



دور التحول الرقمي في تعزيز التميز التنظيمي

دراسة تحليلية لآراء عينه من العاملين في مصرف التجارة العراقي (TBI)

The role of digital transformation in promoting organizational excellence: An analytical study of the opinions of a sample of workers in the Trade Bank of Iraq (TBI)

م.د فاطمه حسين كاظم أ.م. رحاب حسين جواد
ا.د زينب عبد الرزاق عبود ا.د بشار عباس حسين

المستخلص/

سعى هذا البحث الى دراسة دور التحول الرقمي من خلال ابعاده (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) (العبادي، 2019: 32) في تعزيز التميز التنظيمي المتمثل بـ(تميز المعرفة، تميز الخدمة، تميز المالي، تميز الاداري) استنادا الى (Aldalimy, 2019: 5)، وبهدف تحقيق أغراض البحث تم الحصول على المعلومات اللازمة للجانب الميداني عن طريق استمارة الاستبانة والتي تم توزيعها على عينة مكونة من (100) موظف، وتم استخدام اسلوب المسح الشامل لمدرء وموظفي الأقسام والشعب في المصرف، وتم اخضاع البيانات المتحصل عليها الى جملة من التحليلات الإحصائية، وكان من اهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث وجود دور مهم للتحول الرقمي في تعزيز التميز التنظيمي، وكان من اهم التوصيات ضرورة الاستفادة من تجارب المصارف العالمية في هذا المجال لتعزيز اساليب حديثة للعمل المصرفي والاستجابة الى التحديات الرقمية.

الكلمات الافتتاحية: التحول الرقمي، التميز التنظيمي

Abstract

This research sought to study the role of digital transformation through its dimensions (organization strategy, organizational culture, transformational leadership, human resources) (Al-Abadi, 2019: 32) in promoting organizational excellence represented by (knowledge excellence, service excellence, financial excellence, administrative



excellence) Based on Aldalimy, 2019:5), and in order to achieve the purposes of the research, the necessary information for the field side was obtained through a questionnaire, which was distributed to a sample of (100) employees. Subjecting the obtained data to a number of statistical analyzes, and one of the most important conclusions reached by the research was the existence of an important role for digital transformation in promoting organizational excellence, and one of the most important recommendations was the need to benefit from the experiences of international banks in this field to promote modern methods of banking work and respond to digital challenges.

Keywords: digital transformation, organizational excellence

المقدمة /

شاع العمل المصرفي الإلكتروني توسعاً ملحوظاً وتطور كبير على نمو الاقتصاد في البلد، لذا تتطلب من العمل المصرفي مواكبة التكنولوجيا التحول الرقمي وتحديد متطلبات العمل المصرفي الحديث الذي يزيد من نجاح وثقافة التغيير لمستوى المصرف أو الزبون، من أجل تحقيق أهدافها والاستمرار بالنمو والتطور وهذا ما يجعل المؤسسات المصرفية تسعى إلى البحث عن الأداء المتميز وديمومة مما يجعل مركزها تنافسي.

المبحث الاول - منهجية البحث

توطئة

يركز هذا المبحث على تحديد المشكلة الفكرية والميدانية للبحث ، تمهيداً لوضع المعالجات التي سوف تسهم بحلها بعد التعرف على ابعاده المفاهيمية والمعرفية والميدانية.

اولاً/ اشكالية البحث



ان منظمات اليوم تتنافس فيما بينها في خضم التطورات العلمية والتقنية التي يشهدها عصر المعرفة وبتركيزها على التغيير والحدثة اصبح موضوع التميز التنظيمي جزءاً من وعي المنظمات الحديثة وتفكيرها خاصة وان الفترة الاخيرة شهدت تطوراً مذهباً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرة كبيرة في معالجة البيانات مما ادى الى ضرورة التحول نحو الاقتصاد الرقمي الذي اصبح احد اهم مؤشرات النمو الاقتصادي في العالم ، لكن في المقابل هناك جدل مفاده ان هذه الثورة المعلوماتية والتحول الرقمي قد يؤثر بشكل سلبي او ايجابي في التميز التنظيمي مما حفزنا للتصدي لإشكالية الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تعزيز التميز التنظيمي .

ثانيا/ اهمية البحث : تبرز اهمية البحث من خلال الآتي :

- يسهم في اضافة جديدة الى المعرفة في مجال التحول الرقمي والتميز التنظيمي .
- يساعد المصرف على مواكبة التطور التكنولوجي القائم بالعالم من خلال تعلم اساسيات التحول الرقمي .
- اهمية مجال التطبيق اذ ان القطاع المصرفي من اكثر القطاعات اهمية كونه احد الركائز الاساسية لتحريك العجلة الاقتصادية للبلد .
- التعرف على افضل الاساليب الادارية التي يمكن استعمالها في التحول الرقمي ومدى تأثيرها في تعزيز التميز التنظيمي .
- يساعد المصرف في رسم استراتيجيته المعرفية مستقبلاً

ثالثا/اهداف البحث :

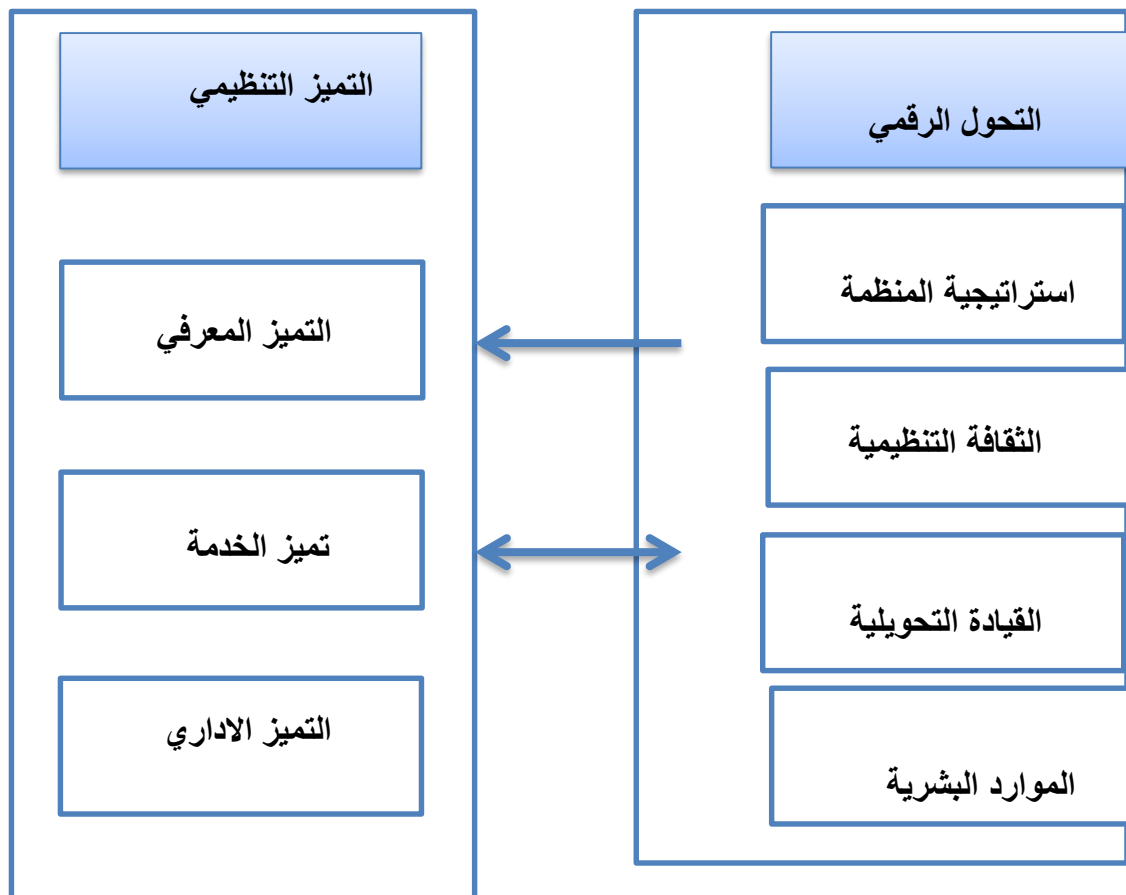
- التعريف بمفهوم التحول الرقمي والتميز التنظيمي .
- العمل على تحديد ابرز العوامل التي تساعد على التحول الرقمي .
- قياس مدى تأثير تكنولوجيا التحول الرقمي في تعزيز التميز التنظيمي .
- تقديم التوصيات التي يمكن ان تساعد المصرف في مسايرة التحولات التكنولوجية وتحقيق التميز .



رابعا/مخطط البحث الافتراضي :

يقدم المخطط صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراتها، إذ جرى تصميمه على وفق ما جاء من مسح للنتاجات الفكرية للأدبيات العلمية الرصينة ذات الصلة بمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية.

ويبين الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث والذي تم انشائه على أساس مشكلة البحث ومتطلباتها .



الشكل (1)

المخطط الفرضي للبحث



خامسا/ فرضيات البحث :

- الفرضية الرئيسة الاولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي)
- ولقد تفرع عنها اربع فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :
- 1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجية المنظمة والتميز التنظيمي بأبعاده.
- 2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنظيمي بأبعاده.
- 3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة التحويلية والتميز التنظيمي بأبعاده.
- 4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والتميز التنظيمي بأبعاده.
- الفرضية الرئيسة الثانية : (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتحويل الرقمي في التميز التنظيمي)

ولقد تفرع عنها اربع فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لاستراتيجية المنظمة في التميز التنظيمي بأبعاده.
2. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في التميز التنظيمي بأبعاده.
3. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التحويلية في التميز التنظيمي بأبعاده.
4. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للموارد البشرية في التميز التنظيمي بأبعاده.

المبحث الثاني - الجانب النظري

اولا/التحول الرقمي

1- مفهوم التحول الرقمي :-



ان التحول الرقمي أصبح من المواضيع المشتركة بين الحكومات والشركات التجارية في دول العالم، وهذا نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات التي (سلايمي و بوشي: 944). لذا اوضح مفهومه العديد من الباحثين من مداخل ومنظورات متباينة تبعا لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية عبر جدول (1) وفيما يأتي عرض بعض اسهاماتهم حسب التسلسل الزمني:-

الجدول (1) بعض اسهامات الباحثين لمفهوم التحول الرقمي

ت	الباحث والسنة والصفحة	المفهوم
-1	Rogers. D.I.2016	التحول الرقمي هو عملية تهدف الى تحسين اداء المنظمة من خلال احداث تغييرات جوهرية عن طريق المزج بين عمليات المنظمة وتكنولوجيا المعلومات.
-2	(Muehlburger & koch et al.2019)	التحول الرقمي هو أحداث تغييرات جوهرية داخل سلسلة خلق القيمة للمنظمة او الهيئة او هيكلها الداخلي والتي تكون اما مسبب او شرط سابق لأجل استخدام مثل هذه التكنولوجيا
-3	البار، 2019: 20	, يمثل التحول الرقمي تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييراً تراكمياً، حيث يساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع. فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات
-4	Feroz et al.2021	بأنه عملية مدعمة بالتقنيات الرقمية والتي تحدث التغييرات في المنظمات ولها تأثير هائل على التقييم التنظيمي عن طريق سحابة الحوسبة وتحليل البيانات الضخمة وتقنيات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي

المصدر : اعداد الباحثين بالاستفادة من المصادر اعلاه

وعلى الرغم من تعدد وجهات النظر يمكننا القول ان التحول الرقمي ما هو الا اناء يضم ويربط عده متغيرات تنظيمية يحتويها بصورة فعالة مع التقانه العاليه الحاصله للمجتمع.

ثانيا /مزايا التحول الرقمي (Hayat Alrefaie. 67:2011)

أ- يقلل من التكاليف نتيجة لتوفير الوقت في العمليات.

ب- يقوم بإضفاء اللامركزية على الإنتاج من خلال تسهيل التنقل والاتصال عن بعد.

ت- يحسن الكفاءة التشغيلية والإنتاجية.

ث- يفتح الباب لفرص تجارية جديدة وتدفقات الإيرادات ، مما يتيح إنشاء منتجات وخدمات جديدة.

ج- يزيد من سرعة الاستجابة للتغيرات في الطلب في السوق.



ثالثاً/معوقات التحول الرقمي (Sharma, Yukti, (2020)

العائق الأول: ثقافة رفض التغيير :لا يمكن للابتكار الرقمي تحقيق النجاح إلا من خلال تعزيز ثقافة التعاون.

العائق الثاني: المشاركة والتعاون بشكل محدود غالباً ما تكون قضية الابتكار الرقمي مع فرق العمل التي تتشارك في المهام المتعددة المختلفة.

العائق الثالث: المؤسسات ليست جاهزة بعد :الكثير من قادة الأعمال اهتموا للضجة التي أحدثتها قضية الأعمال الرقمية.

العائق الرابع: فجوة المواهب: تتبّع معظم المؤسسات نمطاً تقليدياً في العمل، حيث يتم تنظيم العمل ضمن مهام محددة مثل تكنولوجيا المعلومات .

العائق الخامس: الممارسات الحالية لا تدعم المواهب إن امتلاك المواهب المناسبة هو أمر بالغ الأهمية، لكن وجود الممارسات الصحيحة يسمح للمواهب بالعمل بفعالية أكبر.

العائق السادس: التغيير ليس سهلاً غالباً ما يكون تطبيق الأعمال الرقمية مكلفاً وصعباً من الناحية التقنية.

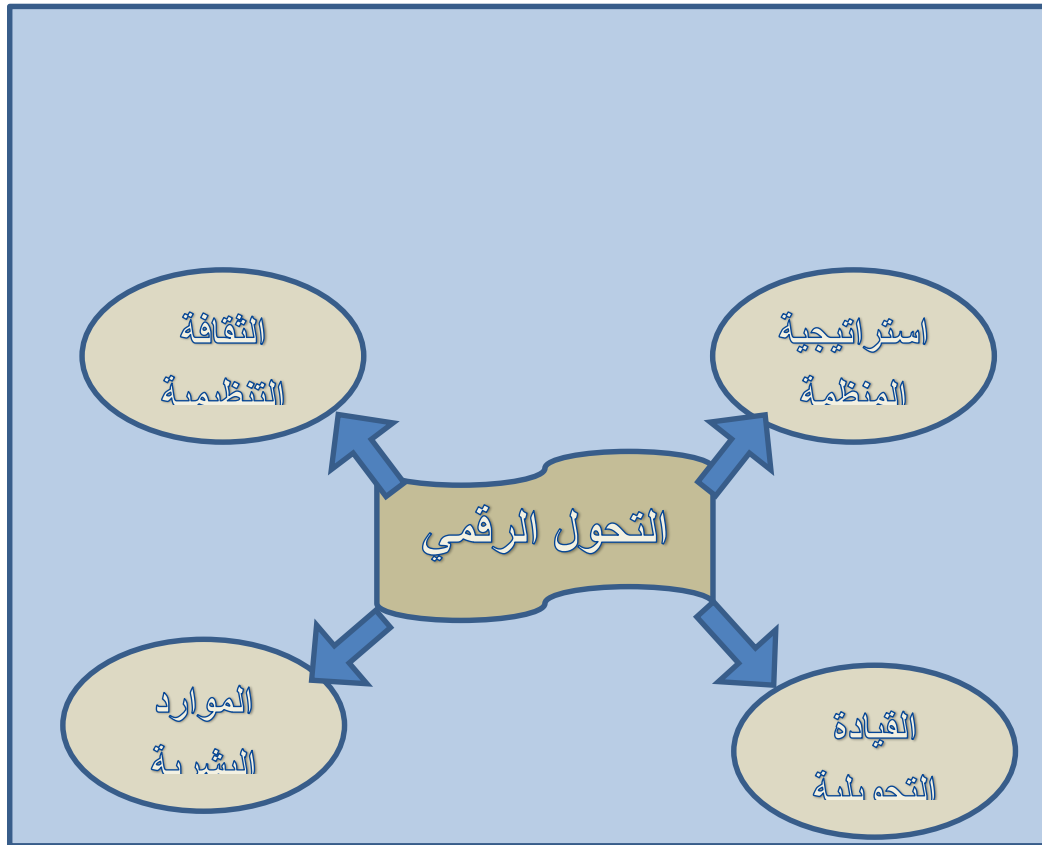
رابعاً/ ابعاد التحول الرقمي:- (عبادي, 2019: 148)

أ- استراتيجية المنظمة: يرى (Skowron,2020:101) ان استراتيجية المنظمة عملية تخطيط كل الأنشطة المتصلة؛ لصياغة رسالة المنظمة، وتحديد الأهداف الاستراتيجية، وحشد الموارد اللازمة، وصياغة الخطة الاستراتيجية.

ب- الثقافة التنظيمية :- أشار (Ali,2021,1937)على أنها الطقوس السلوكية الناجمة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة، وهذه الطقوس تظهر ماهية السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل والقيم السائدة داخل المنظمة والفلسفة التي توجه سياسة المنظمة والمناخ داخل المنظمة.



- ت- القيادة التحويلية:- أكد (Korejan,2016:452) أن القيادة التحويلية تعني مدى سعي القائد التحويلي إلى الارتقاء بمستوى مرؤوسيه من أجل الإنجاز والتطوير الذاتي والعمل على تنمية وتطوير الجماعات والمنظمة كلها.
- ث- الموارد البشرية :- أكد (Alheet,2018:70) أن المرؤوسين يمثلون مفتاح التميز التنظيمي لأنهم يعدوا أعلى أصولها وأهم مورد ينبغي على المنظمة الاستثمار فيه ، فمعارفهم وخبراتهم ومهاراتهم تزيد من قيمه المنظمة في مجال عملها. والشكل رقم (2) يوضح هذه الأبعاد



الشكل (2) أبعاد التحول الرقمي

عبادي ،محمد، 2019(تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية –اتصالات الجزائر نموذجا /مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ،المجلد الثامن العدد الثالث.



ثانياً / التميز التنظيمي :-

1- مفهوم التميز التنظيمي

أوضح (Al-Dhaafri, 2016:47) انه قبل تحديد مفهوم التميز التنظيمي كان من المهم التعرف أولاً على مفهوم التميز في الأدبيات المختلفة، فقد اتفق العديد منها على أن التميز هو (التفوق في أداء الفرد أو المؤسسة على نفسها أو مثيلاتها أو توقع العملاء، وذلك بتحقيق نتائج متفردة. عبر جدول (2) وفيما يأتي عرض بعض اسهاماتهم حسب التسلسل الزمني الجدول (2) بعض اسهامات الباحثين لمفهوم التميز التنظيمي

ت	الباحث والسنة والصفحة	المفهوم
1-	Ghaffari, 2018:60	جهود تنظيمية مخططة ترمي لإنجاز اهداف المنظمة واستراتيجياتها وعملياتها لتحقيق ميزتها التنافسية في ظل عصر المنظمات الذكية .
2-	Alhmoudi, 2019:714	قدرة المنظمات الانتاجية على تحقيق الجودة العالية في المنتجات وزيادة معدلات الانتاجية عبر انخفاض تكلفة الاداء وتجنب الاخطاء والعيوب والهدر وإعادة الاعمال .
3-	Musa, 2020:109	مفهوم شامل في الفكر الاداري والاستراتيجي المعاصر ،اذ يجمع بين مقومات تطوير المنظمات على اساس التمايز والرقي لمواجهة التغيرات في البيئة الخارجية من جهة، وبين كيفية تحقيق الترابط والتناسق المتكامل بين عناصرها الداخلية واستثمار مقدراتها الجوهرية لتحقيق ميزة تنافسية وصولاً لتلبية تطلعات واهتمامات اصحاب المصالح كافة .
4-	Ghamari, 2020:1	توجه فكري وفلسفة ادارية تعتمد على مدخل متكامل يرتبط بكيفية انجاز نتائج ملموسة للمنظمة لتحقيق الموازنة في اشباع احتياجات الاطراف كافة سواء اكان اصحاب المصلحة ام المجتمع ككل في اطار ثقافة من التعلم والابتكار والتحسين المستمر .

ويمكننا القول أنه على الرغم من تعدد وجهات النظر التي بحثت مفهوم التميز ألا انها تدور حول ثلاثة محاور رئيسية في تفسيرها لمفهوم التميز التنظيمي وذلك على النحو الاتي:-
التميز بناء على ممارسات المنظمة.
التميز بناء على اساس تفوق المنظمة على مثيلاتها.
التميز عبر تحقيق أداء يفوق توقعات العملاء.



2 : أهمية التميز التنظيمي:-

تسعى العديد من المنظمات الانتاجية الى تحقيق التميز، لأنها منظمات تهتم باتجاهات التطور بمعنى اخر انها تحاول معرفه مقدار تطورها لتحديد ما تريد تطويره وتبعد كل العقبات التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور، حيث تسعى هذه المنظمات الى تبني فكر اداري جديد بوصفه احد التوجهات الحديثة . (Alheet,2017:70)

3: ابعاد التميز التنظيمي :- لغرض توضيح المرتكزات الفكرية للتميز التنظيمي كان لابد من التعقيب عن الابعاد التي بحثها مجموعه من الباحثين (Aldalimy,2019:5)
(Qawasmeh,2013:6)

1-تميز المعرفة :-أكد (Baluch,2017:26) ان التميز المعرفي مجموعه من الانشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها، والعمل على تحويل المعرفة (بما يتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات).

2- تميز الخدمة:-أكد (Surjaatmadja,2020,1056) بان تميز الخدمة مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها النفعية.

3-التميز المالي :- ان كفاءة الأداء المالي ينصرف مفهومها الي حسن استخدام الموارد المالية المتاحة بما يحقق اهداف المؤسسة، حيث تركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدي انجاز هذه الأهداف.(Savina,2015:136)

4-التميز الاداري:- يرى (Samy,2017:12) ان التميز الاداري هو عبارة عن قيادة ممتازة وهي تمثل مفتاح لأربع قيم عالمية (السعادة، الامل، السلام، الحب) .



المبحث الثالث - الجانب التطبيقي للبحث

اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

1- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى المتعلقة بالارتباط بين والتحول الرقمي و التميز

التنظيمي

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي و التميز التنظيمي)

ولقد تفرع عنها اربع فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات المنظمة والتميز التنظيمي بأبعاده.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنظيمي بأبعاده.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة التحولية والتميز التنظيمي بأبعاده.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والتميز التنظيمي بأبعاده.

يظهر الجدول (3) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين هذه المتغيرات وابعادها. وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فإن الجدول (3) يشير أيضاً إلى حجم العينة (150) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط . فإذا ظهر وجود علامة (*) على معامل الارتباط فإن هذا يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (5%)، أما في حال وجود علامة (**) على معامل الارتباط فإن ذلك يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (1%).

الجدول (3) اختبار الفرضية الرئيسة الأولى (فرضية الارتباط)

		استراتيجية المنظمة	الثقافة التنظيمية	القيادة التحويلية	الموارد البشرية	التحول الرقمي
التميز التنظيمي	Pearson Correlation	**0.541	**0.537	**0.616	**0.632	**0.643
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	150	150	150	150	150

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)



يظهر الجدول (3) مصفوفة الارتباط الذي اختبر الفرضية الرئيسة الأولى وما تفرع عنها من فرضيات بأن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية (لأن قيمتها أكبر 0.50) وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين التميز التنظيمي ومتغير التحول الرقمي، إذ بلغت قيم معامل الارتباط بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي بلغت قيمته (0.643) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وعلى مستوى الابعاد كانت اقوى علاقة ارتباط بين كل من الموارد البشرية والتميز التنظيمي ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.642) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة طردية قوية بضوء قاعدة (Cohen). فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية والتميز التنظيمي ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.537) و تعد علاقة ارتباط قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وتدل النتائج المستحصلة من الجدول (3) قبول فرضية الوجود بالنسبة للفرضية الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية، والتي تنص على انه ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي))

2- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي

(يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للتحول الرقمي في التميز التنظيمي).

ولقد تفرع عنها اربع فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

5. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لاستراتيجية المنظمة في التميز التنظيمي بأبعاده.
6. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في التميز التنظيمي بأبعاده.
7. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التحويلية في التميز التنظيمي بأبعاده.
8. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للموارد البشرية في التميز التنظيمي بأبعاده.



الجدول (4) تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي

التميز التنظيمي						المتغير التابع المتغير المستقل
F الجدولية 1%	F	T الجدولية 1%	T	R ²	β	
	86.21		9.28	0.40	0.63	التميز التنظيمي
7.31	52.82	2.70	7.26	0.29	0.53	استراتيجية المنظمة
	52.13		7.22	0.28	0.54	الثقافة التنظيمية
	74.73		8.64	0.36	0.61	القيادة التحولية
	60.61		9.51	0.41	0.64	الموارد البشرية

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.26)

يتضح من نتائج الجدول (4) بلغ معامل انحدار متغير التحول الرقمي على التميز التنظيمي (0.63) وهذا يعني انه اذا تغير التحول الرقمي بمقدار وحدة واحدة فإن التميز التنظيمي سيزداد بمقدار (63%) , علماً ان التأثير معنوياً وذلك لان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (9.28) اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (2.70) عند مستوى معنوية (1%).

كما يلاحظ ان التحول الرقمي يفسر ما نسبته (40%) من التغيرات الحاصلة في التميز التنظيمي واما النسبة المتبقية والبالغة (60%) تعود الى متغيرات أخرى خارج نموذج البحث الحالي . علماً ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً وذلك لان قيمة (f) المحسوبة اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (7.31) عند مستوى معنوية (1%).

وعليه وبناءً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للتحول الرقمي في التميز التنظيمي).



وعند الرجوع الى الجدول (4) ولغرض اثبات صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية يتضح الاتي:

الفرضية الفرعية الاولى : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لاستراتيجية المنظمة في التميز التنظيمي بأبعاده

يتبين من الجدول (4) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.53) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التميز التنظيمي سيزداد بمقدار (53%) ، علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (7.26) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.70).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.29) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (29%) من التغيرات التي تطرأ على التميز التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (71%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (52.82) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.31) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

يتضح من تحليل نتائج الجدول () قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لاستراتيجية المنظمة في التميز التنظيمي بأبعاده))

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في التميز التنظيمي بأبعاده

يتبين من الجدول (4) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.54) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التميز التنظيمي سيزداد بمقدار (54%) ، علماً ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (7.22) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.70).



ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.28) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (28%) من التغيرات التي تطرأ على التميز التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (72%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (52.13) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.31) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

يتضح من تحليل نتائج الجدول (4) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقافة التنظيمية في التميز التنظيمي بأبعاده)).

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التحويلية في التميز التنظيمي

بأبعاده

يتبين من الجدول (4) ما يأتي:

أ. بلغ معامل الانحدار (0.61) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التميز التنظيمي سيزداد بمقدار (61%) ، علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (8.64) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.70).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.36) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (91%) من التغيرات التي تطرأ على التميز التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (64%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (74.73) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.31) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

يتضح من تحليل نتائج الجدول () قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التحويلية في التميز التنظيمي بأبعاده)).

الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للموارد البشرية في التميز التنظيمي

بأبعاده

يتبين من الجدول (4) ما يأتي :



- أ. بلغ معامل الانحدار (0.64) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التميز التنظيمي سيزداد بمقدار (64%) ، علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (9.51) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.70).
- ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.41) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (41%) من التغيرات التي تطرأ على التميز التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (59%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.
- ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (60.61) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.31) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالا.
- يتضح من تحليل نتائج الجدول (4) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للموارد البشرية في التميز التنظيمي))

المبحث الرابع - الاستنتاجات والتوصيات

اولا:- الاستنتاجات :

- 1- يسعى المصرف الى بناء استراتيجية واضحة وموضوعية للتحويل الرقمي قابلة للتطبيق ، كما انه يعمل على استحداث تشريعات جديدة .
- 2- يقوم المصرف بوضع خطة لنشر ثقافة التحويل الرقمي لدى منسوبيه .
- 3- ينفذ المصرف خطة ممنهجة لتدريب الافراد العاملين فيه على اختلاف مستوياتهم .
- 4- تستعمل ادارة المصرف اسلوب البحث والتطوير من اجل اكتساب وخلق التميز المعرفي وخزن الافكار الجديدة من اجل استثمارها في العمليات المستقبلية .
- 5- يحتفظ المصرف بسجلات دقيقة حول العمليات التي تتعلق بتعاملات الزبائن معه .
- 6- يساهم التحويل الرقمي في تحقيق التميز التنظيمي للمصرف من خلال ما يقدمه من خدمات فعالة وجديدة وسريعة للزبون .



ثانيا :- التوصيات :

- 1- العمل على تعزيز الوعي لدى الزبائن في استعمال وسائل الدفع الرقمي .
- 2- استغلال التكنولوجيا الرقمية الجديدة لمعرفة حاجات الزبائن لأنه الغاية النهائية لأي مصرف .
- 3- يجب ان يقوم المصرف بمسايرة التطورات التكنولوجية عن طريق تدريب المستخدمين للتكنولوجيا الرقمية لتحقيق مستويات عالية من الاداء .
- 4- على الحكومة مساعدة المصرف عينة البحث في تهيئة القوانين والتشريعات المطلوبة لذلك .
- 5- زيادة الدورات التدريبية والتطويرية لمنسوبي المصرف لرفع كفاءتهم التكنولوجية .
- 6- تعميق الوعي لدى الادارة والعاملين في المصرف عن العلاقة بين التحول الرقمي والتميز التنظيمي .

المصادر

- 1-سلامي جميلة، وبوشي، يوسف (2019)التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر،مجلة العلوم القانونية والسياسية المجلد (109، العدد (2) ص 944-967 الجزائر
- 2-البار، عدنان مصطفى (2019)، التحول الرقمي كيف ولماذا، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى، السعودية جامعة الدول العربية 2019 الرؤية الاستراتيجية العربية المشتركة للاقتصاد الرقمي الطبعة الاولى ابو ظبي الامارات
- 3-عبادي ،محمد،2019تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحه الداخلية – اتصالات الجزائر نموذجا (مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ،المجلد الثامن العدد الثالث.

4-Ali,2021,The organizational culture influence as a mediator between training development and employee performance in Iraqi Academic sector: University of Middle Technical, Journal of



Contemporary Issues in Business and Government Vol. 27, No.

1,pp1937

5–Alheet,2018,**The Impact of Talent Management on Organizational Excellence**: An Applied Study on Jordan Telecommunication Company ,European Journal of Business and Management, Vol.10, No.5,pp70

6–Al–Dhaafri,2016,**Organizational Excellence as the Driver for Organizational Performance**: A Study on Dubai Police, International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 2,pp 47–52

7–Alhmoudi,2019,**The Impact of Strategic Planning and Customer Focus on Organizational Excellence among Head Unit Officers within Fujairah Police**, Journal of Adv Research in Dynamical & Control Systems, Vol. n11,pp714–716

8–Alheet,2018,**The Impact of Talent Management on Organizational Excellence**: An Applied Study on Jordan Telecommunication Company ,European Journal of Business and Management, Vol.10, No.5,pp70

9–Aldalimy,2019, **Strategic Alignment Role In Achieving The Organizational Excellence Through Organizational Dexterity**, Journal Of Southwest Jiao tong University, Vol. 54 No. 6,Pp5

10–Baluch,2017,**The Impact Of Knowledge Management On Organizational performance In Today’s Economy**, South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 12, Issue 3,pp26–30

11–Ghaffari, 2018,**The Impact of E– Government on Organizational Excellence in Iranian State–owned** Banks, International Journal of Business Economics and Management Studies Vol. 6, No. 3, pp. 60–63

12–Ghamari,2020,**Assessment of Organizational Excellence Based on Analytical Hierarchy Process (AHP)** Emphasizing on the



Development of Bank 13-Shahr Economic Capabilities, Urban Economics and Management, Vol. 5, No3,pp1-13

14Hayat Alrefaie (2011, **requirements for the MSc of Information Management**, Faculty of Arts, Environment and Technology, Leeds Metropolitan University

15-Korejan,2016,**AN ANALYSIS OF THE TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP THEORY**, Journal of Fundamental and Applied Sciences, 8(3S),pp 452-

16-Musa,2020,**Identifying and Prioritizing the Components of Organizational Excellence Model in** Bushehr Maritime Command, Agricultural Marketing and Commercialization Journal, v4,n(1),pp109-111

17Muehlburg' m.;rueckel D.&Koch.S(2019)**Aframework offactors enabling digital transformation**

18-Nenadál,2018,Organizational Excellence: Approaches, Models And Their Use At Czech Organizations, Journal Of Quality Innovation Prosperity / Kvalita Inovácia Prosperita V22,N2,Pp48-53

19-Qawasmeh,2013,**The Role Of Organization Culture In Achieving Organizational Excellence**: Jadara University As A Case Study, International Journal Of Economics And Management Sciences Vol. 2, No. 7, 2013, Pp. 05-19

20-Rogors A.(2016)**the digital transformation playbook rethink your business for the Digital Age** "Columbia university press.New York pu

21Sharma, Yukti, (2020) **Analysis of Service Quality for Customer Satisfaction and Loyalty in E-Commerce Pertaining to TheFMCG Sector**. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3669575>



وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد
(الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستدامة وأداة للتخطيط الاقتصادي والإداري
في العراق)
المحور الإداري 17 تشرين الثاني (نوفمبر) 2022



- 22-Skowron,2020,**Strategic Management Processes In Organization.**
Challenges During The Pandemic, Scientific Quarterly "Organization And
Management, Vol. 4, No.461
- 23-Surjaatmadja,2020,**The Structural Relationship Of Service**
Quality, Corporate Image And Technology Usage On The Customer
Value Perception In Banking Institutions, Indonesia, Talent
Development & Excellence 1056 Vol.12, No.1, 2020, 1056-1069
- 24-Savina,2015,**Improving Financial Management System for Multi-**
business Companies, International Conference on Leadership,
Technology, Vol 210,pp 136 – 145
- 25-Samy S. Abu Naser,2017,**Organizational Excellence and the**
Extent of Its Clarity in the Palestinian Universities from the
Perspective of Academic Staff, International Journal of Information
Technology and Electrical Engineering, Volume 6, Issue 2,pp10-19
- 26-Sekrana,Uma (2003)."**Research methods for business, A skill**
building approach",4th ed. John Wiley & Sons, Inc.