



وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد
(الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستدامة وإداة للتخطيط الاقتصادي والإداري
في العراق)
محور العلوم المالية والمصرفية 17 تشرين الثاني (نوفمبر) 2022



دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

في القطاع المصرفي

" دراسة حالة بالمصارف المصرية والعراقية "

الباحثان

د/ صدفه الطاهر محمد الطاهر / أ/ مثنى عبد كاظم الموسوي

جامعة الأزهر - مصر / جامعة المستنصرية - العراق

mothna04@gmail.com dr.sodfa@azhar.edu.eg

المستخلص:

استهدفت هذه الدراسة معرفة وتحليل دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الرقمية، بالبنك الأهلي المصري ومصرف المنصور للاستثمار العراقي، وتم استخدام أداة الاستبيان كوسيله لجمع البيانات لاختبار فروض الدراسة باستخدام الاساليب الإحصائية المناسبة التي توفرها خدمة البرامج الإحصائية (SPSS)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات، من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الرقمية، فضلاً عن وجود تأثير معنوي موجب للتحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات الافتتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية، البنك الأهلي المصري، مصرف المنصور للاستثمار العراقي.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

يعد مفهوم التحول الرقمي "Digital Transformation" أحد الظواهر العامة التي لاقت اهتمام من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة. حيث يشهد عالمنا اليوم تطورات غير مسبوقه وظهور العديد من التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء، والبيانات الكبيرة "Big Data" والحوسبة السحابية في عمليات المنظمة كل ذلك أدى إلى توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية والمنافسة بين المنظمات، مما انعكس بدوره على زيادة الاهتمام بتطوير الخدمات الإلكترونية.



ويشير التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا ودمجها في أعمال المنظمة لتحقيق طفرات كبيرة في إنجاز الأعمال وتحقيق الكفاءة التشغيلية وإنشاء نماذج أعمال جديدة (Kristin, et al.,2019) لذلك أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين منتجاتها وخدماتها، ولقد اتخذت الدولة المصرية والعراقية العديد من الخطوات الجادة في هذا الصدد منها:

1. الاهتمام بالدعم، والتعليم، التجارة الإلكترونية، الخدمات المالية.
2. دعم تنمية صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: وذلك من خلال الإبداع التكنولوجي وريادة الأعمال، وجذب الاستثمارات الأجنبية وخلق فرص عمل بطريقة إبداعية جديدة من خلال شراكة القطاع العام والخاص في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (PPP).
3. العمل على تنفيذ مشروعات قومية عملاقة (PPP) مثل:
 - أجهزة الاستقبال الرقمي Set Top Boxes
 - عدادات المياه الذكية.

ومن ناحية أخرى يعد الجهاز المصرفي مؤسسة لا يمكن الاستغناء عنها في أي نظام اقتصادي سواء كان رأسمالياً أم اشتراكياً أم إسلامياً، ونظراً للدور الذي يؤديه في تحريك عجلة التنمية الاقتصادية أصبح القطاع المصرفي أحد القطاعات الرائدة في الاقتصاديات الحديثة. ولقد شهد القطاع المصرفي العالمي تغيرات تكنولوجية هائلة غير مسبوقة، منها تقنيات الواقع المعزز، والبلوك تشين و FinTech والتي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة وفي نفس الوقت استجابة مرنة وسريعة لتقديم خدمات مبتكرة لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء. (Gai, et al.,2018)، ولذلك لم تعد الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التقليدية ملائمة حيث تفنقر هذه الخدمات للرقمية نتيجة للطرق والأساليب التقليدية المتبعة في المصارف التقليدية والتي لا تساعد على البقاء والاستمرار في بيئة الأعمال شديدة المنافسة. لذلك أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة في الجهاز المصرفي وأصبح لزاماً على عاتق الإدارة المصرفية معرفة مدى أهمية التحول الرقمي في المصارف والإسراع في تحقيقه وتحقيق التطور المتكامل في القطاع المصرفي (البيان، 2019)، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي خلال هذا القرن.

لذا يتناول هذا البحث توضيح دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
هدف الدراسة:

يتمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في التعرف على:



- ماهية وطبيعة التحول الرقمي وفوائده.
- متطلبات تطبيق التحول الرقمي في المصارف محل البحث.
- أهمية التحول الرقمي في المصارف محل البحث.
- معايير قياس جودة الخدمة المصرفية.
- الوسائل والتقنيات التي يستند عليها التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

حدود الدراسة:

- (1) اقتصرت الدراسة على توضيح دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية فقط في القطاع المصرفي المصري والعراقي، دون التعرض لأثر تطبيق التحول الرقمي على المؤسسات المالية الأخرى، او القطاعات الأخرى.
- (2) اقتصرت الدراسة على تحديد أثر التحول الرقمي في تعزيز الخدمات المصرفية دون التعرض لغيره من المؤثرات الأخرى في تعزيز جودة تلك الخدمات.
- (3) اقتصر تطبيق الدراسة على المركز الرئيسي بالمصارف العاملة في البيئة المصرية والعراقية العامة والخاصة دون التعرض للفروع، متمثلة في: (البنك الأهلي المصري، ومصرف المنصور للاستثمار العراقي).

منهجية الدراسة:

في سبيل تحقيق هدف البحث سوف قاما الباحثان بالاعتماد على كلاً من منهجي البحث الاستقرائي والاستنباطي، من خلال دراسة وعرض البيانات والمعلومات والدراسات السابقة، والإصدارات المهنية المرتبطة بموضوع البحث، كما تم إجراء دراسة ميدانية من خلال المقابلات الشخصية وتوزيع قائمة استبيان على الكوادر البشرية (محاسبين، مراجعين، إداريين) وبعض عملاء المصارف العاملة بالبيئة المصرية والعراقية كوسيلة وأداة لجمع البيانات من أجل استخدامها في عملية التحليل الإحصائي لإثبات مدى صحة أو عدم صحة فروض البحث.

فرضيات الدراسة:

قام الباحثان باختبار الفرضيات التالية:
الفرضية الأولى: تمتلك الكوادر البشرية (المحاسبين - المراجعين) التأهيل العلمي والعملية الذي يمكنهم من التطبيق الجيد للتحول الرقمي.
الفرضية الثانية: يوجد تأثير مباشر للتحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في المصرفين محل البحث.

الدراسات السابقة: يتم عرض الدراسات السابقة على النحو التالي:



استهدفت دراسة (PETER et al., 2018) تقديم طريقة جديدة لرسم خرائط الابتكار في التكنولوجيا المالية "FinTech" والتي تتيح تقييم مدى وجود تغييرات في مجالات الخدمات المالية التالية منها: إدارة العمليات في الخدمات المالية، الابتكارات التكنولوجية التي بدأت في تعزيز التنفيذ وقيمة أصحاب المصلحة المرتبطة بالمدفوعات والعملات المشفرة Block chain والمدفوعات عبر الحدود، والابتكارات المتعددة التي أثرت على خدمات الإقراض والودائع واستخدام الوسائط الاجتماعية، القضايا المتعلقة بالاستثمارات والأسواق المالية والتداول وإدارة المخاطر والخدمات الاستشارية التي تتأثر بالابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي FinTech-Block chain ، ومن اهم ما توصلت اليه الدراسة، أن انتقال المعاملات الشخصية للعملاء إلى الرقمية عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية وهي تجربة معززة للمنتجات والخدمات الرقمية يؤدي إلى انخفاض حجم المعاملات في الفروع والتكاليف، ويخلق تسهيل المعاملات رقمياً حافزاً قوياً للبنوك لتخفيض فروعها. وليس التخلص منها كجزء من استراتيجيات القنوات المتعددة التي تتبعها المصارف الكبرى حيث لا يزال هناك طلب على الخدمات عبر فروع البنك الجغرافية.

أوضحت دراسة (Lamont et al., 2018) كيفية تناول الابتكار الرقمي وتأثيره على القطاع المالي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، ففي السنوات الأخيرة أصبحت شركات الخدمات المالية رقمية من خلال التكيف مع طرق جديدة لممارسة الأعمال التجارية نتيجة للتقدم التكنولوجي وأصبح التحول الرقمي في صناعة الخدمات المالية ضرورة حتمية نتيجة للتطبيقات الجديدة للذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة للخدمات المصرفية، ومدى تأثير هذه التطورات على مخاطر المصارف والتنظيم، ومن اهم ما توصلت اليه الدراسة، وجود ثلاثة عناصر أساسية لتظل قادرة على المنافسة وهي: توفير الراحة، تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة، الترويج لثقافة مبتكرة.

سعت دراسة (Vlada, et al., 2019) إلى بيان تأثير التحول الرقمي في الصناعة المصرفية بفروع المصارف الروسية والأجنبية مع تغيير نماذج الأعمال التقليدية نتيجة الاتجاه المتزايد للبنوك إلى الانتقال للخدمات الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى:

- أن التحول الرقمي للبنوك يعمل على تعزيز التكاليف وجعل المنتجات المصرفية أكثر تنافسية.
- ضرورة الانتقال إلى نموذج رقمي لإعادة هيكلة جغرافية إقليمية حيث أن المصارف الرقمية سيصبح لديها عدد أقل من الموظفين والفروع الجغرافية الإقليمية.
- أن البنك الذي يقدم المزيد من الخدمات الرقمية سيكون أفضل لأنه أكثر قدرة على المنافسة.



اهتمت دراسة (Peter & Krisztian, 2019) بتوضيح إمكانيات التحول الرقمي للخدمات المصرفية واعتمدت الدراسة على اثنين من المصارف المحلية فيما يتعلق بمجال العقارات وعروض الشركات الصغيرة والمتوسطة، ومن اهم ما توصلت اليه الدراسة:

- عدم وجود خبرة عملية فيما يتعلق باستخدام أدوات التحول الرقمي.
- أن المؤسسات تقدم المعلومات والخدمات عندما يحتاج العملاء إليها.
- أن احتياجات العملاء غير المحققة قد تؤدي إلى منتجات جديدة مبتكرة بهدف تحقيق راحة العميل.
- انخفاض تكاليف المؤسسة وزيادة إيراداتهاو يسهل تحقيق تلك الفوائد مع الأشخاص عن الشركات.

استهدفت دراسة إلى (Katarzyna, 2019) توضيح الخصائص الاقتصادية والمالية للتكنولوجيا المالية (FinTech) التي تساهم في خلق القيمة في صناعة الخدمات المالية مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت، والمدفوعات عبر الهاتف المحمول، التمويل الجماعي، الاستشارات الروبوتية، وواجهة العميل مثل الهاتف الذكي والوسائط الاجتماعية، وتطبيقات الانترنت وتحديد الهوية عبر الانترنت بهدف توفير فرص جديدة للتمكين الفردي، ومن اهم ما توصلت اليه الدراسة: أن التكنولوجيا المالية FinTech هي صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتعزيز الأنشطة المالية ومن خصائصها: الحداثة، الرقمية، الابتكار، التسعير، التعليم، الانفتاح.

وبعد تناول الدراسات السابقة وثيقة الصلة بموضوع البحث تبين أن:

- تبين وجود اختلاف بين الدراسات السابقة في تناول ظاهرة التحول الرقمي في محاور التركيز إلا أن هناك شبه اتفاق ضمني بين هذه الدراسات على فوائد وإيجابيات التحول الرقمي ليس فقط على مستوى القطاع المطبق فيه بل على مستوى المجتمع ككل.
- على حد علم الباحثان لم تتناول اي من الدراسات السابقة وفقاً لما تم الاطلاع عليه دراسة دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وهذا ما دعى الباحثان إلى تناول هذا البحث.

الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي:

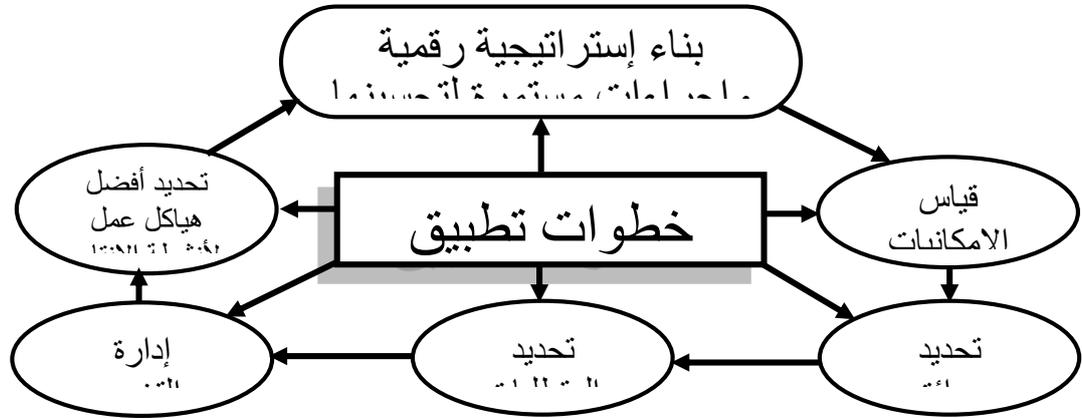
شهد العالم مؤخراً تطورات تكنولوجية غير مسبوقة فظهور الأجهزة والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى التطورات التي شهدتها شبكات الاتصالات العالمية، أدى إلى ضرورة بحث المنظمات عن الطرق الملائمة للابتكار والاعتماد على التكنولوجيا الجديدة لإعداد الاستراتيجيات



التي تتضمن تطبيقات التحول الرقمي وتحقيق أداء تشغيل أفضل (Hess et al., 2016)، وأن هذه التكنولوجيا الجديدة يجب أن تتناولها المنظمة لتحافظ على مركزها التنافسي في العالم الرقمي (Svahn et al., 2017).

ومن هنا يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه: "استخدام التكنولوجيا الجديدة مثال مواقع التواصل الاجتماعي، الموبايل، والأجهزة المحمولة، التحليلات والبيانات الكبيرة، الحوسبة السحابية، انترنت الأشياء "SMACIL" لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء" (Warner & Wager, 2019)

كما أكد (Rogers, 2016) على أن: "التحول الرقمي لا يتعلق فقط بالتكنولوجيا ولكنه يتناول البعد الاستراتيجي من خلال إستراتيجية التحول الرقمي بما يتطلب التغلب على معوقات نماذج الأعمال الجديدة التي تلبى احتياجات ورغبات العملاء".
مما سبق يتضح أن التحول الرقمي أصبح من الضروريات الملحة بالنسبة لكافة المؤسسات التي تسعى إلى تطوير وتحسين منتجاتها وخدماتها وتسهيل وصولها للعملاء والمستفيدين. ويتحقق ذلك من خلال تبني مجموعة من الخطوات التالية هي:



الشكل رقم (1)

يوضح خطوات تطبيق التحول الرقمي

فوائد التحول الرقمي:

لقد أصبح التحول الرقمي ضرورة في تحسين كفاءة المنظمات من أجل التطوير وتحسين خدماتها ومن الفوائد المحققة للتحول الرقمي في المنظمات منها:
➤ تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق ميزة تنافسية.



➤ أن التحول الرقمي قادر على تحقيق مكاسب طويلة الأجل جراء عملية التحول هذه فيما يتعلق بالكفاءة التشغيلية والإنتاجية وابتكار طرق جديدة لإنتاج السلع وتقديم الخدمات وكذلك ظهور نماذج أعمال جديدة (Ziyadi et al., 2020).

➤ يرتبط التحول الرقمي بأبعاد متعددة لتحسين الأداء التنظيمي تشمل الابتكارية والأداء المالي وتحقيق النمو وتحسين سمعة المنظمة وكذلك تحقيق ميزة تنافسية.

➤ كما أشار (Gregory vial, 2019) إلى الفوائد التي يمكن تحقيقها من عملية التحول الرقمي والتي تشمل الكفاءة التشغيلية من خلال الاتمه وتحسين عمليات المنظمة وتخفيض التكاليف.

➤ يعمل التحول الرقمي على الاستجابة السريعة لاحتياجات وتطلعات العملاء من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة تشبع احتياجات العملاء.

➤ أن عملية التحول الرقمي تشمل الصناعة والمجتمع ككل فهي توفر احتمالات غير مسبوقة لتحسين جودة حياة الأفراد والتحول نحو الاقتصاد الرقمي.

➤ يوفر التحول الرقمي فرصاً ضخمة للمؤسسات الحكومية والخاصة منها تحقيق أهداف والرؤية الإستراتيجية للمؤسسات بإمكانيات أقل من المهذرة ما قبل التحول الرقمي.

➤ يعمل التحول الرقمي على تحسين المسار الصناعي للمؤسسات واستخدام مواردها بكفاءة أعلى.

➤ يساعد المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

➤ يوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين، وموظفين ومستخدمين مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة متوافقة مع صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ (على، 2018)

التحديات التي تواجه التحول الرقمي:

ان التطورات التكنولوجية غير المسبوقة التي نعيشها حالياً فرضت تحديات عديدة على منظمات الأعمال منها:

1- الافتقار إلى بنى تحتية قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وموظفين ذوي مهارات كافية بالتكنولوجيا والاتصال بالانترنت.



- 2- نقص الموارد المالية والميزانيات المخصصة والمرصودة لبرنامج التحول الرقمي وارتفاع تكلفته.
 - 3- التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية. (الجارحي، (2019)
 - 4- نقص الكفاءات والقدرات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة وتنفيذ برنامج التحول الرقمي.
 - 5- الافتقار إلى المعايير والأطر المرجعية التي تنظم المعاملات الرقمية.
 - 6- عدم وجود إستراتيجية ورؤية واضحة للتحول الرقمي.
 - 7- صعوبة إقناع العاملين بفوائد ومزايا التحول الرقمي.
 - 8- التغييرات التنظيمية والتشغيلية المطلوبة للتحول الرقمي.
- ثانياً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

يعد موضوع جودة الخدمات المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين والأكاديميين والممارسين على حد سواء. وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات والمتتبع لهذه الجهود يلاحظ أن هناك تبايناً في تلك الدراسات فيما يتعلق بوضع تعريف لجودة الخدمة المصرفية. حيث تعددت آراء الكتاب في مجال مفهوم جودة الخدمات المصرفية حيث حددها (Kotler et al., 2018) في أربعة أبعاد رئيسية هي:

الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها، خدمة العميل، الموارد والإمكانات المادية والإلكترونية. بينما أوضحت دراسة (Parasuraman, et al., 2019) ، عدد من الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي:

- 1- **الاعتمادية Reliability**: وتعني إنجاز الخدمة المصرفية بشكل سليم من خلال سلامة موقع البنك وصحة ودقة وحداثة المعلومات التي عليه وأن النظام الإلكتروني للبنك يعمل بشكل جيد.
- 2- **سرعة الاستجابة Responsiveness**: وهي قدرة الموقع الإلكتروني للبنك على الاستجابة الفورية لطلبات العملاء من معلومات وخدمات.
- 3- **القدرة أو الكفاءة Competence**: قدرة الموقع الإلكتروني على توفير كل ما يحتاجه العميل من خدمات مصرفية بكفاءة، من خلال تلبية الموقع لاحتياجات العميل.



- 4- **سهولة الحصول على الخدمة Access:** بمعنى الحصول على الخدمة بسهولة ويسر . بحيث يصمم الموقع الإلكتروني للبنك بطريقة تسهل على العميل الحصول على الخدمة المصرفية، ولا يستغرق طلب الخدمة وقتاً طويلاً.
- 5- **التخصيص Specification:** بحيث يمكن تخصيص الموقع الإلكتروني للمصرف حسب احتياجات العميل الشخصية وتوفير خدمات تتناسب مع متطلباته واحتياجاته.
- 6- **الثقة والأمان:** هي ثقة العميل في الموقع الإلكتروني والإحساس بالأطمئنان عند إجراء أى معاملة مالية والحصول على الخدمة بدون مخاطر وفي الموعد المطلوب.
- 7- **تصميم الموقع:** بحيث يصمم الموقع الإلكتروني بشكل يسهل التعامل معه من خلال تنظيم المعلومات عليه والاستعانة ببعض العروض التوضيحية.
- يترتب على ما سبق أنه كلما تمكن المصرف من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات مصرفية بجودة عالية فجودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تفوق عليها في هذه الحالة تتصف الخدمة المصرفية بدرجة عالية من الجودة (مكاوي 2001).
- متطلبات نجاح التحول الرقمي في القطاع المصرفي:**
- لكي يحقق أي مصرف الريادة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية لابد من توافر مجموعة من المتطلبات منها (Vlada, et al., 2019):

- 1- الاستثمار في أحدث التقنيات لتزويد العملاء بخدمات عالية الجودة.
- 2- التوسع الذكي في القنوات ووسائل تقديم الخدمات.
- 3- زيادة مستويات الرقمنة وتحقيق الريادة الرقمية من خلال تحويل العملاء إلى قنوات الخدمة الذاتية.
- 4- الابتكار في طرق الدفع.
- 5- نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعرف على الصوت بشكل تجريبي ضمن مراكز اتصال العملاء.

الدراسة التطبيقية

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع هذا البحث في جميع العاملين بقطاع المصارف والمسجلة بالبنك المركزي المصري والبنك المركزي العراقي، وقد تمثلت عينة في دراسة حالة (البنك المصري الأهلي ومصرف المنصور للاستثمار العراقي)، وبلغت عينة البحث (384) مفردة من العاملين



بالمصارف محل البحث عند مستوى معنوية 5% ودرجة ثقة 95% والتي تم تحديدها باستخدام برنامج (*Sample size calculator*)^(*)، وتم توزيعها على المصارف المصرية والعراقية محل البحث وذلك بالاعتماد على أسلوب النسبة والتناسب

الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات:

قاما الباحثان بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS (Version 20)). وقد تم الاعتماد على عدد معين من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي احتوت عليها قوائم الاستقصاء وذلك لاختبار فروض البحث.

أسلوب جمع البيانات:

مصادر ثانوية: وذلك من خلال الرجوع إلى الأدبيات الحديثة في الموضوع سواء كانت مراجع أو دوريات، أو مقالات، عربية أو أجنبية موجودة في المكتبات، أو متاحة على مواقع شبكة الانترنت العالمية، والتي تناولت متغيرات الدراسة (التحول الرقمي، جودة الخدمات المصرفية)، وذلك بغرض وضع الإطار الفكري لكل متغير على حدا، وايضاً لدراسة العلاقة بين المتغيرات، وأخيراً لتحديد المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث.

مصادر أولية: وقد تم الحصول على البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء معدة ومصممة لهذا الغرض وتحليلها إحصائياً لاختبار مدى صحة فرضيات الدراسة بما يتلاءم مع طبيعة البيئتين المصرية والعراقية، حيث قام الباحثان بإعداد وتوزيع هذه القائمة على المحاسبين والمراجعين وإدارات مختلفة بالمصارف المسجلة بمصر والعراق، وقد تم تقسيم الاستمارة إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: اشتمل على مجموعة من الأسئلة المغلقة وتم تقسيمها إلى جزئين:

الجزء الأول: أحتوى على مجموعة من الأسئلة لمعرفة مدى توافر أليات تطبيق التحول الرقمي في ظل وجود كوادر بشرية مؤهلة تأهيل علمي وعملي على التكنولوجيا الحديثة ومواكبة الرقمنة ب المصارف المصرية والعراقية لتعزيز جودة الخدمات المصرفية

الجزء الثاني: احتوى على مجموعة من الأسئلة لتحديد مدى أثر التحول الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية ب المصارف محل البحث، وقد استخدم الباحثان في صياغة القائمة مقياس ليكرت ذو النقاط الخمسة (Likert Scale A Five Point) لتحويل الإجابات الوصفية إلى بيانات كمية يمكن إخضاعها للتحليل الإحصائي اللازم لإثبات مدى صحة أو عدم صحة فروض البحث، ويندرج القياس والأوزان المقابلة له بين: موافق بشدة الى غير موافق على الاطلاق.

- **القسم الثاني:** اشتمل على بيانات عامة عن المستقضي منهم حول خصائصهم الشخصية.



اختبار صدق وثبات مقاييس البحث:

اختبار الصدق: تم اختبار الصدق من خلال صدق المحتوى: وذلك من خلال عرض قائمة الاستقصاء الخاصة بالدراسة على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين ومجموعة من المهنيين للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية وسلاسة وسهولة المفهوم لدى المهنيين محل البحث، كما تم اختبار الصدق أيضاً بأسلوب التحليل العاملي التوكيدي: (CFA) وهو أحد نماذج المعادلة البنائية الهيكلية و باستخدام برنامج AMOS Version25 وذلك للتأكد من أن العبارات تقيس ما أعدت من اجله وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن جميع العبارات مقبولة ماعدا العبارة رقم (8) في القائمة، حيث بلغ المعامل المعياري لها (0.247) وهو أقل من المعيار المقبول، حيث يرى (Hair et al.,2006) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد أن تكون مساوية أو أكبر من (0.50)، ولذلك تم حذف هذه العبارة من المقياس مما أدى الى تحسن في مؤشرات الصدق، حيث كان مؤشر جودة المطابقة (GFI) لمتغير التحول الرقمي قبل حذف العبارة يساوي (0.784) ، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) كان (0.689)، وقيمة الجذر التربيعي لمتوسط البواقي (RMR) للتحول الرقمي (0.075) ، حيث تتراوح قيمة كل منهم بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنوياً، وبعد حذف العبارة أصبحت القيم على التوالي (0.909)، (0.923)، (0.058)، كما اتضح أيضاً ان جميع المعاملات المعيارية لجودة الخدمات المصرفية مقبولة دون حذف اي من العبارات حيث أصبح قيمة مؤشر جودة المطابقة (GFI) لجودة الخدمات المصرفية دون حذف اي من العبارات يساوي (0.907) ، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) كان (0.943)، وقيمة الجذر التربيعي لمتوسط البواقي (RMR) لجودة الخدمات المصرفية (0.053).

اختبار الثبات وذلك باستخدام أسلوب معامل ألفا لكرونباخ α Cronbach's، فقد أظهرت النتائج معامل الصدق لمتغيرات البحث مرتفعة حيث تراوحت قيمته لكل من متغير التحول الرقمي ومتغير تعزيز جودة الخدمات المصرفية على التوالي (0,971)، (0,961)، وكذلك فإن معامل ألفا لكرونباخ لكل من متغير التحول الرقمي ومتغير تعزيز جودة الخدمات المصرفية على التوالي (0,947)، (0,906)، وبناء عليه فإن معامل ألفا لكرونباخ لمتغيري البحث مقبول حيث يرى (Hair et al.,1998) أن قيم ألفا المقبولة لا بد ان تكون أكبر من (0.7) وهو ما يشير الى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة للدراسة الحالية. كما هو موضح بالجدول رقم (1) على النحو التالي: -



جدول رقم (1)

معاملات الصدق والثبات لمتغيرات البحث باستخدام الفا كرونباخ

الصدق	الثبات	عدد العبارات	متغيرات الدراسة
0.974	0.948	7	التحول الرقمي (المتغير المستقل)
0.941	0.905	8	جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)
0.975	0.951	15	اجمالي أبعاد المقياس

* المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

يناقش هذا الجزء نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية، وذلك من خلال قياس مدى إدراك العاملين بالمصارف المصرية والعراقية محل الدراسة لمتغيرات البحث، وكذلك تحليل واختبار فروض البحث والتي سوف يتم سردها بالتفصيل على النحو التالي:

قياس مدى إدراك العاملين بالمصارف محل البحث لمتغيرات الدراسة:

يتضح من خلال نتائج التحليل الوصفي لأداة الدراسة ما يلي:

1- انه يوجد هناك درجة مرتفعة من امتلاك الكوادر البشرية (المحاسبين والمراجعين) العاملة ب المصارف محل البحث التأهيل العلمي والعملية وتوافر القدرات التي تمكنهم من التطبيق الجيد للتحول الرقمي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (4.18) مما يدل على أن العاملين بهذه المصارف لديهم الرغبة في الابتكار والتطوير وخلق طلب جديد وتطوير منتجات جديدة (بما يتناسب مع متطلبات الرقمنة).

2- كما يوجد هناك درجة مرتفعة من إدراك العاملين لأهمية الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف محل البحث، حيث كان المتوسط الحسابي المرجح لها (4.23).

3- كما اتضح ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط لمتغيرات البحث، حيث يشير الى أن التحول الرقمي كان بدرجة مرتفعة (4.15) ويدل على أن العاملين بالمصارف محل البحث على استعداد لبذل مجهوداً كبيراً يتعدى حدود الوظيفة الرسمية لإعادة بناء سوق جديد مصرفية رقمية. كما يوضح الجدول أيضاً أن جودة الخدمات المصرفية كانت بدرجة مرتفعة (4.02) ويدل ذلك على الإدراك المرتفع للعاملين بالمصارف محل البحث لأهمية جودة الخدمات المصرفية.



اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرض الأول:

يشير الجدول رقم (2) الى ان نتائج أسلوب ارتباط بيرسون لتحديد مدى قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية وتطبيق التحول الرقمي.

جدول رقم (2)

نتائج اختبار العلاقة بين " امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية وتطبيق التحول

الرقمي " باستخدام معامل ارتباط بيرسون

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	علاقة المتغير المستقل بأبعاد المتغير التابع
دالة	**0.001	.731	امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية وتطبيق التحول الرقمي

أظهرت نتائج الجدول السابق أنه من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من ابعاد الدراسة لتحديد العلاقة بينهم، فإن جميعها أكبر من 0.7 مما يدل على وجود علاقة قوية وكذلك ايجابية في مجملها بين " امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية وتطبيق التحول الرقمي

كما يوضح الجدول رقم (3) تحليل وتحديد معنوية أثر امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية وتطبيق التحول الرقمي من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يلي: -

جدول رقم (3)

نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية مدى امتلاك الكوادر البشرية

للتأهيل العلمي والعملية لتطبيق التحول الرقمي

قيمة F	قيمة β_i T	المعاملات المقدره β_i قيمة T	المتغير المستقل
مستوى	القيمة	القيمة	R ²
	القيمة	القيمة	المعنوية
297.374	***0.000	8.251	الجزء الثابت
		***0.000	
19.625	0.737	امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملية	***0.000



*** دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)

معامل التحديد (R^2):

وفقاً لمعامل التحديد R^2 فإن المتغير المستقل (امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملي) تفسر (51%) من المتغير الكلي التابع (التحول الرقمي) وباقي النسبة (49%)، قد ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف نموذج الانحدار البسيط عن النموذج الخطي.

اختبار معنوية المتغير مستقل:

باختبار T - test نجد أن المتغير المستقل (امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملي) ذو تأثير معنوي على تطبيق التحول الرقمي، حيث بلغت قيمة "ت" (19.625) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

معادلة النموذج:

إجمالي أبعاد التحول الرقمي = 0.904 الجزء الثابت + 0.737 إجمالي امتلاك الكوادر

البشرية للتأهيل العلمي والعملي

وذلك النموذج يدل على أن كل زيادة في إجمالي مقياس امتلاك الكوادر البشرية للتأهيل العلمي والعملي بمقدار واحد صحيح يؤدي إلى زيادة تعزيز مستوى تطبيق التحول الرقمي بصورة اجمالية بمقدار (0.737).

وهذا يثبت صحة الفرض الأول "تمتلك الكوادر البشرية التأهيل العلمي والعملي الذي يمكنها من التطبيق الجيد للتحول الرقمي".

اختبار الفرض الثاني:

كما يوضح الجدول (4) نتائج أسلوب ارتباط بيرسون لتحديد مدى قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين التحول الرقمي كمتغير مستقل وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

جدول رقم (4)

نتائج اختبار العلاقة بين " التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية " باستخدام معامل ارتباط

بيرسون

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	علاقة المتغير المستقل بأبعاد المتغير التابع
دالة	**0.001	.742	التحول الرقمي وبعد الاعتمادية
دالة	**0.001	.721	التحول الرقمي وبعد الاستجابة
دالة	**0.001	0.767	التحول الرقمي وبعد الأمان



أظهرت نتائج الجدول السابق أنه من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الدراسة لتحديد العلاقة بينهم، فإن جميعها أكبر من 0.7 مما يدل على وجود علاقة قوية وكذلك ايجابية في مجملها بين "التحول الرقمي وإبعاد جودة الخدمات المصرفية".
كما يوضح الجدول رقم (5) تحليل وتحديد معنوية أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يلي: -

جدول رقم (5)

نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية دور التحول الرقمي في جودة الخدمات المصرفية

R ²	قيمة F		قيمة T		المعاملات المقدرة β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%53	***0.000	277.281	***0.000	7.758	0.965	الجزء الثابت
			***0.000	18.26	0.795	التحول الرقمي

*** دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)

معامل التحديد (R²):

وفقاً لمعامل التحديد R² فإن المتغير المستقل (التحول الرقمي) يفسر معنوية (53%) من المتغير الكلي التابع (جودة الخدمات المصرفية) وباقي النسبة (47%)، قد ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف نموذج الانحدار البسيط عن النموذج الخطي.

اختبار معنوية المتغير مستقل

باختبار T - test نجد أن المتغير المستقل (التحول الرقمي) ذو تأثير معنوي على جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة "ت" (17.725) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

معادلة النموذج:

إجمالي أبعاد جودة الخدمات المصرفية = 0.965 الجزء الثابت + 0.795 إجمالي أبعاد التحول الرقمي



وذلك النموذج يدل على أن كل زيادة في إجمالي مقياس التحول الرقمي بمقدار واحد صحيح يؤدي إلى زيادة تعزيز مستوى جودة الخدمات المصرفية بصورة إجمالية بمقدار (0.795). وهذا يثبت صحة الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير معنوي مباشر للتحول الرقمي يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المصرية والعراقية محل البحث. النتائج والتوصيات

في ضوء ما قاما به الباحثان بالدراسة بشقيها النظري والميداني خلاصا للباحثان إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

- 1- اتضح انه يتوافر لدي الكوادر العاملة في المصارف المصرية والعراقية محل البحث تأهيل علمي وعملي إلى حد ما يؤهلهم للتعامل مع التقنيات الحديثة التي يستند عليها التحول الرقمي.
 - 2- أتضح انه هناك تحول رقمي جزئي في المصارف المصرية والعراقية محل البحث، ولابد من التحول الرقمي الكلي لمواكبة التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي العالمي.
 - 3- تبين أن التحول الرقمي بالتقنيات التي يستند عليها يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المصرية والعراقية محل البحث.
- التوصيات**

يوصي الباحثان بما يلي:

- 1- ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية بصفة خاصة للاتصالات وتقنية المعلومات باعتبارها أحد أهم متطلبات التحول الرقمي في المصارف العربية.
- 2- التركيز على التأهيل العملي والتدريب المستمر للكوادر العاملة في المصارف المصرية والعراقية على أحدث التقنيات بهدف مواكبة الخدمات الرقمية الحديثة مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية لها.
- 3- تطوير منظومة التعليم بصفة عامة والتعلم المحاسبي بصفة خاصة لمواكبة احتياجات سوق العمل المصري والعراقي.
- 4- تطوير وتقديم نماذج أعمال جديدة تتفق مع تحقيق التحول الرقمي.
- 5- نشر الوعي بين الأفراد والمنظمات العامة والخاصة بأهمية التحول الرقمي ومميزاته ومتطلبات تحقيقه.

المراجع



- 1- أحمد محمد أبو بكر مكاوي، 2001، "أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك"، دراسة تطبيقية على البنوك المصرية، رسالة دكتوراة غير منشورة، أكاديمية السادات، مصر، ص 27.
- 2- آية الجارحي، 2019، " IBM عدم التنسيق بين الجهات الحكومية يعرقل تحول مصر نحو الاقتصاد الرقمي"، متاحة على الرابط: <https://www.elbalad.news/3699723>
- 3- البيان، 2019، " عرض تجربة الدولة في التحول الرقمي بالمنتدى العربي لإنترنت الأشياء اليوم في دبي"، المنتدى الإقليمي السنوي لإنترنت الأشياء والمدن الذكية والبيانات الضخمة للمنطقة العربية، متاح على الرابط التالي: <https://www.albayan.ae/economy/local.market>
- 4- على بن صال آل صبح 2018، "التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي"، ص 16-1 متاحة على الرابط: <https://www.mile.org/images/2018/citc.pdf>
- 5- A Rogers, (2016), "The Digital transformation playback: Rethink your business for the digital Age" Columbia university press new York.
- 6- A Zedine Boulmakoul, Fadoua Khanboubi , (2019), "Impact of digital trends using to t on banking processes", Procedia computer science, No(15).
- 7- F. Svahn L. Mathia ssen R R.Lingren (2017)," Embracing digital innovation in incumbent firms: how Volvo cars managed competing concerns. Mis quarterly, 41 (I), 239-253
- 8- Gai, K., qiu, M., 8 Sum, X., 2018, "A survey on FinTech"., journal of network and computer Application. pp.103, 262 – 373.
- 9- Gergory vial (2019), "Understanding digital transformation: A Review and Research agenda "Journal of strategic information systems, 28, 118-144, Available at: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.07.9>.
- 10- Hair, F. J., Anderson, R., Ronald, L., Tatham, R. T., & Black W. C. (1998). Multivariate data analysis. Upper Saddle River: Prentice Gall.
- 11- Hair, J.F. Jr, Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L.(2006), Multivariate Data Analysis, 6th ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ
- 12- Hess & A. Benlian, c.matt, f.wiesbock (2016), "options for formulating a digital transformation strategy, MIS quarterly executives, 15, (2), 123-139.



- 13- Karl S.R Warner & Maximilian wager (2019), "Building dynamic capabilities for digital transformation: an on going process of strategic renewal", long range planning, 52, (1), 326 – 349
- 14- Katarzyna Boratnska, 2019, "Impact of digital transformation on value creation In FinTech services: An Innovation Approach", Journal of Promotion Management, vol. (25), No. (5), pp631-639
- 15- Kristin Vogel sang, Sven Packmohr&uwe Hoppe (2019), "Barriers to digital transformation in manufacturing: development of a research agenda: proceedings of the 25nd Hawaii international conference on system sciences, January 2019, 4931-4946.
- 16- Lamont Black, Emmanuel Kawagoe, Ana Oppenheimer, (2018)," Digital innovation, Generational shifts, and the transformation of financial services", The Chicago fed's supervision and Regulation department an DePaul university's center for financial services held its the annual risk conference on April 4-5, 2018.
- 17- P.Kotler & G.Armstrong, 2018; principles of Marketing services edition prentice hall., P66.
- 18- Peter Feher, Krisztion Varga, (2019) "Digital transformation in The Hungarian Banking Industry- Experiences with design thinking" society and economy, vol.(41), No. (3), pp293-310.
- 19- Peter Gomber Robert J. Kaufman, CHRIS Parker, and Bruce W. weber 2018, "on the FinTech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services", journal of management information systems, Vol (35), No. (1) PP. 220 – 265.
- 20- S: Ziyadin, S. Suieubauyeva & A.Utegenovo (2020), "Digital Transformation in business", springer, <http://doi.org/10.1107/975-30-030-27015-5-49,408-415>.
- 21- Vlada schugoreva, Vladimir Minakov, Sergey Dyatlov, Lidiya putkina, oleg lobanov, 2019. "The Impact of digital transformation on GEO-Territorial: Restructuring of bank branches", 19th international multidisciplinary scientific Geo conference SGEM2019, Electronic copy available at: <https://doi.org/10.5593/sgem2019/2.I,pp.659-667>.