



P-ISSN: 2789-1240 E-ISSN:2789-1259
NTU Journal for Administrative and Human Sciences
Available online at: <https://journals.ntu.edu.iq/index.php/NTU-JMS/index>



Digital Citizenship and its Role in Enhancing the Behaviors of Adopting Banking Information Technology

A Study of the Opinions of a Sample of Managers of Government Banks/Nineveh

Asst. Pro. Duha Khaled Al-Malah⁽¹⁾, Asst. Pro. Dr. Sameer Taha Yaseen⁽²⁾,
Prof. Dr. Nibal Younis Muhammad⁽³⁾

Northern Technical University
Department of Information Technology Management, Department of Accounting Technologies, Department of Business Administration Technologies / Administrative Technical College

Article Informations

Received : 15, 07, 2024
Accepted : 14, 09, 2024
Published online : 01, 11, 2024

Corresponding author:
Name: Dr. Sameer Taha Yaseen
Affiliation: Ass. Pro.
Email: samitybz@ntu.edu.iq

Key Words:
Digital citizenship, banking information technology, security trust, security protection, safe use, security awareness, digital wallet, banking services.

ABSTRACT

Digital citizenship has a vital role in promoting the adoption of modern banking technology by increasing disciplined use, increasing awareness of digital security, and enhancing the cognitive and cultural media of the technology used for banking. Therefore, digital citizenship has become a way to modernize the electronic digital community and has become more secure and efficient with the spread of mobile applications, technologies and modern devices in the banking sector. The study addressed the role of digital citizenship in promoting modern banking information technology. The researchers used the descriptive analytical approach by distributing an electronic questionnaire to study whether the role of digital citizenship affects the promotion of banking information technology. The study sample consisted of (28) officials in government banks (Nineveh Governorate / Mosul District). The questionnaire included two main axes: the first axis is the concept of digital citizenship, and the second axis is the role of digital citizenship in promoting banking information technology. The study concluded several conclusions, the most important of which is the correlation of digital citizenship at a high degree; the arithmetic mean of digital citizenship was (3.7321) on the five-point Likert scale, which indicated that there is a strong role for citizenship in promoting and sustaining the use of technologies for banking transactions and preventing the risks resulting from technology. The study also found that there were no statistically significant differences between the average responses of the study sample members regarding the role of digital citizenship in using technology and enhancing the use of technology.



المواطنة الرقمية ودورها في تعزيز سلوكيات تبني تكنولوجيا المعلومات المصرفية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية/ نينوى

أ.م. ضحى خالد عبدالرحمن⁽¹⁾، أ.م.د. سمير طه ياسين⁽²⁾، أ.د. نبال يونس محمد⁽³⁾

الجامعة التقنية الشمالية /الكلية التقنية الإدارية

قسم إدارة تقنيات المعلومات، قسم تقنيات المحاسبة، قسم تقنيات إدارة الاعمال

المستخلص:

للمواطنة الرقمية دورًا حيويًا في تعزيز تبني التكنولوجيا المصرفية الحديثة وذلك من خلال زيادة الاستخدام المنضبط مع زيادة الوعي بالأمان الرقمي وتعزيز الاعلام المعرفي والثقافي للتكنولوجيا المستخدمة للمصرفية، لذا أصبحت المواطنة الرقمية سبيل لتحديث المجتمع الرقمي الالكتروني وأصبح أكثر أمانًا وكفاءة مع انتشار تطبيقات الموبايلات والتقنيات والاجهزة الحديثة الموجودة في القطاع المصرفي. تناولت الدراسة لدور المواطنة الرقمية في تعزيز تبني تكنولوجيا المعلومات المصرفية الحديثة وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي بتوزيع استبانة الكترونية لدراسة هل يؤثر دور للمواطنة الرقمية في تعزيز التكنولوجيا المعلومات المصرفية، اذ تكونت عينة الدراسة من (28) مسؤول في المصارف الحكومية (محافظة نينوى/ قضاء الموصل)، شملت الاستبانة من محورين رئيسيين، المحور الاول بمفهوم المواطنة الرقمية، المحور الثاني دور المواطنة الرقمية في تعزيز تبني تكنولوجيا المعلومات المصرفية، استنتجت الدراسة على عدة استنتاجات اهم علاقة الارتباط للمواطنة الرقمية بدرجة مرتفعة؛ فقد كان الوسط الحسابي للمواطنة الرقمية هو (3.7321) على مقياس ليكرت الخماسي مما دلت النتائج على أن هناك دور قوي للمواطنة في تعزيز واستدامة استخدام التقنيات للتعامل المصرفي ومنع الاخطار الناجمة عن التكنولوجيا، كما توصلت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المواطنة الرقمية في استخدام التكنولوجيا وتعزيز استخدام التكنولوجيا.

المقدمة:

مع بروز وتقدم تكنولوجيا الانترنت والشبكات العصبية وسهولة استخدامها عبر الموبايل والحاسبة وتنوع تقنيات الاستخدام بالتحويلات المالية وبيع وشراء الأسهم والتجارة الالكترونية وتزايد المصارف الالكترونية وانتشارها بكل بقاع الأرض، كان لابد من تحول المعاملات المالية التقليدية الى المعاملات المالية الرقمية، ففي عصر التكنولوجيا الرقمية أصبحت المعاملات المصرفية الإلكترونية جزءًا لا يتجزأ من ممارساتنا اليومية حيث وفرت هذه المعاملات سهولة استخدام والوصول إلى الخدمات المصرفية المالية وإتمام العمليات النقدية بسرعة كبيرة وكفاءة، بالرغم من وجود بعض المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية والمبالغ النقدية وهنا تبرز أهمية "المواطنة الرقمية" كمفهوم يعزز الوعي والمسؤولية لدى الأفراد في استخدام التكنولوجيا بطرق آمنة ومسؤولة، ولكن هذا التعامل المالي انعكس بصورة ايجابية من خلال تعرض قطاع المصارف لجملة من التبادلات والتحويلات المالية بأساليب متطورة منها تطور الرقابة المالية والمحاسبة والتدقيق من اجل الحد من المشاكل المالية التي تتعرض لها خطوط الدفاع المصرفية (نبال يونس، ضحى خالد، 2023).

فالمواطنة الرقمية تعني مجموعة من المبادئ والسلوكيات التي يجب أن يتحلى بها الأفراد أثناء تعاملهم مع التكنولوجيا الرقمية. تتضمن هذه المبادئ احترام الخصوصية، والامتثال للقوانين، والتحلي بالأخلاق الرقمية، وفهم المخاطر المحتملة والتعامل معها بحذر. من خلال تبني هذه السلوكيات، يمكن للأفراد تقليل احتمالية التعرض للاحتيال الإلكتروني وسرقة الهوية وغيرها من التهديدات الرقمية، ولقد اهتمت دراستنا بهذا التحول الإلكتروني للمواطنة الرقمية لتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في شتى مجالات الحياة وتنمية مجال الاستثمار تبعاً للتحولات المالية والسياسية والعلمية المختلفة ظهرت مفاهيم تتصل بما يتعلق بالجوانب التي تضبط سلوك المستفيد، وتوجهه الوجهة السليمة مع تعدد إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي وتسخيرها لترسيخ مبادئ وقيم إيجابية لدى الأفراد، من أهمها تلك التي تقوم على أساس الوطنية والمواطنة (فيحاء عبد الخالق البكوع، سميح طه ياسين، 2014).

ان تكنولوجيا المعلومات المصرفية الحديثة تتضمن مجموعة واسعة من السلوكيات والممارسات التي تهدف إلى تحسين الكفاءة والأمان وتجربة العملاء في القطاع المصرفي. هناك بعض السلوكيات الرئيسية منها حماية البيانات الشخصية والمالية من خلال التشفير والامن السيبراني، (Bakua, Omd Fayha Abdul Samir Taha Yassin, 2014, Khaliq and) واستخدام تقنيات متقدمة للكشف عن التهديدات والاستجابة السريعة لها، مع تعزيز أمان الحسابات المصرفية عبر طلب خطوتين لتأكيد هوية المستخدم (المصادقة الثنائية)، أيضا هناك سلوك الدفعات الرقمية والمحمول عبر الانترنت بكل امانة وصدق لوجود تطبيقات تكشف ادق الثغرات واكتشاف الأشخاص الضعاف النفوس، إمكانية تسهيل عمليات القروض الرقمية عبر المنصات الإلكترونية مع توفر سرعة وسهولة في تقديم الطلبات والموافقة عليها، واعتماد الية الذكاء الاصطناعي عند تقديم الخدمات الاستثمارية وتحليل البيانات وإجراءات اتخاذ القرارات الاستثمارية، وتوفير التطبيقات المصرفية لتتيح للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء معاملاتهم المالية بسهولة من خلال أجهزتهم المحمولة مع إجراء التحويلات المالية الفورية، و توفير دعم للعملاء عبر الدردشة الآلية التي تستخدم الذكاء الاصطناعي للإجابة على استفسارات واسئلة العملاء بشكل فوري وفعال، وأخيرا يمكن الاستفادة من تقنيات العملات الرقمية التي تدعى بالبلو كشين والعملات النقدية الإلكترونية لتقديم خدمات مالية ممتازة وأكثر أماناً وشفافية.

المبحث الأول منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

تناولت الدراسة الحالية بعض نواحي القصور في البيئة المالية والمصرفية وكيفية التعامل مع الإدارة المالية، فقد أظهرت الدراسة أن الإجراءات الإدارية في المصارف التقليدية باتت قليلة الاستخدام، وأن مستوى تطبيق المواطنة الرقمية بمفهومها الحديث وسيلة للتميز وتسهيل الخدمات المصرفية ورفع مستوى الوعي لدى المستفيدين للمصارف الحكومية والأهلية، وبناء على هذه التكنولوجيات والتقنيات المصرفية المتقدمة تبلورت مشكلة الدراسة الحالية في وجود جملة من الخدمات المصرفية والتجارة الالكترونية التي تواجه الفرد تستوجب التعامل المالي الالكتروني والبحث وصولاً إلى مقترحات وتصورات لمواجهة تلك المشكلات والتحديات وتحسين مستوى الأداء المصرفي، لذا سعى الباحثين الى انشاء مقترحات وتصورات كان لابد من الإجابة عليها التساؤل الآتي: كيف يمكن تعزيز مستوى المواطنة الرقمية لدى العملاء في المصارف ليتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ما مدى الوعي الأمني لدى العملاء في المصارف عند التعامل المالي الالكتروني من وجهة نظرهم؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين المتغيرات؟
- 3- إلى أي مدى تمتلك المصارف تطبيقات تلبي متطلبات العملاء والاستفادة منها؟

اهمية الدراسة:

ان اهمية هذه الدراسة في حداثة التأسيس والتأصيل المالي للمواطنة الرقمية وسلوكياتها، فالتطور الهائل الذي طرأ على الأمور المالية والمصرفية للفرد مع الاخذ بسلوكيات التعامل البنكي والمصرفي ضمن الحدود المسموح بها، كما ان أهمية هذه الدراسة اهتمام المنظمات بضرورة التغيير وإمكانية التعامل مع المصارف الرقمية لتعزيز التطورات التكنولوجية وعدم التقيد بالأمور المصرفية التقليدية القديمة.

فرضية الدراسة:

تنطلق الفرضية الجوهرية للدراسة من تطور الأمم من الناحية المصرفية حيث باتت قادرة على تعزيز خدماتها المصرفية لتسهيل متطلبات الحياة لشعبها في اطار الانظمة المالية تؤمن بالحقوق والحريات وتعمل على احترامها لذا فان فرضيات الدراسة هي كالآتي:

الفرضية الرئيسية الاولى

(لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين المواطنة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية) في المجال الدراسة والتي يمكن تتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

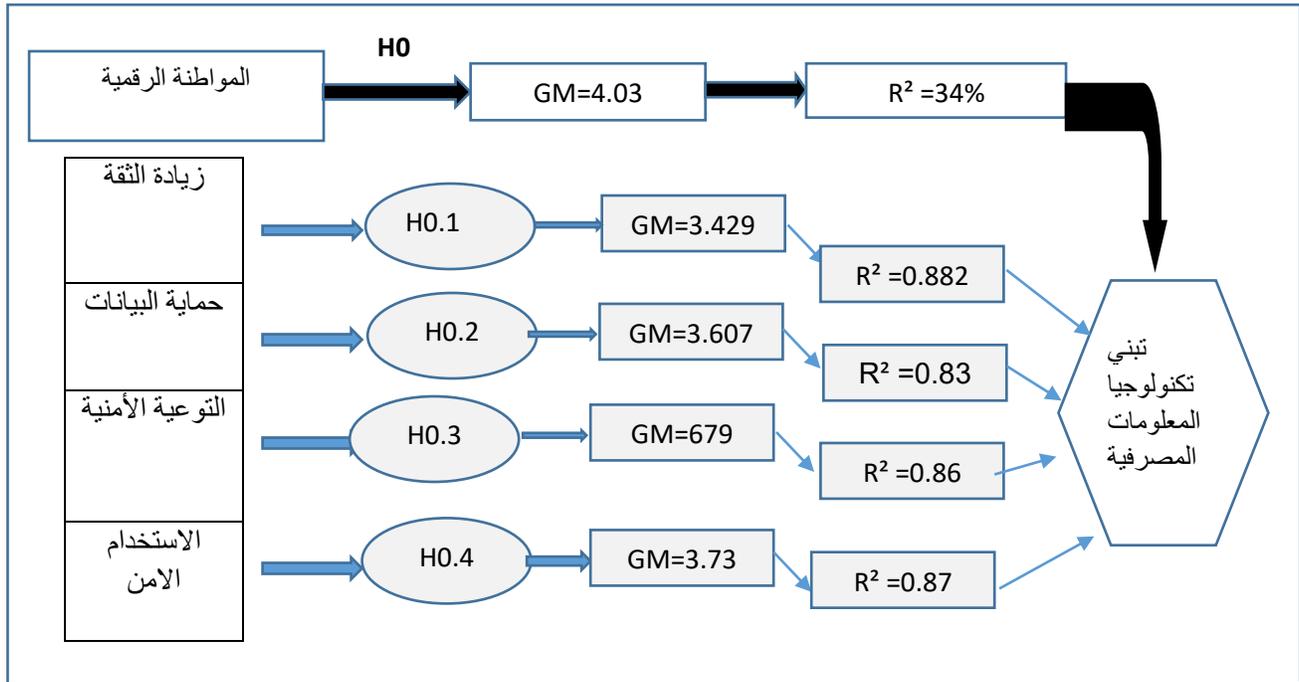
- 1- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الثقة وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 2- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستخدام الامن وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 3- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين التوعية الامنية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 4- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين حماية البيانات وتكنولوجيا المعلومات المصرفية

الفرضية الرئيسية الثانية

(لا يوجد تأثير معنوي بين المواطنة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية) في المجال الدراسة والتي يمكن ان تتفرع منها الآتي:

- 1- لا يوجد تأثير معنوي بين الثقة وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 2- لا يوجد تأثير معنوي بين الاستخدام الامن وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 3- لا يوجد تأثير معنوي بين التوعية الامنية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 4- لا يوجد تأثير معنوي بين حماية البيانات وتكنولوجيا المعلومات المصرفية

النموذج الافتراضي للدراسة:



وصف عينة الدراسة:

استخدم الباحثين اسلوب العينة العشوائية البسيطة في توزيع استمارات الاستبيان على المسؤولين في البنوك الحكومية في محافظة نينوى على فرض ان المجتمع متجانس. وبعدها تم اخذ العينة الملائمة والتي مثلت مجتمع الدراسة، اذ بلغت عدد الاستبيانات الالكترونية الموزعة (28) استبانة وبعد نشر رابط الفورمه على افراد العينة والحصول على الاستبانات المستردة.

اهداف الدراسة:

من اهم اهداف الدراسة هي تعزيز الأمان الرقمي مع حماية البيانات الشخصية المدونه من قبل المستفيد لتهيئة الهوية الرقمية للفرد، إضافة الى زيادة المشاركة الفعّالة في العالم الرقمي، ان سلوك الفرد الإيجابية يحقق ويضمن بيئة رقمية خالية من القرصنة والسرقة الالكترونية من ممتلكات مالية مصرفية.

المبحث الثاني

المفاهيم والابعاد

مفهوم المواطنة الرقمية:

يمكن تعريف المواطنة الرقمية على أنها مجموعة من السلوكيات التوجيهية التي تعزز على روح المسؤولية والإبقاء عليها وتنميتها بحكمة ووعي لكيفية استخدام التكنولوجيا الحديث والتمتع بخدماتها المتنوعة لكسب الوقت وسرعة التنفيذ مع المحافظة على ديمومتها وعدم انتهاك خصوصيات المستفيدين الاخرين (Al-Malah, Duha Khalid Abdul-Rahman, and Haider Salim ALRikabi, 2020).

عرفها (المنزلاوي ومحمد السيد محمد، 2023) بانها القدرة على الانتقال في البيئات الرقمية بطريقة آمنة ومسؤولة والمشاركة بنشاط وفهم واضح واستخدام صحيح مع احترام قوانين هذه الأنظمة والتطبيقات.

التعريف الاجرائي للمواطنة الرقمية المصرفية: هي كل نشاط برمجي وتطبيقي رقمي يخص التعاملات المالية والنقدية الالكترونية يستفيد منه الفرد في التعاملات الالكترونية ويتيح للفرد سهولة التعامل منظم ومدعم قانونيا ومشروع من قبل المصارف المعتمدة بأدوات يمتلكها الفرد ومتاحة لديه كالموبايل يمكن التنفيذ السريع والاني لمتطلبات واحتياجات المستفيد وبشكل سري وامن.

ابعاد المواطنة الرقمية هي (ساري، ع. ع. م. و عبير علي محمد، الحربي، هناء عيد ماطر، 2021) :

1. **المسؤولية الرقمية:** احترام اراء الآخرين عن التواصل عبر الإنترنت وتجنب التصرفات الغير قانونية، فالمسؤولية الرقمية تعني الالتزام باستخدام بتعليمات الواردة من المنظمة لتكنولوجيا الإنترنت بالطريقة التي تراعي تنفيذ القيم الأخلاقية والقوانين والمعايير الاجتماعية، هنا لا بد من الإشارة الى تزايد الاعتماد على استخدام الانترنت في حياتنا اليومية مع بروز الحاجة إلى تبني سلوكيات مسؤولة لضمان استخدام آمن وإيجابي للانترنت والأجهزة الرقمية.

2. **الاستخدام الأمثل للأمن السيبراني:** تجنب المخاطر الرقمية مثل الاحتيال الإلكتروني والفيروسات، فهو مجموعة من التدابير والتقنيات والاحتياطات والممارسات المصممة لحماية الشبكات والأنظمة والبرامج الحاسوبية من التلف أو الهجمات الإلكترونية أو الوصول غير المصرح به والذي يهدف إلى ضمان سرية وسلامة وتوافر المعلومات الحساسة والبيانات الشخصية والمالية الهامة، فالحماية شاملة تتضمن البرمجيات الخبيثة كالفيروسات، والديدان، وأحصنة طروادة، وبرامج الفدية و انتهاء الصلاحية، وبرامج التجسس والترقب.

3. **الحقوق الرقمية:** فهم الحقوق القانونية والخصوصية المتعلقة عند استخدام الإنترنت.

استخدامات المواطنة الرقمية:

1. التجارة الرقمية او التسوق عبر الانترنت اذ تعد عمليات الشراء والبيع بالتجارة الإلكترونية منها العقارات السكنية او التجهيزات الغذائية او الملابس عن طريق تطبيق الذي يستخدمونه اذ يحتوي على معلومات بطاقتك الائتمانية مسجلة، أو يتم الشراء من الموقع مباشرة (Alelaimat, A. M., Al Mohtadi, R. M., & Almazaydeh, L. H. 2023).

2. الأداب الرقمية من المهم للفرد ان يعلم كيفية التعامل مع الأشخاص باحترام عند الاتصال بالإنترنت، تمامًا كما لو كانوا يتحدثون إليهم شخصيًا مع تفسير الرسائل المرسله عبر الرسائل النصية أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
3. الصحة الرقمية فمتى يجب على المستخدم البقاء على اتصال ومتى يجب عليهم إيقاف تشغيل أجهزتهم فهذا عنصرًا رئيسيًا آخر في المواطنة الرقمية.
4. النزاهة الرقمية تحتاج المستخدم إلى تعلم كيفية فحص مصدر المعلومات عبر الإنترنت لتحديد مدى مصداقية المصدر، مع الشراء من المواقع الامنة والمعروفة مثل مواقع ("Amazon") او المواقع التي تحتوي على .edu. المواقع التعليمية أو gov. المواقع الحكومية الرسمية والتي تعتبر الأكثر مصداقية.
5. محو الأمية الرقمية يحتاج المستخدم إلى تعلم كيفية ارسال رسائل البريد الإلكتروني والمرافقات وتصفح مواقع الويب والإعلانات عبر الإنترنت عن طريق الحدس وتجربة بعض الابعازات والتمكن من تشغيل التطبيق او البرنامج.
6. الخصوصية الرقمية هناك إعدادات للخصوصية عبر معظم الأجهزة وأنظمة التشغيل للموبايلات او الحاسبات، مثل تسجيل الدخول وكلمة السر ومشاركة الأجهزة والتطبيقات. مع تمكن الفرد نفسه من إدارة إعدادات الخصوصية والتحكم بها وتحديد اذونات الوصول إلى قائمة جهات الاتصال، أو التعامل مع الملفات الشخصية من أجل السلامة الرقمية.
7. المسؤولية الرقمية يتحمل الفرد مسؤولية الإبلاغ عن تهكر صفحته والابلاغ عند الشركة المسؤولة عن تنفيذ التطبيق او النظام والحد من سلوك المسيء والمحتوى غير المناسب.
8. الأمن الرقمي استخدام المستخدم كلمات مرور قوية وصعبة مع تغييرها بشكل دوري بين حين وحين، لمنع الوصول الى حسابه دون اذن او تنبيهه، كما موضح بالشكل رقم (1).



الشكل رقم (1): يبين اهم استخدامات المواطنة الرقمية في الحياة اليومية

أوجه المقارنة بين المواطنة الرقمية والمواطنة التقليدية:

جدول (1) يبين أوجه المقارنة بين المواطنة الرقمية والمواطنة التقليدية

وجه المقارنة	المواطنة الرقمية (المصرفية)	المواطنة التقليدية (المصرفية)
التعريف	هي طريقة تفاعلية للفرد مع الأنظمة والبرامج المالية باستخدام الأدوات والمصادر الرقمية مثل الموبايل بمختلف أشكاله، وكذلك شبكة المعلومات كوسيط للاتصال مع الآخرين باستخدام العديد من الوسائل التكنولوجية.	هي ممارسة حية يمارسها المواطن، يؤدي ما عليه من واجبات مالية مقابل حصوله على خدمته التي يكفلها له الدستور والقانون، والتي تعبر عن الارتباط والالتزام بيده وبين الدولة، ليندمج في المجتمع ويشارك مشاركة إيجابية على المستويات الإنسانية والمجتمعية كافة.
طبيعة المجتمع	مجتمع افتراضي رقمي، يتفاعل فيه المستفيدين عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية كوسيط.	مجتمع حقيقي تفاعلي، يتعامل فيه الأفراد وجها لوجه، دون أي وسيط.
طبيعة الأفراد	شخصيات افتراضية تمثل الأشخاص الحقيقيين.	أفراد حقيقيون.
بيئة التفاعل	إلكترونية/ رقمية.	طبيعية/ تقليدية.
الثقة	لا يوجد أمان كامل في جميع مصادره.	الأمان الكامل في جميع المصادر.
الاهتمام	تدور حول المعايير والمهارات وقواعد السلوك اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا.	تدور حول الانتماء والحقوق والواجبات للأفراد تجاه الوطن والأرض.
المشاركة	مشاركة كبيرة.	مشاركة صغيرة.
حقوق الملكية الفكرية	حقوق الملكية الفكرية غير محفوظة، بدرجة كبيرة.	حقوق الملكية الفكرية محفوظة.
التواصل	سهولة التواصل عن بعد، وفي أي وقت كان أو مكان في العالم.	التواصل وجها لوجه.
تعلمها	مقررات، دورات، فتمو مع التطور العمرى.	قيم تنمو لدى الفرد بشكل مجتمعي، ومن خلال التفاعلات في المجتمع.

تكنولوجيا المعلومات المصرفية:

تشمل تكنولوجيا المعلومات المصرفية الحديثة تطبيقات متعددة مثل (Alelaimat, A. M., Al Mohtadi, R. M., & Almazaydeh, L. H. 2023):

1. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تتيح للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت.
 2. المحفظة الرقمية: مثل Apple Pay و Google Wallet، التي تمكن من إجراء عمليات الدفع باستخدام الهواتف الذكية.
 3. تقنية البلوك تشين: تستخدم في تحسين الأمان والشفافية في المعاملات المالية.
- دور المواطنة الرقمية في تعزيز تبني التكنولوجيا المصرفية الحديثة

1. زيادة الأمان والثقة من خلال ما يأتي:

- التوعية الأمنية: تتم من خلال تعزيز الوعي بأهمية الحماية من الاحتيال الرقمي والهجمات السيبرانية.

- الحماية الشخصية : تأتي من تعلم المستخدمين لكيفية حماية معلوماتهم الشخصية واستخدام كلمات مرور صعبة فكها وقوية.

2. تشجيع الاستخدام المسؤول او المعتمد:

- الارشادات والقوانين الرقمية : فهم وتطبيق القوانين المتعلقة بالتعاملات الرقمية يعزز الثقة في استخدام التكنولوجيا المصرفية.
 - تنشآت السلوك الأخلاقي من خلال نشر الثقافة الالكترونية واحترام والالتزام بالقوانين بين المستخدمين.
- ## 3. تعزيز الوعي المعرفي:

- التعليم والتدريب : تقديم دورات وورش عمل لزيادة معرفة المستخدمين بالتكنولوجيا المصرفية وأدواتها.
- المحتوى التعليمي : نشر مقالات وفيديوهات تعليمية حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بشكل آمن وفعال.

المبحث الثالث

الجانب العملي

تمهيد:

في هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين والتي تم تفسيرها ومناقشتها بما يتناسب و أهداف الدراسة، اذ تم عرض نتائج استمارة الاستبيان الالكترونية بعد مقارنة بين المتغيرين الاول المواطنة الرقمية والذي كانت ابعاده متمثلة ب(حماية البيانات، زيادة الثقة، التوعية الأمنية، الاستخدام الامن) والمتغير الثاني تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات المصرفية مبيناً ايهم الافضل من حيث الاهمية النسبية للابعد والمتغيرات وعلاقات الارتباط بين المتغيرات والابعد مع بيان مقدار تأثير كل من المتغيرات اذ اتبع الباحثين منهج التحليل الوصفي الاحصائي في تحليل نتائج استمارة الاستبيان والتي سيتم عرض لاوساطها الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من الابعاد في المتغيرات.

جدول رقم (2): يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لابعاد ومتغيرات الدراسة

Variance	Std. Deviation	Mean		المتغيرات
		Std. Error	Statistic	
1.249	1.117	.211	3.71	m1
1.127	1.062	.201	3.36	m2
1.062	1.031	.195	3.61	m3
.988	.99403	.18785	3.6071	حماية البيانات
1.411	1.188	.225	3.32	m4
1.062	1.031	.195	3.11	m5
.914	.956	.181	3.61	m6
.921	.95950	.18133	3.4286	زيادة الثقة
1.115	1.056	.200	3.82	m7

1.349	1.162	.220	3.36	m8
1.063	1.031	.195	3.79	m9
1.041	1.02030	.19282	3.6786	التوعية الأمنية
.884	.940	.178	3.93	m10
1.090	1.044	.197	3.86	m11
.608	.780	.147	4.36	m12
.914	.95604	.18068	4.1071	الاستخدام الامن
.564	.75132	.14199	3.7321	المواطنة الرقمية
تكنولوجيا المعلومات المصرفية				
.639	.799	.151	4.25	t1
.787	.887	.168	3.75	t2
1.157	1.076	.203	3.75	t3
.745	.86297	.16309	3.8214	الحافظة الرقمية
.851	.922	.174	3.96	t4
.979	.989	.187	3.64	t5
1.090	1.044	.197	3.86	t6
.794	.89087	.16836	3.8571	الخدمات المصرفية
.520	.72077	.13621	3.8393	تكنولوجيا المعلومات المصرفية

لتفسير قيم جدول رقم (2) حيث كان الوسط الحسابي للبعد حماية البيانات هي 3.6071 والخطأ المعياري هو 0.18785 عند الانحراف المعياري 0.99403 والتباين 0.988، اما بالنسبة لبعد الثقة فان المتوسط الحسابي له كانت 3.4286 عند خطأ المعياري قيمته 0.18133 والانحراف المعياري 0.95950 والتباين 0.921 ، اما البعد الثالث فهو التوعية الأمنية والذ كانت متوسط حسابه هي 3.6786 عند خطأ المعيار 0.19282 والانحراف المعياري 1.02030 والتباين 1.041، فيما كانت قيم البعد الرابع الاستخدام الامن هي المتوسط الحسابي 4.1071 وخطأ المعيار 0.18068 والانحراف المعياري 0.95604 والتباين 0.914، ليكون المتغير المعتمد المواطنة الرقمية والذي قيمه هي المتوسط الحسابي 3.7321، و خطأ المعيار 0.14199، والانحراف المعياري 0.75132 والتباين 0.564.

اما فيما يخص المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات المصرفية، فقد كانت قيم البعد الحافظة الرقمية لمتوسط 3.8214 وخطأ المعيار 0.16309 والانحراف المعياري 0.86297 والتباين 0.745، اما المتغير المستقل فقد كانت قيم البعد الخدمات المصرفية هي المتوسط الحسابي 3.8571 والخطأ المعياري 0.16836 عند الانحراف المعياري 0.89087 والتباين 0.794، بينما كان الإجمالي او الكلي هو المتوسط الحسابي 3.8393 وخطأ المعيار 0.13621 والانحراف المعياري 0.72077 والتباين 0.520.

جدول رقم (3): يبين تحليل ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
حماية البيانات	Between Groups	15.395	5	3.079	6.003	.001
	Within Groups	11.283	22	.513		
	Total	26.679	27			
الثقة	Between Groups	11.333	5	2.267	3.687	.014
	Within Groups	13.524	22	.615		
	Total	24.857	27			

التوعية الامنية	Between Groups	16.083	5	3.217	5.886	.001
	Within Groups	12.024	22	.547		
	Total	28.107	27			
الاستخدام الامن	Between Groups	6.717	5	1.343	1.645	.190
	Within Groups	17.962	22	.816		
	Total	24.679	27			
المواطنة الرقمية						
	Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.449	6	1.575	5.710	.001	
Within Groups	5.792	21	.276			
Total	15.241	27				
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.794	1	3.794	8.616	.007 ^b
	Residual	11.447	26	.440		
	Total	15.241	27			

يشير الجدول رقم (3) لتحليل التباين الأحادي (ANOVA) هو تقنية إحصائية تستخدم لمقارنة متوسطات لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات، فبعد حماية البيانات كان مجموع المربعات هي 15.395، درجات الحرية 5، مربع المتوسط 3.079، و مجموع المربعات هي 11.283، درجات الحرية 22، مربع المتوسط 0.513، قيمة F هي 6.003، عند Sig. الدلالة الإحصائية (0.001)، فبعد الثقة كانت قيمة مجموع مربعاته هي 11.333، درجات الحرية 5، ومربع المتوسطات هي 2.267، قيمة F كانت 3.687، وبعد التوعية الأمنية فقد كانت قيمه لمجموع المربعات هي 16.083، درجات الحرية هي 5، مربع المتوسط هي 3.217، لمجموع المربعات 12.024، ودرجات الحرية هي 22، لمربع المتوسطات = 0.547، قيمة F هي 5.886، وأخيرا البعد الاستخدام الآمن فقد كانت قيمه لمجموع المربعات هي 6.717، بدرجات الحرية 5، ومربع المتوسط هي 1.343، عند F 1.645، الدلالة الإحصائية Sig. هي 0.190 (غير ذات دلالة إحصائية).

كما يشير الجدول رقم (3) الى ان متغير المواطنة الرقمية له مجموع المربعات بين المجموعات قيمته 9.449 مما يدل على ان مجموع مربعات الفروق بين متوسطات المجموعات المختلفة والمتوسط العام داخل المجموعات هي 5.792 وان مجموع مربعات الفروق داخل كل مجموعة بالنسبة لمتوسط المجموعة نفسها هو الإجمالي والتي قيمته 15.241 عند درجات حرية مقدارها 2. فالانحدار للنموذج الكلي والذي هو الجزء من الطرح الإحصائي الذي يقيس تأثير المتغير المستقل (أو المتغيرات) على المتغير التابع، فان مجموع المربعات والتي تعكس كمية التباين في البيانات التي يمكن تفسيرها بواسطة النموذج قيمتها هي 3.794، عند درجة حرية 1 وان مربع المتوسطات والذي يُحسب كمية التباين في المتوسط داخل كل درجة حرية. قيمته هي 3.794، F القيمة الاحتمالية والتي تقيس مدى تباين المتغيرات المستقلة والتابعة في النموذج الخطي فان قيمة F العالية تشير إلى أن النموذج الخطي يفسر التباين بشكل جيد، عند Sig. مستوى الدلالة (0.05)، فإننا نستنتج أن هناك علاقة إحصائية ذات دلالة بين المتغير المواطنة الرقمية والمتغير تكنولوجيا المعلومات المصرفية Mean Square. هنا يُحسب كمية التباين في المتوسط داخل كل درجة حرية للبقية. هنا، القيمة هي 0.440 وان التباين في البيانات هي 15.241.

جدول رقم (4): يبين علاقة Correlations بين المتغيرات

		المواطنة الرقمية	تكنولوجيا المعلومات المصرفية
المواطنة الرقمية	Pearson Correlation	1	.499**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	28	28
تكنولوجيا المعلومات المصرفية	Pearson Correlation	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	28	28

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يشير الجدول رقم (4) الى عرض العلاقة الارتباطية بين متغيرين المواطنة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات المصرفية ولفهم هذه البيانات بشكل أفضل، تم استخدام (Pearson Correlation) ارتباط بيرسون وهو مقياس يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين اذ يتراوح هذا المقياس بين -1 و 1، 1: يشير إلى علاقة إيجابية تامة، و اذا كانت القيمة 0 : يشير إلى عدم وجود علاقة خطية، -1 يشير إلى علاقة سلبية تامة. فالجدول يشير لقيم المعروضة هي المواطنة الرقمية، فهي عملية استخدام التكنولوجيا بشكل مسؤول وأخلاقي في الفضاء الرقمي، وتكنولوجيا المعلومات المصرفية المتغير المستقل تشير إلى استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية وإدارة الحسابات المالية، لتفسير ذلك فان ارتباط بيرسون قيمته كانت 0.499 بين "المواطنة الرقمية" و"تكنولوجيا المعلومات المصرفية" هنا يدل على وجود ارتباط إيجابي متوسط بين المتغيرين.

هذا يعني أنه كلما زادت المواطنة الرقمية، زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات المصرفية، والعكس صحيح، Sig. (2-tailed) المستوى الدالة إحصائياً عند القيمة 0.007 عند مستوى 0.01 (1%)، مما يدل على ان هناك احتمالية بنسبة 1% فقط أن يكون الارتباط الملاحظ حدث بالصدفة، مما يعزز من موثوقية العلاقة عند حجم عينة مقدارها 28 وان المقدار 1 الموجودة في المربعين الذاتي، حيث يتم مقارنة كل متغير بنفسه، هي دائماً 1 لأن الارتباط بين أي متغير ونفسه هو تام وان القيمة 0.499 تشير إلى ان العلاقة إيجابية ومعتدلة وان 0.007 تعتبر قيمة صغيرة جداً، والذي بدوره يشير إلى وجود دلالة إحصائية قوية تدعم علاقة بيرسون.

جدول رقم (5) : يبين المخلص الإجمالي للنموذج

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 ^a	.249	.220	.66354

a. Predictors: (Constant), tech

يشير الجدول رقم (5) الى ان R والذي يمثل معامل الارتباط (Correlation Coefficient) بين المتغير المستقل والمتغير التابع والتي قيمته هنا هي 0.499، مما يشير إلى وجود ارتباط متوسط القوة بين المتغيرين، وان مربع معامل الارتباط R Square وهو يقيس نسبة التباين في المتغير التابع التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في هذه الحالة فان قيمته هي 0.249، مما يعني أن 24.9% من التباين في المتغير المواطنة الرقمية يمكن تفسيره بواسطة المتغير تكنولوجيا المعلومات المصرفية، اما مربع معامل الارتباط المعدل Adjusted R Square فهي النسخة المعدلة من R Square والتي تأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة في النموذج وحجم العينة، وعند تعديله يكون مفيداً جداً عندما يكون لدينا أكثر من متغير مستقل في هذه الحالة، قيمته هي 0.220، مما يدل على أن 22% من التباين في المتغير التابع يمكن تفسيره بواسطة النموذج مع تعديل للعوامل التي يمكن أن تؤثر على المصادقية الإحصائية، والخطأ القياسي للتقدير Std. Error of the Estimate والذي يحسب مقدار التباين في التوقعات (predictions) للنموذج مقارنة بالقيم الفعلية فكلما كانت هذه القيمة صغيرة كلما كانت التوقعات أكثر دقة، وقد كانت قيمته هي 0.66354، مما يدل على ان مدى تباين القيم المتوقعة حول القيم الفعلية عند الثبوتية.

المبحث الرابع

الاستنتاج والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

1. من الجدول رقم (2)، نلاحظ أن المتغيرات "حماية البيانات"، و"الثقة"، و"التوعية الأمنية" لها قيم دلالة إحصائية أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات لهذه المتغيرات. في حين أن المتغير "الاستخدام الآمن" ليس له دلالة إحصائية، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات لهذا المتغير.
2. النموذج المقدم يوضح أن هناك ارتباطاً معتدل القوة بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات المصرفية والمتغير التابع المواطنة الرقمية، حيث يفسر تكنولوجيا المعلومات المصرفية حوالي 24.9% من التباين في المتغير التابع. ومع التعديل لحجم العينة وعدد المتغيرات المستقلة، فإن 22% من التباين في المتغير التابع يمكن تفسيره بواسطة النموذج. الخطأ القياسي للتقدير يشير إلى مدى التباين في التوقعات عن القيم الفعلية.
3. يظهر الجدول رقم (5) إلى أن نتائج تحليل الانحدار، إذ يظهر أن هناك علاقة إحصائية مهمة بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات المصرفية" والمتغير التابع "المواطنة الرقمية". حيث أن قيمة F معنوية بشكل إيجابي (8.616) والقيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من 0.05 ومقدارها (0.007). أما البقية فهي تعبر عن التباين الذي تم شرحه بواسطة النموذج الخطي، وهو جزء من التباين الكلي في البيانات.

ثانياً: التوصيات:

اهم التوصيات المتعلقة بالدراسة والتي ركزت عليها النقاط التالية:

1. تعزيز التوعية بالمواطنة الرقمية:
 - تنظيم حملات توعوية توضح أهمية المواطنة الرقمية وكيفية تطبيقها في الحياة اليومية، خصوصاً في القطاع المصرفي.
 - إدراج مواد تدريبية حول أخلاقيات الاستخدام الرقمي وأهميتها في حماية البيانات الشخصية وتعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الرقمية.
2. بناء ثقافة رقمية داعمة:
 - تشجيع المؤسسات المصرفية على تقديم برامج تدريبية لعملائها حول كيفية استخدام التكنولوجيا المصرفية بأمان وكفاءة.
 - تعزيز التعاون بين البنوك والمؤسسات التعليمية لنشر ثقافة المواطنة الرقمية بين الشباب والمستخدمين الجدد.
3. تطوير البنية التحتية الرقمية:
 - توفير شبكات إنترنت آمنة وسريعة تدعم استخدام التكنولوجيا المصرفية الرقمية بشكل فعال.
 - تحسين خدمات الدعم الفني للعملاء لتعزيز تجربة المستخدم وزيادة مستوى الثقة بالتكنولوجيا المصرفية.
4. تعزيز الأمن السيبراني:
 - تطوير إجراءات حماية متقدمة تضمن أمان التعاملات المصرفية الرقمية.
 - توعية المستخدمين بالمخاطر السيبرانية وكيفية تجنبها مثل الاحتيال الرقمي وسرقة الهوية.
5. تشجيع استخدام التطبيقات المصرفية الرقمية:
 - تصميم واجهات مستخدم سهلة الاستخدام لجذب المزيد من العملاء لاستخدام التكنولوجيا المصرفية.
 - توفير حوافز مثل العروض الترويجية أو التخفيضات لتشجيع العملاء على التحول إلى الخدمات الرقمية.
6. التركيز على الشرائح المستهدفة:
 - دراسة احتياجات وتوقعات العملاء من الفئات المختلفة (مثل الشباب، كبار السن، أصحاب الأعمال الصغيرة) لتطوير خدمات ملائمة.
 - تقديم الدعم الخاص للفئات الأقل دراية بالتكنولوجيا لضمان شمولية الاستفادة من الخدمات الرقمية.

المصادر:

المصادر العربية:

1. فيحاء عبد الخالق البكوع, سمير طه ياسين, 2014, "دراسة تعريفية بخدمات التأكيد التي يقدمها مراقب الحسابات المستقل" University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science 4.2
2. المنزلاوي, م. ا. م. & محمد السيد محمد, 2023, متطلبات تعزيز المواطنة الرقمية لدى تلاميذ التعليم الأساسي, مجلة كلية التربية بالمنصورة. 1529 - 1548 (3,) 123.
3. ساري, ع. ع. م., عبير علي محمد, الحربي & ,هنا عي ماطر 2021, مستوى مهارات لمواطنة الرقمية لدى طالبات ومعلمات المرحلتين المتوسطة والثانوية بالمدينة المنورة, المجلة العربية للتربية النوعية. 339 - 388 (19,) 5.
4. أمل هندي كاطع, 2022, المواطنة الرقمية دراسة في المفهوم والابعاد.
5. حميد, م. أ. ع. & محمد أحمد عثمان, 2023, معوقات وعي طلاب الجامعات بأبعاد المواطنة الرقمية ومتطلبات مواجهتها. مجلة كلية التربية بالمنصورة 1700 - 1667 (3,) 123.

المصادر الأجنبية:

6. El-Sayed Ahmed Abdel Rabo, A., Zahdi Al-Rifai, D., Hay Al-Sufiani, S., Fayez Younis Mohammed, R., & Ragab Abdel Maqoud, R. (2021). The effectiveness of a proposed training program using three-dimensional technology in enhancing digital citizenship values and national identity among a sample of kindergarten children with developmental learning difficulties. *أسبوط التربية كلية مجلة* 134 (2) 134 – 173.
7. Alelaimat, A. M., Al Mohtadi, R. M., & Almazaydeh, L. H. (2023). Digital Citizenship Competencies in Pre-School Settings: The Views of Early Childhood Teachers. *Migration Letters*, 20(S12), 629-641.
8. Martin, F., Gezer, T., & Wang, C. (2019). Educators' perceptions of student digital citizenship practices. *Computers in the Schools*, 36(4), 238-254.
9. Al-Malah, Duha Khalid Abdul-Rahman, Ban Hassan Majeed, and Haider TH Salim ALRikabi. "Enhancement the educational technology by using 5G networks." *International Journal of Emerging Technologies in Learning (Online)* 18.1 (2023): 137.
10. Al-Malah, Duha Khalid Abdul-Rahman, Hussein Hamed Khudair Jinah, and Haider Th Salim ALRikabi. "Enhancement of educational services by using the internet of things applications for talent and intelligent schools." *Periodicals of Engineering and Natural Sciences* 8.4 (2020): 2358-2366.
11. Niebal Younis Mohammed, Duha Khalid Abdul-Rahman Al-Malah, 2023, The Role of Electronic Reading in Reducing the Digital Divide and Its Implications for E-Learning Northern Technical University, Administrative Technical College, Iraq, Mosul.
12. Bakua, Omd Fayha Abdul Khaliq, and Samir Taha Yassin. "Analytical study of the factors expanding professional services to the auditor in Iraq." *Journal of Administration and Economics* 33.103 (2015).



