



P-ISSN: 1680-9300

E-ISSN: 2790-2129

المجلد (25)، العدد (1)

ص.ص 32-41

دور قدرات تقانة المعلومات في تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الاهلية في الموصل

عبدالله هاشم البله، هاني رمضان علو، عبدالله عبدالحق خميس

قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، الموصل، العراق

المستخلص

تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل الدور الذي تلعبه قدرات تقانة المعلومات في المصارف الأهلية في تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية التي تُقدّم للزبائن في بيئة مصرفية تنافسية. وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم وضع عدد من الفرضيات الدراسية لاختبار العلاقة والتأثير بين قدرات تقانة المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية المقدمة. وتم جمع بيانات الدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على عينة من القيادات الإدارية في بعض المصارف الأهلية بمحافظة نينوى، وذلك لدورهم المحوري في وضع الاستراتيجيات على مستوى الإدارة العليا، فضلاً عن العاملين في أقسام تقانة المعلومات في هذه المصارف، وتوصلت الدراسة إلى هناك علاقة ارتباط قوية بين قدرات تقانة المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية في المصارف عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: قدرات تقانة المعلومات، الخدمات المصرفية الرقمية، المصارف الاهلية.

1. المقدمة

في عصر التحول الرقمي المتسارع، أصبحت تقانة المعلومات عنصراً أساسياً في تعزيز أداء المؤسسات والقطاعات المختلفة، ويشهد القطاع المصرفي تطوراً كبيراً بفضل الاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة والخدمات الرقمية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية توقعات الزبائن بشكل أفضل، ومع التطورات السريعة في مجال تقانة المعلومات، أصبحت القدرات التقانة عاملاً أساسياً في تمكين المصارف من مواجهة التحديات الاقتصادية والمنافسة المتزايدة على المستوى العالمي (عبدالرحمن، 2022).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الحاسم الذي تلعبه قدرات تقانة المعلومات في تعزيز العمليات المصرفية وتقديم الخدمات المصرفية الرقمية وتحقيق التكامل بين الأهداف الاستراتيجية للمصارف واحتياجات الزبائن، وستتناول الدراسة التحليل

2. منهجية البحث

2.1 مشكلة البحث:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، أصبحت المؤسسات المصرفية تسعى جاهدة لمواكبة التطورات التقنية لضمان تحسين خدماتها وتلبية احتياجات عملائها، تلعب قدرات تقانة المعلومات دوراً محورياً في تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية، حيث تمكن المصارف من تقديم خدمات مبتكرة وأكثر كفاءة وأماناً، ومع ذلك، تواجه المصارف الأهلية في الموصل تحديات متعددة في توظيف هذه القدرات بالشكل الأمثل لتحقيق الفائدة المرجوة.

من هنا، تبرز مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على مدى مساهمة قدرات تقانة المعلومات في تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في مدينة الموصل. وتسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل التالي: ما

مجلة بحوث مستقبلية

المجلد 1، العدد 1 (2025).

أُستلم البحث في 16 تشرين الأول 2024؛ قبل في 2 كانون الثاني 2025

ورقة بحث منظمة: نُشرت في 27 كانون الثاني 2025

البريد الإلكتروني للمؤلف المراسل: abdullah_hashim@uomosul.edu.iq

الاهلية المشمولة بالدراسة في مدينة الموصل، وهي: مصرف الجنوب الإسلامي، مصرف المال الاسلامي، والمصرف الثقة الدولي.

2.6 الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة حجر الأساس لأي بحث علمي، حيث تسلط الضوء على الجهود العلمية التي تناولت موضوع البحث من زوايا متعددة، مما يساهم في بناء معرفة متراكمة تساعد في فهم القضايا المطروحة وفيما يلي بعض الدراسات السابقة:

- دراسة أبو عجوة (2020) الموسومة: أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك الوطنية في قطاع غزة.

تعد الدراسة السابقة من أقرب الدراسات الى الدراسة الحالية لتناولها اثر تقانة المعلومات على الخدمات المصرفية، حيث أجرى الباحث مسح ميداني لعدة مصارف وبنوك في قطاع غزة في فلسطين وكان حجم العينة 250 من الافراد العاملين في تلك المصارف، وخلصت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات وجودة الخدمات المصرفية من ناحية (الاتصالات والموارد البشرية والموارد المادية) اما فيما يخص البرمجيات وقواعد البيانات فكان اثرها ضعيفا على جودة الخدمات المصرفية، كما أوصى الباحث بضرورة توفير البرمجيات ذات الجودة العالية لدعم الاعمال المصرفية وتوفير التدريب الكافي للكادر العامل في المصارف.

- دراسة مراد (2015) الموسومة: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية.

تناولت الدراسة السابقة الكشف عن اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في مصرف الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر المستفيدين من خلال تقديم الخدمة بالشكل الالكتروني مما يساعد على تقليل التكاليف والوقت المطلوب لمعالجة طلبات الزبائن، وظهرت الدراسة رضا على مستوى الخدمة المقدمة من قبل المصرف انق الذكر من حيث الأمان والاعتمادية والوصول السريع بمستوى متوسط، كما اوصت الدراسة بضرورة توسعة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصرف وزيادة الصرافات الالية وإصدار البطاقات الائتمانية بشكر أكبر لمواكبة سوق العمل وتلبية احتياجات الزبائن المتزايدة.

- دراسة سعيدي وأخرون (2022) الموسومة: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج وكالة بسكرة. تعتبر هذه الدراسة مشابهة الى حد كبير للدراسة السابقة والتي تناولت الكشف عن اثر استخدام تقانة المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال اعتماد الأساليب الالكترونية للاتصال بالزبائن وتقديم الخدمات اليهم، وتناولت الدراسة بنك الخليج وكالة بسكرة كعينة الدراسة والعينة المبحوثة هم موظفي المصرف وقد بلغت 30 فرد، ولقد توصلت الدراسة الى وجود دور كبير لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية ببنك الخليج وكالة بسكرة عند مستوى معنوية 0.05.

- دراسة (2010) Ombati et al. الموسومة:

Technology and Service Quality in the Banking Industry: Importance and Performance of Various Factors Considered in Electronic Banking Services

هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين تقنيات المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في

مدى تأثير قدرات تقانة المعلومات على الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الأهلية بالموصل؟

2.2 أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة إلى الدور الحيوي الذي تلعبه قدرات تقنية المعلومات في تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية على المستويين العالمي والمحلي، ولا سيما في ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية، وتُعد قدرات تقنية المعلومات من العوامل الرئيسية التي تمكن المؤسسات المصرفية من تحسين خدماتها الرقمية، بما يضمن تيسير وصول هذه الخدمات إلى مختلف شرائح المجتمع، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، كما تسهم هذه القدرات في تقليل الفجوة الرقمية ودعم الابتكار، مما يساعد المصارف على تلبية متطلبات الزبائن المتزايدة في بيئة مالية تنافسية وديناميكية.

2.3 أهداف الدراسة:

- توضيح مفهوم قدرات تقانة المعلومات من خلال استعراض أهميتها وأبعادها المختلفة، وتبسيط الضوء على دورها في دعم الابتكار وتعزيز الكفاءة في المؤسسات.

- التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية من حيث أهميتها في العصر الحديث، ودراسة أنواعها المتعددة ودورها في تحسين تجربة الزبائن وتسهيل العمليات المصرفية.

- تقديم نتائج وتوصيات عملية بناءً على نتائج التحليل، بهدف مساعدة المؤسسات المصرفية في تحسين استراتيجياتها، وتعزيز الاستفادة من قدرات تقانة المعلومات التي تمتلكها، لزيادة كفاءة خدماتها المصرفية الرقمية، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

2.4 فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضية رئيسية مفادها:

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين قدرات تقانة المعلومات وتعزيز الخدمات المصرفية الرقمية.

- لا يوجد تأثير لقدرات تقانة المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية.

2.5 أساليب جمع البيانات والمعلومات:

- تم الاعتماد على المراجع والدوريات العلمية والانتزنت لغرض بناء الجانب النظري بما يعزز أهداف الدراسة.

- في الجانب العملي، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها ومعالجتها، وقد تكونت الاستبانة من جزأين إذ تناول الجزء الأول منها بعد قدرات تقانة المعلومات، بينما تناول الجزء الثاني بعد الخدمات المصرفية الرقمية، وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي (اتفق، محايد، لا أتفق) لتقييم ردود المجيبين، وتم توزيع 40 استمارة على عينة الدراسة، واسترجاع 32 استمارة صالحة، في حين كانت 6 استمارات غير صالحة، وتمثلت عينة الدراسة في المسؤولين الإداريين والموظفين العاملين في قسم تقانة المعلومات في المصارف

متاحة للجميع، إلا أن الأداء المتميز الذي حققته المصارف باستخدامها دفعها إلى الدراسة عن وسائل لتجنب التقليد والمحاكاة، ونتيجة لذلك تركز الاهتمام على تطوير قدرات تقانة المعلومات واستغلالها بشكل أمثل، وظهرت تصنيفات متعددة لهذه القدرات، حيث صنفها بعض الباحثين إلى (قيمة وتنافسية ودنيامية)، وصنفها آخرون إلى (داخلية وخارجية)، بينما ركز البعض على (قدرات إدارية وفنية). والأهم من ذلك أن هذه القدرات تهدف إلى تمكين منظمات الأعمال من التكيف مع التغيرات السريعة والتطورات المتلاحقة في البيئات التنافسية والعالمية، ولتسليط الضوء على هذه المفاهيم وأبعادها، وارتأينا أن يتم التركيز على استعراض مفاهيم قدرات تقانة المعلومات والمفاهيم المقاربة لها، وفق الآتي:

3.1 مفهوم قدرات تقانة المعلومات:

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، أصبح مفهوم قدرات تقنية المعلومات حجر الزاوية لنجاح المنظمات في بيئات الأعمال المعاصرة، ويشير هذا المفهوم إلى الإمكانيات التي تمتلكها المؤسسات لتطوير واستغلال البنية التحتية التقنية والأنظمة المعلوماتية لدعم عملياتها الأساسية وتعزيز تنافسيتها، وتتميز هذه القدرات بكونها ليست مقصورة على الجانب التكنولوجي فقط، بل تشمل أيضاً المهارات الإدارية والتنظيمية التي تمكن المؤسسات من التكيف مع التحولات المستمرة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية (Thabit et al., 2021).

تتجلى أهمية قدرات تقنية المعلومات في دورها المحوري في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الابتكار وتقديم حلول تقنية تدعم اتخاذ القرار، فهي تمثل الرابط بين الموارد التقنية والإدارية للمنظمة، مما يعزز قدرتها على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وقد أكدت دراسة (Lu and Ramamurthy, 2011)، أن المؤسسات التي تستثمر في بناء قدرات تقنية معلومات متكاملة تمتلك مرونة أعلى لمواجهة التحديات السوقية، فضلاً عن قدرتها على خلق قيمة مضافة لعملائها.

ويعرفها (Pebrianto and Djahmuh, 2013) على أنها قدرة المصرف في تطوير وتنفيذ وإدارة خدمات تقانة المعلومات وتأثيرها على استغلال الموارد المتاحة وتحويلها إلى ابتكارات واستراتيجيات أعمال مبتكرة، مما يساهم في الحفاظ على تميز الأداء المصرفي، ويعرفها الشمري، (2014) بأنها قدرة المنظمة على توظيف قدرات تقانة المعلومات في دعم وتعزيز كفاءاتها ومهاراتها، إلى جانب إدارة المعرفة بشكل فعال، مما يتيح تحقيق الأهداف المرجوة وسط بيئة تنافسية متزايدة وتغيرات سريعة، أما قاسم (2015) فيرى بأن قدرات تقانة المعلومات تشمل الأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال المستخدمة في تنفيذ الأعمال بدقة وفعالية، وتتميز هذه القدرات بإمكانية جمع وتحليل وتنظيم كميات ضخمة من البيانات، بالإضافة إلى تخزينها واسترجاعها بسرعة عند الحاجة، مما يعزز الكفاءة والسرعة في إنجاز المهام.

بينما يرى حسن (2017) ومهدي وعبدالله (2020) أن قدرات تقانة المعلومات هي مجموعة من الإمكانيات والموارد التي تمتلكها المنظمة لتسخيرها في مواجهة التغيرات السريعة في بيئتها التشغيلية، وتعتمد هذه القدرات بشكل كبير على بنية تحتية قوية وموارد بشرية ذات كفاءة عالية في مجال التكنولوجيا، وتستخدم هذه الأدوات لربط مكونات تقانة المعلومات مع بعضها البعض، مما يساعد المنظمة على توليد ميزة تنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل فعال.

البنوك في دولة كينيا، وتم جمع بيانات 120 مشاركاً من خلال استمارة استبيان لمستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية من الزبائن، وخلصت الدراسة إلى رضا الزبائن عن مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تم تديدها من قبل المصارف من أهمها معالجة الشكاوى بشكل سريع والتوفر على مدار 24 ساعة وسهولة استخدام تطبيقات المصارف على أجهزة المحمول واستخدام أجهزة الصراف الآلي.

- دراسة (Bhatt and Grover, 2005) الموسومة:

Types of Information Technology Capabilities and Their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study.

استعرضت الدراسة الحالية العلاقة بين تقنيات المعلومات والميزة التنافسية للمؤسسة، وتميزت الدراسة بتصنيف القدرات إلى ثلاث أنواع هي القدرات القيمة، التنافسية، والديناميكية، وتعرض نموذجاً يصف العلاقات بين هذه القدرات والميزة التنافسية، وتم اختبار هذا النموذج تجريبياً باستخدام بيانات تم جمعها من كبار مسؤولي تكنولوجيا المعلومات في 202 شركة تصنيع، وأظهرت الدراسة أن جودة بنية العلاقات والخبرة التجارية، إلى جانب شدة التعلم التنظيمي كقدرة ديناميكية، تلعب دوراً حاسماً في تعزيز قدرة تقنية المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في السوق.

- دراسة (Lin, 2007) الموسومة:

Information Technology Capability and Value Creation: Evidence from the US Banking Industry.

تناولت هذه الدراسة قدرة تكنولوجيا المعلومات (ITC) في المؤسسات وأثرها على خلق القيمة الاقتصادية وتحقيق الميزة التنافسية، استندت الدراسة إلى عينة عرضية شملت 155 مؤسسة مصرفية، حيث تم تحليل التأثيرات الرئيسية والتفاعلية لقدرات تكنولوجيا المعلومات واستثمارات رأس المال البشري على خمسة مؤشرات لأداء المؤسسات، وتشير النتائج إلى أن كلاً من قدرات تكنولوجيا المعلومات واستثمارات رأس المال البشري يساهمان بشكل مباشر في تعزيز الأداء العام لخلق القيمة في المؤسسات المصرفية.

ويلاحظ مما سبق بأن دراستنا الحالية تقدم منظوراً مميّزاً ومختلفاً عن الدراسات السابقة التي ركزت بشكل عام على دور تقنية المعلومات في الخدمات المصرفية، إذ تهدف الدراسة إلى استكشاف قدرات تقنية المعلومات وإمكاناتها الحقيقية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية، مع التركيز على سد الفجوة البحثية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت هذا الجانب بعمق، كما تنفرد دراستنا ببيئة تطبيقها، حيث تتناول المجتمع العراقي، وتحديداً مدينة الموصل، مما يعكس خصوصية حداثة تعامل أفراد هذا المجتمع مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتأثير المستوى التعليمي والثقافة الرقمية على مخرجات الدراسة.

3. الإطار النظري

شهد عصر تقانة المعلومات تحولاً كبيراً في حياة الأفراد والمنظمات والمجتمعات عموماً، والمصارف بشكل خاص، وأدى هذا التحول إلى تغيير أساليب عمل المصارف وممارساتها، ومع الانتشار الواسع لعناصر تقانة المعلومات، بدأت المصارف تدرك أن امتلاك هذه التقنيات يمنحها ميزة تنافسية، وبالرغم من أن هذه التقنيات أصبحت

3.1.1 أهمية قدرات ثقافة المعلومات:

ان سعي المنظمات لاعتماد ثقافة المعلومات والتركيز على تنمية قدراتها المختلفة يأتي نتيجة الاقتناع العميق بأهمية هذه الثقافة وخاصة دورها الاستراتيجي، هذا الدور يتجسد في مساهمتها عبر قدراتها المتنوعة وفي تحقيق فوائد ومكاسب استراتيجية متعددة مثل دعم عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتعزيز الاتصالات الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى ذلك تُسهم ثقافة المعلومات في اكتشاف وتحقيق التكامل الأفقي والعمودي داخل المنظمة مما يعزز من كفاءة أداؤها وتحسين عملياتها (العززي، 2008)، وتبرز أهمية قدرات ثقافة المعلومات في النقاط التالية:

- تحسين الكفاءة التشغيلية: ثقافة المعلومات تساهم في تسريع العمليات وتحسين جودة العمل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية (Alavi and Leidner, 2001).
- دعم اتخاذ القرارات: توفر ثقافة المعلومات تحليلات وبيانات دقيقة تساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فعالية (Sabherwal and Jeyaraj, 2015).
- زيادة التنافسية: تسهم قدرات ثقافة المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية من خلال تحسين الخدمات والابتكار المستمر (Bharadwaj, 2000).
- التكامل التنظيمي: تساهم في تحقيق التكامل بين وحدات العمل، مما يزيد التعاون الداخلي ويقلل من الفجوات التشغيلية (Melville et al., 2004).
- الاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة: تمكن الشركات من التكيف السريع مع التغيرات السوقية والبيئية، مما يعزز استمرارية الأعمال (Lu and Ramamurthy, 2011).
- تحقيق الابتكار المستمر: تسهل قدرات ثقافة المعلومات تطوير منتجات وخدمات جديدة، مما يعزز من قدرة الشركات على الابتكار (Rai et al., 2006).

3.1.2 أبعاد قدرات ثقافة المعلومات:

يعد تحديد أبعاد قدرات ثقافة المعلومات موضوعاً رئيسياً تناولته العديد من الأدبيات الحديثة، حيث تختلف الآراء حول دقتها بناءً على ميادين الدراسة وأهداف الدراسات المختلفة، ومع ذلك يمكن تلخيص أبعاد قدرات ثقافة المعلومات بناءً على توافق الآراء بين الباحثين على وجود مجموعة من العناصر الأساسية التي تشمل البنية التحتية لثقافة المعلومات والمهارات الفنية والقدرات الإدارية (Thabit, 2019)، وتبرز أهمية هذه الأبعاد في كيفية مساهمتها في تعزيز المرونة التشغيلية وزيادة التنافسية في السوق من خلال تحسين التكامل بين العمليات وتعزيز الابتكار، بالإضافة إلى ذلك أظهرت الأبحاث الحديثة أهمية التركيز على قدرة المنظمات في التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة واستخدام ثقافة المعلومات لتعزيز القدرات الاستراتيجية، مما يجعل هذه الأبعاد محورية في تحقيق الأداء المتفوق والاستجابة الفعالة للتغيرات السوقية، ويمكن تلخيص ابعاد قدرات ثقافة المعلومات بالآتي (Wade and Hulland, 2004)، (Thabit and Jasim, 2017):

- البنية التحتية لثقافة المعلومات: تتضمن الأنظمة المادية مثل الأجهزة والشبكات والأنظمة البرمجية التي تدعم العمليات التجارية اليومية. البنية التحتية لثقافة المعلومات تعتبر حجر الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات لضمان سلسلة

العمليات التشغيلية وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتتيح الوصول إلى الموارد الرقمية بسهولة، مما يعزز استمرارية الأعمال وتكامل العمليات الداخلية.

- المهارات الفنية: تمثل هذه المهارات القدرة على بناء وصيانة نظم ثقافة المعلومات داخل المؤسسة. تتطلب هذه المهارات خبرة في التعامل مع الأدوات التقنية المعقدة، بما في ذلك البرمجيات والشبكات والأنظمة الأمنية. وجود فريق عمل يمتلك هذه المهارات يعد أساسياً لضمان الأداء الأمثل للنظام التقني وإصلاح الأعطال بفعالية وسرعة.

- القدرات الإدارية: تتعلق هذه القدرات بمدى قدرة المنظمة على تصميم وتطبيق استراتيجيات فعالة لثقافة المعلومات. تشمل هذه القدرات مهارات التخطيط والتنسيق بين فرق العمل التقنية والإدارية لضمان تحقيق أهداف الشركة بطريقة متكاملة، وكذلك الاستفادة من ثقافة المعلومات لتعزيز الابتكار وتطوير الأعمال.

- المرونة والاستجابة: هذه القدرة تعني قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل والتكنولوجيا. تحتاج المؤسسات إلى المرونة في التعامل مع الابتكارات التكنولوجية الجديدة والتحول في السوق، وذلك للاستجابة بسرعة للتحديات والفرص، مما يزيد من قدرتها على المنافسة في السوق المتغيرة باستمرار.

- التكامل التنظيمي: يشير التكامل التنظيمي إلى قدرة ثقافة المعلومات على ربط العمليات المختلفة داخل المنظمة، مما يتيح تدفق المعلومات بسلاسة بين الأقسام والإدارات، وهذا التكامل يعزز التعاون ويقلل من الفجوات التشغيلية، وبالتالي يزيد من كفاءة العمليات التنظيمية ويساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بطريقة أكثر انسجاماً وتنسيقاً.

3.2 الخدمات المصرفية الرقمية:

فرضت التحولات العالمية والتقدم التكنولوجي السريع على البنوك ضرورة اعتماد استراتيجيات تمكنها من مواكبة التطورات وتلبية احتياجات عملائها، لذا لجأت البنوك إلى استخدام قنوات اتصال رقمية جديدة تتيح للزبائن الحصول على المعلومات المصرفية بيسر وسهولة (الراشد، 2022، 112)، وقد أحدثت منصات الخدمات الرقمية ثورة في صناعة الخدمات المصرفية من خلال تمكين المستخدمين من الوصول إلى الخدمات المصرفية وإجراء المعاملات على هواتفهم وأجهزة الحاسوب المحمولة دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى فروع المصرف أو أجهزة الصراف الآلي لإجراء المعاملات المصرفية مقابل دفع رسوم مالية على تلك المعاملات (Thabit et al., 2016)، وقد أدى ذلك إلى الاستغناء عن الحاجة إلى المباني المصرفية المادية، لاعتماد الخدمات المصرفية الرقمية على أحدث التقنيات مثل الحوسبة السحابية، وتوفير منصة سهلة الوصول لجميع الزبائن، وعادة ما تكون هذه الخدمات متاحة مجاناً، وهذا بالتالي سيسمح للبنوك بالتركيز على تحسين وتوفير الخدمات المصرفية الرقمية المؤتمنة بالكامل، مما يعزز رضا الزبائن والاحتفاظ بهم، وقد تطور عدد المستفيدين عالمياً من الخدمات المصرفية الرقمية وذلك للإقبال المتزايد على هذه الخدمات وكما موضح في الشكل التالي (بن سالم، 2024)، (Mwababa and Chrine, 2024):

- تحسين المركز التنافسي للبنك: تمنح الخدمات المصرفية المصرف ميزة تنافسية من حيث السرعة والكفاءة، مما يعزز قدرته على جذب المزيد من الزبائن وزيادة حصته في السوق.

- تحقيق السرعة والكفاءة في إنجاز الأعمال: تساهم الخدمات المصرفية في تسريع العمليات المصرفية وتحسين كفاءتها مقارنة بالطرق التقليدية، مما يوفر الوقت والجهد.

- خفض تكاليف التشغيل: تساهم الخدمات المصرفية في تقليل التكاليف التشغيلية والحاجة إلى المعاملات الورقية وهذا يتيح للبنك الاستفادة من الموارد بشكل أكثر فعالية.

- زيادة كفاءة الأداء: يمكن تحسين كفاءة الأداء المصرفي وتحقيق مستوى أعلى من الدقة وتقليل الأخطاء البشرية من خلال أتمتة العديد من العمليات المصرفية.

- توفير خدمات عبر الحدود: يمكن للبنك تقديم خدماته المصرفية لعملائه في أي مكان في العالم دون التقيد بالحدود الجغرافية ودون الحاجة إلى التواجد الفعلي في فروع المصرف المحلية.

3.2.3 أنواع الخدمات المصرفية الرقمية:

الخدمات المصرفية الرقمية متنوعة وتشمل مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو من خلال التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية. فيما يلي بعض الأنواع والخدمات الرئيسية (عبدالرحمن، 2022)، (Sadeghimanesh and Samadi, 2013)، (الصادي، 2023):

- المحفظة الإلكترونية (Electronic Wallet): إجراء المدفوعات الإلكترونية عبر الهاتف المحمول باستخدام محفظة إلكترونية مرتبطة بشريحة الهاتف، بإشراف المصرف المركزي.

- تطبيقات الجوال المصرفي (Mobile Banking Apps): وتتضمن حزمة من الخدمات مثل إدارة الحسابات والوصول إلى الخدمات من خلال واجهة هاتفية محسنة. وتلقي إشعارات فورية بالمعاملات، وإدارة وإيقاف بطاقات الخصم أو الائتمان. واستخدام خدمات مثل Apple Pay و Google Pay.

- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Online Banking): وتتضمن حزمة من الخدمات مثل إدارة الحسابات ومتابعة الرصيد وتحويل الأموال بين الحسابات محلياً ودولياً وسداد فواتير الخدمات مثل الكهرباء وتقديم طلبات لفتح حسابات جديدة عبر الإنترنت.

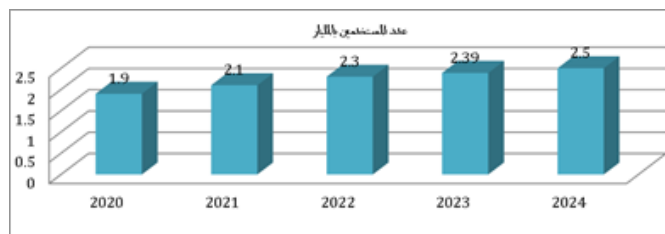
- الخدمات المصرفية عبر قنوات التواصل الاجتماعي: بعض البنوك تقدم دعماً للزبائن عبر قنوات التواصل الاجتماعي، مما يسهل إدارة الأموال ويعزز تجربة المستخدم.

- الخدمات المصرفية الذاتية (Self-Service Banking): وتتضمن حزمة من الخدمات مثل:

أ. الصراف الآلي (ATM): سحب الأموال وإيداع الشيكات والتحقق من الرصيد.

ب. الاكشاك المصرفية الرقمية: مواقع تفاعلية لإجراء معاملات مصرفية ذاتياً.

- الخدمات المالية المتخصصة: وتتضمن حزمة من الخدمات مثل:



الشكل (1): تطور عدد المستخدمين من الخدمات المصرفية الرقمية عالمياً

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بن سالم (2024)

3.2.1 مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية

هناك العديد من المصطلحات المتقاربة والتي قد تعطي ذات المعنى، فقد استخدم البعض مصطلح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت وغيرها من المصطلحات التي تشير إلى نفس الغرض وهي قيام الزبون بإدارة حساباته عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول وعليه سيتم عرض بعض ما جاء به الكتاب والباحثين، حيث يمكن تعريف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها توفير الخدمات المالية للزبائن عبر الإنترنت مما يتيح للأفراد القدرة على تحويل وتداول العملات الأجنبية والتسوق عبر الإنترنت والاستفادة من خدمات مالية أخرى، وهذه الخدمات لا توفر فقط الراحة للمستخدمين، بل تساهم أيضاً في خفض تكاليف التشغيل للبنوك (Jasim and Raewf, 2020)، ويرى بن موسى (2020) بأنها الخدمات والبرمجيات الضرورية للأعمال المصرفية التي يوفرها المصرف المتواجد عبر الإنترنت كلياً، ويسمح للزبائن من خلالها بتنفيذ كافة العمليات المصرفية من أي مكان يتواجدون فيه من خلال الاتصال بالإنترنت، مما يلغي الحاجة إلى زيارة مقر المصرف، ووفقاً لدراسة البله (2019) تعتمد الخدمات المصرفية الرقمية على تقانة المعلومات والاتصالات عبر الإنترنت بشكل كامل، وهو ما يمكن الزبائن من الوصول إلى جميع العمليات المصرفية في أي زمان ومكان، ومن هذه الخدمات أجهزة الصراف الآلي والمصرف المنزلي وموبي كاش والرسائل المصرفية وطاقات الدفع الإلكترونية وغيرها، ويعرفها العفيف والزعي (2023) بنموذج تشغيلي قائم على التكنولوجيا لتبادل المعلومات وإجراء المعاملات بين البنوك والزبائن، وهذا على العكس من إجراء المعاملات بالطريقة التقليدية وجهاً لوجه، حيث يمكن للزبائن والبنوك التفاعل مع بعضهم البعض من خلال الأجهزة الإلكترونية مثل: الهواتف الذكية، الأجهزة الإلكترونية وتطبيقات الويب على الإنترنت.

3.2.2 مزايا الخدمات المصرفية الرقمية:

تقدم الخدمات المصرفية الرقمية مجموعة من الفوائد التي تعود بالنفع على البنوك والزبائن على حد سواء، ومن أبرز هذه المزايا (رمزي وبلعايب، 2022):

- تقديم خدمات مالية جديدة: يمكن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية التي تلبي احتياجات الزبائن المتزايدة، وتساعد على توسيع نطاق الأنشطة المصرفية لتشمل الأسواق المحلية والدولية.

- زيادة رضا الزبائن وتعزيز الثقة: تساهم الخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة الزبائن وزيادة رضاهم من خلال تقديم خدمات أكثر مرونة وسهولة في الوصول إليها، كما تعزز الثقة الزبائن بالبنوك وشعورهم بالراحة والأمان أثناء إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت.

لطبيعة كل دولة ونظامها المصرفي، فيما يلي أهم هذه العقبات (ضاهر، 2017، 74-75):

- معوقات البنية التحتية: تتطلب الخدمات المصرفية الرقمية بنية تحتية قوية تقوم على أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، لضمان جاهزية الشركات والمصارف لاستقبال التعاملات الإلكترونية.

- المعوقات الأمنية والقانونية: تُعتبر مسائل الأمان أحد أبرز التحديات التي تواجه المصارف عند تقديمها للخدمات المالية الرقمية، حيث يعزف الكثير من الزبائن عن استخدام هذه الخدمات بسبب مخاوفهم الأمنية وقلقهم من احتمالية التعرض للاحتيال في المعاملات عبر الإنترنت.

- المعوقات الاجتماعية والثقافية: تُعد قلة الوعي بين الزبائن حول فوائد التكنولوجيا الحديثة من أكبر التحديات التي تواجه انتشار الخدمات المصرفية الرقمية، كما أن عدم إلمام البعض بكيفية استخدام الإنترنت للخدمات المصرفية يشكل حاجزاً إضافياً.

- المعوقات الاقتصادية: تشكل المعوقات المالية في بعض البلدان عقبة كبيرة أمام تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية، إذ تعتبر تكلفة الإنترنت وأسعار الأجهزة المرتفعة ونقص التوعية بأهمية الخدمات الإلكترونية من أبرز العقبات التي تعرقل تقدم هذا القطاع.

- المعوقات التقنية والفنية: تشمل العقبات التقنية ضعف الحماية عبر الإنترنت، بالإضافة إلى بطء الاتصال ورداءة جودة الخدمة، فضلاً عن نقص الكوادر المؤهلة للعمل في قطاع الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية، ومن بين التحديات الأخرى، قلة انتشار أجهزة الصراف الآلي في بعض المناطق.

4. الإطار العملي للدراسة

يعرض هذا البحث وصفاً وتشخيصاً لمتغيرات الدراسة بهدف تحليلها ومعالجتها، وذلك باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير، ولقد تم استخدام الحزمة البرمجية الحاسوبية SPSS في هذا التحليل بالإضافة إلى ذلك يتناول البحث عرضاً وتحليلاً لعلاقات التأثير والارتباط بين قدرات ثقافة المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية في المنظمات المدروسة، بناءً على ذلك تم تقسيمه إلى عدة أجزاء لتسهيل عرض النتائج وتحليلها بشكل منظم.

4.1 وصف وتشخيص أفراد عينة الدراسة:

استكمالاً للجانب النظري من الدراسة فقد قام الباحثين بتوزيع استمارة الاستبانة على الأفراد المبحوثين، إذ تم توزيع (40) استمارة وزعت جميعها على مجموعة من الأفراد في بعض المصارف الأهلية في الموصل، وتم الحصول على (32) استمارة صالحة للتحليل.

4.2 وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها:

4.2.1 وصف متغير قدرات ثقافة المعلومات:

تشير معطيات الجدول (1) إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X1-X10) اتجهت نحو الاتفاق بنسبة (61.93%)، في حين كانت نسبة عدم الاتفاق (14.47%)، بينما بلغت نسبة المايدين (23.60%)، وقد كان

أ. التمويل الرقمي: تقديم وإدارة طلبات القروض عبر الإنترنت.

ب. الاستثمار عبر الإنترنت: الاستثمار في الأسهم والسندات والصناديق المشتركة.

ج. التأمين الرقمي: شراء وإدارة وثائق التأمين عبر الإنترنت.

- الدفع الإلكتروني والتحويلات الرقمية: وتتضمن حزمة من الخدمات مثل:

أ. المدفوعات الإلكترونية (E-Payments): إجراء مدفوعات متنوعة عبر الإنترنت.

ب. التحويلات الإلكترونية (E-Transfers): تحويل الأموال عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول.

- الخدمات المصرفية الرقمية للأعمال (Digital Business Banking): وتتضمن ما يلي:

أ. إدارة الرواتب: برامج لإدارة وتحويل رواتب الموظفين.

ب. الحسابات الجارية للشركات: حلول لإدارة الحسابات التجارية.

ج. خدمات التمويل التجاري: مثل تمويل التجارة وخطابات الضمان عبر منصات رقمية.

3.2.4 مخاطر الخدمات المصرفية الرقمية

هناك العديد من المزايا والايجابيات لتقديم الخدمات المالية المصرفية الرقمية من قبل المؤسسات المالية والمصرفية الى عملائها، الا انه على الرغم من ذلك فانه سيؤدي الى مواجهة العديد من المخاطر والتحديات المختلفة وهو ما ذكره المصرف الدولي في تقريره ومنها (World Bank, 2020):

- البيانات والخصوصية: تعتمد الخدمات المصرفية الرقمية على جمع وتبادل بيانات المستهلك، مما يعرضها لمخاطر الإفصاح غير المصرح به ويستدعي وجود أطر قوية لحمايتها.

- الأمن السيبراني والمخاطر التشغيلية: تعتمد الخدمات المصرفية الرقمية على بنية تحتية قد تكون عرضة للهجمات السيبرانية أو فشل الأنظمة، مما يهدد الاستمرارية والاستقرار المالي.

- النزاهة المالية: تمكن الخدمات المصرفية الرقمية من إجراء معاملات مالية سريعة قد تُستخدم للأنشطة غير المشروعة، مع وجود فجوات في تنفيذ القوانين في الدول النامية.

- التلاعب التنظيمي: تقدم بعض الخدمات المصرفية الرقمية من قبل كيانات غير منظمة، مما يؤدي إلى تراكم المخاطر خارج الأطر القانونية.

- المخاطر الاقتصادية الكلية: النمو السريع للخدمات المالية الرقمية، خاصة الإقراض الرقمي، قد يهدد استقرار المؤسسات المالية والاقتصاد الكلي.

- المنافسة العادلة: يمكن أن تقلل الشركات الكبيرة من المنافسة وتزيد من تركيز المخاطر في القطاع المالي، خاصة في الدول النامية.

3.2.5 تاسعاً: معوقات تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية

أظهرت الأبحاث المالية والاقتصادية التي تمت في دول عديدة أن تقديم الخدمات المصرفية الرقمية والصيرفة الإلكترونية تواجه مجموعة من العقبات، والتي تختلف وفقاً

0.716	2.563	12.50	4	18.75	6	68.75	22	X15
0.718	2.469	12.50	4	28.13	9	59.38	19	X16
0.718	2.250	15.63	5	43.75	14	40.63	13	X17
0.777	2.094	25.00	8	40.63	13	34.38	11	X18
0.695	2.031	21.88	7	25.00	8	53.13	17	X19
0.716	2.438	12.50	4	31.25	10	56.25	18	X20
0.70	2.39	13.8%		20.21%		65.99%		المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لخرجات البرنامج الإحصائي

4.4 عرض وتحليل علاقات الارتباط بين قدرات تقانة المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية:

من خلال استخدام نموذج الارتباط لتحليل العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية كمتغير معتمد وقدرات تقانة المعلومات كمتغير مستقل باستخدام البرمجية SPSS، يتضح من الجدول (3) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغيرين، حيث بلغ المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.73) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (130)، بناءً على هذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم الأولى والتي تنفي وجود علاقة الارتباط بين قدرات تقانة المعلومات والخدمات المصرفية الرقمية في المنظمات قيد الدراسة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط، وكما موضح في الجدول (3).

الجدول (3): نتائج علاقة ارتباط قدرات تقانة المعلومات في الخدمات المصرفية الرقمية.

المتغير المستقل	المتغير المعتمد
قدرات تقنية المعلومات	الخدمات المصرفية الرقمية
	r
	0.73

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لخرجات البرنامج الإحصائي

4.5 عرض وتحليل علاقات التأثير لقدرات تقانة المعلومات في الخدمات المصرفية الرقمية:

تشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول (4) إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لقدرات تقانة المعلومات على الخدمات المصرفية الرقمية في المنظمات عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (37.33) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (4.12) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (130)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (54%)، مما يشير إلى أن 54% من التغيرات في الخدمات المصرفية الرقمية يمكن تفسيرها بقدرات تقانة المعلومات، بناءً على هذه النتيجة سيتم رفض فرضية العدم الثانية والتي تنص على عدم وجود تأثير لقدرات تقانة المعلومات على الخدمات المصرفية الرقمية في المنظمات المشمولة بالدراسة، وقبول الفرضية البديلة وكما موضح في الجدول (4).

بالإضافة إلى ذلك، أظهر اختبار (T) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (6.11)، وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.69) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (130)، مما يعزز دلالة تأثير قدرات تقانة المعلومات على الخدمات المصرفية الرقمية.

المتوسط الحسابي لجميع الإجابات (2.366) مع انحراف معياري قدره (0.653)، وتظهر نتائج التحليل الإحصائي أن من أبرز المؤشرات التي عززت هذا الاتجاه الإيجابي هو المؤشر X1 الذي ينص على "لدينا تصور عن مفهوم وأهمية قدرات تقانة المعلومات"، حيث اتفقت معه نسبة (87.50%)، في حين كانت نسبة عدم الاتفاق (3.13%)، بمتوسط حسابي قدره (2.84) وانحراف معياري قدره (0.447)، أما أقل نسبة اتفاق فقد كانت للمؤشر X8 الذي ينص على "يملك المصرف قدرات دينامية لتقانة المعلومات تستخدمها في طرح خدمات مصرفية جديدة".

الجدول (1): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات لقدرات تقانة المعلومات

المتغير	اتفق	محايد	لا أتفق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	التكرار	التكرار	%	%
X1	28	3	1	2.843	4479.0
X2	20	10	2	2.563	0.619
X3	29	2	1	2.8750	0.4212
X4	14	12	6	2.250	0.762
X5	18	9	5	2.125	0.660
X6	18	10	4	2.438	0.716
X7	21	6	5	2.500	0.762
X8	9	15	8	2.031	0.740
X9	22	6	4	2.563	0.716
X10	16	4	11	1.613	0.715
المؤشر الكلي	61.93%	23.60%	14.47%	2.366	0.653

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لخرجات البرنامج الإحصائي

4.3 وصف متغير الخدمات المصرفية الرقمية :

يتضح من الجدول (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X11-X20) كانت باتجاه الاتفاق بنسبة (65.99%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (13.8%)، بينما كانت نسبة المحايد (20.21%)، ومتوسط حسابي قدره (2.39) مع انحراف معياري قدره (0.70)، وتظهر نتائج التحليل الإحصائي أن من أبرز المؤشرات التي عززت الاتجاه الإيجابي هو المؤشر X13 الذي ينص على "تتميز الخدمات المصرفية لمصرفنا بسهولة الاستخدام"، حيث اتفق معه (71.88%) من أفراد عينة الدراسة، بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (3.13%)، بمتوسط حسابي قدره (2.6875) وانحراف معياري (0.5351)، أما أقل نسبة اتفاق فقد كانت للمؤشر X18 الذي ينص على "يملك المصرف الخدمات المصرفية عبر قنوات التواصل الاجتماعي"، حيث اتفق معه (34.38%) من أفراد العينة، في حين كانت نسبة عدم الاتفاق (25.00%)، بمتوسط حسابي قدره (2.094) وانحراف معياري قدره (0.777).

الجدول (2): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات للمعايير للخدمات المصرفية الرقمية

المتغير	اتفق	محايد	لا أتفق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	التكرار	التكرار	%	%
X11	18	11	3	2.469	0.671
X12	20	8	4	2.500	0.718
X13	23	8	1	2.6875	0.5351
X14	21	9	2	2.594	0.615

الجدول (4): نتائج تأثير قدرات تقانة المعلومات في الخدمات المصرفية الرقمية.

المتغير المستقل	تقانة القياسات الحيوية			
	F		T	
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة
الخدمات المصرفية الرقمية	4.12	37.33	1.69	6.11

N = 32, P <= 0.05, df = (1,30)

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي

5. الاستنتاجات والتوصيات

5.1 الاستنتاجات:

- تؤدي قدرات تقانة المعلومات دوراً استراتيجياً في تحسين تجربة الزبائن من خلال توفير خدمات سريعة وسهلة الاستخدام، مما يعزز من ولاء الزبائن ويزيد من ثقة المجتمع بالخدمات المصرفية الرقمية.
- يُظهر التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية أهمية الاستثمار في البنية التحتية التقنية وتعزيز مهارات العاملين في المجال المصرفي لضمان تقديم خدمات فعالة وآمنة.
- تبين من نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط قوية بين قدرات تقانة المعلومات وتحسين الخدمات المصرفية في المصارف عينة البحث، مما يشير إلى أن تطوير القدرات التقانة يسهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمات.
- أظهرت نتائج التحليل وجود تأثير لقدرات تقانة المعلومات في الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث، مما يؤكد على الدور الحاسم للتقانة في تحسين الأداء المصرفي.
- أظهرت النتائج أن المصارف عينة البحث مؤهلة لتبني الخدمات المصرفية الرقمية نظراً لامتلاكها قدرات كافية في مجال تقانة المعلومات.

5.2 التوصيات:

- ينبغي على المصارف الاهتمام بتطوير بنية تحتية تقنية متقدمة تدعم تقديم الخدمات المصرفية الرقمية بكفاءة وأمان، مع ضمان استمرارية العمليات حتى في ظل الظروف الاستثنائية.
- تشجيع المصارف على تطوير سياسات وإجراءات صارمة لحماية بيانات الزبائن وتأمين العمليات الرقمية ضد التهديدات السيبرانية، لضمان بناء الثقة بين الزبائن والمؤسسة.
- أظهرت نتائج التحليل أن المصارف المدروسة لا تمتلك الخدمات المصرفية عبر قنوات التواصل الاجتماعي، لذا يجب التركيز على تبني هذه التقنيات والعمل على تطويرها لتلبية توقعات الزبائن وتحسين تجربتهم المصرفية.
- تعزيز التعاون مع الشركات التقنية لتطوير حلول مبتكرة تعزز من جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الرقمية، مع الاستفادة من خبرات تلك الشركات في مجال التكنولوجيا الحديثة.

المصادر

- أبو عجوة، حسام (2020)، أثر تقانة المعلومات على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين في البنوك الوطنية في قطاع غزة، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، (2)، 328-295.
- البلة، عبدالله هاشم (2018)، دور الجاهزية الرقمية لاعتماد تطبيقات البنوك الرقمية: دراسة استطلاعية في مصرف الموصل للتنمية والاستثمار، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، (3)، 49-26.
- بن سالم، بلال (2024)، الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: تجربة الإمارات العربية المتحدة، مجلة البشائر الاقتصادية، (2)، 94-79.
- بن موسى، عمر (2020)، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر.
- حسن، محمد مصطفى (2017)، انعكاسات قدرات تقانة المعلومات في جودة التعليم الجامعي: دراسة حالة في كلية الهندسة جامعة كركوك، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، (1)، 143-116.
- الراشد، محاسبي (2022)، دور العلاقات العامة الرقمية في تسويق الخدمات المصرفية: دراسة تحليلية على البنوك في مملكة البحرين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (8)، 129-111.
- رمزي، داود وبلعاب، بولشفار (2022)، تحليل اتجاهات المستهلكين نحو استخدام الخدمات المصرفية الرقمية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة، شهادة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- سعيد، عبد الحليم وبن موهوب، سارة ومخلخل، زينة (2022)، مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة بنك الخليج وكالة بسكرة، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، (1)، 945-926.
- الشمرى، فراج نعيمش (2014)، اسهام قدرات تقانة المعلومات في تعزيز استراتيجيات الريادة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المصارف / محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.
- الصبادي، حازم نعيم (2023)، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ظاهر، حنان (2017)، معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، (1)، 82-65.
- عبدالرحمن، أشرف عبدالرحمن (2022)، أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، (2)، 566-621.
- العفيف، محمد علي والزعبي، صدام (2023)، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة العربية للإدارة، (3)، 253-272.
- العززي، حمدان عبید (2008)، قدرات تقانة المعلومات ودورها في الإبداع الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في عينة من شركات الاتصالات المتنقلة في العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.
- قاسم، سامر (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، (2)، 124-109.
- مراد، مرابط (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
- مهدي، أحمد حمدان وعبد الله، عبد الله محمود (2020)، قدرات تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تعزيز إبداع الخدمات المصرفية: دراسة تحليلية في مصارف تجارية عراقية خاصة مختارة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، (52)، 407-389.
- Alavi, M., and Leidner, D. (2001), Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues, MIS Quarterly, 25(1), 107-136.
- Bharadwaj, A. (2000), A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation, MIS Quarterly, 24(1), 169-196.

- Thabit, T. (2019), The Influence of Mobile Information Technologies in Enhancing the Electronic Audit, The 3rd International Scientific Conference, Amman, Jordan: The World Islamic Sciences and Education University.
- Thabit, T., and Jasim, Y. (2017), Applying IT in Accounting, Environment and Computer Science Studies, Scholars' Press.
- Thabit, T., Hadj Aissa, S., and Jasim, Y. (2021), The Impact of Green ICT Adoption in Organizations of Developing Countries, Al-Riyada for Business Economics Journal, 7(1), 9-18.
- Thabit, T., Raewf, M., Abdulrahman, O., and Younis, S. (2016), The Adoption of E-commerce in SMEs: A Case Study on a Sample of Iraqi Enterprises, International Journal of Latest Research in Engineering and Technology, 2(6), 38-46.
- Wade, M. and Hulland, J. (2004), Review: The Resource-Based View and Information Systems Research: Review, Extension, and Suggestions for Future Research, MIS Quarterly, 28(1), 107-142.
- World Bank, (2020), Digital Financial Services Report.
- Bhatt, G., and Grover, V. (2005), Types of Information Technology Capabilities and Their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study, Journal of Management Information Systems, 22(2), 253-277.
- Jasim, Y., and Raewf, M. (2020), Impact of the Information Technology on the Accounting System, Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences, 4(1), 50-57.
- Lin, B. (2007), Information Technology Capability and Value Creation: Evidence from the US Banking Industry, Technology in Society, 29(1), 93-106.
- Lu, Y., and Ramamurthy, K. (2011), Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination, MIS Quarterly, 35(4), 931-954.
- Melville, N., Kraemer, K. and Gurbaxani, V. (2004), Review: Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value, MIS Quarterly, 28(2), 283-322.
- Mwababa, Y. and Chrine, C. (2024), Assessing the Effect of Digital Banking Services on Retail Banking Customers' Satisfaction Levels in Lusaka's Central Business District, Journal of Economics, Finance and Management Studies, 7(7), 3829-3851.
- Ombati, T., Magutu, P., Nyamwange, S., Nyaoga, R. (2010), Technology and Service Quality in the Banking Industry: Importance and Performance of Various Factors Considered in Electronic Banking Services, African Journal of Business & Management (AJBUMA), 1, 151-164.
- Pebrianto, A. and Djamhur, S. (2013), The Influence of Information Technology Capability, Organizational Learning, and Knowledge Management Capability on Organizational Performance, Journal of Information and Knowledge Management, 3(11), 112-120.
- Rai, A., Patnayakuni, R. and Seth, N. (2006), Firm Performance Impacts of Digitally Enabled Supply Chain Integration Capabilities, MIS Quarterly, 30(2), 225-246.
- Sabherwal, R. and Jeyaraj, A. (2015), Information Technology Impacts on Firm Performance: An Extension of Kohli and Devaraj (2003), MIS Quarterly, 39(4), 809-836.
- Sadeghimanesh, M. and Samadi, A. (2013), The Effect of IT (Information Technology) on Financial Performance of the Banks Listed in Tehran Stock Exchange, European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3), 2911-2919.



P-ISSN: 1680-9300
E-ISSN: 2790-2129
Vol. (25), No. (1)
pp. 32-41

The Role of IT Capabilities in Enhancing Digital Banking Services

An Exploratory Study of a Sample of Private Banks in Mosul

Abdullah H. Al-Balah, Hani Ramadhan, Abdullah Abdulhaq

Department of Management Information Systems, College of Administration and Economics, University of Mosul, Mosul, Iraq

Abstract:

This study aims to analyze the role that IT capabilities play in private banks to enhance digital banking services provided to customers in a competitive banking environment. The research adopts a descriptive-analytical approach, formulating a set of hypotheses to test the relationship and impact between IT capabilities and the offered digital banking services. Data were collected through a questionnaire distributed to a sample of senior management leaders in selected private banks in Nineveh Governorate, given their pivotal role in shaping strategies at the executive level, in addition to employees working in the IT departments of these banks. The study concluded that there is a strong correlation between IT capabilities and digital banking services in the banks under investigation.

Keywords: IT Capabilities, Digital Banking Service, Private Banks.

How to Cite: Al-Balah, Abdullah H., Ramadhan, Hani, and Abdulhaq, Abdullah (2025). "The Role of IT Capabilities in Enhancing Digital Banking Services: An Exploratory Study of a Sample of Private Banks in Mosul", Journal of Prospective Researches, 25(1), pp. 32-41. <https://doi.org/10.61704/jpr.v25i1.pp32-41>.