



دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في

المؤسسات (دراسة حالة مصرف الراجحي)

The role of digital transformation efficiency in the quality of
operational processes in institutions
(a case study of Al Rajhi Bank)

إعداد

عبدالعزیز ترکی شتوي الجهمي

Abdulaziz Turki Shetwi Al-Jahmi

د. عزت كمال عبدالله

Dr. Ezzat Kamal Abdullah

Doi: 10.21608/jinfo.2023.321079

٢٠٢٣ / ٨ / ١٥

استلام البحث

٢٠٢٣ / ٩ / ٦

قبول النشر

الجهمي، عبدالعزيز تركي شتوي و عبدالله، عزت كمال (٢٠٢٣). دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات (دراسة حالة مصرف الراجحي). *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٤(١٣)، ١٢١ - ١٣٨.

<https://jinfo.journals.ekb.eg/>

دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات
(دراسة حالة مصرف الراجحي)

المستخلص :

هدفت الدراسة للتعرف على أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في الشركات السعودية ، وقد تبلورت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي؟ وتتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله بشكل عام، وتكمن هذه الأهمية من كونها تعتبر الأولى من نوعها التي تقيس أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي، وفيما يتعلق بفروض الدراسة ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وجودة العمليات التشغيلية، وقد تم اتباع المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة البحث من العاملين في مصرف الراجحي ، وقد أظهرت النتائج أن أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي مرتفعة جدا، وفي ضوء النتائج السابقة أوصى الباحث بجملة من التوصيات اهمها ضرورة الاهتمام بتطوير بنية تحتية رقمية مرنة ودعمها من خلال تعزيز جاهزية أمن المعلومات في المصرف.

الكلمات المفتاحية: كفاءة التحول الرقمي – جودة العمليات التشغيلية – مصرف الراجحي.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of digital transformation efficiency on the quality of operational processes in Saudi companies. The problem of the study crystallized in answering the following main question: What is the impact of digital transformation efficiency on the quality of operational processes at Al Rajhi Bank? The importance of the study stems from the importance of the topic it addresses in general, and this importance lies in the fact that it is considered the first of its kind to measure the impact of the efficiency of digital transformation on the quality of operational processes at Al Rajhi Bank. With regard to the hypotheses of the study, there are no statistically significant differences between the use of digital transformation systems At Al Rajhi Bank and the quality of operational processes, the descriptive approach was followed, and the

research sample consisted of employees at Al Rajhi Bank. The results showed that the impact of the efficiency of digital transformation on the quality of operational processes at Al Rajhi Bank is very high, and in light of the previous results, the researcher recommended a set of recommendations. The most important of which is the need to pay attention to developing a flexible digital infrastructure and supporting it by enhancing the bank's information security readiness.

مقدمة:

يعتبر التحول الرقمي إطاراً هاماً لنجاح الأعمال حيث يُعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها أفراد المجتمع والمتمثلة في طريقة التفكير والعمل والتواصل من خلال الاعتماد على التقنيات التكنولوجية المتاحة مع التخطيط بشكل مستمر والسعي لإعادة صياغة الخبرات العلمية من خلال تقنيات التحول الرقمي باستخدام العديد من التحليلات المتنوعة للبيانات وتغذية راجعة من مؤشرات الأداء وردود أفعال المستخدمين.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في تحديد كفاءة التحول الرقمي والدور المحوري لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية بحلول عام ٢٠٣٠ نحو مجتمع حيوي واقتصادي مزدهر ووطن طموح عن طريق بناء وتأسيس مجتمع واقتصاد قائم على الرقمنة، حيث أشارت الدراسات أن التحول الرقمي يوفر في الجهد والتكلفة والوقت بشكل كبير، كما يُحسن من الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما بينت الدراسات أن في ظل التحول الرقمي تواجه المؤسسات العديد من المشاكل والعوائق الإدارية والمالية كالموارد المهدرة وإصدار قرارات خاطئة خاصة بالمنتجات ونقص الموارد وعدم الاهتمام بالتخطيط للتكاليف فضلاً عن عدم كفاية المعلومات لاتخاذ القرارات وتقييم الأداء. ومن ثم يمكن صياغة المشكلة البحثية في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي.

أسئلة الدراسة:

- ما العوائق التي تحول دون تحقيق عملية التحول الرقمي داخل مصرف الراجحي؟
- ما هو دور نظام محاسبة استهلاك الموارد كأحد أنظمة التحول الرقمي في دعم قدرة الشركات التنافسية؟
- هل يؤثر التكامل بين نظام تخطيط موارد المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله بشكل عام، وتكمن هذه الأهمية في الآتي:

١- تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تقيس أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي -وفي حدود علم الباحث - لم تُعد دراسات سابقة في ذات الموضوع.

٢- تنفيذ الدراسة المؤسسات والشركات التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة كأحد أنظمة التحول الرقمي في تطوير وجودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي وخلق ميزات تنافسية.

أهداف الدراسة:

١- التعرف على دور نظام محاسبة استهلاك الموارد كأحد أنظمة التحول الرقمي في دعم قدرة الشركات التنافسية.

٢- التعرف على التكامل بين نظام تخطيط موارد المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي.

٣- التعرف على الفروق في تقييم العاملين في مصرف الراجحي لجودة العمليات التشغيلية.

فرضيات الدراسة:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين في مصرف الراجحي لجودة العمليات التشغيلية.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وجودة العمليات التشغيلية.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نظام تخطيط موارد المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي وجودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي.

منهجية الدراسة:

هذه الدراسة وصفية كونها تقوم بدراسة أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي، حيث تظهر الدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات، وقد يتم جمع البيانات المتعلقة باستخدام كفاءة التحول الرقمي وجودة الخدمات التشغيلية، وسوف تعتمد هذه الدراسة باستخدام الاستبانة، كما تمثل وحدة التحليل في هذه الدراسة العاملين في الخدمات التشغيلية بالشركات السعودية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الهجري ١٤٤٣ هـ.

الدراسات السابقة والإطار النظري

دراسة السائح، محمد وفيق (2021) بعنوان التكنولوجيا المالية مفهومها وكيفية الاستفادة من التكنولوجيا لتوليد قيم تجارية من خلال التكنولوجيا المالية. هدفت الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المالية. وتناولت الدراسة عرض لمحور كيفية توليد أو إنشاء قيمة تجارية بطرق ابتكارية، ومن نتائج الدراسة، ما يلي: تشير التكنولوجيا المالية إلى أية أفكار ابتكارية تساهم في تحسين الخدمات المالية من خلال اقتراح الحلول التقنية وفقاً لمواقف العمل المختلفة، كما أنها يمكن أن تساهم في صياغة نماذج أعمال جديدة، أو أعمال تجارية جديدة.

دراسة الهاشمي، سلطاني و صفيح، صادق (2021) تأثير الرقمنة على الدخل الصافي في البنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك الراجحي السعودي. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر رقمته البنوك الإسلامية على صافي الدخل. وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على صافي الدخل في البنك بعد إطلاق استراتيجية الريادة الرقمية في سنة ٢٠١٥.

دراسة ديدح، آلاء محمود (2021) بعنوان هل سيتم انتزاع وظيفة المصارف تدريجياً؟: التحول الرقمي وأثره على المصارف، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية. سلطت الضوء على التحول الرقمي وأثره على المصارف؛ حيث تسعى المصارف إلى توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل لتطوير الخدمات المقدمة للعملاء. وتوصلت الدراسة إلى أنه مع انتشار الوباء وملازمة الناس منازلهم أصبح لزاماً على العملاء تقبل المعاملات الإلكترونية وتعلمها. وذكر المقال أن البنك المركزي السعودي يرفع بطلي الترخيص لبنكين رقميين محليين لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة.

الإطار النظري (الادبيات)

مفهوم التحول الرقمي:

يمثل التحول الرقمي تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييراً تراكمياً، حيث يساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع. فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات (البار، ٢٠١٩: ٢).

ويشمل التحول الرقمي (digital transformation) عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كلياً، قد يكون استراتيجياً يتدخل في وظائف المؤسسة كلها (بردان، ٢٠١٩: ١٣)،

كما يُغير المكونات الأساسية للعمل من حيث البنية التحتية، وطرق التشغيل، وكيفية الحصول على الخدمة. فالمستقبل الرقمي هو البديل العملي الوحيد المطروح

أمامنا، فكل مستقبل بنى البشر مرتبط بهذا النمط الجديد. فالاقتصاد التقليدي يتميز بالتدخل الكثيف للعنصر البشري، وبكثرة الأخطاء، وبدورات العمل الطويلة، أما الاقتصاد الرقمي على العكس من ذلك تمامًا، ويمكن توضيح مميزات وفوائد التحول الرقمي في الآتي:

- بناء نماذج عمل جديدة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل وقت تقديم الخدمة.
 - التخلص من العمليات التقليدية لزيادة الإنتاجية وتحسين مستوى أداء الخدمات.
 - تقليل الإنفاق الحكومي على الخدمات، ورفع مستوى أداءها، وإدخال خدمات جديدة.
 - زيادة الثقة في المنظمات العامة وتحقيق الاستدامة المؤسسية (الحجلان، ٢٠٢٠)
 - زيادة سرعة ومرونة ودقة تلقي الخدمة العامة، بالإضافة إلى قلة أو انعدام الأخطاء.
 - تنمية ثقافة الإبداع والتطوير داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى إعادة رسم وصياغة الطرق التي يحيا ويفكر ويتعامل بها أفراد المجتمع (الشرباز، ٢٠٢٠).
- مزايا وفوائد التحول الرقمي: (إبراهيم والحداد، ٢٠١٨)**
- توفير التكلفة والجهد بشكل كبير.
 - تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، والعمل على تحسين جودتها.
 - تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجماهير
 - تقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية.
 - تساهم في توفير حالة من الرضى والقبول تجاه خدمات المؤسسة، مثل تطبيقات المحمول ومواقع التجارة الإلكترونية.
 - الحصول على كم هائل من البيانات والمعلومات التي تساعد على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات
 - تسهيل الربط بين المؤسسات بعضها البعض مما ينعكس إيجابا على الجمهور المستفيد
 - مساعدة المنظمات بصفة عامة و الشركات خاصة على التوسع والانتشار في نطاقاً وسرعة الوصول لشريحة أكبر من العملاء والجمهور من خلال التطبيقات والقنوات المختلفة.

أهمية التحول الرقمي :

تكمن جسامَة التحول الرقمي في التغيير الذي يُحدثه ثقافياً وتنظيمياً وتشغيلياً في الأنظمة الذكية التكنولوجية وعمليات وكفاءات رقمية بطريقة منظمة ومثالية، أي أنه يلبي احتياجات سوق العمل التجاري ويبتعد عن الأدوار التقليدية، فهو نقطة لانطلاق

الأعمال من الورق إلى جداول البيانات التي تُرسم على التطبيقات الذكية بطريقة عملية. (Retrieved Edited(2022)

منهجية الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مصرف الراجحي وعددهم (١٥٠٠) ولإجراء الدراسة تم اختيار عينة حكومية مكونة من ٢٧٠ مفردة من العاملين في مصرف الراجحي.

خصائص عينة الدراسة

المحور الأول: استخدام أنظمة التحول الرقمي

جدول (١) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	**٠,٦٩٢	٤	**٠,٨١٤
٢	**٠,٧٩٠	٥	**٠,٧٨٨
٣	**٠,٧٦٨		

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول (استخدام أنظمة التحول الرقمي) بالدرجة الكلية للمحور، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحاور الأول بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المحور الأول، وسبب الاتساق الداخلي يعود الى ان قيمة معامل الارتباط بين العبارات وبين الدرجة الكلية للمحور جاءت طردية وبدرجة قوية لان معاملات الارتباط قيمتها اعلى من (٠,٥) لجميع العبارات .

الاتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة العمليات التشغيلية

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	*٠,٧٥٥	٤	**٠,٧٧٧
٢	**٠,٧٤٦	٥	**٠,٨٢١
٣	**٠,٨٠٩		

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني (جودة العمليات التشغيلية) بالدرجة الكلية للمحور، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحاور الثاني بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المحور الثاني، وسبب الاتساق الداخلي يعود الى ان قيمة معامل الارتباط بين العبارات وبين الدرجة الكلية للمحور جاءت طردية وبدرجة قوية لان معاملات الارتباط قيمتها اعلى من (٠,٥) لجميع العبارات .

الاتساق الداخلي للمحور الثالث: تقييم العاملين

جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث الدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	**٠,٧٦٩	٤	**٠,٧٧٠
٢	**٠,٧٩٠	٥	**٠,٧٥٦
٣	**٠,٨٠٠		

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث (تقييم العاملين) بالدرجة الكلية للمحور، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحاور الثالث بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المحور الثالث، وسبب الاتساق الداخلي يعود الى ان قيمة معامل الارتباط بين العبارات وبين الدرجة الكلية للمحور جاءت طردية وبدرجة قوية لان معاملات الارتباط قيمتها اعلى من (٠,٥) لجميع العبارات .

التحليل الاحصائي

التحليل الاحصائي المحور الأول: استخدام أنظمة التحول الرقمي

جدول (١١) استجابات مفردات عينة الدراسة عن استخدام أنظمة التحول الرقمي

م	ك	درجة الموافقة					التعليق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
١	ك	137	95	28	8	2	يوفر المصرف فريق عمل متخصص للتحول الرقمي
	%	50.7	35.2	10.4	3.0	0.7	
٢	ك	122	106	31	9	2	يحرص المصرف على تأهيل وتدريب العاملين وفق متطلبات التحول الرقمي
	%	45.2	39.3	11.5	3.3	0.7	

دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في..... عبد العزيز الجهمي - د. عزت عبد الله

3	مرتفعة جدا	٤,٢٤	٠,٩٦٠	6	10	33	84	137	ك	يوفر المصرف أجهزة الحواسيب، تقنية المعلومات والاتصالات ومستلزمات البنية التحتية اللازمة	3	
				2.2	3.7	12.2	31.1	50.7	%			
5	مرتفعة	٤,١٧	٠,٩٨٣	7	14	27	100	122	ك	يوفر المصرف موارد بشرية مؤهلة ومدربة قادرة على التعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات التحول الرقمي	4	
				2.6	5.2	10.0	37.0	45.2	%			
4	مرتفعة جدا	٤,٢٣	٠,٩٢٧	5	10	32	95	128	ك	يوفر المصرف التمويل اللازم لعمليات التحول الرقمي	5	
				1.9	3.7	11.9	35.2	47.4	%			
مرتفعة جدا				إجمالي المحور								

أظهرت النتائج أن استخدام أنظمة التحول الرقمي مرتفعة جدا حيث جاءت بمتوسط ٤,٢٤، وتبين من نتائج التحليل الوصفي لبنود المحور الأول بأن المتوسط الحسابي لكل عبارة بلغ ما بين ٤,١٧ الى ٤,٣٢ وهو يعبر عن وجود توافق كبير في الإجابات وبدرجة كبيرة وذلك بسبب تقييم عبارات الاستبيان لكل محور من قبل العاملين في مصرف الراجحي، وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالآتي:

المرتبة الأولى (يوفر المصرف فريق عمل متخصص للتحول الرقمي) بمتوسط ٤,٣٢ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثانية (يحرص المصرف على تأهيل وتدريب العاملين وفق متطلبات التحول الرقمي) بمتوسط ٤,٢٥ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثالثة (يوفر المصرف أجهزة الحواسيب، تقنية المعلومات والاتصالات ومستلزمات البنية التحتية اللازمة) بمتوسط ٤,٢٤ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الرابعة (يوفر المصرف التمويل اللازم لعمليات التحول الرقمي) بمتوسط ٤,٢٣ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الخامسة (يوفر المصرف موارد بشرية مؤهلة ومدربة قادرة على التعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات التحول الرقمي) بمتوسط ٤,١٧ ودرجة موافقة مرتفعة

التحليل الإحصائي المحور الثاني: جودة العمليات التشغيلية
جدول (١٢) استجابات مفردات عينة الدراسة جودة العمليات التشغيلية

م	التكرار النسبة المئوية	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق		
١	ك	167	72	20	5	6	٤,٤٤	٠,٨٦٨
	%	45.1	19.5	5.4	1.4	1.6		
٢	ك	136	96	25	3	10	٤,٣٠	٠,٨٦٩
	%	50.4	35.6	9.3	1.1	3.7		
٣	ك	152	84	20	5	9	٤,٣٧	٠,٨٦٩
	%	56.3	31.1	7.4	1.9	3.3		
٤	ك	141	87	30	3	9	٤,٣١	٠,٨٧٩
	%	52.2	32.2	11.1	1.1	3.3		
٥	ك	137	89	29	6	9	٤,٢٧	٠,٩٣٨
	%	50.7	33.0	10.7	2.2	3.3		
		إجمالي المحور					٤,٣٤	٠,٦٩٧

أظهرت النتائج أن جودة العمليات التشغيلية مرتفعة جدا حيث جاءت بمتوسط ٤,٣٤، وتبين من نتائج التحليل الوصفي لبند المحور الثاني بأن المتوسط الحسابي لكل عبارة بلغ ما بين ٤,٤٤ إلى ٤,٢٧ وهو يعبر عن وجود توافق كبير في الإجابات وبدرجة كبيرة وذلك بسبب تقييم عبارات الاستبيان لكل محور من قبل العاملين في مصرف الراجحي وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالآتي:

المرتبة الأولى (يسهم التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات المصرفية) بمتوسط ٤,٤٤ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثانية (يسهم التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تحسين كفاءة خدمة العملاء) بمتوسط ٤,٣٧ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثالثة (يسهم التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تخفيض التكاليف التشغيلية) بمتوسط ٤,٣١ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الرابعة (تحقق المنصات الرقمية للخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية) بمتوسط ٤,٣٠ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الخامسة (يوفر التحول الرقمي عمليات مصرفية متكاملة) بمتوسط ٤,٢٧ ودرجة موافقة مرتفعة

التحليل الاحصائي المحور الثالث

جدول (١٣) استجابات مفردات عينة الدراسة عن تقييم أداء العاملين

م	التكرار النسبية المئوية	درجة الموافقة					التعليق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
١	ك	141	92	29	6	2	زيادة معدل المرونة الإدارية من خلال العمل الالكتروني وذلك اثناء التعامل مع أي تغيير طارئ
	%	52.2	34.1	10.7	2.	0.7	
٢	ك	128	97	34	7	4	خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل وبين الشركات
	%	47.4	35.9	12.6	2.6	1.5	
٣	ك	147	85	23	10	5	سرعة إنجاز العمل بمنظومة العمل الالكترونية
	%	54.4	31.5	8.5	3.7	1.9	
٤	ك	159	82	18	7	4	زيادة انتاجية العاملين بمنظومة عمل الالكتروني.
	%	58.9	30.4	6.7	2.6	1.5	
٥	ك	146	88	22	10	4	انخفاض نسبة الأخطاء في العمل الالكتروني
	%	54.1	32.6	8.1	3.7	1.5	
		إجمالي المحور					
		٤,٣٤	٠,٦٧٦	٤,٣٤	مرتفعة جدا		

أظهرت النتائج أن تقييم العاملين مرتفعة جدا حيث جاءت بمتوسط ٤,٣٤، وتبين من نتائج التحليل الوصفي لبند المحور الثالث بأن المتوسط الحسابي لكل عبارة بلغ ما بين ٤,٢٥ إلى ٤,٤٣ وهو يعبر عن وجود توافق كبير في الإجابات وبدرجة كبيرة وذلك بسبب تقييم عبارات الاستبيان لكل محور من قبل العاملين في مصرف الراجحي، وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالآتي:

المرتبة الأولى (زيادة انتاجية العاملين بمنظومة عمل الالكتروني.) بمتوسط ٤,٤٣ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثانية (زيادة معدل المرونة الإدارية من خلال العمل الالكتروني وذلك اثناء التعامل مع أي تغيير طارئ) بمتوسط ٤,٣٥ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الثالثة (انخفاض نسبة الأخطاء في العمل الالكتروني) بمتوسط ٤,٣٤ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الرابعة (سرعة إنجاز العمل بمنظومة العمل الالكترونية) بمتوسط ٤,٣٣ ودرجة موافقة مرتفعة جدا، يليها في المرتبة الخامسة (خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل وبين الشركات) بمتوسط ٤,٢٥ ودرجة موافقة مرتفعة.

جدول رقم (١٤) أثر كفاءة التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
المحور الأول: أستخدام أنظمة التحول الرقمي	٤,٢٤	٠,٧٠	٣	مرتفعة جدا
المحور الثاني: جودة العمليات التشغيلية	٤,٣٤	٠,٦٩٧	١	مرتفعة جدا
المحور الثالث: تقييم العاملين	٤,٣٤	٠,٦٧٦	١	مرتفعة جدا
الدرجة الكلية	٤,٣١	٠,٦٣٥		مرتفعة جدا

أظهرت النتائج أن درجة الموافقة على الاستبيان ككل مرتفعة جدا حيث ان المتوسط الحسابي = ٤,٣١، وتبين من نتائج التحليل الوصفي لبندود المحاور الثلاث بأن المتوسط الحسابي لكل عبارة بلغ ما بين ٤,٢٤ الى ٤,٣٤ وهو يعبر عن وجود توافق كبير في الإجابات ودرجة كبيرة وذلك بسبب تقييم عبارات الاستبيان لكل محور من قبل العاملين في مصرف الراجحي وفيما يتعلق بالمحاور فقد جاء المحور الثاني جودة العمليات التشغيلية والمحور الثالث تقييم العاملين بالترتيب الاول بدرجة موافقة مرتفعة جدا حيث كان المتوسط الحسابي = ٤,٣٤، يليه المحور الأول أستخدام أنظمة التحول الرقمي في الترتيب الثاني بدرجة موافقة مرتفعة حيث كان المتوسط الحسابي = ٤,٢٤.

٢-٣ فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وجودة العمليات التشغيلية
ولتحديد ذلك قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار البسيط

جدول رقم (١٥) تحليل الانحدار (استخدام أنظمة التحول الرقمي وجودة العمليات التشغيلية)

R	R square	Adjusted R square	F	Sig	B	T	Sig
٠,٧٥٠	٠,٥٦٢	٠,٥٦١	٣٣٤,٣٦٦	٠,٠٠٠	٠,٧٤٤	١٨,٥٥٧	٠,٠٠٠

تم اجراء اختبار للفرضية الرئيسة وأظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع للإجابة عن فرضية لا توجد أثر ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وجودة العمليات التشغيلية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط = ٠,٧٥٠، وقيمة معامل التحديد = ٠,٥٦١ مما يؤكد أن نسبة تأثير استخدام أنظمة التحول الرقمي تصل الى ٥٦,١% على جودة العمليات التشغيلية، ونموذج الانحدار نموذج ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة:

$$F= 334,366$$

وقيمة الدلالة أقل من (0,001)، وقيمة معامل الانحدار = 0,744

$$t= 18,557$$

، وقيمة الدلالة أقل من (0,001)

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وتقييمه أداء العاملين

جدول رقم (١٦) تحليل الانحدار (استخدام أنظمة التحول الرقمي وتقييم أداء العاملين)

R	R square	Adjusted R square	F	Sig	B	t	Sig
0,740	0,548	0,546	324,512	0,000	0,712	18,014	0,000

انه تم اجراء إختبار للفرضية وأظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع للإجابة عن فرضية لا توجد أثر ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة التحول الرقمي في مصرف الراجحي وتقييمه أداء العاملين، حيث كانت قيمة معامل الارتباط = 0,740، وقيمة معامل التحديد = 0,546 مما يؤكد أن نسبة تأثير استخدام أنظمة التحول الرقمي تصل الى 54,6% على أداء العاملين ونموذج الانحدار نموذج ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة:

$$F= 324,512$$

وقيمة الدلالة أقل من (0,001)، وقيمة معامل الانحدار = 0,712

$$t=18,014$$

، وقيمة الدلالة أقل من (0,001)

الفرضية الثالثة: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية بين نظام تخطيط موارد المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي وجودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي.

جدول رقم (٢٤) تحليل الانحدار (القيادة التحويلية للتحول الرقمي على جودة الخدمات التشغيلية)

R	Adjusted R square	F	Sig	B	t	Sig
0,859	0,738	876,379	0,000	0,782	29,604	0,000

انه تم اجراء إختبار للفرضية أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع للإجابة عن فرضية لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام تخطيط موارد المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي وجودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط =

٠,٨٥٩، وقيمة معامل التحديد = ٠,٧٣٨، مما يؤكد أن نسبة تأثير القيادة التحويلية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات التشغيلية تصل الى ٧٣,٨ %، وتؤكد النتائج صلاحية نموذج الانحدار حيث كان ذات دلالة إحصائية قيمة (ف) = ٨٧٦,٣٧٩ وقيمة مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١، وقيمة معامل الانحدار = ٠,٧٨٢، مما يبين كلما زاد نظام تخطيط المشروعات ومحاسبة استهلاك الموارد للتحويل الرقمي بمقدار واحد ارتفع جودة الخدمات التشغيلية بمقدار ٠,٧٨٢، وأيضا معامل الانحدار ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة (ت) = ٢٩,٦٠٤، وقيمة مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

النتائج والتوصيات

النتائج

١. أظهرت النتائج أن أثر كفاءة التحويل الرقمي على جودة العمليات التشغيلية في مصرف الراجحي مرتفعة جدا
٢. أظهرت نتائج المحور الأول استخدام التحويل الرقمي مرتفع جدا، وكانت أبرز العبارات (يوفر المصرف فريق عمل متخصص للتحويل الرقمي)، (يحرص المصرف على تأهيل وتدريب العاملين وفق متطلبات التحويل الرقمي)
٣. أظهرت نتائج المحور الثاني جودة العمليات التشغيلية فقد جاء بدرجة مرتفعة جدا وكانت أبرز العبارات (يسهم التحويل الرقمي في رفع جودة الخدمات المصرفية)، (يسهم التحويل الرقمي للعمليات الداخلية في تحسين كفاءة خدمة العملاء).
٤. أظهرت نتائج المحور الثالث تقييم أداء العاملين فقد جاء بدرجة موافقة مرتفعة جدا وكانت أبرز العبارات (زيادة انتاجية العاملين بمنظومة عمل الالكتروني)، (زيادة معدل المرونة الإدارية من خلال العمل الالكتروني وذلك اثناء التعامل مع أي تغيير طارئ)
٥. أظهرت نتائج الفرضيات الدراسة أنه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة التحويل الرقمي على جودة العمليات التشغيلية، وكذلك هناك أثر ذات دلالة إحصائية لاستخدام أنظم التحويل الرقمي على أداء العاملين.

التوصيات

- دعم التطور السليم للذكاء الاصطناعي من خلال توفير بيئة تنظيمية مناسبة ومحفزة للثقة وتثقيف المؤسسات والحكومة والمجتمع بشأن تكنولوجيا المعلومات وتطورها.
- التحسين المستمر لمستوى جودة التحويل الرقمي في مصرف الراجحي
- الاهتمام بالمقترحات والمشكلات التي تواجه العاملين في عمليات التحويل الرقمي.

– عمل دورات تدريبية للعاملين في مصرف الراجحي تسعى لفرض مفاهيم التحول الرقمي واهميته في تمكين أداء العاملين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. الهاشمي، سلطاني وصفيح، صادق (2021) تأثير الرقمنة على الدخل الصافي في البنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك الراجحي السعودي، دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، مج ٢١، ع ٢٤، الجزائر، الصفحات 268 - ٢٦٥
٢. 6_ البلوشية، نوال بنت علي عبدالله والعوفي، علي بن سيف والحراصي، نيهان بن حارث (2020) واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ودار جامعة حمد بن خليفة للنشر، مج ٣، ع ١٤، قطر، الصفحات: ١٥-١
٣. السائح، محمد وفيق (2021) التكنولوجيا المالية: مفهومها وكيفية الاستفادة من التكنولوجيا لتوليد قيم تجارية من خلال التكنولوجيا المالية: الحلقة ٢، مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية، المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، ع ١١٣ أكتوبر، سوريا، الصفحات: 86 - 74
٤. لكسابية، وصفي عبدالكريم (2015) اثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها - كلية التجارة، س ٣٥، ع ١٤، مصر، الصفحات ٤٤٠-٤٠٧
٥. أمين، مصطفى أحمد (٢٠١٨)، التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلبات لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور، مصر.
٦. بردان، (عباس ٢٠١٩) ما هو التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي والتكنولوجي، الجزء الأول.
٧. ديدح، آلاء محمود (2021) هل سيتم انتزاع وظيفة المصارف تدريجياً؟ التحول الرقمي وأثره على المصارف، مجلة الإقتصاد الإسلامي العالمية، المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، ع ١١٢ سبتمبر، سوريا، الصفحات : ٨٦ ٩٠
٨. عقيلي، عمر وصفي (٢٠٠٥) إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. علي، شروق هادي عبد وخضير، أراذن حاتم (2020) التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد أنموذجاً،

- مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، ١٢٦٤ كانون الأول، العراق، الصفحات: ١-١٣
١٠. عثمان، ريان (2019) واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس - مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركية الاقتصادية الدولية، ع ٣٤ جوان، الجزائر، الصفحات: 26 - 7
١١. قوجيل، محمد وناصر الدين، ناصري (2021) بعنوان رقمنة القطاع المصرفي الجزائري في الحد من تداعيات أزمة كورونا: حالة بنك الخليج الجزائر ٢٠٢٠، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج ٥، ع ١٤ جوان، الجزائر، الصفحات: 69 - 88
١٢. محمد، عبادي (٢٠١٩)، تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية - اتصالات الجزائر نموذجًا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد ٨، العدد ٣، الجزائر.
١٣. منتدى التحول الرقمي في المصارف ومستقبل الوساطة المالية" اتحاد المصارف العربية بالتعاون مع البنك المركزي المصري واتحاد بنوك مصر، مدينة شرم الشيخ، مصر، نوفمبر ٢٠١٩

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bauer, W., Schlund, S., & Vocke, C. (2017) "Working life within a hybrid world how digital transformation and agile structures affect human functions and increase quality of work and business performance: Advances in human factors, business management and leadership" Advances in Intelligent Systems and Computing, 594, 3-10.
2. Boateng, R., Odoom, R., & Kolog, E. (2020) "Digital transformation process and the capability and capacity implications for small and medium enterprises" International Journal of E-Entrepreneurship and Innovation, 10(2), 26-44.
3. Bonnet, Didier & Westerman, George (2020) "The New Elements of Digital Transformation" MIT Sloan Management Review November 19
<https://sloanreview.mit.edu>.

4. Goliath Mungonge, (2007), **A case study of strategic leadership in the creation and development of a privately owned newspaper in Zambia**, Master of Business Administration, Rhodes university, 2.2
5. Koopmans, L. (2015)" Individual Work Performance Questionnaire instruction manual" Amsterdam: NL: TNO Innovation for Life -VU University Medical Center.
6. Trofino, A.J., (2000), **“Transformational Leadership: Moving Total Quality Management to World-Class Organizations”**, International Nursing Review, 47: 232-242.