

دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية -دراسة حالة مصرف الراجحي-

The Role of Digital Transformation in Enhancing Financial Performance of Financial Institutions -A Case Study of Al Rajhi Bank-

رانيا شابو^{1*}، جامعة العربي التبسي -تبسة- (مخبر المقاولاتية وإدارة المنظمات)، الجزائر،
rania.chabou@univ-tebessa.dz

عبد الكريم زرفاوي²، جامعة العربي التبسي -تبسة- (مخبر المقاولاتية وإدارة المنظمات)، الجزائر،
abdelkerim.zerfaoui@univ-tebessa.dz

تاريخ قبول المقال: 2024/06/02

تاريخ إرسال المقال: 2023/01/10

الملخص:

إنّ التحول الرقمي في المؤسسات المالية ليس مجرد عملية بل هو أداة تستعمل لتحسين الأداء المالي وتمكين المؤسسات من مواجهة التحديات الحالية والاستفادة من الفرص المستقبلية. وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية باعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بدراسة مصرف الراجحي خلال الفترة 2017-2022. توصلت الدراسة إلى أنّ التحول الرقمي يعزز قدرة المؤسسات المالية على التحكم في تغيرات السوق والتكيف معها بالشكل الذي يساعدها على تجنب المخاطر والاستفادة من الفرص الجديدة، وبالتالي تحسين أدائها المالي بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي؛ الأداء المالي؛ المؤسسات المالية.

Abstract:

This study explores the integral role of digital transformation as a tool for bolstering financial performance and addressing current challenges in financial institutions. Specifically focusing on Al-Rajhi Bank from 2017 to 2022.

The results highlight that digital transformation empowers financial institutions to effectively navigate market dynamics, mitigate risks, and capitalize

on future opportunities, thereby significantly improving overall financial performance.

Key words: Digital transformation; financial performance; financial institutions.

المقدمة:

في عصر التكنولوجيا الحديثة، يشهد قطاع الخدمات المالية تحولاً هاماً نحو التحول الرقمي. ويعد هذا الأخير تغييراً استراتيجياً للمؤسسات المالية، حيث يهدف إلى تبني التكنولوجيا واستخدام مختلف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، التحليل الضخم للبيانات، الحوسبة السحابية، البلوك تشين وغيرهم بشكل شامل لتحسين الأداء المالي لهذه المؤسسات، من خلال تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات متنوعة ومتطورة لهم، تسهيل عمليات التعامل المالي، تقليل التكاليف الإدارية، توفير فرص جديدة للنمو والتوسع في الأسواق المالية.

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

هل ساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية بصفة عامة؟ وهل ساهم في تحسين الأداء المالي لمصرف الراجحي؟

وتندرج تحت الإشكالية الأسئلة الفرعية الآتية:

-هل ساهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية لمصرف الراجحي؟

-هل ساهم التحول الرقمي في تحسين صافي الدخل لمصرف الراجحي؟

-هل ساهم التحول الرقمي في تحسين ربحية مصرف الراجحي؟

وكمحاولة أولية للإجابة على الأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات الجزئية الآتية:

-ساهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية لمصرف الراجحي؛

-ساهم التحول الرقمي في تحسين صافي الدخل لمصرف الراجحي؛

-ساهم التحول الرقمي في تحسين ربحية مصرف الراجحي.

إن الهدف الأساس لهذا البحث يتمثل في محاولة الكشف عن مساهمة التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

-التعرف على المفاهيم الأساسية لمتغيرات البحث؛

-تحليل الأثر المالي للتحول الرقمي.

وللإجابة على التساؤل الوارد في الإشكالية وإثبات صحة الفرضيات ومن أجل تحقيق أهداف البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالبحث، وذلك عند

وصف وتحليل هذه المعلومات والبيانات، والمنهج المقارن القائم على عرض المعلومات والبيانات ومقارنتها خلال سنوات البحث.

المبحث الأول: التحول الرقمي والأداء المالي في المؤسسات المالية

يعتبر التحول الرقمي في المؤسسات المالية عملية مستمرة تؤثر على كل من البيئة الخارجية والداخلية، لا سيما على الأداء المالي. لذا سيتم التطرق في هذا المبحث إلى كل من التحول الرقمي، الأداء المالي وأثر هذا التحول على الأداء المالي في المؤسسات المالية.

المطلب الأول: التحول الرقمي

يوم بعد يوم، يجد التحول الرقمي مكانه في كل جانب من جوانب الحياة اليومية، كما أصبح يعتبر من أهم عوامل نمو ونجاح المؤسسات لا سيما المالية منها، كون تطور احتياجات العملاء وعاداتهم أصبحت أكثر ارتباطاً به.

أولاً: تعريف التحول الرقمي

تتعدد تعاريف التحول الرقمي وذلك بتعدد آراء الكثير من الباحثين، يمكن التطرق لبعض منها من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم 01: تعريف بعض الباحثين للتحول الرقمي

المصادر والمراجع	التعريف
(Bekkhus, 2016)	استخدام التقنيات الرقمية لتحسين أداء المؤسسة بشكل جذري ¹ ؛
(Haffke et al, 2017)	يشمل التحول الرقمي رقمنة قنوات البيع والاتصال، وكذا رقمنة عروض المؤسسة (المنتجات والخدمات) التي تل محل العروض المادية أو تزيد منها. كما يستلزم إطلاق نماذج أعمال رقمية تتيح طرق جديدة للحصول على قيمة ² ؛

¹ Bekkhus Riitta. Do KPIs used by CIOs decelerate digital business transformation? The case of ITIL. 2016. P02.

² Haffke Ingmar et al. The transformative role of bimodal IT in an era of digital business. In the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P5461.

استخدام التقنيات الرقمية الجديدة التي تمكن المؤسسات من تحسين العمليات والأسواق كتعزيز تجربة العملاء، تبسيط العمليات أو إنشاء نماذج أعمال جديدة ³ ؛	(Risto et al, 2017)
الاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات المتقدمة، مثل التحليلات، الحوسبة السحابية، وسائل التواصل الاجتماعي الأجهزة الذكية المدمجة، بالإضافة إلى استخدام التقنيات التقليدية المحسنة، بهدف تمكين وتحسين العمليات الرئيسية للأعمال ⁴ ؛	(Chanias, 2017)
انتقال المنظمات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات وتقديم الخدمات، مما يتيح لها فرصا جديدة لتحقيق إيرادات إضافية وتعزيز قيمة منتجها ⁵ ؛	(فرج محمد، 2021)
يعرف التحول الرقمي بأنه تحول يتطلب نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات ابداعية مقارنة بالتقليدية، تساهم في تحسين الكفاءات التشغيلية، تخفيض التكاليف والاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء من أجل التفوق على المنافسين ⁶ .	(عبد اللطيف و عادل، 2022)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على العديد من المراجع

³ Risto Paavola et al. Role of middle managers in modular digital transformation: the case of Servu. In the 25th European Conference on Information Systems (ECIS). Guimarães. Portugal. 2017. P02.

⁴ Chanias Simon. Mastering digital transformation: the path of a financial services provider towards a digital transformation strategy. In the 25th European Conference on Information Systems (ECIS). Guimarães. Portugal. 2017. P16.

⁵ فرج محمد سماح. دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات الصغيرة -دراسة ميدانية على القطاع المركزي لتنمية المشروعات الصغيرة بجهاز تنمية المشروعات-. مجلة البحوث الإدارية. المجلد 39. العدد 01. 2021. ص 15.

⁶ عبد اللطيف بتول. عادل أيمن عيد. دور التحول الرقمي في تحسين المرونة الاستراتيجية للبنوك الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. المجلد 13. العدد 03. 2022. ص 940.

من الجدول أعلاه يمكن القول أنّ التحول الرقمي باختصار هو استخدام التقنيات الرقمية والابتكارات الحديثة في المؤسسات بهدف تحسين أدائها وتطوير عملياتها ونماذج أعمالها بشكل جذري. كما يمكن القول أنّه استخدام التقنيات الرقمية لتحسين أداء المؤسسة بشكل جذري، ويشمل عدة جوانب:

- رقمنة قنوات البيع والاتصال؛
- رقمنة عروض المؤسسة؛
- اعتماد نماذج أعمال رقمية؛
- الاستفادة من التقنيات الرقمية الجديدة (التحليلات، الحوسبة السحابية، وسائل التواصل الاجتماعي...)
- تحقيق الابتكار والتفوق التنافسي.

ثانياً: فوائد التحول الرقمي

للتحول الرقمي العديد من الفوائد التي يمكن أن تؤثر إيجاباً على الأعمال والمجتمع بشكل عام، من بين هذه الفوائد:⁷

- تسريع وتحسين طريقة العمل اليومية لزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- تحقيق سيولة وسرعة ومرونة في تقديم خدمات جديدة؛
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة للحد من الأخطاء والتقليل من الإنفاق؛
- زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات لتحقيق استمرارية الأعمال والخدمات؛
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

المطلب الثاني: الأداء المالي

يعتمد الأداء المالي للشركة على ديناميكية أنشطتها المالية وقدرتها على الاحتفاظ بميزة تنافسية مستدامة، لا سيما من خلال التحكم في التكلفة، ابتكار المنتجات أو الخدمات، ومدى ملائمة هذه المنتجات والخدمات لاحتياجات العملاء.

أولاً: تعريف الأداء المالي

تتعدد تعاريف الأداء المالي وذلك بتعدد آراء الكثير من الكتاب والباحثين، ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

⁷ تخربين وليد، وبوخرص أحمد أمين. واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات. المجلد 04. العدد 01. 2022. ص ص 155-156.

جدول رقم 02: تعريف بعض الكتاب والباحثين للأداء المالي

المصادر والمراجع	التعريف
(دادن، 2007)	مدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان يعزز من استقرارها المالي ويقيها من ظاهرة الإفلاس، أو بمعنى آخر، مدى قدرة المؤسسة على تصدي المخاطر والصعاب المالية ⁸ ؛
(محمود الخطيب، 2010)	عبارات تعطي رؤية موضوعية لمستوى الأداء من خلال صيغ ملموسة ذات قيم عددية وكمية، مما يمكن المؤسسات من تحديد مستوى أدائها بدقة وفعالية ⁹ ؛
(Hamhami & Smahi, 2012)	تحقيق الأهداف التنظيمية بغض النظر عن طبيعتها أو نوعها، ويمكن فهم هذا الإنجاز من خلال مفهومين: المعنى الضيق الذي يرتبط بالنتائج والإنجازات، والمعنى الواسع الذي يرتبط بالعمليات التي تؤدي إلى تحقيق نتائج ¹⁰ ؛
(لقلطي، 2018)	الكفاءة والفعالية لنشاط المؤسسة المالي، أي القدرة على تحقيق نتائج تتوافق مع الخطط والأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة ¹¹ ؛

⁸ دادن عبد الغني. قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية - حالة بورصتي الجزائر وباريس-. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-1-. 2007. ص 35.

⁹ محمود الخطيب محمد. الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. 2010. ص 46.

¹⁰ Hamhami Amal & Smahi Ahmed. Management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises. les cahiers du mecas. N° 08. 2012. P23.

¹¹ لقلطي الاخضر. دراسات في المالية والمحاسبة. دار حميثرا للنشر والترجمة. 2018. ص93.

قدرة المؤسسة على البقاء أو استمرارها على تحقيق أهدافها، يتم قياسه بمؤشرات كمية مثل: الربحية، الإنتاجية، العائد على الأصول...الخ ¹² ؛	(Boustil, 2022)
مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلال أمثل، لتحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة ¹³ .	(حجاج، 2017)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على العديد من المراجع

من الجدول أعلاه يمكن القول أنّ الأداء المالي هو مجموعة من المعايير التي تعكس القدرة والكفاءة المالية والعملية للمؤسسة. أي قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج المنشودة والمستهدفة، والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بالشكل الذي يعزز من استقرار المؤسسة ويساعد في مواجهة الأزمات المالية. بالإضافة إلى قدرتها على تحديد وقياس مستوى الأداء من خلال مؤشرات كمية، مما يمكنها من اتخاذ القرارات بدقة وفعالية، وضمان استمراريتها في تحقيق أهدافها.

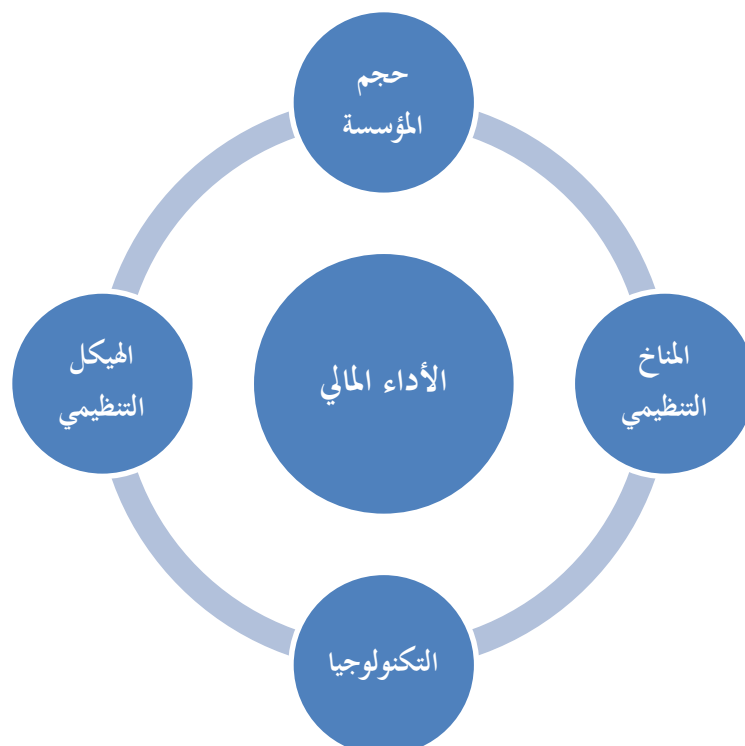
ثانياً: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

يتأثر الأداء المالي بجملة من العوامل، ومن أبرز هذه العوامل: حجم الشركة، التكنولوجيا، المناخ التنظيمي، والهيكل التنظيمي. تتداخل هذه العوامل مع بعضها البعض بشكل معقد، مما يؤثر على أداء المؤسسات بشكل شامل. لذا، من المهم للمؤسسات أن تقوم بدراسة وتحليل هذه العوامل بعناية لتحسين أدائها المالي بشكل فعال. والشكل الآتي يوضح ذلك:

¹² Boustil Zehaira. La performance de l'entreprise : concepts et indicateurs de mesure. Revue d'études et de recherche sociale. Vol 10. N°03. 2022. P263.

¹³ حجاج نفيسة. أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي "دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة . 2017. ص 16.

شكل رقم 01: أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المالي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (قطاع نسرين، وحبيش علي. أثر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية لشركة أل بي فيت-. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا. المجلد 16. العدد 22. 2020. ص 499).

المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسات المالية

من المؤكد أن التحول الرقمي في المؤسسات المالية سيؤثر على عدد، نوع وطبيعة الوظائف. ومع ذلك، فإن هذا التأثير لن يكون كبيراً إذا تمكنت هذه المؤسسات من التعامل مع العاملين الحاليين بشكل مناسب، من خلال تهيئتهم وتدريبهم لمواكبة هذا التحول.¹⁴

كما أن للتحول الرقمي تأثير إيجابي وعلاقة قوية بالنتائج المالية المحققة لهذه المؤسسات، وذلك من خلال الاستثمار في أنظمة تشغيلية جديدة، الاستثمار في التقنيات والقنوات الجديدة، سهولة الوصول إلى

¹⁴ أحمد حمادة حسام. دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمنظمة "بال تطبيق على البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. المجلد 13. العدد 03. 2022. ص 59.

المنتجات والخدمات المصرفية، تحسين سرعة ودقة المعاملات، تحسين الكفاءة، تحسين تجربة العملاء، توسيع قاعدة العملاء.¹⁵

وبالتالي فإن اعتماد المؤسسات المالية على الحلول الرقمية سيساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية أفضل وبتكلفة أقل، مما يؤدي إلى أداء مالي أفضل، من خلال تحقيق عائد على الأصول وعائد على حقوق الملكية أعلى، وتحقيق فائض في الموارد المالية على المدى الطويل.¹⁶

وبهذا، يتبين أن التحول الرقمي للمؤسسات المالية ليس مجرد تطوير تكنولوجي، بل يمثل فرصة حاسمة لتحسين الأداء وتعزيز القدرة على المنافسة في السوق المالية.

المبحث الثاني: الأداء المالي والتحول الرقمي في مصرف الراجحي

منذ تأسيسه كشركة صرافة في عام 1957، وصولاً إلى تحوله في عام 1987 إلى مصرف تحت اسم شركة الراجحي المصرفية للاستثمار، حقق مصرف الراجحي نجاحات كبيرة في مجال الأداء المالي. يعزى هذا النجاح بشكل كبير إلى تركيزه القوي على التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات التي يقدمها للعملاء. مقره في الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويعمل بموجب السجل التجاري رقم 1010000096، ومدرج في السوق المالية السعودية (التداول) تحت الرمز RJHI.¹⁷

المطلب الأول: التحول الرقمي في مصرف الراجحي

يعتبر مصرف الراجحي من المؤسسات المالية الرائدة في مجال التحول الرقمي. وقد عكس هذا الأخير التزام المصرف بتلبية رغبات العملاء المتنوعة وتحسين تجربتهم المصرفية، كما شهد تطوراً كبيراً خلال السنوات الأخيرة.

أولاً: مبادرات التحول الرقمي في المصرف:

قام مصرف الراجحي بتطوير عدد من المبادرات والخدمات الرقمية لتلبية احتياجات العملاء وتبسيط العمليات المصرفية، ويمكن تلخيص هذه المبادرات في النقاط الآتية:¹⁸

¹⁵ Stefanovic Nikola et al. Digitainability and financial performance: Evidence from the Serbian banking sector. Sustainability. Vol 13. N° 23. 2021. P13461.

¹⁶ Zhai Huayun et al. Does digital transformation enhance a firm's performance? Evidence from China. Technology in Society. Vol 68. 2022. P101841.

¹⁷ مصرف الراجحي. التقرير السنوي: أكبر مصرف إسلامي في العالم. الرياض. 2018. ص 06.

¹⁸ (التقارير السنوية لمصرف الراجحي)

-تطبيقات الهاتف المحمول: يوفر المصرف تطبيقات متطورة تقدم العديد من الخدمات للعملاء (إدارة الحسابات المصرفية، إجراء التحويلات الرقمية، مراقبة الحسابات، الدفع الإلكتروني وغيرها من الخدمات)؛

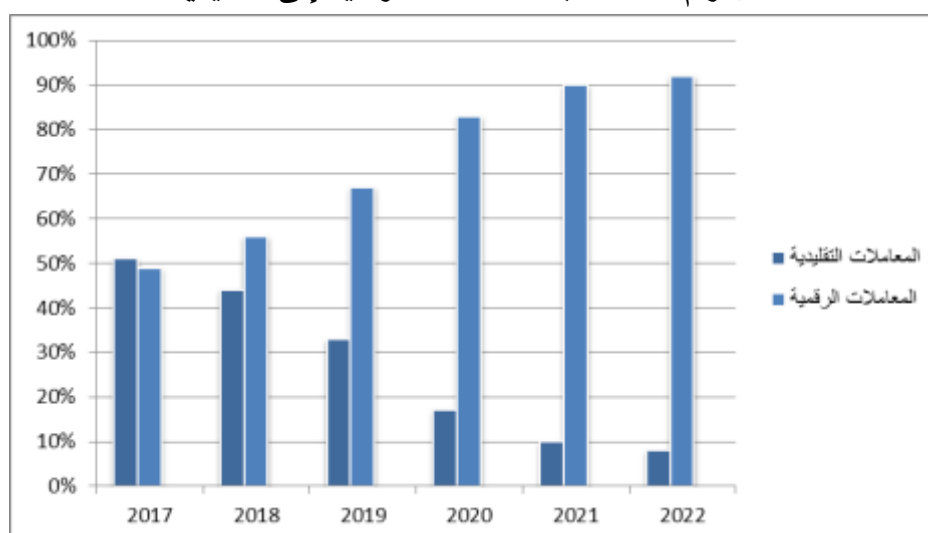
-الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: عزز المصرف خدماته الرقمية من خلال إنشاء منصات رقمية، تسمح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الإنترنت وإدارتها والقيام بالعديد من العمليات المصرفية بشكل سريع وآمن؛

-الخدمات المصرفية الذكية: يقدم المصرف خدمات ذكية للعملاء، تعتمد هذه الخدمات على الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين، تمثل ذلك أتمتة العمليات، تقديم خدمات الدعم الذاتي وما إلى ذلك.

ثانياً: المعاملات الرقمية إلى التقليدية

في السنوات الأخيرة، شهدت المعاملات الرقمية تطوراً كبيراً لتلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم المتغيرة. يعزى هذا التطور إلى التقدم المستمر في التكنولوجيا وتوسع استخدام الإنترنت، مما فتح الباب أمام تحول كبير في طرق التعامل المالي. يتجلى هذا التطور بوضوح في البيانات الإحصائية لمصرف الراجحي خلال الفترة (2017-2022)، حيث شهدت نسبة المعاملات الرقمية ارتفاعاً ملحوظاً خلال هذه الفترة، لتصل هذه النسبة إلى الذروة تقريباً سنة 2022، وقابلها انخفاضاً ملحوظاً في نسبة المعاملات التقليدية خلال نفس الفترة، لتقارب هذه النسبة الانعدام سنة 2022. والشكل الآتي يوضح ذلك:

شكل رقم 02: نسبة المعاملات الرقمية إلى التقليدية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

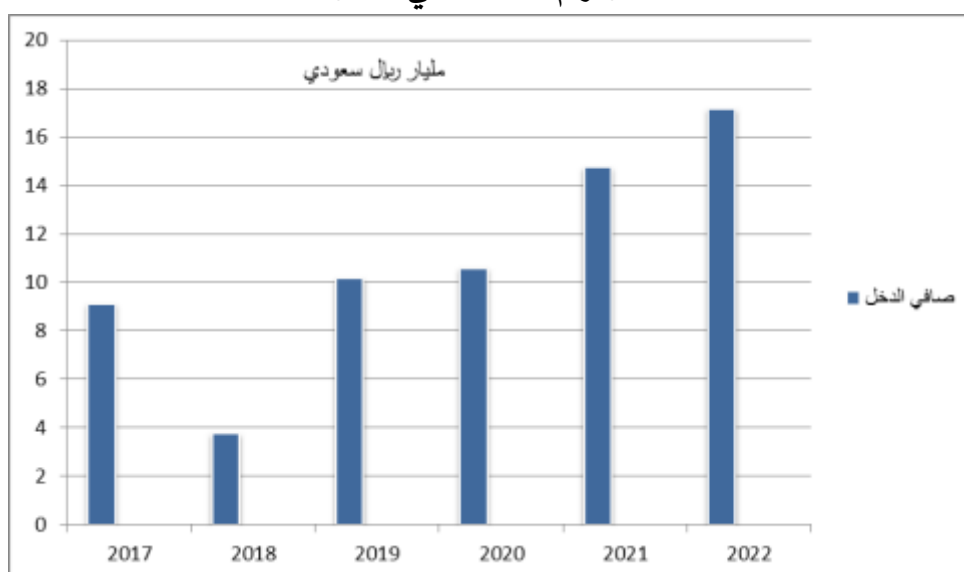
المطلب الثاني: الأداء المالي لمصرف الراجحي

حقق مصرف الراجحي أداءً مالياً إيجابياً خلال السنوات الأربع الأخيرة، حيث سجل زيادة في صافي الدخل، زيادة في الدخل التشغيلي، كما سجل نمو معتبر في كل من ربحية السهم، العائد على متوسط الأصول والعائد على متوسط حقوق المساهمين.

أولاً: الدخل

خلال السنوات الأربع الأخيرة، حقق مصرف الراجحي نمواً قوياً في الدخل، حيث شهد ارتفاعاً ملحوظاً في صافي الدخل ونمواً هائلاً في الدخل التشغيلي. بدءاً من سنة 2017، ارتفعت قيمة صافي الدخل بشكل ملحوظ، حيث زادت من 9.120.726 مليار ريال سعودي في سنة 2017 إلى 17.150.825 مليار ريال سعودي في سنة 2022، والشكل الآتي يوضح ذلك:

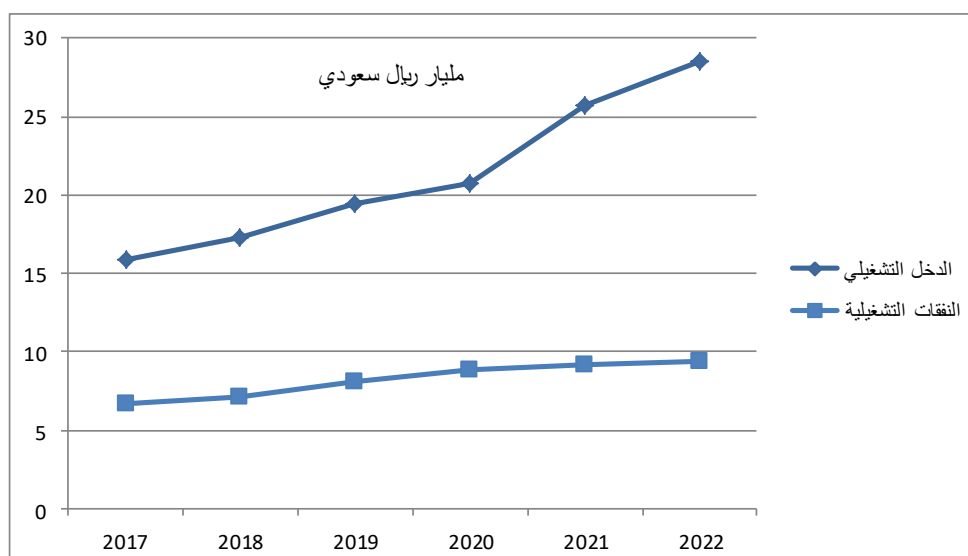
شكل رقم 03: صافي الدخل



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

على صعيد آخر، شهد الدخل التشغيلي لمصرف الراجحي نمواً سريعاً وهائلاً مقارنة بنمو النفقات التشغيلية خلال الفترة (2017-2022)، والشكل الآتي يوضح ذلك:

شكل رقم 04: الدخل التشغيلي مقابل النفقات التشغيلية



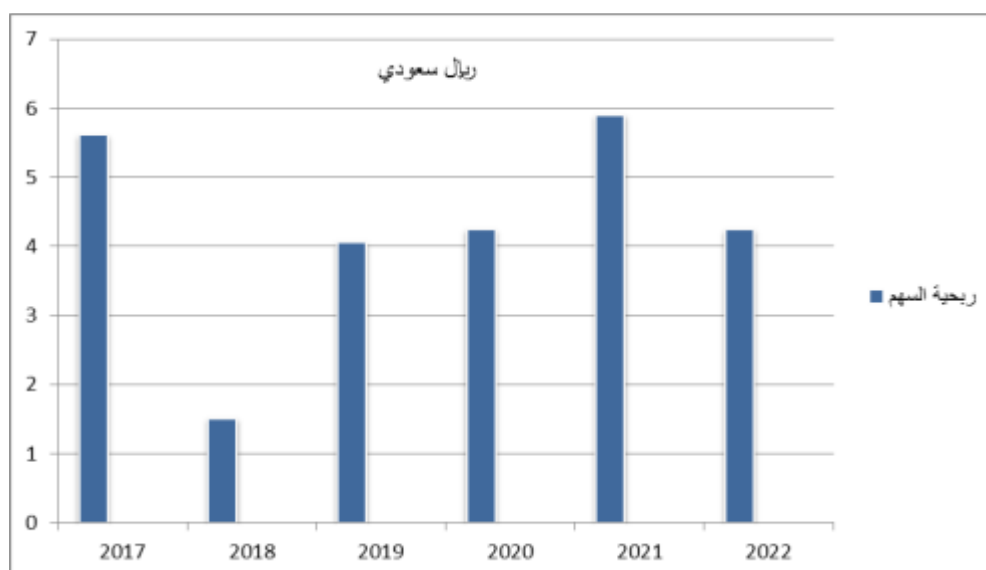
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

ثانياً: الربحية

سجل مصرف الراجحي أعلى العائدات في القطاع، في ظل ثبات العائد على الأصول بنسبة 2,46% والعائد على حقوق المساهمين بنسبة 22,68% سنة 2022، وذلك وفقاً لما بينه التقرير السنوي (2022) للمصرف.

بالنسبة لربحية السهم، شهدت تذبذباً نوعاً ما خلال الفترة (2017-2022)، حيث انخفضت سنة 2018، ثم ارتفعت بشكل ملحوظ في السنوات التالية، لترجع وتشهد انخفاضاً ملحوظاً سنة 2022 مقارنة بسنة 2021. والشكل الآتي يوضح ذلك:

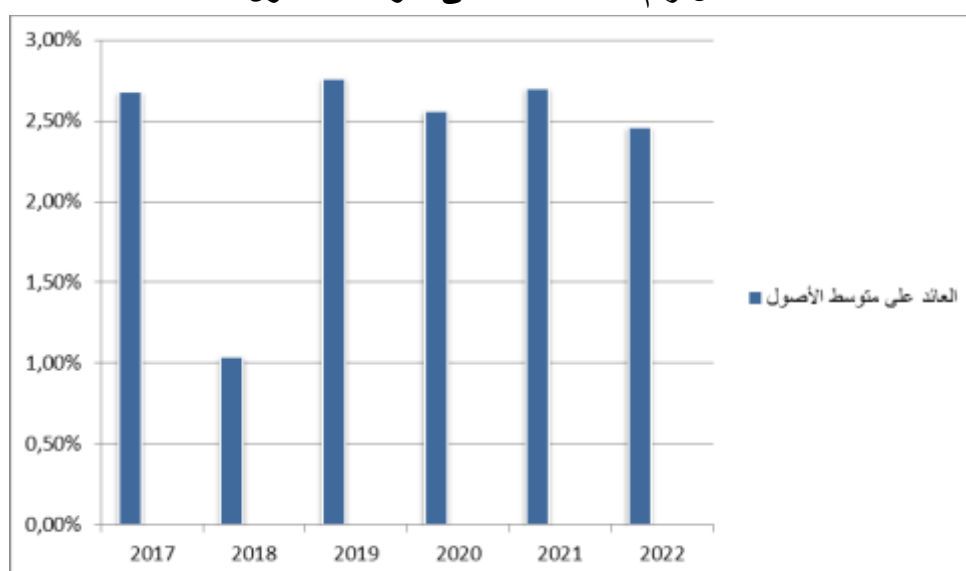
شكل رقم 05: ربحية السهم



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

من ناحية أخرى، شهد العائد على متوسط الأصول تذبذباً ملحوظاً خلال نفس الفترة، حيث شهد انخفاضاً حراً سنة 2018 مقارنة بسنة 2017، تلاه ارتفاع ملحوظ سنة 2019 مقارنة بسنتي 2017 و2018، ليرجع ويشهد انخفاضاً طفيفاً سنة 2020 مقارنة بسنة 2019، يليه ارتفاعاً طفيفاً ثم انخفاضاً طفيفاً سنتي 2021 و2022 على التوالي. والشكل الآتي يوضح ذلك:

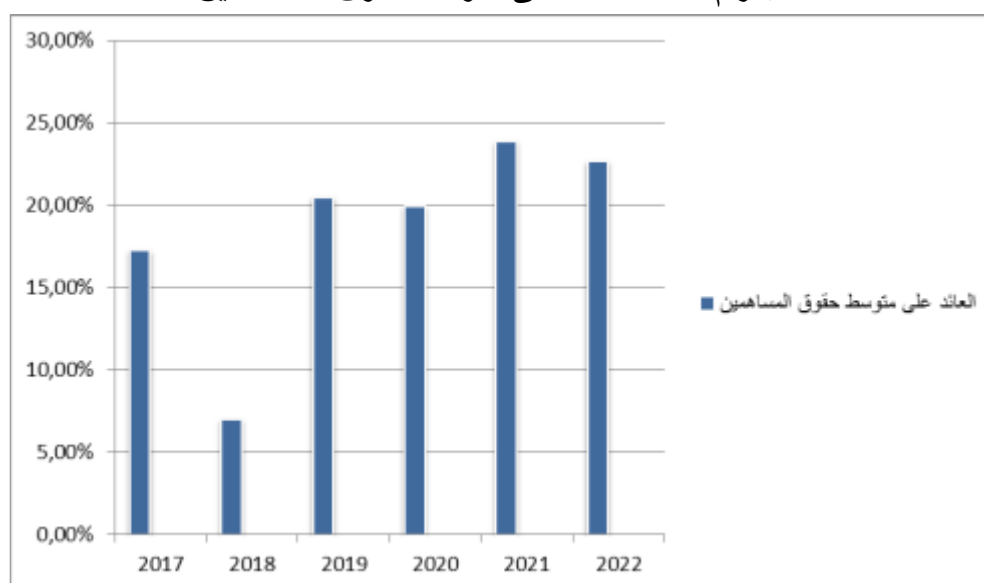
شكل رقم 06: العائد على متوسط الأصول



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

أما بالنسبة إلى العائد على متوسط حقوق المساهمين، فقد شهد هو الآخر تذبذبا ملحوظا خلال الفترة (2017-2022)، حيث شهد انخفاضا حرا سنة 2018 مقارنة بسنة 2017، تلاه ارتفاعا ملحوظا خلال السنوات الأربع الأخيرة، حيث سجل أعلى نسبة سنة 2021. والشكل الآتي يوضح ذلك:

شكل رقم 07: العائد على متوسط حقوق المساهمين



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

المطلب الثالث: أثر التحول الرقمي على الأداء المالي لمصرف الراجحي

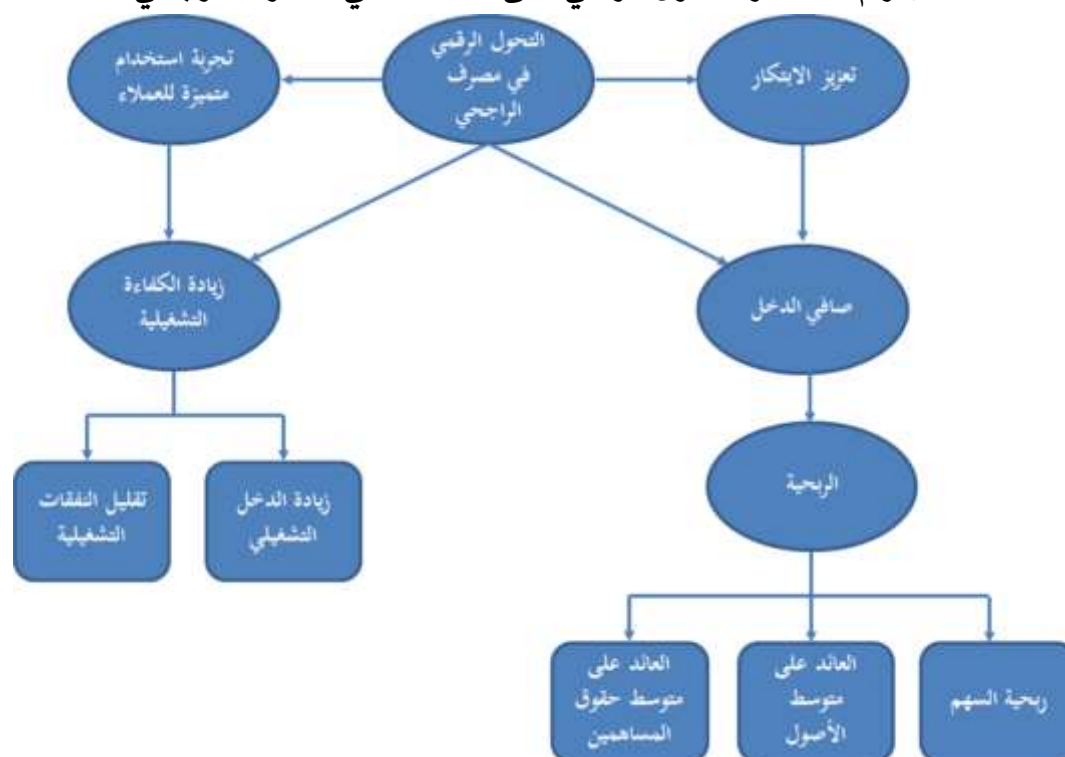
من التقارير السنوية لمصرف الراجحي، تبين أنّ التحول الرقمي أثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للمصرف، فقد تمكن هذا الأخير من تحقيق تحسينات جوهرية في عملياته التشغيلية وخدماته المصرفية، وذلك من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات وتطوير الحلول الرقمية الابتكارية.

فمن جهة، عزز التحول الرقمي تجربة العملاء في التعامل مع المصرف بشكل لافتميز، حيث أصبح بإمكان العملاء الاستفادة من خدمات مصرف الراجحي عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية الذكية، مما زاد من سهولة الوصول إلى المعلومات المالية وتنفيذ العمليات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان. وبفضل هذه التجربة المميزة، ازداد رضا العملاء وولاءهم تجاه المصرف، وهو ما ساهم في زيادة حجم التعاملات والنشاط المصرفي، الأمر الذي أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمصرف بشكل واضح، ما أدى بالتالي إلى تقليل النفقات التشغيلية للمصرف وتحقيق زيادة في الدخل التشغيلي له.

ومن جهة أخرى، وفر التحول الرقمي المزيد من الموارد للمصرف للاستثمار في تطوير الخدمات والابتكارات الجديدة، الأمر الذي ساهم في زيادة صافي دخل المصرف، ونتيجة لذلك، ازدادت كل من ربحية

السهم، العائد على متوسط الأصول والعائد على متوسط حقوق المساهمين. ويمكن تلخيص هذا الأثر من خلال الشكل الآتي:

شكل رقم 08: أثر التحول الرقمي على الأداء المالي لمصرف الراجحي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ما سبق

على صعيد آخر، يمكن توضيح أثر التحول الرقمي على كل من النفقات التشغيلية، الدخل التشغيلي وصافي الدخل من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم 03: النفقات التشغيلية، الدخل التشغيلي وصافي الدخل قبل وبعد التحول الرقمي (الوحدة: مليار ريال سعودي)

بعد التحول الرقمي						قبل التحول الرقمي			السنوات
2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	
%92	%90	%83	%67	%56	%49	/	/	/	نسبة

المعاملات الرقمية									
النفقات التشغيلية	6.83	6.61	7.15	6.7	7.1	8.1	8.9	9.2	9.4
معدل نموها	/	(%3.22)	%8.17	(%6.29)	%5.97	%14.09	%9.88	%3.37	%2.17
الدخل التشغيلي	13.66	13.74	15.2	15.9	17.31	19.48	20.72	25.71	28.57
معدل نموه	/	%0.6	%10.63	%4.61	%8.9	%12.54	%6.37	%24.08	%11.12
صافي الدخل	6.83	7.13	8.12	9.12	3.76	10.15	10.59	14.74	17.15
معدل نموه	/	%4.39	%14	%12.32	(%58.77)	%169.95	%4.34	%39.19	%16.35

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

يوضح الجدول أعلاه كل من نسبة المعاملات الرقمية، النفقات التشغيلية ومعدل نموها، الدخل التشغيلي ومعدل نموها، صافي الدخل ومعدل نموها قبل وبعد التحول الرقمي. حيث يتبين أن نسبة المعاملات الرقمية شهدت زيادة ملحوظة خلال الفترة 2017-2022 لا سيما بعد تفشي فيروس **Covid 19**، وأن الدخل التشغيلي شهد ارتفاعاً مستمراً وبمعدل نمو متسارع بالتزامن مع ارتفاع نسبة المعاملات الرقمية.

كما شهدت النفقات التشغيلية زيادة تدريجية من 6.7 سنة 2017 إلى 9.4 سنة 2022، مع متوسط معدل نمو 4.87%. ترجع هذه الزيادة إلى الجهود المبذولة من قبل المصرف لتطوير البنية التحتية الرقمية خلال ثلاث السنوات الأولى للتحول، لكن بعد ذلك تم حصر نموها. وشهد صافي الدخل تحسناً كبيراً ومستداماً بعد التحول الرقمي، وخصوصاً بعد سنة 2018، ما يشير إلى تحقيق مزيد من الربحية بفضل زيادة الإيرادات.

في النهاية، يمكن القول أنّ التحول الرقمي قد ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المالي لمصرف الراجحي، حيث أدى إلى زيادة الكفاءة والإيرادات، بالإضافة إلى تحسين جودة خدمات العملاء. ويتوضح التأثير الإيجابي للتحول الرقمي على كل من النفقات التشغيلية، الدخل التشغيلي وصافي دخل المصرف في الشكل الآتي:

شكل رقم 09: أثر التحول الرقمي على كل من النفقات التشغيلية، الدخل التشغيلي وصافي دخل مصرف الراجحي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الراجحي

الخاتمة:

في الختام، يمكن القول أنّ تبني المؤسسات المالية للتحول الرقمي ليس مجرد خيار، بل هو ضرورة لنجاحها في التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل. لذا وجب على هذه المؤسسات أن تكون مستعدة للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتحسين البنية التحتية التقنية لديها، لكي تكون قادرة على تحسين أدائها المالي وتلبية احتياجات وتطلعات عملائها بشكل أفضل، مما يعزز مكانتها ونجاحها في السوق المالي.

• النتائج:

من خلال الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها:

-يعزز التحول الرقمي قدرة المؤسسات المالية على التحكم في تغيرات السوق والتكيف معها بالشكل الذي يساعدها على تجنب المخاطر والاستفادة من الفرص الجديدة، وبالتالي تحسين أدائها المالي بشكل عام؛

-يساهم التحول الرقمي في تبسيط وتحسين العمليات الداخلية للمؤسسات المالية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء والتكاليف التشغيلية؛
 -من خلال التحول الرقمي، يمكن للمؤسسات المالية تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات أكثر سهولة وسلاسة وتخصيصها وفقا لاحتياجات العملاء؛
 -يمكن للتحول الرقمي أن يساعد المؤسسات المالية في توسيع نطاق عملها والوصول إلى عملاء جدد في أماكن بعيدة، وبالتالي زيادة فرص النمو والتوسع في السوق؛
 -يمنح التحول الرقمي المؤسسات المالية القدرة على المنافسة بشكل أفضل في سوق مالي متنافس، حيث يمكنها تقديم خدمات مبتكرة ومتطورة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل؛
 -يعزز التحول الرقمي عمليات الابتكار والتطوير داخل المؤسسات المالية، ما يساعد على تقديم منتجات وخدمات مالية متنوعة ومبتكرة للعملاء.

●الاقتراحات:

وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات أهمها:
 -ينبغي على المؤسسات المالية تعزيز وعي الموظفين والعملاء بأهمية التحول الرقمي وتدريبهم على استخدام التقنيات الجديدة لضمان الاستفادة الكاملة من التحسينات الممكنة؛
 -ينبغي على المؤسسات المالية الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية، أنظمة المعلومات والبرمجيات لتعزيز تجربة العملاء وتحسين الإجراءات الداخلية؛
 -ينبغي على المؤسسات المالية أن تتبنى استراتيجيات تفاعلية مع العملاء عبر الوسائط الاجتماعية وتطبيقات الهاتف الذكي لتقديم الدعم والإجابة على الاستفسارات بشكل أكثر فعالية؛
 -ينبغي على المؤسسات المالية أن تظل على اطلاع دائم بأحدث التقنيات والابتكارات المالية الرقمية وتطبيقها لتلبية احتياجات العملاء وتحسين الأداء.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. الكتب

لقلبي الاخضر. دراسات في المالية والمحاسبة. دار حميثرا للنشر والترجمة. 2018. ص93.
 محمود الخطيب محمد. الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع. 2010. ص46.

2. الأطروحات

حجاج نفيسة. أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي "دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010 -2014)". أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. 2017. ص 16.

دادن عبد الغني. قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية -حالة بورصتي الجزائر وباريس-. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-1-. 2007. ص 35.

3.المقالات

أحمد حمادة حسام. دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمنظمة "بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. المجلد 13. العدد 03. 2022. ص 59.

تخربين وليد، وبوخرص أحمد أمين. واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات. المجلد 04. العدد 01. 2022. ص ص 155-156.

عبد اللطيف بتول. عادل أيمن عيد. دور التحول الرقمي في تحسين المرونة الاستراتيجية للبنوك الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. المجلد 13. العدد 03. 2022. ص 940.

فرج محمد سماح. دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات الصغيرة - دراسة ميدانية على القطاع المركزى لتنمية المشروعات الصغيرة بجهاز تنمية المشروعات-. مجلة البحوث الإدارية. المجلد 39. العدد 01. 2021. ص 15.

قطاع نسرين، وحبيش علي. أثر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية لشركة آل بي فيت-. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا. المجلد 16. العدد 22. 2020. ص 499.

4.التقارير

مصرف الراجحي. التقرير السنوي. الرياض. 2015.

مصرف الراجحي. التقرير السنوي. الرياض. 2016.

مصرف الراجحي. التقرير السنوي: أكبر مصرف إسلامي في العالم. الرياض. 2018.

مصرف الراجحي. التقرير السنوي: ما بعد المصرفية. الرياض. 2021.

مصرف الراجحي. التقرير السنوي: ما بعد المصرفية. الرياض. 2022.

المراجع بالّغة الإنجليزية:

Bekkhus Riitta. Do KPIs used by CIOs decelerate digital business transformation? The case of ITIL. 2016. P02.

Boustil Zehaira. La performance de l'entreprise : concepts et indicateurs de mesure. Revue d'études et de recherche sociale. Vol 10. N°03. 2022. P263.

Hamhami Amal & Smahi Ahmed. Management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises. les cahiers du mecas. N° 08. 2012. P23.

Stefanovic Nikola et al. Digitainability and financial performance: Evidence from the Serbian banking sector. Sustainability. Vol 13. N° 23. 2021. P13461.

Zhai Huayun et al. Does digital transformation enhance a firm's performance? Evidence from China. Technology in Society. Vol 68. 2022. P101841.

Chanias Simon. Mastering digital transformation: the path of a financial services provider towards a digital transformation strategy. In the 25th European Conference on Information Systems (ECIS). Guimarães. Portugal. 2017. P16.

Haffke Ingmar et al. The transformative role of bimodal IT in an era of digital business. In the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P5461.

Risto Paavola et al. Role of middle managers in modular digital transformation: the case of Servu. In the 25th European Conference on Information Systems (ECIS). Guimarães. Portugal. 2017. P02.