

متطلبات التحول نحو جودة الخدمات الرقمية المصرفية: دراسة حالة في مصرف جيهان فرع الموصل

زهراء سمير عبدالباري¹، عمر علي اسماعيل²

¹ قسم الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل

² قسم الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد متطلبات التحول نحو جودة الخدمات الرقمية المصرفية في مصرف جيهان/ فرع الموصل، وبناءً على الدراسات المرجعية حدد البحث ستة متطلبات للجودة الرقمية في الخدمات المصرفية تمثلت (بجودة البنية التحتية وجودة الموارد البشرية وجودة القوانين والتعليلات والجودة التعليمية والثقافية وجودة الممارسات المالية والجودة الامنية). واعتمد البحث على قائمة الفحص Checklist في جمع البيانات والمعلومات والتعرف على مدى استعداد إدارة المصرف نحو التحول الى متطلبات جودة الخدمات المصرفية الرقمية، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج تؤكد إمكانية التحول الى تطبيق جودة الخدمات المصرفية الرقمية، إذ بلغت النسبة المئوية لمتطلبات جودة القانونين والتعليلات والجودة الأمنية (100%)، وقدم البحث مجموعة من المقترحات تساعد إدارة المصرف في استكمال بقية متطلبات الجودة الاخرى.

الكلمات المفتاحية: متطلبات الجودة، الخدمات المصرفية الرقمية، مصرف جيهان.

1. المقدمة

جودة الخدمة الرقمية، وفي اطار تحقيق هدف رئيس للبحث هو الكشف عن متطلبات التحول لجودة الخدمة الرقمية ومستوى تبني هذه المتطلبات لدى القيادات الادارية في مصرف جيهان/ فرع الموصل ووفقاً لستة متطلبات هي (جودة البنية التحتية، جودة الموارد البشرية، جودة القوانين والتشريعات، وجودة الممارسات المالية، والجودة الامنية)، ولتحقيق هذا الهدف تأطر البحث في محورين، ضم الأول التأطير النظري لمتطلبات التحول إلى جودة الخدمة المصرفية الرقمية في حين جاء المحور الثاني بعنوان منهجية البحث واطارها التطبيقي.

2. المحور الأول: التأطير النظري لمتطلبات التحول إلى جودة الخدمة الرقمية

في ضوء التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي افرزتها الثورة الصناعية الرابعة (Industry 4.0) والتي اخترقت فيها التكنولوجيا جميع المجالات بما في ذلك الخدمات المصرفية، تسعى المنظمات المصرفية اليوم جاهدة لمواجهة هذا التطور والاستفادة الكاملة من الانترنت من خلال إدخال تقنيات جديدة لممارسة أنشطتها، مثل تقديم الخدمات عبر الإنترنت، والتي لفتت المزيد من الاهتمام الى الإنترنت والخدمات الرقمية التي تشجع على التعاملات الرقمية لتسهيل العمل وإتاحة الخدمات للزبائن حول العالم في أي وقت وفي أي مكان، وتعد جودة الخدمات الرقمية من

أجرت التطورات التكنولوجية المتسارعة ادارات المصارف الانتقال بمخدماتها المصرفية نحو العالم الرقمي في إطار سعيا نحو الاستمرار والبقاء وتحقيق المزايا التنافسية في الصناعة المصرفية من حيث الدقة والسرعة في إتمام المعاملات المصرفية بالجودة المطلوبة وتقليل الكلف، وذلك لمواجهة التطورات الكبيرة التي تفرضها البيئة التكنولوجية، ويتطلب الانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الرقمي العديد من التغييرات في المصارف على المستوى الداخلي أو الخارجي، اذ يستلزم الامر تهيئة البيئة المناسبة وتوفير الظروف اللازمة من أجل تحقيق الهدف المرسوم والغاية المرجوة من التحول الرقمي لجودة الخدمة المصرفية، والتي قد تختلف درجة توفر هذه المتطلبات من بلد الى آخر ومن مصرف الى آخر.

وعلى الرغم تناول الباحثين لجودة الخدمات الرقمية كدراسات (Nawangasari & Putri,2020) (Egal,et.al.,2021) (Ighomereho,et.al.,2022) ان متطلبات جودة الخدمات المصرفية الرقمية لم يتم تحديدها ودراستها وعلى الأقل في البيئة العراقية وهو ما يؤشر قيمة بحثنا الحالي .

ووفقاً لذلك صيغت مشكلة البحث بعدة تساؤلات تمحورت حول التساؤل عن تصور واضح لدى المصرف المبحوث عن متطلبات التحول من جودة الخدمة التقليدية إلى

في المصارف على المستوى بيئتها الداخلية والخارجية، إذ يستلزم الأمر تهيئة البيئة المناسبة وتوفير الظروف اللازمة من أجل تحقيق الهدف المرسوم والغاية المرجوة من التحول الرقمي لجودة الخدمة المصرفية، وقد تباينت وجهات النظر المقدمة عن متطلبات التحول إلى جودة الخدمة المصرفية وذلك حسب آراء الباحثين، كما موضح بالجدول (1).

المتطلبات الحديثة التي يجب على المنظمات تلبيتها عند تقديم المنتجات والخدمات للزبائن، في إطار تلبية احتياجاتهم ورغباتهم ومن أجل زيادة ولائهم ولتعزيز مركزها التنافسي وزيادة حصتها في السوق وضمان بقائها واستمرارها، وقد أدى ذلك إلى تركيز المنظمات على جودة الخدمات الرقمية في ممارساتها المصرفية، إلا أن متطلبات الانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الرقمي تستوجب العديد من التغييرات

جدول 1

آراء بعض الباحثين حول متطلبات التحول إلى جودة الخدمة المصرفية الرقمية

متطلبات التحول من جودة الخدمة التقليدية إلى جودة الخدمة المصرفية الرقمية											(الباحث والسنة)
الاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية	الكفاءة الادائية المتفئة مع عصر التقنية	التصميم المستمر	الوعي وتغيير الثقافة والسلوكية	الامنية	القانونية والتشريعية	المالية	البشرية	التعليمية والادارية	المعلوماتية والمعرفية	البنية التحتية	
			*		*		*			*	مسودة، 2011
				*	*	*	*	*	*	*	الغزالي، 2012
							*			*	محمود وأسعد، 2015
*		*					*			*	الزبيدي والغاني، 2015
							*			*	التمهي، 2016
			*	*	*					*	Safarpour، 2016
					*					*	Koros، 2017
	*									*	Pulkkinen، 2018
					*		*			*	صالح وعزيز، 2018
					*		*			*	شعير وآخرون، 2019
			*	*	*		*			*	علاوي، 2019
							*			*	مرغل، 2021
						*				*	Martins، et.a، 2020
			*			*				*	Cavalcanti، 2022
*	*	*								*	خطاب، 2022
2	2	2	4	3	7	3	8	2	1	15	المجموع
%13	%13	%13	%27	%20	%47	%20	%53	%13	%7	%100	النسبة المئوية

والأجهزة. إن الوقوف في مقدمة متطلبات جودة الخدمة الرقمية وبشكل عام أي مشاريع تقنية، والبنية التحتية التقنية وكفاءة وسلامة سياسات أنظمة الاتصالات وخدمات الاتصال بالإنترنت هي نقطة الارتكاز للدخول الآمن إلى جودة الخدمات الرقمية (سهايم، 2021، 123)، وتشمل البنية التحتية التكنولوجية ما يلي:

1. قاعدة البيانات: هي مستودع لمجموعة من البيانات والموضوعات والملفات المنظمة والمتراصة مع بعضها البعض، والتي تصف العمليات الحالية والسابقة للمنظمة، والتي يمكن الرجوع إليها بسرعة من خلال أجهزة الحاسوب المتصلة بها من خلال البرامج المختلفة، ويمكن لقاعدة البيانات يتم إضافتها وتعديلها وتحديثها باستمرار لمواكبة التغييرات الناشئة بحيث يمكن للمديرين اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفقاً للأسس الصحيحة وحتى يتمكن باقي المستخدمين النهائيين من تنفيذ أعمالهم بكفاءة عالية (التمهي، 2016، 32).

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة فيها

يلخص الجدول (1) متطلبات التحول نحو جودة الخدمات المصرفية الرقمية من الأدبيات التي تم مراجعتها في هذه الدراسة والتي كانت في بنات عربية واجنبية، وقد لوحظ اتفاقهم على ست متطلبات هي (جودة البنية التحتية، جودة الموارد البشرية، جودة القوانين والتشريعات، وجودة الممارسات المالية، والجودة الامنية)، ومن ثم يمكن تفسير هذه المتطلبات وفق الآتي:

أولاً: جودة البنية التكنولوجية (التقنية)

البنية التحتية المصرفية هي المطلب الأول الذي يجب تلبيته فيما يتعلق بالتحول لجودة الخدمة الرقمية، ولا يمكن عزل هذا الهيكل عن البنية التحتية للاتصالات. تستند سلامة الاتصالات إلى تنظيم الاستثمار الجيد، ودقة المعايير وتوافقها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات. تمثل تقنية المعلومات أيضاً مجموعة البرامج

جديدة أو تعديل القوانين المعمول بها من اجل وملاءمتها مع التطور التكنولوجي وتناسب الاعمال الرقمية(الغزاوي،2012،66). وأهم ما يجب الانتباه إليه في هذا المجال هو موضوع وسائل اثبات الرقمية كالتوقيع الرقمي والبصمة الرقمية ومدى توافقها مع القوانين النافذة، حيث أن وسائل اثبات من اهم المتطلبات القانونية. التي يجب أن تكون متاحة لتنفيذ الخدمات المصرفية الرقمية، ويجب أن تسمح القوانين والتشريعات السارية باستخدام هذا النوع من الوسائل الثبوتية إضافة إلى اصدار التشريعات المناسبة لنمو العمل المصرفي الالكتروني على أن يُلم بالتشريعات والقوانين العاملين بتلك المصارف وكذلك كافة الضوابط الرقابية التي تنظم عمل ذلك(خطاب،2022،58).

رابعاً: الجودة التعليمية والثقافية

لا شك أن استجابة الزبائن للابتكارات التي يميلها التحول إلى جودة الخدمات المصرفية الرقمية لن تكون مباشرة. يعتبر السلوك الاجتماعي والميل إلى مقاومة التغيير عاملين رئيسيين يجب أخذهما في الاعتبار، إذا أردنا تجربة جودة الخدمات المصرفية الرقمية لتحقيق النجاح، لذلك من المناسب التركيز على التطبيقات البسيطة ذات الفائدة الواضحة والرابط الوثيق للحياة اليومية للناس، لذلك من الضروري التحقق من كيفية إدارة هذه العملية بنجاح وتحديد العناصر الثقافية في التكيف مع التغيير التكنولوجي وتحدد الثقافة تحديات وإمكانيات التحول الرقمي اذا ظهرت مشاكل ثقافية حتى لو كانت الاستراتيجية الرقمية مصممة جيداً ومبتكرة للمنظمة، قد تفشل عملية التحول هذه لأن العناصر الثقافية تمثل التحدي الرئيسي الذي تواجهه المنظمات في نجاحها لهذا السبب يجب على المنظمات تكيف ثقافتها مع هذه العملية وإنشاء ثقافة التحول الرقمي(Oswald&Kleinemeier,2017,111)، والاستخدام الامثل للتقنيات الرقمية واستثمارها بطريقة ذكية وآمنة من خلال التحكم في الوصول إلى المحتوى الرقمي من خلال عمليات الاتاحة العادلة والتوجه نحو فوائد التقنيات الحديثة والحماية من مخاطرها(Tur,2015,68).

خامساً: جودة الممارسات المالية

تعتبر عملية التحول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى موارد مالية كبيرة لضمان الاستمرارية والنجاح لتحقيق الأهداف المرجوة(الغزاوي،2012،65). ومن أهم المتطلبات المالية لابد من توافرها للتحول لجودة الخدمة المصرفية الرقمية هي:

1. تخصيص الأموال اللازمة لإنشاء البنية التحتية وخاصة فيما يتعلق ببناء شبكات الاتصال وسراء الأجهزة والمعدات الحديثة.
2. الدعم المالي لتصميم المواقع الرقمية وتطوير الانظمة وتحديث البرامج.

سادساً: الجودة الأمنية

في ظل الاعتماد المتزايد على استخدام شبكات الإنترنت، تفاقمت المخاطر الامنية خاصة فيما يتعلق بالقرصنة والاختراق والتجسس الرقمي لذلك، يجب تقليل الخسائر والأضرار التي تنتج في حالة تحقيق المخاطر والتهديدات (Alina,et.al.,2017,311). ومن أهم المتطلبات الامنية لابد من توافرها للتحول لجودة الخدمة المصرفية الرقمية (AL-Moshaigeh,et.al.,2019,38) هي:

1. موافقة إدارة المصرف على استراتيجية تتضمن قيام المصرف بتقديم خدماته عبر الشبكات على ات تحاط الادارة بكافة المخاطر الامنية.
2. تصميم نماذج عقود لتأدية مختلف الخدمات المصرفية التي تنفذ عبر شبكة الاتصال الالكترونية وان يتأكد المصرف من توافر القوى البشرية المؤهلة

2. تقنية المعلومات: تشمل هذه التقنيات الاجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهي دعم رئيسي في المنافسة والاستمرارية، وهناك استراتيجيات تلي متطلبات السلامة للبرامج والانظمة المطبقة لضمان نشر التكنولوجيا بشكل منظم وبطريقة فعالة ولضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية(خطاب،2022،57).

3. تقنية خدمات الاتصالات: تؤثر كفاءة البنية التحتية على زيادة عدد المشتركين والذين يُثملونها على أنها نبض الحياة، حيث تعيش الشبكة واعمالها بأعداد متزايدة، المشتركون وسياسات التسعير الخاصة بالخدمات عبر الإنترنت أيضاً(خطاب،2022،57).

4. شبكات الاتصال: يعني توصيل مجموعة من أجهزة الكمبيوتر بعضها البعض عن طريق الأسلاك أو توصيلها لاسلكياً أو عبر الاقمار الصناعية بغرض الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها بين أجهزة الكمبيوتر(الغزاوي،2012،61).

5. توفر شبكة الإنترنت آمنة وسليمة: أن الإنترنت أصبح وسيلة اتصال بين المصرف والزبون، يتم من خلاله تقديم الخدمات المصرفية، فان سلامة وأمن هذه الوسيلة محممة للغاية لأنها تمثل أساس العمل المصرفي في ظل جودة الخدمة الرقمية، وتوفير عنصر الأمان والسلامة للإنترنت. وسينعكس ذلك على سلامة وأمن النظام المصرفي ككل، فضلاً عن زيادة ثقة الزبائن في هذا النظام(علاوي،2019،143).

ثانياً: جودة الموارد البشرية

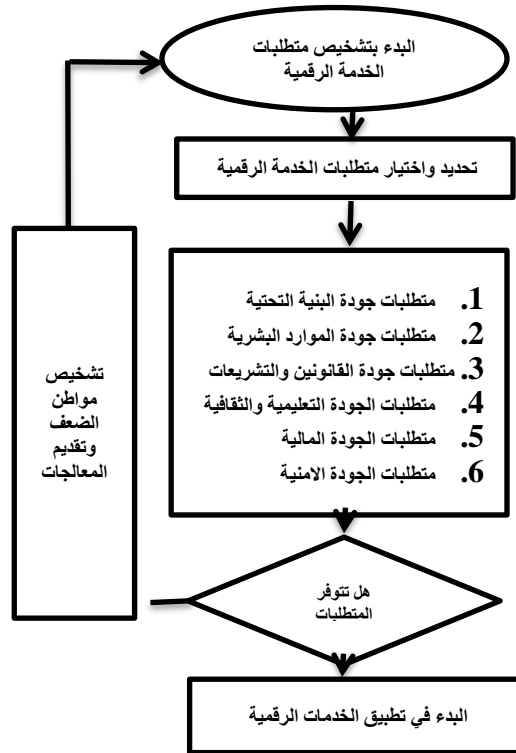
تعتبر الكوادر البشرية أهم مكون بنائي في أنظمة تقنية المعلومات، ويمكن تقسيمهم إلى فئتين: الاولى والتي تشكل الاغلبية، ويطلق عليهم المستخدمين النهائيين، الذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها بدون الدخول في التفاصيل الدقيقة لعمليات البرمجة الخاصة بهم. الفئة الثانية متخصصون في مجال الحاسوب، يُصممون الحواسيب ويضعون برامج متنوعة سواء كانت برامج تطبيقية أو برامج النظام. ولغرض اداء الاعمال المصرفية بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة يتطلب توافر الكوادر البشرية المؤهلة والفعالة مع ضرورة التطوير المستمر لأداء هذه الكوادر لمواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا(مسعودي و فتاح،2021). ومن أهم المتطلبات البشرية لابد من توافرها للتحول لجودة الخدمة المصرفية الرقمية ويدكرها (Normadhi,et.al.,2019,17) وهي:

1. توفير جهاز رقمي واحد أو أكثر للتدريب على البرامج والتطبيقات الحديثة وتطوير ثقافتهم.
2. إنشاء محتوى التدريب ويتضمن تحديد الأهداف العامة ثم الأهداف السلوكية ثم تنشيط المعرفة السابقة لدى المتدرب.
3. إضافة تطبيقات للأجهزة الرقمية تقدم العديد من الوظائف التعليمية التي توفر معلومات تساعد على التعلم بسهولة

ثالثاً: جودة القوانين والتشريعات

لتسهيل تنفيذ جودة الخدمات الرقمية وضمان انتشارها، يلزم وجود بيئة تشريعية وقانونية، على سبيل المثال سنّ قوانين لحماية طرق الدفع أو التحديث المستمر لهذه القوانين لمواكبة التطورات الحاصلة في دول العالم(علاوي،2019،144). تم سنّ معظم التشريعات والقوانين المعمول بها لتلائم بيئة العمل التقليدية بما يتوافق مع معايير العمل واللقاء المباشر بين الموظف والزبون. لذلك يتطلب هذا التحول سنّ قوانين وتشريعات

- 1) التعرف على متطلبات التحول الرقمي وامكانية الاستفادة منها في المصارف.
- 2) تحديد متطلبات التحول للعمل المصرفي الرقمي الواجب توافرها وتطويرها للاهتمام بها من قبل الجهات المعنية، ووضعها في سلم أولوياتها.
- 3) تقديم التوصيات والمقترحات لتطبيق متطلبات التحول الرقمي في المصارف.
4. **مخطط البحث الفرضي:** استكراً للمتطلبات المعالجة المنهجية لمشكلة البحث، والوصول إلى تحقيق أهدافها، في ضوء إطارها النظري، تم بناء مخططها وفق الشكل (1) الذي يوضح مخطط البحث.



شكل 1. مخطط البحث الفرضي

المصدر: من اعداد الباحثان

5. **فرضيات الدراسة:** بناء على ما جاء بمخطط الدراسة فقد تم صياغة فرضيات الدراسة المستمدة من هذا المخطط وكما يأتي:
- الفرضية الرئيسية:** لا تتوفر متطلبات جودة الخدمة المصرفية الرقمية في مصرف جيهان فرع الموصل، ويتفرع عنها ست فرضيات هي:

 - لا تتوفر جودة البنية التحتية في مصرف جيهان فرع الموصل.
 - لا تتوفر جودة الموارد البشرية في مصرف جيهان فرع الموصل.
 - لا تتوفر الجودة القانونية والتشريعية في مصرف جيهان فرع الموصل.
 - لا تتوفر الجودة التعليمية والثقافية في مصرف جيهان فرع الموصل.
 - لا تتوفر الجودة المالية في مصرف جيهان فرع الموصل.

- التعامل مع زبائن المصرف عبر الشبكات مع تحديد ساعات تقدم هذه الخدمات.
3. موافقة ادارة المصرف على سياسة الادارة التنفيذية فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر ودعم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر
4. ضرورة أن يتحقق المصرف من شخصية طالب أو متلقي الخدمة بأساليب قانونية ثابتة تضمن الحقوق المتبادلة.

3. المحور الثاني: منهجية البحث وإطارها التطبيقي

أولاً: منهجية البحث

1. **مشكلة البحث:** شهد القطاع المصرفي تطوراً ملحوظاً في مجال الخدمات المصرفية الرقمية في مختلف دول العالم إلا أن المصارف العاملة في مدينة الموصل لا تزال تقدم الخدمات المصرفية التقليدية وتتبع أساليب بسيطة وبدوية في تقديم خدماتها دون اللجوء الى وسائل الرقمنة لانحياز الخدمة المصرفية، واستمرارية ممارسات الخدمات المصرفية التقليدية دون التحول الى الخدمات المصرفية الرقمية مع العلم أن إدارات المصارف تسعى للتحول بخدماتها الى الخدمات الرقمية ولكن ضبابية هذا التحول وعدم المعرفة بالمتطلبات اللازمة يحول دون تحقيق ذلك، وكذلك عدم دخول المصرف في التعاملات المصرفية العالمية. وهو ما اشره الباحثان مشكلة تحتاج البحث والتنقضي في مضامينها وابعادها، وبالتالي فإن البحث صاغ التساؤل الرئيس حول ماهية متطلبات تحول المصارف إلى جودة الخدمة الرقمية، والذي تفرع عنه تساؤلين هما:

- هل هناك تصور واضح لدى المصرف المبحوث عن متطلبات التحول من جودة الخدمة التقليدية إلى جودة الخدمة الرقمية؟
- ما مستوى تبني متطلبات التحول لدى القيادات الادارية في المصرف المبحوث؟

2. أهمية البحث:

- 1) يركز البحث على المواضيع الحديثة وهي موضوع الخدمة المصرفية الرقمية الذي يُعد من التوجهات السائدة لدى المصارف العراقية في الوقت الراهن.
- 2) يعرض رؤية حديثة لمصارف الاقليم العاملة في مدينة الموصل حول إمكانية التحول للخدمات المصرفية الرقمية من قبلها وتقديم أفضل الخدمات التي تحظى بقبول الزبائن ومن خلال توفير كافة المتطلبات اللازمة لذلك التحول.
- 3) اتخاذ كل الاجراءات اللازمة التي تكفل توظيف التقنيات التكنولوجية والرقمية الجديدة لزيادة آفاق النمو والربحية لمنظمتنا المصرفية والمالية والاستثمارية وتعزيز قدرتها التنافسية.
3. **أهداف البحث:** الهدف الرئيس من البحث هو تحديد متطلبات التحول من جودة الخدمة التقليدية إلى جودة الخدمة الرقمية، فضلاً عن تشخيص واقع الخدمات المصرفية، ويتفرع عن هذا الهدف الاهداف الفرعية الآتية:

- لا تتوفر الجودة الامنية في مصرف جيهان فرع الموصل.

6. **منهج البحث:** استند البحث في إجراءاته إلى المنهج الوصفي التحليلي وهو أحد المناهج الوصفية التي تساعد في التحليل الشامل للمشكلة المبحوثة، ويتطلب تجميع أكبر قدر من البيانات والمعلومات عن المتطلبات المرتبطة بتلك المشكلة، وتحليل قائمة الفحص، فضلاً عن كتابة وتحديد الاستنتاجات وتقديم المقترحات.
7. **أساليب جمع البيانات والمعلومات:** اعتمد الباحثان في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث على الأساليب الآتية:

- الاستعانة بالمصادر العربية والاجنبية فضلاً عن الدوريات والرسائل لتغطية الجانب النظري ودعم الجانب التطبيقي.

- قائمة الفحص: تم اعداد قائمة الفحص للحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بالجانب الميداني للبحث.

8. **الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:** اعتمد الباحثان على قائمة الفحص Checklist في جمع المعلومات المطلوبة عن نسبة توافر أو عدم توافر متطلبات جودة الخدمة الرقمية وتحديد حجم الفجوة، وتم ذلك باستخدام مقياس ثلاثي لقياس مدى توافر المتطلبات المطلوبة من خلال اعتماد الوزن (10) للفقرة متوفر كلياً والوزن (5) للفقرة متوفر جزئياً والوزن (0) للفقرة غير متوفر، وتم اعتماد المعادلات الآتية لاستخراج النسب المتوية لقياس المتطلبات وكما يأتي:

أ- احتساب الوسط الحسابي المرجح باحتساب قيم التكرارات في كل قائمة من قوائم الفحص في اوزانها ومن خلال المعادلة التالية:

الوسط الحسابي المرجح = المجموع الكلي (الاوزان X تكرارها) / المجموع الكلي للتكرارات

ب- احتساب النسبة المتوية لمدى توافر المتطلبات في المصرف المبحوث باستخدام المعادلة الآتية:

النسبة المتوية = الوسط الحسابي / اعلى وزن في قائمة الفحص
ت- احتساب حجم الفجوة: حجم الفجوة = 1- النسبة المتوية

9. **مجتمع وعينة البحث:** تمثل مجتمع البحث في مصرف جيهان للاستثمار والتمويل

ت	المتطلبات	متوفر كلياً	متوفر جزئياً	غير متوفر
1	يملك المصرف التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية.	*		
2	توجد لدى المصرف قاعدة بيانات متكاملة ونظم كفاءة لتشغيل قواعد البيانات.		*	
3	يستخدم المصرف شبكات الاتصال الحديثة للاتصال مع الاطراف ذات العلاقة بعمله.	*		
4	يملك المصرف عدداً من المواقع الرقمية على شبكة الانترنت.		*	
5	توجد متابعة مستمرة من إدارة المصرف لتطوير البرمجيات.	*		
		10	5	0
		3	2	0
	الوسط الحسابي المرجح	8		
	النسبة المتوية للتطبيق		80%	
	الفجوة		20%	

المصدر: اعداد الباحثان

جودة الموارد البشرية

4. الجانب الميداني

أ: تحليل نتائج استمارة الفحص

يهدف حساب نسبة التطبيق وحجم الفجوة على مستوى كل متطلب من متطلبات جودة الخدمات المصرفية الرقمية، فقد تم استخدام قائمة الفحص لكل متطلب، وقد تم اجراء المقابلة والحوار مع مديرة المصرف بوصفها المعنية بالإجابة على كل فقرة من فقرات المتطلب بهدف تأشير نسبة التطبيق وحجم الفجوة بين ما هو موجود وما هو مطلوب، إذ يستعرض الجدول 2 التكرارات لكل فقرة والوسط الحسابي ونسبة التطبيق وحجم الفجوة، وكما يلي:

جودة البنية التحتية

يتضح من الجدول (2) حصول متطلب جودة البنية التحتية التكنولوجية على معدل (8) ونسبة تطبيق قدرها (80%) وهو ما يؤشر وجود فجوة حجمها (20%)، وهذا يشير الى التطبيق الجزئي لفقرات متطلب جودة البنية التحتية التكنولوجية، إذ ان الفقرة الثانية والفقرة الرابعة اضعفت هذا المقياس، مما يدل على وجود ضعف في توفر قاعدة بيانات متكاملة ونظم كفاءة لتشغيل قواعد البيانات، وامتلاك المصرف لعدد من المواقع الرقمية المتميزة على شبكة الانترنت.

جدول ٢

قائمة الفحص لمتطلب جودة البنية التحتية التكنولوجية(التقنية)

يشير الجدول (3) الى حصول متطلب جودة الموارد البشرية على معدل (7) ونسبة تطبيق قدرها (70%) وهو ما يؤشر وجود فجوة حجمها (30%)، وهذا يشير الى التطبيق الجزئي ل فقرات متطلب جودة الموارد البشرية، وتأشير قصور في امتلاك المصرف كوادر بشرية قادرة على تصميم وادارة المواقع الرقمية للمصرف، وعدم توافر لدى الادارة والمصرف الخبرة الكافية في مجال التكنولوجيا الرقمية ومخاطرها.

جدول 3

قائمة الفحص لمتطلب جودة الموارد البشرية

ت	المتطلبات	متوفر كلياً *	متوفر جزئياً *	غير متوفر
1	يمتلك المصرف كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في مجال التكنولوجيا الرقمية.	*		
2	يمتلك المصرف كوادر بشرية قادرة على تصميم وادارة المواقع الرقمية للمصرف.	*		
3	يعمل المصرف على تدريب موظفيه على استخدام التكنولوجيا الرقمية وبناء قدراتهم.	*		
4	الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الاعمال المصرفية الرقمية والمشاركة في توحيد التدريب واهدافه.	*		
5	تتوافر لدى الادارة والعاملين في المصرف الخبرة الكافية في مجال التكنولوجيا الرقمية ومخاطرها.	*		
	الاوزان	10	5	0
	التكرارات	2	3	0
	الوسط الحسابي المرجح	7		
	النسبة المئوية للتطبيق	70%		
	حجم الفجوة	30%		

جودة القوانين والتشريعات

اشرت نتائج الجدول (4) حصول متطلب جودة القوانين والتشريعات على معدل (10) ونسبة تطبيق (100%) وهو يؤشر التطبيق الكلي لفقرات هذا المتطلب مما يعني عدم وجود فجوة للتطبيق، ويعزى سبب ذلك الى القوانين النافذة والتشريعات في هذا الخصوص تدعم توجه المصرف نحو التحول الرقمي للخدمات المصرفية، فيما يخص حماية البيانات الشخصية وحماية الملكية الفكرية ونظم المعلومات، كما ان القوانين أكدت على

حقوق الافراد فيما يخص جرائم الكمبيوتر ومخاطرها على الممارسات المالية، اضافة الى ذلك الرقابة المستمرة من البنك المركزي التي تؤمن العمليات المصرفية.

الجدول 4

قائمة الفحص لمتطلب جودة التشريعات القانونية

ت	المتطلبات	متوفر كلياً *	متوفر جزئياً *	غير متوفر
1	توفر التشريعات القانونية الخصوصية (حماية البيانات الشخصية)، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.	*		
2	تتوافر تشريعات جرائم الكمبيوتر، والتي تحمي الاصول المالية من مخاطر الجرائم التي تستخدم وسيلة للاستيلاء عليها.	*		
3	تحظى المستندات والادلة الرقمية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الادلة الكتابية أو المادية.	*		
4	نستخدم نظام المقاصة الالكترونية بين المصارف العراقية.	*		
5	توفر القوانين العراقية النافذة الحماية للمصارف من مخاطر التعاملات الرقمية.	*		
	الاوزان	10	5	0
	التكرارات	5	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	10		
	النسبة المئوية للتطبيق	100%		
	حجم الفجوة	0%		

الجودة التعليمية والثقافية

الخدمة الرقمية، ويفضل موظفي المصرف ممارسة عمليات الخدمة الرقمية بشكل أكبر من عمليات الخدمة التقليدية وهو ما يؤشر وجود فجوة حجمها مقدارها (20%).

جدول 5

قائمة الفحص لمتطلب الجودة التعليمية والثقافية

يشير الجدول (5) الى حصول متطلب الجودة التعليمية والثقافية على معدل (8) ونسبة تطبيق قدرها (80%)، وهذا يشير الى التطبيق الجزئي لفقرات متطلب الجودة التعليمية والثقافية، وتأشير قصور في الفقرات الرابعة والخامسة التي تنص على من السهولة تغيير ثقافة موظفي المصرف لقبول التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتعزيز جودة

ت	المتطلبات	متوفر كلياً	متوفر جزئياً	غير متوفر
1	موظفينا يدركون بان وضع المصرف الركائز الرقمية في الخدمات التي يوفرها هو لتسهيل وتلبية متطلبات واحتياجات الزبون.	*		
2	هناك استعداد لدى موظفي المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الرقمي.	*		
3	هناك قبول عند موظفي المصرف للتغيير في اتجاهات تقديم الخدمة المصرفية الرقمية.	*		
4	من السهولة تغيير ثقافة موظفي المصرف لقبول التكنولوجيا الرقمية.	*		
5	يفضل موظفينا ممارسة عمليات الخدمة الرقمية بشكل اكبر من العمليات التقليدية.	*		
	الاوزان	10	5	0
	التكرارات	3	2	0
	الوسط الحسابي المرجح	8		
	النسبة المئوية للتطبيق	80%		
	حجم الفجوة	20%		

الرقمية، وفترة يستطيع المصرف توفير تخصيصات مالية لشراء وتحديث البرامج اللازمة لتطبيق جودة الخدمة الرقمية، ويتوفر لدى المصرف تخصيصات مالية لاستقطاب الكفاءات البشرية المتخصصة في العمل المصرفي في مجال التكنولوجيا الرقمية).

جودة الممارسات المالية

يتضح من الجدول (6) ان متطلب جودة الممارسات المالية حصل على معدل (7) ونسبة تطبيق قدرها (70%) وهو يؤشر وجود فجوة حجمها (30%)، وهذا يشير الى التطبيق الجزئي لفقرات متطلب الجودة التعليمية، وتأشير قصور في فترة تتوفر لدى المصرف تخصيصات مالية كافية لشراء وصيانة الاجهزة اللازمة لتطبيق جودة الخدمة

جدول 6
قائمة الفحص لمتطلب الجودة المالية

ت	المتطلبات	متوفر كلياً	متوفر جزئياً	غير متوفر
1	تتوفر تخصيصات مالية كافية لشراء وصيانة الاجهزة اللازمة لتطبيق جودة الخدمة الرقمية.		*	
2	نستطيع توفير تخصيصات مالية لشراء البرامج اللازمة لتطبيق جودة الرقمية.		*	
3	لدينا تخصيصات مالية لإشراك موظفينا في دورات تدريبية لاستخدام الخدمة الرقمية.	*		
4	لدينا تخصيصات مالية لاستقطاب الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال التكنولوجيا.	*		
5	نمتلك تصوراً واضحاً بأن تطبيق جودة الخدمة الرقمية يؤدي الى تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام الموارد المالية للمصرف.	*		
	الاوزان	10	5	0
	التكرارات	2	3	0
	الوسط الحسابي المرجح	7		
	النسبة المئوية للتطبيق	70%		
	الفجوة	30%		

الجودة الأمنية

يؤشر الى عدم وجود فجوة (0%) وهذا يشير الى التطبيق الكلي لفقرات متطلب الجودة الأمنية، مما يعني إيلاء إدارة المصرف الجوانب الأمنية الأهمية الكاملة في ممارساتها المصرفية وذلك بامتلاكها مجموعة من الأظمة المسؤولة عن ذلك من افراد وتقنيات وعمليات تدعم موقفها الأمني فيما يخص طبيعة عملها.

تشير نتائج اختبار قائمة الفحص لهذا المتطلب والمبينة في الجدول (7) الى حصول متطلب الجودة الامنية على معدل (10) ونسبة تطبيق قدرها (100%) وهو ما

جدول 7
قائمة الفحص لمتطلب الجودة الامنية

ت	المتطلبات	متوفر كلياً	متوفر جزئياً	غير متوفر
1	يوجد لدى المصرف مجموعة من الانظمة الداخلية التي تحدد المسؤولية والعقوبات فيما يخص المخالفات الامنية للموظفين.	*		
2	يمتلك المصرف نظاماً رقمياً للتحويلات المالية بشكل آمن وسريع.	*		
3	وجود أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر والاعتداءات على البيانات والمعلومات.	*		
4	تتوفر أنظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الرقمي والاذنار المبكر من خلال إعادة نظر دورية لأمان الشبكات وأنظمة المعلومات.	*		
5	أن الوسائط المعتمدة على النظم الرقمية والانترنت وسائر وسائط الاتصال	*		

			اللاسلكية أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والادلة الكتابية.
0	5	10	الاوزان
0	0	5	التكرارات
	10		الوسط الحسابي المرجح
	100%		النسبة المئوية للتطبيق
	0%		حجم الفجوة

ب: الاستنتاجات والمقترحات

- في ضوء نتائج التحليل التي توصل إليها البحث، فقد ركزت الاستنتاجات على ما يأتي:
1. نجاح التحول نحو جودة الخدمة المصرفية الرقمية على المدى البعيد يتوقف على قدرة المصرف على توسيع نشاطه ودخوله إلى الأسواق الدولية خصوصاً الدول التي يعتمد اقتصادها على التكنولوجيا الحديثة وكذلك قدرته على متابعة الابتكارات التقنية.
 2. يشكو المصرف المبحوث ضعفاً في جانب قاعدة البيانات (مجموعة الحواسيب ونظم كفاءة لتشغيل قواعد البيانات).
 3. أن المصرف المبحوث له القدرة على تطبيق متطلبات التشريعات القانونية ومتطلب الجودة الامنية، وذلك لتوافر جميع متطلبات.
 4. وجود ضعف فيما يتعلق بالموارد البشرية وخاصةً في جوانب تصميم وإدارة المواقع الرقمية للمصرف ووجود حالة ضعف للموارد البشرية في جانب البرمجيات وذلك بسبب انتحاج المنهج التقليدي وعدم رقمنة العمل بما يوازي التقنيات المصرفية الرقمية.
 5. ان تطبيق المتطلبات الامنية في المصرف المبحوث يؤدي إلى معالجة مخاطر الرشوة والاختلاس، وكذلك يعمل على توفير السرية بشكل أكبر من جودة الخدمات المصرفية التقليدية.
- في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها البحث، يمكن إيجاز أهم المقترحات التي يضعها الباحثان أمام إدارة المصرف للنهوض بواقع الممارسات المصرفية والتي من المتوقع أن تسهم في تحول المصرف نحو جودة الخدمات المصرفية الرقمية وعلى النحو الآتي:
1. الاهتمام بنظم المعلومات والاتصالات وتحديثها بشكل مستمر لمواكبة التغيرات والتطورات العالمية، واستعمال التكنولوجيا الحديثة لتغطية كافة أنشطة المعاملات المصرفية لتهيئة نظام معلومات واتصالات تساعد على تقديم الخدمات المصرفية الرقمية بكفاءة وفعالية.
 2. الاهتمام بالتشريعات والقوانين التي توفر الحماية الكاملة للزبائن بالوسائل المصرفية الرقمية لضمان الامان والخصوصية للزبائن.
 3. وضع برنامج مالي وإداري بضرورة التحول نحو جودة الخدمات الرقمية من خلال مشاركة الموظفين في دورات تدريبية.
 4. يجب على المصارف وضع سياسة اعلامية وتسويقية بهدف نشر ثقافة التعاملات المصرفية الرقمية لمزايا استخدامها للزبائن وتوفير اجهزة الدفع الآلية في مختلف المحلات الكبرى من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن.

5. يجب اجراء الكثير من الدراسات من أجل الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب الدول المتقدمة والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث متطلبات التحول نحو جودة الخدمة المصرفية الرقمية للاطلاع على المشاكل المحتملة الحدوث ومناقشة كيفية وضع الحلول لها.

قائمة المصادر

- الشمسي، هديل عادل طاهر، (2016)، "تقنيات الصيرفة الالكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية في عدد من المصارف الاهلية والحكومية العراقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة التقنية الوسطى، العراق، بغداد.
- خطاب، عمرو جمال سعد، (2022)، "انعكاسات الخدمات المصرفية الالكترونية على النمو الاقتصادي المصري "دراسة مقارنة"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، القاهرة.
- الزبيدي، حمزة فائق وهيب والغاني، منار حيدر علي، (2015)، "تطور الصيرفة الالكترونية وأثر الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الالكترونية(بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية الخاصة)"، مجلة كلية التراث، العدد العشرون.
- شعير، حاضر صباح، محمد، محمد فخري، وأحمد، حمد خضير، (2019)، "آليات الصيرفة الالكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة"، مجلة اقتصاد المال والاعمال JFBE، المجلد(3)، العدد(2)، 189-208.
- صديق، سهام، (2021)، "البنوك الالكترونية: بين متطلبات التجارة الالكترونية والحظر القانوني في الجزائر"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، 1(1)، 120-128.
- العزاوي، محمد زهير عبدالامير، (2012)، "مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف العراقية العامة والخاصة"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة كربلاء، العراق، كربلاء.
- عزيز، خليل إسمايل وصالح، إسماء سعيد، (2018)، "الصيرفة الالكترونية في العراق بين الواقع والمأمول"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(4)، العدد(44)، 304-315.
- علاوي، سماء محسن، (2019)، "آفاق تطبيق الصيرفة الالكترونية في الاقتصاد الاماراتي"، مجلة كلية المأمون، العدد الرابع والثلاثون.

- Journal of Management Information and Decision Sciences, 25(1). <https://doi.org/10.48550/arXiv.2205.00055>
- Koros, K.B., (2017), Infrastructure of Online Banking in Commercial Banks: Case of Kericho, Kenya, International Journal of Research – Granthaalayah, Vol.(5), Iss.(12). DOI: <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v5.i12.2017.510>
- Martins, J., Mamede, H.S.& Correia, J.,(2022), Risk Compliance and Master Data Management in Banking- A novel BCBS 239 Compliance action- plan Proposal, Heliyon8,e09627. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09627>
- Nawangasari, S & Putri, N. D, (2020), "Pengaruh E- Service Quality Dan E- Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bin Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Di Kota Depok)", Jurnal Ilmiah Matrik, Vol.(22) No.(1). DOI: <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Normadhi, N.B.A., Shuib, L., Nasir, H.N.M., Bimba, A., Idris, N., & Balakrishnan, V.,(2019), Identification of personal traits in adoptive learning environment: Systematic literature review, Computers and Education,130,168-190. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.11.005>
- Oswald, G., & Kleinemeier, M., (2017), Shaping the Digital Enterprise, Cham: Springer International Publishing.
- Pulkkinen, T., (2018), "Cloud Outsourcing Guidelines and Data Protection Regulation in Europe: Context of Online Banking Self – Service Channels", Masters Thesis, School of Technology, Communication and Transport.
- Safarpour, M., (2016), "Identification and Ranking the Barriers to Adoption and Development of Electronic Banking in Iran", Procedia Economics and Finance,36,374-380. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30049-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30049-1)
- Tur, A.,(2015), Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une numérique: le rôle des bibliothèques, de lecture publique dans la formation au numérique (Doctoral dissertation, Villeurbanne: Enssib).
- محمود، حبيب وأسعد، الحارث، (2015)، "دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها"، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 37(6).
- مسعودي، ارام وفتح، سحر (2021). ممارسات ادارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المنظمي. مجلة جامعة جيان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، 5(2)، 135-154.
- مزعل، وفاء جثير، (2021)، "المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد(16)، العدد(57).
- مسودة، سناء، (2011)، "مدى توافر معوقات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الاردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الثالث والعشرون(2).

المصادر الأجنبية:

- Alina, C.M., Cerasela, S.E., & Gabriela, G., (2017), Internal Audit Role in Cybersecurity, Ovidius University Annals: Economic Sciences Series,17(2),510-513.
- AL-Moshaigeh, A.,Dickins, D.,& Higgs, J.L.,(2019) , Cybersecurity Risks and Controls: Is the AICPA s SOC for cybersecurity a Solution? The CPA Journal,89(6),36-41.
- Cavalcanti, D.R., Oliveira, T.& De Oliveira Santini, F., (2022),Drivers of Digital Transformation Adoption: A Weight and Meta- analysis, Heliyon,8(2), e08911. doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08911
- Egala, S.E., Boateng, D.& Mensah, S.A., (2021),To Leave or Retain? An Interplay Between Quality Digital Banking Service and Customer Satisfaction, International Journal of Bank Marketing, Vol.(39), No.(7), 1420- 1445. doi.org/10.1108/IJBM-02-2021-0000
- Ighomereho, S.,Ojo, A.,Olabode, S., (2022),From Service Quality to E- Service Quality: Measurement, Dimensions and Model,