



جامعة ميدأوشن كلية

الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

تأثير الحلول المسحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية

إعداد الطالب

عمر بن يحيى بن محمد ابوصيده

العام الدراسي:

2025

شكر وتقدير

إلى كل من أضاء لي درب النجاح أهدي كلماتي هذه بصدق ووفاء

إلى وطني الغالي ، لك مني احترامي وتقديري

إلى جامعتي الغراء، صرح العلم ال ارند

لجنة الحكم والمقيمين ، أساتذتي الأفاضل، وزملائي الأعزاء،

الذين لم يخلوا بوقتهم الثمين وتوجيهاتهم السديدة. إن ملاحظتكم القيمة كانت بمثابة البوصلة التي قادتني إلى الارتقاء بمستوى هذا البحث.

لكم مني كل الاحترام والتقدير.

شكراً الى اخواني نايف و احمد واخوتي على جميع التحفيزات المقدمة من قبلهم وتقديم الأمل والدعم في كل خطوة

أمي الحبيبة ، ياجننتي على الأرض

دعواتك لي كانت لي خير زاد وسلاح

فهرس المحتويات:

II.....	شكر وتقدير
III.....	فهرس المحتويات:
V.....	قائمة الجداول :
VI.....	فهرس الأشكال:
VII	Abstract: المستخلص
1.....	الفصل الأول
1.....	الإطار العام للبحث
2.....	المقدمة
3.....	مشكلة الدراسة
4.....	أهمية الدراسة
4.....	أهمية علمية
4.....	أهمية عملية
5.....	أهداف الدراسة
5.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة
6.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
9.....	الفصل الثاني
9.....	الدراسات السابقة والإطار النظري
9.....	مقدمة
9.....	أولاً: الدراسات السابقة
11.....	المقارنة بين الدراسات:
12.....	ثانياً: الإطار النظري
27.....	الفصل الثالث
27.....	منهجية الدراسة
27.....	مقدمة.
27.....	المنهجية وطرق البحث.

27.....	المنهجية
28.....	طرق البحث:
28.....	مجتمع البحث
28.....	خصائص مجتمع البحث:
29.....	معايير الاختيار:
29.....	عدد المشاركين:
29.....	طريقة جمع البيانات:
29.....	أدوات الدراسة
29.....	حدود البحث
32.....	الفصل الرابع
32.....	منهجية الدراسة
32.....	مقدمة
32.....	الأساليب الإحصائية:
32.....	أداة الدراسة :
40.....	النتائج
42.....	التوصيات
43.....	المراجع
44.....	أولاً: المراجع باللغة العربية
45.....	ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية
47.....	الملاحق
48.....	الاستبانة
51.....	Abstract الملخص

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول 4-1:	مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة.	34
جدول 4-2:	المتغيرات الديموغرافية.	35

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل 1	توزيع الأعمار ضمن عينة الدراسة..	34
شكل 2	المتغيرات الديموغرافية.	35

Abstract

المستخلص :

في عصرنا الرقمي المتسارع، أصبحت الحلول السحابية حجر الزاوية في تعزيز كفاءة إدارة البيانات بالبنوك الرقمية. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر هذه الحلول على الأداء، أمان البيانات، التكلفة، والمرونة في هذا القطاع. من خلال استبيان متعدد الخيارات (مقياس ليكرت) لجمع بيانات من عاملين في القطاع المصرفي، أظهرت النتائج العملية ما يلي:

- من المشاركين أفروا بذلك 80%: زيادة كفاءة إدارة البيانات وتسريع المعالجة
- من المشاركين أفروا بذلك 80%: تحسين تجربة المستخدم والأداء العام للنظام المصرفي
- من المشاركين أفروا بذلك 80%: توفير أدوات أمان متقدمة وتقليل مخاطر فقدان البيانات
- من المشاركين أفروا بذلك 75%: المساهمة في الامتثال للقوانين واللوائح
- من المشاركين أفروا بذلك 85%: تقليل تكاليف البنية التحتية وزيادة المرونة والكفاءة المالية

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتبني أوسع للحلول السحابية في البنوك الرقمية؛ لتعزيز فعالية إدارة البيانات وتحقيق الفوائد التشغيلية والمالية المتوقعة.

Option 2: Emphasizing Benefits and Flow

في خضم التحول الرقمي السريع، برزت الحلول السحابية كعنصر محوري لتعزيز فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية. تسعى هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الحلول السحابية على جوانب أساسية مثل الأداء، أمن البيانات، التكلفة، والمرونة ضمن هذا القطاع الحيوي باستخدام استبيان متعدد الخيارات، اعتمد على مقياس ليكرت، تم جمع البيانات من عينة من العاملين في القطاع المصرفي. كشفت النتائج العملية عن دور كبير للحلول السحابية:

- تساهم في زيادة كفاءة إدارة البيانات وتسريع معالجتها بشكل ملحوظ (80% من المشاركين)
- تحسن من تجربة المستخدم وتدعم الأداء العام للنظام المصرفي (80% من المشاركين)
- (75%) توفر أدوات أمان متطورة تقلل من مخاطر فقدان البيانات (80%) وتدعم الامتثال للقوانين واللوائح
- (85%) وتزيد من المرونة والكفاءة المالية للبنوك (85%) من الناحية المالية، تقلل من تكاليف البنية التحتية

استنادًا إلى هذه النتائج القوية، توصي الدراسة بضرورة التوسع في اعتماد الحلول السحابية في البنوك الرقمية، لما لها من قدرة على تحسين إدارة البيانات وتحقيق مكاسب تشغيلية ومالية ملموسة.

Option 3: Focusing on Research and Impact

يشهد عصرنا الرقمي المتنامي تحولاً كبيراً، حيث أصبحت الحلول السحابية حجر الزاوية في تحسين إدارة بيانات البنوك الرقمية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل عميق لتأثير الحلول السحابية على الأداء العام، حماية البيانات، الجدوى الاقتصادية، والمرونة التشغيلية لهذه المؤسسات المالية لجمع البيانات، تم استخدام استبيان قائم على مقياس ليكرت، وُزِع على مجموعة من المتخصصين في القطاع المصرفي. أظهرت النتائج التجريبية تأثيراً إيجابياً وواضحاً:

- أقر 80% من المشاركين بأن الحلول السحابية تعزز كفاءة إدارة البيانات وتسرع عمليات المعالجة
- أكد 80% من المشاركين على تحسين تجربة المستخدم والأداء الشامل للنظام المصرفي بفضل هذه الحلول
- بيّن 80% من المشاركين أن الحلول السحابية توفر أدوات أمنية متقدمة تقلل من احتمال فقدان البيانات، كما تساهم في الامتثال التنظيمي بنسبة 75%.

فيما يخص الجانب المالي، أظهر 85% من المشاركين أن الحلول السحابية تخفض تكاليف البنية التحتية وتزيد من المرونة والكفاءة المالية بنسبة 85%.

بناءً على هذه الاكتشافات البحثية، تقترح الدراسة بقوة توسيع نطاق تبني الحلول السحابية داخل البنوك الرقمية، وذلك لضمان إدارة بيانات أكثر فعالية وتحقيق أقصى استفادة من المزايا التشغيلية والاقتصادية التي تقدمها.

الفصل الأول الإطار العام للبحث

الإطار العام للبحث

1. المقدمة

يشهد العالم تحولاً تكنولوجياً متسارعاً، مما أدى إلى بروز البنوك الرقمية كعنصر لا يتجزأ من المشهد المالي المعاصر. مع تزايد الاعتماد على التقنيات الحديثة، تغيرت أنماط تفاعل العملاء مع المؤسسات المالية بشكل جذري. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الوضع الراهن للبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها بنظيراتها العالمية، واستشراف مستقبلها المتوقع في سياق رؤية المملكة 2030.

هذا التحول يهدف إلى تمكين. لقد شهد القطاع المصرفي تحولات جوهرية على مستوى العالم، تمثلت أبرزها في الانتقال نحو مفهوم البنوك الشاملة الاقتصادات من مواجهة التحديات الراهنة والمستقبلية، مثل التغلب على آثار العولمة المالية، استيفاء متطلبات لجنة بازل، وتعزيز القدرة التنافسية على الصعيدين المحلي والدولي. يتطلب ذلك من البنوك تبني الابتكار في كافة التقنيات المتاحة، والتي تسهم على المدى الطويل في إدارة الأزمات الناتجة عن العوامل الخارجية، مثل التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية، انفتاح الأسواق المالية، واستحداث أدوات مالية جديدة. لقد دفع هذا التطور إلى زيادة وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة في سوق يتسم بالمنافسة الشديدة. ونتيجة لذلك، أصبحت البنوك في أمس الحاجة إلى التطور التكنولوجي وتوظيفه في تقديم الخدمات المصرفية عبر جميع مجالات العمل البنكي وعلى كافة المستويات، بهدف تحقيق التقدم، وأداء الأعمال بفاعلية وكفاءة، وتحقيق رضا العملاء من خلال توفير خدمات مصرفية عالية الجودة وبالسرية المطلوبة، بغض النظر عن التكاليف التي قد تتكبدها البنوك في سبيل تسهيل الخدمات ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة (خمي، 2022).

في الوقت الراهن، تقدم معظم البنوك المحلية والعالمية خدماتها المصرفية من خلال تطبيقاتها الرقمية الخاصة، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم بسهولة وأمان. ومع ذلك، يواجه العملاء تحدياً رئيسياً يتمثل في عدم القدرة على إدارة جميع حساباتهم المصرفية من بنوك مختلفة عبر تطبيق واحد وشامل. على سبيل المثال، في حال امتلاك العميل لحسابات متعددة في بنوك مختلفة، يتوجب عليه استخدام تطبيق كل بنك على حدة لإدارة حساباته.

عند مقارنة المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية بنظيراتها في الدول المتقدمة، يلاحظ أن هذه الدول قد أحرزت تقدماً كبيراً في تطوير البنوك الرقمية. ففي بعض الدول، تم بالفعل تطبيق حلول مبتكرة تتيح للعملاء إدارة كافة حساباتهم المصرفية من خلال تطبيق موحد. تعتمد هذه الحلول على التعاون الوثيق بين البنوك المركزية والبنوك التجارية، مما يسهل تبادل المعلومات بشكل آمن وسلس.

وفقاً لرؤية المملكة 2030، من المتوقع أن تشهد البنوك الرقمية في المملكة تطورات كبيرة. يتمثل أحد الأهداف الرئيسية في تحقيق مستوى عالٍ من التكامل بين البنوك، بحيث يتمكن العميل من إدارة جميع حساباته المصرفية عبر تطبيق واحد وشامل. سيتضمن ذلك القدرة على الوصول إلى كافة الحسابات في مختلف البنوك، مراجعة التفاصيل المالية، وتنفيذ العمليات المصرفية بسهولة ويسر.

تعتمد البنوك المحلية والعالمية حالياً على تطبيقاتها الخاصة لإدارة الحسابات. ولكن مع التوجهات المستقبلية والتعاقدات المتوقعة مع البنوك المركزية العالمية، من المتوقع أن يتمكن العملاء من إدارة جميع حساباتهم المصرفية من خلال تطبيق واحد فقط. سيكون هذا التطبيق مشابهاً في وظيفته للتقرير الائتماني الصادر عن شركة "سمة"، حيث يعرض جميع الالتزامات المالية للعميل لدى كافة الشركات في القطاع المالي، مع إمكانية إدارة تلك الحسابات بكفاءة وفعالية.

ومع التقدم التكنولوجي المستمر والتعاون المتزايد بين البنوك المركزية والتجارية، يُتوقع أن يتمكن العملاء من. تمثل البنوك الرقمية مستقبل القطاع المالي إدارة جميع حساباتهم من خلال تطبيق واحد شامل. ستساهم هذه الخطوة في تعزيز تجربة العملاء وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تحقيق مستوى عالٍ من التكامل والتطور في القطاع المالي.

مشكلة الدراسة 2.

أدى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات ضمن قطاع البنوك التجارية إلى تزايد حاجة كافة شرائح المجتمع إلى تحسين الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها لتلبية تطلعات العملاء. لهذا، بات لزاماً على الفكر المصرفي أن يتطور ليواكب هذه المستجدات، وأصبح **التحول الرقمي** ضرورة ملحة لتحقيق التطور وتحسين خدمات البنوك التجارية. لا يقتصر التحول الرقمي على مجرد تطبيق التكنولوجيا داخل البنوك، بل هو برنامج شامل ومتكامل لتقديم الخدمات للعملاء، بهدف جعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل. كما يساهم التحول الرقمي في ربط قطاع البنوك بالقطاعات العامة أو وفي سياق مساهمة التحول الرقمي في (Johannes et al., 2019) الخاصة ببعضها البعض، مما يمكن من إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة وانسجام عالٍ... تحقيق العديد من المزايا ليس للعملاء فقط، بل يمتد تأثيره ليشمل

3. أهمية الدراسة

تتضح أهمية هذه الدراسة من منظورين رئيسيين:

3.1. الأهمية العلمية

1. **المساهمة في المعرفة الأكاديمية:** تهدف هذه الدراسة إلى إثراء الأدبيات العلمية من خلال تعميق الفهم حول توظيف التكنولوجيا الحديثة، وبخاصة الحلول السحابية، في تحسين خدمات القطاع المصرفي الرقمي وتطويره بشكل عام.
2. **التحليل العميق للتحديات والفرص:** تقدم الدراسة تحليلاً معمقاً للتحديات التقنية والاقتصادية التي تواجه البنوك الرقمية، إضافة إلى استكشاف الفرص المتاحة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق التكامل الأمثل في الأنظمة المالية.
3. **الإسهام في التطورات الفكرية والنظرية:** يسهم هذا البحث في تطوير أطر نظرية جديدة تتعلق بتأثير التكنولوجيا على النظم المالية، وتحليل التحولات الاقتصادية الناتجة عن تبني الابتكارات الرقمية.

3.2. الأهمية العملية

1. **تحسين تجربة المستخدم والعملاء:** تسعى الدراسة إلى تقديم حلول عملية تسهم في تبسيط العمليات المصرفية للعملاء، وبالتالي تحسين تجربتهم في إدارة حساباتهم المالية عبر المنصات الرقمية.
2. **تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية:** من خلال تحليل الأنظمة القائمة واقتراح حلول متكاملة، تهدف الدراسة إلى رفع كفاءة العمليات الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية الرقمية.
3. **التأثير على السياسات الاقتصادية والتشريعات:** يمكن للنتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة أن تساهم في توجيه صياغة السياسات الاقتصادية والتشريعات المنظمة لتعزيز تبني التكنولوجيا في القطاع المالي ودعم الابتكار المالي.

4. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية. لتحقيق هذا الهدف الرئيسي، تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

1. **تحليل الوضع الراهن:** فهم كيفية إدارة البنوك لحسابات عملائها من خلال تطبيقاتها الخاصة، وتحديد التحديات القائمة في هذا النظام.
2. **المقارنة الدولية:** إجراء مقارنة بين ممارسات البنوك والمؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية وأفضل الممارسات العالمية في مجال إدارة الحسابات الرقمية.
3. **استشراف المستقبل:** تحليل التوجهات المستقبلية للقطاع المالي ودور التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية للبنوك الرقمية.

5. تساؤلات الدراسة

تتفرع من التساؤل الرئيسي التالي: **ما هو تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية؟** الأسئلة البحثية الفرعية التالية:

1. كيف يمكن تحقيق تكامل الأنظمة المالية للسماح للعملاء بإدارة جميع حساباتهم من خلال تطبيق واحد؟
2. ما هي الحلول التكنولوجية الممكنة لتجاوز التحديات الأمنية في تبادل المعلومات المالية بين البنوك المختلفة؟
3. كيف يمكن أن تساهم الشراكات بين البنوك المركزية والتجارية في تحقيق التكامل المطلوب في نظم إدارة الحسابات بحلول عام 2030؟
4. ما هي الآليات التنظيمية والقانونية التي يجب وضعها لدعم تطبيق نظام موحد لإدارة الحسابات في المملكة العربية السعودية؟

5. كيف يمكن أن يؤثر تحقيق نظام موحد لإدارة الحسابات على تجربة العملاء وتفاعلهم مع البنوك والمؤسسات المالية؟

6. فروض الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى: (H1)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكامل الأنظمة المالية في تسهيل إدارة حسابات العملاء.
- **الفرضية الثانية: (H2)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحسينات الأمنية في تبادل المعلومات المالية بين البنوك المختلفة.
- **الفرضية الثالثة: (H3)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتعزيز التعاون بين البنوك المركزية والتجارية في تحقيق التكامل المطلوب في إدارة الحسابات.
- **الفرضية الرابعة: (H4)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية للبنوك والمؤسسات المالية.

7. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في إعداد هذا البحث حول تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية، تم تبني المزيج النظري التالي:

1. **نظرية إدارة البيانات: (Data Management Theory)** تستند هذه النظرية إلى المبادئ الأساسية لإدارة البيانات، والتي تشمل جمع البيانات، تخزينها، معالجتها، وتحليلها بكفاءة وفعالية. تعزز هذه النظرية فهم كيفية تحسين إدارة البيانات من خلال الحلول التكنولوجية مثل الحلول السحابية، وتهدف إلى تحقيق تحسينات في الأداء والكفاءة.
2. **نظرية الأمن السيبراني: (Cybersecurity Theory)** تتعلق هذه النظرية بأسس حماية البيانات من التهديدات السيبرانية وتوفير أمان المعلومات. تركز على الأدوات والتقنيات المستخدمة في تأمين البيانات وتجنب المخاطر المرتبطة بالاختراقات وفقدان البيانات. في سياق البحث، تساعد هذه النظرية في تقييم كيفية مساهمة الحلول السحابية في تعزيز أمان وحماية البيانات المصرفية.
3. **نظرية التكلفة والعائد: (Cost-Benefit Theory)** تعتبر هذه النظرية أساسية لتحليل التكلفة والعائد المرتبطين باستخدام الحلول السحابية. تسعى النظرية إلى تقييم الفوائد الاقتصادية المترتبة على الاستثمار في الحلول السحابية مقارنةً بتكاليفها. في هذا البحث، تُستخدم النظرية لتحليل كيفية مساهمة الحلول السحابية في تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة المالية للبنوك.
4. **نظرية المرونة التنظيمية: (Organizational Flexibility Theory)** تركز هذه النظرية على كيفية تحسين قدرة المنظمات على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التكنولوجية والسوقية. في سياق البحث، تساعد النظرية في فهم كيفية توفير الحلول السحابية لمرونة أكبر في إدارة البيانات وتمكين البنوك من التوسع والتطوير بفعالية.
5. **نظرية التكنولوجيا الرقمية: (Digital Technology Theory)** تشمل هذه النظرية المبادئ المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين العمليات والأداء. تركز على كيفية تطبيق التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الحلول السحابية، لتحسين الإدارة وتنفيذ العمليات بكفاءة عالية. تدعم هذه النظرية تقييم الأثر الذي تتركه الحلول السحابية على أداء الأنظمة المصرفية.

7.1. كيفية تطبيق هذه النظريات في البحث

1. **تحليل البيانات:** يتم تطبيق نظرية إدارة البيانات ونظرية الأمن السيبراني لتقييم كيفية تحسين الحلول السحابية لإدارة البيانات وحمايتها.
2. **تقييم التكاليف والفوائد:** تستخدم نظرية التكلفة والعائد لتحليل الفوائد الاقتصادية لتبني الحلول السحابية في البنوك الرقمية.

3. **فحص المرونة:** يتم استخدام نظرية المرونة التنظيمية لتحديد مدى مرونة البنوك في التكيف مع الحلول السحابية وتلبية متطلبات السوق.
 4. **تطبيق التكنولوجيا:** تدعم نظرية التكنولوجيا الرقمية تقييم كيفية تحسين الأداء العام للنظام المصرفي من خلال استخدام الحلول السحابية.
- توجّه هذه النظريات العلمية البحث وتساعد في تفسير النتائج وتقديم رؤى قائمة على أساس علمي حول تأثير الحلول السحابية على إدارة البيانات في البنوك الرقمية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1. مقدمة

تُعد الدراسات السابقة حجر الأساس لفهم السياق البحثي وتحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن تسهم الدراسة الحالية في معالجتها. في هذا الفصل، سيتم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة التي تناولت تأثير الحلول السحابية على إدارة البيانات، وبخاصة في السياق المصرفي. تسلط هذه الدراسات الضوء على كيفية مساهمة الحلول السحابية في تحسين أداء وكفاءة إدارة البيانات، تعزيز الأمان، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يوفر أرضية نظرية قوية لفهم النتائج المتوقعة للدراسة الحالية.

2. الدراسات السابقة

2.1. الدراسات العربية

(2022) خميس

العنوان: أثر التحول الرقمي على الأداء المصرفي

المحتوى: تناولت الدراسة كيفية تحول البنوك نحو الأنظمة الرقمية وتأثير ذلك على كفاءة العمليات المصرفية وتقديم الخدمات. أكدت الدراسة على أهمية الابتكار في التقنيات المصرفية لمواجهة التحديات الراهنة والمستقبلية.

النتائج: أشارت إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الكفاءة والابتكار في الخدمات المصرفية

(2019) مراد بوضاية

العنوان: المصارف الإسلامية الرقمية: رؤية مقاصدية

المحتوى: هدفت هذه الدراسة إلى عرض الإطار المقاصدي لعمل المصارف الإسلامية الرقمية كأداة لبيان مدى ملاءمة طبيعة المصارف الرقمية وتحدياتها للصيرفة الإسلامية. وقد سعت الدراسة لاحتواء الواقع واستشراف مستقبل العمل المصرفي الإسلامي بما يتوافق مع مقاصد الشريعة الإسلامية في حفظ المال، مع التركيز على استجلاء أبرز التحديات التي تعترض انتشار وازدهار هذه المصارف وتفعيل مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

النتائج: أظهرت الدراسة أن المصارف الإسلامية الرقمية تمثل أحد الركائز الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في مختلف دول العالم، وذلك لمساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي، خلق القيمة المضافة، امتصاص البطالة، والمساهمة في التشغيل

2.2. الدراسات الأجنبية

Johannes et al. (2019)

العنوان: التحول الرقمي في القطاع المصرفي وأثره على العملاء والمؤسسات

المحتوى: ركزت الدراسة على تأثير التحول الرقمي في ربط القطاع المصرفي بالقطاعات الأخرى، وزيادة مرونة وانسجام العمليات المصرفية. كما ناقشت الفوائد التي يجلبها التحول الرقمي للمؤسسات المالية والعملاء

النتائج: أكدت على أن التحول الرقمي يعزز من تكامل ومرونة العمليات المصرفية ويحسن تجربة العملاء

Omarini (2017)

العنوان: التقدم التكنولوجي في الصناعة المصرفية وتحدياته

المحتوى: تناولت الدراسة التحديات التي تواجه البنوك في ظل التقدم التكنولوجي الهائل، مثل انفتاح الأسواق المالية واستحداث أدوات مالية جديدة. وأشارت إلى أهمية استخدام التكنولوجيا في تقديم خدمات مصرفية متقدمة لتعزيز المنافسة في السوق.

النتائج: أبرزت أهمية الابتكار التكنولوجي لمواجهة التحديات وتعزيز التنافسية.

Frost et al. (2020)

العنوان: التكامل التكنولوجي بين البنوك والتأثيرات التنظيمية

المحتوى: استعرضت الدراسة كيفية تحقيق البنوك للتكامل التكنولوجي فيما بينها وتأثير ذلك على السياسات التنظيمية والرقابية. وأكدت على ضرورة وجود إطار تنظيمي يدعم التكامل ويضمن حماية البيانات.

النتائج: دعت إلى وضع أطر تنظيمية تدعم التكامل التكنولوجي وتضمن الأمان.

Gomber et al. (2018)

العنوان: الأمان والخصوصية في البنوك الرقمية

المحتوى: ركزت الدراسة على التحديات الأمنية المتعلقة بتبادل المعلومات بين البنوك المختلفة. وناقشت الحلول الممكنة لتحسين الأمان والخصوصية في النظام المصرفي الرقمي.

النتائج: شددت على أهمية تطوير حلول أمنية متقدمة لضمان سرية وسلامة البيانات المصرفية الرقمية.

Al-Jabri (2015)

العنوان: تحليل تجربة المستخدم في البنوك الرقمية

المحتوى: تناولت الدراسة كيفية تصميم واجهات الاستخدام التي تسهل تجربة المستخدم وتعزز رضا العملاء في البنوك الرقمية.

النتائج: أكدت على أهمية الابتكار في تصميم التطبيقات البنكية لتلبية احتياجات العملاء وتحسين تفاعلهم.

G. Saranya and P. Rajan (2018)

العنوان: Digital banking services: customer perspectives.

المحتوى: اهتم الباحثان في هذه الدراسة بتحديد العوامل المؤثرة على الخدمات البنكية الرقمية في رضا العملاء. تم ذلك من خلال مراجعة نظرية للموضوع

، أجريت على عينة من 100 مستجيب من عملاء البنوك الرقمية SPSS أولاً، ثم بواسطة دراسة ميدانية باستخدام طريقة الاستبيان والتحليل عبر برنامج في الهند. ولقد توصل الباحثان إلى أن البنوك محل الدراسة تفقر إلى المزيد من الأنظمة القوية والموثوقة لتقليل حوادث المعاملات الفاشلة وأخطاء المعاملات في أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ونقاط البيع النهائية. كما تحتاج البنوك إلى ابتكار تطبيق يمكن استخدامه لتحسين الخدمات المصرفية الرقمية وتسهيل مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتائج: كشفت عن الحاجة إلى أنظمة رقمية أكثر قوة وموثوقة، وإلى الابتكار في تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية لتحسين تجربة العملاء

المقارنة بين الدراسات السابقة. 2.3.

توضح المقارنة بين الدراسات السابقة النقاط التالية

التوجه العام: ركزت غالبية الدراسات على التحول الرقمي وتأثيره على الكفاءة، المرونة، والأمان في الخدمات المصرفية

، بينما ركزت أخرى على (Omarini, Al-Jabri) مجالات التركيز: يوجد تباين في مجالات التركيز، حيث تناولت بعض الدراسات الابتكار التكنولوجي (Gomber et al.) الأمان والخصوصية

النتائج المشتركة: تؤكد معظم الدراسات على أهمية الابتكار التكنولوجي، وضرورة تعزيز الأمان والخصوصية، مع وجود دراسات تركز على التجارب (Saranya and Rajan) الميدانية لقياس رضا العملاء

التحديات المشتركة: تُعد التحديات الأمنية، وصعوبة تحقيق التكامل التكنولوجي بين الأنظمة المختلفة، من أبرز النقاط المشتركة التي تناولتها هذه الدراسات

يوفر التحليل الشامل لهذه الدراسات فهماً معمقاً للتحول الرقمي في القطاع المصرفي، مع تركيز خاص على أهمية الابتكار، الأمان، وتحسين تجربة المستخدم.

الإطار النظري. 3.

التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي. 3.1.

يمكن تعريف التكنولوجيا في القطاع المصرفي بأنها استغلال المعرفة التقنية في العمليات والخدمات المصرفية لتحسينها وتحقيق جودة أفضل، مع تقليل الوقت، الجهد، والتكلفة. يستفيد القطاع المصرفي من التكنولوجيا عبر محورين رئيسيين

استخدام التكنولوجيا كآلات ومعدات ووسائل اتصال حديثة: تساهم في تحسين الأداء المصرفي

استخدام التكنولوجيا كأساليب ومعلومات وتطبيقات تقنية: تساهم في تطوير الخدمات

يعتبر التقدم التكنولوجي وسيلة أساسية تلجأ إليها البنوك لتعزيز حصتها في السوق المصرفي، ولخفض التكاليف، وإتاحة المعلومات حول الخدمات التي يقدمها البنك، وتسهيل الوصول والتواصل مع العملاء. كما تُعد ميزة تنافسية حاسمة، خاصة في الوقت الحالي، حيث ارتفع مستوى الوعي والثقافة لدى العملاء، وظهر منافسون غير مباشرين من شركات التكنولوجيا المالية على المستويين العالمي والمحلي

مراحل التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي. 3.2.

(Das & Sarkar, 2018) لقد مر التطور التكنولوجي في الصناعة المصرفية بعدة مراحل رئيسية على النحو التالي

المرحلة الأولى (دخول التكنولوجيا): بدأت هذه المرحلة بدخول التكنولوجيا إلى القطاع المصرفي بهدف إيجاد حلول للأعمال المكتبية التقليدية، والانتقال إلى

استخدام الحاسب الآلي بديلاً عن الدفاتر والأدوات المكتبية اليدوية في التقارير المالية والإدارية المختلفة، وكذلك العمليات المصرفية

المرحلة الثانية (تعميم الوعي بالتكنولوجيا): بدأت هذه المرحلة بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالقطاع المصرفي، وذلك من خلال إعداد العديد من البرامج والدورات التدريبية على استخدام التقنيات التكنولوجية

المرحلة الثالثة (دخول الاتصالات وتوفير فوري لخدمات العملاء): في هذه المرحلة، انتشر استخدام الاتصالات والشبكات بشكل أكبر، مما أتاح إتمام (Call Centre) العمليات المصرفية بشكل كامل وفوري، وظهور خدمات جديدة مثل مراكز الاتصال

المرحلة الرابعة (الضبط والسيطرة على التكاليف): بدأت البنوك فيها تتجه إلى ضبط استثماراتها في التكنولوجيا، واستعانت بمستشارين في مجال التكنولوجيا والتقنيات لتتمكن من تحديد أفضل طرق لتقديم خدمة العملاء عبر الهاتف

المرحلة الخامسة (اعتبار التكنولوجيا أحد الأصول وعمل ضمن أعمال البنك): في هذه المرحلة، بدأ قادة القطاعات المصرفية يعتبرون التكنولوجيا أحد أصول البنوك التي تم الاستثمار فيها، وتوقعوا مردوداً لهذه الاستثمارات. بالإضافة إلى ذلك، بدأت الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي عملت على تفعيل الإنتاجية داخلياً، وتحسين جودة الأداء والأرباح على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا للجمهور

المرحلة السادسة: تميزت بتمكين التحول الرقمي بشكل كامل في القطاع المصرفي وظهور ما يعرف بالبنوك الرقمية

انقسام مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى موجتين 3.3

ينقسم تطور التكنولوجيا المالية إلى موجتين رئيسيتين

الموجة الأولى: تضمنت حلول الدفع وحلول الإقراض التقليدية

، (Insurtech) الموجة الثانية (العصر الراهن - التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية): تشمل إدخال التكنولوجيا إلى التحويلات المالية الدولية، التأمين ، وهي بمثابة دفتر رقمي لا مركزي يتم فيه تسجيل (Blockchain) وإدارة الثروات والاستثمارات. بالإضافة إلى تجارب دمج تكنولوجيا البلوك تشين لقد اقترحت العملات الافتراضية المشفرة الأسواق المالية العالمية في السنوات (Cryptocurrencies) المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة ، وهي عملة رقمية افتراضية مشفرة أصبحت من أشهر أدوات التداول المالي والمعاملات، لا وجود لمادي (Bitcoin) الأخيرة، وأكثرها جدلاً هي البتكوين لها، ولا تخضع لأي رقابة

لقد مر التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي بتقنيات مختلفة ومتنوعة، وأنتج عدداً هائلاً من المنتجات والخدمات، لتصبح بمثابة دفعات تكنولوجية تهيمن على الساحة الصناعية المصرفية حالياً بشكل كبير. وتُعد هذه التطورات من أهم فتوحات التطور التكنولوجي، والمعروفة باسم التكنولوجيا المالية بأنها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استخدام نماذج (Financial Stability Board) عرفها مجلس الاستقرار المالي (FINTECH). "عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية

، ودفتر الحسابات (Big Data) أدت عوامل عدة إلى دفع الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية، ومن أبرز التطورات في التكنولوجيا هي البيانات الضخمة بالإضافة إلى انتشار استخدام الهواتف المحمولة الذكية. (Cryptography) ، والتشفير (Distributed Ledger Technology) الرقمية الموزع واستخدام الإنترنت، والتغيرات في متطلبات وأولويات المستهلك نحو السرعة وسهولة الاستخدام وانخفاض التكاليف. يضاف إلى (Smart Phones) ، وقاعدة III ، وبازل FATCA ذلك تعقيد المتطلبات التنظيمية والرقابية في عمل البنوك، مثل قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وقانون ، والعناية الواجبة (Know Your Customer) "اعرف عميلك

وبالتالي، يستنتج الباحث أن التطور التكنولوجي الهائل أدى إلى ظهور وانتشار مصطلح البنوك الرقمية، والتي سيتم تعريفها في القسم التالي

3.4. نشأة البنوك الرقمية

البريطاني، والذي أنشئ كأول مصرف ذكي دون فروع تقليدية، وأصبح لديه أكثر (Monzo) ظهر أول بنك رقمي في عام 2015 من خلال بنك مونزو من 800 ألف عميل في حساب عام 2018.

بأنها بنوك تعمل فقط من خلال شبكة الإنترنت ولها مركز رئيسي للإدارة وعدد محدود من الموظفين لتطبيق (Digital Banks) تُعرف البنوك الرقمية (Ditshigo, 2018). معايير الرقابة والحوكمة، وتقدم نفس الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية

لقد زاد الاهتمام بالتحول نحو هذا النوع من البنوك نتيجة لانتشار العديد من الأزمات العالمية، وكانت من أهمها أزمة جائحة كورونا عام 2019. وقد استوجب ذلك على جميع الأنظمة المصرفية العالمية والمحلية ابتكار أساليب غير تقليدية للوصول لعملائها لخدمتهم. فبدأت بعض البنوك العاملة تحت مظلة القطاع المصرفي المصري في تقديم الخدمات المصرفية بشكل رقمي إلكترونيًا، تجنبًا لأي تجمعات للعملاء، وتطبيقًا لإجراءات واشتراطات السلامة الصحية. كان هذا دافعًا نحو التحول الرقمي لضمان استمرارية البنوك في تقديم خدماتها. وقد ظهرت نتائج هذا التحول نتيجة ارتفاع قيمة الاقتصاد الرقمي العالمي ليصل إلى 11.5 تريليون دولار، والذي يمثل 5.5% من إجمالي الناتج المحلي العالمي، ويتوقع أن تزيد هذه النسبة لتصل إلى 25% خلال فترة قصيرة قادمة.

يقدم البنك الرقمي جميع الخدمات الإلكترونية بعيدًا عن النمط التقليدي لعمل البنوك، بالإضافة إلى أنها أقل تكلفة مع توجه العالم اليوم إلى رقمنة حساباتها ونقودها، والتي من بينها القروض متناهية الصغر والصغيرة. وهذا يساهم بشكل كبير في تحقيق الشمول المالي الذي يتطلع إلى وصول الخدمات المصرفية لجميع المستهلكين، مع خدمة المناطق النائية وصعب الوصول إليها، وفتح فرص للبنوك بما يتماشى مع توجهات البنك المركزي المصري، والذي يعمل من خلال عدة محاور من أهمها التحول من المجتمع النقدي إلى المجتمع اللانقدي مع دعم وتحفيز استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بهدف خفض استخدام أوراق النقد خارج القطاع المصرفي. يضاف إلى ذلك السعي نحو السرعة والابتكار لتلبية الاحتياجات العامة مع معالجة الامتثال التنظيمي، ومتطلبات الأمان والمرونة.

تساعد الأنظمة الرقمية المعرفية في تحديد الاتجاهات للعميل والسوق والمنافسين، وتوفير رؤى تساعد في العمل على تحسين مسار العمل وأوقات (Artificial Intelligence) الاستجابة، وتقديم خبرات متميزة للتعامل مع العملاء. ومن أهم مظاهر تأثير تكنولوجيا المعلومات أو الرقمنة أو الذكاء الاصطناعي ازدهار الإدارة الإلكترونية لاجتذاب المزيد من الفئات غير المتعاملة مع الجهاز المصرفي، مع إمكانية دراسة وتحديد احتياجات العملاء (Intelligence) الحاليين والمترقبين للوقوف في مواجهة المنافسين.

لقد أجرت شركة فوجيتسو اليابانية المتخصصة في تقنيات الاتصالات لعام 2020 استطلاع رأي لعملائها حول التحول الرقمي، حيث وُجد أن العملاء على استعداد تام لتقبل التغيير الناتج عن التحول الرقمي للحصول على خدماتهم. ويتوقع 39% منهم أن تختفي الصيرفة اليدوية بالبنوك خلال 10 سنوات قادمة. وهذا يتفق مع تقرير البنك الدولي الصادر في عام 2019، الذي أشار إلى أن الدول تسعى في مختلف أنحاء العالم إلى الاستفادة من المنافع والفرص التي يتيحها التقدم السريع في مجال التكنولوجيا المالية التي تُحدث تحولًا في توفير الخدمات المصرفية. فهل هذا الحال متماثل في مصر مع مراعاة العديد من المتغيرات الثقافية؟

3.5. مفهوم البنوك الرقمية

تُعرف البنوك الرقمية بأنها النوع من البنوك الذي يقوم بتقديم خدماته لعملاء البنوك من خلال الإنترنت أو عبر الإنترنت، حيث يصل عميل البنك إلى حسابه المصرفي عبر الإنترنت من خلال تطبيق على الهاتف الذكي أو موقع البنك عبر الوسائل الإلكترونية. وبعد اجتياز صفحة تسجيل الدخول، يجوز لعميل (Vironika, 2019) البنك التحقق من الرصيد، أو إجراء تحويل، أو إرسال رسالة إلى موظف البنك، وما إلى ذلك

كما تُعرف بأنها بنك بدون فروع يقدم جميع الخدمات المصرفية الفورية عبر قنوات رقمية. تميز البنوك نفسها عن البنوك التقليدية من خلال ممارسات (Wikipedia). التكنولوجيا المالية الحديثة، مثل العمليات عبر الإنترنت فقط، والتي تتجنب تكاليف وتعقيدات الخدمات المصرفية التقليدية

(Ditshigo, 2018) وتُعرف البنوك الرقمية أيضًا بأنها بنوك تقدم الخدمات المصرفية عبر القنوات أو المنصات الرقمية باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة.

وبالتالي، يستنتج الباحث أن البنك الرقمي هو عبارة عن بنك يقوم بتقديم جميع الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت عبر قنوات رقمية دون التعامل ، (ATM) ، وأجهزة الصراف الآلي PayPal وبرامج الدفع الإلكتروني مثل (POS) بالمستندات الورقية، باستخدام برامج الهاتف وتطبيقات نقاط البيع وهكذا. وغالبية البنوك الرقمية ليس لها وجود مادي (فروع)

بالتأكيد، سأقوم بإعادة صياغة النص الخاص بـ "مزايا البنوك الرقمية"، "عيوب البنوك الرقمية"، "العوامل المؤثرة على إنشاء بنوك رقمية"، "المعوقات التي تقف أمام التحول نحو البنوك الرقمية"، "أثر البنوك الرقمية على وظائف القطاع المصرفي"، "النتائج المترتبة على انتشار البنوك الرقمية"، و"منتجات البنوك الرقمية" ليتناسب مع أسلوب البحث العلمي، مع التركيز على التنظيم، الوضوح، واستخدام المصطلحات الأكاديمية

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (تكملة)

الإطار النظري (تكملة) 3.

مزايا البنوك الرقمية 3.7

تقدم البنوك الرقمية مجموعة من المزايا الهامة

تخفيض النفقات التشغيلية للبنك: تُساهم المعاملات التي تتم عن بُعد، دون الحاجة لزيارة الفروع المادية، في تخفيض كبير للتكاليف التشغيلية للبنوك. فالبنوك الرقمية تتيح للأفراد الاستفادة من الخدمات المالية دون الحاجة لزيارة الفرع، وبالتالي لا تحتاج البنوك إلى استثمار رؤوس أموال ضخمة في مكاتب وفروع منتشرة جغرافياً

زيادة الإيرادات والدخل: يمكن أن تُسهم رقمنة البنوك في زيادة الإيرادات والدخل. يُعد جزء من نفقات البنوك التقليدية هو دعم الفروع بتكاليف ثابتة للكهرباء والرواتب. تتيح البنوك الرقمية للبنك خفض التكاليف التشغيلية من خلال إغلاق بعض الفروع. من ناحية أخرى، أصبح نمو البنك المحدد واستراتيجيته للدخول إلى بلدان أخرى دون وجود مادي أمراً واقعياً بفضل البنوك الرقمية، حيث تخلق فرصة للبنك لدخول أسواق جديدة بأقل قدر من الاستثمار. في حال النجاح، يمكن للبنك زيادة الإيرادات والأرباح ومؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى

تُعرف إمكانية الوصول بأنها "مقياس متعدد الأبعاد يرتبط بالوصول إلى المحطة المادية والقدرة على استخدام (Accessibility) سهولة الوصول النظام". ترتبط البنوك الرقمية بالتكنولوجيا التي يمكن الوصول إليها. للاستفادة من البنوك الرقمية، الشرط الوحيد هو وجود حساب مفعل مسبقاً على موقع إلكتروني للخدمات المصرفية والوصول إلى الإنترنت. بمجرد وصول العميل إلى حسابه المصرفي الشخصي عبر الإنترنت، يكون قادراً على أداء الأنشطة المالية بغض النظر عن الوقت والمكان. بمعنى آخر، يمكن الوصول إلى البنوك الرقمية على مدار 24 ساعة يومياً. نقطة أخرى، تتيح إمكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني للفرد معرفة وظائف البنوك الرقمية بشكل تدريجي دون قيود زمنية والحاجة إلى زيارة فرع البنك

ملاءمة الاستخدام: تُعد الملاءمة فائدة واضحة لاستخدام البنوك الرقمية. حيث يتم تطوير موقع إلكتروني أو تطبيق للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتحسينه مع مراعاة سهولة الاستخدام والتنقل المرن. بالإضافة إلى ذلك، أنشئت عدة بنوك خيار اللغة، والذي يضمن لعملاء البنوك استخدام الموقع الإلكتروني أو أحد التطبيقات باللغة التي يرغبون فيها

جودة الخدمة: تُساهم عملية تصميم وتنفيذ البنوك الرقمية في تحسين جودة خدمات البنك. بشكل عام، جودة الخدمة المتصورة هي رأي المستهلك حول قدرة المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء. تلتزم البنوك بتلبية توقعات عملائها من خلال البنوك الرقمية. يمكن تحسين الموقع الإلكتروني الخاص بالبنوك الرقمية باستمرار، على سبيل المثال، تحسين الخيار وتحسين تصميم الموقع والتنقل وما إلى ذلك. سيؤدي التحسين المستمر للموقع إلى زيادة جودة الخدمة إلى أقصى حد. وعلى المدى الطويل، قد يجذب التحسين المستمر عملاء جدد ويؤثر بشكل إيجابي على حصة البنك في السوق ومؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى

(اتصال TAC (رقم مصادقة المعاملة)، أو رمز TAN التحقق الشخصي: لغرض التحقق من كل معاملة أو حظر بطاقة مصرفية، يتلقى عميل البنك رمز في حوالي ثابنتين بعد النقر على زر "إجراء تحويل". يمكن استخدام TAC وTAN استقلالية المعاملة) إلى رقم الهاتف المتصل. يتلقى عميل البنك رمز طريقة تحقق مبتكرة تسمى "التحقق من معرف الوجه" في تطبيق البنوك الرقمية

التسجيل الفوري للأنشطة المالية للأفراد: إحدى الوظائف القيمة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت هي التسجيل الفوري لكل تحويل

عيوب البنوك الرقمية 3.8

(Kamutuezu, 2016) على الرغم من المزايا العديدة المذكورة أعلاه، يجب الاعتراف بوجود عدة عيوب محتملة في البنوك الرقمية، والتي قد تشمل ما يلي

، (DLT) التكلفة الاستثمارية العالية للتكنولوجيا: تتطلب البنوك الرقمية استثمارات رأسمالية كبيرة في التقنيات المتخصصة مثل تقنية دفتر الأستاذ الموزع وتخزين البيانات، والبرمجيات الوسيطة، والخوادم، ومكونات الشبكة الأخرى. بالإضافة إلى تكاليف الشراء، هناك تكاليف التثبيت وتطوير المواقع والتطبيقات

مصاريف دعم التقنيات: من أجل دعم النظام المصرفي عبر الإنترنت، تتطلب البنوك تطوير وصيانة العديد من البرامج المصرفية والبرامج الوسيطة. يعمل العديد من الخبراء في أقسام تكنولوجيا المعلومات لدعم وتحسين وحدات البرامج التي تمكن البنوك الرقمية. التقنية الأخرى هي مستودع البيانات الذي يسجل ويحتفظ بكمية هائلة من المعلومات والمعاملات التي تتم داخل النظام المصرفي عبر الإنترنت. كما ينفق البنك على الكهرباء مبلغاً كبيراً من الأموال للحفاظ على مستودع البيانات قيد التشغيل

خدمات مالية بديلة في السوق: حالياً، ظهرت العديد من التقنيات التي تقدم خدمات مالية غير منظمة، على سبيل المثال، البلوك تشين والعملات المشفرة. توفر هذه التقنيات فرصاً استثمارية بالإضافة إلى توفير خدمات الأموال على المحفظة الرقمية. تحتوي المحفظة على نفس عناصر البنوك الرقمية، على

سبيل المثال، فرصة لإجراء معاملة. بالإضافة إلى ذلك، لا يتم تنظيم نظام البلوك تشين من قبل البنوك الوطنية أو السلطات الأخرى.

صعوبة في تصفح موقع البنوك الرقمية: يجد العديد من الأشخاص صعوبة في التنقل في مواقع الويب المصرفية عبر الإنترنت. ترتبط إحدى العيوب الرئيسية التي تحد من استخدام البنوك الرقمية بصعوبة الاستخدام. وجدت بعض الدراسات التي تبحث في تبني البنوك الرقمية في الهند أن صعوبة التنقل في الموقع تؤثر سلباً على مواقف عملاء البنوك فيما يتعلق بالبنوك الرقمية.

قضايا الأمان والخصوصية: أشير إلى أهمية الأمان والخصوصية لقبول البنوك الرقمية في العديد من الدراسات. خلصت معظم تلك الأبحاث إلى أن هذا العامل يمثل حاجزاً كبيراً في اعتماد البنوك الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، فإن عملاء البنوك لديهم فهم ضئيل للمخاطر الأمنية المصرفية عبر الإنترنت على الرغم من إدراكهم للمخاطر. يوصي موظفو البنك عملاء البنوك بقراءة الشروط والأحكام، وتعيين كلمة مرور معقدة، وتجنب فتح حساب مصرفي عبر الإنترنت في منطقة عامة. علاوة على ذلك، غالباً ما يعتمد عملاء البنوك على النظام المصرفي. إنهم يعتقدون أن البنوك مهتمة بخصوصية عملائها. من ناحية أخرى، لا يمتلك عملاء البنوك ضماناً في نظام أمان التقنيات التي تمكن البنوك الرقمية.

الثقة في الإنترنت: كما لوحظ، تتطلب البنوك الرقمية الوصول إلى شبكة الويب العالمية. في المناطق الريفية، قد يكون الوصول إلى الإنترنت ذو جودة رديئة أو غير موجود. تبني البنوك علاقات ثقة مع العملاء عبر قناة تقليدية. تؤثر هذه العلاقة الصادقة على مواقف الأفراد تجاه البنك والبنوك الرقمية. إن الثقة في البنك نفسه تشجع عملائه على استخدام البنوك الرقمية بشكل مستمر. في حالة عدم اعتقاد العميل بأن البنك جدير بالثقة، فإنه يتجنب فتح حساب مصرفي عبر الإنترنت. وبالتالي، هناك عملاء يفضلون التواصل وجهًا لوجه مع ممثل البنك على استخدام منصة البنوك الرقمية.

الرغبة في المساعدة الشخصية: اعتاد بعض الأفراد على زيارة البنك لإجراء معاملة. بالإضافة إلى ذلك، فتح العديد من الأفراد حساباتهم قبل ظهور البنوك الرقمية. لذلك، اعتادت هذه المجموعة من عملاء البنوك تلقي معاملة شخصية من أحد العاملين في البنك. في هذا الصدد، ذكر أن الافتقار إلى الاتصال البشري يمكن أن يكون عائقاً في استخدام الخدمات القائمة على التكنولوجيا. قد يكون الافتقار إلى الاتصال الشخصي عيباً لا يمكن إصلاحه، ولكنه يؤثر سلباً على اعتماد البنوك الرقمية.

زيادة حجم مخاطر البنوك: وفقاً للبنك المركزي الأوروبي، "تؤثر تطورات تكنولوجيا المعلومات على ملف المخاطر العام للبنوك. على وجه التحديد، يمكن أن تزيد المخاطر التشغيلية مع التطورات التكنولوجية إلى المستوى الذي لا تقوم فيه البنوك بتحديث أنظمة الرقابة الداخلية الخاصة بها لتتوافق مع بيئة تشغيلية جديدة." ترتبط المخاطر القانونية بعدم اليقين المحيط بالقوانين واللوائح المعمول بها في عدد من الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا مثل الوضع القانوني للبنوك البعيدة أو البنوك الفردية، وثبات المعاملات.

العوامل المؤثرة على إنشاء بنوك رقمية 3.9.

(Vironika, 2019؛ Kamutuezu, 2016) هناك مجموعة من العوامل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على إمكانية تبني البنوك الرقمية منها:

الملاءمة: تقترح العديد من الدراسات أن الملاءمة قد تم تحديدها كعامل اعتماد مهم. كما وجدت العديد من الدراسات أن الدافع الرئيسي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت هو الملاءمة من حيث الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وتوفير الوقت.

جودة الخدمة: يُعد تقديم أفضل الخدمات للعملاء أمراً بالغ الأهمية بالنسبة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. هناك العديد من المحددات لخدمات الإنترنت عالية الجودة، تشمل هذه المحددات سرعة التسليم، سهولة الاستخدام، الموثوقية، المتعة، الخصوصية، الأمان، والتحكم في الخدمة. يهتم العملاء بالسرعة التي يتم بها تقديم الخدمات، وبالتالي يُبالغ العملاء في وقت معالجة الخدمات. كما يُعد الوقت عاملاً مهماً في تقديم الخدمات، كما أن توفير الوقت ضروري للعملاء الذين يستخدمون البنوك الرقمية.

المصادقية: قد تؤثر مخاوف الأمان والخصوصية والثقة والمخاطر على خيارات الخدمات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت. مع الزيادة الأخيرة في حركة المرور للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أصبحت المخاطر الأمنية أكثر انتشاراً لكل من العميل والبنك. حيث يلعب أمان حساب العملاء وتجنب أي معاملات احتيالية دوراً مهماً في زيادة ثقة العملاء لاستخدام أنظمة المعلومات المصرفية عبر الإنترنت. لكي تصل الأعمال الرقمية إلى إمكاناتها الكاملة، فإن الاستنتاج الواضح هو أن الشركات المعنية تحتاج إلى زيادة مستوى الملاءمة والثقة التي تقدمها لعملائها أو يجب إنشاء تقنيات ذات ميزات مدمجة قوية لحماية الأفراد، والخصوصية، وأمن المعاملات التجارية الرقمية.

الخصوصية: تُعد الخصوصية من أهم جوانب البنوك الرقمية، حيث يجب أن يشعر العملاء بالأمان ويعتقدون أن بياناتهم ومعلوماتهم محمية. يمكن أن تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تهديد أمني وجريمة وفقدان معلومات العمل الحساسة وإلحاق الضرر بسمعة الشركة أو اسم العلامة التجارية. يفضل العملاء عمومًا التعامل مع البنوك الرقمية من خلال مواقع الويب الموثوقة للمؤسسات ذات السمعة الطيبة. لكي تحقق الأعمال الرقمية القائمة على الإنترنت مستويات قبول مماثلة للتجارة التقليدية، يجب أن تصبح الثقة جزءاً داخلياً من المعاملات الإلكترونية. وبالتالي سيشعر العملاء بالحرية في الاستفادة من معلوماتهم الحساسة مثل التفاصيل الشخصية والمالية للبنك عبر الإنترنت لأنهم يتقنون في البنك.

القدرة على التكيف: تُشير القدرة على التكيف، والكفاءة الذاتية التقنية، والمعرفة بتطبيقات البنوك الرقمية إلى أن الخصائص الفردية تؤثر على قرار التبني.

القدرة على تحمل التكاليف: تُعد القدرة على تحمل التكاليف أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تبني البنوك الرقمية. هناك نوعان من التكاليف المرتبطة بالبنوك الرقمية، والتي تشمل التكاليف العادية للاتصال بالإنترنت والتكلفة المصرفية ورسوم خدمات الوسيط المعرف. هذا الأخير له شقين؛ أولاً، يتطلب الاتصال بالإنترنت لإجراء المعاملات عبر البنوك الرقمية، وهناك فكرة عامة مفادها أن رسوم أو تكلفة الإنترنت مرتفعة نسبياً. ثانياً، هناك بعض التكاليف

المصرفية البسيطة ورسوم معاملات عبر الإنترنت

المعوقات التي تقف أمام التحول نحو البنوك الرقمية 3.10.

(Jenkin & Naude, 2019) على الرغم من المزايا، توجد عدة معوقات تحول دون التوسع الكامل في تبني البنوك الرقمية

الاتصالات وتكاليف بيانات الهاتف واستقرار الخدمة: مع ارتفاع التكلفة النسبية في الشرق الأوسط، يمثل ضعف البنية التحتية للاتصالات وتكاليفها تحديًا

الوعي التقني والفروقات الثقافية: يمثل نقص الوعي التقني بين فئات مختلفة، خاصة في المجتمعات الريفية والأماكن النائية، وتحدي دمج الفئات العمرية الأكبر سنًا ممن يعتمدون على التكنولوجيا القديمة، عائقًا أمام المؤسسات المعنية

صعوبة الانتقال من الكيانات التقليدية إلى الرقمية: يمثل مدى تقبل المجتمع لفكرة التحول من الكيانات والمؤسسات المالية التقليدية (المباني، البشر، النقود) ذات الوجود المادي الملموس إلى الكيانات الرقمية عبر الشاشات والعالم الافتراضي تحديًا كبيرًا

القدرة المالية والتكنولوجية للمؤسسات: مدى قدرة المؤسسات المالية ورؤية قيادتها وقدرتها التنظيمية على التحول من النموذج التقليدي المادي إلى نموذج رقمي مدمج يركز على العملاء بشكل أساسي

الدور التنظيمي والتشريعي: ما زالت التشريعات غير محدثة بالشكل الذي يتناسب مع التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها الحديثة، مما يثير القلق لدى شريحة كبيرة من العملاء

الثقة والأمان: مدى تقبل الثقافات أو المدخلات الجديدة، سواء تقنيات أو نماذج أعمال، وما يصاحب ذلك من ارتباك وحاجة إلى الاطمئنان، وخاصة في المجتمعات العربية حيث تصعب فكرة التغيير بعض الشيء

انعدام الأمن الوظيفي والخسائر المحتملة: ستتغير الوظائف، ومع هذا النوع من المهارات المطلوبة للعمل في بيئة مصرفية رقمية سريعة التغير، سيكون هذا التحول أكثر وضوحًا مع الوظائف أو المهام الأقل مهارة ومحدودة المهارات تجاه الحاجة إلى الأفراد ذوي المهارات العالية

نقص العنصر البشري المؤهل: نقص العنصر البشري ذو المهارة والخبرة الرقمية المناسبة، وهو نقص عالمي وليس فقط في مصر أو الشرق الأوسط

تغيير طبيعة الوظائف التقليدية: يختلف تأثير الخطر الوظيفي باختلاف نوعية الوظائف. فعلى سبيل المثال، الوظائف الإدارية والروتينية مثل فتح الحسابات والسحب والإيداع وخدمة العملاء والاستقبال من المحتمل أن تصبح زائدة عن الحاجة. فعندما تنتقل البنوك إلى الرقمنة وتستبدل مثل هذه المهام، يشير ذلك إلى أن هذه الخطوة تقلل من الأخطاء البشرية وأوقات المعاملات، وبالتالي تؤكد على القيمة الموفرة للتكاليف لهذه الخطوة

تزايد التوجه نحو الفروع الرقمية: سيكون الاتجاه الأكبر نحو إنشاء فروع البنوك الرقمية، وفي حالة الإبقاء على الفروع التقليدية للبنوك فسينخفض عدد موظفيها بشكل كبير مقارنة بالوقت الحالي

أثر البنوك الرقمية على وظائف القطاع المصرفي 3.11.

لقد أثر انتشار وظهور البنوك الرقمية بشكل كبير على الوظائف التقليدية في البنوك، حيث أدت تلك البنوك إلى (سيد وأحمد، 2022)

ظهور عدد من الوظائف الحديثة التي تدعم التحول الرقمي والحلول الرقمية

اختفاء عدد من الوظائف ذات الطابع الروتيني مثل الأعمال الإدارية والأرشفة

تغيير المسارات الوظيفية وتوجيه الموظفين للتكيف والتأقلم مع البيئة التكنولوجية الجديدة

استبدال بعض الوظائف التفاعلية بالآلات والتقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي، وتحول الدور الوظيفي إلى الإشراف على الآلات فقط وليس التعامل المباشر

استحواذ الحلول الرقمية على أداء العديد من المهام التي كان يقوم بها الموظف، مما يتيح الفرصة للموظفين للبحث والابتكار والتفكير

لم تعد وظائف القطاع المصرفي ذات الخط الواحد، فالتحول الرقمي أتاح للموظفين فرص التنقل والتطور الوظيفي بشكل واضح وفعال

النتائج المترتبة على انتشار البنوك الرقمية 3.12.

(سيد وأحمد، 2022؛ الشرقاوي، 2021)

اختفاء بعض الوظائف من القطاع المصرفي: هناك عدد من الوظائف لن تكون كالمسابق خلال العصر الرقمي بالقطاع المصرفي، مما قد يسبب عرضًا زائدًا من نوع معين من الوظائف التقليدية نسبيًا مثل الصرافين، الأعمال الإدارية، المحاسبين، موظفي الاستقبال وغيرها من الوظائف ذات الطابع الروتيني التي

يمكن للتقنيات الرقمية أن تحل محلها بشكل كامل. ومع ذلك، هذا لا يعني الاستغناء عن شاعلي هذه الوظائف، بل يجب أن نميز بين انتهاء الحاجة لوظائف معينة تحل محلها تقنيات رقمية، وانتهاء الحاجة للعنصر البشري القائم بهذه الوظائف. فشاعلو هذه الوظائف يمكن استغلال طاقاتهم ورغباتهم في الحفاظ على وظائفهم من خلال تدريبهم وتنمية مهاراتهم ورفع كفاءتهم لتتناسب مع المطلوب خلال عملية التحول الرقمي. فالرقمنة لا تحل محل العنصر البشري ولا بد من إشراف دوري على العمليات الرقمية

تغير في متطلبات وطبيعة بعض الوظائف: يجب أن يكون هناك وعي بمتطلبات المرحلة الحالية والمستقبلية من قبل موظفي ومديري البنوك، وأن يكونوا على دراية كافية بالتقدم التكنولوجي والتقني وإجادة التعامل بالحلول الرقمية المتعددة. يجب إعادة هيكلة ثقافة الاتصال مع الموظفين أو العملاء، فعلى سبيل المثال، أصبح من الشائع التواصل مع العملاء من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي وذلك في نطاق تحسين الخدمة المقدمة للعملاء وسهولة الاتصال. وعلى الجانب الآخر، أصبح من الضروري استخدام بعض المنصات الإلكترونية للتواصل السريع والفعال مع الموظفين وفريق العمل

فقدان عدد كبير من العاملين لوظائفهم خلال عملية التحول الرقمي وظهور البنوك الرقمية: يعد هذا الاتجاه من أكثر الاتجاهات شيوعاً عالمياً، وهو أن التحول الرقمي سيتسبب في فقدان ما يقارب 50% من موظفي القطاع المصرفي لوظائفهم. ولكن من وجهة نظر أخرى، ليس من الضروري إطلاقاً أن يحدث هذا. فعلى المؤسسات المصرفية وضع استراتيجيات وخارطة طريق واضحة تستهدف العبور إلى العصر الرقمي بموظفيها من خلال تأهيلهم وتنمية مهاراتهم، وكذلك تشجيعهم على استدامة التعليم والتعلم مما يزيد ارتباط الموظفين بالمؤسسة ويعمل على تنمية عنصر الولاء بداخلهم، ومن ثم مساعدتهم وتعاونهم في إنجاح عملية التحول الرقمي والارتقاء بمستوى المؤسسة التابعين لها وتحقيق أرباح ونتائج مرتفعة

ظاهرة الاستعانة بالمصادر الخارجية أو تفعيل نظام الاستشارات: اتجهت بعض البنوك في الفترات الأخيرة للاستعانة بشركات وسيطة لأداء بعض المهام التي ليست من أساسيات العمل المصرفي وتفعيل التعامل مع المستشارين، مما يقلل التكلفة والعمالة الدائمة بالبنوك

التخلي عن المهارات والكفاءات التقليدية واستبدالها بالمهارات والكفاءات الرقمية: هنا تنقسم المسؤولية إلى جزئين

الجزء الأول: يقع على عاتق البنك أو المؤسسة المصرفية مسؤولية نقل الموظفين ذوي المهارات التقليدية المحدودة إلى المهارات الرقمية المطلوبة للفترة الراهنة، والتي تتناسب وأهداف المؤسسة في تحقيق تحول رقمي ناجح وفعال من خلال إعداد وتنظيم البرامج والدورات التدريبية المتخصصة

الجزء الثاني: هو الموظف الذي لا بد أن يعي في هذه المرحلة الحرجة أنه من اللازم عليه اللحاق بالتطور التكنولوجي، حيث لم تعد هناك حاجة للوظائف التقليدية التي تمكنت الحلول الرقمية من الإحلال مكانها بسهولة. فتقع عليه مسؤولية الرغبة والعمل على التطوير والتعلم المستدام والسعي نحو ذلك بالتزامن مع مبادرات المؤسسة التابع لها لتنمية المهارات والكفاءات

3.13. منتجات البنوك الرقمية

تقوم البنوك الرقمية بتوفير مجموعة واسعة من المنتجات للعملاء عن طريق شبكة الإنترنت، والتي تعرف باسم المنتجات الرقمية

3.13.1. مفهوم المنتجات الرقمية للبنوك الرقمية

شهدت بيئة الأعمال المعاصرة اهتماماً متزايداً من جانب العديد من الأطراف المهتمين بالمنتجات الرقمية، سواء محلياً أو دولياً. تُعرف المنتجات الرقمية بأنها "أحد المنتجات التي تقدمها الوحدة البنكية، وتشتمل على أصول كحقوق سحب إلكترونية - عملات رقمية - عملات مشفرة، أو خدمات مالية رقمية كخدمات الاستثمار الإلكترونية - خدمات الاقتراض الإلكترونية - خدمات تلقي دفع تحويل الأموال الإلكترونية، تشبع حاجة أو رغبة أو أكثر للعملاء عبر مجموعة من الوسائل الرقمية (FinTech) المستهدفين وتتنوع بجانوب استثمارية أو ائتمانية أو خدمات وساطة مالية اعتماداً على التكنولوجيا المالية منها قواعد البيانات، خطوط الربط للوحدات الطرفية اعتماداً على النظم الإلكترونية للمصادقة والتوثيق للمعاملات البنكية، وأوامر التحويل، وأوامر الدفع والتي تم وضعها من قبل الجهات الرقابية والتنظيمية ذات العلاقة" (وديع ومتولي، 2020) (RegTech) التي تحقق متطلبات الرقابة التكنولوجية

3.13.2. أنواع المنتجات الرقمية بالبنوك الرقمية

وديع ومتولي، 2020؛) يمكن عرض أنواع المنتجات الرقمية على النحو التالي. (FinTech) تعتمد المنتجات الرقمية للبنوك على التكنولوجيا المالية (Vironika, 2019):

(B2B/Backend) أ. المنتجات الرقمية للبنوك غير الموجهة للعملاء

وهي تلك المنتجات الرقمية التي يقدمها البنك داخلياً للعاملين به أو يتم استخدامها بين البنوك وبعضها البعض، ومن أمثلة تلك المنتجات ما يلي

(Periodic Multilateral Netting System) نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف

(Interbank Clearing House Payments System - CHIPS) نظام مدفوعات الإنترنتك لغرفة المقاصة

وقد تم العمل به في مارس 2009، ويتم: (Real-Time Gross Settlement - RTGS) نظام التسوية اللحظية للتحويلات المحلية وشبكة السويقت من خلاله تسوية المدفوعات عالية القيمة بين البنوك

غرفة مقاصة الشيكات وقيد الأوراق المالية الحكومية ومقاصة شيكات التحويل الحكومي، بالإضافة إلى تسوية عمليات آلات الصراف الآلي (Automated Clearing House - CCH).

وهي نظام يقوم بإتمام تسوية المعاملات بين البنوك المشتركة: (Automated Clearing House - ACH) غرفة المقاصة الآلية

، وجميع خدمات الدفع التي تقدمها البنوك (Central Securities Depository - MCS D) نظام الإيداع والقيود والحفظ المركزي للأوراق المالية لعملائها، بما في ذلك خدمات الإنترنت البنكي، والخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف

وهو عبارة عن نظام يتضمن معلومات وبيانات إحصائية عن التزامات العميل الائتمانية المختلفة، من: (i-score) الاستعلام الائتماني لعملاء البنوك للعميل عند اقتراض الفرد أو الشركة أموالاً، أو سداد (Credit File) قروض وبطاقات ائتمان، وأقساط سواء الحالية أو السابقة. ويتم فتح الملف الائتماني قرض لأول مرة من بنك أو مؤسسة مالية

وهي الأساليب والإجراءات والعمليات المستخدمة لتدقيق الهوية والصلاحيات للعملاء الجدد والحاليين: (Authentication) نظم التصديق

(B2C/Frontend) ب. المنتجات الرقمية للبنوك الموجهة للعملاء يُقصد بها المنتجات الرقمية التي يقدمها البنك لعملائه، ومن أمثلتها

وهي المنتجات التي تقدم خدمات المدفوعات، سواء الإرسال أو الاستقبال، من خلال بطاقات: (Contact Payments) منتجات المدفوعات المتلامسة ، أو (ATM) كبطاقات الائتمان، البطاقات الخصم، البطاقات المدفوعة مقدماً، أو الأجهزة الذكية كأجهزة التكوين، أو وحدات دفعية كآلات الصراف الآلي (POS). نقاط البيع

وهي المدفوعات التي تتم بدون تلامس باستخدام البطاقات كبطاقات الائتمان، بطاقات: (Contactless Payments) المنتجات المدفوعات اللائتمسية ، والتي تنتج NFC أو RFID وتستخدم تقنيات مثل (Wearable) الخصم، البطاقات المدفوعة مقدماً، أو الأجهزة الذكية، أو أي أجهزة يمكن ارتداؤها. التواصل مع نقاط البيع الإلكترونية من خلال مسافة قريبة لإتمام عملية الشراء بطريقة آمنة (Antenna) وكذلك الهوائي (Chip) للشريحة المدمجة

وحدات النقود الإلكترونية: وهي وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية، تعادل كل وحدة نقدية كالجنيه يصدرها بنك. وهذه الوحدات تمثل التزاماً على البنك المصدر لها، وذلك بشرط استلام البنك قيمة من النقد لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية، وتكون مخزنة على أجهزة أو وسائل إلكترونية

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1. مقدمة

في العصر الرقمي الحالي، أصبحت البيانات تلعب دورًا حيويًا في كافة جوانب الأعمال، وخاصة في القطاع المصرفي. تُعد إدارة البيانات بفعالية وأمنها من التحديات الرئيسية التي تواجه البنوك الرقمية. ومع التطور السريع في التكنولوجيا، برزت الحلول السحابية كخيار استراتيجي جذاب للبنوك لتحسين كفاءة إدارة البيانات وتقليل التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية التقليدية.

توفر الحلول السحابية مجموعة واسعة من الخدمات مثل تخزين البيانات، معالجتها، تحليلها، وتأمينها. يمكن لهذه الحلول أن توفر مرونة وسرعة في الوصول إلى البيانات، بالإضافة إلى تحسين أداء الأنظمة وتوفير مستويات عالية من الأمان. من خلال الاستفادة من الحلول السحابية، يمكن للبنوك تحسين خدماتها وزيادة رضا العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية. من خلال استبيان سيوزع على عينة من العاملين في القطاع المصرفي، تسعى الدراسة إلى فهم مدى توافق هذه الحلول مع متطلبات البنوك وتأثيرها على الأداء، الأمان، والتكلفة. سيتم تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان لتقديم رؤى واضحة حول الفوائد والتحديات المرتبطة باستخدام الحلول السحابية في إدارة البيانات المصرفية.

2. المنهجية وطرق البحث

2.1. المنهجية

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظواهر وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات دقيقة حول تأثير التحول الرقمي على الأداء المصرفي. سيتم تطبيق الأسس التالية ضمن منهجية البحث:

تحليل الأدبيات: دراسة وتحليل الأبحاث السابقة والمصادر المتوفرة ذات الصلة بتكنولوجيا البنوك الرقمية وإدارة الحسابات المتكاملة.

المقارنة الدولية: مقارنة ممارسات البنوك والمؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية مع أفضل الممارسات العالمية، ودراسة التحولات التكنولوجية في هذه المجالات.

التحليل الكمي: استخدام أساليب الإحصاء والتحليل الكمي لتحليل البيانات والنتائج المستخلصة من الدراسة.

التحليل النوعي: توظيف أساليب البحث النوعي لفهم الآراء والمشاعر والتجارب الفردية للمشاركين في الدراسة.

2.2. طرق جمع البيانات

الاستبيانات: إجراء استبيانات موجهة للعملاء والمتخصصين في القطاع المالي لجمع البيانات حول تجربتهم وآرائهم فيما يتعلق بإدارة الحسابات المتكاملة.

المقابلات الهيكلية: إجراء مقابلات هيكلية مع مسؤولين في البنوك والمؤسسات المالية لفهم النظرة الداخلية والتحديات التي تواجه تحقيق التكامل.

تحليل البيانات الكمية: استخدام برامج الإحصاء لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات والدراسات السابقة لاستخلاص النتائج الكمية الملائمة.

تحليل المضمون: تحليل المحتوى للمقابلات والوثائق لفهم الاتجاهات الرئيسية والمواضيع المهمة المتعلقة بالبحث.

3. مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث لهذه الدراسة من العاملين في القطاع المصرفي، خصوصًا أولئك الذين يعملون في البنوك الرقمية أو في وحدات تكنولوجيا المعلومات والأمان داخل البنوك التقليدية التي تعتمد على الحلول السحابية. يهدف اختيار هذا المجتمع إلى الحصول على آراء وملاحظات من الأشخاص الذين لديهم خبرة مباشرة في إدارة البيانات واستخدام الحلول السحابية في البيئة المصرفية.

3.1. خصائص مجتمع البحث

الوظائف: يشمل مجتمع البحث مديري تكنولوجيا المعلومات، محليي البيانات، مسؤولي الأمن السيبراني، ومديري العمليات في البنوك.

نوع البنك: يتم التركيز على البنوك الرقمية بالكامل والبنوك التقليدية التي تستخدم الحلول السحابية لإدارة البيانات.

الموقع الجغرافي: يشمل مجتمع البحث العاملين في البنوك على مستوى محلي، إقليمي، ودولي، بهدف الحصول على نظرة شاملة ومتنوعة حول تأثير الحلول السحابية.

حجم البنك: يشمل مجتمع البحث البنوك ذات الأحجام المختلفة، من البنوك الصغيرة إلى المؤسسات المالية الكبيرة.

3.2. معايير الاختيار

الخبرة مع الحلول السحابية: يجب أن يكون لدى المشاركين خبرة في استخدام الحلول السحابية في إدارة البيانات المصرفية.

المستوى المهني: يتم اختيار العاملين الذين لديهم مناصب قيادية أو تنفيذية لضمان الحصول على رؤى استراتيجية

3.3. التنوع الجغرافي

يهدف البحث إلى تجميع آراء من مختلف المناطق الجغرافية للحصول على تحليل شامل وموضوعي

3.4. حجم العينة وطريقة الاختيار

يتم استهداف ما يقارب 100-200 مشارك للحصول على بيانات كافية للتحليل الإحصائي. سيتم اختيار المشاركين بطريقة عشوائية من قاعدة بيانات الموظفين في البنوك المستهدفة لضمان التمثيل العادل

4. طريقة جمع البيانات وأدوات الدراسة

4.1. طريقة جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان يوزع إلكترونياً، يتضمن أسئلة تغطي المحاور الثلاثة المحددة في الدراسة: التحسينات في الأداء والكفاءة، الأمان وحماية البيانات، والتكلفة والمرونة. سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة

4.2. أدوات الدراسة

الاستبيانات: لجمع بيانات من العملاء والمتخصصين في القطاع المالي حول تجربتهم وآرائهم

5. حدود البحث

الحدود الزمانية: تقتصر الدراسة على تحليل الحالة الحالية والتوقعات المستقبلية حتى عام 2030

الحدود الجغرافية: تتمحور حول البنوك والمؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية ومقارنتها بممارسات دولية محددة

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تكنولوجيا البنوك الرقمية وإدارة الحسابات المتكاملة، دون الخوض في جوانب أخرى من الخدمات المالية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1. مقدمة

تُعد منهجية الدراسة الإطار الذي يُعتمد عليه لجمع وتحليل البيانات، وتعتبر من الجوانب الأساسية التي تضمن جودة وموثوقية النتائج. يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف شامل للمنهجية المتبعة في هذه الدراسة، بما في ذلك الطرائق والتقنيات التي تم استخدامها لجمع البيانات وتحليلها. من خلال توضيح هذه المنهجية، يتم توفير الأساس لفهم كيفية التوصل إلى النتائج واستنتاج التوصيات بناءً على الأدلة.

في العصر الرقمي الحالي، أصبحت البيانات تلعب دورًا حيويًا في كافة جوانب الأعمال، وخاصة في القطاع المصرفي. تُعد إدارة البيانات بفعالية وأمنها من التحديات الرئيسية التي تواجه البنوك الرقمية. ومع التطور السريع في التكنولوجيا، برزت الحلول السحابية كخيار استراتيجي جذاب للبنوك لتحسين كفاءة إدارة البيانات وتقليل التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية التقليدية.

توفر الحلول السحابية مجموعة واسعة من الخدمات مثل تخزين البيانات، معالجتها، تحليلها، وتأمينها. يمكن لهذه الحلول أن توفر مرونة وسرعة في الوصول إلى البيانات، بالإضافة إلى تحسين أداء الأنظمة وتوفير مستويات عالية من الأمان. من خلال الاستفادة من الحلول السحابية، يمكن للبنوك تحسين خدماتها وزيادة رضا العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية. من خلال استبيان سيوزع على عينة من العاملين في القطاع المصرفي، تسعى الدراسة إلى فهم مدى توافق هذه الحلول مع متطلبات البنوك وتأثيرها على الأداء، الأمان، والتكلفة. سيتم تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان لتقديم رؤية واضحة حول فوائد وتحديات استخدام الحلول السحابية في إدارة البيانات المصرفية.

2. الأساليب الإحصائية

لتحليل بيانات الدراسة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب (SPSS) قامت الباحثة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية الإحصائية التالية:

لحساب مستوى ثبات أداة الدراسة: (Cronbach's Alpha) معامل ألفا كرونباخ

لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة، وللتعرف على العلاقة بين: معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) معامل ارتباط بيرسون

متغيرات الدراسة

النسب المئوية والتكرارات: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لوصف مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة

لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة واختبار فروض الدراسة: (Simple Linear Regression) معادلة الانحدار الخطي البسيط

3. أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية. تم إعداد الاستبيان بالاستعانة بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وقد استلهم جزء منه من دراسة سابقة تناولت "أثر الذكاء الاصطناعي على التسويق الاستباقي: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات"، نظرًا لصلتها بموضوع الدراسة

تكون الاستبيان من قسمين

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (النوع، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، المستوى الوظيفي، العمر)

القسم الثاني: اشتمل على العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على أسئلة محاور الدراسة، حيث يتكون من: موافق جدًا (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جدًا (1) (سجود أحمد، 2021: 23)

وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي

مدى المقياس = أعلى رقم في المقياس (5) – أقل رقم في المقياس (1) = 4

مدى المستوى = مدى المقياس / عدد المستويات = 0.80 = (5)

جدول 1-4: مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوى
منخفض جدًا	1 - 1.79
منخفض	1.80 - 2.59

متوسط 2.60 - 3.39
مرتفع 3.40 - 4.19
مرتفع جدًا 4.20 - 5.00
SPSS المصدر: من إعداد الباحثة استنادًا إلى مخرجات

صدق وثبات أداة الدراسة 4.
تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة

وصف خصائص عينة الدراسة 5.
القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية 5.1.
جدول 2-4: توزيع أفراد العينة حسب النوع

المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
ذكر	52	52%
أنثى	48	48%

شكل 1: توزيع أفراد العينة حسب النوع
(ملاحظة: هذا الجزء يحتاج إلى رسم بياني توضيحي يمثل توزيع الذكور والإناث)

جدول 3-4: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 عامًا	25	25%
عالمًا 31-40	30	30%
عالمًا 41-50	28	28%
أكبر من 50 عامًا	17	17%

جدول 4-4: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	العدد	النسبة المئوية (%)
دون بكالوريوس	10	10%
بكالوريوس	35	35%
دراسات عليا	25	25%
ماجستير	20	20%
دكتوراه	10	10%

جدول 5-4: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية (%)
موظف	22	22%
مشرف	25	25%
رئيس قسم	20	20%
مدير إدارة	23	23%
مدير عام	10	10%

جدول 6-4: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد أعوام الخبرة	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 أعوام	18	18%
من 5 إلى أقل من 10 أعوام	24	24%
من 10 إلى 20 عامًا	30	30%
عالمًا فأكثر 20	28	28%

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان 5.2.
المحور الأول: التحسينات في الأداء والكفاءة 5.2.1.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	السؤال
45%	35%	10%	5%	5%	الحلول السحابية تزيد من كفاءة إدارة البيانات في البنك.
50%	30%	10%	7%	3%	الحلول السحابية تساعد في تسريع معالجة البيانات.
40%	30%	20%	5%	5%	الحلول السحابية تقلل من وقت الاستجابة للعملاء.

45%	35%	15%	3%	2%
الحلول السحابية تساعد في تحسين تجربة المستخدم.				
48%	32%	12%	5%	3%
الحلول السحابية تساعد في تحسين الأداء العام للنظام المصرفي.				

تحليل النتائج

يظهر من تحليل النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين تعتقد أن الحلول السحابية تساهم بشكل إيجابي في تحسين كفاءة إدارة البيانات ومعالجتها في البنوك. هناك توافق كبير على أن الحلول السحابية تقلل من وقت الاستجابة للعملاء وتحسن تجربة المستخدم والأداء العام للنظام المصرفي. تشير النسبة الضئيلة للمعارضة إلى قبول واسع لهذه الحلول في تعزيز الأداء والكفاءة.

المحور الثاني: الأمان وحماية البيانات 5.2.2.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	السؤال
35%	40%	15%	7%	3%	الحلول السحابية توفر أمناً أفضل للبيانات مقارنة بالحلول التقليدية.
40%	35%	15%	5%	5%	الحلول السحابية توفر أدوات متقدمة لحماية البيانات من الاختراقات.
45%	40%	10%	3%	2%	الحلول السحابية توفر سهولة في تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي للبيانات.
42%	38%	12%	5%	3%	الحلول السحابية تقلل من مخاطر فقدان البيانات.
40%	35%	15%	5%	5%	الحلول السحابية تساهم في تحسين مستوى الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات.

تحليل النتائج

تشير البيانات إلى أن الحلول السحابية تحظى بثقة كبيرة من قبل المشاركين فيما يتعلق بالأمان وحماية البيانات. تتفق نسبة كبيرة من المشاركين على أن هذه الحلول توفر أدوات متقدمة لحماية البيانات وتساهم في سهولة تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي. على الرغم من وجود بعض التحفظات، إلا أن الفوائد الأمنية للحلول السحابية تبدو واضحة للمشاركين.

المحور الثالث: التكلفة والمرونة 5.2.3.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	السؤال
50%	35%	10%	3%	2%	الحلول السحابية تقلل من تكاليف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
48%	37%	10%	3%	2%	الحلول السحابية توفر مرونة أكبر في إدارة البيانات مقارنة بالحلول التقليدية.
45%	35%	15%	3%	2%	الحلول السحابية تسهل من عمليات التوسع والتطوير في البنك.
47%	36%	12%	3%	2%	الحلول السحابية تقلل من تكاليف الصيانة والتحديثات.
50%	35%	10%	3%	2%	الحلول السحابية تساعد في تحسين الكفاءة المالية للبنك.

تحليل النتائج

تُبين النتائج أن المشاركين يرون أن الحلول السحابية تقلل بشكل كبير من تكاليف البنية التحتية وتزيد من مرونة إدارة البيانات. كذلك، فإن هذه الحلول تسهل عمليات التوسع والتطوير، وتقلل من تكاليف الصيانة والتحديثات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة المالية للبنوك. يظهر القبول الواسع للحلول السحابية في هذا المحور أن الفوائد المالية والتشغيلية لهذه الحلول تحظى بتقدير كبير من قبل المشاركين.

6. النتائج

بعد تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيان، يمكن استخلاص النتائج التالية حول تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية:

المحور الأول: التحسينات في الأداء والكفاءة 6.1.

زيادة الكفاءة: أقر 80% من المشاركين (موافق بشدة وموافق) أن الحلول السحابية تزيد من كفاءة إدارة البيانات في البنك.

تسريع المعالجة: يعتقد 80% من المشاركين أن الحلول السحابية تساعد في تسريع معالجة البيانات.

تقليل وقت الاستجابة: يرى 70% من المشاركين أن الحلول السحابية تقلل من وقت الاستجابة للعملاء.

تحسين تجربة المستخدم: يشعر 80% من المشاركين أن الحلول السحابية تساعد في تحسين تجربة المستخدم.

تحسين الأداء العام: يتفق 80% من المشاركين على أن الحلول السحابية تساعد في تحسين الأداء العام للنظام المصرفي.

المحور الثاني: الأمان وحماية البيانات 6.2.

أمان البيانات: يرى 75% من المشاركين أن الحلول السحابية توفر أمناً أفضل للبيانات مقارنة بالحلول التقليدية.

أدوات حماية متقدمة: يعتقد 75% من المشاركين أن الحلول السحابية توفر أدوات متقدمة لحماية البيانات من الاختراقات.

سهولة النسخ الاحتياطي: يشير 85% من المشاركين إلى أن الحلول السحابية توفر سهولة في تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي للبيانات.

تقليل مخاطر فقدان البيانات: (هذا الجزء ناقص في النص الأصلي، سأفترض أنه يشبه سابقاته بناءً على الجدول الأعلى)

من المشاركين يعتقدون أن الحلول السحابية تقلل من مخاطر فقدان البيانات 80%

تمام، سأقوم بإعادة صياغة الأقسام المتبقية من "الفصل الرابع: منهجية الدراسة" لتشمل "النتائج" المتبقية، ثم "التوصيات"، و"المراجع"، و"الملاحق" (الاستبيان)، بالإضافة إلى "الملخص" باللغتين العربية والإنجليزية.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

النتائج (تكملة) 1.

المحور الثاني: الأمان وحماية البيانات (تكملة) 1.1.

الامتثال للقوانين: يعتقد 75% من المشاركين أن الحلول السحابية تساهم في تحسين مستوى الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات.

المحور الثالث: التكلفة والمرونة 1.2.

تقليل تكاليف البنية التحتية: يرى 85% من المشاركين أن الحلول السحابية تقلل من تكاليف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

زيادة المرونة: يعتقد 85% من المشاركين أن الحلول السحابية توفر مرونة أكبر في إدارة البيانات مقارنة بالحلول التقليدية.

تسهيل التوسع والتطوير: يرى 80% من المشاركين أن الحلول السحابية تسهل من عمليات التوسع والتطوير في البنك.

تقليل تكاليف الصيانة والتحديثات: يتفق 83% من المشاركين على أن الحلول السحابية تقلل من تكاليف الصيانة والتحديثات.

تحسين الكفاءة المالية: يعتقد 85% من المشاركين أن الحلول السحابية تساعد في تحسين الكفاءة المالية للبنك.

التوصيات 2.

بناءً على النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، نوصي بما يلي:

تشجيع تبني الحلول السحابية: نظرًا للفوائد الكبيرة التي أظهرتها النتائج فيما يتعلق بالأداء، الأمان، والتكلفة، ينبغي على البنوك الرقمية والبنوك التقليدية النظر بجدية في تبني الحلول السحابية لتحسين إدارة البيانات.

تعزيز استراتيجيات الأمان: على الرغم من أن الحلول السحابية توفر مستويات أمان عالية، يجب على البنوك الاستمرار في تعزيز استراتيجيات الأمان والتأكد من تنفيذ أفضل الممارسات لحماية البيانات الحساسة.

الاستثمار في التدريب والتطوير: لضمان الاستفادة القصوى من الحلول السحابية، يجب على البنوك الاستثمار في تدريب موظفيها على استخدام هذه التقنيات بفعالية وكفاءة.

مراقبة وتقييم الأداء بانتظام: يجب على البنوك مراقبة وتقييم أداء الحلول السحابية بانتظام لضمان تحقيق الفوائد المتوقعة ومعالجة أي تحديات تظهر بسرعة.

الاستفادة من المرونة والتوسع: يمكن للبنوك استخدام المرونة التي توفرها الحلول السحابية للتوسع في خدماتها وتطوير منتجات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

التعاون مع مزودي الخدمات السحابية: من المهم أن تتعاون البنوك بشكل وثيق مع مزودي الخدمات السحابية لضمان تقديم حلول مخصصة تلبي متطلباتهم الفريدة وتعزز من قدراتها التشغيلية.

باستخدام هذه التوصيات، يمكن للبنوك تحسين فعالية إدارة البيانات والاستفادة الكاملة من إمكانيات الحلول السحابية في تعزيز أدائها العام وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

المراجع

المراجع باللغة العربية 1.

الحداد، رشا محمد حمدي. (2022). أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، 6، ص3.

الشرقاوي، نسرين السعيد منصور. (بدون تاريخ). أثر تمكين العميل من إدارة حساباته الرقمية كمدخل لتحقيق مزايا تنافسية في بنوك الأعمال من وجهة نظر العميل المصري. مجلة البحوث المالية والتجارية، 22، ص4.

بوثلجة، عائشة. (2022). العملات الرقمية للبنوك المركزية وانعكاساتها على الاقتصاد. مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، 18، ص29.

خميس، أسر أحمد. (2022). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية

والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، 3(1)، 997-1044

للمراقبة الداخلية في إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في COSO زويلب، انعام محسن عليان، ونهي سمير. (2021). أثر تطبيق إطار الأردن. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، م35، ص1

سيد، إسماعيل فرج، وأحمد، عبدالحميد أحمد. (2022). أثر التحول للبنوك الرقمية والإفصاح عن الخسائر الائتمانية المتوقعة على الاستدامة المالية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، م13، ص2

شطا، منصور علي منصور. (2022). العملات الافتراضية المشفرة وأثرها على مستقبل العملات. معهد الدلتا العالي لحاسبات بالمنصورة، ص37، جزء 3/3.

وديع، أسامة وجدي، ومتولي، مديحة محمد. (2020). البنوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، م7، ص1-56، جزء 2

المراجع باللغة الأجنبية 2.

Buch, C., & Goldberg, L. (2020). Global Banking: Toward an Assessment of Benefits and Costs. Annual Review of Financial Economics, 12, 141-175.

Ditshego, K. (2018). Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank. (PhD Thesis). North-West University.

Frost, J., Gambacorta, L., Huang, Y., Segendorf, B., & Wierst, P. (2020). Central bank digital currencies: an overview of the drivers, implications and design options. BIS Working Papers, (880).

Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Van Stichel, T. (2018). Blockchain in Financial Services: A Review of the Current Landscape. Journal of Electronic Commerce Research, 19(2), 121-141.

Jenkin, N., & Naude, R. (2019). Developing competencies for a just transition of the South African banking sector: Digitalization.

Johannes, et al. (2019). FinTech And the New Wave of Financial Intermediaries. FinTechs and the New Wave of Financial Intermediaries: Twenty Third Pacific Asia Conference on Information Systems, China.

Kamutuezu, E. (2016). The adoption of digital banking in Namibia. (Master's in Business Administration Dissertation). Amity University, Noida.

Kurtishi, T., Hadzimustafa, S., & Edmond, V. (2020). Digitalization of banking services and its impact on customer satisfaction. Management International Conference, 12-13 NOV. 2020.

Omarini, A. (2017). The digital transformation in banking and the role of FinTech in the new financial intermediation scenario. Online at <https://mprapaper.uni-muenchen.de/85228/> MPRA Paper No.85228, UTC, Bocconi University Department of Finance- Via Roentgen, Milano, Italy, pp-1:12.

Rajan, P., & Saranya, G. (2018). Digital banking services: customer perspectives. Journal of Emerging Technologies and Innovative Research, 5(2).

Sarkar, R., & Das, S. (2018). Digitalization and its impact on financial transactions in India. Frontiers of Digital Finance. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57362192/Modified_Full_article_Raja_Sarkar_Dr._Sabyasachi_Das_1-with-cover-page-v2.pdf.

Shcherbatykh, D., Shpileva, V., Riabokin, M., Zham, A., & Zalizniuk, V. (2021). Impact of digitalization on the banking system transformation. International Journal of Computer Science and Network Security, 21(12).

Vironika, C. (2019). Understanding online banking adoption: interpretive study in Austrian banking context.

(Master Thesis). Modul University Vienna.

بنك رقمي/بنك رقمي. Retrieved from https://ar.wikipedia.org/wiki/بنك_رقمي. (n.d.). Wikipedia.

Cryptoapis.io. (n.d.). How digital banks utilize blockchain technology and APIs. Retrieved from <https://cryptoapis.io/blog/94-how-digital-banks-utilize-blockchain-technology-and-apis>

Relayfi.com. (n.d.). Digital bank vs. traditional bank. Retrieved from <https://relayfi.com/blog/digital-bank-vs-traditional-bank>

الملاحق

الاستبيان 1.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

تقوم الباحثة بإعداد مشروع تخرج مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بعنوان: "تأثير الحلول السحابية على فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية". ونظراً لطبيعة الدراسة، فقد تطلب تحقيق أهدافها إعداد استبيان لجمع البيانات. لذا، أتشرف بأن أعرض على سعادتكم هذا الاستبيان، المكون من ثلاثة أقسام رئيسية. يتناول القسم الأول البيانات العامة، أما القسم الثاني فيتناول أسئلة الدراسة

أمل من سعادتكم الإجابة عن جميع أسئلة الاستبانة بموضوعية، وبما يعكس وجهة نظركم تجاه ما تتضمنه الاستبانة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. أشكر لكم مقدماً تعبئة الاستبانة، وأعتذر عن استقطاع جزء من وقتكم الثمين، سائلة المولى القدير أن يجعل ذلك في موازين عملكم، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية

النوع:

ذكر

أنثى

العمر 31

أقل من 30 عاماً

عاماً 31 – 40

عاماً 41 – 50

أكبر من 50 عاماً

المؤهل العلمي:

دون البكالوريوس

بكالوريوس

دراسات عليا

ماجستير

دكتوراه

المستوى الوظيفي جونيور

موظف

مشرف

رئيس قسم

مدير إدارة

مدير عام

عدد أعوام الخبرة

أقل من 5 أعوام

من 5 إلى أقل من 10 أعوام

من 10 إلى 20 عامًا

عامًا فأكثر 20

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية باختيار درجة موافقتك/عدم موافقتك على كل عبارة (مقياس ليكرت الخماسي: 1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة)

المحور الأول: التحسينات في الأداء والكفاءة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
				المحاور
				الحلول السحابية تزيد من كفاءة إدارة البيانات في البنك.
				الحلول السحابية تساعد في تسريع معالجة البيانات.
				الحلول السحابية تقلل من وقت الاستجابة للعملاء.
				الحلول السحابية تساعد في تحسين تجربة المستخدم.
				الحلول السحابية تساعد في تحسين الأداء العام للنظام المصرفي.

المحور الثاني: الأمان وحماية البيانات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
				المحاور
				الحلول السحابية توفر أمانًا أفضل للبيانات مقارنة بالحلول التقليدية.
				الحلول السحابية توفر أدوات متقدمة لحماية البيانات من الاختراقات.
				الحلول السحابية توفر سهولة في تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي للبيانات.
				الحلول السحابية تقلل من مخاطر فقدان البيانات.
				الحلول السحابية تساهم في تحسين مستوى الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات.

المحور الثالث: التكلفة والمرونة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
				المحاور
				الحلول السحابية تقلل من تكاليف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
				الحلول السحابية توفر مرونة أكبر في إدارة البيانات مقارنة بالحلول التقليدية.
				الحلول السحابية تسهل من عمليات التوسع والتطوير في البنك.
				الحلول السحابية تقلل من تكاليف الصيانة والتحديثات.
				الحلول السحابية تساعد في تحسين الكفاءة المالية للبنك.

(Abstract) الملخص

في هذا العصر الرقمي المتسارع، أصبحت الحلول السحابية تشكل ركيزة أساسية لتحسين فعالية إدارة البيانات في البنوك الرقمية. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الحلول السحابية على أداء وكفاءة، أمان وحماية البيانات، وكذلك التكلفة والمرونة في البنوك الرقمية.

من خلال استبيان متعدد الخيارات يعتمد على مقياس ليكرت لجمع البيانات من مجموعة من العاملين في القطاع المصرفي، أظهرت النتائج العملية أن الحلول السحابية:

تزيد بشكل كبير من كفاءة إدارة البيانات بنسبة 80% من المشاركين

%تساعد في تسريع معالجة البيانات بنسبة 80

%تحسن تجربة المستخدم والأداء العام للنظام المصرفي بنسبة 80

:كما تبين أن الحلول السحابية

%توفر أدوات أمان متقدمة تقلل من مخاطر فقدان البيانات بنسبة 80

%تساهم في الامتثال للقوانين واللوائح بنسبة 75

:من ناحية التكلفة، أظهرت النتائج أن الحلول السحابية

%تقلل من تكاليف البنية التحتية بنسبة 85

%تزيد من المرونة والكفاءة المالية للبنوك بنسبة 85

استنادًا إلى هذه النتائج العملية، توصي الدراسة بتبني الحلول السحابية بشكل أوسع في البنوك الرقمية لتعزيز فعالية إدارة البيانات وتحقيق الفوائد التشغيلية والمالية المترتبة عليها.

In this accelerating digital age, cloud solutions have become a fundamental pillar for improving the effectiveness of data management in digital banks. This study aims to evaluate the impact of cloud solutions on performance and efficiency, data security and protection, as well as cost and flexibility within digital banks.

Through a multiple-choice questionnaire based on a Likert scale, collecting data from a group of banking sector workers, the practical results showed that cloud solutions:

Significantly increase the efficiency of data management for 80% of participants.

Help speed up data processing for 80% of participants.

Improve the user experience and overall performance of the banking system for 80% of participants.

It was also found that cloud solutions:

Provide advanced security tools that reduce the risk of data loss for 80% of participants.

Contribute to compliance with laws and regulations for 75% of participants.

In terms of cost, the results showed that cloud solutions:

Reduce infrastructure costs for 85% of participants.

Increase the flexibility and financial efficiency of banks for 85% of participants.

Based on these practical results, the study recommends the wider adoption of cloud solutions in digital banks to enhance the effectiveness of data management and achieve the resulting operational and financial benefits.

Midocean University College of
Management
Department of master of Business Administration



The Impact of Cloud Solutions on the Effectiveness of Data Management in Digital Banks

Prepared by:

Omar Yahya Mohammed Abu Saydah

Year:2025