



## دور جودة الخدمات الالكترونية في دعم الاداء المصرفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مصرف بغداد الاهلي

يونس غازي رجب الحياي

مصرف الرشيد/الموصل 3

[younus.rajab96@gmail.com](mailto:younus.rajab96@gmail.com)

د. مروج طاهر هذال حسين

مصرف الرشيد /الادارة العامة

[may55may77@gmail.com](mailto:may55may77@gmail.com)

### المستخلص:

يهدف البحث إلى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الالكترونية وكيفية استثمارها وتطبيقها بالشكل الصحيح داخل المصارف وما هو الدور الفاعل لها في تحسين ودعم الاداء المصرفي اذ تم اختيار مصرف بغداد الاهلي كميدان للبحث. اذ سلط الباحثان الضوء على جودة الخدمات الالكترونية بوصفه متغيراً مستقلاً واعتمد متغير الاداء المصرفي كمتغير معتمد اذ تمثلت مشكلة البحث في تحليل وبيان دور جودة الخدمات الالكترونية في تعزيز ودعم الاداء المصرفي في الميدان المبحوث ؟ اذ اعتمد الباحثان على مجموعة من الأساليب الإحصائية وباستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على إجابة لتلك التساؤلات ، فضلاً عن اعداد استمارة استبانة تم توزيعها على الافراد عينة الدراسة وبواقع (60) مستجيب ، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ان هناك ارتباط بين جودة الخدمات الالكترونية و الاداء المصرفي ، وهذا يشير الى ان جودة الخدمات الالكترونية تعمل على دعم الاداء المصرفي في تحسين الخدمة المصرفية داخل المؤسسة المبحوثة ، وفي ضوء تلك الاستنتاجات قدم الباحثان مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تحسين نظام المعلومات لتحسين الأداء المصرفي ورفع كفاءة العمليات المصرفية، فبمساعدة نظام المعلومات ، يمكن الحصول على معلومات ذات جودة دقيقة وفورية حول عمليات المصرف والمعلومات المالية الحيوية، وهذا من شأنه أن يسمح لإدارة المصرف باتخاذ القرارات الأكثر ملاءمة وفعالية والتحكم بشكل أفضل في مخاطر المصرف.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات الالكترونية, الاداء المصرفي.

### Abstract:

The research aims to determine the relationship between the quality of electronic services and how to properly apply and invest them within banks, and what is its effective role in improving and supporting banking performance, as the National Bank of Baghdad was chosen as a field for research.

The researchers highlighted the quality of electronic services as an independent variable and adopted the banking performance variable as a dependent variable, as the research problem was to analyze and explain what is the role of the quality of electronic services in enhancing and supporting banking performance among individuals working in the field under study?

The researchers relied on a set of statistical methods and used the Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) program to obtain answers to these questions, in addition to preparing a questionnaire that was distributed to the individuals in the study sample, with a total of (60) respondents. The study reached a set of results, the most important of which is that there is a correlation Between the quality of electronic services and banking performance, this means that the quality of electronic services supports banking performance by improving banking service within the institution under investigation. In light of those conclusions, the researchers presented a set of recommendations, the most important of which is the necessity of improving the information system to improve banking performance and raise the efficiency of banking operations. With the help of the information system , accurate and immediate quality information can be obtained about the bank's operations and vital financial information, and this would allow

the bank's management to make the most appropriate and effective decisions and better control the bank's risks.

**Keywords:** quality of electronic services, banking performance.

#### المقدمة:

تمتاز بيئة الأعمال اليوم بالتغير السريع نتيجة التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ، مما دفع المؤسسات الى السعي للتكيف مع هذه التغيرات من اجل زادة قدرتها على تحقيق النجاح والاستمرار، وفي ظل هذا التغير السريع والشامل أصبحت المجتمعات الحديثة تهتم بالحصول على الخدمات والمعاملات الإلكترونية في ظل التحول إلى مجتمع إلكتروني ، فاصبحت أغلب المؤسسات تقوم بانجاز أنشطتها من خلال الخدمات والتعاملات الإلكترونية وذلك من أجل ممارسات أفضل و لتحقيق أهداف المؤسسة.

ووفقاً لأهمية جودة الخدمات الإلكترونية ومما لها دور مهم وفعال في تسريع وتسهيل العمليات والخدمات المصرفية فلم يعد هناك حاجة للوقوف والانتظار لفترات طويلة للحصول على الخدمة وهذا أدى الى توفير الجهد والوقت والتقليل قدر الامكان من الموارد المستهلكة في المؤسسات في حالة الخدمات التقليدية .

كما يمكن أن تساعد مؤشرات الأداء المصرفي في تحديد مجالات التحسين ، مثل زيادة رضا الزبائن ، فضلاً عن فرص النمو ، بشكل عام تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورية للمصارف لتحسين وتقييم أدائها بنجاح. فمع التكنولوجيا الحديثة ، يمكن للمصارف استخدام بيانات دقيقة لإنشاء مؤشرات تحدد مدى جودة أداء المصرف. ومن خلال استخدام هذه البيانات ، يمكن للمصرف اتخاذ قرارات مستتيرة تؤدي إلى نتيجة ناجحة.

بناء على ماتقدم فقد تضمن البحث مقدمة واربع مباحث ، الاول منها تناول المنهجية الخاصة بالبحث ، فيما خصص المبحث الثاني لعرض الاطار النظري الخاص بمتغيرات البحث ، وتناول الثالث الاطار العملي الخاص بالبحث ، واختتم بالمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

#### المبحث الاول / منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث :في ظل التغيرات التي يشهدها العالم من تطور في شتى المجالات ، يعد قطاع الخدمات من اكثر القطاعات تأثر بالتطورات التكنولوجية المتسارعة ، لذا شهدت هذه القطاعات تغيرات ملموسة في نوعية الخدمات التي تقدمها لزيائنها ، ولمواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية التي تشهدها البلدان المتقدمة ، فقد تحولت معظم المؤسسات لاسيما المصرفية من الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية ، مما ساهم في تطور ورفع الخدمات المصرفية في السوق المصرفي، ويتطلب ان تتبنى المصارف مبدأ التقليل من الاعمال الروتينية والحد من الاجراء والروتين الذي يؤدي الى هدر الوقت والجهد ، وبالتالي يسعى ذلك الى تحسين الاداء المصرفي داخل المؤسسة المبحوثة .

اذ ان جودة الخدمات الإلكترونية ستسهم في دخول زبائن جدد وبالتالي زيادة عدد زبائن المصرف وبالتأكيد سينعكس ذلك على زيادة الاداء المالي وخصوصاً مستوى الارباح والايادات، فضلاً عن تحسين مستوى الاداء المصرفي لدى الافراد العاملين اذ يسعى البحث الحالي الى معرفة دور جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز او تحسين الاداء المصرفي .

لذا يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس (ما هو دور جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز الاداء المصرفي في الميدان المبحوث؟) ومن خلال هذا التساؤل انبثقت التساؤلات الفرعية الآتية :

1- ما هو مدى توافر جودة الخدمات الإلكترونية في الميدان المبحوث ؟

2- ما هو مدى توافر الاداء المصرفي في الميدان المبحوث ؟

3- هل ترتبط جودة الخدمات الالكترونية مع الاداء المصرفي في الميدان المبحوث ؟

4- هل تؤثر جودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي في الميدان المبحوث ؟

**ثانياً: اهمية البحث:** تتسم أهمية البحث من خلال طرح احد اهم المواضيع الهامة في الوقت الحاضر وهو جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في المؤسسات المصرفية ، اذ اصبح التواصل بين المؤسسة والافراد في الوقت الراهن الإلكترونياً وذلك لسهولة الاتصال من جهة ومن جهة اخرى تقيلاً للوقت والجهد ، وايضا اجراء عمليات السحب والايداع بسرعة ودون تحمل عناء كبير، اما من جهة المصرف تساهم جودة الخدمات الالكترونية التقليل من الروتين المستمر والاعلان عن الخدمات المختلفة والعروض التي يرغب المصرف في تقديمها للزبائن، اذ كما هو معروف بأن تكنولوجيا المعلومات تسهل من قديم هذه الخدمات وايضا طبيعة عمل المؤسسات المصرفية تحتاج وبشكل مستمر الى الخدمات ذات الطبيعة التكنولوجية اذا ما كان المصرف له فروع في بلدان مختلفة او له تعاملات مختلفة مع مختلف المصارف سواء على المستوى المحلي والاجنبي. بناء على ما تقدم فإن هذه الدراسة تتعامل مع متغيرين هامين لمحاولة إثارة الاهتمام بموضوع تعزيز الاداء المصرفي في إطار جودة الخدمات الالكترونية وهو ما يعزز إلى ضرورة الخوض التجريبي في دراسة علاقة الارتباط والتأثير بينهم وفي بعضهم البعض، وتكمن اهمية البحث كالآتي:

**1-الاهمية العلمية:** تظهر اهمية الدراسة العلمية من خلال حداثة الموضوع ،اذ تم الجمع بين متغيرات الدراسة ذات اهمية بالغة في الوقت الراهن ، وبالنظر الى المزايا العديدة التي يمنحها الاستخدام الجيد لجودة الخدمات الالكترونية باعتبارها احد الركائز الاساسية والرئيسية لتعميق وتحسين الاداء المصرفي للتحويل نحو النظام الشامل (الالكتروني) الخاص بالمصارف.

**2-الاهمية الميدانية:** تكمن الاهمية الميدانية في الجانب التطبيقي الذي سيتم على عينة من الافراد العاملين في مصرف بغداد الاهلي ، والعمل على استفادة المصرف من نتائج الدراسة في التعرف على دور جودة الخدمات الالكترونية وتأثيرها للتحويل نحو مستقبل زاهر للإداء المصرفي .

**ثالثاً: اهداف البحث:** يهدف البحث الى تحديد دور جودة الخدمات الالكترونية في تعزيز الاداء المصرفي لمصرف بغداد الاهلي عينة البحث عبر الاهداف الفرعية الآتية:

1. معرفة واقع تطبيق الخدمات الالكترونية وجودتها داخل المؤسسة المبحوثة .
2. تحديد مستوى الإدراك الواقعي لجودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي في مصرف بغداد الاهلي .
3. التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي .
4. الخروج بمجموعه من الاستنتاجات والتوصيات التي تساعد المؤسسة في تطوير وتحسين عملياتها الخدمية مستقبلياً.

**رابعاً: فرضيات البحث**

**الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين جودة الخدمات الالكترونية و الاداء المصرفي في الميدان المبحوث.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي في الميدان المبحوث.

**خامساً: منهج البحث:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي في كتابة الجانبين النظري والميداني كونه يساعد الباحثان في جمع البيانات والمعلومات مع ايجاد وسائل مختلفة لتفسيرها، فضلاً عن استخراج النتائج وفقاً لشواهد وقرائن متنوعه واعتماد استمارة الاستبيان بهدف جمع البيانات والمعلومات، ودراستها للوصول إلى نتائج قاطعة حول مشكلة البحث.

سادساً: حدود البحث: تتسم الدراسة بالحدود الآتية:

1. الحدود الزمانية : تمثل تلك الحدود الاطار الزمني للبحث والتي استمرت لمدة شهرين على التوالي ويعمل مستمر .

2. الحدود المكانية: مصرف بغداد الاهلي

3. حدود الموضوع: جودة الخدمات الالكترونية ، الاداء المصرفي.

سابعاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة :اعتمد الباحث في تحليل البيانات على عدد من الاساليب الاحصائية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة وبما يتناغم مع طبيعتها لغرض الوصول الى النتائج المرجوة من الدراسة الحالية فقد اعتمد الاساليب الآتية:

1-النسب المئوية والتكرارات(Percentages & Frequencies) لبيان ووصف اجابات عينة الدراسة.

2-الوسط الحسابي(Arithmetic mean) لعرض متوسط الاجابات عن متغير معين

3-الانحراف المعياري لبيان درجة تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي

4-معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

5-نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression Model) لقياس درجة التأثير بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد

6-قياس نسبة الاستجابة: لتحديد موقف استجابة الأفراد المبحوثين ازاء متغيرات الدراسة وفق الصيغة الآتية:

$$\text{نسبة الاستجابة الى مساحة المقياس} = \frac{\text{الوسط الحسابي لإجابات الأفراد}}{100 \times \text{مساحة المقياس}}$$

7- معامل الاختلاف : ويستخدم لمعرفة مستوى انسجام اجابات الأفراد المبحوثين ازاء متغيرات الدراسة وفق الصيغة الآتية :

$$\text{معامل الاختلاف} = \frac{\text{الانحراف المعياري القياسي}}{100 \times \text{الوسط الحسابي}}$$

## المبحث الثاني/ الاطار النظري

### جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الالكترونية:تتطلع المصارف إلى الوصول إلى الزبائن في السوق الإلكترونية من خلال المعلومات او من خلال كفاءة المعلومات والمعاملات ، اذ تعد جودة الخدمة الإلكترونية مجالاً جديداً نسبياً من الأبحاث المتقدمة ذات الأهمية الاستراتيجية اذ تمثل المدى الذي يجعل استخدام الموقع أسهل كفاءة في التسليم والتسويق والحصول على المنتجات والخدمات (Saeedeh , 2017,60) ، فيما اشار (Hossain & Hossain)بأنها تتميز مع الجودة لعرض الخدمات الإلكترونية في السوق الافتراضي من خلال التقييم الشامل للمستهلكين وتبريرهم وبشكل أكثر تحديداً ، اذ تمثل مدى قيام المواقع الإلكترونية بتسهيل التسوق والشراء وتسليم المنتجات والخدمات بكفاءة وفعالية (Hossain & Hossain ,2011,20). ويرى توفير خدمات الالكترونية تسعى لتلبية رغبات الزبائن من حيث تقليل الوقت والنفقات، والسهولة لكونها ستند على الخدمة النفسية وبجودة اذ تمكن المنظمة عبرها الحفاظ على قيمتها في سوق المنافسة(عياض،2021، 117).

ثانياً: أهمية جودة الخدمات الالكترونية: تبرز أهمية جودة الخدمة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمستهلكين عن طريق استخدام الإنترنت مما تجعل الزبائن يشعرون بمزيد من الكفاءة في إجراء المعاملات من حيث الوقت والتكلفة كما توفر المعلومات والمعاملات السلسلة فهي خياراً متاحاً للزبائن للتعامل من خلال توفر مرافق النظام وشبكة الإنترنت الكافية بالإضافة إلى ضمان سرية البيانات وتعد جودة الخدمة المثالية هي أساس رضا الزبائن و عادة ما نجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة والرضا

والولاء وبالتالي فإن جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها الشركة سوف ترضي الزبون أو لا ترضيه لأن جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة تؤثر على مستوى رضا الزبائن (Juwaini, et al, 2022, 2).

**ثالثاً: مميزات جودة الخدمات الإلكترونية:** تتميز الخدمات الإلكترونية بعدة سمات اذ تشمل مايلي (عبد العزيز، 2024، 11):

- 1- سرعة الخدمات الإلكترونية: تستغرق وقتاً اقل بكثير من الذهاب للمنظمة والقيام باداء أي خدمة .
  - 2- سهولة المقارنة والتحليل: يتم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية على الأجهزة الإلكترونية ، ومن الأسهل بكثير استرجاعها ومقارنتها وتحليلها مقارنة باستخدام الطرق التقليدية ويمكن أيضاً استخراج النتائج تلقائياً وإرسالها عند الطلب .
  - 3- منح الشركات ميزة تنافسية من خلال تقديم الخدمات ذات الصلة بالتقنيات المعاصرة ، مما يزيد من جاذبية الخدمات للزبائن.
  - 4- تحرير المهام الإدارية والروتينية من مكان العمل ، مما يقلل من حاجة الموظفين للتركيز على جودة الخدمة .
- وتتميز جودة الخدمة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات الإلكترونية للزبائن القائمة على الويب يتم تقديمها من خلال شبكة الإنترنت وتعد عملية التي يتم فيها إجراء كل أو جزء من التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون عبر الإنترنت وجودة الخدمة الإلكترونية لديها الأنظمة مستندة إلى الويب "الواجهة الأمامية" وأنظمة المعلومات "الخلفية". كما تتضمن الواجهة البينية بينهما والتي لها دور مهم في الخدمة الإلكترونية (Ojasalo, 2010, 3).

**رابعاً: مفهوم الأداء المصرفي:** يعرف الأداء المصرفي بأنه احد الأدوات المستخدمة للتعرف على إجراءات المصرف من اجل تقييم النتائج الفعلية ومقارنتها مع الأهداف المنشودة من اجل تحديد الحواجز وتفسير مسبباتها مع تعيين القرارات لتجاوزها (الجنابي و رويش، 2022، 148)، واضاف (جدو وطاوي ، 2020) بانه الفعالية الشاملة والمتواصلة الذي يبين نجاح المصرف وتطوره وامكانيته على مواكبة التغيرات المحيطة وفق قواعد ومبادئ معينة يحددها المصرف انسجاماً مع احتياجاتها وعلى اساس اهداف مستقبلية (جدو وطاوي، 2020، 89).

ويرى (عبود وكاظم، 2023، 403) ان الاداء المصرفي هو كافة الإجراءات والممارسات التي يؤديها المصرف لبلوغ الاهداف المحددة عبر استعمال القدرات المتوفرة بكفاءة وبجودة عالية، ويعبر عن الأداء المصرفي تقييم أداء الأقسام عبر البيانات المالية او تقييم ممارسة المشاريع عبر نتائجها التي تم بلوغها من البيانات المالية عبر مدة زمنية محددة (بن ناصر، 2023، 13)

**خامساً: أهمية الاداء المصرفي:** تبرز أهمية أداء المصرف من خلال السعي لتحقيق التطور وبلوغ الأهداف اذ يرى (الشافعي والزبيدي، 2020، 10) بأن أهمية أداء المصرف تمثل الاتي:

- 1- معرفة ما تم تحقيقه من أهداف المصرف .
- 2- ايصال المعلومات لكافة المستويات الإدارية من اجل الاسهام في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والاستراتيجية.
- 3- القيام بأداء التحسينات بصورة متواصلة كما تساهم عملية التدقيق المستمر للأداء في تحديد الانحرافات والأخطاء .
- 4- اعتماد العقلانية والشمولية عند كل اجراء من التخطيط، واتخاذ القرارات.
- 5- كشف العناصر البشرية الكفوءة، ووضعها في المواقع المناسبة، فضال عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة إلى تطوير، ودعم للنهوض بالأداء .
- 6- يرسخ المعايير المطلوبة لتحسين أدائها وتسهيل التواصل بين أقسامها .
- 7- التعرف على كيفية تفاعل القوائم المالية مع بعضها البعض .
- 8- التعرف على طبيعة عمليات البنك ومراقبتها .
- 9- المساعدة في إجراء عمليات التحليل.
- 10- التعرف على الظروف المالية والاقتصادية المحيطة بالمصرف.

ويشير (Çilek & Karavardar, 2021,3) الى أهمية أداء المصرف وتقييمه في استخدام كفاءة المصرف ونتائج الأداء لفهم إلى أي مدى تواصل المصارف أنشطتها بطريقة صحية، ومقارنة المصارف مع بعضها البعض وتحليل نموها فضلاً عن قياس مدى نجاح المصارف التي تمتلك الحصة الأكبر في النظام المالي وتعد عملية تقييم أداء المصارف للأسباب التالية:

- 1- اجراء المقارنات من خلال تحديد مكانها في النظام المصرفي
  - 2- تقييم أداء المصرف من حيث الإدارة العليا للمصرف وشركاء المصرف بدلاً من اتخاذ القرارات بالإحساس تحديد ما إذا كان قد تم استلامه وفقاً للبيانات الفعلية
  - 3- تحديد الإدارات التي تعاني من مشاكل في المنظمة وتقديم التوصيات اللازمة للقضاء على هذه المشاكل
  - 4- كسب ميزة مفتوحة وتنافسية للمنظمة المتعلمة داخل المنظمة لتعرف على الأقسام التي يمكنها تحقيق ذلك
- سادساً: **اهداف الأداء المصرفي:** تسعى اغلب المنظمات ومنها المصارف الى تحقيق العديد من الأهداف للمحافظة على الموقع التنافسي والنهوض بالوضع الاقتصادي من خلال أدائها الجيد. لذا يهدف أداء المصرف الى تحقيق الاتي: (نايف وكردى، 2023، 142)

- أ. معرفة ومراقبة ممارسة المصرف وطبيعة الظروف الاقتصادية المحيطة بل مصرف .
  - ب. الاسهام في تنفيذ ممارسة المقارنة والتقييم وتفسير المعلومات .
  - ت. تقديم تصور عن المصرف وعن وضعه المالي بشكل واضح.
- وأشار (الجبوري، 2022، 31) الى اهداف الأداء المصرفي يشمل الاتي:

- أ. الكشف عن الاخطاء ومواطن الضعف في ممارسة المصرف مع تنفيذ تحليل واسع لهذه الاخطاء من اجل الوقوف على اسبابها مع تقديم الحلول المطلوبة لها ومعالجتها مع اتخاذ التدابير لتجاوز الاخطاء وغيرها مستقبلاً
- ب. متابعة تطوير أهداف المصرف المعينة التي قدمت سابقاً عبر الاستعانة بالتفسير لتلك البيانات والمعلومات الموجودة عن الاداء المصرفي .
- ت. معرفة وضع المصرف المالي وكذلك إمكانية المصرف لتوفير التسهيلات الائتمانية.
- ث. الاسهام على معرفة مدى كفاءة الادارة وتحديد الاجراءات المالية والتشغيلية للمصرف .

### المبحث الثالث/ الاطار العملي

وصف متغيرات الدارسة واختبار فرضياتها:يسلط الضوء في هذا المبحث على طبيعة المتغيرات الرئيسية المتمثلة بجودة الخدمات الالكترونية و الاداء المصرفي التي اسهمت في تكوين نموذج البحث وبناء فرضياته، ولتحقيق ذلك تمت معالجة البيانات ابتداءً " بالتحليل الاولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، إذ اعتمد الباحثان البرمجية الاحصائية الجاهزة (Statistical Package for Social Sciences)SPSS-26 لاحتساب التكرارات والاوساط الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات البحث وكذلك اختبار فرضيات البحث، وعليه فقد تم تقسيم هذا المبحث على النحو الاتي:

#### اولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

- 1- وصف وتشخيص المتغير المستقل (جودة الخدمات الالكترونية): يعرض الجدول (1) التوزيعات التكرارية ، والاوساط الحسابية، النسب المئوية ، الانحرافات المعيارية، نسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف للفقرات الخاصة بجودة الخدمات الالكترونية ،من خلال اجابة الافراد على عينة الدراسة المبحوثة، وقد بلغ مجموع الفقرات (19) فقرة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي وبلغ حجم العينة (60)، وفيما يأتي وصف إجابات الأفراد المبحوثين على متغير جودة الخدمات الالكترونية كما يدركه المبحوثين في الميدان المبحوث .

الجدول (1) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لمستوى ادراك المبحوثين لجودة الخدمات الالكترونية

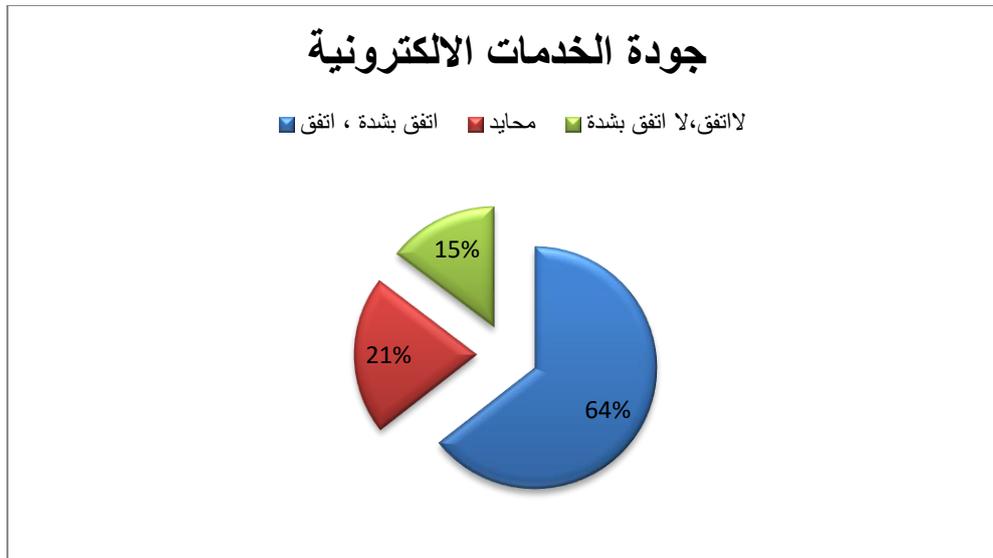
معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										ت.ع. المتغير
				لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		
				%	ت.ع.	%	ت.ع.	%	ت.ع.	%	ت.ع.	%	ت.ع.	
31.415	72.3	1.136	3.616	6.7	4	10	6	20	12	41.7	25	21.7	13	X1
30.191	73	1.102	3.650	1.7	1	20	12	13.3	8	41.7	25	23.3	14	X2
33.689	67.3	1.134	3.366	3.3	2	23.3	14	25	15	30	18	18.3	11	X3
30.800	72.7	1.119	3.633	8.3	5	8.3	5	11.7	7	55	33	16.7	10	X4
27.958	71.3	0.997	3.566	1.7	1	18.3	11	15	9	51.7	31	13.3	8	X5
27.958	69.7	0.965	3.483	1.7	1	16.7	10	25	15	45	27	11.7	7	X6
27.706	75	0.875	3.750	1.7	1	8.3	5	18.3	11	56.7	34	15	9	X7
33.343	67	1.117	3.350	6.7	4	13.3	8	35	21	28.3	17	16.7	10	X8
26.109	73	0.953	3.650	0	0	16.7	10	18.3	11	48.3	29	16.7	10	X9
23.333	75	0.875	3.750	3.3	2	5	3	18.3	11	60	36	13.3	8	10X
28.047	73.7	1.033	3.683	1.7	1	16.7	10	13.3	8	48.3	29	20	12	X11
28.270	74	1.046	3.700	1.7	1	16.7	10	13.3	8	46.7	28	21.7	13	X12
24.800	72.7	0.901	3.633	0	0	11.7	7	30	18	41.7	25	16.7	10	X13
25.422	73.3	0.932	3.666	0	0	1.7	7	30	18	38.3	23	20	12	X14
28.555	72	1.028	3.600	3.3	2	11.7	7	25	15	41.7	25	18.3	11	X15
19.650	81.3	0.799	4.066	0	0	5	3	13.3	8	51.7	31	30	18	X16
28.226	75.3	1.063	3.766	1.7	1	15	9	15	9	41.7	25	26.7	16	X17
23.375	76.3	0.892	3.816	0	0	0	6	20	12	48.3	29	21.7	13	X18
28.702	74	1.062	3.700	3.3	2	11.7	7	20	12	41.7	25	23.3	14	X19
20.136	73.1	0.736	3.655	2.5		12.1		21		45.2		19.2		المعدل
						14.6						64.4		

المصدر: من إعداد الباحثان (في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية) باعتماد برنامج (SPSS.V.26).

1-جودة الخدمات الالكترونية: تبين من معطيات الجدول(1) وجود اتفاق بين آراء المبحوثين بشأن عوامل هذا المتغير (-X1 X19)، إذ بلغ معدل الانسجام لإجابات الأفراد المبحوثين(64.4%) (اتفق بشدة، أتفق) اي إن آراء الأفراد المبحوثين تتجه نحو الإيجاب بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (3.655) الذي هو اعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، في حين بلغت درجة عدم الانسجام لإجابات المبحوثين على فقرات هذا البعد(14.6%) (لا أتفق، لا أتفق بشدة)، كما بلغت نسبة الإجابات المحايد للمبحوثين (21%)، وعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي(3.655) وانحراف معياري (0.736) ومعامل اختلاف بنسبة (20.136%) ، كما بلغت نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس(73.1%). ومن أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتغير هي(X16) بنسبة اتفاق(81.7%) ووسط حسابي (4.066)، وانحراف معياري(0.799) وبنسبة استجابة(81.3%)، وكانت الفقرة الاقل اسهاماً هي (X8) بنسبة اتفاق(45%) ووسط حسابي (3.350)، وانحراف معياري(1.117) وبنسبة استجابة(67%) ، وحصلت بقية الفقرات على نسب اتفاق محصورة بين هاتين النسبتين.

نستنتج مما تقدم ان الوسط الحسابي العام بلغ(3.655) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ(3) والشكل(1)يبين المعدل العام لنسب الاتفاق لإجابات الأفراد المبحوثين.

الشكل (1) المعدل العام لنسب الاتفاق لإجابات الأفراد المبحوثين على فقرات جودة الخدمات الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثان استناداً على مخرجات برنامج (Excel.2010)

2- وصف وتشخيص المتغير المعتمد (الاستدامة البيئية): يعرض الجدول الاتي التوزيعات التكرارية ، والاوساط الحسابية، النسب المئوية ، الانحرافات المعيارية، نسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف للفقرات الخاصة بالاداء المصرفي ،من خلال اجابات الافراد على عينة الدراسة المبحوثة ، إذ بلغ مجموع الفقرات (18) فقرة وذلك باعتماد مقياس ليكرت الخماسي وبلغ حجم العينة (60)، وفيما يأتي وصف إجابات الأفراد المبحوثين على متغير الاداء المصرفي كما يدركه المبحوثين في الميدان المبحوث .

الجدول (2) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الاستجابة ومعامل الاختلاف لمستوى إدراك المبحوثين للاداء المصرفي

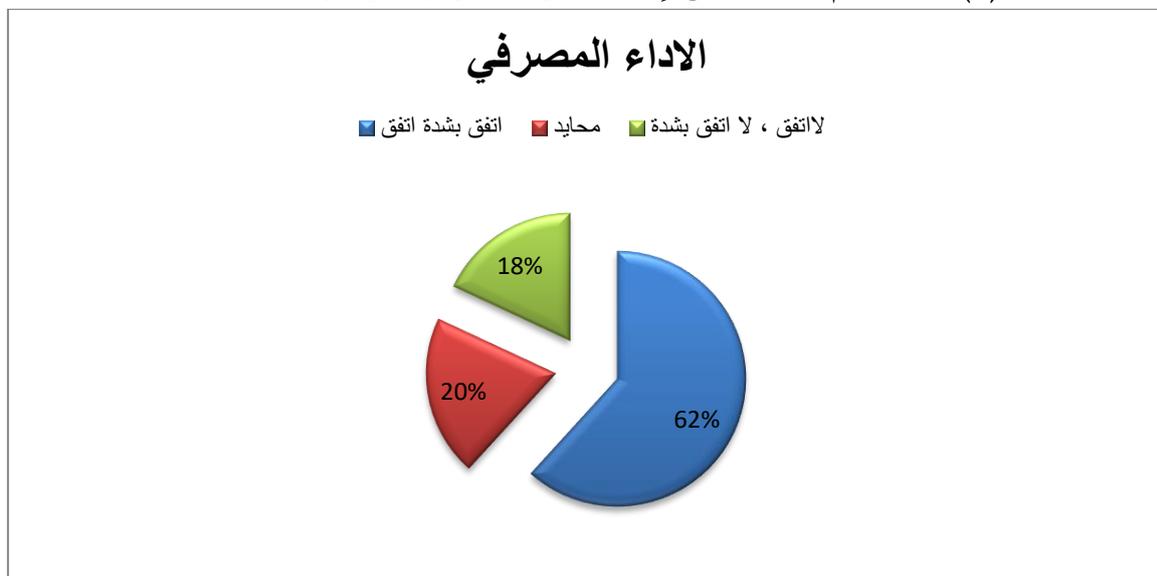
معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										رقم الترتيب
				لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
الاداء المصرفي														
36.244	67.3	1.220	3.366	10	6	13.3	8	25	15	33.3	20	18.3	11	X1
25.780	74.3	0.958	3.716	0	0	16.7	10	13.3	8	51.7	31	18.3	11	X2
24.735	73.7	0.911	3.683	3.3	2	5	3	26.7	16	50	30	15	9	X3
31.083	66.7	1.036	3.333	3.3	2	18.3	11	33.3	20	31.7	19	13.3	8	X4
29.971	70	1.049	3.500	3.3	2	18.3	11	16.7	10	48.3	29	13.3	8	X5
25.422	73.3	0.932	3.666	1.7	1	13.3	8	15	9	56.7	34	13.3	8	X6
22.293	75	0.836	3.750	0	0	11.7	7	15	9	60	36	13.3	8	X7
25.780	74.3	0.958	3.716	1.7	1	11.7	7	18.3	11	50	30	18.3	11	X8
29.569	73.3	1.084	3.666	6.7	4	6.7	4	20	12	46.7	28	20	12	X9
29.132	73.3	1.068	3.666	3.3	2	13.3	8	18.3	11	43.3	26	21.7	13	10X
31.718	71	1.126	3.550	5	3	13.3	8	25	15	35	21	21.7	13	X11
30.117	69.7	1.049	3.483	1.7	1	18.3	11	28.3	17	33.3	20	18.3	11	X12
33	68	1.122	3.400	6.7	4	15	9	25	15	38.3	23	15	9	X13
23.171	79.3	0.919	3.966	0	0	11.7	7	8.3	5	51.7	31	28.3	17	X14
34.023	67.7	1.151	3.383	5	3	21.7	13	20	12	36.7	22	16.7	10	X15

31.870	70.7	1.126	3.533	5	3	16.7	10	16.7	10	43.3	26	18.3	11	X16
32.598	71.7	1.168	3.583	6.7	4	13.3	8	16.7	10	41.7	25	21.7	13	X17
33	68	1.122	3.400	6.7	4	15	9	25	15	38.3	23	15	9	X18
24.055	71.5	0.860	3.575	3.9		14.1		20.3		43.9		17.8		المعدل
				18				61.7						

المصدر: من إعداد الباحثان (في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية) بأعتماذ برنامج (SPSS.V.26).

2- **الاداء المصرفي:** تبين من معطيات الجدول (2) وجود اتفاق بين آراء المبحوثين بشأن عوامل هذا المتغير (X1-X18)، إذ بلغ معدل الانسجام لإجابات الأفراد المبحوثين (61.7%) (اتفق بشدة، أتفق) اي إن آراء الأفراد المبحوثين تتجه نحو الايجاب بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وعزز ذلك الوسط الحسابي (3.575) الذي هو اعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، في حين بلغت درجة عدم الانسجام لإجابات المبحوثين على فقرات هذا البعد (18%) (لا أتفق، لا أتفق بشدة)، كما بلغت نسبة الإجابات المحايد للمبحوثين (20.3%)، وعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي (3) وبانحراف معياري (0.860) ومعامل اختلاف بنسبة (24.055%) ، كما بلغت نسبة الاستجابة إلى مساحة المقياس (71.5%).  
ومن أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا المتغير هي (X14) بنسبة اتفاق (80%) ووسط حسابي (3.966)، وانحراف معياري (0.919) وبنسبة استجابة (79.3%) ، بنسبة اتفاق (45%) ووسط حسابي (3.333)، وانحراف معياري (1.036) وبنسبة استجابة (66.7%) ، وحصلت بقية الفقرات على نسب اتفاق محصورة بين هاتين النسبتين.  
نستنتج مما تقدم ان الوسط الحسابي العام بلغ (3.575) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) والشكل (2) يبين المعدل العام لنسب الاتفاق لإجابات الأفراد المبحوثين

الشكل (2) المعدل العام لنسب الاتفاق لإجابات الأفراد المبحوثين على فقرات الاستدامة البيئية



المصدر: من اعداد الباحثان استناداً على مخرجات برنامج (Excel.2010)

ثانياً : تحليل علاقات الارتباط بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي: أرتكزت فكرة فرضيات الارتباط المتعلقة بالأفراد العاملين في مصرف بغداد الاهلي على عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي وبهدف التوصل الى حكم دقيق بشأن رفض أو قبول الفرضية تسعى هذه الفقرة لتوضيح قيمة الارتباطات

الناشئة بين هذه المتغيرات، وبيان مدى معنوياتها، وبحسب ما ورد في منهجية البحث، إذ تتعلق هذه الفرضية بعلاقة الارتباط بين المتغيرات الرئيسة للدراسة وعلى النحو الآتي:

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أنها (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي في الميدان المبحوث) وفي ما يلي يتم عرض نتائج الارتباط الكلي على مستوى الميدان المبحوث بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي وفقاً للفرضية الرئيسية الأولى.

### الجدول (3) معاملات الارتباط الكلي الخاص بالميدان المبحوث

المتغير المستقل	المتغير المعتمد
جودة الخدمات الالكترونية	الاداء المصرفي
	0.882*
حجم العينة	60

المصدر : من إعداد الباحثان بالاعتماد على النتائج الواردة في برنامج (SPSS.V.26)  $P \leq 0.05$

\*=significant

(n.s.) = not significant

من خلال الجدول (3) يتبين لنا ان من خلال تحليل علاقات الارتباط على المستوى الكلي بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي بوجود علاقة ارتباط وبنسبة (0.882\*)، وهذا يعني اي انه كلما زاد الاخذ بجودة الخدمات الالكترونية في الميدان المبحوث زادت فاعلية الاداء المصرفي وهذا يدل بوجود ارتباط معنوي بين جودة الخدمات الالكترونية والاداء المصرفي، وبهذا سيتم رفض الفرضية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية معنوية بين الاداء المصرفي في الميدان المبحوث).

### ثالثاً : تحليل تأثير جودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي

ترتكز فكرة فرضيات التأثير (الانحدار) المتعلقة بالميدان المبحوث على عدم وجود تأثير ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي، ويهدف التوصل الى حكم دقيق بشأن رفض أو قبول الفرضية، تسعى هذه الفقرة لتوضيح قيمة التأثيرات الناشئة بين هذه المتغيرات، وبيان مدى معنوياتها، وبحسب ما ورد في منهجية الدراسة، إذ تتعلق هذه الفرضية بالتأثير بين المتغيرات الرئيسة للدراسة وعلى النحو الآتي:

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية الثانية على أنها (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي في الميدان المبحوث)، لذا سيتم عرض نتائج التأثير الكلي على مستوى الميدان المبحوث لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي وفقاً للفرضية الرابعة.

### الجدول (4) معاملات التأثير الكلي الخاص بالميدان المبحوث

المتغير المستقل	جودة الخدمات الالكترونية			المتغير المعتمد
	F	R <sup>2</sup>	B <sub>1</sub>	
الاداء المصرفي	4.001	0.779	0.716 (14.272)	
	204.125		0.191	

المصدر : من إعداد الباحثان (في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية) باعتماد برنامج (SPSS.V.26).

( ) يشير إلى قيمة t المحسوبة  $P \leq 0.05$  N = 60 df (1,58)

يتبين من الجدول (4) والخاص بنتائج تحليل الإنحدار وجود تأثير لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (204.125) وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (4.001) عند درجتي حرية (1,58) ومستوى معنوية (0.05)

وبلغ معامل التحديد (R2) (0.779) وهذا يعني ان (78%) من الاختلافات المفسرة للاستدامة البيئية تعود الى جودة الخدمات الالكترونية , ويعود الباقي بنسبة (22%) الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في نموذج الانحدار اصلا ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها تبين ان قيمة (T) المحسوبة (14.272) وهي قيمة معنوية اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.000) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1.58) وبذلك تشير النتائج الى عدم تحقق الفرضية الثانية على مستوى الميدان المبحوث , لذلك سيتم رفض الفرضية الثانية وقبول الفرضية البديلة , التي تنص على ( يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية معنوية لجودة الخدمات الالكترونية في الاداء المصرفي في الميدان المبحوث).

### المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

#### • الاستنتاجات

توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

#### أولاً: الاستنتاجات النظرية

- 1- تعد التكنولوجيا إحدى الوسائل للتفاعل بين الأفراد, مما يوفر فرصة لتحسين الجودة عبر تبادل المعلومات فيما بينهم وبالتالي تعمل على تعزيز الاداء المصرفي.
- 2- تعمل التكنولوجيا على تقديم خدمات اكثر وافضل للأفراد العاملين ومن ثم تنظيم سلس وواضح, فضلاً عن تبسيط إجراءات وعمليات المنظمة وجعلها اكثر وضوح وفعالية.
- 3- يعد قياس الاداء المصرفي من المهام الادارية الرئيسية , و هي من اهم وحدث الاساليب المستخدمة لقياس اداء المصارف لاحتوائها على الجوانب المالية وغير المالية المتمثلة ( بالزبائن , النمو والتطور , العمليات التشغيلية).

#### ثانياً: الاستنتاجات العملية

تنقسم الاستنتاجات العملية الى ثلاث محاور مختلفة تتمثل بالآتي:

#### (1) الاستنتاجات المتعلقة بوصف وتشخيص متغيرات الدراسة

تتضمن هذه الاستنتاجات وصف وتشخيص جودة الخدمات الالكترونية بوصفها متغير مستقل، ووصف وتشخيص الأداء المصرفي باعتباره متغير معتمد، وكما يأتي:

- أ- يتضح من خلال النتائج الخاصة بوصف وتشخيص جودة الخدمات الالكترونية ان قيمة متوسط الاوساط الحسابية أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي والبالغة (3) وهذا ما يثبت مدى توافر جودة الخدمات الالكترونية داخل الميدان المبحوث.
- ب- يتبين من خلال النتائج الخاصة بوصف وتشخيص الأداء المصرفي ان قيمة متوسط الاوساط الحسابية أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي والبالغة (3) وهذا ما يثبت مدى توافر الاداء المصرفي داخل الميدان المبحوث.

#### (2) الاستنتاجات المتعلقة بعلاقات الارتباط

تبين من خلال نتائج تحليل الارتباط في الميدان المبحوث بوجود ارتباط قوي ومعنوي بين جودة الخدمات الالكترونية والأداء المصرفي وهذا ما يشير الى انه كلما تم الاعتماد على جودة الخدمات الالكترونية في الميدان المبحوث كلما ساهم في تعزيز الأداء المصرفي.

#### (3) الاستنتاجات المتعلقة بالتأثير

تشير النتائج الخاصة بتحليل الانحدار بوجود تأثير لجودة الخدمات الالكترونية في الأداء المصرفي في الميدان المبحوث.



## • التوصيات

توصل البحث الحالي إلى عدد من التوصيات وهي على النحو الآتي:

1. ضرورة الإعتدال بشكل واسع على التكنولوجيا بدلاً من الإتصال التقليدي وذلك من أجل الحصول على البيانات بسرعة وكفاءة عالية.
2. ينبغي على إدارة المصرف المحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على تحديثها بصورة مستمرة من أجل مواكبة التطورات الهائلة والمتسارعة في هذا المجال.
3. ضرورة تعليم وتدريب الموظفين في القطاع المصرفي على تقديم افضل الخدمات التكنولوجية وعلى وجه الخصوص الحاسوب والانترنت والبرامجيات وبما يتناسب مع التطورات الحالية.
4. ينبغي من إدارة المصرف القيام بقياس أدائها المصرفي باستمرارية من أجل معرفة نقاط الضعف والعمل على تلافيها ومعرفة نقاط قوتها من أجل تعزيزها.
5. يتعين أن تعزز المصارف الجهود لبناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متكاملة تشمل جميع المصارف في البلاد بهدف تحسين أداء النظام المصرفي والاستفادة من المزايا المتاحة للمصارف العصرية.
6. ضرورة تحسين نظام المعلومات لتحسين الأداء المصرفي ورفع كفاءة العمليات المصرفية، فبمساعدة نظام المعلومات ، يمكن الحصول على معلومات دقيقة وفورية حول عمليات المصرف والمعلومات المالية الحيوية، وهذا من شأنه أن يسمح لإدارة المصرف باتخاذ القرارات الأكثر ملاءمة وفعالية والتحكم بشكل أفضل في مخاطر المصرف.
7. من المهم أن يتم تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية، حتى يتمكنوا من تحليل البيانات المالية بشكل صحيح واتخاذ القرارات الأكثر ملاءمة. وبالتالي، سيسمح ذلك للمصارف بتحسين الأداء المصرفي، وزيادة ربحيتها ، وتحسين تنافسيتها في سوق المصارف من خلال تقديم افضل الخدمات وبجودة عالية.

## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

1. بن ناصر ،مريم بنت توفيق،(2023)، تأثير تحقيق اهداف التنمية المستدامة على تحسين الأداء المصرفي دراسة تطبيقية على قطاع البنوك في سلطنة عمان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية،المجلد 14، العدد الأول.
2. الجبوري ،ضحى ،(2022)،أستخدام مؤشرات الاداء الحديثة في تحسين الاداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية دراسة تطبيقية ،مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد4، العدد 1.
3. جدو ،بن أمينة و طايوي، فؤاد، (2020)، التسويق المصرفي كآلية لتحسين أداء البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين - دراسة عينة من البنوك التجارية لولاية برج بوعرييج، الباحث الاقتصادي ، المجلد 7، العدد 1 .
4. عبد الشافي، أحمد عبد الوهاب، والزبيدي ، حمزة فائق وهيب ،(2020)، نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي: بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق، مجلة دراسات محاسبية ومالية9-77، (51)15 .
5. عبد العزيز، ربهام أنسي محمود ، (2024)،الثقافة التسويقية وأثرها على امليزة التنافسية بتوسيط جودة الخدمة الالكترونية "دراسة ميدانية على العاملين بشركات تكنولوجيا المعلومات مبصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية كلية التجارة جامعة ديمياط ،المجلد الخامس ، العدد الأول ، الجزء الثالث
6. عبود ، خلود هادي و كاظم ،فرقان ماجد ،(2023)، تمكين الموظفين وأثره في تحسين الأداء المصرفي بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة ،مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد الأول، العدد 70، (الجزء الأول) الصفحات 393-438
7. غياد،كريمة،(2021)، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة،المجلد8،العدد2



8. لجنابي ، سعد مجيد و رويش ،علي مشكور ،(2022)،دور التحليلات المالية بمؤشرات السيولة في تشخيص الأداء المصرفي مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية

، المجلد 12، العدد 2، الصفحات 143-155

9. نايف ، سعد و كردي ،إبراهيم،(2023)تقييم الأداء المصرفي باستخدام مؤشر الحساسية تجاه مخاطر السوق وأثره على القيمة السوقية المضافة دراسة تحليلية لعدد من البنوك الخاصة العراقية ،مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ،المجلد 19 ،العدد الخاص الجزء الرابع الصفحات 150-138

#### ثانياً: المصادر الاجنبية

1. Çilek, A., & Karavardar, A. (2021). ENTROPI tabanlı WASPAS yöntemiyle Karadeniz bölgesindeki şehirlerin bankacılık performansının analizi: 2014-2019 dönemi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(Yönetim ve Organizasyon Özel Sayısı), 1484-1513.
2. Hossain, M. Y., & Hossain, M. (2011). E-service quality and consumer loyalty: a study on consumer electronic retail industry.
3. Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., ... & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International journal of data and network science*, 6(2), 477-486.
4. Ojasalo, J. (2010). E-service quality: a conceptual model. *International journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127-143.
5. Saeedeh Asadpoor ,and others(2017),Effect of Electronic Service Quality on Customer satisfaction and Loyalty Saderat Bank's Customers International Journal of Scientific Study