

## دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي

أ.م.د. فوزي محمود اللافي الحسومي  
أستاذ مساعد - مستشار علمي  
الهيئة الليبية للبحث العلمي - ليبيا  
[foze28@gmail.com](mailto:foze28@gmail.com)

### المخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي , استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لقياس , توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : لا يتوفر بالمصرف كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي , يحتاج العاملين بالمصرف دورات تدريبية لاستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف , يوجد معوقات تقنية والكترونية يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي بالمصرف , توصي الدراسة بالاتي : يجب على إدارة المصرف وضع خطط إستراتيجية واضحة تدعم التحول الرقمي بالمصرف , يجب على إدارة المصرف توفير كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي , ضرورة العمل على تدريب العاملين على استخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف .  
الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي , الاداء , مصرف الجمهورية , ليبيا .

## The role of digital transformation in developing banking performance

Asst. Prof. fouzi mahmoud allafi alhasoumi  
Libyan Authority for Scientific Research  
[foze28@gmail.com](mailto:foze28@gmail.com)

### Abstract

The study aimed to identify the role of the digital transformation strategy in developing banking performance. The study used the descriptive analytical approach, and used the questionnaire form as a measurement tool. The study reached several results, the most important of which are: The bank does not have all the necessary requirements for digital transformation. Bank employees need training courses to use the devices and technologies. In the modern bank, there are technical and electronic obstacles that must be present to achieve digital transformation in the bank. The study recommends the following: The bank's management must develop clear strategic plans that support the digital transformation in the bank. The bank's management must provide all the necessary requirements for digital transformation, and the need to work on training employees to use the devices. And modern technologies in the bank.

**Keywords:** digital transformation, performance, Republic Bank, Libya.

## 1. المقدمة

يلعب التحول الرقمي دورا مهما في تطوير المؤسسات وتحويلها من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات حديثة ذكية , تمارس اعمالها وأنشطتها المختلفة بالطرق الحديثة , مم يوفر الوقت والجهد ويقلل التكاليف ويساعد على زيادة الاداء في تقديم الخدمات وانجازها بشكل اسرع مما يؤثر على أداء المؤسسات. (الحسومي , 2021)

في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة وزيادة حدة المنافسة والتوسع في النمو الاقتصادي , حيث يعتبر القطاع المصرفي من اهم المؤسسات التي لها دور هام في التنمية الاقتصادية من خلال تحقيق الأداء الاستراتيجي المالي بواسطة العمليات المالية المختلفة التي تقوم بها المصارف والتي تحتاج الي الدقة وسرعة الانجاز من خلال التحول الرقمي للمصرف .

## 2. الدراسات السابقة

### دراسة ( الحسومي , 2021 ) واقع التحول الرقمي في الجامعات الليبية

هدفت الدراسة الي التعرف على التحول الرقمي , التعرف على المتطلبات المتوفرة , التعرف على المعوقات التي تواجه الجامعات الليبية للتحول الرقمي , استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , توصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها هناك قصور من الادارة العليا للتحول الرقمي سببه قلة الدعم المالي , الجامعة لا توفر المتطلبات التقنية اللازمة للتحول الرقمي , الجامعة لا توفر المتطلبات البشرية اللازمة للتحول الرقمي , اوصت الدراسة دعم الادارة العليا للجامعة للتحول الرقمي وتوفير الدعم المالي والتقني والبشري اللازم للتحول الرقمي بالجامعة .

### دراسة ( شروق , أردان , 2020 ) التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي مصرف بغداد نموذجا

هدفت الدراسة الي التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات المصرفية , وتحليل مؤشرات الأداء المالي , واختبار تأثير التحول الرقمي للعمليات المصرفية على الأداء المالي الاستراتيجي وفقا الي اربعة مؤشرات ( الربحية , السيولة , ملائمة راس المال , التوظيف ) , اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج من اهمها : عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي الاستراتيجي , توصي الدراسة بالعمل على تعزيز اساليب حديثة للعمل المصرفي والاستجابة الي التحديات الرقمية .

دراسة (الذنون ، 2022) تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية تهدف الدراسة الي التعرف على الدور الذي يقوم به التحول الرقمي في تطوير أداء وقدرات البنوك المصرية ، تحديد مكونات وعناصر تحسين الأداء المالي اللازم لرفع قدرات البنوك المصرية ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المالية البنكية ، اظهر مدى وجود علاقة وتأثير بين دور التحول الرقمي ومكونات وعناصر تحسين الأداء المالي وتحديد مدى وجود تأثير على رفع قدرات البنوك المصرية في تحسين الأداء المالي ، توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج اهمها تم اثبات العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للمنظمات وخاصة البنوك ، ان البنك المركزي له دور رئيس في التحول الرقمي للبنوك ، ان التحول الرقمي للبنوك قد ساعدها على تحسين الأداء المالي .

دراسة ( خولة و هاجر ، 2023 ) تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين اداء البنوك هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم التحول الرقمي ، التعرف على الاسباب التي تدفع البنك لتبني التحول الرقمي واهم التقنيات التي تمكن من ذلك ، التعرف على الأداء البنكي واهم المؤشرات المستخدمة لقياسه ، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، توصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها : ان التحول الرقمي ينطوي على مجموعة من التغييرات التي تؤدي الي اصلاح كل من هيكل البنك وخدماته ، تعزيز العلاقة بين البنوك والعملاء وتحقيق الربح ، اضافة الي اعطاء صورة تصورية عن البنوك الرقمية الافتراضية في المستقبل .

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة: تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وفي بناء الاطار النظري وتفسير النتائج وتحليلها وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث المكان والزمان وعينة ومجتمع الدراسة.

### 3. مشكلة البحث

تحتاج المصارف الليبية لمواكبة التطورات التقنية في تقديم خدماتها وتحسين جودتها ، والتحول الرقمي يساعد المصارف في تقديم خدماتها بشكل اسهل وأسرع وكذلك تحسين الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي ، نتيجة للمشاكل التي تعاني منها المصارف الادارية والمالية والتقنية ، حيث اثر على الخدمات التي تقدمها المصارف للعملاء في جميع تعاملاتها المختلفة ، وهذا ما دفع الباحث الي محاولة الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي ؟

### 4. أسئلة البحث

ومن السؤال الرئيسي تتفرع التساؤلات الفرعية التالية :

1- ما واقع التحول الرقمي بالمصارف الليبية ؟

2- ما هي متطلبات ومعوقات التحول الرقمي بالمصارف الليبية ؟

### 5. هدف البحث

تسعى هذه الدراسة إلي التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي وذلك من خلال الأهداف التالية : -

1. التعرف بالتحول الرقمي .
2. التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي .
3. التعرف على مدى ممارسة المصارف الليبية للتحول الرقمي .
4. التعرف على علاقة التحول الرقمي بتطوير الأداء بالمصارف الليبية .
5. تقديم نتائج وتوصيات تساعد المصارف الليبية بتطوير الأداء .

### 6. أهمية البحث

- تتناول هذه الدراسة دور التحول الرقمي في تطوير الأداء بالمصارف الليبية.
- توضيح دور التحول الرقمي في تطوير اداء المصارف الليبية .
- التوصل الي نتائج واقتراحات وتوصيات تساعد في تطوير القطاع المصرفي والتحسين من اداء المصارف الليبية .

### 7. مصطلحات البحث وحدوده

- التحول الرقمي** : بأنه اعتماد المؤسسات على التكنولوجيا الحديثة في جميع أنشطة المؤسسة وتبسيط الاجراءات وتسهيل تقديم الخدمات . ( الحسومي , 2021, ص138 )
- الحدود الموضوعية** : دور التحول الرقمي في تطوير الاداء المصرفي .
- الحدود المكانية**: اقتصرت الدراسة على مصرف الجمهورية.
- الحدود الزمنية** : تم اجراء هذه الدراسة للعام 2024 .
- الحدود البشرية**: العاملين مصرف الجمهورية.

## 8. الإطار النظري

### مفهوم التحول الرقمي:

- يعد اطار يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون بها اعتمادا علي التقنيات المتاحة , مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية , كما يوفر امكانيات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة , تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغير جذري في الخدمات الموجهة لمختلف الاطراف من مستهلكين وموظفين ومستخدمين , مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة مترافقة مع صياغة الاجراءات اللازمة التفعيل والتنفيذ. (آل صمغ , 2018 )
- ضرورة ان يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها ولتحقيق هذا يجب ان تقوم المؤسسات بالتفكير الابداعي ويتضمن فهم قدرات النظام الحالي والتطلع لتحقيق ميزات مستقبلية للمنظمة. ( الحسومي , 2018 , ص 106 )

### فوائد التحول الرقمي:

يعمل التحول الرقمي الي تحقيق عدة فوائد من اهمها : ( أمين , 2018 , ص 58 )

- يساعد على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات لتقديم الخدمات .
- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها .
- يعمل التحول الرقمي على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة .
- يقلل من الفساد ويعمل على توفير الاموال بالمصارف .
- يساعد على التوسع والانتشار والوصول الي اكبر شريحة من العملاء والجمهور .
- يقلل من الازدحام على المصارف ويخفف الضغط على العاملين بالمصارف .
- يعمل على تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدة عن الطرق التقليدية.

### عوائق وتحديات التحول الرقمي :

يوجد العديد من العوائق والصعوبات لعملية التحول الرقمي هي: ( علي , 2019 )

- ضعف الثقافة التكنولوجية لدى العاملين والعملاء .
- قلة توفر الامكانيات المالية اللازمة لعملية التحول الرقمي.
- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على التغيير والتحول الرقمي.

- مخاطر أمن المعلومات في ظل استخدام الوسائل التكنولوجية للتحويل الرقمي.
- غياب نظام تشريعي وقانوني لتسيير وضبط تعامل التحويل الرقمي.
- عدم وجود استراتيجية رقمية شاملة للتحويل الرقمي بالمؤسسة .

### خطوات التحويل الرقمي :

يمر التحويل الرقمي بمجموعة من الخطوات تتمثل في التالي: ( الحسومي , 2021 )

- بناء استراتيجية رقمية وقياس الامكانيات الرقمية الحالية .
- تحديد المتطلبات اللازمة للتحويل الرقمي .
- وضع خطط استراتيجية مناسبة للتحويل الرقمي وفق الامكانيات المتاحة .
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية وتحديد الاهداف الاستراتيجية المناسبة .
- توفير المختصون والخبراء المؤهلين رقميا لضمان التحويل الرقمي الناجح.
- تقييم الوضع الحالي لمعرفة الامكانيات والاحتياجات الحالية والمستقبلية للتحويل الرقمي .

### التحويل الرقمي في المصارف:

يتم التحويل الرقمي في المصارف من خلال القيام بالعمليات التالية :

#### الصيرفة الالكترونية :

تتمثل في العمليات الالكترونية التالية: ( نبيلة , 2021 , ص28)

**المقاصة الالكترونية:** يتم من خلالها تسوية الشيكات وتبادل الشيكات بين المصارف التجارية المختلفة عن طريق منظومة المصرف المركزي.

**الصيرفة المحمولة :** يتم استخدام الهاتف المحمول في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء وإتاحة لهم التعامل مع الحساب المصرفي عن طريق الهاتف المحمول وإجراء العمليات المختلفة ( البيع , الاستعلام عن الرصيد , الشراء , سداد الفواتير , نقل الاموال الحسابات ) في أي مكان وزمان .

**الصراف أآلي:** عبارة عن جهاز يقوم بالعمليات المختلفة التي يقوم بها الصراف في المصرف بواسطة بطاقة الكترونية, سحب النقود وإيداعها والاستفسار عن الرصيد.

**الاعتماد المستندي :** يتم عن طريق تقديم مستندات الاعتماد المستندي عن طريق الوسائط الالكترونية بين العميل والمصرف والمتعاملين للمتابعة وتحقيق سرعة الأداء .

**نقاط البيع :** تتيح اتمام العمليات الخدمية المختلفة بين التاجر والعميل من خلال الالات التي تعطى للتاجر والبطاقة الالكترونية للعميل لاستخدامها في الوساطة ونقل الاموال من حساب العميل الي حساب التاجر الكترونيا .

### وسائل الدفع الالكتروني :

يتم بواسطة وسائل الدفع الالكترونية التالية : ( الشبلي ، 2009 ، ص 21 )

**البطاقات المصرفية :** هي بطاقة بلاستيكية الكترونية يصدرها المصرف للعميل لاستخدامها في سحب النقود وعملية السداد الالكتروني : وتشمل : ( بطاقة الخصم الفوري : تتيح للعميل الوفاء بالتزاماته المالية في حدود يحددها المصرف على الشراء بقيمة الايداع المطلوبة للبطاقة , بطاقة الائتمان : تعتبر اداة تتيح لحاملها الشراء بالقيمة المسموح بها حسب الاتفاق مع المصرف وفي حالة الاحتياج الي رفع السقف من قبل العميل يجب عليه ارجاع المبلغ بالإضافة الي الفوائد المستحقة عليه للمصرف , بطاقة الخصم الشهري : حيث يتم من خلالها التقيد بالسداد للمصرف دون الدفع المسبق من قبل العميل بل يتم خلال مدة يحددها المصرف مع احتساب الفوائد المتأخرة في السداد ) .

**الشبك الالكتروني :** يعتبر وثيقة تحمل نفس بيانات الشيك الورقي , حيث يعمل على سرعة وسهولة عملية الدفع والمقاصة بين المصارف .

**النقود الالكترونية :** تعتبر شكل جديد من وسائل الدفع والسداد الالكتروني , حيث تتمتع بدرجة عالية من الامان وصعوبة تزويرها او التلاعب بها .

**التحويل الالكتروني :** تتم من خلال قيام المصرف بنقل الاموال من حساب الي حساب اخر بطريقة الكترونية بدون الحاجة الي اجراءات ورقية لعملية التحويل .

## 9. المنهج والإجراءات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، كما استعان الباحث بالكتب والدوريات والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة والكتب والدوريات , لتكوين أساس نظري تبني عليه الدراسة العلمية , واستخدام صحيفة استبيان لاستقصاء آراء العينة محل الدراسة , واستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) لتحليل الاجابات احصائيا , والحصول على النتائج وصياغة التوصيات .

**مجتمع الدراسة:** يتكون من العاملين بمصرف الجمهورية الزاوية المدينة.

عينة الدراسة : تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالمصرف بحجم 130 ، حيث استرد منها 124 استبانة صالحة لتحليل .

أداة الدراسة : قام الباحث بتصميم إستبانة للتعرف على دور التحول الرقمي في تطوير الاداء بمصرف الجمهورية الزاوية المدينة , تم استخدام مقياس لكارت الخماسي لقياس درجة استجابة مفردات العينة لعبارات الاستبيان , وذلك كما في الجدول التالي :

جدول (1) درجة استجابة مفردات العينة للاستبيان

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

جدول (2) قيمة المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة

درجة الموافقة	قيمة المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من (1) إلى (1.80)
غير موافق	من (1.81) إلى (2.60)
محايد	من (2.61) إلى (3.40)
موافق	من (3.41) إلى (4.20)
موافق بشدة	من (4.21) إلى (5.00)

جدول (3) يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المرجعة	غير المرجعة
المجموع	130	124	6
النسبة	100	%95	%5

يعرض جدول رقم (3) نتائج توزيع الاستبيان على عينة الدراسة حيث تم توزيع 130 استبيان تم الحصول على عدد 124 استبيان صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة بلغت %95 , 6 استبيان غير صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة بلغت %5 .

## تحليل التساؤلات ونتائج الدراسة:

تحليل تساؤلات الدراسة: استخدمت الدراسة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومستوى الموافقة لتحليل متغيرات الدراسة والجداول التالية توضح النتائج:

جدول (4) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة واقع التحول الرقمي بمصرف الجمهورية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
1	توفر جميع الخدمات بالمصرف الكترونيا .	2.20	1.37	44.0	غير موافق
2	يوفر المصرف ماكينات الصراف الآلي تلبي طلبات كافة العملاء .	2.36	1.24	47.2	غير موافق
3	يمكن المصرف كافة العملاء من الشراء بسهولة من المراكز والمؤسسات التجارية والخدمية باستخدام البطاقة المصرفية .	2.28	1.41	45.6	غير موافق
4	يمكن لجميع لعملاء اجراء عملية الشراء وتحويل النقود في أي وقت ومكان .	2.18	1.31	43.6	غير موافق
5	يوفر المصرف الخدمات الالكترونية للتاجر والعمل بحيث يستطيع العملاء الاستغناء عن التعامل بالنقود الورقة .	2.14	1.30	42.8	غير موافق
6	يستطيع العميل الاستفسار ومتابعة حسابه المصرفي عن بعد.	2.30	1.36	46.0	غير موافق
7	يوفر المصرف موقع الكتروني يمكن العملاء من سهولة التواصل معه.	2.12	1.26	42.4	غير موافق
8	يتوفر للمصرف صفحة خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي .	2.08	1.24	41.6	غير موافق
9	يوفر المصرف استبيان الكتروني يقيس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها المصرف.	2.03	1.20	40.6	غير موافق
10	يوفر المصرف مختلف البطاقات المصرفية المحلية والدولية للعملاء بسهولة وبسرعة .	1.95	1.15	39.0	غير موافق
11	يوفر المصرف كافة الخدمات بطريقة الكترونية دون الحاجة الي الذهاب للمصرف .	1.90	1.11	38.0	غير موافق
12	يفرض المصرف على العملاء ضرورة الحضور للمصرف لإتمام الاجراءات المالية والإدارية .	4.02	1.20	80.4	موافق
13	يوجد انتشار لخدمة نقاط البيع الالكتروني في أغلب المؤسسات التجارية والخدمية .	2.57	1.48	51.4	غير موافق
	<b>لجميع الفقرات</b>	<b>2.32</b>	<b>1.40</b>	<b>46.4</b>	<b>غير موافق</b>

#### تشير معطيات الجدول رقم (4) الى النتائج الاتية :

1. ان قيمة المتوسطات الحسابية الكلية للبنود تقيس واقع التحول الرقمي بمصرف الجمهورية والتي بلغ عددها (13) بنود تراوحت قيمتها بين (1.90, 4.02) بتقديرات متفاوتة (موافق وغير موافق)
  2. البنود الثلاث التي نالت أعلى درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يفرض المصرف على العملاء ضرورة الحضور للمصرف لإتمام الاجراءات المالية والإدارية والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.02 وانحراف معياري 1.20 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يوجد انتشار لخدمة نقاط البيع الالكتروني في أغلب المؤسسات التجارية والخدمية والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.57 وانحراف معياري 1.48 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق , تليها العبارة يوفر المصرف ماكينات الصراف الآلي تلبية طلبات كافة العملاء والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.36 وانحراف معياري 1.24 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق .
  3. البنود التي نالت اقل درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يوفر المصرف كافة الخدمات بطريقة الكترونية دون الحاجة الي الذهاب للمصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 1.90 وانحراف معياري 1.11 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق , تليها العبارة يوفر المصرف مختلف البطاقات المصرفية المحلية والدولية للعملاء بسهولة وبسرعة والتي بلغ متوسطها الحسابي 1.95 وانحراف معياري 1.15 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق , تليها العبارة يوفر المصرف استبيان الكتروني يقيس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها المصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.03 وانحراف معياري 1.20 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق .
- وهذه النتيجة تشير إلى لا يوفر المصرف كافة الخدمات بطريقة الكترونية دون الحاجة الي الذهاب للمصرف , لا يوفر المصرف مختلف البطاقات المصرفية المحلية والدولية للعملاء بسهولة وبسرعة , لا يوفر المصرف استبيان الكتروني يقيس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها المصرف , لا يوفر المصرف ماكينات الصراف الآلي تلبية طلبات كافة العملاء , لا يوجد انتشار لخدمة نقاط البيع الالكتروني في أغلب المؤسسات التجارية والخدمية , يفرض المصرف على العملاء ضرورة الحضور للمصرف لإتمام الاجراءات المالية والإدارية , ما يدل على قصور في تطبيق التحول الرقمي بالمصرف .

## جدول (5) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بمتطلبات ومعوقات التحول الرقمي بمصرف الجمهورية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
1	يتوفر بالمصرف كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي .	1.98	1.23	39.6	غير موافق
2	يوجد صعوبة في تقديم الخدمات الالكترونية نتيجة لضعف وانقطاع خدمات الانترنت.	3.92	1.24	78.4	موافق
3	صعوبة توفير الوسائل التقنية اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية الكترونيا.	3.93	1.2	78.6	موافق
4	يواجه المصرف صعوبات تقنية في تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا للعملاء .	4.02	1.14	80.4	موافق
5	يتوفر لديك القدرة والإمكانيات اللازمة للتعامل مع جميع الوسائل التقنية.	2.74	1.51	54.8	محايد
6	يتوفر بالمصرف التقنيات الحديثة اللازمة للتحول الرقمي.	2.02	1.21	40.4	غير موافق
7	يوفر المصرف دورات تدريبية للعاملين على استخدام التقنيات الحديثة .	2.06	1.19	41.2	غير موافق
8	يتوفر بالمصرف العناصر البشرية اللازمة لصيانة وتطوير الاجهزة الكترونية والبرمجيات الضرورية لعملية التحول الرقمي .	2.11	1.28	42.2	غير موافق
9	يتوفر بالمصرف شبكة انترنت عالية السرعة .	2.04	1.22	40.8	غير موافق
10	يوجد معوقات تقنية والكترونية يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي بالمصرف .	4.03	1.14	80.6	موافق
11	يوجد انقطاع وضعف في خدمة الانترنت التي يتم بواسطتها تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء	4.06	1.12	81.2	موافق
12	يوجد معوقات وصعوبات امنية لعملية التحول الرقمي بالمصرف .	3.94	1.23	78.8	موافق
13	يحتاج العاملون بالمصرف دورات تدريبية لاستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة .	4.04	1.15	80.8	موافق
	لجميع الفقرات	3.14	1.54	62.8	محايد

تشير معطيات الجدول رقم (5) الى النتائج الاتية :

1. ان قيمة المتوسطات الحسابية الكلية للبنود تقيس متطلبات ومعوقات التحول الرقمي بمصرف الجمهورية والتي بلغ عددها (13) بنود تراوحت قيمتها بين ( 1.98 , 4.06 ) بتقديرات متفاوتة (موافق وغير موافق)
2. البنود الثلاث التي نالت أعلى درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يوجد انقطاع وضعف في خدمة الانترنت التي يتم بواسطتها تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء والتي بلغ

متوسطها الحسابي 4.06 وانحراف معياري 1.12 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يحتاج العاملين بالمصرف دورات تدريبية لاستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.04 وانحراف معياري 1.15 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يوجد معوقات تقنية والكترونية يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي بالمصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.03 وانحراف معياري 1.14 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يواجه المصرف صعوبات تقنية في تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا للعملاء والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.02 وانحراف معياري 1.14 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق .

3. البنود التي نالت اقل درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يتوفر بالمصرف كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي والتي بلغ متوسطها الحسابي 1.98 وانحراف معياري 1.23 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق , تليها العبارة يتوفر بالمصرف التقنيات الحديثة اللازمة للتحول الرقمي والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.02 وانحراف معياري 1.21 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق , تليها العبارة يتوفر بالمصرف شبكة انترنت عالية السرعة والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.04 وانحراف معياري 1.22 وهي تقع عند مستوى الموافقة غير موافق .

وهذه النتيجة تشير إلى لا يتوفر بالمصرف كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي , لا يتوفر بالمصرف التقنيات الحديثة اللازمة للتحول الرقمي , يحتاج العاملين بالمصرف دورات تدريبية لاستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف , لا يتوفر بالمصرف شبكة انترنت عالية السرعة , يوجد انقطاع وضعف في خدمة الانترنت التي يتم بواسطتها تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء , يوجد معوقات تقنية والكترونية يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي بالمصرف , يواجه المصرف صعوبات تقنية في تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا للعملاء , ما يدل على انه لا تتوفر كافة المتطلبات اللازمة للتحول الرقمي بالمصرف .

**جدول (6) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بدور التحول الرقمي في تطوير الاداء بمصرف الجمهورية**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الموافقة
1	يوفر التحول الرقمي كافة المعلومات اللازمة التي تهم المستثمرين.	3.56	1.42	71.2	موافق
2	يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات بجودة وتنافسية عالية بالمصارف.	3.69	1.37	73.8	موافق
3	يساهم التحول الرقمي في توفير البيانات والمعلومات التي يحتاج اليها جميع الجهات في الوقت المناسب.	3.76	1.32	75.2	موافق
4	يساعد التحول الرقمي في انجاز المعاملات والعمليات المختلفة بالسرعة والسهولة والدقة في أي وقت .	3.75	1.35	75.0	موافق
5	يساعد التحول الرقمي المصرف في استيعاب اكبر عدد من العملاء .	3.83	1.29	76.6	موافق
6	يساعد التحول الرقمي في رفع كفاءة الأداء المصرفي .	4.00	1.14	80.0	موافق
7	يساهم التحول الرقمي في جذب الاستثمارات للمصرف.	3.94	1.20	78.8	موافق
8	يحقق التحول الرقمي الارتقاء بمستوى الخدمات البنكية وتسريع الخدمات بين العملاء والمستثمرين بشكل دقيق وسريع .	3.97	1.18	79.4	موافق
9	يوفر التحول الرقمي المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لجميع الجهات التي تتعامل مع المصرف .	4.01	1.17	80.2	موافق
10	يؤدي استخدام التحول الرقمي في المصرف الي تقليل التكاليف .	4.07	1.09	81.4	موافق
11	يعمل التحول الرقمي على زيادة اداء العاملين بالمصرف .	4.10	1.11	82.0	موافق
12	يعمل التحول الرقمي على توفير الخدمات على مدار الساعة لتمكين العملاء من ايداع وسحب الاموال مما يساهم في زيادة المعاملات المالية بالمصرف .	4.06	1.13	81.2	موافق
13	التحول الرقمي يعمل على زيادة عدد العملاء لتحقيق الزيادة في راس المال بالمصرف.	3.98	1.18	79.6	موافق
	<b>لجميع الفقرات</b>	<b>3.90</b>	<b>1.24</b>	<b>78.0</b>	<b>موافق</b>

### تشير معطيات الجدول رقم (6) الى النتائج الاتية :

1. ان قيمة المتوسطات الحسابية الكلية للبنود تقيس دور التحول الرقمي في تطوير الاداء بمصرف الجمهورية والتي بلغ عددها (13) بنود تراوحت قيمتها بين (4.10 , 3.56 ) بتقديرات متفاوتة (موافق)
2. البنود الثلاث التي نالت أعلى درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يعمل التحول الرقمي على زيادة اداء العاملين بالمصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.10 وانحراف معياري 1.11 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يؤدي استخدام التحول الرقمي في المصرف الي تقليل التكاليف والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.07 وانحراف معياري 1.09 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يعمل التحول الرقمي على توفير الخدمات على مدار الساعة لتمكين العملاء من ايداع وسحب الاموال مما يساهم في زيادة المعاملات المالية بالمصرف والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.06 وانحراف معياري 1.13 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق .
3. البنود التي نالت اقل درجة في هذا المحور وفق اراء عينة الدراسة : جاءت بالمرتبة الاولى يوفر التحول الرقمي كافة المعلومات اللازمة التي تهم المستثمرين والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.56 وانحراف معياري 1.42 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات بجودة وتنافسية عالية بالمصارف والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.69 وانحراف معياري 1.37 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق , تليها العبارة يساعد التحول الرقمي في انجاز المعاملات والعمليات المختلفة بالسرعة والسهولة والدقة في أي وقت والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.75 وانحراف معياري 1.35 وهي تقع عند مستوى الموافقة موافق .

وهذه النتيجة تشير إلى يوفر التحول الرقمي كافة المعلومات اللازمة التي تهم المستثمرين , يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات بجودة وتنافسية عالية بالمصارف , يساعد التحول الرقمي في انجاز المعاملات والعمليات المختلفة بالسرعة والسهولة والدقة في أي وقت , يعمل التحول الرقمي على زيادة اداء العاملين بالمصرف , يؤدي استخدام التحول الرقمي في المصرف الي تقليل التكاليف , يعمل التحول الرقمي على توفير الخدمات على مدار الساعة لتمكين العملاء من ايداع وسحب الاموال مما يساهم في زيادة المعاملات المالية بالمصرف , ما يدل على ان التحول الرقمي يعمل على زيادة اداء العاملين بالمصرف.

**النتائج والتوصيات:****اولا : نتائج الدراسة :**

- 1- لا يتوفر كافة الخدمات بطريقة الكترونية دون الحاجة الي الذهاب للمصرف.
- 2- لا يوفر المصرف مختلف البطاقات المصرفية المحلية والدولية للعملاء بسهولة وبسرعة.
- 3- لا يوجد انتشار لخدمة نقاط البيع الالكتروني في أغلب المؤسسات التجارية والخدمية.
- 4- لا يتوفر بالمصرف كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي.
- 5- يحتاج العاملين بالمصرف دورات تدريبية لاستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف.
- 6- يوجد معوقات تقنية والكترونية يجب توفرها لتحقيق التحول الرقمي بالمصرف.
- 7- يواجه المصرف صعوبات تقنية في تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا للعملاء.
- 8- يساهم التحول الرقمي في تقديم خدمات بجودة وتنافسية عالية بالمصرف.
- 9- يساعد التحول الرقمي في انجاز المعاملات والعمليات المختلفة بالسرعة والسهولة والدقة في أي وقت.
- 10- يعمل التحول الرقمي على زيادة اداء العاملين بالمصرف.
- 11- يعمل التحول الرقمي على توفير الخدمات على مدار الساعة لتمكين العملاء من ايداع وسحب الاموال مما يساهم في زيادة المعاملات المالية بالمصرف.

**تانيا: التوصيات:**

- 1- يجب على إدارة المصرف وضع خطط إستراتيجية واضحة تدعم التحول الرقمي بالمصرف.
- 2- يجب على إدارة المصرف توفير كافة المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي.
- 3- ضرورة العمل على تدريب العاملين على استخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة بالمصرف.
- 4- يجب أن يتم توفير كافة الخدمات بطريقة الكترونية دون الحاجة الي الذهاب للمصرف.
- 5- يجب أن يساهم المصرف في دعم التحول الرقمي لتحقيق التنافسية والتميز وزيادة الأداء بالمصرف.
- 6- يجب العمل على انتشار خدمة نقاط البيع الالكتروني في أغلب المؤسسات التجارية والخدمية.

## المراجع

- آل صمع , علي بن صالح, ( 2018 ) , التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي .  
أمين , مصطفى احمد , ( 2018 ) التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة , مجلة  
الادارة التربوية , كلية التربية دمنهور , ع 9
- الحسومي , وآخرون ( 2020 ) تحديات تطبيق التعليم الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي , مجلة دراسة الانسان  
والمجتمع , ع 12 .
- الحسومي , فوزي محمود اللافي ( 2018 ) أثر الإدارة لالكترونية في أداء العاملين , رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة  
أم درمان الإسلامية .
- الحسومي , فوزي محمود اللافي ( 2021 ) واقع التحول الرقمي في الجامعات الليبية , المؤتمر الدولي واقع ومستقبل  
الاقتصاد في الشرق الاوسط وشمال افريقيا في ضوء جائحة كورونا , المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية  
والسياسية والاقتصادية المانيا / برلين , ط 1 .
- خولة , مرسي و هاجر , موساوي , 2023 , تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين اداء البنوك , مجلة المنهل الاقتصادي ,  
مج 6 , ع 1 , جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي , الجزائر .
- الدنون , أسامة محمد التابعي , 2022 , تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية , مجلة العلوم الاقتصادية  
والمالية , القاهرة .
- الشبلي , هيثم محمود , 2009 , ادارة المنشآت المعاصرة , عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .
- شروق , هادي عبد علي , أردان , حاتم خضير , 2020 , التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي  
الاستراتيجي مصرف بغداد نموذجاً , مجلة الادارة والاقتصاد , الجامعة المستنصرية , ع 126 .
- علي , محمد محمود , ( 2019 ) الدولة المصرية وتحديات التحول الرقمي , مجلة الحدث الاخبارية , 7 أغسطس .
- نبيلة , عبد الفتاح قشطي , 2021 , حوكمة التحول الرقمي , مجلة الشرق الاوسط للعلوم الانسانية والثقافية , مج 1 , ع 5