

"دور اقتصاد المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي
السعودي - دراسة حالة : مصارف سعودية مختارة"

إعداد الباحث

د. فراس عزت الكساسبه

أستاذ المحاسبة المساعد

جامعة تبوك - كلية المجتمع - قسم العلوم الإدارية

E-mail: fkasasbeh@ut.edu.sa

firaskasasbeh@yahoo.com

الملخص

يحظى اقتصاد المعرفة بأهمية خاصة بالنسبة للقطاع المصرفي، إذ إن المنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذا القطاع للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أداءه لتحقيق الأهداف والميزة التنافسية. وأصبح بإمكان القطاع المصرفي بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لاقتصاد المعرفة واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وإحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اقتصاد المعرفة بأبعاده المختلفة، المتمثلة بمؤشرات قياس الاقتصاد المعرفي التي حددها صندوق النقد الدولي وتناولتها هذه الدراسة كأبعاد للمتغير المستقل (الاقتصاد المعرفي)، وهي (الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية، الابتكار والإبداع، الموارد البشرية والتعليم، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، ودورها في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي كمتغير تابع. ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحث استبانة تتسجم مع فرضيات وأهداف الدراسة وزعت على عينة الدراسة بواقع 300 استبانة، وكان المعاد منها 270 استبانة تم تحليلها واختبارها باستخدام برنامج SPSS، ومن خلال التحليل توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها: أن المصارف السعودية تقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، وتقوم بتحديث هذه الخدمات بشكل مستمر لمواكبة التطور على المستوى الإقليمي والعالمي، مما يجعل الخدمات المقدمة أكثر دقة وسرعة وأقل تكلفة، وأن البيئة التشريعية والقانونية والسياسات المتبعة تشجع وتحفز القطاع المصرفي السعودي والعملاء لتنفيذ كافة الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني. كما نتج أيضاً دعم القطاع المصرفي السعودي للابتكار والإبداع في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتنفيذ دورات تدريبية متخصصة لدعم تعليم الموارد البشرية، وتوفير بنية تحتية تناسب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.

وأوصت الدراسة بزيادة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي السعودي، وإصدار تشريعات جديدة لتحفيز عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني لكافة الخدمات، وزيادة الإعفاءات الضريبية والجمركية على كافة مستلزمات الخدمات المصرفية الإلكترونية والتطبيقات الذكية، بالإضافة إلى تبني إستراتيجيات جديدة للتدريب المستمر للعاملين وتقديم حوافز لتشجيعهم على الابتكار والإبداع في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواكبة التطور العالمي.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية، الابتكار والإبداع، البيئة التشريعية والقانونية والسياسات المتبعة.

1. المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات جديدة في مختلف المجالات ، بالإضافة الى التطورات التي أحدثتها الثورة في تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع وبشكل سريع، حيث أصبحت القدرة على الابتكار والإبداع هي المفتاح للقدرة على الإنتاج والتقدم، وتحويل المعلومة إلى معرفة ثم إلى منتج متميز سواء كان المنتج خديماً، أو صناعياً، أو تجارياً ، مما جعل هذا العصر يسمى بعصر المعرفة. نتيجة لدور المعرفة الناجح في توليد الثروات والاستمرارية في زيادتها من خلال المساهمة في تحسين الأداء وتخفيض كلف الإنتاج وزيادة القدرة الإنتاجية، أدى هذا الدور إلى ظهور اقتصاد المعرفة أو ما يسمى بالاقتصاد الجديد، الذي تطور تطوراً سريعاً على نطاق

واسع، مما جعله أكثر قوة في مواجهة الاقتصاد التقليدي. وأصبحت المنافسة الاقتصادية ومفاتيح النجاح مرتبطة بالاقتصاد المعرفي، مما حقق إضافة هائلة من خلال زيادة الانتاجية للمنتجات الاقتصادية، وزيادة الطلب على الأفكار الجديدة والتقنيات المتطورة . إن التحول من اقتصاد الإنتاج الكمي إلى اقتصاد المعرفة أحدث بعض الاضطرابات في بيئة الأعمال، بسبب دخول مفردات ومعايير جديدة ساهمت في زيادة الأرباح وارتفاع القيمة المضافة للمشاريع الاقتصادية، ومن خصائص هذه المفردات أنها غير ملموسة، ولها تأثير مهم في نجاح وتطور أي مشروع ، وأصبحت الميزة التنافسية معتمدة على رأس المال الفكري. وتبرز أهمية إدارة المعرفة بقيام بعض الشركات بتقليص حجمها لتتمكن من تخفيض تكاليفها لتحقيق الميزة التنافسية، مما يؤدي إلى تحقيق خسارة في بعض الأحيان في حال عدم احتفاظ الشركة بالعاملين الذين يمتلكون المعرفة، كتصغير حجم الشركة يؤدي إلى خسارة جزء هام من المعلومات في بعض الأحيان، كما أن توسع الشركات على مستوى جغرافي واسع يمكن أن يؤثر على تبادل المعرفة، وتؤدي الى صعوبة وصول المعلومات وتناقلها، لهذه الاسباب تبحث الشركات عن أفضل الطرق للتحول إلى اقتصاد المعرفة من خلال إدارة المعرفة.

تتمتع قوة المعلومات في قدرة الحصول على أجزائها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام أدوات تقنية المعلومات، مثل أجهزة الاتصالات المتطورة، وأجهزة الحاسب والبرمجيات والانترنت، بالإضافة إلى الاهتمام بالعنصر البشري من تقنيين ومهندسين ومستخدمين، والوصول الى مجتمع واعي لأهمية التحول إلى عصر المعلومات، مما يؤدي إلى إقرار تشريعات وسياسات تدعم هذا التحول. (Philip Ein & Michael Muers,2008).

تشهد الدول العربية في هذه الفترة تطورات ملحوظة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي في ظل السعي المتواصل لمواكبة المستجدات المتسارعة في دول المنطقة لتبني اقتصاد المعرفة، وبالفعل حققت بعض الدول العربية نجاحات مثمرة حيث احتلت مراكز متقدمة على مؤشر التنافسية العالمي بالتحول التدريجي إلى الحكومات الذكية وفي مقدمتها دول مجلس التعاون الخليجي، حيث تصدرت التصنيف العام في مؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وتتمتع القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية وعدد من الدول العربية من استخدام التقنيات والوسائل الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية بكل سهولة ودقة، مما ساعد على مواكبة التطورات التقنية في هذا المجال وفي مقدمة هذه الدول دول مجلس التعاون الخليجي، حيث وفرت الكثير من العمليات والخدمات المصرفية بطريقة عصرية ساعدت في التحول إلى اقتصاد المعرفة.

استناداً لما سبق، اهتمت هذه الدراسة بإبراز دور اقتصاد المعرفة في تطوير وتحسين القدرات والخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السعودية، ومقارنتها مع الخدمات المقدمة على المستوى العالمي والإقليمي والعربي.

2. مشكلة الدراسة:

لقد أصبحت المنظمات في ظل الاقتصاد الحديث تسعى دائماً نحو المعرفة العلمية، والتقنية الحديثة، التي تساعدها على تحقيق قدرة تنافسية أكبر مقارنة بالمنظمات الأخرى في نفس القطاع، وذلك بإمكانية تكوين تقنيات جديدة تولد مهارات، وبيع، وخدمات جديدة، والقطاع المصرفي السعودي من أهم تلك المنظمات التي تسعى إلى توفير خدمات بجودة عالية من خلال التوسع باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل آمن وسريع، مما يمكنها من الحصول على قدرة تنافسية أكبر محلياً وعالمياً باستخدام اقتصاد المعرفة، حيث أن العامل الأهم في النمو الاقتصادي هو ابتكار واكتساب ونشر المعرفة الحالية، وإنتاج ونشر المعارف الجديدة في كافة القطاعات، وفقاً لتوجهات المملكة العربية السعودية لتطبيق رؤية 2030، وخطة التحول الاقتصادي 2020.

كما أدت التطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم إلى التوجه نحو اقتصاد المعرفة الذي يستند بشكل أساسي على عنصر المعرفة للحصول على التنمية الاقتصادية، وأدت التطورات الكبيرة في تقنية المعلومات والاتصالات إلى تغيرات جوهرية متسارعة في الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لتصبح في معظمها خدمات إلكترونية آمنة وسريعة، حيث ظهرت العديد من المبادرات الدولية حول مؤشرات قياس الإقتصاد المبني على المعرفة، ومن أهمها مؤشرات قياس الإقتصاد المعرفي التي حددها صندوق النقد الدولي وتناولتها هذه الدراسة كأبعاد للمتغير المستقل (الإقتصاد المعرفي)، وهي (الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية، الابتكار والإبداع، الموارد البشرية والتعليم، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، ودورها في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي.

3. فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر لاقتصاد المعرفة، على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي.
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر للحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية، على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر للإبتكار والإبداع، على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للموارد البشرية والتعليم، على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على اقتصاد المعرفة من خلال تحديد مؤشرات، وخصائصه، وعناصره، ومعرفة مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في القطاع المصرفي السعودي في ظل اقتصاد المعرفة، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مستويات اقتصاد المعرفة في القطاع المصرفي السعودي.
 - التعرف على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي.
 - محاولة الوصول إلى المشاكل والتحديات التي تواجه الوصول الى خدمات مصرفية بمستوى عالمي في ظل اقتصاد المعرفة، وتقديم حلول لمعالجتها.
 - تقديم توصيات ومقترحات لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية بمستويات متقدمة لمواكبة التطور في الإقتصاد المعرفي على المستوى الإقليمي والعالمي.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث من خلال إبراز دور اقتصاد المعرفة في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي الذي يتكون من ستة وعشرين مصرفاً، ومن ضمنها المصارف الأجنبية التي تمارس نشاطها في المملكة، حيث تمارس هذه المصارف أعمالها وخدماتها من خلال 2083 فرعاً في نهاية عام 2018م، تمتد على جميع المناطق الإدارية في المملكة، حيث ترتبط الخدمات المصرفية الإلكترونية بجميع القطاعات الحكومية والخاصة، لما لها من أهمية في تسريع عمليات الدفع والتحويل إلكترونياً بشكل آمن وسريع، بالإضافة إلى توفير الجهد وتقليل استخدام العملات الورقية، وسهولة التحصيل الضريبي، ومواكبة التطورات العالمية في هذا المجال من خلال الثورة في عالم تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والمعرفة.

6. حدود الدراسة :

استهدفت الدراسة القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، وكانت فترة الدراسة من عام 2018 - 2019، تم فيها استخدام التقارير والبيانات حتى نهاية عام 2018م.

7. استعراض الدراسات السابقة:

دراسة: أحمد علام (2016)، بعنوان " تطور مفهوم نظرية القيمة من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة - دراسة استنباطية "، هدفت الدراسة إلى إيجاد معايير جديدة لنظرية القيمة مثل الابتكارات الحديثة وأثر هذه الابتكارات على قيمة السلع والخدمات، ومدى تأثير الإبداع في مجال الإنتاج التقني على تغيير مفهوم قيمة السلعة وركزت مشكلة الدراسة على ضرورة البحث عن معايير متنوعة لقيمة السلع، فلا يمكن اقتصار قيمة السلعة على معايير مادية فقط في عصر المعرفة والمعلومات. كما أكدت التوصيات على أن المعرفة عنصر أساسي من عناصر الإنتاج من منظور الاقتصاد المعاصر، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أثر اقتصاد المعرفة على تكاليف الإنتاج، حيث أظهرت النتائج انخفاض في معدل تكاليف المنتج بنسبة 3% مقارنة بالمعايير التقليدية 51%، بالإضافة إلى تحسن في مستوى الانتاجية .

دراسة: لفرحاتي لويزة (2016)، بعنوان " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة الاسمنت عين توتة-باتنة"، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وكان الهدف منها دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة المتمثلة في (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال الزبائني) بالميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة، الإبداع، الكفاءة، الاستجابة) في الشركة عينة الدراسة، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين المتغير التابع والمستقل.

دراسة: لمديحة بخوش (2015)، بعنوان "أثر الاستثمار في رأس المال المعرفي وقدرته على تحقيق القيمة في المنظمة - دراسة حالة إسمنت تبسة"، حيث أظهرت هذه الدراسة أثر الاستثمار في رأس المال المعرفي بمكوناته الثلاثة (البشري، العلاقاتي، الهيكلي)، وقدرته على تحقيق القيمة في المنظمات من خلال أبعاد (الجودة، الابتكار، التكنولوجيا)، والعلاقة مع أصحاب المصالح وقضايا المجتمع والبيئة، وأظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للاستثمار في رأس المال المعرفي لتحقيق القيمة في مؤسسة الاسمنت - تبسة.

دراسة: ايمان نور الدين (2012)، بعنوان "تطوير الخدمات في القطاع البنكي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات التقنية العالمية من خلال الانتقال إلى اقتصاد المعرفة .

من خلال هذه الدراسة تمكن الباحث من تحديد العلاقة بين تطوير الخدمات المصرفية من خلال الانتقال إلى اقتصاد المعرفة، حيث أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن إنتاج المعرفة في البنوك، و تطبيق التعلم التنظيمي، ووجود البنية التحتية المتطورة، وتقنية المعلومات والاتصال، لها علاقة وطيدة بتطوير الخدمات المصرفية.

دراسة: شرين بدري البارودي (2005)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على " دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية - دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية"، من خلال تحديد معايير الإقتصاد المعرفي واستفادة البنوك من التطور في تكنولوجيا المعلومات لتسيير أعمالها، واستخدام شبكة الإنترنت للتعامل بين أطراف لا يتواجدون في مكان واحد لإنجاز معاملاتهم التجارية.

حيث أكد الباحث على ضرورة إيجاد بيئة تلائم نجاح المصارف الإلكترونية بما يتناسب مع بيئة المصارف العربية، بالإضافة إلى تجنب المخاطر واجتياز المعوقات أمام البنوك الإلكترونية في العالم العربي.

دراسة: دينا محي الدين محمد (2003)، بعنوان، "الاقتصاد القائم على المعرفة وأهمية تنمية الموارد البشرية في ماليزيا"، وأظهرت هذه الدراسة أن تنمية العنصر البشري هو السبيل الوحيد للتحويل إلى اقتصاد المعرفة، وأن العنصر البشري هو أهم مصادر التجديد، والتطوير، والإبداع، وهو ما حدث في ماليزيا وأظهرته نتائج هذه الدراسة.

8. الإطار النظري للدراسة:

8.1. مفهوم المعرفة:

ترافقت المعرفة مع الانسان منذ القدم، وتقدمت مستوياتها من البدائية تدريجياً مترافقة مع اتساع إدراكه إلى أن وصلت إلى وضعها المتقدم حالياً، أما اليوم فلها التأثير الكبير في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثورة التكنولوجية الحديثة في شتى المجالات، مما أدى إلى انتقال الاقتصاد العالمي من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد مبني على المعرفة، وذلك بتحقيق قدرات عالية من الكفاءة والمهارة التقنية. (حسن، فليح، 2006).

تعرف المعرفة على أنها "سلعة غير منظورة منافية لقوانين السلع المنظورة فهي لا تخضع لقانون الندرة كونها تعتمد على العقل البشري ولا تخضع لقانون تناقص الغلة بل بالعكس فهي تحقق عوائد متزايدة: بين ثلاث خصائص للمعرفة باعتبارها سلعة اقتصادية من حيث إنتاجها واستعمالها". (بوطيبة، فيصل وخالدي، خديجة، 2005).

كما تعرف المعرفة على أنها الفهم والإدراك والتعلم، وترتبط المعرفة بواقع أو حالة أو مشكلة خاصة أو عامة حسب توفر البيانات والمعلومات عن تلك الحالة، فهناك علاقة مباشرة بين المعرفة وكل من البيانات والمعلومات، فلا يمكن الوصول للمعرفة دون البيانات والمعلومات. (Debnath, sajt, 2011).

كما تعني المعرفة استخدام المعلومات والبيانات بكثافة، والتي ترتبط بشكل مباشر بقدرات الانسان الأساسية والمكتسبة التي توفر له الفهم والإدراك والتطور، والتي يتوصل لها من خلال البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة معينة أو حالة خاصة في مجال أو مشكلة معينة، ويمكن أن تتحقق هذه المعرفة عن طريق الملاحظة المباشرة للوقائع والأحداث، مع توفر القدرة على إدراك وفهم طبيعتها. (حسن، فليح، 2006).

8.2. أنواع المعرفة

- 1- المعرفة الظاهرة :- وتعني توثيق وتنظيم المعرفة حتى يتم التعبير عنها وكتابتها ونقلها بسهولة الى الآخرين، باستخدام وسائل التعليم المختلفة والاتصالات والوثائق.
- 2- المعرفة الضمنية :- وهي المعرفة التي تعتمد على القواعد الأساسية البديهية، والخبرة الشخصية لأداء وإنجاز الأعمال مما يصعب نقلها للآخرين أو التعبير عنها.
- 3- كما يمكن أن تكون المعرفة علمية أي (نظرية أو فكرية)، ويمكن أن تكون المعرفة تطبيقية أي عملية، ويمكن أن تجمع بين الجانبين النظري والعملية.
- 4- يمكن أن تكون المعرفة متخصصة بمجال معين، أو عدة مجالات معينة محددة، أو تكون معرفة شاملة لمجالات عديدة.
- 5- ويمكن أن تكون المعرفة مرتبطة بالفرد أي بشكل فردي، أو مرتبطة بجهة أو مؤسسة تتوفر لديها المعرفة مما يجعل المعرفة لديها بشكل منظم. (عليان، ربحي، 2012).

8.3. مفهوم اقتصاد المعرفة

يمكن تعريف اقتصاد المعرفة على أنه الاقتصاد الذي يستخدم المعرفة ويوظفها ويبتكرها ويشارك فيها، بهدف تحسين كافة مجالات الحياة ونوعيتها، من خلال استخدام المعلومات المفيدة والتطبيقات التكنولوجية المتطورة، وتوظيف البحث العلمي بالشكل الصحيح، واستخدام رأس المال الفكري. (ICOAE, 2011).

ويرى البعض أن اقتصاد المعرفة أحدث تغييرات استراتيجية في حالة اقتصادية وتنظيم الاقتصاد ليكون أكثر انسجاماً واستجابة لتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعولمة، والمفهوم الشمولي للتنمية المستدامة. فالمجتمعات التي تمتلك المعرفة، وتستطيع تطويرها، تكون قادرة على دخول العولمة ومواكبة التقدم في كافة المجالات السياسية والثقافية والاقتصادية والعلمية والاجتماعية. (عليان، ربحي، 2012).

ويعرف بعض الاقتصاديين اقتصاد المعرفة بالاقتصاد الذي يبني على الأساس الإنتاجي للمعرفة، واستخدام ثمارها ونتائجها وإنجازاتها، أو بالمفهوم الاقتصادي استهلاكها، وهنا تكون المعرفة جزءاً من الرفاهية الاجتماعية للمجتمع المتطور، والتعاريف السابقة وضحت معنى اقتصاد المعرفة أما اقتصاد المعلومات فهو الاقتصاد المبني على المعلومات في كافة قطاعاته الخدمية والتجارية والصناعية، وتمتاز الدول المتقدمة بهذا الاقتصاد، وهناك عدة مفاهيم مرتبطة باقتصاد المعلومات مثل، المجتمع الإلكتروني، أو المجتمع ما بعد الصناعي، أو عصر المعلومات. (المكاوي، محمد، 2011)

ويرى البعض أن اقتصاد المعرفة عبارة عن إحداث تغييرات استراتيجية في البيئة الاقتصادية وتنظيمها حتى تصبح قابلة للإستجابة والانسجام، مع تحديات العولمة والاتصالات وتقنية المعلومات والتنمية المستدامة وعالمية المعرفة بشكل شمولي وتكاملي.

كما يمكن تعريفه بأنه "ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي، وهو فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية يقوم على فهم جديد لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطوير الاقتصاد وتقدم المجتمع". (نجم، عبود، 2008).

ويمكن تعريف اقتصاد المعرفة بأنه الاقتصاد الذي تمثل المعرفة الجزء الأكبر من قيمته المضافة، مما يجعلها المكون الأساسي في العملية الإنتاجية حسب مفهوم التسويق، ويزداد النمو بزيادة عنصر المعرفة المرتبطة بالاتصال وتقنية المعلومات، فاقتصاد المعرفة يشكل نمطاً متطوراً من الاقتصاد يعتمد على المعلوماتية وشبكات الانترنت في مختلف مجالاته مع مواكبة التطور المستمر في الإبداع والابتكار والمعرفة.

وبناء على ما سبق فإن الاقتصاد المعرفي مبني على المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على الاتصال وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى الابتكار والإبداع، ويطلق على اقتصاد المعرفة بالاقتصاد الجديد الذي يعتمد على الموارد البشرية ذات المهارة العالية أي (رأس المال البشري)، ويتمثل هذا الاقتصاد غالباً في خدمات الأعمال والخدمات المالية، بالإضافة إلى الصناعات التكنولوجية المتقدمة والمتوسطة. (Brent, Alan C, 2007).

8.4. خصائص اقتصاد المعرفة

يعتبر اقتصاد المعرفة والعولمة من الركائز الأساسية للاقتصاد العالمي الجديد، حيث أسهمت ثورة تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة إلى زيادة عولمة الاقتصاد من خلال حصر القيود التجارية الدولية والمحلية للدول، كما شهد العالم تقدماً كبيراً بالأنشطة الاقتصادية المبنية على المعرفة مدعوماً بالتقنيات الحديثة والاتصالات.

وهناك عدة خصائص رئيسية لاقتصاد المعرفة أهمها:

1. الابتكار والبحث العلمي: من الضروري للمؤسسات الاقتصادية التي تركز على اقتصاد المعرفة العمل من خلال نظام فعال يلتزم بروابط تجارية مع المؤسسات الأكاديمية والمنظمات الأخرى، التي تستطيع مواكبة واستيعاب الثورة المعرفية المتطورة لتلبية الاحتياجات المحلية للدولة.
2. التعليم المستمر أساسي في الزيادة الإنتاجية والقدرة على التنافس الاقتصادي: من واجب الحكومات توفير الأيدي العاملة الماهرة القادرة على الإبداع ضمن بيئة ومناخ ملائم قادر على دمج تقنية المعلومات المتطورة باحتياجات سوق العمل، كما يتعين على الحكومات إنشاء جيل يمتلك أدوات إدارة اقتصاد المعرفة من خلال إدخال تقنية المعلومات الحديثة والاتصالات ضمن البرامج والمناهج التعليمية.
3. البنية التحتية التي تبني على تقنية المعلومات والاتصالات: يعتبر قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من المحفزات الأساسية للنمو بشكل عام، حيث توفر تكنولوجيا المعلومات الاحتياجات المحلية من خلال نشر وتجهيز المعارف والمعلومات وتكليفها مع تلك الاحتياجات.
4. حوافز تقوم على أسس اقتصادية قوية وجود بيئة اقتصادية قوية توفر حوافز تدعم آليات الاقتصاد الجديد: من متطلبات اقتصاد المعرفة أو (الاقتصاد الجديد)، وجود أطر سياسية وقانونية تهدف إلى زيادة النمو الإنتاجي، وتهدف هذه السياسات إلى جعل تقنية المعلومات والاتصالات أكثر يسر وسهولة وتكون متاحة عند الحاجة، بالإضافة إلى الأطر القانونية والسياسية

التي تهدف الى زيادة الانتاجية والنمو، وتشمل هذه السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، العمل على توفير تخفيضات جمركية على المنتجات التكنولوجية مما يساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على القدرة التنافسية.

8.5. المقومات الأساسية للترابط بين اقتصاد المعرفة ومنظمات الأعمال الإلكترونية:

- 1- التحول إلى اقتصاد المعرفة يتطلب بنية أساسية متطورة للأعمال الإلكترونية.
 - 2- اقتصاد المعرفة يركز بشكل أساسي على التجارة الإلكترونية ونظم معلومات الأعمال.
 - 3- المدن الذكية والذكاء الصناعي ونظم المعلومات الذكية والتقنيات الحديثة أساس الصناعة الواعدة.
 - 4- الإستثمار في رأس المال البشري والتقنيات الحديثة في مجال المعلومات يعد من أهم ركائز الإقتصاد المعرفي.
 - 5- الصناعات الذكية ذات الميزة التنافسية هي الصناعات المستقبلية.
 - 6- إقامة مركز خدمات موحد للخدمات الحكومية (بوابة إلكترونية) لتيسير العمل.
- حيث تؤدي آليات اقتصاد المعرفة الى فاعلية المعرفة وما ينتج عنها والتقنيات الناشئة. (حسين، هيثم، 2005).

8.6. مساهمة اقتصاد المعرفة في الناتج المحلي الإجمالي:

شهدت قطاعات اقتصاد المعرفة نمواً مستمراً في الحجم في السنوات الأخيرة، بالرغم من التعقيدات التي تواجه تقدير حجم هذه القطاعات، حيث اتجهت غالبية الدراسات إلى تقدير حجم ونسبة مساهمة اقتصاد المعرفة من خلال الناتج المحلي الإجمالي، حيث قدرت الأمم المتحدة أن اقتصاد المعرفة في العالم يساهم بما يزيد عن 7%، من الناتج المحلي الإجمالي على المستوى العالمي، ويحقق نمواً سنوياً بمقدار 10%، كما قدرت الأمم المتحدة أيضاً أن ما نسبته 50% من النمو في الإنتاج على مستوى الاتحاد الأوروبي يعود إلى استخدام التقنيات الحديثة والاتصالات.

كما أدى النمو في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التطور بشكل مؤثر في القطاع الخدماتي ضمن إطار اقتصاد المعرفة، وقد أظهرت المعدلات الكبيرة في النمو التي حققتها هذه القطاعات في الفترات الأخيرة، أنها بسبب التطور المتسارع الذي شكل ما يقارب 6.5%، من الناتج المحلي الإجمالي على مستوى العالم، بالإضافة إلى توفير 100 مليون وظيفة، كما نمت الصادرات في هذا القطاع بنسبة 40%، خلال الفترة من عام 2010 إلى عام 2015، وشكلت عمليات التبادل الإلكتروني بين قطاعات الأعمال ما نسبته 90%، من حجم السوق في عمليات التجارة الإلكترونية البالغ حوالي 25.3 ترليون دولار. (صندوق النقد العربي، 2019).

8.7. مؤشرات اقتصاد المعرفة:

هناك مجموعة من المؤشرات التي ترتبط باقتصاد المعرفة، وتدل على النمط المستخدم ضمن الاقتصاد، مما يساعد على تطبيق مقارنات عديدة بين الدول، لتحديد مستوى التطور الاقتصادي لهذه الدول، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:

1. النسبة التي تشكلها المعرفة ضمن أسعار السلع والخدمات في القطاع.
2. ما تشكله تجارة المعرفة من الميزان التجاري بالنسبة للدولة.
3. مؤشرات توجه المجتمع نحو المعلومات، مثل نسبة وحجم البنية الرئيسية مثل: المحتوى الرقمي، وشبكة الإنترنت، والهواتف.
4. حجم وتنامي حقوق الملكية الفكرية، والنمو في براءات الاختراع.
5. السنوات اللازمة للتدريب والدراسة، التي ترتبط بمراحل الأفراد العمرية.
6. نسبة الإنفاق على البحث والتطوير من الناتج المحلي الإجمالي. (Worldbank, 2012).

وهناك مؤشرات يعتمدها البنك الدولي للمعرفة:

يقدم البنك الدولي من خلال معهده الذي يعنى ببرامج التنمية للدول التي لديها رغبة بالتمكن من استخدام اقتصاد المعرفة، لمساعدتها على تحقيق التنافس، وزيادة نسبة النمو على المستوى العالمي.

كما وضع المعهد عام 2008 مؤشر (KAM) الذي يركز على أربع محاور هي:

1. الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية.
2. الابتكار والإبداع.
3. الموارد البشرية والتعليم.
4. الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (صندوق النقد العربي، 2019)

8.8. شروط تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

حددت مؤسسة النقد العربي السعودي مجموعة من قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية ألزمت من خلالها المصارف على استيفاء عدة شروط قبل تقديم الخدمات أو المنتجات المصرفية الإلكترونية للعملاء، مما يحقق الحماية اللازمة للعملاء من خطر الوقوع في عمليات احتيال إلكتروني، مما يتيح الوصول إلى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية على مستوى عالمي، ومن هذه الشروط:

1. حصول المصرف على موافقة مسبقة من المؤسسة:

الحصول على الموافقات اللازمة من مؤسسة النقد العربي السعودي قبل إطلاق أي منتج أو خدمة مصرفية إلكترونية جديدة، أو تعديل جوهرى على أي منتج أو خدمة مصرفية من الخدمات الإلكترونية الحالية، أو تغيير الأسماء القديمة للمنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية. كما يتوجب على المؤسسات المصرفية تقديم طلب للحصول على موافقة لتزويدها بكافة المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات المصرفية ومميزاتها، والإقرار بتوافقها مع اللوائح والأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية.

2. وضع برنامج لمراجعة وتقييم الامتثال باللوائح والأنظمة المتبعة:

يتعين على المصرف تدقيق الالتزام بالأنظمة واللوائح من خلال برنامج مناسب يوضع لتنفيذ هذا الالتزام، بهدف التأكد من انتظام العمليات المصرفية الإلكترونية حسب القواعد والإستراتيجيات الخاصة بالمصرف، لتحديد أي مخاطر تستهدف حسابات عملاء المصرف والتصدي لها.

3. حماية العملاء من الاحتيال:

عدم تسريب المعلومات الخاصة بالعميل، من خلال استخدام أنظمة آمنة لمراسلاته المصرفية، وتأمين الحماية اللازمة للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم للعملاء، والمعلومات المالية والشخصية لهم، وأهمها أساليب الاحتيال من خلال شبكة الإنترنت والاستخدام غير المشروع.

4. زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء:

يتوجب على المصارف القيام بتوعية وتنقيف العميل ليستخدم المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم لهم بالشكل الأمثل، بالإضافة إلى التزام المصرف بتقديم توضيح عن حقوق العملاء والتزاماتهم تجاه المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية، والمخاطر التي يمكن أن يتعرضوا لها وأساليب مواجهتها حال حدوثها، مثل عمليات القرصنة الإلكترونية والاحتيال الإلكتروني والعمليات المشبوهة.

5. استمرارية أو إلغاء الخدمة:

تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء على مدار الساعة وبشكل مستمر، وإشعارهم قبل وقت كاف في حال توقف الخدمات بشكل مؤقت عند القيام بالصيانة الدورية، أو حدوث الأعطال. كما يتعين على المصرف إحاطة العميل بكافة الحالات التي تؤدي إلى تعطيل أو تجميد الخدمات تلقائياً بسبب إدخال كلمة المرور بشكل خاطئ أكثر من مرة، وحالات أخرى. بالإضافة إلى عدم تعطيل أو إيقاف حساب العميل بدون سبب جوهري أو بدون الإشعار المسبق للعميل.

6. الالتزام بالأنظمة واللوائح القانونية:

يتعين على المصارف الالتزام باللوائح والأنظمة القانونية والتعليمات الأخرى التي تتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والالتزام بقواعد " إسناد المهام لجهات أخرى "، في حال تزويد هذه الخدمات بمساعدة طرف ثالث والواردة

في "قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي، والتي لا تسمح لأي مصرف أجنبي غير مرخص من المؤسسة، بمزاولة الأنشطة المصرفية الإلكترونية داخل المملكة العربية السعودية. بالرغم من القفزة النوعية التي تشكلها المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي لسهولة استخدامها في تنفيذ العديد من المعاملات المالية الإلكترونية، مما يساعد على توفير الجهد والوقت على العميل والبنك، إلا أن هذه الخدمات محاطة بمخاطر كثيرة تستدعي من العميل كثيراً من الحذر والوعي لعدم الوقوع في هذه المخاطر، لهذا يجب على العميل عدم مشاركة المعلومات الخاصة بحساباته المصرفية الإلكترونية مع أي شخص، بالإضافة إلى استخدام كلمات السر المعقدة للحماية من القرصنة، والدخول إلى الحسابات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكات انترنت آمنة لتجنب هذه المخاطر.

8.9. دور مؤسسة النقد العربي السعودي:

وقد قدمت المؤسسة تصاريح لعدد كبير من المصارف المحلية والدولية لفتح الحسابات المصرفية وتحديث هذه الحسابات دون حاجة العملاء لزيارة المصارف، كما قدمت المؤسسة تصاريح لعدة شركات لتقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة في جانب المدفوعات الرقمية، وقدمت المؤسسة التوجيهات اللازمة لتقديم خدمات المحافظ الإلكترونية، والتحويلات الدولية المباشرة، وخدمة سداد الفواتير وأجهزة نقاط البيع والشراء الإلكتروني والعديد من الخدمات الأخرى.

8.10. الخدمات المصرفية الإلكترونية:

نتيجة للتطور التكنولوجي على المستوى العالمي في شتى المجالات خلال الأعوام الأخيرة، خاصة في مجال الحاسب والأجهزة الذكية والأنظمة الإلكترونية، توجب على القطاع المصرفي أن يواكب هذا التطور من خلال ظهور الكثير من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تساعد العملاء على إجراء بعض الخدمات والمعاملات بشكل الكتروني من خلال بعض التطبيقات الذكية، مثل عملية فتح حساب توفير بشكل إلكتروني دون الحاجة لزيارة البنك، مما يوفر الكثير من الجهد والوقت الضائع في العمليات المصرفية التقليدية.

8.10.1 تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

عرفها بنك التسوية الدولية للخدمات الإلكترونية " أنها تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية، سواء للمقيمين، أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه." (عرابة، رابح، 2012).

كما عرفها التقرير الصادر عن لجنة بازل للبنوك الإلكترونية على أنها: " الخدمات المصرفية صغيرة القيمة التي تقدم من خلال قنوات إلكترونية." (Anita K.Pannathur 2001)

وعرفها المجلس الأمريكي للرقابة على المؤسسات المالية الفيدرالية على أنها: " تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية بصورة مباشرة للعملاء من خلال قنوات التسليم الإلكترونية التفاعلية، وذلك على نحو يمكن العملاء سواء كانوا أفراداً، أم شركات، من الدخول للحساب والحصول على معلومات خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك عبر الشبكات الخاصة أو العامة بما في ذلك شبكة الانترنت." (FFIEC:2003)

يتضح من التعريفات السابقة للخدمات المصرفية الإلكترونية أنها عبارة عن تنفيذ العمليات المصرفية باستخدام الطرق الإلكترونية، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، وتشمل كافة العمليات المصرفية مثل (عمليات السحب، والدفع، والإئتمان، والتحويل، والتعامل في الأوراق المالية)، بالإضافة إلى قيام العملاء بإنجاز أعمالهم وإدارة حساباتهم المصرفية عن طريق مكاتبهم أو منازلهم، أو من أي مكان آخر وفي الوقت الذي يناسب العميل.

8.10.2. البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية:

تحتاج الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى مجموعة من مقومات البنية التحتية لتتمكن من أداء عملياتها بدقة وأمان، وهذه البنى التحتية تتضح فيما يلي:

أولاً : البنية التقنية (الاتصالات وتقنية المعلومات):

تتمثل البنية التقنية للخدمات المصرفية الإلكترونية بالوسائل الحديثة للاتصالات وتقنية المعلومات، وتوفر هذه التقنية يضمن تقديم خدمات إلكترونية ناجحة تتميز بأهم مقومات الحماية اللازمة للبيانات والمعلومات المصرفية من كافة المخاطر، مما يجعل توفير البنية التقنية المناسبة من أكبر التحديات أمام الأعمال المصرفية الإلكترونية.

ثانياً: التكنولوجيا الحديثة :

أدى التطور التكنولوجي في العمليات البنكية إلى تطوير وسائل وطرق تقديم هذه الخدمات بشكل متسارع ليواكب الصناعة المصرفية في هذا القرن، مما جعل القطاع المصرفي من أكثر القطاعات المستخدمة للتقنيات الحديثة والاتصالات والاستثمار فيها. (Vestor Kuo,2011).

ثالثاً: الكوادر البشرية المؤهلة:

تحتاج تكنولوجيا المعلومات الحديثة والبرمجيات والاتصالات والمعدات إلى قدرات بشرية تتمتع بكفاءة عالية ومدربة بشكل مثالي لاستخدامها، مما يضمن أداء المهام بمسؤولية وفاعلية وتحسين الإنتاجية وتعزيز المخرجات.

رابعاً : الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية :

يعد الوعي المجتمعي والتمتع بالثقافة والمعرفة والتعليم من أسس نجاح الخدمات الإلكترونية وتطورها وانتشارها، كما يعتبر التعليم في أي دولة من أهم وسائل نشر الثقافة لاستخدام الخدمات الإلكترونية بشكل عام، ويعتبر غياب هذه الثقافة السبب الرئيسي لمشاكل عدم الثقة في التعاملات الإلكترونية وزيادة المخاطر على التكنولوجيا والاتصال بشبكة الانترنت. (الصميدعي، 2008).

8.10.3. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية :

لقد تطورت الخدمات المصرفية الإلكترونية وتنوعت بتطور احتياجات العميل، وتنوع المنتجات، والخدمات، وتلبية هذه المتطلبات بوسائل أكثر سرعة ودقة وأمان.

بالرغم من تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورها إلا أنها واجهت العديد من الصعوبات والتحديات التي نجحت بالتغلب عليها مع مرور الوقت والتطبيق على الواقع، ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى خدمة مصدر المال وخدمة توظيف المال، كما يقسم العملاء إلى أفراد بصفتهم الشخصية ومؤسسات ممثلة بصفة إعتبارية، ويمكن تلخيص هذه الخدمات كالآتي:

● الشيك الإلكتروني:

لقد عرفه البعض على أنه: " محرر من ثلاث أطراف ومعالج إلكترونيًا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد. "

وعرفه آخرون على أنه بديلاً رقمياً للشيكات الورقية، يحمل نفس معلومات الشيك التقليدي ويكتب باستخدام أدوات إلكترونية، مثل الحاسب والهواتف المحمولة، ويتم توقيعه بشكل إلكتروني.

ويتميز الشيك الإلكتروني بالخصائص التالية:

- تتم عمليات صرف الشيكات بتكلفة منخفضة.
- يتميز بأنه يحرر بشكل إلكتروني مما يساعد على تقليل الوقوع في الخطأ وزيادة السرعة.
- السرعة في عملية المقاصة بين الحسابات.
- سهولة حصول المستفيد والساحب على معلومات حساباتهم. (بوراس، أحمد والسعيد، بريكة، 2014).

• الاعتماد المستندي الإلكتروني:

يعرف الاعتماد المستندي الإلكتروني على أنه تبادل المستندات الإلكترونية من خلال البريد الإلكتروني عبر شاشات الحاسب مما يحقق للمتعاملين بالتبادل التجاري الدولي والمصارف الدولية مصداقية كبيرة في المعلومات، ولا يختلف الاعتماد المستندي الإلكتروني عن التقليدي إلا بالتعامل الإلكتروني. (الشرقاوي، محمود، 2003).

يمتاز الاعتماد المستندي الإلكتروني بعدة خصائص أهمها:

- يتضمن الاعتماد المستندي الإلكتروني بتاريخ معين، ينقضي فيه الاعتماد بغض النظر عن وفاء المستفيد أو عدم سحب قيمة الاعتماد. (محمود الكيلاني: 2008).
- يعتبر الالتزام المصرفي التزاماً مستقلاً عن عقد البيع المبرم بين المستفيد وطالب الاعتماد المستندي الإلكتروني، وبذلك لا تتأثر صحة الالتزام بالنسبة للاعتماد المستندي الإلكتروني في حال عدم صحة العقد بين المشتري والبائع.
- يتم التعامل بالإسم الشخصي للمستفيد وليس باسم العميل في حال منح الاعتماد المصرفي الإلكتروني.
- يتمتع الاعتماد المستندي الإلكتروني بنسبة عالية من الأمان أكثر من الاعتماد المستندي الورقي التقليدي.
- يجب تنفيذ جميع الشروط المطلوبة في خطاب الاعتماد، لأن الاعتماد المستندي التزام معلق على شرط يتحقق بتنفيذ هذه الشروط. (الشرقاوي، محمود، 2003).

• التحويل المصرفي الإلكتروني:

التحويل المصرفي الإلكتروني هو عبارة عن نقل مبلغ مالي من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر لنفس العميل، ويمكن أن يكون من حساب العميل إلى حساب عميل آخر في نفس البنك أو في بنك آخر. (جمال الدين، علي، 2008).

• البطاقات المصرفية الإلكترونية:

عرفها (شنيور، توفيق، 2007) على أنها "بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة، تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط".

ومن أنواع البطاقات المصرفية:

1- بطاقة الخصم الفوري:

يتطلب إصدار هذه البطاقة فتح حساب للعميل في أحد المصارف، وإيداع مبلغ مالي حسب الحدود القصوى لعمليات الشراء المسموح بها، وعند قيام العميل بعمليات الشراء يقوم مصدر البطاقة بخصم المبلغ بشكل فوري من حساب العميل مع إرسال كشف حساب بالحركات المنفذة، ويتطلب استمرار عملية الشراء والتسوق من البطاقة تغذية الحساب بالمبلغ المالي لحدود عمليات الشراء.

2- بطاقة الدفع الشهري أو القيد الأجل:

يتم إصدار هذه البطاقة من قبل البنك للعميل دون اشتراط وجود مبالغ مالية في حساب العميل عند الشراء والدفع باستخدام البطاقة، حيث يقوم العميل بالدفع من خلال هذه البطاقة لفترة محددة من البنك، ويكون على العميل تسديد المبالغ في حسابه

خلال هذه الفترة وإلا يتم احتساب فوائد تأخير عن هذه المبالغ، ويصدر البنك كشف حساب شهري لهذه البطاقة لتوضيح تفاصيل المبالغ المستحقة.

3- بطاقة الائتمان للاقتراض والسداد بأقساط:

تتشابه هذه البطاقة مع بطاقة الدفع بالأجل من حيث عدم اشتراط وجود مبلغ مالي للعميل أثناء عمليات الدفع واستخدام البطاقة، لكنها تختلف بطريقة تسديد المبالغ المالية المدفوعة، فهنا فترة السداد غير محددة بمدة معينة، ويتم السداد بشكل دوري وعلى أقساط تناسب دخل العميل، واعتبار المبلغ المدفوع قرض تضاف عليه الفوائد المستحقة، فتكون هذه البطاقة أداة ائتمان ووفاء بالوقت نفسه. (الشبلي، حسين و الدويكات، فايز، 2009).

• الحسابات البنكية الجارية:

ينظر إلى الحساب البنكي على أنه إتفاقية بين طرفين أحدهما العميل والآخر البنك، ويتم تنفيذ العديد من العمليات كالإيداع والتحصيل والقروض وغيرها من العمليات التي يتم تسويتها من خلال الحساب البنكي حسب الخدمات المتفق عليها والقواعد المحددة.

كما يستطيع العميل استخدام الحسابات الإلكترونية الجارية لدفع قيمة المطالبات الإلكترونية من خلال طلب الخدمة من البنك وتعبئة نماذج خاصة بهذه الخدمة، حيث يحصل العميل على رقم سري وتتم عمليات الخصم بشكل إلكتروني خلال فترة بسيطة جداً.

وتعتبر الحسابات الإلكترونية الجارية منفذ مهم تتم من خلاله العديد من العمليات بين البنوك والعملاء، وبين العملاء مع بعضهم، سواء كانوا عملاء لنفس البنك، أو طرف منهم من بنوك أخرى. (الشمري، ناظم وزهير، عبدالفتاح، 2008).

8.11. الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي:

بلغ عدد المصارف العاملة والمرخصة في المملكة العربية السعودية ستة وعشرين مصرفاً، ومن ضمنها المصارف الأجنبية التي تمارس نشاطها في المملكة، حيث تمارس هذه المصارف أعمالها وخدماتها من خلال 2083 فرعاً حتى نهاية عام 2018م، تمتد على جميع المناطق الإدارية في المملكة.

قام القطاع المصرفي السعودي بتحديث أرقام الحسابات البنكية للعملاء ليتوافق مع النظام الدولي لأرقام الحسابات المصرفية آيبان (IBAN)، وهو اختصار (International Bank Account Number)، أي الرقم الدولي للحسابات البنكية، وهو نظام موحد دولياً لترميز الخانات وعددها مما يمكن جميع البنوك العالمية من قراءة هذه الأرقام ومعالجة التحويلات المالية بسهولة وبدون أخطاء، وتنفيذ العمليات بشكل آلي مباشر بين البنوك المحلية والدولية لتعزيز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء .

8.11.1. تطورات التقنيات المصرفية في المملكة العربية السعودية في عام 2018م:

أولاً - نظام التحويلات السريعة "سريع":

بدأ القطاع المصرفي السعودي بتشغيل نظام التحويلات المالية السريعة والذي يعرف باختصار "سريع" بتاريخ 1997/5/14م، وهذا النظام من أحدث أنظمة المدفوعات والتسويات المصرفية، محققاً بذلك إنجازاً عظيماً في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، والأعمال المصرفية الآلية في التعاملات التجارية، حيث أصبح بشكل بنية أساسية يعتمد عليها نظام المدفوعات والتسويات المالية الحديثة مثل غرفة المقاصة الآلية (ACH)، وهو نظام آلي لمقاصة الشيكات، وشبكة المدفوعات السعودية (SPAN)، التي تقوم بربط الشبكات لكافة أجهزة الصراف الآلي وتحويل الأموال بشكل إلكتروني عند نقاط البيع (EFTPOS)، بالإضافة إلى تسوية التداول في الأوراق المالية .

أحدث هذا التطور في التحويلات المالية السريعة إلى زيادة عدد العمليات التي تم تنفيذها من خلال هذا النظام بنسبة 31.2% في عام 2018م، لتبلغ 135.8 مليون عملية مقارنة بعام 2017م، كما يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية لنظام "سريع" بالآتي:

- تنفيذ التحويلات المالية بشكل آلي مع ضمان وصولها الفوري إلى المستفيد.
- تطوير وتحديث الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة للعميل.

- تخفيض المخاطر المالية من خلال الاستغناء عن حمل المبالغ المالية للتحويل من بنك إلى آخر.
- تخفيض التكاليف من خلال تنفيذ الخدمات المصرفية بشكل آلي.
- تنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي السعودي وتعزيز الأداء المالي.
- وضع أسس تقنية وإجرائية حديثة لأي تطورات مستقبلية كالتجارة الإلكترونية.

ثانياً - خدمات مدى:

تم إنشاء شبكة المدفوعات السعودية (SPAN) عام 1990م، حيث كانت هذه الشبكة هي الشبكة الوحيدة للمدفوعات الآلية في المملكة، من خلال هذه الشبكة تم ربط كافة أجهزة الصراف الآلي ومراكز وطرفيات نقاط البيع في كافة مناطق المملكة بشبكة مركزية للمدفوعات تقوم بإعادة توجيه أي عملية مالية بدورها إلى الجهة التي صدرت البطاقة، وهذه الخدمة مقدمة للمصارف المحلية أو الأجنبية باستخدام (VISA) أو (MasterCard) أو (AMEX). كما تشترط مؤسسة النقد العربي السعودي على المصارف إصدار بطاقات متوافقة بشكل كلي مع الشبكة السعودية للمدفوعات، وتقديم كافة الخدمات للعميل النهائي بشكل مجاني، بغض النظر عن الجهة المشغلة للصراف الآلي. حيث بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي في جميع مناطق المملكة حتى نهاية 2018م حوالي 18685 جهازاً، وبلغ عدد بطاقات الصراف الآلي المصدرة حتى نهاية عام 2018م حوالي 28.6 مليون بطاقة، كما بلغت عمليات السحب التي نفذت عبر بطاقات مدى في عام 2018م حوالي 949 مليون عملية، أما السحوبات التي تمت من خلال بطاقة مدى في عام 2018م بلغت 452.9 مليار ريال.

ثالثاً - نظام سداد المدفوعات:

لقد بلغ العدد الكلي للمفوترين الذين تم ربطهم بنظام سداد حتى نهاية عام 2018م حوالي 170 مفوتر، يمثلون مختلف القطاعات الخاصة والقطاعات الحكومية، مثل الاتصالات، والمياه، والكهرباء، والتأمين، وشركات الطيران وغيرها. كما بلغ عدد المصارف التي تم ربطها بالنظام إلى 17 مصرفاً، و3 مصارف في مرحلة الربط خلال هذه الفترة. وبلغت العمليات التي تم تنفيذها خلال عام 2018م حوالي 235.6 مليون عملية بقيمة 356.5 مليار ريال.

9. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في عدد من البنوك الرئيسية في المملكة العربية السعودية، تم اختيارها حسب أكثر البنوك انتشاراً وتقديماً للخدمات الإلكترونية حسب تصنيف مؤسسة النقد العربي السعودي في تقريرها رقم (55) لعام 2019م، نفس العام الذي تم فيه إعداد هذه الدراسة. بعد تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والمنشورة في الدوريات والمجلات المختلفة، تم إعداد استبانة خاصة تفي بأغراض ومتغيرات الدراسة لجمع بيانات المستجيبين، وتم توزيع (300) استبانة على العينة التي تم اختيارها، وكان المعاد منها (270) استبانة بنسبة 90% من الاستبانات التي تم توزيعها وكانت صالحة للتحليل.

قام الباحث بجمع البيانات الأولية وتحليلها مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد الاستبانة المتضمنة كافة الأسئلة التي تجيب على المتغيرات المحددة في هذه الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، للوصول إلى نتيجة قبول الفرضية أو رفضها من خلال استخدام الدلالة الإحصائية (F-Test).

9.1. صدق وثبات أداة الدراسة:

عرض الباحث أسئلة الاستبانة على عدد من أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وتم الأخذ بأراء المحكمين بإجراء تعديلات وإعادة صياغة لبعض الأسئلة.

وتم استخدام معامل (كرونباخ ألفا) للتأكد من الإتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، حيث كانت نتيجة اختبار ثبات الأداة 86.5%، وهذه النسبة ممتازة لأنها تزيد عن 60%.

10. التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، كما في الجدول (1):

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة المئوية
الجنس:		
ذكر	223	83%
أنثى	47	17%
الفئة العمرية:		
25 - 20	11	4%
30 - 26	32	12%
35 - 31	91	34%
36 فما فوق	136	50%
المستوى التعليمي:		
دبلوم	44	16%
بكالوريوس	191	71%
ماجستير	24	9%
دكتوراه	11	4%
الخبرة:		
من 1- 5 سنوات	13	5%
من 6 - 10 سنوات	72	27%
من 11 - 15 سنة	87	32%
من 16 سنة فما فوق	98	36%
المستوى الوظيفي:		
مدير عام	11	4%
مدير فرعي	115	43%
رئيس قسم	144	53%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول رقم (1)، نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت من الذكور بنسبة 83%، أما نسبة الإناث فكانت 17%. ونلاحظ أن الفئة العمرية 36 فما فوق هي الأعلى بنسبة 50%، ثم الفئة العمرية بين 31 - 35 سنة بالمرتبة الثانية بنسبة 34%، ثم الفئة العمرية بين 26 - 30 بالمرتبة الثالثة بنسبة 12%، والمرتبة الأخيرة للفئة العمرية بين 20 - 25 بنسبة 4%.

وكان حملة شهادة البكالوريوس العدد الأكبر بنسبة 71% على صعيد المستوى التعليمي، وجاء في المرتبة الثانية حملة شهادة الدبلوم بنسبة 16%، ثم حملة شهادة الماجستير بنسبة 9%، وأقل عدد لحملة شهادة الدكتوراه بنسبة 4%. أما سنوات الخبرة فكانت لمن خبرتهم من 16 سنة فما فوق هي الأعلى بنسبة 36%، والمرتبة الثانية لمن خبرتهم من 11 - 15 سنة بنسبة 32%، والمرتبة الثالثة لمن خبرتهم من 6 - 10 سنوات بنسبة 27%، والنسبة الأقل كانت لمن خبرتهم من 1 - 5 سنة بنسبة 5%.

وجاء المستوى الوظيفي بوظيفة رئيس قسم العدد الأكبر من عينة الدراسة بنسبة 53%، وجاء بالترتيب الثاني مدير فرعي بنسبة 43%، وأقل نسبة كانت للمدير العام بنسبة 4%.

الجدول رقم (2)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي تجيب عن المتغير التابع

رقم السؤال	السؤال	Mean	Std. Dev.
1	يقدم البنك الذي تعمل به خدمات مصرفية إلكترونية.	3.7872	1.33521
2	يقوم البنك بتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواكبة التطور على المستوى الإقليمي والعالمي.	3.7011	1.34255
3	يتوفر لدى البنك قاعدة بيانات حول مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.7002	1.29541
4	هناك نمو مستمر في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.3948	1.40858
5	يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متميزة ومتنوعة.	3.6754	1.29982
6	يستخدم البنك التطبيقات الذكية عبر الجوال في معظم خدماته المصرفية.	3.6225	1.37969
7	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة من خلال تقنيات البنك الناطق.	3.8105	1.26857
8	تحويل العمليات المصرفية التقليدية إلى الإلكترونية يوفر من وقت وجهد العاملين.	3.7211	1.34644
9	تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالدقة والسرعة.	3.6923	1.22029
10	انجاز العمليات المصرفية بشكل إلكتروني يخفض من التكاليف.	3.6212	1.36441
	المتوسط العام	3.6726	101.326

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (2) الخاص بالإجابات عن أسئلة المتغير التابع (الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لغالبية الإجابات كانت متقاربة، وهذا التقارب يدل على عدم وجود اختلاف بين الإجابات، ويوضح الجدول أيضاً أن معظم الإجابات تتجه إلى درجة موافق، حيث كان أعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (7) الذي ينص على " يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة من خلال تقنيات البنك الناطق"، بمتوسط 3.8105، وكان أدنى متوسط حسابي للسؤال رقم (4) الذي ينص على " هناك نمو مستمر في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية" بمتوسط حسابي 3.3948، وكان المتوسط العام لجميع أسئلة هذا المتغير 3.6726، حسب التحليل الإحصائي المستخدم في هذه الدراسة.

الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات
التي تجيب عن المتغير المستقل للفرضية الفرعية الأولى (الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية)

رقم السؤال	السؤال	Mean	Std. Dev.
1	التشريعات القانونية المتوفرة تساعد على تطوير وانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.7795	1.36121
2	يوفر البنك الأجهزة والتقنيات المتطورة بتكاليف مناسبة بتسهيلات وحوافز حكومية.	3.6039	1.32679
3	التعريفات الجمركية منخفضة على المنتجات التكنولوجية مما يساعد على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.7222	1.26516
4	تكاليف الاتصال والانترنت مناسبة لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.4348	1.40884
5	الأطر السياسية متوفرة ومناسبة لتبادل الخدمات المصرفية الإلكترونية على المستوى الإقليمي والعالمي.	3.6546	01.2978
	المتوسط العام	03.639	01.3319

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (3) الخاص بالإجابات عن أسئلة متغير (الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لغالبية الإجابات كانت متقاربة، وهذا التقارب يدل على عدم وجود اختلاف بين الإجابات، ويوضح الجدول أيضاً أن معظم الإجابات تتجه إلى درجة موافق، حيث كان أعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (1) الذي ينص على " التشريعات القانونية المتوفرة تساعد على تطوير وانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية"، بمتوسط 3.7795، وكان أدنى متوسط حسابي للسؤال رقم (4) الذي ينص على " تكاليف الاتصال والانترنت مناسبة لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية" بمتوسط حسابي 3.4348، وكان المتوسط العام لجميع أسئلة هذا المتغير 3.6390، حسب التحليل الإحصائي المستخدم في هذه الدراسة.

الجدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي تجيب عن المتغير المستقل للفرضية الفرعية الثانية (الابتكار والإبداع)

رقم السؤال	السؤال	Mean	Std. Dev.
1	هناك ميول إبداعية لموظفي البنك عند أداء العمليات أكثر من الأعمال الروتينية.	3.6135	1.37969
2	هناك تفاعل جماعي بين العاملين في البنك لتوليد معارف جديدة تخدم البنك والعملاء.	3.8068	1.26849
3	يدعم البنك عملية البحث والتطوير بشكل مستمر لتحسين خدماته وتقديم خدمات جديدة.	3.6087	1.34633
4	يقيم البنك دورات تدريبية وملتقيات للعاملين بشكل مستمر لتنمية الابتكار والإبداع لديهم.	3.6884	1.22009
5	يقدم البنك تسهيلات مادية ومعنوية للباحثين والمبدعين.	3.6184	1.36339
	المتوسط العام	23.667	601.315

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (4) الخاص بالإجابات عن أسئلة متغير (الإبتكار والإبداع)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لغالبية الإجابات كانت متقاربة، وهذا التقارب يدل على عدم وجود اختلاف بين الإجابات، ويوضح الجدول أيضاً أن معظم الإجابات تتجه إلى درجة موافق، حيث كان أعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (2) الذي ينص على " هناك تفاعل جماعي بين العاملين في البنك لتوليد معارف جديدة تخدم البنك والعملاء."، بمتوسط 3.8068، وكان أدنى متوسط حسابي للسؤال رقم (3) الذي ينص على " يدعم البنك عملية البحث والتطوير بشكل مستمر لتحسين خدماته وتقديم خدمات جديدة" بمتوسط حسابي 3.6087، وكان المتوسط العام لجميع أسئلة هذا المتغير 3.6672، حسب التحليل الإحصائي المستخدم في هذه الدراسة.

الجدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي تجيب عن المتغير المستقل للفرضية الفرعية الثالثة (الموارد البشرية والتعليم)

رقم السؤال	السؤال	Mean	Std. Dev.
1	يكتسب الموظفون خبراتهم من زملائهم الأكثر منهم خبرة.	3.6921	1.31201
2	يطور البنك من خدماته بالاطلاع على تجارب البنوك المنافسة.	3.5266	1.45573
3	يطور العاملون من قدراتهم من خلال التعلم الذاتي المستمر.	3.6184	1.14103
4	يدعم البنك التعلم الجماعي من خلال الندوات التفاعلية لتبادل الخبرات بين العاملين.	3.5362	1.2897
5	يستعين البنك بخبراء من الخارج لتطوير مهارات العاملين وبالتالي تطوير الخدمات المقدمة.	3.7101	1.4084
المتوسط العام		73.616	1.321374

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (5) الخاص بالإجابات عن أسئلة متغير (الموارد البشرية والتعليم)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لغالبية الإجابات كانت متقاربة، وهذا التقارب يدل على عدم وجود اختلاف بين الإجابات، ويوضح الجدول أيضاً أن معظم الإجابات تتجه إلى درجة موافق، حيث كان أعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (5) الذي ينص على "يستعين البنك بخبراء من الخارج لتطوير مهارات العاملين وبالتالي تطوير الخدمات المقدمة"، بمتوسط 3.7101، وكان أدنى متوسط حسابي للسؤال رقم (2) الذي ينص على "يطور البنك من خدماته بالاطلاع على تجارب البنوك المنافسة" بمتوسط حسابي 3.5266، وكان المتوسط العام لجميع أسئلة هذا المتغير 3.6167، حسب التحليل الإحصائي المستخدم في هذه الدراسة.

الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي تجيب عن المتغير المستقل للفرضية الفرعية الرابعة (الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

رقم السؤال	السؤال	Mean	Std. Dev.
1	البنية التحتية في البنك تناسب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة.	3.7126	1.22405
2	يوفر البنك خدمات انترنت سريعة وفعالة.	3.7536	1.30084
3	يستخدم البنك خدمات الكترونية تواكب التطورات العالمية بواسطة التكنولوجيا الحديثة.	3.6787	1.27204
4	يتوفر لدى البنك نظام صيانة سريع للأعطال الإلكترونية.	3.7029	1.33898
5	يوفر البنك أنظمة حماية متطورة للبرامج المستخدمة في البنك.	3.8309	1.16462
المتوسط العام		3.7357	11.2601

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (6) الخاص بالإجابة عن أسئلة متغير (الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لغالبية الإجابات كانت متقاربة، وهذا التقارب يدل على عدم وجود اختلاف بين الإجابات، ويوضح الجدول أيضاً أن معظم الإجابات تتجه إلى درجة موافق، حيث كان أعلى متوسط حسابي للسؤال رقم (5) الذي ينص على "يوفر البنك أنظمة حماية متطورة للبرامج المستخدمة في البنك"، بمتوسط 3.8309، وكان أدنى متوسط حسابي للسؤال رقم (3) الذي ينص على "يستخدم البنك خدمات الكترونية تواكب التطورات العالمية بواسطة التكنولوجيا

الحديثة"، بمتوسط حسابي 3.6787، وكان المتوسط العام لجميع أسئلة هذا المتغير 3.7357، حسب التحليل الإحصائي المستخدم في هذه الدراسة.

11. اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر لاقتصاد المعرفة على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي.

الجدول رقم (7) جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية الرئيسية

Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	374.075	18	20.782	255.135	.000
Residual	689.803	252	2.738		
Total	1063.878	270			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

توضح البيانات الظاهرة في الجدول رقم (7)، أن قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، أي أنها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على هذه النتيجة ترفض الفرضية العدمية الرئيسية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر لاقتصاد المعرفة على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي".

الفرضية الفرعية الأولى:

H01: لا يوجد أثر للحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجدول رقم (8) جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	387.738	18	21.541	257.215	.000
Residual	593.208	252	2.354		
Total	980.946	270			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

توضح البيانات الظاهرة في الجدول رقم (8)، أن قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، أي أنها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على هذه النتيجة ترفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر للحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي".

الفرضية الفرعية الثانية:

H02: لا يوجد أثر للابتكار والإبداع على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجدول رقم (9) جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	371.408	18	20.634	245.145	.000
Residual	488.442	252	1.939		
Total	859.850	270			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

توضح البيانات الظاهرة في الجدول رقم (9)، أن قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، أي أنها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على هذه النتيجة ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر للابتكار والإبداع على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي".

الفرضية الفرعية الثالثة:

H03: لا يوجد أثر للموارد البشرية والتعليم على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجدول رقم (10) جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	338.147	18	18.786	261.317	.000
Residual	891.572	252	3.538		
Total	1229.719	270			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

توضح البيانات الظاهرة في الجدول رقم (10)، أن قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، أي أنها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على هذه النتيجة ترفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر للموارد البشرية والتعليم على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي".

الفرضية الفرعية الرابعة:

H04: لا يوجد أثر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الجدول رقم (11) جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	399.006	18	22.167	256.862	.000
Residual	785.988	252	3.119		
Total	1184.994	270			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

توضح البيانات الظاهرة في الجدول رقم (11)، أن قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، أي أنها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً على هذه النتيجة ترفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي".

الجدول رقم (12) ملخص نتائج اختبار الفرضيات

النتيجة	القرار	الفرضية
يوجد أثر لاقتصاد المعرفة على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي.	رفض الفرضية العدمية (H0)	الرئيسية
يوجد أثر للحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.	رفض الفرضية العدمية (H0)	الفرعية الأولى
يوجد أثر للابتكار والإبداع على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.	رفض الفرضية العدمية (H0)	الفرعية الثانية
يوجد أثر للموارد البشرية والتعليم على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.	رفض الفرضية العدمية (H0)	الفرعية الثالثة
يوجد أثر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.	رفض الفرضية العدمية (H0)	الفرعية الرابعة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

12. نتائج الدراسة:

بعد الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل للنتائج التالية:

1. هناك فرق كبير بين المستجيبين من حيث الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 87%، ونسبة الإناث 13%، كما كانت النسبة الأكبر من الفئات العمرية بأكثر من 36 سنة بنسبة 50%، وكانت النسبة المتبقية مقسمة بين الفئات العمرية من 20 - 35 سنة، أما المستوى التعليمي فكان النصيب الأكبر لحملة شهادة البكالوريوس بنسبة 71%، والنسبة المتبقية مقسمة على باقي الشهادات، وكانت خبرة المستجيبين بنسبة 36% لأكثر من 16 سنة خبرة، و32% من 11 - 15 سنة، و27% من 6 - 10 سنوات، والنسبة المتبقية أقل من 5 سنوات، وكان معظم المستجيبين من رؤساء الأقسام بنسبة 53%.

2. تركزت إجابات معظم عينة الدراسة أن المصارف السعودية تقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، وتقوم بتحديث هذه الخدمات بشكل مستمر لمواكبة التطور على المستوى الإقليمي والعالمي، وتنفذ معظم الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني من خلال التطبيقات الذكية والبنك الناطق وأجهزة الصراف والتقنيات الحديثة، مما يجعل الخدمات المقدمة أكثر دقة وسرعة وأقل تكلفة.
3. نتج عن دراسة متغير الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية أن البيئة التشريعية والقانونية والسياسات المتبعة تشجع وتحفز القطاع المصرفي السعودي والعملاء لتنفيذ كافة الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني، من خلال التسهيلات الجمركية على التقنيات المتطورة، وتوفير الاتصالات والإنترنت بتكلفة وسرعة مناسبة، وفرض أنظمة وقوانين للتحويل إلى الدفع والتحويل الإلكتروني.
4. يدعم القطاع المصرفي السعودي الابتكار والإبداع في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال دعم البحث والتطوير، وتنفيذ دورات تدريبية متخصصة، وتحفيز الباحثين والمبدعين مادياً ومعنوياً لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر لتحقيق الميزة التنافسية على المستويين الإقليمي والعالمي.
5. تهتم المصارف السعودية بالموارد البشرية والتعليم من خلال تبادل الخبرات بين الموظفين، والاستعانة بخبرات من الخارج لتطوير المهارات والخدمات، بالإضافة إلى التعليم الذاتي والتطوير المستمر للموارد البشرية.
6. تتوفر لدى المصارف السعودية بنية تحتية تناسب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، كما تتوفر جميع الأجهزة والبرامج وأنظمة الحماية، ونظام صيانة سريع وفعال لتقديم خدمات إلكترونية سريعة ودقيقة وأمنة.
7. كانت نتائج الدراسة إيجابية جداً، حيث ساعدت القوة الاقتصادية في القطاع المصرفي السعودي على التطور السريع في الخدمات الإلكترونية، مما جعل معظم المدفوعات الحكومية ومعظم المدفوعات للقطاع الخاص تتم بشكل إلكتروني بأحدث التقنيات المتطورة.

13. التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة يوصي الباحث بالاتي:

1. الزيادة في الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي السعودي ومختلف فئات المجتمع، لاكتساب المعارف والمهارات اللازمة لمواكبة التطور في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي تعزيز دور اقتصاد المعرفة في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. إصدار أنظمة وتشريعات جديدة لتحفيز كافة القطاعات لتنفيذ عمليات الدفع والتحويل بشكل إلكتروني لكافة الخدمات، وزيادة الإعفاءات الضريبية والجمركية على كافة مستلزمات الخدمات المصرفية الإلكترونية والتطبيقات الذكية.
3. تبني إستراتيجيات جديدة للتدريب المستمر للعاملين في القطاع المصرفي من خلال الاستعانة بالخبرات الداخلية والخارجية، وتأهيل الكوادر البشرية لتبني اتجاه التحسين المستمر في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والعمل على نشر المعارف اللازمة والمناسبة لكافة الأطراف في القطاع المصرفي.
4. تقديم حوافز مادية ومعنوية لتشجيع الموارد البشرية المتخصصة على الابتكار والإبداع والبحث العلمي في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والتطبيقات الذكية، لمواكبة التطور العالمي في هذا المجال.
5. العمل على زيادة التنسيق والتعاون بين كافة المصارف العاملة لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية موحدة، واستخدام تطبيقات وبرامج موحدة لتحقيق الميزة التنافسية على المستويين الإقليمي والعالمي.

14. الشكر والتقدير:

يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير لعمادة البحث العلمي بجامعة تبوك، لدعمها المستمر للبحث العلمي، و تقديم الدعم المالي لتمويل هذا البحث تحت الرقم 0048 - 1440 -S.

المصادر والمراجع العربية:

1. ايمان، نور الدين، (2012)، "تطوير الخدمات في القطاع البنكي في ظل اقتصاد - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بكرة"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
2. البارودي، شرين بدري، (2005)، "دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية - دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس، اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
3. بخوش، مديحة، (2015)، "أثر الاستثمار في رأس المال المعرفي في تحقيق القيمة دراسة حالة إسمنت تبسة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، الجزائر.
4. بوراس، أحمد و بريكة، السعيد، (2014)، "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، ص 99.
5. بوطيبة فيصل وخالدي خديجة، (2005)، "دور TIC في تكييف التعليم على اقتصاد المعرفة - الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصاديات"، الملتقى الدولي للمعرفة، جامعة بسكرة.
6. خلف، فليح حسن، (2006)، "اقتصاديات التعليم وتخطيطه"، جدار للكتاب العالمي، عمان، الاردن، الطبعة الأولى.
7. الشبلي، حسين محمد والدويكات، فايز، (2009)، "التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية"، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص 21.
8. الشرفاوي، محمود أحمد، (2003)، "مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها"، مؤتمر الأعمال المصرفية، المجلد 1، ص 22.
9. الشمري، ناظم وزهير، عبدالفتاح، (2008)، "الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسيع" الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، ص48.
10. شنيور، توفيق، (2007)، "أدوات الدفع الإلكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية"، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، ص 87.
11. الصميدعي، (2008)، "البنوك الإلكترونية النشأة والتطور والمستلزمات"، مجلة العلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، عدد1، ص ص63-64.
12. عبد المنعم، هبة و قعلو، سفيان، (2019)، " اقتصاد المعرفة: ورقة إدارية"، مجلة صندوق النقد العربي، العدد 19 - 2019.
13. عبد المنعم، هيثم أحمد، (2005)، "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 25 - 27 نيسان (أبريل) 2005م.

14. عرابة، رابع، (2012)، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012، ص 15.
15. علام، أحمد، (2016)، "تطور مفهوم نظرية القيمة من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة- دراسة استنباطية"، مجلة العلوم الاقتصادية e-ISSN (Online):1858-675، المجلد الأول، العدد 17.
16. عليان، ربحي مصطفى، (2012)، "اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
17. عوض، علي جمال الدين، (2008)، "عمليات البنوك من الوجهة القانونية"، ج2، النقل أو التحويل المصرفي، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، ص 159.
18. الكيلاني، محمود، (2008)، "الموسوعة التجارية والمصرفية، عمليات البنوك"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص 169.
19. لويزه، فرحاتي، (2016)، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة الاسمنت عين توتة- باتنة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الادارية، جامعة وهران، الجزائر.
20. محي الدين، دينا، (2011)، "الاقتصاد القائم على المعرفة وأهمية تنمية الموارد البشرية في ماليزيا"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، عدد أكتوبر، ص 884.
21. نجم، عبود نجم، (2008)، "ادارة المعرفة - المفاهيم والاستراتيجيات"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الثانية.
- المراجع الأجنبية:**

1. Anita K. Pannathur, Clicks and bricks: E-Risk management for banks in the age of the internet banking and commerce (2001), p 2105.
2. Brent, Alan C, and Pretorius, sustainable Development: Framework For the technology Management Field Knowledge and departure for Furner Research, international Association For Management of technology, university of Pretoria, South Africa, 2007.
3. Debnath, sajt Chandra, Key Determinants of Economic incentives and institutional Regimes to promote Knowledge- based Economy in East Asia, institute of international Relations and Area, (2011).
4. E-Banking , Federal financial institutions examination council, IT examination handbook, August, 2003, p1.
5. International Conference On Applied Economics – ICOAE 2011
6. Philip Ein Dor and Michael Muers, information Technology industry Development and The Knowledge Economy: Afour Country study, 2008, Available at: www.igi-global.com,
7. Vestor Kuo, Basic Concepts of information and Communication Technology Available at: www.itdesk.info, 2011.
8. www.worldbank.org/kam ,Knowledge Assessment Methodology 2012.

"The Role of Knowledge Economy to Improve the Quality of E-Banking Services in the Saudi Banking Sector - A Case Study: Selected Saudi Banks"

Feras Izzat Oqlah Kasasbeh - Assistant Professor, Administrative Sciences Department - Community College - University of Tabuk – KSA

Abstract

The knowledge based economy acquires special significance in the banking and financial sector in general. The acute competition and the rapid change in the needs and desires of customers highlighted the need to improve the efficiency of this sector in achieving the desired objectives and the competition virtue. In the light of these facts, the banking sector, particularly, adopted the key concepts and used the necessary tools and methods of the knowledge based economy get rid of the traditional values and create an essential and positive change in the services presented to customers.

This study aimed at highlighting the knowledge based economy through identifying its different dimensions such as the knowledge economy indicators which are coined by the IMF (International Monetary fund) and used by this study as dimensions of the independent variable (Knowledge based economy). These indicators include the economic incentives and institutional regime, innovation and creativity, education and human resources, and communication and information technology. The study targeted the role of these factors in improving the e-banking services in the Saudi banking sector as a researchable variable. In order to achieve the goals of the study, the researcher designed a questionnaire in the light of the hypotheses and targets of the study. The questionnaire was distributed on a study sample which included 300 members. Through analyzing the collected data using the SPSS program, the study resulted in the following results: The Saudi banks present a variety of electronic financial services and continuously update these services to meet the fast development in the local and international sectors. Accordingly, the services are more accurate, faster with lower cost. The legislative and judicial environments and the general policies encourage the Saudi banking sector and the customers to perform all the financial needs using the electronic financial services. The study also found that the Saudi banking sector encourages creativity and innovation in the electronic financial and banking services, holds specialized workshops and training sessions in order to develop the human sector, and provides the necessary infrastructure for advanced communication and information bases.

In the light of the previous findings, the study recommended the necessity to increase the funding in the field of communication and information technology in the Saudi Banking sector, issuing new legislations in order to encourage the different kinds of electronic financial services, increasing the taxes and customs and taxes exemptions on all the basic constituents of the electronic banking services and adopting new strategies in continuous training for the workers in the field and encouraging them to be innovative and creative in the banking electronic services in order to meet the global revolution in this field.

Keywords: knowledge economy, e-banking services, economic incentives and institutional regime, innovation and creativity, judicial environments and the general policies encourage.