T.C.

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU ANABİLİM DALI

İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU BİLİM DALI

DİJİTAL SİSTEMLER DÖNÜŞÜMÜN SUUDİ İSLAMİ BANKALARIN PERFORMANS KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

DOKTORA TEZİ

Abdou REFAEI

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Ashraf Mohamed Mohamed DAWABA

İstanbul

Mayıs- 2022

الجمهورية التركية

جامعة اسطنبول صباح الدين زعيم

معهد الدراسات العليا

قسم فقه الاقتصاد الإسلامي

أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

رسالة دكتوراه

عبده محمود عبده رفاعي

مشرف الرسالة:

الأستاذ الدكتور: أشرف محمد محمد دوابه

اسطنبول

مايو، 2022م

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Bu çalışma, jürimiz tarafından İslam İktisadı ve Hukuku Anabilim Dalı, İslam İktisadı ve Hukuku Bilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danşman Doç. Dr. Ashraf MOHAMED MOHAMED DAWABA

Üye Dr. öğr. Üyesi Osman YILMAZ

Üye Dr. öğr. Üyesi Suhel Ahmad Fadel HAWAMDEH

Üye Doç.Dr. Mohamad Anas SARMINI

Üye Dr. öğr. Üyesi Ahmad Fayez Ahmed HERSH

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Metin TOPRAK
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Doktora tezi olarak hazırladığım **“DİJİTAL SİSTEMLER DÖNÜŞÜMÜN SUUDİ İSLAMİ BANKALARIN PERFORMANS KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ”** adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Abdou REFAEI

تعهد بالالتزام بالقواعد العلمية الأخلاقية

لقد التزمت خلال فترة الرسالة والتي عنوانها "أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية" حتى نهاية إعدادي لهذه الرسالة بالقواعد الأخلاقية العلمية، وأقر بأنني قد قمت بإعداد جميع المعلومات التي حصلت عليها في الرسالة وفقا لقواعد كتابة الرسالة التي حصلت عليها في إطار الأخلاقيات العلمية والتقاليد، وأن جميع الاقتباسات التي استخدمتها في رسالتي بشكل مباشر أو غير مباشر هي كما وثقتها، وكما أثبتها في قائمة المراجع.

عبده محمود عبده رفاعي

شكر وتقدير

الحمد لله على نعمة الإسلام وكفى بها نعمة، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه أن من علينا بنعمة العلم، وعلمنا ما لم نكن نعلم، ووفقني إلى إتمام هذ الدراسة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، خاتم النبيين والمرسلين وسيد الخلق أجمعين وعلى آله وصحبه ومن تبع هداه إلى يوم الدين.

أتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور أشرف دوابه لإشرافه على هذه الدراسة رغم انشغاله، وتوجيهاته القيمة ودعمه المتواصل لي لإعداد هذه الدراسة.

وأتقدم بالشكر والتقدير كذلك لسعادة الأستاذ الدكتور عبد المطلب آربا، رئيس قسم الاقتصاد الإسلامي في جامعة اسطنبول صباح الدين زعيم، لدعمه المتواصل للباحثين في الدراسات العليا.

كما أشكر أساتذتي الأكارم في قسم الاقتصاد الإسلامي في جامعة اسطنبول صباح الدين زعيم على دعمهم ومساعدتهم لي ولزملائي الباحثين، وكذلك السادة أعضاء لجنة المناقشة الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي، فلهم مني كل الشكر والتقدير.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني لإعداد هذه الدراسة.

ÖZET

DİJİTAL SİSTEMLER DÖNÜŞÜMÜN SUUDİ İSLAMİ BANKALARIN PERFORMANS KALİTESİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Abdou REFAEI

Doktora, İSLAM İKTİSADI VE HUKUKU
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ashraf Mohamed Mohamed DAWABA

Mayıs, 2022 – 204 + xv sayfa

Çalışma, Suudi Arabistan'daki İslami bankalardaki dijital dönüşüm gerçekliğini belirlemeyi amaçladı. Çalışma ayrıca Suudi İslami bankalarındaki dijital dönüşümün müşterilerine sundukları hizmetlerdeki performans kalitesi üzerindeki etkisini ölçmeyi de amaçladı. Suudi İslami bankalarına yönelik bir anket ve Google Formlar kullanılarak, ilki çalışanlar, diğeri müşteriler için olmak üzere, dijital dönüşüm eksenini ve bankacılık hizmetlerinin kalitesinin gerçeklikten boyutlarını temsil eden 5 ekseni içeren iki anket tasarlandı. Elektronik hizmet kalitesi ölçüm modeli "e-Servqual" kapsamında, önemli bir müşteri ve çalışan örnekleminin verileri toplandı ve Sosyal Bilimler İstatistik Paketi "SPSS" aracılığıyla istatistiksel analiz yapıldıktan sonra, tepki hızı, güvenilirlik, çalışanların verimliliği, güvenilirlik ve güvenlik derecesinde temsil edilen performans kalitesinin farklı boyutları ile dijital dönüşüm arasında doğrudan istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı ve müşterilerin ve çalışanların genel olarak elektronik hizmetlerin kalitesinden memnun olmaları İncelenen bankalarda dijital dönüşüm uygulamasının ardından. Çalışma, Suudi İslami bankalarının, dijital dönüşüm programlarının uygulamasını kapsamlı konseptinde genişletmek ve bankacılık sektöründeki küresel rekabeti karşılamak için sürekli olarak geliştirmek için planlar geliştirmesi ve müşterilerin elektronik bankacılık konusundaki farkındalığını artırmak için çalışması gerektiğini önerdi. müşteri verilerini güvence altına almak için bir strateji geliştirirken, ihtiyaçlarını karşılamak için bunları doğru şekilde nasıl kullanacakları. Dijital dönüşümün karşı karşıya olduğu ana zorluklardan birini ve merkez bankalarının dijital dünyadaki gelişmelere ayak uydurması, dijital dönüşümde başarıya ulaşmak için geleneksel bankaları rekabet etmeye teşvik etmesi ve desteklemesi ihtiyacını karşılamak için hesaplarını hack'ten korumak.

Anahtar Kelimeler: dijital dönüşüm, dijital devrim, şifreli dijital para birimleri, elektronik bankacılık hizmetleri, dijital bankalar, performans kalitesi.

ABSTRACT

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE PERFORMANCE QUALITY OF SAUDI ISLAMIC BANKS

Abdou REFAEI

Ph.D. Thesis, Islamic Economics and Law

Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Ashraf Mohamed Mohamed DAWABA

May 2022 – 204 + xv pages

The study aimed to identify the reality of digital transformation in Islamic banks in Saudi Arabia. The study also aimed to measure the impact of digital transformation in Saudi Islamic banks on the quality of performance in their services provided to their clients. A survey of Saudi Islamic banks, and two questionnaires were designed using Google Forms, the first for employees and the other for customers, which included the axis of digital transformation and 5 axes that represent the dimensions of the quality of banking services performance from the reality of the electronic service quality measurement model “e-Servqual”, Data of a significant sample of clients and employees were collected, and after statistical analysis was carried out through the Statistical Package for Social Sciences "SPSS", The results of the study led to the existence of a direct statistically significant relationship between digital transformation and the different dimensions of performance quality represented in response speed, reliability, efficiency of employees, reliability, and degree of security, and that customers and employees are generally satisfied with the quality of electronic services after the application of digital transformation in the banks under study. The study recommended the need for Saudi Islamic banks to develop plans to expand the application of digital transformation programs in its comprehensive concept, and to constantly develop them to meet the global competition in the banking sector, and work to increase customers’ awareness of electronic banking services and how to use them in the right way to meet their needs, while developing a strategy to secure customer data. And protecting their accounts from hacking to meet one of the main challenges facing digital transformation, and the need for central banks to keep pace with developments in the digital world, to encourage and support traditional banks to compete in order to achieve success in digital transformation.

Keywords: digital transformation, digital revolution, cryptocurrencies, electronic banking services, digital banks, quality of performance.

ملخص

أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

عبده محمود عبده رفاعي

رسالة دكتوراة: فقه الاقتصاد الإسلامي

المشرف على الرسالة: أ. د. أشرف محمد محمد دوابه

مايو، 2022 – 204 + xv صفحة

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي في المصارف الاسلامية السعودية، وقياس أثر التحول الرقمي فيها على جودة الأداء في خدماتها المقدمة لعملائها، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسة مسحية للمصارف الإسلامية السعودية، وقد تم تصميم استبانتين بواسطة نماذج جوجل (Google Forms)، الأولى خاصة بالموظفين والأخرى خاصة بالعملاء من واقع نموذج قياس جودة الخدمة الالكترونية "e-Servqual"، وبعد تجميع البيانات والقيام بالتحليل الإحصائي لها من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS"، أفادت نتائج الدراسة بوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والأبعاد المختلفة لجودة الأداء المتمثلة في سرعة الاستجابة، والاعتمادية، وكفاءة للموظفين، والموثوقية، ودرجة الأمان، وأن العملاء والموظفين راضون بشكل عام عن جودة الخدمات الإلكترونية بعد تطبيق التحول الرقمي بالمصارف محل الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف الإسلامية السعودية بوضع خطط للتوسع في تطبيق برامج التحول الرقمي بمفهومه الشامل، وتطويرها باستمرار لمواجهة المنافسة العالمية في القطاع المصرفي، والعمل على زيادة وعي العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها بالطريقة الصحيحة لتلبية احتياجاتهم، مع وضع استراتيجية لتأمين البيانات الخاصة بالعملاء، وحماية حساباتهم من الاختراق لمواجهة أحد التحديات الرئيسة التي تواجه التحول الرقمي، وضرورة أن تعمل المصارف المركزية على مواكبة التطورات في العالم الرقمي، لتشجيع ودعم المصارف التقليدية للتنافس من أجل تحقيق النجاح في التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الثورة الرقمية، العملات الرقمية المشفرة، الخدمات المصرفية الالكترونية، المصارف الرقمية، جودة الأداء.

فهرس المحتويات

الموافقة على الأطروحة..... i

تعهد بالالتزام بالقواعد العلمية الأخلاقية ii

شكر وتقدير..... iii

ÖZET iv

ABSTRACT..... v

ملخص vi

فهرس المحتويات viii

فهرس الأشكال..... xiv

فهرس الجداول xv

المقدمة..... 1

أهمية الدراسة: 2

مشكلة الدراسة:..... 2

فرضيات الدراسة:..... 3

أهداف الدراسة:..... 4

حدود الدراسة:..... 4

الحد الموضوعي: 5

الحد المكاني: 5

الحد الزمني: 5

الحد البشري: 5

منهج الدراسة: 5

الدراسات السابقة:..... 6

الدراسات العربية:..... 6

الدراسات الأجنبية: 11
التعقيب على الدراسات السابقة: 13
هيكل الدراسة: 14
الفصل الأول 16
التحول الرقمي والفجوة الرقمية 16
1.1. ماهية التحول الرقمي: 16
1.1.1. تعريف التحول الرقمي DIGITAL TRANSFORMATION: 16
1.1.2. عناصر التحول الرقمي: 22
1.1.3. أهمية التحول الرقمي: 23
1.2. واقع التحول الرقمي: 24
1.2.1. التحول الرقمي في القطاعين الحكومي والخاص: 25
1.2.2. التحول الرقمي في مجال التجارة الإلكترونية: 26
1.2.3. التحول الرقمي في بعض القطاعات الاقتصادية: 28
1.3. الفجوة الرقمية وتحديات التحول الرقمي: 29
1.3.1. «الفجوة الرقمية» ماهيتها وطرق قياسها: 30
1.3.2. أسباب الفجوة الرقمية وسبل مواجهتها: 33
الفصل الثاني 39
تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي 39
2.1.التكنولوجيا المالية 39
2.1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية (FINANCIAL TECHNOLOGY): 40
2.1.2. مستقبل التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي العربي: 41
2.1.3. تداعيات التكنولوجيا المالية على المصرفية الإسلامية: 43
2.2.تقنية سلسلة الكتل "BLOCK CHAIN" 45
2.2.1. ماهية سلسلة الكتل وخصائصها وآلية عملها 45
2.2.1.1. ماهية سلسلة الكتل «البلوك تشين» 46
2.2.1.2. خصائص سلسلة الكتل 47
2.2.1.3. آلية عمل سلسلة الكتل 47

.2.2.2 مجالات تطبيق تقنية سلسلة الكتل وأبرز مميزاتها وعيوبها 48
.2.2.2.1 مجالات تطبيق تقنية سلسلة الكتل 48
2.2.2.2. مميزات تقنية سلسلة الكتل 50
2.2.2.3. عيوب تقنية سلسلة الكتل 51
2.2.3. تداعيات وتحديات استخدام تقنية سلسلة الكتل 52
2.2.3.1. تداعيات استخدام تقنية سلسلة الكتل على القطاع المصرفي والمالي 52
2.2.3.2. تحديات استخدام تقنية سلسلة الكتل في القطاع المصرفي والمالي 54
.2.3العملات الرقمية المشفرة (الافتراضية) "CRYPTOCURRENCIES" 55
2.3.1. العملات الرقمية «الإلكترونية» نشأتها وأنواعها 55
2.3.2. مفهوم النقود الرقمية «الإلكترونية» 56
.2.3.3 نشأة النقود الإلكترونية وأنواعها 57
.2.3.4 العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» والفرق بينها وبين النقود الإلكترونية 58
2.3.4.1. نشأة العملات الرقمية المشفرة "الافتراضية" وتطورها 58
2.3.4.2. ماهية العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» 59
2.3.4.3. الفرق بين العملات الافتراضية والنقود الإلكترونية 61
2.3.5. خصائص العملات المشفرة «الافتراضية» وأنواعها والموقف الدولي منها 62
.2.3.5.1 خصائص العملات الافتراضية 62
.2.3.5.2 عيوب العملات الافتراضية ومخاطرها 64
2.3.5.3. أنواع العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» 65
2.4.الخدمات المصرفية الإلكترونية ونشأة المصارف الرقمية 70
.2.4.1 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها 70
.2.4.1.1 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية «الصيرفة الإلكترونية» 71
2.4.1.2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية 71
.2.4.2 المصارف الإلكترونية أنواعها ومميزاتها ومخاطرها 74
2.4.2.1. نشأة المصارف الإلكترونية وتطورها: 75
2.4.2.2. أنواع المصارف وفقاً لتحولها إلى الصيرفة الإلكترونية: 76
2.4.2.3. مزايا المصارف الإلكترونية: 78
2.4.2.4. مخاطر المصارف الإلكترونية 79

الفصل الثالث..... 81
التحول الرقمي وجودة الأداء في القطاع المصرفي..... 81
3.1. التحول الرقمي في القطاع المصرفي عالمياً وعربياً 82
3.1.1. المصارف التقليدية والتحول الرقمي..... 83
3.1.2. مستقبل التحول الرقمي في المصارف العالمية 85
3.1.3. مستقبل التحول الرقمي في المصارف العربية..... 86
3.1.4. نشأة وتطور البنوك الرقمية في دول الخليج العربي:..... 89
3.2. التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي: 91
3.2.1. البيئة الرقمية في المملكة العربية السعودية: 91
3.2.2. نبذة عن القطاع المصرفي السعودي: 93
3.2.3. نبذة عن المصارف الإسلامية السعودية محل الدراسة: 98
3.3. جودة أداء الخدمات البنكية: 106
3.3.1. تعريف جودة أداء الخدمات:..... 106
3.3.2. أهمية جودة الأداء والعوامل المؤثرة فيها: 107
3.3.3. قياس أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف: 109
الفصل الرابع..... 112
الدراسة الميدانية 112
4.1. أداة الدراسة الميدانية:..... 112
4.1.1. منهج الدراسة الميدانية:..... 112
4.1.2. مجتمع وعينة الدراسة: 112
4.1.3. تصميم أداة الدراسة: 113
4.1.4. محاور وفقرات الاستبانتين:..... 114
4.2. التحليل الإحصائي للبيانات:..... 115
4.2.1. أدوات التحليل الإحصائي وأساليبه: 116
4.2.2. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:..... 117
4.2.3. خصائص عينة الدراسة:..... 118
4.2.4. تحليل اتجاهات أفراد العينة مع متغيرات ومحاور الدراسة: 128

.4.3 مقارنة نتائج الدراسة بين مجموعتي العملاء والموظفين:..... 141
.4.3.1 مقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات النوعية: 142
4.3.2. مقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات الكمية: 146
4.4. اختبار الفرضيات: 149
4.4.1. اختبار الفرضية الأولى: 149
4.4.2. اختبار الفرضية الثانية: 150
4.4.3. اختبار الفرضية الثالثة: 151
4.4.4. اختبار الفرضية الرابعة: 152
4.4.5. اختبار الفرضية الخامسة: 153
الخاتمة..... 155
النتائج والتوصيات..... 155
نتائج الدراسة:..... 155
توصيات الدراسة:..... 159
نقاط مستقبلية للبحث في إطار موضوع الدراسة: 160
قائمة المراجع..... 161
المراجع باللغة العربية 161
أبحاث مقدمة في مؤتمرات ومنتديات علمية..... 165
تقارير دورية 167
المراجع الأجنبية..... 168
مواقع الانترنت..... 169
ملحق رقم 1 171
استبانة العملاء..... 171
ملحق رقم 2 179
استبانة الموظفين..... 179
ملحق رقم 3 187
محاور وفقرات الاستبانتين..... 187

ملحق رقم 4 191
تحكيم استبانة العملاء..... 191
ملحق رقم 5 195
تحكيم استبانة الموظفين..... 195
السيرة الذاتية 204

فهرس الأشكال

شكل (5-1) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير الجنس **120**

شكل (5-2) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير الجنسية **121**

شكل (5-3) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي..... **121**

شكل (5-4) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير سنوات التعامل مع البنك **122**

شكل (5-5) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير التعامل مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية **123**

فهرس الجداول

جدول (3-1) التطور الزمني للبنوك السعودية..... 94

جدول (3-2) المصارف العاملة في المملكة العربية السعودية..... 97

جدول (3-3) بيانات المصارف الإسلامية السعودية (مليون دولار)..... 100

جدول (4-1): اتجاه الرأي ومستوى القبول وفقاً لمتوسط الإجابات حسب مقياس ليكارت..... 114

جدول (4-2): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة كرونباخ ألفا للاستبانتين 117

جدول (4-3) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء حسب المعلومات الديموغرافية..... 118

جدول (5-4) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالموظفين حسب المعلومات الديموغرافية..... 123

جدول (4-5) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء حسب رأيهم في الخدمات المصرفية الإلكترونية 126

جدول (4-6) الإحصاء الوصفي لمحاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالعملاء..... 129

جدول (4-7) الإحصاء الوصفي لمحاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالموظفين..... 134

جدول (4-8) نتائج أداة CROSSTAB واختبار مربع كاي للمتغيرات النوعية للمجموعتين..... 142

جدول (4-9) نتائج اختبار MANN-WHITNEY للمقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات الكمية 146

جدول (4-10) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاستجابة في الاستبانتين..... 149

جدول (4-11) نتائج معامل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاعتمادية في الاستبانتين..... 150

جدول (4-12) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الكفاءة في الاستبانتين..... 151

جدول (4-13) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الموثوقية في الاستبانتين..... 152

جدول (4-14) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الأمان في الاستبانتين..... 153

محاور وفقرات استبانة الموظفين 187

محاور وفقرات استبانة العملاء 189

المقدمة

في عصر المعلومات والثورة الرقمية أصبح مصطلح «التحول الرقمي» اليوم يتم تداوله عالمياً على نطاق واسع باعتباره من مصطلحات العصر، بل إنه قد أصبح من الأهداف الأساسية في برامج الحكومات وكذلك الهيئات والمصارف والشركات على اختلاف مجالات عملها وتخصصاتها، وقد ظهر ذلك بوضوح في القطاع المالي والمصرفي.

وقد أطلقت الحكومة السعودية برنامج التحول الرقمي كأحد البرامج الأساسية لتحقيق «رؤية 2030»، ويهدف هذا البرنامج إلى بناء اقتصاد رقمي ومجتمع رقمي ووطن رقمي، بحيث يعمل «الاقتصاد الرقمي» على تقديم خدمات أفضل للمستفيدين وتوليد الوظائف المعرفية وتحسين التنافسية وتطوير الصناعة، ويكون «المجتمع الرقمي» مبنياً على إنشاء منصات رقمية لإثراء المشاركة المجتمعية، بما يساهم في تحسين تجربة كل المتواجدين على أرض المملكة من مواطن أو مستثمر أو مقيم؛ و«وطن رقمي» لتحفيز الإبداع من خلال استقطاب الشراكات المحلية والعالمية في كافة المجالات وخاصة مجالات التقنية والابتكار، وقد أصبح لعملية التحول- من الحقبة التقليدية إلى الحقبة الرقمية لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية المتسارعة- تأثيرٌ كبير ومباشر على قطاع الخدمات المصرفية.

وحيث إن الدور الذي تلعبه المصارف في اقتصادات الدول دورٌ مهم وفاعل، وقد أصبحت جودة الأداء هاجساً للمؤسسات الخدمية بشكلٍ عام، والمصارف بشكلٍ خاص، حيث صار رضا العميل من أولويات اهتماماتها، وأصبحت دائمة البحث عن توقعات، واحتياجات العميل، والعمل على تقديم خدمات تضمن رضاه، وخاصةً أن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعدت العميل في المفاضلة بين الخدمات، حسب احتياجاته، ورغباته، مما جعل معظم المؤسسات في وقتنا الحالي تواجه ضغوط مستمرة لكي تجد طرق جديدة للنمو وزيادة قدرتها على المنافسة في ظل بيئة تتسم بالعديد من المتغيرات والتطورات المتسارعة في تقنيات التحول الرقمي، وبالتالي أصبحت الحاجة متزايدة إلى الاتجاه نحو التحسين المستمر في أدائها. وقد جاءت هذه الدراسة لتقوم بقياس أثر هذا التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة من الناحية العلمية:

تستمد هذا الدراسة أهميتها من ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي درست أثر التحول الرقمي في البنوك، وخاصةً على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وما يحدثه ذلك من آثار على ثقة العملاء بالبنوك وسرعة الاستجابة لطلباتهم وكفاءة الموظفين ومعدلات إنجازهم لأعمالهم، ودرجة الاعتمادية، وما تحدثه كذلك من آثار في درجة الأمان التي يحققها البنك في تعاملاته ومدى إحساس العملاء بها.

أهمية الدراسة من الناحية العملية:

يزيد من أهمية هذه الدراسة، من الناحية العملية، أن التحول الرقمي يحظى باهتمامٍ كبير على مستوى العالم، وقد برز الاهتمام به في المنطقة العربية بشكلٍ كبير، وخاصةً في القطاع المصرفي والمالي لملاحقة التطورات الهائلة في هذا الإطار، كما ستتفرد الدراسة بدراسة آثار التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تسعى المصارف السعودية بشكل مستمر لتطوير خدماتها، وتنويعها، وتسويقها، وتحسين جودتها، لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وزيادة قدراتها التنافسية، والعمل على زيادة حصصها السوقية كمًّا ونوعاً، ومن أجل هذا تتنافس المصارف في المملكة العربية السعودية في الأساليب المتبعة في الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لعملائها، وتنوع أشكالها وأساليبها، ومن أهم هذه الأساليب تطبيق التحول الرقمي بمفهومه الشامل.

وتكمن المشكلة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السعودية على جودة الأداء فيها؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو المفهوم الشامل للتحول الرقمي، وما هو واقعه في مختلف القطاعات؟

- ما هي أهم تقنيات التحول الرقمي التي لها تأثير مباشر على القطاع المصرفي والمالي؟

- ما هو واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي وخاصة في المصارف الإسلامية السعودية؟

- ما هو مفهوم جودة أداء الخدمات المصرفية، وطرق قياسها؟

- ما هي العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الأداء بمحاوره المختلفة المتمثلة في سرعة الاستجابة، وكفاءة الموظفين، والاعتمادية، والموثوقية، ودرجة الأمان في العمليات، في المصارف الإسلامية السعودية، وما هي أهم آثار التحول الرقمي على جودة الأداء فيها من وجهة نظر العملاء؟

فرضيات الدراسة:

تنطلق الدراسة في فروضها من فرضية رئيسة هي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وجودة الأداء فيها.

وينبثق من الفرضية الرئيسة فرضيات فرعية تتعلق بالعلاقة بين التحول الرقمي ومحاور جودة الأداء المختلفة، وهي سرعة الاستجابة، وكفاءة الموظفين، والاعتمادية، والموثوقية، ودرجة الأمان في العمليات.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والاعتمادية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وكفاءة الموظفين.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والموثوقية لدى العملاء.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية ودرجة الأمان المتحققة في العمليات.

ويمكن تحديد المتغيرات المستخدمة في هذه الدراسة وفقاً للفروض السابقة كما يأتي:

المتغير المستقل: التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السعودية.

المتغير التابع: جودة الأداء المصرفي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- التعريف بالتحول الرقمي وأهميته ودوره في تطوير القطاع المصرفي والمالي.
- التعرف على واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي العربي، وبخاصة المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية.
- دراسة العلاقة بين التحول الرقمي في المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وجودة الأداء في خدماتها المقدمة لعملائها.
- إبراز دور التحول الرقمي وأثره في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي أصبحت ضرورة ملحة في القطاع المصرفي لتقديم خدماتها بكل يسر وبأقل جهد ووقت.
- إبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في المصارف الإسلامية السعودية.

حدود الدراسة:

تتحدد نتائج هذا الدراسة بالحدود الآتية:

الحد الموضوعي:

دراسة التحول الرقمي وتأثيره علي جودة الأداء المصرفي في المصارف الإسلامية السعودية.

الحد المكاني:

المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية.

الحد الزمني:

تم إجراء الدراسة خلال الأعوام 2019-2021م.

الحد البشري:

تشتمل الدراسة الميدانية على عينة من موظفي المصارف الإسلامية السعودية والعملاء المستفيدين من الخدمات المصرفية بالمصارف الإسلامية السعودية.

منهج الدراسة:

تنطلق منهجية الدراسة من محورين، هما:

الأول: المنهج الاستقرائي:

حيث تم جمع المادة محل الدراسة من مصادرها المختلفة، حيث توجه الباحث في تناول الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، من المراجع العربية والأجنبية، والكتب والدوريات والمقالات والتقارير ذات العلاقة، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث في مواقع الإنترنت المختلفة.

الثاني: المنهج الوصفي التحليلي:

وذلك في دراسة ميدانية للبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية من خلال استبانة تم تصميمها خصيصاً للحصول على البيانات الأولية للوصول إلى أهداف الدراسة، والتي ستصف حالة الجودة التي عليها المصارف الإسلامية بالمملكة الناتجة عن التحول الرقمي فيها،

واستخدام مقياس ليكرت الخماسي في بنائها، ومن ثم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ثم استخلاص النتائج والخروج بالتوصيات.

الدراسات السابقة:

من خلال البحث حول أهم الدراسات السابقة، التي تتناول مواضيع مشابهة لهذه الدراسة، تبين عدم وجود الكثير من الدراسات، ولذلك تم أيضا البحث المكثف، وقراءة أهم الأبحاث العلمية والمقالات المنشورة عبر الإنترنت، وهذه بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

الدراسات العربية:

1- دراسة مها خليل شحادة، بعنوان: "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية"، (دراسة بحثية في مجلة بيت المشورة من رسالة دكتوراة للباحثة في جامعة اليرموك، ع 17، ص 27-69، 2021).

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية من خلال دراسة مفهوم التحول الرقمي وأبعاده، وبيان دور التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي للصيرفة الإسلامية، بالإضافة إلى بحث مدى تحقق مقاصد الشريعة وملائمتها لاستراتيجية التحول الرقمي وصولاً إلى التأصيل الفقهي للتحول الرقمي وبيان المفاسد والمصالح والترجيح بينها. وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلص البحث إلى إن المصرفية الرقمية أصبحت تشكل بديلاً عصريًا للمصارف بشكلها التقليدي، ولا يمكن للمصارف أن تبقى على حالها إذا ما أرادت البقاء، بل عليها الاستعانة بالتكنولوجيا في صلب أعمالها. فلكي تستطيع البقاء في ساحة المنافسة المحلية والعالمية، فإن عليها مواكبة المستجدات من خلال مواكبة طلبات العملاء المتغيرة ومتطلبات العصر، وإلى جواز التحول الرقمي باعتباره تطويرًا لأسلوب عمل المصارف الإسلامية.

2- دراسة رحمه الحاج وصديق عبد الرحمن، بعنوان: "جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية بالتطبيق على بنك الراجحي فرع جامعة الإمام بالسعودية"، (دراسة بحثية في مجلة جامعة أم درمان الاسلامية، ع16، ص 203-224، 2020).

وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية ومستوياتها في البنوك السعودية، ومعرفة العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية المدركة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العملاء وأبعاد جودة الخدمة، وتم استخدام المنهج الوصفي لتتبع الظاهرة موضع البحث، ومنهج المسح الاجتماعي لجمع البيانات من العينة المختارة من مجتمع الدراسة، ومنهج التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن زيادة جودة الخدمة لها تأثير كبير على درجة الثقة، والاعتمادية، وكذلك تعاطف العملاء مع البنك، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمصارف السعودية بصورة ملزمة، وتدريب العاملين عليها.

3- دراسة عمر الطاهر، ونزار عبد الله، بعنوان: "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء – دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب السعودية "، (دراسة بحثية في المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)، ع 14، ص 74-98، 2019).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة بالملموسية، الاستجابة السريعة، التعاطف، الأمان، الموثوقية/الاعتمادية علي رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب السعودية. وتمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس: "ما أثر جودة الخدمة المصرفية وأبعادها على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة؟"، وتفرعت عنه تساؤلات فرعية تبحث أثر كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية علي رضا العملاء. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها. تمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب السعودية، وبلغ حجم العينة 110 عميل من عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب السعودية، وخلصت الدراسة الي أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب السعودية هو بعد الموثوقية/الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان، أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة هو بعد الاستجابة. ونتج عن اختبار فرضيات الدراسة بتحليل الانحدار وجود أثر ذو دلالة معنوية لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية على زيادة رضا عملاء المصارف التجارية محل الدراسة.

4- دراسة صادق السبئي، بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من منظور العملاء –دراسة تطبيقية على بعض البنوك الاسلامية السعودية"، (دراسة بحثية في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، م23، ع97، ص 174-192، 2017).

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الاسلامية في البنوك السعودية من وجهة نظر العملاء، ومعرفة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الالتزام الشرعي)، وتم فيها استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت على عينة من عملاء مصرفي الراجحي والبلاد عددها (69)، وتم جمع البيانات، وتحليلها واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى الجودة للخدمات المصرفية الاسلامية في البنوك محل الدراسة مرتفعة، وأن الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية تختلف من بعد لآخر، فهي في أبعاد الأمان والاعتمادية والملموسة مرتفعة جدا، بينما كانت أقل بالنسبة لبعدي الاستجابة والتعاطف، وبمستوى أدنى بالنسبة لبعد الالتزام الشرعي

5- دراسة صلاح الدين مفتاح الباهي، بعنوان: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان"، (رسالة ماجستير غير منشورة. كلية إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط، 2016).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها المختلفة على رضا زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة اشتملت على 14 فقرة، وقد تم إختيار عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وتم جمع البيانات، وتحليلها واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها إجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني والبنوك الإسلامية الأخرى حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى رضا الزبائن، لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة

ولكي يكون منافساً قوياً للبنوك الأجنبية الأخرى، وللمحافظة على مكانة البنك في القطاع المصرفي، وضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية وضمان رضا الزبائن والمحافظة عليهم، خاصة وأن توقعات وخبرات الزبائن تتفاوت من زبون لأخر، فضلاً عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال.

6- دراسة عاصم رشاد محمد أبو فزع، تحت عنوان: "اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن"، (رسالة ماجستير غير منشورة. كلية إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط، 2015).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، قيمة الزبون ورضا الزبون في المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من المصرف الإسلامي الأردني عن المصارف الإسلامية، والمصرف العربي عن المصارف التجارية. واشتملت عينة الدراسة على عملاء كلا المصرفَين، وقد تم اختيار عينة ملائمة منهم لكل مصرف وتوصلت الدراسة بعد إجراء عملية التحليل للبيانات إلى عدد من التوصيات والنتائج، أهمها: وجود تأثير له دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية (الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الموثوقية؛ والتعاطف) في المصارف الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية، ولم يتأكد للدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن فيما يتعلق بكل من قيمة الزبون ورضا الزبون، وقد توصلت الدراسة إلى بعض التوصيات منها ضرورة سعي المصارف لتحسين مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الموثوقية، الاستجابة، والتعاطف)، وضرورة اهتمام المصارف بتحقيق رضا الزبائن لأنه يعد تقييماً شاملاً للخدمة المصرفية وتوجهات المصرف من وجهة نظر الزبائن.

7- دراسة محمد زرقون، بعنوان: ''تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية"، (ورقة بحثية منشورة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع.30، 2013).

هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمت الدراسة الميدانية على عينة من زبائن ثلاثة بنوك. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن الإنترنت هي أكثر تقنية يلجأ إليها الزبون لطلب خدمة معينة، وكذلك توصلت إلى القول بأن مستوى تفعيل تقنيات الاتصالات والمعلومات يختلف بين البنوك، ويختلف تبعا لذلك مستوى الرضا بين الزبائن.

8- دراسة خالد صالح عبود، بعنوان: "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية دراسة ميدانية على بنك سوريا الإسلامي الدولي"، (ورقة بحثية منشورة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ع.2، ج.28 ،2012)

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية في بنك سوريا الاسلامي، وكذلك ابراز الفوائد التي سيحصل عليها البنك نتيجة قياسه لجودة خدماته، والعمل على تحسينها لتحقيق زيادة أرباحه وزيادة حصته السوقية كذلك.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها رفض الفرضية الدراسية التي تقول إنه لا يوجد «اختلاف» بين توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة بأبعادها المختلفة وبين معرفتهم لمستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات، وأوصت الدراسة بضرورة قيام بنك سوريا الإسلامي الدولي بالعمل على تضييق الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الجودة وما يقدم اليهم بالفعل، وضرورة عمل المزيد من البحوث لمعرفة أسباب عدم رضا العملاء عن بعض الخدمات المصرفية الاسلامية، والعمل على إزالتها.

9- دراسة محمد الشافعي، بعنوان "النقود الإلكترونية ماهيتها، مخاطرها، وتنظيمها القانوني"، مجلة الأمن والقانون بأكاديمية شرطة دبي، السنة 12، ع.1، 2004).

هدفت الدراسة إلى التعريف بالنقود الإلكترونية ومستقبلها وخصائصها والمخاطر لقانونية والأمنية التي يمكن أن تنتج عنها، وقد ركزت الدراسة بصفة خاصة على إبراز أهم الأبعاد القانونية التي يجب على أي تشريع يتعلق بالنقود الإلكترونية أن يأخذها في الاعتبار.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات التي تخدم هدف الدراسة وغايتها، من أهمها أن النقود الإلكترونية هي نقود عادية متطورة، فيمكن اعتبارها كأداة للدفع، وكذلك مخزناً للقيمة ووسيلة للتبادل، ويمكن أن يؤدي انتشار النقود الإلكترونية إلى حدوث بعض جرائم غسيل الأموال والتهرب الضريبي، بالإضافة إلى مضاعفة المخاطر الأمنية المتعلقة بالتزييف والاحتيال، وضرورة وضع ضوابط شديدة بخصوص الجهة التي ستقوم بإصدار النقود الإلكترونية، وكذلك بالنسبة حجم النقود التي سيتم إصدارها، وأن يكون ذلك تحت إشراف حكومي.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة تابيثا دوراي، وستيلا ج.، بعنوان: " التمويل الرقمي وتأثيره على الشمول المالي" "DIGITAL FINANCE AND ITS IMPACT ON FINANCIAL INCLUSION", (ResearchGate, 2019).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التمويل الرقمي (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، ومحافظ الهاتف المحمول (التطبيقات) ، وبطاقات الائتمان وبطاقة الخصم) على الشمول المالي.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استبيان لجمع البيانات الأولية، تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكانت أهم نتائج الدراسة أن سهولة الاستخدام، والراحة، والتوقيت الدقيق، وتسهيلات الحسابات بين البنوك، لها آثار إيجابية على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما أن انخفاض رسوم

الخدمة، والتوقيت الدقيق، لهما آثار كبيرة على محافظ الهاتف المحمول (التطبيقات)، وكذلك أن رسوم الخدمة المنخفضة لها تأثير إيجابي على بطاقة الائتمان، وخلصت الدراسة إلى أن التمويل الرقمي (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومحافظ الهاتف المحمول (التطبيقات)، وبطاقات الائتمان، وبطاقة الخصم، له تأثير كبير على الشمول المالي، وأن التمويل الرقمي يتأثر سلبيا ببعض العوامل مثل الأمان والقدرة على التكيف.

2-دراسة عزمان إسماعيل وآخرون، بعنوان: "العلاقة بين جودة الخدمة وقيمة تصورات العملاء"

"Service quality in peacekeeping mission as a determinant of customer's perceived value: Empirical evidence", (Intangible Capital, Vol 10, No 3,2014).

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الشركات في ماليزيا ومتطلبات العملاء، واستخدمت المنهج التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن العلاقة بين مستوى جودة الخدمات وتوقعات العملاء كانت إيجابية، حيث إن التوقعات كانت مطابقة لمستوى جودة الخدمة التي تم تقديمها للعملاء في الواقع، وأن جميع أبعاد جودة الخدمة، أي الملموسية والاستجابة والموثوقية والضمان والتعاطف، كانت بمثابة محددات مهمة للقيمة المتصورة للعميل في العينة، وهي صالحة كذلك في قطاعات الخدمة المختلفة، كما أشارت النتائج كذلك إلى أن قدرة مقدمي الخدمة على التنفيذ المناسب ، والاستجابة ، والملموسة ، الموثوقية والتأكيد والتعاطف في تقديم الخدمات سوف تستدعي بقوة النتائج الإيجابية والسلوكية اللاحقة الإيجابية (مثل الرضا، والولاء، والقيم الأخلاقية، والإيجابية، والتعاون).

3-دراسة محمد السديري، بعنوان: "أثر الخدمة الذاتية المباشرة التي توفرها البنوك على تحقيق رضا العملاء"

"The effects of self-service web portals on online banking service quality: A theoretical model", (International Journal of Business and Management, Vol. 8, No. 18, 2013).

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الخدمات الالكترونية التي تقدمها البنوك لعملائها على رضاهم.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وجدت قبولاً ورضًا من قبل العملاء، وأن سد فجوة الخدمات المصرفية الالكترونية من منظور العميل سيؤدي إلى تحسين جودتها بشكل كبير، وأن تنفيذ الخدمات الالكترونية من خلال موقع على شبكة الإنترنت أحد نماذج الأعمال التي يجب أن تهتم بها البنوك لسد الفجوة في الخدمات المصرفية المطلوبة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، التي تناولت مواضيع مشابهة لهذه الدراسة، فقد توصلت إلى قلة الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي في البنوك على جودة العمل بها، حيث تناولت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بجودة أداء المصارف تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل، ومدى العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا العميل، فكانت جودة الأداء تمثل المتغير المستقل، وتناول بعضها تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على رضا العميل، أما الدراسات المتعلقة بالتحول الإلكتروني «الرقمي»؛ فقد تناولت بعض الجوانب والمظاهر الخاصة بالتحول الرقمي من منظور المعوقات والمخاطر الأمنية والقانونية والرقابية، ولم تتناول أثر ثورة التحول الرقمي بمنظور شامل على جودة الخدمات المصرفية في المصارف كمتغير تابع.

ولذا؛ فإن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة بأنها تناولت أثر التحول الرقمي على جودة أداء المصارف الإسلامية، وبخاصة آثار التحول الرقمي على الخدمات المصرفية

الإلكترونية فيها، من خلال قياس مستوى جودة أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتم تقديمها في المصارف الإسلامية السعودية ومدى ارتباطها بتفعيل منظومة التحول الرقمي وتطويرها، وهو ما لم يتم تناوله في أي دراسة من هذه الدراسات السابقة.

كما أن الإطار النظري للدراسة شمل التوجهات والتقنيات الحديثة في قطاع العمل المصرفي، وبخاصة ما يُطلق عليه «ثورة التحول الرقمي» الذي أصبح له تأثير كبير ومباشر على قطاع الخدمات المصرفية، إلا أن الاهتمام به من قبل الباحثين ما زال ضعيفاً، لذلك فهو يتطلب مزيداً من الدراسات، خاصة المرتبطة بالتحولات الرقمية «الإلكترونية» وتأثيرها على جودة أداء الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للمصارف في ظل تطورات وابتكارات في تقنية المعلومات والاتصالات سريعة ومتلاحقة، كما شملت الدراسة الوقوف على واقع برامج التحول الرقمي في القطاع المصرفي العربي عامة والمصارف الإسلامية السعودية بشكلٍ خاص.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وأربعة فصول وخاتمة:

المقدمة: تتناول المقدمة الإطار العام للدراسة، وتحتوي على أهمية الدراسة، ومشكلة الدراسة، وفرضيات الدراسة، وأهداف الدراسة، وحدود الدراسة، ومنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، والدراسات السابقة، وما يميز الدراسة الحالية عنها.

الفصل الأول: التحول الرقمي والفجوة الرقمية، ويحتوي على 3 مباحث يتم فيها تناول مفهوم التحول الرقمي وعناصره وواقعه في مختلف القطاعات، والفجوة الرقمية ماهيتها وطرق قياسها وأسبابها وسبل مواجهتها.

الفصل الثاني: تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي، ويحتوي على 3 مباحث تم فيها تناول التقنية المالية "FINTECH" وأحدث التقنيات الرقمية التي أثرت بشكل كبير وواضح في القطاع المصرفي والمالي على مستوى العالم، وهي على وجه الخصوص تقنية سلسلة الكتل "Block Chain"، والعملات الرقمية المشفرة، والمصارف الرقمية.

الفصل الثالث: التحول الرقمي وجودة الأداء في القطاع المصرفي، ويحتوي على 4 مباحث يتم فيها تناول واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي بوجه عام والقطاع المصرفي في الدول

العربية بوجه خاص، ثم يتم تناول نشأة وتطور المصارف الرقمية في دول الخليج العربي، وعرض واقع التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السعودية، ثم يتم تناول جودة الأداء في المصارف، وطرق قياس جودة الخدمات البنكية، وأهم النماذج المستخدمة في قياسها ميدانياً.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية، ويحتوي على 4 مباحث يتم فيها تناول منهج الدراسة الميدانية، ومجتمع وعينة الدراسة، ومحاور وفقرات الاستبانة، وكذلك يتم تناول أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة، ثم عرض خصائص عينة الدراسة، وتحليل النتائج الإحصائية، ومقارنة نتائج الدراسة بين مجموعتي العملاء والموظفين، واختبار فروض الدراسة.

الخاتمة: النتائج والتوصيات، حيث تم عرض النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، وكذلك نقاط مستقبلية مقترحة للبحث في إطار موضوع الدراسة، وتلاها عرض قائمة المراجع والملاحق، ثم السيرة الذاتية المختصرة للباحث.

الفصل الأول

التحول الرقمي والفجوة الرقمية

ما يشهده العالم من تطورات هائلة وسريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تؤثر في مختلف المجالات والأنشطة بشكلٍ كبير، تشير إلى أننا في عصرٍ جديد يزداد فيه تأثير التحول الرقمي "**Digital Transformation**" بشكلٍ كبير وغير متوقع، ولذلك فمن المهم أن يتم دراسة ما نمر به من تحولات وتطورات، وكيف يمكن التفاعل معها إيجابياً وتفادي سلبياتها المحتملة.

وسوف يتم في هذا الفصل، من خلال ثلاثة مباحث، تناول مفهوم التحول الرقمي وعناصره وواقعه في مختلف القطاعات، والفجوة الرقمية ماهيتها وطرق قياسها وأسبابها وسبل مواجهتها.

1.1. ماهية التحول الرقمي:

نظرًا لأن مفهوم التحول الرقمي قد يبدو مختلفًا لكل جهة أو مستوى، ومن مكان إلى آخر في العالم، فإنه سيكون من الصعب تحديد تعريف ينطبق على الجميع، لذا سيتم في هذا المبحث توضيح حقيقة مفهوم التحول الرقمي وأهم عناصره وأهميته والأسباب الرئيسة التي تؤكد ضرورته.

1.1.1. تعريف التحول الرقمي Digital Transformation:

توجد العديد من المصطلحات المرتبطة بمفهوم التحول الرقمي مثل الثورة الرقمية، والثورة الصناعية الرابعة، والاقتصاد الرقمي، المجتمع الرقمي، سيتم تعريفها في البداية، ثم يتم تعريف مفهوم التحول الرقمي.

1.1.1.1. الثورة الرقمية Digital Revolution:

تم إطلاق اسم «العصر الرقمي» أو «عصر الثورة الرقمية» على العصر الحديث، منذ ظهور أجهزة الحاسوب وغيرها من الأجهزة التي تتعامل بالنظم الرقمية، في ثمانينيات القرن الماضي.

وقد أحدث التقدم الكبير والمتلاحق في تكنولوجيا الاتصالات ثورة معلوماتية، أطلق عليها اسم «الثورة الصناعية الثالثة»، وأدى إلى نقلة كبيرة في وسائل الاتصالات وتبادل المعلومات، وأصبح العالم على اتساع أطرافه قرية صغيرة يتم فيها تبادل المعلومات إلكترونياً وبسرعة كبيرة عبر الإنترنت. (1)

ويمكن تعريف الثورة الرقمية على أنها التغيرات الشاملة التي أحدثتها الحوسبة الرقمية وتقنية الاتصالات ابتداء من النصف الثاني من القرن العشرين .بشكل مشابه لما أحدثته الثورة الزراعية والثورة الصناعية في الماضي، وقد حددت الثورة الرقمية بذلك بداية عصر المعلومات. (2)

1.1.1.2. الثورة الصناعية الرابعة Fourth Industrial Revolution:

قامت الثورة الصناعية الأولى باستخدام طاقة الماء والبخار وذلك باستخدام الآلات في عملية الإنتاج، بينما استخدمت الثورة الصناعية الثانية الطاقة الكهربائية لتحقيق الإنتاج الضخم، ثم كانت الثورة الصناعية الثالثة «الثورة الرقمية»، والتي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأتمتة الإنتاج. الآن تعتمد الثورة الصناعية الرابعة على الثورة الصناعية الثالثة، ولكنها تتميز بمزيج من التقنيات بما في ذلك الروبوتات، وإنترنت الأشياء (IoT)، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والسيارات ذاتية القيادة، وتقنية سجلات التوزيع «البلوك تشين». (3)

ويصف الرئيس التنفيذي للمنتدى الاقتصادي العالمي، في كتابه (الثورة الصناعية الرابعة)، «هذه الثورة الرابعة تختلف بشكل جوهري عن الثورات الصناعية الثلاثة السابقة، حيث تميزت بالتقدم التكنولوجي، وتتمتع هذه التقنيات بإمكانيات كبيرة في توصيل عدد ضخم يصل إلى

---

(1) عابد بن عابد العبدلي، "التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية"، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، 2005 (مكة المكرمة: جامعة أم القرى،2005): 9.

(2) Margaret Rouse ،Information Age,2014, reviewed [22-01-2019] , https://searchcio.techtarget.com/definition/Information-Age

(3) زهير رضوان، الذكاء الاصطناعي وأثره على التنمية، مركز أسبار للدراسات والبحوث والإعلام، 2018، https://multaqaasbar.com/التقرير-الشهري-34.

مليارات الأفراد حول العالم إلى الانترنت، وتحسين كفاءة الأعمال جذريا، والمساعدة في تحديث البيئة من خلال إدارةٍ أفضل للأصول» [4].

وقد تم استخدام مصطلح «الثورة الصناعية الرابعة» لأول مرّة في عام 2016، من قِبل المنتدى الاقتصادي العالمي، وقد صاغه المنتدى بأنه يشير إلى حقبة تتميز باندماج التقنيات التي تزيل الخطوط الفاصلة بين الانسان والآلة والتكنولوجيا، حيث يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة الصناعة، والتقليل من عدد الأيدي العاملة فيها، بحيث ينحصر دور الإنسان في الصناعة على الإشراف، ويمكن القول بأنها حقبة ستتقاسم فيها الروبوتات المسؤولية والمهام مع البشر. [5]

1.1.1.3. الاقتصاد الرقمي Digital Economy:

أدى الانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "ITC"، واستخدام شبكة المعلومات (الإنترنت)، إلى تغيير أنواع النشاط الاقتصادي في التجارة والاستثمار والمال والأعمال، وقد أدى ذلك إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد، وهو ما يُطلق عليه «الاقتصاد الرقمي».

وقد تعددت الآراء حول مفهوم الاقتصاد الرقمي، ولعل من أهم ما كتب حول تعريفه، أنه «الاقتصاد المرتبط بما يسمى مجتمع المعلومات وهو الذي يمثل رؤية مستقبلية تكون فيه المعلومات هي العنصر الأساس للاقتصاد والعلاقات البشرية من خلال بنية رقمية عالمية تضمن تحقيق ذلك في كافة مجالات الحياة» [6].

---

4) كلاوس شواب، رئيس ومؤسس المنتدى الاقتصادي العالمي، *الثورة الصناعية الرابعة*، 2016.

(5) تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي، https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1/، (2016): 19.

(6) بوشول فائزة، قطاف ليلى وعماري عمار، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر"، (*مجلة الباحث*– جامعة سطيف، ع.5، 2007): 135.

وقد تم تعريفه أيضا بشكل آخر على أنه: «الاقتصاد الذي يعتمد على التكنولوجيا الرقمية، ويحسن توظيف المعلومات في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة الرقمية، ومصدر للابتكارات» [7].

ومما سبق يمكن القول أن أهم عناصر مفهوم الاقتصاد الرقمي تتمثل في المعلومات وهي العنصر والمورد الرئيس له، والبنية الرقمية العالمية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأنشطة والمعاملات الاقتصادية اليومية التي تتم من خلال الشبكة العالمية عبر الأشخاص، الشركات، الأجهزة، البيانات.

1.1.1.4. المجتمع الرقمي Digital Society:

أدت التطورات الهائلة والمتسارعة في تقنية المعلومات والاتصالات، ابتداءً من ثمانينيات القرن الماضي، إلى بروز أنشطة اقتصادية واجتماعية وثقافية لم تكن مألوفة من قبل، أدت إلى ظهور مجتمع يعتمد على المعرفة والتكنولوجيا الرقمية.

ويقاس الآن مدى تقدم المجتمعات بمدى كونها مجتمعات معلوماتية، بمعنى أن تقدم هذه المجتمعات يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات، حيث تُعتبر المعلومات هي القوة الدافعة لتطورها وتقدمها، ويمكن القول إن المجتمع الرقمي «هو المجتمع الذي تُستخدم فيه المعلومات بكثافة، لتصبح العنصر الرئيس للحياة بكافة جوانبها الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية، فالمعرفة هنا تُمكن اعتبارها مورداً استثمارياً ومجالاً رئيساً لتشغيل العمالة ومصدراً استراتيجيا للدخل القومي» [8].

---

(7) حسن مظفر الرزو، *مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت*، ط1، (الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، 2006)، 13.

(8)عصام أحمد فريحات، "إعداد القوى العاملة لمجتمع المعلومات"، (*مجلة الإدارة العامة للتقنيات التربوية والمعلوماتية*، 19 ديسمبر 2004م): 6-8.

ووفقا لتقرير التنمية الإنسانية والذي يحمل عنوان «نحو إقامة مجتمع المعرفة»؛ يتكون المجتمع الرقمي من بيانات وإرشادات وأفكار تملكها المجتمعات، توجه السلوك البشري في كافة المجالات، حيث إن المجتمع الرقمي يقوم أساساً على إنتاج المعرفة وتوظيفها ونشرها في جميع المجالات الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، الثقافية، وفي الحياة العامة والخاصة، وصولاً إلى تحقيق التنمية البشرية. وقد خلص التقرير إلى أن المعرفة تكاد تكون غائبة في أمة العرب الآن، ومن أراد العزة لأمة العرب في هذا العصر فعليه الإسهام بإخلاص في إقامة مجتمع المعرفة في ربوع الوطن العربي [9].

وعرّفته منظمة اليونسكو بأنه: «المجتمع الذي لديه قدرات تمكنه من إنتاج المعلومات واستخدامها ومعالجتها ونقلها من أجل تحقيق التنمية الإنسانية» [10].

وقد تم تنظيم القمة العالمية لمجتمع المعلومات [11]، والتي ارتكزت على ضرورة تطوير قوانين وسياسات وخدمات الاتصالات وذلك لمواكبة ظهور مجتمع المعلومات، وقد عقدت دورتها الأولى في جنيف في ديسمبر 2003م، والدورة الثانية في تونس في نوفمبر 2005م.

1.1.1.5. التحول الرقمي Digital Transformation:

توجد عدة تعريفات للتحول الرقمي، ولكن بشكلٍ عام يمكن إيجاز أهم التعريفات فيما يلي:

---

(9) تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003، "نحو إقامة مجتمع المعرفة".

(10) UNESCO. Towards Knowledge Societies. Paris: Unesco Publishing, 2005, p.27.

(11) القمة العالمية لمجتمع المعلومات، 18 نوفمبر 2005 (تونس، 2005)

التحول الرقمي هو تغيير في نمط القيادة، وتشجيع الابتكار واستحداث نماذج أعمال جديدة، وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحسين تجربة موظفي المؤسسة وشركائها ومورديها وعملائها وأصحاب المصلحة [12].

ويعرّفه آخرون بأنه: «التحولات المتعلقة بتطبيق التقنيات الرقمية في جميع جوانب الحياة البشرية» [13].

ويتناول هذا التعريف الأخير كيف أن التحول الرقمي يمتد إلى ما بعد الأعمال التجارية إلى المجتمع ككل، ويمكن اعتباره أنه التعريف الأكثر شمولاً وواقعية لمفهوم التحول الرقمي.

مما سبق يظهر بوضوح أن التحول الرقمي ليس أتمتة العمليات والإجراءات الحالية فقط، أي أنه لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً وخارجياً من خلال تطوير وتغيير نماذج العمل يصاحبه تطبيق للتقنيات الرقمية، وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف بشكل أسهل وأسرع، وبذلك فهو يعتبر من أهم أدوار الإدارة العليا وليس إدارة تقنية المعلومات فقط.

وقد شمل التحول الرقمي معظم شؤون حياتنا، وسيتم فيما يلي عرض عينة من المصطلحات الجديدة التي توضح ما شملته هذه الثورة الرقمية من قطاعات ومجالات مختلفة في حياتنا، وقد رُمز لها بالرمز "e" إشارة إلى كلمة إلكتروني "electronic": [14]

---

(12) David Terrar, what-is-digital-transformation، Enterprise Digital Summit in Paris, 2015, at:
http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation
[15.02.2019]

(13) Stolterman, Erik ؛Croon Fors, Anna, Information Technology and the Good Life, (Information Systems research: relevant theory and informed practice, ISBN8-8094-4020-1, [2004], 689.

(14) نبيل علي & نادية حجازي، *الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة*، (الكويت، سلسلة عالم المعرفة، العدد 318، 2005)، ص20.

- الحكومة الإلكترونية "e-government"
- التجارة الإلكترونية "e-commerce"
- الأعمال الإلكترونية "e-business"
- الخدمات الإلكترونية "e-services"
- البنوك الإلكترونية "e-banks"
- النقود الإلكترونية "e-money"
- المحفظة الإلكترونية "e-wallet"
- الأمن الإلكتروني "e-security"
- التسويق الإلكتروني "e-marketing"
- التصويت الإلكتروني "e-voting"
- المزاد الإلكتروني "e-auction"
- البصمة الإلكترونية "e-signature"
- المحتوى الإلكتروني "e-content"
- خدمات الصحة الإلكترونية "e-health"
- التعليم الإلكتروني "e-learning"
- التأشيرة الإلكترونية "e-visa"
- الإعلام الإلكتروني "e-media"

1.1.2. عناصر التحول الرقمي:

يشمل التحول الرقمي منظومة شاملة تحتوي على عدة عناصر رئيسة، وهي تقنيات المعلومات والاتصالات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، سيتم توضيحها كالآتي [15]:

- التقنيات: يتم تطبيق التحول الرقمي باستخدام بنية متكاملة من الأجهزة، والبرمجيات ووسائط التخزين، التي تعمل ضمن مراكز معلومات تسمح باستخدام جميع مواردها ومكوناتها بكفاءة تشغيلية عالية.

(15) د. عدنان البار، "تقنيات التحول الرقمي"، (جامعة الملك عبد العزيز، 2018): 5.

- البيانات: تعتبر البيانات من أهم عناصر التحول الرقمي، حيث يجب تحليل البيانات بشكل فعال ومستمر للوصول إلى بيانات كاملة وموثوقة، وذلك من خلال توفير أدوات متطورة للبحث عن البيانات والتحليل الإحصائي والتنبؤ بالمستقبل.
- الموارد البشرية: تعتبر الموارد البشرية المؤهلة القادرة على استخدام تقنية المعلومات، ولديها خبرات عملية مع قناعةٍ كاملةٍ بالتغيير والتطوير، عنصراً ضرورياً كي تتمكن المؤسسات من تطبيق برامج التحول الرقمي.
- العمليات: ويتضمن ذلك إنشاء إجراءات وسياسات جديدة تشمل كافة النشاطات والعمليات بالشركة مع مراعاة ترابطها مع التقنيات اللازمة والبيانات والتطبيقات المطورة.

1.1.3. أهمية التحول الرقمي:

أصبح التحول الرقمي في الآونة الأخيرة من الضروريات والأولويات لكافة المؤسسات التي تسعى إلى تحسين منتجاتها وخدماتها وتيسير وصولها للمستفيدين، وليس المقصود بالتحول الرقمي كما تم الإشارة الى ذلك من قبل هو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة فقط، بل هو برنامج شامل للمؤسسة بشكل عام، فيشمل أسلوب عملها داخلياً، وكيفية قيامها تقديم الخدمات المختلفة لجمهورها، لجعلها تتم بشكل أسرع وأسهل مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت في آن واحد، وقد أصبحت الضرورة للتحول الرقمي أكثر مما مضى، ويرجع ذلك إلى التطور الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة جوانب الحياة، سواء كانت تخص الأفراد أو كانت مرتبطة بالمعاملات مع القطاع الخاص أو القطاع الحكومي، لذلك نجد أن هناك ضغطاً كبيراً من كل شرائح المجتمع على الهيئات والشركات لتطوير خدماتها وتحسينها وإتاحتها على القنوات الرقمية [16].

ويمكن اعتبار السبب الأكبر في اهتمام الشركات بالتحول الرقمي هو أن الأمر أصبح قضية بقاء بالنسبة للكثيرين، فإن لم تسارع الشركات في مواكبة التطورات حولها فستفشل حتماً وتخرج من السوق، وقد اختفت بالفعل بعض الشركات من السوق، بسبب عدم تكيفها مع

(16) المرجع السابق، ص3.

التحولات الرقمية الجديدة، من بينها شركة الجوالات الشهيرة نوكيا وبلاك بيري، وقد أفادت أبحاث شركة IDC للاستشارات في تقريرها "توقعات التحول الرقمي العالمي لعام 2021"، أنه «بحلول نهاية عام 2022؛ سيصل الإنفاق على التحول الرقمي (DX) إلى 1.8 تريليون دولار في جميع أنحاء العالم» [17].

ومن أهم الأسباب التي تجعل قادة الأعمال يفكرون في التحول الرقمي [18] أنه:

- ✓ سيزيد أرباحهم، ففي استطلاع حديث، أجرته مؤسسة الدراسات والأبحاث العالمية «جارتنر»، قال 56% منهم إن برامج التحول الرقمي قد تسببت في زيادة الأرباح بالفعل.
- ✓ سيجعلهم أكثر كفاءة، وقد أظهرت الأبحاث أن «تسعة من عشرة من صناع القرار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يقولون: أن الأنظمة القديمة تحول دون الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية التي يحتاجونها ليصبحوا أكثر نموا وكفاءة».
- ✓ سيحظون برضا زبائنهم، وكذلك برضا الموظفين الداخليين، فقد اعتمد الناس بشكل كبيرٍ على الخدمات الرقمية في جميع جوانب حياتهم، مثل التسوق الالكتروني عبر الإنترنت باستخدام أجهزتهم المحمولة، وهم في انتظار الشركات للحاق بهم.

1.2. واقع التحول الرقمي:

لقد غير التحول الرقمي الطريقة التي تتم بها الأمور في المجتمع بشكلٍ كامل، خاصة في عالم التجارة والأعمال، فمن لديه عمل تجاري أو أي نشاط اقتصادي بصفة خاصة لا

---

(17) Robert Parker, Shawn Fitzgerald, Worldwide Digital Transformation 2022 Predictions at: https://www.idc.com/research/viewtoc.jsp?containerId=US47115521 ,Oct2021, [25.05.2022].

(18) https://enterprisersproject.com/what-is-digital-transformation [25.02.2019]

يمكنه أن يظل بعيداً عن التحول الرقمي، بل عليه أن يستعد لمواكبة التطورات المتلاحقة وزيادة قدرته التنافسية.

وفي هذا المبحث سيتم عرض واقع التحول الرقمي في مختلف المجالات، وبخاصة واقع التحول الرقمي في المؤسسات والشركات على مستوى القطاعين الخاص والحكومي، وكذلك في مجال التجارة الإلكترونية والقطاعات الاقتصادية المختلفة.

1.2.1. التحول الرقمي في القطاعين الحكومي والخاص:

أجمع كثير من العاملين، في برامج التحول الرقمي، أن المؤسسات والشركات التي واكبت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولحقت بعصر التحول الرقمي قد أدى ذلك إلى توفير التكلفة والجهد بشكلٍ كبير، وتحسين كفاءة التشغيل، وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالخدمات المقدمة للمستفيدين، وايجاد الفرص للعمل على تقديم خدمات حديثة ومتطورة مختلفة عن الخدمات التقليدية، كما أنه ساعد الشركات على التوسع والوصول إلى عدد أكبر من الجمهور.

ويمكننا إيجاز أهم التطورات التي أحدثتها عملية التحول الرقمي كذلك بشكل عام في القطاع الحكومي والخاص كما يلي [19]:

- ✓ زيادة كفاءة الاتصالات وسرعتها وخفض تكاليفها.
- ✓ خفض تكاليف الإنتاج.
- ✓ الوصول للمعلومات الدقيقة وبشكل سريع لدعم الإدارات العليا في اتخاذ القرارات الصحيحة.
- ✓ تبسيط العمليات والإجراءات في المؤسسات وجعلها أكثر كفاءة وسهولةً.
- ✓ تقليل التزوير وتقليل وقوع الأخطاء.

---

(19) إبراهيم بختي، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، (المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8-9 مارس 2005، جامعة ورقلة، 2005)، ص320.

- ✓ تقديم عدد أكبر من الخدمات وبمستوى أفضل.
- ✓ حسن استغلال الوقت وحسن استثمار المخزون والموارد المختلفة.

وبالإضافة إلى ذلك؛ ساعد التحول الرقمي على إعادة التوزيع للأعمال على المستوى الإداري والجغرافي، حيث أصبح في الإمكان إتمام خدمات كثيرة دون الحاجة إلى التواجد في مكان العمل، وهذا ما يُسمى بالإدارة الإلكترونية [20].

كما عزز التحول الرقمي الميزة التنافسية، وذلك من خلال زيادة جودة الخدمات، وزيادة كفاءة التشغيل والقدرة على الابتكار وتطوير المعرفة، بالإضافة إلى تحسين العمليات، وكسر حواجز المكان وكذلك الوقت، وزيادة الإنتاجية، وتخفيض التكلفة، وتقليل الوقت المستغرق في تسويق المنتج، وإيجاد فرص جديدة [21].

ويمكننا القول إن التحول الرقمي كان له دور في زيادة القدرة على مواجهة الفساد الإداري والمالي في القطاعين الخاص والحكومي نتيجة استخدام التقنية الحديثة، والتي أصبح لها دور في محاصرة الفساد.

1.2.2. التحول الرقمي في مجال التجارة الإلكترونية:

أدى تطور تقنيات التحول الرقمي فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية إلى إحداث تطوير كبير في مجال التجارة الإلكترونية، حيث سهلت عملية الدفع باختصارها للوقت والتكلفة، وسيتم فيما يأتي عرض واقع التحول الرقمي وأهم التطورات في مجال التسويق الإلكتروني بعناصره المختلفة [22]:

---

(20) عواطف يونس إسماعيل الزيواني، "انعكاسات التجارة الإلكترونية على الأداء التسويقي للمنظمات الخدمية"، (أطروحة دكتوراه، غير منشورة، إدارة أعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الموصل، 2004)، 58-57.

(21) فالح عبد القادر الحوري، "استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية"، (أطروحة دكتوراه، غير منشورة، إدارة أعمال، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، 2004)، 72.

(22) Michael E.Porter, "Strategy and the Internet", (Paris, Harverd business Review,03-2001), 70.

- تحولت جميع عمليات الخدمة ابتداء من مرحلة تصميمها ثم تنفيذها إلى مرحلة عملية الشراء من طرف الزبون الى عمليات تتم إلكترونياً عن طريق الشبكة الإلكترونية، فعرض الخدمات والتواصل مع الزبائن والاستجابة لطلباتهم أصبح يتم عن طريق القنوات والمنصات الرقمية المختلفة.
- سهولة عمل بحوث تسويقية من خلال الحصول على المعلومات الخاصة بالمنافسين والحصص السوقية وسلوكيات العملاء والقوى البيعية، وكل هذا عن طريق الإنترنت.
- تطبيق ما يطلق عليه الخدمة الكاملة وذلك عن طريق تنفيذ كل العمليات المرتبطة بالخدمة ابتداء من مرحلة إنتاجها حتى وصولها إلى العميل إلكترونياً، وبدون أي تواصل مباشر من مقدم الخدمة.
- متابعة الأسعار السائدة إلكترونياً بشكل متواصل، وتحديد الأسعار المناسبة.
- إمكانية التحكم في التقلبات المفاجئة التي تحدث في أسعار السوق واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
- تقليص دور الوسطاء، وذلك عن طريق القنوات الإلكترونية على الإنترنت، حيث يمكن للعميل عن طريقها الوصول الى المعلومات والتفاصيل التي يريدها عن الخدمة التي يريد استخدامها، وكذلك يمكنه الاطلاع على الخدمات المختلفة والمقارنة بينها.
- إيجاد التفاعل بين مقدمي الخدمات وطالبيها وذلك عن طريق عناصر المزيج الترويجي المختلفة كالدعاية والإعلان والعلاقات العامة، وأدى هذا التفاعل إلى أن يتمتع العميل بالوصول إلى المعلومات بشكل كامل، ولا يقدم على شراء أي منتَج أو خدمة حتى يفهم جميع المزايا التي سوف يحصل عليها، ويتأكد أن ذلك المنتَج أو تلك الخدمة التي سيشتريها هي بالفعل ما يريده.
- ظهور ما يسمى بالأسواق والمحلات الافتراضية كبديل للمتاجر والمباني.
- أصبح بمقدور العميل التواصل مع مقدمي الخدمة على مدار الساعة من خلال قنوات ومنصات رقمية.

1.2.3. التحول الرقمي في بعض القطاعات الاقتصادية:

كان للتحول الرقمي دورٌ كبير في كثير من القطاعات الاقتصادية والصناعات المختلفة، وسيتم فيما يأتي عرض بعض أمثلة لمظاهر التحول الرقمي في عدد من القطاعات الاقتصادية:

1.2.3.1. التحول الرقمي في قطاع المواصلات:

شهد قطاع المواصلات تغييرات جذرية مع ظهور الخدمات الحديثة للتوصيل الحديثة وخاصة تطبيقات الجوال (أوبر، كريم)، والجدير بالذكر أن شركة أوبر وهي أكبر شركة توصيل ركاب على مستوى العالم لا تملك سيارةً واحدةً، [23] ومن أحدث التطورات الرقمية في هذا القطاع بدء ظهور خدمات تجريبية للتاكسي الطائر.

1.2.3.2. التحول الرقمي في قطاع السياحة والسفر:

ومن أوضح الأمثلة على التطورات الهائلة في قطاع السياحة والسفر فيما يتعلق بالتحول الرقمي أن أكبر شركة إيواء في العالم "**Airbnb**" لا تملك غرفة واحدة؛ بل هي عبارة عن موقع على الإنترنت يتيح للأشخاص تأجير واستئجار أماكن سكن، فمن خلال **Airbnb** يمكن الوصول إلى 7 ملايين مكان فريد للإقامة في أكثر من 100000 مدينة، و191 دولة ومنطقة، وقد تأسس الموقع في عام 2008[24].

وكذلك؛ فإن شركات الطيران أصبحت الآن تقدم خدمات الحجز الإلكتروني عن طريق مواقعها على الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان.

1.2.3.3. التحول الرقمي في قطاع الإعلام:

أحدث التحول الرقمي نقلة هائلة في الصناعة الإعلامية وأنماط إنتاج المعلومات ونشرها، حيث أدى هذا التطور إلى ظهور ما يسمى الإعلام الجديد الذي يقوم على تدفق المعلومات

---

(23) راجع موقع شركة أوبر على الإنترنت، https://www.uber.com/sa/en/about/.

(24) راجع موقع شركة Airbnb على الإنترنت، https://www.airbnb.org/about.

عبر شبكة الإنترنت والهواتف المحمولة، بما في ذلك مواقع التواصل الاجتماعي، وقد حقق الإعلام الرقمي الاكتساح الكبير، وفرض السيادة المطلقة من حيث الانتشار، إضافة إلى التنوع اللامتناهي في رسائله ومحتواه نظرا لما يملكه من قدرات ومقومات تمكنه من الوصول للجميع من خلال وسائل وأشكال مختلفة منها على سبيل المثال لا الحصر، المواقع الإعلامية على شبكة الإنترنت، والصحافة الالكترونية، وخدمات البث الحي للقنوات التلفزيونية، والإذاعية على مواقع الانترنت، والإعلانات التجارية عبر مواقع الانترنت، والمدونات، واستخدام الهواتف الذكية في البث التلفزيوني. (25)

1.3. الفجوة الرقمية وتحديات التحول الرقمي:

تعتبر الفجوة الرقمية بين الدول من أكبر التحديات التي تواجه التحول الرقمي حيث ظهر مصطلح الفجوة الرقمية بعد التطورات الهائلة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بداية من النصف الثاني من القرن الماضي، وهو ما أُطلق عليه «الثورة الرقمية»، ولم تتمكن العديد من المجتمعات من مواكبة هذه الثورة الرقمية، وكان أول ظهور لمصطلح «الفجوة الرقمية» في الولايات المتحدة عام 1995م من خلال تقرير وزارة التجارة الأمريكية والذي يسمى "السقوط من فتحات الشبكة"، ثمّ اتسع تداول هذا التعبير على نطاق عالمي، فشاع استخدام مصطلح «الفجوة الرقمية» ليدل على الفجوة بين مَن يمتلكون المعرفة والقدرة على مواكبة الثورة الرقمية والاستفادة منها، وبين مَن لا يستطيعون القيام بذلك. (26)

وقد صار الفارق بين الدول وبعضها يقاس بمدى الفجوة الرقمية بينها، وهذا يجعل العمل على ردم هذه الفجوة من أكبر التحديات أمام الدول النامية حتى تتمكن من تحقيق النهضة

---

(25) ايمان متولى، "التحول الرقمي وتأثيره على المجلات المصرية المصورة الأكثر شهرة على منصات التواصل الاجتماعي"، (كلية التربية الفنية، جامعة حلوان، بحوث في التربية الفنية والفنون، المجلد 21، العدد 2، أبريل 2021)، ص 135.

(26) الزبير بلهوشات،محمد رحايلي، "مجتمع المعلومات والمعرفة العربي والفجوة الرقمية"، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 ، العدد 03 ، ديسمبر 2021)، ص 185.

الاقتصادية واللحاق بركب الثورة الرقمية، بل إن عالمنا صار اليوم يتم تقسيمه على أساس هذه الفجوة الرقمية، إضافةً إلى التقسيمات السابقة، فقد قامت منظمة الأمم المتحدة بعمل هذا التقسيم الرقمي لدول لعالم إلى أربع مجموعات [27]:

- ✓ المجموعة الأولى من الدول والتي يمكن اعتبارها الدول القائدة للثورة الرقمية، وهم: أمريكا الشمالية (الولايات المتحدة وكندا)، أوروبا الغربية، واليابان.
- ✓ المجموعة الثانية من الدول والتي يمكن اعتبارها القادة المحتملين للثورة الرقمية، وهم دول جنوب أوروبا: كاليونان، إسبانيا والبرتغال.
- ✓ المجموعة الثالثة من الدول وهي الدول المستفيدة من ثمار الثورة الرقمية وهم البرازيل، ودول جنوب شرق آسيا.
- ✓ المجموعة الرابعة هي التي يمكن اعتبارها الدول المهمشة والتي مازالت بعيدة عن اللحاق بركب الثورة الرقمية، وتضم باقي العالم.

وقد أظهر تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات لقياس مجتمع المعلومات لعام 2018 [28] زيادة الفجوة الرقمية بين الدول على مستوى العالم، وهذا يسبب قلقا كبيرا بالنظر إلى معدل التطورات التقنية المتلاحقة والسريعة، بينما تواجه الدول النامية خطر التخلف عن هذا الركب، مما يوجب القيام بالكثير من الخطوات السريعة والمهمة للتغلب على هذه المشكلة.

1.3.1. «الفجوة الرقمية» ماهيتها وطرق قياسها:

سنستعرض في هذا القسم مفهوم الفجوة الرقمية، وكذلك الطرق والمؤشرات العالمية المستخدمة في قياسها.

---

(27) بعلي، حمزة، وآخرون، "الفجوة الرقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة"، (جامعة الحاج الأخضر، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر. 2008)، ص (10-11).

(28) https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2018-SUM-PDF-A.pdf، [25.02.2019].

1.3.1.1. مفهوم الفجوة الرقمية:

تم تعريف مفهوم الفجوة أو الهوة الرقمية بأنه: الفارق في توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وكذلك توفر المهارات اللازمة للتعامل معها والاستفادة منها؛ بين الدول المتقدمة التي تقوم بإنتاج هذه التكنولوجيات وبين الدول النامية التي لا تستطيع المساهمة في إنتاجها. وعرّفها آخرون بأنها: الفارق في مدى توفر هذه التكنولوجيات للأفراد بين الدول المتقدمة والدول النامية، ومدى توفر البنية التحتية اللازمة للحصول على المعلومات. أما التعريف الشامل؛ فيضم إلى جانب الوصول إلى مصادر المعرفة، الاستفادة منها واستيعابها من خلال التعليم والتدريب، وبالتالي استثمارها في المجالات المختلفة اقتصادياً وثقافياً واجتماعياً [29].

1.3.1.2. قياس الفجوة الرقمية:

يعتمد قياس الفجوة الرقمية على مدى توفُّر متطلبات التحول الرقمي الذي يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك مدى الارتباط بالإنترنت، ومع تضاعف أهمية التحول الرقمي بهذا الشكل الكبير؛ أصبح من الأهمية بمكان ضرورة قياس مدى تقدّم الدول نحو ظاهرة التحول الرقمي، وقد تم وضع عدة مؤشرات قياسية لذلك على المستوى الدولي، منها [30]:

- مؤشر تطبيق الرقمنة الصادر عن البنك الدولي 2016.
- مؤشر التطور الرقمي الخاص بكليّة فليتشر في جامعة تافتس، بالشراكة مع شركة ماستركارد (Digital Evolution Index, 2017).
- مؤشر الرقمنة لشركة البحث BBVA Research (the Digitization Index, 2016).

---

(29) نبيل علي & نادية حجازي، *الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة*، 29-30.

(30) صفا مصطفى، "كيف نقيس التحول الرقمي في الدول العربية، البوابة العربية للتنمية"، على الرابط: http://arabdevelopmentportal.com/ar/blog/how-measure-digital-transformation-arab-countries, [28.02.2019].

- تصنيف التنافسية الرقمية العالمي 2018 لمركز التنافسية العالمية، من خلال ثلاثة عوامل أساسية وهي (التكنولوجيا، والمعرفة، والجاهزية المستقبلية) وذلك ليتم قياس القدرة على استكشاف التقنيات الرقمية وتطبيقها.
- مؤشر التمكين الرقمي الصادر عن شركة أليانز وأولر هيرميس (Enabling Digitalization Index (EDI) 2018).
- مؤشر تليفونيكا للحياة الرقمية 2016 (TIDL) الصادر عن شركة تليفونيكا، ويعتمدعلى 3 مؤشرات فرعية، هي:
  - درجة الانفتاح الرقمي: ويهتم هذا المؤشر بقياس (حرية استخدام الإنترنت والانفتاح، والخدمات العامة الرقمية).
  - الثقة الرقمية: وتقيس (درجة الاعتماد الرقمي، والخصوصية والأمن).
  - ريادة الأعمال الرقمية: ويرتبط هذا المؤشر بمدى (محو الأمية الرقمية، وانتشار الأعمال التجارية الرقمية، والابتكار، والتمويل).

وأما إقليميا في المنطقة العربية؛ فهناك بعض الجهود التي تمت لقياس الاقتصاد الرقمي، مثل قيام منظمة الإسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا) مؤخرا بنشر دراسة تحت عنوان «منظور الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية» وذلك لقياس درجة تحول الدول العربية نحو الاقتصاد الرقمي، وتستند الدراسة على ستة عناصر للقياس وهي: (البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومدى القدرة على تحمل تكاليفها، قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات: الابتكار والنواحي المالية؛ ؛ القدرات البشرية والبحث العلمي؛ استخدام الأفراد وقطاع الأعمال والحكومات لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ الأثر الاقتصادي؛ الأثر الاجتماعي) [31].

---

(31) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا بالأمم المتحدة "الإسكوا"، (دراسة عن منظور الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية، 2017)، 39.

1.3.2. أسباب الفجوة الرقمية وسبل مواجهتها:

للفجوة الرقمية أوجهٌ متعددة وأسباب مختلفة يعبّر عنها المتخصصون كلٌّ حسب اختصاصه، فالمتخصصون في السياسة يرونها تقع ضمن إطار قضايا الاقتصاد السياسي، والحل عندهم لا بد أن يستند على منظومة من التنظيمات والتشريعات، لضمان حماية المجتمع من أي آثار سلبية يمكن أن تحدث به بسبب الثورة الرقمية، والمتخصصون في الاقتصاد يرون سبب الفجوة الرقمية هو عدم القدرة على التحول إلى الاقتصاد الرقمي والاندماج في الاقتصاد العالمي، وخاصة عدم القدرة على توظيف المعلومات لتحقيق القيمة المضافة، والحل في نظرهم يقوم على تحرير الأسواق وإزالة الحواجز التي تقف أمام حركة رؤوس الأموال وتدفق السلع والخدمات والمعلومات. (32)

أما المتخصصون في التربية والتعليم فيرون سبب الفجوة الرقمية هو عدم المساواة في الوصول إلى فرص التعليم، والحل في رأيهم هو في العمل على الوصول الى أن يصبح المتعلم قادرا على التعلم الذاتي طيلة حياته، ويرى المتخصصون في تقنية المعلومات والاتصالات أن السبب الرئيس للفجوة الرقمية هو عدم توافر البنية التحتية لشبكات الاتصالات ووسائل الوصول إليها، وعدم توفر السعة الكافية لتبادل الأنواع المتعددة لوسائط المعلومات، والحل في رأيهم هو العمل على توفير شبكات الاتصالات ونشرها على نطاق واسع، والمتخصصون الاجتماعيون يرون السبب في الفجوة الرقمية يعود إلى عدم المساواة في المجتمع بسبب وجود الفواصل الاجتماعية المختلفة، كالدخل والنوع ومستوى التعليم والسكن في المدينة أو الريف، ويرون الحل في توفير العوامل والمتطلبات الاجتماعية التي تعين على توطين التقنية في المجتمعات المحلية (33).

---

(32) نبيل علي & نادية حجازي، مرجع سابق، ص47.

(33) نسرين سعدون، "واقع الفجوة الرقمية في الجزائر"، (جامعة الزرقاء، المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية، الأردن، عمان، 2012)، ص1.

1.3.2.1. أسباب الفجوة الرقمية:

مما لا شك فيه أن للفجوة الرقمية أسباباً متعددة في مختلف المجالات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية وغيرها، نجملها في النقاط الآتية:

أ) الأسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية:

يمكن تقسيم الأسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية إلى الأسباب الآتية:

- سرعة التطور التكنولوجي بشكل مما يزيد من صعوبة لحاق الدول النامية بها.
- تزايد الاحتكار في قطاع التكنولوجيا، سواء على مستوى الأجهزة والمعدات أو البرمجيات [34].
- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات:

تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أي دولة هي الأساس الذي يمكن عن طريقه الاستفادة من تطبيقات الثورة الرقمية، فنسبة كبيرة من دول العالم ومنها معظم الدول العربية لديها نقص كبير في البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تشمل: خطوط الهاتف، والكابلات التليفزيونية، والأقمار الصناعية، والألياف البصرية والضوئية، وأجهزة الحاسوب وملحقاتها [35].

ب) الأسباب الاقتصادية للفجوة الرقمية:

هناك أسباب اقتصادية للفجوة الرقمية، من أهمها: [36]

- ارتفاع تكلفة توطين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات رغم انخفاض أسعارها بشكل كبير للمستخدمين.

---

(34) نبيل علي & نادية حجازي، مرجع سابق، ص 32-35.

(35) هند العلوي، "المرصد الوطني لتكنولوجيا المعلومات بالجزائر"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2008)، ص7.

(36) المرجع السابق، 36-37.

- حركة التكتل النشطة التي يشهدها قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الدول المتقدمة، وهذا أدى إلى تضييق الخناق على الدول النامية في مجالات كثيرة مما أدى إلى خروجها من المنافسة.
- سيطرة الشركات الكبرى على الأسواق المحلية.

ج) الأسباب السياسية للفجوة الرقمية:

هناك أسباب سياسية للفجوة الرقمية يصعب فصلها عن الأسباب الاقتصادية، ومن أبرزها:

- سيطرة الولايات المتحدة على الإنترنت على مستوى العالم، فهي تحتكر مؤسسة ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) الأمريكية والتي تقوم وحدها بالتحكم في المهام الأساسية للإنترنت، وكأنها أصبحت ملكية أمريكية خاصة. (37)
- وقوف المنظمات الدولية إلى جانب الدول الكبرى، حيث تقع هذه المنظمات تحت سيطرتها، وأهم هذه المنظمات: منظمة التجارة العالمية، ومنظمة حماية الملكية الفكرية WIPO، والاتحاد الدولي للاتصالات. (38)

د) الأسباب الثقافية للفجوة الرقمية:

تتعدد الأسباب الثقافية للفجوة الرقمية، وقد كتب فيها العديد من الباحثين، ويمكننا أن نستعرض فيما يلي أهم هذه الأسباب: (39)

- التعليم: من الطبيعي أن تنشأ الفجوة الرقمية في بيئة ليس فيها حظٌّ وافر من التعليم، حيث تنتشر الأمية وعدم إدراك الأفراد لأهمية المعلومات والاتصالات، يضاف الى ذلك

---

(37) إخلاص ياقر النجار، مصطفى مهدي حسين، "قياس وتحليل الفجوة الرقمية في الوطن العربي"، (مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، ع 22، م 6، 2008)، ص 194.

(38) الزبير بلهوشات،محمد رحايلي، مرجع سابق، ص 188.

(39) المرجع السابق، ص 189.

ما يسمى الأمية المعلوماتية، حيث تعاني الدول النامية من نسبة كبيرة من الأمية المعلوماتية، وسبب ذلك يرجع إلى أن الكثير من الأفراد في المجتمع يجهلون كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وهذا يعتبر من أهم العوائق أمام مواكبة التطور التقني والثورة الرقمية.

- حاجز اللغة: ويتمثل ذلك في أن معظم مصادر المعلومات التقنية تكون بلغات غير لغات الدول النامية، مما يسبب صعوبة في وصول الباحثين إلى هذه المعلومات.

ويمكن إيجاز ما سبق الإشارة إليه من أسباب الفجوة الرقمية فيما يلي:

- الأسباب التكنولوجية: وتتلخص في التطورات المتلاحقة والمذهلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وزيادة الاحتكار لها من قبل الشركات العالمية الكبرى، وضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات لدى كثير من دول العالم.
- الأسباب الاقتصادية: وتتلخص في زيادة تكلفة توطين المعلومات، وتكتل الدول الكبرى في هذا الإطار وتضييق الخناق على الدول النامية، واحتكار الشركات متعددة الجنسيات للأسواق العالمية.
- الأسباب السياسية: وتتمثل في عوائق تحديد وتفعيل سياسات التنمية الرقمية وانحياز المنظمات الدولية إلى صف الدول الكبرى، وتفرد الولايات المتحدة الأمريكية بالتحكم في شبكة الانترنت.
- الأسباب الثقافية: وتتمثل في انخفاض مستوى التعليم، والأمية المعلوماتية، وحاجز اللغة.

1.3.2.2. سبل مواجهة الفجوة الرقمية:

من الآثار السلبية التي أسفرت عنها الفجوة الرقمية تزايد حدة الفقر في الدول النامية، الأمر الذي يقتضي وجوب إعداد إستراتيجية متكاملة لردم هذه الفجوة والحد من آثارها، بما

يتيح للدول النامية الاستفادة من الثورة الرقمية الحالية، وذلك بتنفيذ عدد من الخطط والإجراءات، من أهمها إعداد إستراتيجية شاملة لتوطين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، والعمل على تأهيل الدول النامية لتحمل تكلفة بناء بيئة تكنولوجية ومعلوماتية، وإنشاء بنية علمية وتقنية توفّر إمكانيات إعادة إنتاج هذه التنمية واستخدامها، والاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعطي قيمة مضافة كبيرة للأنشطة الاقتصادية، يضاف إلى ذلك أهمية تنمية الموارد البشرية وتشجيع القطاع الخاص ليساهم بفعالية في الاقتصاد الرقمي، وفوق هذا الإقرار الصريح من قِبل المسئولين والحكام في الدول النامية بوجود هذه الفجوة والسعي لتقليصها بكل السبل[40].

وفي حقيقة الأمر إنه من الصعوبة بمكان القول بأن الدول النامية يمكنها أن تقضي على الفجوة الرقمية نهائياً، ولكن يمكننا أن نقول هناك إمكانية أن تعمل هذه الدول على تقليص هذه الفجوة، ولكي يتم ذلك يجب الاعتماد على وسائل وطرق متعددة تعالج الأسباب التي أدت إلى حدوث هذه الفجوة، ويمكن تلخيصها بما يأتي: [41]

- تبنّي إستراتيجية واضحة ومحددة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة حسب الأهداف المرجوة لكل دولة، والتي تجعل كل فرد في المجتمع يسعى لكي يقدم كل ما يفيد في مجال تقنية المعلومات.
- وضع التشريعات القانونية المتطورة، التي تتناسب مع خصائص مجتمع المعلومات، خاصة في مجال أمن المعلومات وحقوق الملكية الفكرية والرقمية.
- إصلاح التعليم بمختلف مستوياته، خاصةً أمام تحديات ومتطلبات مجتمع المعلومات، حيث صارت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي السبب الرئيس في نهضة الدول.

---

(40) محمد ازرق سعيد، "الفجوة الرقمية وآثارها على السودان والدول النامية"، http://www.suna-sd.net/ar/single?id=20618، [10.03.2019].

(41) د. حافظي زهير، مزلاح رشيد، "الفجوة المعلوماتية أسبابها وسبل تجاوزها"، cybrarians journal- ع 17 (ديسمبر 2008)، [10.03.2019].

- تشجيع الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في زيادة المحتوى الرقمي، وخدمة الإنتاج الفكري، ودعم البحث العلمي، والاكتشاف والاختراع.
- تبادل الخبرات، والقيام بالمشروعات المشتركة بين الدول النامية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والبحث العلمي.
- القضاء على الأمية المعلوماتية وذلك عن طريق وضع استراتيجية خاصة بقطاع التعليم والتدريب، والعمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية والتربوية.
- تشجيع الترجمة من لغات الدول المتقدمة لمصادر المعلومات التقنية المختلفة، لكي يتم الاستفادة منها.

الفصل الثاني

تقنيات التحول الرقمي في القطاع المصرفي

كان للثورة الرقمية أثرٌ كبير في تبادل المعلومات إلكترونياً بسرعةٍ ودقة عالية، وكذلك سهولة تسويق المنتجات المصرفية وتحسين صورتها، بالإضافة إلى قدرة إيصال الخدمة بشكل أسرع للعملاء في أي مكان في العالم، وقد ساعد على ذلك فاعلية الشبكة المعلوماتية وانتشارها على نطاق واسع، مما أدى بالبنوك إلى تطوير كافة منتجاتها ونوعية الخدمات المصرفية المقدمة، وقد عملت العديد من البنوك على توظيف التقنيات الحديثة وحسن استخدام وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية كاستخدام الهاتف الأرضي، أو الهاتف النقال لإتمام العمليات المصرفية، بالإضافة إلى ذلك فقد سهلت تقديم الخدمات للعملاء في أي وقت وفي أي مكان من خلال الإنترنت، وتقلل تدريجياً الحاجة إلى العمل اليدوي أو حضور العميل بنفسه للبنك.

وسيتم خلال هذا الفصل تناول «التكنولوجيا المالية» (الفنتك FinTech) وخاصة أحدث التقنيات الرقمية التي أثرت بشكل كبير وواضح في القطاع المصرفي والمالي على مستوى العالم، وسنتناول منها على وجه الخصوص تقنية سلسلة الكتل "Chain Block"، والعملات الرقمية المشفرة «الافتراضية»، والمصارف الرقمية.

2.1. التكنولوجيا المالية

ومع هذا التطور الهائل في تقنيات المعلومات والاتصالات؛ انتشر في الآونة الأخيرة كذلك ما يُطلق عليه «التكنولوجيا المالية» (الفنتك FinTech)، تلك الخدمات التي تعتمد بشكل كبير على تقنية المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات المالية وتحسينها، وتجعلها أرخص وأسرع وأسهل، وبالتالي تسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول للخدمات المالية، وبخاصة

الشركات والأفراد غير المخدومين مصرفياً [42]، وغالبا يتم انتاج هذه الخدمات وتطويرها عن طريق شركات ناشئة.

2.1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية (Financial technology):

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن: "الابتكارات التكنولوجية الحديثة في القطاع المالي، وتشمل هذه الابتكارات مجموعة البرامج الرقمية التي يتم استخدامها في العمليات المالية للبنوك والتي منها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية". [43]

وقد استخدمت لجنة بازل التعريف المقترح من طرف مجلس الاستقرار المالي (FSB) على النحو التالي: "هو عبارة عن مبتكر مالي مبني على استخدام التكنولوجيا والذي بإمكانه استحداث نماذج اس تراتيجية، عمليات، تطبيقات أو منتجات مبتكرة يكون لها تأثير مهم على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية" [44]

يمكن اعتبار التكنولوجيا المالية أيضًا "أي أفكار إبداعية تعمل على تحسين عمليات الخدمات المالية من خلال اقتراح حلول تكنولوجية وفقًا لظروف العمل المختلفة، طالما أن تلك الأفكار يمكن أن تؤدي أيضًا إلى خلق نماذج أعمال أو حتى أعمال جديد." [45]

---

(42) عصام خلف العنزي، "التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإسلامية"، (مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، الدوحة، مارس 2019)، 74.

(43) لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق"، (مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 70 العدد: 70، 2018)، ص 64.

(44) Basel Committee on Banking Supervision- Implications of fintech developments for banks and bank supervisors- February 2018- P05.

(45) Leong, Kelvin.؛ Sung, Anna ، "FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?" ، International Journal of Innovation, Management and Technology ، 2018, Reviewed:[17-07-20 .20].

ومما سبق يمكن صياغة تعريف مبسط للتكنولوجيا المالية انها عبارة عن ابتكارات تكنولوجية تم توظيفها ضمن المجال المالي من أجل تقديم مجموعة من الخدمات المالية المبتكرة تتعلق بخدمات الدفع عبر الأنترنت والهواتف المحمولة، والإقراض، وتحويل الأموال، وغير ذلك من العمليات المصرفية.

2.1.2. مستقبل التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي العربي:

شكلت التكنولوجيا المالية تطورا هائلا في الأنظمة المالية على مستوى العالم والمنطقة العربية كذلك، فقد أثبتت الشركات الناشئة نجاحها في قطاع التكنولوجيا المالية في تطوير مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة تشمل خدمات تتعلق بالمدفوعات وتحويل الأموال والعملات الرقمية، بالإضافة إلى خدمات التأمين، وهذا بالتأكيد سيكون له الأثر الكبير على الخدمات المالية التقليدية ومستقبلها، ولذلك تعمل المصارف على إدخال تغييرات مبتكرة في نماذج أعمالها وذلك عن طريق التوسع في تطبيق التكنولوجيا وتوفير البنية التحتية المناسبة لها، وكذلك بعقد شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة من أجل تحسين قدراتها وزيادة توظيف التكنولوجيا الحديثة في تطوير الخدمات المالية [46].

وفي إطار آثار التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة على القطاع المصرفي العربي، وخاصة في دول الخليج العربي، يمكننا أن نشير إلى تقرير يحمل عنوان: «مستقبل القطاع المصرفي: هل ستعطل التكنولوجيا المالية نماذج أعمال البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي؟»[47]، وسيتم

(46) إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، مرجع سابق.

(47) ”The Future of Banking: Could Fintech Disrupt Gulf Cooperation Council Banks' Business Models?” at https://www.zawya.com/en/press-release/report-discusses-whether-fintech-could-disrupt-gulf-cooperation-council-banks-business-models-kzcll0lh,[17-10-2017].

فيما يلي عرض أهم ما جاء فيه فيما يتعلق بآثار التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة على القطاع المصرفي:

- التكنولوجيا المالية وتطوراتها المتلاحقة أصبحت تشكل توجهاً عالمياً بالنسبة إلى كل الاقتصادات في العالم.
- من المتوقع أن تقلل التكنولوجيا المالية من أرباح بعض الخدمات التي تقدمها البنوك الخليجية، مما سيدفعها إلى ضرورة تطوير طريقة عملها.
- يمكن أن تؤثر التكنولوجيا المالية على بعض الخدمات المصرفية الخاصة بالأفراد، مثل خدمات صرف العملات الأجنبية وخدمات تحويل الأموال، مما سيجعل بعض البنوك تعمل على زيادة اعتمادها على التكنولوجيا الرقمية، وخفض عدد الفروع، وإعادة هيكلة الموظفين.

كما أن هناك خدمات مختلفة يتم تقديمها من خلال شركات التكنولوجيا المالية، وسيتم فيما يلي عرض أكثرها انتشاراً: (48)

- خدمات التمويل الجماعي أو التشاركي (crowdfunding): من بين الخدمات التي تقدمها شركات "الفينتيك"، وأحد المفاهيم التي شكلت ثورة في النظام المالي، وتقوم الشركات التي تقدم خدمة التمويل الجماعي بتوفير منصة على الانترنت، يمكن للشركات الصغيرة والناشئة ورواد الأعما: من خلا: هذه المنصات الحصول على التمويل المالي اللازم لمشاريعهم والذي يكون من طرف عدة مستثمرين. وتعتبر خدمات التمويل الجماعي من بين أكثر فروع تكنولوجيات المالية تطوراً بحيث يبلغ حجم الاستثمارات التي تمت من خلال هذه المنصات 46 مليار دولار عبر العالم. وتمكن حلول التمويل الجماعي من توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع.

(48) لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق"، مرجع سابق، ص 67.

- خدمات الإقراض "الند للند" (Peer-to-peer lending): وهي مشابهة للتمويل الجماعي، حيث توفر الشركات المقدمة لهذه الخدمات منصات تتيح إمكانية حصول الأفراد على قروض موجهة للاستهلاك، بحيث يكون المقرض أفراد عاديون وليس مستثمرين أو مؤسسات مالية في مقابل الحصول على نسبة فائدة تكون عموماً أقل مقارنة بالقروض الاستهلاكية التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية.
- خدمات الدفع الإلكتروني: وهي الخدمات التي توفرها بعض الشركات عن طريق المواقع الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول للقيام بعمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية، دون الحاجة للتنقل أو الإفصاح عن المعلومات البنكية للمستهلك. وتعتبر شركة " PayPal " إحدى أكبر الشركات التي توفر خدمات الدفع الإلكتروني، ونموذجاً ناجحاً لشركات التي تعمل في التكنولوجيا المالية بحيث تقدر القيمة السوقية لهذه الشركة ب 60 مليار دولار، في حين يقدر رقم معاملاتها السنوي ب 50.1 مليار دولار مع أرباح صافية تتجاوز 5 مليار دولار.
- تطبيقات المعاملات المالية: تقوم الكثير من الشركات الناشئة بابتكار تطبيقات على الهواتف المحمولة تمكن الأفراد من التحكم وادارة معاملاتهم البنكية، من خلال مراقبة حجم الإنفاق وحجم مداخيلهم، بالإضافة للتطبيقات التي تقوم بتوفير حلول خاصة بالمستثمرين كتوفير المعلومات المالية وتقديم الاستشارات وادارة المحافظ المالية.

وقد تسبب أول ثلاثة أنواع منها في تقليل أرباح بعض الخدمات في بنوك الدول الخليجية بسبب مساهمتها بخفض إيرادات هذه الخدمات، بينما الأنواع الأخرى منها يمكن أن تسبب كذلك على المدى المتوسط في تعطيل بعض الأنشطة الأخرى لدى هذه البنوك.

2.1.3. تداعيات التكنولوجيا المالية على المصرفية الإسلامية:

يُعتبر ما تحققه التكنولوجيا المالية من نمو متسارع فرصة كبيرة أمام المصارف الإسلامية، يجب أن تحسن استثمارها وذلك بالسعي إلى الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، لتصبح أكثر تلبية لاحتياجات العملاء المواكبة للتكنولوجيا المالية وسيؤدي ذلك لجذب قطاع كبير من المستثمرين، ومما لا شك فيه أن للتكنولوجيا المالية آثاراً متعددة على المصرفية الإسلامية، منها آثار إيجابية وأخرى سلبية، نلخصها فيما يلي:

يمكن إيجاز أهم إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا المالية للمصرفية الإسلامية فيما يلي [49]:

أولاً: الآثار الإيجابية:

- فتح أسواق جديدة وجذب أعداد كبيرة من العملاء لم تكن بمقدورها الوصول إليهم.
- زيادة مقدرة المصارف الإسلامية على استثمار مواردها بشكل أفضل من خلال استثمار السيولة بشكل أفضل، وتقليل تكلفة المعاملات.
- يساعد استعمال التكنولوجيا المالية في الحد من أي أخطاء شرعية يمكن أن تحدث في معاملات البنك مع عملائه، وكذلك تحسين الرقابة الشرعية على المعاملات التي تتم في البنوك عن طريق برامج الحاسوب التي يمكنها اكتشاف مثل هذه الأخطاء ليتم تداركها وضمان عدم تكرارها.

ثانياً: الآثار السلبية:

- من الإيجابيات للتكنولوجيا المالية تخفيض التكاليف في المصارف الإسلامية، ومن هذه التكاليف التي سوف يتم تخفيضها التكاليف التشغيلية، ومن ضمنها الأيدي العاملة، ونتيجةً لذلك سوف تستغني المصارف الإسلامية عن كثير من موظفيها، ولا سيما إذا تم استخدام الذكاء الاصطناعي.

---

(49) عصام خلف العنزي، "التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإسلامية"، (مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، الدوحة، مارس 2019): 79.

- حيث إن التكنولوجيا المالية تمكّن البنوك من تقديم خدماتها عبر الحدود، فستشهد أسواق المصارف الإسلامية دخول منافسين جدد، وهذا سيؤدي على المدى البعيد أن تفقد المصارف الإسلامية جزءا من زبائنها.

2.2. تقنية سلسلة الكتل "Block Chain"

بعد حالة اليأس والتشكيك بجدوى وسلامة النظام المالي العالمي، بسبب الأزمة المالية التي ضربت العالم عام 2008م، والذي كان من أكبر أسبابها طريقة عمل البنوك في أزمة الرهن العقاري، جاء تصميم تقنية «سلسلة الكتل» كتقنية رقمية لإيجاد بديل لنموذج الوساطة الحالي في إجراء المعاملات بين طرفين، حيث يقوم فيها طرف ثالث بدور وسيط بين الأطراف المتعاقدة عن طريق التوثيق وحفظ الحقوق، وذلك بالتفويض من النظام الرسمي، وتقوم اليوم المصارف والمؤسسات المالية المرخصة بهذه المهمة، وجاءت فكرة المبتكرين لتقنية «سلسلة الكتل» للتخلص من نموذج الوساطة الحالي باستخدام تقنية «سلسلة الكتل» التي مكنت من نقل الأصول دون نسخها، بطريقة إلكترونية آمنة وسريعة وغير قابلة للاختراق والتعديل، وذلك بإتمام المعاملة بين الطرفين بطريقة تُسمّى «الند للند» (Peer-to-Peer) دون الحاجة إلى طرف ثالث (وسيط)[50].

وتُعد تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» من أحدث الابتكارات في التقنيات الرقمية، وقد كثر الحديث عنها في كل المجالات والقطاعات، ومثلما أحدث الإنترنت تطوراً كبيراً في قطاع الاتصالات في التسعينيات، فمن المنتظر أن تُحدث تقنية البلوك تشين تطوراً كبيراً في جميع القطاعات، وبخاصة القطاع المصرفي والمالي.

2.2.1. ماهية سلسلة الكتل وخصائصها وآلية عملها

(50) منير ماهر أحمد، "تقنية سلسلة الثقة (البلوكتشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي: دراسة وصفية"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ملايا البحثية، كوالالمبور، 2018)، 6.

سيتم في هذا المطلب تناول ماهية تقنية البلوك تشين «سلسلة الكتل» – ويُطلق عليها البعض «سلسلة الثقة» – وأنواعها وخصائصها وآلية عملها، مع عدم التفصيل في الجوانب التقنية حتى لا يتم الخروج عن طبيعة الدراسة.

2.2.1.1. ماهية سلسلة الكتل «البلوك تشين»

يمكن تعريفها بأنها: عبارة عن قاعدة بيانات موزعة، تمتاز بقدرتها على إدارة عدد متزايد باستمرار من السجلات التي تسمى (كتل)، كل كتلة تحتوي على طابع زمني وكذلك تحتوي على رابط إلى الكتلة السابقة، وقد تم تصميم سلسلة الكتل (البلوك تشين) بطريقة يمكن من خلالها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها وعدم السماح بتعديلها، وبذلك عندما يتم تخزين أي معلومة فيها لا يمكن بعد ذلك القيام بتعديلها [51].

وقد عرّفها آخرون بأنها: سجل رقمي موزع يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في نفس الوقت، دون الحاجة إلى وسيط، مع توفير درجة عالية من الأمان لعملية التحويل في مواجهة محاولات التلاعب أو الغش، ويمكن أن يشترك في هذا «السجل» جميع الأفراد حول العالم [52].

ووفقاً لذلك؛ يمكننا القول: إن تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» هي تقنية تتيح تبادلاً آمناً للأموال أو الأسهم أو الممتلكات الأخرى، دون الحاجة إلى تدخل وسيط أو طرف ثالث أو نظام مركزي يقوم بمتابعة حركات التبادل، بل ما يحدث هو قيام الجهات جميعها بالتعامل مباشرةً بعضها مع بعض، بطريقة الند للند، بما يتيح لكل الأطراف تتبع المعلومات بطريقة آمنة.

---

(51) ياسر عبد الرحمن عبد السلام، ورقة بحثية بعنوان "العملات الافتراضية"، (*مركز التميز البحثي*، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2018)، 2.

(52) Blockchain Technology, Sutardja Center for Entrepreneurship & Technology Technical Report (Berkeley University of California), [October 16, 2015]:1.

وتستخدم قاعدة بيانات سلسلة الكتل آلية التشفير لضمان سرية البيانات وعدم قابليتها للتعديل أو التلاعب، ويعتبر أول تطبيق عملي لهذه التقنية هو العملات الافتراضية المشفرة، وعلى رأسها عملة البيتكوين (Bitcoin)، ولهذا يخلط الكثير بين تقنية البلوك تشين وعملة البيتكوين التي هي أحد تطبيقاتها [53].

2.2.1.2. خصائص سلسلة الكتل

من خلال التعريفات السابقة؛ يمكن إيجاز أهم خصائص تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» كما يلي:

أ- الأمان: المعاملات القائمة على تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» لا يمكن تزويرها أو التلاعب بها، فلا توجد جهة واحدة أو مكان واحد يتحكم بها، لأن السلسلة يتم توزيعها بين كافة الأفراد المشتركين فيها حول العالم، ويعتبر هذا المبدأ عنصر أمان كبير للسلسلة، فإذا أراد أي أحد اختراق السلسلة أو التلاعب بها، فيجب عليه اختراق كل الأفراد الموجودين بها، وهو أمر غاية في الصعوبة.

ب- الشفافية والثقة: كل كتلة تكون مرئية من جانب كل عضو في الشبكة، بما يضمن تحقيق الشفافية والثقة بين جميع الأطراف.

ج- الثبات والاستقرار: بمجرد تسجيل البيانات في سلسلة الكتل «البلوك تشين» لا يمكن إزالتها أو تغييرها، وهذا ما يجعل البلوك تشين تقنية هائلة للقيام بتخزين السجلات المالية أو أي بيانات مهمة أخرى، لأن أي تعديل فيها يتم تتبعه وكذلك تسجيله على دفتر عام موزع.

2.2.1.3. آلية عمل سلسلة الكتل

إذا أراد أحد الأفراد تحويل مبلغ نقدي لشخص آخر عبر سلسلة الكتل، يشترك عدد كبير جدا من الأجهزة يصل الى عدة ملايين حول العالم في عملية التأكد من صحة المعاملة،

(53) منير ماهر أحمد، "تقنية سلسلة الثقة (البلوكتشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي: دراسة وصفية"، ص7.

فالمعاملة لا يمكن أن تتم حتى يتم اجراء ما يسمى عملية التعدين "Mining" عليها، والمقصود بعملية التعدين هو استخدام أجهزة الكمبيوتر في الوصول إلى التوقيع الرقمي الصحيح المميز لهذه المعاملة ويطلق عليه «الهاش»، حيث يقوم عدد كبير من المنقبين "Miners" حول العالم بتنفيذ عدد من العمليات الحسابية المعقدة على أجهزتهم من أجل الوصول إلى التوقيع الرقمي الصحيح الذي يتم عن طريقه ربط هذه المعاملة بالمعاملة التي تسبقها داخل السلسلة، وكذلك ليميزها عن غيرها من المعاملات الأخرى، وبهذه الطريقة لا يمكن حدوث غش أو تلاعب، وعند الوصول إلى التوقيع الرقمي "الهاش" الصحيح يتم السماح للمعاملة بالدخول في السلسلة، ثم يتم بعد ذلك ضمها إلى العمليات الأخرى داخل الكتل لتكوّن ما يسمى سلسلة الكتلة، وبعد أن يتم التأكد من صحة المعاملة يتم إتمامها، ويفوز المنقب الذي حصل على التوقيع الرقمي "الهاش" الصحيح على نسبة من عملية التحويل، فإذا كان الأمر نقل عملة البيتكوين فإنه يحصل على مكافأة مالية مقابل عملية التنقيب، تتمثل في جزء من البيتكوين نفسها [54].

2.2.2. مجالات تطبيق تقنية سلسلة الكتل وأبرز مميزاتها وعيوبها

من المتوقع أن يتم تبني تطبيق تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» في كثير من القطاعات، وأن يكون لها استخدامات كثيرة في المستقبل، وذلك للمميزات والمكاسب الكثيرة التي يتيحها نظام البلوك تشين، وبالرغم من هذا فإن هناك عدداً من التخوفات والعيوب التي يسببها هذا النظام.

وسنتناول في هذا المطلب أهم مجالات استخدام تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» وأبرز مميزاتها وعيوبها.

2.2.2.1. مجالات تطبيق تقنية سلسلة الكتل

(54) إيهاب خليفة، "البلوكتشين: الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة"، (ورقة بحثية صادرة عن مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، أبو ظبي، 20-3-2018)، 3.

يتنامى حجم الاستثمار في تقنية البلوكتشين سنوياً، وتتوقع الشركات الاستثمارية التي تعمل في هذا المجال أن يكون هناك تخفيض كبير في تكاليف الأعمال، ففي مجال العمليات "business operations" خفض التكاليف بنسبة 50٪، وفي مجال التقارير المالية "finance reporting" بنسبة 70٪، وفي مجال المصادقة "compliance" بنسبة 50٪ [55].

وهو ما دعا كثير من دول العالم إلى التوصية بضرورة تطبيق تقنية البلوكتشين في القطاع الحكومي، وقد تم بالفعل إدخالها في كثير من المجالات والقطاعات مثل الطاقة، والتعليم، والبنوك، وغيرها.

وفيما يلي بعض الأمثلة على أهم الاستخدامات لهذه التقنية:

أ. العقود الذكية Smart contracts: ومعناها أتمتة عملية التعاقد، حيث تمكن من تنفيذ، وأداء، ورصد الشروط التعاقدية بدون تدخل الإنسان، الشيء الذي يساهم في تخفيض تكاليف إدارة التجارة، والتقليل من الأخطاء البشرية، وسرعة إنجاز العقود، وتوثيق آمن لها، مما يشكل ثورة في عالم العقود والاتفاقيات [56].

ب. تسجيل الممتلكات: أحد وظائف تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» المهمة هو إمكانية قيام الأفراد بتسجيل كافة ممتلكاتهم، بأنواعها المختلفة من عقارات، أو أراضي، أو سيارات وممتلكات شخصية، أو مجوهرات، أو براءات اختراع وحقوق ملكية فكرية، أو غيرها مما يرغب الأفراد في تسجيله لضمان حقوقهم، بحيث يمكنهم بعد ذلك بيعها أو إجراء معاملات عليها فيما بعد عبر نظام البلوكتشين [57].

---

(55) https://www.accenture.com/my-en/insight-banking-on-blockchain.

(56) منير ماهر أحمد، "تقنية سلسلة الثقة (البلوكتشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي"، ص13.

(57) Eyal Malinger, Blockchain could ‘Change Everything’ for Real Estate, Venture Beat, [November 18, 2017].

ت. توثيق المعاملات: وذلك بتوثيق أي معاملة، سواء كانت شخصية بين الأفراد، أو داخل شركة، أو مؤسسة حكومية، أو غير حكومية، وعلى مستوى الخدمات الحكومية يمكن استخدام البلوكتشين في أنظمة إدارة الهوية، ومعالجة المستندات، وحماية الخدمات المالية وخدمات الدولة، وكذلك نقل المعلومات المهمة، وذلك على سبيل المثال لا الحصر [58].

2.2.2.2. مميزات تقنية سلسلة الكتل

لتقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» مميزات متعددة، فمن خلال استخدام هذه التقنية يمكن القيام بالكثير من الأعمال مع توفير أكبر قدر من الوقت والجهد والتكلفة.

وتتمثل أهم مميزات تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» فيما يلي [59]:

- مواجهة الروتين: تساعد تقنية البلوكتشين الدوائر الحكومية على تحقيق السرعة والدقة في خدماتها، فكل معاملات الأفراد تكون مسجلة بوضوح داخل السلسلة، وإذا ظهرت حاجة للتأكد من أي معلومات أو وثائق فإنه في الإمكان الوصول اليها والاطلاع عليها بسهولة وسرعة، مما يوفر الكثير من الوقت ويحقق القضاء على الروتين.
- ضمان الجودة: من خلال نظام البلوك تشين يتم تتبع كل العمليات الخاصة بالمعاملة، وهذا يؤدي إلى تقديم الخدمات للعملاء بأفضل جودة، وبذلك يمكن الاعتماد بشكل كبير على تقنية البلوك تشين في مراقبة الجودة الخاصة بعمليات التصنيع وكذلك تقييم

(58) An Analysis of the Opportunities and Threats in Blockchain Technology, Medium [February 13, 2017], https://medium.com/the-mission/an-analysis-of-the-opportunities-and-threats-in-blockchain-technology-6f55d647be3e.

(59) إيهاب خليفة، "البلوكتشين: الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة"، ص4.

جودة المنتجات النهائية ومدى مطابقتها للمواصفات والمعايير قبل أن يتم طرحها في الأسواق.

- التصدي للفساد: لا يسمح نظام البلوك تشين بتعديل أي معاملة أو إلغائها، فجميع المعاملات يتم تسجيلها خطوة بخطوة بالتوقيت، وفي حالة محاولة التزوير لا يتم قبول إدخال المعاملة مرّة أخرى، وهذا يؤدي بالتأكيد إلى القضاء على الفساد.

2.2.2.3. عيوب تقنية سلسلة الكتل

على الرغم من المميزات التي يتيحها نظام البلوك تشين؛ فإن هناك عدداً من التخوفات والعيوب التي يسببها هذا النظام، ويتمثل أهمها وأكثرها خطورة فيما يلي:

- مشكلة فَقْد كلمة المرور ومشكلات التعامل مع التكنولوجيا: يُعتبر العنصر الأهم في حماية الممتلكات الشخصية في الأنظمة الحالية هو المالك، ففقدان بطاقاته أو كلمة المرور لا يعني فقدان ممتلكاته وأمواله، حيث يستطيع إيقاف العمليات بمجرد التبليغ بالفقدان عن طريق حضوره الشخصي، أما في الاقتصاد التقني عموماً، وهذه التقنية خصوصاً، فإن فقدان كلمة السر يعني فقدان الممتلكات، خاصةً أنها مبنية على فكرة «اللامركزية»، فليس هناك جهةٍ ما مسؤولة لمراجعتها، ويبقى فَقْد كلمة المرور بهذه الطريقة مشكلة خطيرة للشبكات العامة والخاصة على السواء. كما أن مشكلة الجهل بالأمور التكنولوجية يجعل إحلال هذه التقنيات إلى المجتمعات بشكلٍ سريع متعذر؛ لما قد يرافقه من ضرر شديد ناتج عن سوء الاستخدام [60].
- تنفيذ الأعمال غير القانونية: لما تتمتع به من خاصية السرية والتشفير وعدم إمكانية معرفة هوية المتعاملين؛ فقد يتم استخدام تقنية البلوك تشين في تنظيم أعمال غير مشروعة، مثل تجارة المخدرات والسلاح وتمويل الإرهاب.

(60) Xu, J. Jennifer, Are blockchains immune to all malicious attacks? Journal of financial innovations, springer, [2016]:6.

- القضاء على المؤسسات الوسيطة: أدت تقنية البلوكتشين إلى تهديد المؤسسات الوسيطة في قطاعات متعددة مثل قطاع المال وقطاعات الإدارة والأعمال، حيث انتشر الاعتماد على هذا النظام مما سيؤدي إلى اختفاء عدد كبير من الوظائف؛ بنفس الطريقة التي تسببت بها التطورات السريعة في التكنولوجيا الحديثة في تغيير خريطة الوظائف من قبل [61].
- احتمالية التعرض للاختراق: يظل خطر الاختراق قائما رغم صعوبة اختراق السلسلة إلى حدٍّ كبير، لأنه يتطلب اختراق جميع الموجودين بالسلسلة، لكنه احتمالٌ وارد، وخاصةً في السلاسل قليلة العدد.

2.2.3. تداعيات وتحديات استخدام تقنية سلسلة الكتل

مما لا شك فيه أن تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» أحدثت ثورة جديدة سيكون لها آثارها وتداعياتها على الاقتصاد بصفة عامة، وعلى القطاع المصرفي بصفة خاصة، وكأي تقنية جديدة تنتشر بهذه السرعة الكبيرة سيكون أمامها العديد من العقبات والتحديات، وفيما يلي سيتم عرض أهم هذه التداعيات على الاقتصاد عامة، والقطاع المصرفي والمالي بصفة خاصة، وكذلك أهم التحديات التي تواجه انتشار استخدام تقنية سلسلة الكتل.

2.2.3.1. تداعيات استخدام تقنية سلسلة الكتل على القطاع المصرفي والمالي

سيكون للتوسع المتوقع في استخدام تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» في قطاع التمويل والخدمات المالية بصفةٍ خاصة تداعيات كثيرة، ففيما يتعلق بالمكاسب الاقتصادية، يتنامى حجم الاستثمار في تنقية البلوكشين سنويا بصورة كبيرة، وقد وصل حجم هذا التنامي أن حجم السوق للمستخدمين النهائيين كان عام 2016 م قرابة 212 مليون دولار، في حين يتوقعون أن يرتفع عام 2022 م إلى 4.3 مليار دولار، وهو ما دعى كبريات الدول

(61) Monica Eaton-Cardone, how blockchain will affect financial services employment, efinancial Careers, [January 2017].

حول العالم بالتوصية بتطبيق هذه التقنية في القطاع الحكومي، كما أن عددا ضخما من البنوك حول العالم عقد اتفاقيات مع شركات مطورة لهذه التقنية، (62)

وقد حققت الشركات الاستثمارية في هذا المجال تخفيضا كبيرا في التكاليف، فانخفضت التكاليف في مجال العمليات بنسبة 50 %، وفي مجال التقارير ب 70 %، وفي مجال المصادقة والامتثال ب 50 %. (63)

وقد أصدر قسم الدراسات بصندوق النقد العربي دراسة حول تطبيق تقنية البلوكتشين في الخدمات المالية، ألقت الضوء على تقنية البلوكتشين وتطورها خلال الفترة الأخيرة، وما هي المكاسب الاقتصادية التي يمكن توقعها نتيجة استخدام هذه التقنيات في مجال الخدمات المالية، وكذلك تناولت توجهات البنوك المركزية العربية الخاصة بالاستفادة من تقنية البلوكتشين في مجال الخدمات المالية وزيادة مستويات الشمول المالي (64)، ويمكن إيجاز أهم ما توصلت إليه الدراسة كما يأتي:

فيما يتعلق بالقطاع المصرفي، ذكرت الدراسة أنه يمكن للبلوك تشين أن تسهم في خفض كبير لتكلفة تقديم الخدمات المصرفية، وهو ما دفع كثير من البنوك للاستثمار في هذه التقنية خلال عام 2018م، وكذلك أن أنظمة الدفع من أهم الخدمات المالية التي ستستفيد بشكل كبير من تقنية البلوكتشين، حيث تسهم في زيادة كفاءتها عن طريق خفض وقت إنجاز المعاملات من أيام إلى دقائق، وكذلك تعمل على خفض التكاليف المتعلقة بمثل هذه العمليات بشكلٍ ملموس. كما أكدت الدراسة أن البورصات العالمية تسعى إلى تطوير استخدام تقنية سلسلة

---

(62) منير الشاطر، "تقنية سلسلة الثقة (البلوكشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي"، جامعة مالايا البحثية، https://www.researchgate.net/publication/327651991، 2020، ص 35.

(63) Accenture, "insight-banking-on-blockchain", https://www.accenture.com/my-en/insight-banking-on-blockchain , retrieved: 15/6/2022.

(64) Heba Abdelmonem, "Using blockchain in financial services", Arab monetary fund, Studies Department, [2019]:4-8.

الكتل «البلوكتشين» في حفظ وتنفيذ التداولات في أسواق الأوراق المالية لتقليل التكاليف وتبسيط الإجراءات وزيادة السرعة في عمليات التداول وكذلك إجراء عمليات التسوية بشكل آمن، وكذلك؛ فإن خدمات التحويلات المالية بدأت بالفعل وعلى نطاق واسع الاستفادة من تقنية سلسلة الكتل، حيث أصبح التحويل الفوري للأموال على مستوى العالم متاحا في وقتٍ قصير وبتكلفة منخفضة، مما قد يسهم في زيادة حجم هذه التحويلات والتي تم تقديرها حاليا بحوالي 500 مليار دولار سنوياً عبر قنوات التحويلات التقليدية. وعلى صعيد الشمول المالي؛ فإن تقنية البلوكتشين تُعتبر داعماً قوياً له، بالإضافة إلى الهاتف المحمول، حيث يمكن من خلال البلوك تشين توفير الخدمات المالية لعدد كبير جدا من الأشخاص غير المخدومين مالياً.

وبالنسبة للدول العربية؛ أوضحت الدراسة أن هناك عدة مبادرات للاستفادة من تطور استخدامات تقنية سلسلة الكتل في تقديم الخدمات المالية في الدول العربية، مثل دولة الإمارات العربية المتحدة ودولة تونس التي سبقت في تبني نظام دفع إلكتروني يعتمد على تقنية البلوك تشين تديره الدولة.

2.2.3.2. تحديات استخدام تقنية سلسلة الكتل في القطاع المصرفي والمالي

على الرغم من الاهتمام العالمي باستخدام تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين» في مجال الخدمات المالية؛ فإن هناك العديد من التحديات التي تحول دون الاستخدام الواسع النطاق لهذه التقنية في القطاع المالي في الوقت الحالي، وتشمل هذه التحديات ما يأتي [65]:

- أمن المعلومات وخصوصيات تخزين البيانات.
- حالة عدم التأكد حول القوانين والتنظيمات ومسائل الحوكمة.

(65) منير الشاطر، "تقنية سلسلة الثقة (البلوكشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي"، جامعة مالايا البحثية، https://www.researchgate.net/publication/327651991، 2020، ص 31.

- التغيرات في نموذج الأعمال ودخول رياديين جدد بخبرات تقنية عالية إلى قطاع التمويل.
- فارق التأهيل التكنولوجي من ناحية المعرفة والمهارة بين الجهات المزودة للخدمات التقنية والمؤسسات الاقتصادية.
- ارتفاع التكاليف المتعلقة بالإندماج مع أنظمة البلوك تشين
- تلاش تدريجي للوظائف التقليدية في القطاعات المالية نظراً للأتمتة، وتحوّل في طبيعة الوظائف المطلوبة إلى اتجاهٍ يتسم بالمعرفة التكنولوجية العميقة والمنتجة.

ويضاف الى ماسبق من تحديات، حدوث تغييرات في التشريعات القانونية المنظمة ووسائل الأمان والإثبات نتيجة التغير في طبيعة إجرائها، وهذا يستلزم فهم القانونيين لآلية عمل هذه التكنولوجيا، وهو ما يشكل ضغطاً معرفياً تجاه إتقان المسائل التكنولوجية [66]، وهذه التحديات تستلزم بدء تغييرات على عدة مستويات لتحويلها إلى فرص يمكن الاستفادة منها.

2.3. العملات الرقمية المشفرة (الافتراضية) "Cryptocurrencies"

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية ظهور نوع جديد من العملات يُعرف بالعملات المشفرة «الافتراضية»، وقد حققت شهرةً واسعة وقبولاً عاماً يتزايد بشكلٍ ملحوظ، مما أثار تساؤلات كثيرة على كافة المستويات حول مدى شرعيتها، ومدى قدرتها على إحداث تغيير في النظام المالي العالمي.

وسيتم في هذا المبحث تناول ثلاثة مطالب حول العملات الرقمية وأنواعها، وماهية العملات المشفرة «الافتراضية» وأنواعها، ومدى تداعياتها على القطاع المصرفي والمالي.

2.3.1. العملات الرقمية «الإلكترونية» نشأتها وأنواعها

(66) منير ماهر أحمد، د. أحمد سفيان عبد الله، د. سهيل بن شريف، "الكفاءة الاقتصادية للعملات الافتراضية المشفرة"، (*مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية*، المجلد التاسع، العدد الأول، يونيو 2018)، ص39.

من خلال ما كتبه الباحثون في النقود وأنواعها، وتطورات وسائل الدفع للمعاملات التجارية عبر التاريخ، يمكن أن نوجز هذه التطورات كالآتي:

بدأت وسائل الدفع بما يُسمّى المقايضة، ثم تطورت إلى ما يُسمّى النقود السلعية: (سلع عادية، ومعادن)، ثم تحولت إلى ما يُسمّى النقود الائتمانية، ولها ثلاثة أنواع: (نقود معدنية، نقود ورقية، ودائع مصرفية)، ثم أخيراً ظهرت النقود الرقمية (نقود إلكترونية، عملات افتراضية).ومنذ ظهور الإنترنت تطورت استعمالات النقود الإلكترونية عبر الإنترنت، وخاصة لإتمام معاملات التجارة الإلكترونية، وبدأت وسائل الدفع الإلكترونية تنمو نمواً سريعاً يفوق التوقعات. (67)

وفيما يلي نتناول مفهوم النقود الرقمية «الإلكترونية»، وما هي أنواعها المختلفة وخصائصها، وما العلاقة بينها وبين العملات الرقمية الافتراضية «المشفرة»، وبيان ماهية العملات الافتراضية وأنواعها وأهم خصائصها ومخاطرها وموقف الدول منها وتداعياتها على القطاع المصرفي والمالي.

2.3.2. مفهوم النقود الرقمية «الإلكترونية»

تعددت تعريفات النقود الإلكترونية، وسيتم فيما يلي عرض بعض هذه التعريفات، لتوضيح مفهوم النقود الإلكترونية:

عُرّفت بأنها: مخزون إلكتروني لقيمة نقدية يتم تخزينها على وسيلة الكترونية، تُستخدم للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير الذين قاموا بإصدارها، مع عدم الحاجة إلى توفر حساب بنكي لكي يتم إجراء الصفقة، ويتم استعمالها كأداة محمولة مدفوعة مقدماً (68).

---

(67) د. عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز الباحوث، "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية"، (*المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*– كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة، العدد1، يناير 2017): 13.

(68) European Central Bank, ‘‘Report on Electronic Money’’, Frankfurt, Germany, (1998), August, p.7.

وعُرّفت أيضاً بأنها: قيمة نقدية يتم تخزينها على وسيلة إلكترونية بحث تكون مدفوعة مقدماً، وقد لا تكون مرتبطة بأي حساب بنكي، وتحظى بقبول كبير من الذين لم يقوموا بإصدارها، وتستعمل كوسيلة للدفع لتحقيق أغراض متنوعة. (69)

ويمكن القول بناءً على هذه التعريفات بأن: النقود الإلكترونية ليست نقداً بذاتها وإنما انتقلت لها الصفة النقدية من النقود الورقية، لأن إصدارها يتمثل في تحويل شكل النقود من صيغة إلى صيغة، أي من الصيغة المادية الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وتُستخدم كأداة للمدفوعات من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية.

2.3.3. نشأة النقود الإلكترونية وأنواعها

يرتكز نظام النقود الإلكترونية على بروتوكول تم تطويره بواسطة شركة "Digi cash" يُسمّى "E. cash"، وقد بدأ استخدامه في هولندا عام 1994م، ومع نهاية عام 1995م بدأ بنك مارك توين "Marktwain Bank" في إصدار نقود إلكترونية بالدولار (70).

وتختلف أنواع النقود الإلكترونية وأشكالها وفقاً للتقنيات المستخدمة، ومن أهمها:

- البطاقات مسبقة الدفع Prepaid Cards:

يتم من خلالها تخزين القيمة النقدية على شريحة إلكترونية مثبتة على بطاقة بلاستيكية (71)، ومن أمثلتها بطاقة «فيزا تسوق» من مصرف الراجحي، و«مداد» من بنك البلاد.

- المحفظة الإلكترونية Electronic Wallet

---

(69) د. محمد إبراهيم الشافعي، "الآثار الاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية"، (مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، دبي، 2003م): 134.

(70) صلاح زين الدين، "دراسة اقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكترونية"، (مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي، 2003م): 328.

(71) د. عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز الباحوث، "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية"، (*المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*– كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة، العدد1، يناير 2017): 18.

ويمكن تعريفها بأنها وحدات رقمية يتم نقلها بطريقة محددة بين الحسابات أي من حساب شخص إلى حساب شخص آخر، ويتم الوفاء بها بطريقتين:

الأولى: تخزن فيها الوحدات الإلكترونية على قرص صلب بالحاسب الخاص بالعميل من خلال برنامج يتم استلامه من الشركة التي أصدرت هذه الوحدات عن طريق البنك.

الثانية: تخزن النقود الإلكترونية في بطاقة لها ذاكرة يحملها المستهلك ويستخدمها عن طريق هذه البطاقة، وتصبح غير قابلة للاستعمال بعد نفاذ المبالغ المحملة عليها [72].

- الشيك الإلكتروني Electronic Check:

وهو المكافئ الإلكتروني للشيك الورقي التقليدي، وهو رسالة إلكترونية مؤمّنة يرسلها من أصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليقوم باعتماده وتقديمه للبنك عن طريق الإنترنت، ثم يقوم البنك بعد ذلك بعمل تحويل لقيمة الشيك إلى حساب مستلم الشيك، بعدها يقوم البنك بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إليه كإثبات على صرف الشيك فعلياً [73].

2.3.4. العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» والفرق بينها وبين النقود الإلكترونية

تمثل العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» أحدث أشكال النقود الرقمية، وقد انتشر التعامل بهذه النقود بشكل كبير لسهولة استعمالها، وسرعتها، بالإضافة إلى انخفاض تكلفة استعمالها، حيث يتم الدفع فوراً دون الحاجة إلى أي وسيط آخر، وفيما يلي سيتم تناول نشأة العملات الرقمية المشفرة وماهيتها والفرق بينها وبين النقود الإلكترونية.

2.3.4.1. نشأة العملات الرقمية المشفرة "الافتراضية" وتطورها

نشأت أول عملة رقمية مشفرة بعد طرح أحد الباحثين المجهولين، الذي عُرف باسم «ساتوشي ناكا موتو»، ورقة بحثية سنة 2008م بعنوان "نظام عملة الند للند

---

(72) د. عدنان إبراهيم سرحان، "الوفاء (الدفع) الإلكتروني"، (مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، دبي، 2003): 287.

(73) صلاح زين الدين، "دراسة اقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكترونية"، ص326.

الإلكترونية"[74]، تشرح أُسس نظام مالي جديد يعتمد على تقنية جديدة أطلق عليها «البلوك تشين»، وهي قائمة على نظام غير مركزي مشفر، وكان أول تطبيق لهذا النظام هو عملة البيتكوين (Bitcoin)، وفي عام 2009م من خلال ما يُسمّى التعدين أنتج «ساتوشي ناكا موتو» أول خمسين بيتكوين، وفي نفس العام تم اجراء أول عملية تحويل لعملة البيتكوين بين ساتوشي ناكا موتو وبين هال فيني المبرمج الفعلي لآلية عمل عملة البيتكوين، وتم تقدير قيمة وحدة البيتكوين مقابل الدولار الأمريكي الواحد بـ 1309.03 بيتكوين، على أساس تكلفة استهلاك الحاسوب للطاقة الكهربائية في إنتاج البيتكوين.

وفي عام 2010م تم إنشاء السوق الإلكترونية لصرف عملة البيتكوين أمام العملات الأخرى كالدولار أو غيره، وقد تمت بالفعل أول عملية لشراء وجبتين من البيتزا مقابل 10 آلاف بيتكوين، ثم توالى إجراء عمليات الشراء حتى وصل سعر البيتكوين إلى20 ألف دولار في نهاية عام 2017م، واستمرت بعد ذلك الزيادة السريعة في سعر البيتكوين مع حدوث تذبذب كبير في سعره حتى وصل الى 60 الف دولار في عام 2021م، وفي عام 2012م وافق الاتحاد الأوروبي على ترخيص بنك لأول مؤسسة صرف أوروبية لعملة البيتكوين، ومن الجدير بالذكر أن القضاء في ولاية تكساس الأمريكية في عام 2013م اعتبر عملة البيتكوين مالاً يستطيع الجميع الاستثمار فيه، وتبع ذلك اعتراف دولة ألمانيا بها، وفي ولاية سان دييغو الأمريكية تم إنشاء أول جهاز صراف آلي لصرف عملة البيتكوين بالدولار أو شرائها[75].

2.3.4.2. ماهية العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية»

تعددت تعريفات العملات الرقمية المشفرة، ومن هذه التعريفات:

---

(74)ساتوشي ناكا موتو، "A Peer-to-Peer Electronic Cash System"، ورقة عمل منشورة على موقع بتكوين على الإنترنت، www.bitcoin.org/bitcoin.pdf، [10.01.2019].

(75) د. غسان محمد الشيخ، "التأصيل الفقهي للعملات الرقمية البتكوين نموذجاً"، (مؤتمر العملات الافتراضية في الميزان، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة الشارقة، 16-17 أبريل 2019)، 27.

- العملات المشفرة هي تمثيل رقمي لقيمة نقدية وهي لا تصدر عن البنك المركزي أو أي سلطة عامة، وهي لا ترتبط بالضرورة بالعملات الورقية، وتم قبولها لدى العديد من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين كوسيلة للدفع، ويمكن كذلك تخزينها ونقلها أو تداولها إلكترونياً[76].

- عرّفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: نوع من الأموال الرقمية غير المنظمة، والتي يصدرها المطورون لها وعادة ما يسيطرون عليها، يتم قبولها واستعمالها بين أفراد مجتمع افتراضي معيّن[77].

- وعرفتها وزارة الخزانة الأمريكية بأنها: وسيلة للتبادل تعمل كعملة في بعض البيئات، ولكنها لا تملك جميع خصائص العملة الحقيقية[78].

ومن هذه التعريفات يمكن إيجاز أهم العناصر التي تحدد ماهية العملات المشفرة فيما يلي:

- ليس لها كيان مادي ملموس، حيث يتم إنتاجها عن طريق برامج إلكترونية.
- لا تخضع للسيطرة من أي جهة مثل البنوك المركزية أو أي إدارة رسمية دولية.
- يتم استعمالها من خلال الإنترنت في عمليات الشراء والبيع أو يمكن تحويلها إلى عملات أخرى.
- تلقى قبولاً لدى المستخدمين لها.
- التعامل بها وتحويلها يكون مباشراً بين المستخدمين دون الاعتماد على طرف وسيط.

---

(76) د. عبد الله سليمان عبد العزيز الباحوث، "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية"، ص20، نقلاً عن:

EBA Opinion on "virtual currencies", European Banking Authority,[4 July, 2014]:11.

(77) Virtual Currency Schemes, European Central Bank, [October 2012]:13, Virtual Currency Schemes-a further analysis, European Central Bank, [February 2015]:4.

(78) Fin CEN Continues to Face Challenges with Money Services Businesses, Department of the Treasury, [November 10, 2015]:3.

2.3.4.3. الفرق بين العملات الافتراضية والنقود الإلكترونية

سؤال يطرحه كثيرون عن العلاقة بين العملات الافتراضية والنقود الإلكترونية وما أوجه الاختلاف بينهما، ومن خلال ما تم استعراضه سابقاً من تعريفات للنقود الرقمية الإلكترونية، والعملات المشفرة «الافتراضية»، يتضح وجود فروق واضحة بين العملات الافتراضية «المشفرة» والنقود الرقمية «الإلكترونية»، نوجزها فيما يلي:

- العملات الافتراضية عملات رقمية مشفرة غير مرتبطة بقيمة نقدية حقيقية، بينما النقود الإلكترونية لها قيمة نقدية حقيقية مخزنة إلكترونياً. (79)
- العملات الافتراضية لا تخضع للسيطرة من جانب البنوك المركزية أو أي إدارة رسمية دولية، بينما النقود الإلكترونية مركزية وتابعة لبنك أو جهة معينة. (80)
- العملات الافتراضية لم تحظ بقبول عالمي عام حتى الآن، وما زال معظم الدول لم تصدر موقفاً بالقبول أو الرفض، بينما النقود الإلكترونية تحظى بإجماع عالمي على قبولها والتعامل معها. (81)
- تحظى النقود الإلكترونية بعمليات رقابية متعددة، حيث يمكن التعرف على المستعملين لها والمرسَل إليهم وآلية الإرسال وقيمة المال الذي تم ارسَاله، حتى لا يتم استعمالها في عمليات غير مشروعة مثل غسيل الأموال أو التهريب، أما العملات الافتراضية فلا يوجد رقابة عليها، وبذلك يمكن استعمالها في عمليات غير قانونية (82).

---

(79) د. عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز الباحوث، "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية"، (*المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*– كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة، العدد1، يناير 2017): ص 31،15.

(80) المرجع السابق ص 31،14.

(81) علي محي الدين القرة داغي، "العملات الرقمية الإلكترونية بين الحل والتحريم بين الواقع والمشهود دراسة فقهية اقتصادية مع بيان البدائل المقبولة شرعاً"، (منشورات خزانة المعرفة في المالية الإسلامية، الدوحة، 2018م)، 5.

(82) المرجع السابق، ص5.

- تتم المعاملات المالية بالعملات الافتراضية عبر نظام موزع في شبكة عالمية من خلال تقنية البلوك تشين، ولا يمكن إلغاء هذه المعاملات أو إيقافها، بينما التعامل بالعملات الإلكترونية يمنح المتعاملين الحق بإيقاف معاملاتهم المالية بناءً على طلبهم أو طلب السلطات.
- عالجت العملات الافتراضية أكبر مشكلة كانت تواجه النقود الإلكترونية والمسماة «الإنفاق المزدوج»، والتي تسمح باستخدام عملة إلكترونية ما في الشراء، ثم استخدام نفس العملة لإجراء عملية شراء أخرى، وقد استطاعت العملات الافتراضية معالجة هذ المشكلة من خلال تقنية البلوك تشين، حيث إنه يتم بتسجيل كافة العمليات الخاصة بالعملة الافتراضية في قاعدة بيانات موزعة على جميع الأعضاء في الشبكة، وبالتالي يقوم جميع الأعضاء بالتحقق من كل العمليات التي يتم إجراؤها، فتصبح إمكانية الغش والتزوير شبه مستحيلة [83].

2.3.5. خصائص العملات المشفرة «الافتراضية» وأنواعها والموقف الدولي منها

مع انتشار العملات الافتراضية عالمياً، ومع نمو حجم التجارة الإلكترونية، وزيادة المعاملات الإلكترونية الدولية عبر الإنترنت، مما سيؤدي إلى انخفاض الدور الحكومي في الاقتصاديات المعاصرة، والتأثير على السياسات النقدية والمالية للدول، أدى هذا بالحكومات إلى الاهتمام بدراسة هذا الموضوع واتخاذ موقف واضح منها، وسيتم فيما يأتي تناول خصائص العملات الافتراضية وعيوبها وأهم أنواع العملات الافتراضية والموقف الدولي من التعامل معها.

2.3.5.1. خصائص العملات الافتراضية

(83) سامي إبراهيم السويلم، ورقة بحثية بعنوان "حول النقود المشفرة"، (مركز التميز البحثي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2018)، 2.

من خلال ما سبق ذكره عن العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية» يمكن إيجاز أبرز خصائص العملات الافتراضية كما يأتي: [84]

- عملة رقمية مشفرة ليس لها أي وجود مادي ملموس، وليس لها قيمة ذاتية.
- عملة غير مدعومة من أي جهة رسمية أو بنك مركزي.
- تُستخدم من خلال الإنترنت فقط، وفي نطاق الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين الذين يقبلون التعامل بها.
- أتاحت إمكانية إجراء المعاملات بين الأشخاص دون الحاجة إلى وسيط مالي كطرف ثالث.
- يمكن تبادلها مع العملات الورقية الرسمية؛ مثل الدولار واليورو والجنيه عبر الإنترنت، بواسطة مواقع متخصصة أو أجهزة صرافة آلية خاصة.
- لا يوجد حد معين للتحويل أو الإنفاق أو الشراء بواسطتها.
- لا يمكن للجهات الرقابية مراقبة العمليات التي تتم عن طريقها.
- تعتبر آلية سريعة وآمنة، وبتكلفة أقل للشراء والبيع وتحويل الأموال، والتي تبقى ثابتةً مهما كان المبلغ المستخدم.
- توفر شفافية عالية، حيث يتم تسجيل العمليات التي تم القيام بها، وبالتالي فإن أي شخص يمتلك محفظة بيتكوين، فيمكن لأي شخص آخر أن يعرف عدد ما يمتلكه صاحب هذه المحفظة من وحدات البيتكوين، وكذلك عدد المعاملات التي تمت من خلالها، حيث يشاهد الجميع حركة انتقال العملات بين المحافظ بكل شفافية، ولكن لن يستطيع أحد معرفة هوية مالكها.

---

(84) منير ماهر أحمد، د. أحمد سفيان عبد الله، د. سهيل بن شريف، "الكفاءة الاقتصادية للعملات الافتراضية المشفرة"، ص108-110.

- الوصول إلى شرائح من الناس لا تصلهم الخدمات المالية والإلكترونية، وهو ما يعرف بالشمول المالي، نظراً لإتاحة الهواتف الذكية لعدد متزايد عالمياً، وهذا يسهل التبادل المالي العالمي بين الأفراد.

2.3.5.2. عيوب العملات الافتراضية ومخاطرها

تشتمل العملات الافتراضية على بعض السلبيات أو المخاطر المصاحبة لاستخدامها، ونبينها فيما يلي [85]:

- ✓ سرية العملة وتشفيرها: فالسرية والخصوصية من أهم ما تتميز به؛ إلا أن لها بعض السلبيات الخطيرة على العملة، لأنها تعطى بعض السهولة للعمليات المشبوهة وغير القانونية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت، فالسرية والخصوصية التي توفرها جعلتها وسيلةً للأعمال غير القانونية، مثل: تجارة الأسلحة، وتجارة المخدرات، وعمليات البغاء، وغسيل الأموال، وغير ذلك.
- ✓ التعدين: من أكبر المعوقات التي تحد من سرعة انتشار عملة البيتكوين على مستوى العالم هي صعوبة إصدارها عن طريق الفرد العادي؛ نظراً لصعوبة البرامج الخاصة بالتعامل معها، بالإضافة الى صعوبة العمليات الحسابية اللازمة لإجراء عمليات التعدين كذلك.
- ✓ سعر العملة: تشكل التقلبات الكبيرة التي تحدث في سعر العملات الافتراضية بسبب المراهنات مشكلة كبرى للمتعاملين بها، وقد تؤدي إلى الحد من مدى انتشارها وقبولها.

كما أن لهذه العملات مخاطر قانونية وتقنية وتنظيمية، نوردها فيما يلي [86]:

---

(85) د. عبد الله سليمان عبد العزيز الباحوث، "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية"، ص (34-36)، بتصرف.

(86) منير ماهر أحمد، د. أحمد سفيان عبد الله، د. سهيل بن شريف، "الكفاءة الاقتصادية للعملات الافتراضية المشفرة"، ص121-122.

- ✓ هذه العملات عرضة لمخاطر قانونية، حيث إنه يمكن أن تخضع لسيطرة جهات معينة، كما أنها معرضة لمخاطر الانقسام التي تؤثر في استقرارها وبالطبع في قيمتها، بالإضافة إلى عدم وجود ضوابط الإصدار النقدي لها، وهذا يعتبر من السلبيات التي تمنع هذه العملات ان تكون بديلاً للنقود التقليدية.
- ✓ هذه العملات عرضة لمخاطر تقنية، كإمكانية قرصنتها وسرقتها، وقد أثبتت الدراسات الاستقصائية عدة حالات تم فيها سرقة حسابات مشهورة، وهناك تعذر أو صعوبة في استرداد هذه الأموال. وتُعد إشكالية أخطاء التحويل ونسيان كلمة المرور عائقاً عن استخدامها كنقد بديل.
- ✓ إن عدم وجود تنظيم ورقابة لهذه العملات، وبقاءها رهينة لقوى السوق والمضاربات، يؤدي إلى ضياع الحقوق نظراً لعدم وجود جهة قانونية يُلجأ إليها للفصل في النزاعات واسترداد المظالم.

2.3.5.3. أنواع العملات الرقمية المشفرة «الافتراضية»

تعددت العملات الافتراضية المشفرة، والتي أغلبها تم بناؤه على فكرة عملة البيتكوين أو الاستنساخ منها، ووفقا للإحصائيات تتزايد أعداد العملات الرقمية بصورة كبيرة يوماً بعد آخر، حيث نشر موقع كوين ماركتكاب "coinmarketcap.com" إحصاء بالعملات التي يتم تداولها، بلغ 4795 عملة، وفي أثناء كتابة هذه الدراسة وصل عددها 6062 عملة في 2021/8/7م، وتتفاوت هذه العملات في انتشارها وتداولها، وقد أُنشئت لها أسواق وبورصات لتداولها، ومن أشهرها [87]:

(87) د. عمر عبد عباس الجميلي، "العملات الافتراضية واقعها وتكيفها الفقهي"، مؤتمر العملات الافتراضية في الميزان، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة الشارقة، [16-17 أبريل 2019]، ص176.

- بورصة بي تي سي الصينية (BTC China)، والتي تُعتبر أكبر بورصة للعملات الرقمية الافتراضية في العالم بالنسبة لحجم تعاملاتها، حيث يصل حجم تعاملاتها اليومية إلى حوالي 60 مليون دولار يومياً.
- بورصة كوين بايز الصينية.
- بورصة باي هانج الصينية.
- بورصة Bitfinex للتداول الرقمي في هون كونج.

ومن أبرز أنواع العملة الافتراضية وأكثرها تداولاً:

1- عملة البيتكوين (Bitcoin): ورمزها في منصات تداول العملات هو BTC، وهي أشهر العملات الرقمية على الإطلاق، وأهمها، بل هي أكبر عملة رقمية في العالم من حيث القيمة السوقية، حيث ازدادت قيمتها بصورة كبيرة جدّاً، وتُعد أول عملة لا مركزية في العالم، ويتم إدارتها بشكل كامل بواسطة مستخدميها، وقد حظيت بدعم عدد كبير من المتاجر الإلكترونية ومواقع الإنترنت، وهي تمتاز بمميزات عديدة، منها سرعة الانتشار، وكذلك سرعة التحويل وانخفاض الرسوم. (88)

2- عملة الإيثريوم (Ethereum): ورمزها في منصات تداول العملات هو ETH، وهي عملة رقمية افتراضية كما أنها في نفس الوقت منصة الكترونية لا مركزية، يتم عن طريقها إنشاء العقود الذكية، لكنها تتطلب شروطاً لتنفيذيها ولا تحتاج إلى سلطة مركزية أو أي جهة ثالثة تتحكم في عملياتها، اقترحها المبرمج الروسي فيتاليك بوتيرين عام 2013م، وقد بدأت شركة سويسرية العمل على مشروع عملة «الإيثريوم» في عام 2014م، إلى أن تم إطلاقها بشكل رسمي عام 2015م، تقدر قيمتها السوقية بأكثر من 116 مليار دولار، وقد تعرضت المنصة لعمليات اختراق في 2016م،

(88) د. عمر عبد عباس الجميلي، "العملات الافتراضية واقعها وتكيفها الفقهي"، ص178.

وبعد ذلك تم تقسيمها إلى إيثريوم (ETH) وإيثريوم كلاسيك (ETC)، وقيمتها السوقية تعتبر الثانية بعد البيتكوين. [89]

3- عملة الريبيل (Ripple): ورمزها في منصات تداول العملات هو XRP، وبدأ ظهورها في نهاية عام 2017م، وتأتي في المرتبة الثالثة بعد الإيثريوم، وأهم ما يميزها أن لها جهة مركزية تقوم على إصدارها وتعتمد الريبيل عليها، كما أنها تُستخدم لغاية مختلفة تماماً، فالبنوك تستخدمها لتحويل النقود، شأنها شأن نظام سويفت المعروف، حيث يتم أولاً إجراء عملية التحويل للمبلغ المرسل إلى عملة الريبيل، ثم يتم إرساله بعدها عن طريق الشبكة المشفرة، حيث تتم عملية إعادة التحويل مرّة أخرى إلى العملة المطلوبة، ويرى القائمون على إدارة هذه العملة أن هذه الطريقة أكثر أماناً وأسرع بشكل واضح من عملات افتراضية أخرى غير مركزية. [90]

وقد أدى نجاح البيتكوين، إلى ظهور مجموعة من العملات الافتراضية البديلة ذات قيمة عالية في الأسواق، ومن أهم هذ العملات:

1- عملة لايت كوين (Litecoin): ظهرت في أكتوبر عام 2011م، وتعتبر هذه العملة من أوائل العملات الافتراضية البديلة، ويميزها عن عملة البيتكوين بأن عملية تعدينها أسهل وأرخص، كمت أنها تعتمد على خوارزميات تشفير غير الخوارزميات المستعملة في البيتكوين، وتتميز كذلك بسرعتها في التبادل بصورة أكبر من البيتكوين، وقد قيل عنها: إذا كان البيتكوين هو العملة الافتراضية الذهبية؛ فإن اللايت كوين هو العملة الفضية [91].

---

(89) راجع موقع عملة الإيثريوم على الإنترنت.

(90) راجع موقع عملة الريبيل على الإنترنت.

(91) موقع عملة لايت كوين على الإنترنت.

2- عملة نيم كوين (Name coin): ظهرت في أبريل 2011م، تعتمد على تقنية البيتكوين مفتوحة المصدر، تتميز بالندرة، والخصوصية واللامركزية، والأمن [92].

3- عملة بيركوين (Peercoin): ظهرت في أغسطس 2012م، وهي تعتمد مثل أغلب العملات الافتراضية على بروتوكول «الند للند»، ولكن ما يميزها هو زيادة كفاءة تعدينها، وكذلك زيادة نسبة الأمان والضمانات، للحماية من أي سوء تصرف للمُعدِّنين، وتحتل المرتبة الرابعة بين العملات الافتراضية في القيمة السوقية [93].

4- عملة نوفا كوين (Nova coin): ظهرت في فبراير عام 2013م، وهي تتميز عن معظم العملات الافتراضية البديلة للبتكوين في كونها تقوم بدمج برامج الحماية الخاصة بها داخل نواة العملة، مما يحول دون أي اعتداء من المعدنين [94].

(92) موقع عملة نيم كوين على الإنترنت.

(93) موقع عملة بير كوين على الإنترنت.

(94) موقع عملة نوفا كوين على الإنترنت.

4.2.1.1. الموقف الدولي من العملات الرقمية المشفرة

تباينت مواقف الدول على مستوى العالم من العملات الافتراضية، فظهرت دعوات تحذر من التعامل مع هذه العملات تجنباً لمخاطرها، وواكبتها دعوات أخرى تدعو للاعتراف بها والاستفادة من مميزاتها.

وقد حذرت البنوك المركزية في بعض الدول من التعامل بالعملات الرقمية، كالبنك المركزي الروسي، إذ أصدر تحذيراً ضد البيتكوين، وبذلك جاء قانون المالية لعام 2018م الصادر في الجزائر، وأكدت المنع مؤسسة النقد العربي السعودي، والبنك المركزي في سيريلانكا، والبنك الاحتياطي الهندي، والبنك المركزي في كازاخستان، وهناك عدد من البنوك والمؤسسات المالية أعلنت تحذيرها، وعلى الرغم من التحذيرات فإن هناك دولاً ومؤسسات أعلنت اعترافها الكامل بتلك العملات، حيث تُعتبر ألمانيا من أوائل الدول التي اهتمت بهذه العملة واتجهت للتفكير في معاملتها كنوع من أنواع النقود الإلكترونية، وقامت بفرض ضريبة على ما تحققه الشركات من أرباح نظير التعامل بها، إلا أنها أعفت الأفراد المتعاملين بها، وتلتها اليابان، حيث أعلنت الحكومة اليابانية اعترافها بالبتكوين كعملة رقمية يمكن التعامل بها كوسيلة دفع، ويسري الحال على العملات الأخرى. (95)

وقد قامت دولٌ كثيرة بخطوات نحو إصدار عملات مشفرة، حيث أعلن البنك المركزي الفنزويلي عن إصدار عملة مغطاة بالنفط الاحتياطي، يتم صرفها مقابل العملة السابقة، وقد أطلق على هذه العملة اسم (البترو)، وفي المملكة المتحدة أعلن بنك إنجلترا في وقت سابق عن عزمه إصدار العملة الإلكترونية الخاصة به، والتي أطلق عليها اسم «أر.إس كوين»، وفي الصين يخطط بنك الشعب الصيني لإصدار عملة إلكترونية باسم «أر.إم.بي كوين»، والتي يهدف من خلالها جعلها عملة محلية إلكترونية، لكن المستخدمين لن يسيطروا بشكل كامل على المحفظة الرقمية، أما استونيا فأعلنت عزمها إصدار عملة افتراضية خاصة بها، ويعمل

(95) د. عمر عبد عباس الجميلي، "العملات الافتراضية واقعها وتكيفها الفقهي"، ص179.

البنك المركزي في تركيا على إصدار عملة رقمية مدعومة من الدولة تُسمّى «تور كوين»، وقد أعلنت الإمارات والمملكة العربية السعودية في وقت سابق أنهما تدرسان إطلاق نسختهما الخاصة من «بيتكوين»، وهو الحال في البنك المركزي الإيراني، حيث يعمل على إصدار عملة مشفرة على الرغم من تحذيره الشديد من التعامل بالعملات المشفرة .كما أعلن البنك المركزي في السويد دعمه القوي للعملات الافتراضية، وقد قام الاتحاد الأوروبي بالموافقة على منح رخصة بنكية لأول مؤسسة صرافة أوروبية لعملة البيتكوين. (96)

2.4. الخدمات المصرفية الإلكترونية ونشأة المصارف الرقمية

شهد القطاع المصرفي خلال الفترة الأخيرة تطوراً كبيراً في تيسير إجراء العمليات المصرفية من خلال الوسائل الإلكترونية، وقد انتشرت هذه العمليات بشكل كبير، ويتوقع أن يزداد انتشارها بشكل أكبر في ظل التطور المستمر في تقنية المعلومات والاتصالات، وخاصة في مجال التقنية المالية والمصرفية.

وسيتم في هذا المبحث تناول مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم أنواعها ونشأة المصارف الإلكترونية وتطورها ومميزاتها، وكذلك المصارف الرقمية وخصائصها ونشأتها والموقف الدولي منها.

2.4.1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها

أدت التطورات التقنية في القطاع المصرفي، وانتشار استخدام الوسائل الإلكترونية بصورة كبيرة على مستوى العالم كذلك، إلى حرص المصارف على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وابتكار المزيد منها بما يلبي رغبات واحتياجات العملاء في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف في هذه المجال، وسيتم فيما يأتي تناول مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم أنواعها.

---

(96) د. غسان محمد الشيخ، "التأصيل الفقهي للعملات الرقمية: البتكوين نموذجاً"، ص27.

2.4.1.1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية «الصيرفة الإلكترونية»

يمكن تعريف «الصيرفة الإلكترونية» بإيجاز بأنها: استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية، كما يمكن تعريفها بأنها: «كافة النشاطات أو العمليات التي يتم تنفيذها من قِبل البنوك والمؤسسات المالية عن طريق الوسائل الإلكترونية مثل: الإنترنت والهاتف، والحاسب، والصراف الآلي وغيرها» [(97)].

ويمكننا التعبير عن مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية أو ما يُطلق عليه «الصيرفة الإلكترونية» بأنها: العمليات أو الخدمات المصرفية التي يتم تنفيذها بواسطة الوسائل الإلكترونية، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم وإنجاز خدماتهم المصرفية من أي مكان وفي أي وقت.

ومن خلال التعريفات السابقة؛ يمكن إيجاز أهم خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يلي:

- تتم عن بُعد، وبدون حاجة لتواجد المتعاملين في مكان واحد.
- تتم في أي وقت، ومن أي مكان.
- يكون التعاقد فيها إلكترونياً بدون مستندات ورقية.
- يتم الدفع فيها باستخدام النقود الإلكترونية.

2.4.1.2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

أهم ما تتميز به الخدمات المصرفية الإلكترونية هو توفير الوقت والجهد والمال بالنسبة للعملاء وخفض تكاليف العمل، وبالتالي زيادة الأرباح بالنسبة للمصرف، مما جعل المصارف تعمل بجد للاستغناء عن النظام اليدوي والورقي بالتدريج وإدخال مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن هذه الخدمات:

1- خدمة ماكينة الصراف الآلي "ATM" (Automated Teller Machine): وهي أكثر وأشهر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، ويتم استخدام هذه الأجهزة والتي تكون

---

(97) مدحت صادق، *أدوات وتقنيات مصرفية*، (دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001)، 67.

متصلة بشبكة حاسوب البنك، باستخدام بطاقة إلكترونية خاصة بالعميل، ولها رقماً سرياً يجب أن يستخدمه العميل للوصول إلى حسابه، ويمكن استعمال الصراف الآلي في عمليات مصرفية عديدة، مثل السحب والإيداع النقدي، والاستعلام عن الرصيد، وطلب كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات، وتسديد فواتير الهاتف والكهرباء ودفع فواتير المشتريات، بالإضافة إلى تحويل النقود من عملة إلى أخرى. (98)

2- الصيرفة المنزلية أو المكتبية: والتي من خلالها يحصل العميل على الخدمات المصرفية وهو في بيته أو مكتبه عن طريق جهاز الحاسوب الشخصي، بواسطة برنامج حاسوب خاص بالمصرف يرتبط مع حاسوب المصرف من خلال وسائط اتصال مباشرة كشبكة الخطوط الهاتفية، حيث يقوم العميل بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف للاطلاع على حساباته أو إجراء عمليات مصرفية مثل التحويل من حساب لآخر أو دفع الفواتير، ويتم حالياً توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات الصيرفة المنزلية والمكتبية، وذلك من خلال دخول العميل أولاً على موقع المصرف على شبكة الإنترنت ليتمكن من خلال كلمة السر الخاصة به من الدخول إلى حسابه بالبنك وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة. (99)

3-خدمة نقاط البيع: وهي خدمة للدفع الآلي عند الشراء في المحلات التجارية، عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر والمتصل إلكترونياً بالمصرف. (100)

---

(98) نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، "معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي"، (*مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، عدد 25، 2010): 6.

(99)السعيد يريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة أم البواقي، [2010]: 68.

(100) نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، مرجع سابق، ص7.

4- خدمة الهاتف المصرفي: وهي خدمة مصرفية هاتفية لتقديم جزء من الخدمات المصرفية لعملاء المصرف عن بعد وعلى مدار الساعة، ويحصل العميل من خلالها على خدمات متعددة مثل معرفة الرصيد وآخر الحركات على الحساب، بالإضافة إلى إجراء التحويل من الحساب إلى آخر وتسديد الفواتير. (101)

5- البطاقات الذكية: وهي جيل جديد من البطاقات الإلكترونية، وتحتوي على رقائق إلكترونية، تخزن عليها كافة البيانات الخاصة بحاملها، مثل الاسم والعنوان والهاتف والمصرف المصدر والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي، فهي تعمل عمل المحفظة الإلكترونية وتغني عن الحاجة إلى حمل النقود، ولا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة، وهذه البطاقات يمكن للعميل شحنها بمبلغ معيّن من النقود من حسابه بواسطة جهاز الصراف الآلي. (102)

6- الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت: وهي خدمات مصرفية متعددة للعملاء مستخدمي الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان، وتشمل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والأسواق المالية، وتنفيذ أوامر العميل بالإيداع أو السحب أو المقاصة، وطلب كشف حساب مختصر، وإجراء تحويلات مالية، وشراء الأسهم، وحتى شراء العقارات وتغطية إصدارات الأسهم والسندات وإدارة الاكتتابات.

7- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: وهي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط الهاتف المحمول بالبنك عن طريق الإنترنت، ويتم تفعيل هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة بالبنك يثبتها العميل على الهاتف المحمول الخاص به، ليحصل على خدمات مصرفية مختلفة، مثل الاستفسار عن رصيد الحساب، وآخر الحركات التي

---

(101)السعيد يريكة، مرجع سابق، ص 67.

(102) نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، مرجع سابق، ص7.

تمت على الحساب، وطلب كشف حساب ودفتر شيكات، والتحويل الفوري، والاستفسار عن أسعار العملات وغيرها. [103]

8- خدمة الرسائل القصيرة SMS: وهي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة العمليات المصرفية التي تتم على حساباته الشخصية أولاً بأول، من خلال رسالة نصية من المصرف على هاتفه المحمول بمعلومات عن المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائه، من خلال إرسال كلمات المرور ورموز التفعيل الخاصة بالعمليات المختلفة لتحقيق مزيد من الأمان والسرية.

9- خدمات التحويل الإلكتروني للصكوك والمقاصة الآلية: هناك نظام للصكوك المتداولة يُسمّى (Check Circulation)، يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات إلكترونية، ويتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال بناءً على البيانات الإلكترونية بدلاً من حركة الصك الورقي، وسوف يؤدي إلى التحول لاستخدام الصكوك الإلكترونية، أي «التحويل الإلكتروني للصكوك»، أما المقاصة الآلية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الصكوك إلكترونياً بين البنوك بدلاً من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة، وتسجل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط[104].

10- الشيك الإلكتروني: وهو المكافئ للشيك الورقي التقليدي، وهو عبارة عن وثيقة إلكترونية موثقة وآمنة تحمل التزاماً قانونياً هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية، ولكن يُكتب بطريقة إلكترونية، كما يكون فيه التوقيع إلكترونياً [105].

2.4.2. المصارف الإلكترونية أنواعها ومميزاتها ومخاطرها

---

(103)السعيد يريكة، مرجع سابق، ص 67.

(104)نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، مرجع سابق، ص8.

(105) نوال عمارة، "وسائل الدفع الإلكترونية الآفاق والتوصيات"، (الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مارس 200): 2.

أتاحت الصيرفة الإلكترونية تقديم خدمات مصرفية حديثة تميزها عن خدمات الصيرفة التقليدية، وقد أدى إقبال العملاء في عصر الثورة الرقمية على الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى توسع المصارف في إضافة مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي تلبي تطلعات واحتياجات العملاء وتحررهم من قيود الزمان والمكان، وتقدم بديلاً عن الخدمات المصرفية التقليدية، مما أدى إلى ظهور ما يُسمّى بالمصارف الإلكترونية.

وسيتم فيما يلي تناول نشأة المصارف الإلكترونية وتطورها وأنواعها المختلفة، بالإضافة إلى أهم مميزاتها ومخاطرها.

2.4.2.1. نشأة المصارف الإلكترونية وتطورها:

بدأت الصيرفة الإلكترونية مع ظهور النقود الإلكترونية، ومن أهم مظاهرها استخدام البطاقات المصرفية الائتمانية، والتي بدأ ظهورها في عام 1958م، حيث أصدرت مؤسسة أمريكان إكسبرس أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت في عام 1968م ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Amercard" لتتحول بعد ذلك إلى شركة فيزا العالمية، وكذلك صدرت في العام نفسه البطاقة الزرقاء "Cante Bleve" من قِبل ستة بنوك فرنسية، وقد تطورت هذه البطاقات بعد ذلك بشكل سريع وانتشر استخدامها في معظم دول العالم.

ويرجع تاريخ نشأة المصارف الإلكترونية إلى منتصف التسعينيات مع ظهور أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو مصرف «نت بانك» الأمريكي، ويُعتبر أول مصرف يعمل على شبكة الإنترنت، وذلك في سنة 1995م [106].

وفي عام 1988م ظهر أول بنك إلكتروني في أمريكا يقوم بالكامل على شبكة الإنترنت، وهو بنك الباي بال، حيث بلغت إيراداته عام 2011م أربعة مليارات وأربعمائة مليون دولار، وتم في عام 2011م تأسيس بنك الويب موني، ثم أُنشئت بنوك إلكترونية أخرى، وقد ظهرت بعد ذلك المصارف الرقمية التي تقوم بتقديم الخدمات الرقمية عبر تطبيق على

(106) منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، (دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005)، 11.

الهواتف الذكية، حيث تم تأسيس بنك «موندو» البريطاني عام 2015م، وهو أول بنك رقمي، وقد حصل على رخصة مزاولة جميع أعماله على أساس تقنيات العملة الرقمية عبر الهواتف الذكية، وأن تعتمد جميع أعماله على ذلك بدءاً من الحساب الجاري إلى الخدمات المالية والصيرفة التقليدية، ويمتد إلى تقديم خدمات أخرى مبتكرة على الهاتف عبر التواصل مع الزبائن. وفي نفس العام أُنشئ في إيطاليا مصرف رقمي تحت اسم «أوتم بنك» ليمارس عمله عبر الهواتف الذكية [107].

2.4.2.2. أنواع المصارف وفقاً لتحولها إلى الصيرفة الإلكترونية:

تتعدد صور وأنواع المصارف وفقاً لتحولها إلى الصيرفة الإلكترونية، ويرتبط ذلك بمدى تطور المصرف تقنياً، ومدى تفعيله للخدمات المصرفية الإلكترونية، ويمكن إبرازها كما يلي: [108]

- المصارف التقليدية: وهي التي لم تتحول بعد إلى الصيرفة الإلكترونية، ولكنها على الأقل تملك موقعاً معلوماتياً، حيث يعطي الموقع معلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة، إضافةً إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك.
- المصارف ثنائية النشاط: وهي المصارف التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها التقليدي، وأيضاً بشكلها الإلكتروني من خلال موقع تواصل على الإنترنت، يسمح الموقع بنوعٍ ما من التواصل الإلكتروني بين المصرف وعملائه، كاستخدام البريد الإلكتروني، وتعبئة الطلبات أو النماذج آنياً، أو تعديل معلومات الحسابات، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية.
- المصارف الافتراضية: والتي تُعتبر بنوكاً افتراضية بصفة كلية؛ كونها لا تمتلك فروعاً مادية على الأرض، وتقدم خدماتها المصرفية بشكل كامل من خلال موقع تفاعلي

---

(107) على القرة داغي، "المصارف الإلكترونية والرقمية آثارها ومخاطرها الشرعية"، (مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، قطر، مارس 2019): 43-46.

(108) بن عباد محمد سمير وآخرون، "التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أو حتمية بالنسبة لمؤسسات المصرفية الجزائرية"، (الملتقى الوطني الرابع حول تداعيات التجارة الإلكترونية، الجزائر، 2001): 20.

على شبكة الإنترنت يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها والقيام بتنفيذ الخدمات المصرفية المختلفة، بدايةً من اختيار العميل للخدمة، ثم إجراءات إتمامها، وانتهاءً بأدائها بشكل إلكتروني كامل، وهذه الصورة هي الأقرب إلى المقصود من مفهوم المصرف الإلكتروني، والذي تتم جميع خدماته ومنتجاته وإجراءاته على شبكة الإنترنت، ومن أمثلتها ما أشرنا اليه سابقا، وهو بنك الباي بال وهو أول بنك إلكتروني في أمريكا يقوم بالكامل على شبكة الإنترنت، وظهر في عام 1988م، وكذلك بنك الويب موني والذي تم تأسيسه في عام 2011م.

- المصارف الرقمية: وهي مؤسسات بنكية تتيح لعملائها إدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتعلقة بتلك الحسابات عن طريق الاتصال بالجوال الذكي، والفرق بينها وبين البنوك الإلكترونية أن هذه الأخيرة تستخدم شبكة الإنترنت، والبنوك الرقمية تستخدم الهاتف الذكي بالإضافة إلى الحاسوب، ويستغني عنه المتعامل باستخدام الهاتف الذكي، وهي تُعتبر تطويراً للبنوك الإلكترونية من حيث الاعتماد بشكل كبير على التقنيات المتطورة، وبخاصة تقنية سلسلة الكتل «البلوك تشين»، والتي ظهرت مع العملات الرقمية المشفرة «بيتكوين» وغيرها. [109] ومن أمثلتها بنك الخليج الدولي والذي تملكه دول مجلس التعاون الخليجي، قد أنشأ أول بنك رقمي باسم «مصرفية ميم الرقمية» في شهر يناير 2015م في السعودية، وتجمع مصرفية ميم بين الخدمات المصرفية الرقمية والتقليدية (الفروع)، ويتم التعامل مع المصرف عبر القنوات الإلكترونية المتعددة الخيارات، [110] وكذلك قام بنك المشرق بإطلاق بنك (المشرق نيو mashreqneo)، بوصفه أول بنك رقمي يقوم بتقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات رقمية فقط، في الأول من أكتوبر 2017م، وعلى الرغم من أنه مؤسَّس

(109) عبد الستار أبو غدة، "البنوك الرقمية ماهيتها والتكييف الشرعي لتنفيذها"، (مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، قطر، مارس 2019): 14.

(110) راجع: موقع مصرفية ميم الرقمية، وموقع بنك الخليج الدولي.

ومدعوم من بنك المشرق؛ فإنه يوفر جميع الخدمات المصرفية على الإنترنت عبر الهاتف النقال وأجهزة الحاسوب. (111)

ويمكننا القول إن المصارف الرقمية قد استطاعت أن تحوّل المصرف من فرع مفتوح في الشارع إلى بنك محمول في جيب العميل يعمل على مدار الساعة، ويقدم خدماته على مدار العام.

2.4.2.3. مزايا المصارف الإلكترونية:

يحقق استخدام المصارف الإلكترونية مجموعة كبيرة من المزايا، سيتم إيجازها فيما يأتي: (112)

- السرعة في إنجاز الأعمال المصرفية: فقد أصبح الأمر يسيراً على العميل باستخدام وسائل التقنية الحديثة أن يقوم بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة في دقائق معدودة وبكفاءة عالية.
- قلة تكاليف الخدمات المصرفية: يشمل ذلك النفقات الإدارية المرتبطة بتنفيذ المعاملات؛ وكذلك عدم الحاجة إلى تشييد الفروع المصرفية بتكاليف باهظة، بالإضافة إلى تقليص عدد الموظفين.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: وذلك بقدرة الصيرفة الإلكترونية على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن وذلك غير متقيد بمكان محدد، يضاف إلى ذلك إتاحة طلب الخدمات في أي وقت طوال أيام الأسبوع، مما يؤدي الى توفير الراحة للزبون، مع ضمان سرية بيانات المتعاملين، والتي تزيد كذلك من درجة ثقتهم في البنك.
- تقديم خدمات مالية ومصرفية جديدة تلائم احتياجات الزبائن: مثل دفع الفواتير، وتحديث المعلومات الخاصة بالأرصدة، وسحب وتحويل مبالغ من الحسابات وغيرها.

---

(111) راجع: موقع بنك المشرق نيو.

(112) نصر حمود مزنان فهد، "إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية"، (*مجلة كلية الإدارة والاقتصاد*، جامعة بابل، عدد4، 2011)، 34.

- تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين: حيث تؤدي سرعة تنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية وانخفاض تكلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وزيادة ثقتهم في المصرف.
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني؛ العاملين والأجهزة والبرامج والبيانات [113].
- استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية: ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية وغيرها من المعاملات الورقية.
- تحسين التدفق النقدي وتقليص جوانب الفساد الإداري: (الرشوة، التلاعب بالحسابات، الاختلاس، التزوير...) [114].

2.4.2.4. مخاطر المصارف الإلكترونية

على الرغم من المزايا العديدة التي تتمتع بها الصيرفة الإلكترونية فإن لها بعض المخاطر التي يجب مواجهتها، خاصةً مع التطور المستمر والمستجدات المتلاحقة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ومن أهم المخاطر التي تنشأ من أعمال الصيرفة الإلكترونية الآتي:

المخاطر التشغيلية:

تأتي مخاطر التشغيل لأنظمة الصيرفة الإلكترونية من عدم التأمين الكافي لهذه الأنظمة، أو عدم توفر كل متطلبات المصرف من خلال هذه الأنظمة، أو وجود ضعف في عمليات الصيانة والدعم الفني وحل مشكلات المستخدمين لهذه الأنظمة، بالإضافة إلى إساءة الاستخدام من العملاء، وذلك على النحو التالي [115]:

---

(113) نادر شعبان السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006)، 139.

(114) نبيل ذنون جاسم، مثال مرهون مبارك، ص4.

(115) أمينة حلبوص، "الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية"، (*المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية*، السنة الثانية عشرة، العدد43، 2014):125.

- عدم التأمين الكافي للنظم، بحيث يمكن اختراقها بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بعملاء المصرف واستغلالها، سواء تم ذلك خارج المصرف أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف ومنع ذلك الاختراق، ويعتبر ذلك من أكثر المخاطر خطورة على عمل المصارف الإلكترونية.
- ضعف النظم الالكترونية، بسبب عدم كفاءتها، وعدم تحقيقها لمتطلبات المستخدمين، بالإضافة إلى ضعف عمليات صيانتها، والبطء في حل مشكلات المستخدمين.
- إساءة الاستخدام من العملاء، ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو سماحهم لعناصر إجرامية للدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، أو قيامهم بعدم اتباع إجراءات التأمين اللازمة. (116)

المخاطر القانونية:

من أهم المخاطر القانونية التي يتم طرحها في هذا الإطار: أن يتم إجراء عمليات غسيل للأموال أو تمويل للإرهاب عن طريق المصارف الإلكترونية نتيجة السرية التي توفرها المصرفية الإلكترونية للمتعاملين، مما استوجب ضرورة الالتزام الصارم بالأطر القانونية والتشريعية التي تحد أو تمنع الاستعمال غير الشرعي لوسائل المصرفية الإلكترونية. (117)

وكذلك؛ فإن التعاقد الإلكتروني بين المصرف الإلكتروني والعميل يشتمل على درجة من المخاطر القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، والتي تتم بين متعاقدين عن بعد بوسائل اتصال إلكترونية، فلا يجمعهما مجلس حقيقي للتعاقد، بل يُعتبر مجلس عقد حكمي افتراضي، وبالإضافة إلى ذلك فإن من المخاطر القانونية الأخرى، الشروط الواجب توافرها في التوقيع الإلكتروني ووجود تنظيم قانوني يضمن حجيتها (118).

---

(116)السعيد يريكة، مرجع سابق، ص 94.

(117) المرجع السابق، ص 92.

(118) رابح عرابة، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، (*الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية*، الجزائر، عدد 8، 2010): 13.

الفصل الثالث

التحول الرقمي وجودة الأداء في القطاع المصرفي

كان للتقدم الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أحدثه من ثورة رقمية، الأثر الكبير على القطاع المالي بصفةٍ عامة، وعلى القطاع المصرفي بصفةٍ خاصة، على مدى العقود الماضية، حقق ذلك فوائد كبيرة للبنوك فجعلها تتوجه بصورة متسارعة نحو التحول الرقمي لتقديم نوعية أفضل في الخدمات المصرفية للعملاء، ويُعد التحول الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاعين المالي والمصرفي، حيث يتجه العملاء بشكلٍ كبير نحو إجراء معاملاتهم المصرفية من خلال القنوات الإلكترونية والأجهزة الذكية.

وقد أدت جائحة كورونا (كوفيد-19)، والتي ظهرت في بداية عام 2020م واجتاحت العالم أجمع، وما تبعها من تداعيات، وبخاصة المتصلة بالإغلاق الاقتصادي والتباعد الاجتماعي، إلى بروز أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ومنتجات التكنولوجيا المالية، وأدى ذلك إلى تنامي الإقبال على الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام، والبنوك الرقمية بشكل خاص. وقد تم تطبيق آليات مختلفة في هذا الإطار: مثل تيسير إجراء التعاملات بدون لمس ودون استخدام النقود الورقية، وكذلك إجراء هذه المعاملات في أي وقت طوال أيام الأسبوع ومن أي مكان دون الحاجة إلى الانتقال إلى فروع المصارف المختلفة والتعرض للازدحام، أو استخدام وسائل المواصلات التي يصعب فيها تطبيق ضوابط التباعد الاجتماعي، ولهذا يمكن القول إن التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية قد ساهمت في إبطاء انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19)، ويتوقع أن تشهد مرحلة ما بعد جائحة كورونا تطورات سريعة واستثماراً أكبر في استخدام التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المالي والمصرفي.

وسيتم في هذا الفصل تناول واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي بوجه عام والقطاع المصرفي في الدول العربية بوجه خاص، مع التركيز بشكل أكبر على واقع التحول الرقمي في المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، ثم نتناول جودة الأداء في المصارف، وطرق قياس جودة الخدمات البنكية، وأهم النماذج المستخدمة في قياسها ميدانياً، وكيفية تطبيقها لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف.

3.1. التحول الرقمي في القطاع المصرفي عالمياً وعربياً

صار التحول الرقمي من الأهداف الرئيسة في خطط الحكومات وكذلك الهيئات والمؤسسات والبنوك على اختلاف تخصصاتها ومجالات عملها، وقد ظهر ذلك بوضوح في القطاع المالي والمصرفي، فأصبحت برامج التحول الرقمي حالياً تقود النمو والتطوير المستمر في قطاع الخدمات المصرفية، لما يحققه من تجربة مميزة للعملاء من حيث توظيف التكنولوجيا الحديثة لتطوير الخدمات المقدمة والإنجاز السريع للمعاملات، بحيث أصبح بإمكان العميل الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.

وضمن هذا الإطار؛ أكدت دراسة بعنوان «التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي»[119]، أن كلاً من الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) والتكنولوجيا المالية (Financial Technology or Fintech) له قدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تطور الخدمات المالية فتجعلها أسرع، وأرخص، وأكثر شفافية وأمناً وإتاحة، خاصةً للشريحة الكبيرة من الأفراد التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي، من جهةٍ أخرى فإن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية، وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكل تهديداً يجب أخذه في الاعتبار والتحوط

(119) إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، (*مجلة اتحاد المصارف العربية*، عدد 454، 2018/9).

منه، واتخاذ كافة التدابير الوقائية التي تحقق نزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي، حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت نفسه للمصارف والمؤسسات المالية.

وسيتم في هذا المبحث تناول واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي على مستوى العالم، وكذلك على مستوى العالم العربي بشكلٍ خاص.

3.1.1. المصارف التقليدية والتحول الرقمي

لا شك بأن التطورات التكنولوجية الكبيرة والمتسارعة تضع المصارف التقليدية حالياً أمام تحديات حقيقية، تستدعي إجراء تغييرات جوهرية، في سبيل مواكبة المتطلبات المتزايدة والاحتياجات المتغيرة للعملاء الذين يتطلعون إلى المزيد من الحلول المصرفية الرقمية عبر القنوات الإلكترونية والأجهزة الذكية، ومن الملاحظ أن العديد من الدول حول العالم وكذلك في المنطقة العربية والمصارف المركزية فيها قد عملت على مواكبة التطورات في العالم الرقمي، لتوفير سهولة التحول الرقمي للمصارف التقليدية، مما أدى إلى تشجيع ودعم المصارف التقليدية للتنافس من أجل تحقيق النجاح في التحول الرقمي لتلبية متطلبات العملاء المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية. وفي إطار السعي لمواكبة الواقع الجديد للقطاع المصرفي، على المصارف أن تخطو خطوات كبيرة في عملية التحول الرقمي؛ فإنه ليس هناك بديل عن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومما لا شك فيه بأن المصارف التي تستطيع الاستجابة بطريقة سريعة وفعالة لمتطلبات العملاء المتغيرة، والتي تأهلت بالشكل المناسب للتحول الرقمي، ستتصدر المنافسة لتصل الى أهدافها في التميز والنمو، ويمكن إيجاز الخطوط العريضة لخارطة طريق التحول الرقمي للمصارف التقليدية من واقع ما جاء في مؤتمر التحول الرقمي في المصارف ومستقبل الوساطة المالية [120]:

---

(120) منتدى التحول الرقمي في المصارف ومستقبل الوساطة المالية، (شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، في الفترة من 26 إلى 28 سبتمبر 2019م، *مجلة اتحاد المصارف العربية*، العدد 468، نوفمبر 2019).

- تحسين البنية التحتية التقنية لتوفير البيئة الموائمة لمتطلبات برامج التحول الرقمي.
- تحديد ماهية التغيير المطلوب في المصرف من بداية طريق التحول الرقمي لتلبية احتياجات كافة الشرائح المستهدفة من العمليات المصرفية، ثم تبني نموذج الأعمال الجديد الذي يحقق الأهداف المرجوة.
- تطوير منصات رقمية خاصة بالمصرف، أو الدخول في شراكات مع شركات ناشئة أو مزودي خدمات وحلول التكنولوجيا المالية أو الاستحواذ على شركات صغيرة ذات خبرة جيدة في تطوير وتنفيذ الابتكارات التقنية الحديثة الخاصة بالقطاع المصرفي والمالي.
- تدريب وتأهيل الكوادر المصرفية المتخصصة لتتمكن من استيعاب التطورات المتسارعة في مجال التحول الرقمي وتحقيق متطلباته.
- إشراك فرق العمل المدربة والمؤهلة منذ البداية في برنامج التحول الرقمي في المصرف، بما يجعلهم قادرين على تمكين العملاء من استيعاب كيفية الاستخدام الأمثل للعمليات المصرفية الإلكترونية، فضلاً عن للتعرف على متطلبات العملاء الحالية وتطلعاتهم المستقبلية.
- وضع استراتيجية لزيادة وعي العملاء بالخدمات المالية الرقمية وكيفية استخدامها بطريقة آمنة وسهلة.
- وضع استراتيجية شاملة تتعلق بتأمين بيانات العملاء، وذلك لأن أمن المعلومات يُعتبر من التحديات الهامة والرئيسة التي تواجه عملية التحول الرقمي.

وقد أكدت دراسات أن نجاح المؤسسات المالية والبنوك في عملية التحول الرقمي سيكون عاملاً هاما في الحفاظ على مكانتها وتنافسيتها في الأسواق، منها دراسة أجرتها «مجموعة بوسطن الاستشارية» («بي سي جي» BCG) حول مستقبل القطاع المالي، خلصت إلى القول بأنه لا مستقبل للبنوك التقليدية التي لن تتمكن من المحافظة على مكانتها، ما لم تعمل

على مواكبة التقدم التكنولوجي المتلاحق والعمل على تقديم خدمات رقمية متطورة. وهناك بنوكٌ كثيرة تبنّت التحول الرقمي في أعمالها فأدى ذلك إلى انخفاض تكاليفها بمقدار الثلث، بالمقارنة بالمنافسين الذين أحجموا عن تبني عملية التحول الرقمي، واستطاعت المصارف التي طورت نفسها لتلاحق انتشار التقنيات الحديثة بين عملائها أن ترفع من أعدادهم حوالي 14% في خلال سنتين، فيما بلغت هذه النسبة 3% عند المؤسّسات التي أخفقت في ذلك. (121)

وفي هذا الإطار؛ يمكن القول إن انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19)، وما قامت به الحكومات من إجراءات على كافة الأصعدة للحد من انتشاره، أدى إلى الاهتمام الكبير بتعجيل وتفعيل عملية التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي على مستوى العالم للمساهمة في الحد من انتشار العدوى والمساهمة في إنعاش اقتصادات الدول.

3.1.2. مستقبل التحول الرقمي في المصارف العالمية

يُعد القطاع المصرفي على مستوى العالم من أوائل القطاعات التي استفادت من الثورة الرقمية واستخداماتها المتعددة في المجالات المالية والخدمات المصرفية من أجل أن تتواكب مع السلوكيات الجديدة للعملاء، وبخاصة الأجيال الجديدة، التي تتطلع إلى الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية عبر الإنترنت والأجهزة الذكية، ومنذ ظهور البنوك الرقمية زادت أعدادها بسرعة كبيرة، وانتشرت في دول العالم نتيجة الإقبال الكبير عليها بسبب المزايا العديدة التي تنفرد بها عن البنوك التقليدية، وقد أدى ذلك إلى تراجع البنوك التقليدية، وبخاصة التي تتعامل مع الأفراد، الأمر الذي دفع الكثير من البنوك التقليدية إلى تقليل عدد فروعها، وإطلاق بنوك رقمية تابعة لها.

---

(121) د. غسان مراد، "البنوك تفقد مستقبلها إذا لم تتبنى التقنيات الرقمية"، على الرابط:
https://www.hashtagarabi.com/57625/ [032021].

وقد تعددت الخدمات التي يتم إتاحتها على المنصات الرقمية للبنوك لتشمل مجالات مختلفة؛ مثل خدمة فتح الحساب، إصدار بطاقة السحب الآلي، طلبات التمويل، تسديد الفواتير، إجراء عمليات الدفع والشراء آلياً، وتحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة والإنترنت، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات المصرفية الأخرى، وتُعد أبرز قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية وأكثرها شيوعاً على مستوى العالم:

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت.
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية.
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي).
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي.
- الخدمات البنكية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

وحالياً تعمل برامج التحول الرقمي في البنوك على تحقيق ثورة جديدة من خلال استعمال الروبوتات لإحداث تحول رقمي للكثير من الإجراءات والعمليات ذات الطابع الروتيني، مما سيؤدي إلى توجيه الموارد البشرية للعمل في الأعمال البنكية الأخرى، أي توظيف الذكاء الاصطناعي بطريقة تتيح فرصة الاعتماد على الآلات وبرامج الحاسوب لتحليل البيانات وإمكانية التنبؤ بسلوك العملاء والشركات، بالإضافة إلى التنبؤ بالمخاطر الخاصة بالعملاء، حيث سيساعد الذكاء الاصطناعي العملاء في الحصول على أفضل المنتجات والخدمات، وبالطريقة التي تناسب الظروف المادية الخاصة بهم [122].

3.1.3. مستقبل التحول الرقمي في المصارف العربية

تطورت البيئة الرقمية بشكلٍ كبير في العديد من الدول العربية، وتُقدّم دول الخليج، وبخاصة المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، مستويات عالية في انتشار تقنية

(122) إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، "التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي"، مرجع سابق.

المعلومات والاتصالات، وفي معدل الوصول إلى شبكة الانترنت، بالمقارنة مع بعض الدول الأوروبية المتقدمة، فعلى سبيل المثال فإن دولة الإمارات العربية المتحدة حققت معدل وصول للإنترنت بصورة أعلى من المعدل الأوروبي، والمقصود بمعدل الوصول للإنترنت عدد مستخدمي شبكة الانترنت كنسبة مئوية من السكان. كما أن بعض حكومات الدول العربية تعمل على إقامة «الحكومة الإلكترونية»، والتي يتم عن طريقها تقديم الخدمات الإدارية المختلفة وتحسين عمليات التنمية من خلالها. وقد قامت بعض البنوك المركزية في الدول العربية باعتماد أُسس عمل البنوك بالخدمات الإلكترونية والدفع عبر الهاتف، وقدمت عدة دول خليجية مثل السعودية والإمارات والبحرين بالإضافة إلى لبنان والأردن أمثلة جديدة من حيث وجود العديد من البنوك التي تمتلك خدمات مصرفية عبر الهاتف، وغيرها من الخدمات الإلكترونية الحديثة مثل التسهيلات البنكية البسيطة والدفع عن بُعد [123].

وإذا أردنا أن نرصد واقع ومستقبل التحول الرقمي في القطاع المصرفي في العالم العربي؛ فمن الجدير بالذكر أن التطورات والتغيرات، التي ذكرناها سابقاً فيما يتعلق بواقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي العالمي، أثرت في معظمها بشكلٍ واضح في المصارف العربية، مع ملاحظة أنه ما زال في الدول العربية يوجد شريحة من الشعوب العربية تفضل التعامل بالمال نقداً مع البعد عن استخدام البطاقات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، وعلى الرغم من ذلك نجد الأجيال الصاعدة، وهي تمثل نسبة كبيرة من الجمهور العربي، أقرب إلى التعامل اليومي المستمر مع التقنيات الرقمية، بما فيها الخدمات المصرفية الإلكترونية، وخاصةً في دول الخليج العربي، وهذا ما أكدته دراسة جديدة أجرتها شركة «ماكينزي» حول المستهلكين في دول الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، أن ما لا يقل عن 80٪ من المستهلكين في هذه الدول يفضلون إتمام أعمالهم المصرفية عن طريق الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر، وأنهم

(123) د. مراد علة، "الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأقطار العربية دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نموذجاً"، ص12.

يقومون فقط بزيارة الفروع لتلبية احتياجات محددة وأكثر تعقيداً، ومن المتوقع أن يزداد توجه المستهلكين نحو استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، مما يوجب على الشركات في السوق أن تستعد للتأقلم مع هذا الوضع الجديد، فالشركات العاملة في السوق التي تستطيع مواكبة متطلبات المستهلكين المتغيرة باستمرار، والشركات الجديدة المتوقع منها تقديم خدمات لهؤلاء العملاء بطرق جديدة وبتكلفة أقل، سوف تحصل على مزايا تنافسية دائمة. أما الجهات التي لا تلاحق التطورات، ولا تستطيع تقديم خدمات الكترونية تجذب المستهلكين، فستخسر حصتها في السوق وتصبح غير قادرة على الاستمرار في خلال ثلاث إلى خمس سنوات [124].

وفي إطار العملات الرقمية وتطبيقات تقنية البلوك تشين؛ تم إطلاق مشروع «عابر» للعملة الرقمية المشتركة بين مؤسسة النقد العربي السعودي (البنك المركزي السعودي حالياً) ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في يناير 2019م، وقد أوضحتا في بيان مشترك بخصوص مشروع «عابر» الخاص بإصدار عملة رقمية ليتم استخدامها بين الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية في تنفيذ التسويات المالية من خلال تقنية البلوك تشين، وأن أهداف هذا المشروع تتمثل في دراسة أبعاد هذه التقنيات الحديثة وجدواها وذلك من خلال التطبيق الفعلي لها، ومعرفة مدى أثرها على تحسين عمليات التحويل وخفض تكاليفها، وتقييم مخاطر استخدام التقنية وكيفية التعامل معها بطريقة صحيحة، بالإضافة إلى تأهيل الكوادر التي ستتعامل مع هذه التقنيات، وفهم متطلبات إصدار عملة رقمية تُستخدم بين الدولتين، وكذلك إيجاد وسيلة إضافية لإتمام التحويلات المركزية في البلدين، وإتاحة المجال أمام البنوك لتتعامل مع بعضها بشكلٍ مباشر لتنفيذ عمليات التحويلات المالية [125].

---

(124) Kishan Shirish, Sheinal Jayantilal, George Haimari, ‘‘digital banking in the gulf’’, [March 2017].

(125) راجع: موقع البنك المركزي السعودي «ساما».

وفي إطار التوجه العربي نحو تبني برامج التحول الرقمي؛ لابد من دراسة الفرص والتحديات الناشئة عن التحول الرقمي، وكيفية التوصل لخريطة طريق لإستراتيجية التحول الرقمي في المصارف العربية، ويتطلب ذلك ضرورة التعاون بين البنوك المركزية العربية في هذا الأطار، ويأتي في مقدمة الأولويات ضرورة التعاون على تهيئة البيئة التنظيمية والإشرافية اللازمة لذلك، وتشجيع الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك لتحقيق الاستفادة المنشودة، وتقديم الدعم اللازم للبنوك للاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتكنولوجيا البلوك تشين في القطاع المصرفي. (126)

3.1.4. نشأة وتطور البنوك الرقمية في دول الخليج العربي:

تشهد دول مجلس التعاون الخليجي، وبخاصة دولة الإمارات ومملكة البحرين والمملكة العربية السعودية، مرحلة جديدة من النشاط المصرفي مع تنامي أعداد البنوك الرقمية التي تقدم أغلب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، ومما ينبغي الإشارة إليه أن بنك الخليج الدولي والذي تساهم فيه دول مجلس التعاون الخليجي، وتملك غالبية أسهمه المملكة العربية السعودية بنسبة (97.2٪)، قد أنشأ أول بنك رقمي «مصرفية ميم الرقمية» في شهر يناير 2015م في السعودية، وبدأت عملياتها في مملكة البحرين في مارس 2018م، وتجمع مصرفية ميم بين الخدمات المصرفية الرقمية والتقليدية (الفروع)، ويتم التعامل مع المصرف عبر القنوات الإلكترونية المتعددة الخيارات. وتُعتبر مصرفية ميم في السعودية، المصرف الخليجي الرقمي الأول في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية (127).

وقام بنك المشرق بإطلاق بنك (المشرق نيو mashreqneo)، بوصفه أول بنك رقمي يقوم بتقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات رقمية فقط، في الأول من أكتوبر 2017م، وعلى

---

(126) منتدى التحول الرقمي في المصارف ومستقبل الوساطة المالية، مرجع سابق.

(127) راجع: موقع مصرفية ميم الرقمية، https://bh.meem.com/ar/about-meem/، وموقع بنك الخليج الدولي، https://www.gib.com/ar/معلومات-حول-خدمة-ميم.

الرغم من أنه مؤسَّس ومدعوم من بنك المشرق؛ فإنه يوفر جميع الخدمات المصرفية على الإنترنت عبر الهاتف النقال وأجهزة الحاسوب [128].

وخلال عام 2017م أيضاً؛ افتتح بنك دبي التجاري مصرفه الرقمي «CBD NOW»، معلناً عن استهدافه العملاء من جيل الشباب الذين يعتمدون الأدوات الرقمية في تعاملاتهم المصرفية، وأنه يقدم منتجات خاصة بكل عميل بحسب حاجته، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الأخرى، كالحسابات الجارية وحسابات الادخار وبطاقات الائتمان وغيرها [129].

وكذلك عزز بنك البحرين الوطني "NBB"، قدراته لتشمل المجال الرقمي، والذي من خلاله جعل البنك رائد الصيرفة الرقمية على مستوى مملكة البحرين، وأحد أفضل البنوك على مستوى المنطقة، وقد فاز بجائزة أفضل تجربة تحوّل رقمي لمصرف في الشرق الأوسط لعام 2020م، والتي تُعتبر من أكبر الجوائز تقديراً بالقطاع المصرفي العالمي، ويعكس اختيار «البحرين الوطني» للفوز بهذه الجوائز تميز أدائه، ورحلته الناجحة في تقديم تجربة مصرفية رقمية بشكل نموذجي [130].

وفي إطار الرؤية الإستراتيجية للتحول الرقمي؛ قام مصرف البحرين المركزي "CBB" في يناير 2020م، بوضع الخطة الإستراتيجية للمصرف للتحول الرقمي، تضمنت تفاصيل لخطة العمل ورؤية المصرف للتحول الرقمي، وتشمل كيفية السير نحو التحول الرقمي تدريجيا، وتشجيع المؤسسات على الإسراع في مواكبة التطورات التقنية بما يعود بالفائدة على الاقتصاد الوطني،

---

(128) راجع: موقع بنك المشرق نيو، https://www.mashreqneo.com/ar/faq/.

(129) راجع: موقع بنك CBD NOW على الإنترنت، https://cbdnow.ae/.

(130) راجع: موقع بنك NBB على الإنترنت،
https://www.nbbonline.com/ar/news/national-bank-bahrain-awarded-middle-easts-best-bank-transformation-euromoney-awards .

وقد قام المصرف بإنشاء وحدة للتكنولوجيا المالية والابتكار، والترخيص لمؤسسات في مجال التكنولوجيا المالية "FinTech"، بالإضافة إلى عمل ترخيص للبنوك الرقمية[131].

3.2. التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي:

اتخذت المملكة العربية السعودية قفزات نوعية لتسريع التحول الرقمي، وتبنّي أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتفعيل استخداماتها للوصول إلى مجتمع معلوماتي واقتصاد رقمي، تبنّت المملكة إستراتيجيات وطنية للتحول الرقمي وخططاً واعدة وطموحة بالتعاون مع الجهات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة 2030، وتُعتبر المصارف السعودية في مقدمة القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية التي وظفت التقنية في خدمة عملائها، واستثمرت أموالاً طائلة لتوطين التقنية الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما جعلها تحقق تقدماً ملموساً في مجال الصيرفة الإلكترونية، مما جعلها من أكثر المصارف العربية تطوراً في هذا المجال.

وسنتناول في هذا المبحث واقع البيئة الرقمية في المملكة العربية السعودية بشكلٍ عام، ثم نتناول نبذة عن القطاع المصرفي السعودي، والذي شهد تطورات كبيرة في الفترة الأخيرة، وقد يكون من المناسب قبل الحديث عن التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي أن نلقي الضوء على القطاع المصرفي السعودي عامة، والمصارف الإسلامية السعودية محل الدراسة خاصة، ثم نتناول بعد ذلك واقع ومستقبل التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السعودية.

3.2.1. البيئة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

وللتعرف على واقع البيئة الرقمية؛ نستعرض أهم التطورات والقفزات النوعية في إطار التحول الرقمي في المملكة العربية بصفة عامة خلال السنوات القليلة الماضية، فكما جاء في التقرير السنوي 54 لسنة 2018 لمؤسسة النقد العربي السعودي؛ فقد تم تشكيل اللجنة الوطنية

---

(131) راجع: موقع مصرف البحرين المركزي، https://www.cbb.gov.bh/ar/media-center/مصرف-البحرين-المركزي-يعرض-خطة-المصرف-ب/ .

للتحول الرقمي لتتولى رسم السياسات والإستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي على مستوى الأجهزة العامة ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها، وتأسيس وحدة التحول الرقمي في عام 2017م، في وزارة الاتصالات وتقنية لمعلومات والتي تعتبر أحد البرامج الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030، ويهدف البرنامج إلى بناء مجتمع رقمي واقتصاد رقمي ووطن رقمي، ومن أبرز ما تم إنجازه:

- منظومة خدمات الحكومة الرقمية التي يتم تقديمها للجهات الحكومية من خلال إطلاق مشروع الحكومة الرقمية 2020.
- وبخصوص معدل استخدام شبكة الإنترنت في المملكة؛ فقد زادت نسبة الوصول للإنترنت في المملكة زيادة كبيرة خلال السنوات الماضية، من حوالي 64 في المائة في نهاية عام 2014م إلى حوالي 82 في المائة في نهاية عام 2017م. ويُقدّر عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة بحوالي 26 مليون مستخدم في نهاية عام 2017م. وتُعزى أسباب زيادة نسبة انتشار الإنترنت إلى زيادة الاستخدام لقنوات التواصل الاجتماعي، إضافة إلى الألعاب عبر الإنترنت، ووصلت قيمة الإنفاق على الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة 136 مليار ريال في عام 2017م، أي بنمو نسبته 4.6 في المائة عن عام 2016م[132].
- كما ورد في التقرير السنوي 2020 لمؤسسة النقد العربي السعودي، حققت المملكة زيادة ملحوظة في مؤشر تبنّي تقنيات المعلومات والاتصالات ضمن مؤشر التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، حيث تقدمت المملكة 16 مرتبة في هذا المؤشر نتيجة للزيادة الكبيرة في نسبة المستخدمين الأفراد لشبكة الإنترنت والتي وصلت إلى 95.7 في المائة بنهاية عام 2019م.

---

(132) التقرير السنوي الرابع والخمسون لعام 2018م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) Annual_Report_56th-AR، ص31، منشور على موقع المؤسسة.

- وفي مجال التجارة الإلكترونية، أصبحت المملكة ضمن أسرع عشر دول نمواً، حيث وصل حجم التجارة الإلكترونية في المملكة الى العشرين مليار ريال في عام 2019م، بنمو نسبته 17.7 في المئة عن العام السابق [133].

3.2.2. نبذة عن القطاع المصرفي السعودي:

ظهرت البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية في أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين للميلاد [134]، حيث تأسس بنك هولندا في عام 1926م تحت مسمى الجمعية التجارية الهولندية، ومع تزايد إيرادات النفط، تزايد ظهور البنوك التجارية، حيث تأسست شركة الكعكي وابن محفوظ في عام 1950م/ 1369هـ، ثم تحول اسمها فيما بعد إلى البنك الأهلي التجاري.

وتم إنشاء مؤسسة النقد العربي السعودي في 1952/4/20م، وبدأت عملها في شهر أكتوبر من نفس السنة، كما صدر نظام مؤسسة النقد العربي السعودي بموجب المرسوم الملكي رقم 23 في 1377/5/23هـ الموافق ديسمبر 1957م (أصبح اسمها الآن البنك المركزي السعودي).

ووفقاً لأحدث إحصائيات مؤسسة النقد العربي السعودي؛ يمكن اختصار هيكل القطاع المصرفي السعودي كما يلي:

بلغ عدد المصارف العاملة في السعودية 24 مصرفاً، يتبعها عدد كبير من الفروع بلغت 2078 فرعاً بنهاية الفصل الثاني من العام 2018م، بالإضافة إلى 18490 ماكينة صراف آلي، وتشمل المصارف الـ 24: 12 مصرفاً محلياً، و6 مصارف أجنبية، و6 مصارف عربية، كما يتكون الجهاز المصرفي المحلي في السعودية من 8 مصارف تقليدية و4 مصارف إسلامية [135].

---

(133) التقرير السنوي السادس والخمسون لعام 2020م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) Annual_Report_56th-AR، ص37، منشور على موقع المؤسسة.

(134) فهد بن خلف البادي، "آثار انضمام المملكة إلى منظمة التجارة العالمية على القطاع المصرفي السعودي"، *مجلة الإدارة العامة*، المجلد السابع والأربعون، العدد1، [2007]، ص17.

(135) موقع مؤسسة النقد العربي السعودي.

ووفقاً لدراسة حديثة، أعدتها إدارة الدراسات والبحوث في الأمانة العامة لاتحاد المصارف العربية عن هيكلة القطاع المصرفي السعودي ومؤشراته المالية، جاء فيها أن القطاع المصرفي السعودي يحتل المرتبة الثانية بين القطاعات المصرفية العربية بعد الإمارات بالنسبة لحجم الموجودات، حيث شكلت موجودات المصارف السعودية بنهاية الفصل الثاني 2018م حوالي 18.2٪ من إجمالي موجودات القطاع المصرفي العربي، وشكلت الودائع 20٪ والقروض 25٪ من الإجمالي العربي. ويمثل رأس مال القطاع المصرفي السعودي حوالي 24٪ من إجمالي رأس مال القطاع المصرفي العربي، وكذلك احتلت السعودية المرتبة الثانية عربياً بالنسبة لعدد المصارف التي دخلت لائحة أكبر 1000 مصرف في العالم بحسب رأس المال الأساسي لعام 2017م، وذلك بدخول 12 مصرفاً سعودياً ضمن اللائحة، كما أشارت إلى دخول 12 مصرفاً سعودياً ضمن قائمة أفضل 500 علامة تجارية مصرفية في العالم لعام 2018م، وهو أكبر عدد من المصارف العربية التي دخلت ضمن اللائحة المذكورة. وبلغ مجموع قيمة العلامات التجارية في هذه المصارف حوالي 9.9 مليارات دولار، واحتل مصرف الراجحي المرتبة الرابعة عربياً والـ 93 عالمياً بقيمة علامته التجارية البالغة 2.6 مليار دولار بنهاية العام 2017م [(136)].

ويمكن ايجاز التطور الزمني للبنوك السعودية في الجدول التالي:

جدول (3–1) التطور الزمني للبنوك السعودية

الاسم الأصلي	تحول إلي	ثم إلى	ثم إلى	حاليا
بنك لبنان والمهجر 1375هـ 1955م	البنك السعودي التجاري المتحد (دمج)	البنك السعودي المتحد اندماج 1997 م	البنك السعودي الأمريكي	سامبا مجموعة سامبا المالية

(136) إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، "القطاع المصرفي السعودي الأول عربياً من حيث إجمالي القروض ورأس المال والثاني من حيث الموجودات"، *مجلة اتحاد المصارف العربية*، عدد 455، (2018/10).

بنك ملي إيران			اندماج يوليو 1999 م	
البنك المتحد				
بنك القاهرة 1954م	بنك القاهرة السعودي			
بنك فيرست ناشونال سيتي 1955م	سيتي بانك	البنك السعودي الأمريكي		
البنك الاهلي الباكستاني	بنك الجزيرة			بنك الجزيرة
الجمعية التجارية الهولندية 1926م	بنك هولندا العام	البنك السعودي الهولندي(1991)	البنك الأول من 2016 حتى 15 يونيو 2019	بنك ساب منذ 16 يونيو 2019
البنك البريطاني للشرق الأوسط 1949م	البنك السعودي البريطاني			بنك ساب
بنك الاندوشين "الهند الصينية"	البنك السعودي الفرنسي			البنك السعودي الفرنسي

(البنك الفرنسي للهند الصينية) 1947م				
البنك العربي المحدود 1368هـ 1949م	البنك العربي الوطني			البنك العربي الوطني
شركة صرافة مملوكة للكعكي وبن محفوظ	البنك الأهلي التجاري أول مصرف تجاري سعودي			البنك الأهلي التجاري
الشركة المصرفية السعودية للاستثمار1976م	البنك السعودي للاستثمار			البنك السعودي للاستثمار
بنك الرياض منذ 1376هـ / 1956م – أول شركة مصرفية سعودية مساهمة				بنك الرياض
مصرف الإنماء				مصرف الإنماء
شركة الراجحي للصرافة والتجارة	مصرف الراجحي للاستثمار(1987)			مصرف الراجحي
دمج نشاط 8 شركات صرافة في شركة مصرفية واحدة	شركة محمد وعبد الله إبراهيم السبيعي للصرافة(42%)			بنك البلاد
	ورثة عبد العزيز بن سليمان المقيرن(17%)			
	مؤسسة الراجحي للتجارة(14%)			
	مؤسسة الراجحي التجارية للصيرفة(13%)			
	مؤسسة محمد صالح صيرفي(5%)			
	شركة يوسف عبد الوهاب نعمة الله للصرافة (إنجاز للصرافة) (3%)			
	مؤسسة عبد المحسن صالح العمري(1%)			
	شركة علي هزاع وشركاه للتجارة العامة والصيرفة(0.5%)			

بنك الخليج الدولي				بنك الخليج الدولي / ميم (GIB-SA)

المصدر: : موقع موسوعة ويكيبيديا، ومواقع البنوك على الانترنت [137]

ووفقا لأحدث احصائيات مؤسسة النقد العربي السعودي يمكن اختصار هيكل القطاع المصرفي السعودي كما يلي:

بلغ عدد المصارف العاملة في السعودية 24 مصرفاً تدير شبكة من الفروع بلغت 2,078 فرعاً بنهاية الفصل الثاني من العام 2018 بالإضافة إلى 18,490 ماكينة صراف آلي، وتشمل المصارف الـ 24، 12 مصرفاً محلياً و6 مصارف أجنبية و6 مصارف عربية، كما يتكون الجهاز المصرفي المحلي في السعودية من 8 مصارف تقليدية و4 مصارف إسلامية، يضم الجدول التالي قائمة بالمصارف العاملة في السعودية، نوعها، وعدد فروع كل منها بنهاية شهر يونيو 2018.

جدول (3-2) المصارف العاملة في المملكة العربية السعودية

المصارف المحلية		المصارف العربية	المصارف الأجنبية العاملة
تقليدية	إسلامية		
البنك العربي الوطني (140)	مصرف الراجحي (552)	بنك الإمارات دبي الوطني(2)	بي إن بي باريبا (1)
بنك الرياض(340)	مصرف الإنماء(86)	بنك البحرين الوطني (1)	دويتشه بنك (1)
مجموعة سامبا المالية(73)	بنك البلاد(112)	بنك الكويت الوطني (1)	بنك باكستان الوطني(1)

(137) المصدر: موقع موسوعة ويكيبيديا

https://ar.wikipedia.org/wiki/قائمة_البنوك_في_السعودية ومواقع البنوك على الانترنت.

البنك الأهلي التجاري (400)	بنك الجزيرة(80)	بنك مسقط(1)	بنك تي سي زراعات بانكاسي(1)
البنك السعودي الفرنسي (86)		بنك قطر الوطني(1)	بنك الصين للصناعة والتجارة(1)
البنك الأول(67)		بنك أبو ظبي الأول (1)	جي بي مورغان تشيس إن أيه (1)
البنك السعودي للاستثمار (51)			بنك طوكيو ميتسوبيشي إم يو إف جي (1)
البنك السعودي البريطاني (76)			
بنك الخليج الدولي / ميم (3)			

المصدر: موقع مؤسسة النقد العربي السعودي [138]

3.2.3. نبذة عن المصارف الإسلامية السعودية محل الدراسة:

تؤدي المملكة العربية السعودية دوراً ريادياً في مجال الصيرفة الإسلامية على المستوى العربي والعالمي، وقد بلغ حجم أصول المصارف الإسلامية الأربعة العاملة في السعودية، بنهاية الفصل الثاني من العام 2018م، حوالي 160.9 مليار دولار، أي نحو 26٪ من إجمالي الأصول

(138) موقع مؤسسة النقد العربي السعودي http://www.sama.gov.sa.

المصرفية في السعودية. وتجدر الإشارة إلى دخول مصرفَين إسلاميين، هما مصرف الراجحي ومصرف الإنماء، ضمن لائحة أكبر 10 مصارف عاملة في السعودية [139].

وإدراكاً لأهمية المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية، قامت كافة البنوك العاملة في السعودية بالتوسع في تقديم الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وبما يلبي احتياجات العملاء، حيث تقدم بعض المصارف خدماتها ومنتجاتها الإسلامية من خلال فروع تم تخصصيها وتحويلها بالكامل لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، في حين يقدمها البعض الآخر من خلال وحدات مخصصة لذلك [140].

ووفقاً لما جاء في التقرير السنوي 55 لسنة 2019 لمؤسسة النقد العربي السعودي؛ أنه بناءً على بيانات مجلس الخدمات المالية الإسلامية لعام 2018م؛ فإن الأصول الإسلامية المصرفية في المملكة تشكل ما نسبته 20.2 في المائة من إجمالي الأصول المصرفية الإسلامية حول العالم. لهذا قامت المؤسسة بإنشاء وحدة خاصة بالمالية الإسلامية لتقوم بدراسة هذا القطاع، والبحث عن الفرص المتاحة فيه، وتوفير الوسائل وتقديم الاقتراحات التي تساعد على مواجهة التحديات التي تقف أمام نموها، والمساهمة كذلك في تأهيل الكوادر البشرية للنهوض بكفاءة هذا القطاع [141].

يبلغ عدد المصارف الإسلامية السعودية حتى نهاية عام 2018م، والتي تأسست منذ البداية كبنوك إسلامية، أربعة مصارف، وهي: مصرف الراجحي، مصرف الإنماء، بنك الجزيرة، وبنك البلاد، وينص عقد تأسيسها على ممارسة الأعمال المصرفية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

ويوضح الجدول التالي بيانات المصارف الإسلامية السعودية الأربعة حتى نهاية عام 2018م

---

(139) المرجع السابق.

(140) طلعت زكي حافظ، "تطور المصرفية الإسلامية السعودية"، (*جريدة الاقتصادية*، 25 سبتمبر 2010م).

(141) التقرير السنوي الخامس والخمسون لعام 2019م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) Annual_Report_55th-AR، ص166، منشور على موقع المؤسسة.

جدول (3–3) بيانات المصارف الإسلامية السعودية (مليون دولار)

	الموجودات		الودائع		القروض		حقوق الملكية		الأرباح	
	2017	الفصل الثاني 2018	2017	الفصل الثاني 2018	2017	الفصل الثاني 2018	2017	الفصل الثاني 2018	2017	الفصل الثاني 2018
مصرف الراجحي	91,498	92,917	62,276	61,053	72,815	74,770	14,867	14,077	2,432	1,320
مصرف الإنماء	30,600	31,090	21,083	21,851	23,751	23,717	5,425	5,223	536	321
بنك الجزيرة	18,210	18,604	10,611	10,624	13,408	12,738	2,354	3,039	229	133
بنك البلاد	16,855	18,242	11,586	12,624	12,742	13,914	2,024	2,057	250	142
المجموع	157,164	160,853	105,556	106,151	122,715	125,139	24,670	24,396	3,447	1,916

المصدر: المواقع الإلكترونية للمصارف المذكورة.

ومن الجدير بالذكر؛ أنه بالإضافة إلى البنوك الإسلامية الأربعة السابق ذكرها، والتي تأسست منذ البداية كبنوك إسلامية ينص عقد تأسيسها على ممارسة الأعمال المصرفية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، فإنه توجد بعض البنوك الأخرى التي تحولت من كونها بنوكاً تقليدية إلى تقديم العمل المصرفي الإسلامي، مثل البنك الأهلي التجاري وبنك الرياض والبنك العربي الوطني، وفيما يأتي سنلقي الضوء على هذه المصارف وأهم الخدمات والتطبيقات الإلكترونية المقدمة للعملاء لكل مصرف:

- مصرف الراجحي: يُعتبر مصرف الراجحي رائداً في المصرفية الإسلامية، ليس في السعودية فحسب، بل في عدد من الدول العربية. بدأ نشاطه التجاري عام 1957م، وتمتد خبرته لأكثر من نصف قرن، وتخضع جميع تعاملاته المصرفية والاستثمارية لأحكام الشريعة الإسلامية، ويمتلك البنك أكبر شبكة فروع مصرفية في المملكة، يصل

عددها إلى 544 فرعاً، وقد حقق مصرف الراجحي تقدماً كبيراً في التحول الرقمي، وقد أكد تميزه بخدمة أكثر من خمسة ملايين عميل مستفيدين من خدماته الرقمية، وذلك بسبب التحسن الجوهري بمستوى خدماته المصرفية عبر الهواتف الذكية والإنترنت في عام 2019م، وأصبح أكثر من النصف من فتح الحسابات الآن تتم من خلال الخدمات الرقمية، كما يتم تنفيذ أغلبية المعاملات باستخدام المنصات الرقمية[142].

- بنك الجزيرة: تأسس بنك الجزيرة كشركة مساهمة سعودية بموجب المرسوم الملكي الصادر عام 1975م، بدأ البنك في مزاولة نشاطه منذ العام 1976م بعد استحواذه على بنك باكستان الوطني في المملكة العربية الإسلامية، ويمتلك البنك شبكة فروع مصرفية في المملكة يصل عددها إلى 78 فرعاً، ويقدم البنك خدمات ومنصات مصرفية إلكترونية متعددة، ومن أهمها تطبيق «الجزيرة أونلاين» و«الجزيرة سمارت»، حيث يمكن للعميل تنفيذ عملياته البنكية في أي وقت، وأي مكان بواسطة أجهزة الجوال أو الأجهزة اللوحية، و«الجزيرة واتش» وهي أحدث القنوات الإلكترونية على Apple Watch، والتي ستتيح إجراء العمليات البنكية بكل بسهولة، بالإضافة إلى الهاتف المصرفي الجزيرة فون[143].

- بنك البلاد: تأسس بنك البلاد، بوصفه مصرفاً سعودياً إسلامياً رائداً، بموجب مرسوم ملكي عام 2004م، برأسمال بلغ حوالي 6 مليارات ريال سعودي، بدأ البنك في مزاولة نشاطه منذ العام 2005م، ويمتلك البنك شبكة فروع مصرفية في المملكة يصل عددها إلى 110 فروع. وفي إطار جهود البنك نحو التحول الرقمي تم طرح الكثير من الخدمات، منها خدمة فتح الحسابات الجارية رقمياً، وتوفير طلبات الاكتتاب العام

---

(142) موقع مصرف الراجحي، https://www.alrajhibank.com.sa/alrajhi-group/about.

(143) موقع بنك الجزيرة على الإنترنت، https://www.bankaljazira.com/ar-sa/About-Us/Corporate-Profile.

عبر القنوات الرقمية، وطرح تطبيق الأجهزة الذكية، وكذلك خدمة التعليمات الصوتية عبر أجهزة الصراف الآلي [144].

- مصرف الإنماء: وهو من أحدث المصارف في المملكة، حيث بدأ مزاولة نشاطه التجاري عام 2008م في الرياض. وتأسس منذ بدايته لتقديم الأعمال المصرفية بما يتوافق أحكام الشريعة الإسلامية، ويصل عدد فروعه على مستوى المملكة إلى 95 فرعاً، ويقدم البنك خدمات رقمية متعددة ومتميزة لعملائه، ومنها إنترنت الإنماء، جوال الإنماء، هاتف الإنماء، جهاز الخدمات المصرفية الذاتية «الفرع الرقمي»، تطبيق الإنماء للأجهزة الذكية، تجديد البطاقات عبر أجهزة الإنماء للصرف الآلي، وتطبيق حدث بياناتك الشخصية رقمياً [145].
- البنك الأهلي التجاري: يُعتبر البنك الأهلي التجاري (تغير اسمه مؤخراً إلى البنك الأهلي السعودي بعد اندماجه مع البنك السعودي الأمريكي)، وهو من أكبر البنوك ليس داخل السعودية فقط ولكن على مستوى الدول العربية كذلك، بدأ نشاطه منتصف القرن الماضي، وبلغ رأسماله عند التأسيس حوالي 30 مليون ريال، ثم دخلت الحكومة السعودية بمساهمة في أغلبية أصول البنك بعد تحوله إلى شركة مساهمة عامة عام 1997م. يستحوذ البنك على نسبة 67٪ من أسهم بنك تركيا فاينانس كاتيليم بانكاسي الذي يُعتبر من رواد المصرفية الإسلامية في تركيا، ويمتلك البنك شبكة فروع مصرفية في المملكة يصل عددها إلى 434 فرعاً، ويقدم البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال عدة قنوات إلكترونية متاحة للعملاء على مدار الساعة، وأهمها

---

(144) موقع بنك البلاد على الإنترنت،
https://www.bankalbilad.com/ar/about/Pages/about.aspx

(145) موقع بنك الإنماء على الإنترنت،
https://www.alinma.com/wps/portal/alinma/Alinma/MenuPages/TheBank/AboutUs.

الأهلي أون لاين، والأهلي موبايل، وهاتف الأهلي المصرفي، وإشعارات الرسائل النصية القصيرة، أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الخدمة الذاتية[146].

- بنك الرياض: وهو من أعرق المؤسسات المالية العاملة في المملكة، والحكومة السعودية من أكبر المساهمين فيه، ويصل عدد فروع البنك في المملكة إلى 310 فرعاً، ويقدم البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال عدة قنوات إلكترونية، مثل أون لاين الرياض، موبايل الرياض، وهاتف الرياض، وصراف الرياض، وخدمة الرياض الذاتية، وتطبيق الرياض للساعة الذكية[147].
- البنك العربي الوطني: تأسس البنك العربي الوطني عام 1979م، ويقدم جميع الخدمات المصرفية التجارية بصبغة إسلامية للأفراد والشركات، ولديه 138 فرعاً عاملاً منتشرة في المملكة، ويقدم البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال عدة قنوات إلكترونية، ومنها خدمة العربي نت لإجراء المعاملات البنكية من أي مكان داخل المملكة أو خارجها، وفي أي وقت على مدار الأسبوع، بالإضافة إلى الفرع الرقمي الذي يتيح للعملاء فتح حساب مصرفي والحصول على تمويل من خلال جهاز الخدمة الذاتية [148].

4-1-1 واقع ومستقبل التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السعودية:

تبنّت المصارف سعودية بالفعل إستراتيجيات وحلولاً مصرفية رقمية لمواكبة تطلعات ورغبات العملاء المتغيرة باستمرار، وقد تمكنت تلك المصارف من التحول إلى المعاملات الإلكترونية لجعل خدماتها المصرفية تلبي توقعات عملائها، وتعددت قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

---

(146) موقع البنك الأهلي على الإنترنت، https://www.alahli.com/ar-sa/about-us/Pages/default.aspx.

(147) موقع بنك الرياض على الإنترنت، https://www.riyadbank.com/ar/about-us/who-we-are.

(148) موقع البنك العربي على الإنترنت، https://www.anb.com.sa/ar/About.

التي تقدمها المصارف السعودية، في هذا الإطار ومن خلال الممارسة العملية للمتعاملين مع هذه البنوك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، سيتم عرض أهمها فيما يأتي:

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت.
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية.
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي).
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي.
- الخدمات البنكية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

منذ عام 1990م بدأت المملكة العربية السعودية في إطار التطورات التقنية الخاصة بالقطاع المالي، بتقديم ماكينات الصراف الآلي (ATM) لخدمة العملاء خارج ساعات العمل، وكذلك قدمت مؤسسة النقد العربي السعودي نظام الدفع السعودي (شبكة سبان) من أجل تشجيع استخدام المدفوعات الإلكترونية. ثم أدخلت المؤسسة في عام 1997م نظام التحويل بين البنوك للعمل على تنفيذ عملية التحويل بين البنوك المحلية إلكترونياً. وبعد ذلك تم تطوير نظام سداد للفواتير في عام 2004م، وفي عام 2007م تم إطلاق السوق المالية الإلكترونية، وفي عام 2015م تم تغير علامة نظام الدفع السعودي من «سبان» إلى «مدى»، وليتم اعتمادها عبر الهاتف المحمول. وحسب التقرير السنوي لعام 2020 لفنتك السعودية فقد ارتفع عدد شركات التقنية المالية في المملكة من 20 شركة عام 2019م إلى 60 شركة عام 2020م [149].

وفي عام 2018م أنجز القطاع المصرفي في السعودية نقلة تقنية كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية، ففي شهر أغسطس 2018م أعلنت مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) عن إطلاق المدفوعات الرقمية وذلك لتسهيل عمليات الدفع والشراء، عن طريق تفعيل خدمة المحافظ الرقمية عبر الجوال. ومن قبل ذلك ابتداءً من مطلع شهر أبريل 2018م كانت قد

(149) د. أسعد حمود السعدون، "البنوك الرقمية في دول مجلس التعاون الخليجي"، (*أخبار الخليج*، 10 نوفمبر 2020م).

سمحت للبنوك في السعودية بإتاحة خدمة الدفع والشراء عبر شبكة الإنترنت لجميع حاملي بطاقات مدى البنكية. وهذا يؤكد أن الفرصة متاحة أمام السعودية لتعزيز الشمول المالي من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، والاستثمار في تطوير البنية التحتية الخاصة بتقنية وشبكات الاتصالات والإنترنت [150].

وفي إطار أحدث التطورات في مجال التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي السعودي، ودور مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) في ذلك، نذكر ما جاء بهذا الخصوص في معرض ومؤتمر الشرق الأوسط للتقنية المالية والمدفوعات (ميفتك) في نسخته الثالثة في الرياض والسادسة عشرة على مستوى المنطقة في 25 فبراير 2020، فقد أوضح محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) أنه قد تم تحقيق نسبة نمو عالية في عمليات المدفوعات الإلكترونية في سوق المملكة في منتصف عام 2019م إلى 36.2 بالمائة، وأن مؤسسة النقد السعودي تسعى لإنجاز وتعزيز رقمنة الخدمات المالية والدفع نحو التحول الرقمي بالقطاع[151]،كما تم إطلاق خدمة المدفوعات الرقمية عبر الجوال لجميع البنوك في المملكة[152].

وفيما يتعلق بالبنوك الرقمية في السعودية؛ فقد واكبت المملكة الاتجاه المتزايد للبنوك الرقمية على المستوى العالمي والعربي، فأعلنت مؤسسة النقد العربي السعودي «ساما» في شهر فبراير 2020م صدور المعايير الإضافية الخاصة بطلب منح الترخيص للبنوك الرقمية في المملكة [153].

---

(150) إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، القطاع المصرفي السعودي الأول عربياً من حيث إجمالي القروض ورأس المال والثاني من حيث الموجودات، مرجع سابق.

(151) تقرير عن مؤتمر الشرق الأوسط للتقنية المالية والمدفوعات (ميفتك)، الرياض، السعودية، 25 فبراير 2020م، منشور على موقع مؤسسة النقد السعودي (ساما) على الإنترنت.

(152) التقرير السنوي السادس والخمسون لعام 2020م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) Annual_Report_56th-AR.

(153) بيان منشور على موقع مؤسسة النقد السعودي (ساما)، 24 فبراير 2020م.

3.3. جودة أداء الخدمات البنكية:

نتناول في هذا المبحث جودة الأداء في المصارف، فنستعرض التعاريف الخاصة بالجودة، وأهمية الجودة والعوامل المؤثرة فيها، وطرق قياس جودة الخدمات البنكية، وأهم النماذج المستخدمة في قياسها ميدانياً، وكيفية تطبيقها لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف.

3.3.1. تعريف جودة أداء الخدمات:

لم يتفق الباحثون على تعريف مفهوم الجودة تعريفاً موحداً ودقيقاً لـمّا له من أبعاد متعددة، حيث تم تعريفه بعدة تعاريف، يمكن عرض البعض منها:

تُعرّف الجودة بأنها: مجموعة الخصائص التي يجب توفرها في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق [(154)].

وتُعرّف «جودة أداء الخدمة» بأنها: معيار لمدى تطابق أداء الخدمة الفعلي مع توقعات العملاء [(155)].

وأما «جودة خدمة العميل» فتم تعريفها بأنها: هي الجودة التي تشتمل على الأبعاد الإجرائية والشخصية كأبعاد لها أهميتها في تقديم خدمة ذات جودة عالية [(156)].

ولكن المتتبع للدراسات المتعلقة بالجودة وما يتعلق بتعريف جودة الخدمات المصرفية يجد أن الجهود قد تركزت في تعريف الجودة وقياسها على السلع المادية الملموسة، وهذا يُعتبر غير كافٍ لتوضيح مفهوم جودة الخدمات عامة، والخدمات المصرفية على وجه الخصوص، وذلك لأن للخدمات خصائص رئيسة تجعلها مختلفة عن السلع، فالخدمة غير ملموسة، وفيها تتلازم

---

(154) نعيم القاضي، "أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل"، (*مجلة كلية التربية*، جامعة الأزهر، عدد (137)، الجزء (3)، 2008): 377.

(155) دياب وطويش، "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية دراسة تطبيقية على منطقة جدة"، (*المجلة العربية للإدارة*، مجلد (33)، العدد (2)، ديسمبر 2013): 153.

(156) نعيم القاضي، "أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل"، 378.

عمليات الإنتاج والبيع والاستهلاك، كما أن هناك تقلباً في أدائها، وتتصف الخدمة كذلك بالفناء حيث لا يمكن تخزينها [157].

ومن المهم هنا كذلك؛ الإشارة إلى الاختلاف بين طبيعة الخدمات المصرفية التقليدية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فالخدمة المصرفية الإلكترونية تتم أغلبها أو كلها من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل بواسطة الإنترنت، وتكتسب من خلال البيئة الإلكترونية إيجابيات مثل المرونة والملاءمة والدقة، وكذلك سلبيات مثل غياب التواصل الشخصي وضعف الرقابة.

وكذلك نلاحظ وجود اختلاف بين الباحثين في تحديد مفهوم جودة الخدمة باختلاف المنظور، حيث يمكن تعريفها من منظورين، منظور مقدم الخدمة ومنظور المستفيد منها، فتعريفها من منظور مقدم الخدمة هي: مطابقة الخدمة للمعايير التي تم وضعها مسبقاً لهذه الخدمة. أما من منظور المستفيد منها فهي: مواءمة هذه الخدمة لاستخدامات المستفيد، كما تم تعريفها كذلك بأنها هي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للعملاء عن طريق تلبية حاجاتهم وتوقعاتهم واشباع رغباتهم [158].

ومما سبق من تعريفات؛ يمكن أن نعتبر جودة الخدمة هي مقياس لمدى ارتقاء مستوى الخدمة لتلبية حاجات العملاء وتحقيق توقعاتهم، ويتبين كذلك أن هناك شبه اتفاق في التعريفات السابقة أن جودة الخدمة تتمثل في تلبية حاجات العملاء وتحقيق رغباتهم، وأن الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة هو متلقي الخدمة وليس مقدمها.

3.3.2. أهمية جودة الأداء والعوامل المؤثرة فيها:

---

(157) د. يوسف حسين عاشور، رشدي عبد اللطيف وادي، "تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء"، (الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2005)، 3.

(158) د. محمد سلمان، "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة"، (*مجلة الأقصى*، سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد17، فلسطين، 2013)، 9.

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة عنصرٌ مهم جدّاً في أي نشاط تجاري، وترجع أهمية جودة الخدمة كونها شرطاً أساسياً لضمان جذب العملاء في جميع القطاعات، وبذلك تُعتبر جودة الخدمات الإلكترونية من أهم السبل التي تعتمدها البنوك في الوصول للعملاء والحفاظ عليهم، بل تعتبره هدفاً أساسياً يحقق لها مزايا إيجابية متعددة كالقدرة على المنافسة والنمو والاستمرارية وزيادة الأرباح، والتي يمكن من خلالها تحقيق ما يلي: (159)

- تقديم الخدمات الذاتية: من خلالها يستطيع العميل تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص محددين، ومثال ذلك الدخول على موقع المؤسسة على الإنترنت أو طلب خدمة معينة أو الاستعلام عن بيانات معينة.
- القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت: يتم كسب الكثير من الوقت من خلال تلبية المؤسسة لرغبات عدد كبير من العملاء في وقتٍ واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب العميل مشقة الانتقال من مكان إلى آخر والانتظار في الطوابير أوقات طويلة، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار وكسب رضا العميل عن المؤسسة.
- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للعملاء: حيث يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد واستطلاع آرائهم حول خدماتها، ويكون هذا عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل على شبكة الانترنت وغير ذلك، وكل هذا يزيد من التواصل والتفاعل بين المؤسسة وعملائها وبالتالي كسب ولائهم ورضاهم عنها.

---

(159) شوقي شادلي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008)، 133.

وتتأثر جودة الخدمات بعدة عوامل، يمكن إيجازها في العوامل التالية [160]:

- تحليل التوقعات: وهي فهم اتجاهات العملاء عند تصميم المصارف للخدمة المصرفية، بحيث يحقق التصميم مستوى أعلى من توقعات العميل؛ حتى تتمكن من تقديم خدمة ذات جودة عالية.

- تحديد معايير الجودة: يجب أن يقوم البنك بتحديد معايير مناسبة للجودة وفقا لحاجات الزبائن وتوقعاتهم وذلك لضمان أن يتحقق مستوى الجودة المطلوب في الخدمات البنكية المقدمة، وهذا التحديد له ارتباط بأداء الموظفين في البنك ومستوى الأجهزة المستخدمة في تنفيذ هذه الخدمات المصرفية.

- أداء العاملين: يجب أن تعمل إدارة البنك على إيجاد الوسائل المناسبة التي تحقق من خلالها الأداء المناسب للموظفين في البنك، وأن تتوقع الإدارة تقييم العملاء لجودة الخدمات البنك المقدمة لهم من البنك، مع مراعاة أن تكون التوقعات واقعية يمكن تحقيقها فلا تقدم وعوداً لا تتمكن من الوفاء بها.

3.3.3. قياس أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف:

وحيث إن للخدمات خصائص رئيسة تجعلها مختلفة عن السلع- كما ذكرنا سابقاً، فهذه الخصائص المختلفة للخدمات في مجملها تجعل هناك صعوبة كبيرة في عملية قياس جودتها، ولذلك تعددت الدراسات الخاصة بكيفية قياس جودة الخدمات المصرفية.

ومن أشهر النماذج في قياس جودة الخدمات نموذج الفجوات[161] "The gaps model"، وقد قام باراشورمان وزملائه (Parasuraman) بالمحاولات الأولى لقياس جودة الخدمات،

---

(160) عاصم رشاد أبو فزع، "اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن"، (بحث ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2015)، 29.

(161) د. محمد سلمان، "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة"، 9.

حيث قاموا بتصميم مقياسهم المعروف والمسمى "نموذج الفجوة" (Service Quality Gaps)، والمعروف بالاسم المختصر (Servqual)، ويعني جودة الخدمة، ومكون من اختصار العبارتين Quality الجودة، و service الخدمة، لقياس ما يُعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء فعلياً، وفي البداية حددوا عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات، وهي: (التجسيد، والاستجابة، والأمانة، والمصداقية، والمنافسة، والاتصال، والمجاملة، والأمن، والحرية، وفهم العميل)، حيث يتكون المقياس من مجموعتين، مجموعة تهدف إلى قياس توقعات العملاء للخدمات التي يتلقونها، ومجموعة ثانية تهدف إلى قياس اتجاهات العملاء تجاه المنشأة، وقد تعرض هذا المقياس للكثير من النقد، ولكنهم قاموا بعدها بعدة سنوات بتطويره ليشمل خمسة أبعاد، وهي[162]:

- الملموسات Tangibles: وهي المكونات المادية التي لها علاقة بتقديم الخدمة، وتشمل الأشياء المادية الملموسة والمعدات وكذلك مظهر الموظفين، ويتم في هذا البعد قياس المرافق والتسهيلات المادية الموجودة في المؤسسة.
- الاعتمادية Reliability: ويتم في هذا البعد القيام بقياس مدى قدرة الموظفين على تأدية الخدمات في الموعد المحدد بدقة وجودة تحقق رضا العميل.
- الاستجابة Responsiveness: وتعني الاستجابة لطلب العميل في تقديم الخدمة بشكل سريع عند الحاجة، ويتم في هذا البعد قياس مدى جاهزية الموظفين لتقديم الخدمات الفورية للعملاء الطالبين لها.
- الأمان أو الضمان Assurance: ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مدى الإحساس بالأمان والطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها.

---

(162) خولة الشويعر، "قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة- مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض"، (*مجلة دراسات المعلومات*، العدد الخامس، 2009)، 7-28.

- التعاطف Empathy: ويُقصد بها التعاطف والاهتمام الشخصي الذي تبديه المؤسسة نحو عملائها من خلال موظفيها، ومدى مقدرة الموظفين على إظهار الاحترام للعملاء.

ثم ظهر بعد ذلك نموذج الأداء الفعلي للخدمة (Servperf)، ويُعتبر تعديلاً وتطويراً للنموذج الأول "نموذج الفجوة" نتيجة الانتقادات الكثيرة التي تعرض لها، حيث يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند إلى عمل التقييم مباشرة للعمليات المتعلقة بأداء الخدمة، من خلال أبعاد الجودة الخمسة: (العناصر الملموسة، سرعة الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) [163].

ويمتاز نموذج الأداء الفعلي للخدمة (Servperf) بالبساطة من حيث التحليل والقياس، والتركيز على التقييم الفعلي للخدمات المقدمة للعملاء، وعلى الرغم من الاختلافات بين النموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد على الأبعاد الخمسة نفسها، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس (ليكرت الخماسي) للموافقة أو عدم الموافقة.

وحيث إن الخدمة الإلكترونية تتم من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل من خلال الإنترنت؛ فقد تم تطوير نموذج معدل لقياس جودة الخدمة الإلكترونية ''e-Servqual''، طوره "Zeithmal et al" عام 2002م [164]، ويحتوي على سبعة عوامل، هي: الكفاءة والائتمان (الموثوقية) والاعتمادية والخصوصية (الأمان) والاستجابة والتعويض والاتصال بالعميل.

---

(163) مروان درويش، "أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين"، (المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 2009)، 24-28.

(164) نعيم القاضي، "أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل"، 379.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا الفصل ما يتعلق بالدراسة الميدانية الإحصائية لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الأداء للخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية السعودية وتحليل العلاقة بينهما، فنتناول منهج الدراسة الميدانية، ومجتمع وعينة الدراسة، ومحاور وفقرات الاستبانات التي تم استخدامها كوسيلة لجمع البيانات، وكذلك سنتناول أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة، بعد ذلك نقوم بعرض خصائص عينة الدراسة، وتحليل النتائج الإحصائية، واختبار فروض الدراسة.

4.1. أداة الدراسة الميدانية:

نتناول في هذا المبحث فروض الدراسة ومنهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، ومحاور وفقرات الاستبانة (الاستقصاء) التي تم استخدامها كوسيلة لجمع البيانات الأولية.

4.1.1. منهج الدراسة الميدانية:

للقيام بالدراسة الميدانية الإحصائية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسة مسحية للمصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية؛ من أجل الوقوف على أثر التحول الرقمي على جودة الأداء فيها من خلال محور التحول الرقمي وأبعاد جودة الأداء المختلفة وتحليل العلاقة بينهما، وقد تم الاستعانة بأسلوب الاستبانة، وهو قائمة استقصاء (استبانة) إلكترونية تم تصميمها بواسطة نماذج جوجل (Google Forms).

4.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من البنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، والمتمثلة في سبعة بنوك، هي: (بنك الراجحي، بنك البلاد، بنك الإنماء، بنك الجزيرة، البنك الأهلي السعودي، بنك

الرياض، البنك العربي)، ونظراً لكبر عدد عملاء وموظفي هذه البنوك اتبع الباحث طريقة المسح الإلكتروني لعينة كبيرة من موظفي وعملاء هذه البنوك الإسلامية السبعة، من خلال توزيع عدد كبير من الاستبانات الإلكترونية للعينة المستهدفة من العملاء والموظفين، واستغرقت فترة جمع البيانات شهراً كاملاً، وقد بلغ عدد العملاء الذين أجابوا عن أسئلة الاستبانة الخاصة بهم 364 عميلاً، وبلغ عدد الموظفين الذين أجابوا عن أسئلة الاستبانة الخاصة بهم 120 موظفاً.

4.1.3. تصميم أداة الدراسة:

للحصول على البيانات الأولية اللازمة للوصول إلى أهداف الدراسة، والتي ستصف حالة الجودة التي عليها المصارف الإسلامية بالمملكة الناتجة عن التحول الرقمي فيها، تم تصميم استبانتَين بواسطة نماذج جوجل (Google Forms)، الأولى خاصة بالموظفين في البنوك المستهدفة، وقد تم عمل نسخة منها باللغة الإنجليزية لاستهداف الموظفين الناطقين باللغة الإنجليزية، والاستبانة الأخرى خاصة بالعملاء، من خلال طرح مجموعة من الأسئلة خاصة بالموظفين في هذه المصارف، وأخرى خاصة بالعملاء الذين لهم حسابات في هذه المصارف، وذلك لجمع البيانات من واقع الإجابات عن هذه الأسئلة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في بنائها، وهو يستخدم سُلّماً ذا خمس درجات (5-4-3-2-1) في تصنيف الإجابات حسب الترتيب (موافق بشدة – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشدة)، وباعتبار أن مدى الإجابات من 1 إلى 5 فيمكن اعتبار مستوى القبول بناءً على المتوسط الحسابي للإجابات يتدرج من الضعيف جدّاً إلى المرتفع جدّاً بفارق 0.8 درجة.

ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

جدول (4-1): اتجاه الرأي ومستوى القبول وفقاً لمتوسط الإجابات حسب مقياس ليكارت

م	متوسط الإجابات	اتجاه الرأي	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جدّاً
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	ضعيف
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
4	من 3.4 إلى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.2 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدّاً

المصدر: مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي [165].

4.1.4. محاور وفقرات الاستبانتين:

تم تقسيم كل استبانة إلى جزأين؛ الجزء الأول يتعلق بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والجزء الثاني يتعلق بمتغيرات الدراسة، وهو عبارة عن 6 محاور، محور التحول الرقمي «المتغير المستقل»، و5 محاور تمثل الأبعاد الممثلة لمظاهر جودة أداء الخدمات المصرفية «المتغير التابع» من واقع نموذج قياس جودة الخدمة الإلكترونية "e-Servqual" المشار إليه سابقاً، ويمكن بيان محاور جودة الأداء التي تم تضمينها في الاستبانة فيما يلي [166]:

- ✓ الاستجابة Responsiveness: وهي تمثل مدى تلبية الموظفين في البنك لاحتياجات العميل في الوقت المناسب ودون مماطلة في الرد، مع الحرص على الاستجابة بلباقة وأخلاق حسنة، وتعتبر عنصراً أساسياً في تحقيق رضا العملاء.

(165) عبد الفتاح عز، *مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي*، (دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2002)، 340.

(166) نعيم القاضي، "أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل"، 379.

- ✓ الاعتمادية Reliability: وهي تمثل تقديم الخدمة بجودة عالية للعميل وبدقة كبيرة مع عدم حدوث أخطاء، فيحقق ذلك لدى العميل قناعة بأنه يمكنه الاعتماد على خدمات البنك في جميع الأوقات.
- ✓ الكفاءة efficiency: وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة.
- ✓ الموثوقية Credibility: عندما يقوم البنك بتلبية احتياجات العميل بجودة عالية وفي الوقت مناسب؛ سيتأكد الزبون أن هذا البنك جدير بالثقة، وسيستمر في التعامل معه مستقبلا.
- ✓ الأمان Assurance: ويمثل مدى الإحساس بالأمان والطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها.

وكل محور من هذه المحاور يحتوي على مجموعة من الفقرات (الأسئلة) (يوجد ملحق رقم 3 خاص بمحاور وفقرات الاستبانتين).

الجمع الفعلي للبيانات: تم إرسال الاستبانة إلكترونياً للعينة المستهدفة من العملاء والموظفين، واستغرقت فترة جمع البيانات شهراً كاملاً، وتم تجميع عدد 364 استبانة للعملاء، وعدد 120 استبانة للموظفين صالحة للتحليل.

4.2. التحليل الإحصائي للبيانات:

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبانتين؛ تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة، والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرةً بعد تفريغ بيانات الاستبانتين من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS".

4.2.1. أدوات التحليل الإحصائي وأساليبه:

تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية:

الأول: أساليب الإحصاء الوصفية، مثل:

التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة.

التكرارات والنسب المئوية: من أجل تحديد مؤشرات القياس وتحليل خصائص أفراد العينة ديموغرافياً.

الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.

الانحراف المعياري: من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

الثاني: أساليب الإحصاء الاستدلالية، مثل:

اختبار ألفا كرونباخ: من أجل قياس ثبات أداة الدراسة، ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الاستبانة.

واختبار مربع كاي Chi2: وذلك للتعرف على الفروق إن وجدت في متغيرات الدراسة النوعية.

واختبار Mann-Whitney Test: لاختبار الفروق بين مجموعتين عندما تكون البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

Kruskal-Wallis Test: لاختبار الفروق بين أكثر من مجموعتين عندما تكون البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

اختبار بيرسون لمعامل الارتباط: لإيجاد العلاقة بين متغيرين، حيث يظهر معامل الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية للمتغيرين.

4.2.2. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانتين على مجموعة من المحكمين، تألفت من 3 أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال (يوجد ملحق خاص بنماذج التحكيم للاستبانتين)، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين، وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء الملاحظات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانتان في الصورة النهائية كما هو موضح بالملحق رقم 1 لاستبانة العملاء، وملحق رقم 2 لاستبانة الموظفين.

ثبات أداة الدراسة: لاختبار ثبات أداة الدراسة؛ تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في الإجابات عن كل الأسئلة بالنسبة للاستبانتين، وقد كانت قيمة كرونباخ ألفا لاستبانة العملاء أكبر من 0.83، بينما كانت قيمة كرونباخ ألفا لاستبانة الموظفين أكبر من 0.91، والقيمتان أكبر من النسبة المعتمدة من قِبل الإحصائيين والمقدرة بـ0.7، وهذا يدل على صدق وثبات مرتفع لأداة الدراسة، والجدول الآتي يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (4–2): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة كرونباخ ألفا للاستبانتين

الاستبانة	كرونباخ ألفا **Cronbach's Alpha**	عدد الفقرات
استبانة العملاء	0.833	20
استبانة الموظفين	0.916	21

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

4.2.3. خصائص عينة الدراسة:

سوف نتناول فيما يلي، خصائص عينة الدراسة حسب المعلومات الديمغرافية، وحسب رأي أفراد العينة في الخدمات المصرفية الالكترونية.

4.2.3.1. توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الديموغرافية:

أولا: توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء:

جدول (4–3) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء حسب المعلومات الديموغرافية

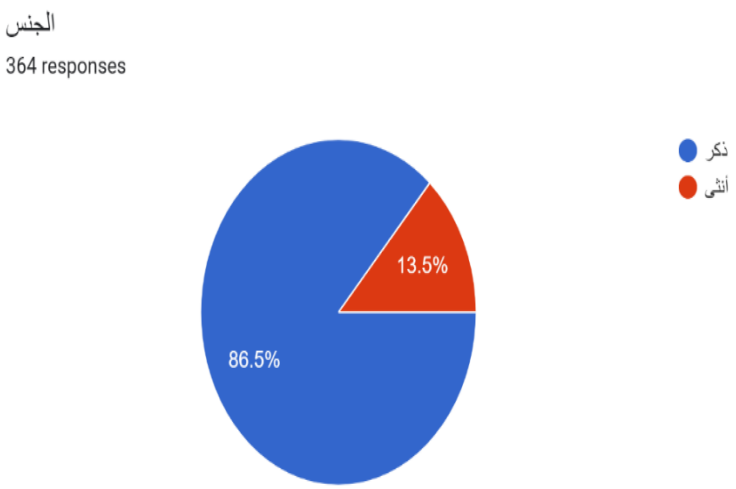
المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
الجنسية	سعودي	92	25.3
	غير سعودي	272	74.7
	المجموع	364	100.0
الجنس	أنثى	49	13.5
	ذكر	315	86.5
	المجموع	364	100.0
المؤهل العلمي	دراسات عليا	117	32.1
	أقل من بكالوريوس	17	4.7
	بكالوريوس	230	63.2
	المجموع	364	100.0
البنك الذي لك حساب فيه	البنك الأهلي التجاري	62	17.0
	البنك العربي الوطني	12	3.3
	بنك البلاد	15	4.1
	بنك الجزيرة	6	1.6
	بنك الرياض	24	6.6

	مصرف الإنماء	41	11.3
	مصرف الراجحي	204	56.0
	المجموع	364	100.0
سنوات التعامل مع البنك	أقل من خمس سنوات	56	15.4
	أكثر من 10 سنوات	207	56.9
	من خمس إلى 10 سنوات	101	27.7
	المجموع	364	100.0
هل تعاملت مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت؟	لا	72	19.8
	نعم	292	80.2
	المجموع	364	100.0
آخر مرة راجعت فيها فرع من فروع بنكك لإجراء خدمة مصرفية كانت قبل	أقل من شهر	56	15.4
	من شهر إلى 3 شهور	68	18.7
	من 3 إلى 6 شهور	63	17.3
	من 6 إلى 12 شهراً	75	20.6
	أكثر من سنة	102	28.0
	المجموع	364	100.0
العمر	<=45	177	48.6
	>45	187	51.4
	المجموع	364	100.0

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

يتضح من خلال الجدول السابق بالنسبة لمتغير الجنس: نجد أن نسبة 86.5٪ من أفراد العينة من عملاء المصارف محل الدراسة هم من الذكور، ونسبة 13.5٪ هم من الإناث، كما يتضح في الشكل الآتي:

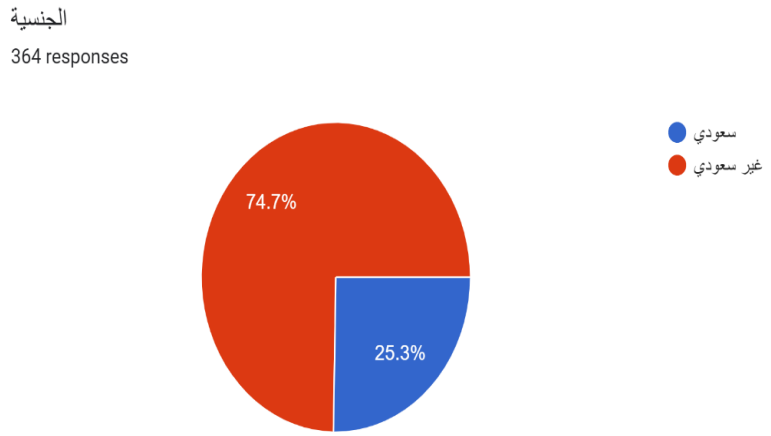
شكل (4–1) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "Google Forms".

وفيما يتعلق بمتغير الجنسية: نجد أن نسبة 74.7٪ من أفراد العينة من عملاء المصارف محل الدراسة هم من غير السعوديين، ونسبة 25.3٪ هم من السعوديين، كما يتضح في الشكل التالي:

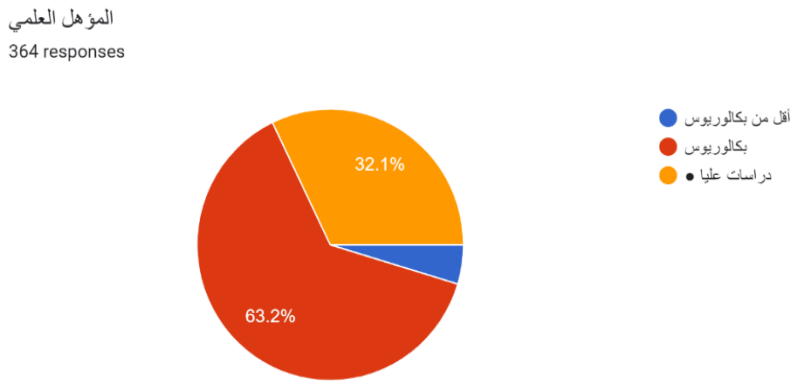
شكل (4-2) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير الجنسية



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "Google Forms".

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي: نجد أن نسبة 63.2٪ من أفراد العينة من عملاء المصارف محل الدراسة هم من درجة البكالوريوس، ونسبة 32.1٪ هم من درجة دراسات عليا، ونسبة 4.7٪ أقل من درجة بكالوريوس، كما يتضح في الشكل التالي:

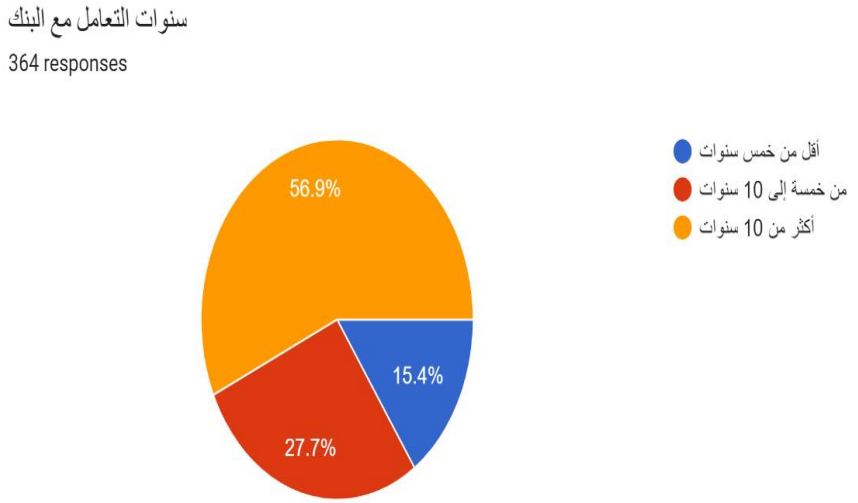
شكل (4-3) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "Google Forms".

بالنسبة لمتغير سنوات التعامل مع البنك: نجد أن نسبة 56.9٪ من أفراد العينة من عملاء المصارف محل الدراسة يتعاملون مع البنك منذ أكثر من عشر سنوات، ونسبة 27.7٪ يتعاملون مع البنك من خمس إلى عشر سنوات، ونسبة 15.4٪ يتعاملون مع البنك مدة أقل من خمس سنوات، كما يتضح من الشكل التالي:

شكل (4-4) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "Google Forms".

أما متغير التعامل مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية: فنجد أن نسبة 80.2٪ من أفراد العينة من عملاء المصارف محل الدراسة يتعاملون قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ونسبة 19.8٪ لم يتعاملوا مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما يتضح من الشكل التالي:

شكل (4–5) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لمتغير التعامل مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "Google Forms".

ثانيا: توزيع عينة الدراسة الخاصة بالموظفين:

جدول (4–5) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالموظفين حسب المعلومات الديموغرافية

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
الجنسية	سعودي	81	67.5
	غير سعودي	39	32.5
	المجموع	120	100.0
الجنس	ذكر	104	86.7
	أنثى	16	13.3
	المجموع	120	100.0
المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	22	18.3
	بكالوريوس	78	65.0
	دراسات عليا	20	16.7
	المجموع	120	100.0

البنك الذي تعمل فيه	البنك الأهلي التجاري	16	13.3
	البنك العربي الوطني	11	9.2
	بنك البلاد	8	6.7
	بنك الجزيرة	3	2.5
	بنك الرياض	12	10.0
	مصرف الإنماء	44	36.7
	مصرف الراجحي	26	21.7
	المجموع	120	100.0
الخبرة في العمل المصرفي	أقل من خمس سنوات	31	25.8
	أكثر من 10 سنوات	38	31.7
	من خمس إلى 10 سنوات	51	42.5
	المجموع	120	100.0
هل عملت في البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت؟	لا	67	55.8
	نعم	53	44.2
	المجموع	120	100.0
العمر	<=35	59	49.2
	>35	61	50.8
	المجموع	120	100.0

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

وفيما يخص توزيع عينة الدراسة الخاصة بالموظفين حسب المعلومات الديموغرافية، يتضح من خلال الجدول السابق بالنسبة لمتغير الجنس: أن نسبة 86.7٪ من أفراد العينة من موظفي المصارف محل الدراسة هم من الذكور، ونسبة 13.3٪ هم من الإناث.

وفيما يتعلق بمتغير الجنسية: نجد أن نسبة 32.5٪ من أفراد العينة من موظفي المصارف محل الدراسة هم من غير السعوديين، ونسبة 67.5٪ هم من السعوديين.

بينما في متغير المؤهل العلمي: نجد أن نسبة 65٪ من أفراد العينة من موظفي المصارف محل الدراسة هم من درجة البكالوريوس، ونسبة 16.7٪ هم من درجة دراسات عليا، ونسبة 18.3٪ أقل من درجة البكالوريوس.

وبالنسبة لمتغير الخبرة في العمل المصرفي: نجد أن نسبة 42.5٪ من أفراد العينة من موظفي المصارف محل الدراسة لديهم خبرة أكثر من عشر سنوات، ونسبة 31.7٪ لديهم خبرة من خمس إلى عشر سنوات، ونسبة 25.8٪ لديهم خبرة أقل من خمس سنوات.

أما متغير العمل في البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية: فنجد أن نسبة 44.2٪ من أفراد العينة من موظفي المصارف محل الدراسة يعملون في بنوكهم قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ونسبة 55.8٪ لم يعملوا فيها قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4.2.3.2. توزيع عينة الدراسة حسب رأيهم في الخدمات المصرفية الإلكترونية:

وفيما يخص توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء بالنسبة لرأيهم في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ يتضح من خلال جدول (5-7) ما يلي:

بالنسبة لمتغير «أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجاتك وتطلعاتك؟»: أن نسبة 58.2٪ من أفراد العينة من العملاء اختاروا الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بينما نسبة 36.5٪ اختاروا الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بينما اختار نسبة قليلة بلغت 4.9٪ خدمات الصراف الآلي، واختارت نسبة ضئيلة بلغت 0.3٪ خدمات الهاتف المصرفي.

أما بالنسبة لمتغير «أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأسرع استجابة لطلباتك؟»: فقد اتضح أن نسبة 59.6٪ من أفراد العينة من العملاء اختاروا الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بينما نسبة 34.9٪ اختاروا الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بينما اختار نسبة قليلة بلغت 4.1٪ خدمات الصراف الآلي، واختارت نسبة ضئيلة بلغت 1.4٪ خدمات الهاتف المصرفي.

بالنسبة لمتغير «أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها؟»: اتضح أن نسبة 62.4٪ من أفراد العينة من العملاء اختاروا الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بينما نسبة 32.1٪ اختاروا الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بينما اختارت نسبة 2.5٪ خدمات الصراف الآلي، واختارت نسبة 3٪ خدمات الهاتف المصرفي.

بالنسبة لمتغير «أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأكثر أماناً؟»: اتضح أن نسبة 36.5٪ من أفراد العينة من العملاء اختاروا الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بينما نسبة 32.4٪ اختاروا خدمات الصراف الآلي، بينما اختارت نسبة 22٪ الخدمات البنكية عبر الإنترنت، واختارت نسبة 9.1٪ خدمات الهاتف المصرفي.

جدول (4–5) توزيع عينة الدراسة الخاصة بالعملاء حسب رأيهم في الخدمات المصرفية الإلكترونية

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأكثر	الخدمات البنكية عبر الإنترنت	133	36.5
	الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية	212	58.2

تلبية لاحتياجاتك وتطلعاتك؟	الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)	1	0.3
	الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي	18	4.9
	المجموع	364	100.0
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأكثر أماناً؟	الخدمات البنكية عبر الإنترنت	80	22.0
	الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية	133	36.5
	الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)	33	9.1
	الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي	118	32.4
	المجموع	364	100.0
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها الأسرع استجابة لطلباتك؟	الخدمات البنكية عبر الإنترنت	127	34.9
	الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية	217	59.6
	الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)	5	1.4

	الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي	15	4.1
	المجموع	364	100.0
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها؟	الخدمات البنكية عبر الإنترنت	117	32.1
	الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية	227	62.4
	الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)	11	3.0
	الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي	9	2.5
	المجموع	364	100.0

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

4.2.4. تحليل اتجاهات أفراد العينة مع متغيرات ومحاور الدراسة:

من خلال الإحصاء الوصفي لفقرات الاستبانتين، والذي يشتمل على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى القبول حسب الجدولين التاليين، سيتم تحليل اتجاهات أفراد العينة مع محاور ومتغيرات الدراسة على مستوى العملاء والموظفين.

4.2.4.1. تحليل اتجاهات أفراد العينة مع محاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالعملاء:

يوضح الجدول التالي الإحصاء الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة من العملاء لفقرات الاستبانة الخاصة بهم، حيث يظهر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى القبول لكل فقرة، وكذلك لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول (4–6) الإحصاء الوصفي لمحاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالعملاء

م	الفقرة/المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.	4.67	0.506	مرتفع جدّاً
2	من المشكلات التي تعاني منها بخصوص الصيرفة الإلكترونية هو عدم معرفة استخدام آلياتها	3.36	1.185	متوسط
3	بعد تطبيق التحول الرقمي لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل الصيرفة الإلكترونية	4.10	1.076	مرتفع
4	آخر مرّة راجعت فيها فرعاً من فروع بنكك لإجراء خدمة مصرفية كانت قبل:	3.27	1.436	متوسط
	التحول الرقمي	**3.85**	**0.62**	**مرتفع**
5	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية	4.55	0.598	مرتفع جدّاً
6	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى سهولة فتح حسابات جديدة	4.20	0.945	مرتفع جدّاً
7	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي	4.59	0.608	مرتفع جدّاً
	الاستجابة	**4.45**	**0.55**	**مرتفع جدّاً**
8	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك	4.53	0.618	مرتفع جدّاً
9	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائماً	4.08	0.849	مرتفع

10	بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الإلكترونية الحديثة أداءً أفضل من الصيرفة التقليدية	4.62	0.606	مرتفع جدّاً
	الاعتمادية	**4.41**	**0.56**	**مرتفع جدّاً**
11	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل	4.68	0.586	مرتفع جدّاً
12	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بتكلفة أقل	4.48	0.780	مرتفع جدّاً
13	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك	4.39	0.713	مرتفع جدّاً
14	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين مستوى أداء الخدمات	4.51	0.610	مرتفع جدّاً
	الكفاءة	**4.51**	**0.54**	**مرتفع جدّاً**
15	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تلبية احتياجاتك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية	4.73	0.487	مرتفع جدّاً
16	تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة رضاك عن البنك	4.66	0.585	مرتفع جدّاً
17	تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة التواصل بينك وبين البنك من خلال المنصات الرقمية	4.42	0.817	مرتفع جدّاً
	الموثوقية	**4.6**	**0.52**	**مرتفع جدّاً**

18	بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء	3.26	1.045	متوسط
19	تحتاج الصيرفة الإلكترونية إلى غطاء قانوني لحماية المتعاملين بها مع البنك	4.32	0.780	مرتفع جدّاً
20	من العوائق التي تعاني منها الصيرفة الإلكترونية ضعف درجة الأمان المتحققة في العمليات	3.05	1.079	متوسط
	الأمان	**3.55**	**0.55**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

وبتحليل هذه البيانات؛ نجد أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور التحول الرقمي تراوحت بين 3.27 إلى 4.67 بمتوسط إجمالي قدره 3.85 على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى مستوى القبول المرتفع لمحور التحول الرقمي، **وقد جاءت النتائج الخاصة بفقرات هذا المحور كالتالي:**

- جاءت الفقرتان رقم 2 ورقم 4 بمستوى قبول متوسط، ويتضح من ذلك أن العملاء يرون أنه ما زال هناك معاناة من مشكلة عدم معرفة استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية، وكذلك يرون أنه ما زال هناك احتياج وإن كان متوسطاً لمراجعة فروع البنك لعمل بعض الخدمات، وهذا يعني أن هنالك خدمات قليلة لا تتم عن بُعد من خلال الصيرفة الإلكترونية.

بينما كانت المتوسطات الحسابية لفقرات محاور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كالتالي:

- محور الاستجابة: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.2 إلى 4.59 بمتوسط إجمالي قدره 4.45، وانحراف معياري0.55، والذي يشير إلى مستوى القبول المرتفع جدّاً لمحور الاستجابة، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من العملاء يرون أن تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية، وإلى سهولة

فتح حسابات جديدة، وإلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي بمستوى مرتفع جدّاً.

- محور الاعتمادية: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.08 إلى 4.62 بمتوسط إجمالي قدره 4.41، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الاعتمادية، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت الفقرات بمستوى قبول مرتفع أو مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من العملاء يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك بمستوى مرتفع جدّاً، بينما يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائماً بمستوى مرتفع فقط، ويرون أنه من خلال تطبيق التحول الرقمي حققت المصرفية الإلكترونية الحديثة أداءً أفضل من المصرفية التقليدية بمستوى مرتفع جدّاً.
- محور الكفاءة: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.39 إلى 4.68 بمتوسط إجمالي قدره 4.51، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الكفاءة، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من العملاء يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل وتكلفة أقل، وكذلك أدى إلى تحسين مستوى أداء الخدمات وزيادة جودة الأداء بالبنك بمستوى قبول مرتفع جدّاً.
- محور الموثوقية: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.42 إلى 4.73، بمتوسط إجمالي قدره 4.6، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الموثوقية، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من العملاء يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تلبية احتياجاتهم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة رضاهم عن البنك،

وكذلك أدى إلى زيادة التواصل بينهم وبين البنك من خلال المنصات الرقمية بمستوى قبول مرتفع جدّاً.

- محور الأمان: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 3.05 إلى 4.32 بمتوسط إجمالي قدره 3.55، والذي يشير إلى المستوى المرتفع لمحور الأمان، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت فقرتان بمستوى قبول متوسط وفقرة بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من العملاء يرون أنه بعد تطبيق التحول الرقمي ما زال هناك قلق من وجود حالات اختراق لحسابات العملاء وضعف درجة الأمان المتحققة في العمليات بمستوى قبول متوسط، بينما رأوا أن الصيرفة الإلكترونية تحتاج إلى غطاء قانوني لحماية المتعاملين بها مع البنك بدرجة قبول مرتفع جدّاً.

ومن الملاحظ هنا مقارنةً بباقي المحاور: أن محور الأمان جاء بمستوى قبول أقل من المحاور الأخرى.

وبتحليل بيانات المتوسطات الحسابية على مستوى جميع فقرات الاستبانة؛ لاحظ الباحث أن أعلى الفقرات: الفقرة المتعلقة بتلبية احتياجات العملاء، وكانت ذات وسط حسابي 4.73، وهذا يعني أن أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تلبية احتياجاتهم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية. تأتي بعدها الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمات بجهد أقل، وكانت ذات وسط حسابي 4.68، أي أن ثاني أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل. تأتي بعدها الفقرة المتعلقة بتنفيذ الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وكانت ذات وسط حسابي 4.67، أي أن ثالث أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان. ثم تأتي بعدها الفقرة المتعلقة برضا

العملاء، وكانت ذات وسط حسابي 4.66، أي أن رابع أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة هو زيادة رضا العملاء عن البنك.

وكانت أقل الفقرات على مستوى جميع فقرات الاستبانة: الفقرة المتعلقة بدرجة الأمان، وكانت ذات وسط حسابي 3.05، وهذا يعني أن أضعف أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تحقيق درجة الأمان في العمليات المصرفية الإلكترونية. تأتي بعدها الفقرة المتعلقة باختراق حسابات العملاء، وكانت ذات وسط حسابي 3.26. تأتي بعد ذلك الفقرة المتعلقة بمراجعة الفروع بمتوسط حسابي 3.27، أي أن العملاء يرون أنه ما زال هنالك خدمات قليلة لا تتم عن بُعد من خلال الصيرفة الإلكترونية تحتاج لمراجعة فروع البنك لتنفيذها. ثم تأتي بعدها الفقرة المتعلقة باستخدام آليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.36، وهذا يعني أن عدم معرفة استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية تمثل مشكلة لدى العملاء بدرجة متوسطة.

4.2.4.2. تحليل اتجاهات أفراد العينة مع محاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالموظفين:

يوضح الجدول التالي الإحصاء الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة من موظفي المصارف محل الدراسة لفقرات الاستبانة الخاصة بالموظفين، حيث يظهر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى القبول لكل فقرة، وكذلك لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول (4-7) الإحصاء الوصفي لمحاور وفقرات الاستبانة الخاصة بالموظفين

م	الفقرة/المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى القبول
1	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التركيز على الارتقاء بالعنصر البشري	4.12	1.006	مرتفع

2	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الإلكترونية.	4.44	0.696	مرتفع جدّاً
3	تم تطبيق التحول الرقمي بالبنك ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة.	4.25	0.781	مرتفع جدّاً
4	تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.	4.58	0.603	مرتفع جدّاً
	التحول الرقمي	4.35	0.56	مرتفع جدّاً
5	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل يساعد على سرعة اتخاذ القرار	4.38	0.724	مرتفع جدّاً
6	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية	4.67	0.555	مرتفع جدّاً
7	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي	4.29	0.793	مرتفع جدّاً
	الاستجابة	**4.45**	**50.5**	مرتفع جدّاً
8	تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية	4.17	0.803	مرتفع
9	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك	4.43	0.617	مرتفع جدّاً

10	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائماً	3.98	0.820	مرتفع
11	بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الإلكترونية الحديثة أداءً أفضل من الصيرفة التقليدية	4.38	0.711	مرتفع جدّاً
	الاعتمادية	**4.24**	**0.53**	مرتفع جدّاً
12	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل	4.48	0.661	مرتفع جدّاً
13	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بتكلفة أقل	4.27	0.817	مرتفع جدّاً
14	يسعى البنك من خلال آليات التحول الرقمي إلى تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك	4.40	0.738	مرتفع جدّاً
15	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك	4.23	0.764	مرتفع جدّاً
	الكفاءة	**4.35**	**0.54**	مرتفع جدّاً
16	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين جودة التواصل بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية	4.39	0.823	مرتفع جدّاً
17	تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى استيعاب عدد كبير من العملاء	4.46	0.709	مرتفع جدّاً
18	تطبيق التحول الرقمي بالبنك ساهم في زيادة عرض خدمات إلكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء	4.33	0.748	مرتفع جدّاً

	الموثوقية	**4.39**	**0.61**	مرتفع جدّاً
19	تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات	4.09	0.917	مرتفع
20	بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم يعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء	3.15	1.066	متوسط
21	بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك يعتمد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء	4.03	0.864	مرتفع
	الأمان	**3.76**	0.78	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

وبتحليل البيانات في هذا الجدول:

نجد أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور التحول الرقمي تراوحت بين 3.12 إلى 4.58 بمتوسط إجمالي قدره 4.35 على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور التحول الرقمي، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، ما عدا فقرة واحدة بمستوى قبول مرتفع، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التركيز على الارتقاء بالعنصر البشري بمستوى قبول مرتفع، بينما رأوا أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الإلكترونية ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة، كما أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان، بمستوى قبول مرتفع جدّاً.

بينما تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات محاور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كالتالي:

- محور الاستجابة: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.29 إلى 4.67 بمتوسط إجمالي قدره 4.45، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الاستجابة، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور، فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل يساعد على سرعة اتخاذ القرار وتعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية، وكذلك تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي بمستوى قبول مرتفع جدّاً.
- محور الاعتمادية: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.17 إلى 4.43، بمتوسط إجمالي قدره 4.24، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الاعتمادية، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور، فقد جاءت فقرتان بمستوى قبول مرتفع وفقرتان بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أن تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائماً، بمستوى قبول مرتفع، بينما يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك، وأن الصيرفة الإلكترونية الحديثة حققت أداءً أفضل من الصيرفة التقليدية بمستوى قبول مرتفع جدّاً.
- محور الكفاءة: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.23 إلى 4.48، بمتوسط إجمالي قدره 4.35، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الكفاءة، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل وتكلفة أقل وإلى تخفيض تكلفة

المعاملات اليومية للبنك، وكذلك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك بمستوى قبول مرتفع جدّاً.

- محور الموثوقية: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 4.33 إلى 4.46، بمتوسط إجمالي قدره 4.39، والذي يشير إلى المستوى المرتفع جدّاً لمحور الموثوقية، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت جميع الفقرات بمستوى قبول مرتفع جدّاً، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين جودة التواصل بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية واستيعاب عدد كبير من العملاء، كما ساهم في زيادة عرض خدمات إلكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء بمستوى قبول مرتفع جدّاً.
- محور الأمان: تراوحت المتوسطات الحسابية له بين 3.15 إلى 4.09، بمتوسط إجمالي قدره 3.76، والذي يشير إلى المستوى المرتفع لمحور الأمان، أما بالنسبة للنتائج الخاصة بفقرات هذا المحور؛ فقد جاءت فقرة بمستوى قبول متوسط وفقرتان بمستوى قبول مرتفع، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة من الموظفين يرون أنه بعد تطبيق التحول الرقمي ما زال هناك قلق من وجود حالات اختراق لحسابات العملاء بمستوى قبول متوسط، بينما رأوا أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر في زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات، وكذلك اعتماد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء بمستوى قبول مرتفع.

ويتضح أن محور الأمان جاء في الترتيب الأخير بمستوى أقل من المحاور الأخرى، وهي نفس النتيجة التي ظهرت في تحليل فقرات الاستبانة الخاصة بالعملاء.

وبتحليل بيانات المتوسطات الحسابية على مستوى جميع فقرات الاستبانة؛ لاحظ الباحث أن أعلى الفقرات: الفقرة المتعلقة بقنوات تقديم الخدمات البنكية، وكانت ذات وسط حسابي 4.67، وهذا يعني أن أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر موظفي البنوك

الإسلامية محل الدراسة هو تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية. تأتي بعدها الفقرة المتعلقة بتنفيذ الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، وكانت ذات وسط حسابي 4.58، أي أن ثاني أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان. تأتي بعدها الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمات بجهد أقل، وكانت ذات وسط حسابي 4.48، أي أن ثالث أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة هو تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل. ثم تأتي في المرتبة الرابعة الفقرة المتعلقة باستيعاب عملاء جدد، وكانت ذات وسط حسابي 4.46، أي أن رابع أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة هو استيعاب عدد كبير من العملاء. ثم تأتي بعدها الفقرة المتعلقة بنماذج الأعمال الجديدة، وكانت ذات وسط حسابي 4.44، أي أن خامس أكبر أثر لتطبيق التحول الرقمي من وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة هو ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الإلكترونية.

وكانت أقل الفقرات على مستوى جميع فقرات الاستبانة: الفقرة المتعلقة باختراق حسابات العملاء وكانت ذات وسط حسابي 3.15، وهذا يعني أن القلق من احتمالية اختراق حسابات العملاء، من وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة، يمثل معوق من معوقات التحول الرقمي في البنوك بدرجة متوسطة.

ويمكن أن نؤكد مما سبق من تحليل اتجاهات أفراد العينة مع متغيرات ومحاور الدراسة المختلفة: أن عملاء وموظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة يرون بمستوى قبول مرتفع جدّاً أن تطبيق التحول الرقمي في البنوك كان له أثر كبير في تحسين جودة الأداء على مستوى جميع أبعاد جودة أداء الخدمات.

4.3. مقارنة نتائج الدراسة بين مجموعتي العملاء والموظفين:

ولتحليل الفروق في اتجاهات أفراد العينة من العملاء والموظفين، ومعرفة مدى التباين في آرائهم، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والعملاء تجاه متغيرات الدراسة النوعية والكمية، سيتم عمل المقارنة بين بيانات عينة الدراسة الخاصة بالعملاء وبيانات عينة الدراسة الخاصة بالموظفين؛ تم استخدام أداة Crosstab الإحصائية، وعمل اختبار مربع كاي Chi-Square، للمقارنة بين المجموعتين على مستوى المتغيرات النوعية في الدراسة، **والمتمثلة في المتغيرات التالية:**

- ✓ أي الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر تلبية لاحتياجات العميل وتطلعاته؟
- ✓ أي الخدمات المصرفية الإلكترونية الأسرع استجابة لطلبات العميل؟
- ✓ أي الخدمات المصرفية الإلكترونية تتطور للأفضل أكثر من غيرها؟
- ✓ أي الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر أماناً؟

وكذلك تم عمل اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين المجموعتين على مستوى المتغيرات الكمية في الدراسة، والمتمثلة في المحاور/الأبعاد التالية:

- ✓ التحول الرقمي.
- ✓ الموثوقية.
- ✓ الاستجابة.
- ✓ الكفاءة.
- ✓ الاعتمادية.
- ✓ الأمان.

4.3.1. مقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات النوعية:

جدول (4–8) نتائج أداة Crosstab واختبار مربع كاي للمتغيرات النوعية للمجموعتين

Crosstab					
			المجموعة		الإجمالي
			الموظفون	العملاء	
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجات العميل وتطلعاته؟	هاتف مصرفي/ صراف آلي	العدد	2	19	21
		النسبة في المجموعة	٪1.7	٪5.2	٪4.3
	إنترنت/ هواتف ذكية	العدد	118	345	463
		النسبة في المجموعة	٪98.3	٪94.8	٪95.7
		الإجمالي	120	364	484
		إجمالي النسبة	٪100	٪100	٪100
اختبار مربع كاي Chi-Square					
	Value القيمة	Df درجة الحرية	Asymptotic Sig دلالة المقاربة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانب واحد)
مربع كاي (بيرسون)	2.745	1	0.098		

نسبة الاحتمالية	3.315	1	0.069		
اختبار فيشر الدقيق				0.123	0.073

Crosstab

			المجموعة		الإجمالي
			الموظفون	العملاء	
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها من وجهة نظرك الأكثر أماناً؟	هاتف مصرفي/ صراف آلي	العدد	39	151	190
		النسبة في المجموعة	٪32.5	٪41.5	٪39.3
	إنترنت/ هواتف ذكية	العدد	81	213	294
		النسبة في المجموعة	٪67.5	٪58.5	٪60.7
		الإجمالي	120	364	484
		إجمالي النسبة	٪100	٪100	٪100

اختبار مربع كاي Chi-Square

	Value القيمة	Df درجة الحرية	Asymptotic Sig دلالة المقاربة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانب واحد)
مربع كاي (بيرسون)	3.054	1	0.081		
نسبة الاحتمالية	3.106	1	0.078		

اختبار فيشر الدقيق				0.085	0.050
Crosstab					
			المجموعة		**الإجمالي**
			الموظفون	**العملاء**	
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لطلبات العميل؟	هاتف مصرفي/ صراف آلي	**العدد**	12	20	32
		النسبة في المجموعة	٪10.0	٪5.5	٪6.6
	إنترنت/ هواتف ذكية	العدد	108	344	452
		النسبة في المجموعة	٪90.0	٪94.5	٪93.4
		الإجمالي	120	364	484
		إجمالي النسبة	٪100	٪100	٪100
اختبار مربع كاي Chi-Square					
	Value القيمة	Df درجة الحرية	Asymptotic Sig دلالة المقاربة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانب واحد)
مربع كاي (بيرسون)	2.967	1	0.085		
نسبة الاحتمالية	2.725	1	0.099		
اختبار فيشر الدقيق				0.092	0.069

Crosstab					
			المجموعة		الإجمالي
			الموظفون	العملاء	
أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها؟	هاتف مصرفي/ صراف آلي	العدد	5	20	25
		النسبة في المجموعة	٪4.2	٪5.5	٪5.2
	إنترنت/ هواتف ذكية	العدد	115	344	459
		النسبة في المجموعة	٪95.8	٪94.5	٪94.8
		الإجمالي	120	364	484
		إجمالي النسبة	٪100	٪100	٪100

اختبار مربع كاي Chi-Square					
	Value القيمة	Df درجة الحرية	Asymptotic Sig دلالة المقاربة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانبين)	Exact Sig. دقة الدلالة (جانب واحد)
مربع كاي (بيرسون)	0.325	1	0.569		
نسبة الاحتمالية	0.340	1	0.560		
اختبار فيشر الدقيق				0.812	0.383

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

ومن خلال نتائج أداة Crosstab واختبار مربع كاي Chi-Square للمتغيرات النوعية المحددة والموضحة بالجدول السابق، حيث كانت قيمة دقة الدلالة (Sig.) في المجموعتين على مستوى جميع المتغيرات أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة في المجموعتين فيما يخص المتغيرات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية المشار إليها، وهي خدمات الهاتف مصرفي/ الصراف آلي والخدمات المصرفية على الإنترنت/ الهواتف الذكية، أي أن الآراء متقاربة بين المبحوثين من العملاء والموظفين في هذا الإطار.

4.3.2. مقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات الكمية:

جدول (4-9) نتائج اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين مجموعتي العملاء والموظفين على مستوى المتغيرات الكمية

المجموعة		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية p-value	الدلالة الإحصائية
الموثوقية	الموظفون	120	4.39	0.61	0.001	دالة
	العملاء	364	4.60	0.52		
الاستجابة	الموظفون	120	4.45	0.55	0.958	غير دالة
	العملاء	364	4.45	0.55		
الكفاءة	الموظفون	120	4.35	0.54	0.001	دالة
	العملاء	364	4.51	0.54		
الاعتمادية	الموظفون	120	4.24	0.53	0.001	دالة
	العملاء	364	4.41	0.56		

الأمان	الموظفون	120	3.76	0.78	0.005	دالة
	العملاء	364	3.55	0.55		
التحول الرقمي	الموظفون	120	4.35	0.56	0.001	دالة
	العملاء	364	3.85	0.62		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

ومن خلال نتائج اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين المجموعتين على مستوى المتغيرات الكمية المحددة والموضحة بالجدول السابق، الذي يوضح كذلك مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية له على مستوى كل المتغيرات الستة، فكان مستوى المعنوية في خمس متغيرات أقل من 0.05، ويعني هذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بهذه المتغيرات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الاستجابة فقط، نوضح ذلك تفصيلاً فيما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الموثوقية، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 4.39 ولمجموعة العملاء 4.6، وهذا يعني أن مجموعة العملاء ترى تأثر متغير الموثوقية لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنسبة أعلى من مجموعة الموظفين.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الاستجابة، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين ولمجموعة العملاء متساوياً بقيمة 4.45، وهذا يعني أن كلاً من المجموعتين ترى تأثر متغير الاستجابة لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنفس المستوى.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الكفاءة، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 4.35، ولمجموعة العملاء 4.51، وهذا

يعني أن مجموعة العملاء ترى تأثر متغير الكفاءة لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنسبة أعلى من مجموعة الموظفين.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الاعتمادية، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 4.21 ولمجموعة العملاء 4.41، وهذا يعني أن مجموعة العملاء ترى تأثر متغير الاعتمادية لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنسبة أعلى من مجموعة الموظفين.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الاعتمادية، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 4.21 ولمجموعة العملاء 4.41، وهذا يعني أن مجموعة العملاء ترى تأثر متغير الاعتمادية لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنسبة أعلى من مجموعة الموظفين.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير الأمان، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 3.76 ولمجموعة العملاء 3.55، وهذا يعني أن مجموعة العملاء ترى تأثر متغير الأمان لقياس جودة أداء الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة تأثراً إيجابياً بنسبة أقل من مجموعة الموظفين، ويلاحظ أيضاً أن هذه النسبة الخاصة بمتغير الأمان للمجموعتين أقل من النسبة الخاصة بالمتغيرات الأخرى، أي أن متغير الأمان هو أقل الأبعاد في التأثر إيجابياً نتيجة التحول الرقمي من وجهة نظر المجموعتين.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين فيما يتعلق بمتغير التحول الرقمي، حيث كان المتوسط الحسابي لمجموعة الموظفين 4.35 ولمجموعة العملاء 3.85، وهذا يعني أن مجموعة العملاء ترى معدل تطبيق التحول الرقمي في البنوك محل الدراسة بنسبة أقل من مجموعة الموظفين، حيث جاء مستوى القبول للعملاء مرتفع، بينما جاء مستوى القبول للموظفين مرتفع جدّاً.

4.4. اختبار الفرضيات:

تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال عمل اختبار معامل الارتباط بين متغير التحول الرقمي (المتغير المستقل)، و5 محاور تمثل الأبعاد الممثلة لجودة أداء الخدمات المصرفية (المتغير التابع)، وهي: الاستجابة والاعتمادية والكفاءة والموثوقية والأمان، ثم تحليل النتائج بناءً على قيمة معامل الارتباط ومستوى المعنوية لكل منها.

4.4.1. اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى التي سيتم اختبارها هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والاستجابة.

جدول (4-10) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاستجابة في الاستبانتين

	التحول الرقمي	استبانة العملاء	استبانة الموظفين
محور الاستجابة	معامل الارتباط Correlation Coefficient	.3380	.6810
	مستوى المعنوية Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
	عدد الفقرات	364	120

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاستجابة في استبانة العملاء، كما يتضح من جدول (4-10)، أن معامل الارتباط هو 0.338، بمستوى معنوية 0.0000، وهي أقل من 0.05، بينما في استبانة الموظفين كان معامل الارتباط هو 0.681، بمستوى معنوية 0.000، وهي أقل من 0.05 كذلك، وهذا يشير إلى وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومحور الاستجابة، وهي قيمة موجبة، فتكون العلاقة بينهما علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زادت سرعة استجابة موظفي البنك بتلبية احتياجات العملاء في وقت قياسي.

وهذا ما يثبت الفرضية الأولى، التي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والاستجابة.

4.4.2. اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية التي سيتم اختبارها هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والاعتمادية.

جدول (4-11) نتائج معامل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاعتمادية في الاستبانتين

	التحول الرقمي	استبانة العملاء	استبانة الموظفين
محور الاعتمادية	معامل الارتباط Correlation Coefficient	04.30	584.0
	مستوى المعنوية Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
	عدد الفقرات	364	120

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

أظهرت نتائج تحليل ارتباط سبيرمان بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاستجابة في استبانة العملاء، كما يتضح من جدول (4-11)، أن معامل الارتباط هو 0.304 بمستوى معنوية

0.0000، وهي أقل من 0.05، بينما في استبانة الموظفين كان معامل الارتباط هو 0.584، بمستوى معنوية 0.000، وهي أقل من 0.05 كذلك، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومحور الاعتمادية، وهي قيمة موجبة، فتكون العلاقة بينهما علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زاد مستوى جودة تقديم الخدمة للعملاء وبدقة عالية دون حدوث أي أخطاء، وزادت قناعة العملاء بأنهم يمكنهم الاعتماد على البنك بجميع الأوقات.

وهذا ما يثبت الفرضية الثانية، التي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والاعتمادية.

4.4.3. اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة التي سيتم اختبارها هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية وكفاءة الموظفين.

جدول (4-12) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الكفاءة في الاستبانتين

	التحول الرقمي	استبانة العملاء	استبانة الموظفين
محور الكفاءة	معامل الارتباط Correlation Coefficient	.2950	155.0
	مستوى المعنوية Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
	عدد الفقرات	364	120

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

أظهرت نتائج تحليل ارتباط سبيرمان بين متغير التحول الرقمي ومتغير الاستجابة في استبانة العملاء، كما يتضح من جدول (4-12)، أن معامل الارتباط هو 0.295 بمستوى معنوية 0.0000، وهي أقل من 0.05، بينما في استبانة الموظفين كان معامل الارتباط هو 0.515، بمستوى معنوية 0.000، وهي أقل من 0.05 كذلك، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومحور الكفاءة، وهي قيمة موجبة، فتكون العلاقة بينهما علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زاد امتلاك العاملين بالبنك للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة بدقة وبجهد أقل وتكلفة أقل.

وهذا ما يثبت الفرضية الثالثة، التي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والكفاءة.

4.4.4. اختبار الفرضية الرابعة:

الفرضية الرابعة التي سيتم اختبارها هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والموثوقية.

جدول (4-13) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الموثوقية في الاستبانتين

التحول الرقمي		استبانة العملاء	استبانة الموظفين
محور الموثوقية	معامل الارتباط Correlation Coefficient	.3060	.6940
	مستوى المعنوية Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
	عدد الفقرات	364	120

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

أظهرت نتائج تحليل ارتباط سبيرمان بين متغير التحول الرقمي ومتغير الموثوقية في استبانة العملاء، كما يتضح من جدول (4-13)، أن معامل الارتباط هو 0.306، بمستوى معنوية 0.0000، وهي أقل من 0.05، بينما في استبانة الموظفين كان معامل الارتباط هو 0.694 بمستوى معنوية 0.000، وهي أقل من 0.05 كذلك، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومحور الموثوقية، وهي قيمة موجبة فتكون العلاقة بينهما علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زادت قدرة البنك على تلبية جميع احتياجات العملاء من خلال المنصات الرقمية المتعددة، وزاد رضا العميل عن البنك، وأن هذا البنك جدير بثقة العميل، وسيستمر بالتواصل والتعامل معه في المستقبل.

وهذا ما يثبت الفرضية الرابعة، التي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والموثوقية.

4.4.5. اختبار الفرضية الخامسة:

الفرضية الخامسة التي سيتم اختبارها هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والأمان في العمليات.

جدول (4-14) نتائج تحليل الارتباط بين متغير التحول الرقمي ومتغير الأمان في الاستبانتين

	التحول الرقمي	استبانة العملاء	استبانة الموظفين
محور الأمان	معامل الارتباط Correlation Coefficient	.2520	.4400

	مستوى المعنوية Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
	عدد الفقرات	364	120

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج "SPSS".

أظهرت نتائج تحليل ارتباط سبيرمان بين متغير التحول الرقمي ومتغير الأمان في استبانة العملاء، كما يتضح من جدول (4-14)، أن معامل الارتباط هو 0.252، بمستوى معنوية 0.00، وهي أقل من 0.05، بينما في استبانة الموظفين كان معامل الارتباط هو 0.440، بمستوى معنوية 0.00، وهي أقل من 0.05 كذلك، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومحور الأمان، وهي قيمة موجبة، فتكون العلاقة بينهما علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زاد مدى الإحساس بالأمان والطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها.

وهذا ما يثبت الفرضية الخامسة، التي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية والأمان في العمليات.

الخاتمة

النتائج والتوصيات

سنتناول في هذا الفصل أهم النتائج التي تم الوصول إليها من خلال هذه الدراسة، وكذلك أهم التوصيات المرتبطة بها، بالإضافة إلى نقاط مستقبلية مقترحة للبحث في إطار موضوع الدراسة.

نتائج الدراسة:

من أهم النتائج التي تم الوصول إليها، من خلال هذه الدراسة، الإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، وهو: هل هناك أثر للتحول الرقمي في البنوك الإسلامية على جودة الأداء فيها؟، والإجابة كذلك عن الأسئلة الفرعية المتفرعة منه.

ويمكن إيجاز أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

1- أصبح التحول الرقمي هدفا أساسيا بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها، والتحول الرقمي بمفهومه الشامل لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل يمس المؤسسة وأسلوب عملها داخلياً وخارجياً وكيفية تقديم خدمات للجمهور المستهدف تلبي احتياجاته وتوقعاته من خلال تطوير نماذج عمل جديدة يصاحبها تطبيق للتقنيات الرقمية، وبذلك فهو يعتبر من أهم أدوار الإدارة العليا وليس إدارة تقنية المعلومات فقط.

2- شكلت التكنولوجيا المالية تطورا هائلا في الأنظمة المالية على مستوى العالم، وأثبتت الشركات الناشئة نجاحها في قطاع التكنولوجيا المالية بتطوير مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة التي اعتمدت بشكل كامل على التقنيات الرقمية مثل تقنية البلوكتشين، والذكاء الاصطناعي، والعملات الرقمية، وغيرها، فأصبحت أكثر تلبية لاحتياجات

العملاء، وحققت بذلك نموا كبيرا ومتسارعا لتصبح منافسا قويا للمصارف في هذه المجال.

3- إن المصارف الاسلامية السعودية قد خطت خطوات كبيرة وسريعة في تطبيق التحول الرقمي مما أدى إلى إتاحة أفاقاً جديدة لها للنمو والابتكار في المنتجات والخدمات والعمليات والوصول لفهم أشمل لرغبات العملاء والعمل على تلبية احتياجاته في ظل المنافسة المتنامية.

وكانت أهم نتائج الدراسة الميدانية كما يلي:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء في البنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، وهي علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودي؛ زادت سرعة استجابة موظفي البنك بتلبية احتياجات العملاء في وقت قياسي.

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والاعتمادية داخل البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية، وهي علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زاد مستوى جودة تقديم الخدمة للعملاء وبدقة عالية دون حدوث أخطاء، وزادت قناعة العملاء بأنهم يمكنهم الاعتماد على البنك بجميع الأوقات.

3- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة للموظفين داخل البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية، وهي علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودي؛ زاد امتلاك العاملين بالبنك للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة المصرفية الإلكترونية بدقة وبجهد أقل وتكلفة أقل.

4- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والموثوقية لدى العملاء بالبنوك الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، وهي علاقة طردية، أي أنه كلما زادت معدلات تطبيق

برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زادت قدرة البنك على تلبية جميع احتياجات العملاء من خلال المنصات الرقمية المتعددة، وزاد رضا العميل عن البنك، وأصبح جديراً بثقته، وباستمرار التواصل والتعامل معه في المستقبل.

5- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ودرجة الأمان في العمليات داخل البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية، وهي علاقة طردية، أي أنه كلما زاد معدلات تطبيق برامج التحول الرقمي في البنوك الإسلامية السعودية؛ زاد مدى الإحساس بالأمان والطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها.

6- أظهرت الدراسة أن أكبر 5 آثار لتطبيق التحول الرقمي على جودة الأداء، من وجهة نظر عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة، هي كما يلي بالترتيب:

- تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل.
- تنفيذ أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.
- زيادة رضا العملاء عن البنك.
- حققت الصيرفة الإلكترونية الحديثة أداء أفضل بكثير من الصيرفة التقليدية.

ومن وجهة نظر موظفي البنوك الإسلامية محل الدراسة، هي كما يلي بالترتيب:

- تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية.
- تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.
- تقديم خدمات بنكية إلكترونية متطورة بجهد أقل.
- استيعاب عدد كبير من العملاء.
- ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الإلكترونية.

7- أكدت الدراسة أن من معوقات تطوير تطبيق التحول الرقمي في البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية:

- انخفاض درجة الأمان والقلق من احتمالية اختراق حسابات العملاء.
- عدم معرفة العملاء استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية.

8- أظهرت الدراسة أن تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى:

- التركيز على الارتقاء بالعنصر البشري.
- تحليل البيانات المالية للبنك بشكل يساعد على سرعة اتخاذ القرار
- تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي.
- زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح.
- التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك.
- تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك.
- تحسين جودة التواصل بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية.
- زيادة عرض خدمات إلكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء.

9- أظهرت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر تلبية لاحتياجات العملاء وتطلعاتهم كانت بالترتيب الآتي:

- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بنسبة 58.2٪.
- الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بنسبة 36.5٪.
- خدمات الصراف الآلي، بنسبة قليلة بلغت 4.9٪.
- خدمات الهاتف المصرفي، بنسبة ضئيلة بلغت 0.3٪.

10- أظهرت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية الأسرع استجابة لطلبات العملاء كانت بالترتيب الآتي:

- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بنسبة 59.6٪.
- الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بنسبة 34.9٪.
- خدمات الصراف الآلي، بنسبة قليلة بلغت 4.1٪.
- خدمات الهاتف المصرفي، بنسبة ضئيلة بلغت 1.4٪.

11- أظهرت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتطور للأفضل أكثر من غيرها كانت بالترتيب الآتي:

- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بنسبة 62.4٪.
- الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بنسبة 32.1٪.
- خدمات الهاتف المصرفي، بنسبة ضئيلة بلغت 3٪.
- خدمات الصراف الآلي، بنسبة قليلة بلغت 2.5٪.

12- أظهرت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يعتبرها العملاء الأكثر أماناً لهم كانت بالترتيب الآتي:

- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية، بنسبة 36.5٪.
- خدمات الصراف الآلي، بنسبة قليلة بلغت 32.4٪.
- الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بنسبة 22٪.
- خدمات الهاتف المصرفي، بنسبة ضئيلة بلغت 9.1٪.

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ يمكن التوصية بما يأتي:

1- ضرورة قيام المصارف بالتوسع في تطبيق برامج التحول الرقمي بمفهومه الشامل، وتطويرها باستمرار لمواجهة المنافسة العالمية في القطاع المصرفي.

2- لتحقيق النجاح المنشود لبرنامج التحول الرقمي بالمصارف، يجب تطوير منصات رقمية خاصة بالمصرف، أو الدخول في شراكات مع شركات ناشئة، أو مزودي

خدمات التكنولوجيا المالية، أو الاستحواذ على شركات صغيرة ذات خبرة جيدة في تطوير وتنفيذ الابتكارات التقنية الحديثة الخاصة بالقطاع المصرفي والمالي.

3- ضرورة عمل برامج وأنشطة مختلفة لزيادة وعي العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وكيفية استخدامها بالطريقة الصحيحة.

4- العمل على دراسة معوقات تطبيق التحول الرقمي في البنوك، واتخاذ كل الوسائل اللازمة للتغلب عليها، وبخاصة ضعف درجة الأمان في العمليات والقلق من احتمالية اختراق حسابات العملاء.

5- الحرص على التدريب المستمر للكوادر المصرفية وإشراكهم منذ البداية في عملية التحول الرقمي؛ حتى تستطيع متابعة التطورات المتسارعة في مجال التحول الرقمي.

6- قيام الجهات التشريعية المختصة بالدولة بتوفير الإطار التشريعي والتنظيمي والرقابي للحد من المخاطر، وحماية حقوق المستخدمين للخدمات المصرفية الإلكترونية.

نقاط مستقبلية للبحث في إطار موضوع الدراسة:

1- دراسة سبل الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا البلوك تشين "Blockchain" في القطاع المصرفي والمالي، والتحديات التي تحول دون التوسع في استخدامها.

2- دراسة سبل الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي ومجالات تطبيقها في القطاع المصرفي.

3- دراسة آثار التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة على القطاع المصرفي.

4- دراسة أثر الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية على التحول الرقمي بالبنوك وتحقيق الشمول المالي.

5- دراسة مستقبل العملات الرقمية المشفرة وتداعياتها على القطاع المصرفي والمالي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- إدارة الدراسات والبحوث باتحاد المصارف العربية، "التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي". مجلة اتحاد المصارف العربية. ع 454. 2018.
- أحمد، حنان، "أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية" رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية. عمان. الأردن. 2013.
- أحمد، منير ماهر ود. أحمد سفيان عبد الله ود. سهيل بن شريف. "الكفاءة الاقتصادية للعملات الافتراضية المشفرة". مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية. م9. ع 1. 2018.
- أحمد، منير ماهر. "تقنية سلسلة الثقة (البلوكتشين) وتأثيراتها في قطاع التمويل الإسلامي: دراسة وصفية" رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة ملايا البحثية. كوالالمبور. 2018.
- الباحوث، عبد الله سليمان. "النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية". المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. كلية التجارة. جامعة عين شمس القاهرة. ع 1، (2017).
- البادي، فهد بن خلف. "آثار انضمام المملكة إلى منظمة التجارة العالمية على القطاع المصرفي السعودي". مجلة الإدارة العامة. المجلد السابع والأربعون. معهد الإدارة العامة. ع 1. 2007.

- جاسم، نبيل ذنون ومثال مرهون مبارك. "معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. ع 25. 2010.
- الجنبيهي، منير وممدوح الجنبيهي. البنوك الالكترونية. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. 2005.
- الجهني، عيد وخالد البسام وأحمد بامخرمة. "أثر سعودة النظام المصرفي السعودي على الكفاءة المصرفية"، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز. م 12. ع 1. 1998.
- حلبوص، أمينة. "الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية"، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية. السنة الثانية عشرة. ع 43. (2014).
- أبو خريص، عمران علي وشكشك مصطفي احمد. "التسوق الالكتروني وأثرة علي جودة الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة زلتين". المجلة الجامعة. ع 17. م 2. (أغسطس 2015).
- خليفة، إيهاب، البلوكتشين: "الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة"، ورقة بحثية صادرة عن مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، أبو ظبي، 2018.
- دياب وطويش، "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية دراسة تطبيقية على منطقة جدة"، المجلة العربية للإدارة، م 33. ع 2. (ديسمبر2013).
- الرزو، حسن مظفر. مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت، ط1، الرياض، معهد الادارة العامة، مركز البحوث، 2006.
- زرقون، محمد. "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية". مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ع 30. (2013).
- زواويد، لزهاري وحجاج نفيسة. "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق". مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. م 70. ع 70. 2018.

- السعيد يريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة أم البواقي. 2010.
- سلمان، محمد. "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة". مجلة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية). م17. فلسطين. (2013).
- السويلم، سامي إبراهيم. "حول النقود المشفرة"، ورقة بحثية مقدمة الى مركز التميز البحثي، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، 2018.
- شادلي، شوقي. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" رسالة ماجيستير غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح. كلية الحقوق العلوم الاقتصادية. جامعة ورقلة. 2008.
- الشافعي، محمد ابراهيم محمود. "النقود الإلكترونية ماهيتها، مخاطرها وتنظيمها القانوني". مجلة الأمن والقانون بأكاديمية شرطة دبي. السنة 12. ع 1. 2004.
- شعشاعة، حاتم. "قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من بنك فلسطين المحدود من وجهة نظر الزبون" رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. فلسطين. 2004.
- الشويعر، خولة. "قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة – مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض". مجلة دراسات المعلومات. ع 5. 2009.
- عاشور، يوسف حسين ورشدي عبد اللطيف وادي. "تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء". الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين. 2005.
- عبد السلام، ياسر عبد الرحمن. ورقة بحثية بعنوان "العملات الافتراضية". مركز التميز البحثي. جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. 2018.

- عبد الفتاح، كوثر. قياس وتوزيع الربح في البنك الإسلامي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، 1996.
- عز، عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2002.
- علة، مراد، "الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأقطار العربية"- دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نموذجا -، ورقة بحثية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة زيان عاشور بالجلفة / الجزائر،2015.
- العلمي، حسين. "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة – دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر" دراسة ماجستير. جامعة فرحات سطيف. كلية العلوم الاقتصادية. 2013.
- علي، نبيل ونادية حجازي. الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة. الكويت. سلسلة عالم المعرفة. ع 318. 2005.
- أبو فزع، عاصم رشاد محمد. ''اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن'' رسالة ماجستير غير منشورة. كلية إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط. 2015.
- فهد، نصر حمود مزنان. "إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية". مجلة كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة أبو ظبي. الإمارات العربية المتحدة. ع 4، 2011.
- القاضي، نعيم. "أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل". مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر. ع 137. الجزء 3.

- القحطاني، صالح بن سعد. "العوامل المؤثرة في اختيار العميل للبنوك في المملكة العربية السعودية"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية. م 15. ع 2. (2015).
- متولى، إيمان. "التحول الرقمي وتأثيره على المجلات المصرية المصورة الأكثر شهرة على منصات التواصل الاجتماعي". كلية التربية الفنية. جامعة حلوان. بحوث في التربية الفنية والفنون، م 21. ع 2. 2021.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، الإدارة الاستراتيجية للبنوك الإسلامية، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة،2004.
- الهرش، نافذ فايز أحمد. "أثر دعائم نموذج التطوير خماسي الأبعاد في التغلب على المعوقات الداخلية والخارجية للمصارف الإسلامية". مجلة بيت المشورة. دولة قطر. ع 11. 2019.
- وادي وعاشور. "تقييم الجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر الزبون "رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. فلسطين. 2005.
- وسو، خيري ولؤي بطرس. "تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجه نظر الزبائن، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2008.

أبحاث مقدمة في مؤتمرات ومنتديات علمية

- الحامز، سعيد عبد الله، "العمليات المصرفية الإلكترونية والإطار الإشرافي"، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2003.
- حسان، حسين حامد. "خطة تحول البنك التقليدي الى بنك إسلامي"، من بحوث مؤتمر الدوحة الثالث للمال الإسلامي، 2012.

- الخليفي، رياض. "هيئات الرقابة الشرعية بين النظرية والتطبيق"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر: المؤسسات المالية الإسلامية: معالم الواقع وآفاق المستقبل، كلية الشريعة بجامعة الإمارات العربية المتحدة، 2009.
- دار المراجعة الشرعية، "أدوات التأهيل المتكاملة للعاملين في المؤسسات المالية والإسلامية ودور الهيئات الشرعية والمعاهد في تدريبهم شرعيا"، المؤتمر الخامس للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، 2005.
- داغي، على القرة. "المصارف الإلكترونية والرقمية آثارها ومخاطرها الشرعية"، مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، قطر، 2019.
- درويش، مروان. "أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 2009.
- زين الدين، صلاح. "دراسة اقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكترونية"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي، 2003.
- الشافعي، محمد إبراهيم. "الآثار الاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، دبي، 2003.
- الشيخ، غسان محمد. "التأصيل الفقهي للعملات الرقمية البتكوين نموذجا"، مؤتمر العملات الافتراضية في الميزان، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة الشارقة، 2019.
- العقول، محمد علي. "المعوقات والتحديات التي تواجه المصارف الإسلامية"، بحث مقدم للمؤتمر الدولي الأول: صيغ مبتكرة للتمويل المصرفي الإسلامي، جامعة آل البيت، الأردن،2011.

- العنزي، عصام خلف. "التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإسلامية"، مؤتمر الدوحة الخامس للمال الاسلامي، الدوحة، 2019.
- أبو غدة، عبد الستار. "البنوك الرقمية ماهيتها والتكييف الشرعي لتنفيذها"، مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي، قطر، 2019.
- الغريب، ناصر. "التمويل المصرفي الإسلامي في التطبيقات الاقتصادية الإسلامية المعاصرة": وقائع الندوة التي عقدت بالتعاون بين المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب والجمعية المغربية للدراسات والبحوث في الاقتصاد الإسلامي، البنك الإسلامي للتنمية، الدار البيضاء، المغرب، 1998.
- لخديمي، عبد الحميد وبخيت حسان. "قراءة تاريخية في تطور العمل بالصيرفة الإسلامية في دول المغرب العربي"، ورقة بحثية في الملتقى الدولي الأول: الاقتصاد الاسلامي الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، الجزائر، 2011.
- منتدى التحول الرقمي في المصارف ومستقبل الوساطة المالية، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، في القترة من 26 إلى 28 سبتمبر 2019، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 468، 2019.

تقارير دورية

- تقرير واقع الاقتصاد الإسلامي العالمي 2015 / 2016، صادر عن مركز دبي للاقتصاد الإسلامي بالتعاون مع ثومسون رويترز ودينارد ستاندرد، 2015.
- التقرير السنوي الرابع والخمسون لعام 2018م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) **Annual_Report_56th-AR**، ص: 31، منشور على موقع المؤسسة.
- التقرير السنوي الخامس والخمسون لعام 2019م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) **Annual_Report_55th-AR**، ص:166، منشور على موقع المؤسسة.

- التقرير السنوي السادس والخمسون لعام 2020م لمؤسسة النقد السعودي (ساما) **Annual_Report_56th-AR**، ص: 37، منشور على موقع المؤسسة.
- تقرير عن مؤتمر الشرق الأوسط للتقنية المالية والمدفوعات (ميفتك)، الرياض، السعودية، 25 فبراير 2020، منشور على موقع مؤسسة النقد السعودي (ساما) على الانترنت.

المراجع الأجنبية

- Al-Sudairi, M.AT, “The effects of self-service web portals on online banking service quality: A theoretical model”. International Journal of Business and Management, 8(18):121-134, 2013.
- Buckler, B., A learning process Model to Achieve continuous improvement and innovation, the learning organization, Vol, 15, No9, 2015.
- Chen, T., “How Cause Related Marketing Influence Customer Value in Banking Industry?” Contemporary Management Research, 5(4):343-368, 2013.
- Chenet, P., Tracey S.D., and Don O., “Service quality, trust, commitment and service differentiation in business relationships”. Journal of services Marketing, 24(5):336-346, 2010.
- Ismail, A., “Service quality in peacekeeping mission as a determinant of customer’s perceived value: Empirical evidence”. Intangible Capital, 10(3):505-527., 2014.
- Stolterman،Erik؛ Croon Fors ،Anna (2004),"Information Technology and the Good Life" Information systems research: relevant theory and informed practice, page **689**, ISBN 1-4020-8094-8.
- Eyal Malinger, Blockchain could ‘Change Everything’ for Real Estate, Venture Beat, [November 18, 2017].

- Xu, J. Jennifer, Are blockchains immune to all malicious attacks? Journal of financial innovations, springer, 2016.
- Dr. Heba Abdelmonem, “Using blockchain in financial services”, Arab monetary fund, Studies Department, 2009.
- Satoshi Nakamoto, “Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System”, 2008, www.bitcoin.org/bitcoin.pdf.
- Kishan Shirish, Sheinal Jayantilal ,George Haimari, “digital banking in the gulf”, 2017.

مواقع الانترنت

- www.bitcoin.org/bitcoin.pdf.
- https://litecoin.com/ar/
- https://namecoin.org/
- https://peercoin.net/
- http://novacoin.org/
- موقع اتحاد المصارف العربية https://uabonline.org/union-activity/
- https://www.safwabank.com/ar/educational_materialالتحول-الرقمي/
- https://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/digital-banking-in-the-gulf/ar-ae
- موقع مؤسسة النقد العربي السعودي http://www.sama.gov.sa.
- https://www.sama.gov.sa/ar-sa/news/pages/news29012019.aspx?ref=steemhunt
- موقع مصرفية ميم الرقمية https://bh.meem.com/ar/about-meem/،
- موقع بنك الخليج الدولي https://www.gib.com/arمعلومات-حول-خدمة-ميم/
- موقع بنك (CBD NOW) https://cbdnow.ae/

- موقع بنك (NBB) https://www.nbbonline.com/ar/news/national-bank-bahrain-awarded-middle-easts-best-bank-transformation-euromoney-awards
- موقع مصرف البحرين المركزي https://www.cbb.gov.bh/ar/media-center/مصرف-البحرين-المركزي-يعرض-خطة-المصرف-ب/ .
- WWW.STANDARDANDPOORS.COM/RATINGSDIRECT
- موقع موسوعة ويكيبيديا https://ar.wikipedia.org/wiki
- موقع أخبار الخليج الالكتروني http://www.akhbar-alkhaleej.com/news/article/1227064
- https://press.airbnb.com/about-us/.
- http://www.akhbar-alkhaleej.com/news/article/1227064

ملحق رقم 1

استبانة العملاء

استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أضع بين أيديكم استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

شكرا على منحي جزءا من وقتك، لتعبئة هذه الاستبانة التي صممت للأغراض العلمية فقط، وهي من متطلبات استكمال درجة الدكتوراه.

الجنسية:

- سعودي
- غير سعودي

الجنس:

- ذكر
- أنثى

العمر: .....

المؤهل العلمي:

- أقل من بكالوريوس
- بكالوريوس
- دراسات عليا

البنك الذي لك حساب فيه (إذا كان لديك حساب في أكثر من بنك، فضلا اختر اكثرهم تعاملا معه):

- مصرف الراجحي
- مصرف الانماء
- بنك الجزيرة
- بنك البلاد
- البنك الأهلي التجاري
- بنك الرياض
- البنك العربي الوطني

سنوات التعامل مع البنك:

- أقل من خمس سنوات
- من خمسة إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

هل تعاملت مع البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت:

- نعم
- لا

1. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تلبية احتياجاتك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

2. تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في أي وقت ومن أي مكان.

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

3. تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة رضاك عن البنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

4. تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة التواصل بينك وبين البنك من خلال المنصات الرقمية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

5. من المشكلات التي تعاني منها بخصوص الصيرفة الالكترونية هو عدم معرفة استخدام آلياتها

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

6. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية

- موافق جداً

- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

7. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بجهد أقل

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

8. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بتكلفة أقل

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

9. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى سهولة فتح حسابات جديدة

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

10. بعد تطبيق التحول الرقمي لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل الصيرفة الالكترونية

- موافق جداً

- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

11. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد توجد حالات اختراق لحسابات العملاء

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

12. تحتاج الصيرفة الالكترونية إلى غطاء قانوني لحماية المتعاملين بها مع البنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

13. من العوائق التي تعاني منها الصيرفة الالكترونية ضعف درجة الأمان المتحققة في العمليات

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

14. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك

- موافق جداً

- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

15. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

16. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

17. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

18. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين مستوى أداء الخدمات

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

19. بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضل من الصيرفة التقليدية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

20. آخر مرة راجعت فيها فرع من فروع بنكك لإجراء خدمة مصرفية كانت قبل:

- أقل من شهر
- من شهر الى 3 شهور
- من 3 الى 6 شهور
- من 6 الى 12 شهر
- أكثر من سنة

21. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجاتك وتطلعاتك

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

22. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها من وجهة نظرك الأكثر أمانا

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

23. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لطلباتك

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

24. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

ملحق رقم 2

استبانة الموظفين

استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أضع بين أيديكم استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

شكرا على منحي جزءا من وقتك، لتعبئة هذه الاستبانة التي صممت للأغراض العلمية فقط، وهي من متطلبات استكمال درجة الدكتوراه.

الجنسية:

- سعودي
- غير سعودي

الجنس:

- ذكر
- أنثى

العمر: .....

المؤهل العلمي:

- أقل من بكالوريوس
- بكالوريوس
- دراسات عليا

الخبرة في العمل المصرفي:

- أقل من خمس سنوات

- من خمسة إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

البنك الذي تعمل فيه:

- مصرف الراجحي
- مصرف الانماء
- بنك الجزيرة
- بنك البلاد
- البنك الأهلي التجاري
- بنك الرياض
- البنك العربي الوطني

هل عملت في البنك قبل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت:

- نعم
- لا

1. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التركيز على الارتقاء بالعنصر البشري

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

2. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الالكترونية.

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

3. تم تطبيق التحول الرقمي بالبنك ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة.

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

4. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل يساعد على سرعة اتخاذ القرار

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

5. تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في اي وقت ومن أي مكان.

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

6. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين جودة التواصل بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

7. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية

- موافق جداً

- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

8. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بجهد أقل

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

9. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بتكلفة أقل

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

10. يسعى البنك من خلال آليات التحول الرقمي إلى تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

11. تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

12. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى استيعاب عدد كبير من العملاء.

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

13. تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

14. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

15. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك يعتمد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

16. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

17. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

18. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

19. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

20. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ساهم في زيادة عرض خدمات الكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

21. بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضل من الصيرفة التقليدية

- موافق جداً
- موافق
- غير محدد
- غير موافق
- غير موافق تماماً

22. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجات العميل وتطلعاته

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

23. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها من وجهة نظرك الأكثر أمانا

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

24. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لطلبات العميل

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

25. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها

- الخدمات البنكية عبر الإنترنت
- الخدمات البنكية عبر التطبيقات على الهواتف الذكية
- الخدمات البنكية عن طريق مركز الاتصال (الهاتف المصرفي)
- الخدمات البنكية من أجهزة الصراف الآلي

ملحق رقم 3

محاور وفقرات الاستبانتين

محاور وفقرات استبانة الموظفين

المتغير	المحور	الفقرات (الأسئلة)
التحول الرقمي	التحول الرقمي	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التركيز على الارتقاء بالعنصر البشري • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الالكترونية • تم تطبيق التحول الرقمي بالبنك ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة. • تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في أي وقت ومن أي مكان.
	الاستجابة	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل يساعد على سرعة اتخاذ القرار. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي.
	الاعتمادية	• تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما.

		• بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضلا من الصيرفة التقليدية.
جودة الأداء	الكفاءة	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بجهد أقل. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بتكلفة أقل. • يسعى البنك من خلال آليات التحول الرقمي إلى تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك.
	الموثوقية	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين جودة التواص بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى استيعاب عدد كبير من العملاء. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك ساهم في زيادة عرض خدمات • الكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء.
	الأمان	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات. • بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اخ لحسابات العملاء • بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك يعتمد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء.

المصدر: من اعداد الباحث

محاور وفقرات استبانة العملاء

المتغير	المحور	الفقرات (الأسئلة)
التحول الرقمي	التحول الرقمي	• تطبيق التحول الرقمي أدى إلى تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في اي وقت ومن أي مكان. • من المشكلات التي تعاني منها بخصوص الصيرفة الالكترونية هو عدم معرفة استخدام آلياتها. • بعد تطبيق التحول الرقمي لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل الصيرفة الالكترونية. • آخر مرة راجعت فيها فرع من فروع بنكك لإجراء خدمة مصرفية كانت قبل.
جودة الأداء	الاستجابة	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى سهولة فتح حسابات جديدة. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية في زمن قياسي.
	الاعتمادية	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما. • بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضلا من الصيرفة التقليدية.

	الكفاءة	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بجهد أقل. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بتكلفة أقل. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى زيادة جودة الأداء بالبنك. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحسين مستوى أداء الخدمات.
	الموثوقية	• تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تلبية احتياجاتك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية. • تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة رضاك عن البنك. • تطبيق التحول الرقمي أدى إلى زيادة التواصل بينك وبين البنك من خلال المنصات الرقمية.
	الأمان	• بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء. • تحتاج الصيرفة الالكترونية إلى غطاء قانوني لحماية المتعاملين بها مع البنك. • من العوائق التي تعاني منها الصيرفة الالكترونية ضعف درجة الأمان المتحققة في العمليات.

المصدر: من اعداد الباحث

ملحق رقم 4

تحكيم استبانة العملاء

في هذه الملحق نعرض جزء من نماذج تحكيم الاستبانة الخاصة بعملاء البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية. [167]

[167] قام بتحكيم الاستبانتين 3 أساتذة في جامعة الملك فيصل بالسعودية وهم د. محمد الجيزاوي "أستاذ مساعد إدارة أعمال"، د. عبد الله سراج "أستاذ مشارك إدارة أعمال"، د. مجدي ترك "أستاذ مساعد محاسبة".

نموذج تحكيم

استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

(نموذج العملاء)

الاسم: محمد أحمد الجيزاوي	
المرتبة العلمية: أستاذ مساعد	
التخصص: إدارة الأعمال	
الجامعة: جامعة الملك فيصل	

الجنس* :	تحقق الهدف	مدى المناسبة	مدى الوضوح
• ذكر			
• أنثى			
المؤهل العلمي* :			
• أقل من بكالوريوس			
• بكالوريوس			
• دراسات عليا			
البنك الذي لك حساب فيه (إذا كان لديك حساب في أكثر من بنك، فضلا اختر اكثرهم تعاملا معه)* :			
• مصرف الراجحي			
• مصرف الانماء			
• بنك الجزيرة			
• بنك البلاد			
• البنك الأهلي التجاري			
• بنك الرياض			
• البنك العربي الوطني			
سنوات التعامل مع البنك* :			
• أقل من خمس سنوات			
• من خمسة إلى 10 سنوات			
• أكثر من 10 سنوات			
1. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تلبية احتياجاتك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية.*	√	√	√
2. بعد تطبيق التحول الرقمي أصبح بإمكانك تنفيذ أغلب المعاملات	√	√	√

من خلال الصيرفة الالكترونية في اي وقت ومن أي مكان* .			
3. تطبيق التحول الرقمى بالبنك كان له أثر على زيادة رضاك عن البنك *	√	√	√
4. تطبيق التحول الرقمى أدى الى زيادة التواصل بينك وبين البنك من خلال المنصات الرقمية *	√	√	√
5. من أهم المشكلات التي تعاني منها فيما يخص الصيرفة الالكترونية هو عدم معرفة استخدام آلياتها *	√	√	√
6. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجاتك وتطلعاتك *	ينقل السؤال إلى أخر الاستبانة		
7. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى سرعة اداء الخدمات المصرفية *	√	√	√
8. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية *	√	√	√
9. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تقديم خدمات بنكية الكترونية بأقل جهد وتكلفة*	√	يقسم إلى سؤالين	
10. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى سرعة وسهولة فتح حسابات جديدة *	√	يقسم إلى سؤالين	
11. بعد تطبيق التحول الرقمي لم يعد للموقع الجغرافى للبنك أهمية فى ظل الصيرفة الالكترونية*	√	√	√
12. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لخدماتك المصرفية*	ينقل إلى أخر الاستبانة		
13. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات إختراق لحسابات العملاء وسرقة الأموال*	√	يقسم إلى سؤالين	

14. تحتاج الصيرفة الالكترونية إلى غطاء قانوني لحماية المتعاملين بها مع البنك*	√	√	√
15. من أكبر العوائق التي تعاني منها فيما يخص الصيرفة الالكترونية هو عدم الاطمئنان لدرجة الأمان المتحققة في العمليات.*	√	أعادة الصياغة: من العوائق التي تعاني منها الصيرفة الالكترونية ضعف الأمان في العمليات	
16. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر أمانا لك *	ينقل إلى اخر الاستبانة		
17. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك*	√	√	√
18. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى دقة الحسابات والمعلومات وعدم حدوث أخطاء*	√	أقترح استبدالها إلى تحسين جودة الأداء بالبنك	
19. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما*	√	√	√
20. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية في موعدها وخلال الوقت المصمم لها*	√	√	أقترح إعادة الصياغة بعبارة زمن قياسي
21. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى ثبات مستوى أداء الخدمة أو تحسنه عما سبق *	√	√	أقترح إعادة الصياغة بتحسين مستوى الخدمة
22. بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضلا من الصيرفة التقليدية*	√	√	√
23. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها*	√	√	√

ملحق رقم 5

تحكيم استبانة الموظفين

في هذه الملحق نعرض جزء من نماذج تحكيم الاستبانة الخاصة بموظفي البنوك الإسلامية في المملكة العربية السعودية

نموذج تحكيم

استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

(نموذج الموظفين)

الاسم: مجدي السيد ترك	
المرتبة العلمية: أستاذ مساعد	
التخصص: المحاسبة	
الجامعة: جامعة الملك فيصل- المملكة العربية السعودية	

الجنس* :	تحقق الهدف	مدى المناسبة	مدى الوضوح
• ذكر			
• أنثى			
الخبرة في العمل المصرفي* :			
• أقل من خمس سنوات			
• من خمسة إلى 10 سنوات			
• أكثر من 10 سنوات			
المؤهل العلمي* :			
• أقل من بكالوريوس			
• بكالوريوس			
• دراسات عليا			
البنك الذي تعمل فيه* :			
• مصرف الراجحي			
• مصرف الانماء			
• بنك الجزيرة			
• بنك البلاد			
• البنك الأهلي التجاري			
• بنك الرياض			
• البنك العربي الوطني			
1. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الالكترونية* .	√	√	√
2. تم تطبيق التحول الرقمي بالبنك باستخدام منظومة من الأجهزة والبرمجيات ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة ودون انقطاع.*	√	√	حذف الذي تم وضع علامة بالأحمر عليه

3. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تحليل البيانات بشكل منتظم بما يساعد على سرعة اتخاذ القرار والتنبؤ بالمستقبل.*	هذا السؤال عبارة عن ثلاث أسئلة: الأول تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل منتظم؟ الثاني تطبيق التحول الرقمي ساعد في تقليل زمن اتخاذ القرار؟ الثالث تطبيق التحول الرقمي ساهم في جودة التنبؤ بالأعمال المستقبلية للبنك؟		
4. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى التركيز على بالارتقاء بالعنصر البشري وزيادة تأهيله *	حرف الواو في أي سؤال تحوله مباشرة إلى سؤلين واقترح اختيار الارتقاء بالعنصر البشري فقط لأنها تحتوى ضمناً على زيادة تأهيله		
5. بعد تطبيق التحول الرقمي أصبح بالإمكان تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في اي وقت ومن أي مكان* .	√	√	√
6. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى تقريب المسافات بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية *	√	√	√
7. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجات العميل وتطلعاته*	√	√	√
8. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى سرعة اداء الخدمات المصرفية *	√	√	√
9. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية *	√	√	√
10. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بأقل جهد وتكلفة*	سؤالين لأنه يمكن أن تكون قللت الوقت من وجهة نظر الشخص ولكنها رفعت التكلفة ومن وجهة نظر اخر أنها قللت التكلفة وزادت الجهد. اقترح يكرر السؤال مرتين مرة بأقل جهد والثاني منخفضة التكلفة		
11. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لطلبات العميل*	√	√	√
12. يسعى البنك من خلال آليات التحول الرقمي إلى تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك*	√	√	√

13. تطبيق التحول الرقمي أدى الى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية *	√	√	√
14. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى استيعاب عدد كبير من العملاء.*	√	√	√
15. تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات*	√	√	√
16. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء وسرقة الأموال*	يقسم إلى سؤالين		
17. بعد تطبيق التحول الرقمى بالبنك يعتمد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء*	√	√	√
18. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها من وجهة نظرك الأكثر أمانا	√	√	√
19. تطبيق التحول الرقمى بالبنك ادى الى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك*	√	√	√
20. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى دقة الحسابات والمعلومات وعدم حدوث أخطاء*	√	√	استبدال كل ما هو مكتوب باللون الأحمر إلى رفع جودة الأداء بالبنك
21. تطبيق التحول الرقمى بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما*	√	√	√
22. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية في	√	√	اقترح استبدال الملون باللون الأحمر إلى زمن قياسي

موعدها وخلال الوقت المصمم لها*			
23. تطبيق التحول الرقمى بالبنك ساهم فى زيادة المعاملات من خلال عرض خدمات الكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء*	√	√	أقترح حذف هذه الكلمات الملونة باللون الاحمر
24. بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضلا من الصيرفة التقليدية*	√	√	√
25. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها *	√	√	√

نموذج تحكيم

استبانة حول أثر التحول الرقمي على جودة الأداء في المصارف الإسلامية السعودية

(نموذج الموظفين)

الاسم: محمد أحمد الجيزاوي
المرتبة العلمية: أستاذ مساعد
التخصص: إدارة الاعمال
الجامعة: جامعة الملك فيصل- المملكة العربية السعودية

الجنس* :	تحقق الهدف	مدى المناسبة	مدى الوضوح
• ذكر			
• أنثى			
الخبرة في العمل المصرفي* :			
• أقل من خمس سنوات			
• من خمسة إلى 10 سنوات			
• أكثر من 10 سنوات			
المؤهل العلمي* :			
• أقل من بكالوريوس			
• بكالوريوس			
• دراسات عليا			
البنك الذي تعمل فيه* :			
• مصرف الراجحي			
• مصرف الانماء			
• بنك الجزيرة			
• بنك البلاد			
• البنك الأهلي التجاري			
• بنك الرياض			
• البنك العربي الوطني			
1. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى ابتكار نماذج أعمال جديدة من خلال الصيرفة الالكترونية* .	√	√	√
2. تم تطبيق التحول الرقمي بالبنك باستخدام منظومة من الأجهزة والبرمجيات ضمن بيئة تقنية تسمح باستخدامها بكفاءة ودون انقطاع.*	√	√	حذف الذي تم وضع علامة بالأحمر عليه

3. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى تحليل البيانات بشكل منتظم بما يساعد على سرعة اتخاذ القرار والتنبؤ بالمستقبل.*	هذا السؤال عبارة عن ثلاث أسئلة: الأول تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى إلى تحليل البيانات بشكل منتظم؟ الثاني تطبيق التحول الرقمي ساعد في تقليل زمن اتخاذ القرار؟ الثالث تطبيق التحول الرقمي ساهم في جودة التنبؤ بالأعمال المستقبلية للبنك؟		
4. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى التركيز على بالارتقاء بالعنصر البشري وزيادة تأهيله *	حرف الواو في أي سؤال تحوله مباشرة إلى سؤلين واقترح اختيار الارتقاء بالعنصر البشري فقط لأنها تحتوى ضمناً على زيادة تأهيله		
5. بعد تطبيق التحول الرقمي أصبح بالإمكان تنفيذ أغلب المعاملات من خلال الصيرفة الالكترونية في اي وقت ومن أي مكان* .	√	√	√
6. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى تقريب المسافات بين العميل والبنك من خلال المنصات الرقمية *	√	√	بدل من تقريب المسافات أستبدالها بتحسين جودة التواصل بين العميل والبنك
7. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأكثر تلبية لاحتياجات العميل وتطلعاته*	√	√	√
8. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى سرعة اداء الخدمات المصرفية *	√	√	√
9. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى تعدد قنوات تقديم الخدمات البنكية *	√	√	√
10. تطبيق التحول الرقمى بالبنك أدى الى تقديم خدمات بنكية الكترونية متطورة بأقل جهد وتكلفة*	سؤالين لأنه يمكن أن تكون قللت الوقت من وجهة نظر الشخص ولكنها رفعت التكلفة ومن وجهة نظر اخر أنها قللت التكلفة وزادت الجهد.اقترح يكرر السؤال مرتين مرة بأقل جهد والثاني منخفضة التكلفة		
11. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها الأسرع استجابة لطلبات العميل*	√	√	√
12. يسعى البنك من خلال آليات التحول الرقمى إلى تخفيض تكلفة المعاملات اليومية للبنك*	√	√	√

13. تطبيق التحول الرقمي أدى الى زيادة إيرادات البنك من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية *	√	√	√
14. تطبيق التحول الرقمي بالبنك أدى الى استيعاب عدد كبير من العملاء.*	√	√	√
15. تطبيق التحول الرقمي بالبنك كان له أثر على زيادة درجة الأمان المتحققة في العمليات*	√	√	√
16. بعد تطبيق التحول الرقمي بالبنك لم تعد يوجد حالات اختراق لحسابات العملاء وسرقة الأموال*	يقسم إلى سؤالين		
17. بعد تطبيق التحول الرقمى بالبنك يعتمد البنك قانون المعاملات الإلكترونية لحماية حقوق العملاء*	√	√	√
18. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها من وجهة نظرك الأكثر أمانا	√	√	√
19. تطبيق التحول الرقمى بالبنك ادى الى التحسين المستمر في الخدمات التي يقدمها البنك*	√	√	√
20. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى دقة الحسابات والمعلومات وعدم حدوث أخطاء*	√	√	استبدال كل ما هو مكتوب باللون الأحمر إلى رفع جودة الأداء بالبنك
21. تطبيق التحول الرقمى بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح دائما*	√	√	√
22. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ادى الى تقديم الخدمات المصرفية في	√	√	اقترح استبدال الملون باللون الأحمر إلى زمن قياسي

موعدها وخلال الوقت المصمم لها*			
23. تطبيق التحول الرقمي بالبنك ساهم في زيادة المعاملات من خلال عرض خدمات الكترونية متخصصة تلبي احتياجات العملاء*	√	√	أقترح حذف هذه الكلمات الملونة باللون الاحمر
24. بعد تطبيق التحول الرقمي حققت الصيرفة الالكترونية الحديثة أداء أفضلا من الصيرفة التقليدية*	√	√	√
25. أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية تعتبرها تتطور للأفضل أكثر من غيرها *	√	√	√

السيرة الذاتية

البيانات الشخصية

- عبده محمود عبده رفاعي

الشهادات العلمية

- بكالوريوس هندسة الكمبيوتر والتحكم الآلي، كلية الهندسة، جامعة الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 1987.
- ماجستير إدارة أعمال / نظم المعلومات، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري بالإسكندرية، 2010.

العمل المهني (الخبرات العملية)

- مدير مشروعات تقنية معلومات لتطبيق برامج إدارة الموارد البشرية والأنظمة المالية والإدارية وسلاسل الإمداد في القطاع الحكومي والقطاع الخاص وخاصة قطاع المصارف الإسلامية السعودية.
- استشاري اداري وتقني لمشروعات تطبيقات أوراكل العالمية في مجال الموارد البشرية وبرامج إدارة وتخطيط الموارد للمؤسسات في القطاعين الحكومي والخاص بالمملكة العربية السعودية.
- مدير إدارة تطبيقات أوراكل العالمية في شركة أجادة للنظم في المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.