



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان:

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة البنكية

دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك الخليج - فرع ورقلة -

من إعداد الطالب: زرقون فاطمة الزهراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2026/ 05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة

(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ غدير أحمد سليمة

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ قريشي حليلة السعدية

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ/ دلهوم خليفة

السنة الجامعية : 2026\2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان:

أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة البنكية

دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك الخليج - فرع ورقلة -

من إعداد الطالب: زرقون فاطمة الزهراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2026/ 05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة

(أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ غدير أحمد سليمة

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ قريشي حليلة السعدية

(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

أ/ دلهوم خليفة

السنة الجامعية : 2026\2025

الإهداء

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن ولى أما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

وأحمد الله تعالى الذي بارك لي في إتمام بحثي

أهدي بحثي هذا إلى

صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير

أبي الغالي

إلى من ساندتني طوال حياتي

أمي الحبيبة

حفظهما الله وأدامهما نور لدربي

وإخوتي وخالي وجدي وأعمامي حفظهم الله

إلى جدتي رحمة الله عليها إلى كل أحبائي وأصدقائي

وكل زملاء طيلة المشوار الدراسي

فاطمة الزهراء زرقون

شكر و عرفان

الشكر الأول والأخير لله عز وجل الذي يسر لنا هذا العمل
نتقدم بشكرنا الخاص إلى الأستاذة المشرفة قريشي حليلة السعدية
على نصائحها وإرشاداتها التي منحتنا وقتها وجهدها
ونتقدم بالشكر الخاص لمؤطر قيرع علي
جزاهما الله كل خير وأطال في عمرهما
ونتقدم بالشكر الخاص للأستاذة وعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم
التجارية وعلوم التسيير وعمال بنك AGB
كما نشكر كل من ساهم في هذا العمل المتواضع

ملخص

تكمن أهمية الدراسة في التعرف على أثر التحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال دراسة ميدانية لبنك الخليج الجزائر بورقلة وقد جاءت هذه الدراسة في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في التكنولوجيا الرقمية، التي أصبحت لازمة في المؤسسات تبني الاستراتيجيات الرقمية لتحسين أدائها وتقديم خدمات تتناسب مع جميع الافراد وفق رغباتهم ومتطلباتهم، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم توزيع إستبانة على عينة عشوائية من عملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة حيث بلغت 64 إستبانة إلكترونية. وتوصلت الدراسة لوجود تأثير إيجابي بين إستراتيجيات تحول الرقمي وجودة الخدمة ونسبة تفسيرية متوسطة قدرت بـ 0.915، حيث كان متغير (البعد الاستراتيجي) الأعلى تأثير بقيمة 0.421، ويليه متغير (البعد التنظيمي العملياتي) بقيمة 0.372، ثم متغير (البعد الأمن السيبراني) بقيمة 0.296.

لذا فعلى المؤسسة تطوير وتفعيل نظام التحول الرقمي، وزيادة تأهيل وتطوير موظفيها و التعامل في استخدام الاستراتيجية الرقمية بشكل أفضل، وتشجيع العملاء باستخدام الرقمنة لتوفير وتسهيل وتفعيل وسائل التواصل بين البنك وعملائها.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي – تحسين جودة الخدمة – إستراتيجيات التحول الرقمي – بنك الخليج.

The importance of this study lies in identifying the impact of digital transformation on achieving banking service quality through a field study at Gulf Bank Algeria in Ouargla. This study was conducted in light of the rapid changes taking place in the world of digital technology, which has made it necessary for institutions to adopt digital strategies to improve their performance and provide services that meet the desires and requirements of all individuals. To achieve these objectives, the study adopted the descriptive approach, and a questionnaire was distributed to a random sample of customers of Gulf Bank Algeria in Ouargla, with a total of 64 electronic questionnaires.

The study found that there is a positive impact between digital transformation strategies and service quality, with a moderate explanatory coefficient estimated at 0.915. The variable (Strategic Dimension) had the highest impact with a value of 0.421, followed by the variable (Organizational and Operational Dimension) with a value of 0.372, and then the variable (Cybersecurity Dimension) with a value of 0.296.

Therefore, the institution should develop and activate its digital transformation system, further qualify and train its employees to use digital strategies more effectively, and encourage customers to use digital technologies in order to facilitate, simplify, and enhance communication between the bank and its customers.

Keywords: Digital Transformation – Service Quality Improvement– Digital Transformation Strategies – Gulf Bank Algeria (AGB).

قائمة المحتويات

Contents

V	الإهداء
VI	شكر وعرفان
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة :
	الفصل الأول:
2	: تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم حول التحول الرقمي وجودة الخدمة
3	مطلب الأول: ماهية التحول الرقمي
3	الفرع الأول: التطور التاريخي لتحول الرقمي
3	الفرع الثاني: تعريفات التحول الرقمي
7	الفرع الرابع : الأهمية التحول الرقمي وأهدافه
9	المطلب الثاني: ماهية الجودة الخدمة
9	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة:
10	الفرع الثاني: مؤشرات تقييم جودة الخدمة
11	الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة
11	الفرع الرابع: فجوات جودة الخدمات
13	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة البنكية
13	المطلب الأول: دراسات السابقة حول التحول الرقمي
16	المطلب الثالث: أوجه لاختلاف والتشابه لدراسات لدراسات والدراسة الحالية والفجوات البحث
18	المطلب الثالث: علاقة التحول الرقمي في جودة الخدمة
19	الفصل الثاني
20	: تمهيد
21	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة
21	الفرع الأول: أداة الدراسة
21	الفرع الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
22	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة:
22	
24	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

24.....	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
24.....	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة
33.....	الفرع الثالث: استراتيجيات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة
34.....	المطلب الثاني: اختبار وتفسير فرضيات الدراسة
34.....	الفرع الأول: اختبار الفرضيات:
40.....	الفرع الثاني: تصميم نموذج الدراسة
44.....	الفرع الثالث: اختبار العوامل الديمغرافية
45.....	الفرع الرابع: تحليل ومناقشة النتائج
47.....	خلاصة الفصل

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	11-10
2-1	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	17-16
1-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح ومستوى التقييم حسب جدول ليكارت الثلاثي	22
2-2	قيم الفاكونباخ للأبعاد	22
3-2	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية	24
4-2	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمُتغير الجنس	25
5-2	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمُتغير العمر	26
6-2	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمُتغير المستوى التعليمي	26
8-2	النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمُتغير المهنة	27
8-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعدها التكنولوجي	27-28
9-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعدها الإستراتيجي	28
10-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعدها التنظيمي العملي	29
11-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعدها الثقافي الإنساني	30
12-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لبعدها السيرياني الأمن	30-31
13-2	اتجاهات آراء أفراد العينة لجودة الخدمة	32-31
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة	33-
15-2	مصفوفة علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)	35
16-2	مصفوفة علاقة الارتباط بين (بعدها التكنولوجي) وجودة الخدمة	36
17-2	مصفوفة علاقة الارتباط بين بعدها الإستراتيجي وجودة الخدمة	37
18-2	مصفوفة علاقة الارتباط بين بعدها التنظيمي العملي وجودة الخدمة	38
19-2	مصفوفة علاقة الارتباط بين بعدها الثقافي الإنساني وجودة الخدمة	38
20-2	مصفوفة علاقة الارتباط بين بعدها السيرياني الأمن وجودة الخدمة	39
21-2	نتائج اختبار الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مجتمعة	40

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
22-2	النماذج المقترحة لأثر التحول الرقمي في جودة الخدمة	42
23-2	نتائج اختبار تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	42-43
24-2	تحليل التباين لقياس تأثير التحول الرقمي في جودة الخدمة	43
25-2	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA à 1 Facteur	45

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	فرق بين التحول الرقمي والرقمنة والامتة	9
3-1	نموذج متغيرات الدراسة	23

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	54
02	الاستبيان	55
04	مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS 22	58

مقدمة

مقدمة :

في العقود الأخيرة شهد العالم تطورا ملحوظا في مجالات عديدة ما كان له تأثير مباشر على تطوير في مختلف القطاعات ومعا تطور التقنيات الحديثة بدأ التحول الرقمي في الظهور كأحد أهم الاتجاهات المتطورة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها ومواكبة التغيرات الحديثة لأن الطرق التقليدية لم تعد كافية لتلبية متطلبات ورغبات الزبائن , حيث أصبح من ضروري تبني تقنيات رقمية حديثة تسهل في العمليات وتقديم خدمات أكثر وبسرعة , وذلك من خلال إستخدام تطبيقات إلكترونية وأنظمة معلومات متطورة تساعد على تقليل الأخطاء وتوفير الوقت وتحقيق رضا الزبائن وثقتهم بالمؤسسة كما التحول الرقمي لا يقتصر على إستخدام التكنولوجيا الحديثة بل يشمل تطوير طرق العمل وتحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة, بما يتماشى مع متطلبات عصر الرقمنة وهذا ما يدفع المؤسسات وخاصة البنوك إلى تبني إستراتيجيات حديثة تهدف إلى تحسين جودة خدماتها وتحقيق الكفاءة والفعالية والوصول إلى رضا الزبائن وتعزيز ولائهم.

1. الاشكالية :

مما سبق نطرح الاشكالية التالية :

ما مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة البنكية لبنك الخليج فرع ورقلة ؟

2. الأسئلة الفرعية:

- هل يؤثر بعد التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة البنكية؟
- هل يؤثر بعد الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمة البنكية؟
- هل يؤثر بعد التنظيمي العملياتي في تحسين جودة الخدمة البنكية؟
- هل يؤثر بعد الثقافي الانساني في تحسين جودة الخدمة البنكية؟
- هل يؤثر بعد الامن السيبراني في تحسين جودة الخدمة البنكية؟
- هل يؤثر متغير نمو الديمغرافي في تحسين جودة الخدمة البنكية؟

3. الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة لدى بنك الخليج الجزائر فرع ورقلة.

والتي تنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الاستراتيجية وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التنظيمي العملياتي و جودة الخدمة البنكية في بنك الخليج.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الثقافي الإنساني وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الامن السيبراني وجودة الخدمة البنكية في بنك الخليج.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة البنكية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة) لعملاء بنك الخليج.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة) في تحسين جودة الخدمة لدى بنك الخليج الجزائر فرع ورقلة.

4. اهداف الدراسة

- ✓ التعرف على مفهوم التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- ✓ إطلاع على مدى مساهمة التقنيات الرقمية لتسهيل العمليات البنكية.
- ✓ قياس تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ✓ معرفة كيفية استخدام الأدوات الرقمية في تحسين التفاعل الموظفين مع العملاء.
- ✓ تحديد التحديات التي قد تواجه البنك أثناء تطبيق التحول الرقمي.
- ✓ اقتراح إستراتيجيات لتطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في البنك.

5. المنهج المتبع

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات موضوع الدراسة وأدوات جمع البيانات (الاستبيان) جمع معلومات وتحليلها حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة.

6. حدود الدراسة

- ✓ الحدود المكانية: تم اختيار تطبيق هذه الدراسة في بنك الخليج الجزائر .
- ✓ الحدود الزمنية تمت الدراسة سنة 2026_25 مارس إلى 2026_24 أبريل
- ✓ الحدود الدراسة إستبيان.

7. هيكل الدراسة

بغرض دراسة الإشكالية ومعالجة الموضوع تم الاعتماد على منهجية IMRAD حيث قسمت الدراسة على النحو الآتي: مقدمة عامة وفصلين الأول نظري والثاني تطبيقي وخاتمة عامة. حيث تم في المقدمة العامة طرح إشكالية البحث والتصور العام للموضوع، أما في الفصل الأول فقد تم التطرق الى المراجعات الأدبية وقسم إلى مبحثين الأول عموميات التحول الرقمي و جودة الخدمة والعلاقة بينهما أما المبحث الثاني فتم التطرق فيه الى بعض الدراسات السابقة الأجنبية والعربية ذات الصلة بموضوع الدراسة والمتعلقة بأحد متغيري الدراسة أو كليهما. أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية والذي ينقسم الى مبحثين المبحث الأول تم تبين طرق وأدوات جمع البيانات، وفي المبحث الثاني تم عرض ومناقشة النتائج مع التفسير واثبات صحة الفرضيات، وفي الأخير تم تقديم خاتمة عامة والتي تتضمن النتائج المستخلصة ومجموعة من التوصيات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي

وجودة الخدمة

: تمهيد

التحول الرقمي من أبرز الظواهر التي تستخدمها المؤسسات في العصر الحديث, حيث أصبح عاملا أساسيا في تطوير الخدمات التي تعتمد عليها المؤسسة لتحسين أدائها وموكبة التغيرات الحديثة, ويعتمد هذا التحول الرقمي على إستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي, البيانات الضخمة..., التي تمكن المؤسسة من تحسين خدماتها وتبسيط عملياتها التشغيلية, حيث أصبح جودة الخدمات عامل أساسي في تحديد نجاح المؤسسة وقدرتها على المنافسة في الأسواق وتعبر الجودة عن مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية إحتياجات وتوقعات العملاء..., وفي ظل التطورات المتسارعة أصبح التحول الرقمي أحد عوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات في مختلف القطاعات مما أدى إلى إعتداد على تقنيات الرقمية لتحسين في الخدمات المقدمة مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة ودقة والسرعة في تلبية حاجات العملاء.

ومن خلال ما تقدم قسمنا هذا الفصل المتعلق بالنظري تحول الرقمي وجودة الخدمة ودراسات السابقة إلى مبحثين:

مبحث الأول: الإطار النظري لتحول الرقمي وجودة الخدمة.

مبحث الثاني: الدراسات السابقة للتحول الرقمي وجودة الخدمة البنكية.

المبحث الأول: مفاهيم حول التحول الرقمي وجودة الخدمة

يتعلق التحول الرقمي إلى تبني أساليب قائمة على إستعمال التقنيات الحديثة في مختلف المجالات وإستخدامها في جودة الخدمات وفق مطابقة الخدمة او المنتج للمعايير المحددة وقدرتها على تلبية توقعات العملاء وتحقيق الرضا وتعزيز التنافسية .

مطلب الأول: ماهية التحول الرقمي

الفرع الأول: التطور التاريخي لتحول الرقمي¹

يمكن تقسيم التحول الرقمي إلى عدة مراحل زمنية بارزة وتتمثل في مايلي:

*مرحلة الحوسبة البدائية في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، حيث إعتمدت الحوسبة الضخمة في المؤسسات الحكومية والبحثية والشركات الكبرى لذا إقتصر استخدامها على عمليات الحسابية وإدارة قواعد البيانات الأساسية حيث تتجاوز القدرة اليدوية التقليدية.

*مرحلة إنتشار الحواسيب الشخصية في سبعينيات والثمانينيات، وظهرت فيها الحواسيب الشخصية (PCs) وتطور نظم التشغيل وانتشار البرمجيات المكتبية مثل (word,excel)، سهل انتشار الحواسيب الشخصية عملية الرقمنة لأجزاء متزايدة من الأعمال الورقية.

*مرحلة الإنترنت والاتصال الشبكي في التسعينيات، حيث ظهرت فيها الشبكة العنكبوت العالمية وتبني بروتوكول، وإنطلقت شركات التقنية والاتصالات وبدء عصر التجارة الإلكترونية مع منصات (Amazon)، وتطور البريد الإلكتروني وتوسع استخدامه كوسيلة أساسية للتواصل مما أدى إلى سرعة في إنتشار البيانات وتبادلها، حيث مهد إلى حقبة جديدة من خدمات الرقمنة.

*مرحلة ثورة الخدمات على الويب في الألفية الجديدة، حيث بدأ بزوغ دور الشبكات التواصل الاجتماعي في توسيع مفهوم الخدمات الويب، وتعدد الفرص لدمج الأنظمة المختلفة وظهور تجارة إلكترونية شاملة وخدمات بث الرقمي.

*مرحلة الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة (2010_2015)، حيث بدأ إنتشار منصات مثل (Google Cloud ,Azure)، والتي أتاحت مرونة عالية في تخزين البيانات وتشغيل التطبيقات، وتطور أنظمة إدارة وتحليل البيانات الضخمة مثل (Spark)، وإستخدام خوارزميات تعلم الآلة، مما جعل تبني المشاريع الرقمنة أمرا سهل حتى للمؤسسة الناشئة.

*مرحلة الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء منذ 2015 حتى الآن، حيث ظهرت التطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء للأجهزة الذكية المتصلة في مختلف القطاعات مثل صناعة والزراعة، وتوسع تقنيات التعرف على صوت والصورة والفيديو، وكان أثر تحول الرقمي كبيرا، حيث دعمت هذه مرحلة التحول نحو عمليات أكثر ذكاء وتفاعلية، حيث يمكن للأجهزة تبادل معلومات أتوماتيكيا.

الفرع الثاني: تعريفات التحول الرقمي

¹د عبد الله موسى محمد السلحوت، التحول الرقمي بين إمكانيات الذكاء الاصطناعي وتحديات الأمن السيبراني، دار البازوي، 2025، ص27-29.

التحول الرقمي هو العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال. تغير هذه العملية بشكل أساسي الطريقة التي تقدم بها المؤسسة القيمة للعملاء. تعتمد الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة.

بدء الشركات في إنشاء حلول رقمية، مثل التطبيقات الجوال أو منصة التجارة الإلكترونية ترحيل الشركات من البنية التحتية القائمة على أجهزة الكمبيوتر المحلية إلى الحوسبة السحابية اعتماد الشركات للمستشعرات الذكية لخفض تكلفة التشغيل.

يعرف التحويل الرقمي بأنه استخدام التكنولوجيا الرقمية الشركة أو المؤسسة للتقنية في:

- إدارة الأعمال والأنشطة والخدمات
- معالجة وتحليل البيانات
- أداء تعاملاتها إلكترونياً بشكل كامل، وذلك في بيئة رقمية آمنة.

تحويل الرقمي هو الإجراء التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، والتي تؤدي إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم المؤسسة للقيمة للعملاء. تستخدم الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة.¹

التحول الرقمي هو إنتقال من الهياكل التنظيمية التقليدية المركزة على العمليات، إلى هياكل حديثة تستخدم التقنيات والأدوات الرقمية في جميع عمليات وأنشطة المنظمات والشركات.²

كما سبق نستنتج:

التحول الرقمي هو عملية استراتيجية تقوم من خلالها المؤسسات بدمج التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف نشاطاتها مثل قواعد البيانات، وتطبيقات ذكية بهدف تطوير أساليب العمل وتحسين جودة الخدمة المقدمة مما يساهم في تعزيز رضا العملاء.

الثالث الفرع: سيمات استراتيجية التحويل الرقمي وأبعاده

¹ إيهاب عيسى عبد الرحمن، التحويل الرقمي في إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، 2024، ص14.

² إيهاب عيسى عبد الرحمن المصري، التحويل الرقمي في إدارة المواهب، دار التعليم الجامعي، ص165.

أولاً: سيمات استراتيجية التحويل الرقمي¹

هناك مجموعة من سيمات والمبادئ التوجيهية والتي ينبغي توفرها في استراتيجيات التحويل الرقمي التي تضمن نجاحها، من أهمها مايلي:

التصميم الذي يركز على المستخدمين: حيث لابد من أخذ هذه السمة في الاعتبار والانتباه إليها في كل مرحلة من مراحل عملية تصميم الخدمة وتقديمها.

المواطنین: حيث تصبح من مبدأ التنظيمية الذي تقوم على أساسها تحديد وتحقيق مستهدفات الصالح العام، والأساس الذي تنطلق منه العمليات تخطيط وتقديم الخدمات الحكومية، وينقسم المستخدمون إلى شرائح لها احتياجات وتوقعات مختلفة من حيث المعلومات ومعايير الخدمة والعروض.

خدمات القيمة المضافة: حيث يجب أن يتم تصميم مشاريع التحويل الرقمي التي تستهدف إيجاد القيمة العامة، والتي تجعل المواطنين والمجتمع ككل أكثر ثقة ويميلون لقبول الإجراءات الحكومية والشعور بالارتباط بها، مما يتطلب ذلك العمل على تعزيز مستويات الجودة، وكفاءة وفعالية الجهاز الحكومي، من خلال رفع مستوى التنسيق والتعاون بين مؤسسات الحكومية والمجتمع المحلي، فمن الضروري استهداف إيجاد قيمة اقتصادية واجتماعية من خلال تطوير حزم من خدمات المتصلة والتطبيقات المبتكرة التي تساهم في تحقيق متطلبات مشاريع التحويل الرقمي.

مفهوم الشباك الواحد: حيث إن إمكانية الحصول على معلومات و إنهاء إجراءات في مكان واحد، دون الحاجة إلى زيارة العديد من الأماكن أو مواقع الويب أو الإتصال بمراكز.

الوصول متعدد القنوات: حيث يمكن الحصول على معلومات والتطبيقات، الحصول على خدمة عبر قنوات عديدة، ويمكن أن تشمل هذه القنوات مراكز خدمة المواطن، ومنصات الانترنت، ومراكز الاتصال، وتطبيقات الهواتف الذكية، والرسائل القصيرة، والأكشاك ذاتية الخدمة وغيرها.

الحوكمة المتكاملة: حيث هناك حاجة إلى ابتكار نماذج تنظيمية جديدة في سياق الحوكمة ككل وتطوير منظومة تجمع المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية وغيرها، والتي تعمل بطريقة متسقة من أجل تقديم خدمات للمواطنين وقطاعات الأعمال، وهو مايدعو الجهاز الحكومي للعمل كمؤسسة افتراضية متصلة ببعضها وتعمل من أجل تقديم مهام مشتركة كما تشمل السمة تعاون بين مؤسسات الحكومية لتوفير الخدمات المتكاملة عبر ربط بين قواعد البيانات المختلفة، التي تهدف إلى تقليل التكرار، ورفع كفاءة الأداء الحكومي ويتم التعامل مع المعلومات والمعاملات العامة من قبل كيان واحد للخدمات، في حين يتم التعامل مع الحالات الأكثر تعقيدا من قبل الإدارات المعنية والمختصة.

¹ مها رضوان محمد محمد مصطفى وحازم حسانين محمد، التحويل الرقمي والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتحقيق وتدعيم التنمية المستدامة في بلدان العربية، دار التعليم الجامعي، ص12-13

التواصل: حيث يمثل التواصل السمة الأكثر بروزاً وتجربة من قبل المستفيدين، أي قطاع الأعمال والمواطنين، وهو ما يعرف باسم التكامل الأفقي للخدمات العامة، كمنصة تجمع بين الخدمات المختلفة، ويعتمد نجاح هذه السمة على مدى مشاركة المؤسسات الحكومية ودرجة التعاون فيما بينها لتوفير البيانات والمعلومات وتطوير الخدمات المشتركة للمواطنين وقطاع الأعمال.¹

ثانياً: أبعاد التحول الرقمي

البعد التكنولوجي²

التكنولوجيا الرقمية تلعب دوراً جوهرياً في عملية التحول الرقمي، حيث تمثل الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحسين أدائها وتطوير خدماتها، تشمل التكنولوجيا الرقمية مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، أنترنت الأشياء، التي تعمل جميعها على تسهيل العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية من خلال اعتماد على التكنولوجيا، يمكن للمؤسسات تقديم خدمات أسرع دقة، وتقليل التكاليف المرتبطة بالإدارة التقليدية، هذا التنبؤ لا يسهم فقط في تحسين الأداء الداخلي بل في تعزيز التجربة الكلية للعملاء. وأحد أهم التأثيرات التي تحقيقها التكنولوجيا الرقمية في التحول الرقمي هو تعزيز القدرة على تحليل البيانات واتخاذ المستنيرة، توفر التكنولوجيا الرقمية أدوات متقدمة لتحليل كميات الهائلة من البيانات التي تساعد في تحديد الاتجاهات والفرص المحتملة، على سبيل المثال يمكن لتقنيات التعليم الآلي والذكاء الاصطناعي تحسين التنبؤ بالأداء المالي والسوقي، مما يمكن الشركات من اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى بيانات حقيقية ودقيقة، هذه القدرة على الوصول إلى البيانات وتحليلها بسرعة وتساهم في توسيع نطاق الإبداع والابتكار داخل المؤسسات بفضل إمكانيات التي توفرها هذه التقنيات، وتعد التكنولوجيا الرقمية المحرك الأساسي للتحول الرقمي لتحقيق الإستدامة والنمو في البيئة التنافسية.

البعد الإستراتيجي³

البداية بصياغة رؤية ورسالة رقمية واضحة، فالرؤية الرقمية تحدد الغاية والأهداف البعيدة المرتبطة بالتحول الرقمي من الضروري أن تنبثق هذه الرؤية من الإستراتيجية العامة للمؤسسة، كي لا يصبح التحول مجرد مبادرة منفصلة عن أهداف العمل الجوهرية. أيضاً تحليل البيئة الداخلية والخارجية (PESTLE، SWOT)، حيث يتطلب بناء استراتيجية التحول الرقمي إجراء تحليلات معمقة للبيئة المحيطة، بما في ذلك العوامل السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والقانونية والاجتماعية (PESTLE Analysis) وتستخدم نتائج هذا التحليل في تحديد الأولويات وتوزيع الموارد على مبادرات الرقمية الأكثر تأثيراً، ينبغي وضع المؤشرات قياس الأداء (kPIs) لقياس مدى التقدم في تنفيذ الخطط من أمثلة على هذه المؤشرات قياس مستوى الرضا العملاء الرقمي، وسرعة إنجاز العمليات، نسبة الزيادة في مبيعات القنوات الرقمية.

¹ مها رضوان محمد محمد مصطفى وحازم حسنين محمد، مرجع سبق ذكره، ص13.

² مطرروح هديل، أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة بريد الجزائر- ولاية تبسة، مذكرة ماستر، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2025، ص12-14.

³ عبد الله موسى محمد السلحوت، مرجع سبق ذكره، ص21-22.

البعد التنظيمي والعملي¹

إعادة هيكلة العمليات عند بدء بالتحويل الرقمي ضرورية، فعادة ماتخضع العمليات إلى الرئيسية والفرعية في المؤسسة لإعادة الهندسة، أيضا التكامل بين القطاعات والأقسام حيث يفرض التحويل الرقمي تواصل قوي بين الأقسام داخل المؤسسة، يتم التحويل الرقمي عبر كامل دورة العمل في مؤسسة تسمى دورة العمليات المتكاملة، إذ تتشابه البيانات وتتدفق بحرية بين الوحدات الإدارية، هذا التكامل يساعد في الحد من تكرار العمليات والمعلومات ويعزز من فعالية اتخاذ القرار.

البعد الثقافي الإنساني

أولا تقبل التغيير وثقافة الابتكار حيث يعد التحويل الرقمي نقلة ثقافية بامتياز فجناحه يعتمد على مدى تقبل الأفراد داخل المؤسسة وخارجها مثل العملاء والموردين لاستخدام التقنيات الحديثة، نشر ثقافة الابتكار والتعليم المستمر يشجع الموظفين على إقتراح التحسينات والأفكار الإبداعية.

البعد الامن السيبراني²

يشمل هذا البعد الأثر واللوائح والضمانات التي امثال المبادرات الرقمية للقطاع العمومي للقوانين من خلال حماية خصوصية البيانات من الوصول غير المصرح به وسوء الاستخدام، وكذا الامتثال التنظيمي للوائح المعمول بها والتي تحكم استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع العمومي، إضافة إلى تعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني لضمان سلامة الأنظمة الرقمية ووضع أثر واضحة للحكومة الرقمية ومبادئ توجيهية قانونية وأخلاقية للتعامل بالتقنيات الرقمية، كما ينبغي إرسال أليات الشفافية ومساءلة لبناء ثقة الجمهور، ووضع معايير واضحة لتشغيل البنية وتبادل المعلومات بين القطاع العام والخاص، والتعاون الدولي لتبادل أفضل الممارسات في هذا المجال.

الفرع الرابع : الأهمية التحويل الرقمي وأهدافه

أولا: أهمية التحويل الرقمي³

إن التحويل الرقمي يتميز بالاستمرارية فهو لا يقتصر على فترة زمنية معينة بل يتجدد بناء على التغيرات التي يشهدها قطاع تقنية المعلومات مما يوفر قوة دافعة للتحويل والتطوير المستمر لمواكبة كل ماهو جديد في العالم ومن هنا تكمن أهمية التحويل الرقمي فيما يلي:

- إتاحة أنشطة جديدة وتوفير قيمة مضافة وإيرادات إضافية وتخفيض المصاريف في البنوك.
- التغيرات في الهيكل التنظيمي للبنوك نتيجة استخدام مهام جديدة وتقليص المهام القديمة.
- المرونة وتوفير متطلبات اتخاذ القرار بفاعلية وكفاءة.

¹ عبد الله موسى محمد السلحوت، مرجع سبق ذكره، ص22-23

² هدى بولقمح، التحويل الرقمي في قطاع العمومي في الجزائر، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2025، ص101-102.

³ معاوية فهد داود والقواسمي، التحويل الرقمي في مصارف الإسلامية: دراسات تطبيقية على المصارف الإسلامية في دولة فلسطين، 2024، ص18-19.

- زيادة كفاءة التنسيق بين الوظائف البنكية وأنشطتها ومهامها مما يعكس بوضوح والرضا للعملاء وتحسين الكفاءة.
- تطوير عملية اتخاذ القرارات الإدارية في بنوك، وكذلك الاستثمار الجيد في الإمكانيات المادية والبشرية.
- تطوير الأنماط الإدارية والقيادية، وظهور معالم فلسفة إدارية جديدة.

كذلك في جائحة كورونا التي واجهت العالم دليل على التحول الرقمي وحاجة البنوك إليها، حيث بدأت دول العالم تقديم خدمات عن بعد لتلبية إحتياجات الناس في ظل ظروف الإغلاق والتباعد لضمان استمرارية قطاعات الحياة مع استمرار خطر الوباء.

ثانيا: أهداف التحول الرقمي¹

ظهر التحول الرقمي محملا بعدد من الأهداف التي تعتمد في المقام الأول على التطور، وقد شملت هذه الأهداف مايلي:

- تقديم خدمات أكثر كفاءة للعملاء.
- تعزيز التعاون بين أفراد فريق العمل.
- إنتاج أفكار مبتكرة في أسرع وقت.
- إكتساب المؤسسات الميزة التنافسية.
- خفض التكاليف و تحسين أداء الموظفين.
- مواكبة التغيرات التكنولوجية عبر تطبيق إدارة التغير المرنة.

الفرع الخامس: تقنيات التحول الرقمي و الفرق بين التحول الرقمي والرقمنة والامتة

أولا: تقنيات التحول الرقمي²

تعتمد المؤسسات على العديد من التقنيات التحول الرقمي منها:

- **إنترنت الأشياء:** يتكون من مجموعة شبكات المتصلة ببعضها البعض، هي الشبكة المركزية تقوم بحفض المعلومات وتحليلها، وتحدث بشكل آلي دون تدخل أي بشري.
- **الذكاء الاصطناعي:** وهي تقنية تقوم على محاكاة أفعال وطريقة تفكير البشر، وهي الأكثر التقنيات الشائعة في شركات لدورها الحيوي في تحسين الأداء عبر الأتمتة العمليات.
- **الواقع الافتراضي:** تقنية تستهدف تعزيز افتراضية العالم والذي يحاكي الواقع، وذلك من خلال دمج المكونات متعمدة من المحفزات الاصوات والصور.

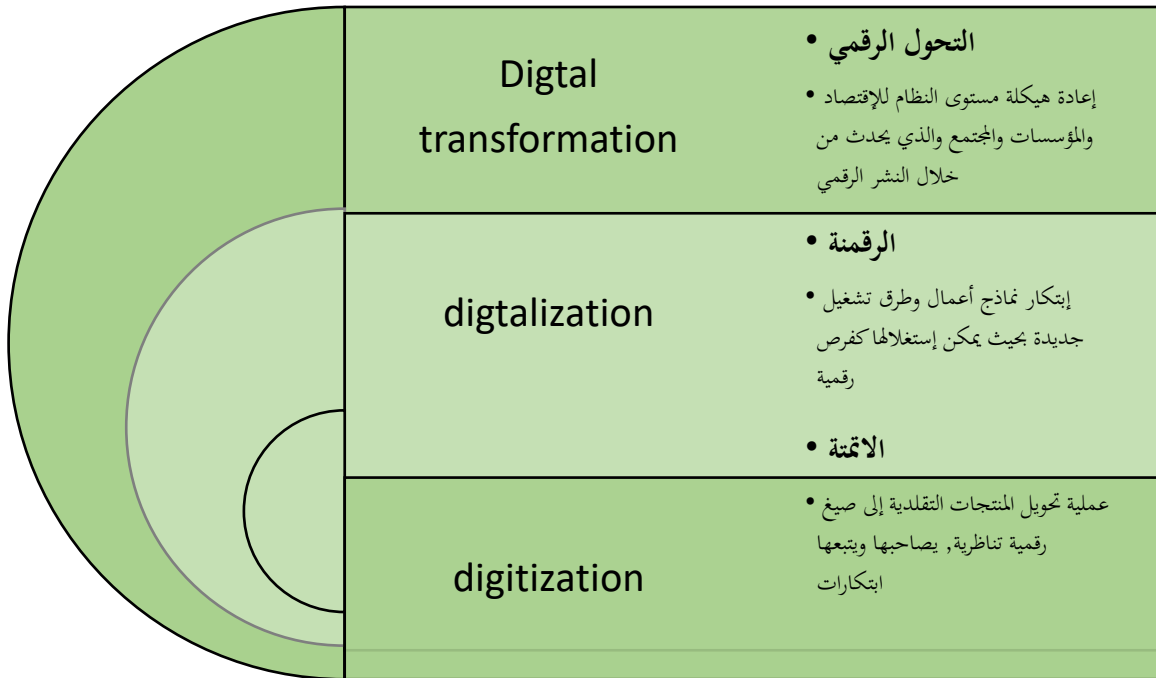
¹ إيهاب عيسى عبد الرحمن المصري، الحوكمة الرقمي، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2024، ص 93.

² نفس المرجع، ص 97.

➤ التوأم الرقمي: يعتمد على تقنية ثلاثية الأبعاد في إنتاج نسخة افتراضية للخدمات أو العمليات، يستخدمها في تكرار العمليات.

➤ التكنولوجيا القائمة على السحابة: وهي تقنية تستخدم في تعزيز مرونة تخزين البيانات الكثيرة في المؤسسات، حيث تستخدم السحابة في حفظ البيانات بشكل آمن وبأقل تكلفة.¹

ثانياً: فرق بين التحويل الرقمي و الرقمنة والأتمتة²



الشكل (1): الفرق بين الأتمتة والرقمنة والتحويل الرقمي

المطلب الثاني: ماهية الجودة الخدمة

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة:

تعريفات جودة الخدمة:

¹ إيهاب عيسى عبد الرحمن المصرى، مرجع سبق ذكره، ص 97.

² عهود يوسف محمد مظهر، إدارة التحويل الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي، كتاب رقمي، 2024، ص 29.

هي قدرة الخدمة على تلبية إحتياجات وتوقعات العملاء، تقييم مستوى تقديم الخدمة من خلال مقارنة الأداء الفعلي للخدمة معاً مستوى توقع المستهلك، وإذا كان مستوى الخدمة يفوق أو يساوي التوقعات تعتبر الجودة عالية، أما إذا كان أقل منها تعتبر جودة ضعيفة.¹

الجودة الخدمة هي الأهمية الكبيرة التي يوليها المستهلك لجودة مقدمة الخدمة حيث يقوم بتقييمها وفق طريقة تقديمها وإنطباعه العام ومدى تلبية إحتياجات العملاء، والحكم الأساسي يكون على كفاءة المؤسسة.²

الفرع الثاني: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

مؤشرات تقييم جودة خدمات

مؤشرات جودة الخدمة في عام 1985 قام كل من Berry, Zeithmal Parasuraman بوضع عشر مؤشرات لأبعاد جودة الخدمة وفي دراسة لاحقة سنة 1988 تمكنوا من دمج هذه المؤشرات العشر في خمس وهي:

الملموسية، الإعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف كما هو موضح في الجدول الآتي:

مؤشرات جودة خدمة³

المؤشر	البيان
الملموسية	● جاذبية المظهر ● التصميم الداخلي للمنظمة ● حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة ● المظهر اللائق لمقدمي الخدمة
الإعتمادية	● الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة ● تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء) ● معلومات دقيقة وصحيحة
الاستجابة	● السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة ● الاستجابة الفورية لحاجات الزبون ● الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي
الضمان (الأمان)	● الشعور بالأمان في التعامل ● الثقة بمقدمي الخدمات

¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، ص 197-198.

² محمد صالح الخناوي وإسماعيل السيد، قضايا معاصرة، طبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 162-163.

³ شهيد نصير سعدي حسن، علاء عبد الكريم هادي البديري، "التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وأثره في جودة الخدمة التأمينية: دراسة تطبيقية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 14، العدد 47، 2019، ص. 103.

التعاطف	• تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن التعامل • فهم ومعرفة احتياجات الزبائن • ملائمة ساعات العمل • وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا • تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه • اللطف في التعامل مع الزبون
---------	--

جدول يوضح مؤشرات جودة الخدمة¹

الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة²

إن لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، فعلى المنظمات الاهتمام بالعاملين والزبائن معاً، ولذلك تكمن أهمية الجودة في مايلي:

- (1) نمو مجال الخدمة توسع في تقديم الخدمات رغم ازدياد عدد المؤسسات.
- (2) إزدياد المنافسة بسبب وجود عدد من المؤسسات تقدم الخدمة يؤدي إلى وجود منافسة شديدة فيما بينها.
- (3) فهم العملاء وتقديم خدمة ذات جودة عالية وسعر معقول معاً فهم والمعاملة الجيدة.
- (4) المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة أي أصبحت المؤسسة ترغب في توسيع حصتها السوقية ولا يجب سعي من أجل إجتذاب عملاء جدد بل يجب المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك يجب الاهتمام أكثر بمستوى الجودة.

الفرع الرابع: فجوات جودة الخدمات

نموذج الفجوات لجودة خدمات³

Parasuraman وBerry وZiethaml طوروا نموذجاً يبين الفجوات بين التوقعات من مستوى الخدمة ادراكات المستفيد أي الفجوة الفاصلة بين توقعات ادراكات الزبون، ولقد شخصوا أربعة مسببات محتملة لهذه الفجوة هي :

- يجب على مقدمي الخدمة أن يتأكدوا من أن الإدارة تعرف تماماً الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للزبون وبالأولويات التي يرغبها.

¹ مزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة خدمات وكالات التأمين في السوق الجزائري، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي غليزان، المجلد 1، العدد 1، 2018، ص174.

² فؤاد بن غضبان، جغرافية الخدمات، دار البازوي، 2022، ص52-53.

³ خديجة خنطيط، التحويل الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة _ دراسة حالة مؤسسة براندت للأجهزة الكهرومنزلية، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 09، العدد 01، جوان 2024، ص 156.

- قد يكون مقدم الخدمة يدرك المشاكل التي يعاني منها المستفيد غير أنه غير قادر أو غير مهتم لحل هذه المشاكل مثل طول وقت الانتظار للحصول على الخدمة إلا أنه لا يفعل شيئاً.
- في حالة وضع معايير الجودة بشكل صحيح إلا أنه قد تكون على درجة منخفضة من الإتقان بسبب عجز أو سوء أداء القائمين على تقديم الخدمة وهذا يرجع إلا أن مقدمي الخدمة قد يكونوا غير مؤهلين أو أنهم لا يعرفون واجباتهم ومهامهم بالضبط.
- حالة عدم توافق بين الوعود التي تتعهد بها المؤسسة من حيث تقديم خدمة ذات مستوى معين من جودة وبين ما تقدمه في الواقع الميداني (فجوة الوعود) ، وبالتالي فإنها تصبح مسئولة عن عدم رضا الزبون عن الخدمة المقدمة .

والشكل الآتي يبين خمسة فجوات بين التوقعات من مستوى الخدمة إدراكات المستفيد عن التقديم الفعلي للخدمة ، يمكن تلخيصها كما يلي :

أ - الفجوة الأولى (الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة): في هذه الحالة قد لا تستطيع الإدارة أن تفهم ما يرغبه أو يريده المستفيدون بحيث أن تحديد جودة الخدمة يتطلب المعرفة الجيدة لرغبات العملاء، أي حدوث اختلاف بين تصورات الإدارة لتوقعات العملاء وتوقعاتهم الفعلية فمثلاً " قد تعتقد إدارة شركة التأمين أن الزبائن يفضلون الحصول على منتجات تأمينية بأسعار تنافسية بينما يولون في الواقع أهمية أكبر مدى سرعة استجابة الموظفين وكفائتهم في تقديم الخدمة " .

ب - الفجوة الثانية (الفجوة بين إدراك الإدارة وبين الموصفات المحددة لجودة الخدمة): في هذه الحالة قد تضع الإدارة موصفات للخدمة غير مناسبة أو غير واضحة تسهم في صعوبة التواصل بينها وبين العميل وقد يرجع السبب إلى نقص في تدريب موردي الخدمة أو إلى التذبذبات الكبيرة في الطلب، أو بسبب محدودية الموارد وسوء تسير الإدارة التي ينتج عنها وجود اختلاف بين تصور الإدارة لتوقعات الزبون وبين الموصفات الفعلية المحددة لجودة الخدمة.

ج - الفجوة الثالثة (الفجوة بين موصفات جودة الخدمة وبين تقديمها): قد يوجد تفاوت كبير في أداء مقدمي الخدمة ومنه استحالة تنميط الخدمات رغم وجود معايير واضحة وموحدة لتأدية الخدمة، ويعود السبب إلى عدة عوامل منها مستخدمين غير مؤهلين أو غير قادرين على تأدية الخدمة بالجودة المطلوبة، عدم وجود طاقة إنتاجية كافية من حيث الموظفين والأجهزة التقنية أو تعطل التجهيزات. فمثلاً " في شركة تأمين معينة، قواعد الإنتاجية التي تدفع بالفعالية القصوى للمستخدمين (مثل سرعة إصدار العقود) تدخل في صراع مع الأهداف التسويقية من ناحية الاتصال اللطيف والودي والشرح المفصل لكل بند مع كل زبون " .

د - الفجوة الرابعة (الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية): حيث تتأثر توقعات الزبائن بالإعلانات التي تصرح بها المنظمات الخدمية، فالمبالغة في الإعلان أكثر مما يمكن تقديمه بالفعل سوف يعمل على زيادة التوقعات المبدئية للعميل فإذا حدث خلل بين الخدمة الفعلية والخدمة الموعودة يكون لذلك اثر سلبي على إدراك العميل لمستوى الجودة، مما يؤدي إلى أزمة ثقة بين العميل ومقدم¹ الخدمة.

¹ خديجة خنيط، التحويل الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة — دراسة حالة مؤسسة براندت للأجهزة الكهربائية، مرجع سبق ذكره ص 157

هـ - الفجوة الخامسة (الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها والخدمة التي يدركها العميل): في هذه الحالة فإن العميل يعتقد أن المنظمة غير راغبة على تقديم الخدمة له بالجودة التي يريدها مع اعتقاده أنها قادرة على ذلك وهذا ما يؤثر على إدراكه لسوء جودة الخدمة المقدمة له، أي انه يشعر أن الخدمة المقدمة له أقل من الخدمة التي كان يتوقعها.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتحويل الرقمي وجودة الخدمة البنكية

تعد الدراسات السابقة واحدة من المرتكزات الأساسية التي يستند عليها أي بحث في بناء نموذج الفكري، وقد تطرقنا إلى بعض من دراسات سابقة العربية و الأجنبية ذات صلة بموضوع الدراسة التي ساهمت في توضيح المنهجية والنظرية والميدانية كما يلي:

المطلب الأول: دراسات السابقة حول التحويل الرقمي

1. دراسة دارين أبو سالم، محمد سعيد العتيبي سنة 2024:

جاءت الدراسة حول أبعاد التحويل الرقمي على أداء وظائف الموظفين في إدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك ولقد اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وقامة بتحليل الأدبيات المتعلقة بالتحويل الرقمي وتطوير الوظيفي، والبنية التحتية التكنولوجية لتحسين الأداء الموظفين والمنظمة وأيضا تم تحديد ثلاثة أبعاد رئيسية للتحويل الرقمي الإدارة العلائقية، الإدارة التحويلية، والإدارة التشغيلية، وبينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين أبعاد التحويل الرقمي وأداء الوظائف الموظفين وتدعم أهمية اعتماد استراتيجية التحويل الرقمي وتحسين البنية التحتية لتحقيق النتائج.²

2. دراسة بلقاضي آسيا سنة 2024:

هدفت الدراسة إلى متطلبات التحويل الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية سطيف، تهدف الدراسة إلى تحديد متطلبات التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة، تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بتحديد خمس أبعاد التحويل الرقمي (استراتيجية، متطلبات لاجرائية، والتقنية، والبشرية والثقافية التنظيمية) تم توزيع استبيان لعينة 50 وتحليل البيانات استخدم برنامج spss v. 20، وتصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات التحويل الرقمي بأبعاده الخمس في تحسين جودة الخدمة وأن بعد بناء استراتيجية الرقمية له دور الأكبر في تحسين جودة الخدمة.³

3. دراسة فهد زيد عايش العازمي طالب ماجستير بكلية التجارة

¹ قاسمي خالد، دعي عمر، مظاهر التحويل الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر، ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحويل الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة البويرة، نوفمبر 2023، ص 157.

² دارين أبو سالم، محمد سعيد العتيبي، 2024، "أبعاد التحويل الرقمي على أداء وظائف الموظفين في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك"، مجلة البحوث المالية والتجارية، ص 182-219.

³ بلقاضي آسيا، متطلبات التحويل الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية سطيف، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 9، العدد 1، 2024، ص 690-710.

هدفت الدراسة حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، تهدف الدراسة بوصف أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمة المقدمة وتحديد علاقة بين أبعاد وجودة خدمة بالإعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات باستخدام عينة 340 مواطن دولة كويت وأظهرت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقضي حول التحول الرقمي وجودة الخدمة وكشفت أن هناك علاقة طردية بين أبعاد التحول الرقمي و أبعاد الجودة.¹

4. دراسة باسم نبيل عبد الغني محمد:

جاءت الدراسة حول التحول الرقمي وتأثيره على النظام البيئي لريادة الأعمال دراسة ميدانية، واعتمدت الدراسة على تحديد أبعاد التحول الرقمي وأبعاد متغير النظام البيئي، من خلال منهج الوصفي والكمي، من خلال توزيع إستبيان على عينة 384 مفرد وتم تحليلها باستخدام SPSS، وأظهرت النتائج الانحدار البسيط وجود دلالة إحصائية للتحول الرقمي على نظام البيئي ووجود علاقة طردية قوية بين متغيرين.²

5. دراسة Siti Aisyah, Adistya Nur Qomarani, Florentina Ratih, Mani Festati Prabowo :

جاءت هذه الدراسة حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة في قطاع التعليم، تهدف الدراسة إلى قياس التحول الرقمي في قطاع التعليم، وإعتمدت على منهج الكمي وتم جمع البيانات من خلال إستبيان وتم تحليل ب SEM_PLS، وأظهرت النتائج أن الموارد و أنظمة المعلومات وهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية دور مهم في إحداث التغيير وتشير الدراسة إلى ضرورة إجراء بحوث متشابهة على مستويات دراسية مختلفة.³

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول جودة الخدمة

1. دراسة فاطمة جنات

جاءت الدراسة حول أثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة تجريبية على البنوك التجارية المملوكة للدول في بنغلاديش، وإتبعته الباحثة منهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة لتحليل أبعاد جودة الخدمة تم توزيع استبيان لعينة مكونة من 100 فرد من زبائن البنك، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل نتائج، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء ليس بالمستوى المطلوب، وأن المظهر، اللباقة، دقة، موثوقية، الأمان لهم تأثير إيجابي على رضا العملاء، وسرعة

¹ فهد عايش العازمي، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، جامعة مدينة السادات كلية تجارة، 2022، ص1-21.

² اسم نبيل عبد الغني محمد، "التحول الرقمي وتأثيره على النظام البيئي لريادة الأعمال: دراسة ميدانية"، المجلد 16، العدد الرابع، 2025، ص553-586.

³ Siti Aisyah, Adistya Nur Qomarani, Florentina Ratih, Mani Festati Prabowo, "The Effect of Digital Transformation on Service Quality in the Education Sector.

الخدمة والإهتمام الفردي بالعملاء له تأثير سلبي على رضا، والعملاء يولون اهتمام أكبر للموثوقية و الضمان والوضوح معا تحديث معدات البنك.¹

2. دراسة (Md. Shajedul Islam ,Md. Ahsan Ahamed (2023)

جاءت الدراسة حول قياس رضا العملاء باستخدام نموذج SERVQUAL دراسة حالة على بنك إيسترن المحدود هدفت الدراسة إلى قياس رضا عملاء من خلال توزيع استبانة على 350 عميلا، وتم تحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل الفجوات بين توقعات العملاء وإدراكهم، وأظهرت النتائج وجود فجوات سلبية في جميع أبعاد جودة الخدمة، مما يدل على أن مستوى الخدمة كان أقل من توقعات العملاء وأوصت الدراسة بضروة تحسين جودة الخدمة خاصة في بعد الاستجابة والتعاطف من أجل رفع مستوى رضا العملاء.²

3. دراسة :octaviana,v, sugiarto 2021

جاءت هذه الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها على رضا العملاء :أدلة تجريبية من دراسة مصرفية، تهدف الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد الجودة على رضا العملاء وإعتمدت على ملاحظة والمقابلة والاستبيان وكانت حجم العينة 96 مستجيبا، وكانت النتائج أن أبعاد الجودة الملموسية والموثوقية والتعاطف لهم تأثير إيجابي على الرضا والاستجابة والضمان مما لوحظ أن تأثير لجودة عليهم وتقاس بقارئة توقعات العميل بالخدمة المقدمة فعليا.³

4. دراسة Hummayoun Naeem, Asma Akrm, M Iqbal Saif, Service

Quality And Its Impact On Customer Satisfaction An Empirical

Evidence From The Pakistani Banking Sector,2009:

جاءت الدراسة حول جودة الخدمة وتأثير على الرضا العملاء دراسة تجريبية من قطاع المصرفي الباكستاني، تهدف الدراسة مقارنة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء وإفترضت الدراسة أن ارتفاع مستوى جودة الخدمة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا، وتم إختيار عينة عشوائية 200 (100 من بنك أجنبي و100 من بنك حكومي)فرد واستخدام برنامج SPSS لجمع البيانات

¹ Fatema Jannat and Sumon Das, “Impact of Service Quality on Customers’ Satisfaction: An Empirical Study on State-Owned Commercial Banks in Bangladesh,” *Dhaka University Journal of Management*, Vol. 12, No. 2, July–December 201

² Islam, Md. Shajedul, and Ahamed, Md. Ahsan, “Measuring Customer’s Satisfaction using SERVQUAL Model: A Study on Eastern Bank Limited,” *International Journal of Science and Business*, vol. 20, no. 1, 2023, pp23–33.

³ Octaviana, V., & Sugiarto, S. (2021). *Service Quality Dimensions and Its Impact on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from a Banking Study*, pp93-106.

وتحليلها، وأشارت النتائج تحليل الانحدار أن جودة الخدمة تعد مؤشر قويا لرضا في حالة البنك أجنبي والبنك الحكومي لا يدعم الفرضية البحث. ¹

5. دراسة: Parag Rejwani et Ritesh Patel, 2017

جاءت الدراسة حول جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة الهندية باستخدام نموذج SERVQUAL, تهدف الدراسة إلى تحديد مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية بناء على عوامل مختلفة، لقياس جودة الخدمات من خلال عدة أبعاد، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والملموسية. وقد أجريت على عينة 384 باستخدام تحليل العوامل والارتباط والانحدار، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة والرضا العملاء، حيث توصل إلى تحسين أبعاد الجودة يؤدي إلى رفع مستوى الرضا، وأكدت الدراسة أن بعض الأبعاد لها تأثير مثل الاستجابة، والموثوقية، لكان لهم تأثير أكبر على الرضا مقارنة بأبعاد أخرى. ²

المطلب الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه لدراسات الدراسات والدراسة الحالية و الفجوات البحثية

أولاً: أوجه الاختلاف والتشابه لدراسات الدراسات والدراسة الحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه مع دراساتك	أهم النتائج	المتغيرات	المنهج / الأداة	الدراسة
ركزت على الأداء وليس جودة الخدمة	تتفق في أثر التحول الرقمي	التحول الرقمي يحسن أداء الموظفين	التحول الرقمي → أداء الموظفين	استبيان + تحليل إحصائي	دارين أبو سالم & العتيبي (2024)
قطاع مختلف (اتصالات)	نفس العلاقة بين المتغيرين	تأثير إيجابي في قطاع الاتصالات	التحول الرقمي → جودة الخدمة	دراسة حالة + استبيان	بلقاضي آسيا (2024)
لم تفصل الأبعاد	تتفق في جودة الخدمة	تحسين جودة الخدمة	التحول الرقمي → جودة الخدمة	وصفي تحليلي	فهد العازمي (2022)

¹ Hummayoun Naeem, Asma Akram and Muhammad Iqbal Saif, "Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector", *International Business & Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, 2009, pp. 99–104.

² Parag Rejwani et Ritesh Patel, « Qualité de service et satisfaction des clients dans le secteur bancaire indien : une étude basée sur le modèle SERVQUAL », *Revue internationale de recherches économiques*, vol. 14, no 18, janvier 2017, pp. 199-211.

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه مع دراستك	أهم النتائج	المتغيرات	المنهج / الأداة	الدراسة
متغير تابع مختلف	يدعم دور التحويل الرقمي	تأثير إيجابي للتحويل الرقمي	التحول الرقمي → ريادة الأعمال	دراسة ميدانية	نبيل عبد الغني محمد (2025)
قطاع التعليم وليس البنوك العامة	تتفق في العلاقة العامة	تأثير إيجابي في التعليم	التحول الرقمي → جودة الخدمة (تعليم)	استبيان	Siti Aisyah et al.
لا تناول التحويل الرقمي	تدعم جودة الخدمة	علاقة قوية بين الجودة والرضا	جودة الخدمة → رضا العملاء	SERVQUAL	Fatema Jannat & Sumon Das (2018)
لا تشمل التحويل الرقمي	تدعم جانب الجودة	قياس دقيق لجودة الخدمة	جودة الخدمة → رضا العملاء	SERVQUAL + استبيان	Islam & Ahamed (2023)
لا تناول الرقمنة	تدعم نتائج الجودة	تأثير قوي للجودة	جودة الخدمة → رضا العملاء	تحليل إحصائي	Octaviana & Sugiarto (2021)
قديمة ولا تشمل التحويل الرقمي	تدعم قوة الجودة	علاقة قوية جداً	جودة الخدمة → رضا العملاء	دراسة كمية	Naeem et al. (2009)
لا تشمل التحويل الرقمي	نفس القطاع البنكي	تأثير إيجابي في البنوك	جودة الخدمة → رضا العملاء	SERVQUAL	Parag Rejwani & Patel (2017)
تحليل أعمق + أبعاد متعددة + نموذج متقدم	تعتمد نفس الإطار العام	علاقة قوية جداً (R=0.937-0.960) تفسير 91%	التحول الرقمي (5 أبعاد) → جودة الخدمة	SPSS + ارتباط + انحدار + ANOVA + Stepwise)	الدراسة الحالية

جدول مقارنة بين الدراسات من إعداد الباحث

ثانياً: فجوات البحثية

1. معظم الدراسات السابقة طبقت في دول عربية وأجنبية متنوعة، في حين أن الدراسات التي تناولت أثر التحويل الرقمي على جودة الخدمة البنكية قليلة.
2. إهتمت الدراسات على قطاعات مختلفة مثل التأمين، الاتصالات، التعليم، والمصارف الإسلامية، بينما لم تحظ البنوك التجارية الجزائرية بالاهتمام الكافي.
3. تناولت بعض الدراسات التحويل الرقمي كمتغير عام دون تدقيق في أبعاده المختلفة، في حين ركزت الدراسة على خمسة أبعاد رئيسية تتمثل في البعد التكنولوجي، البعد الاستراتيجي، البعد التنظيمي والعملي، البعد الثقافي والإنساني، وبعد الأمن السيبراني .
4. ركزت اغلب الدراسات السابقة على آراء الموظفين والإداريين، بينما اعتمدت هذه الدراسة على آراء العملاء باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات البنكية المقدمة .
5. توصلت الدراسات السابقة إلى نتائج مختلفة فيما يتعلق بالأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة .
6. مع التطور المتسارع في التكنولوجيا الرقمية وتزايد اعتماد البنوك على الحلول الإلكترونية، ظهرت الحاجة إلى دراسة حديثة تعكس واقع التحويل الرقمي وأثره على جودة الخدمة في الوقت الحالي .
7. تسعى هذه الدراسة أيضاً إلى تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد البنك محل الدراسة على تعزيز التحويل الرقمي وتحسين جودة خدماته بما يتماشى مع تطلعات العملاء .

المطلب الثالث: علاقة التحويل الرقمي في جودة الخدمة¹

إن العلاقة بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة البنكية هي علاقة طردية ذات دلالة إحصائية، حيث تساهم أبعاد التحويل الرقمي (التقنيات الحديثة، الموظفون الرقميون، والاستراتيجية الرقمية) في تحسين أبعاد جودة الخدمات المصرفية الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، مما يُتيح للبنوك تقديم خدمات مبتكرة وسريعة تبتعد عن النمط التقليدي المعقد.

¹ حورية حويش وخيرة مجدوب، "مساهمة التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة عينة من المؤسسات البنكية لولاية تيارت"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الجزائر، 2023.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

لأثر التحويل الرقمي

تمهيد:

تطرقنا في الفصل الأول إلى المراجعات الأدبية لكل من موضوع التحويل الرقمي وموضوع جود لخدمة نظريا، كما انتقينا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وسنتطرق في الفصل الثاني من البحث إلى الجانب التطبيقي لدراسة أثر التحويل الرقمي وذلك باستقصاء رأي عينة من عملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة لمعرفة اتجاه أفراد العينة حول أثر التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة وتحليل طبيعة العلاقة بينهما والوصول إلى المعادلة التي تفسر هذه العلاقة وتحديد إستراتيجيات التحويل الرقمي الأكثر تأثيرا في جودة الخدمة .

وقسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تم فيه استعراض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة، وفي المبحث الثاني تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار الفرضيات وذلك من خلال تفسير المخرجات، وربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها، وفي الأخير التوصل إلى استنتاجات وحلول للإشكالية المطروحة.

وفي الأخير تم تقديم خاتمة والتي تتضمن النتائج المستخلصة ومجموعة من التوصيات.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، مستندين على عدد من الأدبيات، وبعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، استخدمنا مقياس ليكرت الثلاثي، وتم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة من كلية العلوم التجارية، وذلك قصد الحصول على تقييم الاستبيان من قبلهم وبغية الاستفادة من آرائهم (الملحق رقم 1) وبعد أن تمت عملية التحكيم والقيام بإجراء التعديلات اللازمة على عبارات الاستبيان ليظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 2) وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء، الجزء الأول خاص بالبيانات الديموغرافية والمتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) والجزء الثاني خاص بالتحويل الرقمي هو مقسم إلى خمسة أبعاد وهي: من (3) ثلاثة عبارات، بعد (3) ثلاثة عبارات، بعد (3) ثلاثة عبارات، بعد (2) إثنين عبارات، بعد (3) ثلاثة عبارات والجزء ثالث خاص بجودة الخدمة يتكون من (15) خمسة عشر عبارات.

الفرع الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج excel نسخة 2007 والبرنامج الإحصائي spss22. واعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة ومتغيراتها كما يلي:

- ✓ معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة؛
- ✓ التكرارات النسبية والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغير الخصائص الديموغرافية؛
- ✓ المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل محور وفقراته بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة؛
- ✓ معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- ✓ الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لدراسة أثر كل المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- ✓ اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة).

اتجاه إجابات أفراد العينة: لقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الثلاثي في الاستبيان لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة اعتمدنا على حساب المتوسط المرجح لمعرفة الاتجاه إن كان نحو الاتجاه الموافق أو غير الموافق أو المحايد.

حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوى التقييم وفق السلم التالي:

جدول رقم (2-1): مجال المتوسط الحسابي المرجح ومستوى التقييم حسب

جدول ليكرت الثلاثي (Scale Likert)

الترميز	درجة التقييم	الاتجاه	المجال
1	ضعيف	غير موافق	من 1 إلى 1,66
2	متوسط	محايد	من 1,67 إلى 2,34
3	مرتفع(عالي)	موافق	من 2,35 إلى 3

المصدر: من إعداد الباحثة

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة:

التحقق من صدق الاستبيان تم عرضه على محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرة في مجال الدراسة المنتمين إلى هيئة التدريس بقسم التجارة تخصص تسويق الخدمات، وذلك من أجل تصويب وتركبة الاستبيان ومنحه المصادقية، لكي تكون الدراسة أكثر دقة وموضوعية.

بعدها قمنا بالقياسات الإحصائية التي تبين مدى صدق وثبات عبارات الاستبيان، بحساب معامل الفاكرونباخ والجدول التالي يوضح قيم الفاكرونباخ لكل محاور الدراسة والفاكرونباخ الإجمالي.

الجدول رقم (2-2) قيم الفاكرونباخ للأبعاد

أبعاد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ عند حذف الأبعاد	الصدق
بعد التكنولوجيا	3 عبارات	0.619	7840.
بعد الإستراتيجي	3 عبارات	0.703	8390.
بعد التنظيمي والعملي	3 عبارات	0.663	0.814
بعد الثقافي الإنساني	2 عبارات	0.615	0.784
بعد السيبراني(الأمن)	3 عبارات	0.645	0.803
جودة الخدمة	15 عبارات	0.940	0.938
الإجمالي	29 عبارة	0.939	0.939

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على معطيات الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-2) أن معامل الثبات أبعاد الدراسة ألفا كرونباخ مرتفع حيث بلغ 0,939 لإجمالي عبارات الاستبيان تسعة وعشرون (29) عبارة، فيما يتراوح ثبات أبعاد ما بين 0,615 كحد أدنى وبين 0,940 كحد أقصى. وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وأن هناك مصداقية في الإجابات حيث قمنا بحساب معامل الصدق من خلال (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) تحصلنا على القيم ما بين 0,784 كحد أدنى وكحد أقصى بقيمة إجمالي عبارات 0,938. أي أن فقرات الاستبيان تتمتع بالاتساق الداخلي ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة أي صلاحية قياس الاستبيان لما وضع لقياسه.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

في هذا المبحث نتطرق إلى نتائج الدراسة وتفسيرها وفقا لفرضيات الدراسة، وقسم المبحث إلى مطلبين الأول تم فيه عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة ودراسة وتحليل النتائج الخاصة باتجاه آراء أفراد العينة، والمطلب الثاني تم فيه اختبار فرضيات الدراسة وتحديد نموذج الدراسة المقترح، وكذا التعرف على مدى تأثير العوامل الديمغرافية في المتغير التابع جودة الخدمة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذه المطلب التعرف على توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، بجانب الدراسة المفصلة لأجوبة أفراد العينة وذلك بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لكافة عبارات ومحاور الاستبيان.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة

يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية للعينة المدروسة الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة).

جدول رقم (2-3) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
الجنس	ذكر	43	58.1%	1
	أنثى	21	28.4%	2
العمر	من 30 فما أقل	22	29.7%	1
	من 31 إلى 40 سنة	15	20.3%	3
	من 41 إلى 50	18	24.3%	2
	من 51 فما أكثر	9	12.2%	4
المستوى التعليمي	متوسط و أقل	9	12.2%	4
	ثانوي	11	14.9%	3
	جامعي	28	37.8%	1
	تكوين مهني	16	21.6%	2
المهنة	طالب	11	14.9%	3
	موظف	18	24.3%	2
	تاجر	9	12.2%	4

1	35.1	26	أخرى	
	%100	64		المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (2-4) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير العمر

الترتيب	النسب المئوية	التكرارات	التعريف	المتغيرات
1	58.1	43	ذكر	الجنس
2	28.4	21	أنثى	
	%100	64		المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-4) أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث حيث قدرت بـ 58.1% وعدد تكرارات قدر بـ 43 فرداً في حين نسبة الإناث بلغت 28.4% وعدد تكراراتها 21 فرداً.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

جدول رقم (2-5) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير العمر

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
العمر	من 30 فما أقل	22	29.7	1
	من 31 إلى 40 سنة	15	20.3	3
	من 41 إلى 50 سنة	18	24.3	2
	من 51 فما أكثر	9	12.2	4
المجموع		64	100%	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-5) أن الفئة العمرية من 30 فما أقل هي الأكبر نسبة بقيمة 29.7% وعدد تكرارات 22 فرد تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24.3% وعدد تكرارات 18 فرداً، تليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 20.3% وعدد تكرارات 15 فرداً، وفي الأخير الفئة العمرية من 51 فما أكثر بنسبة 12.2% وعدد تكرارات 9 أفراد.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (2-6) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير المستوى التعليمي

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
المستوى التعليمي	متوسط و أقل	9	12.2%	4
	ثانوي	11	14.9%	3
	جامعي	28	37.8%	1
	تكوين مهني	16	21.6%	2
المجموع		64	100%	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-6) أن فئة المستوى الجامعي هي الأكبر بنسبة 37.8% وعدد تكرارات 28 فرد، يليها مستوى تكوين المهني بنسبة 21.6% وعدد تكرارات 16 فرد، تليها ثالثا مستوى الثانوي بنسبة 14.9% وعدد تكرارات 11 فرد، وأخيرا مستوى المتوسط فما أقل بنسبة 12.2% وعدد تكرارات 9 أفراد.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

جدول رقم (2-7) النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لمتغير المهنة.

المتغيرات	التعريف	التكرارات	النسب المئوية	الترتيب
المهنة	طالب	11	14.9%	3
	موظف	18	24.3%	2
	تاجر	9	12.2%	4
	أخرى	26	35.1%	1
المجموع		64	%100	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-7) أن مهنة الأخرى هي الأكبر بنسبة 35.1% وعدد تكرارات 29 فرد، تليها ثانيا مهنة موظف بنسبة 24.3% وعدد تكرارات 18 فرد، تليها طالب بنسبة 14.9% وعدد تكرارات 11 فرد، وأخيرا مهنة تاجر بنسبة 12.2% وعدد تكرارات 9 أفراد.

الفرع الثاني: دراسة وتحليل النتائج الخاصة باتجاه آراء أفراد العينة: يتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حسب الترتيب التنازلي لعبارات كل بعد وتحديد المستوى المرجح كل عبارة بناء على قيمة المتوسط الحسابي.

اتجاهات آراء أفراد العينة لبعء التكنولوجيا : يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات لبعء التكنولوجيا مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات تنازليا.

جدول رقم (2-8) اتجاهات آراء أفراد العينة لبعء الأول المتعلق

لبعء التكنولوجيا

العبارة	ترتيب	العدد	النسبة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة
	ب	العدد	النسبة					
	ترتيب	العدد	النسبة					
1. تلاحظ أن البنك خليج يمتلك أجهزة تقنية ومتطورة	8	21	35	2.48	0.69	موافق	مرتفع	1
	10.8	28.4	47.3					

2	متوسط	محايد	0.62	2.35	31	31	2	2. البنية الرقمية تساهم في تسريع الخدمة وتحسين جودتها
					41.9	41.9	2.7	
3	متوسط	محايد	0.73	2.34	36	20	8	3. تلاحظ وجود تحديثات دورية على البنية الرقمية في البنك
					48.6	27.0	10.8	
	مرتفع	موافق	0.68	2.39	إجمالي لبعء التكنولوجيا			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-8) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول بعد التكنولوجيا موافق أي بتقييم مرتفع بمعدل 3 عبارات وهذا معناه أن العملاء يتوافق على توفير بع التكنولوجيا داخل البنك. وكان ترتيب العبارات كالآتي في الرتبة الأولى العبارة رقم (1) بمتوسط مترجح قدره 2.48 وانحراف معياري قدره 0.69، وتليها العبارة رقم (2) بمتوسط قدره 2.35 وانحراف معياري قدره 0.62، وتليها العبارة رقم (3) بمتوسط قدره 2.34 وانحراف معياري قدره 0.73.

اتجاهات آراء أفراد العينة : يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات الثاني بعد الإستراتيجي مع ترتيب العبارات تنازلياً.

جدول رقم (2-9) اتجاهات آراء أفراد العينة لبعء الثاني الإستراتيجي

العبارة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة
	العدد	العدد	العدد					
	النسبة	النسبة	النسبة					
1. يمتلك البنك نظرة واضحة لتحول الرقمي	9	18	37	2.437	0.731	موافق	مرتفع	2
	12.2	24.3	50.0					
2. تساهم الإستراتيجية الرقمية للوصول إلى أهداف البنك	2	30	32	2.468	0.562	موافق	مرتفع	1
	2.7	40.5	43.2					
3. تضع الإدارة التحويل الرقمي وفق أولوية الإستراتيجية	10	19	35	2.390	0.747	موافق	مرتفع	3
	5.13	25.7	47.3					
إجمالي لبعء الإستراتيجي								
				2,431	1,02	موافق	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-9) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول بعد الإستراتيجي موافق أي بتقييم مرتفع بمعدل 3 عبارات وهذا معناه أن العملاء يتوافق على توفر بعد الاستراتيجي داخل البنك. وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم(2) بمتوسط مترجح قدره 2.468 وانحراف معياري قدره 0.562، تليها العبارة رقم(1) بمتوسط مترجح قدره 2.437 وانحراف معياري قدره 0.731، تليها العبارة رقم(3) بمتوسط مترجح قدره 2.390 وانحراف معياري قدره 0.437 .

اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد التنظيمي العملياتي: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات لبعء الثالث التنظيمي العملياتي مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات تنازليا.

جدول رقم (2-10) اتجاهات آراء أفراد العينة لبعء الثالث التنظيمي والعملياتي

العبارة	مؤشر موافق	مُجد	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة
	العدد	العدد	العدد					
	النسبة	النسبة	النسبة					
1. يستخدم البنك إجراءات رقمية بدل الإجراءات التقليدية	7	19	38	2.484	0.689	موافق	مرتفع	1
	9.5	25.7	51.4					
2. التحول الرقمي يبسط العمليات الداخلية	4	27	33	2.453	0.615	مرافق	مرتفع	2
	5.4	36.5	44.6					
3. إستخدام التكنولوجيا يقلل من الأخطاء في العمل	9	21	34	2.390	0.726	موافق	مرتفع	3
	12.2	28.4	45.9					
إجمالي لبعء التنظيمي والعملياتي								
				2,442	0,675	موافق	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-10) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول بعد التنظيمي العملياتي موافق أي بتقييم مرتفع بمعدل 3 عبارات وهذا معناه أن العملاء يتفق على توفر عناصر هذا البعد داخل البنك. وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم(1) بمتوسط مرجح قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.689، تليها عبارة رقم(2) بمتوسط قدره 2.453 وانحراف معياري قدره 0.61، تليها العبارة رقم(3) بمتوسط قدره 2.390 وانحراف معياري قدره 0.762 .

اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد الثقافي الإنساني: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الرابع الثقافي الإنساني مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات تنازليا.

جدول رقم (2-12) اتجاهات آراء أفراد العينة لبعـد الرابع الثقافي الإنساني

العبارة	عدد موافق	محايد	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة			
									العدد	العدد	العدد
									النسبة	النسبة	النسبة
1. يوفر البنك دورات وتكوينات لتطوير المهارات الرقمية للموظفين	9	15	40	2.335	0.563	محايد	متوسط	2			
	12.2	20.3	54.1								
2. يتقبل الموظفون استخدام التكنولوجيا	2	29	33	2.484	0.734	موافق	مرتفع	1			
	2.7	39.2	44.6								
إجمالي لبعـد الثقافي الإنساني											
				2,409	0,648	موافق	مرتفع				

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول بعد الثقافي الإنساني موافق أي بتقييم مرتفع وهذا معناه أن هذا البعد يدل على اتفاق عملاء على توفر عناصر البعد في البنك. وكان الترتيب كالاتالي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم(2) بمتوسط قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.734 ، وتليها العبارة رقم(1) بمتوسط قدره 2.335 وانحراف معياري قدره 0.563 .

اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد السيبراني (الأمن): يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الخامس السيبراني(الأمن)مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات تنازليا.

جدول رقم (2-12) اتجاهات آراء أفراد العينة لبعـد الخامس الأمن السيبراني

العبارة	ترتيب العبارة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة

3	المتوسط	محايد	0.781	2.343	34	18	12	1. الزبائن يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية
					45.9	24.3	16.2	
2	مرتفع	موافق	0.711	2.453	37	19	8	2. يستخدم البنك أنظمة حماية فعالة للبيانات
					50.0	25.7	10.8	
1	مرتفع	موافق	0.617	2.500	36	24	4	3. يتم المحافظة على سرية معلومات الزبائن
					48.6	32.4	5.4	
	مرتفع	موافق	0,703	2,432	إجمالي لبعد السيبراني الأمن			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-12) أن الاتجاه العام لكافة أفراد العينة حول بعد السيبراني (الأمن) موافق بتقييم مرتفع نسبياً بمعدل عبارتين موافق أي بتقييم مرتفع و عبارة واحدة محايد أي يتقييم متوسط وهذا معناه أن العملاء يتفوقون على توفر عناصر هذا البعد داخل البنك. وكان ترتيب العبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم(3) بمتوسط قدره 2,500 وانحراف معياري قدره 0.618، وتليها العبارة رقم(2) بمتوسط قدره 2.453 وانحراف معياري قدره 0.711، وتليها العبارة رقم(3) بمتوسط مرجح قدره 2.343 وانحراف معياري قدره 2,343 وانحراف معياري قدره 0.781 .

1. اتجاهات آراء أفراد العينة حول جودة الخدمة: يبين الجدول الموالي تكرارات كل عبارة حسب الاتجاه، وقيم كل من لمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد جودة خدمة مع تحديد رتبة كل عبارة من عبارات تنازلياً.

جدول رقم (2-13) لاتجاهات آراء أفراد العينة لأبعاد جودة الخدمة

العبارة	الترتيب	العدد	النسبة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة التقييم	الرتبة
	الترتيب	العدد	النسبة					
	الترتيب	العدد	النسبة					
1-تجد الخدمات التي يقدمها البنك بشكل دائم ومنتظم	8	19	37	2.453	0.711	موافق	مرتفع	5
	10.8	25.7	50.0					
2-يتم إنجاز خدماتك في وقت محدد منذ استخدام التحويل الرقمي	12	17	35	2.359	0.781	موافق	مرتفع	12
	16.2	23.0	47.3					
3-تشعر بالثقة في استخدام الأنظمة الرقمية المقدمة من طرف البنك	1	31	32	2.484	0.534	موافق	مرتفع	4
	1.4	41.9	43.2					

7	مرتفع	موافق	0.770	2.406	37	16	11	4-ساعدتك الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز خدماتك
					50.0	21.6	14.9	
6	المتوسط	محايد	0.688	2.453	36	21	7	5-يوفر البنك أدوات رقمية فعالة للرد على إستفساراتك
					48.6	28.4	9.5	
2	المتوسط	محايد	0.617	2.484	35	25	4	6-موظفو البنك يستجيبون لطلبات الزبائن
					47.3	33.8	5.4	
15	المتوسط	محايد	0.713	2.328	30	25	9	7-ساعدتك الخدمات الرقمية على شعور بأن البنك يفهم إحتياجاتك بشكل أفضل
					40.5	33.8	12.2	
9	مرتفع	موافق	0.750	2.406	36	18	10	8-تشعر أن التكنولوجيا حسنت من جودة تواصلك مع البنك
					48.6	24.3	13.5	
3	مرتفع	موافق	0.563	2.484	33	29	2	9-البنك يوفر خدمات تناسب جميع الفئات
					44.6	39.2	2.7	
8	مرتفع	موافق	0.750	2.406	36	18	10	10-التطبيقات والمواقع الإلكترونية للبنك سهلة الإستخدام
					48.6	24.3	13.5	
10	مرتفع	موافق	0.706	2.406	34	22	8	11-تعتقد أن أجهزة وأدوات التقنية المستخدمة في البنك حديثة وعملية
					45.9	29.7	10.8	
1	مرتفع	موافق	0.590	2.500	35	26	3	12-أجهزة الصراف الآلي تعمل بشكل جيد
					47.3	35.1	4.1	
13	مرتفع	موافق	0.720	2.359	32	23	9	13-تشعر أن بياناتك ومعلوماتك الشخصية يتم حمايتها بشكل أمن داخل الأنظمة الرقمية للبنك
					43.2	31.1	12.2	
14	متوسط	محايد	0.739	2.343	32	22	10	14-ترى أن التحول الرقمي ساهم في تقليل من الأخطاء الناتجة عن معالجة اليدوية للبيانات
					43.2	29.7	13.5	
11	مرتفع	موافق	0.577	2.375	27	34	3	15-مستوى الأمن في التطبيقات يشعرك بالثقة
					36.5	45.9	4.1	
	مرتفع	موافق	0,680	2,416				

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-13) أن الاتجاه العام لأفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة موافق أي بتقييم مرتفع وهذا أغلب العبارات جودة الخدمة ثمن بتقييم مرتفع، والقيم قريبة من بعضها دالة على جودة الخدمة التي يقدمها البنك الخليج. وكان الترتيب عبارات كالآتي تأتي في الرتبة الأولى العبارة رقم(12) بمتوسط مرجح قدره 2.500 وانحراف معياري قدره 0.590، تليها العبارة رقم(6) بمتوسط مرجح قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.617، وتليها العبارة رقم(9) بمتوسط قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.563، وتليها العبارة رقم(3) بمتوسط مرجح قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.534، تليها العبارة رقم(1) بمتوسط مرجح قدره 2.484 وانحراف معياري قدره 0.711، وتليها العبارة رقم(5) بمتوسط مرجح قدره 2.453 وانحراف معياري قدره 0.770، تليها العبارة رقم(4) بمتوسط قدره 2.434 وانحراف معياري قدره 0.534، تليها العبارة رقم(10) بمتوسط مرجح قدره 2.406 وانحراف معياري قدره 0.750، وتليها العبارة رقم(8) بمتوسط قدره 2.406 وانحراف معياري قدره 0.750، وتليها العبارة رقم(11) بمتوسط قدره 2,406 وانحراف معياري قدره 0.706، وتليها العبارة رقم(15) بمتوسط مرجح قدره 2.375 وانحراف معياري قدره 0.577، وتليها العبارة رقم(2) بمتوسط مرجح قدره 2.359 وانحراف معياري قدره 0.781، وتليها العبارة رقم(13) بمتوسط مرجح قدره 2.359 وانحراف معياري قدره 0.720، وتليها العبارة رقم(14) بمتوسط مرجح قدره 2.343 وانحراف معياري قدره 0.720، تليها العبارة رقم(7) بمتوسط مرجح قدره 2.328 وانحراف معياري قدره 0.713.

الفرع الثالث: استراتيجيات التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة

لمعرفة مدى اهتمام بنك الخليج الجزائر بورقلة باستراتيجيات التحويل الرقمي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة خدمة وأبعاد التحويل الرقمي.

جدول رقم (2-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة وأبعاد التحويل الرقمي

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
جودة الخدمة	2.416	0.680	موافق
بعد التكنولوجيا	2.39	0.69	موافق
بعد الإستراتيجي	2,431	1,020	موافق
بعد التنظيمي العملياتي	2,442	0,675	موافق
بعد الثقافي الإنساني	2,40	0,648	موافق
بعد السيبراني(الأمن)	2,432	0,703	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-14) ابعاد الجودة الخدمة جاءت بمتوسط حسابي قدره 2.31 وانحراف معياري قدره 0.680 أي بتقييم مرتفع، وهي استجابة إيجابية على النحو التالي وكانت ابعاد التحويل الرقمي كما يلي، بعد التكنولوجيا بمتوسط حسابي

قدره 2.435 وانحراف معياري قدره 0.69 أي بتقييم مرتفع، و بعد الاستراتيجية بمتوسط حسابي 2.431 وانحراف معياري قدره 1.025 أي بتقييم مرتفع، و بعد التنظيمي العملي بمتوسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري 0.675 أي بتقييم مرتفع، وبعد الثقافي الإنساني بمتوسط حسابي قدره 2.41 وانحراف معياري قدره 0.648 أي بتقييم مرتفع وبعد الامن السيبراني بمقدار 2.43 وانحراف معياري 0.703 أي بتقييم مرتفع .

المطلب الثاني: اختبار وتفسير فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار الفرضيات:

للتأكد من صحة أو خطأ فرضيات الدراسة قمنا باستخدام معامل الارتباط **Corrélations** لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة) وقياس قوة علاقة الارتباط بينهما إن وجدت. ولاختبار الفرضيات وتحديد نسب التغيير لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) في المتغير التابع (جودة الخدمة) تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد.

جدول (2-15) مصفوفة علاقات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي)

والمتغير التابع (جودة الخدمة)

جودة الخدمة		بعد السيبراني (الأمن)	بعد الثقافي	بعد التنظيمي	بعد الإستراتيجي	بعد التكنولوجيا	
		السيبراني (الأمن)	الثقافي	التنظيمي	الإستراتيجي	التكنولوجيا	
بعد التكنولوجيا	معامل الارتباط	.850	.796	.890	.870	1	
	مستوى المعنوية	.000	.000	.000	.000		
بعد الإستراتيجي	معامل الارتباط	.934	.863	.908	1	.870	
	مستوى المعنوية	.000	.000	.000		.000	
بعد التنظيمي والعملياتي	معامل الارتباط	.913	.885	1	.908	.890	
	مستوى المعنوية	.000	.000		.000	.000	
بعد الثقافي والإنساني	معامل الارتباط	.868	1	.885	.893	.796	
	مستوى المعنوية	.000		.000	.000	.000	
بعد السيبراني (الأمن)	معامل الارتباط	1	.868	.913	.934	.850	
	مستوى المعنوية		.000	.000	.000	.000	
جودة الخدمة	معامل الارتباط	.921	.873	.951	.946	.885	
	مستوى المعنوية	.000	.000	.000	.000	.000	

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج

الاستبيان

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التكنولوجيا وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر

ورقلة

جدول (2-16) إختبار علاقة الارتباط بين (بعد التكنولوجيا)

جودة الخدمة

جودة الخدمة		بعد التكنولوجيا	
بعد التكنولوجيا	معامل الارتباط	1	0,885**
	مستوى المعنوية		0,000
جودة الخدمة	معامل الارتباط	0,885**	1
	مستوى المعنوية	0,000	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

يوضح الجدول رقم (2-16) أن قيمة معامل الارتباط لبعد التكنولوجيا قدر ب 0,885 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد التكنولوجيا وجودة الخدمة، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي. أي أن تقديم الحلول السريعة والواضحة للعميل أثناء معالجة بعد التكنولوجيا ليزيد من جودة الخدمة المقدمة .

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الاستراتيجي وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر ورقلة.

جدول (2-17) إختبار علاقة الارتباط بين بعد الاستراتيجي وجودة الخدمة

جودة الخدمة		بعد الإستراتيجي	
943**	معامل الارتباط	1	بعد الإستراتيجي
	مستوى المعنوية		
1	معامل الارتباط	943**	جودة الخدمة
	مستوى المعنوية	000	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha = 1\%$

يوضح الجدول رقم (2-17) أن قيمة معامل الارتباط بعد الاستراتيجي قدر بـ 0,943 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية لبعد الاستراتيجي وجودة الخدمة، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التنظيمي وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة.

جدول (2-18) إختبار علاقة الارتباط بين بعد التنظيمي العملياتي وجودة الخدمة

جودة الخدمة		بعد التنظيمي والعملياتي	
,951**	1	معامل الارتباط	بعد التنظيمي والعملياتي
		مستوى المعنوية	
1	,951**	معامل الارتباط	جودة الخدمة
	,000	مستوى المعنوية	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

يوضح الجدول رقم (2-18) أن قيمة معامل الارتباط بعد التنظيمي العملياتي قدر بـ 0,951 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية بين بعد التنظيمي العملياتي وجودة الخدمة، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد ثقافي الإنساني وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة.

جدول (2-19) إختبار علاقة بعد الثقافي الانساني وجودة الخدمة

جودة الخدمة		بعد الثقافي والإنساني	
,873	1	معامل الارتباط	بعد الثقافي والإنساني
		مستوى المعنوية	
1	,873	معامل الارتباط	جودة الخدمة
	,000	مستوى المعنوية	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

يوضح الجدول رقم (2-19) أن قيمة معامل الارتباط لبعد الثقافي الانساني قدر بـ 0,873 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد الثقافي الإنساني وجودة الخدمة، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي.

3. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد السيبراني وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة.

جدول (20-2) اختبار علاقة الارتباط بين بعد السيبراني و جودة الخدمة

جودة الخدمة	بعد السيبراني	
	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
بعد الامن السيبراني	1	0,921**
جودة الخدمة	0,921**	1
	0,000	0,000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان مستوى المعنوية المقبولة $\alpha = 1\%$

يوضح الجدول رقم (20-2) أن قيمة معامل الارتباط ابعء الامن السيبراني قدر بـ 0,921 وبمستوى معنوية 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا ما يعبر عن وجود علاقة طردية قوية بين بعد الامن السيبراني وجودة الخدمة، وهذا ما يدل على صحة الفرض الأصلي.

الفرع الثاني: تصميم نموذج الدراسة

أولاً: الانحدار الخطي المتعدد: لتصميم نموذج للدراسة، الذي يتم من خلاله التنبؤ بقيمة المتغير التابع جودة الخدمة بدلالة المتغيرات المستقلة التي ثبتت معنويتها في التحليلات الفردية لأبعاد المتغير المستقل المتمثل في (بعد التكنولوجيا_بعد الإستراتيجي_بعد التنظيمي والعملياتي_بعد الثقافي الإنساني_بعد السيرياني). وذلك بعد تحويلها إلى متغيرات وهمية Dummy variables، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد.

أولاً: التأكد من توفر الشروط المطلوبة لإجراء الانحدار الخطي المتعدد

1- لفحص قوة واتجاه العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، تم الاعتماد على معاملات الارتباط الجزئي Partial correlation coefficients.

2- للتحقق من توافر فرضيات النموذج تم استخدام الرسم البياني Scatter plot لاختبار شروط تحليل الانحدار من خلال رسم لوحة الانتشار بين القيم المتنبأ بها Prédictif values وأخطاء التقدير Résiduel values، والذي ظهر فيها شكل الانتشار بصورة عشوائية وهذا ما يدل على تحقق جميع الشروط المطلوبة³⁴.

الشروط التي تبني عليها عملية تحليل الانحدار كمايلي :

1. خطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع Multicollincarity.
2. تتبع بيانات الأخطاء العشوائية التوزيع الطبيعي.
3. الوسط الحسابي للخطأ يساوي صفراً والانحراف المعياري ثابت ، بمعنى التجانس في بيانات الأخطاء.
4. أن تكون العينة مختارة بطريقة عشوائية ، ويجب أن لا تعتمد قيم أي فرد من أفراد العينة على قيم فرد آخر.

سيتم تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الخاصة بالدراسة على النحو التالي:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_{n-1} X_{n-1} + \varepsilon$$

حيث:

- n: هو عدد المعالم المجهولة في النموذج.
- Y : تمثل المتغير التابع (الذي يتأثر).

³⁴ - إسماعيل الفقي، محمد قايد عبد الجواد ومرفت مهدي، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS-WI، دار العبيكان، الرياض، ص 161-167.

- أحمد سامي، عبد الحق بن تقات، تطبيقات إحصائية باستخدام برنامج SPSS " جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018/2019، ص 17-23.

- β_0 : تمثل القيمة الثابتة Constant، وهو يعكس قيمة المتغير التابع في حالة انعدام قيمة المتغيرات المستقلة.
 - $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$: تمثل معالم الانحدار جزئية Partial régression coefficients أو الميول الجزئية وهي تعكس تأثير جزئي للمتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون المتغيرات المستقلة الأخرى ثابتة.
 - $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$: تمثل أبعاد المتغير المستقل (الذي يؤثر).
 - ε : يمثل الخطأ العشوائي، ويعبر عن الفرق بين القيمة الفعلية والقيمة المقدرة لـ Y.
- ولتقدير معاملات الانحدار في النموذج تم استخدام طريقة المربعات الصغرى .

ثانيا : الأساليب الإحصائية المعتمدة في الانحدار الخطي المتعدد

- 1- معاملات الانحدار Régression Coefficients، وهي تمثل تقدير لقيمة (β) .
 - 2- معامل التحديد (R^2) ، ويشير إلى نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة التغير في المتغيرات المستقلة بحيث يتراوح قيمته بين الصفر والواحد صحيح.
 - 3- اختبار (t)، الذي يختبر مدى معنوية معاملات الانحدار (β) لقيم المتغيرات المستقلة.
 - 4- اختبار (F) الذي يختبر مدى معنوية النموذج الكلي للانحدار.
- تم الاعتماد على طريقة Etape par Etape في تطبيق الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم (2-21): نتائج اختبار الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة مجتمعة

الخطأ المعياري	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
,0963	,915	,909	,937	1

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-21) أن قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط R بين أبعاد المتغير المستقل (بعد التكنولوجيا-بعد الإستراتيجي-بعد التنظيمي والعملي-بعد الثقافي الإنساني-بعد السيبراني) مجتمعة والمتغير التابع (جودة الخدمة) قدر بـ 0,937 أي وجود علاقة ارتباط طردية قوية، وهذا يفسر وجود تأثير للتحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة. ومعامل التحديد R-deux قيمته 0.910 أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تأثر بمقدار 91% في المتغير التابع، كما أن قيمة الخطأ المعياري تقريبا 0,0963.

جدول رقم (2-22) النماذج المقترحة لأثر التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة

رقم النموذج	أبعاد التحويل الرقمي	معامل ارتباط بيرسون	معامل التحديد للنموذج R	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة للنموذج	مستوى المعنوية للنموذج sig
1	- بعد الاستراتيجية	0.946	0.895	0.105	528,600	0.000
2	- بعد الاستراتيجية - بعد التنظيمي العملياتي	0.957	0.916	0.094	671,200	0.000
3	- بعد الاستراتيجية - بعد التنظيمي العملياتي بعد الامن السيبراني	0.960	0.922	0.091	732,500	0.000

مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة $\alpha=5\%$ المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (2-22) تم اعتماد النموذج الذي يتكون من ثلاثة متغيرات (بعد الاستراتيجي - بعد التنظيمي العملياتي - بعد الامن السيبراني) حيث بلغ معامل الارتباط للنموذج الذي قدر بـ 0,960 أي وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين أبعاد التحويل الرقمي وجودة الخدمة، وقيمة معامل التحديد للنموذج الذي قدر بـ 0,922 أي أن المتغيرات المستقل (بعد الاستراتيجية - بعد التنظيمي العملياتي - بعد الامن السيبراني) الداخلة في النموذج تفسر ما نسبته 92.2% من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمة) والنسبة الباقية 7.8% تفسرها عوامل أخرى.

جدول رقم (2-23) نتائج اختبار تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig
الانحدار	6,074	1	6,074	0.928	0.963	799,348	0.000
البواقي	29.935	62	0,008				

المجموع	6,545	63				
---------	-------	----	--	--	--	--

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (2-23) أن قيمة SIG هي 0.000 عند قيمة f الحسابية 799.348 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عالية جداً بين متغيرات الدراسة، ما يفسر أن أبعاد المتغير المستقل (بعد الإستراتيجي- بعد التنظيمي والعملياني- بعد السيبراني) مجتمعة تؤثر في المتغير التابع (جودة الخدمة)، أي أن النموذج المقترح جد ملائم.

I. تحليل التباين لقياس تأثير التحويل الرقمي في جودة الخدمة وتحديد معاملات النموذج

جدول رقم (2-24) تحليل التباين لقياس تأثير التحويل الرقمي في جودة الخدمة

مستوى المعنوية sig	قيمة T المحسوبة	معاملات غير معيارية			المتغيرات
		Beta	الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	
0.123	1.562		0,037	0.058	الثابت
0.000	6.117	0.398	0,0688	0.421	1. بعد الاستراتيجي
0.000	5.428	0.351	0,0685	0.372	2. بعد التنظيمي العملياني
0.000	4.736	0.284	0,0625	0.296	3. بعد الامن السيبراني

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$ المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول رقم (2-24) أن قيم (B) للنموذج موجبة لكل المتغيرات المستقلة أي أن العلاقة بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة علاقة طردية موجبة ما معناه أنه كلما زادت فعالية التحويل الرقمي كلما زاد في تحسين جودة الخدمة، وتأثير المتغيرات جاء بالترتيب التنازلي التالي، (بعد الاستراتيجي) الأعلى تأثيراً حيث $B=0.421$ عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أكبر من 0.01 أي أن هناك معنوية إحصائية وأن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (بعد الاستراتيجي) يؤدي إلى التغير بـ 0.421 وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمة)، بعدها أثر متغير (بعد التنظيمي العملياني) بـ 0,32 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي

أكبر من 0.01 أي أن هناك معنوية إحصائية وأن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (بعد التنظيمي العمليتي) يؤدي إلى التغير بـ 0.372 وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وأثر متغير (الامن السيبراني) بـ 0.296 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أكبر من 0.01 أي أن هناك معنوية إحصائية وأن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (بعد الامن سيبراني) يؤدي إلى التغير بـ 0.296 وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمة)، وتم استبعاد المتغيرين (بعد التكنولوجيا وبعد الثقافي الانساني) من النموذج بسبب عدم معنويتهما أي أن مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.01 في النموذج وبناء عليه نقترح نموذج لجودة الخدمة وفق المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.058 + 0.421 (\text{بعد الاستراتيجي}) + 0.372 (\text{بعد التنظيمي العمليتي}) + 0.296 (\text{بعد الامن السيبراني})$$

الفرع الثالث: اختبار العوامل الديمغرافية

II. اختبار أثر العوامل الديمغرافية في المتغير التابع جودة الخدمة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) في تحسين جودة

الخدمة لدى بنك الخليج الجزائر فرع ورقلة.

✓ **الفرضية السادسة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى المعنوية. ($\alpha \geq 0.01$) تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) لعملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة. للتحقق من صدق أو نفي الفرضية اعتمدنا على مخرجات تحليل التباين الأحادي "ANOVA à 1 Facteur" لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة.

جدول رقم (2-25) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA à 1 Facteur

الخصائص الديمغرافية	F	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الجنس	2.482	0.11	لا يوجد تأثير
العمر	0.598	0.844	لا يوجد تأثير
المستوى التعليمي	1.477	0.160	لا يوجد تأثير
المهنة	0.964	0.498	لا يوجد تأثير

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha=1\%$

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (2-26) أن مستوى المعنوية للمتغيرات الديمغرافية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01 وهو ما يدل على أن الخصائص الديمغرافية لا تؤثر على إجابات العينة حول جودة خدمة وعليه نرفض الفرض الأصلي ونقبل الفرض لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة البنكية عند مستوى المعنوية. ($\alpha \geq 0.01$) تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) لعملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة. وهو ما يدل على أن التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة البنكية تتم دون التفرقة بين جنس العميل أو عمره، أو مستواه التعليمي، أو المهنة.

الفرع الرابع: تحليل ومناقشة النتائج

من خلال نتائج الجدول رقم (2-24) يتضح المتغير (بعد الاستراتيجي) يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة، أي أنه كلما زادت (بعد الاستراتيجي) زادت جودة الخدمة. وتم اختبار هذه الفرضية باستعمال الانحدار الخطي المتعدد، ، وعليه نقبل الفرض الأصلي القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين (بعد الاستراتيجي) وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة. وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة دارين أبو سالم³⁵ العتيبي، وتتماشي أيضا مع الدراسة بلقاضي آسيا³⁶

من خلال نتائج الجدول رقم (2-24) يتضح المتغير (بعد الامن السيبراني) يعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين بعد الامن السيبراني وجودة الخدمة، أي أنه كلما زادت الامن السيبراني زاد رضا عن جودة الخدمة المقدمة، وهذا راجع إلى طريقة حماية البيانات الشخصية والخصوصية. وتم اختبار هذه الفرضية باستعمال الانحدار

الخطي المتعدد، وعليه نقبل الفرض الأصلي القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الامن السيبراني وجودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة. وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة siti aisyah et al³⁷.

³⁵ دارين أبو سالم، محمد سعيد العتيبي، 2024، "أبعاد التحويل الرقمي على أداء وظائف الموظفين في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك"، مجلة البحوث المالية والتجارية، ص 182-219.

³⁶ بلقاضي آسيا، متطلبات التحويل الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات جزائر بولاية سطيف، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 9، العدد 1، 2024، ص 690-710.

³⁷ Siti Aisyah, Adistya Nur Qomarani, Florentina Ratih, Mani Festati Prabowo, "The Effect of Digital Transformation on Service Quality in the Education Sector.

يوضح الجدول رقم (2-24) يتضح المتغير (بعد التنظيمي العملياتي) يعبر عن وجود علاقة طردية قوية بين بعد التنظيمي العملياتي، أي أنه كلما زاد بعد التنظيمي العملياتي زادت جودة الخدمة، وهذا راجع للتأثير التنظيمي العمليات داخل البنك، وتم اختبار هذه الفرضية باستعمال الانحدار الخطي المتعدد، ، وعليه نقبل الفرض الأصلي القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد التنظيمي العملياتي و جودة الخدمة في بنك الخليج الجزائر بورقلة. وتتماشي دراسة مع الدراسة فهد العازمي³⁸.

أما تقديرات النموذج أظهرت أن العلاقة طردية موجبة بين المتغير المستقل التحويل الرقمي والمتغير التابع رجودة الخدمة، وأن التغير بوحدة واحدة من جودة الخدمة يفسره التغير بما قيمته 0,421 من المتغير (بعد الاستراتيجي)، إضافة لما قيمته 0,372 من المتغير بعد التنظيمي العملياتي)، بالإضافة لما قيمته 0,296 من متغير (بعد الامن السيبراني). وتم استبعاد المتغيرين (بعد التكنولوجيا و بعد الثقافي الانساني) من النموذج لعدم معنويتهم.

أما فيما يخص بعد التكنولوجيا فقد تم إقصاءه من النموذج رغم أهميته وهو راجع لعدم اكتراث العميل لأستخدامه لأن بعض العملاء يفضلون مقابلات في نوع من الخدمات .

وتم إقصاء بعد الثقافي الإنساني من النموذج إلا أن له تأثير غير مباشر على جودة الخدمة وتقبل العاملين للتحويل الرقمي مهم لكنه لا ينعكس مباشرة على جودة الخدمة.

وتم اختبار الفرضية توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة عند مستوى المعنوية. ($\alpha \geq 0.01$) تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) لعملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة. بواسطة تحليل التباين الأحادي "ANOVA à 1 Facteur"، أظهرت النتائج في الجدول رقم (2-25) أن مستوى المعنوية للمتغيرات الديمغرافية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد 0.01 وهو ما يدل على أن الخصائص الديمغرافية لا تؤثر على إجابات العينة حول رضا العملاء وعليه نرفض الفرض الأصلي ونقبل الفرض لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وجودة الخدمة عند مستوى المعنوية. ($\alpha \geq 0.01$) تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة) لعملاء بنك الخليج الجزائر بورقلة. وهو ما يدل على أن التحويل الرقمي في تحسين الجودة يتم دون التفرقة بين جنس العميل أو سنه، أو مستواه التعليمي، أو مهنته. وتتفق هذه النتيجة مع الدراسة فيما يخص متغير الجنس والسن.

ومع ذلك قد يتم تبرير هذه النتيجة من خلال تفسيرات مختلفة. منها قد يرجع ذلك إلى حقيقة أنه لا توجد منافسة، أو قد ترجع إلى ثقافة المجتمع الذي أجريت فيه الدراسة.

38 38 فهد عايش العازمي، دور التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية، جامعة مدينة السادات كلية تجارة، 2022، ص1-21.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم تعريف متغيرات الدراسة وتحديد الأساليب المستخدمة، و تم إجراء التحليل الوصفي بهدف التعرف على توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، بجانب الدراسة المفصلة لأجوبة أفراد العينة وذلك بحساب المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لكافة عبارات ومحاور الاستبيان، وتحديد المستوى المرجح للعبارات بناءً على قيمة المتوسط الحسابي وتقدير مستوى أهمية كل عبارة، واستخدم معامل الارتباط لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (تحويل الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة) وقياس قوة علاقة الارتباط بينهما إن، ولتحديد نسب التغير لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (تحويل الرقمي) في المتغير التابع (جودة الخدمة) تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد. واختير النموذج الأكثر ملائمة حيث تم استبعاد كل من متغير بعد التكنولوجيا و بعد الثقافي الانساني، وعليه تم الحصول على المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = 0.058 + 0.421 \text{ بعد الاستراتيجي} + 0.372 \text{ بعد التنظيمي العملياني} + 0.296 \text{ بعد الامن}$$

السيبراني

أما فيما يخص تأثير الخصائص الديمغرافية على جودة الخدمة أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي 1 "ANOVA à 1 Facteur" أن التحويل الرقمي يتم دون التفرقة بين جنس العميل أو سنه، أو مستواه التعليمي، أو مهنة.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن التحول الرقمي أصبح من أهم الركائز التي تعتمد عليها البنوك لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة والاستجابة لتزايد متطلبات العملاء. فقد أسهم توظيف التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تسريع إنجاز المعاملات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وتعزيز الدقة والأمان، إلى جانب الارتقاء بتجربة العميل وزيادة مستوى رضاه، وعليه فإن التحول الرقمي يمثل فرصة استراتيجية للبنوك لتعزيز قدرتها التنافسية وتحسين جودة خدماتها، وتطوير التطبيقات والمنصات الإلكترونية، ونشر الثقافة الرقمية لدى العاملين والعملاء على حد سواء. ومن هذا المنطلق، فإن مواصلة تبني الحلول الرقمية الحديثة ستسهم في بناء قطاع بنكي أكثر كفاءة ومرونة، قادر على مواجهة تحديات المستقبل وتحقيق التنمية المستدامة.

ومنه تم التوصل إلى التوصيات التالية:

التوصيات

- تحسين في استخدام أو توظيف التكنولوجيا، وتركيز على فعالية التقنيات والأنظمة الرقمية بدل من توفيرها مع ربطها حسب متطلبات العملاء؛
- تعزيز ثقافة التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي من خلال تشجيع الموظفين على تقبل ومشاركة في تحسين جودة الخدمات ؛
- قياس جودة الخدمات بشكل دوري مع الاعتمادات على أدوات منتظمة لقياس وتقييم رضا العملاء على الخدمة المقدمة؛
- تكثيف برامج ودورات لتحفيز العمال وتدريب في مجال استخدام الأنظمة الرقمية، وإدارة العمليات؛
- تخصيص الموارد اللازمة للتحول الرقمي ورفع الكفاءة التشغيلية؛
- تحديث الأنظمة والإجراءات بشكل دوري ومستمر لتأكد من مواكبتها التطورات التقنية ومتطلبات العملاء؛
- توسع قنوات توزيع الخدمات الرقمية وتطوير تطبيقات ومواقع الاللكترونية لتسهيل وصول العميل إلى الخدمة في أي وقت.
- إجراء دراسات مستقبلية تنبؤية لتوسع في دراسو متغيرات أخرى مثل الولاء، الثقة، رضا؛
- اعتماد على التوقيع الرقمي والارشفة الذكية لتقليل المعاملات الورقية.

أفاق الدراسة

من خلال دراستنا للموضوع تبين لنا أنه واسع ولا يمكن الإلمام بجميع جوانبه لذا نقترح بعض الأفاق المستقبلية المتمثلة في الاقتراحات التالية:

- ✓ دراسة العلاقة بين التحول الرقمي ورضا العملاء.
- ✓ اختبار نفس الموضوع "أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة" لاكن من الأحسن أن تكون العينة أكبر حتى تكون النتائج أكثر دقة.
- ✓ تأثير الذكاء الاصطناعي على تحقيق الميزة التنافسية؛
- ✓ إجراء دراسات مستقبلية على قطاعات أخرى عمومية، خاصة؛
- ✓ تأثير السياسات السعرية على استجابة العميل،
- ✓ تأثير جودة الخدمة على بناء الثقة بين العميل والمؤسس.
- ✓ تحليل مدى تطور التحول الرقمي داخل المؤسسات وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- ✓ دراسة تأثير جودة الخدمة على متغيرات أخرى مثل الولاء، رضا؛

أولاً: الكتب

1. إيهاب عيسى عبد الرحمن المصرى, الحوكمة الرقمي, دار التعليم الجامعي, الإسكندرية, 2024.
2. رعد حسن الصرن, عولمة جودة الخدمات المصرفية, دار التواصل العربي, عمان.
3. عهود يوسف محمد مظهر, إدارة التحول الرقمي في المنظمات منظور استراتيجي, كتاب رقمي, 2024.
4. محمد صالح الحناوي وإسماعيل السيد, قضايا معاصرة, طبعة الثانية, الدار الجامعية, الإسكندرية, 1999.
5. معاوية فهد داود والقواسمي, التحول الرقمي في مصارف الإسلامية: دراسات تطبيقية على المصارف الإسلامية في دولة فلسطين, 2024.
6. مها رضوان محمد محمد مصطفى وحازم حسنين محمد, التحول الرقمي والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتحقيق وتدعيم التنمية المستدامة في بلدان العربية, دار التعليم الجامعي

ثانياً: مقالات

1. بلقاضي آسيا, متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات جزائر بولاية سطيف, مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة, المجلد 9, العدد 1, 2024,
2. حورية حويش وخيرة مجدوب, "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة عينة من المؤسسات البنكية لولاية تيارت", مجلة البحوث الاقتصادية والمالية, الجزائر, 2023.
3. خديجة خنيط, التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة _ دراسة حالة مؤسسة براندت للأجهزة الكهرومنزلية, مجلة التنمية الاقتصادية, جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة, المجلد 09, العدد 01, جوان 2024,
4. دارين أبو سالم, محمد سعيد العتيبي, "أبعاد التحول الرقمي على أداء وظائف الموظفين في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك", مجلة البحوث المالية والتجارية, 2024.
5. شهيد نصير سعدي حسن, علاء عبد الكريم هادي البديري, "التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وأثره في جودة الخدمة التأمينية: دراسة تطبيقية", مجلة دراسات محاسبية ومالية, المجلد 14, العدد 47, 2019,
6. فهد عايش العازمي, دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية, جامعة مدينة السادات كلية تجارة, 2022,
7. فهد عايش العازمي, دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين دراسة تطبيقية, جامعة مدينة السادات كلية تجارة, 2022,
8. قاسمي خالد, ديمي عمر, مظاهر التحول الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر, ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع, جامعة البويرة, نوفمبر 2023.
9. مزيان عبد القادر, تقييم وقياس جودة خدمات وكالات التأمين في السوق الجزائري, مجلة مينا للدراسات الاقتصادية, المركز الجامعي غليزان, المجلد 1, العدد 1, 2018,
10. نبيل عبد الغني محمد, "التحول الرقمي وتأثيره على النظام البيئي لريادة الأعمال: دراسة ميدانية, المجلد 16, العدد الرابع, 2025,

11. هدى بولقمح, التحول الرقمي في قطاع العمومي في الجزائر, مجلة التنمية الاقتصادية, جامعة الوادي, الجزائر, المجلد 10, العدد 2025

ثالثا: المذكرة :

مطروح هديل, أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة بريد الجزائر-ولاية تبسة, مذكرة ماستر , جامعة العربي تبسي, تبسة, 2025

المراجع الأجنبية:

1. Fatema Jannat and Sumon Das, "Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: An Empirical Study on State-Owned Commercial Banks in Bangladesh," *Dhaka University Journal of Management*, Vol. 12, No. 2, July–December 201
2. Hummayoun Naeem, Asma Akram and Muhammad Iqbal Saif, "Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector", *International Business & Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, 2009, pp. 99–104.
3. Islam, Md. Shajedul, and Ahamed, Md. Ahsan, "Measuring Customer's Satisfaction using SERVQUAL Model: A Study on Eastern Bank Limited," *International Journal of Science and Business*, vol. 20, no. 1, 2023, pp23–33.
4. Octaviana, V., & Sugiarto, S. (2021). *Service Quality Dimensions and Its Impact on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from a Banking Study*, pp93–106.
5. **Parag Rejwani et Ritesh Patel, « Qualité de service et satisfaction des clients dans le secteur bancaire indien : une étude basée sur le modèle SERVQUAL », *Revue internationale de recherches économiques*, vol. 14, no 18, janvier 2017, pp. 199–211.**
6. Siti Aisyah, Adistya Nur Qomarani, Florentina Ratih, Mani Festati Prabowo, "The Effect of Digital Transformation on Service Quality in the Education Sector.
7. Siti Aisyah, Adistya Nur Qomarani, Florentina Ratih, Mani Festati Prabowo, "The Effect of Digital Transformation on Service Quality in the Education Sector.

الملحق رقم 1



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



استمارة صدق المحكمين

الرقم	المحكم	الدرجة	الجامعة
01	حليمة السعدية قريشي	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	مجل هبة الله	أستاذة محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	عبد الحق بن تفات	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
04	موساوي عمر	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة



الملحق رقم 2

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



استبانة

السادة و السيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تسويق خدمات، نهدف من خلالها إلى معرفة آرائكم حول موضوع " أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة عينة من بنك الخليج الجزائر" و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة لدينا، و السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بالصراحة التامة.

المحور الأول: البيانات الشخصية الرجاء وضع إشارة (x) في المكان المناسب.

الجنس :	أنثى ☐	ذكر ☐		
العمر :	من 30 سنة فما أقل ☐	من 31 إلى 40 سنة ☐	من 41 إلى 50 سنة ☐	من 51 سنة فما فوق ☐
المستوى التعليمي :	متوسط وأقل ☐	ثانوي ☐	جامعي ☐	تكوين مهني ☐
المهنة :	طالب ☐	موظف ☐	تاجر ☐	مهنة أخرى ☐

الجزء الثاني: التحول الرقمي

الجزء الأول: بعد التكنولوجيا

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
1.	تلاحظ أن البنك خليج يمتلك أجهزة تقنية ومتطورة			
2.	البنية الرقمية تساهم في تسريع الخدمة وتحسين جودتها			
3.	تلاحظ وجود تحديثات دورية على البنية الرقمية في البنك			

الجزء الثاني: بعد الإستراتيجي

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
4.	يملك البنك نظرة واضحة لتحول الرقمي			
5.	تساهم الإستراتيجية الرقمية للوصول إلى أهداف البنك			
6.	تضع الإدارة التحول الرقمي وفق أولوية الإستراتيجية			

الجزء الثالث: بعد التنظيمي العملي

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
7.	يستخدم البنك إجراءات رقمية بدل الإجراءات التقليدية			
8.	التحول الرقمي يبسط العمليات الداخلية			
9.	إستخدام التكنولوجيا يقلل من الأخطاء في العمل			

الجزء الرابع: بعد الثقافي الإنساني

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
10.	يوفر البنك دورات وتكوينات لتطوير المهارات الرقمية للموظفين			
11.	يتقبل الموظفون إستخدام التكنولوجيا			

الجزء الخامس: بعد السيبراني

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
12.	الزبائن يشعرون بالأمان عند إستخدام الخدمات الرقمية			

13.	يستخدم البنك أنظمة حماية فعالة للبيانات			
14.	يتم المحافظة على سرية معلومات الزبائن			

المحور الثالث: جودة الخدمة البنكية

الرقم	البيانات	موافق	محايد	غير موافق
1.	تجد الخدمات التي يقدمها البنك بشكل دائم ومنتظم			
2.	يتم إنجاز خدماتك في وقت محدد منذ استخدام التحول الرقمي			
3.	تشعر بالثقة في استخدام الأنظمة الرقمية المقدمة من طرف البنك			
4.	ساعدتك الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز خدماتك			
5.	يوفر البنك أدوات رقمية فعالة للرد على إستفساراتك			
6.	موظفو البنك يستجيبون لطلبات الزبائن			
7.	ساعدتك الخدمات الرقمية على شعور بأن البنك يفهم إحتياجاتك بشكل أفضل			
8.	تشعر أن التكنولوجيا حسنت من جودة تواصلك مع البنك			
9.	البنك يوفر خدمات تناسب جميع الفئات			
10.	التطبيقات والمواقع الإلكترونية للبنك سهلة الإستخدام			
11.	تعتقد أن أجهزة وأدوات التقنية المستخدمة في البنك حديثة وعملية			
12.	أجهزة الصراف الآلي تعمل بشكل جيد			
13.	تشعر أن بياناتك ومعلوماتك الشخصية يتم حمايتها بشكل آمن داخل الأنظمة الرقمية للبنك			
14.	ترى أن التحول الرقمي ساهم في تقليل من الأخطاء الناتجة عن معالجة اليدوية للبيانات			
15.	مستوى الأمن في التطبيقات يشعرك بالثقة			

نقد قمت بملأ الاستبيان بنجاح شكرا لتعاونكم

الملحق رقم 3: مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS22

I. المخرجات الإحصائية

1. تكرارات الخصائص الوصفية للعينة

Table de fréquences

Statistiques

	الجنس	العمر	مؤهل	المهنة
N Valide	64	64	64	64
Manquant	10	10	10	10

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	43	58,1	67,2	67,2
	أنثى	21	28,4	32,8	100,0
	Total	64	86,5	100,0	
Manquant	Système	10	13,5		
	Total	74	100,0		

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30 فما أقل	22	29,7	34,4	34,4
	من 31 إلى 40	15	20,3	23,4	57,8
	من 41 إلى 50	18	24,3	28,1	85,9
	أكبر 51	9	12,2	14,1	100,0
	Total	64	86,5	100,0	
Manquant	Système	10	13,5		
	Total	74	100,0		

مؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	9	12,2	14,1	14,1
	ثانوي	11	14,9	17,2	31,3
	جامعي	28	37,8	43,8	75,0
	تكوين مهني	16	21,6	25,0	100,0
	Total	64	86,5	100,0	
Manquant	Système	10	13,5		
	Total	74	100,0		

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طالب	11	14,9	17,2	17,2
	موظف	18	24,3	28,1	45,3
	تاجر	9	12,2	14,1	59,4
	أخرى	26	35,1	40,6	100,0
	Total	64	86,5	100,0	
Manquant	Système	10	13,5		
	Total	74	100,0		

2. نتائج ألفا كرونباخ
- أ. ألفا كرونباخ الإجمالي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	6

3. معاملات الارتباط
- أ. معاملات الارتباط للإجمالي المحاور

ب. Corrélations

		التكنولوجيا	الاستراتيجية	بعد التنظيمي العملياتي	بعد الثقافي الانساني	جودة الخدمة
التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	1	,870**	,890**	,796**	,850**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
الاستراتيجية	Corrélation de Pearson	,870**	1	,908**	,863**	,934**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64
بعد التنظيمي العملياتي	Corrélation de Pearson	,890**	,908**	1	,885**	,913**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64
بعد الثقافي الانساني	Corrélation de Pearson	,796**	,863**	,885**	1	,868**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64	64
بعد الامن السيبراني	Corrélation de Pearson	,850**	,934**	,913**	,868**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	

N		64	64	64	64	64
جودة الخدمة	Corrélation de Pearson	,885**	,946**	,951**	,873**	,921**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
N		64	64	64	64	64

Corrélations

		جودة الخدمة
التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	,885**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
الاستراتيجية	Corrélation de Pearson	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
بعد التنظيمي العملياتي	Corrélation de Pearson	,951**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
بعد الثقافي الانساني	Corrélation de Pearson	,873**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
بعد الامن السيبراني	Corrélation de Pearson	,921**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	64
جودة الخدمة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	64

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

4. نتائج تحليل الانحدار

أ. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لجميع المتغيرات مع étape par étape

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6,074	1	6,074	110,066	,000 ^b
Résidus	29,935	64	0,008		
Total	6,545	63			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

b. Prédictors : (Constante), بعد الاستراتيجي, البعد التكنولوجي, بعد التفاني الانساني, البعد التنظيمي, بعد الامن سيرياني

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,946	,895	,893	,105
2	,957	,916	,912	,094
3	,960	,922	,917	,091

a. Prédictors : (Constante), الاستراتيجي

b. Prédictors : (Constante), الاستراتيجي, بعد التنظيمي العملياني, بعد الامن السيرياني

c. Prédictors : (Constante), الاستراتيجي, بعد التنظيمي العملياني, بعد الامن السيرياني

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
--------	------------------	-----	-------------	---	------

1 Régression	6,074	1	6,074	799,348	,000 ^d
Résidus	29,935	62	0,008		
Total	6,545	63			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة

d. Prédicteurs : (Constante), الاستراتيجية، بعد التنظيمي، بعد الأمن السيبراني

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes	Coefficients standardisés	T	Sig.		
	B	Ecart standard	Bêta			
1	(Constante)	058.	,037		1,562	0,123
	الاستراتيجي	,421	,0688	,398	6,117	,000
	بعد التنظيمي العملياني	,372	,0685	,351	5,428	,000
	بعد المن السيبراني	,0296	,0625	,284	4,763	,000

a. Variable dépendante : جودة

الخدمة

5. نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA à 1 Facteur

ANOVA

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الجنس Intergroupes	5,534	13	,426	2,482	,011
Intragroupes	8,575	50	,171		
Total	14,109	63			

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الجنس	Intergroupes	5,534	13	,426	2,482	,011
	Intragroupes	8,575	50	,171		
	Total	14,109	63			
العمر	Intergroupes	9,809	13	,755	,598	,844
	Intragroupes	63,129	50	1,263		
	Total	72,938	63			
مؤهل	Intergroupes	16,747	13	1,288	1,477	,160
	Intragroupes	43,612	50	,872		
	Total	60,359	63			
المهنة	Intergroupes	17,026	13	1,310	,964	,498
	Intragroupes	67,912	50	1,358		
	Total	84,937	63			

