



دور الرقمنة المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية- دراسة مقارنة

م.م. سارة سلام سرحان الروازق
جامعة الكوفة، كلية الادرة والاقتصاد
sarhs.alruaziq@uokufa.edu.iq

المستخلص

يسعى البحث الى بيان مدى تأثير الرقمنة المالية في دعم وتعزيز جودة الخدمة المصرفية عبر العمل على تطوير برامج تدريبية لتعزيز المهارات الرقمية لدى الموظفين ، اذ تمثل مجتمع البحث بالقطاع المصرفي العراقي اما عينة البحث فقد تمثلت بالمصرف العراقي للتجارة ، كما استخدم البحث أسلوب المنهج الوصفي اذ تم توزيع (70) استبانة بين موظفين المصرف وزبائنه كون البحث كان يهدف الى اجراء مقارنة بين اراء الموظفين العاملين في المصرف وزبائنه بشأن الخدمات التي يقدمها المصرف ، والمدة الزمنية تمثلت بعام 2024 ، وقد استخدم البرنامج الاحصائي (SPSS) لاختبار العلاقة بين متغيري البحث ، ومن اهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث هي وجود علاقة تأثير وارتباط قوية بين الرقمنة المالية وجودة الخدمات المصرفية لذا أوصى البحث بضرورة تكثيف العمل بالتقنيات التكنولوجية والرقمية في تقديم الخدمات المصرفية التي من شأنها ان تسهم بتعزيز الميزة التنافسية للمصرف وتعظيم أرباحه.

الكلمات المفتاحية :- الرقمنة المالية ، المهارات الرقمية ، التقنيات التكنولوجية ، جودة الخدمة المصرفية.



The Role of Financial Digitization in Enhancing the Quality of Banking Services - A Comparative Study

Sarah Salam Sarhan Al-Ruaziq
University of Kufa, Faculty of
Administration and Economics
sarhs.alruaziq@uokufa.edu.iq

Abstract

The research seeks to demonstrate the extent of the impact of financial digitization in supporting and enhancing the quality of banking services by working to develop training programs to enhance digital skills among employees, as the research community represented the Iraqi banking sector, while the research sample was represented by the Trade Bank of Iraq. The research also used the descriptive approach method, as (70) questionnaires were distributed among the bank's employees and customers, as the research aimed to make a comparison between the opinions of employees working in the bank and its customers regarding the services provided by the bank, and the time period was represented by the year 2024. The statistical program (SPSS) was used to test the relationship between the research variables, and one of the most important conclusions reached by the research is the existence of a strong relationship of influence and association between financial digitization and the quality of banking services. Therefore, the research recommended the need to intensify work with technological and digital techniques in providing banking services that would contribute to enhancing the bank's competitive advantage and maximizing its profits.

Keywords: Financial digitization, digital skills, technological techniques, banking service quality



المقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبحت الرقمنة المالية واحدة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات بصورة عامة والمصارف بصورة خاصة لتحسين خدماتها كونها تسهم في انجاز المعاملات بأسرع وقت ممكن وباقل كلفة مع زيادة الشفافية عبر تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية لذلك ظهرت الحاجة الى تقييم مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة وذلك من خلال استقطاب أصحاب الكفاءات المتخصصين في مجال التكنولوجيا لتعزيز أداء الموظفين العاملين في المصارف وتنمية مهاراتهم وتطويرهم مع نشر الوعي الثقافي حول الرقمنة المالية والأساليب التكنولوجية بين الزبائن عبر الإعلانات واقامت ورش توعوية لتعزيز ثقتهم بالمصارف والخدمات المقدمة الامر الذي يسهم في نمو مبيعاتهم وتحسين كفاءتهم التشغيلية وتعظيم ارباحهم وديمومتهم لاطول مدة ممكنة.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم زادت رغبة المؤسسات بصورة عامة والمصارف بصورة خاصة على مواكبة التطورات من حيث اعتماد العديد من البنوك على الرقمنة المالية في تقديم خدماتها ، الا انه لا يزال هناك تساؤل حول مدى تأثير الرقمنة المالية على تحسين وتعزيز جودة الخدمة المصرفية إضافة الى ان العديد من المؤسسات المالية تعاني من نقص الكفاءات في موظفيها وبالتالي فان ذلك سيؤثر سلبا على قدرتها بتقديم خدمات عالية الجودة فبعض العملاء قد يواجهون تحديات في التعامل مع التقنيات الجديدة مثل قلة المعرفة التقنية او مخاوف الأمان بينما البعض الاخر يرى ان الرقمنة توفر لهم مزيدا من الراحة والسرعة، لذا يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي هل تساهم الرقمنة المالية في تحسين وتعزيز جودة الخدمة المصرفية من حيث الكفاءة والسرعة والأمان ام تواجه تحديات تعيق ذلك؟

ثانياً: أهمية البحث:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبحت الرقمنة المالية واحدة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات بصورة عامة والمصارف بصورة خاصة لتحسين خدماتها، اذ تسهم



الرقمنة المالية في تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة للعملاء مع تقليل الكلفة وزيادة الشفافية ومن خلال تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية، اذ تظهر الحاجة الى تقييم مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة من خلال ما يلي: -

- 1- معرفة تأثير الرقمنة المالية على رضا العملاء حيث يهدف البحث الى تقديم رؤى حول كيفية مساهمة الرقمنة في تعزيز تجربة العملاء مع المصارف.
 - 2- زيادة الأمان والثقة في المعاملات المصرفية.
 - 3- مواجهة التحديات التي تواجه الرقمنة المالية ومحاولة وضع الحلول المناسبة لها.
- ثالثا: اهداف البحث:**

يسعى البحث الى بيان مدى تأثير الرقمنة المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية ومن خلال هذا الهدف الرئيسي يمكن صياغة الأهداف الفرعية والتي يمكن ايجازها بالآتي: -

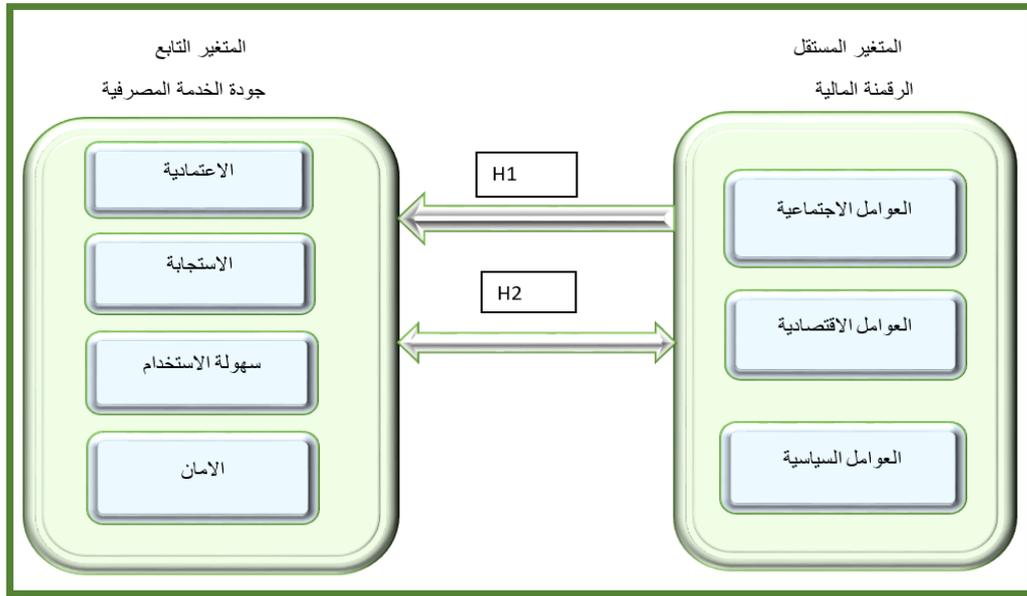
- 1- العمل على تطوير برامج تدريبية لتعزيز المهارات الرقمية لدى الموظفين.
- 2- استقطاب الكفاءات المتخصصة في التكنولوجيا لتعزيز الفرق الحالية.
- 3- تشجيع التعليم المستمر من خلال انشاء ثقافة تعزز التعلم المستمر والتكيف مع التغيرات.

رابعا: نموذج وفرضيات البحث:

وللإحاطة بمشكلة البحث لابد من وضع عددا من الافتراضات المنطقية التي تعبر عن العلاقة بين متغيري البحث وعلى أساس ذلك انطلق البحث في معالجة مشكلته عبر الخوض في الفرضيات الإحصائية الرئيسية التي تم تمثيلها في الشكل (1) وفرضيات البحث هي: -

الفرضية الإحصائية الرئيسية الاولى: - يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الرقمنة المالية وجودة الخدمة المصرفية للمصرف عينة البحث.

الفرضية الإحصائية الرئيسية الثانية: - وجود علاقة ارتباط بين الرقمنة المالية وجودة الخدمة المصرفية للمصرف عينة البحث.



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : من اعداد الباحث

خامسا- الحدود الزمانية والمكانية:

تمثلت الحدود الزمانية بعام 2024 اما الحدود المكانية تمثلت بالقطاع المصرفي العراقي.

سادسا: - منهج البحث:

يعرض البحث وفق المنهج الوصفي مستندا على الدراسات الحديثة التي تناولت الرقمنة المالية وجودة الخدمة المصرفية فضلا عن استخدام منهج التحليل الاحصائي في اختبار فرضية البحث وإيجاد الطول المناسبة بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS واستخدام تحليل الانحدار والارتباط.

سابعا: مجتمع وعينة البحث:

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي المقارن وذلك عبر اجراء دراسة مقارنة تتضمن جانبين ضمن مجتمع البحث المتكون من العاملين والزبائن في المصرف العراقي للتجارة، اذ تم توزيع استمارة الاستبيان على فئتين:

الأولى شملت الموظفين العاملين في المصرف انف الذكر وبمجموع (35) استمارة.

الثانية شملت عينة من العملاء المتعاملين بشكل دائم مع المصرف المبحوث وبمجموع (35) استمارة.

جدول (1) تحليل متغيرات البحث



المصدر : من اعداد الباحث

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

المتغيرات	العدد للزبانن	النسبة للزبانن	العدد للعاملين	النسبة للعاملين
الجنس	ذكر	29	18	%51
	انثى	6	17	%49
المجموع		35	35	100
العمر	اقل من 25	3	2	%6
	25-35	12	26	%74
	36-45	10	3	%9
	اكثر من 45	10	4	%11
المجموع		35	35	100
التحصيل الدراسي	اعدادية	0	0	%0
	معهد	3	5	%14
	بكالوريوس	8	30	%86
	دبلوم عالي	0	0	%0
	ماجستير	10	0	%0
دكتوراه	14	0	%0	%40
المجموع		35	35	100
عدد سنوات الخدمة	اقل من 5	15	4	%12
	اقل من 10	3	18	%51
	اقل من 15	6	6	%17
	اقل من 20	5	7	%20
	20 فاكثر	6	0	%0
المجموع		35	35	100

اولا: الرقمنة المالية

1- مفهوم الرقمنة المالية

تعد الرقمنة المالية من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من الباحثين وخاصة في ظل التطور التكنولوجي التحولات الرقمية الذي يشهده العالم اليوم ، اذ أشار(عبد وكريم،2022: 408) الى الرقمنة بانها ابتكار وتحسين جودة الخدمات المالية من خلال تقديم حلول تقنية وفقا لمواقف العمل المختلفة، بينما وصفها (Doran,et.al.,2022:12) بانها تساعد الافراد والمؤسسات على الاهتمام بشكل متزايد بممارسة الخدمات المصرفية الرقمية، وقد اُضيف (Puspitawati,et.al.,2023:95)الى ذلك بان الكفاءة هي العامل الحاسم في نجاح الرقمنة المالية، في حين يرى (Chu,et.al.,2023:16) بان الرقمنة



تساهم في توسيع حدود احتمالات الاعمال لتحقيق أرباح مستدامة واتخاذ قرارات افضل بشأن محفظة الائتمان لتقاسم المخاطر، بينما اضاف (Binsaeed,et.al., 2023:1) الى ذلك بان الرقمنة المالية هي ميزة استراتيجية تعمل للحفاظ على القدرة التنافسية، بينما عرف (Zreik,et.al., 2023:11) الرقمنة المالية بانها احد المحركات الرئيسية للتغيير في المجتمع اليوم والتي تمتد الى ما هو ابعد من الخدمات المالية، وقد وافقه الراي في ذلك (عوض واخرون، 2023: 327) بان الرقمنة تمثل الية لتطوير أساليب وإجراءات جديدة للعمليات داخل المؤسسات وفيما بينها.

بينما أشار (جميل والصائغ، 2024: 112) الى الرقمنة بانها أسلوب تفكير يترجم الى طريقة عمل جديدة تمكن الأشخاص والمؤسسات المالية وغير المالية من الابتكار باستخدام التكنولوجيا الحديثة في المعاملات المالية، وقد وصفه (Charfeddine,et.al.,2024:9) بانها الالية التي يمكن للمؤسسة ان تحقق كفاءة اكبر في العمل وتخفيض للتكاليف في عملياتها، في حين عبر (نور الدين وامين، 2024: 119) عن الرقمنة بانها تلعب دورا رئيسيا في تعزيز دعائم الشمول المالي من خلال خدمات مستحدثة من العمليات المالية والمصرفية، بينما عرفها (وهيبة وسامية، 2024: 40) بانها قدرة الدولة وافرادها على استخدام التقنيات الرقمية لتوليد ومعالجة وتبادل المعلومات، وقد اضاف (بهلول، 2024: 501-502) الى ذلك بان الرقمنة تشير الى التكنولوجيا الرقمية والبيانات والمعلومات التي تسهم في تحويل العمليات التجارية ونماذج الاعمال واجراءات العمل ومن ثم انشاء نماذج اعمال رقمية تعمل على تحسين الأداء والكفاءة التشغيلية والمركز التنافسي.

وتأسيسا على ما تقدم يمكن القول بان الرقمنة المالية تعد احدى المحركات الرئيسية التي تستخدم تقنيات جديدة ومتطورة تعمل على ابتكار وتحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها والانتقال بها من الخدمات التقليدية الى الخدمات الحديثة مثل التي تسهم في توفير الوقت والكلفة وتعمل على تعزيز مكانة المؤسسات التنافسية.

2- خصائص الرقمنة المالية :-



تتمتع الرقمنة المالية بالعديد من المزايا والخصائص حسب ما أشار إليها كلا من (الصائغ والحسيني، 2024: 6) و (عبد الرضا وآخرون، 2024: 395) والتي يمكن إيجازها بالآتي:-

- 1- تساهم الرقمنة في التحول من الأداء التقليدي إلى الأداء الرقمي والاستفادة من الابتكارات المختلفة له في تقييم الخدمات المختلفة مما يساهم في خلق قيمة تنافسية أعلى و فرق عمل متطورة.
- 2- تتيح الرقمنة إمكانية رفع القدرة الإنتاجية للخدمات المقدمة وبجودة عالية جدا بهدف إيجاد خدمات جديدة وسريعة ومرنة للتكيف مع متطلبات العملاء.
- 3- توفر الرقمنة العديد من المزايا ومنها السهولة والمرونة والقوة والاستجابة في أوقات الإزمات من خلال توفير العديد من المنصات والتطبيقات التي غيرت نمط التكاليف واختصار الوقت والجهد وسهولة الاستخدام للمستخدمين.
- 4- ساهمت في تخفيف عدم التماثل المعلوماتي بين أطراف العلاقة جميعها عبر توفير كم كبير من المعلومات مما يقلل من القيود المالية.

3- أبعاد الرقمنة المالية: -

للرقمنة ثلاثة أبعاد أساسية بالاعتماد على (مرتضى وحاكم، 2024: 484) والتي يمكن توضيحها كالآتي:-

للرقمنة ثلاثة أبعاد رئيسية تتمثل بالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، اذ هناك علاقة بين الرقمنة ومتطلبات المجتمع حيث تمثل هذه الأبعاد أساسيات المجتمع التي يجب تنفيذها من قبل المؤسسات بصورة عامة والمصارف بصورة خاصة وان المجتمع يتوقع ان تلعب المؤسسات دورا فيما يخص البعد الاجتماعي اذ يمثل الأخير رغبات مشروعه لمجتمع يفضل ان يتم تبيينه من قبل جميع المؤسسات ومن جانب اخر ان استناد اي بعد على بعد اخر يتمثل في حالة حقيقية ولا يمكن ان نتوقع من جميع المؤسسات مبادرات تطبيق الرقمنة وان لم تكن هذه المؤسسات قد قطعت مسارا في اطار تحملها لمسؤوليتها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية تجاه المؤسسات التي تعمل بها .

ثانيا: جودة الخدمة المصرفية



1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية

نال مفهوم جودة الخدمة المصرفية اهتمام العديد من الكتاب والباحثين اذ وضح (Tahtamouni,2022:2) بان النمو المستمر في الخدمات المصرفية وتوقعات العملاء العالية لجودة الخدمة المقدمة يتطلب من إدارة البنك التعرف على مواقف العملاء وتصوراتهم وتوقعاتهم لجودة الخدمات التي يقدمونها ومواكبتها، وقد وافقه الراي في ذلك (Tam,et.al.,2023:8) بانه عندما تتمتع إدارة البنك برؤية جيدة وقدرة على إدارة الاعمال فان ذلك سيساعد في تعزيز تطوير الخدمات المصرفية، كما أضاف (Abidovna,2023:328) الى ذلك ضرورة الانتباه الى كمية ونوعية الخدمات المصرفية وغير المصرفية التي يقدمها البنك للعملاء، في حين يرى كلا من (Aripin,et.al.,2023:112) و (Ayinaddis,et.al.,2023:6) انه في قطاع الخدمات المصرفية تعد جودة الخدمة عاملا مهما للحفاظ على رضا العملاء وولائهم، بينما أشار (Dangasio,et.al.,2024:4) الى جودة الخدمة المصرفية بانها التقييم الذاتي للعملاء لجودة الخدمات التي تلقوها عبر الانترنت، في حين وضح (Sudirjo,et.al.,2024:50) بان جودة الخدمة المصرفية الرقمية هي عبارة عن مزيج من التكنولوجيا والخدمات المصرفية التقليدية التي توفر العديد من المزايا للعملاء، كما أضاف (Odilovich,2024:83) الى ما سبق بانه يمكن للبنوك تحسين خدماتها المالية وفقا لشرائح العملاء ومن ثم يؤدي ذلك الى زيادة أرباح البنوك. وتأسيسا على ما تقدم يمكن القول ان جودة الخدمات المصرفية هي عبارة عن مزيج من الخدمات التقليدية التي كانت تقدم من قبل المصارف سابقا والخدمات الحديثة المتمثلة بأجهزة الصراف الآلي والماستر كارد وخدمات عبر الانترنت الخ التي هي عليها الان لمواكبة التطورات والتكنولوجيا التي يشهدها العالم اليوم والتي توفر المزيد من الوقت والكلفة في إتمام المعاملات.

2- ابعاد جودة الخدمة المصرفية:-



للخدمة المصرفية مجموعة من الأبعاد حسب ما أشار إليها كلا من (السعدي، 2024: 39) و (الفي، 2024: 173) و(العتوي واخرون، 2024: 1717)

- **الاعتمادية:** - تعني قدرة المصرف على تقديم الخدمات بدقة وموثوقية أي يجب ان يكون الأداء مطابقا لتوقعات العملاء.
- **الاستجابة:** - تعني الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمات المناسبة لهم كما تشير الاستجابة الى رغبة واستعداد العاملين بالمصرف في تقديم الخدمة والسريعة في أداء الخدمة.
- **سهولة الاستخدام:** - تقدم الخدمات المصرفية الرقمية جميع الخدمات المالية التي تساعد على القيام بمختلف أنواع المعاملات دون الحاجة للذهاب الى المصرف.
- **الأمان:** - تعني المعرفة والقدرة لموظفي المصرف على تعزيز ثقة العملاء بالمصرف ويتكون من عدة مكونات بما في ذلك المصداقية والامن والكفاءة.

ثالثا: دور الرقمنة المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية.

تلعب الرقمنة المالية دورا كبيرا في دعم وتعزيز جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف بصورة عامة والمصرف عينة البحث بصورة خاصة، إذ في ظل التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم اصبحت للرقمنة دورا كبيرا في انجاز المعاملات عن بعد دون الحاجة لمراجعة المصرف لإتمام ذلك أي تعمل على تقليل الوقت والجهد الذي يمكن بذله لإتمام المعاملات المالية المتمثلة بالقروض على سبيل المثال وكذلك تقليل الكلفة إضافة الى ذلك تساهم في تعزيز المكانة التنافسية للمصارف وتحسين أدائهم المالي وتحقيق الأرباح التي من شأنها ان تساهم في نجاح وديمومة المؤسسات عامة والمصارف خاصة ، أي ان الرقمنة المالية لها دور كبير في تعزيز جودة الخدمة المصرفية من الناحية النظرية.

المبحث الثالث : الجانب العملي للبحث



أولاً :- وصف الجانب العملي

في هذه الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لتجميع وجهات نظر العينة المستهدفة والتي تم تطويرها بالاعتماد على دراسات سابقة وتعديلها لتنسجم مع أهداف البحث وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتضمن خمس درجات من (اتفق بشدة الى لا اتفق بشدة) لصياغة وتحسين الأهداف.

ولتحليل عينة الدراسة تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) وتم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار والارتباط لبيان مدى قوة العلاقة بين متغيري البحث ، ولتقييم وجهات نظر عينة الدراسة المتمثلة بعينة من العاملين في المصرف العراقي للتجارة والعملاء الذين يتعاملون مع المصرف انف الذكر تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لمتغيري البحث والتي يمكن توضيحها عبر الجدول (2) و(3) :-

جدول (2) وصف متغيرات البحث

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
9.73%	5.07965	52.1560	الرقمنة المالية
11.68%	5.20682	44.5661	جودة الخدمة المصرفية

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه الذي يمثل وجهة نظر العملاء متوسطات وانحرافات معيارية لمتغيري البحث والذي يصف أثر الرقمنة المالية على تعزيز جودة الخدمة المصرفية اذ تتراوح المتوسطات من (52.1560) الى (44.5661)، بينما الانحرافات المعيارية تتراوح من (5.07965) الى (5.20682)، اما بالنسبة للأهمية النسبية فقد حقق المتغير المستقل قيمة (9.73%) بينما المتغير التابع حقق قيمة (11.68%).

جدول (3) وصف متغيرات البحث

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
7.96%	4.04305	50.7538	الرقمنة المالية
8.52%	3.78924	44.4268	جودة الخدمة المصرفية

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه الذي يمثل وجهة نظر العاملين في المصرف متوسطات وانحرافات معيارية لمتغيري البحث والذي يصف أثر الرقمنة المالية على تعزيز جودة



الخدمة المصرفية إذ تتراوح المتوسطات من (50.7538) الى (44.4268)، بينما الانحرافات المعيارية تتراوح من (4.04305) الى (3.78924)، اما بالنسبة للأهمية النسبية فقد حقق المتغير المستقل قيمة (7.96%) بينما المتغير التابع حقق قيمة (8.52%).

ثانياً: - اختبار فرضيات البحث: -

1: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: -

من اجل الوقوف على القرار النهائي بشأن الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للرقمنة المالية في جودة الخدمة المصرفية على المستوى الكلي للمصرف المبحوث. إذ نلاحظ ان تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة من قبل المصرف المبحوث كان جيد من خلال ما ظهرته نتائج الجدول (4) إذ نلاحظ ان حجم الارتباط بين المتغير الرئيسي (الرقمنة المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) هو (0.86) وهذا مؤشر على ان علاقة الارتباط بينهما قوية كونها علاقة ارتباط ايجابية، وفي الجدول ذاته نلاحظ ان معامل التحديد بلغ (0.74) اي بمعنى ان نسبة تفسير الرقمنة المالية لجودة الخدمة كان جيد نوعاً ما والنسبة المتبقية تُعزى لعوامل اخرى.

جدول (4) ملخص النموذج

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.747	.740	2.65591

a. Predictors: (Constant), x

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بينما عند مقارنة النتائج أعلاه مع تقييم الموظفين العاملين في المصرف المبحوث بشأن جودة الخدمة التي تقديمها من قبلهم نلاحظ ان درجة الارتباط بين المتغير الرئيسي (الرقمنة المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) كانت (0.88) أي ان العلاقة بينهما قوية وكذلك الحال بالنسبة لمعامل التحديد فقد بلغ (0.78) اي بمعنى ان نسبة تفسير الرقمنة المالية لجودة الخدمة كان جيد نوعاً ما والنسبة المتبقية تُعزى لعوامل أخرى وهذا يعني ان العاملين في المصرف يرون ان الخدمة المصرفية المقدمة من قبلهم تتمتع بجودة عالية وحسب ما موضح في الجدول (5) .

جدول (5) ملخص النموذج

Model Summary				
---------------	--	--	--	--



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.780	.773	1.80542

a. Predictors: (Constant), x

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وقد جرى اختبار بيانات البحث عبر تحليل أداة التباين ومن خلال ما يظهره الجدول (6) فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية الاولى وذلك لان قيمة ($Sig < 0.05$)، أي ان هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للرقمنة المالية على جودة الخدمة للمصرف المبحوث ، وأشارت نتائج الجدول أنف الذكر إلى معنوية علاقة التأثير الناتجة عن المتغير المستقل المتمثل بالرقمنة المالية على المتغير التابع المتمثل بجودة الخدمة المصرفية وهذه كانت من وجهة نظر العملاء.

جدول (6) تحليل التباين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	688.996	1	688.996	97.677	.000 ^b
	Residual	232.777	33	7.054		
	Total	921.773	34			

a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

اما عند مقارنتها مع تحليل العاملين في المصرف عينة البحث لجودة الخدمة التي يقدمونها نلاحظ أيضا قبول الفرضية الرئيسية الأولى حسب ما اظهرته نتائج الجدول (7) لان قيمة ($Sig < 0.05$) ، اذ اشارت نتائج الجدول أنف الذكر إلى معنوية علاقة التأثير الناتجة عن المتغير المستقل المتمثل بالرقمنة المالية على المتغير التابع المتمثل بجودة الخدمة المصرفية.

جدول (7) تحليل التباين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	380.618	1	380.618	116.770	.000 ^b



Residual	107.565	33	3.260		
Total	488.183	34			
a. Dependent Variable: y					
b. Predictors: (Constant), x					

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بالاعتماد على نتائج تحليل المعاملات الظاهرة في الجدول (8) على النحو الآتي:

$$Y = 1.655 + 0.886X$$

جدول (8) تحليل المعاملات

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.655	4.698		-.352	.727
	x	.886	.090	.865	9.883	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

اما بالنسبة للعاملين في المصرف فان معادلة خط الانحدار لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع حسب ما اظهرته نتائج الجدول (9) والتي كانت كالآتي:

$$Y = 2.425 + 0.828X$$

جدول (9) تحليل المعاملات

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.425	3.899		.622	.538
	x	.828	.077	.883	10.806	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الإحاطة بالقرار النهائي بشأن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على وجود علاقة ارتباط بين الرقمنة المالية وجودة الخدمة المصرفية للمصرف المبحوث. إذ نلاحظ عند مقارنة النتائج بشأن



تأثير الرقمنة المالية على جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء والعاملين في المصرف فنلاحظ انها تشير الى وجود علاقة تأثير إيجابية بين المتغير المستقل المتمثل بالرقمنة المالية والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمة المصرفية وتأسيسا على ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية، اذ بلغ معامل التأثير (0.865) وبمستوى معنوية (0.00) وهو اقل من قيمة إحصاءة الاختبار البالغة (0.05) حسب ما اظهره الجدول (10).

جدول (10) اختبار الارتباط

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

اما من وجهة نظر العاملين فقد بلغ معامل التأثير (0.883) وبمستوى معنوية (0.00) وهو اقل

Correlations			
		X	Y
x	Pearson Correlation	1	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	35	35
y	Pearson Correlation	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	35	35

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

من قيمة احصاءة الاختبار البالغة (0.05) وحسب ما اظهره الجدول (11) وكما مبين ادناه:

جدول (11) اختبار الارتباط

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	35	35
Y	Pearson Correlation	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	35	35

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

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: - الاستنتاجات



من خلال ما تم عرضه من أفكار في الجانب النظري والعملية توصلت الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات وهي:-

- 1- من خلال ما اظهرته نتائج التحليل الاحصائي ان جودة الخدمة المقدمة من قبل المصرف المبحوث من وجهة نظر العاملين في المصرف حققت نتائج اعلى من تقييم العملاء لها، ونستنتج من ذلك ان العاملين يرون ان الخدمة المقدمة من قبلهم تتمتع بجودة عالية.
- 2 اعتمادا على ما اظهرته نتائج التحليل الاحصائي تم قبول الفرضيتين الرئيسيتين، فنستنتج من ذلك وجود علاقة تأثير وارتباط بين الرقمنة المالية وجودة الخدمة المصرفية
- 3 تعاني المؤسسات بصورة عامة والمصارف بصورة خاصة من نقص الكفاءات في موظفيها وبالتالي ينعكس ذلك على أدائها وخدماتها.
- 4 قلة الوعي الثقافي لدى العملاء بشأن الخدمات الرقمية إضافة الى مخاوفهم من التقنيات التكنولوجية مما يؤدي الى فقدان الثقة بالمصارف.
- 5 استخدام التكنولوجيا الرقمية يسهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية، مثل التحويلات والمدفوعات، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الانتظار.
- 6 تُمكن الرقمنة المصارف من التكيف السريع مع متغيرات السوق وتقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز مكانتها التنافسية.

ثانياً: - التوصيات

- في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها قدمت الباحث مجموعة من التوصيات.
- 1- يتوجب على المصرف المبحوث تقديم خدمات مصرفية رقمية تتلائم مع حاجات ورغبات العملاء وبالتالي يسهم ذلك في توسيع الحصة السوقية للمصرف عبر استقطاب أكبر فئة من العملاء.
 - 2- ضرورة زيادة استخدام التقنيات التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية التي تسهم في تعزيز القيمة التنافسية للمصرف المبحوث بصورة خاصة والمصارف بصورة عامة وزيادة أرباحها.
 - 3- ضرورة إقامة دورات وندوات وحث الموظفين عليها لتطوير مهاراتهم وتحسين مستواهم بشأن استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة.
 - 4- توفير ورش عمل وندوات حول استخدام الخدمات الرقمية وتوضيح مزاياها والية عملها بطريقة بسيطة وجذابة مما يؤدي الى تعزيز ثقة العملاء بالمصرف.



المصادر

1. السعدي، ربيعة عطا الله، (2024)، التحول الرقمي لتسويق العمليات المصرفية واثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في ظل بيئة تنافسية (دراسة تطبيقية في عينة من المصارف في العراق)، مجلة دراسات محاسبية ومالية – المؤتمر العلمي الدولي اصلاح الاقتصاد العراقي: تحديات الحاضر ورؤى المستقبل.
2. الصائغ، نمير امير والحسيني، دعاء نعمان، (2024)، العلاقة بين مؤشرات الرقمنة المالية ومستويات الوصول للشمول المالي: جراسة تحليلية لعينة من الدول العربية، **Journal for Administrative and Human Sciences** (1) 4 22 – 1.
3. العطوي، مهند حميد ياسر، علي، يوسف علي وكاظم، احمد رزاق، (2024)، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي لعينة من المصارف التجارية العاملة في النجف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 20.
4. الفقي، حورية عبد الهادي مفتاح، (2024)، دور ابعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف التجارية – دراسة ميدانية على بعض فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية، مجلة صرمان للعلوم والتقنية، المجلد 6، العدد 2.
5. بهلول، سماء محمد محمد، (2024)، اثر تطبيق الرقمنة المصرفية المحاسبية على تحسين جودة التقارير المالية للبنوك المصرية: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 2، 38.
6. جميل، سهى نشوان و الصائغ، نمير امير، (2024)، اسهام متغيرات الرقمنة المالية في جودة الشمول المالي دراسة تحليلية لانظمة مالية عربية، مجلة الريادة للمال والاعمال، 2024، 3، 5.
7. عبد، حسين علي وكريم، حيدر محمد، (2022)، العملات الرقمية والتكنولوجيا المالية – قراءة اقتصادية مع إشارة للعراق، وقائع المؤتمر تحديات الإصلاح والتطوير نحو عراق اخضر.



8. عبدالرضا، مصطفى سلام، عيال، عليا كاظم وحسين، شهناز صاحب، (2024)، التحول الرقمي ودوره في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرف بغداد التجاري، Warith Scientific Journal ISSN: 2618-0278 Vol. 6No.Specil Issue August.
9. عوض، قسمة صابر، شاكر، فاطمة جواد وجواد، مريم سمير، (2023)، دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الخاصة في بغداد، Warith Scientific Journal ISSN: 2618-0278 Vol. 5No.Specil Issue May.
10. مرتضى، مريم عادل وحاكم، كوثر مكصد، (2024)، دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز للمصارف الاهلية، Warith Scientific Journal ISSN: 2618-0278 Vol. 6No.Specil Issue August.
11. نور الدين، فسول وامين، فسول، (2024)، الرقمنة المالية كالية لمنح القروض بالإشارة الى البنوك الجزائرية، شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1.
12. وهيبه، بوتريه وسامية، ايت مبارك، (2024)، الرقمنة والتكنولوجيا المالية أدوات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر (2016-2023) دراسة تحليلية شاملة، الاقتصاد والمالية، المجلد 10، العدد 2.

1. Abidovna , A. S. (2023). MODERN TRENDS IN MANAGEMENT STRATEGIES AND THEIR APPLICATION IN COMMERCIAL BANKS. *Economy and Innovation*. doi:https://gospodarkainnowacje.pl
2. Aripin, Z., Kosasih, V. P., Saepudin, D., Yuliaty, F., & Fitriana. (2023). THE IMPACT OF BANK SERVICE QUALITY ON SATISFACTION THAT IMPACTS WORD OF MOUTH PROMOTION. *Syntax Admiration*, 8. doi:DOI: https://doi.org/10.46799/jsa.v4i7.671
3. Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of*



- Innovation and Entrepreneurship*. doi:<https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
4. BinSaeed, R. H., Yousaf, Z., Grigorescu, A., Radu, V., & Nassani, A. (2023). Digital Revolution and Digitization Process to Promote AIS as a Vector of Financial Performance. *Systems*(339). doi:<https://doi.org/10.3390/systems11070339>
 5. Charfeddine, L., Umlai, M. I., & El-Masri, M. (2024). Impact of financial literacy, perceived access to finance, ICT use, and digitization on credit constraints: evidence from Qatari MSME importers. *Financial Innovation*. doi:<https://doi.org/10.1186/s40854-023-00557-4>
 6. Chu, Y., Ye, S., Li, H., Strauss, J., & Zhao, C. (2023). Can Digitalization Foster Sustainable Financial Inclusion? Opportunities for Both Banks and Vulnerable Groups. *Sustainability*(6727). doi:<https://doi.org/10.3390/su15086727>
 7. Doran, N. M., Bădîrcea, R. M., & Manta, A. G. (2022). Digitization and Financial Performance of Banking Sectors Facing COVID-19 Challenges in Central and Eastern European Countries. *Faculty of Economics and Business Administration*. doi: <https://doi.org/10.3390/>
 8. Odilovich, K. O. (2024). IMPACT OF REMOTE BANKING SERVICES ON BANK INCOME. *International Journal of Education, Social Science & Humanities*, 6. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.11493381>
 9. Phillip Dangaiso ,Paul Mukucha ,Forbes Makudza ,Tendai Towo , Knowledge Jonasi 10. Divaries Cosmas Jaravaza. .(2024) Examining the interplay of internet banking service quality, e-satisfaction, e-word



- of mouth and e-retention: a post pandemic customer perspective.
Journal homepage. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2296590>
- 10.Puspitawati, L., Hilmi, Virginia³, M., & Hertati, L. (2023). User Competence And Business Digitalization For The Successful Performance Of The Financial Statements. *Jurnal Akuntansi*(1),doi: <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v27i1.1198>
- 11.Sudirjo, F., Dewi, L. K., Febrian, W. D., Sani, I., & Dharmawan, D. (2024). The Measurement Analysis of Online Service Quality Toward State Banking Customers Using Structural Equation Modeling. *Jurnal Informasi dan Teknologi , 1.* doi:doi: 10.60083/jidt.v6i1.471
- 12.Tahtamouni, A. (2022). E-banking services and the satisfaction of customers in the Jordanian banks. *journal is available on Emerald Insight at:.* doi:<https://www.emerald.com/insight/2053-4620.htm>
- 13.Tam, P. T., & Thuy, L. T. (2023). TECHNOLOGY AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF COMMERCIAL BANKS IN VIETNAM. *Journal of Profess. Bus. Review, 4.* doi:Doi: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1757>
- 14.Zreik, M., Syed Marzuk, S. Z., & Iqbal, B. A. (2023). Deepening Financial Inclusion through Digitization: A Case Study of Microfinance in China. *ASEAN Entrepreneurship Journal*(2). Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/372827242>

ملحق (1)

المعلومات الشخصية:



انثى



ذكر

1- الجنس:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (21) عدد (1) 2025



- 2- العمر: اقل من 25 [] 25-35 []
36-45 [] أكثر من 45 سنة []
- 3- المؤهل العلمي : اعدادية [] معهد [] بكالوريوس [] دبلوم عالي []
ماجستير [] دكتوراه []
- 4- عدد سنوات الخدمة: اقل من 5 [] اقل من 10 []
من 15 [] 15 - اقل من 20 [] 20 فأكثر []

ثانيا: المتغير الاول : الرقمنة المالية:-هي الوسيلة التي تستطيع من خلالها المؤسسة التكيف مع متطلبات زبائنها وافرادها وسوقها من خلال ابتكار مزيج من الاعمال الالكترونية والتقليدية.

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	تسهم الرقمنة المالية للمصرف في جعل الخدمات المصرفية الرقمية أكثر كفاءة من الخدمات التقليدية					
2	تساعد الرقمنة المالية للمصرف على ابتكار أفكار ونماذج تعزز من جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن					
3	تتيح الرقمنة المالية للمصرف إمكانية الوصول الى الخدمات المصرفية بسهولة من خلال الوسائل التكنولوجية					
4	تعمل الرقمنة المالية للمصرف على تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة المصرفية					
5	تسهم الرقمنة المالية للمصرف في تقليل او تلافى الأخطاء البشرية في المعاملات المصرفية					
6	تساعد الرقمنة المالية للمصرف في تقليص التكاليف وتوفير الجهد وتحسين الكفاءة التشغيلية للمصارف					
7	تعمل الرقمنة المالية للمصرف على احداث توازن بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة وتكاليفها					
8	تسهم الرقمنة المالية للمصرف في تعزيز جودة الخدمة من خلال تقديم خدمات الدفع عبر الانترنت ، وتحويل الأموال ، وإدارة الحساب الخ...					



					9	تتيح إمكانية إنشاء قواعد بيانات خاصة بالزبائن
					10	تساعد الرقمنة المالية للمصرف في الحفاظ على سلامة البيانات الشخصية للزبائن ومنع أي محاولة اختراق
					11	تتيح الرقمنة المالية للمصرف إمكانية استخدام الشبكات الرقمية والاتصال عن بعد
					12	تساعد عملية التحول الرقمي للمصرف المؤسسات والمصارف على الانتشار والتوسع للوصول الى اكبر عدد من الزبائن والجمهور
					13	تسهم الرقمنة المالية للمصرف في خلق ميزة تنافسية عالية وفرق عمل متطورة

المتغير الثاني: جودة الخدمة المصرفية: تعني درجة التميز المقصود والتحكم في التباين لتحقيق هذا التميز لتلبية متطلبات الزبون.

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
اولا: الاعتمادية: ويقصد بها قدرة المصرف على تقديم الخدمات كما وعد بدقة وموثوقية أي ان يكون الأداء مطابقا لتوقعات الزبائن						
1	ان حصول الزبون على الخدمة المصرفية طبقا للمواصفات التي يعرضها المصرف يعزز من الاعتماد عليها وبالتالي تحقيق جودة الخدمة					
2	ان وثوق الزبون في الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصرف يتحقق من خلال صدق التعامل من قبل المصرف في تقديم الخدمة في وقتها وحسب طلب زبونها					
3	ان اعتماد المصرف في تقديم الخدمات المصرفية على الافراد من ذوي المهارات الفنية والتكنولوجية يعزز جانب المصداقية ويقوي من علاقة الزبون بمصرفه					
4	تسهم الخدمة المصرفية المقدمة للزبون في الوفاء بالتزاماته وتلبية احتياجاته يعزز جانب الاعتمادية .					
ثانيا: الاستجابة: تعني الرغبة في المساعدة وتقديم خدمة سريعة ومناسبة للزبائن مع توصيل المعلومات بشكل واضح.						
1	تسمح الخدمات المصرفية لمقدميها بسرعة الاستجابة لأي تحديث يحصل و معالجة أي مشاكل في التقديم مما يعزز من جودتها					
2	تتعزز جودة الخدمات المصرفية من خلال سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبائن ووفقا لما يطلبونه					
3	ان سرعة تحقيق فكرة التغذية العكسية في معالجة مشاكل الخدمات المصرفية وبسرعة كبيرة يعزز جودتها ويزيد من اقبال الزبائن عليها					
4	ان سرعة استجابة مقدم الخدمة المصرفية الى الزبائن في أي وقت وفي أي مكان يعزز					



جودتها قياسا بالخدمات التقليدية				
ثالثا: سهولة الاستخدام: تعني قدرة الأفراد والشركات على الدخول بسهولة الى جميع المواقع الالكترونية بكل سهولة والحصول على ما يحتاجونه من معلومات وخدمات مصرفية.				
1	تحقق الخدمات المصرفية الالكترونية ميزة الاستخدام السهل في الوصول اليها واستخدامها من قبل جميع الافراد			
2	ان تطبيق التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية يعزز إمكانية الاستخدام الأمثل للخدمات			
3	تتيح التكنولوجيا إمكانية الاتصال بسهولة بمزودي الخدمة المصرفية وفي أي وقت ومن دون أي عوائق			
4	تتيح الخدمات الالكترونية إمكانية الحصول على خدمات مصرفية مبتكرة وجديدة وذات جودة عالية			
رابعا : السرية والأمان: تعني المعرفة والقدرة لدى موظفي المصرف على تعزيز ثقة الزبائن بالمصرف.				
1	تحافظ اعدادات الخدمات المصرفية الالكترونية على سرية المعلومات الشخصية لمستخدمي هذه الخدمات من خلال برامج حماية متطورة			
2	تستخدم المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية الالكترونية برامج حماية متطورة لمنع حالات الاختراق الالكتروني لتعزيز جانب الأمان للأفراد			
3	تتيح الخدمات المصرفية الالكترونية إمكانية الحصول على الخدمات المالية من دون الحاجة لمراجعة الفروع المصرفية والتعرض لمخاطر السرقة			
4	يمتنع المصرف عن تمويل المشاريع الاقتصادية التي تسبب الأذى للمجتمع والتي تحقق اهداف المستثمرين فقط			