

أثر تطبيق المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء دراسة ميدانية في البنوك المصرية

د.رانيا سلطان محمد عبد الحميد *
د. هند عبد الله عبد المحسن الرقيب **

(*). د.رانيا سلطان محمد عبد الحميد: مدرس المحاسبة بمعهد مصر العالى للتجارة و الحاسبات بالمنصورة، مصر

E- mail: : rania.s@tu.edu.sa

(**) د. هند عبد الله عبد المحسن الرقيب : أستاذ مشارك بقسم المحاسبة ، كلية إدارة الأعمال، جامعة الطائف، المملكة العربية السعودية

E- mail: : h.alreqib@tu.edu.sa

الملخص

يهدف البحث إلى تقييم أثر المحاسبة الرقمية على تعزيز الخدمات وقيمة العملاء داخل البنوك المصرية وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الدراسة استنباطاً لجمع البيانات، حيث تم عينة من ١٩٢ موظفاً من مختلف البنوك المصرية. أشارت النتائج إلى ارتفاع معدل اعتماد المحاسبة الرقمية داخل البنوك المصرية، مما يرتبط بتحسين كبير في الخدمات وقيمة العملاء، كما إن الزيادة بنسبة ١% في تنفيذ المحاسبة الرقمية تقابل تحسناً بنسبة ٠.٨٠٢% في جودة الخدمة، كما لاحظت الدراسة تباينات ملحوظة في تصورات المشاركين على أساس الجنس والمؤهلات الأكاديمية، مع التركيز على أهمية تعزيز الثقافة التكنولوجية في جميع القطاعات المصرفية وتضمنت التوصيات إعطاء الأولوية للبنية التحتية التكنولوجية، والحفاظ على معايير جودة الخدمة، وتحديث المناهج التعليمية لتتماشى مع التطورات الحديثة.

الكلمات الدلالية: المحاسبة الرقمية - تحسين الخدمات للعملاء - البنوك المصرية

Abstract

The research aimed to assess the impact of digital accounting on enhancing services and customer value within Egyptian banks. Employing a descriptive analytical approach, the study utilized a questionnaire to gather data, sampling 192 employees from various Egyptian banks. Results indicated a high adoption rate of digital accounting within Egyptian banks, correlating with a significant improvement in services and customer value. Specifically, 1% increase in digital accounting implementation corresponded to a 0.802% enhancement in service quality. Furthermore, the study observed notable discrepancies in respondents' perceptions based on gender and academic qualifications, emphasizing the importance of fostering a technological culture across all banking sectors. Recommendations included prioritizing technological infrastructure, maintaining service quality standards, and updating educational curricula to align with modern advancements.

Keywords: Digital accounting - Improving services to customers - Egyptian banks

١ - مقدمة:

تهدف بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة الماضية مجموعة من التطورات في مختلف القطاعات خاصة في مجال نظم المعلومات حتى أصبحت أكثر تعقيداً مما كانت عليه في الماضي، فأدى التطور التكنولوجي السريع إلى إحداث تغيرات تتمثل في التحول من النظم التقليدية إلى الرقمنة. لقد كان لعمليات التحول الرقمي تأثير كبير في مختلف المجالات باعتباره الاستثمار في الفكر ويوفر إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، بالإضافة إلى إنه يوفر فرص ضخمة للمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة على مختلف الجوانب، من أهمها تحقيق أهداف المؤسسات والوصول بها لرؤيتها الإستراتيجية بإمكانيات أقل من المهذرة في الوقت الحالي أو ما قبل التحول الرقمي.

كما ازداد التحول الرقمي خاصة في مجال الخدمات المالية بشكل كبير حيث أصبحت التقنيات الناشئة مثل تقنية القياسات الحيوية من المتوقع لها أن تسود لسنوات قليلة في الماضي، بالرغم من أن الصناعة المصرفية تتعرض لمواجهة هذه التحديات الرقمية في كل عناصر موارد إيراداتها حيث أدت تقنيات مثل Peer to Peer للدفع المباشر، وبلوك تشين الذي يمكن من الدفع بالعملة الافتراضية والبنوك إلى حدوث تحولاً في بناء الثقة في هذا المجال من حيث التحول الكامل في كيفية تخزين القيمة وانتقالها واستثمارها ومع ذلك فإنها تتلقى استجابة كبيرة نظراً لقوتها، وتبحث العديد من البنوك الآن عن الطرق المناسبة للأمان مع هذا التغيير.

إن نظام المحاسبة الرقمية أو الالكترونية من أهم الأنظمة المستحدثة في بيئة الأعمال المعاصرة التي تساعد إلى البقاء وتحقيق مزايا تنافسية في الاقتصاد الرقمي، كما أنه يعمل على زيادة سرعة الدورة المحاسبية ووصول المعلومات المحاسبية بصورة مكتملة للعملاء بحيث تمكنهم من فهم الظواهر والأحداث الاقتصادية من خلال الإفصاح عن السياسات المحاسبية المستخدمة، كما أنه يشير لقدرة المؤسسات على تمكين الأفراد من انجاز مزيد باستخدام التكنولوجيا المناسبة، مع توجه الأفراد نحو استخدام الخدمات الرقمية وإقبالهم عليها.

ويتمحور التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات حول الانتقال إلى تسخير التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها وتوظيفها بالشكل الأمثل من أجل تطوير أدائها، وتعزيز قدراتها التنافسية، أما بالنسبة للأفراد، فيتمحور التحول الرقمي حول الحصول على الخدمات الأساسية وتنفيذ الأعمال من خلال أجهزة الحاسوب الشخصية والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بكبسة زر، دون الحاجة لزيارة المؤسسات أو

الاتصال بمراكز خدمات العملاء التابعة لها إلا في حالات الحاجة لتلبية متطلبات محددة أو متطلبات أكثر تعقيدا.

إن التحول الرقمي يقود حاليا مرحلة النمو في قطاع الخدمات المصرفية، لما يحققه من تجربة مميزة وفريدة للعملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم من حيث التوظيف الامثل للتكنولوجيا الحديثة والارتقاء بالعمليات التشغيلية بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وأي مكان.

٢ - مشكلة البحث:

لقد شهد العالم العديد من الأزمات المالية أبرزها الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ والتي عانت على إثرها المؤسسات البنكية ، وكذلك ظهور وباء كورونا مؤخراً والذي كان له أثر على اقتصاديات جميع دول العالم بشكل ملحوظ ، ونتيجة للعديد من المحاولات والتغيرات التي أهتم بها دول العالم مؤخرا من خلال توجيه كافة جهودها وإمكانياتها نحو تطبيق تقنيات التحول الرقمي ، مما دفع الحكومة إلى الاتجاه نحو تطبيق ما يسمى بالتكنولوجيا الرقمية في الكثير من القطاعات المختلفة ، تزامناً بالاتجاه نحو رقمنة القطاع المحاسبي بالمنظمات والهيئات فإن المؤسسات المالية (البنوك) تواجه تحديات من ضعف أنظمة الرقابة الداخلية نظراً لوجود قصور بالمراجعة الداخلية مما يهدد أمن المعلومات المحاسبية بجانب تعرض بيانات العملاء للسرقة وإختراق الخصوصية، لذا فإن تأثير الرقمنة في مهنة المحاسبة سوف يساهم بشكل كبير نحو تقليل التدخل البشري بالنظام المحاسبي وتوسيع شبكات المؤسسة الرقمية بالإضافة إلى خلق مخزون بيانات محاسبية حقيقية على المستوى القومي .

إن التحول نحو الرقمنة سوف يقود نحو مرحلة جديدة ومتطورة في القطاع المصرفي ، لما يحققه من تجربة مميزة وفريدة للعملاء وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء من حيث التوظيف الامثل للتكنولوجيا الحديثة والارتقاء بالعمليات التشغيلية بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت واي مكان ، حيث تنوعت الخدمات التي تقدمها المنصات الرقمية للبنوك في عده مجالات منها خدمة فتح الحساب ، طلب تمويل ، وإصدار بطاقة السحب الآلي واتمام عمليات الدفع والشراء، تسديد الفواتير وتحويل الأموال عبر الإنترنت والهواتف المحمولة وتحديث البيانات الخاصة بالعميل، وغيرها من الخدمات البنكية الاخرى، ومع هذا التوجه نحو الاتجاه لرقمنه القطاع المحاسبي سواء من قبل المؤسسات المصرفية أو العملاء أنفسهم ، فإن

التطلعات تتجه نحو المزيد من الدمج في الخدمات المصرفية الرقمية لتتكامل مع حياة العملاء، لتشكل دعامة من دعائم النمو المستقبلي لما ينطوي عليه ذلك من قيم مضافة لكافة العملاء خاصة القطاع المصرفي ، كما أنه يسهم به في خلق نماذج عمل وخدمات أكثر تطوراً وتقدماً، تعزز من رفعة القطاعات المصرفية وتحسن من مستوى الاقتصاد الوطني والعمل على تحقيق التنمية بشكل مستدام ،لذا تتمثل مشكلة البحث حول التساؤل الرئيسي " ما هو أثر تطبيق المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية؟"

٣- أسئلة البحث

١. ما هو مستوى تطبيق المحاسبة الرقمية في البنوك المصرية؟
٢. ما هو مستوى القدرة على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ملكية البنك)؟

٤- أهداف البحث

١. التعرف على مستوى تطبيق المحاسبة الرقمية في البنوك المصرية
٢. التعرف على مستوى القدرة على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية
٣. دراسة أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية
٤. التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ملكية البنك)

٥- أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث نحو تحويل مصر إلى الرقمنة خاصة في القطاع المصرفي لذا تكمن أهميته نحو التحول الرقمي على الساحتين الدولية والمحلية على حد سواء ، حيث يتجه حالياً إلى ثورة حقيقة من استخدام الروبوتات لا سيما الكثير من العمليات والخطوات ذات الطابع الروتيني الأمر الذي سيؤدي إلى استغلال الطاقات البشرية لإنجاز الأمور البنكية الأخرى ،

ومع هذا التوجه سواء من قبل المؤسسات المصرفية أو العملاء أنفسهم فإن التطلعات تتجه نحو المزيد من الدمج في الخدمات المصرفية الرقمية لتتكامل مع حياة العملاء و تشكل دعامة أساسية من دعائم النمو المستقبلي لما ينطوي عليه ذلك من قيم مضافة لكافة الأطراف المعنية ولما يسهم به في خلق نماذج عمل وخدمات أكثر تطوراً وتقدماً لتعزز من مكانه القطاع المصرفي على مستوى الدولة بشكل عام .

٦- حدود البحث

٦-١ الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تقييم مدى تأثير اعتماد تقنيات المحاسبة الرقمية على تقديم الخدمات وتعزيز القيمة للعملاء في المؤسسات المصرفية المصرية.

٦-٢ الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفين من مختلف البنوك المصرية، بما في ذلك المؤسسات الحكومية والأجنبية.

٦-٣ الحدود الزمنية: يقتصر البحث على الأنشطة والتطورات التي تحدث داخل القطاع المصرفي المصري حتى عام ٢٠٢٤.

٧- المصطلحات والمفاهيم البحثية:

ظهرت المحاسبة الرقمية بظهور الإنترنت، حيث بدأت الشركات في الانتقال إلى استخدام برامج المحاسبة الإلكترونية وقواعد البيانات عبر الإنترنت؛ إذ تُتيح قواعد البيانات حفظ الحسابات عبر الإنترنت بطريقة تُسهل على المُستخدمين الوصول إليها دون صرف الأموال أو بذل الجُهد والطاقة ، لذا تحتاج الأعمال التجارية المتنامية اليوم إلى التكيف مع عالم يتجه نحو العصر الرقمي والذي يتضمن رقمته كل جانب من جوانب العمل، لذلك اتجهت الكثير من الشركات إلى الاستعانة ببرامج المحاسبة الرقمية التي ساعدت على تسهيل الكثير من المعاملات الحسابية التي كانت تأخذ الكثير من الوقت والجهد ، كما أصبحت بديلاً قوياً للمحاسبة التقليدية التي كانت تتسم بالكثير من العيوب والمشكلات، فالمحاسبة الرقمية الآن يتم استخدامها في الكثير من الإجراءات الحسابية التي تقوم بها الشركات الكبرى والمتوسطة.

٧-١ مفهوم المحاسبة الرقمية:

يشير مصطلح الرقمي إلى الأرقام او الاعداد على الرغم من ان هذه المفردة في قاموس علوم الكمبيوتر تشير إلى تمثيل المعلومات بالصفـر والواحد (0,1) التي يمكن قراءتها وكتابتها وتخزينها

باستخدام الآلات إن المحاسبة الرقمية والمحاسبة الإلكترونية تشير إلى تمثيل المعلومات المحاسبية بشكل رقمي حيث يمكن معالجتها إلكترونياً وبعد ذلك نقلها او ارسالها.

وهناك تعريفات للمحاسبة الرقمية نذكر منها :-

١- المحاسبة الرقمية أو المحاسبة عبر الإنترنت هي تطبيق لتقنيات الإنترنت لوظيفة محاسبة الأعمال. على غرار البريد الإلكتروني باعتباره نسخة إلكترونية من البريد التقليدي، فإن المحاسبة الإلكترونية هي «التمكين الإلكتروني» للمحاسبة القانونية وعمليات المحاسبة التي يمكن تتبعها والتي كانت تقليدياً يدوية ورقية.

٢- تعد المحاسبة الرقمية إحدى التطورات التي حدثت في مجال المحاسبة والتي تقوم على حفظ جميع الحسابات على قواعد البيانات المختلفة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى استخدام الطريقة اليدوية، حيث يتم استخدام برامج المحاسبة الإلكترونية المختلفة، ولقد تم اعتماد مصطلح المحاسبة الإلكترونية وفق مجلس معايير المحاسبة الدولية وهذا ما يدل على أهمية المحاسبة الإلكترونية في تنفيذ أعمال المحاسبة المتنوعة.

٣- كما أنها بمثابة التطبيق العملي لاستخدام الكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة في مجال المحاسبة دون الحاجة إلى استخدام المحاسبة اليدوية التقليدية والدفاتر المحاسبية وتعتمد المحاسبة عبر الإنترنت على استخدام برامج مخصصة حسابية يتم الاستعانة بها لإتمام الإجراءات المحاسبية رقمياً

إن أنظمة المحاسبة الرقمية تعمل على إتمام المهام المحاسبية اليومية، من خلال استخدام أنظمة المحاسبة عبر الإنترنت، حيث يمكن إضافة البيانات المالية على أساس مستمر وإنشاء تقييمات لهذه البيانات المالية في الوقت المناسب، فإن استخدام أجهزة الكمبيوتر يوفر الوقت للشركات ويحافظ على تنظيم المعلومات المالية بشكل جيد ، حيث تتضمن المحاسبة الإلكترونية أو الرقمية أداء وظائف محاسبية منتظمة، وبحوث محاسبية، وتدريب وتعليم في مجال المحاسبة من خلال أدوات محاسبية مختلفة قائمة على الإنترنت أو على الكمبيوتر، مثل مجموعات الأدوات الرقمية، وموارد الإنترنت المختلفة، والمواد الدولية المستندة إلى الويب، وقواعد بيانات المؤسسات والشركات. التي تعتمد على الإنترنت من خلال تطبيق ويب عادةً على نهج بسيط للرسوم الشهرية والإدارة الصفرية لمساعدة الشركات على التركيز على الأنشطة الأساسية وتجنب التكاليف المخفية المرتبطة ببرامج المحاسبة التقليدية مثل التثبيت والترقيات وتبادل ملفات البيانات والنسخ الاحتياطي.

٢-٧ تعريف الرقمنة:

تعرف الرقمنة، بصفة عامة، على أنها عملية تحويل مختلف المعلومات ذات الصلة لصورة رقمية (مرئية) يتم تداولها عبر شبكة الانترنت، بدلا من كونها صورة مكتوبة يتم الاحتفاظ بها ورقيا.

٣-٧ التحول الرقمي:

ولقد فرض التحول الرقمي على مهنة المحاسبة عدة تداعيات، لعل من أهمها على الإطلاق؛ وجود فجوة في عرض خدمات مراقب الحسابات وقصور في وفاته بمسئوليته المهنية والقانونية، وانخفاض جودة أدائه المهني بصفة عامة، خاصة في ظل بيئة الأعمال الرقمية الحالية.

➤ مفهوم التحول الرقمي

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها.

٤-٧ الخدمات المالية في ظل التحول الرقمي :

إن مساهمة التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية عن طريق أدواته المختلفة مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي ، والدفع الإلكتروني وغيرها نحو دمج التقنيات الرقمية في العمليات المحاسبية ، ونتيجة لذلك برز أهمية ودور المحاسبة في رقمته القطاع المصرفي حيث أن توفير المعلومات بشكل دقيق يمثل أحد المتطلبات الرئيسية نحو التحول نحو المحاسبة الرقمية في تطوير الخدمة المقدمة والانجاز اللحظي للمعاملات، بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي وقت وفي أي مكان.

٨- الإطار النظري للبحث:

٨-١ خصائص المحاسبة الرقمية:

٨-١-١ قابلة للتعلم

يمكن بكل سهولة أن يتعلم المحاسبين أو العاملين في مجال المحاسبة الإلكترونية والتعرف على الأساسيات الخاصة بها بدون تعقيد أو صعوبة .

٨-١-٢ خالية من التعقيد

تتسم برامج المحاسبة الإلكترونية بالبساطة وسهولة الاستخدام حتى يتم استخدامها بشكل سليم من قبل العاملين في الشركة والمحاسبين المتخصصين.

٨-١-٣ مرنة في إدخال البيانات

مع برامج المحاسبة الإلكترونية يمكن إدخال البيانات والمعلومات المحاسبية مهما كانت حجمها وعددها، كما يمكن التعديل على المعلومات والبيانات بكل سهولة على حسب التغييرات التي تطرأ على شركتك.

٨-١-٤ تقارير عالية الموثوقية

تتميز التقارير والفواتير التي يتم الحصول عليها من خلال المحاسبة الإلكترونية بالموثوقية العالية وذلك لأن المحاسبة الإلكترونية تساعد على تقليل الأخطاء الحسابية ومن ثم زيادة موثوقية النتائج.

٨-١-٥ متاحة في أي وقت

المحاسبة الإلكترونية هي نظام محاسبي يمكن الوصول إليه في أي وقت ترغب فيه الاطلاع على البيانات والتقارير المالية التي تم تخزينها وإدخالها.

٨-٢ أهداف المحاسبة الرقمية:

٨-٢-١ تقارير مالية عالية الدقة

تهدف المحاسبة الإلكترونية إلى الحصول على المزيد من التقارير والبيانات المالية والمحاسبية المطلوبة في المحاسبة المالية بكفاءة ودقة.

٨-٢-٢ التخلص من الرتابة

عند استخدام المحاسبة التقليدية اليدوية يشعر الكثير من المحاسبين بالرتابة والملل من إجراء العديد من الحسابات ولذلك تهدف المحاسبة الإلكترونية إلى التخلص من الملل خلال العمل وخلال القيام بالمحاسبة الخاصة بشركتهم.

٨-٢-٣ تحسين العمل المحاسبي

تسعى المحاسبة الإلكترونية إلى تحسين العمل المحاسبي عن طريق التخلص من الطرق التقليدية لهذا العمل ومحاولة مواكبة التطور التكنولوجي حتى يصبح العمل المحاسبي أفضل في المستقبل.

٨-٢-٤ تساهم في اتخاذ قرارات صارمة وسريعة

تهدف المحاسبة الرقمية إلى مساعدة القائمين بالشركة على اتخاذ قرارات عملية سريعة وصارمة من خلال الإطلاع السريع والفوري على التقارير والبيانات الخاصة بالمحاسبة الداخلية والخارجية للشركة، مع تسهيل الأعمال المحاسبية الخاصة بالشركات وعملياتها شديدة الصلة بضبط ماليات الشركة.

٨-٢-٥ الحصول على الفواتير المالية في الوقت المحدد

هي الوظيفة الأساسية لنظام المحاسبة الإلكترونية أو الرقمية حيث يتم تخزين سجلات بيانات العملاء وإنشاء فواتير دقيقة في الوقت المحدد، ويتم القيام بعملية التحصيل من خلال التذكير بإرسال الفواتير في الوقت المحدد وتتبع المدفوعات المستحقة .

٨-٢-٦ إعداد الميزانية والتنبؤ

يقوم نظام المحاسبة القائم على الكمبيوتر بإنشاء تقارير لأطر زمنية مختلفة، مما يساعد على تتبع أداء عمل الشركة والاستعداد وفقاً لذلك للمستقبل، استناداً إلى ملخصات الميزانية العمومية في الماضي.

٨-٣ مميزات وعيوب المحاسبة الرقمية:

على الرغم من العديد من المميزات التي تقدمها إلا أنها ليست خالية من العيوب فالمحاسبة الرقمية مثل أي شيء حولنا له مميزات وعيوب، لذا دعنا نتعرف على المميزات والعيوب التي تقدمها المحاسبة لمستخدميها بشكل أكثر عمقاً.

٨-٣-١ مميزات المحاسبة الرقمية:

١. تعزيز إمكانية الوصول إلى البيانات والمعاملات الحسابية.
٢. تسريع العمليات الحسابية لزيادة الكفاءة.
٣. توفير التكاليف من خلال العمليات المبسطة.
٤. موثوقية عالية للحسابات الحسابية.

٨-٣-٢ عيوب المحاسبة الرقمية:

١. القابلية للأخطاء الفنية.
٢. مصاريف التركيب الأولي والصيانة المستمرة.
٣. التعرض لتهديدات الأمن السيبراني، بما في ذلك القرصنة.
٤. المخاطر المحتملة للتلاعب أو الأنشطة الاحتيالية.

٨-٤ التحول الرقمي ومهنة المحاسبة:

يوفر التحول الرقمي فرصاً ضخمة للمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة على مختلف الجوانب، من أهمها تحقيق أهداف المؤسسات والوصول بها لرؤيتها الإستراتيجية بإمكانيات أقل من المهذرة في الوقت الحالي أو ما قبل التحول الرقمي، كما أنه سيساعد المؤسسات على تحسين مسارها

الصناعي واستخدام موادها بكفاءة أعلى وأمثلة، إن المحاسبة مهنة كالتطب والمحاماة لأنها استوفت متطلبات اعتبارها، ومن أهم هذه المتطلبات أن تساهم في رفاهية المجتمع، من أجل ذلك على مهنة المحاسبة أن تتفاعل مع متغيرات بيئة عملها فتؤثر فيها لأنها بالقطع سوف تتأثر بها، إيجاباً أو سلباً. ونتيجة للتغيرات في بيئة الأعمال الحالية خاصة ما يعرف بالتحول الرقمي Digital Transformation (DT)، الذي ينعكس على رقمته عمليات Digitization Process عملاء المهنة، أحد أهم متغيرات بيئة ممارسة مهنة المحاسبة الان ،لذا فرض التحول الرقمي على مجال المحاسبة عدة تداعيات ، من أهمها على الإطلاق؛ وجود فجوة في عرض خدمات مراقب الحسابات وقصور في وفائه بمسئوليته المهنية والقانونية، وانخفاض جودة أدائه المهني بصفة عامة، خاصة في ظل بيئة الأعمال المحاسبية الرقمية الحالية ، كما أنه سيفتح فرصاً أكبر بعد فتح الحوار بين القطاعين العام والخاص خاصة قطاع البنوك وهذا سيساهم بشكل رئيسي في نمو هذه القطاعات وازدهارها والتي ستتعاكس إيجاباً على تقديم الخدمات في هذا القطاع بشكل متوازن لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل والقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.

٩- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة على جانب كبير من الأهمية ، حيث تساهم بشكل أساسي في إختيار وتحديد مشكلة الدراسة ، كما أنها تعين الباحث على أن يبدأ دراسته من حيث أنتهى الآخرين . والدراسات السابقة هي حجر الأساس الذي تركز عليه البحوث والدراسات وأساس التحليل الذي تنتهى به في خاتمة المطاف .

٩-١ الدراسات التي تناولت الشمول المالي والتحول الرقمي:

استهدفت دراسة أبوسمره (٢٠١٩) إلى تحقيق إلى الوصول إلى آليات لتعزيز الشمول المالي في مصر، حيث ناقشت الدراسة دور التحول الرقمي في تفعيل الشمول المالي، كما عرضت أهم المشكلات التي تواجه البنوك والتي من أهمها عدم وجود آليات معتمدة لنشر الخدمة المالية وتحقيق الشمول المالي بالقطاع المصرفي المصري، وقد حددت الدراسة عدة أهداف أهمها المساعدة في ابتكار آليات جديدة تمكن الدولة من سرعة تفعيل الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها أن زيادة البنية التحتية الإلكترونية للبنوك يؤدي إلى زيادة إمكانية التحول للشمول المالي حيث يحسن تطبيق التحول الرقمي من فعالية الشمول المالي، كما أن الشمول المالي يؤدي إلى الاستقرار المالي، ويقضي على الفقر والبطالة، ويرفع مستوى التنمية المستدامة بالدولة. وقد أوصت

الدراسة بتوصيات غير تقليدية مثل تخفيض فوائد قروض السكان ومصاريف التأمين المصرفي، إلزام جميع الشركات والجهات الحكومية والخاصة بتحويل المرتبات والمعاشات وربط دفع التأمينات الاجتماعية بحسابات هذه الشركات، إنشاء مؤشر لقياس الشمول المالي لكل بنك. وتوصيات تقليدية مثل تحقيق النزاهة المالية والشفافية في التعاملات المصرفية، الاهتمام بالبطاقات المصرفية وتطويرها، الاهتمام بالبنوك الإلكترونية مثل (الإنترنت البنكي، زيادة عدد موظفي مراكز الاتصالات بالبنوك).

و تناولت دراسة (Michelle,2014) أهمية الشمول المالي ودوره في تحقيق الاستقرار المالي، فقد ركزت على أهمية الشمول المالي وأثره على تحقيق الاستقرار المالي بالقطاع المصرفي، حيث اعتمدت الدراسة على عينة تتكون من ٢٦٣٥ بنك في ٨٦ دولة خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٢) وذلك لتجميع البيانات اللازمة للتحليل، ووجدت أن تحقيق مستوى عالي من الشمول المالي يساهم في زيادة الاستقرار المصرفي ويظهر الارتباط الإيجابي بشكل خاص لدى البنوك التي تمتلك حصة أعلى في تمويل ودائع العملاء وتكاليف أقل لتقديم الخدمات المصرفية و تعمل في دول ذات جودة مؤسسية أقوى ، تلك النتائج تلقي الضوء على أهمية ضمان نظام مالي شامل وأن تعطي الأولوية للبنوك مما ينعكس على الاستقرار المصرفي.

٩-٢ الدراسات التي تناولت التدقيق الداخلي والتحول الرقمي:

استهدفت دراسة رشوان و أبورحمه (٢٠٢٠) التعرف على التحول الرقمي وانعكاساته على ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق وأظهرت نتائج البحث ان التحول الرقمي يوفر المهارات التكنولوجية اللازمة لنجاح مهنة المحاسبة والتدقيق بشكل واقعي ويجعلها أكثر فاعلية ودقة مما يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين من خدمات مهنة المحاسبة وأوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على تطوير البرامج المحاسبية وتبني التعليم المحاسبي الرقمي.

و تناولت دراسة سليم و عباس (2020) التعرف على أثر نظم المعلومات الإلكترونية على أداء المراجع الداخلي من خلال استقصاء آراء المحاسبين والمراجعين الداخليين العاملين بالبنوك وتحليل تلك الآراء احصائياً. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر بدرجة عالية جدا لنظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على أداء المراجع الداخلي. لذا أوصت الدراسة بضرورة تكثيف جهود المصارف لتطبيق تقنيات المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية لما توفره تلك التقنيات من الوقت والجهد في العمل وتسهيل اجراءات المراجعة الداخلية مما يدعم أداء المراجع الداخلي.

استكشفت دراسة الحداد (٢٠٢٢) تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي فى المؤسسات المصرفية وتحديد اثر ذلك التطبيق محوريين أساسيان الاول انشاء المراجعة الداخلية والثاني الشمول المالي داخل البنوك واثره على المراجعة وتحقيق التنمية المستدامة وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ وأوصت الدراسة بضرورة الاعتماد على تكنولوجيا التحول الرقمي لتحديد أهداف التنمية المستدامة.

استهدفت دراسة نواره (٢٠٢٣) عرض التحول الرقمي والرقمنة في الجزائر و تقديم مهنة المحاسب المعتمد ومختلف الخدمات التي يقدمها والإدارات ذات الصلة بالخدمات المقدمة مع إبراز كيفية سير هذه الخدمات .وأظهرت نتائج الدراسة الى تطبيق الرقمنة جعل الخدمة العمومية ترتقي وتتطور والمحاسب المعتمد كبقية مهني المحاسبة ومرتقي مختلف القطاعات كان من بين الجهات التي استفادت من التحول الرقمي للإدارات ما جعل الخدمة العمومية ترتقي وتتطور بما يحسن من سرعة الاستجابة ومستوى الفعالية لدى مكاتب المحاسبة أثناء تأدية مهامها وتقديم خدمات لزيائنها، وأوصت الدراسة رقمه الخدمات على كافة الإدارات وتفعيل جانب الدفع الإلكتروني من خلال تعميم إلزامية التعامل ذه التقنية على نطاق واسع بالإضافة إلى إلزامية توفير الحماية لمختلف التعاملات الرقمية من أي تهديدات تمس أمن وسرية المعلومات

و تعد دراسة شحاته (٢٠٢٠) من الدراسات الحديثة التي تناولت المراجعة الداخلية آليات التحول الرقمي، حيث تهدف لتحليل طبيعة وأهمية المراجعة الداخلية آليات التحول الرقمي كأحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكشف عن أهم مجالات الفحص التي البد من تركيز إدارة المراجعة الداخلية ولجان المراجعة والإدارات المعنية عليها للتحقق من كفاءة وفعالية استراتيجيات التحول الرقمي، وقد افترضت الدراسة عدة فرضيات أهمها أنه يوجد تأثير لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية آليات التحول الرقمي على تعزيز المساءلة والشفافية وتحسين الأداء الحكومي بمصر. وقد قامت الدراسة باختبار فروض البحث من خلال المنهج الاستقرائي بتحليل ما توصلت اليه الدراسات المتعلقة بمجال البحث، وإجراء مسح ميداني لأربعة فئات تضم مسؤولي الإدارة العليا، وإدارة المراجعة الداخلية، الأكاديميين بأقسام المحاسبة والمراجعة، وكذلك العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات IT بالمؤسسات الحكومية المصرية وتحليل البيانات لعدد ١٦٨ مفردة باستخدام SPSS وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب ان تتضمن خطة المراجعة الداخلية الشاملة القائمة على المخاطر اجراءات وسياسات فحص التحول الرقمي، وتبني مجموعة من الأفكار والخبرات لتقييم المخاطر التي تقترن بتنفيذ هذه التقنيات عبر المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية، كذلك توصلت النتائج إلى وجود عالقات ذات دلالة

معنوية بين طبيعة ونطاق أنشطة المراجعة الداخلية، ومجالات الفحص التي يمكن أن تمارسها للتحقق من كفاءة وفعالية استراتيجيات تنفيذ التحول الرقمي وبين مهام وظيفة المراجعة الداخلية في مجال التحول الرقمي، واخيرا وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية آليات التحول الرقمي على تحسين الأداء الحكومي بالبيئة المصرية. تناولت دراسة (Kalpesh and Saurabh, 2019) أثر التحول الرقمي على وظيفة المراجعة الداخلية من خلال التركيز على العناصر التي يؤثر فيها التحول الرقمي مثل العنصر البشري، البيانات، البرامج، التطبيقات. وقد خلصت إلى أن المؤسسات الخاصة والعامة تحتاج لمواكبة التغييرات المحيطة للبقاء والاستمرار وتحسين جودة الخدمات المقدمة مع وجود دور فعال لأنشطة المراجعة الداخلية فيما يخص التحول الرقمي، كما أكدت على ان وجود الإدارة الرقمية يساعد المراجعة الداخلية على التطور والوصول الفعلي مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء من خلال تحسين مستويات الدقة وخفض الخطأ البشري وإدارة المخاطر . اختبرت دراسة (Ali, 2022) العلاقة بين التحول الرقمي والمراجعة الداخلية وتأثيرها على جودة التقارير المالية، حيث افترض الباحث وجود علاقة بين آليات التحول الرقمي وجودة المراجعة الداخلية وانعكاسها على جودة التقارير المالية، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان لتجميع البيانات من خلال ٧٩ قائمة استقصاء موزعة على مراجعين داخليين، مراجعين خارجيين، محاسبين أكاديميين ومدبرين ماليين ثم تحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة المراجعة الداخلية وتحسين جودة التقارير المالية.

استهدفت دراسة (Betti et. al., 2020) الوصول لفهم كيفية تطور وظيفة المراجعة الداخلية في ظل التحول الرقمي المتزايد لبيئة العمال، وقامت الدراسة بتجميع البيانات من خلال عمل ٢٩ مقابلة مع أعضاء لجنة الإدارة والمراجعين الداخليين في بلجيكا. وقد أظهرت تحليلات البيانات التي تم جمعها أن بيئة الأعمال الرقمية تؤثر على وظيفة المراجعة الداخلية في ثلاثة جوانب: أولا: تؤثر على نطاقها حيث إنه من المتوقع أن يزيد تخطيط المراجعة الداخلية والمعرفة الرقمية المطلوبة وأن تستحوذ مخاطر تكنولوجيا المعلومات على أهمية عالية خاصة تهديدات أمن المعلومات.

ثانيا: الطلب على الأنشطة الاستشارية التي يقوم بها المراجعين الداخليين يكون أعلى.

ثالثا: تعدل الرقمية من اساليب عمل المراجع الداخلي لمهامه اليومية.

تناولت دراسة (Ilchenko et. al., 2020) لقاء الضوء على استخدام تكنولوجيا التحول الرقمي في المحاسبة الرقمية ودراسة كيفية الاثبات والتسجيل للمعاملات المالية وكيفية يتم الاحتفاظ على أمن سجلات المعاملات نظراً لحقيقة ان المعلومات لا يتم تخزينها في مكان واحد ولا يمكن تغييرها وأكد أن العمليات المالية ري نكن تزويرها في ظل تقنية التحول الرقمي بل ستكون المعلومات المحاسبية أكثر شفافية، مع السماح بإجرائها في الوقت الفعلي. أكدت دراسة (Puaschunder et. al., 2019) على أن المحاسبة التقليدية تتعرض للعديد من الانتقادات خصوصاً اهتمامها بتسجيل الأحداث التاريخية وضعف قدراتها على التنبؤ والتخطيط المالي، وان المحاسبة الرقمية هي الثورة القادمة في مهنة المحاسبة، حيث أن آليات التحول الرقمي تؤثر في علم المحاسبة وأن هذه الآليات حسب تأثيرها على المحاسبة هي بالترتيب: سلاسل القيمة، البيانات الضخمة، التصنيع المرن، الذكاء الاصطناعي

٩-٣ دراسات تناولت المحاسبة الرقمية والتقارير المالية

اعتمدت دراسة عودة (٢٠٢٢) على التنقيب عن البيانات على تطور الإنترنت في تأثير نظام المعلومات المحاسبية على إجراء البحوث. ويتم تحليل ضعف الرقابة ومخاطر نظام المعلومات المحاسبية القائم على الإنترنت. تظهر نتائج البحث أن الإنترنت نفسه يتميز بخصائص الانفتاح والعالمية والتكلفة المنخفضة والكفاءة العالية. سيغير أولاً عمليات الأعمال التجارية وأنشطة الإدارة للمؤسسة، والتي ستؤثر على العملية الاقتصادية للمجتمع بأسره. لذلك، يجب على الشركات إجراء تغييرات ثورية في المحاسبة والجوانب الأخرى للتكيف مع متطلبات عصر الشبكة. هذه الدراسة لها أهمية عملية مهمة لتوضيح اتجاه التنمية، والاستفادة المثلى من بناء نظم المعلومات المحاسبية، وتحقيق التنمية المستدامة والشاملة.

استهدفت دراسة شنن (٢٠٢٣) دراسة وتحليل الآثار المختلفة لتطبيق التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية في ضوء الاصدارات المهنية المعاصرة وأظهرت نتائج البحث حول ان التحول الرقمي يؤدي إلى دع متطلبات الشفافية منها التحقق من صحة التسويات كما يؤدي تفعيل تكنولوجيا التحول الرقمي إلى تحقيق الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية وأوصت البحث بضرورة إعادة تأهيل وتدريب المحاسبين على البيانات الرقمية التي تحتاج إلى توافر مهارات تكنولوجياية متقدمة بجانب المهارات والمعارف المحاسبية.

٩-٤ تعليق الباحث على الدراسات السابقة :

- من خلال عرض البحث للدراسات السابقة والتي قد اشتملت على رسائل الماجستير والدكتوراه ، بالإضافة إلى الأبحاث الأجنبية فقد تبين أن هناك بعض الجوانب العامة التي يجب إلقاء مزيد من البحث والدراسة عليها خاصة وأنها وثيقة الصلة بالبحث وذلك من خلال الآتي :-
- أكدت بعض الدراسات ومنها دراسة (Durai and stella, 2019) على أهمية تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي كهدف من أهداف التكنولوجيا الرقمية ومجالات تطبيقها في مجال المحاسبة لتحسين الخدمات المقدمة لدى العملاء في الهيئات الحكومية والبنوك .
 - كما هدفت دراسة (سليم و عباس ٢٠٢٠) حول التعرف على أثر نظم المعلومات الإلكترونية على أداء المراجع الداخلي من خلال عمل إستثمارات لآراء المحاسبين بالبنوك .
 - تعد دراسة (شحاته ٢٠٢٠) من إحدى الدراسات الحديثة التي تناولت آليات التحول الرقمي في مجال المحاسبة الرقمية كأحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات .
 - كما تناولت دراسة (أبوسمره ٢٠١٩) على أثر تطبيق التحول الرقمي على تعزيز الشمول المالي بالبنوك بالدول النامية وأبرزت دراسة (Michelle,2014) على أهمية الخدمات المالية الرقمية بالقطاع المصرفي وأثرها على الشمول المالي .
 - وانتقدت دراسة (Puaschunder et. al., 2019) بأن المحاسبة التقليدية تتعرض للعديد من الانتقادات خصوصاً اهتمامها بتسجيل الأحداث التاريخية وضعف قدراتها على التنبؤ على عكس المحاسبة الرقمية فهي الثورة القادمة في مهنة المحاسبة.

٩-٤ الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية :

- من خلال استعراض الدراسات السابقة وبيان أوجه الاختلاف والاتفاق في الدراسات السابقة يشير الباحث إلى أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الدراسي وهدفها العام إلا أنها تختلف في عده جوانب تحمل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي كالتالي :-
- تضمنت هذه الدراسة ربط للمشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة وهي (المحاسبة الرقمية والقيمة المقدمة للعملاء في مجال التحول الرقمي)

- استخدمت الدراسة المدخل الكيفي وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة الدراسة كما تضمنت تنوعاً في منهج الدراسة لتشمل (المنهج التحليلي الإحصائي الوصفي والكمي في تحليل البيانات واستخدام أكثر من أسلوب لتحليل بيانات الدراسة).
- تعددت أدوات الدراسة حيث شملت على البيانات الأولية والثانوية من أجل الدقة في التحليل الإحصائي، بجانب إعداد استبيان بالتطبيق على عينة من العاملين بإحدى البنوك المصرية منها (الحكومية والخاصة).
- ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع " أثر المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء "، من خلال التطبيق الرقمي في مجال المحاسبة وهذا يعزز من نشر الخدمات المالية وخفض تكلفة تقديمها للعملاء خاصة في قطاع البنوك المصرية وهذا لم تتناوله أي من الدراسات السابقة في هذا المجال.

١٠- الجزء التطبيقي

١-١٠ منهجية البحث:

يستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تحديد المعالم الرئيسية لمجتمع البحث وخصائصه والقيام بالحصول على البيانات من خلال أداة الدراسة وتحليلها عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

٢-١٠ مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع العاملين في البنوك المصرية الحكومية والخاصة واستخدمت الدراسة أسلوب العينات العشوائية البسيطة من أجل الحصول على بيانات الدراسة وتم نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ١٩٢ فرد وهم الذين قاموا بالإجابة على استئلة استمارة الاستبيان الالكتروني.

٣-١٠ الأساليب الإحصائية:

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الفاكورنياخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
 - معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
 - النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
 - الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
 - معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة
 - اختبار t واختبار ANOVA لاختبار الفروق التي تعزي الي المتغيرات الشخصية
- ١٠-٤ أداة الدراسة:

تكونت استمارة الاستبيان من قسمين يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ملكية البنك) ويشتمل القسم الثاني على العبارات المتعلقة بمحور المحاسبة الرقمية ويشتمل على ١٥ عبارة ومحور تحسين القيمة والخدمة المقدمة للعملاء ويشتمل على ١٥ عبارة وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على عبارات الدراسة

جدول (١) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدرج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	٥	٤	٣	٢	١
قيمة المتوسط الحسابي	٥-٤.٢٠	٤.١٩-٣.٤	٣.٣٩-٢.٦٠	٢.٥٩-١.٨٠	١.٧٩-١
مستوى درجة التأثير	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

١٠-٥ صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان من خلال القيام بحساب قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه العبارة وذلك لتحديد مستوي الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات استمارة الاستبيان كانت ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية (٠.٠١) وهذا يعني أن الأداة تتمتع بمستوي صدق مرتفع وهي صالحة لأغراض الدراسة.

١٠-٦ ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٢) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

عدد العبارات	معامل الفا كورنباخ	المحاور
١٥	0.891	المحاسبة الرقمية
١٥	0.885	تحسين القيمة والخدمة المقدمة للعملاء
٣٠	0.940	إجمالي استمارة الاستبيان

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha وهي أكبر من ٠.٧ لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوي ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

٧-١٠ خصائص عينة الدراسة:

١- **الجنس:** تبين ان ١٦٤ من افراد عينة الدراسة كانوا من الذكور بنسبة ٨٥.٤ % و ٢٨ من الاناث بنسبة ١٤.٦ % مما يبين ان أغلب افراد عينة الدراسة من الذكور.

٢- **العمر:** تبين ان ٤٨ من افراد عينة الدراسة أعمارهم اقل من ٣٠ سنة بنسبة ٢٥ % و ١٠.٨ فرد أعمارهم من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة بنسبة ٥٦.٣ % و ٢٤ فرد أعمارهم من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة ١٢.٥ % و ١٢ فرد أعمارهم ٥٠ سنة فأكثر بنسبة ٦.٣ % مما يبين ان أغلب افراد عينة الدراسة أعمارهم من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة

٣- **المؤهل العلمي:** تبين ان ١١٦ فرد من افراد عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس بنسبة ٦٠.٤ % و ٥٢ فرد مؤهلهم ماجستير بنسبة ٢٧.١ % و ٢٤ فرد مؤهلهم دكتوراه بنسبة ١٢.٥ % مما يبين ان أغلب افراد عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس

٤- **عدد سنوات الخبرة الوظيفية:** تبين ان ٤٤ من افراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية اقل من ٥ سنوات بنسبة ٢٢.٩ % و ٧٢ فرد خبرتهم الوظيفية من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة ٣٧.٥ % و ٣٢ فرد خبرتهم الوظيفية من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة بنسبة ١٦.٧ % و ٤٤ فرد خبرتهم الوظيفية ١٥ سنة فأكثر بنسبة ٢٢.٩ % مما يبين ان أغلب افراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات

٥- **ملكية البنك:** تبين أن ٩٧ فرد من افراد عينة الدراسة يعملون في بنوك حكومية بنسبة ٥٠.٥ % و ٩٥ فرد يعملون في بنوك خاصة بنسبة ٤٩.٥ % مما يبين تقارب عدد افراد عينة الدراسة العاملين في البنوك الحكومية والخاصة

جدول (٣) توزيع عينة الدراسة وفقا للخصائص للشخصية

النسبة %	العدد	الفئات	الخصائص
85.4	١٦٤	ذكر	الجنس
14.6	٢٨	أنثى	
25.0	٤٨	أقل من ٣٠ سنة	العمر
56.3	١٠٨	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	
12.5	٢٤	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	
6.3	١٢	٥٠ سنة فأكثر	
60.4	١١٦	بكالوريوس	المؤهل العلمي
٢٧.١	٥٢	ماجستير	
١٢.٥	٢٤	دكتوراه	
22.9	٤٤	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة الوظيفية
37.5	٧٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	
16.7	٣٢	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	
22.9	٤٤	١٥ سنة فأكثر	
٥٠.٥	٩٧	حكومي	ملكية البنك
٤٩.٥	٩٥	خاص	

الإجابة عن أسئلة الدراسة

نتائج الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما هو مستوى تطبيق المحاسبة الرقمية في البنوك المصرية؟" للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور المحاسبة الرقمية وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات

محور المحاسبة الرقمية

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	8	0.930	4.188	تساهم المحاسبة الرقمية في سهولة الوصول الى المعلومات المحاسبية
مرتفع	13	0.803	4.063	تعمل المحاسبة الرقمية على زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية
مرتفع	10	0.859	4.125	تعمل المحاسب الرقمية في تقليل نسبة الخطأ والاحتيال
مرتفع	9	0.689	4.167	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة دقة المعلومات المحاسبية
مرتفع	12	0.721	4.063	تساهم المحاسبة الرقمية في وضوح معلومات التقارير المحاسبية
مرتفع	14	0.779	4.021	تعمل المحاسبة الرقمية على تحقيق القابلية للمقارنة
مرتفع	11	0.772	4.104	تساهم المحاسبة الرقمية في تقليل عدم تماثل المعلومات المحاسبية
مرتفع	15	0.921	3.896	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة التمثيل الصادق للمعلومات المحاسبية وعدم التحيز
مرتفع جدا	4	0.639	4.271	تعمل المحاسبة الرقمية على تحقيق ملائمة المعلومات المحاسبية
مرتفع جدا	6	0.597	4.250	تساهم المحاسبة الرقمية في تقديم المعلومات المناسبة في التوقيت المناسب

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جدا	5	0.701	4.271	تساهم المحاسبة الرقمية في تقديم أعلى مستوى الأمان ضد فقدان البيانات
مرتفع جدا	3	0.714	4.313	تساهم المحاسبة الرقمية في تسهيل تخزين المعلومات واسترجاعها والاطلاع عليها
مرتفع جدا	7	0.772	4.229	تعمل المحاسبة الرقمية على تخفيف عبء العمل المحاسبي وتسريعه
مرتفع جدا	1	0.565	4.375	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة كفاءة العمل المحاسبي
مرتفع جدا	2	0.719	4.333	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة رضا الأطراف المستفيدة من مخرجات النظام المحاسبي

تم ترتيب عبارات محور المحاسبة الرقمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة كفاءة العمل المحاسبي) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.375 وانحراف معياري 0.565 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة التمثيل الصادق للمعلومات المحاسبية وعدم التحيز) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.896 وانحراف معياري 0.921 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات محور المحاسبة الرقمية تبين أن سبعة عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثمانية عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع من تطبيق المحاسبة الرقمية في البنوك المصرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.178 وانحراف معياري 0.745 وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة نتائج الإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " ما هو مستوى القدرة على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء وللمحور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات

محور تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	3	0.642	4.417	يتوفر لدي البنك التجهيزات والمعدات ذات التقنية المتطورة والعالية التي تساهم في زيادة جودة الخدمة المقدمة
مرتفع	10	0.756	4.188	يهتم البنك بتوفير أحدث أساليب الخدمات المصرفية التي تتوافر في البنوك العالمية
مرتفع جدا	7	0.646	4.292	يهتم البنك بعقد اتفاقيات مع البنك العالمية لتوفير كافة الخدمات المصرفية التي يحتاجها العملاء
مرتفع جدا	2	0.608	4.417	يعمل البنك على توفير كافة الخدمات التي يقوم بتقديمها من خلال الموقع الالكتروني مما يوفر وقت وجهد العملاء
مرتفع جدا	6	0.619	4.313	يلتزم البنك بأداء كافة الأعمال المطلوبة في الأوقات المحددة
مرتفع جدا	4	0.569	4.396	يتمتع العاملون في البنك بالمعرفة الكافية للجابة عن أسئلة العملاء المختلفة
مرتفع جدا	1	0.541	4.479	يؤدي البنك الخدمة المصرفية المطلوبة في الموعد المتفق عليه مع العميل
مرتفع جدا	5	0.639	4.396	يوظف البنك خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية
مرتفع جدا	8	0.737	4.292	يهتم البنك بمشاكل العملاء ويوجب عن استفساراتهم
مرتفع جدا	9	0.730	4.271	العاملين في البنك يتميزون بالسلوك المهذب واللباقة
مرتفع	11	0.689	4.167	يضع البنك حل مشاكل العملاء كأولوية قصوى له
مرتفع	13	0.721	4.063	يهتم البنك بتوفير الخدمات للعملاء في منازلهم في حالة عدم قدرتهم على الذهاب للبنك
مرتفع	14	0.779	4.021	يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة
مرتفع	12	0.772	4.104	يقدم البنك الخدمة للعملاء بشكل فوري
مرتفع	15	0.921	3.896	العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لتقديم المساعدة

تم ترتيب عبارات محور تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يؤدي البنك الخدمة المصرفية المطلوبة في الموعد المتفق عليه مع العميل) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤.٤٧٩ وانحراف معياري ٠.٥٤١ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لتقديم المساعدة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣.٨٩٦ وانحراف معياري ٠.٩٢١ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات محور تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء تبين أن تسع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع جدا وست عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا من قدرة البنوك المصرية على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٤٧ وانحراف معياري ٠.٦٩١ وهو ما يجيب عن السؤال الثاني للدراسة

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص على " ما هو أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معادلة الانحدار البسيط ومعامل الارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٦) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية

Model Summary ملخص النموذج						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.877		0.769		0.768		
ANOVA تحليل التباين						
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F	
Regression الانحدار	6177.736	1	6177.736			
Residual الباقي	1853.931	190	9.758	633.125**	0.000	
Total المجموع	8031.667	191				
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء	الثابت Constant	13.465	2.009		6.701	.000
	المحاسبة الرقمية	.802	.032	.877	25.162	.000

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (6) وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام المحاسبة الرقمية وتحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية عند مستوى معنوية ٠.٠٥. ويتبين وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى استخدام المحاسبة الرقمية على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية حيث كانت قيمة (Sig F) = ٠.٠٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠.٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح ان المتغير المستقل (استخدام المحاسبة الرقمية) يفسر ٧٦.٩ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى استخدام المحاسبة الرقمية بمقدار ١ % ازداد مستوى تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية بمقدار ٠.٨٠٢ % وهو ما يجيب عن السؤال الثالث للدراسة

نتائج الإجابة عن السؤال الرابع والذي ينص على " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ملكية البنك)؟" للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار t للتعرف على الفروق التي تعزي لمتغيرات (الجنس، ملكية البنك) واختبار ANOVA لاختبار الفروق التي تعزي الي متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة) وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٧) نتائج اختبار الفروق التي تعزي لمتغيرات (الجنس، ملكية البنك)

المتغيرات	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	Sig
الجنس	ذكر	164	128.707	6.569	0.000
	أنثى	28	112.714		
ملكية البنك	حكومي	97	126.093	0.300	0.765
	خاص	95	126.663		

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغير الجنس عند مستوي معنوية ٠.٠٥ وكانت الفروق لصالح الذكور مما يبين أنها الفئة الأكثر وعيا بوجود تأثير لاستخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغير ملكية البنك عند مستوي معنوية ٠.٠٥ مما يبين عدم وجود فروق بين فئات ملكية البنك لأفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية

جدول (٨) نتائج اختبار الفروق التي تعزي لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)

المتغيرات	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة F	Sig
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٤٨	128.750	2.191	0.090
	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	١٠٨	126.704		
	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	٢٤	120.500		
	٥٠ سنة فأكثر	١٢	125.667		
المؤهل العلمي	بكالوريوس	١١٦	123.483	8.987	0.000
	ماجستير	٥٢	132.385		
	دكتوراه	٢٤	127.333		
عدد سنوات الخبرة الوظيفية	أقل من ٥ سنوات	٤٤	127.091	0.569	0.636
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٧٢	127.444		
	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٣٢	124.125		
	١٥ سنة فأكثر	٤٤	125.546		

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغير العمر عند مستوي معنوية ٠.٠٥. مما يبين عدم وجود فروق بين فئات العمر لأفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية، وكذلك تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوي معنوية ٠.٠٥. مما يبين عدم وجود فروق بين فئات عدد سنوات الخبرة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية

في حين تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغير المؤهل العلمي عند مستوي معنوية ٠.٠٥. وكانت الفروق لصالح مؤهل الدكتوراه مما يبين أنها الفئة الأكثر وعياً بوجود تأثير لاستخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية

يتبين مما سبق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي عند مستوي معنوية ٠.٠٥. بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغيرات ملكية البنك، العمر، عدد سنوات الخبرة الوظيفية وهو ما يجيب عن السؤال الرابع للدراسة

١١- النتائج و التوصيات:

١-١١ النتائج:

١- وجود مستوي مرتفع من تطبيق المحاسبة الرقمية في البنوك المصرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.١٧٨ بانحراف معياري ٠.٧٤٥ وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة

٢- وجود مستوي مرتفع جدا من قدرة البنوك المصرية على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٤٧ بانحراف معياري ٠.٦٩١ وهو ما يجيب عن السؤال الثاني للدراسة

٣- وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام المحاسبة الرقمية وتحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية عند مستوي معنوية ٠.٠٥ ويتبين وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى استخدام المحاسبة الرقمية على تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية وتبين أن كلما ازداد مستوى استخدام المحاسبة الرقمية بمقدار ١ % ازداد مستوى تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية بمقدار ٠.٨٠٢% وهو ما يجيب عن السؤال الثالث للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (أبو سمرة، ٢٠١٩ ، عبد الرحمن محمد وآخرون ، ٢٠٢٠ ، سليم و عباس ، ٢٠٢٠ ، شحاتة ، ٢٠٢١ ، عودة ، ٢٠٢٢ ، إيمان نواره ، ٢٠٢٣ ، Saurabh and Kalpesh (٢٠١٩)، Ilchenko et. al. (٢٠٢٠) ، ALI ،Puaschunder et. al. , 2019 (٢٠٢٢)

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي عند مستوي معنوية ٠.٠٥ بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة افراد عينة الدراسة تجاه أثر استخدام المحاسبة الرقمية في تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء في البنوك المصرية تعزي لمتغيرات ملكية البنك، العمر، عدد سنوات الخبرة الوظيفية وهو ما يجيب عن السؤال الرابع للدراسة

٢-١١ التوصيات:

- ✓ العمل على نشر ثقافة استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجالات الادارة في كافة البنوك والمؤسسات المالية العاملة في مصر
- ✓ الاهتمام بتوفير البيئة التكنولوجية التي تساهم في زيادة قدرة البنوك والمؤسسات المالية العاملة في مصر على الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية الحديثة بكفاءة وفاعلية

- ✓ العمل على الحفاظ على المستوى المتميز من جودة الخدمات المقدمة في البنوك والمؤسسات المالية العاملة في مصر من خلال توفير كافة الإمكانيات والاحتياجات التي تساهم في تحقيق ذلك
- ✓ الاهتمام بتوفير البيئة التكنولوجية لجميع افراد المجتمع مما يساهم في زيادة قدرتهم على استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة المتعلقة بالمعاملات المالية والتجارية
- ✓ العمل على وضع وتطبيق التشريعات والقوانين التي تساهم في زيادة قدرة البنوك والمؤسسات المالية على استخدام التطبيقات التكنولوجية بكفاءة وفاعلية
- ✓ ضرورة قيام الجامعات بالاهتمام بتطوير المقررات والمناهج الدراسية التي تتواءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة مما يساهم في زيادة قدرة الطلاب على التعامل مع التطبيقات الذكية وتحسين مستوى الخريجين وزيادة قدرتهم على تلبية احتياجات سوق العمل
- ✓ قيام النقابات بالعمل على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساهم في زيادة كفاءة الخريجين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم لتأهيلهم لسوق العمل مع ضرورة تشجيعهم على التطوير المستمر والتعرف على الأساليب الحديثة في مجال العمل

١٢- الدراسات المستقبلية:

توصي الدراسة بإجراء مجموعة من الأبحاث والدراسات المستقبلية وهي:

- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وكيفية تطبيق الاساليب التكنولوجية الحديثة المتعلقة بالمعاملات المالية والتجارية بكفاءة وفاعلية في جميع البنوك والمؤسسات المالية العاملة في مصر وتأثيراتها على مستويات الأداء في هذه البنوك والمؤسسات المالية .
- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التي يتم تقديمها في البنوك والمؤسسات المالية والتعرف على العوامل المؤثرة عليها وكيفية الوصول إلى أعلى مستوى ممكن من جودة الخدمات المقدمة في البنوك والمؤسسات المالية في مصر .

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- (١) أبو سمرة، محمد عادل حسن (٢٠١٩) " نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ " مؤتمركلية التجارة جامعة عين شمس، مصر
- (٢) الحداد، رشا محمد حمدي (٢٠٢٢) " أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية لتحقيق الشمول المالي " دراسة ميدانية على البنوك المصرية ، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية ، العدد ٣ ، المجلد ٦ ، سبتمبر ٢٠٢٢ ، ص: ٦٥٣-٧٠٣ .
- (٣) رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان و أبو رحمه، محمد عبد الله (٢٠٢٠) " التحول الرقمي وانعكاساته على ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق " المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال **ICITB**
- (٤) سليم، إبراهيم محمد علي وعباس، فاضل (٢٠٢٠) " أثر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في دعم أداء المدقق الداخلي " بالتطبيق على المصارف العاملة في محافظة دهوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، المجلد ٢٠، العدد الخاص، ص: ٢٧٣-٢٨٥
- (٥) شحاته، محمد موسى (٢٠٢٠) قياس أثر تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لآليات التحول الرقمي على تعزيز المساءلة والشفافية وتحسين الأداء الحكومي مع دليل ميداني بالبيئة المصرية.، المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ص: ٧٨٧-٧٠٣ .
- (٦) شنن، علي عباس علي (٢٠٢٣) " أثر التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية في ضوء الإصدارات المهنية المعاصرة " دراسة ميدانية " المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و التجارية ، العدد ١ ، المجلد ٤ ، الجزء ٢ ، يناير 2023 ص: 199-230 .
- (٧) عوده، محمد موسى (٢٠٢٢) " المحاسبة الإلكترونية وعلاقتها بنظم المعلومات المحاسبية المجلة العربية للنشر العلمي " ، العدد ٤١ ، ص: ٤٥٠-٤٦١ .
- (٨) محمد المهدي ، الخليفة، عبدالرحمن يوسف و محمد ، صلاح علي أحمد (٢٠٢١) " أثر التحول لنظام المحاسبة الرقمية على خاصية التمثيل الصادق للمعلومات المحاسبية في ظل مبادئ ومعايير موثوقية الموقع الإلكتروني " مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد ٢ ، المجلد ٤ ، ديسمبر ٢٠٢١، ص: ١٧-٥٤ .
- (٩) نواره، إيمان (٢٠٢٣) " خدمات المحاسب المعتمد في ظل تبني الرقمنة في الجزائر " جامعة لونيبي علي البليدة ، ٢ ، الجزائر ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد ٠٧ / العدد: ٠١ ، ص: ٢٣٦-٢٥١

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- 1) Ali, Monzer. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Internal Audit Quality and its Reflection on Enhancing the Quality of Financial Reporting An Empirical Study", *First International Conference, Elsadat University*
- 2) Betti, N., Sarens, G. and Poncin, I. (2021). Effects of digitalization of organizations on internal audit activities and practices, *Managerial Auditing Journal*, 36 (6), pp: 872-888.
- 3) Durai, T. and G., Stella. (2019). Digital Finance and its Impact on Financial Inclusion. *Available at: <https://www.researchgate.net>*
- 4) Ilchenko, V. , Bondarenko, V., Koroliova,O., Petrovska, S. (2020) “ An analysis of digital technology impact on improving the environmental status” . *International journal of advanced science and technology* ، vol.29 issue 6., p:1087-1093
- 5) Kalpesh, M. and Saurabh, B. (2019). Impact of Digital on the future of internal audit. Ex-service Holdings, Inc. Available at: www.exlservice.com/legal-disclaimer.
- 6) Michelle, A. M. (2014), “The Effect of Digital Finance on Financial Inclusion in the Banking Industry in Kenya”. *Available at: <http://erepository.uonbi.ac.ke>*.
- 7) Natalia ،B(2021) “ Digitalization of the financial subsystem of industrial enterprise” ،*Available at [https:// www . doi.org .Com](https://www.doi.org)*
- 8) Puaschunder, J., Beerbaum,D.,Ikäheimo,S., Dirk ،B. ،(2019) “Digital Accounting trends of the future – a behavioral analysis” ،*EAA vol.1 ، issu3,pp:1-26*

ثالثا: المواقع الإلكترونية :

- 1) <https://www.awforum.org/index>.
- 2) <https://www.kau.edu.sa/Files>
- 3) <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=730947>
- 4) <https://ar.wikipedia.org/wiki>

استمارة الاستبيان

أولاً: الخصائص الشخصية:

■ الجنس

- ذكر
- انثي

■ العمر

- أقل من ٣٠ سنة
- من ٣٠ - ٤٠ سنة
- من ٤٠ - ٥٠ سنة
- ٥٠ عام فأكثر

■ المؤهل العلمي:

- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

■ المسمى الوظيفي

- مدير
- نائب مدير
- رئيس قسم
- موظف

■ عدد سنوات الخبرة الوظيفية

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ سنوات الي أقل من ١٠ سنوات
- من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة
- ١٥ سنة فأكثر

■ ملكية البنك

- حكومي

• خاص

ثانيا: محاور الاستبيان

محور المحاسبة الرقمية

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تساهم المحاسبة الرقمية في سهولة الوصول الى المعلومات المحاسبية					
٢	تعمل المحاسبة الرقمية على زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية					
٣	تعمل المحاسب الرقمية في تقليل نسبة الخطأ والاحتيال					
٤	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة دقة المعلومات المحاسبية					
٥	تساهم المحاسبة الرقمية في وضوح معلومات التقارير المحاسبية					
٦	تعمل المحاسبة الرقمية على تحقيق القابلية للمقارنة					
٧	تساهم المحاسبة الرقمية في تقليل عدم تماثل المعلومات المحاسبية					
٨	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة التمثيل الصادق للمعلومات المحاسبية وعدم التحيز					
٩	تعمل المحاسبة الرقمية على تحقيق ملائمة المعلومات المحاسبية					
١٠	تساهم المحاسبة الرقمية في تقديم المعلومات المناسبة في التوقيت المناسب					
١١	تساهم المحاسبة الرقمية في تقديم أعلى مستوى الأمان ضد فقدان البيانات					
١٢	تساهم المحاسبة الرقمية في تسهيل تخزين المعلومات واسترجاعها والاطلاع عليها					
١٣	تعمل المحاسبة الرقمية على تخفيف عبء العمل المحاسبي وتسريعه					
١٤	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة كفاءة العمل المحاسبي					
١٥	تساهم المحاسبة الرقمية في زيادة رضا الأطراف المستفيدة من مخرجات النظام المحاسبي					

محور تحسين الخدمات والقيمة المقدمة للعملاء

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتوفر لدى البنك التجهيزات والمعدات ذات التقنية المتطورة والعالية التي تساهم في زيادة جودة الخدمة المقدمة					
٢	يهتم البنك بتوفير أحدث أساليب الخدمات المصرفية التي تتوافر في البنوك العالمية					
٣	يهتم البنك بعقد اتفاقيات مع البنك العالمية لتوفير كافة الخدمات المصرفية التي يحتاجها العملاء					
٤	يعمل البنك على توفير كافة الخدمات التي يقوم بتقديمها من خلال الموقع الالكتروني مما يوفر وقت وجهد العملاء					
٥	يلتزم البنك بأداء كافة الأعمال المطلوبة في الأوقات المحددة					
٦	يتمتع العاملون في البنك بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة					
٧	يؤدي البنك الخدمة المصرفية المطلوبة في الموعد المتفق عليه مع العميل					
٨	يوظف البنك خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات بجودة عالية					
٩	يهتم البنك بمشاكل العملاء ويجب عن استفساراتهم					
١٠	العاملين في البنك يتميزون بالسلوك المهذب واللباقة					
١١	يضع البنك حل مشاكل العملاء كأولوية قصوى له					
١٢	يهتم البنك بتوفير الخدمات للعملاء في منازلهم في حالة عدم قدرتهم على الذهاب للبنك					
١٣	يحدد البنك وقت إنجاز الخدمة بدقة					
١٤	يقدم البنك الخدمة للعملاء بشكل فوري					
١٥	العاملون في البنك لديهم الاستعداد الدائم لتقديم المساعدة					