

أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية

"دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في مدينة جدة"

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE EFFICIENCY OF
FINANCIAL TRANSACTIONS IN SAUDI BANKS
"AN APPLIED STUDY ON AL-RAJHI BANK IN JEDDAH"

إعداد الطالبات

نوره ثابت القحطاني

٢٢١٠٠٢١٦٠

نوره فهد بوسيلوم

٢٢١٠٠٢٣٢٧

إشراف

د. وليد سليمان

د. فاطمة مصطفى

العام الدراسي ١٤٤٤ هـ - ٢٠٢٣

الفصل الدراسي الثالث لعام ٢٠٢٣

أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية

" دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في مدينة جدة "

الفصل الأول: مقدمة الدراسة

- 1.1 خلفية الدراسة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 أهداف الدراسة
- 1.4 أهمية الدراسة
- 1.5 فرضيات الدراسة
- 1.6 حدود الدراسة
- 1.7 مصادر وادوات جمع البيانات والمعلومات
- 1.8 منهج الدراسة
- 1.9 مصطلحات الدراسة
- 1.10 متغيرات الدراسة
- 1.11 تقسيمات الدراسة

المقدمة

1.1 خلفية الدراسة: -

ترسم الرؤية الوطنية (2030) مسارًا جديدًا لمستقبل المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال جذب الاستثمارات الأجنبية وتطوير الأجهزة الحكومية، وتشمل رؤية (2030) تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيادة التحول الرقمي في محاولة منها للحد من حالات هدر الوقت، وتحسين خدمات المواطنين والمقيمين داخل المملكة، ولعل أبرزها تهتم به رؤية (2030) العمل المصرفي، نظرًا للدور الكبير الذي يلعبه في الاقتصاد القومي، فعن طريق الدور المزدوج الذي يقوم به في جمع وقبول المدخرات في شكل ودائع من جهة، ومن جهة أخرى فهو يسعى لتوظيف جزء كبير من هذه المدخرات في القروض والتسهيلات الائتمانية، التي تستفيد منها القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتمويل المشروعات المختلفة.

وقد أدت التطورات السريعة وزيادة حجم المعاملات إلى صعوبة كبيرة في عملية التحكم في مختلف مجالات العمل المصرفي، حيث إن قطاع البنوك لم يكن لديه القدرة في الماضي لمواجهة التحديات الرقمية، ومن أجل تحقيق الكفاءة في المعاملات المالية والتقدم في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء ظهرت الضرورة الملحة للتحول الرقمي في العديد من المؤسسات المالية المختلفة (بكري، 2022)

الأمر الذي جعل الكثير من البنوك تتجه إلى الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين أساليب تقديم خدماتها، مما أدى إلى تحول عدد كبير من البنوك إلى التعاملات الإلكترونية، وتوفير خدمات مصرفية متطورة للعملاء، وذلك من خلال الانتقال التدريجي من البنوك التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات إلى بنوك افتراضية (الدنون، 2022، ص 549).

لذلك فالتحول الرقمي أصبح من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات المالية التي تسعى إلى التطور وتحسين خدماتها وتسهيل وصول المستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل البنوك فقط، بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسات المالية، وطريقة وأسلوب عملها داخليًا بشكل رئيس وخارجيًا، من خلال تقديم الخدمات للعملاء لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل، كما أن التحول الرقمي يساهم في ربط قطاع البنوك بالقطاعات العامة أو الخاصة ببعضها البعض بحيث يمكن انجاز الأعمال المشتركة بمرونة وانسجام عال، لذلك فقد أصبح التحول الرقمي للمؤسسات المالية إلزامًا وليس خيارًا، وذلك نتيجة لطبيعة الحياة المتسارعة التي نعيشها (حماده، 2022).

هذا، وقد قامت البنوك بتوفير العديد من الآفاق الجديدة في التحول الرقمي للعمليات والمنتجات؛ وذلك بهدف تحقيق الفهم الشامل لرغبات العملاء في العصر الرقمي، فالتحول الرقمي يساهم في التعرف على المشكلات والأعطال بسهولة والعمل على معالجتها، كما أنه يساهم في القيام بتخزين ومعالجة البيانات بأكثر من شكل والحفاظ عليها وعدم إتلافها، على العكس النظام الورقي؛ ومن أجل ذلك زادت الحاجة إلى تحويل المؤسسات المالية إلى رقمية، وهذه العملية تساهم في الربط بين المؤسسات المالية والشركات وبين قطاع البنوك، وهذا سيكون له مردود إيجابي على العملاء المستفيدين من هذه الخدمات المقدمة (بكري، 2022).

بالإضافة إلى ذلك، فالتحول الرقمي يقود عمليات التنمية في القطاعات المصرفية والمؤسسات المالية؛ وذلك لأنه يحقق تجربة فريدة ومتميزة للعملاء، وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل

للتكنولوجيا الحديثة من أجل تطوير الخدمات المقدمة والارتقاء بالعمليات الخاصة بالتشغيل، والقيام بعمليات الإنجاز اللحظي للعملاء، وهذا يمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات والمنتجات البنكية في أي مكان وأي وقت، كما تتعدد الخدمات التي تقوم المنصات الرقمية بتقديمها للبنوك من خدمة طلب التمويل وفتح الحساب والقيام بإصدار البطاقات الخاصة بالسحب الآلي، وإتمام العمليات الخاصة بالبيع والشراء، وتحويل الأموال من خلال الانترنت، وتسديد الفواتير، والقيام بتحديث البيانات الخاصة بالعملاء وغيرها العديد من الخدمات (وليد، وأمين، 2022).

وبناءً على ما سبق، فقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على بنك الراجحي.

1.2 مشكلة الدراسة: -

لقد شهد استخدام أدوات ووسائل التكنولوجيا العديد من التطورات في قطاع البنوك، مما ترتب عليه العديد من الضغوط التي تواجه البنوك من جميع شرائح المجتمع، من أجل القيام بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء والقيام بتقديمها على جميع القنوات الرقمية، حيث إن للتحول الرقمي أهمية كبيرة ليس للعملاء فقط ولكن للمؤسسات المالية والبنوك أيضاً.

لذلك، فلا بد على المصارف مواكبة التقدم والتطور، وتكمن أهمية التحول الرقمي في المعاملات المالية والارتقاء بمستوى وكفاءة جودة المعاملات أو الخدمات خصوصاً أن معوقات التحول الرقمي من ضعف المعرفة وعدم توفر موارد بشرية مؤهلة وعدم توافر البنية التحتية تتلاشى مع التطور التدريجي، لذلك تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن تأثير التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية.

ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤل التالي:

- ما أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية، وهي كالتالي:

- 1- هل هناك علاقة بين التحول الرقمي بينك الراجحي وكفاءة المعاملات المالية؟
- 2- هل هناك علاقة بين التحول الرقمي وزيادة عملاء بنك الراجحي؟
- 3- ما درجة إدراك العاملين بينك الراجحي لأهمية التحول الرقمي ومراحل تنفيذه؟
- 4- ما معوقات تطبيق بنك الراجحي لتقنية التحول الرقمي وأثرها على كفاءة المعاملات المالية؟

1.3 أهداف الدراسة: -

لهذه الدراسة هدف رئيسي هو التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية".

ومن هذا الهدف الرئيسي يمكن تحقيق أهداف فرعية تسعى الدراسة لتحقيقها:

- 1- التعرف على واقع وتحديات التحول الرقمي في بنك الراجحي.
- 2- إبراز الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في كفاءة المعاملات المالية في بنك الراجحي.
- 3- التأكيد على أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية ميدانيًا بالاعتماد على التحليلات الإحصائية.
- 4- تحديد درجة إدراك العاملين ببنك الراجحي لأهمية التحول الرقمي ومراحل تنفيذه.
- 5- التعرف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة المعاملات المالية في بنك الراجحي.
- 6- التعرف على الطرق المستخدمة في تطوير التحول الرقمي في المستقبل.

1.4 أهمية الدراسة: -

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تناولت الحديث عن أحد الموضوعات المهمة وهي أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية، وبالتالي تتحدد أهمية الدراسة في النقاط التالية:

أولاً: الأهمية النظرية:

فبالنسبة للجانب النظري تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات الخاصة بها والتي يتم دراستها ومعالجتها في إطار هذه الدراسة، والتي تكون متمثلة في النقاط التالية:

- 1- تسليط الضوء على دور تطبيق آليات التحول الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية بصفة عامة وعلى الخصوص بنك الراجحي.
- 2- تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها ترتبط بالاقتصاد وأثر الرقمنة على المنظمات وكونها أساساً لتطورات مستقبلية متوقعة، حيث إن الهدف الأساسي للبنوك يكمن في تحقيق أكبر قدر من الربحية والحصول على أكبر حصة سوقية ممكنة، فهي تساعد متخذي القرار والعاملين على رسم سياسة تطوير داعمة للأداء وتحقيق الأهداف.
- 3- كما تكمن أيضاً أهمية هذه الدراسة في أنها تقدم صورة واضحة عن التحول الرقمي في ظل العولمة فهو يمثل أحد أطوار تطبيقات الأداء المتقدم.
- 4- يتوقع أن تكون هذه الدراسة ذات أهمية من حيث تناولها لموضوع بالغ الأهمية بالنسبة للقطاع المصرفي، ألا وهو التحول من الحقبة التقليدية إلى الحقبة الرقمية وانعكاسه على كفاءة هذه البنوك، والذي هو محل اهتمام كبير لرؤية المملكة (2030).
- 5- تعد هذه الدراسة إثراء للمكتبة العربية وسد فجوة في الأدبيات الأكاديمية التي تتعلق بالتحول الرقمي، إذا أنه لا توجد دراسات عربية -في حدود اطلاع الباحثة- تناولت أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية: -

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النقاط التالية:

- 1- أن المجتمع يستفيد من هذه الدراسة عن طريق التعرف على النتائج والاهتمام بتلك النتائج من قبل المختصين.
- 2- تقديم معلومات مفيدة عن أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية، وذلك من خلال التوصيات التي تقدمها الدراسة.
- 3- يتوقع أن تكون نتائج الدراسة ذات أهمية من الناحية العملية، نظرًا لأنها تركز على كفاءة المعاملات المالية في البنوك مما يؤدي إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تحقيق الريادة الرقمية للبنوك السعودية.

1.5 فرضيات الدراسة: -

بناء على اسئلة الدراسة تم طرح الفرضيات الدراسة التالية:

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتحول الرقمي وكفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية. الفرضيات الفرعية:

- 1- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة المعاملات المالية في بنك الراجحي.
- 2- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وزيادة عملاء بنك الراجحي.
- 3- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المهارات الرقمية للعاملين كأحد أبعاد التحول الرقمي وكفاءة المعاملات المالية في بنك الراجحي.
- 4- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق بنك الراجحي للتحول الرقمي وكفاءة المعاملات المالية.

1.6 حدود الدراسة: -

- **الحدود الزمنية:** يتم تنفيذ هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثالث العام الجامعي (1444هـ) -.
- **الحدود المكانية:** يقتصر تنفيذ هذه الدراسة على فروع بنك الراجحي في مدينة جدة.
- **الحدود البشرية:** يقتصر تنفيذ هذه الدراسة على موظفي بنك الراجحي في مدينة جدة.
- **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على البحث في أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية-دراسة تطبيقية على بنك الراجحي في مدينة جدة.

1.7 مصادر وادوات جمع البيانات والمعلومات: -

لقد تم جمع معلومات الدراسة عن طريق الاطلاع على ما يلي:

- **أولاً:** سيتم الاستناد بصورة أساسية على استمارة الاستبانة والتي تعتبر الأداة الأساسية والمعتمدة في البحوث
- **ثانياً:** بالاعتماد على الدراسات السابقة والكتب العربية والأجنبية ومواقع الانترنت ذات العلاقة بالبحث والرسائل العلمية الماجستير والدكتوراه، والرسائل الجامعية، والمكتبة العلمية، والمكتبات الالكترونية

1.8 منهج الدراسة: -

ستعتمد هذه الدراسة الحالية بشكل رئيسي على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يستهدف هذا المنهج وصف الظاهرة ودراساتها على أرض الواقع والحصول على البيانات من مصادرها الأساسية، وخاصة إذا علمنا أن الدراسة الحالية تهدف للتعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية.

1.9 الدراسات السابقة:

انطلاقاً من موضوع هذه الدراسة فهناك العديد من الدراسات والمسابهة التي أجراها الباحثون سواء كانت قد تناولت التحول الرقمي، أو تلك التي تطرقت لمتغير المعاملات المالية؛ لذلك سوف نعرض أهم الدراسات التي تخدم موضوعنا ونتطرق لأهم النتائج التي توصلت إليها مع إعطاء وجهات النظر المختلفة حولها، إضافة إلى محاولة نقدها وتقييمها والاشارة إلى أوجه الاستفادة منها.

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة احمد كاظم بريس - ورود قاسم جر (2019)، والتي كانت بعنوان " تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف"

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التكنولوجيا الخاصة بالتحول الرقمي على تحسين الاداء الاستراتيجي الخاص بالعاملين، كما هدفت أيضا إلى التعرف على المفهوم الخاص بتكنولوجيا التحول الرقمي، كما أنها تسعى لتقديم العديد من التوصيات التي تساهم في مساعدة المصارف في تحسين الأداء الاستراتيجي، ومواكبة التحولات التكنولوجية.

وقد تم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بهذه الدراسة، على عينة مكونة من (60) مدير من مدري المصارف.

وأظهرت النتائج أن هناك تأثير كبير لتكنولوجيا التحول الرقمي على الأداء الاستراتيجي، كما أظهرت النتائج أيضا أن التحول الرقمي له دور كبير في تشجيع العاملين وتحسين الانتاجية، كما أن التحول الرقمي يساهم بشكل فعال في تحقيق أداء أعلى ورؤية أفضل.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة الاستفادة من التجارب المصرفية في العالم المتعلقة بمجال هذه الدراسة.

2- دراسة شروق هادي عبد علي (2020) والتي كانت بعنوان "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجا"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي الخاص بالعمليات المصرفية والتعرف على طبيعته، كما هدفت أيضا إلى القيام بتحليل المؤشرات الخاصة بالأداء الاستراتيجي والمالي، كما أنها تسعى لاختبار تأثير التحول الرقمي الخاص بالعمليات المصرفية عن طريق الأبعاد الخاصة به (الدفع الإلكتروني – النظام الخاص بالتسوية الآنية RTGS – المقاصة الإلكترونية)، على الأداء المالي الاستراتيجي طبقا للعديد من المؤشرات ومنها (السيولة – الربحية – التوظيف – رأس المال).

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليل، واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية مثل معامل Pearson والانحدار الخطي البسيط.

وأظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي الخاص بالعمليات المصرفية والأداء المالي الاستراتيجي، كما أظهرت النتائج أيضا أن للتحول الرقمي دور كبير في التأثير على الاداء المالي والاستراتيجي.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة تشجيع استخدام الأساليب الحديثة في العمل المصرفي والاستجابة إلى عديد من التحديات الرقمية عن طريق نموذج العمل الخاص به والخدمات الخاصة به، بهدف وصول المصارف إلى تحقيق أهدافها.

3- دراسة أسر أحمد خميس (2021) والتي كانت بعنوان "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية".

وهدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار الذي يحدثها التحول الرقمي على الأداء الوظيفي الخاص بالعاملين في البنوك المصرية التجارية، والتعرف أيضا على طبيعة العلاقة بين المجالات الخاصة بالتحول الرقمي وبين الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، ومن أجل تحقيق الأهداف الخاصة بهذه الدراسة تم اعداد واستخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (280) مفردة.

وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وارتباطية بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى 5%، كما أظهرت النتائج أنه يوجد أثر إيجابي للتحول الرقمي على الابعاد الخاصة بالأداء الوظيفي للعاملين في البنوك المصرية والتجارية.

وأوصت هذه الدراسة بالقيام بإنشاء العديد من الوحدات التنظيمية الخاصة بالتحول الرقمية في البنوك التجارية المصرية.

4- دراسة وليد كامل محمد كامل عالم (2021) والتي كانت بعنوان "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي والتعرف على متغيراته المتمثلة في (نشر الثقافة الخاصة بالتحول الرقمي والمتطلبات التقنية والبشرية والإجرائية وبناء الاستراتيجية الخاصة بالتحول الرقمي كمتغير مستقل – وتأثير ذلك على عملية تعزيز الميزة التنافسية الخاصة بالخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء بالقطاع الخاص بالبنوك في جنوب الصعيد كمتغير تابع).

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبيان للوصول لنتائج هذه الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (150) فرد من مسؤولي خدمة العملاء بالقطاع الخاص بالبنوك في جنوب الصعيد.

وأظهرت النتائج أن المتغير المستقل المتمثل في (نشر الثقافة الخاصة بالتحول الرقمي والمتطلبات التقنية والبشرية والإجرائية وبناء الاستراتيجية الخاصة بالتحول الرقمي) له تأثير إيجابي على المتغير التابع والمتمثل في (تعزيز الميزة التنافسية الخاصة بالخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء بالقطاع الخاص بالبنوك في جنوب الصعيد)، كما أظهرت النتائج وجود قصور في عملية بناء استراتيجية آليات التنفيذ اللازمة للقيام بتطبيق التحول الرقمي بصورة كاملة، كما أظهرت النتائج أيضا وجود قصور في البنية التحتية وقصور في عملية نشر الثقافة الخاصة بالتحول الرقمي.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير البنية التحتية عن طريق استخدام التحول الرقمي من أجل تحقيق أفضل جودة في أسرع وقت بأقل تكلفة ممكنة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

5- دراسة رديف مصطفى - عيفة بوزيان - عامري رضوان (2021) والتي كانت بعنوان " واقع التحول الرقمي وخدمات الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي والصيرفة الإلكترونية، كما أنها تسعى للتعرف على الدور الذي تقوم به الصيرفة الإلكترونية لتحسين الأداء الخاص بالخدمات البنكية، والتعرف أيضا على الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في عملية التحول الرقمي للدول العربية.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي للوصول لنتائج هذه الدراسة.

وأظهرت النتائج أن ارتفاع نسبة استخدام وسائل التقنية الحديثة في الدول العربية وتقل في دول شمل أفريقيا.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة تعاون الجهود الحكومية في جميع الدول العربية لتطوير القطاع الخاص بالصيرفة الإلكترونية والاستفادة من تجارب الدول الرائدة ونقل خبراتها للدول المتأخرة.

6- دراسة أماني فوزي (2021) والتي كانت بعنوان "دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يقوم به التحول الرقمي، وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية المصرفية بالقطاع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا، كما أنه هذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على مدى تطبيق التطورات التكنولوجية المالية ومدى توافر التقنيات اللازمة لتوفير هذه الخدمات، كما أنها تهدف أيضا إلى التعرف على مدى كفاية الإجراءات التأمينية لهذه المعاملات التكنولوجية المصرفية.

وأتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبانة للوصول إلى نتائج هذه الدراسة، وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (106) من العاملين في القطاع المصرفي المصري.

وأظهرت النتائج أن جميع العاملين داخل المصارف الخاصة والمصارف الحكومية أقرروا أن أزمة كورونا ترتب عليها زيادة وتيرة وسرعة التحول الرقمي، وزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية

المصرفية، كما أنها أدت إلى زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية، كما أظهرت النتائج أيضا أن البنوك تتخذ العديد من الإجراءات الاحترازية لمتابعة سير العمل، كما أظهرت النتائج زيادة الاعتماد على المعاملات الرقمية من أجل تقديم الخدمات المالية.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بالتنوع المالية والتثقيف بهدف تعزيز المعرفة والوعي المالي لجميع شرائح المجتمع.

7- دراسة مفاتيح سليم (2021) والتي كانت بعنوان " أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي "

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التحول الرقمي والتعرف على الخمس أعمدة التي يقوم عليها، كما هدفت أيضا للتعرف على أهمية التحول الرقمي والتعرف على أهم مجالات تطبيق التحول الرقمي داخل البنوك، كما تسعى هذه الدراسة للتعرف أيضا على أهم خطوات نجاح التحول الرقمي لتقديم الخدمات البنكية.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع بيانات هذه الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة (50) فرد من المدراء العاملين في البنوك.

وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يعتبر من أهم أولويات البنوك محل هذه الدراسة، كما أن البنوك تقوم بمراجعة آلية جودة الخدمات الرقمية بشكل مستمر والعمل على تحسين هذه الخدمات، كما أظهرت النتائج أيضا أن التحول الرقمي يقوم بتوفير الخدمات المعلومات المطلوبة في جميع الجهات المستفيدة من خدمات البنوك المقدمة في الوقت المناسب.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة التشجيع على التدريب على التحول الرقمي وجعله من أهم الأولويات والتي يجب أن يركز عليها الإدارة العليا بالمصارف.

8- دراسة أسماء مبارك إبراهيم بكري (2022) والتي كانت بعنوان "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في بنوك التجارة المصرية"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يقوم به تطبيق التحول الرقمي في عملية ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية عن طريق التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي في البنوك المصرية التجارية، والتعرف أيضا على توجيهاً البنوك المستقبلية للتحول الرقمي، كما أنها تسعى أيضا لتحليل ورصد المحددات الخاصة بعائد وتكلفة التحول الرقمي في الخدمات المصرفية في البنوك.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي، وطبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من موظفي البنوك التجارية المصرية.

وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العينة الخاصة بالدراسة حول المنافع الناتجة من عملية تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، كما أظهرت النتائج ضرورة توفير مناخ تنظيمي مناسب وتجهيز الظروف البيئية الداخلية والخارجية والعمل على توفير التكنولوجيا المناسبة لطبيعة نشاط البنك التجاري، كما أظهرت النتائج أيضا أن الاتجاه نحو التحول الرقمي يعتبر اتجاه عالمي تهتم به جميع الأشكال التنظيمية.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة رفع مستوى أداء القطاع المصرفي، والعمل على الارتقاء بمستوى الجودة الخاص بالخدمات المصرفية.

9- دراسة أسامة محمد التابعي الدنون (2022) والتي كانت بعنوان "تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآثار الذي يحدثها التحول الرقمي القدرة الخاصة للبنوك المصرية بهدف تحسين الأداء المالي، كما هدفت أيضا للتعرف على عناصر ومكونات الأداء المالي اللازم للارتقاء بقدرة البنوك المصرية، كما أنها تسعى للتعرف أيضا على الدور الذي يقوم به التحول الرقمي من أجل تطوير قدرة وأداء البنوك المصرية، والتعرف على العلاقة بين الدور الذي يقوم به التحول الرقمي ومكونات وعناصر تحسين الأداء المالي.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستقصائية للتعرف على اتجاهات وآراء عينة الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من قيادات العاملين في البنوك المصرية.

وأظهرت النتائج أن هناك علاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للبنوك، كما أظهرت النتائج أيضا للبنوك المركزية دور كبير في عملية التحول الرقمي، وأن التحول الرقمي له دور كبير في تحسين الأداء المالي في البنوك.

وأوصت هذه الدراسة بضرورة تطوير الوعي المصرفي عند الموظفين لنشر الثقافة الالكترونية في البنوك والتعرف على العديد من القنوات الالكترونية.

10- دراسة تخربين وليد - بوخرص أحمد أمين (2022) والتي كانت بعنوان " واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي "

وهدفت هذه الدراسة إلى القيام بتقييم واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية بالتطبيق على مصارف المملكة العربية السعودية، كما هدفت للتعرف على أهم مفاهيم التي تكون مرتبطة بالمصارف الإسلامية والتحول الرقمي، كما أنها تسعى للتعرف على أفاق وواقع التحول الرقمي عند مصرف البلاد السعودي.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وأظهرت النتائج أن مصرف البلاد السعودي اهتم بالتحول الرقمي ضمن استراتيجياته، فهو يسعى إلى أن يصبح أهم مصرف رقمي رائد في الابتكار، كما أن مصرف البلاد السعودي هو أول مصرف يقدم خدمة فتح الحساب الجاري للعملاء والمؤسسات رقميا.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Omarini, Anna (2017) والتي كانت بعنوان:

"The Digital Transformation in Banking and the Role of FinTechs in the New Financial Intermediation Scenario"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يقوم به التحول الرقمي في الصناعة المصرفية، كما هدفت أيضا للتعرف على دور البنوك في تطوير السوق.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن للتحول الرقمي والتكنولوجيا لها دور كبير في عملية تطور الصناعة المصرفية.

2- دراسة Florian Diener (2021) والتي كانت بعنوان:

"Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم معوقات التحول الرقمي في البنوك التجارية والبنوك المصرفية من وجهة نظر إدارية.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الاستقرائي والمنهج التحليلي، وتم استخدام أداة المقابلة بين أعضاء مجلس إدارة البنوك.

وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يهتم اهتمام كبير بالعناصر الاستراتيجية والإدارة والعملاء والموظفين.

التعقيب على الدراسات السابقة: -

يمكن التعليق على الدراسات السابقة التي تناولت أثر التحول الرقمي على المعاملات المالية بأنها تشير إلى أن التحول الرقمي يمثل فرصة كبيرة للتحسين والتطوير في مجال المعاملات المالية، ويمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف، وتسريع عمليات التحويلات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

حيث أشارت دراسة على (2020) إلى أنه لا يوجد تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي الخاص بالعمليات المصرفية والأداء المالي الاستراتيجي، وهذا أكدته دراسة بريس، جر (2019)، كما أشارت دراسة خميس (2021) إلى وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على الأبعاد الخاصة بالأداء الوظيفي للعاملين في البنوك وهذا اتفق مع ما جاء في دراسة الدنون (2022)، ودراسة سليم (2021)، كما أكد عالم (2021) في دراسته على وجود قصور في عملية بناء استراتيجية آليات التنفيذ اللازمة للقيام بتطبيق التحول الرقمي بصورة كاملة، ووجود قصور في البنية التحتية وقصور في عملية نشر الثقافة الخاصة بالتحول الرقمي، وأشار بكري (2022) في دراسته على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العينة الخاصة بالدراسة حول المنافع الناتجة من عملية تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، أما بالنسبة لدراسة فوزي (2021) فقد أكدت على زيادة الاعتماد على المعاملات الرقمية من أجل تقديم الخدمات المالية، كما أشارت دراسة رضوان، وآخرون (2021) إلى ارتفاع نسبة استخدام وسائل التقنية الحديثة في الدول العربية وتقل في دول شمل أفريقيا.

فجوة الدراسة: -

على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي على المعاملات المالية، إلا أن هناك بعض الفجوات في الدراسات التي يمكن تناولها في المستقبل. من بين هذه الفجوات:

- 1- دراسة أثر التحول الرقمي على النظم المالية الدولية وتأثير ذلك على التجارة الدولية والعلاقات الاقتصادية بين الدول.
 - 2- دراسة تأثير التحول الرقمي على الإدارة المالية للشركات وتحسين الأداء المالي والتشغيلي للشركات.
 - 3- دراسة تأثير التحول الرقمي على النظام المصرفي والمؤسسات المالية الأخرى، وكيف يمكن للتقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي أن تؤثر على أداء هذه المؤسسات.
 - 4- دراسة تأثير التحول الرقمي على التمويل الجماعي والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وكيف يمكن للتكنولوجيا أن تدعم هذه القطاعات وتسهم في تحسين الوصول إلى التمويل.
 - 5- دراسة التأثير المحتمل للتحول الرقمي على سوق العمل والوظائف في قطاع المالية وكيف يمكن للتكنولوجيا أن تؤدي إلى تغييرات في طبيعة العمل والمهارات المطلوبة.
 - 6- دراسة تأثير التحول الرقمي على المستهلكين وتغير سلوكهم في التعامل مع الخدمات المالية وكيف يمكن للتكنولوجيا أن تدعم التجارة الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدم في الخدمات المالية.
- هذه بعض الفجوات التي يمكن تناولها في الدراسات المستقبلية حول أثر التحول الرقمي على المعاملات المالية.

1,10 مصطلحات الدراسة: -

➤ التحول الرقمي:

هي عملية الاستثمار في التفكير والقيام بتغيير السلوكيات بهدف إحداث نقلة جوهرية في طريقة العمل عن طريق استخدام التكنولوجيا، بهدف خدمة العملاء بشكل أسرع وأفضل.¹

كما يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه عملية تبني التغيرات وتسريعها، والقيام بتوفير فرص النمو والكفاءة عن طريق الربط بين التكنولوجيا والأفراد، وهذا المفهوم يرتبط بشكل كامل مع حجم المؤسسات المالية، مع مراعاة التطورات التكنولوجية والابعاد الإنسانية والاستراتيجية.²

كما يمكن تعريفه أيضا على أنه القيام باستخدام التكنولوجيا الرقمية مع الصناعة المالية، لتغطية العديد من التحاليل المالية، والبرمجة المالية.

ومم سبق يتضح لنا أن العملية التحول الرقمي واحدة من العمليات المعقدة التي تحتاج إلى تغييرات أساسية وجوهرية البنية التنظيمية للمؤسسات المالية والبنوك.³

¹ أسماء مبارك إبراهيم بكري "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في بنوك التجارة المصرية" ص479.

² تخريبن وليد - بوخرص أحمد وليد " واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية" ص153.

³ أمجد كاظم بريس - ورود قاسم جرب " تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف" ص207.

➤ المعاملات المالية:

أولاً: المعاملات في اللغة: هي المصدر من كلمة عامل، وجمع كلمة معاملة، ومعاملة الرجل تعني أعملة معاملة أي القيام بمسامته في العمل.⁴

ثانياً: المعاملات في الاصطلاح: وهي هي الأحكام التي يتم من خلالها التعامل في المال بين الأفراد، سواء كان هذا التعامل على سبيل الاجار أو البيع، أو على سبيل التبرع.⁵

ثالثاً: المالية في اللغة: وهي مأخوذة من كلمة مال، وهي تعني كل ما يأخذه الفرد ويملكه من جمع الأشياء.⁶

رابعاً: المالية في الاصطلاح: هو كل ما يميل إليه الفرد ويمكن ادخاره، أي هو أساس الشراء للحصول على المنفعة.⁷

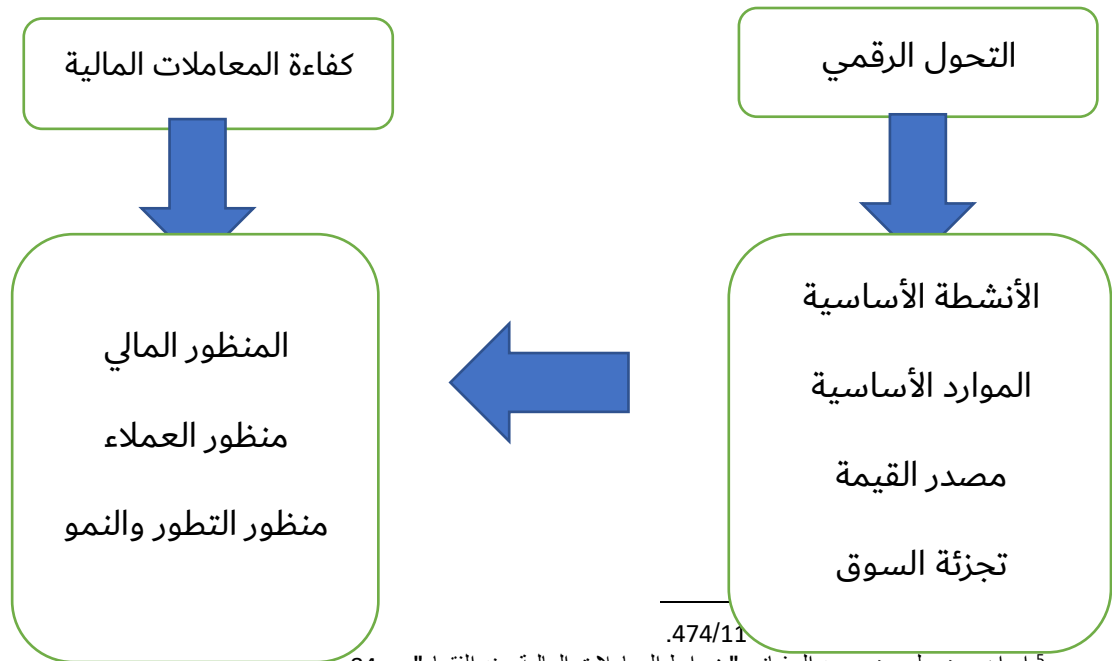
➤ الكفاءة في القطاع البنكي:

وهي عملية القيام بأكبر إنجاز ممكن من تحقيق الأهداف، والقيام بتطويرها وتحسينها على حسب الرؤية المستقبلية، وهذا يتم بأقل قدر ممكن من الموارد المادية والموارد البشرية.⁸

1.11 نموذج البحث: -

➤ المتغير المستقل: التحول الرقمي.

➤ المتغير التابع: كفاءة المعاملات المالية.



474/11

⁵ إبراهيم بن علي بن محمد السفيناني "ضوابط المعاملات المالية عند الفقهاء" ص84.

⁶ انظر: مقاييس اللغة، لابن فارس، 280/5.

⁷ دبيان بن محمد الديبان "المعاملات المالية أصالة ومعاصرة" ص109.

⁸ مفاتيح سليم " أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي " ص22.

1.12 فصول البحث: -

وبهدف الإجابة عن أسئلة مشكلة الدراسة تم تقسيم محتوى الدراسة إلى ثلاث فصول رئيسة، اهتم الفصل الأول بالإطار التمهيدي للدراسة، والفصل الثاني اهتم بالجانب النظري، والفصل الثالث اهتم بالجانب التطبيقي للدراسة والإطار المنهجي.

➤ الفصل الأول:

تحت عنوان الإطار التمهيدي للدراسة، حيث اهتم بتقديم وعرض مشكلة الدراسة وأهم أهدافها، وأهمية الدراسة، كما اهتم أيضا بعرض فرضيات الدراسة وحدودها ومنهجها.

➤ الفصل الثاني:

تحت عنوان الإطار النظري، وقد اهتم هذا الفصل بعرض الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن التحول الرقمي، وعرض الإطار النظري الذي اهتم بعرض أهم العناصر لأثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية.

➤ الفصل الثالث:

وهذا الفصل تناول الجانب التطبيقي للدراسة عن طريق التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة المعاملات المالية في البنوك السعودية، عن طريق استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في بنك الراجحي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1- بكري، أسماء مبارك إبراهيم (2022) "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في بنوك التجارة المصرية" دراسة بحثية، المجلد (3)، العدد (2) المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية.
- 2- سليم، مفاتيح (2021) " أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع البنكي " أطروحة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف –المسيلة.
- 3- وليد، تخربين – أمين، بوخرص أحمد (2022) " واقع وآفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية" دراسة حالة، المجلد (4)، العدد (3)، مجلة مالك بن نبي لمبحوث والدراسات.
- 4- السفيني، إبراهيم بن علي بن محمد (2016) "ضوابط المعاملات المالية عند الفقهاء" دراسة بحثية، العدد (2)، مجلة الدراسات الإسلامية والبحوث الأكاديمية، كلية الشريعة، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية.
- 5- الديبان، ديبان بن محمد (1432 هـ) " المعاملات المالية أصالة ومعاصرة" الطبعة الثانية، الجزء (20).
- 6- أبو الحسين، أحمد بن فارس بن زكريا القزويني الرازي (1399) "معجم مقاييس اللغة" دار الفكر للنشر والتوزيع، بيروت.
- 7- ابن المنظور، محمد بن مكرم بن علي (1414 هـ) "لسان العرب" الطبعة الثالثة، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت.
- 8- بريس، أمجد كاظم – جرب، ورود قاسم (2019) " تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف" دراسة بحثية، المجلد (16)، العدد (65)، المجلة العراقية للعلوم الادارية، جامعة كربلاء، العراق.
- 9- علي، شروق هادي عبد (2020) "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجا" دراسة بحثية، العدد (126)، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، الأردن.
- 10- خميس، أسر أحمد (2021) "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية" دراسة بحثية، المجلد (2)، العدد (2)، الجزء (3)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط.
- 11- عالم، وليد كامل محمددين كامل (2021) "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد" دراسة بحثية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة أسوان.
- 12- فوزي، أماني (2021) "دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا" دراسة بحثية، مجلد (64)، العدد (2)، المجلة الجنائية القومية.

- 13- الدنون، أسامة محمد التابعي (2022) "تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية" دراسة حالة لبنك مصر، معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية، مج 4، ع 3، 548-578، المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة.
- 14- مصطفى، رديف – بوزيان، عيفة – رضوان، عامري (2021) " واقع التحول الرقمي وخدمات الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية" دراسة بحثية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.
- 15- المطرف، عبد الرحمن بن فهد (2020) "التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجه نظر أعضاء هيئة التدريس" دراسة بحثية، المجلد (36)، العدد (7)، المجلة العلمية، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- 16- مصلحي، حسن (2021) "التحول الرقمي" الطبعة الأولى، دار الكتب للوثائق القومية للنشر والتوزيع.
- 17- السواط، طلق عوض الله (2022) "أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي" دراسة بحثية، العدد (43)، المجلة العربية للنشر والتوزيع.
- 18- فرحات، فاطمة الزهراء (2019) "دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية" أطروحة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي.
- 19- عبد الفتاح محمد الفرجاني - بهاء الدين عبد ربه خلف الله (2022) " أثر التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية في المحافظات الجنوبية" العدد (26)، مجلة المؤتمرات العلمية الدولية، فلسطين.
- 20- شحاده، مها خليل (2022) " التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية" أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، العدد (17)، مجلة بيت المشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 21- مندور، محمد حسن (2021) " أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية" دراسة بحثية، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير.
- 22- قطوفي، ياسين – براق، محمد (2020) " أثر المخاطر المالية على الاداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية" دراسة بحثية، المجلد (11)، العدد (2)، مجلة دراسات العدد الاقتصادي.
- 23- الطراونة، أنس مصلح ذياب (2015) " العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية" أطروحة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- 24- عاصي، أمارة محمد يحي "تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية" أطروحة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال.

- 25- السرايري، سمير عيد الرازق (2008) "قياس الأداء المالي للمصارف التجارية السعودية وتقييمها" دراسة بحثية، العدد (43 – 44).
- 26- حماده، حسام أحمد (2022). دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمنظمة: بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، مج 13، (52-77)
- 27- عمار، زيتوني – مراد، خروبي (2007) "المعاملات المالية في البنوك: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية" دراسة مقارنة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 1- Omarini, Anna (2017) "The Digital Transformation in Banking and the Role of FinTechs in the New Financial Intermediation Scenario"
- 2- Florian Diener (2021) "Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change"
- 3- Varenne patrick, (0202), la transformation digitale des entreprises : effectuation et business model digital dynamique (bmd²), thèse de doctrat ,science de gestion ,l'université de lyon, France