

تقييم أثر التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية المستدامة دراسة استطلاعية في عينة من المصارف الخاصة

م.م علي هيثم صفر
الجامعة العراقية- كلية الادارة والاقتصاد
ali.h.sufer@aliraqia.edu.iq

تاريخ تقديم البحث : 2025/05/30
تاريخ قبول النشر : 2025/07/08

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى تقييم أثر التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية، في ظل التحديات المتزايدة في البيئة المصرفية العالمية والمتطلبات المتنامية للعملاء. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، مستندة إلى بيانات تم جمعها من عدد من المصارف العراقية العامة والخاصة، إلى جانب استبيانات موجهة إلى موظفين ومتخصصين في القطاع المصرفي الخاص البالغ عددها (50) وقد جرى تحليل البيانات بالاعتماد على البرامج الإحصائية (SPSS V.26)، (MICROSOFT EXCEL) في احتساب (الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومعامل الانحدار البسيط ومعامل الارتباط بيرسون). وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج كان من ابرزها توجد علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين التحول الرقمي، في تحقيق كفاءة كفاءه الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعدها الاتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي).

تشير النتائج إلى أن تبني تقنيات التحول الرقمي، مثل كفاءه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيقات الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، أدى إلى تحسين واضح في سرعة تقديم كفاءه الخدمات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة رضا الزبائن. كما ساهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية وتسهيل الوصول إلى المعلومات المالية، ما انعكس إيجاباً على كفاءة الأداء المصرفي بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، المصارف العراقية، كفاءة كفاءه الخدمات المصرفية ، التكنولوجيا المالية، رضا الزبائن.

المقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي محوراً رئيسياً لتطوير القطاعات الاقتصادية المختلفة، وخاصة القطاع المصرفي. فقد أسهمت التقنيات الرقمية في تحسين جودة كفاءه الخدمات المصرفية ، وتبسيط الإجراءات، وتقليل وقت انجاز الخدمات والتكاليف، مما انعكس إيجابياً على كفاءة الأداء المصرفي بشكل عام.

في العراق، حيث يمر القطاع المصرفي بتحولات كبيرة بعد سنوات من التحديات الاقتصادية والسياسية، بات التحول الرقمي ضرورة ملحة لتعزيز القدرة التنافسية وتلبية احتياجات الزبائن المتزايدة والمتنوعة. وبالرغم من المحاولات المتعددة لتبني أنظمة رقمية حديثة، إلا أن هناك العديد من العوائق التقنية والتنظيمية التي تحد من تحقيق كامل إمكانات هذا التحول.

لذلك، يأتي هذا البحث لتقييم أثر التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية ، من خلال دراسة تطبيقات التحول الرقمي في المصارف ، وتحليل تأثيرها على جودة وسرعة الخدمات المقدمة للعملاء، وكذلك تسليط الضوء على التحديات والفرص المتاحة لتطوير القطاع المصرفي الخاص في العراق.

من هذا المنطلق تولدت فكرة هذا البحث في التعرف على التحول الرقمي في تحقيق كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الاتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي) وما لهما من مضامين فكرية من اجل تحقيق اهدافه والاجابة عن التساؤلات التي تم اثارها في مشكلة البحث لبيان طبيعة العلاقة والتاثير، ولأجل ذلك وضع مخطط فرضي للبحث يفسر الفرضيات الرئيسية والفرعية، وللتأكد من صحتها خضعت تلك الفرضيات للاختبارات الاحصائية باستعمال البرامج الاحصائية (SPSS (Microsoft Excel) (V.26) واعتمدت الاستبانة كأداة للبحث لغرض جمع البيانات من العينة المبحوثة في عدد من المصارف التجارية، وتم اختيار العينة بصورة عمدية بلغة عددها (50) شخصا ممن هم في المستويات الادارية (العليا والوسطى والتنفيذية) في المصارف التجارية العراقية الخاصة وهي (مصرف الاهلي العراقي ومصرف الخليج التجاري) كما تم تحليل البيانات المتعلقة الكفاءة المصرفية وعلية تكونت هيكلية البحث في اربعة فصول وهي مايلي:

الفصل الأول - الجانب النظري

توطئة:

تمثل الإطار العام لمنهجية البحث إذ من خلاله تُحدد مشكلة البحث والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وبيان أهميتها ومتغيرات البحث ومنهج وأساليب جمع البيانات وعينة البحث وأدوات البحث

1: مشكلة البحث

على الرغم من أهمية التحول الرقمي في تطوير القطاع المصرفي وتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية، لا تزال المصارف العراقية تواجه تحديات كبيرة في تطبيق هذا التحول بشكل فعال. إذ تظهر فجوة واضحة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة والواقع العملي لتطبيق الأنظمة الرقمية، مما يؤثر على جودة الخدمات المالية المقدمة وسرعة تنفيذها ورضا الزبائن. وتتمثل المشكلة الرئيسية لهذا البحث في مدى تأثير التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية، مع الأخذ في الاعتبار العوائق التقنية والتنظيمية التي قد تحد من تحقيق الفوائد المرجوة. فهل يمكن المصارف العراقية، في ظل هذه التحديات، تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة التشغيلية والخدمية من خلال تبني التحول الرقمي؟ وبالتالي، يحتاج البحث إلى دراسة واقع تطبيق التحول الرقمي في المصارف العراقية وتقييم أثره الحقيقي على تحسين جودة كفاءه الخدمات المصرفية، لمعرفة مدى فاعليته وأبرز العقبات التي تواجهه، وذلك بهدف تقديم توصيات تسهم في تعزيز الأداء المصرفي وتطويره.

ويمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

1. هل يوجد علاقة ارتباط بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير المعتمد كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الاتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي) .
2. هل يوجد تأثير معنوي بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير المعتمد كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الاتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي).
3. هل يمكن تطبيق (التحول الرقمي) ويساعد على تحقيق كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الاتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي) في المصارف المبحوثة.

2: أهمية البحث

يمكن تناول أهمية البحث من خلال الآتي:

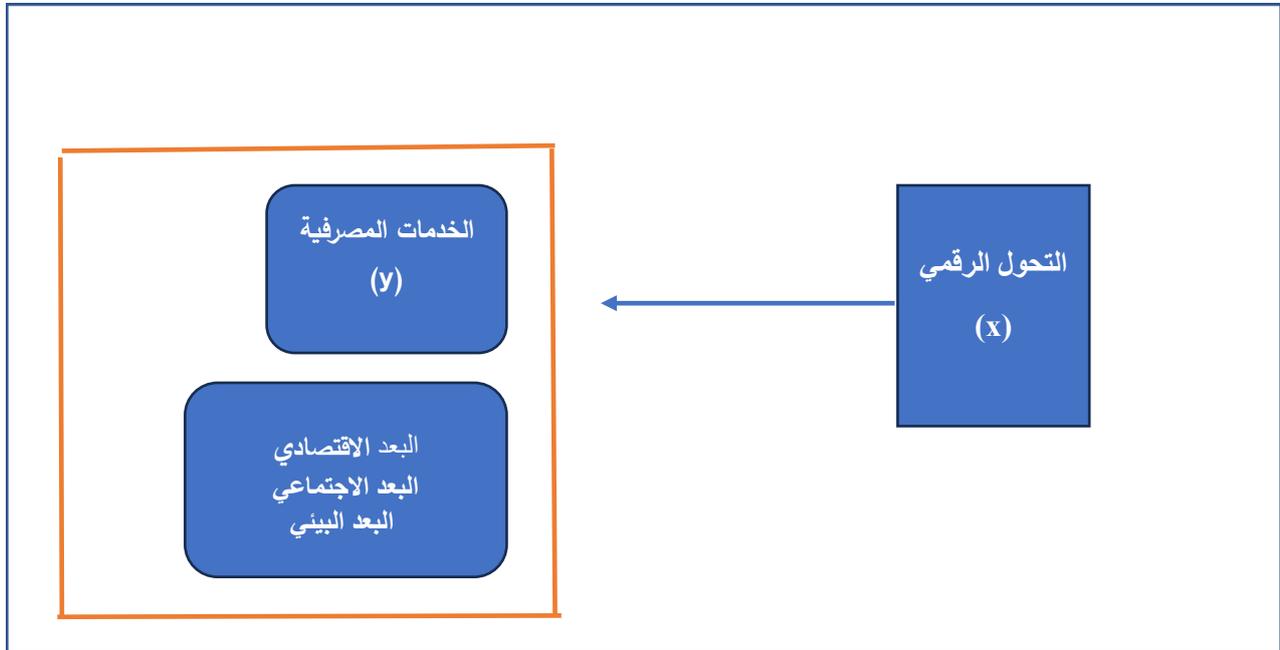
- أ. يعد موضوع البحث حديث نسبياً، وخاص ان الدراسات على المستوى المحلي تعد محدودة وتمت في بيئات غير عراقية.
- ب. تكمن أهمية البحث الحالي على المستوى النظري في تناول البحث لموضوع بحثي هام وهو استخدام (التحول الرقمي) ومعرفة اثرها في تحقيق كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الآتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي).
- ج. يساهم التحول الرقمي في اطفاء الثقة على المعلومات المالية وغير المالية للمصارف
- د. يستمد البحث أهميته من أهمية القطاع المصرفي الذي يشكل محورا اساسيا في عملية التنمية الوطنية بوصفه قطاعا داعما ومعززاً للتنمية الاقتصادية في البلد.

3: يسعى البحث الى تحقيق الآتي:

- أ. دراسة أهمية استخدام التحول الرقمي في تحقيق كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة بأبعادها الآتية (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي) في المصارف المبحوثة.
- ب. عرض اطار مفاهيمي مبسط لماهو التحول الرقمي وكفاءة الخدمات المصرفية
- ج. عرض اطار مفاهيمي مبسط لكفاءة الخدمات المصرفية.
- د. توضيح مدى تأثير التحول الرقمي في كفاءة الخدمات المصرفية المتمثلة ومعرفة اثرها على جودة الخدمات المصرفية.

4: مخطط البحث الفرضي

في ضوء تحديد مشكلة البحث والاهداف المتوقع تحقيقها تم بناء مخطط البحث الفرضي كما موضح في الشكل (1) والذي يصور المتغير المستقل (x) التحول الرقمي والمتغير المعتمد (y) كفاءة الخدمات المصرفية وابعاده المذكورة.



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي : من اعداد الباحث

5: فرضيات البحث

يستند البحث الى الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة أحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات المصرفية في المصارف الخاصة قيد البحث وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة أحصائية للتحول الرقمي في البعد الاقتصادي.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة أحصائية للتحول الرقمي في البعد الاجتماعي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة أحصائية للتحول الرقمي في البعد البيئي.

6: منهج البحث

في اطار أنواع البحوث الاجتماعية عامة والمصرفية خاصة يمكن تصنيف هذا البحث ضمن البحوث الوصفية التحليلية ، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يعتمد على جمع المعلومات والحقائق وفحصها والتحقق من صحتها و ثم اجراء التحليل والتفسير لتنظيم واستخلاص النتائج المتعلقة بموضع البحث، وتم استخدام الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات لانها تعد من اكثر الطرق استخداماً من قبل الباحثين في جمع المعلومات.

7: مجتمع وعينة البحث

يشمل مجتمع البحث العاملين في المصارف التجارية العراقية الخاصة وهي (مصرف الاهلي العراقي ومصرف الخليج التجاري)، وبلغت حجم العينة (50) شخصا ممن هم في المستويات الادارية (العليا والوسطى والتنفيذية) والموظفين في المصارف المبحوثة . واصبحت العينة الواجب استقصاء آرائها (27) .

8: أدوات البحث

لقد اعتمد الباحث على عدد من الأدوات التي يمكن استخدامها لجمع بيانات البحث وكما يأتي:

أ. المصادر: وتضم المراجع العربية والاجنبية المتمثلة بمجموعة من (الكتب ، الرسائل والاطاريح الجامعية، المجالات الدورية،

المؤتمرات العلمية ، مواقع الانترنت)، لإثراء الجانب النظري وتوضيح المفاهيم الرئيسية لمتغيرات البحث الحالي بأبعادها.

ب. الاستبيان: هي الأداة الثانية المعول عليها في جمع وتتبع البيانات وتحويلها إلى معلومات ليستشف منها الباحث الجوانب التي

تغطي واقع المتغيرات المعتمدة في المخطط البحث.

9: مقياس البحث:**جدول رقم (1) مقياس البحث**

المتغير	الإبعاد	عدد الفقرات	المصدر
التحول الرقمي	متغير احادي	عدد الأسئلة(10)	برنامج spss v.28
كفاءة الخدمات المصرفية	البعد الاقتصادي	4	برنامج spss v.28
	البعد الاجتماعي	4	
	البعد البيئي	3	

10: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة بيانات البحث

1. الثبات لأداة قياس البحث

2. الثبات باستخدام (التجزئة النصفية)

3. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

ثانيا: الجانب النظري

1/ التحول الرقمي

1: مفهوم وتعريف التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي إلى عملية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لإحداث تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات وأنشطتها، بهدف تحسين الأداء، وتعزيز الكفاءة، وتقديم خدمات أفضل للعملاء. في القطاع المصرفي، يتضمن التحول الرقمي تبني أنظمة الحوسبة السحابية، البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، والخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى أتمتة العمليات الداخلية وتطوير البنية التحتية الرقمية. (reis and Melao,2023)

وان استخدام التحول الرقمي سيوفر لمستخدمي التقارير المالية جميع المعلومات التي يحتاجون إليها بطرق تساعدهم على اتخاذ قراراتهم الاقتصادية بشكل أكثر دقة ، ولذلك فمن المفترض أن مستخدمي البيانات المالية سوف يعتمدون بشكل كبير على التحول الرقمي لما يوفره من مزايا تنافسية للمصرف. (Qushtom,et al,2021,251). اما من منظور (امير ومغزيلي،2021، 8-9) ان التحول الرقمي تتكون من بطاقات التعريف وهو العنوان أو العلامة التي تبدأ وتنتهي في كل عنصر في البرنامج المكتوب باستخدام التحول الرقمي .

وعرفها (Tawfik,el at,2017,67) بأنها العملية التي تساعد الاعمال واعداد التقارير المالية المستخدمة في العصر الحالي في مجال المحاسبة ولها دور مهم تسهيل العمليات.

“التحول الرقمي هو عملية استغلال التكنولوجيا لتغيير نموذج الأعمال وخلق فرص جديدة للإيرادات والقيمة؛ إنها وسيلة لتغيير طريقة إنجاز الأعمال (Jameel,2022,10)

“يشير التحول الرقمي إلى التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب المجتمع البشري European (Commission).

يساعد التحول الرقمي المصارف على تحسين سرعة تقديم الخدمات، تقليل الأخطاء البشرية، زيادة الشفافية، وخفض التكاليف التشغيلية. كما يساهم في رفع مستوى رضا الزبائن من خلال توفير قنوات تواصل وخدمات إلكترونية متقدمة تتيح لهم إجراء المعاملات المالية بسهولة ويسر في أي وقت ومن أي مكان.

في العراق، يمثل التحول الرقمي فرصة استراتيجية لتحديث القطاع المصرفي الذي يواجه تحديات كبيرة، منها البنية التحتية غير المتطورة، والبيروقراطية، ونقص الكوادر المدربة. لذلك، فإن تقييم أثر هذا التحول على كفاءة الخدمات المالية يعد خطوة أساسية لفهم مدى الاستفادة من هذه التقنيات وقياس تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية في البيئة العراقية. (نعمة، وغيرهم، 2019، 103).

2: فوائد التحول الرقمي

من منظور (العتباني ، 2023 ، 412) (Alsharayri,et al,2021,2) (Geron and ather,2023,9) (Borgi,2022, 223) (أندرو تشين) (إسحاق ساكوليك) (بيل شمارزو) ان فوائد التحول الرقمي هي ما يلي:

• زيادة الإنتاجية

تؤدي أتمتة العمليات وتحسين الاستخدام التقني إلى زيادة الإنتاجية. يمكن للموظفين التركيز على المهام ذات القيمة المضافة بدلاً من الأنشطة الروتينية.

• تقليل التكاليف

يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر. كما يساعد في تقليل الحاجة إلى الموارد البشرية في بعض المهام.

• تحسين التنافسية

يمكن للمؤسسات التي تتبنى استراتيجيات التحول التنافس بشكل أفضل في السوق. التعرف على الاتجاهات الجديدة وتلبية احتياجات العملاء بسرعة يعزز من مكانتها في السوق.

• تعزيز الأمان

تساعد الحلول الرقمية على تحسين أمان البيانات وحمايتها من التهديدات السيبرانية. من خلال استخدام تقنيات مثل [التشفير](#) والتحليلات المتقدمة، يمكن حماية المعلومات الحساسة بشكل أفضل.

ج: تحديات التحول الرقمي

من منظور (Borgi,2022, 223), (Durkovic,et al,2017,15) (جورج داي وبول شوماكر) (سونيل جوبتا) (توني سالدانها) (ديفيد ل. روجرز) وهي:

- عدم وضع أهداف استراتيجية التحول الرقمي
- عدم التخطيط بشكل جيد لفترة التغيير
- المقاومة الداخلية من قبل الموظفين وتضارب الآراء بين المدراء
- إجراء التحول الرقمي بشكل سريع
- قلة التقنيات الحديثة
- عدم الاهتمام بتلبية حاجة العملاء وتوقعاتهم
- المقاومة الثقافية:

2 كفاءة الخدمات المصرفية

أ: مفهوم الكفاءة المصرفية

يعتبر مفهوم الكفاءة المصرفية من المفاهيم الحديثة نسبياً، وهو جزء يتعلق بالمصرف وجوانبه المالية والاقتصادية واستمرارته وديمومته، وذلك وفقاً لنظرية الوحدات الاقتصادية (هو فهم كيفية عمل الوحدة والتحكم في المتغيرات الداخلية والخارجية التي تساعد على زيادة الثروة والموارد بشكل فعال (R.Jones,2013:30).

وتشير الكفاءة المصرفية إلى القدرة على الاستمرار في تحقيق أهداف التمويل دون الحاجة إلى دعم خارجي، وتركز هذه التعريفات جميعها على نقطة أساسية واحدة وهي القدرة على الاعتماد على عمليات مستقلة، بما في ذلك إمكانية الحصول على أرباح من خلال عمليات التمويل. البعد الرئيسي للكفاءة المصرفية هو قدرة الكيان المصرفي على دعم العمليات والنمو، اما الباحث فقد عرف الكفاءة المصرفية بأنها تلك الممارسات التي تؤديها ادارة المصرف والتي من شأنها ان تحافظ على ديمومة اداء عملياتها المصرفية بكفاءة وفاعلية.

ب: أهمية كفاءة الخدمات المصرفية :

أشار (Talib,2022,96) الى أهمية الكفاءة المصرفية في دراسته وهي ماي يأتي:

تعد ضمان لنجاح المصارف على المدى البعيد، لمساهمتها في تلبية متطلبات المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الحالية والمستقبلية .

يمكن ان يكون الكفاءة المصرفية اثار إيجابية مثل جذب الأموال الكافية من المستثمرين .مما يصبح المصرف قادر على المساهمة في التنمية الاقتصادية في البلد.

يمكن استخدامها كأداة لاتخاذ القرار المالي من قبل الامستثمرين وأصحاب المصلحة .

وأخيرا فان العمل الكفاءة المصرفية يعمل على تحسين الكفاءة والشفافية والانضباط للمصارف .

ج: ابعاد كفاءة الخدمات المصرفية :

يمكن تناول الابعاد كما يأتي:

البعد البيئي : يرتبط بالمعلومات المتعلقة بتاثير المصارف على البيئة وكيفية قياسها والابلاغ عنها والهدف منها هو تحسين اداء المصارف في الاستدامة البيئية على المدى البعيد عن طريق انظمة الادارة في المصارف التي يمكن عدّها كاداة جديدة في الاستدامة البيئية (Krivacic & Jankovic , 2017 : 327) لذلك يمكن ان نعد التحدي البيئي الذي يواجه المصارف هو كيفية وضع الخطط الاستراتيجية من المتخصصين لديها في المحافظة على الموارد الطبيعية ومكافحة تلوث الماء والهواء وجميع الامور المتعلقة بالبيئة لان هذه العملية لم تعد تقتصر على جهة او فئة معينة بل اصبحت مسؤولية التدهور البيئي في جميع انحاء العالم مسؤولية استراتيجية تحتاج الى اهتمام جدي وموضوعي من جميع المصارف في السيطرة والادارة على الشؤون البيئية . (David & David , 2017 : 105 – 106) .

البعد الاقتصادي : لقد حظي مفهوم التنمية الاقتصادية باهتمام متزايد خلال السنوات الاخيرة من المصارف الى جانب مفهوم التنمية الاجتماعية والبيئية نظرا للتاثير الاقتصادي الكبير في البيئة والمجتمع ونتيجة للنمو الاقتصادي المتزايد وخاصة في قطاع الصناعة والانبعاثات الناتجة عنه ولما له من تاثير سلبي على البيئة اصبح هنالك قلق شديد من الناس بسبب تلوث الهواء والماء اضافة الى استنزاف الموارد الطبيعية لذلك يتطلب الامر من هذه المصارف الحد من تاثير النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة وحماية حقوق الاجيال القادمة (, Jasanoff et al (eds) 9519 : 343) .

البعد الاجتماعي : يرتبط هذا المفهوم باهمية المعلومات المتعلقة بتاثير أنشطة المصارف وعملياتها على المجتمع لكونه يهدف الى تحقيق العدالة الاجتماعية عن طريق توزيع الموارد الطبيعية والاقتصادية وتنمية الثقافات واحترام حقوق الانسان والتنوع والمشاركة (فريد , 2016 : 14) والتي يمكن اعتبارها كمؤشرات للبعد الاجتماعي لان العدالة الاجتماعية مؤشر يعكس وبدرجة كبيرة نوعية الحياة التي يمكن قياسها عن طريق معرفة السكان الذين يعيشون تحت مستوى خط الفقر وكذلك نسبة العاطلين عن العمل والصحة العامة والتعليم وحماية الناس من الجرائم ومدلات النمو السكاني فهنالك ارتباط وثيق بينها وبين مبادئ الكفاءة المصرفية (الجوارين, 2016 : 4-5) .

ثالثا - الجانب العملي للبحث

1 : الثبات أداة مقياس البحث

يُشير مصطلح "الثبات" إلى استقرار مقياس البحث في الحصول على نتائج متسقة عبر فترات زمنية مختلفة. ويُقِيم الثبات البنائي لأداة القياس من خلال استخدام اختبار ألفا كرونباخ. تم حساب معامل الثبات للأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، إذ يُظهر الجدول (2) أن قيم معامل ألفا كرونباخ قد تراوح بين (0.720 - 0.926). هذه القيم تُعتبر جيدة إحصائياً نظراً لأنها تتجاوز القيمة الحد الأدنى المقبولة المعتمدة والبالغة (0.70). إذ تُشير هذه النتائج إلى أن الأداة ذات اتساق وثبات داخلي، مما يعزز موثوقيتها في قياس المتغيرات المستهدفة.

الجدول (2) ثبات مقياس البحث

متغيرات البحث	الفا كرونباخ
التحول الرقمي	0.899
البعد الاقتصادي	0.720
البعد الاجتماعي	0.901
البعد البيئي	0.833
الكفاءة المصرفية	0.926

ثبات مقياس البحث المصدر برنامج spss v.28

2 : الثبات باستخدام (التجزئة النصفية)

توجه الباحث إلى استخدام اختبار التجزئة النصفية لضمان ثبات المقياس المستخدم. وباستخدام هذه الطريقة، وجد أن معامل (Spearman-Brown) للاستبانة بلغ (0.848)، بينما بلغ معامل التجزئة النصفية باستخدام معامل (0.844) Guttman. يُظهر هذا أن المقياس يتمتع بثبات جيد، ويمكن الاعتماد عليه في أوقات مختلفة وفي ظروف متغيرة. بالتالي، يمكن للباحث أن يكون واثقاً من جودة المقياس وثباته، ويمكنه استخدامه في البحث بموثوقية عالية كما في الجدول (3).

جدول (3) "اختبار (التجزئة النصفية)"

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.915
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.916
		N of Items	10 ^b
Total N of Items			21
Correlation Between Forms			0.736
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0.848
	Unequal Length		0.848
Guttman Split-Half Coefficient			0.844

اختبار التجزئة النصفية المصدر: برنامج SPSS V.28

3 : التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

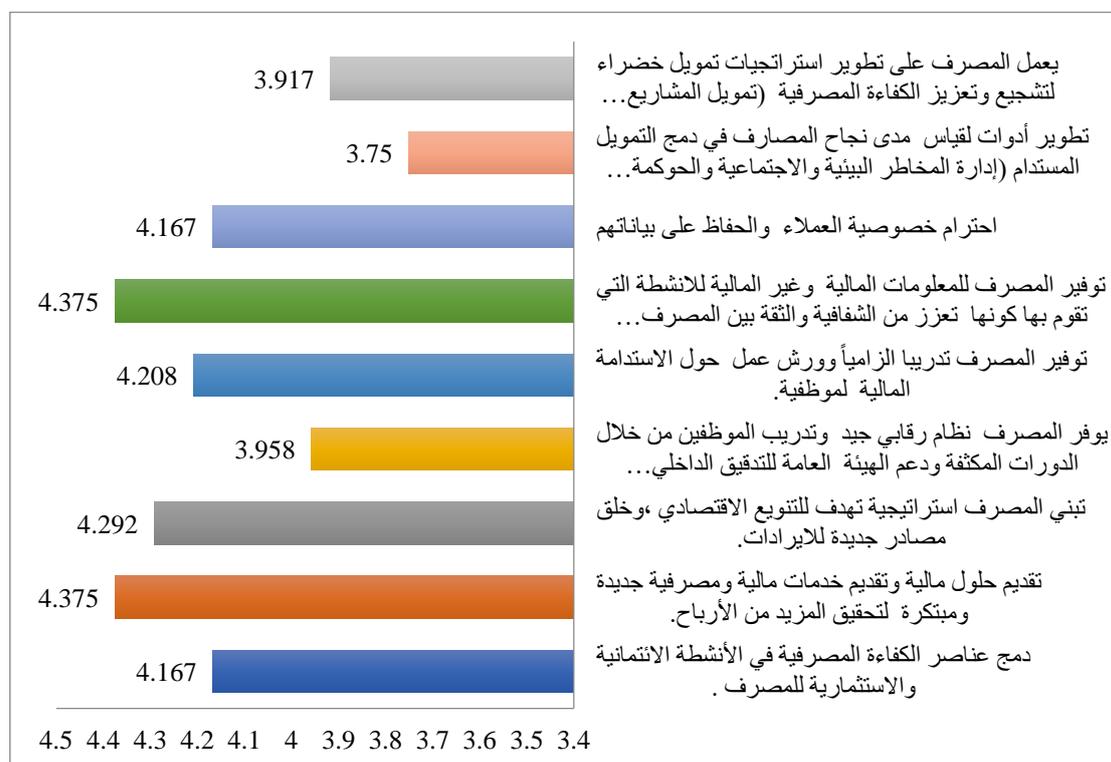
1. التحليل الإحصاء الوصفي للتحول الرقمي

يظهر من الجدول (4) والشكل (2) المؤشرات الوصفية لآراء العينة ألبحوث حول استخدام التحول الرقمي إذ بينت النتائج إجمالاً أنه حقق وسطاً بلغ (4.121) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ (0.626). كما يتبين ان الأوساط لجميع الأسئلة قد تراوحت بين (4.375 - 3.750) وبمستوى تراوح بين (الجيد الى الجيد جدا)، إذ أوضحت النتائج أن أعلى قيمة متحقق كانت عند السؤال " توفر التحول الرقمي إمكانية الربط الالكتروني لجميع المعلومات المالية وغير المالية المتاحة ومن سرعة اجراء المقارنات. " إذ بلغ الوسط لها (4.375) وبمستوى جيد جدا وبانحراف بلغ (0.647)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (14.79) إذ كان بمستوى (1) من حيث الترتيب، أما ادنى قيمة فقد كانت عند السؤال " يسهم التحول الرقمي في تقليل احتمالية الخطاء البشري وزيادة موثوقية المعلومات المالية. " إذ بلغ الوسط لها (3.750) وبمستوى متوسط وبانحراف (1.032)، كما بلغ معامل الاختلاف لها (27.52) إذ كان بمستوى (10) من حيث الترتيب.

جدول (4) الإحصاءات الوصفية لمتغير التحول الرقمي

ت	الأسئلة	الوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية حسب معامل الاختلاف
1	تؤدي التحول الرقمي الى تبادل المعلومات المالية وغير المالية بسهولة وسرعة عالية بين المستخدمين.	4.167	0.917	22.00	6
2	يؤدي توظيف التحول الرقمي في المصرف الى تحقيق نتائج ايجابية منها توفير الوقت على المصرف في اعداد التقارير المالية.	4.375	0.770	17.59	3
3	تساهم استخدام التحول الرقمي في الإفصاح عن المعلومات المالية بشفافية عالية.	4.292	0.690	16.08	2
4	يدعم التحول الرقمي قدرة الإدارة على التطوير والابتكار لعمليات وانشطة المصرف من خلال قدرتها على تجنب المخاطر وادارتها .	3.958	0.908	22.94	7
5	قدرة التحول الرقمي على ترتيب وتصنيف المعلومات والبيانات المالي ليسهل تحليلها ومقارنتها .	4.208	0.779	18.51	4
6	يوفر التحول الرقمي إمكانية الربط الالكتروني لجميع المعلومات المالية وغير المالية المتاحة ومن سرعة اجراء المقارنات	4.375	0.647	14.79	1
7	يساعد التحول الرقمي على تخفيض كلفة اعداد وتحليل ونقل البيانات المالية بين الأطراف المستفيدة	4.167	0.913	21.91	5
8	يسهم التحول الرقمي في تقليل احتمالية الخطاء البشري وزيادة موثوقية المعلومات المالية	3.750	1.032	27.52	10
9	يساعد التحول الرقمي على تبسيط إجراءات اعداد التقارير المالية لأغراض اتخاذ القرارات الداخلية والخارجية .	3.917	0.929	23.71	8
10	القدرة على جذب اكبر عدد من المستثمرين ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الاستثمارية والائتمان والاقرض .	4.000	0.978	24.45	9
	استخدام التحول الرقمي	4.121	0.626	15.20	

المصدر : برنامج SPSS V.28



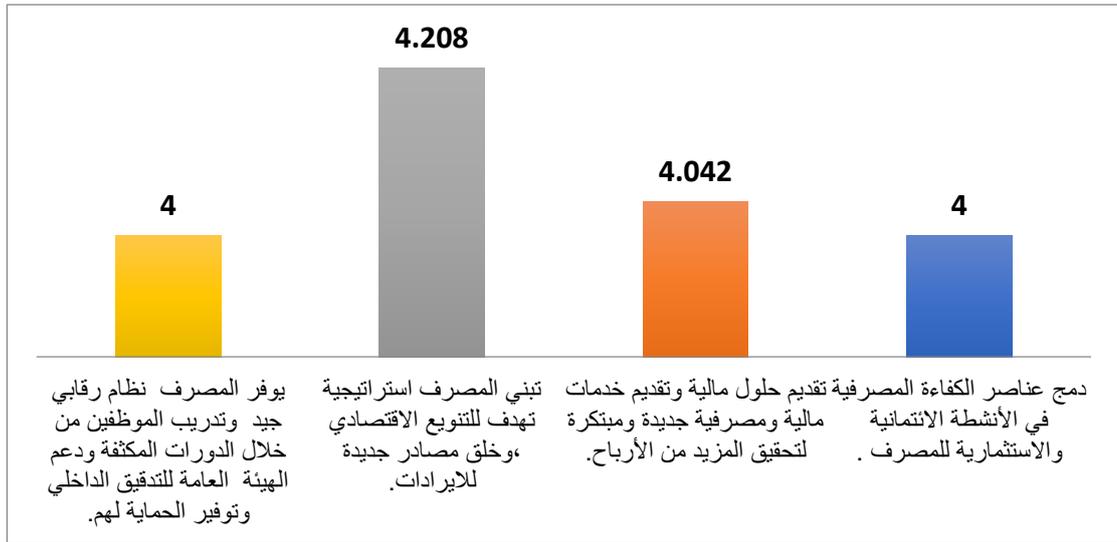
شكل (2) الإحصاءات الوصفية لمتغير التحول الرقمي

ب - الإحصاء الوصفي لكفاءة الخدمات المصرفية.

يظهر من الجدول (5) والشكل (3) المؤشرات الوصفية لآراء العينة ألبحوث حول الكفاءة المصرفية، إذ بينت النتائج إجمالاً انه حقق وسطاً بلغ (4.074) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ(0.625).

- البعد الاقتصادي

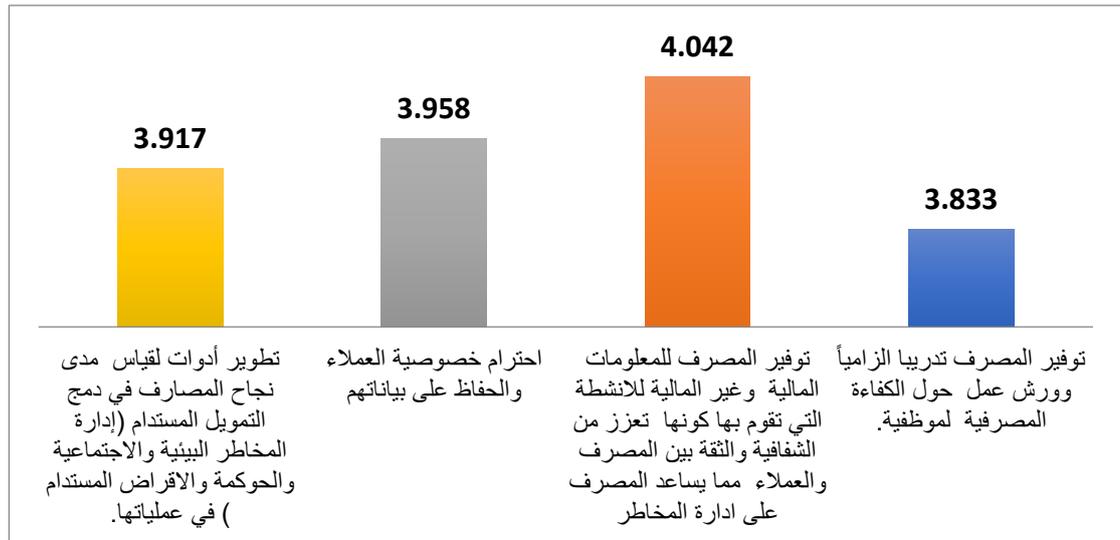
يظهر من الجدول (5) والشكل (3) المؤشرات الوصفية لآراء العينة ألبحوث حول الكفاءة المصرفية، إذ بينت النتائج إجمالاً انه حقق وسطاً بلغ (4.063) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ(0.600). كما يتبين ان الأوساط لجميع الأسئلة قد تراوحت بين (4.000 - 4.208) وبمستوى (جيد)، إذ أوضحت النتائج أن أعلى قيمة متحقق كانت عند السؤال " تبني المصرف استراتيجية تهدف للتنوع الاقتصادي ،وخلق مصادر جديدة للايرادات. " إذ بلغ الوسط لها (4.208) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ(0.721)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (17.13) إذ كان بمستوى (1) من حيث الترتيب، أما ادنى قيمة فقد كانت عند السؤال " دمج عناصر الكفاءة المصرفية في الأنشطة الائتمانية والاستثمارية للمصرف . " إذ بلغ الوسط لها (4.000) وبمستوى جيد وبانحراف (0.885)، كما بلغ معامل الاختلاف لها (22.12) إذ كان بمستوى (3) من حيث الترتيب حسب معامل الاختلاف.



شكل (3) الإحصاء الوصفي للبعد الاقتصادي

- لبعد الاجتماعي

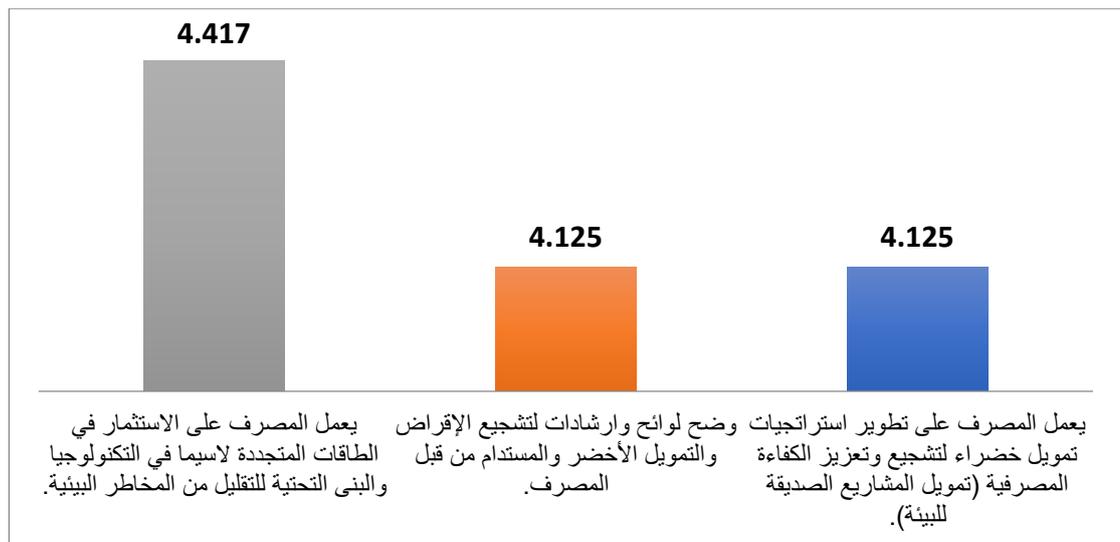
يظهر من الجدول (4) والشكل (5) المؤشرات الوصفية لآراء العينة ألبحوث حول الكفاءة المصرفية، إذ بينت النتائج إجمالاً انه حقق وسطاً بلغ (3.938) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ(0.738). كما يتبين ان الأوساط لجميع الأسئلة قد تراوحت بين (3.833 - 4.042) وبمستوى (جيد)، إذ أوضحت النتائج أن أعلى قيمة متحقق كانت عند السؤال " توفير المصرف للمعلومات المالية وغير المالية للأنشطة التي تقوم بها كونها تعزز من الشفافية والثقة بين المصرف والعملاء مما يساعد المصرف على ادارة المخاطر " إذ بلغ الوسط لها (4.042) وبمستوى جيد وبانحراف بلغ(0.751)، إذ بلغ معامل الاختلاف لها (18.57) إذ كان بمستوى (1) من حيث الترتيب، أما ادنى قيمة فقد كانت عند السؤال " توفير المصرف تدريباً الزامياً وورش عمل حول للموظفية. " إذ بلغ الوسط لها (3.833) وبمستوى جيد وبانحراف (0.868)، كما بلغ معامل الاختلاف لها (22.65) إذ كان بمستوى (4) من حيث الترتيب.



شكل (4) الإحصاء الوصفي للبعد الاجتماعي

- البعد البيئي

يظهر من الجدول (4) والشكل (5) المؤشرات الوصفية لآراء العينة ألبحوث حول الكفاءة المصرفية، اذ بينت النتائج اجمالاً انه حقق وسطاً بلغ (4.222) وبمستوى جيد جدا وبانحراف بلغ(0.700). كما يتبين ان الأوساط لجميع الأسئلة قد تراوحت بين (4.125 - 4.417) وبمستوى تراوح بين (جيد الى جيد جدا)، اذ أوضحت النتائج أن أعلى قيمة متحقق كانت عند السؤال " يعمل المصرف على الاستثمار في الطاقات المتجددة لاسيما في التكنولوجيا والبنى التحتية للتقليل من المخاطر البيئية. " اذ بلغ الوسط لها (4.417) وبمستوى جيد جدا وبانحراف بلغ(0.717)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (16.24) اذ كان بمستوى (1) من حيث الترتيب، أما ادنى قيمة فقد كانت عند السؤال " وضح لوائح وارشادات لتشجيع الإقراض والتمويل الأخضر والمستدام من قبل المصرف. " اذ بلغ الوسط لها (4.125) وبمستوى جيد وبانحراف (0.900)، كما بلغ معامل الاختلاف لها (21.82) اذ كان بمستوى (3) من حيث الترتيب.



شكل (5) الإحصاءات الوصفية للبعد البيئي

جدول (5) الإحصاء الوصفي لمتغير كفاءة الخدمات المصرفية

ت	الأسئلة	الوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية حسب معامل الاختلاف
1	دمج عناصر الكفاءة المصرفية في الأنشطة الائتمانية والاستثمارية للمصرف .	4.000	0.885	22.12	3
2	تقديم حلول مالية وتقديم خدمات مالية ومصرفية جديدة ومبتكرة لتحقيق المزيد من الأرباح.	4.042	0.908	22.46	4
3	تبني المصرف استراتيجيات تهدف للتنوع الاقتصادي ، وخلق مصادر جديدة للإيرادات.	4.208	0.721	17.13	1
4	يوفر المصرف نظام رقابي جيد وتدريب الموظفين من خلال الدورات المكثفة ودعم الهيئة العامة للتدقيق الداخلي وتوفير الحماية لهم.	4.000	0.722	18.06	2
	البعد الاقتصادي	4.063	0.600	14.77	
5	توفير المصرف تدريباً الزامياً وورش عمل حول الكفاءة المصرفية لموظفيه.	3.833	0.868	22.65	4
6	توفير المصرف للمعلومات المالية وغير المالية للأنشطة التي تقوم بها كونها تعزز من الشفافية والثقة بين المصرف والعملاء مما يساعد المصرف على ادارة المخاطر	4.042	0.751	18.57	1
7	احترام خصوصية العملاء والحفاظ على بياناتهم	3.958	0.859	21.69	2
8	تطوير أدوات لقياس مدى نجاح المصارف في دمج التمويل المستدام (إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة والاقرض المستدام) في عملياتها.	3.917	0.881	22.48	3
	البعد الاجتماعي	3.938	0.738	18.75	
9	يعمل المصرف على تطوير استراتيجيات تمويل خضراء لتشجيع وتعزيز الكفاءة المصرفية (تمويل المشاريع الصديقة للبيئة).	4.125	0.797	19.33	2
10	وضح لوائح وارشادات لتشجيع الإقراض والتمويل الأخضر والمستدام من قبل المصرف.	4.125	0.900	21.82	3
11	يعمل المصرف على الاستثمار في الطاقات المتجددة لاسيما في التكنولوجيا والبنى التحتية للتقليل من المخاطر البيئية.	4.417	0.717	16.24	1
	البعد البيئي	4.222	0.700	16.57	
	الكفاءة المصرفية	4.074	0.625	15.35	

المصدر : برنامج SPSS V.28

4 : اختبار فرضيات البحث

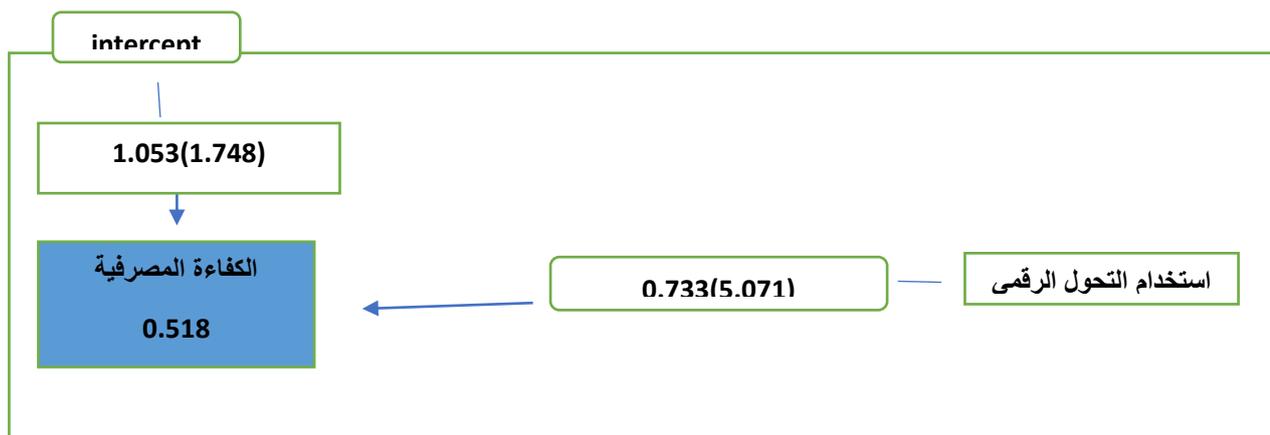
ج. اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي في كفاءة الخدمات المصرفية

يتبين من الجدول (6) والشكل (6) قيمة (F) ألمستخرجة بين استخدام التحول الرقمي في الكفاءة المصرفية اذ سجلت (25.716) . وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية وألتي تقيد بان .(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي في الكفاءة الخدمات المصرفية) وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية استخدام التحول الرقمي في الكفاءة المصرفية، اذ استطاع استخدام التحول الرقمي تفسر ما نسبته (51%) من المتغيرات التي تطرأ على الكفاءة المصرفية. كما وسجلت قيمة (t) ألمستخرجة لمتغير التحول الرقمي (5.071) . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند قيمة الدلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لمتغير استخدام التحول الرقمي اذ يتضح من خلال قيمة (β) زيادة استخدام التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الكفاءة المصرفية بنسبة (73%) .

جدول (6) تحليل التأثير للتحويل الرقمي في تحقيق كفاءة الخدمات المصرفية

المتغير التابع	Sig	(t)	(F)	(R ²) Adj	(R ²)	المتغير المستقل	
كفاءة الخدمات المصرفية	0.000	5.071	25.716	0.518	0.539	1.053	(α)
						0.733	(β)



شكل (6) تحليل تأثير بين للتحويل الرقمي في كفاءة الخدمات المصرفية

المصدر: برنامج smart pls 4

اختبار الفرضيات الفرعية للتحويل الرقمي في ابعاد كفاءة الخدمات المصرفية، اذ يتبين من الجدول (7) ما يأتي :

- حققت قيمة (F) ألمستخرجة بين استخدام التحويل الرقمي في ابعاد الكفاءة المصرفية (46.421, 18.941, 9.280) على التوالي . وهي اكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءا يكون القرار كما هم موضح في الجدول (7)

جدول (7) الفرضيات الفرعية لتأثير التحويل الرقمي في ابعاد كفاءة الخدمات المصرفية

القرار	الفرضية	رمز الفرضية
قبول الفرضية البديلة	يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التحويل الرقمي في البعد الاقتصادي	الفرضية الفرعية الاولى
قبول الفرضية البديلة	يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التحويل الرقمي في البعد الاجتماعي	الفرضية الفرعية الثانية
قبول الفرضية البديلة	يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده استخدام (التحويل الرقمي) في البعد البيئي	الفرضية الفرعية الثالثة
3	عدد الفرضيات المقبولة	

- سجلت قيمة معامل الارتباط (R) ما قيمته (0.824 , 0.680 , 0.545) وهذا يشير الى ان هنالك تباين في قيمة الارتباط بين استخدام التحويل الرقمي في ابعاد متغير الكفاءة المصرفية، اذ يتبين ان اعلى قيمة ارتباط كانت عند بعد (البعد الاقتصادي) اذ بلغت (0.824)، كما بينت النتائج ان اقل قيمة ارتباط كانت عند بعد (البعد البيئي) اذ بلغت (0.545)

- حققت قيمة (Adj(R²)) (0.678, 0.463, 0.297) وهذا يشير الى ان هنالك تباين في تفسير استخدام التحويل الرقمي في ابعاد الكفاءة المصرفية اذ يتبين ان اعلى نسبة تفسيرية كانت عند (البعد الاقتصادي) اذ فسرة ما نسبة (67%)، اما اقل نسبة تفسيرية كانت عند (البعد البيئي) اذ فسرة ما نسبة (29%)

- بلغت قيمة (t) ألمستخرجة لمعامل الميل الحدي بين استخدام التحويل الرقمي في ابعاد الكفاءة المصرفية (6.813, 4.352, 3.046) على التوالي . وهي اكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي بين استخدام التحويل الرقمي في ابعاد الكفاءة المصرفية.

- يتضح من قيمة (β) للأبعاد كافة والبالغة (0.789, 0.802, 0.609) على التوالي اذ تشير الى ان هنالك تباين في القوة تأثيرية لاستخدام التحول الرقمي في أبعاد الكفاءة المصرفية اذ يتبين ان اعلى قوة تأثيره كانت عند بعد (البعد الاقتصادي) اذ بلغت النسبة (78%)، كما يتضح ان اقل قوة تأثيرية كانت عند بعد (البعد البيئي) اذ بلغت بنسبة (60%)

جدول (8) تحليل التأثير بين استخدام التحول الرقمي في ابعاد الكفاءة المصرفية

Sig	t	F	Adj (R ²)	R ²	R	B	A	ابعاد الكفاءة المصرفية	التحول الرقمي
0.000	6.813	46.421	0.664	0.678	0.824	0.789	0.810	البعد الاقتصادي	
0.000	4.352	18.941	0.438	0.463	0.680	0.802	0.634	البعد الاجتماعي	
0.006	3.046	9.280	0.265	0.297	0.545	0.609	1.714	البعد البيئي	

المصدر : برنامج SPSS V.28

الاستنتاجات والتوصيات

1_الاستنتاجات: يمكن تجديد الاستنتاجات التي تم التوصل اليها بالاتي:

- اساعدة التحول الرقمي المصارف على تحسين جودة بيانها المالية لان التحول الرقمي تسهل عملية جمع البيانات ومعالجتها واعداد التقارير المالية المطلوبة والافصاح عنها للمستفيدين .
- ب.ان اعتماد التحول الرقمي في المصارف ساعد على تجنب الاخطاء البشرية مثلا (ادخال البيانات المالية ,الإفصاح عن البيانات المطلوبة للعملاء) أي التقليل من تضارب المعلومات .
- ج.هناك تأثير ايجابي التحول الرقمي على الكفاءة المصرفية للمصارف المبحوث اذ تبين ان اكثر قوة تأثير كان عند البعد الاقتصادي اذا بلغة نسبة التأثير 78%.
- د.استنتج الباحث ان هناك تأثير ايجابي التحول الرقمي على الكفاءة المصرفية ليس فقط على البعد الاقتصادي بل كان هناك تأثير على البعد الاجتماعي والبيئي أيضا ومن فوائد التحول الرقمي تحسن من شفافية الإبلاغ المالي ويسهل الوصول الى المعلومات باقل كلفة ويقلل من تضارب المعلومات .
- هـ.وأهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث أن التنوع الاقتصادي ممكن أن يعمل على تعزيز الكفاءة المصرفية وذلك بالاعتماد على السياسات التنوعية المستخدمة خلال مدة البحث والتي تقود نحو التحول الهيكلي وبالتالي تحقيق الكفاءة المصرفية لأن التنوع الاقتصادي باستطاعته ان يحقق الاستقرار.

2.التوصيات : بناء على الاستنتاجات يمكن تحديد اهم التوصيات بالاتي:

- ا.من الضروري ان تستخدم المصارف العراقية كافة التحول الرقمي لما توفره من مزايا التي تعود بالفائدة على المصارف ,وتساعدها في تحقيق الكفاءة المصرفية.
- ب.نشر الوعي والتثقيف ليس فقط في المصارف بل في الشركات التجارية بضرورة تطبيق التحول الرقمي في اعداد التقارير لانه يعد معيار دولي معتمد في كافة البلدان المتقدمة .
- ج.ضرورة قيام المصرف بالدورات التدريبية وإقامة الورش التثقيفية لموظفيه ،لتوعيتهم ب التحول الرقمي مما يساعد على تحسين أدائهم المصرفي وكفائتهم.
- د.من الضروري لتحقيق الكفاءة المصرفية وضع خطة استراتيجية طويلة الاجل من قبل المصارف وتخطيط مالي وتنوع دخل وإدارة مالية سليمة للمصرف.
- هـ.ان وجود القوانين والتشريعات الكفاءة المصرفية تساعد المصارف المتبعة لها في تحقيق الشفافية وتساعد على تطور هذه المصارف.

مصادر البحث :

1. أمير, مخطوط, & مغزيلي ايمان. (2021). أثر التحول الرقمي على الرفع من كفاءة سوق الأوراق المالية/ دراسة حالة الامارات(أطروحة دكتوراه, المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف- ميلا)
2. بشير هادي عودة , عدنان فرحان الجوارين (2016): عوائق البحث العلمي ومتطلبات النهوض به في الدول العربية,مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية ,السنة (12) .7,344.
3. جابر حسن, ح. (2016). اثر التحول الرقمي على اتعاب المراجعة (دراسة ميدانية). المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة, 46(3), 609-664.
4. سليم, قواسمية, فريد, مناصرية - 2016 - dspace.univ-tebessa.dz
5. العتبانى سعد محمد, م., محمد, أحمد محمد غالي, عبد الله عباس, فاروق السعيد فراج, & أحمد. (2023). أثر استخدام التحول الرقمي القابلة للامتداد على جودة الإفصاح الإلكتروني للتقارير المتكاملة: مع دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 14(2), 400-424.
6. Ali, J., Hussain, K. N., Alnoor, A., Muhsen, Y. R., & Atiyah, A. G. (2024). Benchmarking Methodology of Banks Based on Financial Sustainability Using CRITIC and RAFSI Techniques. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 7(1), 315-341.
7. Alsharayri, M. A., & Al-Arabiati, M. A. (2021). The expected impact of using extensible Business reporting language on financial information quality in Jordanian banks. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 25(5), 1-11.
8. Borgi, H. (2022). XBRL technology adoption and consequences: A synthesis of theories and suggestions of future research. *Journal of Accounting and Management Information Systems*, 21(2), 220-235.
9. D Krivačić, S Janković. *Journal of Environmental Accounting and Management* 5 (4), 327-341, 2017. 30, 2017. Sustainability reporting
10. David, M. E., & David, F. R. (2017). Strategic Planning for Individuals: A Proposed Framework and Method. *SAM Advanced Management Journal*, 82(4), 100-115.
11. Geron, C. M. S., Riccio, E. L., & Grecco, M. C. P. (2023). Use of the XBRL Language:: potential benefits to brazilian companies. *International Journal of Innovation*, 11(2), e24011-e24011.
12. Geron, C. M. S., Riccio, E. L., & Grecco, M. C. P. (2023). Use of the XBRL Language:: potential benefits to brazilian companies. *International Journal of Innovation*, 11(2), e24011-e24011.
13. Jameel, A. H. (2022). THE ROLE OF XBRL IN PROMOTING THE QUALITATIVE CHARACTERISTICS OF ACCOUNTING INFORMATION: A STUDY OF THE EMPLOYEES' ATTITUDES AT FOUR BANKS LISTED IN THE IRAQI STOCK EXCHANGE. *World Economics and Finance Bulletin*, 14, 9-16.
14. Jasanoff et al (eds), *Handbook of science and technology studies* (1995), pp. 343-360. A more comprehensive listing is in S
15. Qushtom, T. F. A., & Faisal, T. (2021). The expected effect of using eXtensible Business reporting language (XBRL) on the extent of using ordinary financial statements by external users in Jordan. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(5), 249-59.
16. Rawashdeh, B., & Rawashdeh, A. (2021). Factors influencing the usage of XBRL tools. *Management Science Letters*, 11(4), 1345-1356
17. Srayyih, F. H., & Al-Rawi, U. M. T. (2021). The effect of financial sustainability on market value-A study in a sample of firms listed in Iraq's securities market. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5).
18. Talib, A. H., & Said, F. A. S. L. (2022). The effect of financial sustainability on banking stability. *World Bulletin of Social Sciences*, 11, 94-105.
19. Tawfik, O. I., Hayek, A. F., & Al-Smady, A. A. (2017). The extend of applying the extensible business reporting language at Jordanian industrial companies. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 66-75.
20. Tehulu, T. A. (2013). Determinants of financial sustainability of microfinance institutions in East Africa. *European journal of Business and management*, 5(17), 152-158.

الجامعة العراقية | كلية الادارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

م/ استمارة الاستبيان

الاستاذ الكريم المحترم...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم الاستبيان الذي اعد لأجراء البحث الموسوم:

تقييم أثر التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف الخاصة

يستهدف البحث أثر التحول الرقمي في المصارف العراقية على كفاءة الخدمات المصرفية. وبما انكم المعنيون بالأمر ، نرجو منكم الإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية.

يرجى التفضل بقراءة الملاحظات الآتية:

1_ ان اجابتم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، لذلك لا داعي لذكر الاسم لطفا.

2_ رايتك الموضوعي الدقيق هو المطلوب، لذا ارجو وضع علامة (√) امام الفقرات التي تعبر عن رايتك.

3_ الباحث على استعداد تام للإجابة على اي من استفساراتكم حول عبارات الاستبيان، وسيكون لديكم ما تشاؤون من الوقت.

مع فائق الشكر والتقدير...

المعلومات التعريفية

1. النوع الاجتماعي: ذكر انثى
2. العمر: 25 – اقل من 35 35_ اقل 45 45 فاكثر
3. المؤهل العلمي: دبلوم عالي ماجستير دكتوراه
4. المستوى الوظيفي: الادارة العليا الادارة الوسطى الادارة التنفيذية
5. عدد سنوات الخدمة: اقل من 10 سنوات 10 الى اقل من 20 سنة 20 الى اقل من 30 سنة 30 سنة فاكثر
6. المصرف: مصرف الاهلي العراقي مصرف الخليج التجاري

المحور الأول : التحول الرقمي

لا أتفق تماماً 1	لا أتفق 2	محايد 3	أتفق 4	أتفق تماماً 5	التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لإحداث تغييرات جوهرية في طريقة عمل المؤسسات وأنشطتها
					1 يؤدي التحول الرقمي الى تبادل المعلومات المالية وغير المالية بسهولة وسرعة عالية بين المستخدمين.
					2 يؤدي توظيف التحول الرقمي في المصرف الى تحقيق نتائج إيجابية منها توفير الوقت على المصرف في اعداد التقارير المالية.
					3 يساهم التحول الرقمي في الإفصاح عن المعلومات المالية بشفافية عالية.
					4 يدعم التحول الرقمي قدرة الإدارة على التطوير والابتكار لعمليات وانشطة المصرف من خلال قدرتها على تجنب المخاطر وادارتها .
					5 قدرة التحول الرقمي على ترتيب وتصنيف المعلومات والبيانات المالي ليسهل تحليلها ومقارنتها
					6 يوفر التحول الرقمي إمكانية الربط الالكتروني لجميع المعلومات المالية وغير المالية المتاحة ومن سرعة اجراء المقارنات
					7 يساعد التحول الرقمي على تخفيض كلفة اعداد وتحليل ونقل البيانات المالية بين الأطراف المستفيدة
					8 يسهم التحول الرقمي في تقليل احتمالية الخطاء البشري وزيادة موثوقية المعلومات المالية
					9 يساعد التحول الرقمي على تبسيط إجراءات اعداد التقارير المالية لأغراض اتخاذ القرارات الداخلية والخارجية .
					10 القدرة على جذب اكبر عدد من المستثمرين ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الاستثمارية والائتمان والاقتراض .

المحور الثاني :- كفاءة الخدمات المصرفية

لا أتفق تماماً 1	لا أتفق 2	محايد 3	أتفق 4	أتفق تماماً 5	كفاءة الخدمات المصرفية: هو فهم كيفية عمل الوحدة والتحكم في المتغيرات الداخلية والخارجية التي تساعد على زيادة الثروة والموارد بشكل فعال .
					1 توفير المصرف تدريباً إلزامياً وورش عمل حول كفاءة الخدمات المصرفية
					2 رفع مستوى كفاءة وفعالية التحليلات المالية والمقارنات للاداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.
					3 توفير المصرف للمعلومات البيئية والاجتماعية والاقتصادية لانشطة التي تقوم بها كونها تعزز من الشفافية والثقة مما يساعد المصرف على ادارة المخاطر
					4 اعداد التقارير البيئية والاجتماعية والحوكمة للجهة التنظيمية والافصاح عنها لاصحاب المصلحة مثل المودعين والمستثمرين
					5 تبني المصرف لمعايير اداء معنية لكفاءة الخدمات المصرفية
					6 احترام خصوصية العملاء والحفاظ على بياناتهم
					7 تطوير استراتيجيات تمويل خضراء لتشجيع وتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية
					8 تعزيز الاداء المالي والتشغيلي لزيادة القيمة العائدة على المساهمين والزبائن
					9 يوفر المصرف نظام رقابي جيد وتدريب الموظفين من خلال الدورات المكثفة ودعم الهيئة العامة للتدقيق الداخلي وتوفير الحماية لهم
					10 تطوير أدوات لقياس مدى نجاح المصارف في دمج كفاءة الخدمات المصرفية (إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة والاقراض المستدام) في عملياتها.