

أثر فاعلية تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي
" دراسة حالة على بنك بيت التمويل الكويتي "

أ/ محمد رضا محمد

د/ أحمد عبد المنعم شفيق
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة بنها

أ.د/ حماده فوزي أبو زيد
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة بنها

أثر فاعلية تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي " دراسة حالة على بنك بيت التمويل الكويتي "

أ.د/ حماده فوزي أبو زيد / د/ أحمد عبد المنعم شفيق / أ/ محمد رضا محمد
أستاذ إدارة الأعمال / مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة بنها / كلية التجارة – جامعة بنها

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة لتحديد أثر تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي، حيث تم تجميع البيانات المتعلقة بالدراسة من ١٠٠ مفردة، وعن طريق المقابلات الشخصية المتعمقة تم الحصول على نسبة استجابة بلغت ١٠٠% من الاستمارات الموزعة والصالحة للتحليل، وباستخدام القياسات الاحصائية المتاحة ببرنامج التحليل الاحصائي SPSS تم تحليل البيانات والتوصل للآتي:

١. اثبتت النتائج أن هناك أثر ايجابي بين نجاح تطبيق نظم الأعمال الرقمية بشكل عام والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة حيث أكدت النتائج على أن: -

١/١: أظهرت النتائج الأثر الايجابي لدور الموارد البشرية التي تطبق نظم الأعمال الرقمية على تحقيق كفاءة العمليات الداخلية وبالتالي تحقيق الربحية وهوما يعبر عن الأداء المؤسسي للبنك.

٢/١: أوضحت النتائج الأثر الايجابي لأهمية بناء الشبكات التي تمتع بالكفاءة المطلوبة كأحد مقومات نظم الأعمال الرقمية الهامة حتى ينعكس ذلك بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء المؤسسي للبنك.

٣/١: أظهرت النتائج الأثر الايجابي للبرمجيات المستخدمة لدعم عمليات تطبيق نظم الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي للبنك.

٤/١: أظهرت النتائج الاثر الايجابي لقواعد البيانات المطلوبة لاستخدامها بفاعلية وبشكل مستدام بما يضمن تحسين الأداء المؤسسي للبنك.

٢. أوضحت النتائج وجود اختلاف لإدراك العاملين للعلاقة بين تطبيق نظم الأعمال الرقمية وتحسين الاداء المؤسسي وفقاً للنوع (ذكر / انثى) حيث اختلفت الآراء نحو تحديد الأثر.

٣. أظهرت النتائج وجود اختلاف لإدراك العاملين للعلاقة بين تطبيق نظم الأعمال الرقمية وتحسين الاداء المؤسسي وفقاً للدرجة العلمية (بكالوريوس، ماجستير، ودكتوراه) حيث اختلفت الآراء نحو تحديد الأثر.

٤. أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف لإدراك العاملين للعلاقة بين تطبيق نظم الأعمال الرقمية وتحسين الاداء المؤسسي وفقاً للدرجة الوظيفية (موظف، رئيس قسم، مدير فرع، مدير عام، عضو مجلس إدارة) حيث لم يظهر أي اختلافات جوهرية بين الآراء نحو تحديد الأثر.

٥. أظهرت النتائج وجود اختلاف لإدراك العاملين للعلاقة بين تطبيق نظم الأعمال الرقمية وتحسين الاداء المؤسسي وفقاً للعمر بناءً على الفئات العمرية المحددة حيث اختلفت الآراء نحو تحديد الأثر.

٦. أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف لإدراك العاملين للعلاقة بين تطبيق نظم الأعمال الرقمية وتحسين الاداء المؤسسي وفقاً لسنوات الخبرة حيث لم يظهر أي اختلافات جوهرية بين الآراء نحو تحديد الأثر.

وفي ذلك تم صياغة عدداً من التوصيات المتعلقة بمجال التطبيق وكذلك المتغيرات محل البحث ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري نظراً لكونه من أهم العناصر التي يعتمد عليها نجاح تطبيق نظم الأعمال الرقمية، ورفع مستوى المهارات الرقمية للعنصر البشري.

The impact of the effectiveness of applying digital business systems on institutional performance.

(A case study on Kuwait Finance House Bank)

**Prof. Dr. Hamada Fawzi
Abu Zaid**

**Professor of Business
Administration**

**Banha University Faculty of
Commerce**

**Dr. Ahmed Abdel Moneim
Shafiq**

**Teacher at the
Department of Business
Administration**

**Banha University Faculty
of Commerce**

**Mohamed Reda
Mohamed Aly**

Abstract

The study aimed to determine the impact of the application of digital business systems on institutional performance by applying to Kuwait Finance House. With the SPSS statistical analysis program, the data was analyzed and the following was reached:

1. The results proved that there is a positive impact between the success of the application of digital business systems in general and the institutional performance of the bank under study. The results confirmed that:
 - a. The results showed the positive impact of the role of human resources that apply digital business systems on achieving the efficiency of internal operations and thus achieving profitability, which reflects the institutional performance of the bank.
 - b. The results showed the positive impact of the importance of building networks that have the required efficiency as one of the important components of digital business systems so that this will be reflected directly and indirectly on the institutional performance of the bank.
 - c. The results showed the positive impact of the software used to support the implementation of digital business systems and the bank's institutional performance.
 - d. The results showed the positive impact of the databases required to be used effectively and sustainably, in order to ensure the improvement of the Bank's institutional performance.
2. The results showed that there is a difference in workers' awareness of the relationship between the application of digital business systems and the improvement of institutional performance according to gender (male / female), as opinions differed towards determining the impact.

3. The results showed that there is a difference in workers' perception of the relationship between the application of digital business systems and the improvement of institutional performance according to the academic degree (Bachelor's, Master's, and PhD), as opinions differed towards determining the impact.
4. The results showed that there was no difference in the workers' perception of the relationship between the application of digital business systems and the improvement of institutional performance according to the job grade (employee, department head, branch manager, general manager, board member), as there were no significant differences between opinions towards determining the impact.
5. The results showed that there is a difference in workers' perception of the relationship between the application of digital business systems and the improvement of institutional performance according to age, based on specific age groups, as opinions differed towards determining the impact.
6. The results showed that there is no difference in workers' perception of the relationship between the application of digital business systems and the improvement of institutional performance according to years of experience, as there were no significant differences between opinions towards determining the impact.

أولاً: الإطار العام للدراسة

١- مقدمة البحث:

إن التغييرات الهائلة التي يشهدها عالم الأعمال وتطور تكنولوجيا الانترنت، ونظم الاتصالات الحديثة والكم الهائل من البيانات التي أتاحتها شبكات التواصل ساهمت في إعادة تشكيل الأعمال بالعديد من الصناعات والخدمات وبشكل خاص فيما يتعلق بالابتكارات في المنطقة المالية (Zhanagxi lin et al.,(2015). في ظل هذا التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه هو ما جعل المؤسسات الصناعية بشكل عام- والمؤسسات المصرفية خاصة - استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال، كما ساهم استخدام تلك التكنولوجيا في ظهور ما يعرف بـ الحوسبة السحابية، تطبيقات الموبايل، ومنصات التجارة الالكترونية، ... وغيرها من التطبيقات التي مكنت الشركات من التواصل مع العملاء عن بُعد لمدة ٢٤ ساعة في اليوم ومعرفة كافة التغييرات التي تطرأ على رغباته وحالاته من خلال متابعة العملاء عبر شبكات التواصل الاجتماعي (حماده فوزي ابوزيد (٢٠١٧)).

وبالتالي أدى تغلغل استخدام الهواتف الذكية وشبكات 4G أو ما يعرف بالجيل الرابع إلى زيادة استخدام الهواتف الذكية في الأنشطة المصرفية المختلفة والقيام بعمليات تحويل الأموال، والشراء، إنشاء الحسابات ومتابعة العمليات والأنشطة التي تطرأ عليها أولاً بأول. كل ذلك كان نتيجة دخول الأنظمة الرقمية وتطبيقها بشكل كبير داخل المؤسسات المصرفية (Sajeet Kumar Sharma 2017).

من ناحية أخرى يعد تطوير الأداء المؤسسي للمؤسسات المصرفية مطلباً استراتيجياً للتنمية الاقتصادية في كل الدول، وخاصة في ظل هذا التنافس الملحوظ لإعداد مؤسسات بنكية عالمية تكون عضواً فاعلاً ضمن منظومة الاقتصاد الحديث، والذي يتماشى مع السياسات الوطنية الرامية إلى تحسين الأداء وتطويره، لضمان الحفاظ على الجودة بمستوى عالي، حيث يسهم ذلك في زيادة الثقة بين المؤسسات المالية من جهة وسوق العمل من جهة أخرى.

وبعد تطور آليات وأدوات تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة من مجرد استخدامات ذات تفاعل محدود تعتمد على عرض المؤسسة لنفسها أو تقديم بعض الخدمات عبر موقعها الالكتروني إلى تطبيقات تفاعلية يمكن استخدامها من الأجهزة المحمولة لإنجاز معظم الأعمال. بات تقييم المؤسسات يضع في الاعتبار التطبيقات الرقمية واستخداماتها في المؤسسة ومدى تأثيرها على الأداء المؤسسي.

تأسيساً على ما تقدم فإن هذه الدراسة تسعى جاهدةً في الكشف والتحقق من طبيعة العلاقة القائمة بين درجة ومستوى تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية المستخدمة في المؤسسات المصرفية وبين الآثار المترتبة على تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال إطار نظري للدراسة وإطار تطبيقي على أحد البنوك الكويتية (بنك بيت التمويل الكويتي).

٢- الدراسات السابقة:

نظراً لحدثة الموضوع فيما يتعلق بالأنظمة الرقمية حاول الباحث الاقتصار على الدراسات التي ترتبط بموضوع الدراسة فقط بقدر الإمكان حيث تم عرض الدراسات العربية التي تخدم أهداف البحث، وكذلك الاجنبية كما يلي: -

١. أشارت دراسة (مها شحادة، ٢٠٢٢)، إلى تسليط الضوء على استراتيجية التحول الرقمي من خلال دراسة مفهومه وابعاده، وبيان دور التكنولوجيا الرقمية في التحول الرقمي للصيرفة الاسلامية، بالإضافة إلى بحث مدى تحقق مقاصد الشريعة وملائمتها لاستراتيجية التحول الرقمي. وقد توصلت الدراسة إلى ان الصيرفة الرقمية اصبحت تشكل بديلاً عصرياً للمصارف بشكلها التقليدي، ولا يمكن للمصارف ان تبقى على حالها إذا ما ارادت البقاء، بل عليها الاستعانة بالتكنولوجيا في صلب اعمالها من حيث متطلبات العملاء المتغيرة، وهذا لا يختلف عن مقاصد الشريعة.

٢. وأشارت دراسة (وليد علام، ٢٠٢١)، إلى التعرف على التحول الرقمي بما يشمل من متغيرات تتمثل في بناء استراتيجيات التحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي والمتطلبات البشرية والتقنية والاجرائية كتغير مستقل وتأثير ذلك على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء بقطاع البنوك المصرفية بجنوب الصعيد. وتوصلت الدراسة إلى أن متغيرات التحول الرقمي والمتمثلة في بناء استراتيجيات التحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي والمتطلبات البشرية والتقنية الاجرائية تؤثر ايجابياً على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية بالمنظمات موضع البحث. كما وجدت ان هناك بعض القصور في بنا الاستراتيجية بأليات التنفيذ اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بشكل كامل، بالإضافة لوجود قصور في البنية التحتية وعملية نشر ثقافة التحول الرقمي.
٣. وأشارت دراسة (نوال وآخرون، ٢٠٢٠)، إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة بالسلطنة في مجال التحول الرقمي والحكومة الالكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول، بالإضافة الى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها بهذا الجانب. وتوصلت الدراسة الى قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول الرقمي، وكذلك ارتفاع مجالات المشاركة الالكترونية، كما تمثلت مشاريع التحول الرقمي بالسلطنة في مشاريع البنية الاساسية كنظام التصديق الالكتروني والمنصة الحكومية، والمركز الوطني للسلامة المعلوماتية، وبوابة الصحة والتعليم.
٤. وأشارت دراسة (علوان، ٢٠١٨)، الى اختبار العلاقة والاثر بين مكونات راس المال الفكري ومتغيرات الاداء المنظمي، حيث تمثل مجتمع الدراسة في الشركة العامة للصناعات النسيجية بالعراق اما عينة الدراسة شملت مجلس ادارة الشركة ومدراء الأقسام. واطهرت الدراسة لراس المال الفكري دور ضعيف في الشركة من خلال عدم ادراك المدراء بأهمية هذه الاستراتيجية، ومن جانب اخر حققت جميع مكونات راس المال الفكري علاقة معنوية مع جميع متغيرات الاداء المنظمي.
٥. وأشارت دراسة (محمد فرج محمود، ٢٠١٨)، إلى تحديد دور التمييز المؤسسي في تحقيق الفعالية التنظيمية المصرفية، والتعرف على معايير التميز المؤسسي المباشر وغير المباشر على تحقيق الفعالية التنظيمية للبنوك، والتعرف على أثر معوقات تطبيق مدخل التميز المؤسسي، واقتراح نموذج للتمييز المؤسسي يساعد المصارف المصرية على تحقيق الفعالية التنظيمية. وقد توصلت الدراسة إلى توافر مقومات التمييز المؤسسي في البنوك محل الدراسة، وأشارت النتائج إلى أن معايير التميز والمشاركة بالتنمية المستدامة بمنهج التميز من أهم المعايير المؤثرة في تحقيق الفعالية التنظيمية، وأن محور إدارة الموارد البشرية أكثر محاور التميز المؤسسي توافراً وأقلها كان محور المشاركة البيئية.
٦. وأشارت دراسة (Carlos et al., 2021)، إلى قياس أثر التأثيرات الحالية والمحتملة للتقنيات الرقمية بأبعادها المختلفة المتمثلة في الذكاء الاصطناعي، الروبوتات، تحليل البيانات، المنصات الرقمية، والأتمتة) على طبيعة العمل داخل المجتمعات العلمية والممارسين والمتمثلة في احداث تحول سريع وعميق في العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المتمثلة في التحول الرقمي بأبعادها المختلفة تؤثر على ظهور ثقافة عمل تعمل على تغيير يتجه نحو تبادل القيمة والغرض الاقتصادي الإضافي الجوهرية والاتصالات من اجل الخدمات المتبادلة والتوافق مع الاحتياجات البشرية الأساسية.
٧. وأشارت دراسة (Prugl & Spitzley, 2021)، للتعرف على الانشطة التي يتطلبها التحول الرقمي والتي تقع خارج حدود الشركات المتوسطة العائلية في المانيا، قياس أثر الابتكار والمغامرة والتواصل. وتوصلت الدراسة إلى أن انماط التواصل الأسري تؤثر على الاولوية الاستراتيجية

- للتحول الرقمي وتحمل المخاطرة الخارجية. كما يوجد العديد من الأنشطة التي تحتاجها المنظمة للتحويل الرقمي ويُعد ضروريا للقيام بالتحول التكنولوجي المطلوب.
٨. وأشارت دراسة (Baiyere & Samela, 2020)، للتعرف على الاختلافات البارزة في التحول الرقمي وسياقات التحول المؤسسي التي تدعم تكنولوجيا المعلومات والتي تدعم عمليات الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى أن دعم تكنولوجيا المعلومات تعتبر البعد الاساسي في التحول الرقمي للتحول نحو ادارة عمليات الاعمال بمفهومها الحديث من خلال توفير العناصر البشرية المدربة والبرامج بالإضافة على أن الاعتماد على توفير البنية التحتية المجهزة والمرئية تؤثر على سرعة التحول الرقمي والتي تؤثر بدورها على ادارة عمليات الاعمال.
٩. وأشارت دراسة (Malar et al., 2019)، إلى تحديد القيمة المشتركة في الخدمات المصرفية عبر الانترنت، والتوصل الى العمليات التي من خلالها يمكن لتقنية المعلومات انشاء او مضاعفة قيمة الأعمال في عمليات الخدمة البنكية في الهند من خلال تحليل المخاطر والتحديات والتوترات والتحديات الاجتماعية وادخال تقنية الانترنت في الخدمة البنكية بالهند. وتوصلت الدراسة إلى ان التركيز على ايجاد حلول التحديات الاجتماعية والمتمثلة في نشر الثقافة بالإضافة الى بعد التقنية يعتبران البعدين الاساسين في تطبيق التحول الرقمي في خدمات البنوك الهندية من خلال شبكة الانترنت.
١٠. وأشارت دراسة (Osmundsen et al., 2018)، إلى استكشاف الدوافع والاهداف وعوامل النجاح المترتبة على التحول الرقمي من خلال المساهمات التجريبية في مجال نظم المعلومات في التحول الرقمي، حيث تهدف إلى التوصل الى اسباب خضوع المؤسسات للرقمنة وكيفية تحقيق مثل هذا التحول وكيف يؤثر على المنظمة.

التعليق على الدراسات السابقة :

- ١- تناولت عدداً من الدراسات العربية والاجنبية قياس اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي مثال (عقلة نواش، ٢٠١٧، نصر عبدالكريم، ٢٠٠٩، Sangjoon ٢٠٠٩، Shu and s.,2005; Al azzwi,2015; 2008; أو العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والارباح في القطاع المصرفي الاردني مثل دراسة (Daoud et al.,2015).
- ٢- تناولت بعض الدراسات أثر هيكل الملكية في القطاع المصرفي على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات به مثل دراسة (علام حمدان، ٢٠١٢).
- ٣- كما تناولت دراسة (Khrawish H.,2011) أثر الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك عبر الانترنت و أثرها على النفقات الاجمالية للتشغيل ، كما تناولت دراسة (Sajeet R.,2017) تحديد دور السوابق الرئيسية التي تؤثر على قبول العملاء لخدمات البنك عبر الهاتف المحمول ودور الدوافع الذاتية ودافع الثقة في ذلك .
- ٤- سعت بعض الدراسات ومنها (Pedrol et al., 2016) دور محركات البحث عبر الانترنت وسهولة الحصول على المعلومات عبر مواقع البنوك .
- ٥- تناولت دراسة واحدة في حدود علم الباحث (Lauri P.,2017) دور التحول الرقمي في القيام بالتغيير والعوامل الرئيسية اللازمة لنجاحه في ظل البيئة الرقمية .

الفجوة البحثية:

- ١- لم تتناول الدراسات العربية السابقة في -حدود علم الباحث- نظم المعلومات الرقمية وتطبيقاتها في القطاع المصرفي.

- ٢- لم تتناول الدراسات العربية السابقة في حدود علم الباحث دور نظم المعلومات الرقمية على الأداء المؤسسي للبنوك.
- ٣- كما أن مجال التطبيق في القطاع المصرفي الكويتي وبشكل خاص بيت التمويل الكويتي.

٣- مشكلة الدراسة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة و نتائج الدراسة الاستطلاعية و في ظل تنامي التحول الرقمي في بيئة الأعمال وتطبيق النظم المالية الشمولية، واستخدام العملات الرقمية مثال (البيبتكوين)، وهو ما يظهر ضرورة الاستثمار في تطبيق نظم الأعمال الرقمية بما ينتج عنه تحمل نفقات مالية ضخمة وينعكس على حجم الانفاق ويظهر ذلك على مؤشرات الأداء البنكية. لذلك يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

هل هناك أثر لتطبيق نظم الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي للبنوك؟

ويتم فرغ من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية:

١. ما هو واقع التطبيقات الرقمية داخل بنك (بيت التمويل الكويتي)؟
٢. ما هي المؤشرات التي يتم استخدامها لقياس الأداء المؤسسي للبنك؟
٣. ما هي أهم تطبيقات الأعمال الرقمية الحديثة في مجال العمل المصرفي؟
٤. ما هو أثر تطبيق نظم الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي؟

٤- أهمية الدراسة:

يمكن تناول أهمية الدراسة من جانبين علمياً وعملياً.

الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة الحالية في الآتي:

- ١- محاولة لأثراء أدبيات الفكر الإداري بالمكتبة العربية فيما يتعلق بمفاهيم وطبيعة نظم الأعمال الرقمية، وأنواعها من خلال تأصيل علمي متكامل.
- ٢- محاولة من الباحث لإيجاد دليل علمي على العلاقة بين تطبيق نظم الاعمال الرقمية والأداء المؤسسي للبنوك.
- ٣- تحديد اهم متطلبات تطبيق نظم الاعمال الرقمية والعوامل المؤثرة على نجاحها.

الأهمية العملية:

- ١- تحديد أهمية تطبيق نظم الأعمال الرقمية في بيئة الأعمال بشكل عام وقطاع البنوك بشكل خاص.
- ٢- إظهار الدور الاستراتيجي الهام لتطبيق نظم الاعمال الرقمية وتأثيرها على الأداء المؤسسي بقطاع البنوك.
- ٣- تحديد مدى أهمية تبني مديري البنوك لمؤشرات قياس الأداء المؤسسي تتواءم مع متطلبات الاقتصاد الرقمي.

٥- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس من البحث في تحديد أثر استخدام نظم الأعمال الرقمية على مستوى الأداء المؤسسي للبنوك.

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على واقع التطبيقات الرقمية داخل (بيت التمويل الكويتي).
٢. التعرف على أهم المؤشرات التي يتم استخدامها لقياس الأداء المؤسسي للبنك.
٣. التعرف على أهم تطبيقات الأعمال الرقمية الحديثة في مجال العمل المصرفي.

٤. تحديد أثر تطبيق نظم الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي للبنوك.٤

٦- فروض الدراسة:

بناءً على مراجعة الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية وكما تم توضيحه بنموذج الدراسة تقوم الدراسة على الفروض التالية: -

الفرض الرئيسي الأول:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي في البنك محل الدراسة.

ويفترع منه الفروض التالية:

H_{1a} : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية التي تستخدم أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي - بالبنك محل الدراسة.

H_{1b} : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين طبيعية البرمجيات المستخدمة أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي - بالبنك محل الدراسة.

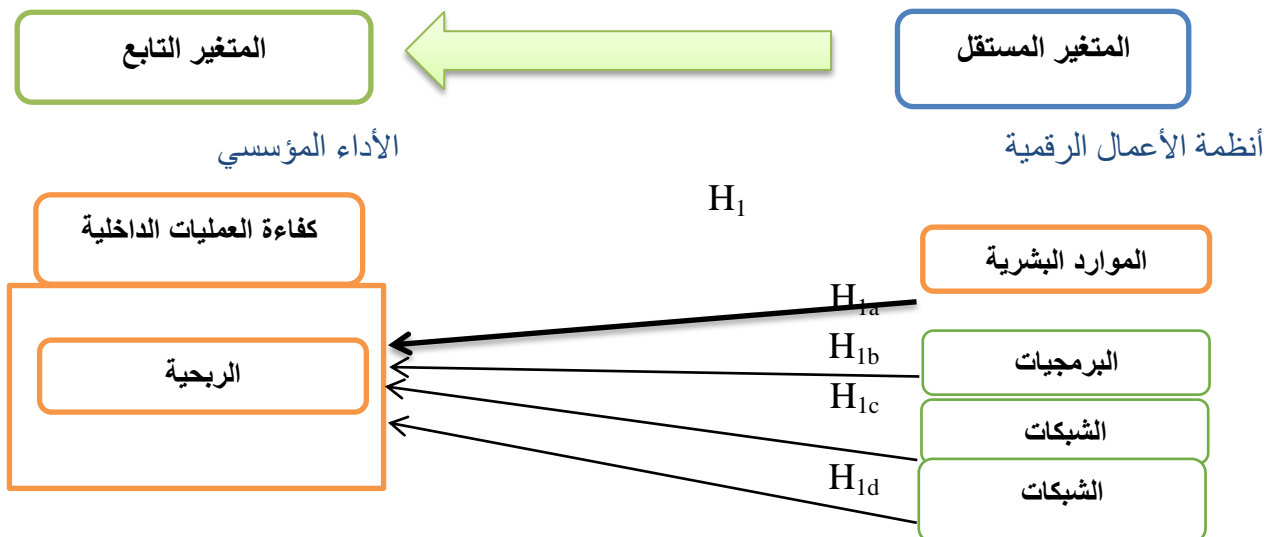
H_{1c} : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات التي تقوم عليها أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي - بالبنك محل الدراسة.

H_{1d} : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الشبكات داخل أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي - بالبنك محل الدراسة.

الفرض الرئيسي الثاني:

توجد اختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية بين العاملين بالبنك محل الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الوظيفة، المستوى التنظيمي، سنوات الخبرة، النوع) حول أثر تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي.

شكل رقم (١) نموذج الدراسة:



المصدر من اعداد الباحث

٧- حدود الدراسة:

هناك مجموعة من الحدود سوف يأخذها الباحث في الاعتبار عند القيام بدراسة كافة المتغيرات بأبعادها في الدراسة تمثلت في:

- الحدود الموضوعية للدراسة: تمثلت في قياس أثر فاعلية تطبيق أنظمة الأعمال الرقمية على الأداء المؤسسي.
- الحدود المكانية للدراسة: سوف تطبق الدراسة على بنك بيت التمويل الكويتي.
- الحدود الزمنية للدراسة: امتدت الدراسة من شهر يونيو ٢٠١٨ إلى ديسمبر ٢٠١٩.
- الحدود البشرية: تم التطبيق على كافة العاملين من المديرين ورؤساء الأقسام في بنك بيت التمويل الكويتي.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١- مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية.

عرفها (معهد الدراسات المصرفية ، ٢٠١٣) بأنها: " تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها المصرف لجميع المستخدمين سواء من الأفراد أو الشركات على مدار الساعة".

كما عرفها (عراية رابح، ٢٠١٢) بأنها: " المنتجات والخدمات الحالية التي تحولت جذرياً إلى الشكل الرقمي من خلال شبكة الانترنت وباستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحاً وانتشاراً، بالإضافة إلى القيام بالوظائف التفاعلية مع العملاء وتمكينهم من الحصول على خدمات إلكترونية".

كما عرفها (عبد الرؤوف، ٢٠١١) بأنها: " تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للأفراد أو الشركات داخل البلد أو خارجه".

مما سبق يمكن تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها: " تلك الخدمات المصرفية التي تم إنشائها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقديمها عبر الوسائل الإلكترونية، أو عن طريق الهاتف الثابت أو المتحرك (الموبايل) ... وغيرها من أجل تحسين أداء العمليات الداخلية و تقديم خدمات مصرفية غير تقليدية و تعمل على كسب رضا العملاء"

٢- التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات، خاصة القطاع المصرفي، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات أثراً إيجابياً عليه كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل المصارف، الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات المصرفية أكثر سهولة وسرعة ودقة فضلاً عن المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك من حيث قدرته على إشباع رغبات العملاء وتحقيق الربحية والنمو.

١/٢: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

مر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم وهي (

Leslie Willcocks and Peter Roynolds (2014):

١. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي تدخل فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال المصارف، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية . وهنا بدأ الأخصائيون في التكنولوجيا في الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على المصارف المزيد من الاستثمار في التكنولوجيا .

٢. مرحلة نشر الوعي التكنولوجي: هي المرحلة التي يتم خلالها البدء بنشر الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك ، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي، والهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.

٣. مرحلة دخول التكنولوجيا في خدمات العملاء: وهي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملائها، وأصبحت هذه العملية مُمكنة بفعل دخول ثورة الاتصالات إلى العمل المصرفي . وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا

بتكنولوجيا المعلومات بالرغم من التكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي قد تظهر للعاملين عند القيام بالوظائف المعتمدة على هذه التكنولوجيا من جهة ثانية.

٤. مرحلة ضبط التكاليف: هي المرحلة التي بدأت البنوك فيها بعملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا. الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، واكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم و تكلفة الاستثمار فيها.

٥. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً من أصول البنك: إن المرحلة السابقة وما لها من اهتمام كبير بمختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات ومن قبل جميع المسؤولين في البنك ، باعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلاً كباقي أصول البنك ، وعليه يجب أن يجني هذا الأصل عائداً كباقي الأصول وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا داخل البنك .

٦. مرحلة اعتبار التكنولوجيا نشاطاً رئيسياً ضمن أعمال البنك: هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات داخل المصرف، والتي ارتكزت على آليات تفعيل الإنتاجية للعمليات الداخلية وتحسين الضبط والكفاءة على مستوى العمليات الخارجية وتسويق تكنولوجيا المعلومات ، وما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر استخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية، بل أنها تطورت بسرعة ودخلت إلى الأعمال الأساسية للبنوك وساهمت في تنويعها.
- تصاعد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية كميدان أساسي ضمن أعمال البنوك والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.
- البحث المستمر من قبل البنوك عن الطرق التي تعمل على تحسين دخلها وربحيتها ، حيث أصبح من الواضح أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للبنك ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.
- أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة البنك من أجل الاطلاع ومراقبة سير الأعمال على النحو المخطط ، والمساعدة في إعداد التقارير الخاصة بالبنك.

٣- التجارب العالمية في العمل المصرفي الإلكتروني:

في هذا المجال فقد ساعدت التكنولوجيا الحديثة على تقليص عدد الفروع إذ تراجعت حصة استخدام الفروع في إجمالي الخدمات المصرفية مثلاً من ٧٠ % في الثمانينات إلى ٤٠ % في حين ارتفعت حصة الصراف الآلي إلى 30 % والبنك الناطق إلى ٢٨ % والخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى ٢ % وهذه النسب تشير إلى تفضيل العملاء لقنوات التوزيع الذاتية بدلاً من الذهاب إلى الفرع.

كما أشارت إحدى الدراسات (Gill W., Sukvinder H. and Linda W., 2018) التي تمت على مخاطر وفرص الرقمية داخل البنوك ببعض دول أوروبا أن الخدمات البنكية عبر الانترنت في إنجلترا بلغت ٤٦,٧ %، وإيطاليا ٢٢,٢ %، أيسلندا ٦٩,٥ %، كما بلغت مستويات التزوير في الكروت لكل ١٠٠٠ كارت بإنجلترا ٢٧,٥ %، إيطاليا ٥,٩ %، أيسلندا ٣,٥ %، أما فيما يتعلق باستخدام بطاقات السحب بماكينات الصراف الآلي بإنجلترا ٦ %، إيطاليا ٦١ %، أيسلندا ٤١ % وبنقاط البيع POA ١٨ %، ٢٤ %، ١٦ % بإنجلترا وإيطاليا وأيسلندا على التوالي.

لقد أصبحت الخدمات المصرفية أو قنوات التوزيع المباشر مفضلة لدى العملاء وتقدمها معظم البنوك في العالم. وفي هذا المجال استطاع City Group Bank من خلال ١٠ فروع فقط في الهند وباستخدام أجهزة الصراف الآلي و البنك الناطق أن يصبح أكبر مصدر للبطاقات الائتمانية في الهند لذا نجد أن استخدام الفروع أصبح يتراجع بشكل تدريجي ومع تراجع استخدام الفروع أصبح من الضروري تحويلها إلى منافذ للتسويق و

بيع المنتجات المصرفية المباشرة للعملاء بدلاً من أن تبقى مراكز عمليات مستقلة ففي الغرب يتم تخصيص ٨٠% من مساحة الفرع للعملاء و ٢٠% إلى الموظفين بالتالي يتحول الموظفون من موظفين ينجزون أعمال روتينية إلى مسؤولي تسويق وبيع خدمات مصرفية متطورة.

٤- الصيرفة الإلكترونية بالمصارف العربية:

أعطت السلطات النقدية والمصرفية في الدول العربية اهتماماً متزايداً لتطوير وإصلاح وتحديث قطاعها المصرفية انطلاقاً من الدور الهام الذي تلعبه هذه القطاعات في تعزيز النمو الاقتصادي. ولقد شهد القطاع المصرفي في الدول العربية في السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة التي بذلتها معظم الدول العربية لإصلاحه وتطويره. إلى جانب الدور الكبير لهذه المصارف على مستوياته المختلفة سواء المؤسساتية والرأسمالية والبشرية والتكنولوجية، فالمصارف العربية تواجه تحديات كبيرة فرضتها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية وتحديث تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية، وتحول العالم إلى قرية صغيرة وازدياد المنافسة لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم مع هذه التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور خلال المرحلة المقبلة.

لا تزال غالبية المصارف العربية تعاني من عدد كبير من المعوقات تمنعها من مجابهة البيئة الاقتصادية المتغيرة والتي تشهد تحولات متسارعة نتيجة للعولمة والاتجاه الواسع نحو إعادة هيكلة الاقتصاديات ضمن برامج واسعة أطلق عليها التكيف الهيكلي، ويمكن تحديد الملامح الأساسية لواقع المصارف العربية بالنقاط الآتية:

- صغر أحجامها: تعاني معظم المصارف العربية من صغر أحجامها مقارنة مع المصارف في البلدان المتقدمة أو الناشئة.
- اختلال هيكل ملكيتها: على الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها البلدان العربية في مجال خصخصة مختلف قطاعات الاقتصاد، ومنها القطاع المصرفي، إلا أن هيكلية ملكية المصارف في عدد كبير من البلدان العربية يتسم بالمساهمة الكبيرة للقطاع العام، وسيطرة شبة كاملة لهذا القطاع على إدارة العمليات المصرفية، مما سينعكس سلباً على استراتيجية النظام المصرفي بشكل عام.
- ضعف الرقابة والإفصاح: تفتقر المصارف في غالبية البلدان العربية إلى الحد الأدنى المطلوب للإفصاح والشفافية، ومحدودية نشر البيانات والمعلومات، مما يضعف من ثقة المستثمرين، لذلك إذا ما أرادت المصارف العربية مواجهة المنافسة على الصعيد الدولي فينبغي عليها استخدام المعايير الدولية الخاصة بالمحاسبة والتدقيق والإفصاح.
- الكثافة المصرفية: جاءت هذه السمة من خلال انتشار المصارف الصغيرة في مناطق واسعة جغرافياً وهو ما يكسب الجهاز المصرفي العربي ظاهرة الكثافة ويعود ذلك إلى استمرار النمط المصرفي التقليدي، ويكمل هذه السمة عدم التناسب بين الكثافة المصرفية وعدد السكان، وترتب على ذلك ضعف الخدمات المصرفية التي تقاس على أساس فرع لكل مليون نسمة.
- ضعف استخدام التكنولوجيا: إن أهم ما يميز المصارف العربية لا زالت تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، إذ تفتقر المصارف العربية إلى استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية لتكون قادرة على المنافسة على لصعيدين الداخلي والخارجي، وضعف استخدام التكنولوجيا يعني انحسار التنوع في الخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي انخفاض كفاءة الأداء فيها.
- التركيز في نصيب المصارف: يتمثل التركيز في نصيب المصارف العربية في ارتفاع نصيب عدد قليل من المصارف في مجمل الأصول المصرفية، مما يعني هيمنة تلك المصارف على السوق بشكل عام، الأمر الذي يحد من المنافسة المطلوبة للارتفاع بالعمل وتقديم أفضل الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات الحديثة التي تشهدها ساحة العمل المصرفي.

٥- مزايا الصيرفة الرقمية:

- كما أشار (Jyoti Suraj H. (2018), P104) ساعدت التكنولوجيا الرقمية في الأعمال المصرفية في تحقيق العديد من المزايا منها :
- ١- تقليل بنود تكاليف التي تتحملها البنوك والعملاء على حد سواء عن طريق استخدام الصفقات الغير نقدية ، وماكينات الصراف الآلية ATMs ... وغيرها .
 - ٢- ساهم توفر البيانات الرقمية المتاحة لدى البنك وباستخدام التحليلات الرقمية في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالة ، وذلك لكل من البنك والعملاء .
 - ٣- ساهمت في تقليل الأخطاء البشرية بشكل كبير في الأعمال المصرفية .
 - ٤- عدم الحاجة إلى استخدام أموال نقدية وتقليل المخاطر المرتبطة بذلك .
 - ٥- انخفاض الفجوة في تقديم الخدمات المالية بين المناطق الريفية والحضرية بالوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء .
 - ٦- تقليل مخاطر استخدام عملات مزيفة نتيجة اعتماد على العمليات الغير نقدية .
 - ٧- تقديم خدمات مصرفية متكاملة ومتطورة .

٦- عيوب أو مخاطر الصيرفة الرقمية :

- كما وضح (Jyoti Suraj H. (2018) بالرغم من تعدد المزايا لتطبيق البنوك للصيرفة الكترونية أو الرقمية ولكن لا يخلو التطبيق من المخاطر التي تختلف أشكالها وتتغير نتيجة التطور التكنولوجي ومنها:
- ١- سوف تعمل التحولات الرقمية على تقليص جهود وأنشطة العاملين بالبنوك وبالتالي تقليل الوظائف.
 - ٢- سوف يتم تقليل عدد الفروع نتيجة زيادة الاعتماد على الخدمات البنكية عبر الانترنت .
 - ٣- البنوك سوف تكون أكثر عرضه للقرصنة عبر الانترنت .
 - ٤- انعدام الخصوصية المالية للأفراد نتيجة تطبيق كافة العمليات تحت مظلة الكترونية مالية .

٧-عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية:

- إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضيا الالتزام بمجموعة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمالإلكتروني والتيتمثل في: (المسعودي، عبد الهادي،٢٠١٦)
- وجود شبكة عريضة تضم كل الجمعيات ذات الصلة. وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
 - وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية مع وضع استراتيجية على مستوى البنكالمركز أو البلد أو التحالفات الدولية.
 - وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
 - إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
 - العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

٨-مفهوم الأداء المؤسسي:

يعتبر الأداء المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار منظمات الأعمال، فالاتجاهات التقليدية في الإدارة تبحث عن الأداء المتميز من خلال توجهات وممارسات تسعى

لتطوير الأداء (William,2002: p457) كما يعد الأداء المؤسسي مفهوماً جوهرياً بالنسبة للمنظمات، بل ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية لجميع حقول ومجالات المعرفة الإدارية (دروزة، ٢٠٠٨: ص٥٣).. وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الأداء المؤسسي إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف محدد لمفهوم الأداء المؤسسي، حيث يرى (Hale,J.2004: p13) ويتفق معه (Hunger & Wheelen,2008: p240) على أن هذا الاختلاف ينتج من تنوع الأهداف والاتجاهات والمعايير والمقاييس التي يعتمد عليها المديرين والمؤسسات في دراسة وقياس الأداء المؤسسي. في حين تنظر (نصر، ٢٠١٠: ص٦٥) إلى الأداء المؤسسي على أنه "جهد منظم لتشخيص أعمال المؤسسة التعليمية بأرقام لتحديد مدى نجاحها في تحقيق أهدافها وحسن استخدام مواردها لإنتاج ما هو مطلوب منها بالموصفات التي يتوقعها منها أصحاب المصلحة". ويتفق معها (Peterson , et. al., p1: 2003) حيث عبر عن الأداء المؤسسي بأنه "قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها". يعرف (العلي وآخرون، ٢٠٠٦: ص٣٢٧) الأداء المؤسسي بأنه "إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفاعلية، فالأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي تكون محورا للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتشمل كذلك الجوانب العريضة للأداء المؤسسي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم". لقد عبر (إدريس والغالبى، ٢٠٠٩: ص٢٩-٣٠) عن الأداء المؤسسي بأنه مفهوم ذو أبعاد شمولية تنطلق من ستة مفاهيم تغطي الصورة التكاملية للمفهوم، وهي:

- النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها، مما يشير إلى قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها طويلة الأجل.
- الاستغلال الأمثل للموارد ومدى قدرة المؤسسة على توجيهها نحو تحقيق أهدافها المنشودة.
- البعد البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة، الذي يشير إلى قدرة تكيف المؤسسة مع عناصر بيئتها في سبيل تحقيق أهدافها.
- المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها، وهو يعبر عن مخرجات الأنشطة والعمليات التي تحدث في المؤسسة.
- المفهوم الشمولي، الذي يرى أن الأداء المؤسسي يتمثل في نتائج أنشطة المؤسسة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية.

ونلاحظ من التعريفات السابقة أنها اتفقت فيما بينها بشكل كبير على مفهوم الأداء المؤسسي، فهي تجمع فيما بينها بأن الأداء المؤسسي هو المحصلة النهائية لكافة الأنشطة في المؤسسة، وبناء على ذلك يعرف الباحث الأداء المؤسسي تعريفاً إجرائياً على النحو التالي:

الأداء المؤسسي "هو عبارة عن القيام بالمهام والأعمال التنظيمية بالمؤسسة وفي ضوء تكيفها مع البيئة الداخلية والخارجية ويمكنها من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية ويضمن الاستدامة التنافسية"

٩- أهمية قياس الأداء المؤسسي:

لا يمكن أن يكون هناك تطوير بدون قياس، فإذا كانت المنظمة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها لا يمكنها التنبؤ مستقبلها، وبالتالي لا يمكن الوصول إلى حيث تريد من حيث تحقيق الأهداف طويلة الأجل، ويمكن التعبير عن ذلك من خلال المقولة "ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته". وأوضح (Frensh, 2003, P366:368) و (إدريس، ٢٠٠٥: ص٥٦٥) و (أبو قحف، ٢٠٠٥: ص٤٠٢) بأن قياس الأداء المؤسسي ذو أهمية جوهرية في المؤسسات؛ لأنه يختلف باختلاف الوحدة التي تم قياسها.

- على مستوى الفرد: فإن فوائد قياس الأداء المؤسسي تعمل على تحسين الفرص المتاحة لتحسين وتطوير أداء الفرد، وتنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل الجهد وزيادة الإنتاجية، والكشف عن الطاقات والقدرات غير المستغلة لدى الأفراد، وإشعار الأفراد بالمسؤولية وتحقيق الرقابة الذاتية، وتدعيم وتشجيع السلوكيات الإيجابية للأفراد.
- على مستوى الوحدة التنظيمية: يحقق قياس الأداء المؤسسي مجموعة من الفوائد يمكن إيجازها في: متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعية، ومتابعة تحقيق كفاءة أداء الأنشطة، وتدعيم عملية الاتصال، وتخطيط القوى العاملة، والكشف عن المشكلات الإدارية أو التنظيمية وتصويبها، وتشجيع المنافسة بين الإدارات والأقسام بما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها.
- على مستوى المنظمة: يحقق قياس الأداء المؤسسي مجموعة من الفوائد من أهمها، قياس الفاعلية التنظيمية والتعرف على إنتاجية المنظمة، وتحديد جوانب الضعف الإداري وطرق علاجها، ومدى توافر المعلومات الإدارية الضرورية لاتخاذ القرارات، وتحسين طرق التنبؤ بالأداء المتوقع، وتوافر الأساس الموضوعي لكثير من أنشطة الموارد البشرية وبما يكفل تحسين هذه الأنشطة.

١٠- دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة المنظمة، وذلك ناتج من قدرتها على تحسين الإنتاجية، تخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع الأداء المؤسسي (Turban, 2001). كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات ولا ابتداء أسلوب لبنى تحتية تتاح للعاملين إنما تعد غاية لتحقيق مستويات عالية في الأداء إذ تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات تسهم في تطوير الأداء المؤسسي. فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط، ويشمل معرفة ما يجب أداءه، ومتى يجب أداءه؟ فضلاً عن كيفية تقييمه؟ إذ عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف المنظمة والفرد في النمو والتميز (Kotler, 2010: P 74). كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً فاعلاً بالنسبة للمنظمات ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، إذ أن منظمات اليوم المتميزة ذات الكفاءة لا بد وأن تتسم بامتلاكها تكنولوجيا المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة فضلاً عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق وخفض التكلفة وتحسين الجودة في بيئة تنزايد فيها حدة المنافسة العالمية (صبري، ٢٠٠٢: ص ٢١٥).

ثالثاً : الدراسة الميدانية

١/٣ - أداة الدراسة:

صممت قائمة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت Liker Scale الخماسي والذي يُعد من أكثر المقاييس شيوعاً واستخداماً للتعرف على مواقف واتجاهات المستقضي منهم ويتكون من خمس درجات . يتم بعد ذلك تحويل مقياس ليكرت الخماسي إلى فترات (فئات) كما يظهر في الجدول أدناه لتسهيل تفسير نتائج القيم الكلية للمحاور والأبعاد المحددة بنموذج الدراسة بالإطار النظري بالبحث تضمنت القائمة متغيرين أساسيين : نظم الأعمال الرقمية والاداء المؤسسي بحيث يشمل كل منهم عدد من الأبعاد بالإضافة إلي بعض المتغيرات الديموغرافية :

١/١/٣ - نظم الأعمال الرقمية:

تم قياسه من خلال أربعة أبعاد تمثلت في الموارد البشرية ، البرمجيات ، قواعد البيانات ، والشبكات حيث اعتمد الباحث علي مقياس (shu,W. and A. strassmann,2005; Sajeet Kumar) (Sharma,2017;Pedro Lorca et al.,2016;Lauri Piirainen,2017) الذي يضم (٢٠) عبارة، كانت كالتالي :

- العبارات من (٦-١) تقيس بُعد الموارد البشرية .
- العبارات من (١١-٧) تقيس بُعد البرمجيات .
- العبارات من (١٥-١٢) تقيس بُعد قواعد البيانات .
- العبارات من (٢٠-١٦) تقيس بُعد الشبكات .

٢/١/٣ - الأداء المؤسسي:

تم قياسه من خلال بعدين هما : كفاءة العمليات الداخلية ، والربحية هنا اعتمد الباحث علي مقياس (عقلة نواش محمد ،٢٠١٧؛ نصر عبد الكريم ، سيد علاونة ٢٠٠٩؛ Daoud H. et al.,2015) الذي يضم (١٣) عبارة كما يلي:-

- العبارات من (٢٧-٢١) تقيس بُعد كفاءة العمليات الداخلية .
- العبارات من (٣٣-٢٨) تقيس بُعد الربحية .

٢/٣ - فحص ثبات وصدق قائمة الاستقصاء:

أ- اختبار الثبات والصدق (ألفا كرونباخ):

يمكن قياس درجة الثبات والصدق لمتغيرات البحث باستخدام مجموعة متنوعة من الإختبارات الاحصائية منها اختبار ألفا كرونباخ. والذي يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

معامل الصدق و الثبات لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
نظم الأعمال الرقمية	20	0.923	0.96
الأداء المؤسسي	13	0.892	0.93
الإجمالي	33	0.940	0.97

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليلات الاحصائية

من الجدول السابق يتضح أن معامل ألفا للثبات لعبارات نظم الأعمال الرقمية (0.923) ومعامل الصدق يساوى (0.96) مما يشير الى أن التناسق الداخلي للعبارات يُعد موثقاً به بدرجة مرتفعة، كذلك يتضح من الجدول أن معامل الثبات ألفا لعبارات الأداء المؤسسي يساوى (0.892) ومعامل الصدق لها يساوى (0.93)، كما بلغ معاملي الصدق والثبات لإجمالي متغيرات الدراسة (0.940)، (0.97) علي الترتيب، مما يشير الى أن التناسق الداخلي للعبارات يُعد موثقاً به بدرجة مرتفعة.

٣/٣ - مصفوفة الارتباط بين المتغيرات:

سعى الباحث إلى تحديد العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في نظم الاعمال الرقمية والمتغيرات التابعة الاداء المؤسسي و أبعاد كل منهم كما يلي بالجدول التالي رقم (٥).

جدول رقم (٥)

مصفوفة الارتباط بين متغيرات وأبعاد النموذج

الأبعاد	١	٢	٣	٤	٥	٦
١- الموارد البشرية	١,٠٠					
٢- البرمجيات	٠,٣٤	١,٠٠				
٣- قواعد البيانات	٠,٢٦	٠,٥٨	١,٠٠			
٤- الشبكات	٠,١٩	٠,٤٥	٠,٦٨	١,٠٠		
٥- كفاءة العمليات الداخلية	٠,٥٦	٠,٣٧	٠,٢١	٠,٤٢	١,٠٠	
٦- الربحية	٠,٦١	٠,١٦	٠,٢٧	٠,٢٢	٠,٧١	١,٠٠
المتوسط	٤,٠٨	٤,١٠	٤,٢٦	٤,٣٦	٤,٢٩	٤,٤٥
الانحراف المعياري	٠,٦٨٢	٠,٨١١	٠,٦٧٩	٠,٨٥٤	٠,٧٠٧	٠,٨١٦

المصدر : من نتائج التحليل الاحصائي للبيانات

من الجدول السابق نلاحظ ما يلي:-

- أظهرت مصفوفة الارتباط بين أبعاد نظم الأعمال الرقمية (الموارد البشرية ، البرمجيات ، قواعد البيانات ، الشبكات) وأبعاد الأداء المؤسسي للبنك (كفاءة العمليات الداخلية ، الربحية) وجود علاقات ارتباط تراوحت ما بين (٠,١٦ - ٠,٧١) وهو ما يدل على قوة العلاقات الارتباطية الكثير من الأبعاد.
- أظهرت العلاقات بين بُعد الموارد البشرية وكفاءة العمليات الداخلية للبنك بقوة ارتباط بلغت (٠,٥٦) وبُعد الربحية بقيمة بلغت (٠,٦١) وهو ما يظهر تأثير الموارد البشرية على كُبعد هام ومؤثر على المتغير التابع (الأداء المؤسسي) وهو يوضح أكبر قيمة ارتباطياً بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع بقيمة ارتباط متوسطة ٠,٥٨ .
- أظهرت مصفوفة الارتباط وجود علاقة ارتباط بين بُعد الشبكات وكفاءة العمليات بقيمة بلغت على التوالي ٠,٤٢ ، ٠,٢٢ ، وبذلك تحتل المرتبة الثانية بين الأبعاد من حيث قوة الارتباط بين المتغيرات بقيمة متوسطة ٠,٣١
- أوضحت المصفوفة كذلك علاقة ارتباط متوسطة بين بُعد البرمجيات وبعدي كفاءة العمليات الداخلية ، الربحية بقيمة بلغت على التوالي ٠,٣٧ ، ٠,١٦ وتحتل بذلك المركز الثالث في بقوة ارتباط متوسطة ٠,٢٦ .
- جاء بُعد قواعد البيانات في المركز الرابع والأخير من حيث قوة الارتباط بينه وبين بُعد الكفاءة الداخلية للعمليات والربحية على التوالي ٠,٢١ ، ٠,٢٧ ، وبقيمة ارتباطية متوسطة ٠,٢٤ .

رابعاً : النتائج والتوصيات:

اثبتت التحليلات الاحصائية صحة الفروض التالية :-

١/٤ - نتائج اختبارات الفروض:

الفرض الرئيس الأول:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين تطبيق نظم الاعمال الرقمية والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة. ثبت صحة الفرض.

الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة. ثبت صحة الفرض.

الفرض الفرعي الثاني:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة. ثبت صحة الفرض.

الفرض الفرعي الثالث:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة. ثبت صحة الفرض.

الفرض الفرعي الرابع:

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الشبكات والأداء المؤسسي للبنك محل الدراسة. ثبت صحة الفرض.

الفرض الرئيسي الثاني:

يوجد اختلاف جوهري بين إدراك العاملين بالبنك محل الدراسة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية والعلاقة بين نظم الأعمال الرقمية والأداء المؤسسي. ثبت صحة الفرض جزئياً.

٢/٤ - توصيات الدراسة:

١. توصي الدراسة بنشر الوعي بين العاملين بأهمية تطبيق نظم الأعمال الرقمية داخل المؤسسات المصرفية. ويتم التنفيذ من خلال عمل ندوات ومحاضرات متخصصة عن النظم الرقمية، تحديد كافة المفاهيم المتعلقة بالنظم الرقمية وتطبيقاتها بالبنوك في كتيبات ارشادية بكافة الفروع. ويكون مسؤول عن التنفيذ مجلس إدارة البنك، القطاعات المالية، ومديري الفروع.

٢. كما توصي الدراسة أيضاً بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري نظراً لكونه من أهم العناصر التي يعتمد عليها نجاح تطبيق نظم الأعمال الرقمية، ورفع مستوى المهارات الرقمية للعنصر البشري، وتشجيع العاملين على طرح المبادرات والحلول الابتكارية فيما يتعلق بتطبيق نظم المعلومات الرقمية. ويتم ذلك من خلال إقامة لرامج تدريبية متخصصة على تطبيقات النظم الرقمية المالية، وضرورة زيادة الوعي التكنولوجي للعاملين بالإدارات المالية بكافة الطرق الممكنة، وأيضاً منح كافة العاملين غير المتخصصين في النواحي التكنولوجية دورات تدريبية للتعامل مع المشكلات الفنية المعتادة عند التعامل مع النظم الرقمية في البنوك، وأخيراً وضع هيكل مكافآت تشجيعية للعاملين الذين يقدمون حلولاً ابتكارية مرتبطة بالنظم الرقمية والخدمات المالية. ويتم التنفيذ عن طريق إدارة التدريب الرئيسية، الإدارات الوسطى، مديري الفروع، والعاملين أنفسهم.

٣. كما توصي الدراسة بضرورة توفير برمجيات حديثة على درجة عالية من التكنولوجيا المالية، وتوفير برمجيات تتميز بأنظمة حماية عالية وأمان متكامل لكافة المتعاملين، وضرورة إلمام كافة المتعاملين مع البرمجيات الرقمية بكافة المشكلات التكنولوجية والمالية المحتملة. ويتم ذلك عن طريق توفير برامج خاصة بنظم الأعمال الرقمية وبما يتوافق مع القدرات المالية المطلوبة، وتوفير أنظمة الحماية المطلوبة لهذه البرمجيات بما يضمن حمايتها من الهاكرز، وإقامة برامج تدريبية فنية تضع حلولاً وسيناريوهات للتعامل مع كافة المشكلات المرتبطة بالتعاملات أو الأنشطة المالية، وأخيراً عمل كتيبات خاصة بكل المشكلات المحتملة في النظم الرقمية وكيفية التعامل معها لتقديم حلول سريعة. ويتم

- التنفيذ عن طريق مجلس الإدارة والإدارة العليا، الإدارات الفنية والتكنولوجية بالمؤسسات المصرفية وخاصة البنوك، إدارة التدريب على المستوى القطاعي، ومديري الفروع.
٤. كما أوصت أيضاً بضرورة الاعتماد على قواعد بيانات متخصصة وشاملة ومحدثة، وأهمية تأمين وحماية قواعد البيانات الخاصة بالبيانات المالية بشكل خاص، وأهمية تبادل المعلومات المتاحة عبر قواعد البيانات واتاحتها لكافة المستخدمين وفق احتياجاتهم، وضرورة التأكد من توافر معايير الجودة في البيانات والمعلومات داخل قواعد البيانات بشكل مستمر وآلي. ويتم التنفيذ من خلال الاستعانة بكافة الخبراء في التكنولوجيا والإدارة والعلوم المالية والإحصائية عند إنشاء قواعد البيانات، وتأمين قواعد البيانات بكافة أشكال الحماية المطلوبة نظراً للأهمية القصوى للبيانات المالية المتعلقة بذلك النوع من المؤسسات، العمل على إتاحة كافة البيانات لكافة المستخدمين وفق احتياجاتهم ووفق نظم حماية متدرجة التعقيد خاصة فيما يتعلق ببيانات العملاء المالية، توفير مستوى مناسب من التكنولوجيا المطلوبة لبناء قواعد بيانات فاعلة وكفؤة. ويتم التنفيذ عن طريق مجلس الإدارة والإدارة العليا، إدارة تكنولوجيا المعلومات، إدارة أمن المعلومات، وإدارة التدريب.
٥. وأخيراً توصي الدراسة بضرورة تصميم شبكات اتصال تتوافق مع طبيعة نظم الأعمال الرقمية، وأن تتوافق الشبكات مع طبيعة وحداثة المنصات الإلكترونية التي يستخدمها العملاء، والربط بين الشبكات البنكية وجميع الشبكات المحلية والعالمية بدرجة عالية من الأمان والاستدامة. ويتم ذلك عن طريق أخذ جميع الاحتياجات الحالية والمستقبلية في الشبكات التي يعتمد عليها البنك، تصميم شبكات بما يحقق الأمان والحماية المطلوبة للمتعاملين، الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الداعمة لعمليات التحول الرقمي. ويتم التنفيذ عن طريق مجلس الإدارة والإدارة العليا، إدارة تكنولوجيا المعلومات، إدارة أمن الشبكات، ومديري الفروع، ومديري الإدارات الوسطى.

❖ المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. المسعودي، عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٦.
٢. إبراهيم إسماعيل، مسؤولية المصرف المدنية عن صرف صك مزور من خلال المقاصة الالكترونية (دراسة مقارنة)، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية العدد الثاني/ السنة العاشرة ٢٠١٨.
٣. أبو جزر، حمد (٢٠١٢)، مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم أداء البنك الإسلامي الفلسطيني -دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
٤. المهدي، رزان (٢٠١٦). "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعناصر المزيج التسويقي على جودة الرعاية الصحية"، دراسة حالة في مركز الحسين للسرطان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٥. عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد ٨، الجزائر، ٢٠١٢.
٦. مها خليل شحاده (٢٠٢٢) "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية" - دراسة في المصالح والمفاسد ، مجلّة بيت المشورة ، قطر ، العدد ١٧ ، ٢٧ - ٦٩ .
٧. نوال بنت علي البيوشية ، نبهانين حارث الحراصي ، على بن سيف العوفي (٢٠٢٠) "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية" ، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا ، جمعية المكتبات المتخصصة ، فرع الخليج العربي ، جامعة السلطان قابوس ، عمان ، ١ ، ٢ - ١٥ .
٨. هشام جبر "استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية" مجلة الدراسات المالية والمصرفية -العدد الأول ٢٠١٤ ص ٦-٧
٩. وليد كامل محمدين علام (٢٠٢١) "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء" : دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة جامعى عين شمس ، العدد الرابع ، ص ص ١٥٩-٢٢٠ .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Bank for International settlements (BIS) "Implication for central banks of the development of electronic money", Basle 1996.
2. Brown, D. & Harvey, D. (2001). An Experiential Approach to Organization Development, Pearson Prentice Hall.
3. Busby, J. & Pitts, C. (1995), Investment and Unpredictability: Why Yardsticks Mislead Us? Management Accounting, Vol.73, No.8.
4. European Commission "proposal for European parliament and council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution" Brussels, 1998, COM (98)727, p.72

5. French, L. (2003). "Human Resources Management". 5th Ed, Houghton Mifflin Company.
6. Hale, J. (2004), Performance-based management: What Every Manger Should Do to Get Results. Pfeiffer.
7. Heizer. Jay and Render. Barry. "Principles of Operations Management".4th ed, Prentice Hall: New Jersey,U.S.A. 2001 p 36.
8. Kotler, P. (2000). Marketing Management, New Jersey: Prentice-Hall.
9. Kroenke, D. & Dolan, K. (1989). Business Computer Systems: An Introduction, 3rd Ed, New York: McGraw-Hill, Inc.
- 10.Liu. Tsai-Lung. "Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage" available at. www. hicbusiness.org, 2003.p15.
- 11.Mavri, M and Ionone G, (2006) Consumers Perspectives on Online Banking Services International Journal of consumer studies, no. (6).
- 12.Peterson, W. &Gijsbers, G. & Wilks, M. (2003). A New Approach to Assessing Organizational Performance in Agricultural Research Organizations, ISNAR.
- 13.Simon, J. (2001). Introduction to Information Systems, New York: John Willy & Sons Inc.
- 14.Rose, P. Commercial bank Management, Texas A & M University (Irwin Mc (rawHill), 1994
- 15.Turban, F. & Rainer, R. & Porter, R. (2001). Introduction to Information Technology, New York: McGraw-Hill, Inc.
- 16.Wheelen, T. & Hunger, D., (2008), Strategic Management and Business Policy, 11th Ed, Pearson Education Inc.
- 17.William, D. (2002). Before Performance Measurements", Administrative Theory & Praxis, Vol. 24, No.3, pp. ٤٨٦-٤٥٧
- 18.Wraga, W.G. (2017) 'Understanding the Tyler rationale: Basic Principles of Curriculum and Instruction in historical context', Espacio, Tiempo y Educación, 4(2), pp. 227-252.
- 19.Ali, M& Yong, S (2018) The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks" Journal of Innovation & Knowledge, Volume 3, Issue 3, PP 115-122.
- 20.Al Shaikh Ali, M., (2007). Performance Evaluation of Palestinian Telecommunication Corporations by Using Balanced Scorecard Approach,

- Unpublished Master Research, College of Commerce, Islamic University-Gaza, Palestine.
21. Ang, C. & Davies, M. & Finlay, P. (2001). An Empirical Study of the Use of Information Technology to Support Total Quality Management". International Journal of information management, Vol.12, No.2.
 22. Baiyere, A, Salmela, H& Tapanainen, T. (2020) digital transformation and the new logics of business process management, European Journal of information systems, 29(3), 238-259.
 23. Brynjolfsson, E. & Hitt, L. (2000). Beyond Computation: Information Technology Organizational Transformation. The Journal of Economic Perspectives, Vol.14, No.2.
 24. Carlos, R. L. Palo G.R & Javier, P.G. (2021) the digital transformation of work: A relational view, Business ethics the environment and responsibility. WILEY. (30), 157-167.
 25. Heavin, C& Power, D., J. (2018) challenges for digital transformation towards a conceptual decision support guide for managers, Journal of decision systems, 27 (1), 38-45.
 26. Kaplan, R. & Atkinson A. (1998). Advanced Management Accounting, (3rd Ed.). New Jersey: Printice Hall.
 27. Kiseok Nam; Chong SooPyun and Augustine C. Arize, (2002), Asymmetric mean-reversion and contrarian profits: ANST-GARCH approach, Journal of Empirical Finance, 9, (5), 563-588.
 28. Koch & Windsperger," Seeing through the network: Competitive advantage in the digital economy", University of Vienna, Faculty of Business, Economics and Statistics, Oskar-Morgenstern-Platz 1, A-1090 Vienna, Austria, 2017.
 29. Kraemer, K. & Dedrick, J. (1997). Computing and Public Organizations. Journal of Public Administration, Vol.7, No.1.
 30. Lusthaus C. & Anderson G. & Adrien M. (1997). Organizational Self-Evaluation: An Emerging Frontier for Organizational Improvement Knowledge and Policy. The International Journal of Knowledge Transfer and Utilization, Vol.10, No.1-2, pp. (83-96).
 31. Malar, D.A, Arvidsson, V & Holmstrom, J. (2019) Digital transformation in banking: exploring value co-creation in online banking services in india, Journal of global information technology management, 22(1) 7-24.
 32. Osmundsen, K, Iden, J & Bygstad, B (2018) digital transformation: Drivers, success factors and implications, the 21th Mediterranean conference systems (MCIS), Greece.

33. Prugl, R, Spitzly, D. I. (2021) responding to digital transformation by external corporate venturing: an enterprising family identify and communication patterns perspective, Journal of management studies, 58, 135- 164.
34. Stevenson. William, J. "Production: Operations Management". 8th ed, Von Hoffmann Press 2007 p 4.