجانب المظلم للإنترنت والرقمنة وغيرها، من المخاطر المحدقة في البنوك كافة للحفاظ على خصوصية بيانات العملاء التي تجمعها البنوك وحسابات عملائها، والبطاقات المصرفية التي تصدرها، عرف الردايدة

(2011) في دراسته السرية على أنها المستوى المأمول من الحفاظ على معلومات العملاء في البنوك بما يضمن عدم السماح لغير المصرح بهم قانوناً بالاطلاع على تلك البيانات وأخذ البنوك حماية تلك المعلومات على عاتقها بما يضمن الدرجة العالية من الحرص الشديد.

وبرأي الباحثة، فإن السرية تعني تحصين البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء والمؤسسة المصرفية من أي عدوان رقمي أو غير رقمي يهدف إلى كشفها أو استخدامها بدون وجه حق للإضرار أو السلب أو أي سبب آخر.

أهمية السرية المصرفية

بحسب دراسة الأشهب (2015) فإن للسرية المصرفية أهمية قصوى لكونها تعد من التحديات التي تؤثر على تقبل العملاء لفكرة استخدام البرمجيات والتطبيقات المصرفية عبر الانترنت في ظل احتياج التعاملات المصرفية الالكترونية لعدد من المعلومات الخاصة بحسابات العملاء وبياناتهم الخاصة. ومن هنا تبرز الأهمية الكبرى للسرية المصرفية، لكونها تعبر عن بر الأمان والاطمئنان الداخلي لدى العميل عن استخدامه الخدمات المصرفية بأنواعها لكونها تبرز المستوى الذي يأمله العميل من السرية عند إجرائه تعاملات المصرفية بحسب الباحثة.

الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة الأساس الذي اعتمدت عليه الباحثة في صياغة الدراسة، حيث استخدمت الباحثة الدراسات السابقة التي ارتبطت بعنوان ومتغيرات الدراسة الحالية، وتوضيح ما يميزها عن الدراسات السابقة ذات الصلة.

واشتملت كل دراسة منها على عنوان واهداف الدراسة، المنهجية المستخدمة وأداة الدراسة وأهم النتائج والتوصيات التي أفرزتها، مرتبة حسب الأقدمية من الأقدم إلى الأحدث حيث استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال الإطار النظري وما شملته من عناصر كمجتمع الدراسة والمتغيرات الرئيسية واستقاء المعلومات المتعلقة بها واستخدامها في بناء هذه الرسالة.

دراسة العطاري (2009) بعنوان " ثقافة البيع وأثرها على جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف التجارية العاملة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك موظفي القطاع المصرفي لثقافة البيع وتحديد أثرها على جودة الخدمات المقدمة حيث طبقت الدراسة على عيّنتين: الأولى تمثلت بموظفي المصارف التجارية حيث تم اختيار عينة عشوائية من كافة الموظفين والذي بلغ عددهم 14165، والعينة الثانية تمثلت في عملاء المصارف وتم اختيار عينة عشوائية منهم. من خلال أداة الدراسة الرئيسية " الإستبيان، حيث قام الباحث بتوزيع 708 إستبيان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الأساليب الإحصائية، كان أبرزها تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر كل متغير مستقل على متغير تابع واحد حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها:

1. إدراك موظفي المصارف الأردنية ثقافة البيع بنسبة متدنية.
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك الموظفين التجارية العاملة في الأردن لثقافة البيع وجودة الخدمات المدركة من الزبائن.

دراسة العجمي (2011) بعنوان "دور الإبداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية:

دراسة ميدانية في البنوك التجارية الكويتية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية في الكويت حيث اشتمل المتغير المستقل على الابعاد (البحث والتطوير، قاعدة المعلومات التسويقية، وبيئة العمل)، تم تطبيق الدراسة على 10 بنوك كويتية وعينتها التي إشتملت على 145 موظف من تلك البنوك.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الأداة الرئيسة "الإستبيان" لقياس اجابات أفراد العينة وتحليلها احصائيا بواسطة نظام SPSS لإستخراج المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون.

خلصت الدراسة الى عدد من النتائج كان أهمها: ثبوت وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الابداع التسويقي بابعاده على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الكويتية، وثبوت وجود علاقة ذات دلالة احصائية لآثر أبعاد الابداع التسويقي على جودة الخدمات المصرفية. وكان من أبرز التوصيات التي قدمها الباحث: التأكيد على وجوب تفعيل استراتيجيات التسويق والابداع لرفع مستوى الجودة للخدمات المقدمة للعملاء والتأكيد على الاهتمام بالعاملين لينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

دراسة الردايدة (2011) بعنوان: "آثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين

المصرف والزبائن".

حيث هدفت الدراسة الى معرفة مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية علاقة الزبائن بالمصرف بالإضافة الى معرفة أوجه الشبه والاختلاف في مستويات جودة الخدمة الالكترونية حيث شملت العينة 8 بنوك وجمعت البيانات بأسلوب العينة المعشوائية البسيطة وتم جمع البيانات بواسطة

الاستبيان بعدد 286 استبيان صالح للتحليل الاحصائي واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت ابرز النتائج، وجود اثر لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جودة العلاقة بين المصرف والزبائن وأيضاً، وجود اثر مباشر للابعاد الفرعية لجودة الخدمة الالكترونية في جودة العلاقة، واوصت الدراسة بضرورة الاستجابة للزبائن وان تعمل البنوك الأردنية على زيادة الاهتمام بموضوع السرية المصرفية المصرفية للحفاظ على بيانات ومعلومات الزبائن.

دراسة صلاح الدين الباهي 2016، بعنوان: " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضى الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الامان) على رضى الزبائن حيث طُبقت الدراسة على عملاء البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان من خلال أداة الدراسة الرئيسية " الإستبيان التي اشتملت على 41 بنداً، حيث قام الباحث بتوزيع 340 إستبيان حيث وتم استرداد 283 إستبيان وبعد تصفية النتائج وترتيبها تم اعتماد 232 إستبيان واستبعاد 6 لأغراض التحليل الإحصائي، حيث تم احتساب الدرجة الكلية للمجيب وفق مقياس ليكرت الخماسي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الأساليب الإحصائية، كان أبرزها تحليل الانحدار المتعدد لبيان اثر كل متغير مستقل على متغير تابع واحد حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها:

1. أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان

كان مرتفعاً حسب إجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي مقداره 6.197.

2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية بأبعادها على رضى الزبائن في البنك

الإسلامي الأردني عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعلى ضوء النتائج أفرزت الدراسة عدد من التوصيات كان من بينها:

1. وجد ان مستوى أثر ابعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كانت مرتفعة ما تطلب من البنك

ضرورة المحافظة على المستوى المرتفع لأبعاد جودة تلك الخدمات ومراقبتها.

2. التوصية بإجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي والبنوك الإسلامية الأخرى حول جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية.

3. ضرورة قيام البنك الإسلامي بإجراء دراسات لقياس فعالية الخدمات المصرفية وضمان رضى

العملاء.

دراسة حماد، محمد محمود (2020) بعنوان: " دور التحول الرقمي في تطوير اداء العاملين:

دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة

صمم الباحث أداة الدراسة الرئيسية " الإستبيان" وتم توزيع 318 إستبيان على أفراد العينة من العاملين

في الشركة.

وبعد تحليل المخرجات بإستخدام برنامج SPSS تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول

الرقمي وتطوير أداء العاملين وتبين وجود قصور لأبعاد التحول الرقمي من جانب التخطيط الإستراتيجي،

اعداد القادة، البنية المؤسسية وغيرها. وبناءا على النتائج صاغ الباحث التوصيات ولعل ابرزها كان،

ضرورة تصميم برنامج عمل يتم تطبيقه وفقا لخطوات محددة وواضحة المعالم.

دراسة فهد العازمي (2022) بعنوان: "دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة

للمواطنين : دراسة تطبيقية"

هدفت الدراسة إلى إبراز أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتحديد ما اذا ارتبطت هذه المتغيرات بعلاقة ولتحقيق غاية الدراسة إستخدم الباحث الإستقصاء كمصدر أولي للبيانات وأخذ عينة عشوائية من 340 مواطن ومواطنة من دولة الكويت وأظهرت النتائج ان واقع التحول الرقمي جاء متوسطاً على المستوى الاجمالي لكل بعد من أبعاده، وأظهرت عدم وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقصي حول مستوى التحول الرقمي وأيضاً عدم وجود إختلافات بين ادراك المستقصي منهم حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في الدولة، وكان من ابرز التوصيات التي أفرزتها الدراسة، ضرورة الإهتمام بالتحول الرقمي لتدعيم جودة الخدمات المقدمة للمواطنين لاسيما الإلكترونية منها.

دراسة عروبة سرور (2022) بعنوان: **The Effect of Managerial Competencies**

on Service Field Study on (the Jordanian Private Hospitals In Amman)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الكفايات الادارية على جودة الخدمة في المستشفيات الاردنية وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي لخمسة من مستشفيات العاصمة عمان لدراسة الاثر لمتغيرات الدراسة، أظهرت النتائج الإستقصائية ان أبعاد الكفايات الادارية تطبق فعلا في تلك المستشفيات وأظهرت أن الادارة العليا تضع اهدافا متعلقة بالخطة الاستراتيجية للمستشفى، ووجود أثر ذو دلالة احصائية للكفايات الادارية على جودة الخدمات. وتم صياغة عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي خلصت إليها الدراسة كانت حسب الآتي، ضرورة ان يهتم المدراء بتحسين أدائهم بشكل مستمر، ضرورة إشراك الموظفين في التخطيط

الإستراتيجي، وأن يستمر المستشفى في تحسين وتطوير معداته للإستجابة إلى متطلبات التطورات التكنولوجية في مجال الطب تحديداً.

دراسة حنان عوض الله (2022) بعنوان " The Role of Educational Leadership

Style in Leading the Digital Transformation Across Amman Private

"Schools: Administrative Perspectives

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور اساليب القيادة التربوية في قيادة التحول الرقمي في مدارس العاصمة عمان الخاصة، حيث إستخدم الباحث منهج المسح الوصفي التحليلي لإستيفاء البيانات الخاصة بمجالات الدراسة، حيث تم جمع البيانات من عينة طبقية عشوائية عددها 250 فرد غطت كافة المستويات الادارية اكااديمياً، وأبرزت النتائج غالبية اتاحة اساليب القيادة التربوية وأنه غالبا ما يتاح التحول الرقمي إلى جانب وجود لانماط القيادة الاستراتيجية والتكنولوجية في قيادة التحول الرقمي، ومن أبرز ما أوصت به الدراسة كان ضرورة وضع بدائل إستراتيجية لتساعد على تحقيق التحول الرقمي في المدارس وتعزيز ثقافة التحول الرقمي .

البنك التجاري الأردني

تأسس البنك التجاري الأردني عام 1977 تحت اسم بنك الأردن والخليج وخلال عام 2004 تمت إعادة هيكلة البنك إدارياً ومالياً و تم تغيير اسمه ليصبح البنك التجاري الأردني بخلّة جديدة وتطوير جذري. تم تأسيس شبكة فروع كبيرة تبلغ حالياً 35 فرعاً في المملكة الأردنية الهاشمية. ويبلغ رأس المال المدفوع 120 مليون دينار و حقوق الملكية 149,540,601 دينار.

يوفر البنك خدمات مصرفية شاملة ومتكاملة في مجالات العمل المصرفي بوجهيه التجاري والإستثماري لقطاعات الشركات والتجزئة و المستثمرين حيث يتم تقديم المشورة والحلول الإستثمارية لهم بمهنية عالية وأسعار منافسة مع تدعيم هذه الخدمات بتقنيات متطورة وشبكات توزيع فعالة بالإضافة إلى التزام من البنك ببذل أفضل جهد ممكن لتحقيق العوائد المناسبة لشركائه من المتعاملين معه و حفظ حقوق المساهمين والعاملين فيه.

الرؤية والرسالة والقيم

رؤية البنك: يتطلع البنك إلى تطوير البنك التجاري الأردني ليكون بنكاً مميزاً في خدماته بما يجعله من أبرز البنوك في تلبية حاجات العملاء من المنتجات والخدمات المصرفية المتطورة حسب أحدث وأفضل وأسلم المعايير المتعارف عليها دولياً.

يعمل لدى البنك التجاري الأردني ما يزيد على 600 موظف ويحتفظ بحصة سوقية منافسة، ويسعى البنك إلى تطوير شبكة فروع وتحديث وتطوير الأنظمة والخدمات الإلكترونية المقدمة وأبرزها دعم شبكة صرافاته الآلية لتشمل مناطق عدة في الاحياء السكنية وغيره، فمنذ العام 2015، دأب البنك على تطوير كبير وجوهري إشتمل على تطوير المنتجات والخدمات وشبكة الفروع لتكون عصرية وحديثة، وطور البنك الإجراءات الخاصة بالعمل بما يسهم بتوفير الوقت في إنجاز المعاملات، بالإضافة لذلك يلعب البنك دوراً هاماً ومحورياً في دعم المجتمع المحلي حيث أنه يركز على المشاركة في الفعاليات الاجتماعية إلتزاماً منه بدوره في تطوير المجتمع ولكونه جزء منه.

ويقدم البنك التجاري الأردني برامج ومنتجات وخدمات مصرفية متكاملة، تسهم في إيجاد الحلول التمويلية المناسبة لعملائه، ويستمر البنك بشكل دوري في طرح المنتجات والخدمات بشروط ميسرة تسهم في إستقطاب العملاء وتمنحهم ميزات عديدة تتجلى في الخدمة المميزة التي يقدمها البنك بالإضافة لتنافسيته العالية في عدد من الخدمات التي يقدمها.

ولاهتمام البنك بضرورة دعم المحتوى العلمي والبحث العلمي، يعتبر البنك من المؤسسات التي تقدم المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء الدراسات البحثية على مجتمعه، إيماناً من البنك بضرورة دعم البحث العلمي بالإضافة للإستفادة من نتائج الدراسات التي تُدرس على مجتمع البنوك التجارية ككل، ما له من إسهام في مساعدة المؤسسات المصرفية على إتخاذ القرارات وتطوير وتحسين بيئة العمل والخدمات المقدمة من جهة أخرى. (البنك التجاري الأردني، 2023).

ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها

تميّزت الدراسة الحالية عن سابقتها بكونها تناولت مواضيع قلما تناولتها الدراسات السابقة وربطها بالقطاع المالي المصرفي الأردني، ولاعتبار هذا القطاع من أهم القطاعات التي تركز على جودة الخدمة كوسيلة للتنافسية وللحفاظ على الحصة السوقية والتركيز عليها، إلى جانب حداثة مصطلح التحول الرقمي وتحديدًا في القطاع المصرفي ويكمن تميز الدراسة في جانبها النظري من خلال بحثها في مدى وصول المصارف الأردنية أو تحقيقها للتحول الرقمي الذي أصبح على حداث علم الباحثة سمة العصر الحديث والنقلة التي تنوي كافة المؤسسات من كافة التخصصات الاتجاه لها لقوائدها العديدة ولإتاحتها تجويد العمل المصرفي على وجه الخصوص.

وبالرغم من تناول عدد من الباحثين بعض المواضيع التي تخص هذا القطاع إلا أنه لم يتم ربط متغيرات الدراسة الحالية كالتحول الرقمي بشكل ملفت في القطاع المصرفي ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها بالجانب النظري.

وتميزت هذه الدراسة عن سابقتها بكونها ربطت بين متغيرات مهمة على حد علم الباحثة، قد تسهم في رفد المكتبة العربية بالأبحاث التي من تساعد الباحثين مستقبلاً في بناء أو استخدام متغيراتها للتوسع في دراستها على مجتمعات دراسية مختلفة ولعل أبرزها البنوك التجارية لقياس الأثر لتلك المتغيرات والخروج بتوصيات تسهم في تطوير العمل وتساعد على اتخاذ قرارات ذات أثر هام تنهض بالمؤسسة المصرفية وتسهم في الحفاظ على حصتها السوقية وتوسيع رقعتها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

مقدمة

تمت صياغة المنهجية في هذه الدراسة، حيث احتوى الفصل وصفاً شاملاً وواضحاً لأسلوب الدراسة ومجتمعها وعينتها، إضافة إلى الاستبيان وأداة جمع البيانات وثبات ومصادقته إلى جانب الطرق التي اتبعتها الباحثة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية التي استخدمتها في عملية تحليل البيانات المصرح عنها من أفراد العينة.

منهج البحث المستخدم

أجريت هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتعد من الدراسات الوصفية الكمية لأنها تبحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، بحيث تصف الدراسة ظاهرة ملحوظة إلى حد دفع الباحثة لإجراء الدراسة بمتغيراتها الحالية، لذا استخدمت الباحثة التحليل الإحصائي الوصفي واختبار الفرضيات لتحقيق أهداف الدراسة، والتعرف على التغيرات والتباينات في المتغير التابع " جودة الخدمات المصرفية" في ظل التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل " التحول الرقمي"، بحيث يسهم في توفير معلومات عن تطبيق المتغيرات الرئيسية والتعبير عن ذلك احصائياً بالجدول والأرقام للإسهام بتسهيل سرعة اتخاذ القرارات بناء على ما تفرزه الدراسة من نتائج.

مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الافراد، أو الاشخاص أو الاشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث (الجسار، 2020).

ويتكون مجتمع الدراسة من عملاء شركة البنك التجاري الأردني المساهمة العامة، حيث استهدفت الدراسة ما يصل الى 201 عميل من عملاء الأفراد من منشآت الشركة والبالغ عددها 21 فرعاً في العاصمة الأردنية عمان.

عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة في أسلوب توزيع الإستبيان على طريقة العينة الملائمة (Convenience Sample)، تم توزيع (205) إستبيان على عدد من أفراد عينة الدراسة من خلال Google Drive وتم استلام (201) إستبيان وبذلك تكون نسبة الاسترداد (95%) تقريباً، وتعتبر هذه النسبة ممثلة لمجتمع الدراسة ويمكن الاعتماد عليها في استكمال اجراءات الدراسة، ووفقاً لـ (Sekar and Bougie 2007) فإنه يعتبر نسبة استجابة (86%) كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث. لوصف عينة الدراسة من الناحية الديموغرافية تم استخدام الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسبة المئوية) وتضمن ذلك (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي).

وبإجراء "تأكيدي على كفاية حجم العينة المشاركة بالدراسة تم إخضاعها إحصائياً لتحليل KMO (Kaiser- Mayers- Olkin) (كيزر-مميز-اولكين)"، وهي أداة تحليلية تستخدم لتوضيح كفاية حجم العينة المشاركة في الدراسة، حيث ينبغي أن تكون قيمة ($0.5 \leq KMO$) ليكون حجم عينة الدراسة كافياً وممثل إحصائياً للمجتمع الأصلي" (Field, 2018).

الجدول (3-1):

تحليل كفاية حجم العينة (KMO & Bartlett's Test)

0.557	كيزر-مميز-ولكين لقياس كفاية أخذ العينات	اختبار بارتليت
2653.535	مربع كاي (Approx. Chi-Square)	
780	درجة الحرية (df)	
0.00	مستوى الدلالة (Sig)	

"بالنظر إلى نتائج الجدول (3-1) يتضح أن قيمة (KMO=0.557) وهي أكبر من القيمة المفترضة لكفاية حجم العينة"، ويدل على أن حجم العينة المشاركة بالدراسة كافية ومناسبة إحصائياً.

أداة الدراسة

طورت الباحثة أداة الدراسة الإستبيان الموضحة بالملحق رقم 1 بصيغتها النهائية بعد الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات التي تم الحصول عليها من محكمين أداة الدراسة (الملحق 2) لقياس أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني، وتكونت من أربعة أجزاء: الجزء الأول تعلق بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة ممثلة بالنوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي.

الجزء الثاني تكون من أبعاد المتغير المستقل "التحول الرقمي" وتم تقسيمه حسب الآتي:

- بعد التقنيات واشتملت على خمس فقرات من 1-5
- بعد أمن المعلومات واشتملت على خمس فقرات من 6-10
- بعد إدارة العمليات الرقمية واشتملت على خمس فقرات من 11-15

الجزء الثالث تكون من أبعاد المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" وتم تقسيمه حسب الآتي:

- بعد سهولة الاستخدام واشتملت على خمس فقرات من 16-20
- بعد توفير الوقت واشتملت على خمس فقرات من 21-25
- بعد السرية المصرفية واشتملت على خمس فقرات من 26-30

صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري

بغية التأكد من صدق أداة الدراسة استخدمت الباحثة صدق الصدق الظاهري من خلال استخدامها عدة مصادر للتأكد من صدق المحتوى من كتب ودوريات وبحوث ودراسات ورسائل جامعية تم الحصول عليها من شبكة الإنترنت، أما الصدق الظاهري فيعبر عن المظهر العام الخارجي لأداة الدراسة من حيث مفرداتها ووضوحها حيث تم عرض الأداة بصورتها الأولية على لجنة من المحكمين الأكاديميين أشير لها لاحقاً، من ذوي الخبرة والاختصاص بموضوع الدراسة ومتغيراتها حيث طلبت منهم الباحثة إبداء آراءهم فيما يتعلق بمدى صحة وصالحية كل فقرة من فقرات الاستبيان ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت لأجله وإجراء التغييرات اللازمة لتتوافق مع منهجية البحث العلمي وتم إرفاق قائمة بأسماء السادة المحكمين بالملحق رقم 2.

الصدق البنائي

في البداية تم إجراء التحليل العامل الاستكشافي (EFA) بافتراض العوامل ذات الأثر، للتأكد من بناء كل عامل وفحص ثبات فقرات الاستبانة، ووضح (Hair et.al, 2018) بأنه فحص التحليل العاملي الاستكشافي لتقليل هيكلية مجموعة من المتغيرات (EFA) لمعرفة ما إذا كانت البيانات مناسبة

لتحليل العوامل أم لا. كذلك استخدمت الباحثة طريقة الاستخلاص (Varimax) لتدوير البيانات ولإستخلاص العوامل الأساسية في هذه الدراسة. حيث تم الحصول على القيم الذاتية (Eigenvalues) وتحليل (Scree plot) وهذا مكن الباحثة من الحصول على عدد من العوامل الموجودة في البيانات، على أن تكون قيمة (Eigenvalues) أكثر من 1 حتى تعتبر عامل.

وبما ان (field, 2018) أشار الى ان قيمة معامل التحميل لكل سؤال يجب ان تتجاوز 0.3. وانه يجب ان يستبعد الباحث كل سؤال يقل معامل تحميله عن 0.3 من هذا التحليل. لذلك تم استبعاد سؤال الاستبيان الذي قيمة معامل تحميله أقل من 0.30.

تم اجراء تحليل العامل الاستكشافي على (30) فقرة بالاستبيان لتحديد وترتيب عدد كبير من الاسئلة الموزعة على المتغيرات الموجودة في هذه الدراسة، حيث تم التحليل باستخدام (varimax rotation) و (SPSS version 26). أما بالنسبة لنتائج ال (EFA) كانت نتيجة (eigenvalues) لثلاثة عوامل لكل من المتغير المستقل والتابع كما هو موضح في الشكل رقم (2-3) (Scree Plot).

ثبات أداة الدراسة

ان توافر مقاييس دقيقة و ثابتة من الامور الضرورية في مجال البحوث الميدانية التي تعتمد على الإستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، لان المقاييس الغير ثابتة لا تعطي صورة صادقة عن الوضع الراهن موضع الاهتمام، والثبات يختص بمدى الوثوق في البيانات التي نحصل عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة البحث، بمعنى أن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات أداة الدراسة يجب الا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة وبصورة مختصرة يمكن وصف الثبات

بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذ أعيد تطبيق الاداة على نفس المجموعة من الافراد، ويقدم برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) العديد من طرق حساب ثبات أداة الدراسة. تم التأكد من مدى ثبات الاداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي شملتها الإستبيان من خلال احتساب قيمة معامل (Cronbach's Alpha) وتكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت أكبر من (0.70) (Sekaran and Bougie, 2020).

الجدول (2-3)

نتائج اختبار معامل الثبات Cronbach Alpha

التحول الرقمي	التقنيات	أمن المعلومات	إدارة العمليات الرقمية
Cronbach Alpha	0.891	0.842	0.867
عدد الفقرات	5	5	5
جودة الخدمات المصرفية	سهولة الاستخدام	توفير الوقت	السرية المصرفية
Cronbach Alpha	0.714	0.757	0.880
عدد الفقرات	5	5	5

بالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (2-3)، "تجد أن قيمة الاختبار تراوحت ما بين 0.714-0.891 وبلغ المؤشر العام لجميع الفقرات (0.943) وجميعها أكبر من (0.70) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات.

مصادر جمع البيانات

بنيت الرسالة بالاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات حسب الآتي:

المصادر الثانوية: البيانات التي تم جمعها بالرجوع الى الادب النظري المتعلق بأثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي بالعودة الى الكتب والأبحاث المنشورة منها المحكمة ومنها الغير محكمة بما يسهم في تحديد الإطار العملي من حيث تصميم الانموذج وتطوير متغيرات الدراسة.

المصادر الأولية: حيث جمعت الباحث البيانات من خلال أداة الدراسة الرئيسية "الإستبيان" حيث تم بناء فقراتها بالاعتماد على مقاييس الدراسات السابقة وتطويرها وتحكيمها من قبل لجنة التحكيم المكونة من عدد من الأساتذة في عدد من الجامعات مع مراعاة التجانس والوضوح في صياغتها ذلك لمنح افراد العينة قدرة على إدراك المتغيرات الدراسة والاجابة بشكل دقيق.

متغيرات الدراسة

اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، فقد إحتوت الدراسة على المتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية".

المعالجة الاحصائية

ويبين الجدول (3-3) نتائج العوامل الثلاث التي استخلصت لكل من المتغير التابع والمستقل.

الجدول (3-3) تحليل العوامل ونتائجها التي استخلصت

Pattern Matrix ^a			
المتغير المستقل	Component		
	1	2	3
Q1	.762		
Q2	.914		

Q3	.885		
Q4	.864		
Q5	.806		
Q6		.563	.422
Q7		.946	
Q8		.924	
Q9		.884	
Q10		.371	
Q11			.413
Q12		.396	.437
Q13			.669
Q14			1.039
Q15			.914
Pattern Matrixa			
المتغير التابع	Component		
	1	2	3
Q16	.619	.434	
Q17	.496	.421	
Q18	.783		
Q19	.749		
Q20	.784		
Q21		.912	
Q22		.779	
Q23		.593	
Q24		.920	
Q25		.969	
Q26			.737
Q27			.439
Q28			.752
Q29			.878
Q30			.725

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 5 iterations.

وجداول رقم (3-4) يُظهر القيم الذاتية (Eigenvalues)، حيث ان اجمالي مقدار التباين المستخلص

من العوامل وصل الى (70.393).

جدول رقم (3-4) يُظهر القيم الذاتية (Eigenvalues) الجديدة وقيم

التباين المستخلص للمتغير المستقل

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	6.626	44.176	44.176	6.626	44.176	44.176	5.114
2	2.492	16.611	60.787	2.492	16.611	60.787	4.930
3	1.441	9.606	70.393	1.441	9.606	70.393	4.697

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

وجداول رقم (3-5) يُظهر القيم الذاتية (Eigenvalues)، حيث ان اجمالي مقدار التباين المستخلص من العوامل وصل الى (69.813).

جدول رقم (3-5) يُظهر القيم الذاتية (Eigenvalues) الجديدة وقيم التباين المستخلص للمتغير التابع

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5.979	39.858	39.858	5.979	39.858	39.858	4.947
2	2.756	18.372	58.230	2.756	18.372	58.230	4.498
3	1.738	11.584	69.813	1.738	11.584	69.813	2.982
Extraction Method: Principal Component Analysis.							
a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.							

والتحقيق الأهداف المرجوة من أداة الدراسة ولكي تتمكن من قياس مضمونها تم استخراج قيمة معامل الارتباط (بيرسون) والذي يظهر قدرة كل فقرة من فقرات الدراسة ومدى ارتباطها بالبعد التي تنتمي إليه" حيث أشار (Linn & Gronlund 2018) إلى "أن الفقرة التي تحمل إشارة سالبة (-) والتي تعني أن

الاتجاه عكسي أي أن اتجاه الفقرة مخالف للبعد الذي تنتمي إليه، أو يقل معدل ارتباطها عن (25%)

يفضل حذفها"، ونتيجة الصدق البنائي موضحة في الجدول (3-6)

الجدول (3-6): درجة ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي					
التقنيات		أمن المعلومات		إدارة العمليات الرقمية	
الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
1	0.740	6	0.796	11	0.725
2	0.864	7	0.813	12	0.820
3	0.855	8	0.837	13	0.872
4	0.823	9	0.866	14	0.848
5	0.835	10	0.632	15	0.781
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية					
سهولة الاستخدام		توفير الوقت		السرية المصرفية	
الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط
16	0.643	21	0.588	26	0.596
17	0.650	22	0.856	27	0.646
18	0.611	23	0.750	28	0.681
19	0.769	24	0.702	29	0.567
20	0.744	25	0.666	30	0.510

نلاحظ من الجدول (3-6) "أن معدل أقل ارتباط ل فقرات أداة الدراسة بلغ (0.510) وهو أكبر من

(25%) ونلاحظ أن جميع فقرات المقياس تحمل اتجاه طردي (+) وبالتالي لم يتم حذف أي فقرة من

فقرات أداة الدراسة وعليه تعتبر فقرات أداة الدراسة صادقه بنائياً".

ملائمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:

الوضع المثالي في الانحدار الخطي المتعدد أن تكون هنالك علاقة بين الأبعاد المستقلة والمتغير التابع، وبنفس الوقت لا يجب أن تكون العلاقة قوية بين الأبعاد المستقلة مع بعضها البعض، حيث إن هذا الوضع يجعل نموذج الدراسة هشاً والنتائج التي يمكن أن تتوصل إليها الدراسة هزيلة وغير موثوق بها دودين (2018) وعليه تم إجراء الاختبارات التالية:

اختبار الارتباط الخطي المتعدد

تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) للتحقق من مستوى التداخل الخطي بين أبعاد المتغير المستقل. وهنا فقد وضح (Hair et.al, 2018) "عند اختبار الارتباط المتعدد يجب استخراج معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) وإذا تبين أن قيمة معامل تضخم التباين أقل من (5)، وقيمة معامل التباين المسموح به للأبعاد المستقلة كانت أقل من (1) وأكبر من (0.02)، يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على أنها مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي" ونتيجة هذا الاختبار موضحة في الجدول (3-7).

الجدول رقم (3- 7)

نتائج اختبار التداخل الخطي بين ابعاد المتغير المستقل

أبعاد التحول الرقمي	VIF (معامل تضخم التباين)	Tolerance (التباين المسموح به)
التقنيات	1.822	.681
أمن المعلومات	1.812	.626
إدارة العمليات الرقمية	1.326	.731

يبين الجدول (3- 7) أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) كانت جميعها أكبر من العدد (1) وأقل من العدد (5)، كما انحصرت قيم التباين المسموح به (Tolerance) بين (0.02) و (1) ، وهذا يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة .

اختبار معامل الارتباط بين الأبعاد المستقلة

وبإجراء تأكيد "على عدم وجود ارتباط عالي والذي تظهر نتيجته بعد احتساب قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الأبعاد المستقلة، حيث تعتبر قيمة معامل الارتباط التي تزيد عن (80%) مرتفعة ولا تتناسب مع تحليل نموذج الانحدار الخطي المتعدد" (Gujarati et al, 2019)

الجدول (3-8)

مصفوفة معامل ارتباط بيرسون بين الأبعاد المستقلة

المتغيرات	التقنيات	أمن المعلومات	إدارة العمليات الرقمية
التقنيات	1		
أمن المعلومات	0.516 **	1	
إدارة العمليات الرقمية	0.053	0.237 **	1

يبين الجدول (3-8) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (0.679) بين المتغيران (أمن المعلومات) و (التقنيات)، بينما كانت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة، حيث إنها قيم كانت أقل من (80 %) ، وعليه فإن العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي.

اختبار الارتباط الذاتي

"يتحقق من هذا الاختبار خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار والتي تضعف من قدرة النموذج على التنبؤ". ويتم التأكد من ذلك بإجراء اختبار ديربن - واتسون (Durbin-Watson Test)، "حيث تنحصر قيمته بين (4-0)" (داود والسواعي، 2016).

وعادة يتم مقارنة قيمة ديربن-واتسون المحسوبة مع قيمتيها الجدولية، وهما القيمة العليا (du) والقيمة الدنيا (dl)، "فإذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية العليا (du) فإن ذلك يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في معادلة الانحدار" (Gujarati et al., 2019).

الجدول (9-3):

نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W)

نتيجة الاختبار	قيمة DW الجدولية الدنيا dl	قيمة DW الجدولية العليا dU	قيمة DW المحسوبة	الفرضية
لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي	1.47	1.73	1.973	الرئيسية
	1.47	1.73	1.922	الفرعية (1)
	1.47	1.73	865.1	الفرعية (2)
	1.47	1.73	941.1	الفرعية (3)

بناءً على نتائج الجدول (9-3) "لاختبار (Durbin-Watson)، والتي تظهر قيمة (D-W) المحسوبة لفرضيات الدراسة وهي أكبر من قيمها الجدولية العليا (du)،" مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيته لاستخدامها في نموذج الانحدار".

اختبار التوزيع الطبيعي

تم إجراء "اختبار التوزيع الاعتدالي أو الطبيعي لإجابات عينة الدراسة وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تم احتساب قيمة اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test)، ومن شروط هذا الاختبار أن تكون قيمة (Sig) للبيانات أكبر من (0.05) (Field, 2018)، والجدول رقم (3 - 10) يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (3- 10)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي			
البعد	التقنيات	أمن المعلومات	إدارة العمليات الرقمية
K-S	141.0	0.168	0.203
Sig	0.156	0.202	0.367
أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية			
البعد	سهولة الاستخدام	توفير الوقت	السرية المصرفية
K-S	0.240	0.095	0.159
Sig	0.073	0.129	0.225

بناءً على نتائج الاختبار الموضحة في الجدول (3-10) "والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً، بناءً على قيمة (Sig) والتي حملت قيمة أكبر من (0.05) لجميع أبعاد الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.26) في معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من

خلال أداة الدراسة كما يلي :

أولاً : أساليب الإحصاء الوصفي:

وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديموغرافية والوظيفية ، والتي تشمل :

- التكرارات والنسب المئوية : لوصف خصائص عينة الدراسة وقياس التوزيعات التكرارية النسبية

لهم .

- الوسط الحسابي : لقياس متوسط إجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة .
- الانحراف المعياري : لقياس مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي .
- الأهمية النسبية : يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات طبقاً لصيغة معتمدة ، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة .

ثانيا : الإحصاء التحليلي :

- معامل الثبات (كرونباخ الفا) Cronbach Alpha للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) لمعرفة تأثير كل متغير فرعي من المتغير المستقل بشكل منفرد على المتغير التابع.
- تحليل معامل الانحدار المتعدد : (Multiple Regression Analysis) للتحقق من أثر أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .

إجراءات الدراسة

- تم الاطلاع على الادبيات والدراسات المتعلقة بالدراسة الحالية.
- تم تطوير أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها.
- تم الحصول على الموافقات اللازمة للسير بالدراسة من الجهات ذات العلاقة.
- تم تحديد مجتمع الدراسة.
- قامت الباحثة باختيار افراد العينة بإستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية.
- تم تفرغ البيانات وتحليلها احصائيا وتم تحليل النتائج ومناقشتها وصياغة لتوصيات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة (التحليل الاحصائي وإختبار الفرضيات)

مقدمة

تم في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات التي حصلت عليها من إجابات عينة الدراسة، وفقاً لأسئلة الدراسة التي هدفت إلى التعرف على أثر تبني تقنيات التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني، الاردن، وفيما يلي عرضاً لهذه النتائج:

وصف خصائص عينة الدراسة

ل للوصول إلى وصف دقيق لخصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، حيث كانت الخصائص متمثلة في البيانات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي - العمر - المستوى التعليمي) ، ويظهر الجدول رقم (1-4) نتائج التحليل لهذه المتغيرات.

الجدول رقم (1-4) توزيع عينة الدراسة تبعاً لبياناتهم الشخصية

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	112	55.7%
	انثى	89	44.3%
	المجموع	201	100%
العمر	أقل من 25 سنة	27	13.4%
	25 - أقل من 35 سنة	71	35.3%

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
	35 - أقل من 45 سنة	66	32.8%
	أكثر من 45 سنة	37	18.4%
	المجموع	201	100%
المستوى التعليمي	دبلوم كلية مجتمع فما دون	19	9.5%
	بكالوريوس	144	71.6%
	الدراسات العليا	38	18.9%
	المجموع	201	100%

تشير بيانات الجدول رقم (4-1) ان عدد الذكور بلغ (112) ذكر مشكلين بذلك ما نسبته (55.7 %) ، في حين بلغ عدد الإناث (89) انثى مشكلين بذلك ما نسبته (44.3%). ويعزى ذلك الى عدد عملاء البنك المترددين بشكل دوري على الفروع والذين تكون غالبيتهم من الذكور نظراً لطبيعة أعمالهم وطبيعة الخدمات التي يقدمها البنك وبحيث يتم مراجعة الفروع بشكل كبير من قبل الذكور الذين يعملون في شركات لها حسابات وتعاملات مع البنك.

كما يلاحظ أيضاً أن الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) كانت تمثل النسبة الأقل بين الفئات العمرية في العينة وبواقع (13.4 %) في حين أن الفئة العمرية (من 35 سنة الى اقل من 45 سنة) شكلت معظم أفراد العينة إذ بلغ عدد أفراد العينة ضمن هذه الفئة (66) فرداً وبنسبة (32.8%) ، يليها الفئة العمرية التي تراوحت أعمارهم بين (من 25 الى اقل من 35 سنة) ، وبنسبة (35.3 %) ويليها الذين كانت أعمارهم (أكثر من 45 سنة) وبنسبة (18.4 %).

أما بالنسبة للمؤهل العلمي فقد شكلت نسبة من الذين يحملون درجة بكالوريوس النسبة الأعلى بين المستويات التعليمية الأخرى حيث بلغت (71.6 %) ، يليهم ممن يحملون شهادة الدراسات العليا، ونسبة (18.9 %) ، وأخيراً الحاصلين على درجة الدبلوم فأقل حيث بلغت ما نسبته (9.5 %) وهي أدنى نسبة في الحاصلين على المستوى التعليمي في عينة الدراسة .

وصف متغيرات الدراسة

للتعرف على تقديرات أفراد العينة من العاملين في البنك الاردني التجاري على متغيرات الدراسة وأبعادها، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

وصف المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يمكن الاجابة عن أسئلة الدراسة لوصف المتغير المستقل بأبعاده على النحو الآتي، وكما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-2)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على ابعاد التحول الرقمي

الرقم	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبة	الرتبة
1	البعد الاول: التقنيات	3.9133	0.48534	مرتفعة	1
2	البعد الثاني: أمن المعلومات	3.9067	0.54066	مرتفعة	2
3	البعد الثالث: إدارة العمليات الرقمية	3.7844	0.45885	مرتفعة	3

تشير بيانات الجدول (4-2) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لأبعاد التحول الرقمي تراوحت ما بين (3.78 - 3.91)، وجاء بعد التقنيات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.91)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد أمن المعلومات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.90)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد إدارة العمليات الرقمية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

كما تشير بيانات الجدول السابق أن الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على أبعاد التحول الرقمي ككل بلغ (3.83) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على مستوى مرتفع لتطبيق التحول الرقمي في البنك التجاري الاردني.

وبعد أن تم احتساب أوساط إجابات أفراد العينة على أبعاد التحول الرقمي ككل، تم احتساب أوساط إجاباتهم لفقرات كل بعد، وجاءت النتائج كالآتي :

البعد الاول: التقنيات

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد التقنيات، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-3).

الجدول رقم (4-3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد التقنيات

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة عبر أجهزة الصراف الآلي.	3.91	0.729	مرتفعة	3
2	يتبنى البنك تقنيات إلكترونية متطورة تتعلق بمعلومات حسابك البنكي.	3.96	0.579	مرتفعة	2

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
3	يطور البنك خدمات مصرفية الكترونية بشكل مستمر .	3.97	0.741	مرتفعة	1
4	يسهل البنك الوصول الى الخدمات المصرفية الالكترونية المتطورة لديه.	3.87	0.767	مرتفعة	4
5	يطور البنك إجراءات مصرفية الكترونية بإستخدام تقنيات متطورة تُغني عن الإجراءات التقليدية.	3.87	0.889	مرتفعة	5

تشير نتائج الجدول (4-3) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات التقنيات تراوحت ما بين (3.87 - 3.97) ، وجاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على: (يطور البنك خدمات مصرفية الكترونية بشكل مستمر) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.97) وبأهمية نسبية مرتفعة ، بينما جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على : (يطور البنك إجراءات مصرفية الكترونية بإستخدام تقنيات متطورة تُغني عن الإجراءات التقليدية) في المرتبة الأخيرة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وبأهمية نسبية مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى التقنيات ككل (3.91) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على ان وجود مستوى مرتفع في التقنيات الرقمية لدى البنك التجاري الاردني.

البعد الثاني: امن المعلومات

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد امن المعلومات، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-4).

الجدول رقم (4-4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد امن المعلومات

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
6	يتعهد البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.	3.98	0.848	مرتفعة	1
7	يوفر البنك الشعور بالأمان عند إجراء عمليات الدفع الالكترونية المرتبطة بحسابي عبر الانترنت.	3.94	0.784	مرتفعة	2
8	يملك البنك سياسة خاصة بأمان العمليات الالكترونية المرتبطة بحسابات العملاء من خلال الانترنت.	3.86	0.815	مرتفعة	4
9	يقدم البنك الارشادات التي تضمن أمن معلومات حسابات العملاء بشكل دوري.	3.83	0.890	مرتفعة	5
10	يحافظ البنك على بيئته الرقمية من القرصنة.	3.92	0.902	مرتفعة	3

تشير نتائج الجدول (4-4) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات امن المعلومات تراوحت ما بين (3.83 - 3.98)، وجاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على: (يتعهد البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (9) والتي تنص على: (يقدم البنك الارشادات التي تضمن أمن معلومات حسابات العملاء بشكل دوري) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وبأهمية نسبية مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى امن المعلومات ككل (3.90) وبأهمية نسبية مرتفعة،

والذي يدل على ان وجود مستوى مرتفع من امن المعلومات لدى الانظمة الرقمية لدى البنك التجاري الاردني.

البعد الثالث: إدارة العمليات الرقمية

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد إدارة العمليات الرقمية، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-5).

الجدول رقم (4-5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد إدارة العمليات الرقمية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
11	يدير البنك العمليات الرقمية الخاصة بحسابات العملاء بشكل مُرضي.	3.72	0.900	مرتفعة	4
12	يلم موظفي البنك بالخدمات الرقمية المقدمة.	3.62	0.728	متوسطة	5
13	يمتلك البنك وسائل لإدارة العمليات الرقمية الخاصة بحسابات العملاء.	3.78	0.818	مرتفعة	2
14	تساهم عمليات البنك الرقمية بتسريع تنفيذ العمليات المصرفية التقليدية.	3.78	0.804	مرتفعة	3
15	تسهل العمليات الرقمية تقديم الخدمات المصرفية دون الرجوع الى الفروع.	4.02	0.618	مرتفعة	1

تشير نتائج الجدول (4-5) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات إدارة العمليات الرقمية تراوحت ما بين (3.62 - 4.02)، وجاءت الفقرة رقم (15) والتي تنص على: (تسهل العمليات الرقمية تقديم الخدمات المصرفية دون الرجوع الى الفروع) في المرتبة الأولى، ومتوسط حسابي بلغ (4.02)

وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (12) والتي تنص على : (يلم موظفي البنك بالخدمات الرقمية المقدمة) في المرتبة الأخيرة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبأهمية نسبية متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى ال أثر على الأفراد ككل (3.78) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على ان وجود مستوى مرتفع لإدارة العمليات الرقمية لدى البنك التجاري الاردني.

وصف المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)

يمكن الاجابة عن أسئلة الدراسة لوصف المتغير التابع بأبعاده على النحو الآتي، وكما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-6)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على ابعاد جودة الخدمات

المصرفية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
1	البعد الاول: سهولة الإستخدام	3.8289	0.53679	مرتفعة	2
2	البعد الثاني: توفير الوقت	3.7933	0.54665	مرتفعة	3
3	البعد الثالث: السرية المصرفية	3.9042	0.47832	مرتفعة	1

تشير بيانات الجدول (4-6) أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لمتغير جودة الخدمات المصرفية تراوحت ما بين (3.79 - 3.90)، وجاء بعد السرية المصرفية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.90)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد سهولة الاستخدام، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد توفير الوقت، وبمتوسط حسابي بلغ (3.79)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

كما تشير بيانات الجدول السابق أن الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات المصرفية ككل بلغ (3.83) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التجاري الأردني.

وبعد أن تم احتساب أوساط إجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات المصرفية ككل، تم احتساب أوساط إجاباتهم لفقرات كل بعد، وجاءت النتائج كالآتي:

البعد الأول: سهولة الاستخدام

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد سهولة الاستخدام، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-7).

الجدول رقم (4-7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد سهولة

الاستخدام

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتبة
16	يوفر البنك خدمات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام.	3.96	0.718	مرتفعة	1

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة
17	يقدم البنك توجيهات واضحة عند إجراء العمليات الرقمية.	3.73	0.650	مرتفعة	5
18	تراعي الخدمات المصرفية المقدمة كافة شرائح العملاء من حيث سهولتها.	3.76	0.769	مرتفعة	4
19	تلبي الخدمات المصرفية التوقعات من حيث السهولة.	3.89	0.905	مرتفعة	2
20	يتيح البنك الوصول لخدمة محددة بسهولة.	3.81	0.911	مرتفعة	3

تشير نتائج الجدول (4-7) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات سهولة الاستخدام تراوحت ما بين (3.73- 3.96)، وجاءت الفقرة رقم (16) والتي تنص على: (يوفر البنك خدمات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (17) والتي تنص على: (يقدم البنك توجيهات واضحة عند إجراء العمليات الرقمية) في المرتبة الأخيرة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وبأهمية نسبية مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى سهولة الاستخدام ككل (3.82) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على ان البنك التجاري الاردني يقدم خدمات مصرفية تتسم بسهولة الاستخدام.

البعد الثاني: توفير الوقت

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد توفير الوقت، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-8).

الجدول رقم (4-8)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد توفير الوقت

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتبة
21	يوفر البنك لعملائه الخدمات الرقمية عبر الانترنت.	3.57	0.887	متوسطة	5
22	يتيح البنك مركز اتصال هاتفي موحد على مدار الساعة لمتابعة استفسارات العملاء بشكل سريع.	4.02	0.764	مرتفعة	1
23	يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية يمكن إنجازها بشكل فوري.	3.73	0.650	مرتفعة	4
24	ترتبط بعض خدمات البنك مع مؤسسات مالية أخرى لتوفير وقت إنجاز المعاملات.	3.76	0.769	مرتفعة	3
25	يحرص البنك على تبسيط الاجراءات بما يؤدي الى تسريع العمليات المصرفية الرقمية.	3.89	0.905	مرتفعة	2

تشير نتائج الجدول (4-8) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات توفير الوقت تراوحت ما بين (3.57- 4.02)، وجاءت الفقرة رقم (22) والتي تنص على (يتيح البنك مركز اتصال هاتفي موحد على مدار الساعة لمتابعة استفسارات العملاء بشكل سريع) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (21) والتي تنص على (يوفر البنك لعملائه الخدمات الرقمية عبر الانترنت) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبأهمية نسبية متوسطة.

وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى توفير الوقت ككل (3.79) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على ان البنك التجاري الاردني يقدم خدمات مصرفية تتسم بالقدرة على توفير الوقت.

البعد الثالث: السرية المصرفية

للكشف عن تقديرات أفراد العينة للأهمية النسبية لبعد السرية المصرفية، تم احتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-9).

الجدول رقم (4-9)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على بعد السرية المصرفية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
26	يلتزم البنك بتطبيق إجراءات واضحة متعلقة بحماية خصوصية البيانات.	3.90	0.726	مرتفعة	3
27	يطبق البنك سرية مُطلقة عند إجراء المعاملات المصرفية لدى فروع البنك.	3.95	0.571	مرتفعة	2
28	يتعامل البنك بسرية مع بيانات حسابات العملاء عند إجراء التعاملات المصرفية الالكترونية.	3.96	0.756	مرتفعة	1
29	لا تسمح الخدمات الرقمية الاطلاع على معلومات وبيانات حسابات الآخرين.	3.88	0.765	مرتفعة	4
30	يلتزم موظفي البنك بالسياسات المتعلقة بالسرية المصرفية.	3.84	0.898	مرتفعة	5

تشير نتائج الجدول (4-9) إلى أن الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات بعد السرية المصرفية تراوحت ما بين (3.84 - 3.96)، وجاءت الفقرة رقم (28) والتي تنص على (يتعامل البنك بسرية مع بيانات حسابات العملاء عند إجراء التعاملات المصرفية الالكترونية) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (30) والتي تنص على (يلتزم موظفي

البنك بالسياسات المتعلقة بالسرية المصرفية) في المرتبة الأخيرة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وبأهمية نسبية مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي على مستوى السرية المصرفية ككل (3.90) وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على ان البنك التجاري الاردني يقدم خدمات مصرفية تتسم بالسرية المصرفية.

اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة احصائية.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والتي تنص على:

H01- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده

(التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة

الإستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لتحديد أثر التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة

العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية

المصرفية) في البنك التجاري الأردني، وكما هو موضح في الجدول رقم (4-10).

الجدول رقم (4-10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

جدول المعاملات					أبعاد التحول الرقمي	المتغير التابع
T	T	Beta	الخطأ المعياري	B		
Sig	المحسوبة					
.2450	1.175	.1260	.0640	.0750	التقنيات	جودة الخدمات المصرفية
.0100	2.646	.3400	.0880	.2320	أمن المعلومات	
.4660	0.734	.1000	.0900	.0660	إدارة العمليات الرقمية	
.707					قيمة معامل الارتباط (R)	
0.50					قيمة معامل التحديد (R ²)	
.46					قيمة معامل التحديد المعدل (Adj R ²)	
.000					قيمة (F) sig	
14.497					قيمة (F) المحسوبة	
198/3					درجة الحرية DF [(n-1)-(k-1)]	
قيمة (T) الجدولية= (2.6049)					قيمة (F) الجدولية= (2.6060)	
* معنوي عند مستوى (0.05)						

يشير الجدول (4-10) أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (70.7%) مما يعني وجود أثر بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الاردني. وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.50$) إلى أن التحول الرقمي في البنك التجاري الاردني قد فسرت ما نسبته (50%) كنسبة تفسير من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الاردني، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (14.497) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF)=(198/3). ويبين جدول المعاملات لهذه الفرضية ما يلي:

- بلغت قيمة معامل Beta لبعد التقنيات قد بلغت (Beta =0.126) وقيمة (T) المحسوبة (1.751) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.245) وهي غير معنوية.
- بلغت قيمة معامل Beta لبعد أمن المعلومات (β=0.340) وبلغت وقيمة (T) المحسوبة (2.646) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.010) وهي معنوية.
- بلغت قيمة معامل Beta لبعد إدارة العمليات الرقمية فقد جاءت (Beta =0.100) وقيمة (T) المحسوبة (0.734) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.466) وهي غير معنوية.

وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج ترفض الفرضية العدمية الرئيسية وتقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحويل الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار فرضيات الدراسة الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة احصائية، وجاءت النتائج كالآتي:

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الاولى

HO1-1 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (سهولة الاستخدام) في البنك التجاري الأردني. ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والموضحة نتائجه في الجدول (4-11).

الجدول رقم (4-11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية ببعد (سهولة الاستخدام)

جدول المعاملات					أبعاد التحول الرقمي	المتغير التابع
T	T	Beta	الخطأ المعياري	B		
Sig	المحسوبة					
.9730	.0350-	.0030-	.0770	.0030-	التقنيات	سهولة الاستخدام
.0000	4.193	.4010	.1050	.4410	أمن المعلومات	
.2250	1.226	.1240	.1080	.1320	إدارة العمليات الرقمية	
.851 ^a 0					قيمة معامل الارتباط (R)	
.7240					قيمة معامل التحديد (R ²)	
.7050					قيمة معامل التحديد المعدل (Adj R ²)	
.000 ^b 0					قيمة (F) sig	
38.002					قيمة (F) المحسوبة	
198/3					درجة الحرية DF [(n-1)-(k-1)]	

قيمة (F) الجدولية = (2.6060)	قيمة (T) الجدولية = (2.6049)
* معنوي عند مستوى (0.05)	

يشير الجدول (4-11) أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (85.1%) مما يعني وجود علاقة قوية بين التحول الرقمي وسهولة الإستخدام في البنك التجاري الأردني. وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.72$) إلى أن التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني قد فسر ما نسبته (72.0%) من التباين الحاصل في سهولة الإستخدام.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية ببعدها (سهولة الإستخدام) في البنك التجاري الأردني، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (38.002) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF) = (198/3). ويبين جدول المعاملات لهذه الفرضية ما يلي:

- بلغت قيمة معامل Beta لبعده التقنيات قد بلغت (Beta = -0.003) وقيمة (T) المحسوبة (-) (0.035) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.973) وهي غير معنوية.
- بلغت قيمة معامل Beta لبعده أمن المعلومات (Beta = 0.401) وبلغت وقيمة (T) المحسوبة (4.193) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.000) وهي معنوية.

• بلغت قيمة معامل Beta لبعد إدارة العمليات الرقمية فقد جاءت (Beta =0.124) وقيمة (T)

المحسوبة (1.226) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.225) وهي غير معنوية.

وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج ترفض الفرضية الفرعية الاولى العدمية وتقبل الفرضية البديلة

القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده

(التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (سهولة

الإستخدام) في البنك التجاري الأردني.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H012- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي

بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (توفير

الوقت) في البنك التجاري الأردني. ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والموضحة

نتائجه في الجدول (4-12).

الجدول رقم (4-12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية
ببعد (توفير الوقت)

جدول المعاملات					المتغير التابع	أبعاد التحول الرقمي
T	T	Beta	الخطأ المعياري	B		
Sig	المحسوبة					
.1140	1.603	.2020	.0890	.1430	التقنيات	توفير الوقت

0.0290	2.239	.3380	.1220	.2730	أمن المعلومات	
.6770	.4190-	.0670-	.1250	.0520-	إدارة العمليات الرقمية	
0.558 ^a					قيمة معامل الارتباط (R)	
.3120					قيمة معامل التحديد (R ²)	
.2640					قيمة معامل التحديد المعدل (Adj R ²)	
.000 ^b 0					قيمة sig (F)	
6.567					قيمة (F) المحسوبة	
198/3					درجة الحرية DF [(n-1)-(k-1)]	
قيمة (T) الجدولية = (2.6049)					قيمة (F) الجدولية = (2.6060)	
* معنوي عند مستوى (0.05)						

يشير الجدول (4-12) أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (55.8%) مما يعني وجود علاقة متوسطة القوة بين التحول الرقمي وتوفير الوقت في البنك التجاري الأردني. وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.31$) إلى أن التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني، قد فسر ما نسبته (31.0%) من التباين الحاصل في توفير الوقت. ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية بعد (توفير الوقت) في البنك التجاري الأردني، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (6.567) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة الحرية (DF)=(198/3). ويبين جدول المعاملات لهذه الفرضية ما يلي:

- بلغت قيمة معامل Beta لبعد التقنيات قد بلغت ($Beta = 0.202$) وقيمة (T) المحسوبة (603.1) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.114$) وهي غير معنوية.
 - بلغت قيمة معامل Beta لبعد أمن المعلومات ($Beta = 0.338$) وبلغت وقيمة (T) المحسوبة (2.239) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.029$) وهي معنوية.
 - بلغت قيمة معامل Beta لبعد إدارة العمليات الرقمية فقد جاءت ($Beta = -0.067$) وقيمة (T) المحسوبة (0.419) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.677$) وهي غير معنوية.
- وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج ترفض الفرضية الفرعية الثانية العدمية وتقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (توفير الوقت) في البنك التجاري الأردني.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H013- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني. ولتحليل هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والموضحة نتائجه في الجدول (4-13).

الجدول رقم (4-13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ابعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية
ببعد (السرية المصرفية)

جدول المعاملات					أبعاد التحول الرقمي	المتغير التابع
T	T	Beta	الخطأ المعياري	B		
Sig	المحسوبة					
.3020	1.041	.1310	.1140	.1190	التقنيات	السرية المصرفية
.0350	2.154	.3240	.1570	.3380	أمن المعلومات	
.5760	.5630	.0890	.1610	.0900	إدارة العمليات الرقمية	
.561 ^a 0					قيمة معامل الارتباط (R)	
.3150					قيمة معامل التحديد (R ²)	
.2680					قيمة معامل التحديد المعدل (Adj R ²)	
.000 ^b 0					قيمة sig (F)	
6.676					قيمة (F) المحسوبة	
198/3					درجة الحرية DF [(n-1)-(k-1)]	
قيمة (T) الجدولية = (2.6049)					قيمة (F) الجدولية = (2.6060)	
* معنوي عند مستوى (0.05)						

يشير الجدول (4-13) أن قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (56.1%) مما يعني وجود علاقة متوسطة القوة بين التحول الرقمي والسرية المصرفية في البنك التجاري الأردني. وتشير قيمة معامل

التحديد ($R^2=0.31$) إلى أن التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني، قد فسر ما نسبته (31.0%) من التباين الحاصل في السرية المصرفية.

ويلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية ببعده (السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (6.676) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF)=(198/3). ويبين جدول المعاملات لهذه الفرضية ما يلي:

- بلغت قيمة معامل Beta لبعده التقنيات قد بلغت ($Beta = 0.131$) وقيمة (T) المحسوبة (041.1) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.302$) وهي غير معنوية.
- بلغت قيمة معامل Beta لبعده أمن المعلومات ($Beta = 0.324$) وبلغت وقيمة (T) المحسوبة (2.154) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.035$) وهي معنوية.
- بلغت قيمة معامل Beta لبعده إدارة العمليات الرقمية فقد جاءت ($Beta = 0.089$) وقيمة (T) المحسوبة (0.563) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى ($Sig=0.576$) وهي غير معنوية.

وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج ترفض الفرضية الفرعية الثالثة العدمية وتقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتبني التحول الرقمي

بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد
(السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مقدمة

تم في هذا الفصل مناقشة النتائج في ضوء ما أسفرت عنه عملية التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة على فقرات متغيرات الدراسة، وذلك بهدف التعرف على أثر تبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني.

مناقشة النتائج الوصفية

1- **النوع الاجتماعي:** تبين من نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة كانوا متقاربين من حيث النوع الاجتماعي، حيث بلغ عدد الذكور (112) ذكر مشكلين بذلك ما نسبته (55.7 %)، في حين بلغ عدد الإناث (89) انثى مشكلين بذلك ما نسبته (44.3 %)، ويمكن تفسير ذلك بأن هنالك نسبة جيدة من عملاء البنك من الذكور نسبة لطبيعة عملهم في الشركات والمؤسسات وقدرتهم على مراجعة فروع البنك ومتابعة تسيير أعمالهم وأعمال الشركات التي يعملون بها، الى جانب اهتمام البنك في فئة الشباب من خلال تقديم البنك لحسابات تستهدف فئة الشباب وهو ما يفسر نسبة الذكور الأعلى مقارنة بالإناث في البنك التجاري الأردني.

2- **الفئة العمرية:** تبين كذلك من نتائج الدراسة أن الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) كانت تمثل النسبة الأقل بين الفئات العمرية في العينة وبواقع (13.4 %) في حين أن الفئة العمرية (من 35 سنة الى اقل من 45 سنة) شكلت معظم أفراد العينة إذ بلغ عدد أفراد العينة ضمن هذه الفئة (66)

فرداً وبنسبة (32.8%) ، يليها الفئة العمرية التي تراوحت أعمارهم بين (من 25 الى اقل من 35 سنة) ، وبنسبة (35.3%) ويليها الذين كانت أعمارهم (أكثر من 45 سنة) وبنسبة (18.4 %)، وهذا يتناسب مع طبيعة أفراد عينة الدراسة من عملاء قطاع الافراد في البنك التجاري الأردني.

3- **المؤهل العلمي:** تبين ايضا من نتائج الدراسة أن الذين يحملون درجة بكالوريوس مثلوا النسبة الأعلى بين المستويات التعليمية الأخرى حيث بلغت (71.6 %) ، يليهم ممن يحملون شهادة الدراسات العليا، وبنسبة (18.9 %) ، وأخيراً الحاصلين على درجة الدبلوم فأقل حيث بلغت ما نسبته (9.5 %) وهي أدنى نسبة في الحاصلين على المستوى التعليمي في عينة الدراسة، وتفسر هذه النتيجة من ارتفاع المستوى التعليمي لعينة الدراسة وحيث أن المجتمع الأردني بطبيعته متعلم، وجد أن هناك نسبة كبيرة من أفرادهم هم من خريجي مرحلة البكالوريوس.

مناقشة نتائج تحليل أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

تعتبر مناقشة نتائج تحليل أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة جزءاً هاماً في عملية البحث العلمي، حيث تساعد في تفسيرات مستندة إلى البيانات المحللة يمكن استخدامها في وضع الاستنتاجات والتوصيات النهائية للدراسة.

مناقشة ابعاد التحول الرقمي:

أشارت نتائج الدراسة أن الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على أبعاد التحول الرقمي ككل بلغ (3.83) وبأهمية نسبية مرتفعة، وجاء بعد التقنيات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.91)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد أمن المعلومات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.90)، وبأهمية نسبية مرتفعة،

ويليه بعد إدارة العمليات الرقمية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على مستوى مرتفع لتطبيق التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية تلعب دوراً مهماً في تحقيق التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني، وقد يكون ذلك يعكس استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين العمليات وتعزيز الكفاءة والابتكار في الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التجاري الأردني.

وتفسر الباحثة نتيجة حصول بعد التقنيات على أكبر أهمية نسبية كأحد أبعاد التحول الرقمي إلى أن بعد التقنيات يعتبر الأكثر أهمية في تحقيق التحول الرقمي في البنك التجاري الأردني. يمكن تفسير ذلك بأن الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية التقنية يلعب دوراً حاسماً في تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الأداء العام للبنك. قد يشمل ذلك خدمات مصرفية متنوعة عبر أجهزة الصراف الآلي، تقنيات إلكترونية متطورة تتعلق بمعلومات الحساب البنكي، وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية المتطورة.

مناقشة ابعاد جودة الخدمات المصرفية:

أشارت نتائج الدراسة أن الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات المصرفية ككل بلغ (3.83) وبأهمية نسبية متوسطة، وجاء بعد السرية المصرفية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.90)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد سهولة الإستخدام، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد توفير الوقت، وبمتوسط حسابي بلغ (3.79)، وبأهمية نسبية مرتفعة، والذي يدل على مستوى مرتفع لجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التجاري الأردني.

وتعزى هذه النتيجة الى ان البنك التجاري الاردني يوفر خدمات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام، تراعي الخدمات المصرفية المقدمة كافة شرائح العملاء من حيث سهولتها، كما يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية يمكن إنجازها بشكل فوري، وحرص البنك على تبسيط الاجراءات بما يؤدي الى تسريع العمليات المصرفية الرقمية. بالإضافة الى ذلك يلتزم البنك بتطبيق إجراءات واضحة متعلقة بحماية خصوصية البيانات، والتعامل بسرية مع بيانات حسابات العملاء عند إجراء التعاملات المصرفية الالكترونية. وتفسر الباحثة نتيجة حصول بعد السرية المصرفية على أكبر أهمية نسبية كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية إلى أن السرية المصرفية تحظى بأعلى أهمية نسبية في تقديرات أفراد العينة بشأن جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التجاري الأردني. وتفسر الباحثة ذلك بأن حماية خصوصية المعلومات المالية والشخصية للعملاء تعتبر أمراً حاسماً في بناء الثقة والولاء للبنك. قد يشمل ذلك توفير نظم أمان متقدمة وسياسات صارمة لحماية البيانات ومنع الوصول غير المصرح به.

مناقشة نتائج تحليل فرضيات الدراسة

يعد اختبار فرضيات الدراسة القاعدة الأساسية التي يركز عليها البحث العلمي في الوصول إلى استنتاجات وتوصيات من شأنها أن ترسخ أبعاد الفكر العلمي الرشيد، ويمكن تلخيص نتائج تحليل واختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثر معنوي للتحويل الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير

الوقت، السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني، حيث بلغ معامل التحديد (0.50) من التباين في (جودة الخدمات المصرفية) يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد التحول الرقمي، ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) ، مما يعني أن التحول الرقمي يؤثر على جودة الخدمات المصرفية أثراً إحصائياً.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي يسهّل الوصول إلى الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأسهل في أي وقت ومن أي مكان، مما يساعد العملاء على إجراء المعاملات وإدارة حساباتهم بسهولة، كما يمكن القيام بالمعاملات المصرفية عبر الإنترنت بسرعة أكبر مقارنة بالطرق التقليدية مثل الذهاب إلى الفرع. كما يمكن أيضاً تحسين كفاءة العمليات الداخلية في البنوك من خلال التحول الرقمي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتحول الرقمي تقليل التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية، مثل تكاليف الصيانة والتشغيل للفروع البنكية التقليدية، كما يمكن للعملاء توفير تكاليف السفر والوقت للوصول إلى الفروع. أيضاً يوفر التحول الرقمي العديد من الخيارات للعملاء في مجال الخدمات المصرفية، مثل البنوك عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية، حيث يمكن للعملاء إجراء المعاملات المصرفية وإدارة حساباتهم بأسهل الطرق وفقاً لتفضيلاتهم الشخصية وبالتالي تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أفضل وأكثر انسجاماً وتجارب مخصصة للعملاء.

وقد اتفقت هذه النتيجة جزئياً فيما يتعلق بأثر التحول الرقمي مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة فهد العازمي (2022) التي اشارت في نتائجها الى وجود أثر للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. واتفقت مع نتيجة دراسة حماد (2020) التي اشارت إلى وجود أثر للتحول الرقمي في تطوير اداء العاملين.

الفرضية الفرعية الاولى

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الاولى أن هناك أثر معنوي لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (سهولة الاستخدام) في البنك التجاري الأردني، حيث بلغ معامل التحديد (0.72) من التباين في (سهولة الاستخدام) يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد التحول الرقمي، ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يعني أن التحول الرقمي يؤثر على سهولة الاستخدام أثراً إحصائياً.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن إن التحول الرقمي يعزز سهولة الاستخدام من خلال الوصول السهل للمعلومات والخدمات. حيث يمكن الوصول إلى المحتوى الرقمي من أي مكان وفي أي وقت، بما في ذلك عبر الأجهزة المحمولة. هذا يجعله أكثر سهولة للمستخدمين للحصول على المعلومات وإكمال المهام بسرعة وفعالية.

بالإضافة إلى ذلك، يوفر التحول الرقمي فرصاً للتفاعل الفعال بين المستخدم والمحتوى أو الخدمة، فمثلاً، يمكن للمستخدمين إجراء عمليات متعددة بضغطة زر واحدة، مثل مشاركة المعلومات أو إجراء معاملات مالية أو البحث عن معلومات إضافية في الوقت الفعلي.

الفرضية الفرعية الثانية

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية أن هناك أثر معنوي لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (توفير الوقت) في البنك التجاري الأردني، حيث بلغ معامل التحديد (0.31) من التباين في (توفير الوقت) يمكن تفسيره

من خلال التباين في أبعاد التحول الرقمي، ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يعني أن التحول الرقمي يؤثر على توفير الوقت أثراً إحصائياً.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تبسيط وتسريع العمليات المصرفية وتوفير وقت العملاء من خلال إزالة العراقيل التقليدية التي تتطلب الوصول الشخصي إلى الفروع المصرفية، كما يتيح التحول الرقمي للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الإنترنت بسهولة وسرعة، والقيام بمجموعة متنوعة من العمليات المصرفية مثل التحويلات المالية وتحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي الفعلي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعملاء تلقي إشعارات مصرفية فورية عبر البريد الإلكتروني أو رسائل النص القصير حول المعاملات الجديدة أو الأرصدة المتاحة أو الفواتير المستحقة. هذا يساعدهم على متابعة حساباتهم بدقة وتجنب أية مشاكل محتملة.

الفرضية الفرعية الثالثة

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة أن هناك أثر معنوي لتبني التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، أمن المعلومات، إدارة العمليات الرقمية) على جودة الخدمات المصرفية ببعد (السرية المصرفية) في البنك التجاري الأردني، حيث بلغ معامل التحديد (0.31) من التباين في (السرية المصرفية) يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد التحول الرقمي، ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يعني أن التحول الرقمي يؤثر على السرية المصرفية أثراً إحصائياً

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز السرية المصرفية للخدمات المصرفية، وذلك من خلال توفير تقنيات أكثر أماناً مثل التشفير والمصادقة الثنائية لحماية البيانات المالية للعملاء،

وهذا يعني أن العملاء يمكنهم التحكم في مستوى الوصول إلى حساباتهم المصرفية وتحديد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إليها، كما يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل المخاطر المصرفية المرتبطة بالتعاملات النقدية التقليدية مثل السرقة والتلاعب وفقدان البيانات. تظل التحويلات المصرفية عبر الإنترنت أكثر أمانًا من استخدام النقد والشيكات التقليدية.

النتائج والتوصيات

الاستنتاجات

1. يهتم البنك التجاري الاردني بأبعاد التحول الرقمي وأبعاد الخدمات المصرفية.
2. يطور البنك التجاري الاردني الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل مستمر.
3. يهتم البنك التجاري الاردني بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.
4. تدرك ادارة البنك التجاري الاردني اهمية إدارة العمليات الرقمية كونها تساهم في تسهيل العمليات الرقمية تقديم الخدمات المصرفية دون الرجوع الى الفروع.
5. يقدم البنك التجاري الاردني خدمات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام.
6. لدى البنك التجاري الاردني مركز اتصال هاتفي موحد على مدار الساعة لمتابعة استفسارات العملاء بشكل سري
7. يتعامل البنك التجاري الاردني بسرية مع بيانات حسابات العملاء عند إجراء التعاملات المصرفية الالكترونية.

التوصيات

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، قامت الباحثة بطرح جملة من التوصيات، تتمثل في الآتي:

1. ضرورة توسيع نطاق التطوير الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتوفير تجربة مستخدم سهلة ومريحة للعملاء.
2. ضرورة الاستثمار في تعزيز أمان المعلومات وحماية البيانات الشخصية للعملاء أثناء استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. الاستمرار في تحسين إدارة العمليات الرقمية وتطوير وتبسيط العمليات الرقمية لتحسين تجربة العملاء وتسهيل تقديم الخدمات المصرفية.
4. التأكيد على أهمية الالتزام بسرية البيانات وحماية حسابات العملاء أثناء إجراء التعاملات المصرفية الإلكترونية من خلال تبني أفضل الممارسات الأمنية وتطبيق الضوابط الصارمة.
5. إجراء المزيد من الدراسات تتناول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، وتناول أبعاد مختلفة غير التي تم التطرق لها في هذه الدراسة.
6. إجراء المزيد من الدراسات تتناول التحول الرقمي وجودة الخدمات وتطبيقها على القطاع الخدمي، او الصناعي.

المراجع

في هذا الجزء تبين الباحثة المراجع التي استندت عليها من دراسات وكتب وأبحاث في إعداد الدراسة، التي احتوت على مراجع عربية وأجنبية.

أولاً: المراجع العربية

إسماعيل، شاكر تركي (2010)، التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، دراسة ميدانية على البنوك الأردنية، مجلة علوم إنسانية، 7 (45)، 1-27.

الأشهب، نوال عبد الكريم، (2015)، التجارة الإلكترونية، ط4، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع .

الباهي، صلاح الدين (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضى الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان"، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط | عمان الأردن.

جاين، ريم. شوكت، تمارة. (2020) استراتيجيات إدارة العمليات وتأثيرها في بهجة الزبون، دراسة استطلاعية في معمل الكنز، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 26 (122)، 295-314.

الجسار، احمد جمال. (2020). مهارات كتابة وإعداد التقارير الإحصائية. ط1، عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

حماد، محمد محمود (2020) " دور التحول الرقمي في تطوير اداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7 (2) 465-486.

خنفر، واكريم، (2022)، "أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة امن المعلومات "دراسة على المصارف التجارية الليبية". *المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 1 (4)، 522-502.

داود، حسام علي. والسواعي، خالد محمد. (2016). *الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق*. ط2، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

دودين، حمزة محمد. (2018). *التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS*. ط3، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع

الردايدة، رمزي طلال حسن، (2011)، *أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن، دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.

شحاته، محمد موسى علي (2020) *دور تفعيل آليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتكز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر 2030 بين حتمية التغيير ونتائج التطبيق*، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عين شمس.

شطارة، هبة بلال (2013)، *تطوير نموذج لقياس أثر الكلمة المنطوقة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط. عمان الأردن.

الصرن، رعد حسن (2004)، *"تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي، دراسة نظرية"*، *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس.

الصرن، رعد حسن (2007)، *عولمة جودة الخدمة المصرفية*، ط، دمشق: دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع | عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

العازمي، فهد (2022)، "دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين" دراسة تطبيقية".
المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 13 (3)، جامعة مدينة السادات | جمهورية مصر
العربية.

عبد القادر، بريش (2005)، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات
شمال أفريقيا، العدد 3.

العجمي، جابر حمدان (2011)، "دور الإبداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية
في البنوك التجارية الكويتية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط | عمان الأردن

العدوان، عبود صالح احمد (2015)، "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الأداء"، دراسة على
المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة جامعة العلوم الإسلامية العالمية | عمان -
الأردن

العطاري، رنده باسم (2009)، "ثقافة البيع وأثرها على جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف التجارية
العاملة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت | عمان الأردن.

عودة، ايمان سمير (2012)، "العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات، دراسة على
عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.

فضيلة، شيروف (2010)، "أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية / دراسة حالة بعض بنوك
الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري | قسنطينة - الجزائر.

المديفر، فهد (2005)، "مدى فعالية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية، دراسة مسحية على معامل
الأقسام العلمية بكليات البنات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

ناظر، حنين. (2017) *أثر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في إدارة علاقات الزبائن (دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الأردن)*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان -الأردن

نجا، أماني (2020)، *دور البراعة التسويقية في التحول الرقمي بيئة الاعمال*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جمهورية مصر العربية.
النجار، فايز جمعة. والنجار، نبيل جمعة. والزعبي، ماجد راضي. (2020) *أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي*. ط5، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النعيمات، سليمان زايد علي (2014)، *أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء: دراسة ميدانية على المصارف الأردنية*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية | عمان - الأردن.

نور الدين، بوعنان (2007)، *"جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في مؤسسات ميناء سكيكة"*، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف | المسيلة - الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

A'ashour, M., & Alkhateeb, F. (2018). "The Practiced Leadership Styles by Department Heads at Yarmouk University and Jordan University of Science and Technology". *IUG Journal of Educational & Psychological Studies*, 26(6), 367–396.

Adiwijaya, K., Wahyuni, S., Gayatri, G., & Mussry, J. S. (2020). Does Marketing Ambidexterity Boost Marketing Performance? Empirical Evidence in Indonesia's Consumer Goods. *Journal of Global Marketing*, 33(4), 266-288

Agustriyana, D. & Setyadi, A. (2021). "The Influence of Digital Transformation on Leadership. *Review of International Geographical Education*" (RIGEO), 11(6), 745–752. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.91>

Ahamid, L.; Zade, H.; and Karimi, O., (2015), "Review the influence of E- Banking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran

Branches)", AULA ORIENTALIS, (1), 360-369. and its Application at ZEISS. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 19(1), 31–54.

- AwadAllah, Hanan (2022), *The Role of Educational Leadership Style in Leading the Digital Transformation Across Amman Private Schools: Administrative Perspectives*" unpublished master's degree thesis, middle East university, Amman, Jordan.
- Barann, B., Hermann, A., Cordes, A. K., Chasin, F., & Becker, J. (2019). "Supporting Digital Transformation in Small and Medium-sized Enterprises": A Procedure Model Involving Publicly Funded Support Units. In Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences
- Bilyalova, A. Salimova, D. Zelenina, I. (2019), *Digital Transformation in Education. In International Conference on Integrated in Science*. Springer, Cham.
- Brennen, J.S. and Kreiss, D. (2016). "Digitalization, in Jensen, K.B., Rothenbuhler, E.W., Pooley, J.D. and Craig, R.T. (Eds)", The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy, Wiley-Blackwell, Chichester, 556-566.
- Carlson, J.; and O'Cass, A. (2010), "Exploring the relationships between e- service equality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven e- service web sites". *Journal of Services Marketing*, 24(2), 112-127.
- Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). "Digital Transformation". *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21
- Elisha Menson Auta, (2010), "E-banking in Developing Economy: Empirical Evidence from Nigeria", *Journal of applied quantitative methods*, (2)5, 212-222.
- Field, Andy, (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*, (5thed). SAGE Publications.
- Gimpel, H., Hosseini, S., Huber, R. X. R., Probst, L., Röglinger, M., & Faisst, U. (2018). *Structuring Digital Transformation: A Framework of Action Fields*
- Gujarati D, Porter, D, & Gunasekar, S. (2019). *Basic Econometrics* (5thed). USA, New York: The Mc Graw- Hill Gunasekar.
- Hair, J, F, Black, W. C, Babin, B. J, Anderson, R, E, & Tatham, R, L. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8thed): Cengage Learning EMEA.

- Hamdi, C. (2010), "The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment", *IBIMA Publishing, Communications of the IBIMA*, (2010), 1-8.
- Heizer, Jay, Render , Barry , (2011)," *Operations Management* ", Global edition, 10th edition , Pearson education Inc. , New Jersey , USA.
- Ianenko, M., Ianenko, M., Huhlaev, D., & Martynenko, O. (2019), "Digital transformation of trade: problems and prospects of marketing activities. In IOP Conference" *Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 497, No. 1, p. 012118). IOP Publishing.
- Jackson, J.J.; Chamberlin, J.; and Kroenke, K. (2001),"Predictors of patient satisfaction", Elsevier Science Ltd, *Social Science and Medicine*, 52, 609-620.
- Linn, Robert. L, & Gronlund, Norman, E, (2018).*Digital Transformation Now! Guiding the Successful Digitalization of Your Business Model*. Springer
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). "Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*", 57(5), 339-343.
- Naidu, A. (2009),"Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4) 366-381.
- Parasuraman A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50.
- Priporas, C.V.; Laspa, C.; and Kamenidou, I (2008),"Patient satisfaction measurement for in-hospital services: A pilot study in Greece", *Journal of Medical Marketing*, 8(4), 325–340.
- Raval, V & Fichadia, A, (2007),*Risk, Controls, and Security:Concepts and Applications*, England: John Wiley and Sons.
- Ravesteyn, P., & Ongena, G. (2019).*The Role of e-Leadership in Relation to IT Capabilities and Digital Transformation*. 171–179.
- Sebaaly, M. (2018).*Online Education and Distance Learning in Arab Universities*. In: Badran, A. (Chief Editor). *Universities in Arab Countries: An Urgent Need for Change Underpinning the Transition to a Peaceful and Prosperous Future*,

Sekaran, U., & Bougie, R., (2007). *Research Methods for Business: a Skill Building*
a: roach, (8thed), NY: John Wiley & Sons Inc, New York. Springer International
Publishing AG, part of Springer Nature 2018, 163- 174

Sorur, Aroba Issmat (2022), *The Effect of Managerial Competencies on Service Field*
Study on (the Jordanian Private Hospitals in Amman), unpublished master's
degree thesis, middle East university, Amman, Jordan.

Yose, M. & Choga, F. (2016), Usage of Computerized Accounting Information System
at Development Fund Organizations: The Case of Zimbabwe. *IOSR Journal of*
Business and Management (IOSR-JBM), 18(2), p.34.408

الملحقات

ملحق رقم (1) اداة الدراسة

إستبيان قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني



السيدات والسادة الأفاضل،

تحية طيبة وبعد،

تجري الباحثة دراسة بحثية موسومة بعنوان "أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني - دراسة حالة". وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرق الأوسط، ولكون الدراسة ومتغيراتها تتعلق في تبني التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات المصرفية لدى البنوك التجارية فإن نجاحها مرهون بمدى تجاوبكم في قراءة الإستبيان بدقة ومن ثم الإجابة على فقراتها بوضع إشارة (✓) في المربع الذي يتفق مع آرائكم.

شاكراً لكم تقديركم واهتمامكم ووقتكم الذي بذلتموه في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها والوصول لنتائجها،
مؤكدین لكم أن المعلومات الواردة في الإستبيان والمجاب عليها من قبلكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي والتحليل الإحصائي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول الإحترام،

الباحثة: سوار إبراهيم الدبابنه

المشرف: د. سمير موسى الجبالي

جامعة الشرق الأوسط | كلية الأعمال

2023-2024

الاستبيان

أولاً المعلومات الديموغرافية: أرجو التكرم بإختيار الإجابة التي تتفق مع حالتكم

السؤال	الإجابة
النوع الإجتماعي	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 - أقل من 35 سنة ☐ 35 - أقل من 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة
المؤهل العلمي	☐ دبلوم كلية مجتمع فما دون ☐ البكالوريوس ☐ الدراسات العليا

ثانياً محاور الإستبيان وفقراتها: أرجو التكرم بإختيار الإجابة التي تتفق مع آرائكم

#	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق بشدة
المتغير المستقل: التحول الرقمي: تبني البنك التجاري الأردني لتقنيات التحول الرقمي ورقمنه الخدمات المصرفية لمواكبة متطلبات المنافسة في مجال رقمه الخدمات المصرفية للحفاظ على حصته السوقية وتنميتها بما ينسجم مع إستراتيجيات البنك متوسطة وطويلة المدى.					
البعد الأول : التقنيات : توظيف تقنيات تسهم في بناء تطبيقات التحول الرقمي للخدمات المصرفية لدى البنك التجاري الأردني ومواكبة تطورها للنهوض بالخدمات المصرفية والحفاظ على جودتها.					
1	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة عبر أجهزة الصراف الآلي.				
2	يتبنى البنك تقنيات إلكترونية متطورة تتعلق بمعلومات حسابك البنكي.				
3	يطور البنك خدمات مصرفية إلكترونية بشكل مستمر .				
4	يسهل البنك الوصول الى الخدمات المصرفية الالكترونية المتطورة لديه.				
5	يطور البنك إجراءات مصرفية إلكترونية باستخدام تقنيات متطورة تُغني عن الإجراءات التقليدية.				

البعد الثاني:

امن المعلومات: قيام البنك التجاري الأردني بمراقبة وقياس أنظمة المعلومات لديه بشكل دوري والمثابرة على تطويرها وتحديثها بما يتناسب مع طبيعة المخاطر المحتملة للحفاظ على أمن معلوماتها وسريتها لاسيما في القطاع المصرفي الذي يولي الأهمية الكبرى للسرية والامن المصرفي.

6	يتعهد البنك بسلامة أمن المعلومات عند استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.				
7	يوفر البنك الشعور بالأمان عند إجراء عمليات الدفع الالكترونية المرتبطة بحسابي عبر الانترنت.				
8	يمتلك البنك سياسة خاصة بأمان العمليات الالكترونية المرتبطة بحسابات العملاء من خلال الانترنت.				
9	يقدم البنك الارشادات التي تضمن أمن معلومات حسابات العملاء بشكل دوري.				
10	يحافظ البنك على بيئته الرقمية من القرصنة.				

البعد الثالث:

إدارة العمليات الرقمية: التسلسل الواضح لإجراءات العمل التي تهدف لتحويل المدخلات إلى مخرجات بكفاءة عالية للخروج بخدمات مصرفية ذات جودة عالية تقدم لعملاء البنك التجاري الأردني لتحقيق الكفاءة الإنتاجية بأقل الكلف وضمان الربحية والاستمرار بتطوير وتجويد تلك الإجراءات لضمان جودة الخدمات ووصولها لتوقعات العملاء.

11	يدير البنك العمليات الرقمية الخاصة بحسابات العملاء بشكل مُرضي.				
12	يلم موظفي البنك بالخدمات الرقمية المقدمة.				
13	يمتلك البنك وسائل لإدارة العمليات الرقمية الخاصة بحسابات العملاء.				
14	تساهم عمليات البنك الرقمية بتسريع تنفيذ العمليات المصرفية التقليدية.				
15	تسهل العمليات الرقمية تقديم الخدمات المصرفية دون الرجوع الى الفروع.				

المتغير التابع:

جودة الخدمات المصرفية: تعرف البنك التجاري الأردني على مدى توافق توقعات عملاءه مع الخدمات المقدمة وقياس جودة الخدمة المقدمة بما ينسجم مع الأهداف الخاصة بالبنك التي ترمي إلى استقطاب العملاء الجدد والحفاظ على العملاء الحاليين وتعزيز الصورة الذهنية لديهم.

البعد الأول :

سهولة الاستخدام: قيام البنك التجاري الأردني بأتمتة خدماته وتبني تطوير الأنظمة ومتصفحات الويب والتطبيقات التي يحتاج العميل الوصول إليها بما يضمن سهولة استخدامها وبساطتها في ظل شبكته البنكية الآمنة.

16	يوفر البنك خدمات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام.				
17	يقدم البنك توجيهات واضحة عند إجراء العمليات الرقمية.				
18	تراعي الخدمات المصرفية المقدمة كافة شرائح العملاء من حيث سهولتها.				
19	تتبع الخدمات المصرفية التوقعات من حيث السهولة.				
20	يتيح البنك الوصول لخدمة محددة بسهولة.				

البعد الثاني:

توفير الوقت: سرعة استفادة عملاء البنك التجاري الأردني من الخدمات المصرفية المقدمة بما يضمن توفير الوقت واختصار الإجراءات المطولة ما أمكن.

					يوفر البنك لعملائه الخدمات الرقمية عبر الانترنت.	21
					يتيح البنك مركز اتصال هاتفي موحد على مدار الساعة لمتابعة استفسارات العملاء بشكل سريع.	22
					يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية يمكن إنجازها بشكل فوري.	23
					ترتبط بعض خدمات البنك مع مؤسسات مالية أخرى لتوفير وقت إنجاز المعاملات.	24
					يحرص البنك على تبسيط الاجراءات بما يؤدي الى تسريع العمليات المصرفية الرقمية.	25
البعد الثالث:						
السرية المصرفية: ضمان الحماية المعلوماتية لبيانات العملاء المتعلقة بحساباتهم وعملياتهم المصرفية في البنك التجاري الأردني.						
					يلتزم البنك بتطبيق إجراءات واضحة متعلقة بحماية خصوصية البيانات.	26
					يطبق البنك سرية مطلقة عند إجراء المعاملات المصرفية لدى فروع البنك.	27
					يتعامل البنك بسرية مع بيانات حسابات العملاء عند إجراء التعاملات المصرفية الالكترونية.	28
					لا تسمح الخدمات الرقمية الاطلاع على معلومات وبيانات حسابات الآخرين.	29
					يلتزم موظفي البنك بالسياسات المتعلقة بالسرية المصرفية.	30

ملحق رقم (2) قائمة بأسماء المحكمين للإستبيان

عضو هيئة التدريس	الرتبة الأكاديمية	الجامعة	التخصص الدقيق
د. أحمد صالح	أستاذ دكتور	الشرق الأوسط	إدارة الاعمال
د. شفيق حداد	أستاذ دكتور	الأميرة سمية	إدارة أعمال/ تسويق
د. عبد العزيز الشرباتي	أستاذ دكتور	الشرق الأوسط	إدارة الاعمال
د. عزام أبو مغلي	أستاذ دكتور	الشرق الأوسط	ريادة الاعمال
د. علي العضايلة	أستاذ دكتور	الشرق الأوسط	إدارة عامة
د. محمد المعايطه	أستاذ مشارك	الشرق الأوسط	إدارة الأعمال
د. محمود أبو جمعة	أستاذ مشارك	عمان العربية	إدارة أعمال
د. إيناس النوافلة	أستاذ مساعد	البلقاء التطبيقية	إدارة اعمال إلكترونية
د. خالد أبو الغنم	أستاذ مساعد	عمان العربية	إدارة أعمال/ تسويق
د. غيث علي الشيخ	أستاذ مساعد	عمان العربية	إدارة أعمال/ موارد بشرية

ملحق رقم (3) كتاب تسهيل المهمة

MEU جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

مكتب رئيس الجامعة
Office of the President

الرقم، در/خ/2395
التاريخ، 2023/8/8

السادة البنك التجاري الأردني المحترمون

تحية طيبة وبعد

لغايات توفير وربط أسس التعاون مع خدمة المجتمع المحلي؛ نرجو التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة لطالبة الماجستير سوار إبراهيم سلامة الدبانسة، ورقمها الجامعي (402110036)، المسجلة في تخصص إدارة الأعمال / كلية الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، والتي تتولى القيام بإعداد دراسة بحثية أكاديمية في رسالتها المعنونة بـ "أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني / دراسة حالة *"، علماً بأن المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي وبصورة سرية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيسة الجامعة

أ.د. سلام خالد المحادين



Tel. (+9626) 4790222 Fax: (+9626) 4129613 P.O.Box. 383 Amman 11831 Jordan e-mail: dir-presdepart@meu.edu.jo



www.meu.edu.jo

ملحق رقم (4) موافقة مجلس الدراسات العليا | جامعة الشرق الأوسط على تعديل

عنوان الرسالة



مجلس الدراسات العليا

الرقم، ع د ع / 2243
التاريخ، 2023/08/16

الأستاذة مديرة دائرة القبول والتسجيل المحترمة
تحية طيبة وبعد ،

استنادا إلى الصلاحيات المفوضة لي بقرار مجلس الدراسات العليا رقم (18/543 - 2023/2022) بجلسته رقم (18-2023/2022) المنعقدة بتاريخ 2023/05/10 القرار التالي:

قرار رقم (18/82 - 2023/2022)
صادر عن مجلس الدراسات العليا

قرر مجلس الدراسات العليا في جامعة الشرق الأوسط الموافقة على تعديل عنوان رسالة الطالبة سوار إبراهيم الدباينه (402110036) / ماجستير إدارة الأعمال، ليصبح على النحو التالي:

" أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة في البنك التجاري الأردني "

"The Impact of Digital Transformation Adoption on Banking Service Quality: A Case Study in Jordan Commercial Bank"


رئيس مجلس الدراسات العليا

أ.د. سلام خالد المحادين

نسخة: أعضاء مجلس الدراسات العليا / الكلية المعنية / المشرف / ملف الطالب



ملحق رقم (5) موافقة البنك التجاري الاردني على إجراء الدراسة

البنك التجاري الأردني
Jordan Commercial Bank

السادة جامعة الشرق الأوسط المحترمين

الموضوع: إجراء دراسة لرسالة ماجستير | الطالبة سوار الدباينة

تحية طيبة وبعد،

إشارة إلى الطلب المُقدم من قبل الطالبة سوار إبراهيم سلامه الدباينة والمتضمن إجراء دراسة بحثية بعنوان " أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني - دراسة حالة " يرجى إعلامكم بالموافقة على إجراء الدراسة لإتمام متطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال من كلية الأعمال من جامعتكم الموقرة، على عينة طبقية عشوائية من عملاء قطاع الافراد لدى مجتمع البنك التجاري الأردني، شريطة أن يتم استخدام المعلومات المجاب عليها من قبل العينة للتحليل الإحصائي وبما ينسجم مع أصول ومتطلبات البحث العلمي فقط وبسرية تامة وألا يتم مشاركتها مع أي جهة خارجية كانت دون الحصول على موافقة خطية من البنك التجاري الأردني.

واقبلوا الاحترام،

البنك التجاري الأردني

البنك التجاري الأردني
Jordan Commercial Bank