



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

## أثر جائحة كورونا (كوفيد 19) على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية

إبراهيم بن احمد بن إبراهيم الحقوي

[ibrahimhq9@gmail.com](mailto:ibrahimhq9@gmail.com)

جامعة جازان

كلية إدارة الاعمال قسم المالية والاعمال المصرفية

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جائحة كورونا (كوفيد-19) على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية وتحت هذا الهدف الرئيسي اندرجت عدة أهداف فرعية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة المكونة من (350) فرد من عملاء بنك الراجحي والبنك العربي؛ مقسمين إلى (220) من عملاء بنك الراجحي، و(130) من عملاء البنك الأهلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها من مميزات التحول الرقمي للبنوك تطوير الخدمة المقدمة، والإنجاز اللحظي للمعاملات والوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان، ومن أهم مخاطر التحول الرقمي للبنوك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أنه لتنفيذ التحول الرقمي، تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية وإنه يتطلب التحول الرقمي إلى خفض تكاليف التشغيل بالبنوك التقليدية، كما أنه من أهم متطلبات البنوك الرقمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه وضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية، وجاء على رأس الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية من وجهة نظر أفراد عينة فتح الحساب عن طريق البنوك الرقمية وتحويل الأموال عبر الإنترنت، والهواتف المحمولة، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى، أما اهم اثار جائحة كورونا على التحول الرقمي فكان من بينها كونها جعلت



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

الاعتماد على التحولات الرقمية لجميع الخدمات المصرفية، وساعدت جائحة فيروس كورونا المؤسسات المالية في تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية. الكلمات المفتاحية: المالية، التحول الرقمي، جائحة كورونا، البنوك الرقمية.

#### Abstract.

This study aimed to identify the impact of the Corona pandemic (Covid-19) on the transition to Saudi digital banks, and under this main objective, several sub-goals were included. The study was conducted on the study sample consisting of (350) individuals from Al-Rajhi Bank and Al-arabi Bank; They are divided into (220) clients of Al Rajhi Bank, and (130) clients of Al arbi Bank. The study reached several results, the most important of which are the advantages of digital transformation for banks, the development of the service provided, the instantaneous completion of transactions and access to banking services and products at any time and any place. New techniques to reshape businesses and upgrade basic systems, and it requires digital transformation to reduce operating costs in traditional banks, and it is one of the most important requirements of digital banks from the point of view of the study sample members, the need to assess the compatibility of the organizational structure, job description and technological capabilities so that banks can provide digital products to their customers And the need to identify the human and technological resources that support the provision of digital products, and came on top of the services and products offered by digital banks from the point of view of the sample members of opening the account through digital banks, transferring money via the Internet, mobile phones, updating customer data, and other banking services. The most important effects of the Corona pandemic on digital transformation, among them was that it made reliance on The digital transformation of all banking services, and the Corona virus pandemic, has helped financial institutions accelerate their digital transformations in banking .services

.Keywords: finance, digital transformation, corona pandemic, digital banks



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

## 1. المقدمة

شهدت العقود الماضية ازدهار وتطور تكنولوجي هائل وغير مسبوق في الصناعة المصرفية التي تعد من أهم ركائز اقتصاديات الدول، كما أنها كانت بيئة خصبة لاستيعاب التطور التكنولوجي على مراحل متعددة. حيث ساهم التقدم التكنولوجي في الكثير من التغيرات والتطورات داخل الصناعة المصرفية، وأصبح التطور التكنولوجي في الآونة الأخيرة يستحوذ على جزء ضخم من استثمارات القطاع المصرفي مما أدى إلى حدوث طفرة واضحة في التطور التكنولوجي والاتجاه إلى الحلول الرقمية في العديد من القطاعات عالمياً ومحلياً. وكون البنوك والمؤسسات المالية من أهم ركائز ازدهار الاقتصاد ومن ثم ازدهار العديد من القطاعات والمجالات فأصبح السير بخطوات سريعة ودقيقة نحو التحول الرقمي ومواكبة التطور التكنولوجي والتقني الهائل يمثل ضرورة ملحة سواء على المستويات الإدارية في المسارات والقطاعات الداخلية لهذه المؤسسات أو على مستوى المنتجات والخدمات المقدمة للعميل.

(عبد الهادي، 2020م، ص: 5)

حيث مثلت البنوك إحدى القطاعات الهامة في الاقتصاد الوطني، والتي تؤدي دوراً رئيسياً في دعمه وتطويره، وتعتبر وسيطاً أكثر أماناً بين المدخرين والمستثمرين من حيث إيداع الأموال وإعادة استثمارها، فإن تقييم أدائها يعتبر ضرورة ملحة، لما له من أهمية بالغة في تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة للبنك، والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المخططة له. وذلك لتحسين وتطوير أداء البنوك بما يضمن استمرارها قوية قادرة على مواجهة المنافسة، وبيئتها جاهزة لتستوعب الإمكانيات والتطورات التقنية والتكنولوجية. (سعودي، 2018م، ص: 19).



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

كما تؤدي البنوك دوراً هاماً في تمويل الإنتاج والتجارة والاستثمار، خاصة بعد أن فتحت المجال أمام الاستثمارات الأجنبية، وانضمامها إلى منظمة التجارة الدولية، ونشطت فيها أسواق البورصة ولذلك يعد القطاع المصرفي عاملاً رئيسياً في حركة التنمية الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية. (المشهداني، 2016م، ص:1).

وإن أبرز ما نواجهه اليوم هي الأزمة العالمية الصحية " مرض فيروس كورونا " (كوفيد-19)، والذي أصبح وباءً يجتاز الكرة الأرضية، والذي أدى لتعطيل كافة مؤسسات الدول على مستوى العالم، ومن بينها المملكة العربية السعودية، حيث أعلنت المملكة في التاسع من مارس لهذا العام بإغلاق العديد من مؤسساتها حتى إشعار آخر وذلك بهدف مواجهة أزمة كورونا، وقد ظهر تأثير فيروس كورونا على البنوك في كافة أنحاء العالم عامة والمملكة العربية السعودية خاصة حيث اتجهت للتفعيل خاصية البنوك الرقمية أثر تلك الجائحة. (السيد، 2020م)

#### 1-1. مشكلة الدراسة

شهد العالم تغيرات مفاجئة أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) والذي أثر بشكل مباشر وواضح على كافة المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات المالية والبنوك، وبعد تعطيل تلك المؤسسات، عملت المملكة العربية السعودية على مواجهة ذلك لتحافظ على استقرار الاقتصاد الوطني وتقديم الخدمات للمواطنين في كافة أرجاء المملكة بسهولة ويسر ولذلك اتجهت للتحويل للبنوك الرقمية، وبناء على ذلك سلطت الدراسة الحالية الضوء للكشف عن أثر جائحة كورونا (كوفيد 19) على التحويل إلى البنوك الرقمية السعودية، ومن هنا يمكننا صياغة مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي وهو:

ما أثر جائحة كورونا (كوفيد - 19) على التحويل إلى البنوك الرقمية السعودية؟

ويندرج منه عدة تساؤلات فرعية وهي:



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

- 1- ما هي مميزات التحول الرقمي للبنوك؟
- 2- ما هي مخاطر التحول الرقمي للبنوك؟
- 3- ما هي متطلبات التحول الرقمي للبنوك؟
- 4- ما هي الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية؟
- 5- كيف ساعدت جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

#### 2-1. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جائحة كورونا (كوفيد-19) على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية وتحت هذا الهدف الرئيسي اندرجت عدة أهداف فرعية وهذه الأهداف الفرعية تضمنت التعرف على:

- 1- مميزات التحول الرقمي للبنوك.
- 2- مخاطر التحول الرقمي للبنوك.
- 3- متطلبات التحول الرقمي للبنوك.
- 4- الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية.
- 5- إسهام جائحة الكورونا في التحول إلى البنوك الرقمية بالمملكة العربية السعودية.

#### 3-1. أهمية الدراسة:

- 1- تكمن أهمية الدراسة في الموضوع ذاته والذي يسعى للكشف عن تأثير فيروس كورونا على التحول للبنوك الرقمية بالمملكة.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

2- تفيد الدراسة في إثراء المكتبة العربية بإحدى الموضوعات المعاصرة بما يعود بالفائدة على الدارسين والباحثين.

3- تفيد نتائج الدراسة في تحديد مميزات ومخاطر البنوك الرقمية.

2. متن البحث

1-2. مفهوم التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي المرحلة الثالثة من تبني التكنولوجيات الرقمية؛ من حيث الكفاءة أو المهارة الرقمية ثم الاستخدام الرقمي ثم التحول الرقمي، فمرحلة التحول تعني أن الاستخدامات الرقمية تمكن بطبيعتها أنواع جديدة من الابتكارات ويشير بذلك مفهوم "التحول الرقمي" إلى "الذهاب غير الورقي"، وبذلك يعرف التحول الرقمي بعملية الحصول على مجموعات النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة من وسائل تخزين تقليدية إلى نماذج إلكترونية، وهذا يعني استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية. ( أمين ، 2018م، 33-34)

أشارت دراسة (المفضي، د.ت) إلى مفهوم التحول الرقمي باعتباره الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستخدمين بشكل أسرع وأفضل. ويوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مترافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

كما عرف (schwertner, 2017, p:388) التحول الرقمي بأنه تطبيق لبناء نماذج اعمال جديده وعمليات وبرامج وانظمه تؤدي الى ايرادات أكثر ربحيه ومميزات تنافسيه أكبر وكفاء اعلى وتمكين كفاءه القوى العاملة والابتكار وتخصيص تجارب العملاء.

كما يعرف بأنه استخدام التقنيات الرقمية الجديدة مثل الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية و سلسله الكتل و انترنت الاشياء لتمكين التحسينات التجارية الرئيسية ولتحسين تجربه العملاء وتبسيط العمليات او انشاء نماذج تجارية جديدة. (singh& hess, 2017,p:5).

## 2-2. مميزات التحول الرقمي للبنوك

إن تطبيق التقنيات الرقمية يعمل على تحقيق الكفاءة التشغيلية التي تشمل الاتمته وتحسين العمليات التجارية، اضافته إلى تحسين العمليات الخاصة بالتكاليف فمثلا الحوسبة السحابية توفر الموارد التكنولوجية حسب الطلب وتوفر التكاليف المتعلقة بشراء الخوادم والمعدات كما ان لها دور كبير في تحليل البيانات بكل دقه وسرعه في عملية اتخاذ القرارات والاستجابة لاحتياجات ومتطلبات العملاء السريعة من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات و اشباع احتياجات العملاء، كما يرتبط التحول الرقمي أيضا بزيادة في العديد من أبعاد الاداء التنظيمي بما في ذلك الابتكار والانتاجية والاداء المالي ونمو الشركات و الميزة التنافسية. (شحادة، 2021م، ص: 3-4).

ومن ابرز مميزات التحول الرقمي هو تقليل التكاليف التشغيلية من خلال ادخال أنظمة التشغيل الآلي التي تحل محل العمل اليدوي في العمليات خاصة المصرفية التقليدية مكلفة وبطيئة فضلاً عن كونه عرضة للخطأ البشري، ولكن في ظل التحول الرقمي تعمل على أتمته تلك العمليات والخدمات المصرفية الرقمية على تقليل التكاليف من



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

خلال إدخال أنظمة التشغيل الآلي التي تحل محل العمل اليدوي، كما أن امتلاك أنظمة رقميه تكون قادرة على توفير للبنوك نظرة استباقية عن المخاطر المحتملة، مما يعزز فرص تلبية متطلبات الامتثال من قبل البنوك، إلى جانب أن الأنظمة الرقمية تمكن البنوك من مراقبة وتجنب عدم الامتثال التنظيمي بشكل ديناميكي من خلال عمل تحليل مفصل للبيانات التي تم الحصول عليها خلال متابعة أنشطة العميل واكتشاف الاحداث المشبوهة، مما يقلل مخاطر التشغيل والامتثال بشكل مسبق وإدارة المخاطر التي تهدد الاستقرار المالي. (شحادة، 2021م، ص: 5-6)

### 3-2. مخاطر التحول الرقمي

أولاً/ مخاطر الاحتيال الرقمي: تمثل مخاطر أمن المعلومات من أكبر المخاطر التي تهدد التحول الرقمي، والتي لها أثر في زعزعة الثقة في عالم الأعمال الرقمي، فمن خلال تقليد البرامج وتزوير المعلومات بمعلومات تطابق البرامج الإلكترونية أو تعديل بعض المعلومات الرقمية. (عثمان، 2019م، ص: 13)

ثانياً / مخاطر الجرائم الإلكترونية: أن الجرائم الإلكترونية هي جرائم ذات طابع مادي بشكل كبير التي تتمثل في كل سلوك غير قانوني مرتبط بالأجهزة الإلكترونية ويتسبب في حصول المجرم على فوائد مادية أو معنوية، ويكون هدف المجرم هو السرقة والاحتيال والحصول على قرصنة المعلومات الموجودة في الأجهزة أو تهدف إلى ابتزاز الأشخاص بمعلوماتهم المخزنة على الأجهزة الخاصة بهم، وتمتد الجريمة المعلوماتية لتشمل الاعتداءات سواء على بطاقات الائتمان أو انتهاك مكينات الحساب الآلي بما تتضمنه من شيكات تحويل الحسابات المادية بطرق الكترونية وتزييف المكونات المادية والمعنوية للحاسب بل وسرقة الحاسب في ذاته. (الديربي، 2012م، ص: 45)

ثالثاً / مخاطر الهجمات السيبرانية التي يتلقها الفضاء السيبراني الافتراضي: وتعرف تلك الهجمات بأنها أي فعل يقوض من قدرات وظائف شبكة الكمبيوتر لغرض قومي أو سياسي من خلال استغلال نقطة ضعف ما تمكن





المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

المهاجم من التلاعب بالنظام، ومن أمثلة تلك الهجمات سرقة كلمات المرور للمستخدمين للتسلل إلى النظام وهجمات رفض أداء الخدمة. (شحادة، 2021م، ص: 20)

رابعاً/ المخاطر الرقمية والتي تنشأ بسبب زيادة الاعتماد على نظم تكنولوجيا المعلومات والعمليات الرقمية وتتمثل في:

- مخاطر الفيروسات: تنشأ من محاولة تدمير النظام الأمني عن طريق إدخال فيروس إلى النظام الخاص بالمؤسسة أو عمل اتصالات مع مواقع غير موثوقة.
- مخاطر الانترنت: تحدث نتيجة الاتصال بالشبكة العالمية للإنترنت مما يؤدي إلى فقدان التحكم في المعلومات وانتهاك خصوصية البيانات وسلامتها.
- مخاطر البريد الإلكتروني: وهي المخاطر التي تنشأ جراء التواصل عبر البريد الإلكتروني. (محمدي & طافر، 2019م، 527)

#### 4.2. مفهوم البنوك الرقمية

يستخدم مصطلح البنوك الرقمية كتعبير متطور و شامل لجميع المصطلحات الخاصة للخدمات المالية عن بعد أو عبر الانترنت والتي ظهرت في مطلع التسعينات أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية وجميعها تعبيرات تتصل بقيام العملاء بإدارة حساباتهم و انجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر في الوقت الذي يريد العميل كما أنها تعبر عن الخدمة المالي في كل وقت وفي أي مكان (مسعداوي، د.ت، ص: 3) ، وهي البنوك التي تقوم بتقديم خدمات مصرفيه متطورة من خلال شبكات اتصال إلكترونية يمكن الاستفادة منها وفقاً للشروط العضوية التي حددها البنك، كما تعتبر وسيلة إلكترونية



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

الغاية منها نقل المنتجات و الخدمات البنكية مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت والتي تمكنها من الوصول لحساباتهم واجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك، بالإضافة إلى اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض التكاليف والعمل على زياده الارباح بالنسبة للبنك. (عثمان، 2017م، ص:7)

## 5-2. متطلبات وآليات البنوك الرقمية

- ❖ التقنيات: حيث يتطلب التحول للبنوك الرقمية استخدام منظومه من الأجهزة وانظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنيه ومراكز معلومات تتيح استخدام الاصول بكفاءة بما يتناسب مع أفراد المؤسسة ومورديها تقدمها فرق مهنية مسؤوله عن إدارة المنظمة التقنية والبنية التحتية لشبكه محلية أو سحابية
- ❖ البيانات ينبغي للمؤسسات أن تبذل جهداً لإدارة البيانات وتحليلها بانتظام وفاعلية من أجل توفير معلومات وإجراءات نوعيه موثقة وكاملة مع تطوير أدوات مناسبة للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما ينبغي متابعه تدفق البيانات باستمرار والاستفادة بها يتماشى مع أهداف المؤسسة ورؤيتها ورسالتها.
- ❖ الموارد البشرية يتركز التحول للبنوك الرقمية على عنصر مهم هو الموارد البشرية التي تعمل على تطبيقه حيث ينبغي توفير كوادر مؤهله قادراً على استخدام البيانات وتحليلها اتخاذ قرارات فعالة وكذلك يتطلب بناء رؤية المؤسسة والتخطيط لها وتنفيذ مخططاتها وجود كفاءات بشرية مؤهلاً علمياً وزاد خبرة عملية قادة على التغيير والتطوير ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

❖ الرقابة: حيث اقامت معظم مواقع البنوك الرقمية نظام المشهورة في تخصصات تقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية واداء موقعها وهناك سوء فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل على نجاحه، ولكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث. (مسعداوي، د.ت، ص: 7-8)

## 6-2. خدمات البنوك الرقمية

❖ الخدمات الرقمية للبنوك غير الموجة للعملاء؛ وهي تلك المنتجات الرقمية التي قدمها البنك للعاملين به داخليا أو يتم استخدامها بين البنوك وبعضها البعض، ومن أمثلة تلك المنتجات ما يلي:

- 1- نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف.
- 2- نظام مدفوعات الانترنت لغرفة المقاصة.
- 3- نظام التسوية اللحظة التحويلات المحلية شبكة السويفت.
- 4- غرفة مقاصد الشيكات وقيد الأوراق المالية الحكومية ومقاصة شيكات التحويل الحكومي بالإضافة إلى تسوية عمليات آلات الصرف الآلي.
- 5- غرفة المقاصة الآلية وهو نظام يقوم بإتمام تسوية المعاملات بين البنوك المشترك والذي يعرف باسم (ACH)
- 6- نظام القيد والايذاع والحفظ المركزي للأوراق المالية وجميع خدمات الدفع التي تقدمها البنوك لعملائها، وبما في ذلك خدمات الانترنت البنكي والخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

7- الاستعلام الائتماني لعملاء البنوك وهو عبارة عن نظام يتضمن معلومات وبيانات إحصائية عن التزامات العميل الائتمانية المختلفة من قروض وبطاقات ائتمان وأقساط.

8- نظام التصديق وهي الأساليب والإجراءات والعمليات المستخدمة لتدقيق الهوية والصلاحية للعملاء الجدد والحاليين. (وديع & متولي، 2020، ص: 10)

❖ الخدمات الرقمية للبنوك الموجه للعملاء: ويقصد بها الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه وتتمثل في:

1- الخدمات المدفوعة المتلامسة: هي الخدمات التي تقدم خدمات المدفوعات سواء الإرسال أو الاستقبال من خلال بطاقات كبطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم والبطاقات المدفوعة مقدماً أو الأجهزة الذكية.

2- خدمات المدفوعات اللاتلامسية: هي المدفوعات التي تتم بدون تلامس باستخدام البطاقات بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم والبطاقات المدفوعة مقدماً أو الأجهزة الذكية أو أي جهازه يمكن ارتداؤها لكن تستخدم Rfid أو NFC والتي تتيح للشريحة المدمجة، وكذلك الهوائي التواصل مع نقاط البيع الإلكترونية من خلال مسافة قريبة لإتمام عملية الشراء بطريقة آمنة. (وديع & متولي، 2020م، ص: 11)

7-2. مبررات الاتجاه للبنوك الرقمية:

❖ الثورة المعرفية وما أحدثته من فجوة رقمية بين الدول الغنية والدول الفقيرة، وعملت على تغيير مسار الأداء التقليدي للعديد من مؤسسات المجتمع بما فيها البنوك والمؤسسات المالية، لمواكبة تلك التطورات، واستثمار الإمكانيات الاقتصادية والمادية التي تمتلكها لتطوير بنيتها التحتية والتغلب على التحديات المعاصرة.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

❖ الثورة التكنولوجية والانفتاح والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، ذلك الانفتاح الذي أوجدته عولمة الإعلام من خلال الثورة التكنولوجية، ومحاولات الربط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني وما إلى ذلك من أدوات رقمية، والتوجه نحو توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية وتنفيذها بشكل أسرع وبموارد أقل، والبحث عن وسيلة لحفظ المعرفة واسترجاعها عند الضرورة، فكلما كان ذلك أسرع، كان ذلك أقرب إلى تحقيق الأهداف.

❖ قوة السوق العالمية وثقافتها حيث نجد أن توافر الأيدي العاملة ذات المهارات المعرفية المعقدة مثل مهارات حل المشكلات، والتفكير، وجمع البيانات، وتحليلها وسرعة أداء العمليات الرياضية المعقدة باستخدام الحاسب الآلي الذي يستطيع أداء أعمال مجموعة من الأيدي العاملة بدقة وإتقان هو ما يحتاجه سوق المال العالمي وهو ما توفره البنوك الرقمية. (أمين، 2018م، ص: 37)

## 8-2. أثر جائحة كورونا على البنوك السعودية

كان هناك العديد من التداعيات لجائحة كورونا على البنوك السعودية ومن أهم هذه التداعيات زيادة القروض التي تم منحها للشركات من البنوك، انخفاض أرباح البنوك السعودية في النصف الأول من عام 2020، عن النصف الأول من عام 2019. تمكن الحكومة من تخفيف أثر الجائحة على العديد من القطاعات الاقتصادية من خلال عدد كبير من الإجراءات التي اتخذتها وزارة المالية ومؤسسة النقد العربي السعودي (عفانة، 2020: 208).



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

1-3. منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "طريقة في البحث، تتناول أحداثا وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس، كما هي، دون تدخل الباحث في مجرياتها، إذ يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصنفها" (زيدان، سلمان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة، مركز الكتاب الأكاديمي، 2016م: ص26).

2-3. مجتمع البحث وعينته:

تكونت عينة الدراسة (350) فرد من عملاء بنك الراجحي والبنك العربي؛ مقسمين إلى (220) من عملاء بنك الراجحي، و(130) من عملاء البنك العربي

1-2-3. خصائص عينة البحث:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات (النوع- العمر – المؤهل العلمي).

• توزيع افراد عينة البحث من حيث النوع

جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	182	52.0%
انثي	168	48.0%

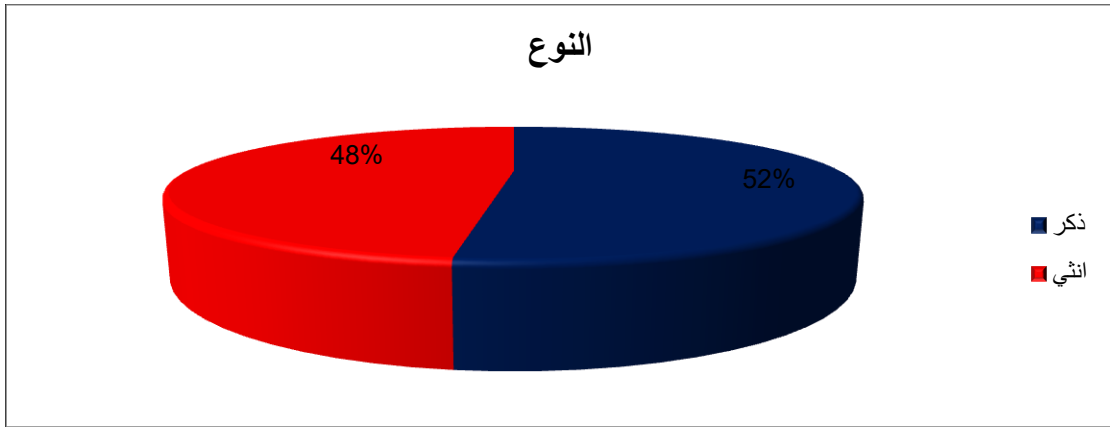
من الجدول السابق نجد ان نسبة (52%) من افراد الدراسة ذكور ونسبة (48%) من افراد الدراسة اناث



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563



• توزيع افراد عينة البحث من حيث العمر

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
19.4%	68	أقل من 30 سنة
43.4%	152	من 30 الى أقل من 45 سنة
37.1%	130	45 سنة فأكثر

من الجدول السابق نجد ان نسبة (43.4%) من افراد الدراسة أعمارهم من 30 الى أقل من 45 سنة ونسبة (37.1)

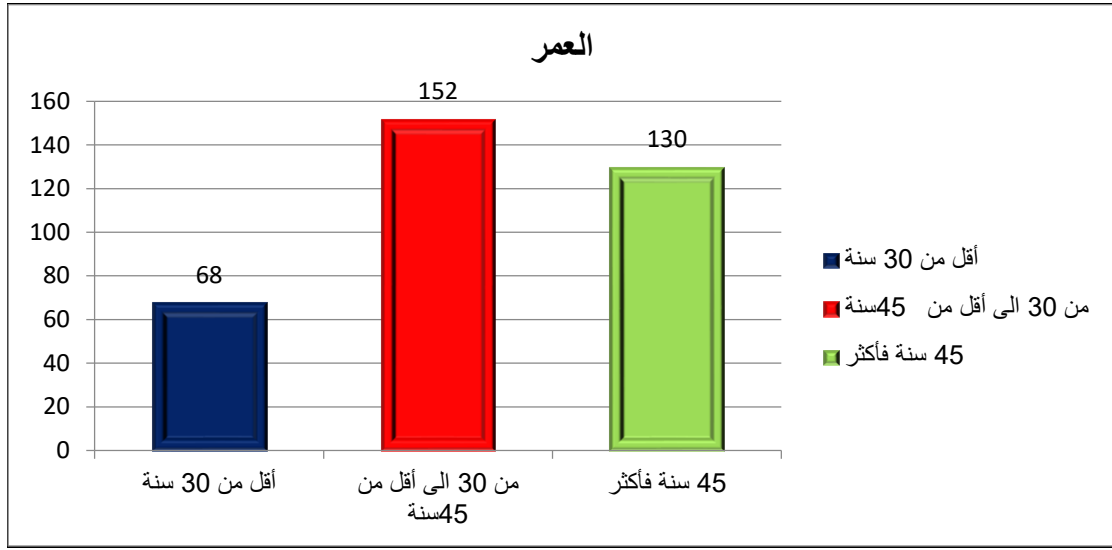
(%) من افراد الدراسة أعمارهم 45 سنة فأكثر ونسبة (19.4%) من افراد الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563



• توزيع افراد عينة البحث من حيث المؤهل العلمي

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة وفقا للمؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
24.0%	84	دبلوم متوسط فما دون
50.3%	176	بكالوريوس
18.3%	64	دبلوم عالي
4.0%	14	ماجستير
3.4%	12	دكتوراه



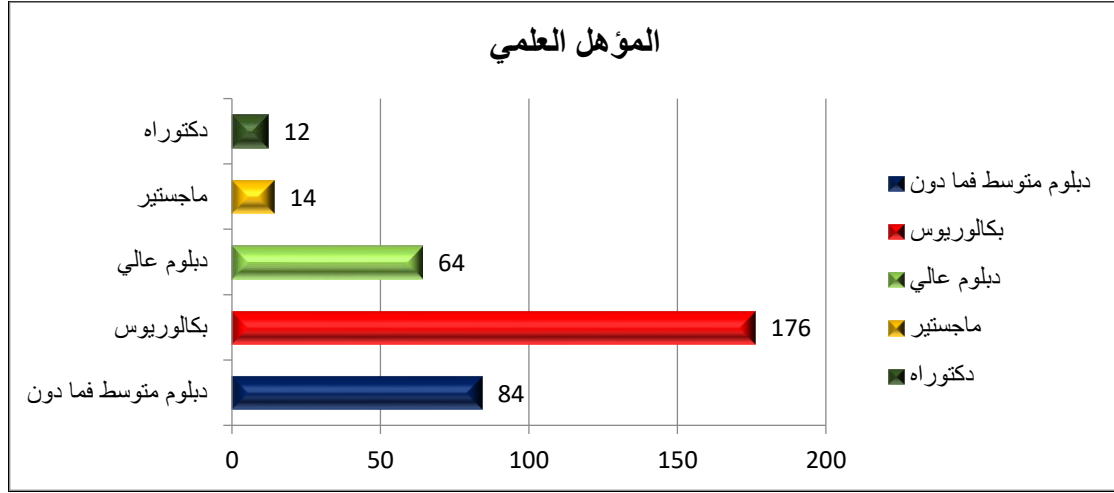


المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

من الجدول السابق نجد ان نسبة (50.3%) من افراد الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس ونسبة (24%) من افراد الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط فما دون و نسبة (18.3%) من افراد الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم عالي و نسبة (4%) من افراد الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير و نسبة (3.4%) من افراد الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه



### 3-3. أداة الدراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، تم بناء وتطوير الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة؛ لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها

### 3-3-1. بناء أداة الدراسة:

تمّ تصميم أداة الدراسة (استبانة) بهدف التعرف على أثر جائحة كورونا على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية، وقد تم إعداد الاستبانة بصورتها المبدئية، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تكونت الاستبانة من

جزأين رئيسيين، على النحو التالي:



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

الجزء الأول: ويحتوي على البيانات الأوليّة لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: ويشتمل على محاور الدراسة ويتكون من (4) محاور رئيسية

2-3-3. صدق أداة الدِّراسة:

إن صدق الأداة يعني التأكُّد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل مَنْ يستخدمها وقد قام الباحث بالتأكُّد من صدق أداة الدِّراسة من خلال القيام بما يلي:

#### • الصدق الظاهري للأداة (التحكيبي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدِّراسة، تمَّ عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصِّصين؛ وذلك للاستشارة بأرائهم، وقد طُلب من المحكِّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتهي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة. وقد تمَّ الأخذ بملاحظات المحكِّمين، واعتماد العبارة التي أُنْفِق عليها من قبل المحكِّمين بنسبة تزيد عن ( ٨٥٪ ) فأكثر وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكُّد من صدقها الظاهري مكونة من (24) فقرة مقسمة على أربعة محاور رئيسية.

#### • صدق البناء لأداة الدِّراسة:

بعد التأكُّد من الصدق الظاهري لأداة الدِّراسة (الاستبانة) قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون؛ لمعرفة صدق البناء للاستبانة، حيث تمَّ حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، كما يلي:



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

المحور الأول: مميزات التحول الرقمي للبنوك

جدول رقم (4) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الأول

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**0.574	4	**0.851	1
**0.642	5	**0.651	2
**0.710	6	**0.715	3

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الأول جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

المحور الثاني: مخاطر التحول الرقمي للبنوك.

جدول رقم (5) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**0.712	4	**0.591	1
**0.633	5	**0.688	2
		**0.749	3

\*\*دال عند مستوى دلالة 0.01

\* دال عند مستوى دلالة 0.05



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثاني جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلُّها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

المحور الثالث: متطلبات البنوك الرقمية

جدول رقم (6) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثالث

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
** 0.531	5	** 0.726	1
** 0.622	6	** 0.676	2
** 0.737	7	** 0.757	3
** 0.694	8	** 0.876	4

\*\* دال عند مستوى دلالة 0.01

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثالث جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلُّها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

المحور الرابع: الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

#### جدول رقم (7) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الرابع

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
**0.840	4	**0.756	1
**0.692	5	**0.750	2
		**0.858	3

\*\* دال عند مستوى دلالة 0.01

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور الرابع جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05).

3-3-3. ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha) وذلك بعد تطبيقها على عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف أبعاد الأداة.

#### جدول رقم (9) قيم معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ لمختلف محاور أداة الدراسة

معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	محاور الاستبانة
0.889	المحور الأول: مميزات التحول الرقمي للبنوك
0.912	المحور الثاني: مخاطر التحول الرقمي للبنوك
0.881	المحور الثالث: متطلبات البنوك الرقمية
0.897	المحور الرابع: الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية
0.899	الدرجة الكلية للأداة (الثبات العام)



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي، كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (0.899).

#### 4.3. أساليب تحليل البيانات:

استخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً البرنامج الإحصائي (Spss) Statistical Package for Social Sciences (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، ومن ثمّ قام الباحث باستخراج النتائج وتفسيرها. وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية كما يلي:

المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب حسب درجة موافقة أفراد عينة الدراسة باختيار اجابة العبارات حسب درجة الاختيار من الاجابات، وللحكّم على درجة الموافقة للفقرة تمّ اعتماد التصنيف التالي:

-درجة الموافقة لا أوافق بشدة، عندما تكون قيمة المتوسط من 1 إلى 1.80.

-درجة الموافقة لا أوافق، عندما تكون قيمة المتوسط من 1.81 إلى أقل من 2.60.

-درجة الموافقة محايد، عندما تكون قيمة المتوسط من 2.61 إلى أقل من 3.40.

-درجة الموافقة موافق، عندما تكون قيمة المتوسط من 3.41 إلى أقل من 4.20.

-درجة الموافقة موافق بشدة، عندما تكون قيمة المتوسط من 4.21 إلى أقل من 5

معادلة ألفا كرونباخ، للتحقّق من ثبات أداة الدراسة.

#### 4. نتائج الدراسة وتفسيرها

##### 4-1. الاجابة عن أسئلة الدراسة

4-1-1. اجابة السؤال الاول: ما مميزات التحول الرقمي للبنوك؟



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول كما يلي:

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	يقود التحول الرقمي الى النمو في قطاع الخدمات المصرفية	3.59	1.115	6
2	يعمل التحول الرقمي على التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة للارتقاء بالعمليات التشغيلية	4.02	.924	5
3	يعمل التحول الرقمي على تطوير الخدمة المقدمة، والإنجاز اللحظي للمعاملات	4.30	.771	1
4	يتمكّن التحول الرقمي العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.	4.21	.828	2
5	يتجه التحول الرقمي من الاستخدام الآلي لإتمام الكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني	4.04	.949	4
6	يعمل التحول الرقمي على تسخير الذكاء الصناعي بما يتيح الفرصة للاعتماد على الآلات والتطبيقات	4.14	.801	3
	المتوسط العام	4.05	0.90	



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

يتبين من الجدول السابق أن مميزات التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (4.05)، بانحراف معياري بلغ (0.90)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول مميزات التحول الرقمي للبنوك ، وجاءت جميع قيم الانحرافات المعيارية للعبارات ذات قيمة منخفضة ؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول تلك العبارات فيما عدا الفقرة رقم (1)

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (3): (يعمل التحول الرقمي على تطوير الخدمة المقدمة، والإنجاز اللحظي للمعاملات)، بمتوسط حسابي بلغ (4.3)، وانحراف معياري بلغ (0.771) ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (1): (يقود التحول الرقمي الى النمو في قطاع الخدمات المصرفية) بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وانحراف معياري بلغ (1.115) ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي العبارات بدرجات موافقة (موافق وموافق بشدة)

ويرى الباحث ان مميزات التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، وهذا يدل على وجود العديد من مميزات التحول الرقمي للبنوك لعل من أهمها تطوير الخدمة المقدمة، والإنجاز اللحظي للمعاملات ويمكّن التحول الرقمي العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.

2-1-4. اجابة السؤال الثاني: ما مخاطر التحول الرقمي للبنوك؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الاحصائية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني كما يلي:





المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

جدول رقم (11) التكرارات والمتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لفقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	يؤدى التحول المصرفي الرقمي إلى تعطيل نماذج الأعمال التي كانت أساس البنوك لعقود	4.02	.924	5
2	لتنفيذ التحول الرقمي، تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية	4.30	.771	1
3	يتطلب التحول الرقمي الى خفض تكاليف التشغيل بالبنوك التقليدية	4.21	.828	2
4	يتطلب التحول الرقمي تحسين قدرات التحكم في المخاطر، وتبسيط الطرق لاكتساب العملاء	4.04	.949	4
5	يتطلب التحول الرقمي زيادة الشمول المالي ودخول الأسواق المتناهية الصغر، والتي لم يتم اختراقها بعد بشكل قوى	4.14	.801	3
المتوسط العام		4.14	0.85	



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

يتبين من الجدول السابق أن مخاطر التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (4.14)، بانحراف معياري بلغ (0.85)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول مخاطر التحول الرقمي للبنوك، وجاءت جميع قيم الانحرافات المعيارية للعبارات ذات قيمة منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول تلك العبارات وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (2): (لتنفيذ التحول الرقمي، تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.3)، وانحراف معياري بلغ (0.771) ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (1): (يؤدي التحول المصرفي الرقمي إلى تعطيل نماذج الأعمال التي كانت أساس البنوك لعقود) بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، وانحراف معياري بلغ (0.924) ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي العبارات بدرجات موافقة (موافق بشدة وموافق)

ويرى الباحث ان مخاطر التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، وهذا يدل على موافقة افراد الدراسة على وجود مخاطر التحول الرقمي للبنوك منها أن تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية ويتطلب التحول الرقمي الى خفض تكاليف التشغيل بالبنوك التقليدية

#### 3-1-4. اجابة السؤال الثالث: ما متطلبات البنوك الرقمية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الاحصائية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث كما يلي:

جدول رقم (12) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثالث



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

رقم الفقر ة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والإمكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه	4.19	.801	1
2	ضرورة التعرف على اتجاهات البنوك العالمية لتقديم منتجات رقمية مماثلة لعملائه	4.12	.832	4
3	ضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية	4.13	.831	2
4	ضرورة تطوير وتحديث العمليات سواء الموجهة نحو العملاء او الموجهة نحو العاملين	4.09	.855	5
5	ضرورة نشر ثقافة التحول الرقوى بين العاملين	4.04	.868	7
6	ضرورة توفير المتطلبات البشرية اللازمة لانجاح التحول الرقوى	4.13	.853	3
7	ضرورة توفير المتطلبات التكنولوجية اللازمة للتحول الرقوى	4.07	.878	6
8	ضرورة تحليل عائد وتكلفة المنتجات الرقمية المزمع تقديمها للعملاء	4.02	.912	8



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

رقم الفقر ة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والإمكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه	4.19	.801	1
2	ضرورة التعرف على اتجاهات البنوك العالمية لتقديم منتجات رقمية مماثلة لعملائه	4.12	.832	4
3	ضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية	4.13	.831	2
4	ضرورة تطوير وتحديث العمليات سواء الموجهة نحو العملاء او الموجهة نحو العاملين	4.09	.855	5
5	ضرورة نشر ثقافة التحول الرقوى بين العاملين	4.04	.868	7
6	ضرورة توفير المتطلبات البشرية اللازمة لانجاح التحول الرقوى	4.13	.853	3
7	ضرورة توفير المتطلبات التكنولوجية اللازمة للتحول الرقوى	4.07	.878	6
8	ضرورة تحليل عائد وتكلفة المنتجات الرقمية المزمع تقديمها للعملاء	4.02	.912	8
	المتوسط العام	4.10	0.85	



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

يتبين من الجدول السابق أن متطلبات البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.10)، بانحراف معياري بلغ (0.85)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول متطلبات البنوك الرقمية، وجاءت جميع قيم الانحرافات المعيارية للعبارات ذات قيمة منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول تلك العبارات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (1): (ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه)، بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وانحراف معياري بلغ (0.801) ودرجة موافقة (موافق)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (8): (ضرورة تحليل عائد وتكلفة المنتجات الرقمية المزعّم تقديمها للعملاء) بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، وانحراف معياري بلغ (0.912) ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي العبارات بدرجات موافقة بين (موافق)

ويرى الباحث ان متطلبات البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، وهذا يدل على وجود العديد من المتطلبات للبنوك الرقمية منها ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه وضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية

4-1-4. اجابة السؤال الرابع: ما الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الاحصائية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الرابع كما يلي:

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الرابع



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	يمكن للعميل فتح الحساب عن طريق البنوك الرقمية	4.26	.768	1
2	يمكن للعميل طلب تمويل للمشروعات عن طريق البنوك الرقمية	4.08	.872	4
3	يمكن إصدار بطاقة السحب الآلي عن طريق البنوك الرقمية	4.12	.867	3
4	يمكن إتمام عمليات الدفع والشراء وتسديد الفواتير عن طريق البنوك الرقمية	4.02	.952	5
5	تساعد البنوك الرقمية على تحويل الأموال عبر الإنترنت، والهواتف المحمولة، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.	4.18	.797	2
المتوسط العام		4.13	0.85	

يتبين من الجدول السابق أن الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.13)، بانحراف معياري بلغ (0.85)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية،



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

وجاءت جميع قيم الانحرافات المعيارية للعبارات ذات قيمة منخفضة؛ مما يوضّح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك العبارات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (1): (يمكن للعميل فتح الحساب عن طريق البنوك الرقمية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.26)، وانحراف معياري بلغ (0.768) ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (4): (ممكن إتمام عمليات الدفع والشراء وتسديد الفواتير عن طريق البنوك الرقمية) بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، وانحراف معياري بلغ (0.952) ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي العبارات بدرجات موافقة (موافق)

ويرى الباحث ان الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، وهذا يدل على وجود العديد من الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية مثل فتح الحساب للعميل عن طريق البنوك الرقمية وتحويل الأموال عبر الإنترنت، والهواتف المحمولة، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.

4-1-5. اجابة السؤال الخامس: كيف ساعدت جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية في المملكة

العربية السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الاحصائية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الخامس كما يلي:



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الخامس

رقم الفق رة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	ساعدت جائحة فيروس كورونا المؤسسات المالية إلى تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية	4.06	1.130	2
2	جعلت جائحة كورونا الاعتماد على التحولات الرقمية لجميع الخدمات المصرفية	4.18	1.002	1
3	ساعد التحول الرقمي خلال فترة كورونا انجاز متطلبات العملاء لحظيا	3.97	1.135	5
4	ساعدت البنوك الرقمية على حصول الافراد على خدماتهم البنكية في اى وقت واى مكان خلال فترة كورونا	3.99	1.187	4
5	ساعد التحول الرقمة خلال الكورونا على التخلص من روتين العمل	4.02	1.029	3
	المتوسط العام	4.04	1.10	





المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

يتبين من الجدول السابق أن أثر جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.04)، بانحراف معياري بلغ (1.10)، وهي قيمة مرتفعة تدلُّ على تباين آراء أفراد عينة الدِّراسة حول أثر جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية، وجاءت جميع قيم الانحرافات المعيارية للعبارات ذات قيمة مرتفعة؛ مما يوضِّح تباين آراء أفراد عينة الدِّراسة حول تلك العبارات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (2): (جعلت جائحة كورونا الاعتماد على التحولات الرقمية لجميع الخدمات المصرفية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وانحراف معياري بلغ (1.002) ودرجة موافقة (موافق)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (ساعد التحول الرقمي خلال فترة كورونا انجاز متطلبات العملاء لحظيا) بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (1.135) ودرجة موافقة (موافق) وجاءت باقي العبارات بدرجات موافقة (موافق)

ويري الباحث ان أثر جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، وهذا يدل على مدي تأثير جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية حيث جعلت جائحة كورونا على الاعتماد على التحولات الرقمية لجميع الخدمات المصرفية وساعدت جائحة فيروس كورونا المؤسسات المالية إلى تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية.

#### 2-4. ملخص نتائج الدِّراسة:

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصَّل إليها البحث فيما يتعلق بالإجابة عن تساؤلاته وتحقيق أهدافه،

على النحو التالي:



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

- مميزات التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (4.05)، بانحراف معياري بلغ (0.90) وجاءت اهم تلك المميزات هو تطوير الخدمة المقدمة، والإنجاز اللحظي للمعاملات والوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.
- مخاطر التحول الرقمي للبنوك جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (4.14)، بانحراف معياري بلغ (0.85) وجاءت أهم تلك المخاطر هو أنه لتنفيذ التحول الرقمي، تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية وأنه يتطلب التحول الرقمي الى خفض تكاليف التشغيل بالبنوك التقليدية
- متطلبات البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.10)، بانحراف معياري بلغ (0.85) وجاءت اهم تلك المتطلبات هو ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه وضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية
- الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.13)، بانحراف معياري بلغ (0.85) وجاءت اهم تلك الخدمات والمنتجات هو فتح الحساب عن طريق البنوك الرقمية وتحويل الأموال عبر الإنترنت، والهواتف المحمولة، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.
- أثر جائحة الكورونا على التحول إلى البنوك الرقمية جاءت من وجهة نظر افراد عينة الدراسة بدرجة موافقة (موافق)، حيث جاء المتوسط العام مساويا (4.04)، بانحراف معياري بلغ (1.10) حيث كانت اهم



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

الاثار هو انه جعلت جائحة كورونا الاعتماد على التحولات الرقمية لجميع الخدمات المصرفية وساعدت

جائحة فيروس كورونا المؤسسات المالية إلى تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية.

#### 3-4. توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن وضع التوصيات على النحو الآتي:

- ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه
- ضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية
- ضرورة توفير المتطلبات البشرية اللازمة لانجاح النحول الرقوى
- ضرورة التعرف على اتجاهات البنوك العالمية لتقديم منتجات رقمية مماثلة لعملائه
- ضرورة تطوير وتحديث العمليات سواء الموجهة نحو العملاء او الموجهة نحو العاملين

#### 4-4. مقترحات الدراسة:

1. إجراء المزيد من الدراسات المماثلة في بيئات ومناطق ومجتمعات مهنيّة أخرى
2. إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف إلى التعرف على أثر جائحة كورونا على التحول إلى البنوك الرقمية، مع متغيّرات أخرى غير متغيّرات الدراسة الحالية.
3. إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف إلى التعرف على أهم المشاكل التي تواجه التحول إلى البنوك الرقمية، وكيفية التغلّب عليها.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

## المراجع :

- 1- أمين ، مصطفى أحمد، ( 2018م): "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، جامعة دمنهور.
- 2- سعودي ، نادية، ( 2018م): مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية..
- 3- السيد، أحمد، ( 2020م) : كيف أثر فيروس كورونا على القطاع المصرفي عالمياً؟، مجلة الرؤية، يوليو .
- 4- شحادة ، مها خليل يوسف، ( 2021م) : التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن : دراسة تحليلية من منظور إسلامي، جامعة اليرموك.
- 5- عبد الهادي، نورا ناصر، ( 2020م) : المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك، البنك المركزي المصري، المعهد المصري المصري.
- 6- عثمان ، ريان ، ( 2019م): واقع البنوك الالكترونية في العالم العربي ، جامعة الجنان.
- 7- عفانة، محمد كامل كامل. (2020): أثر جائحة كورونا (كوفيد 19) على القطاع المصرفي السعودي، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال مج 9، ع(22)، ص198-210.
- 8- لديربي وآخرون، عبد العال، (2012م)، الجرائم الالكترونية – دراسة قانونية قضائية مقارنة، ط 1، ص، 41.
- 9- محدي، أسماء ، ( 2019م) : سبل استغلال الذكاء الاقتصادي في مواجهة المخاطر الرقمية ، مجلة البشائر الاقتصادية ، مج 4، ع3.
- 10- مسعداوي، يوسف، (د.ت)، البنوك الرقمية، جامعة البليدة.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

11- المشهداني، بان علي حسين، ( 2016م) : واقع القطاع المصرفي السعودي ودوره في تحقيق النمو

الاقتصادي والتحديات التي تواجهه، جامعة البصرة.

12- وديع، أسامة وجدي، متولي، مديحة محمد ، ( 2020م) : البنوك الرقمية المنتجات ومتطلبات التحول

وانعكاساتها، الجامعة المصرية الصينية .

المراجع الأجنبية :

1- Schwertner,k.( 2017). Digital transformation of business.trakia journal of sciences,

.15(1), p.338

2- Singh,A, &hess, T . ( 2017). How chief digital officer promote the digital transformation

of their companies.MIS Quarterly executive, 16 (1), p.5.

استبيان

اخي -اختي الغالية / ..... وفقك الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين يديك هذه الاستبانة وهي متطلب لعمل بحث تكميلي

بعنوان : (أثر جائحة كورونا على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية) .



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

تسعى الدراسة الراهنة الى تحقيق الهدف الرئيسي وهو التعرف على أثر جائحة كورونا على التحول إلى البنوك الرقمية السعودية .

أمل منك قراءة المحور وفقراته بعناية والإجابة عن جميع الفقرات وذلك بوضع علامة ( ) أمام الاختيار المناسب للفقرة .

علمًا أنّ هذه الاستبانة ستستخدم بغرض البحث العلمي فقط ، وهي سرية وستترتب نتائج البحث بناءً على إجابات المجيبين .

لذا أمل منك قراءة الفقرات بعناية والإجابة بكل صدق حتى يُمكن الاستفادة من نتائج البحث .

شاكركم لكم حسن تعاونكم وتقبلكم، راجيًا الله لكم دوام التوفيق والنجاح

ملاحظة: يُرجى منك اختيار البديل الذي ينسجم مع حالتك الشخصية من خلال وضع إشارة (√) في الموقع المخصص لذلك.

أولاً: البيانات الشخصية

الفئة		البيان
	ذكر	النوع
	أنثى	
	أقل من 30 سنة	العمر



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

	من 30 إلى أقل من 45 سنة	
	45 سنة فأكثر	
	دبلوم متوسط فما دون	المؤهل العلمي
	بكالوريوس	
	دبلوم عالي	
	ماجستير	
	دكتوراه	

المحور الأول: مميزات التحول الرقمي للبنوك:

الرقم	العبرة	او افق بشدة	او افق	محايد	أو افق بشدة	لا	لا
1	يقود التحول الرقمي الى النمو في قطاع الخدمات المصرفية						
2	يعمل التحول الرقمي على التوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة للارتقاء بالعمليات التشغيلية						
3	يعمل التحول الرقمي على تطوير الخدمة المقدمة،						



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

					والإنجاز اللحظي للمعاملات	
					يَمَكِّن التحول الرقمي العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.	4
					يتجه التحول الرقمي من الاستخدام الآلي لإتمام الكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني	5
					يعمل التحول الرقمي على تسخير الذكاء الصناعي بما يتيح الفرصة للاعتماد على الآلات والتطبيقات	6

المحور الثاني : مخاطر التحول الرقمي للبنوك:

الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	أو افق بشدة	لا	لا
1	يؤدي التحول المصرفي الرقمي إلى تعطيل نماذج الأعمال التي كانت أساس البنوك لعقود						
2	لتنفيذ التحول الرقمي، تتطلب البنوك التقليدية تقنيات جديدة لإعادة تشكيل الأعمال التجارية وترقية الأنظمة الأساسية						





المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

					يتطلب التحول الرقوى الى خفض تكاليف التشغيل بالبنوك التقليدية	3
					يتطلب التحول الرقوى تحسين قدرات التحكم في المخاطر، وتبسيط الطرق لاكتساب العملاء	4
					يتطلب التحول الرقوى زيادة الشمول المالى ودخول الأسواق المتناهية الصغر، والتي لم يتم اختراقها بعد بشكل قوى	5

المحور الثالث : متطلبات البنوك الرقمية:

الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	أو افق بشدة	لا	لا
1	ضرورة تقييم مدى توافق الهيكل التنظيمى والوصف الوظيفي والامكانيات التكنولوجية حتى يمكن للبنوك تقديم منتجات رقمية لعملائه						
2	ضرورة التعرف على اتجاهات البنوك العالمية لتقديم منتجات رقمية مماثلة لعملائه						



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

					ضرورة تحديد الموارد البشرية والتكنولوجية الداعمة لتقديم المنتجات الرقمية	3
					ضرورة تطوير وتحديث العمليات سواء الموجهة نحو العملاء او الموجهة نحو العاملين	4
					ضرورة نشر ثقافة التحول الرقوى بين العاملين	5
					ضرورة توفير المتطلبات البشرية اللازمة لانجاح التحول الرقوى	6
					ضرورة توفير المتطلبات التكنولوجية اللازمة للتحول الرقوى	7
					ضرورة تحليل عائد وتكلفة المنتجات الرقمية المزمع تقديمها للعملاء	8

المحور الرابع: الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الرقمية:

الرقم	العبارة	او افق بشدة	او افق	محايد	أو افق بشدة	لا	لا
1	يمكن للعميل فتح الحساب عن طريق البنوك الرقمية						



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

					يمكن للعميل طلب تمويل للمشروعات عن طريق البنوك الرقمية	2
					يمكن إصدار بطاقة السحب الآلي عن طريق البنوك الرقمية	3
					يمكن إتمام عمليات الدفع والشراء وتسديد الفواتير عن طريق البنوك الرقمية	4
					تساعد البنوك الرقمية على تحويل الأموال عبر الإنترنت، والهواتف المحمولة، وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الأخرى.	5

المحور الخامس: إسهام جائحة الكورونا في التحول إلى البنوك الرقمية بالمملكة العربية السعودية

لا	لا	محايد	او افق	او افق بشدة	العبارة	الرقم
أو افق بشدة	أو افق				ساعدت جائحة فيروس كورونا المؤسسات المالية إلى تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية	1
					جعلت جائحة كورونا الاعتماد على التحولات الرقمية	2



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد الثالث والستين شهر ( تموز ) 2023

ISSN: 2617-9563

					لجميع الخدمات المصرفية	
					ساعد التحول الرقمي خلال فترة كورونا انجاز متطلبات العملاء لحظيا	3
					ساعدت البنوك الرقمية على حصول الافراد على خدماتهم البنكية في اى وقت واى مكان خلال فترة كورونا	4
					ساعد التحول الرقمة خلال الكورونا على التخلص من روتين العمل	5