

Arabian Gulf Journal of Humanities and Social Studies

ISSN: 3080-4086

الإصدار السادس - العدد الثامن عشر || تاريخ الإصدار 2026-09-20



أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

The Impact of Adopting Digital Transformation on the Quality of Banking Services

م.م. إيهاب احمد عبد الحسن

Ihab Ahmed Abdulhasan

الجامعة التقنية الجنوبية - كلية البولتكنيك الناصرية

DOI: <https://doi.org/10.64355/agjhss61810>

مجلة خليج العرب للدراسات الإنسانية والاجتماعية || هذه المقالة مفتوحة المصدر موزعة بموجب شروط وأحكام ترخيص مؤسسة المشاع الإبداعي (CC BY-NC-SA)

Clarivate | ProQuest

Ulrichsweb™



Crossref



ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE



Google Scholar

معرفة
e-Marefa



شبكة المعلومات العربية
Arab Educational Information Network

AskZad



Scilit

INTERNATIONAL
Scientific Indexing

creative commons

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى بيان أثر تبني التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال دراسة ميدانية أجريت على المصرف الأهلي العراقي. وركزت الدراسة على تحليل دور أبعاد التحول الرقمي، المتمثلة في التقنيات الرقمية، وأمن المعلومات وحماية البيانات، والبنية التحتية التقنية، في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها المتمثلة في سهولة الاستخدام كما كشفت عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبيّنت النتائج أيضاً أن تطوير التقنيات الرقمية، وتعزيز أمن المعلومات، والارتقاء بالبنية التحتية التقنية أسهمت في رفع كفاءة الخدمات المصرفية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز ثقة العملاء ورضاهم.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، رضا العملاء، الكفاءة التشغيلية، تجربة العميل، التكنولوجيا المالية الأمن السيبراني، الأداء المؤسسي، الابتكار الرقمي.

Abstract:

This study aims to determine the role of digital transformation in improving the quality of banking services through a field study conducted at the National Bank of Iraq. The study examines the extent to which adopting modern digital technologies, such as e-banking, smart applications, automated systems, and digital communication channels, contributes to enhancing service efficiency, speed, accuracy, and security, as well as increasing customer satisfaction. The study employed a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire distributed to a sample of bank employees and customers to gauge their opinions on the reality of digital transformation and its impact on the dimensions of banking service quality.

Keywords: Digital transformation, banking service quality, e-banking, customer satisfaction, operational efficiency, customer experience, financial technology.

المقدمة:

في عصر يتصف بالتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لمختلف القطاعات، وخاصة في المجال المصرفي، يمثل التحول الرقمي عملية إعادة تصميم شاملة للعمليات والخدمات، تهدف إلى تحسين الكفاءة وتعزيز تجربة العملاء. إن هذا التحول لا يقتصر على تحديث الأنظمة التكنولوجية فحسب، بل يشمل أيضاً تغيير الثقافة المؤسسية، وتحسين استراتيجيات العمل، وتبني الابتكار كجزء أساسي من العمليات اليومية. وتتزايد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث توفر للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان. في ظل الحياة السريعة التي نعيشها اليوم، أصبح العملاء يتوقعون خدمات مصرفية سريعة وفعالة. بفضل التقدم في تكنولوجيا المعلومات، أصبح بإمكان المؤسسات المالية تطوير حلول مبتكرة تشمل التطبيقات المصرفية، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، وأنظمة إدارة الحسابات الذكية، مما يساهم في تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

تتراوح فوائد التحول الرقمي في القطاع المصرفي بين تحسين مستوى الأمان في المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة القدرة التنافسية. على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات إلى تحسين إدارة المخاطر، إذ تتيح للمصارف توقع المشكلات المحتملة والتفاعل معها بسرعة. كما أن التحول الرقمي يعزز من مستوى الشفافية والامتثال للقوانين، مما يزيد من ثقة العملاء في المؤسسات المالية.

ومع ذلك، يواجه القطاع المصرفي تحديات متعددة خلال عملية التحول الرقمي. من أبرز هذه التحديات مقاومة التغيير من قبل الموظفين، حيث قد يشعر البعض بعدم الارتياح تجاه التكنولوجيا الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، تحتاج المؤسسات إلى استثمار كبير في تطوير البنية التحتية التكنولوجية، مما قد يمثل عبئاً مالياً. كما أن الالتزام بالمعايير التنظيمية والقوانين المحلية والدولية يتطلب جهداً مضاعفاً لضمان الامتثال.

مشكلة الدراسة

أصبحت المصارف في مختلف دول العالم تتجه نحو التحول الرقمي كخيار استراتيجي لتحسين خدماتها المصرفية الإلكترونية وتعزيز قدرتها التنافسية. وفي ليبيا، ورغم الجهود المبذولة من قبل بعض المصارف في تطوير أنظمتها التقنية وتوسيع نطاق خدماتها الرقمية مثل خدمات الإنترنت المصرفي، البطاقات الذكية، والتطبيقات الإلكترونية، إلا أن هذا التحول مازال يواجه العديد من التحديات التي تحد من فعاليته وأثره المباشر على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

وتتمثل أبرز هذه التحديات في ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وقصور أنظمة الحماية والأمن السيبراني، وغياب التكامل بين الأنظمة المصرفية، إضافة إلى محدودية وعي العملاء بآليات استخدام الخدمات الإلكترونية، ومقاومة بعض الموظفين للتغيير نتيجة نقص التدريب والتأهيل التقني. كما أن الظروف الاقتصادية والسياسية التي تمر بها ليبيا انعكست سلباً على سرعة وتيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي، مقارنة بما تشهده المصارف في دول أخرى، لذلك يمكن طرح التساؤل التالي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية بمصرف الجمهورية، وما التحديات التي تواجهه؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم اقتراح الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية

1. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 2. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وحماية البيانات وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - 3- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية التقنية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت السرية المصرفية)

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي ومستوى جاهزيتها التقنية والتنظيمية بالمصرف.
- 2 معرفة أثر البنية التحتية التقنية على تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. التعرف على أثر تطوير العمليات المصرفية الرقمية على تسهيل الإجراءات ورفع كفاءة الخدمات الإلكترونية.
4. الكشف عن العلاقة بين تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات وبين ثقة العملاء في استخدام جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 5 تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه المصرف في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي.
6. تقديم مقترحات عملية لتطوير تطبيقات التحول الرقمي بما يساهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهمية الدراسة

- 1- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال المساهمة المعرفية والفكرية التي ستسهم بها لتكوين إطار مفاهيمي عن هذه المتغيرات ومنهجية دراستها، كما ستسهم في التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصرف ومساعدة الطلبة مستقبلاً في استقاء المعلومات والاستفادة من نتائج هذه الدراسة.
- 2 -ستضيف هذه الدراسة بيانات ومعلومات جديدة تزود بها المكتبة العلمية ويستفيد منها الباحثون وكذلك المهنيون والمهتمين في هذا المجال، وتبرز الأهمية النظرية من هذه الدراسة من خلال تناولها مواضيع ذات أثر مهم على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية، تتمثل بتسليط الضوء على التحول الرقمي للخدمات المصرفية في ظل تدني الاهتمام بالتحول الرقمي في بعض المؤسسات لرفع كفاءة الخدمات المصرفية وللحفاظ على القدرة التنافسية والحصة السوقية، ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة وتوصياتها برفد أصحاب القرار والإدارة العليا في المصرف الأهلي العراقي بالمعلومات للحفاظ على استدامة المصرف في القطاع المصرفي.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، وكانت مصادر البيانات لهذه الدراسة الاستبيان لتحديد مشكلة الدراسة، إضافة إلى الكتب والرسائل العلمية، والأبحاث المنشورة وغير المنشورة، والمجلات والدوريات والتقارير. تم تقسيم الدراسة إلى فصلين يختص الفصل الأول بالجانب النظري والمتعلق بدراسة التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية أما الفصل الثاني فهو الجانب العملي الذي يختص بتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق توزيع استبانة على عينة الدراسة، وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الدراسات السابقة

دراسة (سلام ، سعدي ، 2024) بعنوان : التحول الرقمي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرف بغداد التجاري، تهدف هذه الدراسة لإيضاح دور وأهمية التحول الرقمي في التعاملات المصرفية بوصفه إحدى المفاهيم الحديثة على الساحة المالية والتي تسعى من خلال المصارف وخصوصا العراقية منها الى التحول نحو الرقمنة والخدمات الإلكترونية والاستفادة من هذه الابتكارات في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تمتاز بالجودة العالية بما يسهم في اسباع حاجة السوق ومواكبة التطورات الحاصلة اليوم في قطاع المال والاعمال، إذ اعتمد البحث تأثير التحول الرقمي المصارف ودوره في الإلكترونية، نتيجة رغبة كبيرة لدى المصرف عينة البحث للتحول الرقمي وتقديم مختلف الخدمات المصرفية الرقمية بشكل يحقق رغبة الافراد، كما توصل البحث الى جملة من التوصيات أهمها أن توظيف الأفراد من ذوي المهارات الإمكانيات التكنولوجية الإلكترونية.

دراسة (حصو ، 2024) الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية من وجهة نظر العمال على المصرف المتحد للتجارة والاستثمار فرع العجيلات.

اعتمد الباحث على توظيف المنهج الوصفي والتحليل، وإعداد استمارة استبيان لتكون الأداء الرئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت (330) استمارة، الصالح منها للتحليل (313) استمارة ، أن المصرف يستخدم تقنية المصادقة الثنائية للوصول إلى إدارة حساب العميل عن طريق التطبيقات المصرفية التي يستطيع من خلاله إجراء معاملاته المصرفية التي تقتصر داخل نطاق فروع المصرف قيد الدراسة، كما يعاني المصرف من ضعف في البنية التحتية للاتصالات مما يعيق العملاء من إجراء معاملاتهم في بعض الأحيان. أوصت الدراسة بضرورة إجراء تعديلات لوظائف التطبيق المصرفي ليشمل إجراء المعاملات المالية خارج نطاق فروع المصرف، والعمل على تحسين البنية التحتية للاتصالات.

دراسة (الدبابنة ، 2023) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال العديد من الأساليب الإحصائية، حيث مثل مجتمع الدراسة البنك التجاري الأردني وأخذ عينة ملائمة من عدد من عملاء قطاع الأفراد لديه بفروعه الواقعة في مدينة عمان حيث قام الباحث بتصميم أداة الدراسة الرئيسية الاستبيان وقامت بتوزيع استبيانات بعدد 210 على العملاء في الفروع الخاصة للبنك التجاري الأردني في محافظة عمان وتم استرداد 205 استبيان، وبعد تصفية وترتيب النتائج تم اعتماد 201 استبيان الأغراض التحليل الإحصائي، كان أبرزها تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر كل بعد للمتغير المستقل على المتغير التابع وقد تم التحليل الإحصائي الرزم الاجتماعية وبينت إهتمام البنك وبينت أن يستمر بتطوير، وأيضا إهتمام البنك استخدام، وأن البنك يدرك أهمية إدارة العمليات الرقمية لما لها من إسهام في تسهيل العمليات. وعلى ضوء ما أفرزته الدراسة من نتائج تم صياغة عدد من التوصيات.

مفهوم التحول الرقمي:

مع تأكيد المنظمات المحلية والدولية على ضرورة دمج التحول الرقمي في عملياتها، لا سيما في أعقاب الثورة الصناعية الرابعة، برز هذا الموضوع كأحد أهم المواضيع في السنوات الأخيرة. وقد ساهمت هذه الثورة في دمج إنترنت الأشياء، والروبوتات، والذكاء الاصطناعي، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والحوسبة السحابية، وتقنيات الاتصالات الخلوية، والأجهزة الذكية، وغيرها. وقد أتاحت هذه التقنيات، ولا تزال، تحسينات في نقل المعلومات الرقمية إلى العالم الواقعي، وتغييرات تربط بين العالمين الواقعي والافتراضي. ونتج عن ذلك قدرة حاسوبية غير مسبوقة، وسعة تخزين هائلة، وإمكانية وصول غير محدودة إلى المعرفة. ونتيجة لذلك، باتت المجتمعات، والمؤسسات العامة والتجارية، قادرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بتكلفة أقل وجهود وبجوده مرتقبه (أل صمع ، 2018 ، ص3)

وتأسيسا على ما تقدم يلاحظ ان مفهوم الأرشفة الرقمية (Digital Archiving) بناء على الاتجاهات الفكرية المعاصرة والمدارس الإدارية والتقنية والفلسفة ذات الفكر الرقمي التي يحملها الباحثين تمثل البناء الفكري المعاصر لهم والذي على ضوئه اختلفت تلك المفاهيم حيث يمكن الإشارة لها على انها ((تطبيقات آلية تستخدم لحفظ ومتابعة سير عمل الوثائق الإلكترونية أو صورها الرقمية في المرحلة النشطة من دورة حياة الوثيقة داخل

المؤسسات والجهات المختلفة)) بينما يراها آخرون وتناولها بعضهم على انها ((عملية تخزين الوثائق والبيانات والمعلومات على وسيط الكتروني قرص مرن (Floppy disk)، قرص مدمج (CD)، أقراص الفيديو الرقمية (DVD)، التخزين الخارجي (Stick USB)، القرص الصلب (Hard disk drive) لمدة طويلة الأجل لأهمية تلك الوثائق وندرته واسترجاعها عند الضرورة)). وعدها آخرون وتناولها آخرون ((عملية حفظ بيانات أو معلومات وتخزينها على بعض الوسائط في شكل رقمي مثل المستندات ومقاطع الفيديو والصور وما إلى ذلك، وتبدأ الأرشفة الرقمية بمجرد إنشاء المستند حيث تجمع الإجراءات والأدوات والوسائل المنفذة لجمع المحتوى الرقمي وتحديده وفرزه وتصنيفه والحفاظ عليه على المدى المتوسط والطويل على وسيط مناسب وآمن، ويمكن أن يكون الأرشيف الرقمي عبارة عن مجموعة معقدة مع نظام تخزين متدرج أو موجود على محرك أقراص ثابت)).

تعريف التحول الرقمي

تُعرف عملية تحويل المعلومات من شكلها المكتوب على الورق إلى صورة مخزنة على الأجهزة الرقمية، بحيث يمكن مشاركتها عبر شبكة محلية أو عالمية، بالرقمنة. ويرتبط استخدام التكنولوجيا والموارد الرقمية بتغييرات في الإجراءات الداخلية والخارجية، فضلاً عن تحسين رضا العملاء. ويؤثر هذا التغيير على العديد من القطاعات والإدارات، وليس فقط تلك التي تقدم منتجات رقمية أو تركز على الإنترنت والتكنولوجيا. (حاج، 2020: 5)

تُعرف العملية التي تستخدمها المنظمة من خلال شبكة الإنترنت العالمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة ونقلها إلى من يحتاجون إليها داخل المنظمة أو خارجها باسم "التحول الرقمي". وتعتمد هذه العملية على ثلاثة موارد: المعلومات المتاحة والمتدفقة داخل المنظمة، وتكنولوجيا المعلومات والأنظمة المستخدمة، والموارد البشرية المخصصة لتنفيذ المهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في إطار استراتيجياتها. (رushman، أبو رحمة، 2020)

ويعرف التحول الرقمي على أنه عملية انتقال المؤسسات الحكومية والخاصة إلى نموذج عمل على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتيسير إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الاعتماد على الخدمات المبتكرة والإبداعية". (البار، 2019)

يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع مراعاة عدد من المتطلبات، مثل وضع استراتيجية للتحول الرقمي، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي، وإنشاء برامج السياحة الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، والالتزام بالمتطلبات البشرية والتقنية والأمنية والقانونية. (خطاب، 2020، ص 157)

ويعرف التحول الرقمي أيضاً أنه استخدام التقنيات الرقمية الحديثة المرتبطة بالإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والمنصات الرقمية، وذلك بهدف ربط الأشياء والأشخاص والعمليات والبيانات معاً. (ديوسي وريب، 2015)

أهمية التحول الرقمي

ساهمت ثورة التحول الرقمي في تشكيل صورة جديدة للقطاع المالي في أعقاب الأزمة الاقتصادية العالمية عام 2008. كان للتكنولوجيا الرقمية أثر إيجابي وابتكاري على الشركات، كما أنها غيرت جذرياً طريقة تعامل الأفراد مع أموالهم، ما جعلهم أكثر حذراً. ويستفيد المستهلكون من هذه الموجة السريعة والمتطورة من التحول الرقمي. (بريس، 2020: 211)

تُعَد التكنولوجيا الرقمية ضرورية لتحقيق تقدم ملحوظ في الإنتاج، وقواعد البيانات، وأدوات اتخاذ القرار، والتوزيع. وهذا يُتيح للشركات الجديدة ترسيخ وجودها في القطاع. ويُعَد التحول الرقمي بالغ الأهمية في الأسواق المالية، إذ يُعزز معدلات النمو من خلال عاملين رئيسيين: حجم السوق والاستثمار. فزيادة استثمارات البنوك والمؤسسات المالية استجابةً للتطورات التقنية المتقدمة سيكون لها أثر كبير على توسع السوق، مما يؤدي إلى عوائد استثمارية أعلى على المدى الطويل. ونتيجةً لذلك، يُعَد التحول الرقمي حاسماً في تقليل العمليات المتكررة، ويوفر مزايا عديدة مقارنةً بأساليب التداول التقليدية، التي كانت تفقر سابقاً إلى سهولة الوصول إلى المعلومات، وكانت مكلفة، مما كان يُثني عملاء جدد عن دخول قطاع إدارة الأصول. كما أن التحول الرقمي دوراً كبيراً وتأثيراً واضحاً على الصناعات المالية المصرفية ومجالات الأعمال مما أدى ذلك إلى إيجاد طرائق جديدة للابتكار في العمل للصناعة المصرفية مثل زيادة الاستثمارات بحوث عديدة أن عصر التكنولوجيا الرقمية شهدت تقدماً كبيراً في مجال الاستثمارات سنة بعد أخرى، وفي 2014 توسعت الاستثمارات بثلاثة أضعاف وبلغت تقريباً 2.12 مليار دولار، وكانت الاستثمارات في الدول العالمية 4 مليار في سنة 2013 وتزايدت أكثر فيما بعد وزادت أهمية التحول الرقمي واخذت شهرة واسعة، وانتشرت في بلدان متعددة ولاسيما بين عامي 2011 و 2016، وأصبحت البنوك الرقمية تستثمر استثمارات مباشرة كبيرة التكنولوجيا الحيوية.

فضلاً عن ما ذكر فإن للتكنولوجيا الرقمية أهمية أيضاً في تسهيل الطريقة التي عن طريقها يتم الوصول الى المدفوعات بكل أمان وسرية وتخفيض التكاليف الصغيرة والمتوسطة وذلك عن طريق التقدم في مجال الخدمات المالية وشفافية العمليات الحكومية لتخلص من الفساد، عن طريق التقنيات التي يوفرها التحول الرقمي يمكن الكشف عن الاحتمالات وإدارة مخاطر الائتمان والتحسين من إدارة الضمانات والاتباع التنظيمي ومن ثم توفير الاستقرار المالي، والاندماج المالي.

مكونات الأساسية للتحول الرقمي

قاموا بتحديد هذه المكونات عن طريق مراجعة وتحليل أكثر من 70 من المطبوعات الأكاديمية للأعمال الرقمية، فضلاً عن ذلك تم إجراء العديد من المقابلات الاستكشافية مع الخبراء والمختصين والمستشارين في مجال التحول الرقمي وكانت كل المطبوعات الأكاديمية تتميز بدرجة عالية من الموثوقية، الأمر أدى ذلك الى اقتراح الاستراتيجية القدرات التنبؤية الأعمال الأبحاث والآتي نات لتلك مختصر لتلك المكونات: (بريس ، 2020: 211)

١. التقنيات الرقمية: تُدمج تقنيات إنترنت الأشياء، والأجهزة المحمولة، والطابعات ثلاثية الأبعاد، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية في الهياكل التنظيمية للعديد من المؤسسات والشركات.
٢. الاستراتيجية الرقمية: تشمل الاستراتيجية الرقمية الإجراءات التنظيمية، والأهداف، والتحديات المرتبطة بالتحول الرقمي.
٣. القدرات التنبؤية والتحليلية: يجب أن تكون الشركة المتطورة رقمياً قادرة على التنبؤ بالظروف البيئية المتغيرة والتكيف معها.
٤. رقمنة العملاء وعلاقاتهم: يغطي هذا البُعد جميع جوانب علاقات العملاء، بالإضافة إلى تأثير التطورات التكنولوجية الرقمية عليها.
٥. الثقافة والأفراد: يُعد التعامل مع الثقافة السائدة في المجتمع من أهم القضايا التي تواجهها الشركات عند خوضها التحول الرقمي، إذ تؤثر الثقافة على المواقف والسلوكيات المرتبطة بالأداء التنظيمي. ٦. علاقات الشبكة: يجب أن تكون الشركة الساعية إلى التحول الرقمي جزءاً من شبكة تضم الموردين، والشركات الناشئة، والحكومات، والمستثمرين، والجامعات. تتفاعل التقنيات الرقمية بشكل كبير مع هؤلاء المشاركين عبر أنظمة اتصالات عالية السرعة ودقيقة ومتكاملة.
7. نماذج الأعمال الرقمية الجديدة: تستطيع الشركات المتطورة رقمياً تطوير نماذج أعمال جديدة وتنافسية. كما تُمكن التقنيات الرقمية المتكاملة الشركات من تحسين منتجاتها.

مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التطور المضطرد في وسائل الاتصالات وشبكات الإنترنت وازدياد مستخدمي هذه الشبكات تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط ليتحول إلى مصرف له وجود على الشبكة ويتضمن موقعه جميع البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، مما يمكن العميل من الدخول إلى حساباته ليس فقط عن طريق جهاز الحاسوب الخاص به مثل المصرف المنزلي أو المصرف على الخط بل يمكن الدخول من أي جهاز حاسوب آخر .

إن رغبات العملاء بأن يقدم المصرف لهم الخدمات التي يحتاجونها بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة، وبالتالي فإن إدارة المصرف أن تشجع عملائها على عدم استخدام الوسائل التقليدية وبالتالي استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة. ومن أهم الوسائل التي يمكن استخدامها لزيادة أعداد العملاء الذين يستخدمون الوسائل الإلكترونية الحديثة في المصارف منحوافر نقدية وتعديل هيكل السعر (رمضان ، جودة ، 2013: ص343).

تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

تُعرف الجودة بأنها القدرة على تلبية احتياجات المستهلك بما يتوافق مع توقعاته ويضمن رضاه التام عن المنتج أو الخدمة المقدمة. وتُقاس جودة الخدمات المصرفية، على وجه الخصوص، بمدى فعاليتها في تلبية توقعات العملاء. وأخيراً، يتطلب تقديم خدمة ممتازة ضمان تلبية توقعات العملاء. (الزامل وآخرون، 2012).

تُعرّف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها مدى ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة لهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، مع إدراكهم الفعلي للفائدة التي يحصلون عليها نتيجة الحصول على الخدمة. (علاء، 2016: 1)

تُعرّف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها مدى توافق توقعات المستهلك مع فهمه الفعلي للمزايا التي توفرها هذه الخدمات. لذا، من وجهة نظر العميل، تُعتبر الخدمة الجيدة هي التي تلبي توقعاته. ويشير هذا إلى تقديم الخدمات المالية الإلكترونية عبر الإنترنت كقناة تسويقية جديدة ذات خصائص مميزة تميزها عن قنوات الاتصال التقليدية. تشمل هذه الخصائص السرعة والتكلفة المنخفضة، مما يعكس استراتيجية التسويق المصرفي الإلكتروني ويسهل الانتقال من السوق التقليدي إلى السوق الرقمي. (إسماعيل، 2010).

الجانب العملي

يعد المصرف الأهلي العراقي واحداً من أبرز الكيانات المصرفية الاستثمارية في البيئة المالية المعاصرة في العراق، والتي سعت بنشاط مستمر نحو مواكبة ظاهرة الاضطراب الرقمي والمنافسة التكنولوجية. وانطلاقاً من الرؤية الأكاديمية والعملية التي تؤكد أن التحول الرقمي لا يقتصر على مجرد التخلي عن النظم الدفترية والورقية التقليدية والانتقال نحو الفضاء الإلكتروني بل يمتد ليشمل إعادة هندسة وصياغة القنوات التفاعلية، فقد حرص المصرف على بناء وتطوير بنية تحتية تكنولوجية متكاملة ومتطورة لتندفق المعلومات. وتأتي هذه الدراسة الميدانية للوقوف على أثر هذا التوجه الاستراتيجي، ومدى استغلال المصرف للحزمة الفريدة من الخصائص الرقمية مثل المرونة (Agility)، والتعاون، واللامركزية الهيكلية، وانعكاس ذلك كله على تجويد الوظائف الأساسية للمصرف كقبول الودائع وتقديم التسهيلات والائتمان اللحظي لجمهور العملاء. (الصميدعي، 2019: 76)

أولاً: خصائص عينة الدراسة

ان الجدول ادناه يختص بتوزيع عينة الدراسة التي بلغ عددها (25) عينة من عملاء المصرف الأهلي العراقي كما ان وفقاً للمتغيرات الشخصية المتضمنة بالاستبيان

جدول رقم (1) التوزيع المزدوج لافراد عينة الدراسة

الجنس	إجمالي الجنس	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	بكالوريوس	دبلوم أو أقل
ذكور	15	3	10	2
إناث	10	2	7	1
الإجمالي العام	25	5	17	3

يظهر من الجدول رقم (1) التوزيع التكراري والنسبي لافراد العينة البالغ عددهم (25) مستجيباً من عملاء المصرف الأهلي العراقي وفقاً لخصائصهم التي تشمل (الجنس، العمر، المستوى العلمي، وسنوات التعامل مع المصرف).

جدول رقم (2) المتغير الديموغرافي والفئات وعدد الافراد

المتغير الديموغرافي	الفئات (الخيارات)	التكرار (عدد الأفراد)	النسبة المئوية (%)
1. الجنس	ذكور	15	60%
	إناث	10	40%
المجموع		25	100%
2. العمر	تحت 25 سنة	5	20%
	25 إلى أقل من 35 سنة	12	48%
	35 إلى أقل من 45 سنة	6	24%

8%	2	45 سنة	
100%	25		المجموع
12%	3	دبلوم أو أقل	3. المستوى التعليمي
68%	17	بكالوريوس	
20%	5	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	
100%	25		المجموع
28%	7	أقل من 3 سنوات	4. سنوات التعامل مع المصرف
52%	13	من 3 إلى أقل من 7 سنوات	
20%	5	7 سنوات فأكثر	
100%	25		المجموع العام الكلي

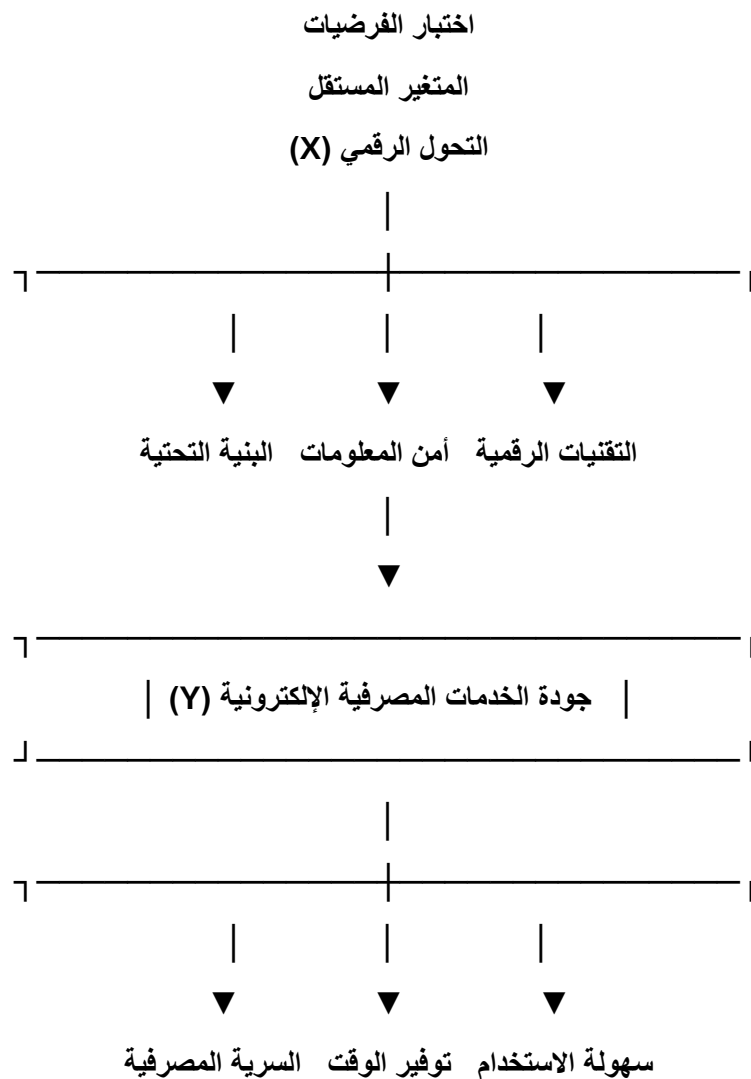
يظهر من الجدول رقم (2) التوزيع للمتغير الديموغرافي لأفراد العينة البالغ عددهم (25) من عملاء المصرف وفقا لخصائصهم التي تشمل (الفئات، التكرار، النسب المئوية).

جدول رقم (3) نتائج التحليل الوصفي لآراء عينة الدراسة حول التحول الرقمي

الرقم	الفقرة (العبارة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يتميز النظام الرقمي للمصرف بالمرونة العالية والقدرة على التكيف مع احتياجات المتغيرة	4.12	0.78	عالي	3
2	يطرح المصرف تحديثات مستمرة وتطبيقات تجريبية متطورة تُسهل المعاملات المالية	4.36	0.63	عالي جداً	1
3	يبتعد المصرف عن البيروقراطية والجمود الإداري بفضل القنوات الرقمية المتاحة	3.92	0.85	عالي	5
4	توفر التطبيقات الرقمية للمصرف معلومات متسقة ومتراصة عبر كافة نقاط الاتصال	4.08	0.71	عالي	4
5	تتيح المنصات الرقمية وصولاً فورياً وآمناً للمعلومات والحسابات الخاصة بي بشفافية	4.28	0.69	عالي جداً	2
6	يملك المصرف بنية تحتية تكنولوجية متطورة تضمن تكامل البيانات وسرعة الإنجاز	3.88	0.91	عالي	6
7	تتيح الأنظمة اللامركزية للمصرف معالجة الطلبات دون انتظار موافقات معقدة	3.64	0.95	عالي	8
8	ينجح المصرف في دمج التقنيات الحديثة لخلق قيمة مضافة وإثراء محفظة الخدمات	3.80	0.82	عالي	7
المعدل العام	المحور الأول: التحول الرقمي ككل	4.01	0.54	عالي	-

اختبار فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية". لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إذ كانت قيمة (Sig.) أقل من (0.05)، مما يدل على وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبناءً على ذلك تقبل الفرضية الرئيسية الأولى، ويستنتج أن زيادة الاهتمام بتطبيقات التحول الرقمي تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.



يبين الشكل (1) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة الخاصة بـ طرح المصرف تحديثات مستمرة وتطبيقات رقمية متطورة بمتوسط (4.36)، تلتها فقرة إتاحة الوصول الآمن للمعلومات والحسابات بمتوسط (4.28)، في حين حصلت فقرة الأنظمة اللامركزية على أدنى متوسط حسابي بلغ (3.64). وتشير النتائج بصورة عامة إلى ارتفاع مستوى تبني التحول الرقمي في المصرف، إذ بلغ المتوسط العام للمحور (4.01)، وهو ما يعكس مستوى موافقة مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية". أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي ومعنوي للتقنيات الرقمية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ أسهمت التطبيقات

المصرفية والأنظمة الإلكترونية الحديثة في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة الخدمة ودقتها، وكانت قيمة (Sig.) أقل من (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وحماية البيانات وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية." بينت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وحماية البيانات وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يسهم توفير بيئة رقمية آمنة في زيادة ثقة العملاء باستخدام الخدمات الإلكترونية وتعزيز رضاهم عنها، وكانت قيمة مستوى المعنوية أقل من (0.05)، لذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية التقنية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية." أظهرت نتائج التحليل أن البنية التحتية التقنية تؤثر تأثيراً إيجابياً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ تساعد الأنظمة التقنية المتطورة في تحسين سرعة الاستجابة وتقليل الأخطاء وتوفير الخدمات بصورة مستمرة، وكانت قيمة (Sig.) أقل من (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

H1: التحول الرقمي —————▶ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

H1a: التقنيات الرقمية —————▶ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

H1b: أمن المعلومات —————▶ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

H1c: البنية التحتية التقنية —————▶ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية المصرفية)." أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر إيجابي معنوي للتحول الرقمي في أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ساهمت التقنيات الرقمية في تسهيل استخدام الخدمات المصرفية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات، وتعزيز سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء، وكانت قيمة (Sig.) أقل من (0.05)، لذا تقبل الفرضية الرئيسية الثانية.

نتائج البحث

يشمل التحول الرقمي عدة عوامل رئيسية تؤثر على المؤسسات والحكومات والأفراد، منها:

- 1- الانتقال إلى العمل عن بُعد: تمكين الموظفين من العمل من أي مكان في العالم باستخدام الأجهزة الإلكترونية وتقنيات الاتصال الحديثة.
- 2- تحسين عمليات الإنتاج والتصنيع: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تعزيز جودة المنتجات والخدمات، وتحسين عمليات التصنيع والإنتاج.
- 3- تحسين تجربة المستخدم: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تحسين تجربة المستخدم وتقديم خدمات عملاء أفضل.
- 4- الابتكار والتطوير: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تمكين تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة، وتسريع وتسهيل العمليات الإبداعية.
- 5- الحفاظ على الأمن السيبراني: يتطلب التحول الرقمي توفير حماية أمنية عالية المستوى للبيانات والمعلومات المنقولة عبر الإنترنت.

يمكن القول إن التحول الرقمي عملية مستمرة ومتطورة للرقمنة، تتطلب تغييراً في الثقافة والتفكير وعمليات الإدارة لتحقيق فوائده بالكامل.

إضافةً إلى العوامل المذكورة أعلاه، توجد عدة نقاط أخرى توضح الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي:

1. تركز الرقمنة على تحويل الوثائق والمعلومات التناظرية إلى صيغ رقمية، بينما يركز التحول الرقمي على تحويل العمليات الإدارية والإنتاجية والتسويقية والخدمية إلى صيغ رقمية.
2. تشير الرقمنة إلى استخدام التقنيات الرقمية لتحويل المعلومات إلى صيغة رقمية، بينما يشير التحول الرقمي إلى التغييرات الثقافية والتنظيمية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية التي تحدث نتيجة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية.
3. الرقمنة عملية محدودة ومؤقتة لتحويل المعلومات إلى صيغة رقمية، بينما التحول الرقمي هو تحول شامل في العمليات والمنهجيات والثقافة والأداء.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تبني التحول الرقمي في المصرف محل الدراسة جاء بمستوى مرتفع، مما يعكس اهتمام الإدارة بتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية.
2. بينت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمر الذي يؤكد أهمية التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء المصرفي.
3. أسهمت التقنيات الرقمية الحديثة في تسريع إنجاز العمليات المصرفية، وتقليل الأخطاء، وتحسين تجربة العملاء عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
4. يعد أمن المعلومات وحماية البيانات من أهم العوامل التي تعزز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم واستمرار تعاملهم مع المصرف.
5. أظهرت النتائج أن تطوير البنية التحتية التقنية يساهم في استمرارية تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، ويحد من المشكلات الفنية والانقطاعات التي قد تؤثر في جودة الخدمة.
6. أوضحت الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تتأثر بمجموعة من الأبعاد، أبرزها سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والسرية المصرفية، والتي شهدت تحسناً واضحاً نتيجة تطبيق التحول الرقمي.
7. أكدت نتائج الدراسة أن الاستثمار في التقنيات الرقمية يمثل أحد أهم العوامل الداعمة لتعزيز القدرة التنافسية للمصارف وتحقيق رضا العملاء.

ثانياً: التوصيات

1. الاستمرار في تبني برامج التحول الرقمي وتحديث الأنظمة المصرفية بما ينسجم مع التطورات التقنية العالمية.
2. تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لضمان تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تتميز بالكفاءة والسرعة والاستقرار.
3. تطوير أنظمة أمن المعلومات والاعتماد على أحدث وسائل الحماية الإلكترونية للحد من المخاطر السيبرانية والمحافظة على سرية بيانات العملاء.
4. تنظيم برامج تدريبية مستمرة للعاملين في القطاع المصرفي بهدف رفع كفاءتهم في استخدام التقنيات الرقمية والتعامل مع الأنظمة الحديثة.
5. توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية وإضافة خدمات رقمية جديدة تلبي احتياجات العملاء وتقلل من الاعتماد على المعاملات الورقية.
6. الاهتمام بقياس رضا العملاء بصورة دورية والاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم في تطوير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
7. تشجيع المصارف على تبني الابتكارات الرقمية، مثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، لتحسين جودة الخدمات وتعزيز الميزة التنافسية.
8. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر تقنيات رقمية حديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل (Blockchain)، والحوسبة السحابية، في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي.

References

- Abu Al-Nasr, M., & Yassin, M. M. (2017). Sustainable Development: Its Concept, Dimensions, and Indicators. Cairo: Arab Group for Training and Publishing.
- Ismail, A. R. (2010). Electronic Banking Marketing.
- Al-Sama, M. (2018). Digital Transformation and Its Impact on Institutional Performance Development.
- Al-Zein, O. S. (2016). The Transition to the Era of Digital Education: Cognitive Progress or Methodological Regression? Proceedings of the 11th International Conference, "Learning in the Age of Digital Technology," Generation Research Scientific Center, University of Tipaza, Tripoli, 24–29 April, pp. 24–29.
- Al-Bar, A. (2019). Digital Transformation and the Development of Business Models in Modern Organizations.
- Brace, J. (2020). Digital Transformation and Its Impact on Global Financial Markets.
- Haj, A. (2020). Digital Transformation and the Use of Technology to Improve Administrative Processes.
- Khattab, M. (2020). Requirements for Digital Transformation in Service Institutions.
- Khalil, S. I. M. (2020). "The Role of Secondary Education Automation in Promoting Citizenship Values among Students." Educational Journal, Faculty of Education, Sohag University, Vol. 73, pp. 541–593.
- Dabbousi, A., & Rabee, H. (2015). Modern Digital Technologies and Their Role in Integrating Institutional Operations.
- Al-Dehshan, G. A. (2016). "Digital Citizenship as an Approach to Arab Education in the Digital Age." Naqd wa Tanweer Journal, Center for Criticism and Enlightenment for Human Studies, 2(5), 71–104.
- Dawabah, A. S. A. (2018). An Analysis of Secondary School Technology Curricula in Light of Digital Citizenship Values and a Proposed Framework for Their Enrichment. Master's Thesis, Faculty of Education, The Islamic University.
- Rashman, M., & Abu Rahma, K. (2020). The Role of Information Technology in Supporting Digital Transformation in Organizations.
- Ramadan, M., & Jawdah, A. (2013). Electronic Banking Services and Their Impact on Customer Satisfaction.
- Al-Zamil, M., et al. (2012). Total Quality Management in Banking Services.
- Alaa, H. (2016). The Quality of Electronic Banking Services and Its Impact on Customer Satisfaction.