

توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة تقديم الخدمات
المصرفية بالمصارف العراقية
(المصارف التجارية العراقية في بغداد، نموذجًا).
Utilizing technological vigilance to enhance the quality
of banking service”

(Iraqi commercial banks in Baghdad/a model)

د. محمد أحمد دعبول (** Dr. Mohamad Ahmad daaboul)

يونس وسام صالح (** Younis wesam Saleh)

تاريخ القبول: 2024-7-22

تاريخ الإرسال: 2024-7-10

المُلخَص

دعت إشكالية هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي تؤديه التكنولوجيا في تحسين جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية في بغداد. تحث هذه الإشكالية على استكشاف كيفية تأثير توظيف اليقظة التكنولوجية في تحسين تجربة العملاء، وزيادة كفاءة العمليات المصرفية، وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية المتاحة. ومن خلال التركيز على هذه النقاط، يمكن تطوير استراتيجيات ملموسة لتحسين الأداء المصرفي وتلبية احتياجات العملاء وتطلعاتهم بشكل أفضل. استندت الدراسة إلى فرضيات متعددة متوقعة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. وبيننا أهمية هذه الدراسة ضمن مستويين (علمي وعملي)، بعد تحديد أهدافها التي يُمكن تلخيصها في فهم دور توظيف اليقظة التكنولوجية في



* أستاذ مساعد في جامعة بيروت العربية والجامعة الإسلامية، بيروت، لبنان - قسم علم نفس.

Assistant Professor at Beirut Arab University and the Islamic University Lebanon - Department of Psychology.

Email: zadaabul72@hotmail.com

** ماستر إدارة الأعمال - قسم إدارة الأعمال، موظف في وزارة العدل - دائرة التسجيل العقاري.

Master of Business- Department of Business employee in the Media Division - Diwan Al-Waqf Sunni.

Email: younis.wesam89@gmail.com

ومفاهيمها وعرض للدراسات السابقة المهمة المقاربة لموضوع البحث أو لبعض متغيراته باللغتين العربية والإنكليزية، استعرض الإطار النظري لهذه الدراسة الذي تطرق إلى موضوع اليقظة التكنولوجية وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية.

من خلال تحليل البيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج بين بعضها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية في مدينة بغداد. كما أظهرت النتائج أن ممارسة اليقظة التكنولوجية بدرجة مرتفعة تعزز الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد. وتوصلت الدراسة أيضًا إلى وجود علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية ومرونة الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. وختامًا، قمنا بوضع خاتمة نهائية مقترحين بعض التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة الميدانية.

الكلمات المفتاحية: التوظيف - اليقظة

التكنولوجية - الجودة - الخدمات المصرفية.

Abstract

The issue addressed in this study prompted an exploration of the role that technology plays in improving the quality of banking services in

تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية، واستكشاف الأساليب والإجراءات التي يمكن اتباعها لتحقيق ذلك، بالإضافة إلى تقييم دور توظيف اليقظة التكنولوجية في تطوير نظام الخدمات المصرفية في المصارف العراقية.

أجريت هذه الدراسة ضمن حدود مكانية تقع ضمن مدينة بغداد التي تحتوي على عدد 56 مصرفًا واختيرت خمسة مصارف منها كعينة ممثلة لمدينة بغداد (مجتمع الدراسة)، وضمن إطار زمني تحدد خلال العام الدراسي (2023-2024)، أما الحدود البشرية فضمت الموظفين العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في المصارف التجارية العراقية. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع بعد تحديد عينة الدراسة المستهدفة والممثلة لمجتمع البحث. وقد اعتمدت أدوات للبحث من خلال إجراء استبانات مع الموظفين في عينة الدراسة التي تألفت من 100 موظف، بالإضافة إلى مقابلات مع بعضهم، وضمت تلك المقابلات

أربعة عشر سؤالاً. بعد أن قمنا بوضع تعريف اصطلاحي وإجرائي لمصطلحات الدراسة، Iraqi banks in Baghdad. This issue encourages an exploration of how employing technological vigilance can enhance customer experience, increase operational efficiency, and expand the

range of available banking services. By focusing on these points, tangible strategies can be developed to improve banking performance and better meet the needs and aspirations of customers. The study was based on multiple hypotheses, expecting a statistically significant relationship between the role of employing technological vigilance and enhancing the quality of banking services in Iraqi banks. The importance of this study was demonstrated on two levels: scientific and practical, after identifying its objectives, which can be summarized in understanding the role of employing technological vigilance in enhancing the quality of banking services and exploring the methods and procedures that can be followed to achieve this, in addition to evaluating the role of employing technological vigilance in developing the banking service system in Iraqi banks.

This study was conducted within the spatial limits of the city of Baghdad, which contains 56 banks, and five of these banks were selected as a representative sample of Baghdad (the study population). The study was conducted within the timeframe of the academic year 2023/2024-, while the human boundaries included employees working in various administrative departments of Iraqi commercial banks. This study relied on the descriptive-

analytical method suitable for the nature of the topic after determining the targeted study sample representative of the research community. Two research tools were adopted: surveys conducted with employees in the study sample, which consisted of 100 employees, in addition to interviews with some of them, which included fourteen questions. After we provided a terminological and operational definition of the study terms and concepts and reviewed the most important previous studies related to the research topic or some of its variables in both Arabic and English, the theoretical framework of this study was presented, addressing the topic of technological vigilance and enhancing the quality of banking services.

By analyzing the data extracted from the field study, the study reached several conclusions, some of which indicated a statistically significant positive relationship between the role of employing technological vigilance and enhancing the quality of banking services in Iraqi banks in Baghdad. The results also showed that a high degree of technological vigilance enhances banking services in Iraqi commercial banks in Baghdad. The study also found a statistically significant positive relationship between technological vigilance and the flexibility of banking services in Iraqi banks. In conclusion,

we provided a final summary, proposing some recommendations derived from this field study.

Keywords: employment - technological alertness - quality - banking services.

المقدمة

شخصية ومخصصة بشكل أكبر. إن تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة يسهم في تعزيز الثقة بين المصارف وعملائها، ويعزز المنافسة في السوق المصرفية. باستخدام التكنولوجيا بشكل فعال، يمكن للمصارف العراقية أن تحقق ميزة تنافسية مستدامة وتحقيق رضا العملاء بشكل أفضل، ما يعزز مكانتها في السوق المالية ويعزز استقرارها ونموها المستدام.

تتسارع وتيرة التطور التكنولوجي في مختلف المجالات، وتشهد صناعة الخدمات المصرفية في العراق نموًا متسارعًا في استخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة. يُعد توظيف اليقظة التكنولوجية أمرًا حيويًا في هذا السياق، إذ يمثل الجانب التقني الحديث، والمبتكر الركيزة الأساسية في تحسين الأداء المصرفي وتلبية تطلعات العملاء.

أولاً: إشكالية الدراسة

تعدّ المصارف في العراق معرضة لضغوط متعددة، بما في ذلك التأثيرات السلبية للعوامل الاقتصادية والسياسية، والتحديات التقنية المحلية مثل ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص المهارات التقنية، ما يعيق قدرتها على تبني التكنولوجيا وتطويرها بالشكل المطلوب. في ظل هذه الظروف، يظهر التحدي الحقيقي في كيفية الاستفادة المصارف من اليقظة التكنولوجية بشكل فعال لتحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجات العملاء بشكل متناسق ومستدام. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أيضاً النظر إلى التحديات الثقافية والتوجهات الاجتماعية في

تعدّ الخدمات المصرفية الحديثة في العراق تحديًا مستمرًا، إذ يتطلع العملاء إلى تجارب أكثر سهولة وسلاسة وأمانًا. من خلال تبني أحدث التقنيات والحلول الرقمية، يمكن للمصارف العراقية تحقيق تحوّل إيجابي في تجربة العملاء، وتوفير خدمات متقدمة تنسجم بالفعالية والكفاءة. يتطلب تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية استثمارًا استراتيجيًا في التكنولوجيا، فتشمل هذه الاستثمارات تطوير تطبيقات الهاتف المحمول، وتحسين نظم الدفع الإلكتروني، وتبني الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين الاستجابة لاحتياجات العملاء وتوفير خدمات

ثالثاً: فرضيات الدراسة**الفرضية الرئيسة**

يؤدي توظيف اليقظة التكنولوجية دوراً في تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في بغداد.

الفرضيات الفرعية

1- تمارس اليقظة التكنولوجية بدرجة مرتفعة عملية تعزيز الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في مدينة بغداد.

3- توجد علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية ومرونة الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية.

رابعاً: أهداف الدراسة

1. تحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في مدينة بغداد.

2. تقييم ممارسة اليقظة التكنولوجية في المصارف التجارية العراقية في بغداد، وتحديد مدى تأثيرها على عملية تعزيز الخدمات المصرفية.

المجتمع العراقي، فقد يواجه بعض العملاء مقاومة لاستخدام التكنولوجيا المالية نتيجة لعدم الثقة في الأنظمة الرقمية، أو بسبب التفضيل للطرق التقليدية للتعامل المالي. لذلك، يصبح تعزيز الوعي وقبول العملاء للتكنولوجيا المصرفية جزءاً أساسياً من استراتيجيات المصارف العراقية لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز التجربة العملاء.

من هنا نطرح السؤال الرئيس كالآتي: إلى أي درجة يؤدي توظيف اليقظة التكنولوجية دوراً في تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في بغداد؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

انطلاقاً من السؤال الإشكالي الرئيس تنبثق الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما درجة ممارسة اليقظة التكنولوجية في المصارف التجارية العراقية في بغداد لعملية تعزيز الخدمات المصرفية؟

2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في مدينة بغداد؟

3- هل توجد علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية ومرونة الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية؟

3. تحليل العلاقة وتقديرها بين اليقظة
التكنولوجية ومرونة الخدمات
المصرفية في المصارف العراقية،
وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة
إيجابية بينهما.

4. تحديد العوامل التي قد تؤثر على
تبني التكنولوجيا في البنوك العراقية،
وتحديد العقبات التي قد تواجه عملية
تحسين الخدمات المصرفية.

5. الوصول إلى فهم أفضل لدور اليقظة
التكنولوجية في تعزيز جودة
الخدمات المصرفية بالمصارف
العراقية في بغداد، ما يسهم في
تطوير استراتيجيات جديدة وتقنيات
لتحسين الخدمات المصرفية وتلبية
احتياجات العملاء بشكل أفضل.
(العطرة، 2023 ص: 55)

خامساً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تقديم
إسهامات معرفية جديدة في فهم دور
اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة
الخدمات المصرفية في المصارف العراقية.
كما تسهم الدراسة في تحديد العوامل
الرئيسية التي تؤثر على تبني التكنولوجيا
في القطاع المصرفي، وتحديد العقبات
التي تحول دون تحسين جودة الخدمات
المصرفية. ويندرج منها:

سادساً: أطر الدراسة

1. الأطر الموضوعية: معرفة دور توظيف
اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة

- تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية.
2. الأطر المكانية: المصارف التجارية العراقية في العراق (مدينة بغداد)، نموذجاً.
3. الأطر الزمانية: خلال العام الدراسي (2023-2024).
4. الأطر البشرية: الموظفون العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في المصارف التجارية العراقية.

ثامناً: أدوات الدراسة

- 1 - أداة الإستبانة: وُظفت الاستبانة كأداة لجمع البيانات سعياً لتحقيق غايات الدراسة، والتحقق من صحة الفرضيات، نظراً إلى أهمية الأداة في الدراسات العلمية وخاصةً عند تعميم نتائجها، فُدم الاستبيان إلى محكمين ذوي خبرة لإبداء آرائهم، وتقديم الملاحظات بشأن الاستبيان لجهة التعديل أو الإضافة، أو الحذف في فقرات بما يتناسب مع ما يروونه مناسباً للدراسة الحالية. توصلنا إلى 22 فقرة في الاستبيان النهائي، واعتمد الاستبيان بصورته النهائية.

سابعاً: منهج الدراسة

اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك وفقاً لطبيعة الموضوع وإشكالية الدراسة، ومن أجل التحقق من صحة الفرضيات التي انبثقت عنها. بعد اختيار العينة المستهدفة من الموظفين العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في المصارف التجارية العراقية، قمنا بإعداد استبانة بهدف معرفة دور توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز

جدول رقم (1): محاور وأبعاد وبنود الاستبانة

عنوان المحور	عدد بنود الاستبانة
المحور الأول: دور اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية	7 فقرات
المحور الثاني: ملاءمة الخدمات المصرفية في العراق	8 فقرات
المحور الثالث: المرونة في الخدمات المصرفية في العراق	7 فقرات
المجموع	22 فقرة

وقد اختيرت عينة من خمسة مصارف وهي كالاتي: (المصرف الأهلي العراقي، مصرف بغداد، المصرف العراقي للتجارة، مصرف الخليج التجاري ومصرف الائتمان العراقي). أما بالنسبة إلى الحدود البشرية، شملت الدراسة الموظّفين العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في هذه المصارف والبالغ عددها (100) موظف من العاملين بالأقسام الإدارية في مختلف المصارف العراقية في مدينة بغداد للعامين 2023-2024م.

عاشراً: المصطلحات والمفاهيم الإجرائية

1- التوظيف: تُعرف عملية التوظيف على أنّها اختيار الأفراد المناسبين، وتعيينهم لشغل وظائف محددة في منظمة أو شركة. في السياق المصرفي، يشير توظيف التكنولوجيا إلى استخدام التقنيات والحلول الرقمية بهدف تحسين أداء الخدمات المصرفية، وتعزيز تجربة العملاء، وزيادة كفاءة العمليات المصرفية. (جداح، 2020 ص: 42)

إجرائياً، يُعرّف التوظيف أنّه: عملية تحديد واختيار الكوادر البشرية المناسبة والمؤهلة، وتعيينها لتنفيذ استراتيجيات اليقظة التكنولوجية وتقنياتها بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف العراقية.

مفتاح التصحيح: اعتمد على تدّرج ليكرت الخماسي، وهو أسلوب يستخدم لقياس الميول أو الرّؤى، ويستخدم عادةً في إعداد الاستبانات أو استطلاعات الرّأي. يتضمن هذا الأسلوب طرح عبارات تطلب من المشاركين التعبير عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على تلك العبارات. يتمثل أساس هذا الأسلوب في تقديم مرتبة موافقة متنوعة تشمل الموافقة الكاملة أو الجزئية، بالإضافة إلى الموافقة المحايدة والمعارضة الجزئية أو الكاملة.

2. أداة المقابلة: بهدف التّحقق من صحة

البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان، استُخدمت تقنية المقابلة مع الموظفين العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة في المصارف التجارية العراقية كعينة للدراسة. صُمّمت المقابلة خصيصاً لمعرفة دور توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. وتألّفت المقابلة من 14 سؤالاً مفتوحاً، أُعدّت لاستقصاء وجهات النّظر والتّجارب المباشرة للموظفين حول هذا الموضوع.

تاسعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

تمثّل مجتمع الدراسة في المصارف التجارية العراقية، والبالغ عددها 56 مصرفاً.

2- اليقظة التكنولوجية: تشير إلى القدرة على التعرّف إلى التطورات التكنولوجية الجديدة، وفهمها واستيعابها بسرعة وفعالية. يتضمن هذا المصطلح الاستعداد لاعتماد التكنولوجيا الجديدة، والتكيف مع التغييرات التكنولوجية في بيئة العمل. (قاسم، 2020ص:97)

إجرائياً، تعرف اليقظة التكنولوجية أنها العملية الاستراتيجية، والتشغيلية التي تتضمن استشراف أحدث التكنولوجيا والابتكارات وتقييمها، وتبنيها في مجال الخدمات المصرفية، بهدف تعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة العملاء.

3- الجودة: تمثل مقياساً لتميز الخدمات المصرفية المقدمة، إذ تشير إلى مدى توافق الخدمات مع متطلبات العملاء وتوقعاتهم، وإلى جودة العمليات والمنتجات المالية المقدمة. تعكس جودة الخدمات المصرفية مدى فعالية عمليات المصرف وكفاءته، والتزامه بمعايير الجودة والأداء المالي المتميز، وتساهم في بناء وتعزيز الثقة والولاء للمصارف في نظر العملاء. (قاسم،

2020ص:97)

إجرائياً، تعرف الجودة أنها العمليات والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء والرضا للعملاء في تقديم الخدمات المصرفية.

4- الخدمات المصرفية: تتضمن مجموعة الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها المصارف للأفراد والشركات، بما في ذلك الحسابات الجارية، والقروض، والتحويلات المالية، والاستثمارات، بهدف تلبية احتياجات العملاء، وتحقيق الأهداف المالية بفاعلية وأمان. (العطرة، 2023 ص:55)

وتُعرف الخدمات المصرفية إجرائياً أنها العمليات التي تقوم بها المصارف لتقديم الخدمات المالية للعملاء، بما في ذلك إدارة الحسابات، والتعاملات المالية، والقروض، والتحويلات، والاستشارات المالية، بهدف تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم المالية.

حادي عشر: الدراسات السابقة

في هذا الجزء من الدراسة سنعرض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي ترتبط مع عنوان البحث، من ناحية توظيف اليقظة التكنولوجية أم من ناحية جودة تقديم الخدمات المصرفية، وفي ما يلي عرض لهذه الدراسات:

1- الدراسات العربية:

أ- دراسة دغوش العطرة (2023)، بعنوان: مساهمة التحوّل الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المتمثلة ب مهارات الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والبرامجيات، لها تأثير في تعزيز وتطوير جودة الخدمة المصرفية. توصي الدراسة أنه من الضروري الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات، وتطويرها باستمرار لتعزيز الخدمات المصرفية بفعالية. وتعدّ هذه الدراسة أساسية لإدارة المصارف، وصنّاع القرار إذ تسلط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات، وتوضح تأثيرها في تعزيز الخدمات المصرفية، ما ينعكس إيجاباً على زيادة ولاء الرّبائن للمصارف.

2- الدراسات الأجنبية

أ- دراسة grace iriobe, oyinlola m akinyede، 2017، بعنوان: تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا عملاء البنوك في نيجيريا.

the effect of financial technology services on banks customers satisfaction in Nigeria.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير خدمات التكنولوجيا المالية على رضا العملاء، وتحديد ما إذا كانت التكنولوجيا المالية، قد ساهمت في تحسين رضا العملاء في البنوك في نيجيريا. يتكون مجتمع الدراسة من طلاب الجامعات في نيجيريا، واختيرت 9 جامعات بشكل عشوائي،

دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية تهدف الدراسة إلى استكشاف دور تكنولوجيا التحوّل الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العامة والخاصة في ولاية الجزائر العاصمة. تمت الدراسة بواسطة استبيان وزع على عينة مكونة من 200 موظف من موظفي البنوك المشمولة في الدراسة، وحُللت البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج spss للتّحليل الإحصائي. أظهرت النتائج أنّ تكنولوجيا التحوّل الرقمي تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ب- دراسة حامد محسن جداح، (2020)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، دراسة تحليلية على بعض المصارف العراقية في بابل.

يهدف البحث إلى قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في محافظة بابل. تمثلت مشكلة البحث في قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية. استُخدمت استمارة استبيان لجمع المعلومات من عينة تضمّنت (100) زبون وموظف من المصارف العاملة في المحافظة. حُللت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss.. أظهرت النتائج أنّ

هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق نموذج جودة الخدمات لدراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية عن بعد ورضا العميل. سبق للباحثين السابقين دراسة فاعلية جودة هذه الخدمات في إرضاء عملاء البنوك. حاولت الوثائق الحالية سدّ هذا الفراغ من خلال تطبيق نموذج servqual لدراسة جودة هذه الخدمات المقدمة من البنوك في إيران. استخدم الباحث هدف رضا العميل كمتغير معتمد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية: التعاطف، الأمان، الملموسية، الموثوقية والاستجابة، كما هو الحال مع المتغير المستقل. كشفت النتائج أن المتغيرات الأربعة: الملموسية (0.204)، الموثوقية (0.345)، التعاطف (0.345)، ترابطت بشكل فعّال مع إرضاء الزبون. على الرغم من ذلك، لم يظهر أنّ لشركة التأمين أي علاقة مع س.ك أظهر اختبار أنوفا وجود ترابط فعّال بين الخدمات المصرفية قبل وبعد إرضاء العميل.

ثاني عشر: الأساليب الإحصائية

استُعين بالأساليب الإحصائية الآتية إضافة إلى برنامج جداول البيانات (SPSS)

وجُمعت البيانات الأولية من خلال توزيع 250 استبياناً منظماً للجامعات، فاستُردّ 243 استبياناً بشكل صحيح ومكتمل، واستُخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة وتقديمها.

أظهرت نتائج الدراسة أنّ إمكانية الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية، وتكلفة المعاملات، وتوافر الخدمة التقنية، وعمليات الخدمات التقنية، وتأثير الأعمال على رضا عملاء البنك، بالإضافة إلى الراحة والأمان، وأن جودة التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي كبير على رضا عملاء البنك. كما كشفت نتائج الاستبيانات الموزعة أنّ خدمات التكنولوجيا المالية الفعّالة، تساعد في تحقيق رضا العملاء والحفاظ عليهم، وأنّ الرضا المستمر يؤدي في النهاية إلى زيادة دخل البنوك.

ب- دراسة s.f.amiri aghdaie-f.faghani (2012)، بعنوان: جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول ورضا العملاء (تطبيق نموذج servqual).

mobile banking service quality and customer satisfaction (application of servqual model)

جدول رقم (2): الأساليب الإحصائية المطبقة في الدراسة

الأسلوب الإحصائي	الهدف
معامل التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ	التحقق من ثبات الاستبانة

معامل الارتباط بيرسون	صدق فقرات وأبعاد ومحاور الاستبانة
استعمال برنامج جداول البيانات (SPSS)	المتغيرات التصنيفية
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات والأبعاد والمحاور ومعامل الارتباط بيرسون	التحقق من الفرضيات

ثالث عشر: الإطار النظري للدراسة

اليقظة التكنولوجية وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية: تشهد الصناعة المصرفية تحولاً رقمياً متسارعاً، إذ أصبحت اليقظة التكنولوجية ضرورة حتمية للمصارف التي تسعى للحفاظ على تنافسيتها وتلبية توقعات عملائها المتزايدة. في هذا السياق، تواجه المصارف العراقية تحديات وفرصاً متعددة لتبني، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في عملياتها اليومية. يهدف هذا التمهيد إلى استكشاف كيف يمكن لليقظة التكنولوجية أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في العراق، من خلال تبني أحدث الابتكارات التقنية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقديم تجربة مصرفية متميزة وآمنة للعملاء. (بهلول، 2022 ص: 66)

أ- توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية العراقية: إنَّ توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية العراقية، يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين أداء القطاع المالي، وتلبية

احتياجات العملاء بشكل أفضل. تعني اليقظة التكنولوجية مراقبة الابتكارات والتطورات التكنولوجية الجديدة وتتبعها، وتقييمها للاستفادة منها في تحسين الخدمات. من خلال التحول الرقمي الكامل، يمكن للبنوك العراقية تبني الرقمنة لتحويل العمليات الورقية إلى رقمية، ما يسهل الوصول إلى البيانات ويسرع تنفيذ المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تطوير تطبيقات الهواتف المحمولة، والمواقع الإلكترونية لتقديم خدمات مصرفية متكاملة وسهلة الاستخدام. كما أنَّ تعزيز الأمان السيبراني يعد جزءاً أساسياً من اليقظة التكنولوجية، إذ يمكن للبنوك استخدام تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير، ومصادقة الهوية المتعددة الطبقات لحماية بيانات العملاء والمعاملات من التهديدات الإلكترونية. بذلك، يمكن أن تساهم اليقظة التكنولوجية في بناء نظام مصرفي أكثر كفاءة وأماناً، يلي تطلعات العملاء ويعزز الثقة في القطاع المصرفي العراقي. (بهلول، 2022 ص: 66)

ب- أهمية توظيف اليقظة التكنولوجية

ذلك، تساهم جودة الخدمات في بناء سمعة البنوك وثقة الجمهور بها، وهو عامل مهم لجذب المستثمرين وتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي.

من خلال تحفيز الابتكار واستخدام التكنولوجيا، يمكن للمصارف تحسين الخدمات وتقديم تجارب أكثر سلاسة وفاعلية، ما يعزز موقفها في السوق ويعزز تنافسيتها على المدى الطويل. هذا التأثير يمتد أيضًا إلى تعزيز النمو الاقتصادي، وتحسين مستوى المعيشة للأفراد والشركات في المجتمع. فعندما تتمتع المصارف بسمعة جيدة وتقدم خدمات عالية الجودة، يتحسن الوضع المالي والاقتصادي للفرد والمؤسسة على حد سواء، ما يعزز الثقة والاستقرار الاقتصادي. بالتالي، فإنّ تحسين جودة الخدمات المصرفية يعدّ عنصرًا أساسيًا في بناء اقتصاد قوي ومستدام في العراق، ويساهم في تعزيز التنمية الشاملة وتحقيق الاستقرار الاقتصادي على المدى الطويل. لذا، يمكن القول إنّ جودة تقديم الخدمات المصرفية لها تأثير عميق وشامل على الاقتصاد والمجتمع في العراق. (Kaur، 2020، ص: 155)

د- **كيفية تطوير نظام الخدمات المصرفية في المصارف العراقية:** ينبغي لتطوير نظام الخدمات المصرفية في المصارف العراقية، التركيز على

في تعزيز جودة الخدمات المصرفية العراقية. يحمل توظيف اليقظة التكنولوجية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية العراقية أهمية كبيرة في تطوير القطاع المالي وتحسين تجربة العملاء. بفضل الرقمنة وتطبيقات الهواتف المحمولة، يمكن للبنوك تحسين الكفاءة بشكل أسرع وتقديم الخدمات بسلاسة أكثر، ما يساهم في توفير الوقت والجهد للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ تعزيز الأمان السيبراني يعزز الثقة في الخدمات المصرفية، ويحمي بيانات العملاء من التهديدات الإلكترونية. ويمكن القول إنّ توظيف اليقظة التكنولوجية يعدّ خطوة حاسمة نحو بناء نظام مصرفي أكثر فاعلية وأمانًا في العراق. (Kaur، 2020، ص: 155)

ج- **تأثير جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية:** تمثل جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية عنصرًا حيويًا في تحسين الثقة والرضا لدى العملاء، وتؤثر بشكل كبير على القطاع المالي والاقتصادي في البلاد. فعندما تكون الخدمات موثوقة وفعالة، يتزايد اهتمام العملاء بالبنوك ويتزايد عدد الودائع، ما يساهم في تعزيز قدرتها على توفير التمويل ودعم الاقتصاد. بالإضافة إلى

الخاص، والمؤسسات الدولية لاستفادة الخبرات والموارد المتاحة لتحقيق تقدم ملموس في تحسين نظام الخدمات المصرفية في العراق. (Kumar.S, 2019، ص:34)

رابع عشر: نتائج الدراسة الميدانية:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت صحة فرضيات البحث، يمكن اختصارها على النحو الآتي:

أ- الفرضية الأولى: تمارس اليقظة التكنولوجية بدرجة مرتفعة عملية تعزيز الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد. والجدول الآتي يؤكد لنا ذلك:

عدة جوانب مهمة. يتطلب الأمر تعزيز التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لدعم خدمات مصرفية متطورة وآمنة. بالإضافة إلى ذلك، يجب العمل على تعزيز الأمان السيبراني لحماية بيانات العملاء ومعاملاتهم. من الضروري أيضاً تحسين تجربة العملاء من خلال توسيع شبكة الفروع، وتوفير خدمات مصرفية شاملة وملائمة لاحتياجاتهم. يجب كذلك تعزيز التنظيم والرقابة لضمان الامتثال للمعايير الدولية وتحقيق الشفافية والتزاهة في العمليات المصرفية. وأخيراً، يتعين العمل على تعزيز التعاون مع القطاع

الجدول رقم (5): معامل الارتباط بيرسون للعينات المزدوجة

Paired Samples Correlations			
Sig.	Correlation	N	
.000	.518	100	اليقظة التكنولوجية & الدرجة الكلية للمحور الثاني الملاءمة بالخدمات المصرفية Pair 1

الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد، فيظهر أن اليقظة التكنولوجية يؤدي دوراً مهماً في تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية، ما يدل على أن هذه الفرضية تحققت، ويمكننا قبول الفرضية الأولى. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة حامد محسن جداح، (2020).

قيمة الدلالة (Sig) هي 0.000، وهذا يعني أن الارتباط بين «اليقظة التكنولوجية» و «الدرجة الكلية للمحور الثاني» ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة أقل من أي مستوى ثقة مقبول (0.05). بالتالي، يؤكد هذا الجدول وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مستوى توظيف اليقظة التكنولوجية، وملاءمة

جدول رقم (6): الاختبار التائي للعينات المزدوجة

Paired Samples Test									
Sig. (2-tailed)	df	t	Paired Differences					Mean	Pair 1
			95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Mean	Std. Deviation			
			Upper	Lower					
.000	99	62.062	57.532	53.968	.898	8.983	55.750	اليقظة التكنولوجية - الدرجة الكلية للمحور الثاني	

قيمة الدلالة (Sig) هي 0.000، وهذا يعني أن الفرق بين "اليقظة التكنولوجية" و"الدرجة الكلية للمحور الثاني" ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة أقل من أي مستوى ثقة مقبول (0.05). بالتالي، يؤكد الباحث أن الجدول يدعم الفرضية الأولى التي تقول: "أن تمارس اليقظة التكنولوجية بدرجة مرتفعة عملية تعزيز الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد".

ب- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في مدينة بغداد.

جدول رقم (3): معامل الارتباط بيرسون للعينات المزدوجة

Paired Samples Correlations				
.Sig	Correlation	N		
0.000	0.814	100	اليقظة التكنولوجية & الدرجة الكلية للمحور الأول	Pair 1

يتضح من الجدول رقم (3) وجود علاقة ارتباطية إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والدرجة الكلية للمحور الأول دورها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية والتي بلغت قيمتها 0.814 عند قيمة معنوية 0.000 وهي أقل من أي مستوى ثقة مقبول (0.05). دغوش العطرة (2023).

جدول رقم (4): الاختبار التائي للعينات المزدوجة

Paired Samples Test									
Sig. (2-tailed)	df	t	Paired Differences					Mean	
			95 % Confidence Interval of the Difference		Std. Error Mean	Std. Deviation			
			Upper	Lower					
.000	99	75.42	59	56	0.768	8	57.95	اليقظة التكنولوجية والدرجة الكلية للمحور الاول (دور اليقظة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية)	Pair 1

يمكن قبول الفرضية المذكورة، والتي تقول إنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية في مدينة بغداد. ت- الفرضية الثالثة: توجد علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية ومرونة الخدمات المصرفية بالمصارف العراقية. والجدول الآتي يؤكد لنا ذلك:

استُعين من خلال هذا الجدول، باختبار (T-Test) لقياس درجة ارتباط المحورين، إذ تبين من خلال النتيجة الواردة أعلاه أنه يوجد علاقة قوية بين الدرجة الكلية لليقظة التكنولوجية، والدرجة الكلية للمحور الأول (دور اليقظة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك وفقاً لمتوسط الانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين الذي بلغ 57.95. وبالتالي، يرى الباحث أنه

جدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Paired Samples Statistics					
Std. Error Mean	Std. Deviation	N	Mean		
1.011	10.113	100	76.50	اليقظة التكنولوجية	Pair 1
.331	3.307	100	18.35	الدرجة الكلية للمحور الثالث مرونة الخدمات المصرفية	

Mean للفرق بين "اليقظة التكنولوجية" و"الدرجة الكلية للمحور الثالث" هي 58.15، وهذا يعني أن هناك فرقاً متوسطاً قدره 58.15 بين القيمتين. ففي الدراسة

تُظهر نتائج التحليل بوضوح وجود علاقة إيجابية، ومعنوية بين مستوى تبني التكنولوجيا في المصارف العراقية ومرونة الخدمات المصرفية. إن قيمة المتوسط

وفعالية في سوق المصارف العراقية، ما يعكس دورًا حيويًا للتكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز الثقة بين العملاء والمصارف. ما يدل على أن هذه الفرضية تحققت، وبالتالي يمكننا قبول الفرضية الثالثة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة Grace Iriobe, Oyinlola M. (2017) Akinyede, 2017

التي تناولت توظيف اليقظة التكنولوجية لتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية، تبين بوضوح أن اليقظة التكنولوجية تسهم بشكل ملحوظ في تعزيز مرونة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية. إن هذه النتائج تبرز أهمية استخدام التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء، وجعل الخدمات المصرفية أكثر مرونة

جدول رقم (8): الاختبار التائي للعينات المزدوجة

Paired Samples Test									
Sig. (2-tailed)	df	t	Paired Differences					Mean	
			95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Mean	Std. Deviation			
			Upper	Lower					
.000	99	82.131	59.555	56.745	.708	7.080	58.150	اليقظة التكنولوجية والدرجة الكلية للمحور الثالث	Pair 1

الفرضية الأولى: تمارس اليقظة التكنولوجية بدرجة مرتفعة عملية تعزيز الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية في بغداد. هذا يعني أن المصارف العراقية تولي اهتمامًا كبيرًا لتطوير التكنولوجيا، وتبني تحسين خدماتها المصرفية وجذب المزيد من العملاء.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين دور توظيف اليقظة التكنولوجية، وتعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية في مدينة بغداد. هذا يشير إلى أن استخدام

بناءً على هذه النتائج، يرى الباحث أن الجدول يدعم الفرضية الثالثة التي تقول بوجود علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية، ومرونة الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. فإذا كانت القيمة الإحصائية Sig. أقل من مستوى الدلالة المعتمد (مثلاً 0.05)، فإننا نقبل هذه العلاقة كونها إحصائية معنوية. وهنا جاءت 000.0 ما يدل على تحقق هذه الفرضية.

خلاصة القول، أسفرت الدراسة عن العديد من النتائج المهمة التي يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

بطريقة تخدم مصالح العملاء والمؤسسة على حد سواء.

في الختام، يؤكد الباحث بثقة أن توظيف اليقظة التكنولوجية يمثل فرصة حقيقية للمصارف العراقية لتعزيز تنافسيتها وتقديم خدمات مصرفية متميزة. وبذلك تسهم هذه الخطوة في تعزيز الاقتصاد المحلي وتحقيق التنمية المستدامة.

التوصيات

- **تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية:** يجب على المصارف العراقية زيادة الاستثمار في تطوير وتحديث الأنظمة والتقنيات المصرفية، بما في ذلك تحسين البنية التحتية الرقمية وتطبيق أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- **تطوير تدريب الموظفين:** ينبغي توفير التدريب المناسب لموظفي المصارف لتعزيز قدراتهم في استخدام التكنولوجيا المصرفية وتقديم خدمات أفضل للعملاء.
- **تعزيز الوعي بأمان التكنولوجيا المصرفية:** يجب على المصارف تعزيز الوعي بأهمية الأمان في التكنولوجيا المصرفية، وتوفير حماية فعالة للبيانات المالية للعملاء.

التكنولوجيا بشكل فعال يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة إحصائية موجبة بين اليقظة التكنولوجية ومرونة الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. يعني ذلك أن استخدام التكنولوجيا بشكل فعال يساهم في جعل الخدمات المصرفية أكثر مرونة وتكيفاً مع احتياجات العملاء وتطلعاتهم.

أكد الباحث أن الدراسة أظهرت أن توظيف اليقظة التكنولوجية، يؤدي دوراً مهماً في تحسين جودة ومرونة الخدمات المصرفية في المصارف العراقية.

الخاتمة: في ختام هذا البحث، وبناءً على النتائج التي تُوصل إليها، يتضح لنا أن توظيف اليقظة التكنولوجية يعدّ عنصراً أساسياً في تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية. من خلال الاستخدام الفعال والمتقن للتكنولوجيا، تستطيع المصارف تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل، ما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم للمصارف. ومع ذلك، يجب أيضاً أن ندرك أن التكنولوجيا ليست هدفاً بحد ذاتها، بل هي أداة لتحقيق أهداف محددة، لذلك يجب على المصارف العراقية الاستمرار في تطوير استراتيجياتها، وسياساتها لضمان استخدام التكنولوجيا

- تعزيز التواصل مع العملاء: ينبغي على المصارف تطوير استراتيجيات تواصل فعّالة مع العملاء لفهم احتياجاتهم، وتوجيههم للاستفادة من الخدمات المصرفية التكنولوجية بشكل أفضل.
- الاستماع إلى ملاحظات العملاء: يجب على المصارف العراقية الاستماع بعناية لملاحظات العملاء حول تجربتهم مع الخدمات المصرفية التكنولوجية، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الخدمات بناءً على هذه الملاحظات. من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يرى الباحث أنه يمكن للمصارف العراقية تعزيز جودة تقديم الخدمات المصرفية وتحقيق رضا أعلى للعملاء، ما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العراق.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- 1 - دغوش العطرة 2023، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة - جامعة المسيلة - المجلد: 61 العدد: 16.
- 2 - حامد محسن جداح، 2020، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، دراسة تحليلية على بعض المصارف العراقية في بابل.
- 3 - الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، 2016، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني عمان - الاردن)، جامعة الشرق الأوسط.
- 4 - خلو، سميحة، 2016، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية دراسة ميدانية مقارنة بين بنك CPA-BEA للمدة 2015 - 2016، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية.
- 5 - زينب عبد الحفيظ احمد قاسم، عبد الرحمن محمد سليمان رشوان. 2020 دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.
- 6 - خيرة بهلول 2022، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. تيسيمسيلت: جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي.

المراجع الأجنبية

- 1- Ganjikhah, Rabiee, Moghaddam, Vahdat 2017. Comparative analysis of banks ATM and POS technologies by customers. Independent Journal of Management & Production.
- 2- Kaur, N., Lamba Sahdev, S., Sharma, M & .Siddiqui, L 2020. Banking 4.0: «The Influence Ofartificial Intelligence On The Banking Industry & How Ai Is Changing The Face Of Modem Day Banks.»International Journal Of Management.
- 3- Kumar S, V 2019. IoT Applications in Finance and Banking. International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)
- 4- S.famiri.f faghami, 2012. Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction (Application of SERVQUAL Model, Jurnal Manag. Bus. Res, vol 02, No 04, University of Isfahan, Isfahan, Iran.