



The Role of Digital Transformation in Enhancing the Quality of Yemeni Banking Services

Mohammed Nadhim A. S. Aldobaie ^{1,*}, Ahmed Ahmed Alrahomi ²

¹Department of Center of Business Administration - Sana'a University, Sana'a, Yemen.

²Department of Business Administration, Faculty of Administrative Sciences - Thamar University Thamar, Yemen.

*Corresponding author: nadhim2009@gmail.com

Keywords

1. Digital transformation
2. Banking service quality
3. Yemeni banks

Abstract:

The study aimed to identify the role of digital transformation—represented by its dimensions (technology, process digitization, digital strategy, human resources, and data)—in improving the quality of banking services across its dimensions (reliability, tangibility, responsiveness, assurance, and empathy) in Yemeni banks located in the Capital Secretariat, Sana'a. The study adopted a quantitative approach, employing a descriptive methodology with analytical and correlational designs. And a questionnaire was used as the primary tool for data collection from bank employees working in supervisory and operational positions. The sample consisted of 405 employees, after distributing 450 questionnaires to all banks operating in the Capital Secretariat, using a proportional stratified random sampling technique to ensure representation of all job levels.

The findings revealed that digital transformation plays a significant role in improving the quality of banking services. The data dimension had the strongest impact on service quality, followed by human resources and technology, while the dimensions of process digitization and digital strategy showed no statistically significant effect. The results also showed that digital transformation explains 75% of the variance in the quality of banking services. The study recommended that Yemeni banks focus on strengthening data systems and analytics, developing human resource capabilities in digital transformation, improving technological infrastructure, and enhancing both digitization and digital strategy to provide higher-quality and more efficient services and to expand digital service delivery for all target segments.

Conclusions

The findings of the study indicate that digital transformation plays a positive role in improving the quality of services in Yemeni banks, and that this role varies across its different dimensions. The data dimension had the strongest impact on service quality, followed by human resources and digital technologies, highlighting the importance of developing data systems, enhancing employee capabilities, and improving the technological infrastructure. In contrast, the dimensions of process digitization and digital strategy showed no significant effect, reflecting the need to strengthen their implementation in the banks under study.

دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك اليمنية

محمد ناظم عبد الملك سعيد الدبعي^{1*} , أحمد أحمد أحمد الرحومي²

¹ مركز إدارة الأعمال للدراسات العليا - جامعة صنعاء ، صنعاء ، اليمن.

² قسم إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإدارية - جامعة ذمار ، ذمار ، اليمن.

*المؤلف: nadhim2009@gmail.com

الكلمات المفتاحية

2. جودة خدمات البنوك

1. التحول الرقمي

3. البنوك اليمنية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في تحسين جودة خدمات البنوك بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء. واتبعت الدراسة المنهج الكمي بأسلوبه الوصفي بنوعيه التحليلي والارتباطي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من موظفي البنوك العاملين في المناصب الإشرافية والتشغيلية. وقد تكونت عينة الدراسة من 405 موظفًا بعد توزيع 450 استبيانًا على كافة البنوك العاملة في أمانة العاصمة وفق العينة العشوائية الطبقية النسبية، لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية. وتوصلت الدراسة إلى وجود دور للتحول الرقمي على جودة خدمات البنوك، وكان لُبعد البيانات الدور الأكبر في جودة الخدمات، يليه الموارد البشرية والتقنيات، فيما لم يظهر لُبعد رقمنة العمليات والإستراتيجية الرقمية أي دور معنوي على جودة الخدمات. كما تبين أن التحول الرقمي يفسر 75% من التباين في جودة خدمات البنوك. وأوصت الدراسة البنوك اليمنية بالتركيز على تعزيز نظم البيانات وتحليلها، وتطوير قدرات الموارد البشرية في مجال التحول الرقمي، وتحسين البنية التكنولوجية، ورفع مستوى الرقمنة والإستراتيجية الرقمية، لتقديم خدمات أكثر جودة وفعالية، وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية لتشمل كافة الفئات المستهدفة. الاستنتاجات

تشير نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي له دور إيجابي في تحسين جودة خدمات البنوك اليمنية، وأن هذا الدور يختلف باختلاف أبعاده، فقد كان لُبعد البيانات الدور الأكبر في جودة الخدمات، يليه الموارد البشرية والتقنيات الرقمية، مما يؤكد أهمية تطوير نظم البيانات وبناء قدرات الموظفين وتحسين البنية التقنية. بينما لم يظهر لُبعد رقمنة العمليات والإستراتيجية الرقمية أي دور معنوي، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز تطبيقهما بشكل أكبر في البنوك محل الدراسة.

المقدمة:

تعد الجودة أحد المفاهيم التي رافقت الإنسان منذ القدم، فقد سعى بطبيعته البشرية وفطرته التي خلقه الله عليها إلى تطوير نفسه وإمكاناته، وقد جاء ديننا الإسلامي الحنيف ليؤكد قيمة الإتقان وحسن العمل، حيث وردت في القرآن الكريم عدد من الآيات التي تُشير إلى ذلك، قال تعالى ﴿مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنَّىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾ (النحل: 97)، وقال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾ (النمل: 88).

ومع تطور الحياة البشرية وتزايد احتياجاتها ومتطلباتها، أصبح مفهوم الجودة في العصر الحالي عنصرًا مهمًا لمعرفة وقياس نجاح ومستوى أي منتج أو خدمة؛ حيث تشمل مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة بالإضافة إلى خصائص العملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد بحيث تكون قادرة على تلبية حاجات وتوقعات العملاء (الحداد، 2023: 7).

ومنذ ظهور الإنترنت الذي يُعد أحد أهم الابتكارات التكنولوجية في العصر الحديث، شهدت جميع جوانب الحياة المعاصرة تغييرات كبيرة، تمثلت في التطورات التقنية المتسارعة خلال فترات زمنية قصيرة، ونظرًا لهذه التحولات والابتكارات التكنولوجية، أصبح التحول الرقمي أمرًا حتميًا لا مفر منه، سواء في تحسين السلع والخدمات وتقديمها أو الأفكار، أو لتسهيل الوصول إلى العملاء والمستفيدين بشكل مباشر ومرن، ودون وسيط أو قيود زمنية أو مكانية لتنفيذ أي معاملة أو خدمة.

وتؤدي تقنية المعلومات بشكل عام، والخدمات الإلكترونية والاتصالات بشكل خاص، دورًا فعالًا في تعزيز أنشطة البحث والتطوير، وتحسين أداء المؤسسات العامة والخاصة، التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي بما يحقق أهداف ذلك التحول (القحطاني، 2023: 117).

كما أسهمت تقنيات التحول الرقمي في أتمتة أعمال الكثير من الصناعات والشركات، ويُعد القطاع المصرفي أحد المتأثرين بهذه التحولات، وبحسب دراسة خولة وهاجر (2023) فقد أحدث التحول الجوهري في مجال التكنولوجيا الرقمية والانتشار السريع لتقنياتها ثورة في القطاعات المصرفية، وتسعى البنوك إلى توظيف هذه التكنولوجيا وتكييفها لابتكار خدمات جديدة وتطوير أساليب تقديمها بكفاءة عالية لتصل إلى جميع المتعاملين على اختلافهم بدقة وسهولة وبتكلفة أقل وبالشكل الذي يعزز موقعها التنافسي.

وفي سياق متصل، أكدت دراسة عماري (2023) على الدور الجوهري للتحول الرقمي في البنوك التجارية كركيزة أساسية لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وذات جودة عالية بعيدًا عن الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات، إلا أنها أشارت إلى نجاح التحول الرقمي المرتبط بتوفير البيئة التقنية المناسبة.

وفي ضوء ذلك، أصبح من الضروري على البنوك التركيز على رفع كفاءتها وقدرتها وتحديث أنظمتها بشكل مستمر للحفاظ على مكانتها وسمعتها، وكسب رضا العملاء وثقتهم، وضمان قدرتها على المنافسة، فكلما تطورت التكنولوجيا، زاد الاحتياج إلى تطبيق معايير الجودة.

والمحمودي (2024) عن ضعف مستوى خدمات البنوك اليمنية، حيث أظهر تقرير اتحاد المصارف العربية لعام 2022 غياب البنوك اليمنية عن قائمة أفضل ألف بنك عالمي.

ومما يعزز أهمية دراسة دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك، ما أشارت إليه عدد من الدراسات السابقة التي أُجريت في سياقات غير محلية؛ حيث أوصت دراسة حورية وخيرة (2024) إلى ضرورة زيادة التوسع في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتعزيز جودة خدمات البنوك وتحسن من تجربة عملاءها، وأكدت دراسة العطرة (2023) أن التحول الرقمي يُعد من أهم أولويات البنوك. وفي سياق متصل، أشارت دراسة فوزي (2021) إلى أن ضعف شبكات الإنترنت يُعد أحد أبرز العوائق التي تحد من استفادة العملاء من خدمات البنوك.

وبناءً على ذلك، تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما دور التحول الرقمي في تحسين

جودة خدمات البنوك اليمنية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1. ما مستوى التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في البنوك اليمنية؟
2. ما مستوى جودة خدمات البنوك بأبعاده (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)؟
3. ما دور التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في جودة خدمات البنوك اليمنية؟

وفي السياق اليمني، فقد أشار محافظ البنك المركزي اليمني إلى أن الخمس السنوات الأولى بداية من عام 2015م، فقد عمل على معالجة آثار تراجع الخدمات المالية التقليدية، مما استلزم البدء بعملية التحول وذلك بتبني استراتيجية شاملة تهدف إلى تشجيع المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية، وضمن أطر تنظيمية وقانونية تراعي دمج متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي، وعلى الرغم من تلك الجهود المبذولة من قبل البنك المركزي اليمني، إلا أن النتائج المحققة لا تزال دون مستوى الطموح والتطلعات (الساوي وآخرون، 2022:1).

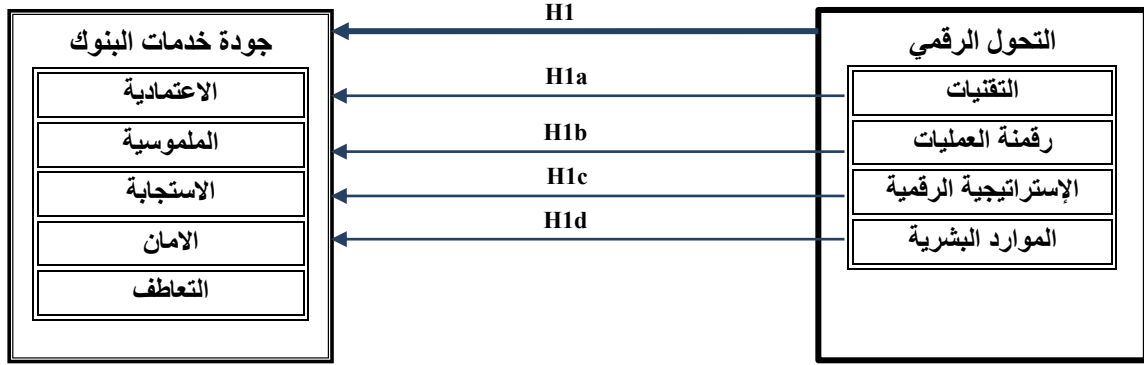
ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية التي تسعى إلى معرفة دور التحول الرقمي بأبعاده في تحسين جودة خدمات البنوك التي تقدمها البنوك اليمنية بأمانة العاصمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العصر الحالي، ومن أبرزها تقنيات التحول الرقمي، الأمر الذي فرض على البنوك ضرورة تطوير جودة خدماتها لمواكبة تلك التطورات، وزيادة مستوى التنافسية وتحقيق رضا عملائها، والتغلب على أي قصور من شأنها أن تؤثر سلباً على جودة خدمات البنوك ويحد من قدرتها على تحقيق أهدافها.

في الشأن اليمني، فإن الاستفادة من خدمات البنوك لا تزال محدودة، خاصة في المناطق الريفية، إضافة إلى وجود تحديات تتعلق بجودة الخدمات (الساوي وآخرون، 2022). كما كشفت دراسة الأسد

النموذج المعرفي للدراسة



شكل (1) النموذج المعرفي للدراسة

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
الهدف الرئيس: التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك اليمينية؟ ويتفرع من الهدف الرئيس، الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في البنوك اليمينية.
2. التعرف على مستوى جودة خدمات البنوك اليمينية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
3. التعرف على دور أبعاد التحول الرقمي (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في جودة خدمات البنوك اليمينية.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الجانبين التاليين:

أ. الأهمية العلمية:

1. يكسب هذا البحث أهميته من خلال قلة الدراسات اليمينية والعربية ومحدوديتها حسب علم الباحث

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية (H1): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي على جودة خدمات البنوك اليمينية. وتتفرع من هذه الفرضيات، الفرضيات التالية:

- H1a: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد التقنيات على جودة خدمات البنوك اليمينية.
- H1b: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد رقمنة العمليات على جودة خدمات البنوك اليمينية.
- H1c: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد الإستراتيجية الرقمية على جودة خدمات البنوك اليمينية.
- H1d: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد الموارد البشرية على جودة خدمات البنوك اليمينية.
- H1e: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لُبعد البيانات على جودة خدمات البنوك اليمينية.

الحدود المكانية: تمثلت في البنوك اليمينية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء.

الحدود البشرية: الموظفون العاملون بالمناصب الإشرافية والتشغيلية في البنوك محل الدراسة.

الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية لتنفيذ الدراسة الحالية خلال 2025م.

الدراسات السابقة

دراسة (البطراني والجزار، 2023) هدفت إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق التحول الرقمي بأبعادها (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك المدرجة في البورصة المصرية، وتحديد أثر استخدام تطبيقات التحول الرقمي في أدائها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة في البنوك المدرجة في البورصة المصرية، وتكونت عينة الدراسة من (160) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد اختلاف في توفر متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك محل الدراسة والمدرجة في سوق البورصة المصرية. يوجد تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية) في تحسين جودة الخدمات المقدمة في البنوك محل الدراسة. يوجد تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البيانات الضخمة، البنية التحتية) على التوالي في رفع كفاءة أداء الخدمات المقدمة من البنوك محل الدراسة. تشابهت مع الدراسة الحالية من حيث متغير التحول الرقمي، والمنهج المستخدم، والتطبيق على البنوك، واختلفت مع الدراسة الحالية من حيث أبعاد المتغير التابع، وكذلك في مجتمع الدراسة.

حيث تناولت متغيري الدراسة مجتمعة (دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك اليمينية).

2. تزويد المكتبة اليمينية والعربية بدراسة حديثة تتناول دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك اليمينية.

3. فتح آفاق جديدة للباحثين للتوسع في هذا المجال وتقديم بحوث أخرى تتعلق بدور التحول الرقمي وجودة خدمات البنوك.

ب. الأهمية العملية:

1. تسهم الدراسة الحالية في تشخيص الواقع العملي للتحول الرقمي وجودة خدمات البنوك اليمينية.

2. تقدم الدراسة الحالية نتائج من خلالها يمكن مساعدة القائمين على البنوك في تطبيق جودة خدمات البنوك وتطويرها.

3. تقدم الدراسة التوصيات والمقترحات التي من الممكن أن تعين المختصين وصناع القرار في القطاع المصرفي اليمني على مواكبة خدماتهم البنكية وتحديثها.

حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بالحدود الآتية:

وُضعت حدود لهذا البحث لتسهيل معالجة الموضوع وكانت على النحو التالي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الحدود الموضوعية في دور التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في جودة خدمات البنوك اليمينية (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان).

عينة الدراسة (608) مفردة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر مهم للتحول الرقمي في تعزيز الأداء المالي، إضافةً إلى حرص البنوك على تبني نماذج تقنية مبتكرة لمراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات. وتشابهت مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل والمنهج المستخدم وفي تطبيقها على القطاع المصرفي وعلى عينة المناصب التنفيذية، بينما اختلفت في تركيزها على البنوك التجارية فقط وعدم استخدامها أبعادًا محددة للتحول الرقمي كما في الدراسة الحالية.

دراسة مفاتيح (2022) هدفت إلى معرفة أثر التحول الرقمي في كفاءة أداء البنوك بولاية المسيلة، من خلال تحليل واقع البنية التحتية، وعمليات الرقمنة، وأمن المعلومات، وبناء القدرات. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (44) مفردة. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يمثل أولوية للبنوك محل الدراسة، وأنها تسعى إلى تطوير خدمات إلكترونية مبتكرة وتحسين آليات جودة الخدمات الرقمية. وتتشابه مع الدراسة الحالية في تركيزها على القطاع المصرفي وفي استخدام بعض أبعاد التحول الرقمي، لكنها تختلف في محدودية مجتمع الدراسة وحجم العينة مقارنة بشمولية العينة الدراسة الحالية.

دراسة بكري (2022) هدفت إلى معرفة دور التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية، عبر تحليل واقع الرقمنة واتجاهات البنوك التجارية المصرية نحو تحسين العمليات وتقليل التكاليف. تكونت عينة الدراسة من (303) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم في أتمتة العمليات، تعزيز أمن البيانات، وتخفيض التكاليف عبر بنية تكنولوجية

دراسة (Wicaksono,2023) بعنوان Impact of BCA E-Banking Service Quality on Customer E-Satisfaction and E-Loyalty هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها (الموثوقية، الخصوصية والأمان، تصميم الموقع الإلكتروني، خدمة العملاء والدعم، الرضا الإلكتروني، الولاء الإلكتروني) على رضا العملاء الإلكتروني وولائهم. استخدمت الدراسة المنهج السببي المقارن. وتكونت عينة الدراسة من (247) مفردة من عملاء البنك محل الدراسة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: إن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية لديها إيجابية وتأثير كبير على الرضا وكل ما ارتفعت أبعاد جودة الخدمات زاد رضا عملاء البنك. وكلما ارتفع مستوى جودة أبعاد الخدمات الإلكترونية فيما يتعلق ببعدها الخصوصية، وبُعد الأمان زاد ولاء العملاء.

ويوجد تأثير معنوي وإيجابي للخدمات الإلكترونية على الولاء والرضا الإلكتروني وأن الرضا عن الخدمات الإلكترونية له تأثير إيجابي على ولاء العملاء.

تشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أنها طبقت في القطاع المصرفي، كما تشابهت أيضًا في أنها استخدمت مجموعة من أبعاد جودة الخدمات واختلفت من حيث المنهجية المستخدمة، كما اختلفت أيضًا في أنها طبقت على بنك واحد فقط، بالإضافة إلى أنها طبقت على عملاء البنك.

دراسة حماده (2022) هدفت إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية المصرية المدرجة في البورصة. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لجمع البيانات وبلغت

توصلت الدراسة مجموعة من النتائج ومن أهمها: وجود أثر إيجابي عالٍ وقوي لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (تقنيات الحاسوب، الأقمار الصناعية، وتقنيات الاتصال التفاعلية) في جودة الخدمة في بنك الكريمي من وجهة نظر المبحوثين في البنك. حصل بُعد تقنيات الحاسوب على المرتبة الأولى. وتشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المنهجية المستخدمة، بالإضافة إلى أنها طبقت في القطاع المصرفي، كما أنها استخدمت مجموعة من أبعاد جودة الخدمات المصرفية. واختلفت مع البحث الحالي في أنها طبقت على بنك واحد، كما أنها اختلفت مع البحث الحالي في حجم العينة المستخدمة والفئة المستهدفة.

دراسة (الجابري، 2015) بعنوان تقييم جودة الخدمات في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية)

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك اليمنية، ومقارنة جودة الخدمات بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، من خلال استخدام ستة معايير أو أبعاد لتقييم جودة الخدمات (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، المرونة، الضمان) وتشمل كافة جوانب الخدمات. استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع من جميع عملاء البنوك التجارية والبنوك الإسلامية اليمنية. تكونت عينة الدراسة من (363) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: إلى أن جودة الخدمات في البنوك التجارية والبنوك الإسلامية كانت جيدة" وأن خدمات البنوك

فعالة. وأوصت بضرورة تطوير إطار موحد لتطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات باستخدام تقنيات حديثة. وتتشابه مع الدراسة الحالية من حيث دراسة التحول الرقمي في القطاع المصرفي، لكنها تختلف في المنهجية، كما اقتصر تطبيقها على موظفي أربعة إدارات فقط، ولم تعتمد أبعاد التحول الرقمي كما في الدراسة الحالية.

دراسة (عزيبان وأبو بكر، 2022) بعنوان دور التقنيات الحديثة للعلاقات العامة في تحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة (بنك الكريمي) الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم المرتبطة بمتغيرات تقنيات العلاقات العامة الحديثة وتحسين جودة الخدمة المصرفية، ومن ثم توضيح دور التقنيات الحديثة في جودة الخدمة المصرفية. ومعرفة طبيعة العلاقة التأثيرية بين بُعد تقنيات العلاقات العامة الحديثة وبُعد تحسين جودة الخدمة، عن طريق معرفة تقنيات الحاسوب والأقمار الصناعية وتقنية الاتصالات التفاعلية، وكذا دور التقنيات في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف، التوكيد، والامتثال) من وجهة نظر العملاء. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة بموظفي العلاقات العامة، ومديري الإدارات العليا في البنك، بالإضافة إلى الجمهور الخارجي المتعامل مع البنك. بلغ حجم العينة (43) مبحوثاً، منهم (10) موظفين في العلاقات العامة ومديري الإدارات العليا في البنك، بالإضافة إلى (23) مبحوثاً من الجمهور الخارجي المتعامل مع البنك.

أبعاد التحول الرقمي:

1. التقنيات

هي التكنولوجيا الرقمية التي تعد عامل تمكين للتحول الرقمي، ومنها: تقنية الحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة وتحليلاتها، وتكنولوجيا الأجهزة اللوحية، والهواتف المحمولة، ووسائل التواصل الاجتماعي (شحادة، 2022:68). كما تم تعريفها أنها: منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات، التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات، تتيح استخدام الأصول بكفاءة (بكري، 2022:481).

وتُعرف إجرائياً أنها: التكنولوجيا والأجهزة الحديثة، والبنية التحتية التي تسهل عملية الانتقال من الأعمال التقليدية بصورتها اليدوية إلى التحول الرقمي الآلي.

2. رقمنة العمليات:

هي الأتمتة للأعمال، وتقليل الوقت المستغرق لإكمال المهام المتكررة، واستبدال الأنظمة القديمة بالمنصات القائمة على التكنولوجيا الحديثة (خميس، 2023:505). كما تم تعريفها أنها: استخدام البنوك للتكنولوجيا الرقمية في أعمالها وخدماتها وعملياتها لمعالجة وتحليل البيانات الخاصة بها وتنفيذ معاملاتها إلكترونياً بصورة كاملة (عبدالحفيظ، 2023:854). ويمكن تعريفها إجرائياً أنها: الانتقال من إنجاز المهام والأعمال بشكل يدوي إلى استخدام التكنولوجيا في إنجاز وتنفيذ ومعالجة الأعمال والمهام في البنوك التجارية اليمينية.

3. الإستراتيجية الرقمية

هي الإستراتيجية التي يتبعها البنك بهدف أن يصبح بنكاً متحولاً رقمياً لمسايرة العالم الرقمي (شحادة، 2022:68). كما عُرفت أنها: بناء رؤيا للتحول

التجارية أفضل من البنوك الإسلامية. توضح نتائج تقييم جميع معايير جودة الخدمات المصرفية.

تشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير التابع والمنهج والاداة المستخدمة، بالإضافة إلى أنها طبقت على قطاع البنوك اليمينية، كما أنها استخدمت مجموعة من أبعاد جودة الخدمات المصرفية. واختلفت مع البحث الحالي في أنها طبقت على العملاء، كما اختلفت أيضاً في طريقة تحديد حجم العينة.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

اشتملت الدراسة على المصطلحات التالية:

أولاً: المتغير المستقل: التحول الرقمي:

يُعرف التحول الرقمي بأنه "عملية تبادل البيانات والمعلومات والمراسلات والوثائق والصور وتقديم السلع والخدمات والبرامج والاستشارات بطريقة إلكترونية عن بعد وبطريقة آمنة وسهلة وذات جودة في أقل وقت وجهد وتكلفة حتى تصل إلى نظام عمل بلا ورق" (أبو النصر، 2023:51). كما تم تعريفه بأنه عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو شركات القطاع الخاص إلى نموذج يعتمد على التكنولوجيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات (عبد الحميد، 2023:59).

ويمكن تعريف التحول الرقمي لأغراض الدراسة الحالية إجرائياً أنه: عملية الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل على أحدث التقنيات والحلول الرقمية التي تتبعها البنوك اليمينية، ويمكن قياسه من خلال الأبعاد (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات).

حكمها. (قانون رقم 175 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، 3:2018) ويمكن تعريف البيانات لأغراض الدراسة الحالية إجرائياً أنها: تلك البيانات التي جُمعت وعولجت وحُزنت إلكترونياً ثم أُستخدِمت في مختلف العمليات داخل البنوك اليمنية.

أهمية التحول الرقمي

تبرز أهمية التحول الرقمي في البنوك من خلال:

1. انتشار الخدمات البنكية وجعلها أكثر سهولة عبر شبكة الإنترنت.
2. أدى إلى ارتفاع استخدام الخدمات الرقمية التي تقدمها البنوك، خاصة مع انتشار الهواتف الذكية، ليصل إلى نحو 76% من المستخدمين عالمياً منذ عام 2020.
3. توسيع حجم السوق العالمي للخدمات البنكية الرقمية
4. تنويع الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية للبنوك مثل: فتح الحسابات، الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية، واستقطاب العملاء عبر التطبيقات الحديثة.
5. تمكين البنوك من مواكبة التطورات التكنولوجية، ما يمهد تدريجياً لانتقالها من النماذج التقليدية إلى البنوك الرقمية بالكامل (العطرة، 2023: 33).

خصائص التحول الرقمي

للتحول الرقمي عديد من الخصائص في قطاع البنوك، من أهمها:

الرقمي من خلال استخدام مجموعة من الإجراءات لتطوير الهيكل التنظيمي وتوفير المخصصات المالية والمادية الكافية والكوادر البشرية المؤهلة لذلك (علام، 190:2021).

ويمكن تعريفها إجرائياً أنها: الخطة أو الآلية المتبعة لإحلال الأعمال التقليدية من خلال الرقمنة وتحديث الانظمة والتقنيات في البنوك التجارية اليمنية.

4. الموارد البشرية

تُعرف أنها: فن اجتذاب العاملين واختيارهم وتعيينهم وتنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم وتهيئة الظروف التنظيمية الملائمة من حيث الكم والكيف لاستخراج أفضل ما لديهم من طاقات وتشجيعهم لبذل أكبر قدر ممكن من الجهد والعطاء (عبد الحميد، 5:2023).

كما عُرفت أنها: جميع الأفراد الذين يعملون في الشركة من رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها، ويتم من خلالها صياغة الثقافة التنظيمية التي توضح أنماط السلوك، والإجراءات التي تنظم أداء العاملين لمهامهم لتحقيق اهداف ورسالة البنك (محمد، ومبارز، 1108:2023) ويمكن تعريفها إجرائياً أنها: الكوادر الذي تم اختيارهم أو تعيينهم من قبل البنوك اليمنية والمؤهلين للقيام بأعمال ومهام معينة لتحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط المرسومة.

5. البيانات

هي كل ما يمكن إنشاؤه أو تخزينه أو معالجته أو تخليقه أو نقله أو مشاركته أو نسخة، بواسطة تقنية المعلومات، مثل: الأرقام والأكواد والشفرات والحروف والرموز والإشارات والصور والأصوات، وما في

المنفعي الكامن من العناصر الملموسة والمقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرًا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرًا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (شاكور، 2021:35). وتُعرف إجرائيًا أنها: تقديم الخدمات بأفضل طريقة بحيث تلبّي طموح العملاء وتشبع رغباتهم وتعطيه البنك ميزة تنافسية عن الآخرين، ويمكن قياسها من خلال الأبعاد (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف).

أبعاد جودة خدمات البنوك

1. الاستجابة

تُعرف الاستجابة أنها: القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم على تقدير واحترام من قبل البنك الذين يتعاملون معه، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب (العابدي، والزوراي، 2023:148). كما عرفت أنها: مدى استعداد مقدمي الخدمة في البنك لتقديم خدمة فورية للعملاء في المواعيد المحددة، تشمل: الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء، الرد الفوري على استفساراتهم وشكاويهم، تحديد المواعيد بسرعة (قريشي، 2023:611).

وتُعرف إجرائيًا أنها: المدة اللازمة لمعالجة مشاكل عملاء البنوك التجارية اليمينية والتجاوب الفوري مع طلباتهم من خلال الاستعداد التام لتقديم الخدمة في أي وقت وبجودة عالية.

1. الاعتماد على الأصول غير الملموسة مثل: البرمجيات والخوارزميات وتحليل البيانات الضخمة وتقديم الخدمات عبر الإنترنت.
2. مشاركة العملاء في خلق القيمة من خلال تفاعلهم عبر المنصات الرقمية وتحليل سلوكهم بما يعزز عوائد المؤسسات (زروالي وجابر، 2022:364).
3. تطوير وسائل دفع جديدة تدعم إتمام وتسوية المعاملات المختلفة في البيئة الإلكترونية (زعزوعة، 2022:680).
4. تتزايد قيمة الخدمة الرقمية بازدياد عدد المستخدمين نتيجة انخفاض التكاليف الهامشية للمنصات الرقمية (إبراهيم، 2021:271).

5. التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية المعتمدة على الإرشيف الإلكتروني ونظم المتابعة التي تُسهّل تخزين واسترجاع ونقل المعلومات وتعزز سرعة اتخاذ القرار (العرج وطويطي، 2016:209).

ثانيًا: المتغير التابع: جودة خدمات البنوك

تُعرف أنها: ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي سيحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم. (أبو شعبان، 2017:36). وعرفت الجمعية الأمريكية للجودة أنها: المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة (بوصالح، 2023:330). كما عُرُفت أنها: مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون

2. الملموسية

تُشير إلى الأدلة المادية الملموسة لجودة الخدمة. وتشمل: المرافق المادية، مظهر الموظفين، الاجهزة والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة، التمثيل المادي للخدمة، والعملاء الآخرين في مكان تقديم الخدمة. (عبد الماجد، 2022:91). كما عُرفت أيضًا أنها: الوسائل الملموسة والصورة الخارجية للمرافق، وموقف الموظفين، والوثائق، والكتيبات، وأنظمة المعلومات، وكل ما يراه العملاء بالعين والحواس يمكن أن يؤثر على هذا العامل (طه وحسين، 2022:9).

وتُعرف إجرائيًا أنها: التعبير عن الاهتمام بجميع الجوانب التي يمكن أن تقع عين العميل عليها أو يشعر بها بأحد حواسه من مرافق وأصول ثابتة والاهتمام بالمظهر الشخصي للموظفين ومقدمي الخدمة ونظافة المكان.

3. الاعتمادية

تعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى، بالإضافة لوفاء البنك لما وعد به العميل، وهذا يتضمن دقة الحسابات، وعدم حدوث الأخطاء، وتقديم الخدمة بشكل صحيح(النويران، 2022:64). كما عرفت أيضًا أنها: تقديم الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى، كما تعني احترام المنشأة لتعهداتها. وتتضمن بصورة خاصة: دقة الفواتير، الاحتفاظ بسجلات صحيحة، وتقديم الخدمة في الوقت المحدد (عبد الماجد، 2022:90).

ويمكن تعريفها إجرائيًا أنها: النجاح في تقديم الخدمة وإنجاز معاملات وطلبات عملاء البنوك

اليمنية من أول مرة وبالشكل الصحيح والوفاء بالوعود والالتزامات للعملاء.

4. التعاطف

هو معاملة العملاء كأفراد بشكل شخصي، وأن يعمل البنك على تقديم الخدمة للعملاء من خلال انتباه خاص لهم، ومعرفة العملاء بأسمائهم وبناء علاقات تعكس المعرفة لمتطلبات وتفضيلات العميل الشخصية (بوعكاز، 2020:149). كما يُعرف أيضًا أنه: قدرة مقدم الخدمة المصرفية على تفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها (بن أحسن، 2022:55).

ويمكن تعريفه إجرائيًا أنه: إيصال شعور للعميل بأن البنك مهتم بطلبه وأن طلبه ذو أهمية عالية ويمثل أولوية لدى مقدم الخدمة.

5. الأمان

يعني الخلو من أي خطر أو شك ويتضمن هذا البُعد: الأمان المادي، الأمان المالي، المحافظة على سرية تعاملات العميل مع البنك (قريشي، 2023:612). كما عرفت أنها: خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، وتضمن ذلك الأمان المادي والمالي وسرية التعاملات (النويران، 2022:64).

ويمكن تعريفه إجرائيًا أنه: شعور عملاء البنوك التجارية اليمنية أن بياناتهم ومعاملاتهم ووثائقهم وأموالهم تتمتع بالحماية والسرية العالية.

أهمية الخدمات البنكية

تعد جودة الخدمات البنكية من أبرز العناصر التي تحدد نجاح البنوك واستمراريتها في السوق التنافسي، حيث أن خدمة العملاء بالشكل الذي يلبي توقعاتهم ويحقق رضاهم يؤدي إلى زيادة الولاء وتعزيز الثقة،

أن استخدام التكنولوجيا يسهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة البنك على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع.

5. المنافسة: تُعد المنافسة من أهم السمات الظاهرة في القطاع المصرفي نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير والتنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع أي ظواهر قد تصدر عن البنوك الأخرى. وقد أكدت العديد من الدراسات أن عامل المنافسة يُعد من أقوى العوامل التي تدفع البنوك إلى الإسراع لاستخدام الانترنت ووسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات وجذب مزيد من العملاء والمحافظة على الميزة التنافسية لها. (بوعكاز، 2020:143)

6. معالجة الأخطاء عبر الاعتذار والتعويض عند الضرورة.

7. القدرة على الابتكار عبر تطوير خدمات جديدة وتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء، مما يجعل البنوك أكثر قدرة على المنافسة والاستجابة للسوق.

8. تحقيق التوازن بين التوسع والمخاطر من خلال تقديم خدمات تتسم بضبط المخاطر والمحافظة على مصالح العملاء والبنك معًا (السيدية وإبراهيم، 2023: 243 خصائص الخدمات البنكية

الخدمات البنكية تتميز بعدد من الخصائص من أبرزها:

1. الخدمات البنكية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، وفي حالة وجود أخطاء أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.

كما أن تحسين الجودة ينعكس على كفاءة العمليات الداخلية، ويعزز قدرة البنك على الابتكار وتقديم منتجات وخدمات رقمية متطورة تتماشى مع التطورات التكنولوجية المتسارعة؛ لذلك تعدّ جودة الخدمات المصرفية عاملاً محورياً ليس فقط في تحسين تجربة العملاء، بل أيضاً في تعزيز الميزة التنافسية للبنك واستدامة نموه على المدى الطويل.

وبالنظر إلى تلك الأهمية، فإن هناك مجموعة من العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات البنكية التي يمكن استعراضها، ويمكن تمثيلها بالتالي:

وتتجلى أهمية جودة الخدمات المصرفية في عدة محاور رئيسية، منها:

1. التركيز على العميل: إن نجاح أي بنك مرتبط

بمدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها، وعليه يسعى أي بنك لكسب رضا عملائه من خلال تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم بهدف كسب ولائهم.

2. تحفيز الموظفين وتدريبهم: بغرض دفع الموظفين لتقديم أفضل المهارات والأفكار في مجال الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، على الإدارة أن تقوم بتحفيز الموظفين وتدريبهم على حُسن معاملة العميل بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية.

3. المشاركة: إن اعتماد البنك لمفهوم المشاركة بين جميع الموظفين، سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل وتكوين حلقات الجودة. (الطيرة، والحاسي: 2023، 120)

4. التطور التكنولوجي: التطور التكنولوجي يُعد ثورة في مجال الخدمات كما في المجالات الأخرى، كما

تعمل على استقصاء العلاقات بما في ذلك السبب والنتيجة" (الضامن، 2007، ص153).

مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع البنوك اليمنية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء، البالغ عددها (17) بنكًا، وفقًا لموقع جمعية البنوك اليمنية (2025)، وتشمل: البنك اليمني للإنشاء والتعمير، البنك العربي، البنك الأهلي اليمني، بنك اليمن الدولي، بنك التسليف التعاوني والزراعي، بنك الرافدين، البنك التجاري اليمني، بنك الكريمي، البنك الإسلامي اليمني، بنك التضامن، بنك سبأ الإسلامي، بنك اليمن والكويت، بنك اليمن والخليج، بنك اليمن البحرين الشامل، بنك قطر الوطني، بنك الأمل للتمويل الأصغر، وبنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي. ويمثل مجتمع الدراسة من الكادر الإداري في المناصب الإشرافية والتشغيلية داخل هذه البنوك، والبالغ عددهم (1211) موظفًا.

عينة الدراسة: اختيرت عينة الدراسة باستخدام الأسلوب العشوائي الطبقي النسبي (Stratified Random Sampling)، نظرًا لتفاوت أحجام الفئات الوظيفية في مجتمع الدراسة. وشملت العينة الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة (نواب المدير العام أو الرئيس التنفيذي، مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام، ورؤساء أو مسؤولي الوحدات).

اعتمد الباحث على جدول Krejcie & Morgan (1970) لتحديد حجم العينة المناسب لمجتمع قدره (1211) فردًا، حيث بلغ حجم العينة (292) مفردة، ولضمان دقة النتائج وزيادة تمثيل المجتمع، توسعت حجم العينة إلى 450 استبيانيًا، أُستردت 405 صالحة

2. جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص من قبل موظف البنك قبل تقديمها للعميل (النويران، 2022: 63)

3. الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها (الغافود، 2020: 63)

4. الخدمات البنكية غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها، وهي تُنتج وتُقدم في نفس الوقت للعملاء الذين يطلبونها.

5. هناك صعوبة في تقييم الخدمات البنكية المقدمة للعملاء لأنها خدمة غير ملموسة، وتقييمها يعتمد على ما يقدمه موظف البنك للعميل، حيث ترتبط نوعية هذه الخدمة بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة (السحاتي، 2019: 50)

6. التوازن بين النمو والمخاطر أي أنه لا بد من مراعاة وجود نوع من التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات وبين المخاطر التي يمكن أن تتجم عن ذلك التوسع باعتبار أن البنك هو بنك يمارس نشاطه على أساس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل (محمود، 2019: 59)

7. طالما أن حاجات العملاء ورغباتهم في تغير مستمر، فإنه يمكن ابتكار وتطوير خدمات جديدة أو تطوير وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات الحالية وبما يضمن تلبية وإشباع احتياجات طالبي الخدمات (سعد الله، 2017: 25)

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة: بالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة ومشكلتها وأهدافها وفرضياتها، فقد اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكمي بأسلوبه الوصفي بنوعيه التحليلي والارتباطي، لوصف الظروف الحالية، التي

الاتساق الداخلي (معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية).

الصدق الظاهري: بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية للاستبانة ومراجعتها، وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، عُرضت على (11) محكمًا من أصحاب الخبرة والاختصاص، وهم يمثلون أساتذة في الإدارة العامة وإدارة الأعمال والإحصاء ونظم المعلومات وذلك لإبداء ملاحظاتهم على المقياس المُعد من حيث: مدى ملاءمة الفقرات وصلاحياتها للبعد الذي تقيسه، تعديل أو تصويب الفقرات التي تحتاج إلى ذلك، إضافة أو حذف ما يروونه مناسبًا من فقرات، وكذلك تصحيح أخطاء الصياغة اللغوية. وبناءً على ذلك تم استيعاب ملاحظات وآراء ووجهات نظر المحكمين المختلفة وإجراء التعديلات المناسبة.

صدق الاتساق الداخلي: تُحقّق من الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة من خلال معاملات ارتباط بيرسون

للتحليل بعد استبعاد (45) استبيانًا غير صالح أو غير مسترد.

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وأُعدت بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي وجودة خدمات البنوك.

تضمنت الاستبانة ثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول: خُصص للبيانات الديموغرافية للمبحوثين (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).
- المحور الثاني: خُصص لقياس المتغير المستقل التحول الرقمي بأبعاده (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات).
- المحور الثالث: خُصص لقياس المتغير التابع: جودة خدمات البنوك (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

التحقق من صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة البحث (الاستبانة) استخدم الباحث الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وصدق

جدول (1): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع

أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي)	درجة ارتباط معاملات بيرسون
التقنيات	.890**
رقمنة العمليات	.906**
الإستراتيجية الرقمية	.927**
الموارد البشرية	.819**
البيانات	.898**
أبعاد المتغير التابع (جودة خدمات البنوك)	درجة ارتباط معاملات بيرسون
الاعتمادية	.874**
الملموسية	.899**
الاستجابة	.846**
الأمان	.821**

التعاطف	.891**
** الارتباط دال إحصائيًا عند 0.01 وبالتالي دال إحصائيًا عند 0.05	

ثبات الأداة

تحققنا من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لأبعاد التحول الرقمي وجودة خدمات البنوك، كما هو موضح في الجدول التالي:

يتضح من الجدول رقم (1)، أن جميع معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المتغير المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي بين فقرات أداة الدراسة، مما يعني أن الأداة (الاستبانة) تمتلك صدقًا تكوينيًا واتساقًا داخليًا، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحيته لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول (2): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	$\sqrt{\text{Alpha}}$ درجة المصادقية
1	التقنيات	5	0.919	0.959
2	رقمنة العمليات	4	0.922	0.960
3	الإستراتيجية الرقمية	5	0.939	0.969
4	الموارد البشرية	5	0.913	0.956
5	البيانات	7	0.932	0.965
1	الاعتمادية	5	0.919	0.959
2	الملموسية	6	0.910	0.954
3	الاستجابة	5	0.890	0.943
4	الأمان	4	0.916	0.957
5	التعاطف	5	0.934	0.966
	المتغير المستقل التحول الرقمي	26	0.974	0.987
	المتغير التابع جودة خدمات البنوك	19	0.968	0.984

كما جاءت قيم الجذر التربيعي لمعامل ألفا مرتفعة (0.956-0.969)، وهو ما يعكس موثوقية عالية في قياس المتغيرات محل الدراسة.

مقياس الاستجابة: قيست فقرات أداة الاستبانة من خلال مقياس ليكرت السباعي وهي: (لا أوافق نوعًا ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة، محايد، أوافق نوعًا ما، أوافق، أوافق بشدة).

يوضح جدول (2) نتائج معامل ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور أداة البحث، وقد أظهرت القيم مستوى مرتفعًا جدًا من الثبات الداخلي لكل من محاور التحول الرقمي وجودة خدمات البنوك. حيث تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد التحول الرقمي بين (0.913-0.939)، وهي جميعها تفوق الحد المقبول علميًا البالغ (0.70)، مما يشير إلى اتساق داخلي عالٍ بين فقرات الأداة.

والجدول التالي يوضح الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي والتقدير اللفظي.

جدول (3) يوضح محك فقرات أداة الدراسة حسب مقياس ليكرت السباعي

التقدير اللفظي	الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي	قيمة البديل
ضعيفة جدًا (غير موافق بشدة)	1.857 – 1	1
ضعيفة (غير موافق)	2.714 – 1.867	2
ضعيفة إلى حد ما (غير موافق إلى حد ما)	3.571 – 2.724	3
متوسطة (محايد)	4.429 – 3.581	4
عالية إلى حد ما (موافق إلى حد ما)	5.286 – 4.439	5
عالية (موافق)	6.143 – 5.296	6
عالية جدًا (موافق بشدة)	7 – 6.153	7

- الأساليب الإحصائية
- عولجت البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 27 ، وفق المنهج الوصفي والتحليلي. واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية:
- الإحصاء الوصفي: (النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص العينة والإجابة عن أسئلة الدراسة الأول والثاني.
- اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور أداة البحث.
- اختبار الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة من خلال معاملات ارتباط بيرسون.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والانحدار المتعدد والانحدار الخطي المتدرج لدراسة العلاقات السببية بين المتغيرات للإجابة عن السؤال الثالث واختبار فرضيات الدراسة

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (4) يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغير	البند	التكرار f	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	نكر	323	79.8%
	أنثى	82	20.2%
	الإجمالي	405	100%
العمر	من 30 سنة فأقل	35	8.6%
	من 31-40 سنة	158	39.0%
	من 41-50 سنة	161	39.8%
	أكثر من 50 سنة	51	12.6%
	الإجمالي	405	100%
	أقل من بكالوريوس	19	4.7%

71.3%	289	بكالوريوس	المؤهل الدراسي
19.3%	78	ماجستير	
4.7%	19	دكتوراه	
100%	405	الإجمالي	
28.6%	116	رئيس أم مسؤول وحدة	المستوى الوظيفي
40.5%	164	رئيس قسم	
23.5%	95	مدير إدارة	
5.7%	23	نائب مدير عام / نائب رئيس تنفيذي	
1.7%	7	مدير عام/رئيس تنفيذي	
100%	405	الإجمالي	
0.2%	1	أقل من سنة	عدد سنوات الخبرة
2.0%	8	سنة - 3 سنوات	
7.7%	31	4-7 سنوات	
8.6%	35	8-10 سنوات	
30.9%	125	11-15 سنة	
50.6%	205	أكثر من 15 سنة	
100%	405	الإجمالي	

بنسبة (28.6%)، في حين شكّل المديرون التنفيذيون ونوابهم نسبة محدودة. كما تُظهر البيانات أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة عملية طويلة؛ حيث إن (50.6%) منهم يمتلكون خبرة تزيد عن 15 سنة، وهو ما يعزز موثوقية الاستجابات لارتباطها بالخبرة المهنية المتراكمة لعينة الدراسة داخل البنوك محل الدراسة .

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة

1. الإجابة عن السؤال الأول:

نص السؤال الأول على: ما مستوى التحول الرقمي في البنوك اليمنية؟ ولإجابة عنه تعرفت الدراسة على مستوى التحول الرقمي في البنوك اليمنية من خلال

يوضح جدول رقم (4) خصائص عينة الدراسة البالغ عددها (405) موظفًا من العاملين في البنوك اليمنية. وتُظهر البيانات أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (79.8%)، يتضح أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي فئة (41-50 سنة) بنسبة (39.8%)، تليها فئة (31-40 سنة) بنسبة (39.0%)، مما يشير إلى أن أغلب العاملين في البنوك اليمنية ينتمون إلى الفئات العمرية ذات الخبرة المتوسطة والعالية. وبالنسبة للمؤهل العلمي، فقد استحوذ حملة البكالوريوس على النسبة الكبرى (71.3%)، تليهم حملة الماجستير بنسبة (19.3%). أما من حيث المستوى الوظيفي، فقد مثّل رؤساء الأقسام الشريحة الأكبر بنسبة (40.5%)، يليهم مسؤولو الوحدات

حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومستوى التطبيق، وكانت النتائج على النحو الآتي

جدول رقم (5) يوضح آراء العينة حول مستوى تطبيق التحول الرقمي في البنوك اليمينية

م	البُعد	ترتيب البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى تطبيق	الدلالة اللفظية
1	البيانات	1	5.11	1.46	73%	عالية إلى حدٍ ما
2	رقمنة العمليات	2	5.11	1.66	73%	عالية إلى حدٍ ما
3	التقنيات	3	5.06	1.61	72%	عالية إلى حدٍ ما
4	الإستراتيجيات الرقمية	4	5.01	1.51	72%	عالية إلى حدٍ ما
5	الموارد البشرية	5	4.83	1.41	69%	عالية إلى حدٍ ما
	التحول الرقمي ككل		5.02	1.36	72%	عالية إلى حدٍ ما

التحدي الأكبر في عملية التحول الرقمي، ويحتاج إلى المزيد من التدريب والتأهيل لتبني التقنيات الرقمية بكفاءة أعلى.

وبشكل عام، تُظهر النتائج أن البنوك اليمينية تسير في اتجاه إيجابي نحو التحول الرقمي، غير أن هذا التحول لا يزال في مرحلة متوسطة إلى مرتفعة، ويحتاج إلى مزيد من الاهتمام وتطبيقه في مجالات التخطيط الاستراتيجي وتنمية الموارد البشرية الرقمية.

2. الإجابة عن السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: ما مستوى جودة خدمات البنوك اليمينية؟ وللإجابة عنه تعرفت الدراسة على مستوى جودة خدمات البنوك بأبعادها (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والأمان، التعاطف) في البنوك اليمينية من خلال حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومستوى التطبيق، وكانت النتائج على النحو الآتي:

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لمستوى التحول الرقمي ككل بلغ (5.02) بانحراف معياري (1.36)، ونسبة تطبيق بلغت (72%)، وهو ما يشير إلى أن مستوى التحول الرقمي في البنوك اليمينية كان مرتفعاً إلى حدٍ ما. كما يتبين أن بُعدي البيانات ورقمنة العمليات كانا في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (5.11) ونسبة (73%)، مما يدل على اهتمام البنوك بتوظيف البيانات ورقمنة العمليات الإدارية والمصرفية كجزء أساسي من عملياتها التشغيلية، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد التقنيات بمتوسط (5.06) ونسبة (72%)، مما يعكس تبني البنوك لتقنيات رقمية متطورة نسبياً في تقديم خدماتها. أما بُعد الإستراتيجيات الرقمية فقد احتل المرتبة الرابعة بمتوسط (5.01) ونسبة (72%)، وهو ما يشير إلى وجود خطط وإستراتيجيات رقمية لدى البنوك لكنها ما تزال بحاجة إلى مزيد من تفعيل والتكامل، وجاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.83) ونسبة (69%)، مما يعني أن العنصر البشري ما يزال يشكل

جدول (6): يوضح آراء العينة حول مستوى جودة خدمات البنوك

م	البُعد	ترتيب البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق	الدلالة اللفظية
1	الأمان	1	5.28	1.65	75%	عالية إلى حدٍ ما
2	الملموسية	2	5.06	1.36	72%	عالية إلى حدٍ ما
3	التعاطف	3	5.00	1.43	71%	عالية إلى حدٍ ما
4	الاعتمادية	4	4.91	1.44	70%	عالية إلى حدٍ ما
5	الاستجابة	5	4.86	1.39	69%	عالية إلى حدٍ ما
جودة الخدمات ككل			5.01	1.27	72%	عالية إلى حدٍ ما

(4.91) ونسبة (70%)، مما يعكس مستوى جيد من الالتزام بتقديم الخدمات المصرفية بشكل دقيق ومنتظم، لكنه ما يزال بحاجة إلى تطوير لضمان أداء أكثر اتساقًا. وأخيرًا، جاء بُعد الاستجابة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.86) ونسبة (69%)، ما يشير إلى أن سرعة استجابة البنوك لاحتياجات العملاء ومعالجة شكاواهم لا تزال تشكل تحديًا نسبيًا ينبغي تحسينه. وبشكل عام، تُظهر النتائج أن جودة الخدمات في البنوك اليمينية تُعد مرتفعة إلى حدٍ ما، وهو ما يعكس جهود البنوك قيد الدراسة في تطوير خدماتها وتحسين رضا العملاء، إلا أن هناك حاجة مستمرة لتعزيز سرعة الاستجابة والاعتمادية لتحقيق مستويات أعلى من الجودة الشاملة.

3. الإجابة عن السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على ما دور كل بُعد من أبعاد التحول الرقمي (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) في جودة خدمات البنوك اليمينية بأبعادها؟

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لمستوى جودة خدمات البنوك ككل بلغ (5.01) بانحراف معياري (1.27)، وبنسبة تطبيق بلغت (72%)، مما يشير إلى أن مستوى جودة خدمات البنوك اليمينية جاء مرتفعًا إلى حدٍ ما وذلك بحسب آراء العينة، كما يتبين أن بُعد الأمان جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (5.28) ونسبة (75%)، وهو ما يدل على اهتمام البنوك اليمينية بتوفير بيئة آمنة للمعاملات المصرفية وحماية بيانات العملاء، الأمر الذي يعزز ثقة العملاء في التعامل مع الخدمات الإلكترونية، وجاء بُعد الملموسية في المرتبة الثانية بمتوسط (5.06) ونسبة (72%)، مما يعكس حرص البنوك على تطوير البنية التحتية والتقنيات الحديثة والمظهر العام لمرافقها بما يتناسب مع معايير الجودة، أما بُعد التعاطف فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط (5.00) ونسبة (71%)، وهو ما يشير إلى أن موظفي البنوك يبذلون جهودًا ملموسة للتعامل الملموس وفهم احتياجات العملاء، وإن كان هناك أهمية لمزيد من التحسين في هذا الجانب. في حين جاء بُعد الاعتمادية في المرتبة الرابعة بمتوسط

وللإجابة عنه، اختبرت الدراسة تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة دور التحول الرقمي في جودة خدمات البنوك، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (7) نتائج اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع: جودة خدمات البنوك							المتغير المستقل: التحول الرقمي
معدل الانحدار ونتائج اختبار (T)			نتائج اختبار التباين (ANOVA)		ملخص النموذج		
					معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	
مستوى الدلالة Sig	قيمة (t)	درجة التأثير Beta	مستوى Sig	قيمة (F)	R ²	R	
0.000	31.646	0.786	0.000	1001.462	0.714	.845	

معنوية النموذج الإحصائية وقدرته على تفسير العلاقة بين المتغيرين، كما أظهرت نتيجة اختبار (T) الخاص بمعامل الانحدار أن قيمة (t = 31.646) جاءت دالة إحصائياً عند مستوى (Sig = 0.000)، في حين بلغ معامل التأثير (Beta = 0.786)، وهو ما يشير إلى قوة الدور التي يمارسها التحول الرقمي على جودة الخدمات التي تقدمها البنوك محل الدراسة.

كما أُختبر تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل الانحدار الخطي المتدرج لمعرفة دور أبعاد التحول الرقمي (التقنيات، رقمنة العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) على جودة خدمات البنوك، كما هو موضح في الجدول التالي:

يبين جدول رقم (7) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل التحول الرقمي والمتغير التابع جودة خدمات البنوك، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية ومباشرة بين المتغيرين؛ إذ بلغ معامل الارتباط (R = 0.845)، وهو ما يعكس قوة الارتباط الإيجابي بين مستوى تبني التحول الرقمي وتحسن جودة الخدمات التي تقدمها البنوك اليمينية. كما أوضحت قيمة معامل التحديد (R² = 0.714) أن نموذج الانحدار يفسر نحو 71.4% من التغيرات في جودة خدمات البنوك، وهي نسبة مرتفعة تشير إلى أن التحول الرقمي يُعدّ من أهم العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات البنكية.

وقد جاءت نتائج اختبار (ANOVA) لتعزز تلك النتيجة، حيث بلغت قيمة (F = 1001.462) عند مستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يدل على

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد التحول الرقمي ودورها على جودة خدمات البنوك اليمينية

معاملات الانحدار				تحليل التباين ANOVA			ملخص النماذج		
مستوى الدلالة Sig	T	قيمة β	أبعاد المتغير المستقل	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	المتغير التابع
0.00	3.72	0.14	التقنيات	(5)	.000	238.322	.866	0.750	

معاملات الانحدار				تحليل التباين ANOVA			ملخص النماذج		
0.71	0.37	0.01	رقمنة العمليات	(397)					جودة خدمات البنوك
0.13	1.52	0.07	الإستراتيجية الرقمية						
0.00	5.70	0.21	الموارد البشرية						
0.00	9.66	0.39	البيانات						

بُعد رقمنا العمليات: بلغت قيمة $\beta = 0.01$ و $T = 0.37$ عند مستوى دلالة (0.71)، وهي غير معنوية، ما يعني أن رقمنا العمليات ليس لها دورًا دالًا إحصائيًا على جودة خدمات البنوك.

بُعد الإستراتيجية الرقمية: بلغت قيمة $\beta = 0.07$ و $T = 1.52$ عند مستوى دلالة (0.13)، وهي غير معنوية أيضًا، مما يدل على أن الإستراتيجية الرقمية لم يكن لها دور مباشر في جودة خدمات البنوك.

بُعد الموارد البشرية: بلغت قيمة $\beta = 0.21$ و $T = 5.70$ عند مستوى دلالة (0.00)، ما يشير إلى أن الموارد البشرية الرقمية لها دور واضح في تحسين جودة خدمات البنوك.

بُعد البيانات: بلغت قيمة $\beta = 0.39$ و $T = 9.66$ عند مستوى دلالة (0.00)، وهي الأعلى بين جميع الأبعاد، مما يدل على أن البيانات الرقمية تمثل أقوى بُعد مؤثر في تعزيز جودة خدمات البنوك. وبناءً على ما سبق، يتضح أن أبعاد البيانات، الموارد البشرية، والتقنيات هي الأكثر من حيث دورها في جودة الخدمات، في حين أن بُعد رقمنا العمليات وبُعد الإستراتيجية الرقمية لم يكن لهما أي دور ذو دلالة إحصائية.

يتضح من الجدول رقم (8) أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.866)، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة ارتباط طردي قوية بين أبعاد التحول الرقمي (التقنيات، رقمنا العمليات، الإستراتيجية الرقمية، الموارد البشرية، البيانات) وجودة خدمات البنوك اليمينية.

كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.750$)، مما يعني أن أبعاد التحول الرقمي مجتمعة تُفسر ما نسبته (75%) من التباين في جودة خدمات البنوك، بينما تعود النسبة المتبقية (25%) إلى عوامل أخرى لم يتناولها النموذج.

وقد بلغت قيمة (F المحسوبة = 238.322) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، أي أن التحول الرقمي له دور معنوي على جودة خدمات البنوك. وعند تحليل معاملات الانحدار الجزئية (β) لكل بُعد على حدة، نجد ما يلي:

بُعد التقنيات: بلغت قيمة $\beta = 0.14$ وقيمة T = (3.72) عند مستوى دلالة (0.00)، مما يشير إلى أن التقنيات الرقمية لها دور معنوي موجب على جودة خدمات البنوك.

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتدرج لأبعاد التحول الرقمي على جودة خدمات البنوك اليمنية

معاملات الانحدار			تحليل التباين ANOVA			ملخص النماذج		الأبعاد	النموذج
مستوى الدلالة	T	قيمة β	درجة الحرية df	مستوى الدلالة	F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²		
0.00	17.17	0.54	(1-401)	.000	868.398	0.684	.827	البيانات	1
0.00	8.25	0.27	(2-400)	.000	540.737	0.730	.854	البيانات	2
0.00	11.27	0.42						الموارد البشرية	
0.00	7.46	0.24	(3-399)	.000	394.810	0.748	.865	البيانات	3
0.00	5.34	0.16						الموارد البشرية	
0.00	17.17	0.54						التقنيات	

الخدمات، وبلغت قيم β على التوالي (0.27) و(0.42)، وجميعها دالة إحصائية. (Sig = 0.000) بعد إضافة بُعد التقنيات إلى (البيانات والموارد البشرية)، ارتفع معامل التحديد إلى (0.748) أي أن النموذج يفسر (74.8%) من التباين في جودة خدمات البنوك، وهو تحسن طفيف لكنه مهم إحصائياً، وبلغت قيم β للأبعاد (البيانات = 0.24، الموارد البشرية = 0.16، التقنيات = 0.54)، وكلها ذات دلالة عالية. (Sig = 0.000) وبذلك يُستنتج أن الأبعاد الثلاثة (البيانات، الموارد البشرية، التقنيات) تشكل النموذج الأكثر تفسيراً لجودة خدمات البنوك اليمنية، في حين أن الإستراتيجية الرقمية ورقمنة العمليات لم تضيف قوة تفسيرية إضافية للنموذج الإحصائي ومن خلال الجدولين السابقين يمكن توضيح نتائج فرضيات الدراسة بشكل مختصر كالتالي:

يبين الجدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتدرج (Stepwise Regression) الذي يهدف إلى تحديد الأبعاد التي لها دور أكبر من بين أبعاد التحول الرقمي على جودة خدمات البنوك، وفقاً لقوة تفسيرها للتباين في المتغير التابع. حيث يظهر أن بُعد البيانات وحده يفسر (68.4%) من التباين في جودة خدمات البنوك ($R^2 = 0.684$)، بقيمة ($F = 868.398$) ومستوى دلالة (0.000). كما بلغت قيمة $\beta = 0.54$ و $T = 17.17$ ، وهي دلالات عالية تؤكد أن البيانات تمثل البعد الأكثر دوراً في تحسين جودة خدمات البنوك. أما بُعد الموارد البشرية إلى جانب بُعد البيانات، ارتفعت القدرة التفسيرية للنموذج إلى ($R^2 = 73\%$) ($0.730 =$)، وهو ما يعكس أهمية التفاعل بين البيانات والمهارات البشرية الرقمية في تحسين جودة

جدول (10) ملخص نتائج فرضيات الدراسة

رقم الفرضية	نص الفرضية	مستوى الدلالة	القرار	تفسير النتيجة
الفرضية الرئيسية H1	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتحول الرقمي على جودة خدمات البنوك اليمينية.	أقل من 0.05	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة	يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في جودة خدمات البنوك اليمينية، حيث بلغ $R=0.866$ و $R^2=0.750$ مما يعني أن التحول الرقمي يفسر 75% من التباين في خدمات البنوك اليمينية.
H1a	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد التقنيات على خدمات البنوك اليمينية.	أقل من 0.05	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة	يوجد دور معنوي لُبُعد التقنيات على جودة خدمات البنوك $(T=3.72, \beta=0.14)$ ، ما يشير إلى أن التقنيات تسهم إيجابياً في رفع مستوى خدمات البنوك اليمينية.
H1b	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد رقمنة العمليات على خدمات البنوك اليمينية.	أكبر من 0.05	قبول الفرضية الصفرية	لا يوجد دور معنوي لرقمنة العمليات في جودة خدمات البنوك، مما يشير إلى أن هذا البُعد لم يكن له دوراً ملموساً في خدمات البنوك.
H1c	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد الإستراتيجية الرقمية على خدمات البنوك اليمينية.	أكبر من 0.05	قبول الفرضية الصفرية	لا يوجد دور معنوي للإستراتيجية الرقمية في جودة خدمات البنوك، مما يدل على أن الإستراتيجيات الرقمية لم تكن لها دور في خدمات البنوك اليمينية.
H1d	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد الموارد البشرية على خدمات البنوك اليمينية.	أقل من 0.05	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة	يوجد دور معنوي لُبُعد الموارد البشرية في جودة خدمات البنوك $(T=5.70, \beta=0.21)$ ، مما يؤكد أهمية الكفاءات البشرية في نجاح التحول الرقمي وتحسين خدمات البنوك اليمينية.
H1e	لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد البيانات على خدمات البنوك اليمينية.	أقل من 0.05	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة	يوجد دور معنوي قوي لُبُعد البيانات في جودة خدمات البنوك $(T=9.66, \beta=0.39)$ ، وهو أعلى دور بين الأبعاد، مما يعكس الدور الفاعل للبيانات في خدمات البنوك اليمينية.

ملخص نتائج الدراسة

يمكن استعراض أبرز ما توصلت إليه الدراسة في النقاط الآتية:

- التحول الرقمي في البنوك اليمينية طُبّق بمستوى عالٍ إلى حدٍ ما، حيث بلغ المتوسط الحسابي

لمتغير التحول الرقمي ككل 5.02 وبنسبة 72%،

- جاء بُعد البيانات وُبُعد رقمنة العمليات في المرتبة الأولى والثانية على التوالي، بينما جاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة مع متوسط 4.83

الفاعل للبيانات في تحسين الخدمات، وأهمية الكفاءات البشرية في ذلك.

- في المقابل، لم تظهر أبعاد رقمنة العمليات والإستراتيجية الرقمية دوراً معنوياً، حيث بلغت مستويات الدلالة 0.71 و 0.13 على التوالي. ويعكس ذلك أن هذه الأبعاد ما تزال في مراحل التطوير ولم تحقق الدور الكامل على جودة الخدمات بعد، الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في الإستراتيجيات الرقمية وعمليات الرقمنة لتصبح أكثر فعالية وتكاملاً مع باقي مكونات التحول الرقمي.
- أكدت النتائج أن التحول الرقمي يشكل عاملاً رئيساً في تحسين جودة خدمات البنوك اليمينية، إلا أن هناك تفاوت في دور أبعاد التحول الرقمي المختلفة، مما يشير إلى ضرورة التركيز على تطوير الإستراتيجيات الرقمية ورفع كفاءة رقمنة العمليات، إلى جانب استمرار الاستثمار في تطوير الموارد البشرية وزيادة الاستفادة من البيانات لضمان تحسين الأداء المؤسسي وتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تلبي احتياجات و توقعات العملاء.

توصيات الدراسة

- بناءً على نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
1. على البنوك اليمينية تعزيز نظم البيانات وجمعها وتحليلها من خلال تبني نظم المعلومات المتقدمة والمتكاملة التي تسهم في فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، بما ينعكس إيجاباً على تحسين جودة خدماتها.
 2. تطوير قدرات الموارد البشرية في مجال التحول الرقمي من خلال عقد البرامج التدريبية التي

ونسبة 69%. ويعكس ذلك حرص البنوك على تفعيل التقنيات الرقمية وتوظيف البيانات بكفاءة، إلا أن الموارد البشرية تحتاج إلى مزيد من التدريب والتأهيل لمواكبة التغيرات الرقمية.

- أما فيما يتعلق بمستوى جودة خدمات البنوك، فقد أظهرت النتائج أن مستوى تطبيقها "عالٍ إلى حدٍ ما" أيضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 5.01 ونسبة 72%.
- جاء بُعد الأمان في المرتبة الأولى بنسبة 75%، تلاه بُعد الملموسية 72%، بينما جاء بُعد الاستجابة في المرتبة الأخيرة بنسبة 69%. يعكس ذلك تركيز البنوك على حماية المعلومات وتأمين العمليات الرقمية، بينما لا يزال هناك مجال لتحسين سرعة الاستجابة وفاعلية التعامل مع طلبات العملاء.
- أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد التحول الرقمي (التقنيات، الموارد البشرية، البيانات) والمتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.866$ ومعامل التحديد $R^2 = 0.750$ ، مما يعني أن التحول الرقمي يفسر حوالي 75% من التباين في جودة خدمات البنوك. ويؤكد ذلك الدور الإيجابي للتحول الرقمي في تحسين جودة خدمات البنوك وتعزيز قدرتها على المنافسة.
- تبين أن بُعد البيانات وبُعد الموارد البشرية وبُعد التقنيات لها دور معنوي إيجابي على جودة الخدمات، حيث كانت قيمة β للبيانات 0.39، للموارد البشرية 0.21، وللتقنيات 0.14، مع مستويات دلالة أقل من 0.05، ما يعكس الدور

3. دراسة دور برامج التدريب والتطوير المستمر للموظفين في تعزيز فعالية التحول الرقمي وتحسين جودة خدمات البنوك.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

[1] أبو النصر، مدحت محمد. (2023) التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية: الواقع والمأمول. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلة العربية للتربية والعلوم والأدب، مصر، العدد (4)، المجلد (11)، ص ص 45-70.

[2] أبو شعبان، أحمد العلاوي عماد مصباح. (2017) أثر التدريب على جودة خدمات البنوك الإسلامية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة، فلسطين.

[3] الأسد، خالد عبد الله محمد، المحمودي، فضل محمد. (2024) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، العدد (2)، المجلد (1)، ص ص 680-711.

[4] البطراني، رنا محمد، الجزائر، ياسمين محمود محمد. (2023) أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة من البنوك المدرجة في البورصة المصرية-دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد التجارة، جامعة عين شمس، العدد (2)، المجلد (53)، مصر، ص ص 433-472.

[5] بكري، أسماء مبارك إبراهيم. (2022) دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، العدد (2)، المجلد (13)، ص ص 471-499.

[6] بن أحسن، ناصر الدين. (2022) تقييم أبعاد جودة خدمات البنوك الإلكترونية-دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج-الجزائر-وكالة قالمه. مجلة الدراسات

تمكنهم من الاستخدام الأمثل لتقنيات التحول الرقمي للمساهمة في تعزيز جودة خدمات البنوك. 3. تعزيز البنية التحتية للتحول الرقمي في البنوك عبر تحديث أنظمة المعلومات، وتعزيز أمن المعلومات، وتطوير شبكات الاتصال والانترنت، بما يسهم في زيادة موثوقية الخدمات الرقمية وتحسين سرعتها وجودتها.

4. تعزيز مستوى الرقمنة في البنوك من خلال تبني الإستراتيجيات الرقمية المتكاملة التي تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للبنك، وتسهم في توجيه سياسات وممارسات التحول الرقمي نحو تعزيز جودة الخدمات المقدمة.

5. على البنوك توسيع نطاق خدماتها الرقمية لتشمل جميع شرائح العملاء في مختلف المدن والأرياف بما يسهم في تحسين الوصول إلى بشكل كفؤ وعادل.

مقترحات الدراسة

وبناء على ما توصلت إليه نتائج الدراسة تقترح الدراسة إجراء الدراسات المستقبلية التالية:

1. يمكن إجراء دراسة تتناول أثر عوامل أخرى مثل: الأمن السيبراني، الابتكار المؤسسي، أو الثقافة التنظيمية كعوامل وسيطة أو معدلة في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات البنوك.
2. يمكن إجراء دراسات مستقبلية تعتمد على ملاحظات العملاء وتجربتهم المباشرة مع الخدمات المصرفية الرقمية لتحديد مواطن القوة والضعف من منظور المستخدم النهائي.

- الاقتصادية والمالية، المجلد (15)، ديسمبر، ص ص 68-48.
- [7] بوصالح، سفيان. (2023) إدارة جودة خدمات البنوك مدخل استراتيجي. منصة المجلة العلمية الجزائرية ASJP، العدد (1)، المجلد (19)، الجزائر، ص ص 342-328.
- [8] بوعكاز، عامر. (2020) تطبيق الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة خدمات البنوك (دراسة ميدانية)، رسالة دكتوراة في إدارة المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- [9] الجابري، خالد محمد أحمد. (2015) تقييم جودة الخدمة المصرفية في البنوك اليمنية (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة بالإسماعيلية، العدد (3)، المجلد (6)، ص ص 1-16.
- [10] الجريدة الرسمية. (2018). قانون رقم 175 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، العدد 32 مكرر، مصر، ص ص 1-23.
- [11] جمعية البنوك اليمنية. (2025). البنوك الأعضاء في الجمعية. موقع جمعية البنوك اليمنية. <https://www.yba.org.ye/index.php/ar>
- [12] الحداد، مروة إبراهيم سعيد. (2023) دور الرقابة التنظيمية وعلاقتها بجودة خدمات البنوك-دراسة طبقت على البنوك التجارية. مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، العدد (2)، المجلد (41)، مصر ص ص 1-53.
- [13] حورية، حويش وخيرة، مجدوب. (2024). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت-الجزائر. مجلة الاقتصاد والمالية، ع2، ص ص 81-57.
- [14] خميس، أسر أحمد. (2023) أثر التحول الرقمي على استراتيجية التوظيف في القطاع المصرفي المصري
- "دراسة تجريبية". المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة-جامعة طنطا، العدد (1)، ص ص 521-495.
- [15] خولة، مرسي، وهاجر، موساوي. (2023). تطبيق التحول الرقمي كألية لتحسين أداء البنوك: دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات. مجلة المنهل الاقتصادي، (1)6، 536-523.
- [16] زروالي، ربيع، جابر، مهدي. (2022) التحول الرقمي كألية لتفعيل التغيير التنظيمي في البنوك التجارية-دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية-بعين البيضاء-أم البواقي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد(1)، المجلد(6)، ISSN: 2571-9866، EISSN: 2661-7854، ص ص 378-359.
- [17] السحاتي، وفاء علي عبد السلام. (2021) تمكين العاملين وأثرة على جودة الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية على عينة من العاملين في الإدارات الرئيسية بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي. رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، كلية الاقتصاد، ليبيا -بنغازي.
- [18] السماوي، عبد الغني، بلقيس، أحمد الفسيل، وصادق، أمل أحمد الدبيعي. (2022). خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن (التحديات وفرص النجاح)، معهد الدراسات المصرفية اليمن.
- [19] السيدية، موفق أحمد، إبراهيم، سردار شاكر. (2023) دور مؤشرات إدارة الأموال المصرفية في تعزيز الخدمات المصرفية واستراتيجياتها: دراسة لعينة من البنوك المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، العدد(12)، المجلد(3)، E- ISSN:2520-789X <https://doi.org/10.25007/ajnu.v12n3a140>، ص ص 251-240.
- [20] شاكر، فارس جميل عبده. (2021) دور نظم المعلومات المحاسبية في جودة خدمات البنوك المقدمة من قبل المصارف اليمنية-دراسة تطبيقية على عينة من المصارف اليمنية. رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، صنعاء.

- [21] شحادة، مها. (2022) تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية-دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية. مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي، العدد (1)، المجلد (2)، ص ص 106-53.
- [22] الضامن، منذر عبد الحميد (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- [23] طه، حسنين السيد. وحسين، عبد العزيز عبد الرحمن. (2022) دور الوعي الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية). جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الكويت.
- [24] الطيرة، خالد خليل، الحاسي، أسماء مبارك. (2023) جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية-دراسة حالة بنك الوحدة الإسلامي، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد-جامعة سرت، العدد (1)، المجلد (6)، ليبيا، ص ص 136-110.
- [25] العابدي، خالد أحمد أحمد، والزواري، غازي. (2023). أثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف الليبية. المجلة العالمية لإدارة الأعمال والتكنولوجيا، 91(1)، 142-163. <http://www.ijmat.tn>
- [26] عبد الحميد، بشير. (2023) أثر التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال-دراسة حالة بنك اتصالات الجزائر. رسالة دكتوراه في علوم التسيير -تخصص الموارد البشرية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- [27] عبد الماجد، ضياء الدين عبد الباسط. (2022) جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية. مجلة الفسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، العدد (1)، المجلد (4)، ص ص 108-87.
- [28] عبدالحفيظ، سيد هارون جمعة. (2023) أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي-بالتطبيق
- على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، العدد (2)، المجلد (14)، ص ص 909-848.
- [29] عزيبان، وهيب مهدي، أبوبكر، إلهام أحمد. (2022) دور التقنيات الحديثة للعلاقات العامة في تحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بنك الكريمي، الجمهورية اليمنية. مجلة كلية الفنون والإعلام، السنة (7)، العدد (13)، مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة مصراته، يونيو، ص ص 9-53.
- [30] العطرة، دغوش. (2023) مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية-دراسة حالة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية للتسيير والعلوم التجارية-جامعة المسيلة، العدد (1)، المجلد (16)، الرقم التسلسلي (31)، ص ص 48-30.
- [31] علام، وليد كامل محمدين كامل. (2021) التحول الرقمي وتأثير على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء-دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 159-220.
- [32] عماري، فردوس. (2023). التحول الرقمي في البنوك التجارية ودوره في تحسين جودة خدمات البنوك: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالمة [دراسة حالة]. جامعة قالمة.
- [33] الغافود، مختار عبد السلام. (2020) العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية-دراسة ميدانية على بنك الجمهورية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الاسمرية، 25، ص ص 83-57.
- [34] فوزي، أماني. (2021) دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية. المجلة الجنائية القومية، المجلد (64)، العدد (2)، يوليو، ص ص 87-51.
- [35] القحطاني، عايض بن علي. (2023). دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في إطار رؤية

- [39] مفاتيح، سليم. (2022) أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع المصرفي-دراسة حالة عينة من البنوك بولاية المسيلة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، الجزائر.
- [40] النويران، ثامر علي. (2022) دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة خدمات البنوك: دراسة حالة بنك الإنماء السعودي. مجلة الدراسات الأكاديمية، العدد (1)، المجلد (4)، ص ص 56-70.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- [1] Asmirantho, E., & Panday, R. (2015). Banking Service Quality Analysis in Facing Challenges and Opportunities for Business Development. In International Conference on Economics and Banking (iceb-15) (pp. 112-120). Atlantis Press.
- [2] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- [3] Wicaksono, Leo Agung Ferry, (2023). Impact of BCA E-Banking Service Quality on Customer E-Satisfaction and E- Loyalty, Asian Journal of Social and Humanities, Vol. 01, No. 11, E-ISSN : 2963-4946, August, PP. 852-875.

- المملكة 2030. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، العدد 4، المجلد 11، ص ص 115-152.
- [36] قرشي، شيماء. (2023) أثر التسويق الداخلي على جودة خدمات البنوك دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك التجارية على مستوى ولاية بسكرة. مجلة العلوم الإنسانية، العدد (1)، المجلد (23)، ص ص 607-625.
- [37] لعرج، مجاهد نسيم، طويطي، مصطفى. (2016) استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف ميلة، العدد(3)، -ISSN:2392، 5361، ص ص 205-226.
- [38] محمد، رعدة حسن عبدالحفيظ، مبارز، أسامة محمد مهدي. (2023) دور التحول الرقمي في تحسين التنمية المستدامة باستخدام الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية: دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، العدد (2)، المجلد (4)، الجزء الثاني، يوليو، ص ص 1102-1182.