

الاقتصاد الرقمي وتعزيز تنافسية البنوك التجارية في مصر دراسة ميدانية

The digital economy and enhancing the competitiveness of commercial banks in Egypt Field study

د/ هيام سالم زيدان احمد
مدرس الاقتصاد بمعهد الاسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الالى

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلي التعرف علي أثر الاقتصاد الرقمي علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية في مصر، في ظل تبنى القطاع المصرفي لإستراتيجية إطلاق المزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، بغرض الوصول إلى أكبر قاعدة من العملاء وتعزيز الشمول المالي أحد البنود الهامة في رؤية مصر ٢٠٣٠، وقد تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية إلى أن الاقتصاد الرقمي يحقق مزايا متعددة للبنوك والعملاء منها سهولة إجراء المعاملات، وخفض التكلفة المالية، كما تساهم رقمته العمليات الداخلية في تقليل العمليات غير القانونية ومكافحة غسل الأموال وتقديم الخدمات المصرفية بأعلى مستوى من الكفاءة والجودة وبالتالي ارتفاع تنافسية البنوك، وتطبيق أحدث المعايير العالمية، وتعظيم الناتج المحلي للاقتصاد المصري كما تم اقتراح مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة رفع الوعي لدى العملاء في القطاع المصرفي لتغيير ثقافتهم في التعامل مع التطورات الحديثة في الخدمات المصرفية، وتنمية إمكانيات وخبرات العاملين لتتوافق مع التكنولوجيا الجديدة والتوسع في عدد شبكات فروع البنوك لتغطية كافة احتياجات العملاء.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي – التنافسية - البنوك التجارية- مصر- دراسة ميدانية.

Abstract :

This research aims to identify the impact of the digital economy on increasing the competitiveness of commercial banks in Egypt, In light of the adoption by the banking sector of the strategy of launching more electronic banking services, in order to reach the largest customer base and promote financial inclusion, one of the important items in Egypt's Vision 2030, It was concluded through the field study that the digital economy achieves multiple advantages for banks and customers, including ease of conducting transactions, reducing financial cost, and its digitation of internal processes contributes to reducing illegal operations, combating money laundering and providing banking services with the highest level of efficiency and quality and thus high competitiveness of banks, applying the latest international standards and maximizing the GDP of the Egyptian economy ,a series of recommendations have also been proposed, the most important of which is the need to raise awareness among customers in the banking sector to change their culture in dealing with recent developments in banking services, develop the capabilities and expertise of employees to conform to new technology and expand the number of bank branch networks to cover all customer needs.

Keywords: The digital economy- competitiveness - commercial banks – Egypt- Field study.

مقدمة:

يواجه القطاع المصرفي المصري تحديات كثيرة وأهمها العولمة والتطور الهائل في مجال التكنولوجيا الحديثة ونتيجة للتطورات البيئية وازدياد حدة المنافسة أصبح من الواجب على البنوك التجارية استخدام أساليب أكثر تطوراً لمواكبة المتغيرات المستمرة من خلال تطوير وتحديث خدماتها باستخدام التقنيات الحديثة، وخفض تكاليفها، وتنوع منتجاتها بما يخدم المودعين والمستثمرين معاً، ومن أهم هذه الأساليب هو الاقتصاد الرقمي الذي يعد داعماً للأعمال الإلكترونية، والسعي نحو الإبداع والابتكار وتنمية قدرات ومهارات العاملين بمختلف الوظائف، ومراقبة التغيرات التكنولوجية، ودراسة سلوكيات المنافسين، بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتنمية المزايا التنافسية من أجل الحصول على مركز تنافسي وزيادة النصيب السوقي والمحافظة على رضا العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد مما يعزز القدرة التنافسية، وجاءت هذه الدراسة لإبراز مدى مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية.

مشكلة البحث:

يعد الاقتصاد الرقمي أحد محاور التنمية على المستوى القومي فهو آلية لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ فعلياً مستوي القطاع المصرفي تم نشأة المجلس القومي للمدفوعات طبقاً لقرار رئيس الجمهورية رقم ٨٩ لعام ٢٠١٧ بهدف خفض استخدام النقد خارج البنك ودعم تحفيز استخدام القنوات الإلكترونية وتطوير نظم الدفع للحد من المخاطر المرتبطة بها من خلال تحسين أنظمة كشف الإحتيال ومكافحة غسل الأموال وحماية حقوق المودعين والمستثمرين، وتواكب البنوك المصرية المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال لتحقيق التنافسية من خلال الدخول في تحالفات مع شركات الاتصالات، فقد تقدمت ٤ بنوك (البنك الأهلي المصري- بنك مصر - بنك القاهرة - بنك البركة) للحصول على رخصة من البنك المركزي المصري لتدشين بنك رقمي وفقاً للقانون ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠، فقد أصبح الأمر أكثر ضرورة في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد الذي أكد على أهمية زيادة المعاملات المالية عبر أدوات التكنولوجيا وتنمية مهارات العاملين بالبنوك

لمواكبة تطورات العصر الرقمي ورفع الوعي لدى العملاء بأهمية استخدام خدمات البنوك الإلكترونية مما ينعكس علي الحفاظ علي الحصة السوقية للبنوك التجارية ودعم المركز التنافسي وأثر ذلك علي الاستقرار المالي.

وفي سبيل ذلك سيحاول البحث الإجابة على هذه التساؤلات:

- ١- ما هي متطلبات تحول البنوك التجارية للاقتصاد الرقمي؟
- ٢- ما هو أثر الاقتصاد الرقمي على الوظائف بالبنوك وأهمية تنمية مهاراتهم؟
- ٣- كيف يؤثر الاقتصاد الرقمي على المركز التنافسي للبنوك المصرية؟

أهداف البحث:

التعرف على أثر الاقتصاد الرقمي في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك التجارية في مصر وذلك من خلال :

- ١- بيان مدى مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية للعملاء حيث زيادة رضا العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد مما يعزز تنافسية البنوك التجارية.
- ٢- يوضح أثر الاقتصاد الرقمي على الوظائف بالبنوك التجارية وأهمية تنمية مهارات العاملين وكيفية اتخاذ القرار بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.
- ٣- الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تعميم تطبيق الاقتصاد الرقمي بجميع البنوك التجارية في مصر لما يشكله هذا القطاع من أهمية للاقتصاد المصري

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في النقاط التالية:

- ١- القطاع المصرفي هو المحرك الرئيسي لعجلة التنمية الاقتصادية، ومن أكبر القطاعات الخدمية وأكثرها مساهمة في الناتج المحلي الإجمالي وأحد دعائم استقرار النظام المالي.
- ٢- الأهتمام بقياس أثر تطبيق الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتقنيات الرقمية المتصلة بالابتكار وهو عنصر أساسي في النمو الاقتصادي الحديث.

٣- البنوك التجارية من أكثر القطاعات الاقتصادية استخدامًا للتطورات التكنولوجية والأنظمة الرقمية، وأثر ذلك على تحقيق ميزة تنافسية لها. **فروض البحث:** الفرض الرئيسي هناك علاقة ارتباط قوية بين الاقتصاد الرقمي وتعزيز القدرة التنافسية بالبنوك التجارية بمصر ويتفرع هذا الفرض إلى فروض فرعية وهي:

- ١- توجد علاقة ارتباط معنوية بين التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية كميزة تنافسية.
- ٢- هناك علاقة معنوية بين تطوير البنية التحتية الرقمية وامن البيانات والتعامل مع المتغيرات البيئية
- ٣- توجد علاقة ارتباط بين تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء وزيادة النصيب السوقي للبنوك.
- ٤- توجد علاقة طردية بين تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي وتعزيز المركز التنافسي للبنوك.

منهج البحث:

المنهج الاستقرائي: فقد تم استخدام الأسلوب الوصفي والتحليلي من خلال الاعتماد على المراجع والكتب، والدوريات وتقارير المنظمات والمؤتمرات المتعلقة بالاقتصاد الرقمي، وكذلك استخدام دراسة ميدانية من خلال تصميم قائمة استقصاء تتضمن عدد من الأسئلة معتمده على نظام ليكرت الخماسي لتوضيح أثر الاقتصاد الرقمي على تنافسية البنوك التجارية في مصر.

حدود البحث:

****الحدود الزمنية:** الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٢) وتم إجراء الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢.
****الحدود المكانية:** مجموعة من البنوك المصرية وهي (البنك الأهلي المصري- بنك مصر – بنك القاهرة -بنك البركة – بنك CIB)

الدراسات السابقة:

- ١- دراسة (خميس، ٢٠٢١) "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية" استهدفت الدراسة قياس وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، ومن نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية ٥%.
- ٢- دراسة (وديع – متولي، ٢٠٢٠) "البنوك الرقمية المنتجات ومتطلبات التحول وإنعكاساتها على المركز التنافسي" تهدف الدراسة إلي التعرف على أثر المنتجات الرقمية للبنوك المصرية على مركزها التنافسي ومن نتائج الدراسة وجود تباين في وجهات النظر فيما يتعلق بمتطلبات التحول الرقمي بين البنوك العامة والخاصة.
- ٣- دراسة (حسين، ٢٠١٩) "أثر الذكاء الاستراتيجي على تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية" وأستهدفت الدراسة التعرف على دور الذكاء الاستراتيجي في حل المشكلات من خلال التفكير المنظم، الرؤية المستقبلية، القدرة على تحفيز العاملين، الشراكة.
- ٤- دراسة (العبادي، ٢٠١٩) "مدى مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحقيق ميزة تنافسية للمصارف العاملة في الأردن" من أهداف الدراسة التعرف على مدى مساهمة استخدام الهوائف المحمولة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء في تحقيق ميزة تنافسية للمصارف العاملة في الأردن وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الاقتصاد الرقمي يحقق ميزة تنافسية للمصارف العاملة في الأردن، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية، وحصول العملاء على التقنيات الرقمية الحديثة كالهاتف المحمول.
- ٥- دراسة (Gladmore, et al, 2020) "The impact of digital banking on the performance of commercial banks" ومن أهداف الدراسة اختبار أثر الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للبنوك التجارية في زيمبابوي، كما توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت بشكل إيجابي في أداء البنوك التجارية في زيمبابوي من خلال زيادة ودائع العملاء عبر الإنترنت والمعاملات المصرفية.

٦- دراسة (Victoria, et al, 2020) " Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru" وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات التأمين في بيرو، وتوصلت إلي ان العمليات القائمة على التحول الرقمي تؤثر على أداء المهام والأداء السياقي، ولا يوجد تأثير على السلوك العكسي.

٧- دراسة (Joshua, otero, et al,2018) "Effect of financial inclusion on financial performance of banks listed at the nairobi securities exchange in Kenya" وتهدف الدراسة إلى تحديد أثر برامج محو الأمية المالية وزيادة انتشار فروع البنك وأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، واستخدام الوكلاء والممثلين، على الأداء المالي للبنوك المدرجة في كينيا، وتوصلت إلي ضرورة استخدام صانعي السياسات في المؤسسات المالية مثل البنوك لعناصر الشمول المالي لتحسين الأداء المالي للبنوك.

٨- دراسة (Al-Hawamdeh, 2017) بعنوان "Knowledge Management Practices and Their Impact on Creating Value in Jordanian Commercial Banks". وتهدف الدراسة إلى التحقق من تأثير استخدام إدارة المعرفة وتطبيقها على خلق قيمة للبنوك التجارية في الأردن ومن نتائج الدراسة ضرورة مشاركة المعرفة مع الموظفين لتحسين العلاقات مع الإدارة وتحفيزهم، إضافةً إلى ذلك ستساهم إدارة المعرفة في إنشاء فرصة أفضل لتحسين أداء البنوك ورفع إنتاجيتها.

وأهم ما يميز دراستنا هذه عن الدراسات السابقة حداثة الموضوع وأثره على الاقتصاد من خلال تعظيم الناتج المحلي للاقتصاد المصري وتحقيق الاستقرار المالي ورؤية مصر ٢٠٣٠.

خطة البحث: يتضمن البحث مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: الإطار النظري للاقتصاد الرقمي.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي.

أخيرا وليس بآخر خاتمة البحث وتشمل أهم النتائج والتوصيات.

المبحث الأول الإطار النظري للاقتصاد الرقمي

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغييرات جذرية في مختلف المجالات، سواء على المستوى الفردي أو القومي، مما أدى إلى خلق نوعاً جديداً من الاقتصاد وهو الاقتصاد الرقمي الذي يقوم على فهم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورأس المال البشري في تطور الاقتصاديات والمجتمعات، وانعكس تأثيره الإيجابي على المصالح الاقتصادية للدول المتقدمة والنامية.

أولاً: نشأة الاقتصاد الرقمي:

يعود الاقتصاد الرقمي إلى التسعينات من القرن العشرين مع انتشار استخدام الإنترنت في كافة المجالات وخاصة التجارية حيث التواصل مع الأسواق والعملاء في جميع أنحاء العالم بتوظيف الإنترنت في التسويق وخدمات ما بعد البيع مثل شركات صناعة السيارات وشركات برامج الكمبيوتر (كريمة، ٢٠١٤، ص ٢٦)، فقد سمح ذلك بخلق مصادر دخل مختلفة ونوعيه جديدة من الوظائف، وتوضح بعض الإحصائيات ان دخل بعض شركات الكمبيوتر وصل إلى ١٦١ مليون دولار امريكي في اليوم

<https://www.tech-wd.com/wd/2012/05/28/how-can-facebook-make-money21-10-2022>

ثانياً: مفهوم الاقتصاد الرقمي:

تتعدد التعريفات التي تتناول هذا المصطلح، فالإقتصاد الرقمي فرع من علم الاقتصاد، لدراسة السلع غير الملموسة عبر شبكة الإنترنت، وظهر بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، متفوقاً على الاقتصاد التقليدي ، فهو ذلك النوع من الاقتصاد القائم

على الإنترنت الذي يتعامل مع المعلومات الرقمية ويساهم في تدفق المعلومات (احمد، بوريش، ٢٠١٩) والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال بين كل دول العالم (علقم، ٢٠١٣، ص ٥٠-٥٣)، وفي مختلف الأنشطة الاقتصادية، كما يوفر ميزة الإفصاح والشفافية لجميع المعلومات الخاصة بمعاملات العملة الرقمية، ومن مميزاته أيضاً أنه يقوم على العنصر البشري من خلال الابتكار والجودة والقدرة علي التكيف مع المنافسة العالمية، كما يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي بأنه التحولات الحالية في الأنشطة الاقتصادية الناتجة عن التحولات التكنولوجية حيث الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلي الاقتصاد الجديد (Alina, 2016, p.p103-107)، ويتسم الاقتصاد الرقمي بتكنولوجيات كانت غير معروفة قبل ذلك، ومنها الهواتف الذكية وتطبيقاتها، والمواقع الشبكية التفاعلية، والمنصات التشاركية، والحوسبة السحابية، الاقتصاد الإلكتروني (الصابوتي، ٢٠١١، ص ٣)، وتجسد هذه التكنولوجيات الإمكانيات المنبثقة عن القوة الشبكية للاقتصاد الرقمي وقدرته على القيادة، ورفع الإنتاجية البشرية، كما يعرف الاقتصاد الرقمي بأنه الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات معرفيه غير ملموسه معتمداً علي الكفاءات البشرية (الشمري، ٢٠٠٨، ص ص ٦٩-٨٠) كما يشمل جميع الأنشطة الاقتصادية التي تعتمد على استخدام المدخلات الرقمية (الحمصي، ٢٠١٩، ص ١٣)، بما في ذلك التقنيات الرقمية والبيانات الرقمية، ويشير إلى جميع المنتجين والمستهلكين، بما في ذلك الحكومة، فالعمود الفقري للاقتصاد الرقمي هو الاتصال عبر الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف المحمولة (العبادي، ٢٠١٩، ص ٧٨)، وإنترنت الأشياء وغيرها من التقنيات الرقمية الحديثة حيث جمع وتخزين وتحليل وتبادل المعلومات رقمياً (Rouse, 2017, P24). وبالتالي ظهر الاقتصاد الرقمي ليغير المفاهيم التقليدية عن هيكله الشركات وكيفية حصول المستهلكين على الخدمات والمعلومات (Hretcanu, 2015, P172)، وبالتالي فهو الشبكة العالمية للأنشطة الاقتصادية والمعاملات التجارية والتفاعلات المهنية القائمة على التقنيات الرقمية. (Deloitte, 2018, P21)

ثالثاً: أهمية ومزايا الاقتصاد الرقمي :

يوفر الاقتصاد الرقمي فرصاً تنافسية في العديد من المجالات حيث تعزيز الإنتاجية وتخفيض التكاليف وبالتالي الحصول على خدمات متطورة بأسعار تنافسية والوصول إلى الأسواق العالمية (Arbache,2018,p87) كما أنه المحرك الأكثر أهمية للابتكار والقدرة التنافسية والنمو، وخاصة للمشروعات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (Digital Birmingham, 2016) ف نجد أن التكنولوجيات المالية أدت إلي ظهور طرق جديدة لتقديم الخدمات المالية وتطوير الاندماج المالي، وتحسين الكفاءة(وديع- متولي، ٢٠٢٠، ص٢٢٧) ،ومتابعة المؤشرات المالية ورقابه المحافظ الاستثمارية، حيث أصبحت أكثر مرونة وابتكار (Asian, 2018) وبالتالي ساعد الاقتصاد الرقمي علي توفير السلع والخدمات بأسعار تنافسية، وتحقيق نتائج أفضل من خلال تفاعل كل الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية (Kutnjak al et,2019).

ويمكن ان نلخص مزايا الاقتصاد الرقمي كما يلي:

- ١- يعتمد على العقول البشرية حيث الابتكار وإنشاء خدمات ذكية (European Commission, 2019).
- ٢- تحسين المراكز التنافسية (Stark,2020) حيث تقوم تكنولوجيا المعلومات بتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي.
- ٣- زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص الوصول إلى الأسواق العالمية.
- ٤- سهولة إتخاذ القرارات من خلال توظيف مهارات إدارة المعلومات والثقافة التنظيمية والشبكات (Ismail, Khater& Zaki ,2017) لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية.

<https://www.arabictrader.com/ar/news/economy/646341>

(22-10-20222)

رابعاً: مكونات ومراحل الاقتصاد الرقمي:

١- الاقتصاد الرقمي يتكون من مكونين أساسيين:

أ- الأعمال الإلكترونية وهي التحول في الأداء من التقليدي إلى الإلكتروني، وتشمل ممارسة النشاطات الإدارية باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والمعدات الإلكترونية وتنقسم إلى الإدارة الداخلية والإدارة الخارجية، والأرشفة الإلكترونية لأرشفة الأعمال والوثائق وحفظها، ويقصد بها تقديمها وتنفيذها إلكترونياً وبشكل مستمر.

<https://awforum.org/index.php/ar> 18-10-2022

ب- التجارة الإلكترونية وهي تنفيذ النشاط الاقتصادي من بيع وشراء وتبادل للسلع والخدمات والمعلومات بين أطراف النشاط الاقتصادي عبر المجال الإلكتروني (الصابوني، ٢٠١١، ص ٥)، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأساليب الإلكترونية، وتشمل الشراء والبيع الإلكتروني (B. Bathlot 2018)، والإعلان الإلكتروني، والمحاسبة والرقابة الإلكترونية لإهتمامها بمبدأ الإفصاح

٢- مراحل الاقتصاد الرقمي (وزارة الاقتصاد والتخطيط، السعودية، ٢٠١٧، ص ٨٥-١٠٠):

أ- مرحلة نقل المعرفة داخلياً بواسطة قنوات واتفاقيات الشراكة والتعاون مع المؤسسات العلمية الدولية.
ب- مرحلة انتاج المعرفة وذلك من خلال الابتكار والأختراع.
ت- مرحلة استثمار المعرفة وإيجاد منتجات جديدة من خلال الابتكار.

خامساً: خصائص الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي شرط ضروري لأرتفاع النمو الاقتصادي خاصة في الدول النامية، ومن أهم متطلباته توافر البنية التحتية للإنترنت، وتحسين المهارات والتفكير النقدي والإبداع (Jenkin and Naude,2019) والاستثمارات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقوية البنية التحتية الرقمية (احمد، ٢٠٢٠، ص٦)، وعقد الاتفاقيات لنشر التكنولوجيا (Adam & Michal, 2017,p8)

خصائص الاقتصاد الرقمي:

- ١- الاعتماد على استحداث شبكات رقمية تتناسب مع التطور العالمي.
- ٢- يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية وتحقيق التنمية المستدامة (علة، مراد، ٢٠١٣، ص٦-٧) حيث يقوم علي الجودة والابتكار لتحقيق الدخل بينما يقوم الاقتصاد التقليدي على قانون العرض والطلب Walter brenner ; www.deloitte.com; 22/10/2022.
- ٣- خلق بيئة أعمال تعتمد على الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وخفض تكاليف المعاملات (حنفي، خالد، ٢٠١٧، ص٣٤٩-٣٥٠) والأسواق الإلكترونية من خلال تسويق المنتجات الرقمية.
- ٤- ظهور وظائف جديدة حيث أصبحت القوى العاملة تتجه إلى قطاع الخدمات أكثر من قطاع الصناعة.
- ٥- هو اقتصاد وفرة وليس اقتصاد ندرة لأن مصدره المعرفة التي تنمو بالممارسة، ومخرجات هذا الاقتصاد أفكار وعلامات تجارية واختراعات وليست سلع مادية (نور الدين، ٢٠١٨، ص٣٣٩).
- ٦- تتعدد مؤشرات قياس درجة التقدم بالاقتصاد الرقمي ومنها تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي من خلال مؤشر الشبكية الرقمية (Baller, Silja et al,2016).

سادساً: مجالات الاقتصاد الرقمي في البنوك التجارية :

يوضح الاقتصاد الرقمي في البنوك التغييرات التي تم إجراؤها لدمج أدوات التكنولوجيا المالية المختلفة من أجل اتمام العمليات الرقمية، والحفاظ على سرية وأمان البيانات، وتتضمن الكثير من التغييرات والتقنيات الحديثة في القطاع المصرفي، ففي إطار الاقتصاد الرقمي توجد مجالات أساسية وهي خدمة العملاء والعمليات التشغيلية ونماذج الأعمال (Westermann et.al,2014) ، كما يتضمن هذا الإطار تدريب العاملين (Bouee,2015) وأيضاً أثر هذا الاقتصاد على الهيكل التنظيمي (Matt) (Loebbeck& et.al,2015,p339) والأثر على العلاقات التنظيمية المختلفة (Picot,2015,p149) ولكل مجال من المجالات السابقة مجموعة من العناصر التي تمثل أساس العمل المصرفي، لتحسين الأداء الوظيفي (Bonnet, Didier & Westermann, George,2020) وقد أدى الاقتصاد الرقمي إلى تغييرات عديدة في العمل المصرفي ومنها تطوير مساحات العمل، وتكامل العمليات، وكثرة الأنظمة الرقمية (عامر بشير، ٢٠١٢، ص٢١٤) وسلوك العاملين (Koopmans, 2015) من خلال تطوير الوظائف المختلفة التي تؤثر على البيئة التنظيمية لتناسب مع الاقتصاد الرقمي (Koopmans et al,2016,p609) وذلك عكس السلوك السلبي الهدام الذي يتعارض مع تحقيق هدف تطوير بيئة العمل (Bowling,2018) حيث لا يمكن أداء العمل بشكل سليم دون تطوير سلوك العاملين ومهاراتهم مع البيئة الرقمية (Veingerl et al,2020,p120) مثل التواصل والذكاء العاطفي في التعامل مع العملاء وإدارة الوقت (Draganidis & Mentzas,2006) ويجب أن يتناسب التدريب وتنمية المهارات مع الفروق الفردية للعاملين (Adefe,et al,2019) وذلك بتقييم المهارات المختلفة لترتيب أولويات التعليم والتدريب.

سابعاً: التجارب الناجحة في تطبيق الاقتصاد الرقمي بالبنوك:

١- سنغافورة تم ابتكار داعم لعملاء بنك UOB وسمي Eve & Amy لتقليل الوقت المستغرق في معالجة البيانات حيث تخصصت Amy في استقبال طلبات الانتماء

والقيام بأعمال إدخال البيانات ثم إعطاء الموافقة وبذلك أصبح الوقت المستغرق للعملية ٤٠ ثانية فقط بدلاً من ٢٤٠ ثانية، أما Eve فتقوم بمراجعته الاستثمارات ٣,٥ مرة أسرع من قبل تطبيق هذا النظام (Chhabria et al, 2019)، وكذلك بنك DBS الذي أعلن عام ٢٠١٧ أنه سيستثمر مبلغ ٢٠ مليون دولار في برنامج لتوظيف 10000 موظف في الخدمات المصرفية الرقمية والتكنولوجيا الناشئة (Kan,et al,2017)

٢- الإمارات كانت من أوائل الدول في منطقة الشرق الأوسط التي تبنت تقنيات وأفكار جديدة، فالبنوك المحلية بدأت في تطبيق أحدث التقنيات الرقمية تدريجياً فقد أصبح التطور التكنولوجي يسيطر على استراتيجيات القطاع المصرفي، والاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات أساس إتمام المهام وإتخاذ القرارات بشكل أفضل من السابق (عبد الهادي، ٢٠٢٠، ص.ص ١٠-١١).

٣- المملكة العربية السعودية من خلال سلسلة الابتكارات الرقمية للبنك الأول بها، فقد أنشأ أول مقهى رقمي بنكي في منطقة الشرق الأوسط في الرياض، بالإضافة إلى كونه أول بنك يوفر التعرف على الهوية من خلال وجه العميل ليقدم له الخدمات اللازمة ببرنامج watch Apple

٤- سوريا ساهم المصرف العقاري في زيادة كفاءة نظم الدفع الإلكترونية وزيادة مستويات الشمول المالي، لمواكبة التطورات التكنولوجية الجديدة التي ظهرت في القطاع المصرفي فقد قام بإصدار خدمات إلكترونية جديدة مثل خدمة الصراف الإلكتروني، خدمة بنك الإنترنت، نقاط البيع.

٥- مصر حصل بنك مصر فيها على جائزة أفضل بنك في الابتكار الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام ٢٠٢٠، حيث استند البنك في إدارة أعمال البنك على التحول الرقمي حيث تعتمد الخدمة المقدمة للعملاء على استخدام التكنولوجيا خاصة مع تطور استخدام الهاتف المحمول والإنترنت، وذلك للحفاظ على ريادة البنك للسوق المصرفي ومن الخدمات التي ابتكرها خدمة Bot " Chat المساعد الإلكتروني " لخدمة العملاء على مدار الساعة وخدمة "business for

" WhatsApp حيث يستطيع العملاء إجراء حوار في أي وقت ، مما يساهم في تنويع سبل التواصل مع العملاء، مما يساعد في تحسين الأداء، وتدفق الإيرادات وتعزيز التنافسية (Tanda, Schena,2019) من المتوقع أن يستطيع المجتمع المصرفي تحقيق وفورات بقيمة تتجاوز ١ تريليون دولار بحلول العام ٢٠٣٠ من خلال تطبيق الاقتصاد الرقمي، حيث تسهم التكنولوجيا بـ ٣٢٠ مليار دولار في إجمالي الناتج المحلي في منطقة الشرق الأوسط في ظل الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية عالية التقنية.

ثامناً: ترتيب مصر في مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي:

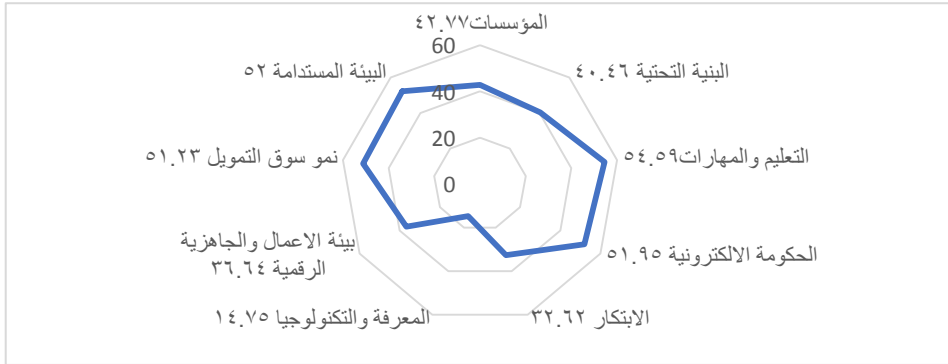
مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي تتراوح قيمته بين ١٠٠ الأفضل وصفر الأسوأ، واختلف ترتيب الدول حسب الأداء حيث تم تقسيم الدول العربية وعددها ٢٢ دولة إلى ثلاث مجموعات كالآتي:- المجموعة الأولى وهي الدول من ١-٥ (الإمارات العربية المتحدة والبحرين وعمان وقطر والمملكة العربية السعودية) والمجموعة الثانية الدول من ٦-١٢ (الكويت ومصر والأردن ولبنان والمغرب وتونس والجزائر) والمجموعة الثالثة الدول من ١٢- ٢٢ (الجزائر - العراق- سوريا- موريتانيا- اليمن -السودان - جيبوتي- فلسطين- جزر- القمر- ليبيا، الصومال) ولتحديد فجوات أداء الاقتصاد الرقمي تم أخذ دولتي سنغافورة وماليزيا كمقياس معياري ٧٦,٠٧ ومقارنته بمتوسط أداء المجموعة العربية وهو ٣٥,٦٩ وتحتل مصر المركز العاشر بين الدول العربية ويوضح الجدول التالي أن بعد المواطن الرقمي لا زال ترتيبه متأخر حيث يحتل الترتيب الثاني عشر مما يؤكد ضرورة نشر الوعي الرقمي بين كافة المواطنين.

جدول رقم (١) أداء الأبعاد الاستراتيجية موزعة على المحاور لعام ٢٠٢٠

الترتيب	القيمة	المحاور	البعد
١٠	٤٥,١٥	المحور المؤسسي البنية التحتية	الأسس الرقمية
١١	٣٨,٥٥	التعليم والمهارات الابتكار - المعرفة والتكنولوجيا	بعد الابتكار
١٠	٥٢,٠٨	الحكومة الإلكترونية	الحكومة الإلكترونية
١١	٤٦,٧٠	بيئة الأعمال والجاهزية الرقمية نمو أسواق التمويل	الأعمال الرقمية
١٢	٤٩,٠٩	التعليم والمهارات البنية التحتية	المواطن الرقمي
٤٦,٦٥		التمتية المستدامة بعد متقاطع مع كافة الأبعاد	

المصدر: مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي ٢٠٢٠ الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية.

الشكل رقم (١) مؤشر الاقتصاد الرقمي وفقا للمحاور المختلفة في مصر



المصدر: مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي ٢٠٢٠ الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية

كما يوضح الشكل السابق قيمة المؤشر في مصر ٤٢,٦ الذي يتكون من ٩ محاور والمحور الأول قدرة الحكومات أو المؤسسات على الحفاظ على شبكات

وأنظمة وبنى تحتية آمنة خاصة فيما يتعلق بالبيانات السرية الهامة ، والثاني محور البنية التحتية حيث مدى توافر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقدرة الأفراد للوصول إليها ، والثالث التعليم والمهارات حيث عمق وجودة العملية التعليمية والمهارات المكتسبة والذي يمتلك أعلى قيمة ٥٩,٥٤، والرابع الحكومة الإلكترونية حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك الأفراد في صنع القرار العام وإدارة وتقديم الخدمات، والخامس هو القدرة علي الابتكار، والسادس مستوى المعرفة والتكنولوجيا ويحقق هذا المحور أقل قيمة ١٤,٧٥، والسابع بيئة الأعمال حيث يربط بين الأفراد والحكومة والشركات ودورها المحوري في قيادة عملية التحول، الثامن نمو سوق الخدمات المالية وكفاءة المؤسسات المالية التي تقدم خدمات التمويل، التاسع التنمية المستدامة حيث دور التقنيات في مساعدة الحكومات والشركات والمنظمات الأهلية في تسريع جهودها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة .

تاسعاً: واقع الاقتصاد الرقمي في البنوك المصرية:

بدأت مصر الاقتصاد الرقمي بإنشاء المجلس القومي للمدفوعات وصدور قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي الجديد (القانون رقم ١٩٤، ٢٠٢٠) والذي يشمل ما يخص تنظيم خدمات ونظم الدفع والتكنولوجيا المالية، وتفعيل النظام الرقمي وتحقيق الشمول المالي حيث تطورت الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية خاصة عام ٢٠٢٠ مع ظهور جائحة كورونا والتي أدت إلي تخفيض عدد ساعات العمل وظهور عمليات مصرفية جديدة بسبب التباعد الاجتماعي (خميس، ٢٠٢١، ص٩٩٩)، وإصدار خدمات الإنترنت البنكي، والمنصات الرقمية والمحمول البنكي، لإجراء المعاملات البنكية بشكل أسهل، وتحقيق الكفاءة التشغيلية بدمج التقنيات الرقمية مع كافة المنتجات والخدمات المقدمة (Kim, R. Y., 2020) ، وإمكانية ربط البطاقة المصرفية بالمحفظة الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء من الخدمات المصرفية.

عاشراً: مؤشرات الاقتصاد الرقمي في البنوك المصرية:

جدول رقم (٢) تطور مؤشرات الاقتصاد الرقمي في البنوك المصرية خلال الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٢)

المؤشرات	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
إجمالي عدد العاملين بالبنوك	١١١,٥٦١	١١٥,٥٣٥	١٢٠,٥٦١	١٢٤,٢٥١	١٣٠,٣٨٥	١٣٣,١٠٣
بطاقات الخصم بالمليون	١٧,٦	١٥,٨	١٦,١	١٧,٨	٢١,٥	٢٢,٩
بطاقات الائتمان بالمليون	٥,٩	٤,٤	٣,٢	٣,٦	٤,٥	٤,٨
البطاقات المدفوعة مقدما بالمليون	١٠,١	١٠,٨	١٢,٩	١٨,٣	٢٦,١	٢٨,٣
المحافظ الإلكترونية بالمليون	١,٥	٢,١	١٣,٥	١٥	٢٥	٢٧
نقاط البيع بالآلاف	٦٨,٦	٧٢,٥	٨٠	٩٨	١٧٧,٤	١٨٨,٤
ماكينات الصراف الآلي بالآلاف	١٠,٧	١١,٨	١٢,٧	١٤,٢	١٩	٢١,٥

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير البنك المركزي المصري اعداد مختلفة

يوضح الجدول السابق تطور مؤشرات الاقتصاد الرقمي في القطاع المصرفي المصري، حيث ارتفع عدد البطاقات الإلكترونية بأنواعها المختلفة التي يمكن أن يتم ربطها بالمحفظة الإلكترونية للبنك لتغذيتها في أي وقت و في أي مكان من ٣٣,٦ مليون بطاقة عام ٢٠١٧ إلى ٥٦ مليون بطاقة عام ٢٠٢٢ بمعدل نمو ٤٠% تماشياً مع التطور التكنولوجي كما زادت عدد المحافظ الإلكترونية التي تمكن العملاء من إدارة حساباتهم من خلال الهاتف المحمول، والتي تقدم العديد من خدمات الدفع للعميل كدفع الفواتير والقيام بمختلف عمليات الشراء عن طريق رمز الاستجابة السريع إلى ٢٧ مليون عام ٢٠٢٢ بينما كانت أقل من ١,٥ مليون عام ٢٠١٧ أي الزيادة بنسبة ٩٤% بسبب انتشار التقنيات الرقمية، وقد ارتفعت عدد نقاط البيع التي ترتبط بإسورة الدفع الإلكترونية، والتي تعتبر الوسيلة الأكثر سرعة وأماناً للدفع اعتماداً على تكنولوجيا المدفوعات اللاتلامسية، حيث تتيح لحاملها سداد قيمة

المشتريات عن طريق هذه الإسورة التي يتم ارتدائها بمعصم اليد وإنجاز المعاملة في ثواني بمجرد تمريرها على أى نقط بيع إلكترونية من ٦٨,٦ ألف نقطة عام ٢٠١٧ إلى ١٨٨,٤ ألف نقطة عام ٢٠٢٢ بمعدل نمو ٦٤ %، وكذلك عدد ماكينات الصراف الآلي حيث تم تدشين الجيل الأحدث منها ، فقد وصلت إلى ٢١,٥ آلة عام ٢٠٢٢ أي بمعدل نمو ٥٠% وتؤكد هذه المؤشرات على التطورات التي شملت الأعمال المصرفية القائمة على التقنيات الرقمية، لتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فاعلية، وزيادة عدد العاملين بمعدل ١٩,٥% مما يؤكد علي أن للاقتصاد الرقمي ليس له أثار سلبية على مستقبل بعض الوظائف بالقطاع المصرفي ،كما تبين لنا أن قيمة محور سلامة البنوك قد وصل إلي ٨٠,٩٠ مما يؤكد علي فعالية تطبيق الاقتصاد الرقمي بالبنوك المصرية.

جدول رقم (٣) تطور مؤشرات السلامة المالية للقطاع المصرفي المصري خلال الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٢)

المؤشرات	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
الودائع / الأصول	٧٢,٦	٧٤,٩	٧٧,٤	٧٨,٦	٧٤,٧	٧٣,٤
العائد على الأصول	١,٥	١,٤	١,٨	١,٢	١,٢	١,٢
العائد على حقوق الملكية	٢١,٥	١٩,٢	٢٣,٤	١٤,٩	١٤,٩	١٦,١
صافي هامش العائد	٣,٩	٣,٠	٤,١	٣,٧	٣,٧	٤,٢
نسبة القروض غير المنتظمة إلى إجمالي القروض	٤,٩	٤,١	٤,٢	٤,٠	٣,٥	٣,٢
معدل كفاية رأس المال	١٤,٧	١٥,٧	١٧,٧	٢٠,١	٢٢,٥	٢٠,٩
نسبة السيولة بالعملة المحلية	٤٧,١	٤٠,٣	٤٤,٤	٥٣,٨	٤٥,٤	٤٤,٣
نسبة السيولة بالعملة الأجنبية	٦٦,٤	٦٧,٧	٦٧,٧	٧١,٥	٦٧,٩	٧٨,٤
نسبة إجمالي القروض للودائع	٤٦,٠	٤٦,٢	٤٦,٧	٤٦,٤	٤٨,٣	٤٨,٦

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير مؤشرات السلامة المالية للبنوك (بخلاف البنك المركزي) أعداد مختلفة

يوضح الجدول السابق أن القطاع المصرفي يواجه التطور التكنولوجي بهدف مواجهة المنافسة ، حيث توجد علاقة مباشرة بين اعتماد التقنيات الرقمية وتطور الأداء المالي، حيث زادت الودائع/ الاصول في النمو لتصل إلي ٧٣,٤ عام ٢٠٢٢ ، الأمر الذي يعكس مدى الثقة في القطاع المصرفي ، كما ارتفع صافي أرباح القطاع

مما يؤكد تحسن مؤشرات الربحية، حيث ارتفع كل من العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وصافي هامش العائد ١,٢ ٪ و ١٦,١ ٪، ٢,٤ ٪ على التوالي، كما انخفضت نسبة القروض غير المنتظمة إلي إجمالي القروض والتي وصلت إلي ٣,٢ أي انخفضت بمعدل ٣٥ ٪ في ٢٠٢٢ مما يؤكد علي الكفاءة، كما واصل معدل كفاية رأس المال الأرتفاع ليبلغ ٢٠,٩ ٪ في ٢٠٢٢، كما ارتفعت متوسط نسبة السيولة بالعملة المحلية من ٤٠,٣ إلي ٤٤,٣ ٪، وكذلك نسبة السيولة بالعملة الأجنبية التي ارتفعت بمعدل ١٦ ٪، وبالتالي زيادة قدرة البنوك على مواجهة مخاطر التشغيل من خلال توفير القنوات الإلكترونية مثل الإنترنت (الزرو، ٢٠٠٦) والموييل البنكي للعملاء وتوفير السرية والأمان (العبيدي، ٢٠٠٦) للبيانات والمعلومات.

المبحث الثاني

الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي

يتناول هذا المبحث مجتمع وعينة الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة متضمنة اختبارات الثبات والاتساق الداخلي والاختبارات الوصفية والاختبارات الاستدلالية لتحديد مدي الدلالة الإحصائية لقبول أو رفض فروض الدراسة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك التجارية في مصر والبالغ عددهم ٣٨ بنك كما بلغ عدد العاملين بها ١٣٠٣٨٥ موظف (النشرة الإحصائية للبنك المركزي العدد رقم (٣٠٤) يوليو ٢٠٢٢) وقد تم اختيار خمسة من هذه البنوك (البنك الأهلي المصري- بنك مصر – بنك القاهرة – بنك البركة- بنك CIB) وذلك لأنها البنوك التي حصلت على رخصة من البنك المركزي المصري لتدشين بنك رقمي وفقا للقانون ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ وقد تم توزيع رابط الاستقصاء والذي تم تصميمه من خلال (Google Drive) على مجموعات من العاملين بالبنوك المصرية وقد تم استيفاء (٣٠٠) قائمة استقصاء من المشاركين، وقد تم

استبعاد القوائم المستوفاة لبيانات خاطئة لجهة العمل وبذلك وصل عدد المشاركات الفعلية (٢٧٧) التي تم تحليلها إحصائياً أي ما نسبته (٩٢%) من الاستبيانات الموزعة.

ثانياً: متغيرات الدراسة:

- ١- المتغير التابع: تعزيز القدرة التنافسية بالبنوك التجارية بمصر.
- ٢- المتغير المستقل: الاقتصاد الرقمي وينقسم إلى ٣ متغيرات فرعية.
 - أ- تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات.
 - ب- تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء.
 - ج- تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي.

ثالثاً: المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد قائمة استقصاء مكونة من ٣٠ فقرة وذلك من خلال ٦ أقسام القسم الأول يتضمن الهدف من الدراسة والأسئلة الخاصة بالمتغيرات الشخصية والديموغرافية عن العاملين بالبنوك تشمل (النوع ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الفئة العمرية ، اسم البنك ، الوظيفة) والقسم الثاني يتضمن ٨ فقرات تقيس المتغير التابع والقسم الثالث يتكون من ٨ فقرات تقيس الجزء الأول من المتغير المستقل وهو تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات والتعامل مع المتغيرات البيئية والقسم الرابع يشمل ٧ فقرات لقياس تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء والقسم الخامس يتكون أيضاً من ٧ فقرات لقياس أثر تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي علي تنافسية البنوك والقسم الأخير يشمل مقترحات العاملين بالبنوك لتعزيز التنافسية والتي تم وضع بعض توصيات الدراسة منها.

قد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
النقاط	٥	٤	٣	٢	١

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية: -

١- النسب المئوية والتكرارات لمعرفة نسب الإجابات على كل فقرة من فقرات الاستبانة ونسبة كل خاصية من خصائص العينة .

٢- اختبار الفا كرونباخ (Alpha s'Cranach) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

٣- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة.

٤- اختبار (Smirnov-Kolmogorov) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا .

٥- اختبار التداخل الخطي Multicollinearity Test لمعرفة وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة من عدمه.

٦- اختبار العينة المفردة (test sample One) لبيان مدى دلالة كل فقرة من فقرات الاستبانة وبالتالي قبول أو رفض الفرضية.

٧- تحليل التباين ANOVA لنموذج تحليل الانحدار المتعدد لقبول أو رفض الفرض الرئيسي.

ووجد أن الدرجة مرتفعة في فئة المتوسطات الحسابية (٣,٦٧-٥,٠٠) ومتوسطة في فئة (٢,٣٣-٣,٦٦) ومنخفضة في فئة (١,٠٠-٢,٣٢) وذلك وفقا للمعيار الإحصائي الآتي :

المدى = المستوى الأعلى - المستوى الأدنى (٥ - ١ = ٤)

طول الفئة = المدى / عدد الاحكام (٤/٣ = ١)

رابعاً: خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (٤) خصائص عينة الدراسة

رقم الفقرة	السؤال	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١	النوع	ذكر	١٢٦	%٤٥,٥
		انثى	١٥١	%٥٤,٥
		المجموع	٢٧٧	%١٠٠
٢	المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	١٣	%٤,٧
		بكالوريوس	٢٠٠	%٧٢,٢
		دراسات عليا	٦٤	%٢٣,١
		المجموع	٢٧٧	%١٠٠
٣	سنوات الخبرة	٥ سنوات فأقل	٦٧	%٢٤,٢
		من ٦-١٠ سنوات	١١٦	%٤١,٩
		من ١١-١٥ سنة	٦٨	%٢٤,٥
		١٦ سنة فأكثر	٢٦	%٩,٤
		المجموع	٢٧٧	%١٠٠
٤	الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	٣٥	%١٢,٦
		من ٢٥-٣٤ سنة	١٦٦	%٥٩,٩
		من ٣٥-٤٠ سنة	٥١	%١٨,٤
		أكبر من ٤٠ سنة	٢٥	%٩
		المجموع	٢٧٧	%١٠٠
		بنك مصر	٣٤	%٣٠
٥	اسم البنك	بنك القاهرة	٢٤	%٢١,٣
		بنك التجارى الدولى (CIB)	٢٦	%٢٣
		بنك البركة	٢٠	%١٧,٧
		المجموع	٩	%٨
٦	الوظيفة	مصرفي - مصرفي ١ خدمة عملاء- نائب مدير	١١٣	%١٠٠
		مصرفي	٤٨	%١٠٠

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أنه من تحليل نتائج القسم الأول من الاستبانة، أن هناك توازن إلى حد ما بين نسبة الذكور والإناث حيث إن ما نسبته %٥٤,٥ من أفراد العينة من الإناث و %٤٥,٥ من الذكور، كما يلاحظ أن النسبة الأكبر من حملة درجة البكالوريوس إذ بلغت نسبتهم %٧٢,٢ تليهم حملة الدراسات العليا بنسبة %٢٣,١ وأقل نسبة للأقل من البكالوريوس %٤,٧ وهذا يعني أنهم مؤهلون تأهيلاً علمياً ملائماً،

أما من حيث سنوات الخبرة فنجد أن من ٦-١٠ سنوات أغلبية العينة بنسبة ٤١,٩% وتليها أصحاب الخبرات من ١١-١٠ سنة وأصحاب خبرة ٥ سنوات فأقل علي التوالي بنسبة ٢٤,٥% - ٢٤,٢% وأقل نسبة لخبرات ١٦ سنة فأكثر بنسبة ٩,٤%, لذلك نجد أن الفئة العمرية الغالبة هي فئة الشباب من ٢٥-٣٤ بنسبة ٥٩,٩% وهي نفس المجموعة التي تتمتع بمعدل جيد من الخبرة تليها الفئة العمرية من ٣٥-٤٠ بنسبة ١٨,٤% ثم الأصغر سنا وهي الأقل من ٢٥ سنة بنسبة ١٢,٦% وأخر مجموعة هي الأكبر من ٤٠ سنة بنسبة ٩% وذلك يوضح أن الأكثر حماساً لتطبيق الاقتصاد الرقمي هم فئة الشباب كما يتبين أن معظم العينة من العاملين بالبنك الأهلي المصري بنسبة ٣٠% ثم بنك القاهرة ٢٣% ويليهم بنك مصر بنسبة ٢١,٣% وهم كما أوضحنا البنوك التي اهتمت بتدشين بنك رقمي سنة ٢٠٢٠ ومعظم العاملين مصرفي أو خدمة عملاء أي هناك تعامل مباشر ومستمر مع العملاء وبالتالي تتوافر لديهم المعرفة والقدرة اللازمة لفهم أسئلة الاستبانة وإجابتها بشكل صحيح ودقيق.

خامساً: ثبات محاور الدراسة:

لقياس مدى ثبات الاستبانة تم استخدام معامل الفا كورنباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من ٣٠ مفردة وقد تم استبعادها من العينة الكلية والجدول التالي يوضح مدى ثبات الاستبانة.

جدول رقم (٥) معامل Cronbach's Alpha لقياس ثبات الاستبانة

ثبات المحور	عدد الفقرات	محاور الدراسة
٠,٨٥٦	٨	المحور الأول: التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية
٠,٨٥٠	٨	المحور الثاني: تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات
٠,٨١٧	٧	المحور الثالث: مساهمة الاقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات للعملاء
٠,٨٣٦	٧	المحور الرابع: أدراك العاملين بأهمية الاقتصاد الرقمي
٠,٨٧٥	٣٠	الثبات العام للاستبيان

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أن معدل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (٠,٨٧٥) لإجمالي فقرات الاستبانة، ويتراوح ثبات المحاور ما بين ٠,٨١٧ كحد أدنى وبين ٠,٨٥٦ كحد أقصى، وهذا يؤكد ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

سادساً: صدق الاتساق الداخلي:

يتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الأربعة والدرجة الكلية للمحور الذي يتضمن الفقرة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS اصدار ٢٣

جدول رقم (٦) قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات المحور
٠,٠٠٠	**٠,٦٣٢	يضع البنك برنامجاً للتخلص من بعض الأنشطة الروتينية لتحقيق القدرة التنافسية
٠,٠٠٠	**٠,٦٨٣	يهتم البنك ببحوث التطوير المصرفي ليتناسب مع التطورات العالمية
٠,٠٠٢	**٠,٥٤٥	يعمل البنك على التوسع في الخدمات الإلكترونية الدولية لتحقيق الميزة التنافسية في التعامل مع المتغيرات العالمية
٠,٠٠٠	**٠,٧٤٨	يساعد التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة كفاءة البنوك لتحقيق الميزة التنافسية
٠,٠٠٠	**٠,٦٥٧	تبني البنوك استراتيجية اقتصادية الرقمية للخدمات المصرفية تمكنها من الاستفادة من التطور التكنولوجي والحفاظ على حصتها السوقية
٠,٠٠٨	**٠,٤٧٥	يعمل البنك على التوسع في قنوات توزيع الخدمات والاتصال المباشر الإلكترونية مع العملاء لتحقيق الميزة التنافسية للبنك
٠,٠٠٠	**٠,٦٢٠	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية
٠,٠٠٠	**٠,٧٩٩	تساهم القنوات الرقمية في جودة الخدمات المصرفية مما يعزز القدرة التنافسية

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١، حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط ٠,٤٧٥، بينما كان الحد الأعلى ٠,٧٩٩، وعالية فأن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

جدول رقم (٧) قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات المحور
٠,٠٠٢	**٠,٥٤٣	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٠,٠٠٠	**٠,٧٦٣	يطبق البنك التقنيات الحديثة كالبنوك الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، والبنك المحمول
٠,٠٠٠	**٠,٦٧٦	تساعد التقنيات الرقمية على تهيئة بيئة العمل ومرورتها
٠,٠٠١	**٠,٥٦٠	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم تخصيص بند من الميزانية لاستخدام هذه التقنية
٠,٠٠٠	**٠,٦٩٦	تعزز تقنيات الاقتصاد الرقمي من الابتكار والإبداع المصرفي
٠,٠٠٠	**٠,٦٥٩	تساهم رقمته العمليات الداخلية في كشف عمليات الاحتيال وغسل الأموال
٠,٠٠٠	**٠,٨٥٣	يملك البنك موقع إلكتروني دائم للتعامل مع متغيرات البيئة المحلية.
٠,٠٠٣	**٠,٥٢٠	ستكون البنوك الرقمية في مصر أكثر من الفروع التقليدية خلال السنوات القليلة القادمة

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية عند مستوي معنوية

٠,٠١ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط ٠,٥٢٠ بينما كان الحد الأعلى ٠,٨٥٣، وعلية فأن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

جدول رقم (٨) قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات المحور
٠,٠٠٠	**٠,٨٢٨	توفر التقنيات الرقمية معرفة احتياجات العملاء بشكل مستمر
٠,٠٠٠	**٠,٧٩٢	يتم قياس رضا عملاء الخدمات المصرفية الرقمية بشكل دائم.
٠,٠٠٠	**٠,٨٣١	يقدم البنك خدمة الإنترنت البنكي التي توفر الوقت والجهد على العملاء.
٠,٠٠٠	**٠,٧٨٩	الاقتصاد الرقمي وسيلة لزيادة حجم التعاملات التجارية وتحسين خدمة العملاء
٠,٠٠٠	**٠,٧٦٣	المنافسة في مجال الخدمات المالية يعتمد على قنوات إلكترونية مبتكرة تناسب العملاء الحاليين وتجذب عملاء جدد للقطاع المصرفي
٠,٠٠٠	**٠,٨٢٤	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم انتشار شبكات الإنترنت لدي بعض العملاء
٠,٠٠٠	**٠,٨٢٠	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي صعوبة التعامل مع اللغة الإنجليزية لدي بعض العملاء

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط ٠,٧٦٣، بينما كان الحد الأعلى ٠,٨٣١، وعلية فأن جميع الفقرات متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

جدول رقم (٩) قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات المحور
٠,٠٠٠	**٠,٩٢٩	يعتبر العنصر البشري من أهم المقومات لتمكين البنك من التحول للاقتصاد الرقمي
٠,٠٠٠	**٠,٨٨٦	تقوم البنوك المصرية بإجراء الدورات التدريبية المناسبة لتمكين العاملين من مواكبة تطورات العصر الرقمي
٠,٠٠٠	**٠,٨٣٢	للاقتصاد الرقمي آثار سلبية على مستقبل بعض الوظائف بالقطاع المصرفي
٠,٠٠٠	**٠,٧٣٦	للاقتصاد الرقمي تأثير إيجابي على رضا العاملين
٠,٠٠٠	**٠,٥٢٧	الاقتصاد الرقمي سيحسن إداره الوقت ومواعيد العمل مما قد يسمح للموظفين بالتدريب والتعلم بشكل أكبر
٠,٠٠٠	**٠,٩١١	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين عند استخدام هذه التقنية
٠,٠٠٠	**٠,٨٨٦	ينمي البنك مهارات التخطيط واتخاذ القرار لدى العاملين بما يتناسب مع متطلبات التطور التكنولوجي

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط ٠,٥٢٧ بينما كان الحد الأعلى ٠,٩٢٩، وعلية فأن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع.

ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداء الدراسة بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يسمح بتطبيقها على العينة بأكملها.

سابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار (Kolmogorov – Smirnov) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري لاختبار الفرضيات حيث إن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزع البيانات طبيعياً

جدول رقم (١٠) اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov – Smirnov) One-Sample

Shapiro-Wilk sig	Kolmogorov – Smirnov sig	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)	المتغيرات
٠,٩٥٦	٠,٢٠٠	—	—	التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية ..
٠,٦٣٨	٠,٢٠٠	٠,٣٢٣	٣,٠٩٩	تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات
٠,٠٦٥	٠,٠٨٦	٠,٣٠٠	٣,٣٣٨	مساهمة الاقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات للعملاء
٠,٦٣٢	٠,٢٠٠	٠,٣٨٤	٢,٦٠٤	أدراك العاملين بأهمية الاقتصاد الرقمي

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

لضمان ملائمة بيانات الدراسة لاختبار الفروض يجب التأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين المتغيرات المستقلة من خلال اختبار التداخل الخطي Multicollinearity Test وذلك باحتساب معامل التباين المسموح Tolerance ومعامل تضخم التباين VIF لكل عنصر من عناصر المتغير المستقل ويوضح الجدول السابق أن قيمة التباين المسموح تزيد عن (٠,٠٥) وأن معامل تضخم التباين لم يتخطى (١٠) مما يؤكد عدم وجود ارتباط ذاتي بين جميع المتغيرات، كما يتبين لنا أن قيمة مستوي الدلالة لكل المتغيرات أكبر من ٠,٠٥ وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويجوز استخدام الاختبارات المعملية.

ثامناً: اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباط معنوية بين التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية كميزة تنافسية.

جدول (١١) اختبارات لحساب الفروق بين إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الأول

الدلالة المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	فقرات المحور
٠.٠٠٠	١٢٧,٤٢	٠,٥٦٠	٤,٢٩	يضع البنك برنامجاً للتخلص من بعض الأنشطة الروتينية لتحقيق القدرة التنافسية
٠.٠٠٠	١١٥,٤٧	٠,٥٧٤	٣,٨٩	يهتم البنك ببحوث التطوير المصرفي ليتناسب مع التطورات العالمية
٠.٠٠٠	١٠٩,٨٢	٠,٦١٤	٤,٠٥	يعمل البنك على التوسع في الخدمات الإلكترونية الدولية لتحقيق الميزة التنافسية في التعامل مع المتغيرات العالمية
٠.٠٠٠	١٢٧,٣٠	٠,٥٥٧	٤,٢٦	يساعد التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة كفاءة البنوك لتحقيق الميزة التنافسية
٠.٠٠٠	١٢٣,٧٩	٠,٥٩٤	٤,٤٢	تبني البنوك استراتيجيات الاقتصاد الرقمي للخدمات المصرفية تمكنها من الاستفادة من التطور التكنولوجي والحفاظ على حصتها السوقية
٠.٠٠٠	١٤٦,١٢	٠,٥٢٧	٤,٦٣	يعمل البنك على التوسع في قنوات توزيع الخدمات والاتصال المباشر الإلكترونية مع العملاء لتحقيق الميزة التنافسية للبنك
٠.٠٠٠	١٢٣,٦٣	٠,٥٥٦	٤,١٣	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية
٠.٠٠٠	١٢١,٩٤	٠,٥٩٥	٤,٣٦	تساهم القنوات الرقمية في جودة الخدمات المصرفية مما يعزز القدرة التنافسية
٠.٠٠٠	١٦٠,٩٢	٠,٤٤١	٤,٢٧	المحور الأول

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

من الجدول السابق لتحليل الفروق بين إجابات العينة نجد أن قيم الدلالة جميعها (٠,٠٠٠) وهي قيم دالة عند (٠,٠٥) وهو يؤكد على ثبوت أثر التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في مصر ومن ثم يتم قبول الفرض الأول.

الفرض الثاني: هناك علاقة معنوية بين تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات والتعامل مع المتغيرات البيئية.

جدول رقم (١٢) اختبارات لحساب الفروق بين إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني

الدلالة المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	فقرات المحور
٠.٠٠٠٠	١٢٥,٣٦	٠,٥٤٥	٤,١٠	يمتلك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٠.٠٠٠٠	١٤١,٨٨	٠,٥٣٧	٤,٥٨	يطبق البنك التقنيات الحديثة كالبنوك الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، والبنك المحمول
٠.٠٠٠٠	١١٠,٨٨	٠,٦٥٨	٤,٣٨	تساعد التقنيات الرقمية على تهيئة بيئة العمل ومرونتها
٠.٠٠٠٠	١٠٥,٨٠	٠,٦٨٦	٤,٣٦	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم تخصيص بند من الميزانية لاستخدام هذه التقنية
٠.٠٠٠٠	١١٠,٨٤	٠,٦١٤	٤,٠٩	تعزز تقنيات الاقتصاد الرقمي من الابتكار والإبداع المصرفي
٠.٠٠٠٠	١٠٨,٤٧	٠,٦١٧	٤,٠٢	تساهم رقمته العمليات الداخلية في كشف عمليات الإحتيال وغسل الأموال
٠.٠٠٠٠	١٣٩,٣٧	٠,٥٥٣	٤,٦٣	يمتلك البنك موقع إلكتروني دائم للتعامل مع متغيرات البيئة المحلية .
٠.٠٠٠٠	٨٦,٢٢	٠,٨٤٥	٤,٣٨	ستكون البنوك الرقمية في مصر أكثر من الفروع التقليدية خلال السنوات القليلة القادمة
٠.٠٠٠٠	١٥١,٥٣	٠,٤٧٤	٤,٣٢	المحور الثاني

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

من الجدول السابق لتحليل الفروق بين إجابات العينة نجد أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات إيجابية حيث إن مستوى المعنوية ٠,٠٠ أي أقل من ٠,٠٥، وبما أن الوسط الحسابي لجميع الفقرات ٤,٣٢ وهو يؤكد على العلاقة المعنوية بين تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات والتعامل مع المتغيرات البيئية في مصر ومن ثم يتم قبول الفرض الثاني.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباط بين تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء وزيادة النصيب السوقي للبنوك.

جدول رقم (١٣) اختبارات لحساب الفروق بين إجابات عينة الدراسة لعبارات

المحور الثالث

الدلالة المعنوية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	فقرات المحور
٠.٠٠٠٠	١٢٤,٨٩	٠,٥٧٤	٤,٣١	توفر التقنيات الرقمية معرفة احتياجات العملاء بشكل مستمر
٠.٠٠٠٠	١٢١,٨٢	٠,٥٩٠	٤,٣٢	يتم قياس رضا عملاء الخدمات المصرفية الرقمية بشكل دائم.
٠.٠٠٠٠	١٥٢,٢٢	٠,٥١٠	٤,٦٦	يقدم البنك خدمة الإنترنت البنكي التي توفر الوقت والجهد على العملاء.
٠.٠٠٠٠	١٢١,٣٣	٠,٦١٨	٤,٥٠	الاقتصاد الرقمي وسيلة لزيادة حجم التعاملات التجارية وتحسين خدمة العملاء
٠.٠٠٠٠	١٢٥,٢٠	٠,٦٠٨	٤,٥٧	المنافسة في مجال الخدمات المالية يعتمد على قنوات إلكترونية مبتكرة تناسب العملاء الحاليين وتجذب عملاء جدد للقطاع المصرفي
٠.٠٠٠٠	١٠٦,٩٥	٠,٦٦٣	٤,٢٦	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم انتشار شبكات الإنترنت لدي بعض العملاء
٠.٠٠٠٠	٨٠,٠٩	٠,٨٠٢	٣,٨٦	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي صعوبة التعامل مع اللغة الإنجليزية لدي بعض العملاء
٠.٠٠٠٠	١٧٣,٨١	٠,٤١٧	٤,٣٥	المحور الثالث

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

يوضح الجدول السابق لتحليل الفروق بين إجابات العينة أن قيم الدلالة جميعها (٠,٠٠٠) وهي قيم دالة عند (٠,٠٥)، وحيث إن الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور ٤,٣٥ مما يؤكد على أن هناك علاقة ارتباط بين تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء وزيادة النصيب السوقي للبنوك، ومن ثم يتم قبول الفرض الثالث.

الفرض الرابع: توجد علاقة طردية بين تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي وتعزيز المركز التنافسي للبنوك، ويبين الجدول التالي لتحليل الفروق بين إجابات العينة نجد أن آراء أفراد العينة في جميع الفقرات إيجابية حيث إن مستوى المعنوية ٠,٠٠ أي أقل من ٠,٠٥، وبما أن الوسط الحسابي لجميع الفقرات ٤,٢٣ وهو يؤكد على أن هناك علاقة طردية بين تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي وتعزيز المركز التنافسي للبنوك، ومن ثم يتم قبول الفرض الرابع.

جدول رقم (١٤) اختبارات لحساب الفروق بين إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الرابع

فقرات المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة المعنوية
يعتبر العنصر البشري من أهم المقومات لتمكين البنك من التحول للاقتصاد الرقمي	٤,٦٦	٠,٥٠٤	١٥٣,٩١	٠,٠٠٠
تقوم البنوك المصرية بإجراء الدورات التدريبية المناسبة لتمكين العاملين من مواكبة تطورات العصر الرقمي	٣,٩٤	٠,٦٤٦	١٠١,٦١	٠,٠٠٠
للاقتصاد الرقمي آثار سلبية على مستقبل بعض الوظائف بالقطاع المصرفي	٣,٨٤	٠,٩٩٧	٦٤,١٨	٠,٠٠٠
للاقتصاد الرقمي تأثير إيجابي على رضا العاملين	٤,١٣	٠,٦٥٨	١٠٤,٥٤	٠,٠٠٠
الاقتصاد الرقمي سيحسن إدارة الوقت ومواعيد العمل مما قد يسمح للموظفين بالتدريب والتعلم بشكل أكبر	٤,٤٢	٠,٦٦٩	١١٠,٠٠	٠,٠٠٠
من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين عند استخدام هذه التقنية	٤,٦٥	٠,٥٨٨	١٣١,٥٨	٠,٠٠٠
ينمي البنك مهارات التخطيط واتخاذ القرار لدى العاملين بما يتناسب مع متطلبات التطور التكنولوجي	٣,٩٧	٠,٦٣٤	١٠٤,٣٩	٠,٠٠٠
المحور الرابع	٤,٢٣	٠,٤٧٠	١٤٩,٧٠	٠,٠٠٠

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

تحليل التباين ANOVA Test:

جدول (١٥) تحليل التباين ANOVA لنموذج تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات	العبارة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	اختبار F
تطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات	الانحدار	٤٠,٠٧٠	١٦	٢,٥٠٤	قيمة F
	الخطأ	٢٢,٠٠٤	٢٦٠	٠,٠٨٥	المعنوية
مساهمة الاقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات للعملاء	الانحدار	٢٨,٩٧٢	١٦	١,٨١١	قيمة F
	الخطأ	١٩,٠١٠	٢٦٠	٠,٠٧٣	المعنوية
أدراك العاملين بأهمية الاقتصاد الرقمي	الانحدار	٣٣,١٦٢	١٦	٢,٠٧٣	قيمة F
	الخطأ	٢٧,٩٢٣	٢٦٠	٠,١٠٧	المعنوية

المصدر: نتيجة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار ٢٣

من الجدول السابق يتبين أن قيمة معامل F المحسوبة تتراوح بين ١٩,٢٩ - ٢٩,٥٩ ومن خلال المقارنة مع القيمة الجدولية عند درجات الحرية (١٦-٢٦٠) يتبين أنها معنوية عند مستوي (١%) وبالتالي معنوية النموذج المقدر ككل عند معنوية أقل من (٠,٠٥) مما يؤكد على صحة الفرض الرئيسي، وهو الأثر الواضح للاقتصاد الرقمي على تعزيز القدرة التنافسية بالبنوك التجارية بمصر.

خاتمة البحث: تشمل أهم النتائج والتوصيات والتوجهات البحثية المستقبلية:

نستخلص من هذا البحث أنه يهدف إلى معرفة أثر الاقتصاد الرقمي على تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية وأهمية تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا من أجل تسهيل الخدمات على العملاء وتوفير خدمات تكنولوجية تؤدي إلى جذب عملاء جدد، ومن ثم القدرة على المنافسة محليا وعالميا.

أولاً النتائج: توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها ما يلي:

١ - أهتم البنك المركزي المصري بعقد اتفاقيات تعاون مع كافة البنوك المركزية في مختلف دول العالم، وخاصة البنوك المركزية العربية، لتنفيذ المبادرات التي

تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي ومن أهمها نظام المقاصة العربية الذي تولي تنفيذه صندوق النقد العربي بالتعاون مع خبراء وممثلين للمصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية مما يؤكد أهمية التعاون العربي المشترك لتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية، حيث يقدم منصة رئيسية لتعزيز وتنشيط التجارة العربية البينية لاختصار الزمن اللازم لتنفيذ المدفوعات وخفض تكلفتها المصرفية، مما ينعكس إيجاباً على نمو اقتصادات الدول العربية.

٢- تلعب تكنولوجيا المعلومات المتطورة في البنوك المصرية دور أساسي في تحسين مستوي الأداء المالي لها وزيادة ربحها وتقليل تكاليفها فقد أوضح تقرير السلامة المالية أن الودائع زادت وكذلك العائد على الأصول وحقوق الملكية ارتفعا كما أنخفضت القروض غير المنتظمة إلى إجمالي القروض بمعدل ٣٥% وكذلك تحسين جودة الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة تزيد من سيولتها وعوائدها وتحقق لها التنافسية، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن المتوسط الحسابي للمحور الأول مرتفع ٤,٢٧ والانحراف المعياري ٠,٤٤١، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية أقل من ٠,٠٥ مما يؤكد علي أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية مميزة تنافسية، ومن ثم يتم قبول الفرض الأول.

٣- تحرص البنوك المصرية علي امتلاك البنية الأساسية للاقتصاد الرقمي وذلك بالإستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية حتي تستطيع التواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، كما توفر عنصر الأمان والسرعة في تنفيذ المعاملات وفعالية وكفاءة العمليات كما أنها توفر للمسؤولين تصور كامل فيما يتعلق بالمنافسين والعملاء، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني مرتفع ٤,٣٢ والانحراف المعياري ٠,٤٧٤، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية أقل من ٠,٠٥ مما يؤكد علي أن هناك علاقة معنوية بين تطوير البنية

التحتية الرقمية وأمن البيانات والتعامل مع المتغيرات البيئية، ومن ثم يتم قبول الفرض الثاني.

٤- البدء في تنفيذ التقنيات الحديثة بالبنوك المصرية يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية والأرباح المحققة وتخفيض تكاليف الخدمات المقدمة، وتحسين المؤشرات المالية مما يعزز الكفاءة والجودة والقدرة على التميز وتطبيق أسعار تنافسية، فاستخدام المحمول في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، يساعد على تحسين الرقابة على الموارد المالية للعميل، وتحقيق أهدافه، وتوفير معلومات حديثة باستمرار فيما يتعلق بأرصدة وعمليات العميل، وكذلك توفير وسائل دفع إلكترونية، وتوفير إمكانية فتح الحساب بشكل إلكتروني، وتوفير برامج اعتماد مصرفية مبسطة ومبتكرة، وتوفير أنواع البطاقات الائتمانية المختلفة التي تلبي احتياجات العملاء، مما ينعكس إيجابيا على جودة الخدمات المقدمة وكسب رضا العملاء وولائهم وجذب عملاء جدد خاصة وأن خدمات البنوك تتشابه فيما بينها لذلك يجب التميز في كيفية إنجاز العمليات المصرفية وتحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث مرتفع ٤,٣٥ والانحراف المعياري ٠,٤١٧، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية أقل من ٠,٠٥ مما يؤكد علي أنه توجد علاقة ارتباط بين تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء وزيادة النصيب السوقي للبنوك، ومن ثم يتم قبول الفرض الثالث.

٥- مفتاح نجاح البنوك المصرية ونموها يرتبط بشكل مباشر بمدى إدراك العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم بالطريقة التي تضمن لهم التنافسية في ظل شدة المنافسة في البنوك العالمية والعربية، ومدى درايتهم بالتكنولوجيا الحديثة، وبالتالي ضرورة تدريب وتأهيل العاملين بالبنوك المصرية في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتقنيات المتطورة لتحسين قدراتهم مما يساعد في تحقيق التنمية المستدامة، حيث إن إنجاز العمليات المصرفية بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متقدمة واستثمار للطاقة البشرية العاملة بها، لمواجهة زحف التكنولوجيا والتقنيات الهائلة

من جانب المصارف العالمية في الدول المتقدمة التي تفوق المؤسسات المصرفية في الدول النامية، حيث تعتمد تلك المصارف المتقدمة في عملها بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة وعلى النظام الآلي وبالتالي توفر الوقت والجهد والتكلفة، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن المتوسط الحسابي للمحور الرابع مرتفع $4,23$ والانحراف المعياري $0,470$ ، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية أقل من $0,05$ ، مما يؤكد على أنه توجد علاقة طردية بين تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي وتعزيز المركز التنافسي للبنوك، ومن ثم يتم قبول الفرض الرابع.

٦- تعتبر المعلومات قوة مؤثرة وفاعلة تتحكم في مختلف نواحي الحياة، وخاصة المؤسسات المالية حيث تنتشر المعلومات في جميع معاملات البنوك وتعتبر تكنولوجيا المعلومات الشريان الذي يغذي جميع أجزاء المصارف بهذه المعلومات مما يمكن المسؤولين وواضعي السياسات ومتخذي القرارات من اتخاذ القرارات الفعالة في التوقيت السليم، كما نجد اهتمام البنوك المصرية بالحرص على معرفة التكنولوجيا المناسبة التي تستخدمها البنوك المنافسة وخاصة فيما يتعلق بالتطلعات المستقبلية لهذه البنوك لما له من دور كبير وفعال في تحقيق تقدم تنافسي بينها وبين البنوك الخليجية والعالمية حيث ستحقق عائدات مصرفية متميزة، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن قيمة معامل F المحسوبة لمحاور الدراسة تتراوح بين $19,29$ - $29,09$ ومن خلال المقارنة مع القيمة الجدولية عند درجات الحرية $(16-260)$ يتبين أنها معنوية عند مستوي (1%) وبالتالي معنوية النموذج المقدر ككل عند معنوية أقل من $(0,05)$ مما يؤكد على صحة الفرض الرئيسي، وهو الأثر الواضح للاقتصاد الرقمي على تعزيز القدرة التنافسية بالبنوك التجارية بمصر.

ثانياً التوصيات: من خلال النتائج توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- ١- استمرار البنوك المركزية في دعم الاقتصاد الرقمي من خلال تهيئة البيئة التنظيمية والرقابية والإشرافية بما يتناسب مع متطلبات التغيير وتعزيز الشمول المالي، مع أهمية التحسين المستمر لنظم إدارة المخاطر بما يتوافق مع ذلك التطور.
- ٢- ضرورة عقد اتفاقيات تعاون وبرتوكولات بين البنوك المركزية في مختلف دول العالم وخاصة البنوك المركزية العربية التي تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي، وكذلك أهمية تعزيز الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية للاستفادة منها وتيسير الحصول على الخدمات المالية الحديثة.
- ٣- على البنوك المصرية مواكبة التقنيات الرقمية الحديثة والأمانة ضد الاختراق والسرقة بشكل دائم ومستمر من خلال وضع إستراتيجيات لتأمين البيانات الخاصة بالعملاء، فأمن المعلومات من التحديات الرئيسية التي تواجه الاقتصاد الرقمي، وذلك في إطار الاستراتيجية العامة للجهاز المصرفي بما يحقق الابتكار وخلق الميزة التنافسية، والتوافق بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية والاستثمار في العنصر البشري.
- ٤- ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية بما يشجع تطبيق التقنيات الرقمية المتعلقة بالخدمات والأعمال المصرفية في البنوك المصرية، من خلال دعم وتعزيز قدرات شبكات الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي لما لها من دور هام في رفع درجة رضا العملاء وبالتالي رفع قدرة البنوك التنافسية.
- ٥- رفع درجة وعي المسؤولين بالبنوك المصرية المختلفة بأهمية الاقتصاد الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية، وكيفية التغلب على التحديات التكنولوجية الكبيرة والمعوقات المستمرة التي يواجهها القطاع المصرفي المصري، وكذلك عقد دورات تدريبية لأكتساب المهارات الضرورية، والتركيز على تخطيط الكفاءات والمهارات داخل القطاع المصرفي وإعداد خطط محددة مرتبطة بإطار زمني بالتوازي مع التحول الرقمي وإعادة هيكله معايير الاختيار وأساليب التوظيف.

٦- تطبيق سياسات تسويق إلكتروني مبتكرة ونشر الوعي بين العملاء بأحدث التقنيات المصرفية الرقمية من أجل فتح قنوات التواصل المباشر ورفع مستوى رضا العملاء من خلال خلق الثقة في العلاقات.

٧- ضرورة تطبيق المصارف والمؤسسات المالية العربية لأطر قانونية خاصة بمؤسسات الدفع التي تسهم في تطوير المنتجات المالية التكنولوجية وتساعد على تعميم خدمات الشمول المالي لتتمكن كافة الشرائح من النفاذ الى منظومة الدفع.

ثالثاً: التوجهات البحثية المستقبلية:

إجراء دراسات مستقبلية تتعلق بالبحث في دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية في مختلف القطاعات في مصر مثل: القطاع الصحي، أو قطاع النقل أو قطاع التعليم وغيرها من القطاعات، من خلال أوجه التشابه والأختلاف مع نتائج هذه الدراسة، كما يمكن إجراء بحث مستقبلي يهتم بتطورات أساليب القيادة ومشاركة العاملين في تطبيق الاقتصاد الرقمي، وكذلك الدراسات التي ترتبط بأثار الاقتصاد الرقمي على العاملين في القطاع المصرفي من خلال استخدام التقنيات الرقمية في قياس أداء، ورضا العاملين.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب العربية:

- ١- الزرو، حسن مظفر، مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت، مركز البحوث، الملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦.
- ٢- العبيدي، عمر محمود، النقود والبنوك، جامعة السليمانية، العراق، ٢٠٠٦.

ثانياً: التقارير:

- ٣- القانون رقم (١٩٤) لسنة ٢٠٢٠ بإصدار قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، الجريدة الرسمية، العدد ٣٧، ١٥ سبتمبر.
- ٤- النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي المصري، العدد رقم (٣٠٤)، يوليو ٢٠٢٢- قطاع البحوث الاقتصادية.
- ٥- النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي المصري، العدد رقم (٢٩١)، يونيو ٢٠٢١- قطاع البحوث الاقتصادية.
- ٦- تقارير مؤشرات السلامة المالية للبنوك (بخلاف البنك المركزي) أعداد مختلفة.
- ٧- مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي ٢٠٢٠ الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية بجامعة الدول العربية.
- ٨- وزارة الاقتصاد والتخطيط، ٢٠١٧ "الاقتصاد القائم على المعرفة" خطة التنمية التاسعة، السعودية.

ثالثاً: الأبحاث:

- ٩- أحمد، محمدين سيد، ٢٠٢٠، "حلم مصر ٢٠٣٠ حكومة بلا أوراق" التحول الرقمي " نقلة نوعية تحرر مصر من البيروقراطية والفساد الإداري"، جمعية إدارة الأعمال العربية العدد ١٧٠.
- ١٠- الحمصي، جمال، جريدة السبيل، عدد مايو، ٢٠١٩.
- ١١- الشمري، محمد جبار طاهر "دور اقتصاد المعرفة في تحقيق النمو الاقتصادي- مصر نموذجاً" مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ٢، ابريل ٢٠١٨.
- ١٢- الصابوني عمار "تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الاقتصاد الجديد" جمعية العلوم الاقتصادية السورية، عدد يناير ٢٠١١.
- ١٣- العبادي، حنان عبد السلام "مدي مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحقيق ميزة تنافسية للمصارف العاملة في الأردن" مجلة المقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد السادس، العدد ١، يونيو ٢٠٢٠.

١٤- حنفي، خالد هاشم عبد الحميد "الاستثمار في راس المال البشري ودوره في تحسين أداء الاقتصاد الرقمي المصري" مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد ٣، سبتمبر ٢٠١٧.

١٥- خميس، آسر احمد "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية" المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة - جامعة دمياط، المجلد الثاني العدد الثاني، يوليو ٢٠٢١

١٦- عبد الهادي، نورا ناصر " المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك" المسابقة البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري البنك المركزي المصري، ٢٠٢٠.

١٧- علقم، عبدالله موسى "الاقتصاد الرقمي" مجلة المال والاقتصاد، بنك فبصل الإسلامي السوداني، السودان، ٢٠١٣.

١٨- عله، مراد، " الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية قي الأقطار العربية- دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي نموذجاً" المؤتمر الدولي في الاقتصاد والتمويل الإسلامي، تركيا، ٢٠١٣.

١٩- نور الدين، بن سولة " الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية" المجلة العلمية للبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، جامعة سعيدة، المجلد ٥، العدد ٢، ديسمبر ٢٠١٨.

٢٠- وديع، أسامة متولي متولي، مديحة محمد"البنوك الرقمية - المنتجات ومتطلبات التحول الرقمي وانعكاساتها" المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والأدرية، المجلد الثامن، العدد الثاني، ديسمبر ٢٠٢٠.

رابعاً: الرسائل العلمية:

٢١- بشير، عامر، ٢٠١٢" دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك- دراسة حالة الجزائر" رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

٢٢- بوريش، احمد، ٢٠١٩" الذكاء الاقتصادي كأسلوب تسييري يساهم في دعم الإدارة الإستراتيجية في مواجهة التهديدات واستغلال الفرص -دراسة حالة مؤسسة موبيليس لولاية تلمسان" رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد.

٢٣- كريمة، صراع، ٢٠١٤" واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر" رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة وهران.

خامساً: المراجع الإلكترونية:

https://www.tech-wd.com/wd/2012/05/28/how-can-facebook-make-money21-10-2022

22-10-2022https://www.arabictrader.com/ar/news/economy/646341-20

18-10-2022https://awforum.org/index.php/ar-26

سادساً: المراجع الأجنبية:

- 1- Adam, Balcerzak P., & Michal, Pietrzak Bernard. (2017). Digital Economy in Visegrad Countries. Multiple-criteria Decision Analysis at Regional Level in The Years 2012 and 2015 [Electronic Version]. Journal of Competitiveness, 9 (2), 5-18, p8, Retrieved October 21, 2018.
- 2-Adefe, K., Watson, D., & Liddle, J. (2019). Do Competency Frameworks Influence Business Performance? An Empirical Study of the Nigerian Banking Sector. International Journal of HRD
- 3-Alina, Nitescu, 2016" Trends and dimensions of digital economy"Annals of the constantin Brancusi university of targu jiu, economy series, issue 4-2016.
- 4-Arbache, Jorge. (2018, June). Seizing the benefits of the digital economy for development. Retrieved October 23, 2018, from: The International Centre for Trade and Sustainable Development (ICTSD) (https://www.ictsd.org/opinion/seizing-the-benefits-ofthe-digital-economy-fordevelopm.
- 5-Baller, Silja et al,2016" The Global information technology report innovating in the Digital Economy "world economic forum and instead.
- 6-B. Bathlot: Définition B2B, Définition Marketing « L'encyclopédie De Marketing »,08/01/2018, Site Web: https://www.DefinitionsMarketing.Com ,ConsultéLe01
- 7-Bragg, C. B., & Bowling, N. A. (2018)" Not all forms of misbehavior are created equal: Differential personality facet-counterproductive work

behavior relations" International Journal of Selection and Assessment, 26(3), 1-9.

8-Bonnet, Didier & Westerman, George (2020)" The New Elements of Digital Transformation "MIT Sloan Management ReviewNovember 19 <https://sloanreview.mit.edu>

9-Chhabria, p., Lim, K., Cheng, C. & Kumar, S. (2019). Future of Skills 2019 Anticipating What's next for your business. Linked in Talent solution.

10-Draganidis, F., & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. Information management & computer security.

11-Deloitte,2018 (What is digital economy? Unicorns, transformation, and the internet of things. Retrieved October 21, from: <https://www2.deloitte.com/mt/en/pages/technology/articles/mtwhat-is-digital-economy.html>.

12-Digital Birmingham. (2016, September). The importance of the digital economy. Retrieved October 26, 2018, from: <http://digitalbirmingham.co.uk/blog/2016/09/07/theimportance-of-the-digialeconomy>.

13-European Commission. (2019)" Digital transformation"Retrieved from https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digitaltransformation_en

14- Hretcanu, Ciprian. (2015). Current Trends in the Knowledge Economy. Eco forum, 4 (2 (7)), 170-175,

15-Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far? Retrieved from https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017NovPaper_Mariam.pdf

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

17-Kan, A, Cho, A , Chhabria, p.&Trindh, R. (2017) The Digital Workforce of The Future 2017 Acquire, Build and Grow Tech Talent. . Linked in Talent solution.

18-Kim, R. Y. (2020)" The impact of COVID-19 on consumers: Preparing for digital sales"IEEE Engineering Management Review, 8581(c), 1-1

19-Koopmans, L. (2015)" Individual Work Performance Questionnaire instruction manual" Amsterdam: NL: TNO Innovation for Life – VU University Medical Center.

20-Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2016)"Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. Work, 53(3), 609-619.

21-Kutnjak, A., Pihiri, I., & Furjan, M. T. (2019)" Digital Transformation Case Studies Across Industries – Literature Review" In 2019 42nd International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO), 1293-1298.

22-Loebbecke, C. & Picot, A., (2015)"Reflections on Societal and Business Model Transformation Arising from Digitization and Big Data Analytics: A Research Agenda"Journal Of Strategic Information System, Vol 24, Pp. 149-157

23-Matt, C. et. al. (2015); Digital Transformation Strategies"Business Information Systems Engineering, Vol 5, Pp. 339-343

24- Rouse, Margaret. (2017, September). digital economy. Retrieved October 24, 2018, from: Search CIO [https://searchcio.techtarget.com/definition/digital economy](https://searchcio.techtarget.com/definition/digital-economy).

25-Stark, J. (2020)" Digital Transformation of Industry" Geneva, Switzerland: Springer International Publishing.

26-Tanda, A., & Schena, C. M. (2019). FinTech, BigTech and Banks: Digitalisation and Its Impact on Banking Business Models. Springer.

27-The Asian Development Bank Institute (ADB Institute). (2018, February). Understanding the Digital Economy: What Is It and How Can It Transform Asia? Retrieved October 25, 2018, from: <https://www.adb.org/news/events/under-standing-digital-economy-what-itand-how-can-it-transform-Asia>.

28-Veingerl Cic, Z., Vujica Herzog, N., & Macek, A. (2020)" Individual work performance management model" International Journal of Simulation Modelling (IJSIMM), 19(1), 112-122.

29-Walter Brenner; what is digital economy? unicorns, transformation and the internet of things ; www.deloitte.com; 22/10/2022.

30-Westerman, George, Bonnet, Didier & McAfee, Andrew (2014) "The Nine Elements of Digital Transformation "MIT Sloan Management Review January 07. <https://sloanreview.mit.edu>

القسم الأول: البيانات الشخصية:

المؤهل العلمي			النوع	
أقل من بكالوريوس	بكالوريوس	دراسات عليا	ذكور	انثي
سنوات الخبرة				
١٦ سنة فأكثر	من ١١ - ١٥ سنة	من ٦ - ١٠ سنوات	٥ سنوات فأقل	
الفئة العمرية				
أكبر من ٤٠ سنة	من ٣٥ - ٤٠ سنة	من ٢٥ - ٣٤ سنة	أقل من ٢٥ سنة	

القسم الثاني: محاور الاستبانة:

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المحور الأول: التطور التكنولوجي وجودة الخدمات المصرفية						
١	يضع البنك برنامجاً للتخلص من بعض الأنشطة الروتينية لتحقيق القدرة التنافسية					
٢	يهتم البنك ببحوث التطوير المصرفي ليتناسب مع التطورات العالمية					
٣	يعمل البنك على التوسع في الخدمات الإلكترونية الدولية لتحقيق الميزة التنافسية في التعامل مع المتغيرات العالمية					
٤	يساعد التحول الرقمي للعمليات الداخلية					

					في تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة كفاءة البنوك لتحقيق الميزة التنافسية
				٥	تبنى البنوك استراتيجيات الاقتصاد الرقمي للخدمات المصرفية تمكنها من الاستفادة من التطور التكنولوجي والحفاظ على حصتها السوقية
				٦	يعمل البنك على التوسع في قنوات توزيع الخدمات والاتصال المباشر الإلكترونية مع العملاء لتحقيق الميزة التنافسية للبنك
				٧	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية
				٨	تساهم القنوات الرقمية في جودة الخدمات المصرفية مما يعزز القدرة التنافسية
المحور الثاني: تطوير البنية التحتية الرقمية وامن البيانات بالبنك					
				٩	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
				١٠	يطبق البنك التقنيات الحديثة كالبنوك الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، والبنك المحمول
				١١	تساعد التقنيات الرقمية على تهيئة بيئة العمل ومرونتها
				١٢	من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم تخصيص بند من الميزانية لاستخدام هذه التقنية
				١٣	تعزز تقنيات الاقتصاد الرقمي من الابتكار والإبداع المصرفي
				١٤	تساهم رقمته العمليات الداخلية في كشف

				عمليات الإحتيال وغسل الأموال	
				يمتلك البنك موقع إلكتروني دائم للتعامل مع متغيرات البيئة المحلية .	١٥
				ستكون البنوك الرقمية في مصر أكثر من الفروع التقليدية خلال السنوات القليلة القادمة	١٦
المحور الثالث: مساهمة الاقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء					
				توفر التقنيات الرقمية معرفة احتياجات العملاء بشكل مستمر	١٧
				يتم قياس رضا عملاء الخدمات المصرفية الرقمية بشكل دائم.	١٨
				يقدم البنك خدمة الإنترنت البنكي التي توفر الوقت والجهد على العملاء.	١٩
				الاقتصاد الرقمي وسيلة لزيادة حجم التعاملات التجارية وتحسين خدمة العملاء	٢٠
				المنافسة في مجال الخدمات المالية يعتمد على قنوات إلكترونية مبتكرة تناسب العملاء الحاليين وتجذب عملاء جدد للقطاع المصرفي	٢١
				من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي عدم انتشار شبكات الإنترنت لدي بعض العملاء	٢٢
				من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي صعوبة التعامل مع اللغة الإنجليزية لدي بعض العملاء	٢٣
المحور الرابع: تنمية مهارات العاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي					
				يعتبر العنصر البشري من أهم المقومات لتمكين البنك من التحول للاقتصاد	٢٤

				الرقمي	
				تقوم البنوك المصرية بإجراء الدورات التدريبية المناسبة لتمكين العاملين من مواكبة تطورات العصر الرقمي	٢٥
				للاقتصاد الرقمي آثار سلبية على مستقبل بعض الوظائف بالقطاع المصرفي	٢٦
				للاقتصاد الرقمي تأثير إيجابي على رضاء العاملين	٢٧
				الاقتصاد الرقمي سيحسن إداره الوقت ومواعيد العمل مما قد يسمح للموظفين بالتدريب والتعلم بشكل أكبر	٢٨
				من معوقات تطبيق الاقتصاد الرقمي نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين عند استخدام هذه التقنية	٢٩
				ينمي البنك مهارات التخطيط واتخاذ القرار لدى العاملين بما يتناسب مع متطلبات التطور التكنولوجي	٣٠