

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية –دراسة حالة البنوك التجارية
لولاية الطارف-

**The Impact of Digital Transformation on the Job Performance of
Workers in Algerian Commercial Banks: A Case Study of the Commercial
Bank of the State of El Tarf**

سنا راهب¹، حليلة شابي^{2*}

 sana.raheb@univ-annaba.org، جامعة باجي مختار (عنابة)¹

 halima.chabbi@univ-annaba.dz، جامعة باجي مختار (عنابة)²

تاريخ القبول: 2023-06-09	تاريخ الإرسال: 2023-04-19
<p>Abstract The study aims to highlight the impact of digital transformation in its three dimensions (the use of digital technologies, the digitization of bank employees, and the digitization of customers and their relationships) on the job performance of workers in Algerian commercial banks, and the questionnaire represented the main tool to reach the results. The study found a set of results, the most important of which are: Digital transformation affects the job performance of employees, as there is no impact of the use of digital technologies on the job performance of employees, while there is a positive impact of digitizing customers and digitizing workers on the job performance of workers at a level of morale of 5%.</p> <p>Keywords: Digital transformation; Job performance; Commercial banks in El Tarf state</p> <p>JEL Classification Codes : O33, P47, G21</p>	<p>ملخص تهدف الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (استخدام التقنيات الرقمية، رقمته العاملين بالبنك، رقمته العملاء وعلاقتهم) على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للوصول إلى النتائج، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحول الرقمي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث لا يوجد أثر لاستخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، بينما يوجد أثر إيجابي لرقمته العملاء ورقمته العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين عند مستوى معنوية 5%.</p> <p>الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ أداء وظيفي للعاملين؛ بنوك تجارية بولاية الطارف.</p> <p>تصنيف JEL: O33، P47، G21</p>

* المؤلف المرسل

1. مقدمة

في ظل التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتحول المتسارع نحو الاقتصاد الرقمي خاصة القطاع المالي، فُرض على المؤسسات المالية بما فيها البنوك التجارية حتمية مواكبة تكنولوجيا التحول الرقمي وتحديد متطلبات العمل المصرفي الحديث في عصر يغلب عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنيات رقمية حديثة كالبلوك تشين وأنترنيت الأشياء والذكاء الاصطناعي وغيرها من التقنيات الحديثة.

ولعل البنوك التجارية الجزائرية هي الأخرى معنية بهذه التحولات من خلال التحول الرقمي واستحداث خدمات جديدة وتطويرها والارتقاء بالأداء الذي يعتبر الفيصل بين المؤسسات المالية، والعنصر البشري يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء، ولتحقيق ذلك على العاملين بالبنوك التجارية تبني تكنولوجيا التحول الرقمي الذي يؤثر على أدائهم.

اشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق يمكن صياغة اشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف؟

وتندرج تحت هذه الاشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو التحول الرقمي، أهميته، متطلباته، وأهم التحديات المعرّقة له؟
- ما المقصود بالأداء الوظيفي وماهي عناصره ومحدداته؟
- ماهي العلاقة التي تربط بين أبعاد التحول الرقمي والأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف؟

فرضيات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيات الثلاثة التالية:

- يؤثر استخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف.
- تؤثر رقمته العاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف على الأداء الوظيفي لهم.
- تؤثر رقمته العملاء وعلاقتهم على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى توفر التقنيات اللازمة للتحول الرقمي وتقديم الخدمات المصرفية.
- التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف.
- إبراز العلاقة بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف.
- تقديم التوصيات والمقترحات التي تعزز أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية في التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف، وهو موضوع حديث ولم يلق الاهتمام الكاف في الكتابات العربية، فنادرا ما نجد دراسة باللغة العربية عن العلاقة بين التحول الرقمي وأداء العاملين في البنوك التجارية.

ب- الأهمية العملية:

- التعرف على أهم التقنيات الرقمية المستخدمة أثناء التحول الرقمي ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

- وتأتي أهمية هذه الدراسة من النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها والتي سيكون لها أثر في وضع رؤية واضحة للتحول الرقمي بالبنوك قيد الدراسة ومعرفة مدى انعكاس ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

منهج الدراسة:

للإجابة على الأسئلة المطروحة والامام بكل جوانب الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي لمعرفة طبيعة التحول الرقمي ومتطلباته وأهم التحديات التي تواجهه، وكذلك الأداء الوظيفي في البنوك التجارية

وأهم محدداته وعناصره، أما في الجانب التطبيقي فقد تم استخدام الاستبيان، حيث تم وصف مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

2. الاطار النظري للتحول الرقمي و الأداء الوظيفي

2-1- الإطار النظري للحوول الرقمي

2-1-1- مفهوم التحول الرقمي

يعتبر التحول الرقمي في عصرنا الحالي سمة أساسية من سمات الحياة العصرية، فالتحول الرقمي هو "إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة الاتصالات من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال". (علي، 2013)

كما يعرف أيضا بأنه: "دمج العمليات الجديدة داخل المؤسسة مثل اعتماد التقنيات الجديدة والأدوات وأساليب العمل المتصلة بالإنترنت، بالإضافة إلى تنظيم داخلي جديد يجب أن تدعمه الإدارة العليا". (يحياوي، 2019)

وهناك من عرفه بأنه: "عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها". (البار، 2020)

أما مازون فقد عرفه بأنه: التطور الرقمي المتعمد والمستمر للشركة، نموذج العمل أو عملية الفكرة أم (Schallmo, 2017) المنهجية، من الناحيتين الاستراتيجية والتكتيكية".

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن التحول الرقمي هو عملية الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل بما فيها العمل المصرفي.

2-1-2- فوائد التحول الرقمي

للتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط على العملاء و الجمهور ولكن على المؤسسات والشركات أيضا وتمثل فيما يلي: (البار، 2020)

- يقتصد التحول الرقمي في التكلفة والجهد بشكل كبير؛
- يعمل على تحسين الكفاءة التشغيلية وينظمها؛
- تحسين الجودة وتبسيط وتسهيل الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين؛
- إعطاء قدرة للمؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور؛
- يخلق فرص عمل لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بدلا من الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

2-1-3- متطلبات التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي توفر كل من التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات حسب التفصيل التالي:
(ياسر، 2019، صفحة 214)

التقنيات: يتم التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، والتخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة.

البيانات: يفترض أن تقوم منظمات الأعمال بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك لتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن بيانات التنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها.

الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه. حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها بكفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع الإيمان بالتغيير والتطوير.

العمليات: يجب على منظمات الأعمال إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، يتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن

سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

2-1-4- التحديات التي تواجه التحول الرقمي في البنوك

يواجه التحول الرقمي في البنوك مجموعة من التحديات يمكن عرضها فيما يلي: (وليد كامل، 2021،

صفحة 192)

- ارتفاع تكلفة التحول الرقمي حيث يتطلب بنية تحتية تكنولوجية ذات تكلفة مرتفعة نسبياً؛
- نقص الكفاءات البشرية المدربة داخل المنظمات المصرفية باعتبار العنصر البشري أحد أهم العناصر الأساسية لإنجاح أي نظام جديد؛
- عدم توفر البنية التحتية الكافية القادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضاً عدم توفر موظف التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية، كما يوجد قصور في عملية الاتصال بالإنترنت في العديد من المناطق المعزولة؛
- التخوف من مخاطر أمن المعلومات والذي يحتاج إلى خبرة عالية في مجال أمن المعلومات لحماية بيانات العملاء وأرصدهم من الاختراق والسرقة وذلك من جراء استخدام التكنولوجيا الرقمية؛
- عدم انتشار ثقافة استخدام التكنولوجيا في تنفيذ العمليات بين شريحة ليس بالقليلة من العملاء كبار السن والذين يجهلون التعامل مع التكنولوجيا وبالتالي يعد ذلك تحدياً لإنجاح تنفيذ برنامج التحول الرقمي التقدم الفكري لبعض المديرين وعدم رغبتهم في التوجه نحو التحول الرقمي نظراً لبيروقراطيتهم المفرطة واتباعهم أنظمة داخلية متشددة بالإضافة إلى عدم رغبتهم في التعلم والاتجاه نحو التنفيذ.

2-2- الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها.

2-2-1- تعريف الأداء الوظيفي:

يقصد بالأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها لذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يرتبط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات، وقد اختلفت التعاريف حول هذا المفهوم فمن بينها ما يلي:

يعرف الأداء على أنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيط به". (هلال، 1999)

كما يقصد بأداء الفرد للعمل "قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن قياس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي عملية الجهد المبذول، ونوعية الجهد ونمط الأداء. (أحمد صفر، 1971)

كما يمكن تعريفه على أنه "الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها ومدى تحكمها في تكاليفها ومدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة". (عباد، 2008)

وبناء على التعاريف المذكورة سابقا استخلصت الدراسة بأن الأداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته.

2-2-2- عناصر الأداء:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر وهي: (صلاح، 1979)

* **نوعية العمل** : وتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وإنسانية وإدراكية حسب المستوى التنظيمي الذي ينتمي إليه، وبراعته وقدرته على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

* **كمية العمل المنجز** : أي مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازَه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

* **المعرفة بمتطلبات الوظيفة** : وتشمل المعارف العامة، والمعارف الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

* **المثابرة والوثوق** : وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية لإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل الرؤساء لمباشرة وتقييم نتائج عمله.

2-2-3- معايير الأداء

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، ويتم استخدام هذه المعايير للتفرقة بين فعالية الأداء وكفاءته، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي: (الخليفة، 2007)

* **الجودة**: هي واحدة من معايير الأداء التي تسمح بالحكم على جودة الأداء من حيث جودة المنتج ودرجة الاتقان، لذلك يجب أن تتناسب الإمكانيات المتاحة مع مستوى الجودة، وهو ما يستدعي ضرورة وجود معيار أو مؤشر لدى الرؤساء والمؤوسين للاحتكام عليه إذا دعت الضرورة.

* **الكمية**: يترجم هذا المعيار حجم العمل المنجز بناء على قدرات وإمكانيات العمال، على ألا يقل العمل الموكّل لهم عن قدراتهم وإمكانياتهم حتى لا ينعكس ذلك على أدائهم مما يتسبب بالتراخي واللامبالاة لديهم، لذلك يستحسن الاتفاق مسبقاً على حجم العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في الأداء.

* **الوقت**: للوقت أهمية كبيرة على الأداء كونه مورد ورأسمال غير قابل التعويض أو للتجديد، الأمر الذي يستلزم ضرورة استغلال كل لحظة استغلالاً أمثل لأنه يمضي إلى غير رجعة، فهو لا يقدر بثمن.

* **الإجراءات**: الإجراءات عبارة عن خطوات منظمة الغرض منها التطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، وبالرغم من كون الإجراءات ومراحل المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قوانين وتعليمات، إلا أنه يفضل، يكون هناك اتفاق بين الرؤساء والمؤوسين على الإجراءات المتبعة وعلى الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها في إنجاز العمل وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

2-2-4- أنماط الأداء الوظيفي:

شهدت نظريات نماذج الأداء الوظيفي تطوراً كبيراً منذ ظهورها يمكن إبراز أهمها في الآتي: (زيد

صالح، 2009)

* **أداء المهمة:** تعبر عن مجموع الأنشطة والسلوكيات التي تبين مدى وفاء العامل الموكل بمجموعة محددة من المهام المتصلة مباشرة بوظيفته، حيث يحتوي هذا النموذج على الأبعاد التقليدية للقدرة على أداء المهام والمتمثلة في كمية الأداء، الكفاءة، الإتقان، والوقت المحدد لإنجاز المهمة، ويرى البعض أن لهذه الأبعاد فعالية كبيرة في التنبؤ بأداء الفرد في القطاع السلي، أما في المنظمات ذات الطابع الخدمي فإنها لا تحتوي أداء الفرد بشكل كامل، لذلك سعت الدراسات المهمة بمؤشرات الأداء إلى التعرف على أبعاد أخرى تكون أكثر تنبؤاً بأداء الفرد في المنظمات الخدمية تتمثل أهمها في: الالتزام الوظيفي، الإبداع والابتكار في أداء الوظيفة، الإلمام بكل جوانب الوظيفة، حسن إصدار الأحكام والقرارات المرتبطة بالوظيفة.

* **الأداء السياقي:** تدعى أيضا بأمشاط الأداء خارج الدور وذلك نظرا لعدم اتصالها مباشرة بالأداء وإنما تعمل على قياس جوانب الأداء المرتبطة بمهام محددة فقط، وقد أشارت الأبحاث إلى الدرجة التي يمكن أن يساهم فيها العاملون في سياق العمل وبشكل غير مباشر في تعظيم وزيادة الفعالية التنظيمية، وقد تم تصنيف الأداء السياقي في بعض الدراسات إلى مجموعتين، تضم الأولى منها عددا من الأبعاد التي من شأنها تعزيز أداء المهام المحددة وهي: الانتماء للمنظمة، التطوع، العمل الشاق، تأييد الأهداف التنظيمية، بينما تتكون المجموعة الثانية من مجموع الأبعاد التي تسهل التفاعل بين الأفراد والتعاون ومساعدة الآخرين.

* **الأداء السلبي:** يعبر عن تلك التصرفات والسلوكيات التي ينتج عنها اختلال وظيفي في أداء الفرد لمهامه الوظيفية، من بينها سلوك الرغبة في الانسحاب وترك العمل الذي يمثل أكثر السلوكيات تنبؤاً بالأداء السلبي، حيث يوحي هذا السلوك إلى بداية صرف العامل انتباهه عن المهام الوظيفية الموكلة إليه والنأي بنفسه عن وظيفته، ومن هنا تبدأ الغيابات غير المبررة، بالإضافة إلى غياب الإتقان في أدائه وانخفاض الانتاجية.

* **الأداء المتكيف:** يشير الأداء المتكيف إلى ذلك السلوك الذي يعبر عن مدى كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في البيئة والانتقال المستمر من حال إلى آخر، ففي ظل التغيير السريع في متطلبات العمل الناتجة عن الابتكارات التكنولوجية، تقليص حجم المنظمة، الاندماج، إعادة الهيكلة، أصبح الأداء المتكيف أكثر حضورا والذي يستلزم أن يكون للفرد القدرة على التعلم بسرعة وعلى التكيف مع الوضع الجديد حتى تكون له القدرة على المنافسة على الوظائف والمهام الجديدة.

3. الدراسة التطبيقية

3-1- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنوك التجارية لولاية الطارف، وقد تم اختيار العينة العشوائية بغرض تحقيق ثقة في النتائج، حيث قدرت العينة ب: 52 موظف.

أداة القياس: تم الاعتماد على الاستبيان والذي قسم بدوره إلى 25 فقرة

3-2- قياس صدق وثبات أداة الدراسة

3-2-1- اختبار صدق أداة الدراسة

قبل عملية توزيع الاستبانة تمّ عرضها على أساتذة محكمين من النّاحية اللّغوية والعلميّة، وبعد الأخذ بأرائهم تمّ تعديل بعض العبارات بناءً على المقترحات القيّمة المقدّمة، وبذلك كانت الاستبانة في صورتها النّهائيّة.

بالإضافة إلى ذلك تم الاستعانة بصدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل الارتباط سبيرمان كما توضحه الجداول التالية:

الجدول 1: عوامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات استخدام التقنيات الرقمية

فقرات استخدام التقنيات الرقمية	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
يملك البنك تجهيزات بمعدات رقمية حديثة	0.547	0.000
أغلب المهام في البنك تتم بشكل رقمي	0.689	0.000
يتوفر البنك على أجهزة دفع الكترونية	0.811	0.000
يملك البنك منصات الكترونية	0.855	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

من نتائج الجدول (1) نجد أن جميع معاملات الارتباط سبيرمان بين فقرات استخدام التقنيات الرقمية مع متغير استخدام التقنيات الرقمية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ حيث

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية - دراسة حالة البنوك التجارية
لولاية الطارف

كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.547 فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط 0.855، وعليه فإن جميع فقرات استخدام التقنيات الرقمية متسق داخليا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي له.

الجدول 2: يوضح عوامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات رقمته العاملين

فقرات رقمته العاملين	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
رقمته كل المصالح بالبنك يلقي قبولا واسعا بين العاملين	0.633	0.000
يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع عمليات التحول الرقمي	0.697	0.000
تساهم التحول الرقمي على تهيئة بيئة عمل مرنة	0.760	0.000
تعزز التحول الرقمي من الابتكار والابداع المصرفي	0.801	0.000
يوفر البنك برامج للتعليم والتدريب على استخدام التقنيات الرقمية	0.710	0.000
يوجد بالبنك عمال ذوي كفاءات عالية مهمتهم تطبيق التحول الرقمي ومساعدة العمال الآخرين على مواكبته	0.736	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

من نتائج الجدول (2) نجد أن جميع معاملات الارتباط سيبرمان بين فقرات رقمته العاملين مع متغير رقمته العاملين ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.633 فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط 0.801، وعليه فإن جميع فقرات رقمته العاملين متسق داخليا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي له.

الجدول 3: يوضح عوامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات رقمه العملاء وعلاقتهم

معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	فقرات رقمه العملاء وعلاقتهم
0.606	0.000	توجد قنوات اتصال رقمية بين البنك والعملاء
0.758	0.000	توفر القنوات الرقمية للاستجابة المباشرة والسريعة في خدمة العملاء
0.801	0.000	يعمل التحول الرقمي على تلبية احتياجات العملاء في مواعيدها
0.732	0.000	التحول الرقمي يعمل على تعزيز الثقة بين الموظفين والعملاء
0.564	0.000	التقنيات الرقمية تساعد على حماية خصوصية بيانات العملاء

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

من نتائج الجدول (3) نجد أن جميع معاملات الارتباط سيبرمان بين فقرات رقمه العملاء وعلاقتهم مع متغير رقمه العملاء ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.564 فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط 0.801، وعليه فإن جميع فقرات رقمه العملاء وعلاقتهم متسق داخليا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي له.

الجدول 1: يوضح عوامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات الأداء الوظيفي للعاملين

معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	فقرات الأداء الوظيفي للعاملين
0.747	0.000	يهدف البنك الذي تعمل به إلى تحسين أداء عامله
0.815	0.000	ينجز العامل عمله في الوقت المحدد
0.824	0.000	يقدم العامل أفكار مبدعة باستمرار للمشاكل المحتملة
0.829	0.000	يقوم العامل بعمله بإتقان ويشعرون بالالتزام نحوه
0.830	0.000	يطور العامل مهاراتهم ويعملون على تنميتها بشكل مستمر
0.789	0.000	يقوم العامل بمهام إضافية عند الانتهاء من مهامهم
0.751	0.000	يحصل العامل على الترفيق في حالة الأداء الجيد للعامل
0.704	0.000	يقوم المسؤول بالبنك بقياس وتقييم الأداء بصورة مستمرة
0.807	0.000	العاملين المتدربين لهم القدرة على تدريب زملائهم
0.730	0.000	أخطاء العاملين أصبحت قليلة أثناء العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية - دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف

من نتائج الجدول (4) نجد أن جميع معاملات الارتباط سييرمان بين فقرات الأداء الوظيفي للعاملين مع متغير الأداء الوظيفي للعاملين ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.704 فيما كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط 0.830، وعليه فإن جميع فقرات الأداء الوظيفي للعاملين متسق داخليا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي له.

3-2-2- قياس ثبات الدراسة:

يقصد بالثبات الدرجة التي يحقق فيها مقياس البحث (الاستبانة) النتائج نفسها في حال تكرار الاختبار، أي نحصل على نفس النتائج إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف وفي أوقات مختلفة، وقد استخدم اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى تناسق عبارات الاستبانة وانسجامها، حيث يعتبر المعامل مقبولا إحصائيا إذا كانت نسبته 70% وكلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كان ثبات الاستبانة قويا، ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم 6: نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
استخدام التقنيات الرقمية	4	0.705
رقمته العاملين	6	0.810
رقمته العملاء وعلاقتهم	5	0.730
الأداء الوظيفي للعاملين	10	0.935
جميع الفقرات	25	0.923

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22.

يُتضح من الجدول رقم (6) أعلاه أنّ قيمة معاملات الثّبات ألفا كرو نباخ مرتفعة لكلّ جزء من أجزاء الاستبانة، ولكلّ محور من محاورها، حيث تراوحت ما بين 0.705 أدنى و0.935 كحدّ أعلى، كما بلغت القيمة الكليّة لمعامل الثّبات ألفا كرو نباخ لجميع العبارات 0.923، ذات النتائج تشير إلى أنّ معامل ثبات الاستبانة قويّ.

وبالتّالي يمكن اعتبارها صالحة لأغراض البحث العلميّ كونها أعلى من النسبة المقبولة، والتي تبلغ 70%، ومنه فالاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثّبات.

3-3- أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

3-3-1- التحليل الوصفي لنتائج الاستبانة:

تحليل النتائج المتعلقة بالأسئلة الديموغرافية:

سنعرض من خلال هذا الجزء الخصائص الديموغرافية للعيّنة المستجوبة، وذلك من خلال متغيّرات

الجنس، العمر، التخصص، السنة ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم 7: الخصائص الشّخصية لأفراد العيّنة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	23	44.2%
	أنثى	29	55.8%
العمر	من 20 إلى 22 سنة	1	1.9%
	من 23 إلى 25 سنة	2	3.8%
	أكثر من 25 سنة	49	94.2%
المستوى	اقل من جامعي	17	32.7%
	جامعي	27	51.9%
الخبرة المهنية	دراسات عليا	8	15.4%
	أقل من 5 سنوات	11	21.2%
	من 6 إلى 10 سنوات	25	48.1%
	من 10 إلى 16 سنة	4	7.7%
	أكثر من 16 سنة	12	23.1%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss. V22.

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن ما نسبته (55%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور وأن النسبة المتبقية من الإناث، أما بالنسبة للعمر فغالبية العاملين أكثر من 25 سنة بنسبة 94.2%. كما يلاحظ أن غالبيتهم مستوى جامعي إذ بلغت نسبتهم حوالي 51.9% وهذا يعني أنهم مؤهلون تأهيلا علميا ملائما، أما من حيث الخبرة المهنية فقد بلغت نسبة من لديهم خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنوات ما نسبته 48.1% ومن لديهم خبرة مهنية أكثر من 16 سنة نسبة 23.1%. وبالتالي فأغلب العاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف من الفئات الشابة، ولهم مستوى تعليمي جامعي وغالبيتهم لديهم أقدمية تتراوح بين 6-10 سنوات، وهذا إن دل فهو يدل على أنهم يتمتعون بخبرة عالية في مجال عملهم.

3-2-2- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

* اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يؤثر استخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف

يوضح الجدول رقم (8) معامل الارتباط R^2 ، أي درجة تغير العامل المستقل "استخدام التقنيات الرقمية للعامل التابع "الأداء الوظيفي للعاملين"

الجدول رقم 8: تفسير أثر استخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين

معامل التحديد R^2	استخدام التقنيات الرقمية
11.5%	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل التحديد $R^2 = 11.5\%$ وهذا يعني أن استخدام التقنيات الرقمية تفسر 11.5% من الأداء الوظيفي للعاملين، و88.5% تفسرها باقي العوامل الأخرى.

ولتوضيح تأثير استخدام التقنيات الرقمية لأداء الوظيفي للعاملين تم وضع الجدول التالي:

الجدول 9: أثر استخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية T (Sig)	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Standardized coefficients Beta	المعاملات الغير النمطية Unstandardized coefficients الخطأ المعياري B	النموذج
0.000	4.171		0.710	ثبات
0.418	0.816	0.151	0.181	رقمته وعملاقتم العلاء

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من بيانات الجدول رقم (9) نلاحظ أن مستوى الدلالة 0.418 أي أكثر من 0.05 هذا يعني أن استخدام التقنيات الرقمية ليس لها تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، ومنه تم رفض الفرضية الأولى. الفرضية الثانية: تؤثر رقمته العاملين بالبنوك التجارية على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف

يوضح الجدول رقم (10) معامل الارتباط R^2 ، أي درجة تغير العامل المستقل "رقمته العاملين" للعامل التابع "الأداء الوظيفي للعاملين"

الجدول 10: تفسير استخدام التقنيات الرقمية لأداء الوظيفي للعاملين

معامل التحديد R^2	رقمته العاملين
%65.7	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل التحديد $R^2 = %65.7$ وهذا يعني أن رقمته العاملين تفسر %65.7 من الأداء الوظيفي للعاملين، و%34.3 تفسرها باقي العوامل الأخرى. ولتوضيح تأثير رقمته العاملين لأداء الوظيفي للعاملين تم وضع الجدول التالي:

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية - دراسة حالة البنوك التجارية
لولاية الطارف

الجدول 11: أثر رقمه العاملين الأداء الوظيفي للعاملين

القيمة الاحتمالية T (Sig)	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Standardized coefficients	المعاملات الغير النمطية Unstandardized coefficients		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.331	0.981		0.502	0.493	ثبات
0.000	6.164	0.657	0.132	0.813	رقمته العاملين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من بيانات الجدول رقم (11) نلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 هذا يعني أن رقمته العاملين لها تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

الأداء الوظيفي للعاملين = $0.813 + 0.493 \times X$ رقمته العاملين، ومنه تم قبول الفرضية الثانية الفرضية الثالثة: تؤثر رقمته العملاء وعلاقتهم على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية بولاية الطارف يوضح الجدول رقم (12) معامل الارتباط R^2 ، أي درجة تغير العامل المستقل "رقمته العملاء وعلاقتهم" للعامل التابع "الأداء الوظيفي للعاملين"

الجدول 12: تفسير استخدام التقنيات الرقمية لأداء الوظيفي للعاملين

معامل التحديد R^2	رقمته العملاء وعلاقتهم
61.6%	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل التحديد $R^2 = 61.6\%$ وهذا يعني أن رقمته العملاء وعلاقتهم تفسر 61.6% من الأداء الوظيفي للعاملين، و38.4% تفسرها باقي العوامل الأخرى. ولتوضيح تأثير رقمته العملاء وعلاقتهم لأداء الوظيفي للعاملين تم وضع الجدول التالي:

الجدول 13: أثر رقمته العملاء وعلاقتهم على الأداء الوظيفي للعاملين

النموذج	المعاملات الغير النمطية		المعاملات النمطية		القيمة الاحتمالية T (Sig)
	Unstandardized coefficients B	الخطأ المعياري	standardized coefficients Beta	قيمة T الحسوية	
ثبات	0.510	0.555		0.918	0.363
رقمته العملاء وعلاقتهم	0.803	0.145	0.616	5.531	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.26

من بيانات الجدول رقم (13) نلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 هذا يعني أن رقمته العملاء وعلاقتهم لها تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.

معادلة الانحدار الخطي البسيط

الأداء الوظيفي للعاملين = $0.510 + 0.803 \times X$ رقمته العملاء وعلاقتهم، ومنه تم قبول الفرضية

الثالثة

3-2-3- مناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة:

* **الفرضية الأولى:** "يؤثر استخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين"

من نتائج الفرضية الأولى يظهر لنا أن استخدام التقنيات الرقمية لا يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا يمكن تفسيره لعدم التأكد بشكل يومي ودوري من أن المعدات والتقنيات الرقمية تعمل بشكل سليم، فأى عطل في كمبيوتر أو في البرمجيات أو غيره من الأدوات اللازمة لإنجاز المهام يؤدي إلى عدم قدرة الموظف على إكمال عمله ومهامه اليومية، أو يمكن أن يرجع السبب كذلك لسوء استخدام التقنيات الالكترونية.

* **الفرضية الثانية:** "يؤثر رقمته العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين"

من نتائج الفرضية الأولى يظهر لنا أن هناك أثر إيجابي بين رقمته العاملين والأداء الوظيفي للعاملين، كما لاحظنا من خلال نتائج دراستنا أنه أي زيادة أو تحسين في رقمته العاملين بمقدار درجة واحدة تقابله زيادة في الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار 0.813، وهذا يدل على التمكين الرقمي للعاملين وقدرتهم على

التكيف مع التحول الرقمي، هذا التقبل والتكيف أدى إلى تحسين أدائهم باعتبار التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك الذي ينتمون إليه تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد.

* **الفرضية الثالثة:** "يؤثر رقمه العملاء على الأداء الوظيفي للعاملين" من نتائج الفرضية الأولى يظهر لنا أن رقمه العملاء يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، كما لاحظنا من خلال نتائج دراستنا أنه كل زيادة أو تحسين في رقمه العملاء بمقدار درجة واحدة يقابله زيادة في الأداء الوظيفي للعاملين بـ 0.803، وهذا يفسر أن العملاء لهم ثقافة الاعتماد على التقنيات الرقمية في معاملاتهم المالية باعتبار المعاملات المالية في البنك أصبحت في مجملها رقمية خاصة بعد جائحة كورونا التي أجبرت العاملين بالبنك والمتعاملين معه للتعامل مع الرقمة لتفادي انتشار لمرض.

4. خاتمة

ختاما لهذه الدراسة يمكن عرض اهم النتائج التي تم التوصل إليها في النقاط التالية:

- يعتمد التحول الرقمي في البنوك التجارية على ثلاثة عناصر أساسية وهي التقنيات الرقمية والعاملين والعملاء، فوجود التقنية المناسبة يسهم في تقديم خدمة تيسر التواصل بين كل من العاملين والعملاء، وأيضا إلمام العامل بالبنك بأهمية التحول الرقمي وضرورته ودوره الفعال في تطوير أداء البنك، بالإضافة لدور العملاء وإدراكهم الكامل لمفهوم التحول الرقمي وطرق استخدامه، مما يؤثر إيجابا على الخدمات المقدمة من طرف البنك وبالتالي يؤثر على أداء البنك بما فيه الأداء الوظيفي.
- التقنيات الرقمية تعمل على تقليص مدة العمل في البنك، مما يؤدي إلى تطوير مهارات العمل وتحسين الإنتاجية.

وتوصي الدراسة بـ:

- العمل على توفير جميع المعدات والأجهزة وملحقاتها للتعامل مع التحول الرقمي.
- العمل على رفع كفاءة العاملين وذلك من خلال تكوين موارد بشرية لها القدرة على إدارة البيانات والأمن وتطوير البرمجيات.
- العمل على إزالة كل العوائق التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الوظيفي.

- نشر ثقافة التحول الرقمي بين الموظفين وذلك بمشاركة الموظفين في عمليات التحول الرقمي وتطوير مهاراتهم في مجال التقنيات الرقمية.
- تحفيز الابتكار والابداع من أجل الارتقاء بالعنصر البشري الذي يعتبر من الركائز الرئيسية للارتقاء بالأداء.

5. قائمة المراجع

Daniel, S. (2017). digital transformation of business models -best practice ,enablers ,and roadmap . *International Journal of Innovation Management* . Word Scientific Publishing Europe Ltd.

ابراهيم عبد الحليم عباد. (2008). مؤشرات الأداء في البنوك الاسلامية. دار النفيس للنشر و التوزيع. عمان.

حسن سميع ، زيد صالح. (2009). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير ،جامعة حلوان. اليمن.

زياد ،سعيد الخليفة. (2007). الثقافة التنظيمية و دورها في رفع مستوى الأداء :دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة و الأركان للقوات المسلحة . رسالة ماجستير في العلوم الادارية -جامعة نايف العربية للعلوم السعودية.

عاشور أحمد صفر. (1971). إدارة القوى العاملة. دار النهضة العربية. بيروت ،لبنان.

عبد الرحمان ياسر. (2019). إدارة الموارد البشرية و تحديات التحول الرقمي في منظمات العمال . مجلة البحوث الادارية و الاقتصادية .

عبد السلام أسامة علي. (2013). التحول الرقمي بالجامعات المصرية :دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية ،جامعة عين الشمس -كلية التربية.

عبد الله صلاح. (1979). فعالية تقييم الأداء. بحث مقدم لندوة المدير الفعال ،معهد الادرة العامة. الرياض.

محمد هلال. (1999). مهارات إدارة الأداء. مركز تطوير الأداء و التنمية. القاهرة.

محمددين كامل غلام وليد كامل. (2021). التحول الرقمي و تأثيره على الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء : دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد. المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة.

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية – دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف

مصطفى البار عدنان. (2020). تقنيات التحول الرقمي . جامعة الملك عبد العزيز.
يحياوي إلهام. (2019). التسويق الرقمي : كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية
الاقتصادية.

The Impact of Digital Transformation on the Job Performance of Workers in Algerian Commercial Banks-Case Study of Commercial Banks of state El Tarf-

Sana Raheb ¹, Halima Chabbi ^{2*}

¹ Laboratory of LARIEF, Badji Mokhtar University, Annaba (Algeria)

sana.raheb@univ-annaba.org 

² Laboratory of LARIEF, Badji Mokhtar University, Annaba (Algeria)

halima.chabbi@univ-annaba.dz 

Received : 19-04-2023

Accepted : 09-06-2023

Abstract

The study aims to highlight the impact of digital transformation in its three dimensions (the use of digital technologies, the digitization of bank employees, and the digitization of customers and their relationships) on the job performance of workers in Algerian commercial banks, and the questionnaire represented the main tool to reach the results. The study found a set of results, the most important of which are: Digital transformation affects the job performance of employees, as there is no impact of the use of digital technologies on the job performance of employees, while there is a positive impact of digitizing customers and digitizing workers on the job performance of workers at a level of morale of 5%.

Keywords:

Digital transformation;
Job performance;
Commercial banks in El Tarf state

JEL Classification Codes : O33 ; P47 ; G21

* Corresponding author