

أثر التحول الرقمي على الأداء السياقي: دراسة مقارنة بين النبوك التجارية العامة والخاصة

كامل، شيماء فهمي محمد، عواد، عمرو محمد أحمد، و أحمد، نجلاء حسن جمعة. (2023). أثر
التحول الرقمي على الأداء السياقي: دراسة مقارنة بين النبوك التجارية العامة والخاصة. المجلة
العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع3، 50 - 62.

مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1444438>

Prepared by

إعداد / تهاني محمد الغيث



مقدمة

تتناول الدراسة أثر التحوّل الرقمي على الأداء السياقي في البنوك التجارية (العامة والخاصّة)، وتهدف إلى قياس تأثير أبعاد التحوّل الرقمي على أبعاد الأداء السياقي، وكذلك أثر المؤشر الكلي للتحوّل الرقمي على المؤشر الكلي للأداء السياقي في كلا النوعين من البنوك. اعتمدت الباحثة منهجًا مسحيًا على موظفي البنوك ووزّعت 450 استبيانًا؛ استُعيد منها 439، واستُبعد 39 لعدم الاكتمال، فصار عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 400. وانتهت النتائج إلى وجود أثر مباشرٍ معنويٍّ للمؤشر الكلي للتحوّل الرقمي وأبعاده على المؤشر الكلي للأداء السياقي وأبعاده في البنوك العامة والخاصّة، مع توصيةٍ بتبني استراتيجيّة واضحة ورؤية محدّدة للتحوّل الرقمي وتنمية المهارات الرقمية لدى العاملين لتعزيز الأداء السياقي.

التحليل في ضوء نظرية النظم

من منظور «نظرية النظم» (Systems Theory)، تبدو البنوك كأنظمة اجتماعية- تقنية تتكون من أجزاء فرعية مترابطة؛ فتعزز أحد الأجزاء (البنية التقنية، المعمارية التكنولوجية، أو التوافق الإستراتيجي) يعيد تشكيل تدفق المعلومات والتنسيق بين الوحدات، فينعكس على سلوكيات العاملين السياقية (المبادرة، التعاون، الالتزام التنظيمي).

اعتماد الدراسة لستة أبعاد للتحوّل الرقمي تشمل الرؤية الإستراتيجية، ثقافة الابتكار، المعرفة والبنية التحتية للمعلومات، القدرات/المهارات الرقمية، التوافق الإستراتيجي، والمعمارية/البنية التكنولوجية، ينسجم جوهرياً مع منطق «النظم» الذي يرى الانسجام بين الأجزاء شرطاً لتحسّن المخرجات السلوكية.

وبالمثل، قياس الأداء السياقي عبر ثلاثة أبعاد (الفردية، الاجتماعية، التنظيمية) يوفّر «واجهة» سلوكية تُظهر تأثيرات التكامل التقني-الإداري على سلوكيات العمل غير الرسمية الداعمة للتشغيل.

التحليل في ضوء النظم الاجتماعية-التقنية (STS)

تُفسّر النتائج أيضًا بثناء من منظور «النظم الاجتماعية-التقنية» STS فالتحوّل الرقمي ليس تركيب أدوات وبرمجيات فحسب، بل إعادة تصميم للتناغم بين التكنولوجيا وبنية العمل والأدوار والمعايير الاجتماعية. حين تُطوّر المعمارية التقنية وتُدعم بثقافة ابتكار ورؤية إستراتيجية، يصبح الموظفون أكثر استعدادًا لممارسات سياقية كالتطوّر والمساعدة والتعلّم الذاتي، لأن تصميم العمل نفسه بات يُمكن تلك السلوكيات بدل أن يعيقها. بذلك، يظهر الأثر «المباشر» للتحوّل الرقمي على الأداء السياقي الذي رصدته الدراسة كحصيلة مواءمة اجتماعية-تقنية وليست نتيجة تقنية خالصة.

التحليل وفق نظرية الموارد والقدرات الديناميكية RBV

وبالاستناد إلى «الرؤية القائمة على الموارد» RBV و«القدرات الديناميكية»، يمكن فهم الأبعاد الستة للتحوّل الرقمي كـ«مجمّع موارد» و«قدرات» يصعب تقليدها إذا ساندتها رؤية إستراتيجية وتوافق مؤسسي وثقافة ابتكار. فالمعرفة والبنية التحتية للمعلومات تمثل أصولاً معرفية، بينما التوافق الإستراتيجي والمعمارية التقنية تجسّدان «قدرات تهيئة» (reconfiguration) تُحوّل الموارد إلى ميزة تشغيلية وسلوكية، و عندما تتحوّل هذه الموارد/القدرات إلى مُمكنات للسلوك السياقي، تتحسن قابلية المنظمة للاستمصاص والتكيّف، فتزداد سلوكيات المبادرة، والإسناد الاجتماعي، والانضباط التنظيمي التي قاستها الدراسة ضمن أبعاد الأداء السياقي.

إطار المواءمة بين المهمة والتكنولوجيا (TTF)

كما يضيء إطار «المواءمة بين المهمة والتكنولوجيا» (Task-Technology Fit) على سبب قوة الأثر في البنوك الخاصة مقارنة بالعامّة التي ألمحت إليه الدراسة؛ إذ تميل البنوك الخاصة إلى قرارات أسرع وهياكل أقل تعقيداً، ما يعزّز ملاءمة التكنولوجيا لمهام العمل اليومية (خاصة في الواجهات الأمامية وخدمات التجزئة)، فتظهر سلوكيات دعم الزملاء والتطوُّع التنظيمي بوتيرة أعلى.

على الجانب الآخر، قد تُقوّض الإجراءات البيروقراطية في البنوك العامة ملاءمة التكنولوجيا لخصائص المهام، فتُخفّض جزءاً من العائد السلوكي المتوقع رغم توافر البنية التقنية. بذلك تُقرأ الفروق بين العام والخاص بوصفها اختلافاً في «جودة الملاءمة» لا في «وجود التكنولوجيا» ذاته

الربط مع نماذج القبول والاستخدام ونموذج القدرة-الدافعية-الفرصة

ومن زاوية «نموذج القبول/الاستخدام» (TAM/UTAUT) مع «نموذج القدرة-الدافعية-الفرصة» (AMO) ، يمكن تفسير توصيات الدراسة بشأن تنمية المهارات الرقمية وصياغة رؤية رقمية واضحة على أنها معالجة لأبعاد القدرة والدافعية والفرصة التي تشكّل نقطة ارتكاز السلوك السياقي، فتنمية المهارات تعزّز «القدرة»، ووضوح الرؤية يقلّل غموض الأدوار ويُحقّز «الدافعية» بالمعنى المعرفي-الغائي، بينما تُنتج المعمارية التقنية والتوافق الإستراتيجي «فرصاً» لممارسة سلوكيات داعمة خارج الدور الرسمي (كالإقتراح والتعاون والمبادرة).

هكذا تتضافر الأطر: قبول التكنولوجيا (سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة) يتضمّن أثره عندما تترجم المنظمة ذلك إلى سياسات تدريب وإتاحة فرص للمبادرة.

منظور النظرية المؤسسية

وتقدّم «النظرية المؤسسية» (Institutional Theory) تفسيرًا مكملًا للفروق بين البنوك العامة والخاصة: الضغوط النظامية والتنظيمية والشرعية في القطاع العام قد تفرض قوالب سلوك رسمية تقلل من مساحة التصرف السياقي، حتى مع إدخال أنظمة رقمية جديدة. في المقابل، تتيح ديناميكيات السوق والحوكمة المرنة في القطاع الخاص إعادة تشكيل قواعد اللعبة بسرعة، فتندمج ممارسات التحوّل الرقمي في الروتين اليومي وتُكافأ السلوكيات الداعمة، وهو ما يرفع مؤشرات الأداء السياقي الاجتماعي والتنظيمي خاصة، و قراءة النتائج بهذه العدسة توضّح أن «السياق المؤسسي» وسيطٌ خفي في علاقة التقنية بالسلوك.

التقييم المنهجي للدراسة

على المستوى المنهجي، تُحسب للدراسة قوة تصميمها التطبيقي في بيئة مصرفية حقيقية وحجم عيّنتها الكبير وتبنيها مقاييس راسخة للأبعاد الرقمية والسياقية، إذ استندت في بناء أدواتها إلى أعمال Gurbaxani & Dunkle للتحوّل الرقمي و Golchi وآخرين (للأداء السياقي)، ما يدعم الصدق البنائي للمقاييس. ومع ذلك، كان من الممكن تقوية الإطار التفسيري بإدراج متغيّرات وسيطة/معدّلة (مثل الثقافة التنظيمية أو أنماط القيادة) لاختبار «كيف» يُترجم التحوّل الرقمي إلى سلوكيات داعمة، وليس «هل» يحدث ذلك فحسب.

التطبيقات العملية

وعند إسقاط نتائج الدراسة على الممارسة، تتضح أهمية تحويل التحوّل الرقمي من «مشروعات تقنية» إلى «قدرات تنظيمية» مستدامة. هذا يتطلب حوكمة تضمن توافقًا إستراتيجيًا مستمرًا، وبرامج بناء مهارات رقمية متدرجة، وآليات تيسير اجتماعي للعمل التعاوني (مجتمعات ممارسة، توثيق معرفي، قنوات مقترحات)، بحيث يُصبح «الأداء السياقي» مخرجًا متوقعًا لا أثرًا عرضيًا.

وتوصية الدراسة بصياغة إستراتيجية رقمية واضحة وتنمية المهارات الرقمية يجب أن تُترجم إلى خرائط كفاءات وسلالم إتقان وربط بالحوافز، لتُثقل حلقة AMO وتُثبت الأثر السلوكي المرصود

الخاتمة والرؤية المستقبلية

وتقدم الدراسة مساهمة قيّمة في الأدبيات العربية حول العلاقة بين التحوّل الرقمي والسلوك التنظيمي، لكنها تفتح أيضاً باباً لبحوث لاحقة مقارنة عبر أقاليم ومؤسسات متنوعة، وبمناهج طولية لاختبار السببية واتساق الأثر مع الزمن، وبنماذج وسيطة تُظهر الدور الدقيق للثقافة والقيادة والعدالة التنظيمية في تحويل الاستثمارات التقنية إلى رأسمال سلوكي داعم للأداء، ومع تبني إطار تكاملي يجمع «النظم» و«الاجتماعي-التقني» و«الموارد/القدرات» و«AMO/TTF»، يصبح تفسير النتائج أكثر قوة واتساقاً مع الواقع العملي الذي رصدته

الدراسة



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

