

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية
(دراسة استطلاعية)

The Impact of Digital Technologies on Improving Banking Services
((Exploratory Study))

أ.م.د. صلاح الدين محمد الامام
الجامعة التقنية الوسطى/ الكلية التقنية الادارية / بغداد

نسرین عباس يداالله
الباحث

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢١/٩/٥

تاريخ استلام البحث : ٢٠٢١/٨/٣

المستخلص

تشكل التقنيات الرقمية احد المواضيع المهمة في المجال الاقتصادي والمالي والمصرفي والتي أدت الى تغيرات جوهرية مهمة في طبيعة الخدمات المصرفية الرقمية التي اخذت ابعادا مهمة في القطاع المصرفي للدول ومنها العراق ولهذا فقط هدفت الدراسة الى بيان تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية/ دراسة استطلاعية ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على البيانات الصادرة من البنك المركزي العراقي دائرة الأبحاث والدراسات و تم الحصول على النشرات الإحصائية وتقارير الاستقرار المالي لسنة ٢٠١٠ ولغاية ٢٠١٩، حيث قامت الباحثة باستخدام برنامج (SPSS) لإدخال البيانات وتحليلها، وقد استخدمت التحليل الوصفي والاحصائي لغرض الوصول الى نتائج البحث والتي كان من أهمها هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتقنيات الرقمية ودورها في تحسين الخدمة المصرفية لأنظمة التحويل الالكتروني، وفي ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها من خلال البنك المركزي العراقي اوصت الدراسة بتطبيق التقنيات الرقمية الحديثة لما لها من دور كبير في تحسين الخدمة المصرفية وكذلك توصي الدراسة باستعمال وسائل ترويجية مثل وسائل التواصل الاجتماعي لتعطي قوة للمصارف من حيث نقل الاخبار والمنجزات وكذلك الخدمات وايصالها الى اكبر شريحة من افراد المجتمع التي ممكن ان تساهم في نشر الوعي المصرفي وتطوير الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التقنيات الرقمية، الخدمات المصرفية الرقمية، التحويل الالكتروني.



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
العدد الثالث / ايلول ٢٠٢١
الصفحات ٧١ - ٩٠

• بحث مستل من رسالة ماجستير.

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

Abstract

Digital technologies constitute one of the important topics in the economic, financial and banking fields which led to important fundamental changes in the nature of digital banking services, which took important dimensions in the banking sector countries, including Iraq Therefore, the study aimed to demonstrate the impact of digital technologies on improving banking services / an exploratory study To achieve the goal of this study, it was relied on data issued by the Central Bank of Iraq, the Research and Studies Department Financial stability bulletins and reports for the year 2010 to 2019 were obtained Where the researcher used the (Spss) program for data entry and analysis It used descriptive and statistical analysis for the purpose of reaching the results of the research, the most important of which was that there is a positive statistically significant effect of digital technologies and their role in improving the banking service of electronic transfer systems In light of the results of the study that was reached through the Central Bank of Iraq, the study recommended the application of modern digital technologies because of their significant role in improving the banking service.

Keywords: Digital Technologies, Electronic Banking Service, Electronic Transfer.

المقدمة

أدى الدور البارز للمعرفة إلى ظهور مجتمعات يطلق عليها مجتمعات المعرفة، وهي مجتمعات قائمة في أساسها على المعرفة، مواكبة في ذلك التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، سواء باستخدام التقنيات الجديدة، أم تحديث البرامج والتقنيات الموجودة وترقيتها، فضلاً عن المساهمة في ظهور مصطلحات حديثة في هذا الجانب كمصطلح التحول الرقمي. تتعدد المفاهيم لمصطلح التحول الرقمي الذي يمكن عده ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، التي تعمل بشكل متزامن، ومن بين هذه التقنيات الحاسوب، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وغيرها. وكان لمساهمة شبكة الانترنت دوراً كبيراً بنموها الهائل وتضاعف مستخدميها خلال مدة وجيزة أدى ذلك إلى تحول العالم إلى قرية صغيرة بلا حدود، أحدثت نقلة نوعية ثم في كيفية تفاعل الأفراد والشركات مع بعضهم وإمكانية وصولهم إلى الموارد المحلية والعالمية ثم تنامي دور الشبكة حتى أصبحت مركز التحول

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

الرقمي ونواة التجارة الإلكترونية والتجارة الدولية ككل، إلا أنه ما يزال ينظر إلى الممارسات الحكومية على أنها لم تحقق بعد الاستفادة المثلى من الفرص المتاحة و الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا الرقمية للأحداث تغييراً جذري في التنظيم الإداري والأداء العام وبما يدعمها في تحقيق مستهدفات التنمية الوطنية. وفي ضوء هذا الانتشار والتحويلات التي أحدثتها التقنيات الحديثة بات من الضروري أن يتفاعل القطاع المصرفي مع هذه المتغيرات والإفادة منها بشكل كبير، لذلك جاءت هذه الدراسة لتكشف دور التقنيات الرقمية في تحسين الخدمة المصرفية.

وبناءً على ما تقدم يأتي البحث لتسليط الضوء على (تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمة المصرفية) ولذلك تم تقسيم البحث الى أربعة فصول:

الفصل الأول: يتناول الفصل الأول منهجية البحث وبعض من الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

الفصل الثاني: يتناول الإطار النظري للدراسة وتم تقسيمه الى مبحثين:

المبحث الأول: التقنيات الرقمية

المبحث الثاني: الخدمة المصرفية

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل الإطار العملي للبحث وتم تقسيمه الى مبحثين:

المبحث الأول: التحليل الاحصائي (Statistical Analysis)

المبحث الثاني: اختبارات (t) للمقارنة بين المتوسطات

الفصل الرابع: تناول الفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

أولاً: مشكلة البحث Research Problem

أحدثت التقنيات الحديثة ثورة في عالم المال والأعمال باعتماد أنظمة الإنتاج الإلكتروني الملموس وبأحدث التقنيات والخوارزميات المبتكرة التي تهدف إلى ربط عالمي الإنتاج المادي والافتراضي وأصبح التعامل معها ضرورة حتمية اقتضتها سنن الإبداع والتطور وزاد التوجه نحو الرقمنة من وتيرة التنافس بين المؤسسات المالية على تقديم خدماتها ومنتجاتها على وفق طرق متجددة وقوالب حديثة ومرونة وكفاءة في استخدام الموارد وهو ما يعادل المصنع الذكي الذي يستعين بإنترنت الأشياء في العمل وقطاع المصارف

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

هو جزء من منظومة عالمية تحكمها عوامل العرض والطلب وتحدها قواعد المنافسة لذلك جاء هذا البحث ليكشف عن الجوانب التي تبين تفاعل قطاع المصارف مع منظومة التقنيات الرقمية من خلال الإجابة عن التساؤلات الرئيسة التالية:

١. كيف يمكن ان تعزز التقنيات الرقمية من تنامي الخدمة المصرفية؟
٢. في ظل التسارع التقني والتحولات الرقمية الحديثة ما هي الجوانب الإيجابية التي يمكن ان تستفيد منها في صناعة الخدمات المصرفية؟

ثانياً: أهداف البحث Research Objectives

١. دراسة تفاعل قطاع المصارف مع متغيرات التقنية الرقمية والاستفادة منها نحو "التحول" من خلال منصات الإنترنت وغيرها من التقنيات الحديثة بهدف إحداث نقلة نوعية في هذا القطاع تزيد من فرص الأسواق المالية.
٢. تسليط الضوء على بعض الجوانب ذات العلاقة بتطور المصارف العراقية التي تعزز من دوره وتدفع به الى الامام.
٣. تحديد سلبيات وإيجابيات الأدوات التقنية الحديثة واستخداماتها وانعكاساتها على الجوانب الاقتصادية.
٤. تحسين الخدمة المصرفية بإتاحة الفرص للأفراد جميعاً لتنمية قدراتهم وتحسين خياراتهم الاقتصادية والاجتماعية.

ثالثاً: أهمية البحث Research importance

١. تتبع أهمية البحث في النتائج التي تشكل زيادة للجهود المعنية بتطوير هذا القطاع على وفق التغيرات المستخدمة في مختلف القطاعات كالمصارف والشركات والبنوك العراقية.
٢. مساهمة التطورات الحاصلة على مستوى المبادلات الاقتصادية وكل ما يتعلق بالنظام المصرفي.
٣. اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي من شأنها ان تساهم في صنع تطور اقتصاد الدولة وتحقيق الأهداف خاصة في ظل التحول الرقمي لمواكبة التطورات المستمرة.

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

٤. استخدام الطرق الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للوصول الى المعوقات التي تواجه التحول الرقمي في العراق من خلال معرفة سلبية الواقع وإيجابيات المستقبل.

رابعاً: فرضيات البحث Research Hypothesis الفرضية الرئيسية الأولى:

هل توجد علاقة ارتباط معنوية إحصائية إيجابية او سلبية بين التقنيات الرقمية والخدمة المصرفية في القطاع المصرفي العراقي؟

الفرضية الرئيسية الثانية:

هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية إيجابي او سلبي بين التقنيات الرقمية والخدمة المصرفية في القطاع المصرفي العراقي؟

خامساً: منهج البحث Research Method

المنهج العلمي المستخدم في هذا البحث هو الوصفي التحليلي لدراسة دور التقنيات الرقمية في دفع مسيرة الخدمة المصرفية وتحديد الجوانب التي يمكن الاستفادة منها من خلال استخلاص نتائج البحوث والدراسات والتقارير والبيانات الإحصائية الصادرة من المؤسسات المالية المهمة بقطاع المصارف العراقي ذات العلاقة بموضوع البحث.

سادساً: متغيرات البحث Research Variables

المتغير المستقل: التقنيات الرقمية.

المتغير المعتمد: الخدمة المصرفية.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث Community and Sample Research

يتمثل مجتمع البحث في القطاع المصرفي العراقي اما عينة البحث فهي البنك المركزي العراقي.

المبحث الثاني

التقنيات الرقمية Digital Technologies

قبل البدء بالتقنيات الرقمية وما يرافقها من تقنيات مالية حديثة لا بد من الإشارة الى الثورة الصناعية الرابعة وما احدثت من تطورات في مجال التكنولوجيا مثل الابداع التكنولوجي وغيرهم من المواضيع ذات

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوسط الرقمي لبيتين لنا التغيير الذي أحدثته على مستوى الاقتصاد العالمي؟ وما هو دور الانترنت من هذه الثورة؟ وما فعلته من تغيير في المجتمعات؟ لقد رفع الانترنت والتطور التكنولوجي اللاحق توقعات المجتمعات البشرية إلى آفاق جديدة غير مسبوقة، وهذا بدوره جعل الحكومات حول العالم تعمل في سباق لا نهاية له للتكيف مع التطور السريع والمتوالي للتكنولوجيا والممارسات في الثقافات والجوانب الاقتصادية والاجتماعية المختلفة.

في الواقع برزت الحكومات في أدوار أكبر على مدى العقدين الماضيين لأنها بحاجة الى توسيع نطاق مسؤولياتها والاستجابة لاحتياجات مجتمعاتها والعصر الرقمي. (الخوري، ٢٠٢٠ : ١٦)

وبشكل عام، ساهمت زيادة انتشار شبكة الانترنت وكثافتها بشكل مباشر في نمو شركات التجارة الالكترونية وحقق عوائد للشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وعلى الرغم من ان تطوير التجارة الالكترونية قد حقق بالفعل هدف إيجاد آلية لتسهيل المعاملات. ومع ذلك، منذ ذلك الحين، تطور "الوسط الرقمي" ليصبح أداة قوية لخلق فرص العمل وسبل العيش وتنويع مصادر الدخل وتعزيز مكانة المشتريين من زيادة الطلب على الحرف اليدوية من خلال المواقع الالكترونية الى التواصل مع الممولين للحصول على زيادة في رأس المال والتخصص في بيع منتجات معينة في الأسواق الجديدة والناشئة.

أولاً: مفهوم الابداع التكنولوجي:

تأتي كلمة التكنولوجيا من مصطلح يوناني يعني الفن او المهارة او التطبيق العملي وعندما يتعلق الامر بالمفهوم الحديث، يشير المفهوم الى كيفية استخدام المجتمع للأدوات والمعرفة لإيجاد حلول للمشاكل او الاحتياجات التي تتعلق بها التكنولوجيا العالية التي تشير إلى التكنولوجيا المتقدمة التي تتغير بمرور الوقت. (Izquierdo, 2013) منقولاً عن (Frederick, 2011 : 13)

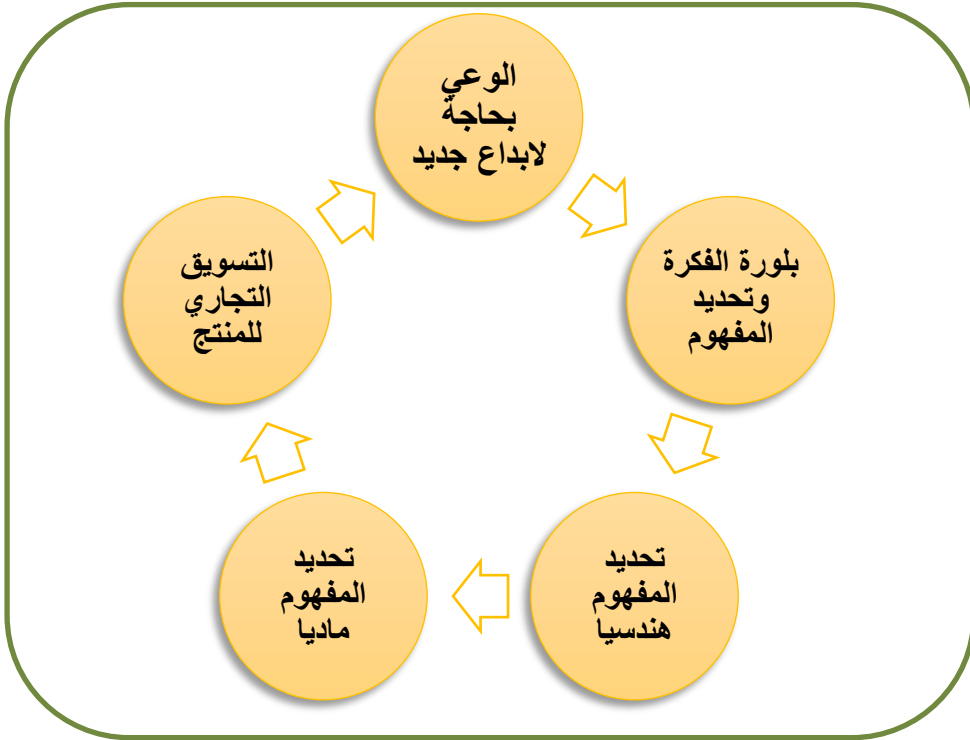
وعرف العامري والغالي الابداع التكنولوجي على إنه تغييرات في المظهر المادي لمنتج أو خدمة تؤدي الى تحسين أدائها أو العمليات المتعلقة بتحسين عمليات انتاج السلع والخدمات.

ثانياً: مراحل عملية الابداع التكنولوجي

البحث في هذه الفقرة يشمل المراحل المختلفة للإبداع التكنولوجي في المنظمة، وسنتاولها من منظور العامري، وقال ان الابداع التكنولوجي هو ملخص لمراحل متتالية عدة، وتبدأ الرحلة الأولى عند المنظمة من إذ الحاجة الى الادراك في حالة الابداع الجديد، والثاني هو تحديد المفهوم وجعله ملموساً، والثالث التصميم ويقصد به تجسيد المفهوم هندسياً، والرابع هو التصنيع وهو تحديد المفاهيم اما الخامس فهو

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

تسويق المنتجات التجارية (عامري، ٢٠٠٤: ٦٣-٦٥) والشكل رقم (١) يوضح مراحل عملية الابداع التكنولوجي:



الشكل (١) مراحل تطور الابداع التكنولوجي

المصدر: العامري، صالح مهدي، ٢٠٠٤، "الابداع التكنولوجي"، دراسة مرجعية، بحث منشور، مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي، العدد ٩٦.

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

ثانياً: تعريف التقنيات الرقمية^(١)

هي الطرق والأساليب التي تعتمد وبشكل أساسي على الحاسب الآلي فهي تستخدم الأرقام (٠،١) فهي لا تعني ارقام فقط ولكن تعني بنعم أو لا لذلك فإن هذان الرقمان يعنيان للحاسب الآلي كل شيء..
يمكن تقسيم التقنيات الرقمية الى قسمين:

* **تقنية:** وتشمل البرمجيات والواقع الافتراضي والمحاكاة وكذلك الطابعات ثلاثية الأبعاد وقارئ الاحداثيات ثلاثية الأبعاد.. الخ.

* **وسيلة:** مثل شبكة الانترنت ومؤتمرات الفيديو والكاميرات الرقمية وكذلك الحاسب الآلي والاتصالات... الخ.

ثالثاً: أبرز التقنيات الرقمية^(٢)

تتحرك التكنولوجيا بسرعة "مائة ميل في الدقيقة"، او بعبارة أخرى، سريعة جداً، ولكن هذا لا يعني انه لا يمكنك اللحاق بها والاستفادة منها. تم سؤال أعضاء مجلس رواد الأعمال الشباب عن التقنيات الرقمية الحالية التي يمكن استخدامها على نطاق واسع وبشكل مبتكر في المستقبل القريب.
بينما ينصب تركيزنا اليوم على الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والواقع المعزز، هناك العديد من الابتكارات التكنولوجية المتغيرة التي يتم استخدامها لتحويل مجتمعنا إلى مجتمعاً مدفوعاً بالتكنولوجيا الحديثة ومن أبرز هذه التقنيات:

١. **سلسلة مجموعة البيانات Block Chain:** بالنسبة الى الأكثر شيوعاً، فمن الواضح ان البلوكتشين سيكون في طليعة التكنولوجيا الرقمية، لكن الكثيرين لا يدركون تأثيرها المحتمل في العديد من المجالات الأخرى. تم تصميم الانترنت في الماضي ليكون نظاماً لا مركزياً، لكن عمالقة الانترنت والعديد من الحكومات كان لديهم شيء اخر لنقله في هذه النية لتصميمه، لكن البلوكتشين لديه القدرة على تغيير هذه النية مع الانترنت وإدخال حقبة جديدة من السرعة لتنمية التطبيقات مع ضمان الامن والمرونة والبقاء على أساس لا مركزية البيانات.

١. مجلة التقنيات الرقمية، جامعة دمياط، المجلد الرابع، العدد الرابع، أكتوبر ٢٠١٧.

٢. <https://www.22arabi.com>

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

٢. البحث الصوتي **Vocal Research** : تُعد القدرة على البحث باستخدام "الإدخال النصي أو الصوتي" مهمة جداً للمعلنين ومحركات البحث والناشرين أيضاً. من المهم جداً أن يكون لديك رؤية جيدة وشاملة للمصطلحات الصحيحة والجديدة في السوق.
٣. الطب الشخصي المخصص **Personalized medicine** : تتيح دراسة الخرائط الجينية وفهم الجينوم البشري تصميم البروتوكولات الطبية والعلاجية الفردية على وفق الجينات الفردية المختلفة في مختلف الأشخاص، وبدلاً من تقديم نصائح صحية موحدة للجميع في الحالات جميعاً، يمكنك توقع ورؤية المستقبل الطبي لهذا المريض. دقة عالية - باعتماد اختلافات صغيرة ومحددة.
٤. الطباعة ثلاثية الأبعاد **3D Printing** : على الرغم من أن الجميع على دراية بالطباعة ثلاثية الأبعاد، إلا أنني لا أعتقد أنهم يعرفون كيف ستغير خدمات التكنولوجيا هذه قريباً العديد من مجالات حياتنا. سيتغير التصنيع والتجارة الإلكترونية، على سبيل المثال، لن تطلب قريباً الكثير من الأشياء مثل الملابس والأثاث ومواد البناء وما إلى ذلك، كما هو الحال الآن، ولكن بدلاً من ذلك تختار نموذجاً عبر الإنترنت وتطبعه للقيام بذلك ما تريد.
٥. التقنيات المصرفية الرقمية **Digital Banking Techniques** : نظراً لأن عملة البيتكوين، أو ما يسمى بالعملة المشفرة، قد بدأت بالفعل في الانخفاض، يمكنك أن تكون متأكداً تماماً من أن فكرة الخدمات المصرفية الرقمية المبتكرة لم تتج. ولكن هناك العديد من العقول الحادة التي تحاول معرفة ما حدث بالضبط في عملة البيتكوين أو العملة المشفرة وما يمكن فعله لجعلها مرغوبة أكثر.
٦. شبكة **5G** : نتوقع أن يتم تشغيل نظام **5G** بحلول عام ٢٠٢٠، الذي بدوره سيزيد عرض النطاق الترددي بما يصل إلى ١٠ أضعاف، مما قد يحدث ثورة في عالم الإنترنت وطريقة استخدامه. بمجرد زيادة السرعة، سيكون لدينا المزيد من التطبيقات والأجهزة المتصلة بالإنترنت.
٧. إنترنت الأشياء **IOT** : بالطبع، إنترنت الأشياء أو **IOT** هو مصطلح معروف وشائع، لكنه في المستقبل سينقسم إلى العديد من الفئات الأصغر - مثل الموضة. على سبيل المثال، عندما تكون

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

هناك مفاهيم وأفكار تتعلق بالموضة المعاصرة، نعلم أن ما يأتي بعد ذلك سيكون أكثر بكثير من هذه الأفكار. وبالمثل، يُعدّ إنترنت الأشياء للمنازل الذكية والسيارات أحد القطاعات الرائدة اليوم، لكن تأثيره سيكون أكبر بكثير في غضون سنوات قليلة.

٨. **التكويد أو الترميز Tokenization** : بالتأكيد، يُعدّ الترميز جزءاً من التقنيات الرقمية التي ستنمو في صفوف التكنولوجيا المالية ومن المحتمل أن تؤثر على الصناعات الأخرى أيضاً. على الرغم من أنها ليست لامعة مثل الذكاء الاصطناعي أو الواقع الافتراضي، إلا أن هذه حالة حل كلاسيكية بسيطة إلى حد ما، ولكنها حل. الآن، يعمل المستهلكون والشركات بشكل سريع على تطوير ابتكارات أقوى لحماية بياناتهم. باستخدام رمز (تشفير)، لن يكون من الضروري تخزين بيانات التكنولوجيا على الخوادم الضعيفة التي يجب أن تستخدم بيانات خاطئة حتى يُعدها المتسللون عديمة الفائدة بعد خرق البيانات.

٩. **المساعدين الشخصيين الاصطناعيين Artificial Personal Assistance** : ربما كان للشخص بريد إلكتروني من قبل وفقده، الآن وباستخدام الخوارزمية يمكن تسجيل المواعيد جميعاً في التقييم الخاص بكل شخص، هناك العديد من التطبيقات في السوق وما يزال هناك المزيد من التقنيات الرقمية في هذا المجال قيد التطوير.

١٠. **الحوسبة الكمومية Quantum Computing** : تتنافس شركة IBM و Google والعديد من الشركات الناشئة على إنشاء أجهزة كمبيوتر كمومية ستكون الجيل التالي من أجهزة الكمبيوتر العملاقة. في الدراسات الحديثة، تمكن العلماء من إنشاء أكبر وأهم شبكة كمبيوتر كمومية حتى الآن وتمكنوا من الحصول على ٢٠ كيوبت أو اتصال متشابك أو كمي للتواصل مع بعضهم البعض، مما يؤكد أن الكيوبتات (حظر الاتصالات) يمكن أن تعمل كشبكة.

١١. **الانتقال لأخر ميل Last-mile Transportation** : غيرت شركتا Uber و Lyft العالم من خلال التقنيات الرقمية المريحة والسريعة والميسورة التكلفة وخدمات مشاركة الرحلات. ومع ذلك،

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

بالنسبة للرحلات القصيرة مثل (محطة قطار إلى مكتب على بعد ١٠ بنايات)، فإن هذه الخدمات ليست الحل الأفضل، وقد ظهرت العديد من الشركات الناشئة في العام الماضي لمعالجة هذه المشكلة، من الدراجات البخارية الكهربائية إلى الدراجات الكهربائية. إن دراجات الطيور و Lime و bike و Jump هي مجرد البداية.

١١. البث الحي على وسائل التواصل الاجتماعي Social Media Streaming

يمكن للعلامات التجارية الوصول إلى ملايين المشاهدين على الفور باستخدام التقنيات الرقمية للبث المباشر على وسائل التواصل الاجتماعي بتكلفة أقل بكثير من تكلفة التلفزيون، وعلى عكس الإعلانات التلفزيونية، فأنت تعلم أنه إذا مر هذا الإعلان عبر شخص ما عند مشاركته، فسيشاهده بالفعل. إنهم ليسوا في المطبخ ولا يأكلون وجبات خفيفة كما يفعلون في الإعلانات التلفزيونية. فضلاً عن ذلك، يرغب هؤلاء المشاهدون في معرفة ماهية علامتك التجارية.

١٢. لقد نمت هذه التحديات الى اقصى حد مع التقدم الهائل لتقنيات البيئة الافتراضية للهاتف المحمول التي تشكل تحدياً حقيقياً لتقدم الحكومات الرقمية في أنحاء العالم جميعاً، مما دفع العديد من الحكومات على مدار العقد الماضيين الى إنفاق مبالغ هائلة من المال لمعالجة قضايا الأمن السيبراني ذات الصلة لموثوقية المعاملات في الفضاء الالكتروني وإطلاق وتنفيذ أنظمة إدارة الهوية المتقدمة التي تضمن الثقة المتبادلة بين مقدم الخدمة والمتلقي سواء كان شخص طبيعي أم مؤسسة.

الخدمة المصرفية

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

ان يمكن تعريف الخدمات المصرفية على انها نشاط او وظيفة يتم الحصول عليها من خلال توفير الافراد او المنظمات أو الآلات، (محمد وآخرون، ٢٠١٦: ٣١). أو هي الخدمات المالية والاقتصادية التي تؤديها المؤسسات المالية والشركات المختصة بإدارة الأموال، فهذه الخدمات لا تختص بإطار معين

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

بل تشمل جميعاً الخدمات المالية المختلفة التي تتفاعل مع الخدمات الحكومية أيضاً وهذه المؤسسات متعددة فهي تشمل البنوك وشركات التأمين كذلك وشركات المضاربات. (٣)

ثانياً: العوامل الجاذبة للخدمات المصرفية الالكترونية

هناك عوامل عدة تلعب دوراً مهماً في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات الالكترونية وأحد هذه العوامل هو معرفة الفرد بهذه الخدمات والمزايا التي يجب ان تتمتع بها الخدمة الجديدة، اذا كانت هذه الخدمات تتمتع بميزة أفضل من الطرق التقليدية، فإنه سيعزز الاستخدام الشخصي للخدمات المصرفية الالكترونية التي تُعد واحدة من المزايا المثبتة التي يجب اعتمادها من الأفراد، فالخدمات المصرفية الالكترونية تعني كل الأعمال التي يقوم بها النظام مثل عد النقود من قبل أجهزة والآت وكذلك الصراف الآلي، لذلك يمكن للمصارف التي تستخدم الأنظمة الالكترونية إتمام الأعمال المصرفية جميعاً التي يتم توفيرها في ظل النظام التقليدي وبهذه الطريقة يمكن للزبون إجراء مكاملة للمصرف بشكل مباشر من خلال شبكة المعلومات الدولية وإجراءاتها المختلفة للمعاملات التي يقوم فيها المصرف بتسليم حزمة الى جهاز الكمبيوتر الشخصي للزبون وعلى الزبائن كافة الالتزام بشروط العضوية التي تحددها المصارف من خلال منافذ الشبكة كوسيلة للتواصل مع الزبائن من أجل:

١. تقديم معلومات عن الخدمات التي يقدمها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.

٢. تعريف الزبائن بمعاملاتهم وتحديث بياناتهم.

المبحث الثالث

التحليل الاحصائي (Statistical Analysis)

اعتمد التحليل الاحصائي على بيانات البحث والتي تمثلت في الجدول التالي :

³⁾ <https://www.vapulus.com/ar/>

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

جدول (٥) يمثل بيانات البحث

السنوات	x_1	x_2	x_3	x_4	y_1	y_2	y_3	y_4
2010.00	912.00	430.00	2.09	1.06	4289.00	3630470693.00	20746.00	115166494611.00
2011.00	929.00	467.00	2.14	1.07	5277.00	3580087050.00	30234.00	122474675455.00
2012.00	990.00	467.00	2.28	1.07	6913.00	3700986849.00	33364.00	154035836861.00
2013.00	1042.00	647.00	2.39	1.48	9403.00	7285543360.00	40572.00	180561559242.00
2014.00	1204.00	337.00	2.77	.77	10814.00	7070243761.00	44779.00	199961820465.00
2015.00	1213.00	580.00	2.79	1.33	10489.00	6749524791.00	46661.00	195758066862.00
2016.00	1068.00	660.00	2.45	1.52	10075.00	4363921981.00	53866.00	177332311691.00
2017.00	1070.00	680.00	1.94	1.50	9927.00	3268683085.00	72036.00	160588858061.00
2018.00	1170.00	688.00	2.45	2.00	17772.00	4535950683.00	56342.00	161812789182.00
2019.00	1272.00	690.00	2.79	2.50	21528.00	5874599219.00	56640.00	185628749057.00

في جدول (١) تمثل متغيرات الدراسة كل من:

السنوات وتمثل سنوات الدراسة (2010,2019)

(x_1 يمثل عدد فروع المصارف، x_2 ويمثل عدد ATM ، x_3 ويمثل عدد الفروع لكل ١٠٠٠ كم^٢ ، x_4 يمثل عدد ATM لكل ١٠٠٠ كم^٢)

(y_1 ويمثل عدد التحويلات بالدولار الامريكي، y_2 ويمثل القيمة الفعلية للتحويلات بالدولار الامريكي، y_3 و يمثل عدد التحويلات بالدينار العراقي ، y_4 ويمثل القيمة الفعلية للتحويلات بالدينار العراقي)

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

جدول (٢) الاحصاءات الوصفية الخاصة بالدراسة

Statistics	x1	x2	x3	x4	v1	v2	v3	v4
Valid	10	10	10	10	10	10	10	10
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1087.0000	564.6000	2.4090	1.4300	10648.7000	5006001147.2000	45524.0000	165332116148.7000
Std. Error of Mean	39.20771	40.73879	.09633	.16080	1682.62873	500351122.05475	4755.15950	9085206979.63384
Median	1069.0000	613.5000	2.4200	1.4050	10001.0000	4449936332.0000	45720.0000	169572550436.5000
Mode	912.00 ^a	467.00	2.45 ^a	1.07	4289.00 ^a	3268683085.00 ^a	20746.00 ^a	115166494611.00 ^a
Std. Deviation	123.98566	128.82736	.30461	.50848	5320.93925	1582249175.51391	15037.13466	28729947069.70193
Variance	15372.444	16596.489	.093	.259	28312394.456	2503512453414462000.000	226115418.889	825409858627874500000.000
Skewness	.014	-.602	.003	1.034	1.090	.465	.047	-.722
Std. Error of Skewness	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687
Kurtosis	-1.280	-1.187	-1.211	1.076	.902	-1.731	-.148	-.411
Std. Error of Kurtosis	1.334	1.334	1.334	1.334	1.334	1.334	1.334	1.334
Range	360.00	353.00	.85	1.73	17239.00	4016860275.00	51290.00	84795325854.00
Minimum	912.00	337.00	1.94	.77	4289.00	3268683085.00	20746.00	115166494611.00
Maximum	1272.00	690.00	2.79	2.50	21528.00	7285543360.00	72036.00	199961820465.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

يظهر جدول (٢) الاحصاءات الوصفية (descriptive statistic) والتي تمثل مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي (mean)، الوسيط (median)، المنوال (mode)) ومقاييس التشتت (الانحراف المعياري (standard deviation)، التباين (variance)، المدى (range)) كذلك القيم الادنى (Minimum) والاعلى (Maximum) ومقاييس التفلطح (Skewness) والانبعاج (Kurtosis) ومنه نلاحظ بالنسبة الى المتغيرات عموماً بأنها تمتلك تشتتات عالية وهذا ما اظهرته القيم العالي والتباينات وكذلك قيم المدى الجداول التكرارية لكل متغير من متغيرات الدراسة.

جدول (٣) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (x1) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

x1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 912.00	1	10.0	10.0	10.0
929.00	1	10.0	10.0	20.0

العدد : ٣
ايلول / لسنة ٢٠٢١

مجلة العلوم المالية والمحاسبية / مركز التدريب المالي والمحاسبي
قسم التدريب على أعمال والبحوث والترجمة

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

990.00	1	10.0	10.0	30.0
1042.00	1	10.0	10.0	40.0
1068.00	1	10.0	10.0	50.0
1070.00	1	10.0	10.0	60.0
1170.00	1	10.0	10.0	70.0
1204.00	1	10.0	10.0	80.0
1213.00	1	10.0	10.0	90.0
1272.00	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

جدول (٤) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (x2) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

x2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
337.00	1	10.0	10.0	10.0
430.00	1	10.0	10.0	20.0
467.00	2	20.0	20.0	40.0
580.00	1	10.0	10.0	50.0
647.00	1	10.0	10.0	60.0
660.00	1	10.0	10.0	70.0
680.00	1	10.0	10.0	80.0
688.00	1	10.0	10.0	90.0
690.00	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

جدول (٥) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (x3) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

x3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.94	1	10.0	10.0	10.0
2.09	1	10.0	10.0	20.0

العدد : ٣
ايلول / لسنة ٢٠٢١

مجلة العلوم المالية والمحاسبية / مركز التدريب المالي والمحاسبي
قسم التدريب على أعمال والبحوث والترجمة

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

2.14	1	10.0	10.0	30.0
2.28	1	10.0	10.0	40.0
2.39	1	10.0	10.0	50.0
2.45	2	20.0	20.0	70.0
2.77	1	10.0	10.0	80.0
2.79	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

جدول (٦) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (x4) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

x4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.77	1	10.0	10.0
	1.06	1	10.0	20.0
	1.07	2	20.0	40.0
	1.33	1	10.0	50.0
	1.48	1	10.0	60.0
	1.50	1	10.0	70.0
	1.52	1	10.0	80.0
	2.00	1	10.0	90.0
	2.50	1	10.0	100.0
	Total	10	100.0	

جدول (٧) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (y1) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4289.00	1	10.0	10.0	10.0
	5277.00	1	10.0	10.0	20.0
	6913.00	1	10.0	10.0	30.0
	9403.00	1	10.0	10.0	40.0
	9927.00	1	10.0	10.0	50.0

العدد : ٣
أيلول / لسنة ٢٠٢١

مجلة العلوم المالية والمحاسبية / مركز التدريب المالي والمحاسبي
قسم التدريب على أعمال والبحوث والترجمة

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

	10075.00	1	10.0	10.0	60.0
	10489.00	1	10.0	10.0	70.0
	10814.00	1	10.0	10.0	80.0
	17772.00	1	10.0	10.0	90.0
	21528.00	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

جدول (٨) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (y2) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3268683085.00	1	10.0	10.0	10.0
	3580087050.00	1	10.0	10.0	20.0
	3630470693.00	1	10.0	10.0	30.0
	3700986849.00	1	10.0	10.0	40.0
	4363921981.00	1	10.0	10.0	50.0
	4535950683.00	1	10.0	10.0	60.0
	5874599219.00	1	10.0	10.0	70.0
	6749524791.00	1	10.0	10.0	80.0
	7070243761.00	1	10.0	10.0	90.0
	7285543360.00	1	10.0	10.0	100.0
Total		10	100.0	100.0	

جدول (٩) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (y3) بالإضافة الى النسب التجميعية لهذه التكرارات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20746.00	1	10.0	10.0	10.0
	30234.00	1	10.0	10.0	20.0
	33364.00	1	10.0	10.0	30.0
	40572.00	1	10.0	10.0	40.0
	44779.00	1	10.0	10.0	50.0
	46661.00	1	10.0	10.0	60.0

العدد : ٣
ايلول / لسنة ٢٠٢١

مجلة العلوم المالية والمحاسبية / مركز التدريب المالي والمحاسبي
قسم التدريب على أعمال والبحوث والترجمة

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

	53866.00	1	10.0	10.0	70.0
	56342.00	1	10.0	10.0	80.0
	56640.00	1	10.0	10.0	90.0
	72036.00	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

جدول (١٠) يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير (y4) بالإضافة الى النسب التجميعية

لهذه التكرارات

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	115166494611.00	1	10.0	10.0	10.0
	122474675455.00	1	10.0	10.0	20.0
	154035836861.00	1	10.0	10.0	30.0
	160588858061.00	1	10.0	10.0	40.0
	161812789182.00	1	10.0	10.0	50.0
	177332311691.00	1	10.0	10.0	60.0
	180561559242.00	1	10.0	10.0	70.0
	185628749057.00	1	10.0	10.0	80.0
	195758066862.00	1	10.0	10.0	90.0
	199961820465.00	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

من ملاحظة الجداول (من جدول ٢) الى (جدول ١٠) يتبين لنا ندرة حدوث التكرار بأغلب المتغيرات وبتكرارات قليلة جدا وهذا يعود الى امتلاك سلسلة المتغيرات تنوع كمي من سنة الى اخرى

المبحث الرابع

الاستنتاجات

١. ان هذا البحث يُعدّ من البحوث الأولى التي تساهم في رفع اقتصاد البلد ومواكبة العالم في التطورات خصوصا في هذه الظروف التي يمر بها البلد " في ظل جائحة كورونا".
٢. من خلال البيانات الخاصة بالجانب العملي ونموذج الاختبار الاحصائي تبين أن التحويل بالدولار الامريكي وكذلك التحويل بالدينار العراقي له الأثر الكبير على نوع الخدمة المصرفية.

العدد : ٣
ايلول / لسنة ٢٠٢١

مجلة العلوم المالية والمحاسبية / مركز التدريب المالي والمحاسبي
قسم التدريب على أعمال والبحوث والترجمة

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

٣. نلاحظ من الجداول وخصوصاً جدول تحليل البيانات للنموذج الثاني والمتمثل بـ Exponential Smoothing Model Parameters حيث كانت جميع المعلمات لهذا النموذج معنوية، وكذلك نلاحظ في جدول Model Statistics لتحليل البيانات أن اختبار Igug والذي يوضح هذا الاختبار عشوائية بواقي النموذج حيث تبين أن اختبار عشوائية النموذج كان ذو معنوية عالية وهذا يدل على أن قيمة sig كانت جميعها صفر.

التوصيات

- ١) يوصي الباحث بدراسة التقنيات الرقمية الحديثة ودورها في تحسين الخدمة المصرفية لما لها من أهمية في الوقت الحاضر نتيجة التطورات الحالية الحاصلة والمتسارعة في مجال العمل المصرفي.
- ٢) يوصي البحث الحالي المصارف العراقية جميعاً بتطبيق التقنيات الرقمية الحديثة الالكترونية لما لها من دور كبير في تحسين الخدمة المصرفية.
- ٣) يوصي البحث البنك المركزي العراقي بالزام المصارف جميعاً التي تحت رعايته بإدخال أحدث التقنيات المصرفية لما لها من دور مهم وفعال في تعزيز مستوى الطلب والاقبال على الخدمة المصرفية الالكترونية.
- ٤) من أجل تحقيق الاستدامة في العمل وتطوير المهارات في داخل كل فرد، يجب على إدارة المصارف ورؤساء الأقسام نشر الوعي المصرفي، إذ يوصي البحث بتثقيف كل من الموظفين والإدارة عن طريق اللقاءات والمؤتمرات وعقد الندوات حول التقنيات الرقمية.
- ٥) استعمال وسائل ترويجية للمصارف شبه مجانية او قليلة التكلفة مقارنة مع الوسائل الترويجية الأخرى، لذلك فإن استعمال وسائل التواصل الاجتماعي تعطي قوة للمصارف لنقل الاخبار والمنجزات وكذلك الخدمات كافة وايصالها الى أكبر شريحة من افراد المجتمع التي ممكن ان تساهم في نشر الوعي المصرفي.

المصادر العربية

أولاً: الرسائل والاطاريح

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية)

١. محمد وآخرون، الوسائل الالكترونية وأثرها على أداء الخدمات المصرفية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، قسم إدارة الاعمال، ٢٠١٦، ٢٨.

ثانياً: الكتب والمجلات

١. الخوري، علي محمد، الحكومة الرقمية "دائرة الاهتمام"، الإصدار الثاني، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بجامعة الدول العربية، جمهورية مصر العربية، ٢٠٢٠، ١٦.
٢. العامري، صالح مهدي محسن، " الابداع التكنولوجي"، دراسة مرجعية، بحث منشور، مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي، عدد ٩٦، ٢٠٠٤.
٣. مجلة التقنيات الرقمية، جامعة دمياط، المجلد الرابع، العدد ٤، أكتوبر ٢٠١٧.
٤. مجلس الاستقرار المالي ٢٠١٧.
٥. النشرة الإحصائية السنوية للبنك المركزي العراقي

ثالثاً: الانترنت

١. <https://www.vapulus.com/ar/>
٢. <https://www.22arabi.com>

المصادر الأجنبية:

١. Lzquierdo, Boris Lazaro. (2013). "Innovation and Technology Management", information Technology Thesis, Metroplia University of Applied Sciences.

تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية
(دراسة استطلاعية)

The Impact of Digital Technologies on Improving Banking Services
((Exploratory Study))

أ.م.د. صلاح الدين محمد الامام
الجامعة التقنية الوسطى/ الكلية التقنية الادارية / بغداد

نسرین عباس يداالله
الباحث

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢١/٩/٥

تاريخ استلام البحث : ٢٠٢١/٨/٣

المستخلص

تشكل التقنيات الرقمية احد المواضيع المهمة في المجال الاقتصادي والمالي والمصرفي والتي أدت الى تغيرات جوهرية مهمة في طبيعة الخدمات المصرفية الرقمية التي اخذت ابعادا مهمة في القطاع المصرفي للدول ومنها العراق ولهذا فقط هدفت الدراسة الى بيان تأثير التقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية/ دراسة استطلاعية ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على البيانات الصادرة من البنك المركزي العراقي دائرة الأبحاث والدراسات و تم الحصول على النشرات الإحصائية وتقارير الاستقرار المالي لسنة ٢٠١٠ ولغاية ٢٠١٩، حيث قامت الباحثة باستخدام برنامج (SPSS) لإدخال البيانات وتحليلها، وقد استخدمت التحليل الوصفي والاحصائي لغرض الوصول الى نتائج البحث والتي كان من أهمها هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتقنيات الرقمية ودورها في تحسين الخدمة المصرفية لأنظمة التحويل الالكتروني، وفي ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها من خلال البنك المركزي العراقي اوصت الدراسة بتطبيق التقنيات الرقمية الحديثة لما لها من دور كبير في تحسين الخدمة المصرفية وكذلك توصي الدراسة باستعمال وسائل ترويجية مثل وسائل التواصل الاجتماعي لتعطي قوة للمصارف من حيث نقل الاخبار والمنجزات وكذلك الخدمات وايصالها الى اكبر شريحة من افراد المجتمع التي ممكن ان تساهم في نشر الوعي المصرفي وتطوير الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التقنيات الرقمية، الخدمات المصرفية الرقمية، التحويل الالكتروني.



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
العدد الثالث / ايلول ٢٠٢١
الصفحات ٧١ - ٩٠

• بحث مستل من رسالة ماجستير.