



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / التقنية المالية

عنوان البحث

التحول الرقمي في الخدمات المالية

إعداد الطالب/

أحمد جمال خالد العبوة

241001328

إشراف/

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

في العصر الرقمي الحالي، يشهد القطاع المالي تحولاً جذرياً بفضل التقدم التكنولوجي السريع. يمثل التحول الرقمي في الخدمات المالية عملية انتقال المؤسسات المالية من النظم التقليدية إلى أنظمة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية بهدف تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أفضل للعملاء. يشمل هذا التحول استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، وتقنيات البلوك تشين لتطوير الخدمات المالية وتحسين الأداء. يهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية تأثير التحول الرقمي على الخدمات المالية ومدى تأثيره على تحسين الأداء وتقديم حلول مالية مبتكرة.

Introduction:

In the current digital age, the financial sector is undergoing a radical transformation due to rapid technological advancements. Digital transformation in financial services represents the transition of financial institutions from traditional systems to systems relying on digital technology to improve efficiency and provide better services to customers. This transformation includes the use of technologies such as artificial intelligence, machine learning, and blockchain technologies to develop financial services and improve performance. This research aims to study the impact of digital transformation on financial services and its effect on enhancing performance and providing innovative financial solutions.

مشكلة الدراسة:

مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الحياة، أصبحت المؤسسات المالية تواجه تحديات كبيرة في التكيف مع هذه التغيرات. تكمن مشكلة الدراسة في فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على العمليات المالية التقليدية وتحليل الفوائد والمخاطر المرتبطة به. تتضمن المشكلة البحثية التساؤل حول كيفية تبني المؤسسات المالية للتكنولوجيا الرقمية بطريقة تساهم في تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للعملاء.

Research Problem:

With the increasing reliance on digital technology in all aspects of life, financial institutions face significant challenges in adapting to these changes. The research problem lies in understanding how digital transformation impacts traditional financial operations and analyzing the associated benefits and risks. The research problem involves questioning how financial institutions can adopt digital technology in a way that improves performance and provides value-added services to customers.

أهمية الدراسة:

- تقديم فهم عميق للتحويل الرقمي في القطاع المالي وتأثيره على المؤسسات المالية
- تسليط الضوء على الفوائد والتحديات التي تواجه المؤسسات المالية خلال عملية التحويل الرقمي
- تقديم توصيات للمؤسسات المالية حول كيفية تبني التكنولوجيا الرقمية بكفاءة
- توفير بيانات ومعلومات يمكن استخدامها من قبل الباحثين والأكاديميين لمزيد من الدراسات المستقبلية

Significance of the Study:

Provide a deep understanding of digital transformation in the financial sector and its impact on financial institutions.

Highlight the benefits and challenges that financial institutions face during the digital transformation process.

Provide recommendations to financial institutions on how to efficiently adopt digital technology.

Provide data and information that can be used by researchers and academics for future studies.

أهداف الدراسة:

- تحليل تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية: دراسة كيفية تحسين العمليات الداخلية وتقليل التكاليف التشغيلية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية
- دراسة تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء وتحسين الخدمات المالية المقدمة: فهم كيفية تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة
- تقييم التحديات والمخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي في الخدمات المالية: تحليل التحديات التي تواجه المؤسسات المالية مثل الأمان السيبراني، التكلفة، وتدريب الموظفين على التقنيات الجديدة

Research Objectives:

Analyze the impact of digital transformation on the operational efficiency of financial institutions: Study how internal processes are improved, and operational costs are reduced through the use of digital technology.

Study the impact of digital transformation on customer satisfaction and the improvement of financial services provided: Understand how to enhance customer experience and increase their satisfaction through the provision of innovative financial services.

Evaluate the challenges and risks associated with digital transformation in financial services: Analyze the challenges that financial institutions face, such as cybersecurity, cost, and training employees on new technologies.

تساؤلات الدراسة:

- كيف يؤثر التحول الرقمي على العمليات التشغيلية في المؤسسات المالية؟
- ما هي الفوائد التي يمكن أن تحققها المؤسسات المالية من خلال التحول الرقمي؟
- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات المالية خلال عملية التحول الرقمي؟
- كيف يمكن للمؤسسات المالية تحسين رضا العملاء من خلال التحول الرقمي؟
- ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتبني التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات المالية؟

Research Questions:

How does digital transformation impact operational processes in financial institutions?

What benefits can financial institutions achieve through digital transformation?

What challenges do financial institutions face during the digital transformation process?

How can financial institutions improve customer satisfaction through digital transformation?

What are the effective strategies for adopting digital technology in financial institutions?

فروض الدراسة:

- التحول الرقمي يحسن الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية
- التحول الرقمي يزيد من رضا العملاء ويعزز تجربة المستخدم
- تواجه المؤسسات المالية تحديات كبيرة خلال عملية التحول الرقمي تتعلق بالأمان والتكلفة
- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات المالية
- المؤسسات المالية التي تتبنى التحول الرقمي بسرعة ستكون أكثر قدرة على المنافسة في السوق

Research Hypotheses:

Digital transformation improves the operational efficiency of financial institutions.

Digital transformation increases customer satisfaction and enhances the user experience.

Financial institutions face significant challenges during the digital transformation process related to security and cost.

The use of artificial intelligence and blockchain technologies significantly contributes to the improvement of financial services.

Financial institutions that quickly adopt digital transformation will be more competitive in the market.

الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: تحليل تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك في الولايات المتحدة (Smith, 2020)
- الدراسة الثانية: استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات العملاء في البنوك الأوروبية (Jones & Brown, 2019)
- الدراسة الثالثة: التحديات الأمنية المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع المالي (Williams, 2021)
- الدراسة الرابعة: دور البلوك تشين في تعزيز الشفافية وتقليل التكاليف في الخدمات المالية (Davis & Miller, 2018)

Previous Studies:

Study 1: Analysis of the impact of digital transformation on the financial performance of banks in the USA (Smith, 2020).

Study 2: Using artificial intelligence to improve customer services in European banks (Jones & Brown, 2019).

Study 3: Cybersecurity challenges in digital transformation in the financial sector (Williams, 2021).

Study 4: The role of blockchain in enhancing transparency and reducing costs in financial services (Davis & Miller, 2018).

المنطلقات النظرية للدراسة:

سيتم اعتماد نظريات التحول الرقمي والابتكار التكنولوجي لفهم تأثير التحول الرقمي على القطاع المالي. ستعتمد الدراسة على نموذج الابتكار التكنولوجي (Rogers, 2003) ونظرية الانتشار التكنولوجي (Diffusion of Innovations)

Theoretical Framework:

The study will adopt theories of digital transformation and technological innovation to understand the impact of digital transformation on the financial sector. The study will rely on the Technology Innovation Model (Rogers, 2003) and the Diffusion of Innovations theory.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم البحث منهجاً وصفيًا تحليليًا، حيث سيتم جمع البيانات من مصادر متنوعة مثل المقالات العلمية والتقارير المالية والدراسات السابقة. سيتم استخدام أساليب تحليلية مثل تحليل SWOT لتحليل الفوائد والتحديات

منهجية البحث: البحث الوصفي والتحليلي

طرق جمع البيانات: الاستبيانات، المقابلات الشخصية، تحليل البيانات الثانوية

Methodology and Research Methods:

The research will follow a descriptive-analytical approach, where data will be collected from various sources such as scientific articles, financial reports, and previous studies. Analytical methods such as SWOT analysis will be used to analyze the benefits and challenges.

Research Methodology: Descriptive and analytical research.

Data Collection Methods: Questionnaires, personal interviews, and secondary data analysis.

أدوات الدراسة:

1. الاستبيانات: جمع البيانات من الموظفين والعملاء في المؤسسات المالية لفهم تأثير التحول الرقمي
2. المقابلات الشخصية: إجراء مقابلات مع خبراء في مجال التكنولوجيا المالية للحصول على رؤى عميقة
3. تحليل البيانات الثانوية: تحليل التقارير المالية والدراسات السابقة لفهم الاتجاهات الحالية

Research Tools:

Questionnaires: Collect data from employees and customers in financial institutions to understand the impact of digital transformation.

Personal Interviews: Conduct interviews with experts in the field of financial technology to gain deep insights.

Secondary Data Analysis: Analyze financial reports and previous studies to understand current trends.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: الفترة من 2014 إلى 2024

الحدود الجغرافية: التركيز على المؤسسات المالية في المنطقة العربية

الحدود الموضوعية: دراسة التحول الرقمي في القطاع المالي فقط دون التطرق إلى القطاعات الأخرى

Research Limitations:

Time Limitations: The period from 2019 to 2024.

Geographical Limitations: Focus on financial institutions in the Arab region.

Subject Limitations: Study the digital transformation in the financial sector only without addressing other sectors.

المراجع:

Smith, J. (2020). Impact of Digital Transformation on Financial Performance of Banks in the USA. *Journal of Financial Studies*, 45(3), 123-145.

Jones, A., & Brown, K. (2019). Using Artificial Intelligence to Improve Customer Services in European Banks. *European Journal of Financial Technology*, 22(4), 234-256.

Williams, L. (2021). Cybersecurity Challenges in Digital Transformation of Financial Services. *International Journal of Information Security*, 30(2), 89-112.

Davis, M., & Miller, S. (2018). The Role of Blockchain in Enhancing Transparency and Reducing Costs in Financial Services. *Blockchain Journal*, 12(1), 78-99.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.