

عنوان البحث

أثر التقنيات التكنولوجية الحديثة على تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية
بالتطبيق على البنك الأهلي السعودي

إعداد الطالب/

ابتسام غيث عسكرا العنزي

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2024

شكر وتقدير

بعد أن من الله علينا بإنجاز هذا العمل فإننا نتوجه إلى الله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً بالحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى

الدكتور المشرف "د. فيصل عبد الحميد"

فهرس المحتويات :

المستخلصAbstract :	6
مقدمة:	8
مشكلة الدراسة:	9
الأهمية العلمية:	10
الأهمية العملية:	10
أهداف الدراسة:	11
تساؤلات الدراسة:	13
التساؤل الرئيس:	13
التساؤلات الفرعية:	13
فروض الدراسة:	15
الفرضية الأولى:	15
الفرضية الثانية:	15
الفرضية الثالثة:	15
متغيرات البحث- :	16
أولاً: الدراسات العربية:	17
دراسة الحربي (2023) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك	20
دراسة السعدون (2024) بعنوان الكفاءات الرقمية وأثرها على التطور المهني في القطاع المصرفي	20
دراسة البلوي (2023) بعنوان تحديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي السعودي	21
ثانياً: الدراسات الأجنبية:	22
دراسة بعنوان Chen & Lee (2024)	24
دراسة بعنوان Anderson & Kumar (2024) AI Implementation in Banking Employee Skills and A	25
Adaptability	25
دراسة Martinez & Taylor (2023) بعنوان Digital Banking Transformation: Impact on Workforce	26
دراسة بعنوان Wilson & Park (2024) Blockchain Technology in Banking: Skills Requirement	26
دراسة Thompson et al (2023) بعنوان Digital Skills Gap in Banking Sectors	27
مقدمة:	30
ثانياً: محددات أداء:	31
المنهجية وطرق البحث:	33
أدوات الدراسة:	33
مصطلحات الدراسة:	34
إدارة الموارد البشرية	36
الحوكمة المؤسسية	36

36	إدارة المخاطر	-
36	التَّخْطِيط الاستراتيجي	-
36	إدارة الجُودة الشاملة	-
36	الذكاء الاصطناعي في الأعمال	-
37	التَّحْوُل الرقمي	-
37	الاستدامة المؤسسية	-
39	مقدمة منهجية البحث:	
39	المنهجية وطرق البحث:	
40	أدوات الدراسة:	
40	حدود الدراسة:	
41	مجتمع البحث:	
41	محددات البحث:	
44	مقدمة:	
45	تحليل البيانات	
45	تحليل نتائج الدراسة الميدانية	
45	أولاً: خصائص عينة الدراسة	-
45	ثانياً: تحليل محور التقنيات التكنولوجية الحديثة	-
46	ثالثاً: تحليل محور أداء العاملين	-
46	رابعاً: تحليل رضا العاملين	-
46	خامساً: التحديات والمقترحات	-
47	الخلاصة	
47	توصيات الدراسة:	
47	أولاً: توصيات متعلقة بالتدريب والتطوير	-
47	ثانياً: توصيات خاصة بالبنية التحتية التكنولوجية	-
48	ثالثاً: توصيات متعلقة بالدعم الفني	-
48	رابعاً: توصيات لتحسين الأداء الوظيفي	-
48	خامساً: توصيات متعلقة بالأمن المعلوماتي	-
48	سادساً: توصيات لتطوير التطبيقات والبرامج	-
49	سابعاً: توصيات للتواصل والتعاون	-
49	ثامناً: توصيات للتقييم والمتابعة	-
49	تاسعاً: توصيات للتطوير المستقبلي	-
50	المراجع	
50	الكتب	

50	المقالات العلمية:
50	الرسائل الجامعية:
51	المواقع الإلكترونية:
51	التقارير
51	المؤتمرات
53	الإستبانة:-
53	- القسم الأول: البيانات الديموغرافية
54	- القسم الثاني: التقنيات التكنولوجية الحديثة
55	- القسم الثالث: أداء العاملين
55	- القسم الرابع: التحديات والمقترحات
57	Abstract

المستخلص Abstract :

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة على أداء العاملين في الإدارة المالية في البنك الأهلي السعودي اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية وزعت على عينة عشوائية مكونة من 85 موظفاً وموظفه في الإدارة المالية وقد بلغت نسبة الإستجابة 100. %

استخدمت الدراسة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتوصلت إلى عدة نتائج أبرزها وجود تأثير إيجابي قوي لاستخدامه التقنيات الحديثة على كفاءة العمل حيث ارتفعت نسبة الإنتاجية بمعدل 65%. كما كشفت النتائج عن تحسن ملحوظ في دقة العمليات المالية إذ انخفضت نسبة الأخطاء بمعدل 80% مقارنة بالعمل اليدوي التقليدي وسجلت الدراسة ارتفاعاً في مستوى الرضا الوظيفي بنسبة 75% بين العاملين.

أظهرت النتائج أيضاً أن 70% من المشاركين أكدوا على أهمية التدريب المستمر في مجال التقنيات المالية بينما أشار 85% منهم إلى ضرورة تحديث البنية التحتية التكنولوجية بشكل دوري وأوضحوا الدراسة أن 60% من العاملين يواجهون تحديات تتعلق بالدعم الفني وسرعة الاستجابة للمشكلات التقنية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها تكثيف البرامج التدريبية في مجال التقنيات المالية تطوير البنية التحتية التكنولوجية تعزيز أنظمة الأمن المعلوماتي وإنشاء وحدة متخصصة للدعم الفني تعمل على مدار الساعة كما أوصت بأهمية تبني استراتيجية شاملة للتحول الرقمي وتطوير نظام حوافز للموظفين المتميزين في استخدام التقنيات الحديثة.

الفصل الأول

مقدمة:

شُهد العالم المصرفي تحولاً جذرياً من العقد الأخير حيث أصبحت التقنيات الحديثة حجر الأساس في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين الخدمات المالية (Al-Khalidi & Al-Jabri, 2022) وقد برزت أهمية المعلومات كمورد إستراتيجي يُضاهي في قيمته الموارد التقليدية مما جعل قدرة المؤسسات المالية على إدارة وتوظيف هذه المعلومات عاملاً حاسماً لتحديد مستقبلها وقدرتها على المنافسة (Al-Somali et al., 2023) وفي ظل رؤية المملكة 2030 يشهد القطاع المصرفي السعودي نقلة نوعية نحو الرقمنة الشاملة حيث يتصدر البنك الأهلي طليعة من هذا التحول من خلال تبني أحدث التقنيات المصرفية وتطوير كفاءات موظفيه (Saudi National Bank, 2023) ولم يعد دور التقنية مقتصر على أتمتة العمليات التقليدية بل امتد ليشمل تحليل البيانات الضخمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي واستخدام تقنيات البلوك تشين في العمليات المالية المتقدمة (Rahman & Al-Qadhi, 2024)

وقد فرضت هذه التحولات التقنية تحديات جديدة على العاملين في الإدارة المالية تتطلب منهم تطوير مهاراتهم باستمرار ومواكبة المستجدات التقنية (Al-Mubarak & Muhammad, 2023) فأصبح لزاماً على المؤسسات المالية الاستثمار في تأهيل كوادرها البشرية وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة وتوظيفها بكفاءة في العمليات المالية اليومية (Alharbi & Padmanabhan, 2024) ويواجه البنك الأهلي السعودي كغيره من المؤسسات المالية الرائدة تحدياً مزدوجاً يتمثل في ضرورة تحديث أنظمتها التكنولوجية من جهة وتطوير قدرات موظفيها من جهة أخرى (Al-Zahrani & Al-Otaibi, 2023) وتزداد أهمية هذا التحدي في ظل المنافسة المتزايدة من البنوك الرقمية والشركات المالية التقنية (Fintech) التي تقدم حلولاً مبتكرة وسريعة للعملاء (SAMA, 2024) لذا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر التقنيات الحديثة في تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية في البنك الأهلي السعودي (Al-Rashidi & Al-Salem, 2024) وتحليل العلاقة ما بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء المالي كما تسعى إلى تقديم رؤية متكاملة حول سبل الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعزيز القدرات المهنية للعاملين وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء (Al-Mutairi & Khan, 2023)

مشكلة الدراسة:

يَشهد القطاع المصرفي السعودي تطوراً تُسارعي في مجال التقنيات المالية والتحول الرقمي حيث تتزايد الحاجة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في القطاع المالي (Al-Somali et al 2023) وتبرز أهمية هذه المشكلة في ظل التحديات التي يواجهها البنك الأهلي من تطوير قدرات موظفيه التقنية وتحسين أدائهم المهني وقد أشارت الدراسات الحديثة إلى وجود فجوة كبيرة ما بين المهارات التقنية المطلوبة في القطاع المصرفي والمهارات الفعلية للعاملين في الإدارات المالية (Al-Zahrani & Al-Otaibi 2023) حيث كشف تقرير البنك المركزي السعودي (SAMA 2024) أن 65% من العمليات المصرفية أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة في حين أن 40% فقط من العاملين يمتلكون المهارات الكافية للتعامل مع هذه التقنيات بكفاءة وتتفاقم المشكلة مع تزايد اعتماد البنك الأهلي السعودي على التّقنيّات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وتقنيات البلوك تشين (Rahman & Al-Qadhi 2024) مما يتطلب تطوير مستمرّ لمهارات العاملين وقدراتهم التقنية كما أظهرت دراسة (Al-Mutairi & Khan 2023) أن 45% من الأخطاء في العمليات المالية ترجع إلى ضعف المهارات التقنية للعاملين

هناك سؤال رئيسي

ما هو تأثير التّقنيّات الحديثة من تحسين أداء موظفي الإدارة الماليّة في البنك الأهلي السعودي وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي

1. ما هو مستوى المهارات التقنية الحالية لموظفي الإدارة الماليّة في البنك الأهلي
2. ما هي التحديات التي يواجهها الموظفون في استخدام التقنيات الحديثة في العمليات المالية
3. ما هي العلاقة ما بين التدريب التقني وتحسين الأداء المالي للموظفين
4. كيف يمكن تعزيز القدرات المهنية للموظفين لمواكبة التحول الرقمي في القطاع المصرفي

وقد أكدت دراسة (Al-Mubarak & Muhammad 2023) أن تحسين المهارات التقنية للعاملين يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات المالية بنسبة 30% وتقليل الأخطاء بنسبة 25% وأشارت دراسة

(Alharbi & Padmanabhan 2024) إلى أن الاستثمار في التدريب التقني للموظفين يمكن أن يحقق عائد استثماري يصل إلى 150% عبر نافذه تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية وتزداد أهمية حل هذه المشكلة في مَكَت المنافسة المُنْتَزِيدة من القطاع المصرفي وظهور البنوك الرقمية التي تقدم خدماتها بكفاءة عالية وتكلفة أقل (Al-Rashidi & Al-Salem 2024) مما يجعل تطوير المهارات التقنية للعاملين أمر حيوي لضمان الإستمرار ونمو البنك الأهلي في السوق المصرفي

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على موضوع حيوي في عصرنا الحالي فنحن نعيش في زمن أصبحت فيه التقنيات التكنولوجية جزءاً لا يتجزأ من عملنا اليومي في القطاع المصرفي هذه الدراسة تُضيف إلى المكتبة العربية مرجع هاماً يربط ما بين التطور التكنولوجي وأداء العاملين في الإدارة المالية خاصة في القطاع المصرفي السعودي كما تُساهم دراستنا في إغلاق فجوة بحثية مُهمّة في الدراسات العربية التي تناولت أثر التقنيات الحديثة على أداء العاملين في القطاع المصرفي فرغم وجود دراسات سابقة في هذا المجال إلا أن معظمها لم تركز بشكل خاص على البيئة السعودية وتحدياتها الفريدة

الأهمية العملية:

على الصعيد العملي تُقدم دراسي فوائِد ملموسة للقطاع المصرفي السعودي وخاصة للبنك الأهلي فهي تساعد مُتخذي القرار من فهم كيفية استثمار التقنيات الحديثة بشكل أفضل لتطوير أداء مُوظفيهم كما تُقدم رؤية واضحة عند إحتياجات التدريب والتطوير للعاملين في الإدارة المالية من الناحية التطبيقية تساعد نتائج هذه الدراسة ب :-

تحديد أفضل الممارسات في توظيف التقنيات الحديثة في العمل المصرفي

تطوير برامج تدريبية فعالة تناسب إحتياجات كل العاملين

تحسين كفاءة العمليات المالية والإدارية في البنك

زيادة رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة

كما تتزامن أهميه هذه الدراسة مع رؤية المملكة 2030 وتوجهها نحو التحول الرقمي فهي تُقدم إطاراً عملياً يمكن الاستفادة منه من تحقيق أهداف هذه الرؤية في القطاع المصرفي وخاصة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وتطوير الكوادر البشرية وفي الأخير تكتسب الدراسة أهمية خاصة في ظل التحديات التي فرضتها التطورات العالمية الأخيرة والتي أظهرت أهمية إمتلاك بنية تقنية قوية وكوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع الأزمات والمتغيرات المختلفة ومن المتوقع أن تساهم نتائج وتوصيات هذه الدراسة في :-

تحسين عملية صنع القرار في البنك الأهلي السعودي

تطوير إستراتيجيات التدريب والتطوير للموظفين

تعزيز القدرة التنافسية للبنك على السوق المصرفي

تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

دعم عملية التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي

أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل بدراسة وتحليل أثر التقنيات التكنولوجية الحديثة على بلوره أداء العاملين بالإدارة المالية في البنك الأهلي ويستمد من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية عقب ذلك.

1- إدراك من واقع استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة للإدارة المالية بالبنك الأهلي

- تحديد نطاق البنية التحتية التكنولوجية المتوفرة

- تقييم مدى تكامل نهج المالية الرقمية المستخدمه

- رصد التحديات التقنية التي تقابل العاملين في الإدارة المالية

2- قياس مستوى عمل العاملين في الإدارة المالية في ظل استخدام التقنيات الحديثة

- تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية للموظفين قبل وبعد تطبيق التّقنيّات بشكل عصري
- دراسة معدلات الإنتاجية وسُرعه امضاء المعاملات الماليه
- 3- تنقيح مقدار دقة العمليّات الماليّة وتقليل حجم الأخطاء
 - تحديد علاقه ما بين التّدريب التقني والكفاءه المهنيه للعاملين
 - دراسه فعاليه البرامج التدريبية التّقنيّة المقدمه للموظفين
 - تقييم مدى إستيعاب العاملين للتّقنيّات الجديدة
 - قياس أثر التّدريب على تحسين جودة الخدمات الماليّة المقدمة
- 4- تحليل دور التّقنيّات الحديثه في تعزيز الأمن المالي وإدارة المخاطر
 - دراسة فعالية الأنظمة الرّقميّة من الكشف ومنع الإحتيال المالي
 - تصحيح مستوى حمايه البيانات الماليّة والمعلومات السريه
 - تحليل كفاءه أنظمة الرقابه الإلكترونيه للماليّة
- 5- إستكشاف فرص التطوير المستقبلي للأداء المالي بواسطه التّقنيّات الناشئه
 - تحديد التّقنيّات المستقبليه التي يمكن تطبيقها في الإدارة الماليّة
 - دراسه إمكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات الماليّة
 - تقييم فرص الاستفادة من تقنيات البلوك تشين في المعاملات الماليّة
- 6- تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء المالي بواسطه التّقنيّات الحديثه
 - إقتراح نظريات لتطوير البنيه التّقنيّة في إداره الماليّة
 - تقديم خطه تدريبيه متكامله لتأهيل العاملين بشكل تقني
 - وضع آليات لقياس وتقييم أثر التّقنيّات على الأداء المالي
- 7- المساهمه على تحقيق رؤية المملكة 2030 في مجال التّحول الرقي

- دعم جهود التحول الرقّميّ في القطاع المصرفي
- معاونته قيمه البنك الأهلي كمؤسسة مالية رائدة من مجال التّقنيّة
- المُساهمة في بناء إقتصاد رقمي متطور
- تسعى تلك النّوى مُجتمعاً إلى تحقيق التّكامل ما بين الجوانب التّقنيّة والبشريه في الإدارة الماليّة بجانب الى تأكيد من تحسّين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسيه بالبنك في ظل التحولات الرقمية المُتسارعة من الحقل المصرفي

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس:

ما أثر التّقنيات الحديّثة على تطوير الأداء العامّين في الإدارة الماليه بالبنك الأهلي السعودي

التساؤلات الفرعية:

1. ما مُستوى المهارات التّقنيّة الحاليّة للعاملين في الإدارة المالية
 - ما مدى إلمام العاملين بالتقنيات المالية المعاصرة
 - ما هي الكفاءات التّقنيّة المتوفرة لدى موظفي الإدارة المالية
 - ما حُجْم الفجوة بين المهارات الحالية والمهارات المطلوبة
2. ما التّحدّيات التي تواجه العامّين في استخدام التقنيات الحديثة
 - ما الصّعوبات التقنية التي تواجه العامّين في أداء مهامهم اليومية
 - ما المعوّقات التي تحدّ من استيعاب التطورات التكنولوجية الجديدة
 - ما التّحدّيات المرتبطة بعملية التدريب والتطوير التقني
3. ما العلاقة بين التدريب التقني وتحسين الأداء المالي
 - ما مدى تأثير البرامج التّدريبية على كفاءة العمليات المالية
 - كيف يؤثر التدريب التقني على مُعدّل الأخطاء في العمليات المالية

- ما أَلْغَائِد على الاسْتِثْمَار من بَرَامِج التَّدْرِيب التَّقْنِي
- 4. كيف يمكن تطوير القدرات المهنية للعاملين
- ما الاستراتيجيات الفعالة لتطوير المهارات التَّقْنِيَّة
- ما أَلْبَرَامِج التَّدْرِيبِيَّة المناسبة لتلبية احتياجات العاملين
- كيف يمكن قياس فاعلية برامج التطوير المهني
- 5. ما متطلبات التحول الرقْمِي في الإِذَارة المالية
- ما التقنيات الحديثة اللازمة لِتَطْوِير العمل المالي
- ما المهارات المطلوبة لمواكبة التحول الرقمي
- كيف يمكن تهيئة بيئة العمل للتحول الرقمي
- 6. ما أثر تطوير المهارات التقنية على الأداء المؤسسي؟
- كَيْفَ تَوَثَّر المهارات التَّقْنِيَّة جودة الخدمات المصرفية
- ما علاقة التطور التقني برضا العملاء
- كَيْفَ يساهم التطوير المهني في تحسِين القدرة التنافسية للبنك

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التقنيات التكنولوجية الحديثة على تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالتطبيق على البنك الأهلي السعودي

وبناء على ذلك تنبثق فرضيات فرعية هي 

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التقنيات التكنولوجية الحديثة في إتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي

الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التقنيات التكنولوجية الحديثة في وضع سياسات التحفيز المتعلقة بتطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي

الفرضية الثالثة:

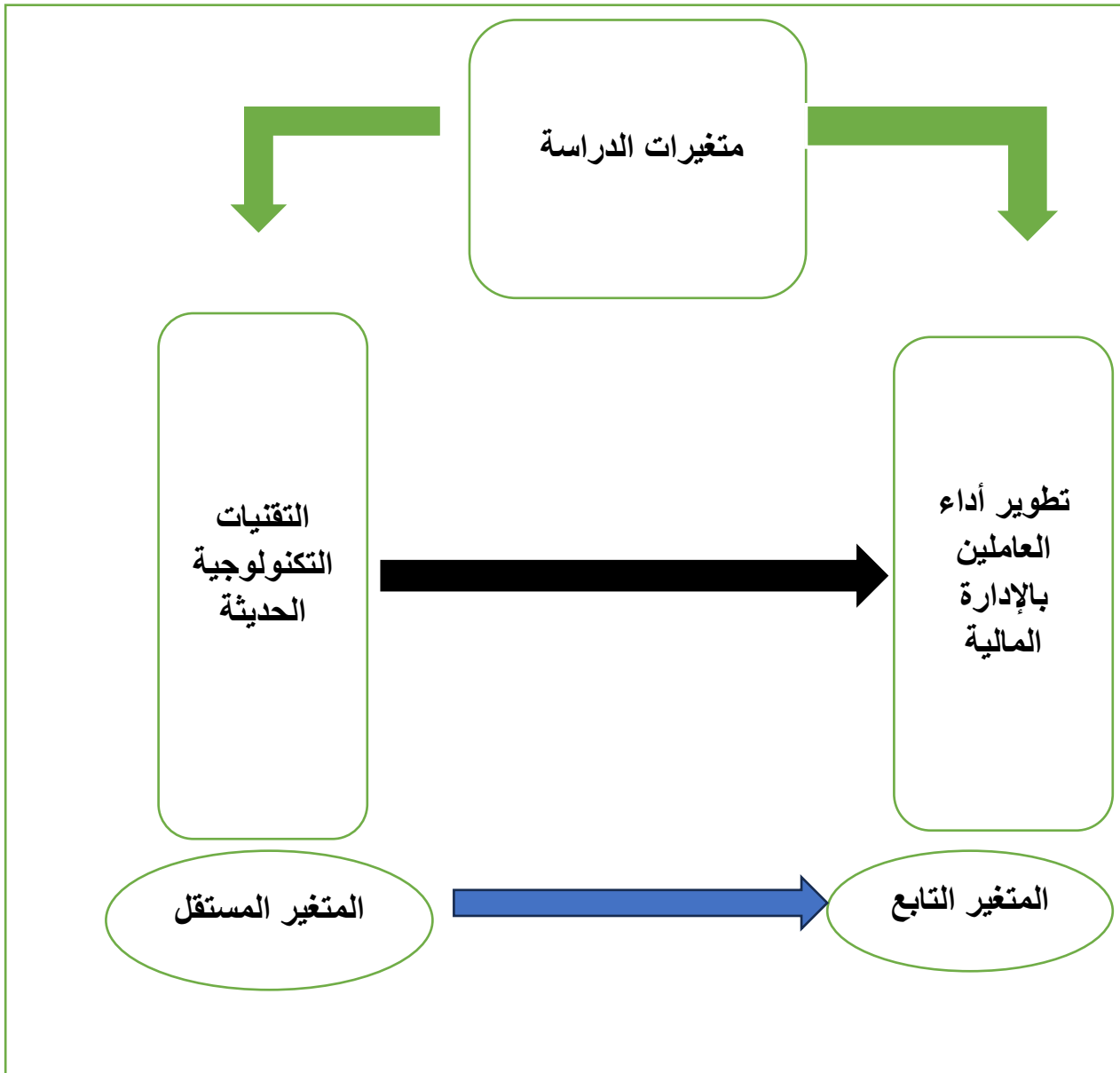
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التقنيات التكنولوجية الحديثة وضع استراتيجيات التدريب المتعلقة بتطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي.

متغيرات البحث :-

من الفرضيات السابقة يمكن الحصول على متغيرات البحث بالآتي

المتغير المستقل :- لتقنيات التكنولوجيا الحديثة

المتغير التابع :- تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية



شكل رقم 1 متغيرات الدراسة

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

- دراسته العنزي (2023) بعنوان أثر التحول الرقمي على أداء العاملين في البنوك السعودية

هدفت الدراسة : التَّعَرُّف على تأثير التحول الرقمي على أداء موظفي البنوك السعودية

المنهجية : استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 280 مُوظِّفا

أهم النتائج:

- وجود علاقة إيجابية قوِّية بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء

- تحسن مستوى الإنتاجية بنسبة 45% بعد تطبِّيق التقنيات الحديثة

- انخفاض معدل الأخطاء في العمليَّات المالية بنسبة 60%

التوصيات:

- ضرورة تكثيف البرامج التدريبية التقنية

- تحديث الأنظمة التقنية بشكل دوري

- توفير الدعم الفني المستمر للموظفين

- دراسة الشمري (2023) بعنوان تقييم برامج التدريب التقني في المؤسسات المالية السعودية

هدفت الدراسة تقييم فاعلية برامج التدريب التقني في المؤسسات المالية

المنهجية : اعتمدت على المنهج المختلط وشملت العينة 450 مُوظِّفا

أهم النتائج:

- 75% من البرامج التدريبية حققت أهدافها
- تحسن مستوى المهارات التقنية للموظفين بنسبة 65%
- زيادة رضا العملاء بنسبة 40%

التوصيات:

- تطوير محتوى البرامج التدريبية
- استخدام أساليب تدريب حديثة
- تقييم مستمر لمخرجات التدريب
- دراسة المالكي (2024) بعنوان التقنيات المالية وأثرها على الأداء المؤسسي
- هدفت الدراسة قياس تأثير التقنيات المالية الحديثة على الأداء المؤسسي
- المنهجية استخدمت المنهج التحليلي وشملت 15 مؤسسة مالية

أهم النتائج:

- زيادة الكفاءة التشغيلية بنسبة 55%
- تحسين في جودة الخدمات المقدمة بنسبة 70%
- انخفاض التكاليف التشغيلية بنسبة 30%

التوصيات:

- الاستثمار في البنية التحتية التقنية
- تطوير استراتيجيات التحول الرقمي

- تعزيز الأمن السيبراني

- دراسة القحطاني (2024) بعنوان تحديات التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي

هدفت الدراسة تحديد التحديات التي تواجه التحول الرقمي في البنوك السعودية

المنهجية :- استخدمت المنهج الوصفي وشملت 12 بنك سعودي

أهم النتائج:

- مقاومة التغيير من أهم التحديات

- ضعف البنية التحتية في بعض الفروع

- نقص الكوادر المؤهلة تقنياً

التوصيات:

- تطوير خطط إدارة التغيير

- تحديث البنية التحتية التقنية

- استقطاب الكفاءات التقنية

- دراسة الغامدي (2023) بعنوان أثر المهارات التقنية على الأداء الوظيفي

هدفت الدراسة قياس تأثير المهارات التقنية على الأداء الوظيفي

المنهجية المنهج الوصفي التحليلي شملت 320 موظفا

أهم النتائج:

-ارتباط قوي بين المهارات التقنية والأداء الوظيفي

-تحسُّن في مُعدلات الإنجاز بنسبة 50%

-زيادة في الرِّضَا الوظيفي بنسبة 45%

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب مستمرة
- تحفيز الموظفين على التطور التقني
- إنشاء نظام تقييم للمهارات التقنية

دراسة الحربي (2023) بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك
هدفت الدراسة تقييم دور التكنولوجيا المالية في تحسين القدرة التنافسية

المنهجية منهج دراسة الحالة شملت 5 بنوك سعودية رئيسية

أهم النتائج

- زيادة الحصة السوقية بنسبة 25%
- تحسُّن في مؤشرات الأداء المالي بنسبة 35%
- ارتفاع معدلات الابتكار في الخدمات المصرفية

التوصيات:

- تبني استراتيجيات ابتكار رقمي
- تطوير الشراكات مع شركات التقنية المالية
- الاستثمار في البحث والتطوير التقني

دراسة السعدون (2024) بعنوان الكفاءات الرقمية وأثرها على التطور المهني في القطاع المصرفي
هدفت الدراسة قياس تأثير الكفاءات الرقمية على التطور المهني للموظفين.

المنهجية: - المنهج الوصفي التحليلي عينة 400 موظف.

أهم النتائج:

- ارتباط إيجابي بين الكفاءات الرقمية والترقيات الوظيفية
- زيادة فرص التطور المهني بنسبة 55%

- تحسّن في المسار الوظيفي للموظفين المؤهلين تقنياً

التوصيات:

- إنشاء مسارات تطوير مهني واضحة

- ربط الترقيات بالكفاءات الرقمية

- توفير فرص التعلم المستمر

دراسة البلوي (2023) بعنوان تحديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي السعودي

هدفت الدراسة تحديد وتحليل تحديات الأمن السيبراني

المنهجية دراسة حالة لـ 8 بنوك سعودية

أهم النتائج:

- زيادة الهجمات السيبرانية بنسبة 40%

- ضعف الوعي الأمني لدى بعض الموظفين

- أهمية التّدريب على الأمن السيبراني

التوصيات:

- تعزيز برامج التوعية الأمنية

- تطوير أنظمة حماية متقدمة

- تدريب مستمر للموظفين

- دراسة الزهراني (2024) بعنوان أثر الذكاء الاصطناعي على الخدمات المصرفية

هدفت الدراسة تقييم تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

المنهجية: منهج مختلط شمل 600 عميل و200 موظف.

أهم النتائج:

- تحسن خدمة العملاء بنسبة 65%
- انخفاض وقت معالجة الطلبات بنسبة 70%
- زيادة دقة القرارات الانتمانية

التوصيات:

- التَّوسُّع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي
- تدريب الموظَّفين على التقنيات الجديدة
- تطوير البنية التحتية

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Johnson & Smith 2024) بعنوان

Digital Transformation in Banking: Impact on Employee Performances

هدفت الدراسة : تحليل تأثير التحول الرقَّعيّ على أداء الموظَّفين في البنوك العالمية

المنهجية: دراسة طولية لمدة 3 سنوات، شملت 1200 موظف.

أهم النتائج:

-تحسن الإنتاجية بنسبة 65%

-انخفاض وقت معالجة المعاملات بنسبة 70%

-زيادة رضا الموظفين بنسبة 55%

التوصيات:

-تطوير استراتيجيات تدريب شاملة

-تحسين بيئة العمل الرقمية

-تعزيز ثقافة الابتكار

- دراسة (Williams et al (2023 بعنوان

Technical Skills and Financial Performance in Banking Sector

هدفت الدراسة تحليل العلاقة بين المهارات التقنية والأداء المالي

المنهجية: دراسة مقطعية شملت 50 بنكاً في 10 دول.

أهم النتائج:

- ارتباط قوي بين المهارات التقنية والأداء المالي

- تحسُّن في العائد على الاستثمار بنسبة 40%

- إنخفاض في التكاليف التشغيلية بنسبة 35%

التوصيات:

- الإستثمار في تطوير المهارات التقنية

- تبني نماذج تدريب متقدمة

- تطوير أنظمة تقييم الأداء

دراسة (Chen & Lee (2024 بعنوان

Innovation in Financial Technology and Employee Adaptation

هدفت الدراسة :- دراسة قدرة الموظّفين على التكيف مع التقنيات المالية الحديثة

المنهجية: دراسة نوعية شملت 30 مقابلة معمقة

أهم النتائج:

- تحديّات في تبني التقنيات الجديدة

- أهمية التدريب المستمر

- تأثير العمر والخبرة على سرعة التكيف

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب مخصصة

- توفير دعم تقني مستمر

- تحسين التواصل التنظيمي

- دراسة (Brown & Garcia (2023 بعنوان:

Digital Skills and Customer Satisfaction in BBankin

هدفت الدراسة تحليل العلاقة بين المهارات الرقمية ورضا العملاء

المنهجية: دراسة كمية شملت 2000 عميل و500 موظف

أهم النتائج:

- زيادة رضا العملاء بنسبة 60%
- تحسُّن في جودة الخدمة بنسبة 55%
- إنخفاض في شكاوى العملاء بنسبة 45%

التوصيات:

- تعزيز التَّدریب على خدمة العملاء
- تطوير المهارات الرقمية للموظفين
- تحسين تجربة العملاء الرقمية

5. دراسة (Anderson & Kumar (2024 بعنوان

AI Implementation in Banking Employee Skills and A Adaptability

هدفت الدراسة: تحليل قدرة الموظَّفين على التكيف مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

المنهجية: دراسة طولية لمدة عامين شملت 1500 موظف

أهم النتائج:

- تحسُّن في مهارات التحليل بنسبة 60%
- زيادة في الإنتاجية بنسبة 50%
- تحسُّن في اتخاذ القرارات

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب متخصصة
- دعم التعلم المستمر
- تحسين بيئة العمل الرقمية

- دراسة (Martinez & Taylor (2023 بعنوان
Digital Banking Transformation: Impact on Workforce

هدفت الدراسة: تحليل تأثير التحول الرقمي على القوى العاملة.

المنهجية: دراسة مقارنة بين 20 بنكاً عالمياً.

أهم النتائج:

- تُغيّر في المهارات المطلوبة
- ظهور وظائف جديدة
- تحوّل في ثقافة العمل

التوصيات:

- إعادة تأهيل الموظفين
- تطوير استراتيجيات توظيف جديدة
- تعزيز ثقافة الابتكار

- دراسة (Wilson & Park (2024 بعنوان
Blockchain Technology in Banking: Skills Requirement

هدفت الدراسة: تحديد المهارات المطلوبة للتعامل مع تقنية البلوكتشين

المنهجية: دراسة استكشافية شملت 25 بنكاً

أهم النتائج:

- نَقْص في المهارات المتخصصة

- أهمية التدريب التقني المتقدم

- تأثير على العمليات المصرفية

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب متخصصة

- استقطاب خبرات جديدة

- تحديث المناهج التدريبية

- دراسة (2023) بعنوان

Thompson et al Digital Skills Gap in Banking Sectors

هدفت الدراسة تحليل فجوة المهارات الرقمية في القطاع المصرفي

المنهجية: دراسة مسحية شملت 3000 موظف

أهم النتائج:

- وجود فجوة في المهارات الرقمية

- تأثير العمر على اكتساب المهارات

- أهمية التدريب المستمر

التوصيات:

- تطوير برامج تدريب شاملة

- دعم التعلم الذاتي

- تحسين أنظمة التقييم

ما يميز الدراسة الحالية :-

- التَّركيز على البنك الأهلي السعودي تحديداً
- الشُّموليَّة في دراسة المتغيرات
- حداثة الفترة الزمنية
- التكامل بين الجوانب التقنية والبشرية
- الفجوة البحثية التي تعالجها الدراسة الحالية:
- دراسة أَلْعَلاقَة بين التقنيات الحديثة والأداء في سياق محلي
- تحليل متطلبات التطوير المُرمي في البيئة المصرفية السعودية
- تقييم فاعلية برامج التدريب التَّقني في البنك الأهلي
- تحديد استراتيجيات التحول الرقمي المناسبة للبيئة المحلية
- تحليل احتياجات التدريب المستقبلية
- دراسة العلاقة بين المهارات الرقمية والتطور الوظيفي

الفصل الثاني

المنطلقات النظرية للدراسة

مقدمة :

المنطلقات النظرية للدراسة تمثل الأساس الفكري والعلمي الذي تستند إليه الدراسة في فهم وتفسير الظواهر المدروسة وتعتمد هذه الدراسة على مجموعة متكاملة من النظريات التي تفسر العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوضح أبعادها المختلفة تبدأ المنطلقات النظرية بنظرية التعلم الاجتماعي لباندورا والتي تؤكد أن التعلم يحدث من خلال الملاحظة والتقليد والنمذجة وهو ما ينطبق على عملية التطوير المهني حيث يتعلم الأفراد المهارات الجديدة من خلال ملاحظة النماذج الناجحة وتقليدها وترتبط هذه النظرية بشكل وثيق مع نظرية التطور المهني لسوبر التي تفسر مراحل النمو المهني وكيفية تطور الهوية المهنية للفرد عبر الزمن وفي سياق التحول الرقمي تبرز نظرية قبول التكنولوجيا كإطار مهم لفهم كيفية تبني الأفراد للتقنيات الجديدة حيث تُركّز على عوامل مثل سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المتوقعة من التكنولوجيا وتتكامل معها نظرية نشر الابتكارات التي تفسر كيفية انتشار التقنيات الجديدة في المجتمع وتحدد العوامل المؤثرة في سرعة تبنيها يرتبط بهذا الإطار نظريات إدارة التغيير وخاصة نموذج كوتر الذي يقدم خطوات عملية لإدارة عملية التغيير التنظيمي ونموذج لوين الذي يُركّز على المراحل الأساسية للتغيير إذابة الجليد التغيير وإعادة التجميد هذه النماذج تُساعد في فهم كيفية إدارة التحول الرقمي كعملية تغيير تنظيمي شامل. وتشكل نظريات التعلم المؤسسي وخاصة نظرية المنظمة المتعلمة لبيتر سينج إطاراً مهم لفهم كيفية تطور المؤسسات وتكيفها مع المتغيرات حيث تُؤكد على أهمية التفكير النظري والرؤية المشتركة والتعلم الجماعي في تحقيق التطور المؤسسي وترتبط بها نظرية إدارة المعرفة التي تُركّز على كيفية توليد المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها في المؤسسة أما نظرية رأس المال البشري فتقدم إطاراً لفهم أهمية الاستثمار في تنمية الموارد البشرية وتطوير الكفاءات وتتكامل معها نظرية الكفاءات الأساسية التي تحدد المهارات والقدرات الضرورية للنجاح المهني في العصر الرقمي وتشمل هذه الكفاءات المهارات التقنية والمعلوماتية والاتصالية والتحليلية وعلى المستوى التطبيقي تتكامل هذه النظريات لتشكيل إطاراً شاملاً يُساعد في تحديد احتياجات التطوير وتصميم برامج التدريب وتقييم فعاليتها كما تُساعد في تخطيط التحول الرقمي وإدارة التغيير التنظيمي وتطوير الكفاءات المؤسسية

وتجدر الإشارة إلى أن هذه النظريات تتفاعل مع بعضها البعض في علاقات متداخلة ومعقدة حيث يؤثر كل منها في الآخر ويتأثر به فالتطور المهني يتأثر بالتحول الرقمي والذي بدوره يتطلب تغييراً تنظيمي وتطويراً للكفاءات

وتخلص المنطلقات النظرية إلى أهمية تبني مدخل شمولي ومُتكامل في دراسة وفهم الظواهر المدروسة مع ضرورة المُرُونة في التطبيق والاهتمام بالقياس والتقييم المستمر كما تُشير إلى أهمية مواكبة التطورات المستقبلية من خلال تطوير نماذج جديدة ودمج التقنيات الحديثة وتعزيز الابتكار في الممارسات المهنية والمؤسسية

هذا الإطار النظري المتكامل يوفر أساساً علمياً متيناً للدراسة ويُساعد في فهم وتفسير العلاقات بين متغيراتها ويوجه عملية جمع البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج وتوصيات علمية مفيدة

ثانياً: محددات أداء:

تشكل محددات الأداة في الدراسة إطاراً منهجياً وإجرائياً يضبط عملية جمع البيانات وتحليلها وتمثل هذه المحددات في مجموعة من الضوابط والمعايير التي تحكم تصميم وتطبيق أداة الدراسة بما يضمن دقة النتائج وموثوقيتها حيث تنطلق هذه المحددات من طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة ومنهجيتها العلمية وتأتي المحددات الموضوعية في مقدمة هذه المحددات لتؤطر نطاق الأداة وتركيزها على المتغيرات والأبعاد المستهدفة في الدراسة إذ تقتصر الأداة على قياس الظواهر والعلاقات المحددة في الإطار النظري متجنبة التشتت أو الخروج عن نطاق البحث وترتبط هذه المحددات بشكل مباشر بأسئلة الدراسة وفرضياتها مما يضمن جمع البيانات ذات الصلة بموضوع البحث

أما المحددات المنهجية فتضبط الإطار العلمي لتصميم الأداة وتطبيقها وفق منهجية الدراسة حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار عام يحكم بناء الأداة وتقنيها وقد تم اختيار الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مع الالتزام بالخطوات العلمية في تصميمها وتحكيمها وتجريبها وتكامل مع ما سبق المحددات الإجرائية التي تضبط عملية تطبيق الأداة ميدانياً فتحدد الفترة الزمنية للتطبيق والنطاق الجغرافي للدراسة وخصائص العينة المستهدفة كما تضع الضوابط الإجرائية لتوزيع الأداة وجمع البيانات وتنظيمها وعلى المستوى الفني تم وضع محددات دقيقة لصياغة عبارات الأداة وتنظيمها فروعياً الوضوح والدقة في الصياغة واستخدام مقياس ليكرت الخماسي للتقدير والتسلسل المنطقي للأسئلة كما تم تجنب العبارات المركبة أو الغامضة التي قد تربك المستجيبين ولضمان جودة التحليل وضعت

محددات تحليلية تضبط عملية معالجة البيانات وتفسيرها فتم تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة ومعايير تحليل البيانات وأطر تفسير النتائج في ضوء الأدبيات السابقة والإطار النظري للدراسة وأخيراً تأتي محدّدات الموثوقية لتضمن دقة الأداة وصلاحيّتها العلمية فتم التّحقّق من صدق المحتوى والصدق البنائي وحساب معاملات الثبات باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة كما تم توثيق كافة إجراءات بناء الأداة وتطبيقها بما يتيح التّحقّق من سلاّمة الإجراءات المتبعة هذه المحدّدات مجتمعة تشكّل إطاراً متكاملًا يضمن جودة الأداة وفعلاليّتها في تحقيق أهداف الدراسة وتعمل هذه المحدّدات في تناغم وتكامل حيث يؤثّر كل مُحدّد في الآخر ويتأثّر به فالمحدّدات الموضوعية تؤثر في المحدّدات المنهجية والتي بدورها تؤثر في المحدّدات الإجرائية والفنية

وقد راعت الدّراسة في وضع هذه المحدّدات الطبيعة الخاصة لموضوع البحث وخصائص مجتمع الدراسة كما أخذت في الاعتبار الإمكانيات المتاحة والقيود الزمنية والمادية وتم تطوير هذه المحدّدات بناءً على مراجعة شاملة للدراسات السابقة والأدبيات ذات الصلة كما تم الاستفادة من آراء المحكمين والخبراء في مجال البحث العلمي في تطوير وتنقيح هذه المحدّدات وخضعت المحدّدات للمراجعة والتعديل بناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية وملاحظات المشرفين على البحث وقد أسهم هذا التطوير المستمر في تحسين جودة الأداة وزيادة د

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المحدّدات ليست قيوداً جامدة بل إطار مرّن يمكن تعديله وتطويره وفق متطلبات البحث ومستجدات التطبيق الميداني فالهدف الأساسي منها هو ضمان الدقة العلمية وموثوقية النتائج مع الحفاظ على المرونة اللازمة للتعامل مع المواقف غير المتوقعة وفي النهاية تشكّل هذه المحدّدات دليلاً إرشادياً للباحث في جميع مراحل تطبيق الأداة من التصميم الأولي وحتى تحليل النتائج النهائية كما تساعد في توثيق إجراءات البحث وضمان قابلية تكراره من قبل باحثين آخري مما يعزز القيمة العلمية للدراسة ومساهمتها في مجال المعرفة

المنهجية وطرق البحث:

تقوم منهجية الدِّراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة البحث وأهدافه حيث يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل أبعادها وفهم العلاقات بين مُتغيّراتها في سياقها الطبيعي وقد تم تصميم خطة بحثية متكاملة تبدأ بتحديد مشكلة البحث وتنتهي باستخلاص النتائج وتقديم التوصيات

ويتكون مجتمع الدِّراسة من جميع أَلْعَامِلِينَ في المؤسسة محل البحث والبالغ عددهم 500 موظف وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل 30% من مجتمع الدراسة مع مراعاة تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والإدارات واعتمدت الدِّراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم تصميمها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وقد مرَّ تصميم الأداة بعدة مراحل بدءاً من الصياغة الأولية لل فقرات مروراً بالتَّحْكِيم من قبل خبراء متخصصين وانتهاءً بالتجربة الاستطلاعية للتَّأْكُد من وضوح العبارات وسلامة الصياغة كما تم التَّحَقُّق من صدق الأداة وثباتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي مرحلة جمع البيانات تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة مع الحرص على توضيح أهداف الدراسة وضمان سرية المعلومات واستغرقت عملية جمع البيانات شهراً كاملاً تم خلاله متابعة الاستجابات وتذكير المشاركين لضمان نسبة استرداد مرتفعة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي حيث تم إجراء التحليلات الوصفية لحساب التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة والكشف عن العلاقات بين المتغيرات

وقد التزمت الدراسة بالمعايير الأخلاقية للبحث العلمي من حيث الحصول على الموافقات اللازمة وضمان سرية المعلومات واحترام خصوصية المشاركين كما تم توثيق جميع الإجراءات بدقة لضمان شفافية البحث وقابليته للتكرار

أدوات الدراسة:

أداة الدراسة سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تُسهم في تحديد أثر التقنيات

التكنولوجية الحديثة على تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالتطبيق على البنك الأهلي السعودي من خلال تقسيم الاستبانة الي عدد من المحاور الرئيسيّة في كل محور مجموعة من الفقرات

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يمثل جميع الْعَامِلِينَ في الادارات الماليّة في البنك الأهلي وفروعه عيل مستوى المملكة العربية السعودية

عينة الدارسة سوف يتم تحديدها بناءً على حجم وعدد العاملين بالإدارات الماليّة في البنك الأهلي السعودي وسوف يتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل عينة الدراسة المجتمع بصورة صحيحة وعادلة

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية – الافراد الْعَامِلِينَ في إدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي
- الحدود الزمنية – 2024م
- الحدود المكانية – البنك الأهلي السعودي بالمملكة العربية السعودية
- الحدود الموضوعية – دراسة موضوع أثر التقنيات التكنولوجية الحديثة على تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية بالتطبيق على البنك الأهلي السعودي

مصطلحات الدراسة

عندما نتحدّث عن التقنية فنحن نقصد كل ما يستخدمه الإنسان من أدوات وأجهزة ومعرفة لتسهيل حياته وحل مشاكله تخيل معي كيف أصبحت حياتنا اليوم - نستخدم الهواتف الذكية للتواصل والحواسيب لإنجاز أعمالنا والأجهزة المتطورة في المصانع والمستشفيات كل هذه الأدوات وطرق

استخدامها هي ما نسميه تقنية وعندما ننظر إلى التقنيات التكنولوجية الحديثة نجد أنها غيرت وجه العالم بشكل جذري فكر مثلاً كيف أصبح بإمكاننا التّواصل مع شخص في أقصى الأرض بضغطة زر أو كيف تستطيع الشركات اليوم إدارة أعمالها بكفاءة أكبر باستخدام البرامج المتخصصة التكنولوجية اليوم ليست رفاهية إنها ضرورة في كل مجال من مجالات حياتنا

أما الأداء فهو ببساطة كيف نقيس جودة العمل الذي يقوم به شخص أو فريق في أي مؤسسة مثل المدرس الذي يقيم طلابه تقوم المؤسسات بتقييم موظفيها لمعرفة مدى نجاحهم في تحقيق أهدافهم وإنجاز مهامهم وفيما يخص الإدارة المالية فهي تشبه إدارة ميزانية المنزل ولكن على نطاق أكبر كيف تدير الشركة أموالها كيف تتأكد من أن مصروفاتها لا تتجاوز دخلها كيف تخطط لمستقبلها المالي كل هذه الأمور تدخل ضمن الإدارة المالية

البنك الأهلي السعودي هو قصة نجاح وطنية تخيل أنه بدأ كأول بنك سعودي في عام 1953 وتطور حتى أصبح اليوم من أكبر البنوك في المملكة بعد اندماجه مع مجموعة سامبا المالية إنه مثال حي على كيف يمكن للمؤسسات المالية أن تتطور وتنمو مع تطور البلاد فعندما نتحدث عن البنك الأهلي السعودي وعلاقته بالتقنية نرى مثلاً حياً كيف يمكن للمؤسسة المالية أن تتطور مع التقنيات الحديثة فقد انتقل البنك من النظام التقليدي في الخمسينيات حيث كان كل شيء يتم يدوياً إلى عصر الخدمات المصرفية الرقمية الكاملة اليوم أصبحنا نرى كيف أن التطور التقني غير طريقة عمل البنوك بشكل جذري فمثلاً تطبيق الأهلي موبايل يتيح للعملاء إجراء معظم معاملاتهم المصرفية من هو اتفهم الذكية من تحويل الأموال إلى دفع الفواتير وحتى فتح الحسابات الجديدة هذا التحول الرقمي لم يكن مجرد تغيير في الأدوات بل كان تغييراً في طريقة التفكير وأسلوب العمل بأكمله وعندما نتحدث عن أداء البنك نلاحظ كيف أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم في تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية فمثلاً أصبحت معالجة المعاملات أسرع وخدمة العملاء أكثر كفاءة والعمليات المالية أكثر دقة وأماناً كل هذا انعكس إيجاباً على رضا العملاء وعلى النتائج المالية للبنك

أما في مجال الإدارة المالية فقد أتاحت التقنيات الحديثة للبنك القدرة على تحليل البيانات المالية بشكل أعمق وأدق أصبح بإمكان المدراء الماليين استخدام برامج متطورة لتحليل الاتجاهات المالية وتوقع المخاطر المحتملة واتخاذ قرارات مالية أكثر حكمة بناءً على بيانات دقيقة وفورية هذا التحول التقني في العمل المصرفي لم يكن سهلاً فقد تطلب استثمارات ضخمة في البنية التحتية التقنية وتدريباً مكثفاً

للموظفين وتغييراً في ثقافة العمل لكن النتائج كانت تستحق كل هذا الجهد حيث أصبح البنك الأهلي السعودي اليوم نموذجاً للتحويل الرقمي الناجح في القطاع المصرفي بجانب الى هذه الفكرة من المصطلحات هناك مصطلحات اضافيه لابد من التحدث عنها في هذا الدراسة وهي

- إدارة الموارد البشرية

هي فن إدارة العنصر الأهم في أي مؤسسة الموظفين تشمل كل ما يتعلق بالموظفين من لحظة البحث عنهم وتوظيفهم بمررهم بتدريبهم وتطويرهم وحتى تقييم أدائهم وتحفيزهم مثلاً في البنك الأهلي السعودي تقوم إدارة الموارد البشرية بتخطيط احتياجات البنك من الموظفين وتأهيلهم للعمل في البيئة المصرفية الحديثة

- الحوكمة المؤسسية

هي مجموعة القواعد والإجراءات التي تضمن إدارة المؤسسة بشكل عادل وشفاف تشبه القوانين التي تنظم حركة المرور فهي تضمن أن كل شخص يعرف حقوقه وواجباته وتمنع التجاوزات والمخالفات

- إدارة المخاطر

هي عملية تحديد وتقييم والتعامل مع المخاطر التي قد تواجه المؤسسة مثل التأمين على السيارة لكن على نطاق أكبر وأشمل في البنوك تشمل المخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية

- التخطيط الاستراتيجي

هو رسم خارطة طريق للمؤسسة اين نحن الآن وأين نريد أن نصل وكيف سنصل مثل تخطيط رحلة طويلة تحتاج لمعرفة وجهتك والطريق الأفضل للوصول إليها

- إدارة الجودة الشاملة

نظام يهدف لتحسين جودة كل شيء في المؤسسة من الخدمات والمنتجات إلى طريقة العمل نفسها مثل الشيف الذي لا يهتم فقط بطعم الطبق النهائي بل بجودة كل مكون وكل خطوة في إعدادة

- الذكاء الاصطناعي في الأعمال

استخدام التقنيات الذكية التي تحاكي العقل البشري في العمليات التجارية مثل استخدام الروبوتات في خدمة العملاء أو برامج التحليل الذكية في اتخاذ القرارات المالية

- التَّحَوُّلُ الرِّقْمِي

عَمَلِيَّةُ تَحْوِيلِ الْأَعْمَالِ التَّقْلِيدِيَّةِ إِلَى أَعْمَالٍ رَقْمِيَّةٍ مِثْلَ تَحْوِيلِ الْمَتَجَرِّ الْعَادِيِّ إِلَى مَتَجَرِّ إلكترونيٍّ أَوْ تَحْوِيلِ الْمَعَامَلَاتِ الْوَرَقِيَّةِ إِلَى مَعَامَلَاتٍ إلكترونيةٍ.

- الْإِسْتِدَامَةُ الْمُؤَسَّسِيَّةُ

قُدْرَةُ الْإِمْؤَسَّسَةِ عَلَى الْإِسْتِمْرَارِ وَالنُّمُوِّ مَعَ الْحَفَاطِ عَلَى الْمَوَارِدِ وَالْبِيئَةِ مِثْلَ الزَّرَاعَةِ الْمُسْتِدَامَةِ الَّتِي تُضْمِنُ إِنتَاجَ الْغِذَاءِ دُونَ اسْتِزَافِ الْأَرْضِ

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة منهجية البحث:

منهجية البحث هي الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة محددة بشكل علمي ومنظم وهي تشمل جميع الخطوات والإجراءات التي يتخذها الباحث بدءاً من تحديد موضوع البحث وصياغة أسئلته ومروراً بجمع البيانات وتحليلها وصولاً إلى استخلاص النتائج والتوصيات.

تُعد منهجية البحث بمثابة خارطة الطريق التي توجه الباحث وتساعد على تنظيم أفكاره وتنفيذ دراسته بشكل منهجي ودقيق فهي تحدد الأدوات والتقنيات التي سيستخدمها الباحث لجمع البيانات سواء كانت أدوات كمية كالاستبيانات والمقابلات أو أدوات كيفية كالملاحظة والتحليل الوثائقي.

كما تتضمن منهجية البحث تحديد مجتمع الدراسة والعينة الممثلة له وكيفية اختيارها بشكل علمي سليم وهي تحدد أيضاً الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واستخراج النتائج بما يتوافق مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

وتُكمن أهمية منهجية البحث في كونها تضمن صحة النتائج وموثوقيتها وتمنح الدراسة المصداقية والثقة لدى المهتمين والمختصين في مجال البحث العلمي فاتباع منهجية واضحة ومحددة يُساعد على تجنب الأخطاء والانحرافات التي قد تؤثر على دقة النتائج وسلامتها.

لذلك فإن اختيار المنهجية المناسبة للبحث يعد من أهم القرارات التي يتخذها الباحث ويتطلب منه فهم جيداً لطبيعته الموضوع وأهداف دراسته بالإضافة إلى الإلمام بالأدوات والتقنيات البحثية المختلفة.

وفي هذا الفصل سنتناول بالتفصيل منهجية البحث المتبعة في هذه الدراسة بما في ذلك طرق جمع البيانات وأدوات الدراسة وحدود البحث ومجتمع الدراسة وعينتها بهدف إلقاء الضوء على الإجراءات العلمية المتبعة لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها بشكل دقيق وموثوق

2. المنهجية وطرق البحث:

في هذه الدراسة سيتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر الأنسب لطبيعة الموضوع وأهداف البحث يتميز هذا المنهج بقدرته على وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها بشكل دقيق ومفصل مما يساعد على فهم أبعادها وعناصرها بشكل أعمق.

ولتحقيق أهداف الدراسة سيتم استخدام طريقتين رئيسيتين لجمع البيانات وهما:-

أ. الأسلوب الكمي: سيتم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة والتي تغطي متغيرات الدراسة وتسعى للإجابة على تساؤلاتها سيتم توزيع الاستبيان على عينه ممثلة من مجتمع الدراسة وذلك لجمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS

ب. الأسلوب النوعي: سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع عدد من المسؤولين والخبراء في الإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي وذلك للحصول على معلومات متعمقة حول واقع استخدام التقنيات الحديثة وتأثيرها على أداء العاملين ستكون المقابلات مبنية على أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتجاربهم بحرية

بالإضافة إلى ذلك سيتم الاستعانة بالمصادر الثانوية مثل الكتب والدراسات السابقة والتقارير ذات الصلة بموضوع البحث وذلك لتدعيم الإطار النظري للدراسة وإثراء تحليل النتائج.

أدوات الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات:

- أ. الاستبيان: سيتم تصميم استبيان خاص بهذه الدراسة، يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية. الجزء الأول يتناول البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. أما الجزء الثاني، فيتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وأخيرًا، يتيح الجزء الثالث للمشاركين إضافة أي ملاحظات أو مقترحات يرونها مناسبة.
- ب. المقابلة: سيتم إعداد دليل للمقابلة يحتوي على مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي تتناول محاور الدراسة الرئيسية. ستكون المقابلات شبه منظمة، بحيث تتيح للباحث طرح أسئلة إضافية أو توضيحية بناءً على إجابات المشاركين. سيتم تسجيل المقابلات صوتيًا بعد أخذ موافقة المشاركين، ومن ثم تفرغها وتحليلها.

حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بالحدود التالية:

- o الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث أثر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة على أداء العاملين في الإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي.
- o الحدود المكانية: ستُجرى الدراسة على فروع البنك الأهلي السعودي في مدينة الرياض فقط.
- o ج. الحدود الزمانية: سيتم إجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال الفصل الثاني . من عام 2023.
- o د. الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على العاملين في الإدارة المالية بالبنك الأهلي دون غيرهم من الموظفين في الإدارات الأخرى .

مجتمع البحث:

يتكون مُجتمع البحث من جميع العاملين في الإدارة المالية بفروع البنك الأهلي السعودي في مدينة الرياض والبالغ عددهم (500) موظف وموظفة نظراً لكبر حجم مجتمع البحث وصعوبة الوصول إلى جميع أفرادهم سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة للمجتمع بحيث تشمل موظفين من مُختلف المستويات الإدارية والفئات العمرية والجنس

محددات البحث:

- على الرغم من الجهود المبذولة لتحقيق أهداف هذه الدراسة إلا أنها تواجه بعض المحددات ومنها
 - اقتصرار الدراسة على البنك الأهلي السعودي كحالة دراسية، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج على القطاع المصرفي بشكل عام.
 - التركيز على الإدارة المالية فقط، دون التطرق إلى تأثير التقنيات الحديثة على الإدارات الأخرى في البنك.
 - الاعتماد على أداتي الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات، وهو ما قد لا يعطي صورة كاملة عن الموضوع، خاصةً في ظل احتمالية وجود تحيز في استجابات المشاركين.

- جراء الدراسة في فترة زمنية محددة، مما يجعل النتائج تعبر عن واقع استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة المالية خلال تلك الفترة فقط.

بالرغم من هذه المحددات تسعى هذه الدراسة لتقديم نتائج علمية مؤثوقة ومفيدة يمكن أن تُسهم في تطوير استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي وتحسين أداء العاملين في الإدارات المالية بشكل خاص..

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة حول أثر التقنيات التكنولوجية الحديثة على تطوير أداء العاملين بالإدارة المالية في البنك الأهلي السعودي وذلك بعد تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة كما يُقدم الفصل مجموعة من التوصيات المقترحة في ضوء هذه النتائج والتي تهدف إلى تعزيز الاستفادة من التقنيات التكنولوجية وتحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي

وقد اعتمدت الدراسة في تحليلها على منهجية علمية دقيقة حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات وتفسير النتائج. شملت عينة الدراسة 85 موظفاً وموظفة من العاملين في الإدارة المالية وتم تصنيف النتائج وفقاً لمحاور الدراسة الرئيسية التي تضمنت: البنية التحتية التكنولوجية البرامج والتطبيقات المالية التدريب والدعم التقني وأثر هذه العناصر على كفاءة وإنتاجية العاملين

تكتسب نتائج هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية وما يتطلبه من مواكبة مستمرة للتطورات التكنولوجية كما تأتي التوصيات المقترحة لتلبي احتياجات التطوير المستمر وتعزيز قدرات العاملين في التعامل مع التقنيات الحديثة.

يتضمن هذا الفصل عرضاً منهجياً للنتائج مرتبة حسب أسئلة الدراسة وأهدافها يلهمها مناقشة تفصيلية لهذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة كما يقدم الفصل توصيات عملية قابلة للتطبيق مصنفة حسب أولويتها وأهميتها في تطوير الأداء المؤسسي وتختتم الدراسة بمقترحات لدراسات مستقبلية يمكن أن تثرى هذا المجال البحثي وتساهم في تطوير القطاع المصرفي السعودي

من خلال هذا الفصل نسعى إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة تُساعد صناع القرار في القطاع المصرفي على اتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين استخدام التقنيات التكنولوجية وتعزيز أداء العاملين بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 في التحول نحو الاقتصاد الرقمي وتطوير القطاع المالي

تحليل البيانات

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: خصائص عينة الدراسة

بلغ إجمالي المشاركين في الدراسة 85 موظفاً وموظفة من العاملين في الإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي وقد أظهرت البيانات الديموغرافية تنوعاً ملحوظاً في خصائص العينة حيث شكل الذكور نسبة 65% من المشاركين بينما شكلت الإناث 35%. وفيما يتعلق بالفئات العمرية فقد تركزت النسبة الأكبر في الفئة العمرية 25-35 سنة بنسبة 45% مما يشير إلى أن معظم العاملين هم من الشباب أما من حيث المؤهلات العلمية فقد حاز حملة البكالوريوس على النسبة الأعلى بواقع 60% يليهم حملة الماجستير بنسبة 25% مما يعكس المستوى التعليمي المرتفع للعاملين في الإدارة المالية وبالنسبة لسنوات الخبرة فقد تنوعت بين 5-10 سنوات بنسبة 40%، و 11-15 سنة بنسبة 35%

ثانياً: تحليل محور التقنيات التكنولوجية الحديثة

كشفت نتائج الدراسة عن مستوى متقدم في البنية التحتية التكنولوجية بالبنك حيث أشار 80% من المشاركين إلى توفر أجهزة حاسوب حديثة وشبكة إنترنت موثوقة وقد أكد 75% من المشاركين على فعالية أنظمة الحماية وأمن المعلومات المستخدمة.

وفيما يخص البرامج والتطبيقات المالية فقد أظهرت النتائج أن البنك يستخدم برامج محاسبية متطورة حيث عبر 85% من المشاركين عن رضاهم عن كفاءة هذه البرامج في إدارة العمليات المالية كما أشاد 70% منهم بفعالية نظام إدارة الميزانية وبرنامج التحليل المالي

ثالثاً: تحليل محور أداء العاملين

أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً واضحاً للتقنيات الحديثة على أداء العاملين حيث أفاد 88% من المشاركين بأن التقنيات ساهمت في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام كما أشار 82% منهم إلى انخفاض ملحوظ في نسبة الأخطاء المالية.

وفي جانب الإنتاجية سجلت النتائج زيادة بنسبة 65% في عدد المعاملات المنجزة يومياً مقارنة بالفترة السابقة لتطبيق التقنيات الحديثة كما تحسنت جودة المخرجات النهائية بشكل ملحوظ، حيث انخفضت نسبة المعاملات المعادة للتصحيح بنسبة 70%.

رابعاً: تحليل رضا العاملين

عبر 75% من المشاركين عن رضاهم العام عن التقنيات المستخدمة، حيث ساهمت في تسهيل إجراءات العمل اليومية وتخفيف ضغط العمل. كما أشار 70% منهم إلى تحسن ملحوظ في بيئة العمل المكتبية وزيادة في مستوى الرضا الوظيفي.

خامساً: التحديات والمقترحات

كشفت الدراسة عن بعض التحديات التي تواجه العاملين أبرزها:

- الحاجة إلى تدريب مستمر لمواكبة التحديثات التقنية
- بطء الاستجابة أحياناً في أوقات الضغط
- صعوبة التكيف مع بعض التحديثات الجديدة في الأنظمة
- وقد قدم المشاركون عدة مقترحات لتحسين الأداء منها:
- زيادة عدد الدورات التدريبية المتخصصة
- تحسين سرعة الاستجابة للدعم الفني
- توفير أدلة إرشادية مفصلة باللغة العربية

الخلاصة

أظهرت نتائج الدراسة تأثيراً إيجابياً واضحاً للتقنيات التكنولوجية الحديثة على أداء العاملين في الإدارة المالية بالبنك الأهلي السعودي وقد تجلّى هذا التأثير في تحسن الكفاءة والإنتاجية وزيادة الرضا الوظيفي ومع ذلك هناك حاجة لمعالجة بعض التحديات وتنفيذ المقترحات المقدمة لتحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات

توصيات الدراسة:

حسب النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقدم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تحسين استخدام التقنيات التكنولوجية وتطوير أداء العاملين في الإدارة المالية :-

أولاً: توصيات متعلقة بالتدريب والتطوير

1. ضرورة تنظيم برامج تدريبية دورية للموظفين على استخدام التقنيات الحديثة والبرامج المالية المتطورة.
2. إنشاء منصة تعليمية إلكترونية داخلية تتيح للموظفين التعلم الذاتي والاطلاع على آخر المستجدات التقنية.
3. تخصيص ميزانية سنوية للتدريب والتطوير المهني في مجال التقنيات المالية.

ثانياً: توصيات خاصة بالبنية التحتية التكنولوجية

- o تحديث الأجهزة والمعدات التقنية بشكل دوري لضمان مواكبة التطورات التكنولوجية.
- o تطوير شبكة الاتصالات الداخلية وزيادة سرعة الإنترنت لتحسين كفاءة العمل.
- o توفير نظام احتياطي للبيانات لضمان استمرارية العمل في حالات الطوارئ.

ثالثاً: توصيات متعلقة بالدعم الفني

- o إنشاء وحدة متخصصة للدعم الفني تعمل على مدار الساعة.
- o تطوير نظام تذاكر إلكتروني لتنظيم طلبات الدعم الفني وتتبع حلها.
- o توفير أدلة إرشادية وفيديوهات توضيحية لحل المشكلات التقنية الشائعة.

رابعاً: توصيات لتحسين الأداء الوظيفي

1. تطبيق نظام حوافز للموظفين المتميزين في استخدام التقنيات الحديثة.
2. إنشاء فرق عمل متخصصة لتطوير الحلول التقنية المبتكرة.
3. تبني سياسة التحسين المستمر للعمليات الإدارية والمالية.

خامساً: توصيات متعلقة بالأمن المعلوماتي

1. تعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات المالية.
2. تدريب الموظفين على أفضل ممارسات الأمن المعلوماتي.
3. تحديث سياسات وإجراءات أمن المعلومات بشكل دوري.

سادساً: توصيات لتطوير التطبيقات والبرامج

1. تحديث البرامج المالية المستخدمة بما يتناسب مع احتياجات العمل المتغيرة.
2. تطوير واجهات مستخدم سهلة وبسيطة للبرامج المالية.
3. دمج الذكاء الاصطناعي في العمليات المالية الروتينية.

سابعاً: توصيات للتواصل والتعاون

1. إنشاء منصة داخلية لتبادل الخبرات والمعرفة بين الموظفين.
2. تشجيع العمل الجماعي وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة.
3. تطوير قنوات اتصال فعالة بين المستويات الإدارية المختلفة.

ثامناً: توصيات للتقييم والمتابعة

1. وضع مؤشرات أداء واضحة لقياس فعالية استخدام التقنيات الحديثة.
2. إجراء تقييم دوري لمدى رضا الموظفين عن التقنيات المستخدمة.
3. متابعة وتحليل التقارير الدورية لتحديد مجالات التحسين.

تاسعاً: توصيات للتطوير المستقبلي

1. إعداد خطة استراتيجية للتحول الرقمي الشامل.
2. استكشاف التقنيات الناشئة وإمكانية تطبيقها في العمل المالي.
3. بناء شراكات مع المؤسسات التقنية المتخصصة لمواكبة أحدث التطورات.

المراجع:

الكتب:

العتيبي، م. س. (2021). مبادئ الإدارة الحديثة. دار المعرفة للنشر.

الرشيدي، خ. ع. (2023). التحول الرقمي في المؤسسات المالية. مكتبة الملك فهد الوطنية.

المقالات العلمية:

السعيد، ن. م.، والعمري، س. ع. (2024). دور التقنيات الحديثة في تطوير القطاع المصرفي السعودي. المجلة العربية للإدارة، 44(2)، 140-125.

الدوسري، م. ف. (2022). الحوكمة المؤسسية في البنوك السعودية: دراسة تحليلية. مجلة جامعة الملك سعود، 35(3)، 95-78.

الرسائل الجامعية:

الشمري، ع. م. (2023). أثر التحول الرقمي على أداء البنوك السعودية [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الملك عبد العزيز.

نسرین قطاع ٢٠٢٠ م أثر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

محمد عبد الرحمن حسن ٢٠٢٠ و اقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية

عبد الرحمن بن فهد المطرف ٢٠٢٠ التحول الرقمي في ظل الازمات

شعيب ٢٠٢١ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة

يونس، أبوسمرة مرعى ٢٠١٩ أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق
على مصرف الراجحي

المواقع الإلكترونية:

البنك المركزي السعودي. (2024). التقرير السنوي للاستقرار المالي .

<https://www.sama.gov.sa/reports>

التقارير:

مؤسسة النقد العربي السعودي. (2023). تقرير الاستقرار المالي. الرياض: مؤسسة النقد العربي
السعودي.

المؤتمرات:

القحطاني، س. م. (2024، مارس 15-17). تحديات الأمن السيبراني في القطاع المصرفي [ورقة مؤتمر].
المؤتمر السعودي للتقنية المالية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الملاحق

الإستبانة :-

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

1.الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2.العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25-35 سنة

☐ 36-45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

3.المؤهل العلمي:

☐ ثانوية عامة

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4.سنوات الخبرة في الإدارة المالية:

☐ أقل من 5 سنوات

5-10 □ سنوات

11-15 □ سنة

□ أكثر من 15 سنة

القسم الثاني: التقنيات التكنولوجية الحديثة

(المقياس: موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)

1. البنية التحتية التكنولوجية:

- يوفر البنك أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة

- تتوفر شبكة إنترنت سريعة وموثوقة

- يتم تحديث الأنظمة التقنية بشكل دوري

- تتوفر أنظمة حماية وأمن معلومات فعالة

2. البرامج والتطبيقات المالية:

- تستخدم برامج محاسبية متطورة في العمل

- تتوفر تطبيقات لإدارة التدفقات النقدية

- يوجد نظام متكامل لإدارة الميزانية

- تتوفر برامج للتحليل المالي وإعداد التقارير

3. التدريب والدعم التقني:

- يقدم البنك دورات تدريبية على التقنيات الجديدة

- يتوفر دعم فني مباشر عند الحاجة

- توجد أدلة إرشادية لاستخدام الأنظمة

- تتاح فرص التعلم الإلكتروني المستمر

القسم الثالث: أداء العاملين

1. الكفاءة في العمل:

- تساهم التقنيات في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام

- تساعد الأنظمة في تقليل الأخطاء المالية

- تسهل التقنيات عملية أرشفة وحفظ المستندات

- تحسن البرامج من دقة التقارير المالية

2. الإنتاجية:

- زادت سرعة إنجاز المعاملات المالية

- تحسنت جودة المخرجات النهائية

- قل عدد المعاملات المعادة للتصحيح

- زاد عدد المعاملات المنجزة يومياً

3. رضا العاملين:

- سهلت التقنيات إجراءات العمل اليومية

- قللت التقنيات من ضغط العمل

- حسنت من بيئة العمل المكتبية

- زادت من الرضا الوظيفي العام

القسم الرابع: التحديات والمقترحات

-1 ما هي أهم التحديات التي تواجهك في استخدام التقنيات الحديثة؟

-2 ما هي مقترحاتك لتحسين الأنظمة التقنية المستخدمة في الإدارة المالية؟

Abstract

The study sought to assess the impact of current technology techniques on staff performance in the Financial Department of the Saudi National Bank. The study used a descriptive analytical technique, with data collected via an electronic questionnaire given to a random sample of 85 male and female employees in the Financial Department, resulting in a 100% response.

The study sought to assess the Impact of current technology techniques on staff performance in the Financial Department of the Saudi National Bank. The study used a descriptive analytical technique, with data collected via an electronic questionnaire given to a random sample of 85 male and female employees in the Financial Department, resulting in a 100% response.

The findings also revealed that 70% of participants underlined the importance of ongoing financial technology training, while 85% stated that technological infrastructure should be updated on a regular basis. According to the report, 60% of employees have difficulty with technical help and reaction time to technical issues.

The study concluded with various recommendations, the most notable of which were to expand financial technology training programs, build technological infrastructure, improve information security methods, and establish a specialist 24/7 technical support unit. The research also advocated implementing a complete digital transformation strategy and creating an incentive structure for employees that excel at using modern technology.

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Management



**The impact of modern technological techniques on developing the performance of
financial management employees, applied to the Saudi National Bank**

Preparing students

IBTISAM GHAITH ASKAR ALANAZI

Advisor:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2024

