



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مختار

رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي الرقمي

دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد رقمي

- اشراف الاستاذ(ة):
- فريدة

- اعداد الطالب (ة):
- ريمة دريدي

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	أ. رابح خوني	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ. عبة فريد	أستاذ محاضر أ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	أ. عمر قويد	أستاذ التعليم العالي	مناقشا	جامعة بسكرة

الموسم الدراسي: 2025/2026



الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْنِيمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾

إلى من عُرسا في قلبي حب الخير، وبذرا في دربي بذور النجاة...

إلى من كانت دعواتها سراجًا ينير طريقي، والديَّ الكريمين، جزاكم الله خيرا الجزاء، وبارك في أعماركم.

إلى أهلي الأبناء، وأقاربي الأوفياء، الذين كانوا سندًا ودعمًا في كل لحظة.

إلى أصدقائي الذين خففوا وطأة التعب، وشاركوني تفاصيل هذا المشوار، فكنتم نعم الرفقة.

إلى أستاذي المشرف، الذي كان خير دليلٍ ونورٍ على طريق البحث، جزاك الله علماً ونوراً.

إلى أساتذتي الكرام، وإلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، كل الشكر والتقدير لعطائكم وجهودكم المباركة.

وإلى كل من وسعتم ذاكرتي، ولم تسعم صفحات هذه المذكرة... دعائي لكم أن يجزيكم الله عني خيرا الجزاء، ويجعل ما قدمتم في موازين حسناتكم.

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله على ما أنعم به علي من فضل وعلم وتوفيق، وعلى ما يسر لي من سبل لأبلغ هذا المقام.

أتقدم بخالص الشكر ومحظيم الامتنان إلى كل من كان له أثر في رحلتي العلمية والبحثية، بداية بأسرتي الكريمة التي كانت سندي ودعمي المستمر، فبفضل تشجيعهم ودعواتهم الصادقة تجاوزت كل الصعاب.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف الدكتور /حبة فريد على توجيهاته السديدة، وصبره وتفانيه في الإشراف، فقد كان لنصائحه الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة. ولا يفوتني أن أشكر جميع أساتذتي الأفاضل الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم ووقتهم طوال سنوات الدراسة، فلكم مني كل التقدير والاحترام، كما أتقدم بخالص الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الموقرة على قبولهم تقييم هذا العمل وإثرائه بملاحظاتهم القيمة. ولكل من ساهم بكلمة أو مساعدة أو دعاء، ولكل زملائي الذين شاركوني هذه المرحلة بكل تفاصيلها،

أقول: جزاكم الله خيرا الجزاء.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، تم التركيز على كيفية مساهمة التحول الرقمي في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين جودتها، وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يعزز من اندماج الفئات غير المشمولة مالياً في النظام المصرفي.

قمنا بدراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري، وكالة بسكرة. بغية جمع البيانات وتحليلها لفهم مدى تأثير الرقمنة على العمليات المصرفية ومستوى الشمول المالي.

توصلت الدراسة إلى أن رقمنة الخدمات المصرفية تلعب دوراً حاسماً في توسيع قاعدة العملاء، وتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وابتكاراً، مما يساهم في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة الخدمات المصرفية، الشمول المالي، الشمول المالي الرقمي، البنك الوطني الجزائري.

Abstract:

This study aims to highlight the role of banking services digitization in achieving digital financial inclusion. The focus was on how digital transformation contributes to facilitating access to financial services, improving their quality, and reducing operational costs, thereby enhancing the integration of financially excluded groups into the banking system.

We conducted a field study at the National Bank of Algeria, Biskra branch, to collect and analyze data to understand the impact of digitization on banking operations and the level of financial inclusion.

The study concluded that the digitization of banking services plays a crucial role in expanding the customer base and providing more efficient and innovative financial services, contributing to the achievement of digital financial inclusion.

Keywords: Digitization of banking services, financial inclusion, digital financial inclusion, National Bank of Algeria.

فهرس المحتويات

الإهداء.....	
شكر وعرفان	
ملخص الدراسة:.....	
فهرس المحتويات.....	
قائمة الجداول.....	
قائمة الأشكال.....	
مقدمة.....	أ
أولا: إشكالية الدراسة:.....	أ
ثانيا: فرضيات الدراسة:.....	أ
ثالثا: أهمية الدراسة:.....	ب
رابعا: أهداف الدراسة:.....	ب
خامسا: أسباب اختيار الموضوع:.....	ب
سادسا: حدود الدراسة:.....	ج
سابعاً: منهجية الدراسة:.....	ج

ثامنا: صعوبات الدراسة:.....ج

تاسعا: متغيرات ونماذج الدراسة:.....ج

عاشرا: الدراسات السابقة:.....د

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرقمنة الخدمات المصرفية والشمول المالي

تمهيد:.....2

المبحث الأول: اساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي:3

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية:3

المطلب الثاني: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية المستخدمة في المصارف:7

المطلب الثالث: مفهوم الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي:13

المبحث الثاني: رقمنة العمليات المصرفية.....21

المطلب الأول ماهية الرقمنة المالية:21

المطلب الثاني: خدمات الرقمنة المالية المصرفية:.....26

المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي: المفهوم، الأبعاد، والمحددات.30

المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الشمول المالي:.....30

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي الرقمي:31

34	المبحث الرابع: العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي الرقمي: الفوائد والتحديات
34	المطلب الأول: مزايا الرقمنة المصرفية:
36	المطلب الثاني: تحديات الرقمنة المصرفية:
40	خلاصة الفصل الاول:
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة بسكرة-	
42	تمهيد
42	المبحث الأول: واقع الرقمنة في القطاع المصرفي الرقمي في الجزائر:
43	المطلب الاول: التحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري:
44	المطلب الثاني: معوقات الشمول المالي الرقمي في الجزائر:
45	المطلب الثالث: الفرص المستقبلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري:
46	المبحث الثاني: تقديم البنك محل الدراسة:
46	المطلب الأول: عموميات حول البنك:
52	المطلب الثاني : تقديم البنك الوطني الجزائري -وكالة بسكرة-
58	المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية:
91	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

97 خلاصة الفصل الثاني:

99 خاتمة:

103 قائمة المراجع:

104 الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	02
62	المستوى التعليمي لعينة الدراسة	03
63	نوع الحساب المصرفي	04
64	استخدام الخدمات المصرفية	05
66	استخدامات الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية	06
67	الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك	07
68	سهولة استخدام العملاء لهذه الخدمات الرقمية	08
70	تقييم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية	09
71	يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية	10
72	ثقة العميل بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك	11
74	الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية	12
75	تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية	13
76	تسهل الرقمنة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية	14
77	تساعد الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات	15
78	ساعدت الرقمنة في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية	16
79	تتيح الخدمات الرقمية إمكانية تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت	17
80	تحويل الأموال	18

81	دفع الفواتير	19
82	متابعة الحساب	20
83	طلب بطاقة أو دفتر شيكات	21
84	فتح حساب بنكي	22
85	الاطلاع على القروض أو التمويل	23
86	طلب كشف حساب إلكتروني	24
87	العوائق التي تمنع العميل من استخدام الخدمات الرقمية	25
88	تواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية	26
89	تقييم تجاوب خدمة العملاء في حل مشكلاتك الرقمية	27
90	حسنت الرقمنة تجربة العميل البنكية بشكل عام	28
91	الخدمات الرقمية توفر للعميل أوقاتاً مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية	29
92	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	30
93	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار رقمنة العمليات المصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي الرقمي	31
94	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار دور إجراءات رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف BNA	32

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
51	الهيكل التنظيمي العام للبنك الوطني الجزائري	01
55	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري -وكالة بسكرة-	02
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	03
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	04
63	توزيع عينة الدراسة حسب خبرتهم المهنية	05
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	06
65	استخدام الخدمات المصرفية:	07
66	استخدامات الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية:	08
67	الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك	09
69	سهولة استخدام العملاء لهذه الخدمات الرقمية	10
70	تقييم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية	11
71	يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية	12
73	ثقة العميل بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك	13
74	الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية	14
75	تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية	15
76	تسهل الرقمنة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية	16
77	تساعد الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات	17
78	ساعدت الرقمنة في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية	18
79	تتيح الخدمات الرقمية إمكانية تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت	19
80	تحويل الأموال	20
81	دفع الفواتير	21
82	متابعة الحساب	22
83	طلب بطاقة أو دفتر شيكات	23
84	فتح حساب بنكي	24
85	الاطلاع على القروض أو التمويل	25

86	طلب كشف حساب إلكتروني	26
87	العوائق التي تمنع العميل من استخدام الخدمات الرقمية	27
88	تقييم جودة الخدمات الرقمية بشكل عام	28
89	تواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية	29
90	تقييم تجاوب خدمة العملاء في حل مشكلاتك الرقمية	30
91	حسنّت الرقمنة تجربة العميل البنكية بشكل عام	31
92	الخدمات الرقمية توفر للعميل أوقاتاً مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية	32

الله أكبر

مقدمة

شهد القطاع المصرفي العالمي في السنوات الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة للتطورات المتسارعة في المجال الرقمي، حيث أصبح التحول الرقمي خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه للمؤسسات المالية التي تسعى إلى تعزيز قدرتها التنافسية وتلبية تطلعات العملاء في عصر التكنولوجيا. وفي هذا السياق، برزت رقمنة العمليات المصرفية كمدخل أساسي لتحقيق الابتكار من خلال تقديم خدمات مالية إلكترونية تتسم بالكفاءة والمرونة والسرعة، وهو ما انعكس مباشرة على بنية القطاع البنكي ودوره في دعم الاقتصاد.

وفي ظل هذا التحول الرقمي المتسارع، أصبح الشمول المالي الرقمي يحتل موقعًا مركزيًا ضمن السياسات الاقتصادية، ويُقصد به توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية باستخدام الوسائل الرقمية، مع التركيز على جودة هذه الخدمات، وسهولة الوصول إليها واستخدامها بشكل فعال ومستدام. ويُعد تعزيز الشمول المالي الرقمي أحد المدخل الرئيسية لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة ومستدامة، من خلال تقليص الفجوات بين مختلف الفئات الاجتماعية.

أولاً: إشكالية الدراسة:

حاول القطاع البنكي في الجزائر تبني رقمنة الخدمات البنكية لتحسين أدائه، فاهتم بالتوجه نحو تقديم تطورات بنكية وكل هذا باستخدام التكنولوجيا المالية الحديثة، ومن هذا المنطلق وفي إطار تعزيز الشمول المالي الرقمي، حظي مفهوم الرقمنة المالية المصرفية باهتمام خاص من طرف المصارف، حيث بذلوا جهوداً في سبيل تحسين الخدمات البنكية وتقديمها للعملاء.

في ضوء ما سبق، يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف تساهم رقمنة العمليات المصرفية في تحقيق الشمول المالي الرقمي في البنك الوطني الجزائري-وكالة بسكرة-؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الجودة في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA؟
- هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الوصول في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA؟
- هل توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الاستخدام في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز الشمول المالي الرقمي في بنك BNA-وكالة بسكرة-

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الجودة في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA-وكالة بسكرة-
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الوصول في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA-وكالة بسكرة-
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بُعد الاستخدام في الشمول المالي الرقمي لدى بنك BNA-وكالة بسكرة-

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي الجزائري في السنوات الأخيرة، لاسيما في ظل التوجهات الحكومية نحو رقمنة الاقتصاد وتعزيز الشمول المالي. وتكمن الأهمية في النقاط التالية:

- إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها.
- توضيح أثر التحول الرقمي في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، خاصة من طرف الفئات غير المشمولة ماليًا.
- تقييم مدى مساهمة الرقمنة في تعزيز استخدام الوسائل المصرفية الرقمية، بما يدعم الاستدامة المالية.
- تقديم نتائج ميدانية يمكن أن تدعم صُنّاع القرار البنكي في اعتماد سياسات فعّالة قائمة على معطيات علمية.

رابعا: أهداف الدراسة:

تهدف هاته الدراسة الى ما يلي:

1. الإحاطة بالمفاهيم النظرية الخاصة بكل من رقمنة الخدمات المصرفية والشمول المالي الرقمي وبيان العلاقة التي تربطهما.
2. اظهار أهمية رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي الرقمي.
3. الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية للدراسة.
4. التعرف على واقع تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية بالبنك محل الدراسة-البنك الوطني الجزائري-وكالة بسكرة-.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيار هذا الموضوع استنادًا إلى جملة من الاعتبارات الذاتية والموضوعية، نوردتها فيما يلي:

1- أسباب ذاتية: تتمثل في:

- توافق الموضوع مع التخصص الذي ادرس فيه (الاقتصاد الرقمي) وعلاقته بموضوع الدراسة .

- بالإضافة الى الميول الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع.
- 2- أسباب موضوعية:** تتمثل في:
 - الحاجة إلى دراسة العلاقة بين الرقمنة المصرفية والشمول المالي الرقمي في السياق الجزائري.
 - ملاحظة التطورات التقنية التي يشهدها البنك الوطني الجزائري BNA في مجال الخدمات المصرفية الرقمية.
 - قلة الدراسات التطبيقية التي تربط بين التحول الرقمي وأبعاد الشمول المالي في الجزائر.

سادسا: حدود الدراسة:

- **الحد المكاني:** أجريت الدراسة على مستوى وكالة البنك الوطني الجزائري BNA بولاية بسكرة.
- **الحد الموضوعي:** تهدف هاته الدراسة الى تحليل أثر رقمنة الخدمات المصرفية على أبعاد الشمول المالي الرقمي وذلك من خلال دراسة أثر المتغير المستقل رقمنة الخدمات المصرفية على المتغير التابع الشمول المالي الرقمي والذي تتمثل أبعاده في (الجودة، الوصول، الاستخدام) وذلك باستخدام الطرق الإحصائية التي تفيد ذلك.

سابعا: منهجية الدراسة:

- اعتمدت الدراسة على منهجين متكاملين:
- **المنهج الوصفي:** لدراسة المفاهيم والتطرق الى أهم الجوانب النظرية المتعلقة برقمنة العمليات البنكية والشمول المالي الرقمي، من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.
 - **المنهج التحليلي:** عبر تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من عملاء بنك BNA (وكالة بسكرة)، وتحليل النتائج باستخدام أدوات التحليل الإحصائي للوقوف على دور رقمنة الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي الرقمي.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

- في تقدير الطالبة أن موضوع رقمنة الخدمات المصرفية من المواضيع الحديثة والشائكة في نفس الوقت، وبالتالي لم يكن من السهل تناول هذا الموضوع من حيث البحث فيه نظريا أو تطبيقيا وهذا لاعتبارات عدة من بينها على سبيل المثال لا الحصر:
- قلة الدراسات المحلية السابقة والمراجع المتخصصة في الموضوع بمكتبات الولاية سواء في الجامعة أو خارجها.
 - نقص تعاون بعض الموظفين وتحفظهم عن الإجابة عن بعض أسئلة الاستبانة المقدمة لهم لما زاد من طول فترة الدراسة.

تاسعا: متغيرات ونماذج الدراسة:

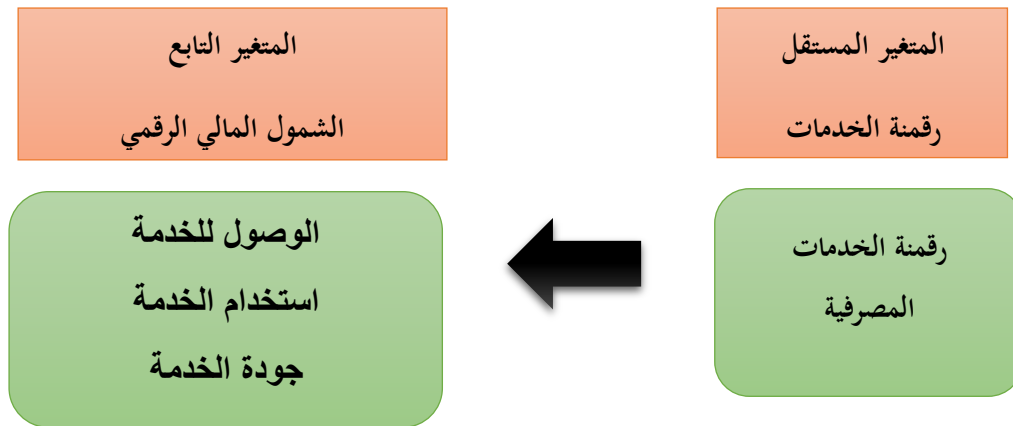
تم تصميم نموذج مقترح لتمثيل العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي الرقمي في سبيل الإجابة على إشكالية الدراسة .

1. متغيرات الدراسة : حيث نجد نوعين من المتغيرات هما:

- **المتغير المستقل:** رقمنة الخدمات المصرفية

- المتغير التابع: الشمول المالي الرقمي

2. نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطالبة

عاشرا: الدراسات السابقة:

1- مريم سايفي. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي -دراسة حالة الامارات العربية المتحدة-. مجلة بحوث الاقتصاد والمانجمنت-المجلد 04-العدد 02:

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في دولة الامارات العربية المتحدة، وذلك نظرا لأهميتها الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي وتشجيع الابتكارات المالية وتيسير الخدمات المالية ورفع من كفاءتها. لهذا خصص البنك المركزي الاماراتي سنة 2019، مكتباً للتكنولوجيا المالية (فنتك) لدعم تطوير اللوائح الوطنية لشركات التكنولوجيا المالية، كما قام بتعزيز المعاملات الإلكترونية بزيادة الحد الأقصى مدفوعات البطاقات الائتمانية أثناء الجائحة كجزء من خطة الدعم، كما تنازل عن رسوم المعالجة في نظام الدفع الذي يعمل به حتى نهاية سنة 2020.

2- عقل، ياسر ، محمد عبد القادر، سلام ، حلمي ابراهيم، احمد ، مصطفى محمود. (2023). اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك : دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر. المجلة الاكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة:

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك العاملة في مصر، ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة تطبيقية على عينة مكونة من 20 بنوكاً من البنوك المسجلة لدى البنك المركزي المصري خلال الفترة من 2016 إلى 2020 بإجمالي 100 مشاهدة. هذا، وتعتمد الدراسة على البيانات الثانوية المنشورة في القوائم والتقارير المالية للبنوك، وقواعد بيانات البنك الدولي، كما تعتمد على أسلوب البيانات الذي يجمع بين كل من بيانات السلاسل الزمنية وبيانات السلاسل المقطعية (Panel Data) لإجراء الدراسة، وتم تحليل البيانات إحصائياً واختبار فروض الدراسة باستخدام تحليل ارتباط- بيرسون- وتحليل الانحدار الخطي المتعدد بأسلوب المربعات الصغرى العادية من خلال الاعتماد على حزم

البرامج الإحصائية (STATA V. 14). وأوضحت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي لأرصدة بطاقات الائتمان على معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، بينما لم تُظهر النتائج وجود أثر لقيمة الأصول التكنولوجية على معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية.

3- محمد محروس سعدون. (2021). الشمول المالي واثره في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية واقع الدول العربية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية-المجلد 52-العدد 04:

هدفت هذه الدراسة الى توضيح مكانة الشمول المالي الذي حظي باهتمام كبير في الفترة الماضية في مختلف دول العالم سواء المتقدمة منها أو المتخلفة ، ويرجع ذلك لدوره الكبير في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة، ولقد ساهمت الثورة التكنولوجية في مجال البرمجيات في تعزيز الشمول المالي. ونهدف من هذه الدراسة إلى تطوير دور الشمول المالي في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة في الوطن العربي ، لكون أن الشمول المالي أصبح يمثل ركيزة أساسية لمكافحة الفقر ، والبطالة ، ويساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وذلك من خلال توسيع نطاق الخدمات المالية والمصرفية لمختلف شرائح المجتمع.

وإزاء ما تشهده الدول العربية من تدني مؤشرات الشمول المالي مع ازدياد حدة الفقر والبطالة ، تظهر أهمية موضوع الشمول المالي وإعطاءه الأولوية باعتباره ركيزة من ركائز تحقيق التنمية المستدامة

4- فاري لبنى سحر. (2021). دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات. المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية مجلد 08.العدد 15:

حظي التحول الرقمي باهتمام متزايد من قبل الممارسين وفي الأوساط الأكاديمية، كما قدمت الأدبيات الرقمية رؤى مهمة حول كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين أداء الأعمال. ينطلق بحثنا من هذه الأدبيات من خلال التركيز على العوامل الدافعة للتحول الرقمي. علاوة على ذلك، نُحدد تأثير التحول الرقمي على أداء الشركات، ونحدد تحديات تبني التحول الرقمي. تظهر النتائج أن التحول الرقمي الناجح يمكنه تسريع وتيرة الابتكار وزيادة الإنتاجية وتحسين تجارب العملاء ورضاهم وتقليل التكاليف وتحسين أداء الأعمال. بالإضافة إلى ذلك بينت النتائج أن أهم العوائق الرئيسية للتحول الرقمي تتمثل في نقص المعرفة، نقص الخبرة، ضعف القيادة الرقمية، مقاومة التغيير، عدم مرونة الثقافة، وعدم وضوح الرؤية والهدف، الإفتقار إلى التعاون والمواءمة. في الأخير، نعتقد أن هذه النتائج ستساعد في إلقاء الضوء على القضية المعقدة المتعلقة بكيفية إجراء تحول رقمي فعال.

5- عبد الحميد أحمد، العنزي، & سالم محمد معطش جمعان شاهين. (2020). دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 (دراسة ميدانية على البنوك الكويتية). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 6(1):

هدفت الدراسة إلى مساهمة التحول الرقمي في استخدام آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الكويتية في ظل أزمة كوفيد 19 لتحقيق هذا الهدف استخدام الباحث المنهج الاستقرائي من

خلال إجراء مسح ميداني على عينة من العاملين بالبنوك الكويتية واعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية لاختبار الفروض وتوصلت الباحث إلى النتائج التالية:

يساهم تحليل وتصنيف مخاطر التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الكويتية، وذلك من خلال إتباع مبادئ واضحة لقياس وتقييم المخاطر والاحتفاظ بقواعد بيانات داخلية حول هذه المخاطر التي تظهر مع الممارسات التكنولوجية الحديثة.

كما ان التحول الرقمي في نظام الحوكمة يعطي نتائج واعدة ويحافظ على تكامل العمليات المصرفية الرقمية

6- أمانة عثمانية واخرون. (2019). تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه لتعزيز تنافسية منظمات الاعمال. برلين، ألمانيا: المركز الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية:

هدقت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي من خلال تحديد المفهوم الدقيق للذكاء الاصطناعي ومعرفة خصائصه، أهدافه، وكذا التعرف على الأنظمة الذكية النظم الخبيرة الشبكات العصبية، نظم الخوارزميات الجينية، نظم الوكيل الذكي، نظم المنطق الغامض كونها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها كالقدرة على الإدراك والاستنتاج المنطقي، وكذا التعلم واكتساب الخبرات.

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى انه لا يوجد إجماع على تعريف واحد للذكاء الاصطناعي، إلا أن كل التعاريف النظرية للذكاء الاصطناعي تركز أساساً حول فكرة واحدة مشتركة وهي نقل الذكاء الإنساني إلى الآلة، بمعنى آخر أن الذكاء الاصطناعي هو الذكاء الذي يصنعه الإنسان في الآلات أو الحاسوب

7- عبد الحكيم عمران، مصطفى قريد. (2018). منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات.

اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 07، العدد 01:

هدفت هذه الورقة إلى أن التمويل الجماعي يشكل نشاطاً مالياً حديثاً في بعض الدول المتقدمة، وعلى الرغم من أن سوق التمويل الجماعي يتميز بالحدودية إلا أنه يعرف معدلات نمو هامة خلال الفترة الأخيرة. وعلى ضوء هذه التطورات الأخيرة قد يكون من المفيد جداً بالنسبة لعدد الدول الأخرى ضرورة الاستفادة من التطبيقات المعاصرة للتمويل الجماعي قصد توفير مصادر تمويلية غير تقليدية للمشروعات التي تعاني من صعوبات الحصول على التمويل الملائم، أو قصد تطوير المالية المحلية التي تسمح بالتمويل الملائم للمشروعات العمومية عبر مشاركة مواطني المجتمعات المحلية في كل ما يتعلق بعمليات تنفيذ وإدارة المشروعات العمومية ومتابعتها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

اتضح لي من مجموعة الدراسات السابقة، أنها قدمت مفاهيماً شاملة فيما يخص التعرف على مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي الرقمي .

وقد تمت الاستفادة من مختلف المعلومات المتوفرة في هذه الدراسات في ما يلي:

- اعداد خطة للدراسة والتعرف على المراجع المناسبة.
- بناء استمارة الاستبيان
- اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة

كما نستنتج من الدراسات السابقة الذكر وبمقارنتها مع الدراسة الحالية، أنها لم تسلط الضوء بشكل كبير على دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، كما تميزت دراستنا بربط المتغير المستقل بالمتغير التابع من خلال العلاقة بينهما.

احدى عشرة: تقسيم الدراسة:

لضمان معالجة شاملة للموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

تناول **الفصل الأول (الإطار النظري)**: المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرقمنة المصرفية والشمول المالي الرقمي، ويُقسم إلى أربعة مباحث:

المبحث الأول: أساسيات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي.

المبحث الثاني: رقمنة العمليات المصرفية: المفهوم، الخدمات

المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي: المفهوم، الأهمية والابعاد.

المبحث الرابع: العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي الرقمي: الفوائد والتحديات

أما **الفصل الثاني (الإطار التطبيقي)**: خصص لدراسة الحالة الميدانية ببنك الوطني الجزائري BNA – وكالة بسكرة، ويضم ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

المبحث الثاني: تقدم البنك محل الدراسة

المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي
لرقمنة الخدمات المصرفية
والشمول المالي

تمهيد:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، برزت التكنولوجيا بوصفها القوة الدافعة وراء إعادة تشكيل ملامح الحياة الاقتصادية والاجتماعية. ويُعدّ التقدّم في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي من أبرز تجليات هذه الثورة التقنية، حيث أصبح اعتماد الحلول الرقمية ضرورة ملحة تملّحها متطلبات العصر، لا مجرد خيار تقني. فقد ساهم هذا التحول في إحداث نقلة نوعية في طرق التفاعل، وأساليب العمل، وآليات تقديم الخدمات، بما يعزز من الكفاءة والدقة والمرونة. إن هذا الواقع المتغير يفرض إعادة النظر في المفاهيم التقليدية، ويفتح آفاقاً جديدة لفهم أعمق لدور التكنولوجيا في بناء مستقبل أكثر استدامة وابتكاراً. وعليه يتم تقسيم الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي.

المبحث الثاني: رقمنة العمليات المصرفية: المفهوم والخدمات

المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي: المفهوم، الأهمية والابعاد.

المبحث الرابع: العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي الرقمي: الفوائد والتحديات

المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي:

تعد التكنولوجيا المالية واحدة من أبرز صور الابتكار في المجال المالي، حيث أحدثت تحولًا جذريًا في مشهد الخدمات المالية خلال السنوات الأخيرة. فقد أسهمت في الارتقاء بجودة هذه الخدمات وتوسيع نطاق انتشارها، من خلال تقديم حلول مبتكرة ومتنوعة تعتمد على تقنيات حديثة تتميز بالسهولة والكفاءة والتكلفة المنخفضة، مما يجعلها أكثر توافقًا مع احتياجات المتعاملين عبر مختلف القطاعات.

وفي ظل هذا الزخم التكنولوجي المتسارع، بات التحول الرقمي خيارًا استراتيجيًا لا مفر منه في شتى المجالات، لا سيما في القطاع المالي، حيث لعبت التكنولوجيا المالية دورًا محوريًا في تسريع وتيرة التحول الرقمي، مدفوعة بتطور الوسائط الاجتماعية وانتشار الأجهزة الذكية المتصلة.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية:

أصبح مصطلح "التكنولوجيا المالية" أو ما يُعرف بـ FinTech يتصدر المشهد في مجالي الأعمال والمصارف، نظرًا لما حققته هذه التقنية من إنجازات واستثمارات واسعة على مستوى العالم. فقد أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة في مختلف الدول، لما توفره من خدمات مبتكرة تسهل على الأفراد والشركات التعامل مع البنوك بأقل جهد وتكلفة.

الفرع الأول: تطور ومفهوم التكنولوجيا المالية:أولاً : التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية:

التاريخ الحديث للتكنولوجيا المالية (FinTech) يُظهر تطورًا تدريجيًا بدأ منذ القرن التاسع عشر، مع بدايات بسيطة مثل جهاز "Pentelegraph" في عام 1860 وكابلات الاتصالات عبر الأطلسي في عام 1866، التي أرست الأساس لبنية تحتية مالية عالمية. استمرت هذه التطورات التقنية عبر العقود، فشهد عام 1918 أول تحويل إلكتروني للأموال باستخدام التلغراف، بينما مثل عام 1967 انطلاقة FinTech 1.0 بإدخال آلة الصراف الآلي.

بين عامي 1967 و2008، تطورت التكنولوجيا المالية بشكل ملحوظ لتشمل أنظمة الدفع الإلكتروني، والبورصات الإلكترونية مثل ناسداك (1971)، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي بدأت في الثمانينيات. كما ساعد الإنترنت، منذ منتصف التسعينيات، على تحويل القطاع المالي إلى صناعة رقمية متكاملة، مما مكّن من بروز خدمات مثل PayPal عام 1998. في هذه الفترة، أصبح الاتصال العالمي وسرعة تنفيذ المعاملات المالية من خلال التكنولوجيا سمات رئيسية للأسواق، ولكنها أدت أيضًا إلى بروز مخاطر جديدة، خاصةً في ظل الأزمات الاقتصادية مثل أزمة عام 1987 وأزمات آسيا وروسيا في أواخر التسعينيات.

ومع بداية القرن الحادي والعشرين، تعمق التحول الرقمي للخدمات المالية، وظهرت البنوك الرقمية بالكامل، في وقت كانت الجهات التنظيمية تسعى لفهم المخاطر الجديدة المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، لا سيما فيما يخص السيولة والمخاطر الائتمانية.

جاء التحول الأكبر في FinTech مع الأزمة المالية العالمية عام 2008، حيث مثلت هذه الأزمة بداية الجيل الثالث من التكنولوجيا المالية FinTech 3.0. أدت الأزمة إلى تراجع الثقة العامة في البنوك التقليدية، وفقدان عدد كبير من الموظفين في القطاع المالي لوظائفهم، مما خلق بيئة خصبة لريادة الأعمال والابتكار في قطاع التكنولوجيا المالية. كما ساهمت السياسات التنظيمية الجديدة مثل بازل III وقانون Dodd-Frank في تضيق قدرة البنوك التقليدية على الإقراض، مما فتح المجال أمام ظهور منصات الإقراض المباشر بين الأفراد (P2P) وشركات FinTech الجديدة.

سياسيًا، شكّل ارتفاع معدلات البطالة وانخفاض توفر الائتمان دافعًا لتشريعات مثل قانون JOBS في الولايات المتحدة عام 2012، والذي سعى لتعزيز ريادة الأعمال وتوفير تمويل بديل للشركات الناشئة. كل هذه العوامل - التنظيم، الاقتصاد، التكنولوجيا، والمواقف العامة - تضافرت لتُحدث تحولًا جذريًا في الصناعة المالية، وتسمح بظهور نموذج جديد يدمج التكنولوجيا مع الابتكار المالي، في ما يعرف اليوم بـ FinTech

ثانياً: مفهوم التكنولوجيا المالية:

شهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا نتيجة للابتكارات التكنولوجية التي أدت إلى ظهور مفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech) وقد ساهم هذا التطور في تحسين الخدمات المالية، وزيادة كفاءتها، وتوسيع نطاق الوصول إليها. ونظرًا لأهمية هذا المجال وتأثيره المتزايد، عرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية". (مجلس الاستقرار المالي، 2017)

تفتح التكنولوجيا المالية آفاقًا واسعة من الفرص، فهي تساهم في خفض التكاليف على العملاء، وتوفر عمليات دفع فورية، إلى جانب منحهم خيارات أكثر تنوعًا، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية. كما أنها تساهم في تحسين فرص الحصول على التمويل، خاصة للأفراد وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة الذين يواجهون صعوبات في الاستفادة من الخدمات المصرفية التقليدية، مما يساعد على تحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولًا.

"التكنولوجيا المالية من منظور اشتقافي وعمامة هي كلمة منحوتة من كلمتين، وتشير إلى قطاع الخدمات المالية الناشئ والذي أصبح سريعًا ولا غنى عنه للمؤسسات المالية، ويؤثر باستمرار على الطريق تقنيات دعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية. ويصفها فريدمان" بأنها معنية ببناء الأنظمة التي تصمم المنتجات المالية وتقييمها وتعالجها مثل الأسهم والسندات والأموال والعقود". وعرفها شافل "بأنها صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية"، والمصطلح الجديد يمكن أن يرتبط

بالمشاريع الناشئة والشركات التي تقدم خدمات أو منتجات مالية مبتكرة للغاية ورائدة مع مزيج من تكنولوجيا المعلومات (IT) التي تمكن المشاريع من استخدام أحدث التقنيات المتاحة" (ali, 2019, p. 16)

من خلال ماسبق يمكننا القول ان: التكنولوجيا المالية هي مجال يجمع بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية، يهدف إلى تطوير نماذج وتطبيقات ومنتجات مالية جديدة تعزز من كفاءة الخدمات، توسع نطاق الوصول إليها، وتحسن تجربة المستخدمين، من خلال استخدام أحدث تقنيات المعلومات، بما يساهم في تحقيق الشمول المالي ودعم النمو الاقتصادي الشامل، خاصة لفائدة الأفراد والمشاريع الصغيرة والمتوسطة

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية:

أصبحت التكنولوجيا المالية (فينتك) جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، حيث تساعد في تسهيل العمليات المالية من خلال دمج أحدث التقنيات في أنظمة الدفع. فهي تقدم حلولاً مبتكرة مثل التحويلات المالية الإلكترونية وبطاقات الائتمان، إلى جانب توفير بدائل جديدة للخدمات المصرفية التقليدية، مما يمنح المستخدمين خيارات أكثر مرونة وسهولة.

أبرز مميزات تطبيقات التكنولوجيا المالية:

- سهولة الاستخدام: تعتمد هذه التطبيقات على تصميم بسيط وواجهة مريحة، مما يجعل إدارة المعاملات المالية وعرض السجلات وإنشاء خطط مالية أمراً سهلاً حتى لمن ليس لديهم خبرة تقنية.
- الاهتمام بالمستخدم: تسعى هذه التطبيقات لتوفير تجربة مميزة، حيث يمكن للمستخدمين إعداد تذكيرات للمدفوعات المتكررة، وتلقي إشعارات حول أي معاملة غير عادية، وتتبع عمليات تسجيل الدخول والتحويلات والمدفوعات بسهولة.
- الابتكار المستمر: يتم تطوير الخدمات المالية باستمرار من خلال الاستفادة من بيانات المستخدم وتقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يساعد في تحسين الأداء وتقديم حلول أكثر ذكاءً.
- السرعة والكفاءة: تم تصميم هذه الأنظمة للتعامل مع عدد كبير من العمليات في نفس الوقت دون تأخير، مما يضمن استجابة سريعة لجميع المعاملات.
- التكامل مع الخدمات الأخرى: يمكن ربط التطبيقات المالية مع أنظمة الدفع الإلكتروني وإدارة الحسابات، مما يسهل عمليات الدفع والفواتير اليومية.
- الأمان والحماية: تحرص هذه التطبيقات على توفير أعلى مستويات الأمان، من خلال ميزات مثل الإغلاق التلقائي بعد محاولات تسجيل الدخول الفاشلة، وإعادة التحقق عند تعديل بيانات حساسة، إضافةً إلى الحماية المستمرة ضد أي تهديدات إلكترونية.

التكنولوجيا المالية ليست مجرد وسيلة لتسهيل المعاملات، بل أصبحت أداة أساسية لتنظيم وإدارة الحياة المالية بطريقة أكثر أماناً وفعالية. (Harvard Business Review, p. 44)

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية:

تعد التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة في العصر الحالي، حيث تلعب دوراً محورياً في تحسين وتطوير الخدمات المالية. وتمثل أبرز مزاياها فيما يلي:

1. تحسين جودة الخدمات المالية: تساعد التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات أكثر تطوراً وجودة، مما يعزز من تجربة العملاء.
2. توسيع نطاق الخدمات المالية: تتيح التكنولوجيا المالية إمكانية تقديم الخدمات عبر قنوات متعددة، متجاوزة الحدود الجغرافية، مما يزيد من فرص البيع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.
3. تعزيز مكانة المؤسسات المالية: تمنح المؤسسات والشركات التي تتبنى التكنولوجيا المالية ميزة تنافسية، حيث أصبحت التقنيات الحديثة مؤشراً على التقدم والابتكار في القطاع المالي.
4. تنوع الخدمات المالية: شملت التكنولوجيا المالية العديد من الخدمات، مثل التمويل الجماعي، المدفوعات عبر الهاتف، التحويلات المالية الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الإنترنت.
5. تقديم خدمات مالية حديثة وفعالة: تعتمد التكنولوجيا المالية على وسائل مبتكرة تتيح تقديم الخدمات بشكل أسرع، وأكثر أماناً، وبتكلفة أقل، مما يعزز الشفافية والكفاءة في العمليات المالية. (ل، 2022)

تسعى البنوك إلى الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها: (محمود، 2023)

1. تحسين الأداء والتنافسية: تعمل البنوك في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة، مما يدفعها إلى تحسين وتطوير خدماتها باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية. كما تسعى إلى أتمتة عملياتها المصرفية والتمويلية للحفاظ على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، مما يزيد من حصتها السوقية.
2. رفع كفاءة الخدمات وتقليل التكاليف: تهدف البنوك إلى تقديم خدمات مالية دقيقة وعالية الجودة بأقل تكلفة وأقل جهد، مع الحرص على سهولة استخدامها وسرعة تنفيذها.
3. توسيع قاعدة العملاء: من خلال تحويل الخدمات التقليدية إلى إلكترونية، تستطيع البنوك جذب المزيد من العملاء وتقديم خدماتها في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى زيارة الفروع.
4. تقليل النفقات التشغيلية: يساعد استخدام التكنولوجيا المالية في خفض التكاليف التشغيلية، حيث يقلل من الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة أو توظيف أعداد كبيرة من الموظفين، مما يعود بالفائدة على البنوك والمجتمع ككل.
5. تعزيز التسويق والترويج للخدمات: توفر التكنولوجيا المالية وسائل فعالة للترويج للخدمات المصرفية الجديدة والمتنوعة بتكاليف منخفضة، مما يساعد في الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.

6. تخفيف أعباء العمل على الموظفين: بفضل الخدمات الإلكترونية، يمكن للعملاء إجراء العديد من العمليات المصرفية، مثل السحب والإيداع وفتح الحسابات، دون الحاجة إلى زيارة الفروع، مما يقلل الضغط على الموظفين ويجعل العمليات أكثر كفاءة.

أصبحت التكنولوجيا المالية عنصرًا أساسيًا في تطوير القطاع المصرفي، حيث توفر حلولًا مبتكرة تساهم في تحسين الأداء، تقليل التكاليف، وتعزيز تجربة العملاء، مما يجعلها ضرورة لا غنى عنها في عالم المال والأعمال اليوم.

المطلب الثاني: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية المستخدمة في المصارف:

لقد ظهرت التكنولوجيا المالية كقوة محركة لتحول سوق الخدمات المالية وإنعاشه، من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والتقنيات المبتكرة التي أعادت تشكيل هذا القطاع على مختلف المستويات.

الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية:

شهد قطاع التكنولوجيا المالية تطورًا ملحوظًا على مدى مرحلتين رئيسيتين. ركزت المرحلة الأولى على حلول المدفوعات والإقراض، بينما شهدت المرحلة الثانية توسعًا نحو مجالات التحويلات المالية الدولية، وإدارة الثروات، والتأمين. وعلى الرغم من هذه التطورات، لا تزال تقنية البلوكتشين (Blockchain)، وهي التكنولوجيا المستخدمة في المعاملات الرقمية، في مراحلها المبكرة، مع توقعات بدورها المستقبلي في تعزيز القطاعات المالية وما يتجاوزها. (حسين، 2020، صفحة 477)

● المرحلة الأولى: تطوير المدفوعات والإقراض الرقمي:

1. قطاع المدفوعات:

مع الانتشار الواسع للهواتف الذكية، ظهرت حلول دفع رقمية مبتكرة تسهل على الأفراد إجراء معاملاتهم المالية عن بُعد. ومن أبرز هذه الحلول:

✓ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: شهدت هذه الخدمات رواجًا في دول مثل السويد والمملكة المتحدة، حيث تقدم البنوك تطبيقات تتيح للمستخدمين تنفيذ معاملاتهم المالية، مثل تحويل الأموال بين الحسابات وسداد الفواتير، بسهولة عبر أجهزتهم المحمولة.

✓ مدفوعات الرسائل القصيرة (SMS Payments): تتيح هذه الطريقة للمستخدمين دفع قيمة المنتجات أو الخدمات عبر إرسال رسالة نصية تحتوي على تفاصيل المعاملة، ليتم خصم المبلغ تلقائيًا من رصيد الهاتف أو فاتورة المستخدم، مما يجعل عملية الدفع سريعة وسهلة.

✓ المدفوعات عبر الإنترنت: يعتمد العديد من الأفراد على الدفع الإلكتروني باستخدام متصفحات الإنترنت أو التطبيقات المصرفية. تتضمن هذه الطريقة إدخال بيانات البطاقة المصرفية يدويًا على منصات البيع الإلكتروني، أو استخدام

خدمات الدفع الرقمي مثل PayPal ، أو انقر على روابط الفواتير الرقمية المرسله عبر البريد الإلكتروني. (ليان، 2019، صفحة 28).

2. قطاع الإقراض:

شهدت أنظمة الإقراض تحولاً رقمياً بفضل التكنولوجيا المالية، حيث ظهرت حلول جديدة لتوفير تمويل أكثر سهولة ومرونة، من بينها:

✓ التمويل الجماعي (Crowdfunding): يعد أحد الأساليب الحديثة لتمويل المشاريع، حيث يتم جمع الأموال من عدد كبير من الأفراد عبر منصات إلكترونية متخصصة، مما يساهم في دعم الشركات الناشئة والمبادرات الريادية، ويوفر فرص استثمارية للأفراد. (قريد، 2018، صفحة 295)

✓ منصات مقارنة القروض: توفر هذه المنصات معلومات حول العروض التمويلية المختلفة، مما يساعد المستهلكين في مقارنة الخيارات المتاحة واختيار القرض الأنسب من حيث الشروط والتكاليف. (حسان، 2020، صفحة 115)

✓ الإقراض من نظير إلى نظير (P2P Lending): يعتمد هذا النموذج على منصات إلكترونية تربط بين المقرضين والمقرضين مباشرة دون الحاجة إلى وساطة البنوك. تمنح بعض المنصات خيار توزيع القرض بين عدة مستثمرين لتقليل المخاطر، بينما تتيح منصات أخرى للمقرضين اختيار المستفيدين يدوياً، مما يخلق نموذجاً أكثر مرونة في التمويل. (ليان، 2019، صفحة 32)

● المرحلة الثانية: التوسع نحو التحويلات المالية وإدارة الثروات والتأمين:

1. التحويلات المالية الدولية:

وفقاً لتقديرات جولدن مان ساكس، تصل قيمة المعاملات المالية الدولية إلى 580 مليار دولار سنوياً، مع تكاليف تتراوح بين 6% إلى 7% من إجمالي المبالغ المحولة، مما يعني تكلفة سنوية تُقدر بحوالي 30 مليار دولار. ولتقديم حلول أكثر كفاءة، ظهرت شركات ناشئة مثل TransferWise التي تعتمد على أنظمة متطورة لمطابقة المدفوعات المتبادلة في اتجاهين مختلفين، مما يساهم في خفض تكاليف التحويلات الدولية بشكل كبير. (لطرش، 2019، صفحة 9)

2. إدارة الثروات:

تشمل خدمات إدارة الثروات العديد من الجوانب المالية، مثل التخطيط المالي طويل الأجل، وإدارة المحافظ الاستثمارية، وتقديم الاستشارات المالية المتخصصة للأفراد ذوي الدخل المرتفع وأصحاب الشركات الصغيرة. تتيح التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة في هذا المجال، حيث تتنافس الشركات الناشئة مع المؤسسات المصرفية التقليدية من خلال تقديم خدمات رقمية تتيح للمستخدمين إدارة استثماراتهم بسهولة، خاصة في أوساط غير المتعاملين مع البنوك والمغربين. (حسان، 2020، صفحة 115).

3. قطاع التأمين:

يواجه قطاع التأمين تحديات تتعلق بعدم امتلاك نسبة كبيرة من الأفراد لحسابات مصرفية، مما يجعلهم غير قادرين على الاشتراك في الخدمات التأمينية التقليدية. إلا أن التكنولوجيا المالية قدّمت حلولاً رقمية لتجاوز هذه المشكلة، من خلال نماذج مثل التأمين فائق الصغر (Microinsurance)، الذي يتيح للفئات ذات الدخل المحدود الوصول إلى خدمات التأمين عبر الهواتف المحمولة.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يُقدّر معدل انتشار التأمين فائق الصغر بحوالي 3% فقط، مقارنة بمعدل انتشار الهواتف المحمولة الذي يصل إلى 120%، مما يشير إلى فرص نمو كبيرة في هذا القطاع. لذلك، بدأت شركات التأمين في التعاون مع مشغلي خدمات الهواتف المحمولة لتقديم حلول تأمينية رقمية مخصصة للأسواق غير المخدومة. (حسان، 2020، صفحة 116)

تعكس الابتكارات في التكنولوجيا المالية تحولاً كبيراً في القطاع المالي العالمي، حيث توفر حلولاً أكثر كفاءة في مجالات المدفوعات، والإقراض، والتحويلات المالية، وإدارة الثروات، والتأمين. ومع استمرار تطور تقنيات البلوكشين، يُتوقع أن تلعب دوراً رئيسياً في تحسين الكفاءة والشفافية في المعاملات المالية، مما يفتح آفاقاً جديدة للنمو والتطور المستقبلي في هذا المجال.

الفرع الثاني: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية :

شهدت التكنولوجيا المالية تطورات كبيرة أسفرت عن ظهور مجموعة من التقنيات الحديثة، من أبرزها:

1. سلسلة الكتل (Blockchain):

تعد سلسلة الكتل واحدة من أهم الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، وهي عبارة عن سجل رقمي موزع ومفتوح يتيح نقل ملكية الأصول بين الأطراف المختلفة بشكل مباشر دون الحاجة إلى وسيط. وتتميز هذه التقنية بدرجة عالية من الأمان، حيث تُستخدم آليات تشفير متقدمة لمواجهة عمليات الاحتيال والتلاعب. ويشارك جميع الأفراد حول العالم في هذه الشبكة، مما يجعلها واحدة من أكبر قواعد البيانات الموزعة عالمياً. وقد تم تطبيق تقنية البلوك تشين لأول مرة في عام 2008، ومن أبرز استخداماتها العملات الرقمية المشفرة.

2. العملات المشفرة:

العملات المشفرة هي عملات رقمية افتراضية يمكن تداولها وشراؤها باستخدام العملات التقليدية. وتتميز بإمكانية استخدامها في عمليات الدفع الإلكترونية، سواء لشراء السلع والخدمات الفعلية أو لتحويلها بين المستخدمين. وتعد "البيتكوين" من أشهر العملات المشفرة التي شهدت انتشارًا واسعًا كوسيلة للتبادل الرقمي.

3. الحوسبة السحابية:

تعتمد الحوسبة السحابية على نقل عمليات المعالجة وتخزين البيانات من الأجهزة الشخصية إلى خوادم بعيدة تُعرف بـ"السحابة"، بحيث يتم الوصول إلى البيانات والبرامج عبر الإنترنت دون الحاجة إلى تخزينها على أجهزة المستخدمين. وتوفر هذه التقنية مزايا عديدة، منها تقليل الحاجة إلى أجهزة متطورة، وتوفير مساحات تخزين ضخمة، وإتاحة برامج متنوعة كخدمات. وتعد شركات مثل Google و Amazon من أبرز الشركات العاملة في هذا المجال. (إباد، 2014، صفحة 3)

4. تحليل البيانات الضخمة:

يشير تحليل البيانات الضخمة إلى العمليات والتقنيات التي تتيح للمؤسسات جمع ومعالجة وتحليل كميات هائلة من البيانات بهدف استخراج المعلومات القيمة منها. وقد كانت شركات مثل Google و Facebook من أوائل الشركات التي تبنت هذه التقنية، حيث تُستخدم البيانات الضخمة لتحليل سلوك المستخدمين وتحسين الخدمات المقدمة لهم. وتساعد هذه التقنية في دعم اتخاذ القرار من خلال الكشف عن الأنماط والارتباطات غير المعروفة داخل البيانات.

5. الذكاء الاصطناعي:

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تهدف إلى محاكاة الذكاء البشري، حيث يمكن لهذه الأنظمة التعلم، والتفكير، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات المتاحة. وتشمل تطبيقاته مجالات متعددة مثل التعرف على اللغات الطبيعية، وتحليل الصور، وتنفيذ المهام المعقدة بذكاء وكفاءة. ووفقًا للباحثين وينستون وبرنדרهاست (1984)، فإن الأهداف الرئيسية للذكاء الاصطناعي تشمل: جعل الأجهزة أكثر ذكاءً، وفهم طبيعة الذكاء، وتحسين فائدة الأنظمة الذكية. (واخرون، 2019، صفحة 13)

6. العقود الذكية:

العقود الذكية هي برامج ذاتية التنفيذ تتيح إتمام العقود بين الأطراف المختلفة دون الحاجة إلى وسيط. وتُبرمج هذه العقود لتنفيذ شروط محددة بشكل آلي، مما يضمن تنفيذ الاتفاقيات بكفاءة وأمان. وتتميز هذه العقود بكونها محمية ضد التلاعب والتزوير، كما أنها لا تتطلب تدخل البنوك أو الجهات المركزية لإتمام المعاملات.

يُظهر التطور المستمر في التكنولوجيا المالية كيف تساهم هذه التقنيات في إحداث تحول جذري في العمليات المالية، مما يعزز الكفاءة والشفافية ويقلل الحاجة إلى الوسطاء التقليديين. (الحفيظي، 2019، صفحة 18)

الفرع الثالث: معيقات التكنولوجيا المالية:

تواجه التكنولوجيا المالية تحديات متعددة منذ التحول الرقمي والانتقال إلى المعاملات الذكية والدفع الإلكتروني بدلاً من الأساليب التقليدية، وذلك بسبب وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة. لذلك، سيتم استعراض أبرز المخاطر والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.

أولاً: مخاطر التكنولوجيا المالية:

يمكن تصنيف المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا المالية إلى مستويين رئيسيين:

1. المخاطر التقنية: تشمل هذه المخاطر التهديدات المتعلقة باختراق بيانات الأفراد، والاحتيال الإلكتروني، وضعف تطور آليات حماية المستهلك في الفضاء الرقمي، مما يجعل المستخدمين أكثر عرضة للانتهاكات الإلكترونية.
2. المخاطر المالية والتنظيمية: ترتبط هذه المخاطر بطبيعة الأنشطة المالية نفسها، حيث تعاني المؤسسات المالية غير المصرفية من غياب شبكات الأمان التقليدية، مثل ضمان الودائع، كما أن بعض هذه المؤسسات لا تخضع للرقابة المباشرة كما هو الحال في البنوك. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر توسع التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك بسبب انخفاض الإيرادات، مما يزيد من مخاطر السيولة والائتمان. (حموش ل.، 2017، صفحة 397)

من أبرز المخاطر التي تواجه التكنولوجيا المالية:

- عدم وضوح حقوق المساهمين في الشركات الناشئة: في حال وقوع أي خطأ، قد يجد المستثمرون والمستهلكون صعوبة في معرفة حقوقهم بدقة.
- اتخاذ قرارات مالية متسارعة: قد يُقبل المستهلكون على شراء المنتجات المالية عبر الإنترنت دون دراسة كافية، مما يجعل بعض القرارات غير مناسبة لاحتياجاتهم.
- المخاطر التقنية: تشمل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعملاء، والاحتيال، والسرقة الإلكترونية.
- التهديدات السيبرانية: مثل تعرض البيانات والحسابات للهجمات الإلكترونية والاختراق.
- تأثير سلبي على ربحية البنوك: يؤدي الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المالية إلى تراجع الحصة السوقية للبنوك التقليدية بسبب كفاءة الحلول الرقمية وقلة تكلفتها.
- تعقيدات تنظيمية: قد يؤدي التطور السريع لهذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك مع تكنولوجيا المعلومات، مما يزيد من احتمالية حدوث أزمات نظامية.
- صعوبة إدارة المخاطر التشغيلية: مع انتشار التقنيات والخدمات المبتكرة، يصبح التحكم في المخاطر التشغيلية أكثر تعقيداً.

- مخاطر أمن البيانات والخصوصية: تتزايد المخاوف بشأن غسل الأموال، والجرائم الإلكترونية، وحماية العملاء في ظل تطور التكنولوجيا المالية.
 - انخفاض الشفافية في تنفيذ المعاملات: مما قد يؤدي إلى صعوبة تحديد المسؤوليات عند حدوث مشكلات.
 - تهديدات للنظام المالي: يمكن أن تؤدي زيادة عدد الأطراف المشاركة في العمليات المالية إلى ارتفاع مستوى التعقيد والتشابك، مما يزيد من مخاطر التعرض للعمليات الاحتيالية وانتهاك البيانات الحساسة.
- تتطلب هذه التحديات تطوير أطر تنظيمية فعالة وتعزيز التدابير الأمنية لضمان تحقيق التوازن بين الابتكار والاستقرار المالي. (John, 2016, p. 12).

ثانياً: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

تواجه المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية العديد من التحديات أثناء سعيها للتوسع والاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية. ويرجع ذلك إلى زيادة حجم العمليات، وسهولة الوصول إلى البيانات، ومخاطر القرصنة والاحتيال، مما يؤدي إلى صعوبة كسب ثقة العملاء. وفيما يلي أبرز التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

1. جودة إدخال البيانات ومعالجتها:

تعتمد التكنولوجيا المالية على كميات هائلة من البيانات، لكن جودة المخرجات تعتمد بشكل أساسي على جودة البيانات المدخلة. في حال كانت البيانات غير معالجة أو رديئة الجودة، فإن ذلك يؤدي إلى نتائج غير دقيقة تؤثر على كفاءة العمليات. لحل هذه المشكلة، تعتمد الشركات على تقنيات متقدمة لمعالجة البيانات وتحسين جودتها، مثل استخدام لغات البرمجة المتخصصة لتنظيف البيانات وتقليل دورة هندستها. على سبيل المثال، توفر شركات مثل Tamr44 و Paxata حلولاً تقنية تساعد في تحسين جودة البيانات وتسهيل عمليات المعالجة.

2. بناء الثقة في التكنولوجيا المالية:

أحد التحديات الرئيسية التي تواجه التكنولوجيا المالية هو بناء الثقة بين المستخدمين. فمع التحول من الخدمات المصرفية التقليدية التي تعتمد على العنصر البشري إلى الخدمات الرقمية، مثل أجهزة الصراف الآلي والمعاملات عبر الإنترنت، يصبح من الضروري إيجاد وسائل لتعزيز ثقة العملاء. العملات المشفرة، على سبيل المثال، تعتمد بالكامل على الثقة في التكنولوجيا واللامركزية، مما يزيد من الحاجة إلى حوارات موثوقة ونظم أمان قوية. لذا، يجب على الشركات العاملة في هذا المجال تطوير آليات لتعزيز الثقة من خلال التكنولوجيا، مثل الأدوات التحليلية التي تقدمها شركات Numerai و Quantopian، والتي تساعد في تحسين الشفافية والموثوقية في العمليات المالية.

3. وفرة المعلومات وتحديات الاستفادة منها:

على الرغم من أن توفر كميات كبيرة من المعلومات قد يبدو ميزة، إلا أنه لا يضمن بالضرورة نتائج دقيقة أو مفيدة. فالتحدي يكمن في كيفية تحليل هذه البيانات وتوظيفها بشكل فعال لاتخاذ قرارات صحيحة. الذكاء الاصطناعي يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تحسين دقة التحليل وتحديد الأنماط المفيدة، لكنه لا يزال يواجه صعوبة في التعامل مع العلاقة السببية بين المتغيرات. وبالتالي، فإن التنبؤات المستندة إلى البيانات الضخمة تظل نظرية إلى حد كبير، مما يدفع الشركات إلى إعادة تقييم نماذجها التشغيلية لتقليل الأخطاء وتعزيز دقة النتائج.

4. تكاليف البنية التحتية التكنولوجية:

تعد البنية التحتية من أكبر التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية، حيث تتطلب استثمارات ضخمة في الأجهزة والبرمجيات لضمان الأداء الفعال. فمثلًا، تحتاج البنوك إلى أنظمة حوسبة متطورة، وخوادم قوية، ووحدات معالجة ذات كفاءة عالية، مما يفرض عليها تكاليف تشغيلية مرتفعة. وعلى الرغم من أن استخدام التكنولوجيا يمكن أن يحسن الأداء، إلا أن إدارة البيانات بشكل غير فعال قد يؤدي إلى نتائج عكسية، مثل تحميل العملاء معلومات زائدة عن الحاجة أو تقديم بيانات غير دقيقة، مما يؤثر سلبيًا على تجربة المستخدم. لذا، يتعين على الشركات تنظيم بياناتها بدقة لضمان تقديم معلومات موثوقة وسهلة الفهم للعملاء. (nicoletti, 2017, p. 100)

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا المالية، تواجه الشركات الناشئة العديد من التحديات المتعلقة بجودة البيانات، وبناء الثقة، والاستفادة من المعلومات المتاحة، وتكاليف البنية التحتية. وللتغلب على هذه التحديات، تحتاج الشركات إلى تطوير حلول مبتكرة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، وتعزيز الأمان السيبراني، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة موثوقيتها لدى العملاء.

المطلب الثالث: مفهوم الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي:

ترتبط مفاهيم الاقتصاد الرقمي، والرقمنة، والتحول الرقمي ارتباطاً وثيقاً بالتطورات في مجال التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية

الفرع الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي:

أدى التطور التكنولوجي الهائل إلى جعل العالم أكثر ترابطاً، حيث انعكس هذا التطور على مختلف المجالات، بما في ذلك الاقتصاد. لفهم الاقتصاد الرقمي، لم يعد التطور الاقتصادي يعتمد فقط على الموارد الطبيعية أو على حجم القوى العاملة، بل أصبح الابتكار التكنولوجي والمعلومات يشكلان العنصرين الأساسيين في تشكيل الاقتصاد الحديث. فقد أفرزت الثورة المعلوماتية واقعاً جديداً، حيث أسهمت تكنولوجيا المعلومات في إزالة العديد من الحدود الاقتصادية التقليدية، مما أدى إلى نشوء الاقتصاد الرقمي كاتجاه جديد في إدارة العمليات الاقتصادية، حيث بات يعتمد بشكل رئيسي على المعلومات والتقنيات الرقمية.

أولاً: تعريف الاقتصاد الرقمي:

يعتقد البعض أن الاقتصاد الرقمي نشأ مع انتشار الإنترنت في منتصف التسعينيات، لكن جذوره تعود إلى مراحل أبعد من ذلك. فقد بدأ التحول نحو الاقتصاد الرقمي مع استخدام وسائل الاتصال الحديثة، مثل الهاتف والفاكس، في إتمام المعاملات التجارية. على سبيل المثال، عندما كان يتم إبرام صفقات تجارية عبر الهاتف، كانت هذه العملية تمثل شكلاً مبكراً من الاقتصاد الرقمي، حيث ألغت الحاجة إلى اللقاءات المباشرة بين الأطراف. ومع تطور التكنولوجيا، ازداد الاعتماد على الوسائل الرقمية، خاصة في القطاع المصرفي، حيث لعبت التشريعات المصرفية دوراً في تعزيز هذا الاتجاه.

يعتمد الاقتصاد الرقمي على المبادئ الاقتصادية التقليدية، مثل العرض والطلب، لكنه يركز بشكل أساسي على الصناعات والخدمات التي تستند إلى التكنولوجيا الرقمية. فهو يشمل التجارة الإلكترونية، والخدمات المالية الرقمية، والصناعات التقنية، وجميع الأنشطة التي تستفيد من التقنيات الحديثة في عمليات الإنتاج والتوزيع والاستهلاك، مما يسهم في زيادة الدخل القومي وتحقيق معدلات نمو مستدامة.

ظهر مصطلح "الاقتصاد الرقمي" لأول مرة في عام 1995 من خلال كتاب "The Digital Economy: Promise and Periling the Age of Networked Intelligence" للكاتب الكندي دون تاب سكوت (Don Tap scott)، الذي ناقش فيه التأثيرات المحتملة للاقتصاد الرقمي على المستقبل. ومنذ ذلك الوقت، أصبح الاقتصاد الرقمي محط اهتمام الباحثين، حيث تعددت تسمياته، فمنهم من أطلق عليه "اقتصاد الإنترنت"، وآخرون وصفوه بـ"اقتصاد المعرفة"، بينما اعتبره البعض "اقتصاد المعلومات".

يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي بأنه نموذج اقتصادي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ مختلف الأنشطة الاقتصادية، حيث يعتمد على الإنترنت، والهواتف الذكية، والتقنيات الرقمية الحديثة كأدوات أساسية في عمليات الإنتاج والتوزيع والتبادل التجاري. وبفضل هذا التحول، أصبحت المعلومات متاحة بسهولة، مما أدى إلى تسهيل تدفق السلع والخدمات ورؤوس الأموال عبر الحدود الجغرافية، وساهم في تعزيز الشفافية والكفاءة الاقتصادية.

في ظل هذا التطور، أصبح الاقتصاد الرقمي يشكل منظومة متكاملة تتجاوز القواعد التقليدية للاقتصاد الصناعي، حيث يعتمد على استغلال الفرص المتاحة عبر الإنترنت، مما أدى إلى ظهور اقتصاد جديد يتميز بسرعة الأداء، وتعدد مصادر الدخل، والتوسع في فرص العمل. فهو لم يعد يقتصر على مواقع جغرافية محددة، بل أصبح عالمياً في طبيعته، مما يفتح المجال أمام الشركات الناشئة والمبتكرين للاستفادة من الفرص الاقتصادية المتاحة في الأسواق الرقمية.

ثانياً: خصائص الاقتصاد الرقمي:

الاقتصاد الرقمي لا يقتصر فقط على عمليات البيع والشراء عبر الإنترنت، بل يتجاوز ذلك ليشمل مجالات أوسع، مثل التبادل المعلوماتي، التجارة الإلكترونية، وصناعة الحواسيب والشبكات الإلكترونية. ويخلط بعض الاقتصاديين بينه وبين اقتصاد المعرفة، حيث يرتبط كلاهما بعملية إنتاج واستخدام المعرفة من خلال التطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات.

لقد أسهم الاقتصاد الرقمي في تعزيز العولمة، حيث أصبح الحصول على المعرفة وتوظيفها من العوامل الأساسية في الاقتصاد الحديث. يعتمد هذا النوع من الاقتصاد على المعلومات باعتبارها المحرك الرئيسي للنمو، من خلال الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتحقيق الأهداف التنموية. ومن أهم خصائص الاقتصاد الرقمي نجد:

1. المعلومات كقوة دافعة للاقتصاد:

في ظل الاقتصاد الرقمي، لم تعد الموارد الطبيعية هي العامل الوحيد في تحقيق النمو الاقتصادي، بل أصبحت المعرفة والمعلومات هي المحرك الأساسي. فقد باتت الثروة الفكرية والمعلوماتية أكثر تأثيراً من القوى العاملة التقليدية أو الموارد المادية.

2. تراجع القيود الاقتصادية التقليدية:

أدى التحول الرقمي إلى تقليص دور السياسات الاقتصادية الحمائية التقليدية، مثل التحكم في العملات، فرض الرسوم الجمركية، وقيود الاستيراد، حيث أصبحت الحدود الاقتصادية أكثر انفتاحاً بفضل التكنولوجيا.

3. أهمية رأس المال المعرفي والإبداعي:

يعتمد الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد على إنتاج المعرفة وتطويرها، مما يجعل رأس المال الفكري والإبداع البشري أحد العوامل الأساسية في تحقيق التنمية وزيادة عوائد الاستثمار. ولم تعد المؤسسات تعتمد فقط على أصولها المادية، بل أصبحت قيمة المؤسسة تقاس بمدى مخزونها المعرفي وقدرتها على الابتكار.

4. تشغيل الأنشطة الاقتصادية عبر الإنترنت:

أصبح من الممكن إدارة المشروعات والأنشطة الاقتصادية عن بُعد، دون الحاجة إلى انتقال الأفراد أو رأس المال فعلياً، مما ساهم في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية.

5. تداول العقود الإلكترونية:

يتطلب الاقتصاد الرقمي بيئة قانونية آمنة تضمن حقوق الأطراف المتعاملة إلكترونياً، مما يستوجب تطوير التشريعات لضمان أمان المعاملات التجارية عبر الإنترنت.

6. الحاجة إلى تحديث القوانين والتشريعات:

أدت التطورات الرقمية إلى إضعاف فاعلية بعض القوانين التقليدية في المجالات التجارية والمصرفية، مما يستلزم وضع تشريعات جديدة تتناسب مع طبيعة الاقتصاد الرقمي ومتطلباته.

7. الاعتماد على التكنولوجيا في تطور الاقتصاد الرقمي:

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ركيزة أساسية في نمو الاقتصاد الرقمي، حيث أصبحت الابتكارات التكنولوجية المحرك الرئيسي لتطور القطاعات الاقتصادية المختلفة.

8. تسهيل التواصل بين المنتج والمستهلك:

ساهمت التكنولوجيا في تقليص الفجوة بين المنتجين والمستهلكين، مما أدى إلى زيادة حجم التبادل التجاري وسهولة وصول الشركات الناشئة إلى الأسواق العالمية، وأتاح الفرصة للدول النامية لمنافسة الاقتصادات الكبرى.

9. تحسين عملية اتخاذ القرار:

يوفر الاقتصاد الرقمي كمية هائلة من المعلومات التي تساعد في اتخاذ قرارات اقتصادية واستثمارية أكثر دقة وفعالية، كما يعزز من استخدام البيانات في تطوير السياسات الاقتصادية.

أن الاقتصاد الرقمي يساهم في تعزيز اندماج الدول في الاقتصاد العالمي، وزيادة فرص التجارة، وتسهيل اتخاذ القرارات الاقتصادية عبر توظيف التكنولوجيا بطرق أكثر كفاءة. (حسن، 2019، الصفحات 06-12)

الفرع الثاني: ماهية التحول الرقمي:

أولاً: تعريف التحول الرقمي:

نظرًا لحداثة مفهوم التحول الرقمي، لا يوجد تعريف موحد متفق عليه في الأدبيات المتخصصة. ومع ذلك، يمكن تعريف التحول الرقمي (Digital Transformation - DT) على أنه "مجموعة من التغيرات الناتجة عن تبني التقنيات الرقمية في نموذج أعمال المؤسسات والمنظمات، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في أساليب العمل وطريقة تقديم الخدمات." (سحر، 2021، صفحة 35)

يؤكد هذا التعريف على الدور المحوري للتقنيات الرقمية في تحسين العمليات التشغيلية، حيث أصبح التغيير الرقمي أمرًا حتميًا لكل مؤسسة ترغب في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة. فالتحول الرقمي ضروري لبناء مؤسسات قادرة على الازدهار في العصر الرقمي.

وقد تم تعريف التحول الرقمي أيضًا على أنه "مجموعة من التدخلات الاستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز القدرات الرقمية للمؤسسات، من أجل تحسين عملياتها ومنتجاتها وخدماتها، وتحقيق رضا العملاء." (سحر، 2021، صفحة 35)

وفي السياق ذاته، لا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا داخل حدود المؤسسة فحسب، بل يشمل أيضًا إعادة هيكلة شاملة لأساليب العمل داخليًا وخارجيًا. فهو يؤثر على طريقة تقديم الخدمات للجمهور، مما يساهم في تسريع العمليات وتحسين جودتها. ونتيجة لذلك، تجد المؤسسات نفسها مضطرة إلى إعادة صياغة نماذج أعمالها بما يتلاءم مع المتغيرات الرقمية الجديدة.

يمكن أيضاً النظر إلى التحول الرقمي على أنه "استثمار في الفكر وتغيير في السلوك التنظيمي، بهدف إحداث تحول جذري في طريقة العمل، من خلال الاستفادة من التطورات التقنية الحديثة لتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين وجعلها أكثر سرعة وكفاءة." وهذا يعني أنه من الضروري تبني الأساليب الحديثة والاستغناء عن الأساليب التقليدية، أو على الأقل تطويرها بما يتماشى مع المتطلبات الرقمية. (سحر، 2021، صفحة 35)

- يركز التحول الرقمي على دمج تقنيات متقدمة مثل:
 - الحوسبة السحابية (Cloud Computing)
 - تقنيات الاتصالات المتنقلة (G5)
 - الواقع الافتراضي والمعزز (VR & AR)
 - إنترنت الأشياء (IoT)
 - الذكاء الاصطناعي (AI)
 - البلوك تشين (Blockchain)

يمكن اعتبار التحول الرقمي بمثابة استبدال للأساليب التقليدية بأنظمة تكنولوجية حديثة في مختلف أنواع المؤسسات، سواء كانت إنتاجية أو خدمية.

ثانياً: إمكانات التحول الرقمي:

مثل التحول الرقمي نتاجاً لتطور مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التي تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. وقد أشار (Hanage) إلى الانتشار السريع للتقنيات الحديثة، مثل إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، الروبوتات الآلية وغيرها، والتي ساهمت في تسريع وتيرة التحول الرقمي. وفي ظل سعي المؤسسات الخدمية إلى تحسين كفاءتها التشغيلية، أصبح التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تعزز مكانتها التنافسية.

يُسهم التحول الرقمي بشكل مباشر في تعزيز البناء المؤسسي، وتسهيل تقديم الخدمات للمستخدمين، وتحسين جودتها. وفي هذا السياق، هناك العديد من التقنيات الرقمية التي تُعد من الركائز الأساسية للتحول الرقمي، من أبرزها:

1- إنترنت الأشياء (IoT):

تتيح تقنيات إنترنت الأشياء إمكانية إرسال واستقبال البيانات بكفاءة عالية، مما يُسهم في تحسين عمليات جمع البيانات وتحليلها، وبالتالي تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات دقيقة وفعالة.

2- الروبوتات الآلية (Robotic Process Automation - RPA):

تُسهّم تقنيات الروبوتات الآلية في تطوير القوى العاملة الرقمية، من خلال إنشاء أنظمة افتراضية تؤدي مهامًا متكررة وذكية، مما يعزز من كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات.

3- الحوسبة السحابية (Cloud Computing):

توفر الحوسبة السحابية مستوى عالٍ من المرونة والإنتاجية، حيث تتيح إمكانية الوصول إلى البيانات والخدمات عن بُعد، مما يقلل من تكاليف البنية التحتية التقنية، ويعزز كفاءة العمليات المؤسسية.

4- تقنية الجيل الخامس للاتصالات (5G):

تُقدم شبكات الجيل الخامس تجربة استخدام متطورة من خلال توفير سرعات اتصال عالية، وتحقيق زمن استجابة منخفض، مما يفتح آفاقًا جديدة لتطبيقات مثل المدن الذكية، المركبات ذاتية القيادة، وإنترنت الأشياء الصناعي. كما تعتمد فعالية هذه التقنية على تطور الشبكات المتنقلة للأجيال السابقة.

5- البيانات الضخمة (Big Data):

تُعد البيانات الضخمة من الركائز الأساسية للتحوّل الرقمي، حيث تُسهّم في تعزيز الشفافية وترسيخ مبادئ المساءلة، كما تدعم تطوير القنوات الرقمية التي تلي احتياجات المستخدمين بناءً على تحليل كميات هائلة من البيانات. وأشار (Serban) إلى أن التعامل الفعّال مع البيانات الضخمة لا يقتصر على اتخاذ قرارات استراتيجية فحسب، بل يشمل أيضًا إدارة البيانات بطرق تعزز الابتكار وريادة الأعمال، وتُمكّن المؤسسات من مواجهة التحديات الرقمية.

6- الأمن السيبراني (Cyber Security):

يُشير مصطلح الأمن السيبراني إلى مجموعة من الوسائل التقنية والتنظيمية التي تهدف إلى حماية الأنظمة الرقمية من الاختراقات والهجمات السيبرانية. ويُعنى هذا المجال بضمان سرية وخصوصية البيانات، ومنع الاستخدام غير المصرح به للمعلومات، إضافة إلى حماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر الإلكترونية المتزايدة.

يُبنى التحوّل الرقمي على تكامل الأجهزة والبرمجيات ضمن بيئات تقنية متطورة، مما يُمكن المؤسسات من إدارة مواردها بكفاءة وفعالية. ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، لم يعد الاستثمار في التحوّل الرقمي مجرد ميزة تنافسية، بل أصبح ضرورة حتمية لضمان استدامة المؤسسات وتحقيق أهدافها في ظل الاقتصاد الرقمي المتسارع. (مخلف، 2021، صفحة 85)

الفرع الثالث : التحديات الاستراتيجية و الحلول للتحول الرقمي:

يشكل التحول الرقمي خطوة جوهرية في تطوير المؤسسات وتعزيز تنافسيتها، لكنه يأتي مصحوبًا بتحديات متعددة قد تعيق نجاحه. تتطلب هذه التحديات استراتيجيات وحلولًا مبتكرة لضمان تحقيق الفوائد المرجوة، بدءًا من تحسين البنية التحتية التكنولوجية وصولًا إلى تعزيز الثقافة الرقمية داخل المؤسسات

أولاً: التحديات الاستراتيجية للتحول الرقمي:

يواجه التحول الرقمي مجموعة من التحديات الاستراتيجية التي قد تعيق نجاحه. ووفقًا لعدة دراسات، تشمل أبرز هذه التحديات:

1. ضعف الثقافة الرقمية والمهارات التكنولوجية:

لا يزال العديد من الموظفين غير مدركين لأهمية الرقمنة، كما أن هناك مقاومة داخلية تجاه التغيير التكنولوجي.

عدم امتلاك المهارات الرقمية اللازمة يجعل من الصعب تبني واستخدام الأدوات الرقمية بفعالية. (الحكيم، هناء، 2020، صفحة 256)

2. البنية التحتية غير الكافية:

ضعف شبكات الإنترنت والاتصالات يشكل عائقًا أمام رقمنة العمليات، لا سيما في القطاعات التي تعتمد على الاتصال الفوري مثل الخدمات المصرفية والتعليم.

تحتاج المؤسسات إلى استثمارات كبيرة في تحديث بنيتها التحتية الرقمية لضمان تنفيذ التحول الرقمي بكفاءة.

3. شح التمويل:

يتطلب التحول الرقمي استثمارات مالية كبيرة، سواء في تطوير الأنظمة الرقمية أو تدريب الموظفين على استخدامها.

في بعض المؤسسات، يشكل نقص الميزانية عقبة رئيسية أمام تنفيذ مشاريع التحول الرقمي. (فليح، 2020، صفحة 6)

4. مخاطر أمن المعلومات:

يزداد خطر الاختراقات الأمنية والجرائم الإلكترونية مع الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، مما يفرض تحديات تتعلق بحماية البيانات وضمان سرية المعلومات.

5. عدم وضوح القوانين والتشريعات:

لا تزال بعض الدول والمؤسسات تعاني من غياب تشريعات واضحة تنظم عمليات التحول الرقمي وتحمي المستخدمين من المخاطر الرقمية.

ثانياً: سبل مواجهة التحديات الاستراتيجية للتحول الرقمي:

لمواجهة التحديات التي تعترض التحول الرقمي، اقترح الباحثون عدة استراتيجيات، من أبرزها:

1. تحسين جودة الإنترنت وشبكات الاتصالات:

يجب تطوير البنية التحتية الرقمية بما يضمن اتصالاً مستقرًا وعالي السرعة لدعم عمليات التحول الرقمي.

2. تعزيز الثقافة الرقمية:

نشر الوعي الرقمي بين الموظفين والمجتمع، من خلال برامج تدريبية وحملات توعوية لتعزيز تقبل الرقمنة والتكيف معها.

إدراج المناهج الرقمية في المؤسسات التعليمية لتأهيل الأجيال القادمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

3. تطوير المهارات الرقمية للموظفين:

تنفيذ برامج تدريبية لتعزيز كفاءة الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية والتعامل مع الأنظمة الحديثة.

تقديم ورش عمل متخصصة حول التحول الرقمي، لرفع مستوى المعرفة التقنية داخل المؤسسات.

4. زيادة التمويل المخصص للتحول الرقمي:

يجب على المؤسسات والحكومات تخصيص ميزانيات كافية لدعم مشاريع الرقمنة، سواء عبر الاستثمارات الداخلية أو

الشراكات مع القطاع الخاص.

5. تعزيز أمن المعلومات:

تطوير أنظمة حماية متقدمة، واعتماد حلول أمنية متطورة للحفاظ على سرية البيانات وحماية المؤسسات من الهجمات

الإلكترونية.

وضع استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الأمنية والاستجابة للحوادث السيبرانية.

6. تحديث القوانين والتشريعات:

وضع أطر قانونية واضحة تنظم عمليات التحول الرقمي، وتضمن حقوق المستخدمين، وتحمي البيانات الشخصية من

الاستغلال غير المشروع.

7. تصميم نماذج أعمال رقمية متكيفة:

يجب أن تكون المؤسسات قادرة على إعادة هيكلة نماذج أعمالها لتتكيف مع التطورات التكنولوجية، بما يضمن استمرار تنافسيتها في السوق.

8. تعزيز الثقة الرقمية:

بناء بيئة رقمية آمنة تعزز ثقة المستخدمين في العمليات الرقمية، مما يساعد في تقبلهم للتحويل الرقمي وزيادة استخدامهم للخدمات الرقمية. (ياسين، 2021، صفحة 295)

ان التحويل الرقمي ليس مجرد اتجاه مستقبلي، بل ضرورة استراتيجية لضمان بقاء المؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة. ومع ذلك، فإن نجاح هذا التحويل يتطلب وضع خطط واضحة، ومعالجة التحديات التي قد تعيقه، من خلال الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير المهارات، وتعزيز الثقافة الرقمية، وتحديث القوانين.

وعليه، فإن المؤسسات التي ترغب في تحقيق تحول رقمي ناجح تحتاج إلى اتباع نهج استراتيجي متكامل، يأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل التقنية والبشرية والمالية، لضمان تنفيذ عملية التحويل بكفاءة واستدامة.

المبحث الثاني: رقمنة العمليات المصرفية

تعدّ الخدمات المالية الرقمية منظومة شاملة تضم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية التي تُقدّم عبر القنوات الرقمية، مثل الهواتف المحمولة والإنترنت. وتشمل هذه الخدمات على سبيل المثال لا الحصر: المدفوعات، والائتمان، والادخار، والتحويلات المالية، والتأمين، مما يجعل الوصول إليها أكثر سهولة وشمولية.

المطلب الأول ماهية الرقمنة المالية:

الفرع الأول: مفهوم الرقمنة المالية:

أولاً: ماهية الرقمنة :

- مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العالمي:

تم تتبع مصطلح "الرقمنة" (Digitization) من خلال مراجعة معجم أكسفورد الإلكتروني، حيث وُجد أنه يُستخدم كمقابل للأفعال "Digitize، Digitise"، و"Digitalize"، وجميعها مشتقة من الكلمة "Digit"، التي تعني

رقمي. ووفقاً لتعريف المعجم، يشير هذا المصطلح إلى عملية تحويل الصور أو الصوت إلى صيغة رقمية يمكن معالجتها عبر الحاسوب.

كما أظهرت المراجعة استخدام مصطلحات أخرى مرتبطة بالرقمنة، مثل "Digitizer، Digitalization"، و"Digitization". بالإضافة إلى ذلك، كشف البحث في معجم ويستر الإلكتروني عن ورود المصطلحين "Digitized" و"Digitizing"، مما يؤكد تعدد الاستخدامات اللغوية لهذا المفهوم.

تعريف تييلور (Tayler 2007) للرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات "Bits" وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات "Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها.

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر "OODLIS) فإن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي .

- مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العربي :

استخدم الاستاذ الدكتور المجرسي مصطلح "النظام التحسيبي الثنائي" كمقابل لمصطلح "Digital" حيث إن كلمة رقمي بالعربية حسب قول سيادته لها مدلولات أخرى من الممكن أن تلقي بظلالها على المعنى الأصلي للمصطلح الإنجليزي، كما أنه الأصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسبات الآلية داخل المكتبات بما فيها تحويل المجموعات إلى الشكل الرقمي والذي أطلق عليه "الشكل الإضافي التحسيبي المليزر" ، كما عرف التحسيب "Computation" عام 2002 ، بأنه الاعتماد على الكمبيوتر في تسجيل النصوص وقراءتها وقد تحول مصطلح التحسيب بعد ذلك للدلالة على استخدام الحاسبات الآلية في المكتبات. (يس، 2013، الصفحات 15-20)

أما (فراج 2004) فاستخدم مصطلحي الرقمنة والتحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي "Digitization" وعرفهما بأنهما "عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني". (يس، 2013، الصفحات 15-20)

كما استخدم زينهم 2006 مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل إلكتروني من مادة مطبوعة، أي العملية التي يتم فيها تحويل مصدر غير إلكتروني أو تناظري (Analog) إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب".

وهو عادة ما يشير إلى أما التقاط صور صفحات "Page Images" وهي تقريبا صور من الوثيقة، أو التقاط إصدار نص كامل "Full Text Version" التي عن طريقها تخزن الوثيقة كحروف نصية (يس، 2013، الصفحات 15-20)

بناء على التعاريف السابقة يمكن القول ان الرقمنة المالية هي جزء من التحول الرقمي العام، وتُقصد بما عملية تحويل الخدمات والمعاملات المالية من الشكل الورقي أو التقليدي إلى صيغة رقمية، باستخدام التكنولوجيا مثل الحواسيب، الإنترنت، وتطبيقات الهواتف الذكية. وهي امتداد لمفهوم الرقمنة الذي يعني تحويل المحتوى مثل النصوص أو الصور أو الأصوات إلى شكل رقمي يمكن للحاسوب معالجته. في المجال المالي، تسهّل الرقمنة الوصول إلى الخدمات، وتزيد من السرعة والدقة، وتقلل من التكاليف، مما يجعل العمليات المالية أكثر كفاءة وشفافية.

الفرع الثاني: اهداف الرقمنة المالية واهميتها:

أولاً: اهداف الرقمنة المالية:

1. الاستثمار في الأدوات الرقمية وتدريب الموظفين:

يمثل توجيه الموارد المالية نحو تبني الأدوات الرقمية خطوة استراتيجية ضرورية للمؤسسات الراغبة في التطور. ويُعد تدريب الموظفين على استخدام هذه الأدوات جزءاً أساسياً لضمان تحقيق أقصى قدر من الفاعلية والإنتاجية، مما يسهم في تحسين جودة الأداء وتسهيل العمليات الداخلية.

2. التمكن من استخدام أحدث التقنيات الرقمية بفعالية:

يعتمد نجاح التحول الرقمي على مدى قدرة المؤسسة على قيادة التغيير التكنولوجي وتوظيف التقنيات الحديثة بكفاءة. ويتطلب ذلك وجود كفاءات قادرة على استيعاب الأدوات الرقمية المتقدمة وتوظيفها بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

3. إجراء دراسات حول تطبيق أدوات رقمية جديدة في مختلف القطاعات:

يُعد البحث المستمر حول مدى فاعلية الأدوات الرقمية الجديدة في قطاعات الأعمال المختلفة أمراً بالغ الأهمية. هذه الدراسات تمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة، واستباق التحديات المستقبلية، وتحديد الفرص المتاحة للتحسين والابتكار.

4. التكيف المستمر مع تطورات التسويق والمبيعات الرقمية:

يشهد مجال التسويق والمبيعات تحولات متسارعة بفعل التكنولوجيا. من هنا، يصبح لزاماً على المؤسسات أن تتبنى مبدأ التكيف المستمر مع هذه التغيرات، وذلك من خلال تطوير استراتيجيات رقمية مرنة تواكب سلوك المستهلك المتغير وتلبي احتياجاته بطرق فعالة.

5. تعزيز العلاقات التعاونية بين مختلف الأطراف داخل بيئة العمل:

تساهم الرقمنة في تعزيز التواصل بين رواد الأعمال، والموظفين، والشركاء، والعملاء. وتؤدي هذه العلاقات القوية إلى خلق بيئة عمل أكثر تعاوناً، ما ينعكس إيجاباً على جودة تنفيذ المشاريع وسرعة إنجازها.

ثانياً: أهمية الرقمنة:

تبرز أهمية الرقمنة من خلال مساهمتها الواضحة في تحسين الكفاءة المؤسسية ورفع جودة الخدمات، وذلك عبر الجوانب التالية: (حميدة، 2020، صفحة 122)

1. توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف التشغيلية:

من خلال أتمتة العديد من العمليات التقليدية، تسهم الرقمنة في تسريع سير العمل، وتقليل الحاجة إلى الموارد البشرية في بعض المهام المتكررة، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتحقيق كفاءة أفضل في استخدام الوقت والجهد.

2. تحسين الكفاءة التشغيلية:

تعتمد المؤسسات الناجحة على نظم تشغيل فعالة ومنظمة. وتساعد الرقمنة في إعادة هيكلة هذه النظم لتكون أكثر دقة ومرونة، مما يساهم في تعزيز أداء المؤسسة وزيادة إنتاجيتها.

3. تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات:

تعمل الرقمنة على تقليص عدد الخطوات والإجراءات المطلوبة لإنجاز المهام أو تقديم الخدمات، مما يسهل الوصول إليها، ويقلل من الأخطاء البشرية، ويعزز رضا المستفيدين.

4. دعم التوسع والانتشار على نطاق واسع:

تتيح الحلول الرقمية للمؤسسات تجاوز الحواجز الجغرافية، والوصول إلى جمهور أكبر عبر الإنترنت، مما يساهم في توسيع قاعدة العملاء ودخول أسواق جديدة بسهولة.

5. تقديم الخدمات بطرق حديثة ومبتكرة:

الرقمنة تمنح المؤسسات القدرة على تصميم خدماتها بشكل يلائم متطلبات العصر الرقمي، ويواكب تطلعات المستخدمين من حيث السرعة، والسهولة، والراحة في الحصول على الخدمة. (حميدة، 2020، صفحة 122)

الفرع الثالث: متطلبات وعناصر الرقمنة المالية:

أولاً: متطلبات الرقمنة المالية:

لكي تتمكن المؤسسات من تقديم خدمات مالية رقمية فعالة، لا بد من توافر مجموعة من المقومات الأساسية، وأبرزها ما يلي:

- البنية التحتية: يُعد توفر بنية تحتية مناسبة من أهم الشروط لتقديم الخدمات المالية الرقمية. فعندما تكون فروع البنوك نادرة، أو ساعات العمل غير ملائمة، أو بعيدة عن أماكن سكن أو عمل الأفراد، فإن ذلك يدفع العملاء لاستخدام الحلول الرقمية كبديل أكثر راحة وفعالية. (جازية، 2020، صفحة 104)
- التكلفة: إن التكاليف المرتبطة بالذهاب إلى الفروع أو مكاتب البريد لإجراء المعاملات المالية تمثل عبئاً على الأفراد. وعندما تتضمن المعاملات رسوماً مرتفعة كنسبة من المبلغ المحول، يتجه العملاء إلى البحث عن بدائل أقل تكلفة. لذا، من المهم توضيح الفوائد المالية الممكنة من استخدام الوسائل الرقمية، لتشجيع المستخدمين على اعتمادها.
- الاعتبارات الأمنية: في بعض المجتمعات، التنقل إلى المؤسسات المالية قد يكون محفوفاً بالمخاطر، إضافة إلى ضياع الوقت والجهد. في هذه الحالات، تصبح الخدمات المالية الرقمية خياراً أكثر أماناً وراحة. (كيلان، 2021، صفحة 218)
- تنوع المؤسسات المالية: يتطلب النظام المالي المتطور وجود مؤسسات متعددة إلى جانب البنوك التقليدية، مثل مؤسسات التمويل الأصغر، والبنوك البريدية، والجمعيات التعاونية. هذه المؤسسات تقدم خدماتها لشرائح متنوعة باستخدام نماذج عمل مرنة ومبتكرة.
- تيسير استخدام التكنولوجيا ودخول مؤسسات غير تقليدية: تعتمد العديد من المؤسسات الجديدة على التقنيات الحديثة، والبنية التحتية الرقمية، وتحليل البيانات، لتقديم خدمات مالية منخفضة التكلفة تلي احتياجات الفئات ذات الدخل المحدود. ومن الضروري وجود إطار قانوني واضح يواكب هذا التطور ويحمي المستهلكين في الوقت ذاته.
- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات المالية العديد من الحواجز. لذا، على صانعي السياسات دعم تطوير منتجات مالية مناسبة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، والتي تراعي السلوكيات الاستهلاكية وتزيد من استفادة المستخدمين.
- حماية العملاء: من الضروري إرساء مبادئ الشفافية والعدالة في التعامل مع العملاء. ويجب أن يحصل العملاء على معلومات واضحة حول الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات والمنتجات، مما يتيح لهم المقارنة بين البدائل واتخاذ قرارات مدروسة. (جازية، 2020، صفحة 106)

ثانياً: عناصر الرقمنة المالية:

- تشمل الرقمنة المالية مجموعة من العناصر التقنية التي تمكن من تقديم الخدمات المالية إلكترونياً، ومن أبرزها: (الرجباني، 2012، صفحة 52)
- الترميز الرقمي: هو عملية تحويل المعلومات من نصوص، صور، أو أصوات إلى صيغ رقمية يمكن معالجتها عبر الحواسيب، مما يتيح إنتاج معلومات جديدة وتسهيل نقل البيانات.

- أنظمة التراسل الرقمي: تشمل أنظمة مثل الليزر والألياف البصرية التي تتيح تواصلًا فعالاً وعالي الأمان في شبكات البيانات، بما يساهم في تحسين كفاءة أنظمة الاتصالات الرقمية.
- شبكات النفاذ الرقمي: تعتمد على كوابل متخصصة وأجهزة مثل DSL وMODEM، التي تسمح بتحويل الإشارات الرقمية إلى تناظرية والعكس، ما يتيح نقل البيانات عبر الشبكات الهاتفية التقليدية بجودة عالية.
- أنظمة التحويل: تتيح هذه الأنظمة سرعة فائقة في نقل المعلومات مع ضمان تطابق البيانات المرسل والمستقبل، ما يعزز من كفاءة وموثوقية العملية الرقمية.
- شبكات الهاتف المحمول: وتحديداً شبكات الجيل الثالث، التي تقدم سرعات عالية في نقل البيانات، ما يساهم في تطوير خدمات مالية متنقلة وفعالة.
- تقنيات البث الإعلامي: تشمل دمج الإنترنت مع شبكات الكوابل التلفزيونية لتوفير خدمات مثل البث التفاعلي وتسجيل الفيديو الرقمي، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم.

المطلب الثاني: خدمات الرقمنة المالية المصرفية:

الفرع الأول: تعريف وفوائد الخدمات المالية الرقمية:

أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

الخدمات المالية الرقمية (DFS) هي : خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين".

وتعرف على أنها " الوصول الذ بمنتجات وخدمات البالية الربية وارتدامها مثل التحويلات وبدفوعات والقيمة بخزنة ومدخرات والائتمان وما الذ ذلك م قبل استسهلك النهائي، م خلال القنوات الرقمية والارتفاد م العمليات التي تركز على التكنولوجيا" (الرحباني، 2012، صفحة 52)

كما تعرف أيضا على أنها : " تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية، وعلى تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت، كما تعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية". (الرحباني، 2012، صفحة 52)

من خلال ماسبق يمكننا القول ان :

الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تُقدّم عبر تقنيات رقمية، تُمكن الأفراد من الوصول إلى منتجات مثل المدفوعات، التحويلات، والادخار، بشكل آمن وفعال من خلال شبكات إلكترونية.

ثانياً: فوائد الخدمات المالية الرقمية:

تُعد الخدمات المالية الرقمية من الوسائل الحديثة التي أسهمت في تطوير التعاملات المالية بشكل كبير، لما توفره من مزايا متعددة، من أبرزها:

- توفير الوقت والجهد: تُمكن هذه الخدمات الأفراد من إجراء معاملاتهم المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية أو الوقوف في طوابير الانتظار، مما يختصر الكثير من الوقت ويقلل من الجهد المبذول.
- انخفاض التكاليف: غالبًا ما تكون تكاليف استخدام الخدمات الرقمية أقل مقارنة بالخدمات التقليدية، نظرًا لتقليل الحاجة إلى الوسائل الورقية أو الموظفين.
- سهولة تنفيذ العمليات: تتيح هذه الخدمات واجهات استخدام بسيطة وتفاعلية، مما يُسهّل على المستخدمين إجراء العمليات المالية المختلفة بسرعة ودون تعقيد.
- مرونة نقل الأموال: يمكن للمستخدمين تحويل الأموال بين الحسابات بسهولة، سواء داخل نفس البنك أو إلى بنوك أخرى، محليًا أو دوليًا.
- الوصول في أي وقت ومن أي مكان: تُوفّر التطبيقات والمنصات الرقمية إمكانية الدخول إلى الحسابات المالية على مدار الساعة، ومن أي مكان يتوفر فيه اتصال بالإنترنت، مما يمنح المستخدمين حرية ومرونة في إدارة أموالهم.
- تسريع العمليات التجارية: تدعم هذه الخدمات إنجاز المعاملات التجارية والتحويلات المالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة، مما يساهم في تحسين الأداء المالي للأفراد والشركات على حد سواء. (المجالي، 2020، صفحة 22)

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية:

أدى التقدم التكنولوجي المتسارع إلى تحول كبير في أساليب تقديم الخدمات المالية، حيث ظهرت الخدمات المالية الرقمية كبديل فعال ومرن يتيح للأفراد الوصول إلى مختلف العمليات المصرفية بسهولة، ودون الحاجة إلى الحضور الشخصي إلى فروع البنوك. وتتنوع هذه الخدمات بحسب وسيلة الوصول إليها، ومن أبرزها: الخدمات عبر الهاتف المحمول، والخدمات عبر الإنترنت.

1- الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول:

يمثل الهاتف المحمول وسيلة حديثة وفعالة في مجال تقديم الخدمات المالية عن بُعد. إذ تتيح هذه التقنية للعملاء تنفيذ معاملاتهم المصرفية من أي مكان وفي أي وقت، مما يعزز من مرونة الاستخدام ويوفر الوقت والجهد. وقد ساعد انتشار الهواتف الذكية والاتصال الدائم بالإنترنت على تسهيل اعتماد هذه الخدمة، خصوصًا في المناطق التي يصعب الوصول فيها إلى الفروع البنكية.

تُقدّم هذه الخدمات من خلال:

الاتصال المباشر بمراكز الاتصالات أو الخوادم الصوتية (Service Vocaux): حيث يمكن للعميل التفاعل مع نظام صوتي للحصول على بيانات الحساب أو تنفيذ أوامر مصرفية معينة.

استخدام الرسائل النصية القصيرة (SMS): وتتيح هذه الطريقة إرسال واستقبال معلومات مالية، كما يمكن ربطها بالإنترنت لتوفير خدمات أوسع، وذلك باستخدام رموز سرية وتعليمات خاصة تضمن سرية المعلومات وسلامة العمليات.

تشمل هذه الخدمات عادةً ما يلي:

- الاستعلام عن أرصدة الحسابات الشخصية وحركتها اليومية.
- تحويل الأموال بين الحسابات أو إلى حسابات أخرى.
- معرفة أسعار صرف العملات الأجنبية.
- الاطلاع على تفاصيل آخر المعاملات المنفذة.
- عرض معدلات الفائدة المطبقة على مختلف أنواع الودائع.
- تقديم طلبات مثل دفتر شيكات أو كشف حساب.
- إدارة بطاقات الائتمان، بما في ذلك طلب التغيير أو الإلغاء.
- إمكانية تعديل كلمة السر أو رمز المستخدم في أي وقت.

تتميز هذه الخدمات بقدرتها على الوصول إلى أكبر عدد من المستخدمين، بمن فيهم أولئك الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية تقليدية، ما يجعلها أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الخدمات البنكية. (ميهوب، 2005/2004، صفحة 87)

2- الخدمات المالية عبر الإنترنت:

تشكل الإنترنت منصة محورية في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة، حيث توفر للمستخدمين إمكانية الوصول إلى حساباتهم وتنفيذ عمليات مالية متنوعة بسهولة وسرعة، عبر المواقع الرسمية للبنوك أو تطبيقاتها الرقمية.

تعتمد هذه الخدمات على أنظمة مؤمنة ومتاحة على مدار الساعة، وتتيح للمستخدم التفاعل المباشر مع المؤسسة المالية بطريقة آمنة وموثوقة.

من بين أبرز هذه الخدمات: (عكاوي، 2018، صفحة 31)

- التحقق من الأرصدة المصرفية في الوقت الفعلي.
- دفع الفواتير إلكترونياً (مثل الكهرباء، الماء، الهاتف، الإنترنت).
- تسديد التزامات بطاقات الائتمان.
- تنفيذ معاملات القروض، مثل تقديم الطلبات أو تتبع حالة السداد.
- شراء وبيع الأوراق المالية والاستثمارات.
- إدارة الفواتير الشخصية وتنظيم المدفوعات الشهرية.
- الاستفادة من خدمات الوساطة المالية للاستثمار.

- إجراء الحوالات المالية داخل البلد أو خارجه بشكل إلكتروني.

ما يميز هذه الخدمات هو توافرها الدائم، وسهولة استخدامها عبر مختلف الأجهزة، إلى جانب مستويات الأمان العالية التي توفرها من خلال التشفير والتحقق متعدد المراحل.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الخدمات المالية الرقمية:

تُعد التكنولوجيا المالية من أبرز العوامل التي ساهمت في إحداث تحولات جوهرية في قطاع الخدمات المالية، حيث يشير العديد من الباحثين إلى أن اعتماد المؤسسات المالية على الأدوات الرقمية قد أصبح عنصرًا أساسيًا في إعادة هيكلة هذا القطاع. إلى جانب ذلك، توجد مجموعة من العوامل الأخرى التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في طبيعة الخدمات المالية، ومن أبرزها: العوامل التعليمية، الإطار القانوني، الظروف الاقتصادية العامة، واحتياجات المستخدمين. وفيما يلي عرض لأهم هذه العوامل:

أولاً: الطلب على الخدمات المالية:

يشهد القطاع المالي إقبالاً متزايداً من المؤسسات على تعزيز مستوى الخدمات التي تقدمها، خاصة في ظل المنافسة المتصاعدة بين البنوك ومختلف الجهات المالية. وقد أدى هذا إلى اهتمام أكبر بتحسين جودة الخدمات من حيث الدقة والسرعة، بما يتوافق مع متطلبات العملاء واحتياجاتهم. وعليه، يمكن القول إن ارتفاع الطلب على الخدمات المالية يُعد حافزاً أساسياً للمؤسسات لمواصلة العمل على تطوير عروضها وتحسين كفاءتها في تقديم الخدمة.

ثانياً: العوامل التعليمية والقانونية:

إن وجود نظام تعليمي فعّال، مدعوم بإطار قانوني واضح، يشكل قاعدة أساسية لبناء قطاع مالي قادر على الاستجابة للتغيرات. وتختلف الدول في هذا السياق تبعاً لمستوى الوعي المالي لدى الأفراد، ومدى الالتزام بتطبيق التشريعات والضوابط التي تنظم عمل المؤسسات المالية. كما أن التقدم في تقنيات الاتصال والمعلومات يُسهم في توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية، ويُمكن الأفراد من الوصول إليها بسهولة، مما يعكس أهمية هذه العوامل في دعم كفاءة النظام المالي.

ثالثاً: التكنولوجيا:

تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المالية، ويتجلى أثرها في الجوانب الآتية:

- إزالة القيود الجغرافية والزمنية، حيث تتيح الأدوات الرقمية إمكانية الوصول إلى الخدمات من أي موقع وفي أي وقت.
- تعزيز الترابط بين المؤسسات والأسواق عبر شبكات رقمية فعّالة.
- تسريع إتمام المعاملات المالية، مما يرفع من كفاءة النظام ويزيد من سرعة دوران رأس المال.
- تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة إنتاجية المؤسسات المقدمة للخدمة.
- دعم ظهور جهات جديدة في السوق من خلال تمكينها من تقديم حلول مالية مبتكرة.

رابعاً: الظروف الاقتصادية العامة:

تُعد البيئة الاقتصادية العامة من أبرز المحددات المؤثرة في طبيعة الإقبال على الخدمات المالية. ففي أوقات الانتعاش الاقتصادي، تزداد قدرة الأفراد على الاستفادة من هذه الخدمات، كما ترتفع معدلات الاستثمار والادخار. أما في فترات الأزمات والانكماش، فإن الطلب على هذه الخدمات يتراجع نتيجة لتراجع الدخل وتدني ثقة الأفراد في الأنشطة المالية. ومن ثم، فإن الحالة الاقتصادية تمثل عنصراً رئيسياً في تحديد حجم وانتشار الخدمات المالية داخل أي اقتصاد. (محمد، 2012، صفحة 194)

المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي: المفهوم، الأبعاد، والمحددات.

يُعد الشمول المالي أحد المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة للدور المحوري الذي يلعبه في تقليص الفجوة الطبقيّة في الوصول إلى الخدمات المالية، وتعزيز الاستقرار والأمن ضمن النظم المالية.

المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الشمول المالي:الفرع الأول: نشأة الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1993 من خلال دراسة أجراها الباحثان "شون" و"ثرفت" حول الخدمات المالية في المملكة المتحدة. وقد تناولت الدراسة أثر إغلاق أحد فروع البنوك على قدرة سكان المنطقة على الوصول إلى الخدمات المصرفية، لتسلط الضوء على التحديات المرتبطة بالحصول على هذه الخدمات.

لاحقاً، تعددت الدراسات التي تناولت العوائق التي تواجه الأفراد في الوصول إلى مختلف أنواع الخدمات المالية والمصرفية. منذ عام 1999، بدأ استخدام مصطلح الشمول المالي على نطاق أوسع، وبدأ يُنظر إليه من زاويتين: الأولى تتعلق بالعزوف الطوعي عن استخدام الخدمات المالية نتيجة لعدم الحاجة إليها أو لأسباب ثقافية ودينية؛ أما الثانية فتتعلق بعدم القدرة الفعلية على الوصول إلى هذه الخدمات، والتي يمكن وصفها بـ "الإقصاء القسري". (سعدوني، 2021، صفحة 12)

وبعد الأزمة المالية العالمية في عام 2008، تزايد الاهتمام الدولي بالشمول المالي، واتجهت العديد من الدول إلى تبني سياسات وإجراءات تستهدف توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع. وقد شملت هذه الجهود العمل على توفير الخدمات بتكاليف مناسبة وتمكين الأفراد من استخدامها بفعالية. وفي هذا السياق، تم تأسيس "التحالف العالمي للشمول المالي" في نفس العام، وهو أول شبكة دولية تُعنى بتبادل الخبرات والتجارب بين الدول في هذا المجال. يضم التحالف 94 دولة نامية ممثلة من خلال 119 مؤسسة تشمل وزارات مالية وبنوك مركزية. ويهدف التحالف إلى تطوير أدوات الشمول المالي، ودعم الدول الأعضاء في إعداد السياسات والاستراتيجيات ذات الصلة وتنفيذها بفعالية. (حمدوش، 2020، الصفحات 21-22)

وقد اختلفت التسميات المستخدمة في الأدبيات المالية والمصرفية للإشارة إلى هذا المفهوم؛ فبينما استخدم بعض الباحثين مصطلحي "الاشتمال المالي" و"الشمول المالي"، فضّل آخرون استخدام مصطلحات مثل "التعمق المالي"، "الاندماج المالي"، أو "النفاذ الشامل". ورغم اختلاف المسميات والإطارات النظرية المصاحبة لها، إلا أن جوهر المفهوم يبقى واحداً، ويتمثل في السعي نحو تطوير المؤسسات المالية والمصرفية، وتعزيز فعالية السياسة النقدية وتوسيع أدواتها، وذلك من خلال استهداف الفئات ذات الدخل المحدود ودمجها في النظام المالي بما يدعم قراراتها المالية على المدى الطويل. (نزار، 2022، صفحة 96).

الفرع الثاني: مفهوم الشمول المالي:

- أ- البنك الدولي يعرف الشمول المالي: "على أن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وبسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، ادخار وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة" (نزار، 2022، صفحة 96)
- ب- يعرف صندوق النقد العربي الشمول المالي بأنه كل فرد أو مؤسسة في المجتمع تالقي منتجات مالية مناسبة للاحتياجاتها، منها مثلاً: حسابات توفير حسابات جارية خدمات الدفع والتحويل التأمين، التمويل والائتمان وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة (نزار، 2022، صفحة 96)
- ت- يعرف البنك المركزي المصري بأنه: "إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض) العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب)، تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية" (حمروش، 2020، الصفحات 21-22)
- انطلاقاً من التعاريف السابقة، يمكن القول ان :
- الشمول المالي هو إتاحة وتيسير الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية الرسمية، مثل الحسابات البنكية، وخدمات الدفع، والتمويل، والتأمين، لجميع أفراد ومؤسسات المجتمع، بطريقة مسؤولة وميسرة، تضمن تلبية احتياجاتهم المختلفة بجودة مناسبة وتكلفة معقولة، مع تمكينهم من استخدامها بفعالية.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي الرقمي:

يُعد الشمول المالي الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، إذ يهدف إلى دمج كافة فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، في النظام المالي الرسمي عبر الوسائل الرقمية. ويُقصد به تمكين الأفراد من الوصول إلى خدمات مالية ملائمة مثل الحسابات البنكية، وخدمات الدفع الإلكتروني، والتمويل، والادخار، باستخدام أدوات تكنولوجية حديثة كالهاتف المحمول والإنترنت. (صبرينة، 2023، الصفحات 702-705)

الفرع الأول: الأثر على الحكومات و الحوكمة المالية:

يمثل التحول من المعاملات النقدية إلى المعاملات الرقمية خطوة جوهرية نحو الحد من الفساد وتحقيق الكفاءة في إدارة الموارد العامة. فعلى سبيل المثال، في الهند، أدى اعتماد البطاقات الذكية التي تُفعل باستخدام بصمات الأصابع في صرف

المعاشات التقاعدية إلى تقليل نسبة تسرب الأموال المخصصة لهذه المعاشات بنسبة تُقدَّر بحوالي 47%. كذلك، في النيجر، ساهم استخدام الهواتف المحمولة في توزيع التحويلات الاجتماعية في خفض التكاليف الإدارية بنسبة 20%، ما يعكس دور التكنولوجيا في ترشيد الإنفاق الحكومي وتعزيز الشفافية

الفرع الثاني : العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي:

يلعب القطاع المالي الشامل دورًا محوريًا في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال قدرته على تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستخدامات الاستثمارية والاستهلاكية. فكلما ازداد عمق وكفاءة النظام المالي، زادت قدرته على تقديم خدمات تمويلية متنوعة لكافة الشرائح، مما يمكّن الأفراد من تمويل مشاريعهم وتحسين مستوى معيشتهم. وبدون هذا الدعم المالي، تعجز الكثير من الفئات عن تلبية احتياجاتها الاستثمارية بسبب محدودية مواردها الذاتية.

الفرع الثالث : تقليص الاقتصاد غير الرسمي وتعزيز الشفافية:

يسهم الشمول المالي الرقمي في تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي، الذي غالبًا ما يكون خارج نطاق الرقابة الحكومية. فبفضل الأدوات الرقمية، يمكن تتبع المعاملات المالية بشكل أفضل، مما يُعزز من دور الهيئات الرقابية، ويرسخ ثقافة التعاملات المالية الرسمية، ويحدّ من ممارسات التهرب الضريبي والفساد.

الفرع الرابع : دور الشمول المالي في تحقيق الأهداف العالمية:

تعتبر مجموعة البنك الدولي أن الشمول المالي الرقمي عنصرًا محوريًا في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء المشترك، وقد وضعت هدفًا عالميًا يتمثل في ضمان حصول جميع الأفراد على خدمات مالية رسمية بحلول عام 2020. كما يُعد الشمول المالي الرقمي أحد الأدوات التمكينية الأساسية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة التي أقرتها الأمم المتحدة.

الفرع الخامس : تمكين الفئات المهمشة وتحسين مستوى المعيشة:

من أبرز مزايا الشمول المالي الرقمي أنه يركّز على تلبية احتياجات الفئات التي لطالما عانت من التهميش المالي، مثل الفقراء، والنساء، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والأطفال، والشباب. فهو يُوفّر لهم منتجات وخدمات مالية تتناسب مع ظروفهم، ما يساهم في تحسين فرصهم الاقتصادية، ورفع مستوى معيشتهم، وبالتالي الحد من الفقر وتحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولًا وعدالة. (صيرينة، 2023، الصفحات 702-705)

المطلب الثالث: ابعاد الشمول المالي الرقمي واثره على النمو الاقتصادي:

الفرع الأول: ابعاد الشمول المالي الرقمي:

يمثل الشمول المالي الرقمي أحد المحاور الحيوية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويُقصد به تمكين الأفراد والمجتمعات من الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية الرسمية عبر الوسائط الرقمية بشكل آمن وميسر. ويتحقق هذا الشمول من خلال مجموعة من الأبعاد الرئيسية التي تعكس مستوى التفاعل مع النظام المالي الرقمي، وتشمل ما يلي:

- إتاحة الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية:

يشير هذا البعد إلى قدرة الأفراد، خاصة من الفئات المهمشة أو منخفضة الدخل، على فتح واستخدام حسابات مالية لدى المؤسسات المعتمدة مثل البنوك، أو مقدمي الخدمات المالية عبر الهواتف الذكية والتقنيات الرقمية. وتُعد هذه القدرة الخطوة الأولى نحو الدمج المالي، لكنها تتطلب تدليل مجموعة من العوائق، مثل ارتفاع تكاليف فتح الحسابات أو الحفاظ عليها، تعقيد الإجراءات، ضعف البنية التحتية الرقمية، أو انخفاض الوعي والثقة بالمؤسسات المالية. وبالتالي، فإن توسيع نطاق الوصول يعتمد على سياسات وإجراءات تُعزز الشمول، مثل تبسيط الإجراءات، وتوفير منتجات مالية منخفضة التكلفة، وتوسيع التغطية الجغرافية للتكنولوجيا المالية.

- استخدام الخدمات والمنتجات المالية:

هذا البعد لا يقتصر على التوفر النظري للخدمات، بل يتجاوز ذلك إلى قياس مدى الاستخدام الفعلي المنتظم لتلك الخدمات من قبل الأفراد. ويشمل ذلك التعاملات المالية اليومية كالدفع الإلكتروني، تحويل الأموال، الادخار الرقمي، الحصول على القروض، والتأمين عبر الوسائط الرقمية. إن مجرد فتح حساب لا يعني دمجًا ماليًا حقيقيًا إذا لم يكن هناك استخدام نشط ومستمر. ولذلك، فإن جمع البيانات حول أنماط الاستخدام، مثل عدد المعاملات، وتواترها، وارتباطها بالاحتياجات اليومية، يُعد أمرًا أساسيًا لفهم مدى فاعلية الشمول المالي الرقمي، وتحديد الفجوات بين توافر الخدمات واستخدامها الحقيقي.

- جودة الخدمات والمنتجات المالية:

يُعتبر هذا البعد معيارًا نوعيًا يُعنى بتقييم مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات المالية الرقمية، ومدى استجابتها لاحتياجاتهم. وتتضمن الجودة عدة عناصر مثل سهولة استخدام التطبيقات، سرعة إنجاز المعاملات، الشفافية، الأمان الرقمي، ودعم العملاء. ومن خلال استطلاع آراء ومواقف المستخدمين، يمكن للمؤسسات المالية الوقوف على نقاط القوة والضعف في خدماتها، مما يتيح لها تحسين التجربة العامة للعملاء. ويُعد تحقيق جودة عالية في تقديم الخدمات المالية عاملاً أساسياً لتعزيز الثقة، وتشجيع الأفراد على الاستخدام المستمر، مما يرسخ مفاهيم الشمول المالي بشكل أعمق ومستدام. (سايفي، 2023، الصفحات 41-40)

الفرع الثاني: اثر الشمول المالي الرقمي على النمو الاقتصادي:

يُعد الشمول المالي الرقمي أحد العوامل المحفزة للنمو الاقتصادي، لما يوفره من فرص واسعة لدمج الأفراد والفئات غير المشمولة ماليًا في النظام المالي الرسمي. فمن خلال تمكين الأفراد، ولا سيما النساء والشباب والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، من

الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية كإيداع، والحصول على الائتمان، وسداد المدفوعات، يمكن تعزيز القدرات الإنتاجية وتحسين إدارة الموارد المالية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستويات الاستثمار والاستهلاك، ومن ثم على النمو الاقتصادي العام.

وقد أظهرت الدراسات التطبيقية وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي الرقمي والنمو الاقتصادي. فعلى سبيل المثال، بيّن تقرير صادر عن شركة McKinsey & Company أن تعزيز الشمول المالي الرقمي قد يسهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي للدول النامية بنحو 3.7 تريليون دولار بحلول عام 2025، أي بنسبة تقدر بـ 6%. ويُعزى ذلك إلى تحسّن كفاءة المعاملات المالية، وتوسيع قاعدة العملاء، وزيادة الاستثمار في القطاعين الرسمي وغير الرسمي.

وفي السياق ذاته، توصلت دراسة أعدها صندوق النقد الدولي عام 2020، شملت عينة من 52 دولة ناشئة ونامية، إلى وجود ارتباط إيجابي بين مؤشرات الشمول المالي الرقمي والنمو الاقتصادي بدرجة ثقة بلغت 95%. وأكدت الدراسة أن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية يسهم في تحفيز النشاط الاقتصادي، وتضييق فجوة عدم المساواة في الدخل، من خلال تحسين فرص الوصول إلى التمويل، لا سيما للفئات الهشة والمهمشة (وسام، 2021، صفحة 112).

المبحث الرابع: العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي الرقمي: الفوائد والتحديات.

تمثل الرقمنة عاملاً محورياً في تعزيز الشمول المالي الرقمي، حيث تساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية بطرق أكثر كفاءة وسرعة. فمن خلال تبسيط الإجراءات وتخفيف الأعباء المرتبطة بالمعاملات التقليدية، تساعد الرقمنة على إدماج فئات واسعة من المجتمع، لا سيما في المناطق النائية أو ذات الدخل المحدود، في النظام المالي الرسمي. وبهذا تسهم في تقليص الفجوة المالية وتعزيز العدالة والاستدامة في الوصول إلى الخدمات المالية.

المطلب الأول: مزايا الرقمنة المصرفية:

● تعزيز الشمول المالي:

تسهم الرقمنة المصرفية في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، لا سيما في المناطق المحرومة من التغطية البنكية التقليدية. فقد أظهرت الدراسات أن منصات الإقراض الإلكتروني قادرة على اختراق المناطق ذات البنية المصرفية الضعيفة، مما يتيح الوصول إلى الائتمان للفئات المهمشة والمستبعدة من النظام المالي التقليدي، خاصةً أصحاب الدخل المحدود والشركات الصغيرة والمتوسطة.

● خفض تكلفة المعاملات المالية وزيادة كفاءتها:

تتيح التكنولوجيا المالية تنفيذ المعاملات البنكية بسرعة وبتكلفة أقل، وهو ما يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية، ويقلل من الاعتماد على الفروع التقليدية والعمل الورقي، ويخفف الضغط على البنية التحتية للبنوك.

- سهولة الوصول إلى رأس المال:

أتاحت الرقمنة المصرفية أدوات جديدة للحصول على التمويل، مثل منصات الإقراض من نظير إلى نظير، والتي تسهل تقديم الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تواجه صعوبات في الحصول على التمويل من القنوات البنكية التقليدية.

- تعزيز الاستقرار المالي وتنافسية القطاع المصرفي:

تؤدي المنافسة بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية إلى تجزئة سوق الخدمات المصرفية، ما قد يساهم في تخفيض المخاطر النظامية وزيادة مرونة النظام المالي.

- تحسين تجربة العملاء:

تسهم الرقمنة في تقديم خدمات استشارية واستثمارية بشكل آلي وشخصي، مما يتيح للعملاء فرصًا أوسع لإدارة أموالهم بطريقة فعالة ومناسبة لاحتياجاتهم.

- توفير حلول تمويل مرنة وسريعة:

تساعد التكنولوجيا المالية على تقديم قروض عاجلة بمبالغ صغيرة دون الحاجة لإجراءات التقييم الائتماني التقليدية، مما يجعلها مثالية لتلبية الاحتياجات الطارئة للأفراد ذوي الدخل المحدود.

- تخفيض تكاليف الوساطة والامتثال التنظيمي:

تساهم الرقمنة في تقليص التكاليف المرتبطة بعمليات الوساطة المالية والامتثال للوائح التنظيمية، من خلال استخدام أدوات تحليل البيانات والنماذج الذكية.

- إيجاد فرص استثمارية مبتكرة:

توفر التكنولوجيا المالية بيئة خصبة لتطوير نماذج عمل مالية جديدة، تسعى إلى تلبية احتياجات الأفراد والمشروعات الصغيرة بطريقة مستدامة، مع التركيز على خلق القيمة طويلة الأجل.

- دور الحكومة في التحول الرقمي:

يمثل دعم الحكومة من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتبني التطبيقات المصرفية في المعاملات الرسمية عاملاً حاسماً في تعزيز الشمول المالي الرقمي وتوسيع نطاق استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. (شاهين، 2020، الصفحات 132-133)

المطلب الثاني: تحديات الرقمنة المصرفية:

في ظل التحول المتسارع نحو التكنولوجيا المالية واعتماد الأنظمة المصرفية على الحلول الرقمية، تواجه المؤسسات المصرفية مجموعة من التحديات الجوهرية التي تمس بنيتها التشغيلية، واستراتيجياتها، وأمنها السيبراني، وقدرتها على التكيف مع البيئة التنظيمية. يمكن توضيح أبرز هذه التحديات على النحو الآتي:

- التحديات الاستراتيجية وتحولات السوق :

أصبح من الواضح أن المؤسسات المصرفية التقليدية مهددة بفقدان جزء من حصتها السوقية نتيجة صعود شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مرنة، أقل تكلفة، وأكثر استجابة لتوقعات العملاء. وإذا لم تبادر هذه البنوك بتبني التحول الرقمي بشكل فعال، فإن قدرتها على المنافسة ستراجع بشكل كبير.

- التحديات التشغيلية المرتبطة بالبنية النظامية :

أدى الاعتماد الواسع على التكنولوجيا إلى تعقيد البنية التحتية المالية، وزيادة الترابط بين أنظمة المعلومات والأسواق، وهو ما قد يؤدي إلى زيادة التركيز في السوق لصالح عدد قليل من البنوك الكبرى القادرة على استيعاب هذه التحولات، مما يخلق نوعاً من الهشاشة النظامية التي تهدد استقرار القطاع ككل.

- حماية الخصوصية وأمن البيانات :

تتزايد المخاوف بشأن قدرة البنوك على حماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء، خاصة في ظل تنامي التهديدات السيبرانية. فعدم كفاية النظم الداخلية أو تعرضها للاختراق يمكن أن يقوّض ثقة العملاء في القنوات الرقمية ويحد من استخدامها.

- الامتثال التنظيمي والقانوني :

الرقمنة المصرفية تفرض تحديات جديدة في مجال الامتثال، لا سيما فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال، وحماية المستهلك، وخصوصية البيانات. ارتفاع مستوى الأتمتة والاعتماد على تقنيات تحليل البيانات قد يؤدي إلى صعوبة في تتبع المعاملات وضمان الشفافية، مما يستوجب تطوير أطر تنظيمية مرنة ومحدثة.

- التهديدات السيبرانية والاعتماد على الإنترنت :

الاعتماد على واجهات برمجة التطبيقات والحوسبة السحابية يجعل الأنظمة المصرفية أكثر عرضة للهجمات الإلكترونية. وقد أثبتت دراسات حديثة أن هذا النوع من التهديدات يشكل خطرًا حقيقيًا على أمن المعلومات، وهو ما يفرض على البنوك تعزيز بنيتها التحتية الأمنية باستمرار.

- تحديات نموذج الخدمات المصرفية المفتوحة :

مبادرات مثل توجيهات خدمات الدفع الأوروبية تفرض على البنوك فتح واجهاتها الرقمية أمام أطراف ثالثة، ما يؤدي إلى إعادة توزيع الأدوار والأرباح داخل القطاع. هذا التحول يتطلب من البنوك تطوير نماذج أعمال جديدة للحفاظ على دورها ومكانتها في السوق.

- التحديات الائتمانية في البيئة الرقمية :

النماذج الجديدة للإقراض، مثل الإقراض بين الأفراد والإقراض الجماعي، غالبًا ما تُنفذ عبر منصات رقمية خارج الإطار الرقابي التقليدي. هذا يعقد عملية تقييم المخاطر ويزيد من احتمالية حدوث أزمات ائتمانية، خاصة إذا لم تتم مراقبة هذه العمليات بشكل كافٍ.

- ندرة الكفاءات البشرية المتخصصة :

يتطلب التحول الرقمي موارد بشرية متخصصة في مجالات البرمجة، وتحليل البيانات، وتصميم واجهات المستخدم. ومع أن هذه المهارات باتت حاسمة، إلا أنها لا تزال تمثل موردًا نادرًا يصعب الحصول عليه، مما يعيق تقدم الرقمنة في كثير من المؤسسات.

- صعوبة تكامل البنية التحتية الرقمية :

نجاح تطبيق التكنولوجيا المالية يعتمد إلى حد كبير على التكامل السلس مع الأنظمة القائمة في البنوك. إلا أن العديد من المؤسسات المالية ما تزال تعمل بأنظمة تقليدية يصعب دمجها، ما يعوق تحقيق أقصى استفادة من الحلول الرقمية المتقدمة. (شاهين، 2020، الصفحات 134-135)

المطلب الثالث : العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية والشمول المالي الرقمي

تشكل رقمنة الخدمات المصرفية أحد المحاور الأساسية في دعم وتحقيق الشمول المالي الرقمي، حيث توفر التكنولوجيا المالية الحديثة فرصاً واسعة لتجاوز العديد من العقبات التي كانت تعيق الأفراد، خاصة في المناطق النائية والمهمشة، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. ويمكن إبراز أوجه هذه العلاقة من خلال النقاط التالية: (لوزري، 2021، صفحة 26)

- تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية:

تتيح الرقمنة توسيع نطاق تقديم الخدمات المالية من خلال الوسائط التكنولوجية، مثل الهواتف الذكية والإنترنت، مما يساهم في تمكين الأفراد من سداد الفواتير، وتحويل الأموال، وإجراء المعاملات المصرفية دون الحاجة إلى التوجه الفعلي إلى الفروع البنكية. ويُعد هذا عاملاً جوهرياً في إدماج الفئات غير المتعاملة مع النظام المالي الرسمي.

- تحسين مستويات التثقيف المالي:

أظهرت التجارب الدولية أن تعزيز الشمول المالي الرقمي يتطلب بالضرورة رفع الوعي والمعرفة المالية لدى الأفراد. وتوفر الرقمنة أدوات فعّالة في نشر التثقيف المالي عبر المنصات الرقمية، مما يعزز قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية سليمة، ويشجعهم على استخدام المنتجات والخدمات المالية المختلفة.

- تهيئة بيئة تشريعية داعمة:

يعتمد نجاح عملية التحول الرقمي في القطاع المالي على وجود إطار تشريعي وتنظيمي مرن ومتكامل، يضمن حماية حقوق المستخدمين، ويعالج التحديات المرتبطة بالجرائم الإلكترونية. وتعمل الرقمنة على تسهيل تتبع العمليات المالية وتنظيمها وفق معايير واضحة وشفافة.

- تطوير البنية التحتية لأنظمة الدفع:

تؤدي أنظمة الدفع الإلكتروني - مثل المحافظ الرقمية، ونقاط البيع، والصراف الآلي، ونظم تحصيل الفواتير إلكترونياً - دوراً محورياً في تيسير الوصول إلى الخدمات المالية، وتقليل التكاليف المرتبطة بها، مما يجعلها أكثر جذباً للفئات محدودة الدخل والمناطق غير المخدومة مصرفياً.

- دور البيانات والأبحاث في دعم السياسات المالية:

توفر الرقمنة فرصاً كبيرة لتحليل البيانات المالية المرتبطة باستخدام الخدمات المصرفية، مما يمكن صانعي السياسات من تحديد الفجوات والمعوقات، ورسم استراتيجيات فعالة قائمة على الأدلة لتعزيز الشمول المالي على المستوى الوطني.

- الوصول إلى الفئات الهشة والمحرومة:

أتاحت الرقمنة إمكانية إدماج الأفراد غير المتعاملين مع البنوك في النظام المالي، وذلك من خلال إنشاء حسابات رقمية يمكن الوصول إليها عن بُعد. وقد أثبتت التجارب أن الرقمنة تساهم في تقليص الفجوة بين الفئات الاجتماعية، وتساعد في تمكين الأفراد اقتصادياً.

- خفض التكاليف وتحسين كفاءة الخدمات المالية:

ساعدت التقنيات الرقمية على تقليص التكاليف التشغيلية للبنوك والمؤسسات المالية، من خلال أتمتة العمليات، مما انعكس إيجاباً على تقليل كلفة الخدمة للمستهلك النهائي، وزيادة الكفاءة في تنفيذ المعاملات.

- رفع مستويات الأمان والثقة:

تعزز التكنولوجيا الرقمية - من خلال التشفير والحوسبة السحابية - أمن البيانات والمعاملات المالية، مما يرفع من ثقة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية ويشجع على توسيع قاعدة المتعاملين مع المؤسسات المالية الرسمية.

- تحقيق التكامل بين الخدمات المالية:

تُسهّم الرقمنة في تحقيق تكامل الخدمات المالية، حيث يمكن ربط مختلف الأنظمة المالية ببعضها البعض، مما يسهل على العملاء الوصول إلى مجموعة متكاملة من الخدمات عبر منصة واحدة، ويعزز من فعالية النظام المالي ككل.

- تحسين جودة الحياة المالية وتعزيز الاستدامة:

من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين سرعة الاستجابة، تتيح الرقمنة تقديم خدمات مالية عالية الجودة، ما يسهم في تحسين جودة الحياة المالية للأفراد، وتعزيز النمو الاقتصادي، ودعم الاستدامة المالية على المدى الطويل.

خلاصة الفصل الاول:

تُعد رقمنة الخدمات المصرفية من العوامل الأساسية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، حيث تسهم في توفير الوصول الشامل والأمن إلى الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة. من خلال التقنيات الحديثة، أصبح من الممكن تقديم خدمات مصرفية مبتكرة ومرنة تلبي احتياجات الأفراد وتتيح لهم تنفيذ المعاملات بكل يسر وسهولة. يمثل التحول الرقمي في القطاع المصرفي فرصة كبيرة لتوسيع دائرة الشمول المالي، من خلال حل مشكلات الإقصاء المالي وتيسير الوصول إلى الأدوات المالية. لكن التحدي الرئيسي يبقى في ضمان شمولية هذا التحول، من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية وتوفير التعليم المالي لكافة الفئات الاجتماعية. بذلك، تساهم رقمنة الخدمات المصرفية بشكل كبير في تحقيق شمول مالي رقمي مستدام يعزز النمو الاقتصادي والاجتماعي على المدى الطويل.

الفصل الثاني: واقع رقمنة الخدمات
المصرفية ودورها في تحقيق الشمول
المالي والبنك الوطني الجزائري-وكالة
بمسكرة-

تمهيد

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تطرقت اليها في الفصل السابق سيتم في هذا الفصل اسقاط ماتم تناوله في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا اعتمادا على اجراء دراسة تطبيقية حيث وقع الاختيار على البنك الوطني الجزائري -وكالة بسكرة- من اجل دراسة رقمنة الخدمات البنكية ودورها في التأثير على أبعاد الشمول المالي الرقمي، حيث سأقوم بتحديد كيفية انجاز هذه الدراسة من اختيار مجتمع الدراسة وتحديد المتغيرات وكيفية تحليل النتائج، كذلك ابين الأدوات التي تم استخدامها في تحليل البيانات وأخيرا سنرى النتائج التي تم التوصل اليها بعرضها وتفسيرها و تحليلها و مناقشتها ومقارنتها بالفرضيات وهذا من خلال التطرق الى ما يلي:

المبحث الأول: واقع الرقمنة في القطاع المصرفي الرقمي في الجزائر**المبحث الثاني: تقديم البنك محل الدراسة****المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية**

المبحث الأول: واقع الرقمنة في القطاع المصرفي الرقمي في الجزائر:

أدى التطور التكنولوجي المتسارع إلى إحداث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، وكان القطاع المصرفي من أبرز المتأثرين بهذه التحولات، حيث أصبحت الرقمنة خيارًا استراتيجيًا لتعزيز جودة الخدمات وتوسيع نطاق الوصول إليها. وفي هذا الإطار، بدأت المصارف الجزائرية تسعى نحو تبني الحلول الرقمية لمواكبة هذه التغيرات والاستجابة لتطلعات الزبائن. يناقش هذا المبحث واقع القطاع المصرفي الرقمي في الجزائر.

المطلب الاول: التحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري:

يواجه القطاع المصرفي الجزائري، في ظل مساعيه لمواكبة التحول الرقمي، جملة من التحديات البنوية والتنظيمية والتقنية التي تعيق تسريع وتيرة رقمنة الخدمات المالية. من أبرز هذه التحديات:

1. ضعف البنية التحتية التكنولوجية:

تعتمد العديد من البنوك الجزائرية على نظم معلومات قديمة وغير مهيأة لدعم الحلول الرقمية الحديثة، مما يعيق تطوير تطبيقات مصرفية إلكترونية متقدمة. ضعف الشبكات، ورتداء الاتصال بالإنترنت، وغياب مراكز بيانات عالية الكفاءة من أبرز مظاهر هذا الضعف، وهو ما يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة ويقلل من ثقة العملاء في استخدام الوسائط الرقمية.

2. نقص الكفاءات البشرية المتخصصة:

يعد غياب الكفاءات المتخصصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، تطوير البرمجيات، الأمن السيبراني، وتحليل البيانات، من العوائق الأساسية أمام تنفيذ مشاريع التحول الرقمي. فحتى لو توفرت التقنيات، فإن غياب العنصر البشري القادر على إدارتها وتطويرها بشكل فعال يؤدي إلى بطء في تنفيذ الخطط الرقمية.

3. ضعف الثقافة الرقمية والمالية لدى المستخدمين:

ما تزال فئة كبيرة من العملاء تفتقر إلى المهارات اللازمة لاستخدام الخدمات المصرفية الرقمية مثل التطبيقات البنكية أو الدفع الإلكتروني. هذا التحدي لا يقتصر على كبار السن أو سكان المناطق الريفية فقط، بل يشمل أيضًا بعض الفئات المتعلمة التي لا تثق بعد بهذه الوسائل الحديثة نتيجة نقص التوعية والتجربة.

4. قصور الإطار التشريعي والتنظيمي:

رغم صدور بعض القوانين الجديدة المتعلقة بالدفع الإلكتروني وحماية البيانات، إلا أن الإطار القانوني لا يزال غير مكتمل ولا يغطي جميع الجوانب المرتبطة بالخدمات المصرفية الرقمية، مثل التوقيع الإلكتروني، وحماية المعاملات، وتسوية النزاعات الرقمية. هذا القصور يخلق حالة من الغموض القانوني تعيق البنوك من التوسع في رقمنتها.

5. مخاوف الأمن السيبراني:

يشكل تأمين المعاملات الرقمية تحديًا حقيقيًا، خصوصًا في ظل ارتفاع وتيرة الهجمات الإلكترونية عالميًا. في الجزائر، لا تزال بعض البنوك تفتقر إلى أنظمة حماية متطورة، مما يجعلها عرضة لمخاطر القرصنة، وهو ما يضعف ثقة العملاء في استخدام القنوات الرقمية ويجعلهم يفضلون التعاملات التقليدية.

6. محدودية الابتكار والتعاون مع الفاعلين الرقميين:

لا تزال بيئة الابتكار المصري في الجزائر محدودة، سواء من حيث احتضان الأفكار التكنولوجية الجديدة أو من حيث الشراكة مع الشركات الناشئة (Startups) المتخصصة في الحلول المالية الرقمية. هذا الوضع يحرم البنوك من فرص التطوير السريع والاستفادة من التجارب الناجحة في بلدان أخرى (BNA، 2025).

المطلب الثاني: معوقات الشمول المالي الرقمي في الجزائر:

رغم التوجهات الحديثة للدولة الجزائرية نحو رقمنة القطاع المالي وتعزيز الشمول المالي الرقمي، إلا أن هذا المسار لا يزال يواجه عدة عراقيل تحدّ من فعاليته وانتشاره، وتُعرقل جهود إدماج الفئات المهمشة وغير المتعاملة مع النظام المالي الرسمي. ومن أبرز هذه العراقيل ضعف البنية التحتية للخدمات المالية، سواء البنكية أو البريدية، بالإضافة إلى معوقات اقتصادية واجتماعية وثقافية.

ويُعد ضعف البنية التحتية المالية والتكنولوجية أحد أهم العوائق البنيوية، إذ لا تزال التغطية الجغرافية للوكالات البنكية والمراكز البريدية غير كافية مقارنة بعدد السكان. وتشير بيانات بنك الجزائر لسنة 2022 إلى وجود وكالة مصرفية واحدة لكل 26,551 نسمة، وشباك بنكي واحد لكل 8,228 شخص في سنّ العمل، وهي مؤشرات تعكس محدودية الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق الداخلية والريفية التي تعاني من تهميش مزمن. كما أن التوزيع غير المتوازن للمراكز البريدية يزيد من تعقيد عملية الولوج إلى أدوات الدفع والتحويل، ويُسهّم في تعميق الفجوة المالية بين مختلف شرائح المجتمع.

وتُضاف إلى هذه المعوقات الهيكلية عوامل أخرى لا تقل أهمية، أبرزها:

أولاً : العزوف عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني: لا تزال نسبة كبيرة من التجار والمواطنين يُفضّلون التعامل النقدي على الدفع الإلكتروني، وذلك لتفادي الرقابة الجبائية، مما يعكس استمرار هيمنة ثقافة نقدية تُعيق تطور النظام المالي الرقمي.

ثانياً : اتساع حجم الاقتصاد غير الرسمي: يشكل الاقتصاد الموازي نسبة معتبرة من النشاط الاقتصادي في الجزائر، الأمر الذي يُضعف من فاعلية النظام المالي الرسمي، ويُعقّد عملية إدماج الأفراد ضمن آليات الشمول المالي الرقمي، بسبب غياب البيانات وتضارب مسارات التعامل المالي.

ثالثاً : ضعف الثقافة المالية والرقمية: تفتقر شرائح واسعة من المجتمع، خاصة في المناطق الريفية والفئات محدودة الدخل، إلى المعرفة الأساسية بكيفية استخدام الأدوات والخدمات المالية الرقمية. ويُعد هذا الضعف المعرفي من أبرز الأسباب التي تحول دون استخدام البطاقات البنكية، المحافظ الإلكترونية، أو التطبيقات المالية الحديثة.

رابعاً : ضعف الثقة في النظام المالي الرقمي: ترتبط هذه النقطة بعوامل متعددة، مثل ضعف الإطار القانوني لحماية البيانات الشخصية، ومحدودية التوعية الموجهة للمستهلكين حول سلامة المعاملات الإلكترونية، مما يؤدي إلى تخوف المواطنين من التعرض للاحتيال أو فقدان الأموال (صونية، 2024، الصفحات 18-19).

المطلب الثالث: الفرص المستقبلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري:

يُعد الشمول المالي الرقمي من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، لا سيما في ظل الثورة الرقمية التي يشهدها القطاع المصرفي عالمياً. وبالنظر إلى التحديات التي تعيق تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، تبرز مجموعة من الفرص المستقبلية التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار من قبل الفاعلين في القطاع المصرفي وصناع القرار.

أولاً، يُمثل تطوير البنية التحتية الرقمية أولوية قصوى، إذ إن تعزيز تغطية شبكة الإنترنت عالية الجودة، خاصة في المناطق الريفية والنائية، يُشكل أساساً لضمان ولوج آمن وفعال للخدمات المصرفية الرقمية. كما أن توسيع الاستثمار في تقنيات الدفع الإلكتروني، والاعتماد على حلول التكنولوجيا المالية (FinTech) كالمحافظ الرقمية، ومنصات التمويل الصغير، يُعد من الآليات الفعالة لتقريب الخدمات المصرفية من الفئات غير المخدومة تقليدياً.

ثانياً، يستوجب الأمر إصلاحاً تشريعياً وتنظيمياً يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، من خلال سن قوانين مرنة تُنظم الابتكار المالي، وتحمي حقوق المستهلكين، وتضمن أمن المعاملات الإلكترونية، بما يعزز الثقة العامة في المنظومة الرقمية المصرفية.

ثالثاً، تُعد الثقافة المالية والرقمية من العوامل الحاسمة في تحقيق شمول مالي رقمي فعال، إذ يتطلب الأمر إطلاق حملات توعوية وطنية وبرامج تكوينية تستهدف فئات المجتمع كافة، لا سيما النساء، الشباب، وأصحاب المشاريع الصغيرة، لتمكينهم من استخدام الأدوات المالية الرقمية بثقة وكفاءة.

وأخيراً، لا بد من تشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، بما يسمح بإدماج حلول مبتكرة تُراعي الخصوصيات المحلية، وتُساهم في تنويع العرض المالي وتحسين جودته.

بالتالي، فإن تحقيق الشمول المالي الرقمي في الجزائر لا يتوقف عند رقمنة الخدمات المصرفية فقط، بل يستدعي رؤية متكاملة تتقاطع فيها الأبعاد التقنية، التنظيمية، السوسيو-اقتصادية والثقافية، في سبيل بناء منظومة مصرفية رقمية شاملة، مرنة، ومستدامة.

المبحث الثاني: تقديم البنك محل الدراسة:

يعد البنك الوطني الجزائري من أبرز المؤسسات المصرفية العمومية في الجزائر، حيث يلعب دورا محوريا في تمويل الاقتصاد الوطني وتقديم مختلف الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات. ومع تسارع التحول الرقمي في القطاع البنكي، أصبح من الضروري الوقوف على مدى جاهزية هذا البنك لمواكبة التغيرات التكنولوجية وتلبية تطلعات الزبائن في بيئة مصرفية حديثة ومتطورة.

المطلب الأول: عموميات حول البنك:

الفرع الأول: النشأة:

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها. على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج إلا أن هذه الوضعية أدخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويمكن أيضا إن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه.

وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة التجارة الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة والمتوسطة الأجل.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بعد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم تسير 1988 وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار ب و ج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شبيغيفارة وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية

الفرع الثاني: التعريف بالبنك الوطني الجزائري:

يُعد البنك الوطني الجزائري (BNA) من بين أهم المؤسسات المصرفية العمومية في الجزائر، وقد تم تأسيسه سنة 1966 ضمن سياق استراتيجي يهدف إلى دعم التنمية الاقتصادية الوطنية وتوفير خدمات مالية ومصرفية تتماشى مع احتياجات مختلف فئات المجتمع، من أفراد، مهنيين، ومؤسسات. ومنذ إنشائه، حرص البنك على أداء دوره كمرافق دائم للفاعلين الاقتصاديين، ما جعله اليوم أحد أكبر البنوك الوطنية من حيث حجم النشاط، عدد الفروع، وقاعدة الزبائن التي تتجاوز 2.5 مليون زبون على المستوى الوطني.

يمتلك البنك شبكة واسعة تتكون من 227 وكالة موزعة عبر كامل التراب الوطني، تشرف عليها 21 مديرية جهوية، إضافة إلى طاقم بشري يتجاوز 5000 موظف، مما يعكس مدى انتشاره الجغرافي وحرصه على القرب من الزبون. كما يتميز البنك الوطني الجزائري بعروض مصرفية شاملة ومتكاملة، تشمل مختلف الخدمات البنكية التقليدية والحديثة، بالإضافة إلى منتجات التأمين البنكي التي تحدف إلى تغطية مختلف المخاطر المرتبطة بالأنشطة المالية.

وفي ظل التحولات العميقة التي يشهدها القطاع المصرفي على الصعيد العالمي، لا سيما في مجال الرقمنة، تبنى البنك الوطني الجزائري سياسة تطوير تكنولوجي تركز على تحديث بنيته التحتية الرقمية، وتوسيع نطاق خدماته الإلكترونية، على غرار الدفع عن بعد، البطاقات البنكية، الشبايبك والموزعات الآلية، وكذا المنصات الرقمية المخصصة لتسيير العمليات اليومية عن بعد. وقد مكّن هذا التوجه البنك من التموّج في طليعة المؤسسات المصرفية الوطنية في مجال الرقمنة، سواء من حيث عدد البطاقات الموزعة أو تنوع قنوات الاتصال والتفاعل مع الزبائن.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:

أولاً: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:

يتضمن هيكل البنك المصالح التالية:

1. مصلحة الصندوق (Le Service Caisse):

تتفرع هذه المصلحة إلى عدة خدمات فرعية تشمل:

- عمليات المقاصة (Compensation)
- عمليات المحفظة (Le Portefeuille)
- العمليات المحاسبية (Comptabilité)
- التسديدات
- عمليات السحب والإيداع
- تحصيل مختلف المستحقات
- التعامل مع الأوراق التجارية

2. المصلحة الخارجية (Le Service Étranger):

تختص هذه المصلحة بمجموعة من المهام المرتبطة بالمعاملات الدولية، من بينها:

- عمليات السحب والإيداع بالعملة الصعبة
- تحصيل المستحقات بالعملات الأجنبية
- معاملات التجارة الخارجية (الصادرات والواردات)

3. مصلحة القروض (Le Service de Crédit):

تُعنى هذه المصلحة بما يلي:

-إعداد ملفات القروض، بما فيها:

- القروض متوسطة الأجل (CMT)
- تسهيلات الصندوق (FC)
- القروض بضمان التوقيع (Crédit par signature)
- دراسة الملفات ومنح الموافقة المبدئية
- تقييم المخاطر المرتبطة بالقروض

4. المصلحة الإدارية (Le Service Administratif):

تُعتبر هذه المصلحة العمود الفقري للبنك، حيث تُعنى بمهام متعددة، أبرزها:

- تسيير الموارد البشرية (كالتوظيف، متابعة الغيابات...)
- التصريحات الجبائية
- الحفاظ على أمن البنك
- دراسة ميزانية البنك والتخطيط المالي المستقبلي

5. مصلحة النزاعات (Le Service Contentieux):

تُعد أول جهة يتوجه إليها العميل عند فتح حساب جاري، حيث تقوم بما يلي:

- دراسة وضعية العميل المالية السابقة والحالية لتقييم المخاطر
- جمع المعلومات من مصادر متعددة، مثل:
- المراسلات الخارجية (الخزينة، الضرائب...)
- التجميد البنكي الداخلي أو لدى بنوك أخرى

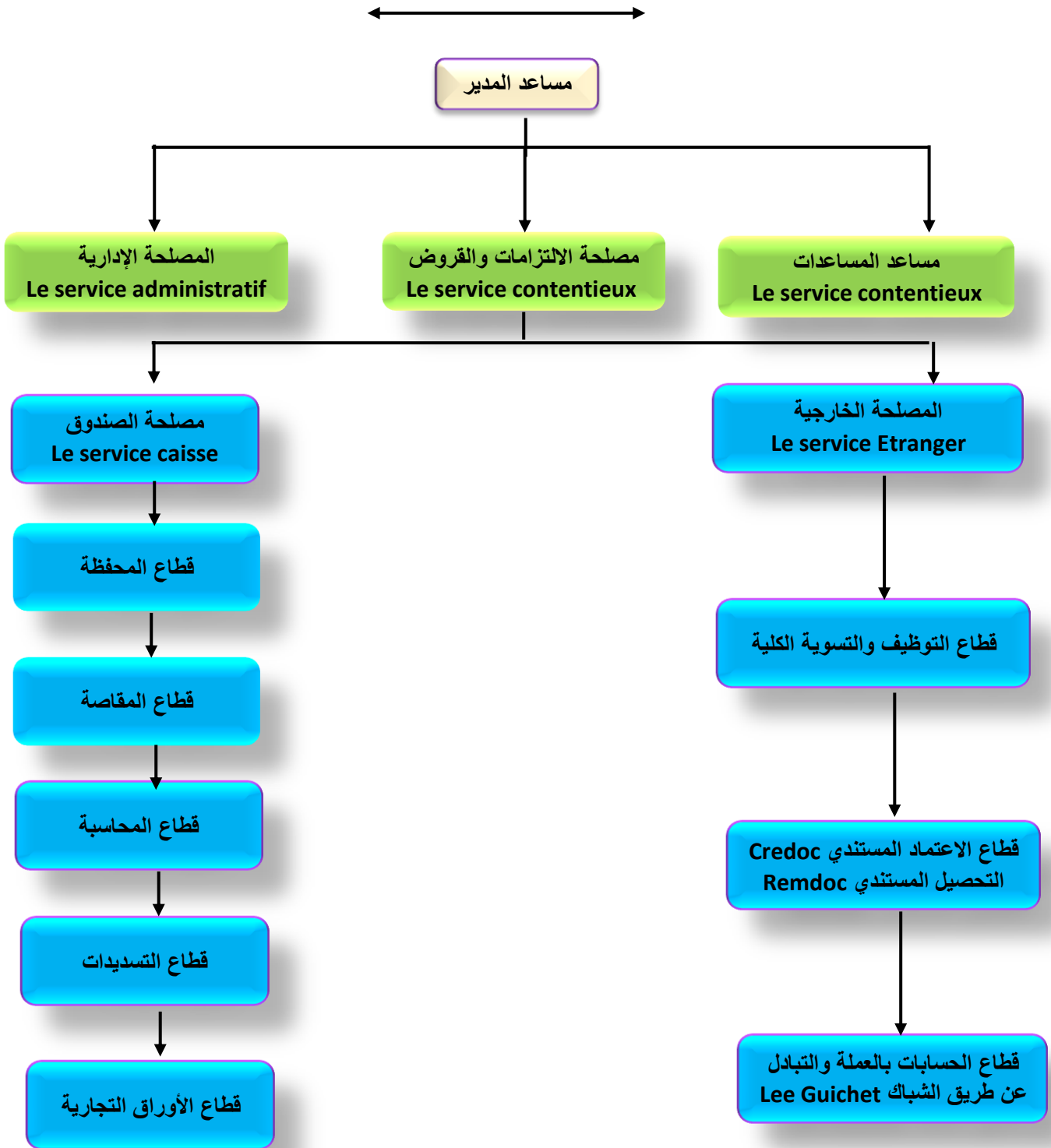
• متابعة الحسابات الجارية لدى بنوك أخرى وسير القروض

- أ- أهمية هذه المصلحة تتجلى خاصة في حالات تعثر السداد، حيث تتبع الإجراءات التالية:
- ب- التواصل الودي مع العميل لحل الإشكال
- ت- إرسال رسالة رسمية مع مهلة انتظار أسبوع
- ث- إرسال إنذار ثانٍ، وفي حال عدم الاستجابة تُحال القضية إلى محضر قضائي لإرسال إنذار نهائي بالدفع خلال 20 يومًا
- ج- إذا لم يتم الامتثال، يُجرر تقرير بعدم السداد، وتُرفع عريضة لرئيس المحكمة لاستصدار أمر بالحجز التنفيذي على الضمانات، ليقوم المحضر القضائي بإجراءات التنفيذ والبيع

ويظهر الشكل الموالي ترتيب المصالح السابق ذكرها:

الشكل (01): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.





المصدر: وثائق البنك

ثانياً: وظائف البنك الوطني الجزائري:

يضطلع البنك الوطني الجزائري بدور محوري في النظام المصرفي الوطني، إذ يمارس جملة من المهام والأنشطة التي تهدف إلى تعبئة الموارد المالية، تمويل الاقتصاد، وتقديم خدمات مالية ومصرفية متنوعة. وتتمثل أبرز مهامه فيما يلي:

1. استقبال الودائع: يتولى البنك استقبال الودائع النقدية من الأفراد والمؤسسات، سواء لأجل قصير أو طويل، مع إمكانية التسديد نقداً أو عند حلول أجل الاستحقاق، بالإضافة إلى إصدار السندات والوصول ذات الصلة.
2. تنفيذ عمليات الدفع والتحويل: يعالج البنك مختلف عمليات الدفع النقدي أو بواسطة الشيكات، بما في ذلك عمليات التوطين (La domiciliation) والتحويل (Le virement)، إلى جانب المعاملات المرتبطة برسائل القروض وغيرها من الأنشطة المصرفية.
3. منح القروض والتسيقات: يمنح البنك قروضاً وتسهيلات ائتمانية بمختلف أشكالها، سواء كانت مضمونة أو غير مضمونة، بما يتماشى مع احتياجات النشاط الاقتصادي.
4. ضمان العمليات الائتمانية: يتكفل البنك بضمان مختلف العمليات المرتبطة بالقروض، سواء لفائدة مؤسسات مالية أو لصالح الدولة.
5. إدارة رؤوس أموال الأفراد: يضطلع البنك بمهمة توزيع رؤوس أموال الأفراد ومتابعة كيفية استخدامها، بما يضمن فعاليتها في الدورة الاقتصادية.
6. الاكتتاب في الديون: يشارك البنك في عمليات الاكتتاب الجزئي أو الكلي، سواء بضمان أو بدون، في إطار تسوية الديون الناتجة عن تنازل المدين، بشرط تحقق نتائج إيجابية نهائية.
7. القيام بدور المراسل: يعمل البنك كمراسل للبنوك الأخرى، على الصعيد الوطني والدولي، لتسهيل المعاملات المصرفية وتدعيم التعاون المالي.
8. تمويل التجارة الخارجية: يساهم البنك في تمويل عمليات التجارة الخارجية بوسائل متنوعة، كما يستقبل ودائع السندات والإيرادات الناتجة عن وسائل الدفع المختلفة مثل السفتجة، سند لأمر، الشيكات، والفواتير التجارية.
9. الوساطة المالية: يضطلع البنك بدور الوسيط في عمليات شراء وبيع الأوراق المالية، لا سيما الأسهم والسندات، ويقدم خدمات مالية مرتبطة بتداول الوثائق والقيم المنقولة.
10. تنفيذ عمليات الصرف والتعاقدات المالية: يتولى البنك تنفيذ عمليات الصرف نقداً أو لأجل، كما يبرم العقود المتعلقة بالإقراض والاقتراض وفقاً للتشريعات السارية.
11. معالجة الاعتمادات المستندية: يشرف البنك على تنفيذ مختلف العمليات المتعلقة بالاعتمادات المستندية، بما فيها التظهير، ضمان التنفيذ السليم للعقود، ومراقبة سير العمليات حتى تسويتها النهائية.
12. إجراء العمليات المالية مع الخزينة العامة: ينجز البنك عمليات الاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق التجارية، الوصولات، والمبالغ المصدرة من طرف الخزينة العمومية أو الشركاء العموميين، مع التزامه بتسويتها عند حلول موعد الاستحقاق.

13. تقديم خدمات مالية للمؤسسات: يوفر البنك خدمات مالية متنوعة للمؤسسات، خاصة ما يتعلق بتمويل الأنشطة الاقتصادية، لا سيما عبر آليات القرض.
14. تحقيق موارد مالية من العمليات التجارية: يساهم البنك في تعبئة موارد المالية من خلال عمليات البيع، الإيجار، والمعاملات المنقولة وغير المنقولة ذات الصلة بأنشطته أو أنشطة زبائنه.
15. ممارسة جميع المهام ذات الصلة بالأهداف الاستراتيجية: يقوم البنك الوطني الجزائري بمختلف المهام التي تندرج ضمن تحقيق أهدافه التنموية، سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة، لحسابه الخاص أو لحساب الغير، منفرداً أو بالتعاون مع فروع أو شركائه، وذلك في إطار تنظيمي يضمن الانسجام مع سياساته العامة وأهدافه الاستراتيجية

المطلب الثاني : تقديم البنك الوطني الجزائري -وكالة بسكرة-

الفرع الأول: التعريف بالوكالة:

تأسست وكالة البنك الوطني الجزائري رقم 387 في عام 1987، كواحدة من بين الأربعة عشر وكالات التابعة لمديرية سطيف، والواقعة في حي الأمل مصنفة بالوكالة (ب) بعد الوكالة (1) الرتبة 386 وتضطلع الوكالة بنفس مهامها.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري-وكالة بسكرة:-

يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة من قسمين رئيسيين، هما:

أولاً: مكاتب الاستقبال:

1. مصلحة الصندوق، وتنقسم بدورها إلى قسمين:

- قسم الودائع: يُعنى هذا القسم باستقبال طلبات فتح حسابات الودائع بأنواعها، ومتابعة الإجراءات القانونية اللازمة، والتأكد من استيفاء الشروط التنظيمية، بالإضافة إلى متابعة عمليات الإيداع والسحب الخاصة بالمودين.
- قسم الدفع والقبض (الشباك): يتولى هذا القسم استلام ودفع المبالغ النقدية بمختلف العملات، كما يشرف على إعداد كشوفات حركة النقد وتسجيلها وفقاً للأنظمة والإجراءات المعتمدة من طرف إدارة الوكالة.

2. مصلحة المقاصة الآلية: تختص هذه المصلحة بتحصيل وسائل الدفع المقدمة من الزبائن بطريقة إلكترونية.

ثانياً: المكاتب الخلفية:

1. الأمانة العامة:

- مدير الوكالة: يُعد الممثل الرسمي للبنك الوطني الجزائري على مستوى ولاية بسكرة، ويتحمل مسؤولية توقيع العقود والاتفاقيات ومختلف الوثائق القانونية. كما يُشرف على جميع المصالح التابعة للوكالة، ويرفع تقارير دورية إلى الإدارة العامة حول مدى تقدم الأعمال وتنفيذ البرامج المصرفية.
 - أمانة المدير: تُعنى بتيسير مهام المدير ومساعدته في تنظيم عمله اليومي، كما تقوم باستقبال العملاء والمتعاملين الراغبين في الحصول على قروض، والتنسيق معهم، فضلاً عن إدارة البريد والمكالمات الهاتفية.
2. نائب المدير: يشغل منصباً مباشراً بعد المدير، ويُعهد إليه بمساعدته في مهامه، كما يُمثل المدير في حال غيابه ويتابع أعمال المصالح التي يشرف عليها.
3. مصلحة الإدارة، وتنقسم إلى:
- قسم المستخدمين: يُعنى بتسيير الموارد البشرية، بما في ذلك إعداد الأجور والعلاوات، تنظيم العطل، تسجيل الغيابات والمخالفات، وضبط الحوافز.
 - قسم المنازعات القانونية: يُسهم في تقديم الدعم القانوني للبنك، ويتابع القضايا المتنازع فيها، ويُعالج الشكاوى وطلبات استرداد الحقوق، بالإضافة إلى تعيين المحامين وتمثيل البنك أمام الجهات القضائية.
4. مصلحة القروض، وتتفرع إلى:
- أمانة القروض: تتكفل بدراسة ملفات القروض المقدمة من الزبائن، متابعة تطور المؤسسات المالية، فتح الحسابات البنكية، والإشراف على تنفيذ المشاريع الاستثمارية.
 - مصلحة القروض العقارية: تختص بدراسة ملفات القروض العقارية، ومتابعة عملية تسديدها.
5. مصلحة التجارة الخارجية: تمثل هذه المصلحة همزة وصل بين المتعاملين الجزائريين ونظرائهم الأجانب في عمليات التصدير والاستيراد، كما تُعنى بتنفيذ التحويلات الخارجية، عمليات التوطين المصرفي، وفتح الاعتمادات المستندية الخاصة بالتجارة الخارجية، مع ضمان التواصل الدائم مع المراسلين بالخارج.
6. مصلحة المحاسبة والمراقبة، وتضم:
- قسم المحاسبة: يُعنى بتسجيل كافة العمليات اليومية للبنك، إعداد الميزانيات النهائية وتحليلها، مراجعة الحسابات بدقة، متابعة النفقات العامة، والإشراف على عقود الصيانة والتأمين.
 - قسم المراقبة: يُعنى بالمراقبة الداخلية لتسيير الوكالة ومدى تطبيق السياسات والإجراءات، كما يعمل على تنسيق مهام المصالح المختلفة، ويوفر للمدير تقارير دورية تساعد في اتخاذ القرارات وتحديد مواطن الخلل الإداري.

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري - وكالة بسكرة

مدير الوكالة

تقنيات الدفع دون تلامس (NFC) التي أصبحت أكثر طلبًا بعد جائحة كوفيد-19، ما يؤكد مواكبة البنك لأحدث الاتجاهات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية (d'algerie, banque nationale, 2024)

ثانيًا: الوكالات الرقمية كنموذج مستقبلي:

في خطوة ريادية، قام البنك الوطني الجزائري سنة 2018 بافتتاح أول وكالة رقمية على مستوى العاصمة الجزائر، وذلك في إطار مشروع تجريبي يهدف إلى تقييم مدى نجاعة تقديم الخدمات البنكية من خلال واجهات ذكية وخدمة ذاتية. هذه الوكالة مزودة بأجهزة رقمية حديثة، مثل الصرافات متعددة الوظائف، وأكشاك الاستعلامات الإلكترونية، وتعتبر نموذجًا لما يمكن أن تكون عليه الوكالات المستقبلية في بيئة رقمية متكاملة. (agence presse service, 2018)

وقد أكدت الإدارة العامة للبنك أن التجربة لاقت نجاحًا إيجابيًا من قبل فئات مختلفة من الزبائن، خاصة الشباب والمستثمرين، مما شجع البنك على إدراج خيار التوسع في هذا النموذج على المدى المتوسط، مع التركيز على التكوين المستمر للموارد البشرية لمواكبة التغيرات التكنولوجية.

ثالثًا: تقييم مدى الجاهزية الرقمية:

تشير دراسة أكاديمية أجريت سنة 2024 إلى أن البنك الوطني الجزائري يُعد من بين المؤسسات المصرفية الرائدة على المستوى الوطني في اعتماد الصيرفة الرقمية، بفضل استثماراته المتواصلة في تطوير أنظمتها المعلوماتية وتوسيعه للخدمات البنكية الإلكترونية. غير أن الدراسة نفسها نتهت إلى وجود تحديات تعيق الاستفادة الكاملة من هذه البنية، من أبرزها ضعف الوعي الرقمي لدى بعض فئات الزبائن، ومحدودية الانتشار الجغرافي لبعض الخدمات في المناطق الداخلية، إضافة إلى استمرار المخاوف المتعلقة بالأمن السيبراني والخصوصية (scribd, 2024)

ويُظهر تحليل أداء البنك أن هناك تحسنًا تدريجيًا في نسبة الزبائن الذين يعتمدون على القنوات الرقمية في تنفيذ معاملاتهم اليومية، خصوصًا في ظل التحفيز التي يقدمها البنك، كتقليص آجال المعالجة وتوفير واجهات استخدام مبسطة.

رابعًا: الإطار الوطني للتحويل الرقمي:

يتقاطع مسار البنك الوطني الجزائري مع التوجه الاستراتيجي للدولة الجزائرية في مجال الرقمنة، حيث أطلقت الحكومة في أغسطس 2024 "الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي 2025-2030"، والتي تهدف إلى تسريع رقمنة القطاعات الحيوية، وعلى رأسها القطاع المالي والمصرفي. وتقوم هذه الاستراتيجية على ثلاث ركائز أساسية: تعزيز البنية التحتية الرقمية، تطوير الكفاءات البشرية، وتحسين الإطار القانوني والتنظيمي.

وتُظهر البيانات الصادرة عن تقارير دولية أن الجزائر تعرف نموًا ملحوظًا في مؤشرات الاتصال الرقمي، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت 33.49 مليون شخص في بداية سنة 2024، أي ما يعادل أكثر من 72% من السكان، مع تزايد مستمر في نسبة استخدام الهواتف الذكية والمعاملات الرقمية (u.s.trade administration, 2024)

ومع ذلك، لا تزال الجزائر تحتل مراكز متأخرة نسبيًا في التصنيفات العالمية المتعلقة بجاهزية الذكاء الاصطناعي، مما يشير إلى ضرورة دعم البنى التحتية التكنولوجية، وتعزيز الابتكار المحلي في هذا المجال (ecofin agency , 2023)

خامسًا: آفاق مستقبلية:

انطلاقًا من المؤشرات الحالية، يبدو أن البنك الوطني الجزائري يسير بخطى ثابتة نحو تحقيق تحول رقمي شامل، يُمكنه من التموقع كمؤسسة مالية ذكية، تستجيب لمتطلبات العصر، وتنافس بنوكًا دولية من حيث جودة الخدمة وكفاءة العمليات. ويُرتقب أن تزداد الاستثمارات في السنوات المقبلة في مجال الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة (Big Data)، وتحسين أدوات حماية البيانات.

إلا أن تحقيق هذا الهدف يظل مرهونًا بمدى قدرة البنك على التغلب على التحديات المتعلقة بتأمين المعاملات الإلكترونية، وتعميم الثقافة الرقمية لدى الموظفين والزبائن على حد سواء، وتكييف الأطر التنظيمية مع المستجدات التكنولوجية.

يمكن القول إن البنك الوطني الجزائري يُعد من النماذج البارزة في مجال التحول الرقمي على مستوى السوق المصرفية الجزائرية، وذلك بفضل اعتماده على بنية تحتية رقمية متطورة واستراتيجية واضحة المعالم. وعلى الرغم من التحديات التقنية والتنظيمية، فإن الخطوات المتخذة من طرف البنك، سواء من حيث رقمنة الخدمات، أو تحديث المنظومة التكنولوجية، أو تعزيز التفاعل مع الزبائن، تعكس مستوى متقدمًا من الجاهزية الرقمية، يؤهله للاندماج في النظام المالي العالمي الحديث.

المطلب الثالث: مستوى تطور الخدمات المصرفية الرقمية في البنك الوطني الجزائري:

في ظل التحولات الرقمية العالمية، أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية تبني استراتيجيات رقمية لمواكبة احتياجات الزبائن وتغيرات السوق. وقد كان البنك الوطني الجزائري من بين المؤسسات البنكية العمومية التي استجابت لهذه المتغيرات من خلال تطوير خدمات رقمية متكاملة. أطلق البنك منصة رقمية حديثة تحمل اسم BN@tic، وهي تطبيق رقمي يتيح للزبائن تنفيذ أغلب معاملاتهم البنكية عن بُعد، مثل الاطلاع على الرصيد، تنفيذ التحويلات، دفع الفواتير، وتتبع العمليات اليومية. (البنك الوطني الجزائري banque nationale d'algerie، تم الاطلاع 2025)

1. تنوع القنوات الرقمية وخدماتها:

إلى جانب منصة BN@tic، قام البنك بتعزيز بنيته التحتية الرقمية من خلال توفير عدد من القنوات الإلكترونية تشمل:

- الموقع الإلكتروني التفاعلي.
- أجهزة الصراف الآلي متعددة الوظائف (+GAB).
- خدمات الدفع الإلكتروني عبر البطاقات البنكية CIB و EDAHABIA.
- أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) المنتشرة لدى التجار.
- الدفع عبر الإنترنت والتسوق الإلكتروني عبر بوابة e-Paiement.
- خدمات جديدة مثل QR Code و NFC.

هذه الخدمات تهدف إلى تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتسريع أداء العمليات البنكية للزبائن والمؤسسات. وكالة الأنباء الجزائرية (APS, 2023)

2. التحسين المستمر لتجربة الزبون:

سعى البنك أيضًا إلى تحسين تجربة الزبون عبر واجهات رقمية سهلة الاستخدام ومواكبة للمعايير الدولية. من بين الابتكارات الملحوظة:

- إطلاق مساعد افتراضي (Chatbot) للإجابة على استفسارات الزبائن.
- إتاحة تقديم الطلبات أو الشكاوى إلكترونياً دون التنقل إلى الوكالات.
- تمكين الشركات من تنفيذ تحويلات جماعية، وإدارة الرواتب إلكترونياً.

كل هذه المزايا تهدف إلى تقليل الوقت والتكاليف وتحقيق الاستقلالية للزبون في إجراء معاملاته البنكية. البنك الوطني الجزائري (BNA, 2023)

رغم أن البنك الوطني الجزائري أحرز تقدماً في رقمنة خدماته، إلا أن الجزائر عمومًا ما تزال بحاجة لتكثيف الجهود مقارنة ببعض الدول المغاربية. المغرب مثلاً يملك بنوكًا تقدم خدمات مصرفية رقمية متطورة تشمل فتح حساب عن بُعد بالكامل.

ومع ذلك، فإن توسع استخدام الإنترنت في الجزائر، الذي بلغ 33.5 مليون مستخدم وفق بيانات 2024، يُعد مؤشرًا واعدًا على قابلية التوسع في الخدمات البنكية الرقمية مستقبلاً. (datareportal, 2024)

المطلب الرابع: السياسات الحكومية لدعم رقمنة المصارف في الجزائر:

في السنوات الأخيرة، اتجهت الجزائر إلى تبني نهج استراتيجي شامل يهدف إلى تحديث قطاعها المالي عبر رقمنة المصارف وتطوير البنية التحتية الرقمية، إدراكًا منها للدور المحوري الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية المستدامة. هذا التحول جاء مدعومًا بإرادة سياسية واضحة وسياسات حكومية متكاملة تسعى إلى تهيئة المناخ المناسب لرقمنة شاملة وآمنة للمؤسسات المصرفية.

أولى الخطوات الجوهرية تمثلت في إصدار القانون النقدي والمصرفي الجديد رقم 23-09 لسنة 2023، والذي يُعد بمثابة الإطار التشريعي الأول من نوعه الذي يشرع رسمياً لفكرة "البنك الرقمي" في الجزائر. هذا القانون يمثل نقلة نوعية في المنظومة القانونية للمجال المالي، حيث يعكس رغبة السلطات العليا في البلاد في الانتقال من النظام البنكي التقليدي إلى منظومة رقمية متكاملة، قادرة على تلبية متطلبات الاقتصاد العصري القائم على التكنولوجيات الحديثة **Source spécifiée non valide.**

وقد أعقب هذا القانون صدور التنظيم رقم 24-64 في أكتوبر 2024، الذي وضع شروطاً دقيقة لترخيص البنوك الرقمية في الجزائر، من بينها ضرورة استضافة البنية التحتية الرقمية داخل التراب الوطني، وامتلاك مقر إداري فعلي، إضافة إلى

اشتراط مساهمة بنوك جزائرية بنسبة لا تقل عن 30% من رأس المال. تهدف هذه الشروط إلى ضمان السيادة الرقمية وحماية المعطيات المالية للمواطنين (الحفيظ، 2025).

في السياق نفسه، أطلقت الجزائر "الاستراتيجية الوطنية للرقمنة 2023-2029" التي تتبناها المفوضية العليا للرقمنة، والتي تهدف إلى تحويل الجزائر إلى اقتصاد رقمي فعال من خلال تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز القدرات الرقمية للمؤسسات. وتركّز هذه الاستراتيجية على رقمنة المعاملات الحكومية، تحسين الحوكمة الرقمية، وتحفيز الابتكار في القطاع المالي، مع تهيئة المناخ القانوني والتقني المناسب لتطور الخدمات المصرفية الرقمية (International Trade Administration, 2024).

كما حرصت الحكومة على دعم المؤسسات الناشئة التي تُعد رافدًا أساسيًا في عملية الرقمنة، من خلال وزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة التي تم إنشاؤها سنة 2020. وقد شهدت الجزائر منذ ذلك الحين اعتماد آلاف المؤسسات الناشئة، منها نسبة معتبرة تنشط في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech)، ما يبرز الاهتمام الرسمي بتشجيع بيئة الابتكار المالي وإدماجها ضمن النظام البنكي الوطني (trade.gov, 2024).

من جهة أخرى، عملت الحكومة الجزائرية على تعزيز وسائل الدفع الإلكتروني عبر مشاريع متعددة تشمل تعميم استعمال البطاقات البنكية، إنشاء بوابات للدفع عبر الإنترنت، وتحفيز الوكالات التجارية والبنوك على اقتناء أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE). وتهدف هذه الجهود إلى تقليص التعاملات النقدية، تعزيز الشفافية المالية، وتحقيق الإدماج المالي لمختلف فئات المجتمع، لاسيما القاطنين في المناطق النائية (Redondo.R, 2024).

رغم التقدم الملحوظ، لا تزال هناك تحديات تؤثر على وتيرة التحول الرقمي، من بينها نقص الثقافة الرقمية، ضعف الوعي بخدمات التكنولوجيا المالية، التفاوت في البنية التحتية بين الولايات، ومحدودية الكفاءات التقنية المتخصصة. إلا أن هذه التحديات تمثل في حد ذاتها فرصًا لتطوير سياسات موجهة للتكوين والدعم التقني، وتشجيع الشراكة مع القطاع الخاص لتسريع وتيرة الرقمنة (Open Banking Nigeria, 2024).

وفي ضوء هذه الإصلاحات، يمكن القول إن السياسات الحكومية في الجزائر تسير في اتجاه إيجابي ومدروس نحو رقمنة المصارف، مع السعي الدائم لتحقيق التوازن بين التطور التكنولوجي والحفاظ على الاستقرار المالي والأمن السيبراني.

المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية:

الرقمنة المصرفية تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الشمول المالي، وهي عملية تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتغيير طريقة عمل البنوك وتقديم الخدمات المالية. تتيح الرقمنة الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة أكبر وأقل تكلفة، مما يساهم في إتاحة هذه الخدمات لفئات أوسع من المجتمع، بما في ذلك الأفراد الذين كانوا خارج النظام المصرفي التقليدي.

المطلب الأول: تحليل البيانات:

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنك الوطني الجزائري، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء العملاء لدراسة أثر رقمنة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي. تم إعداد استبيان إلكتروني وتوزيعه على العينة المختارة، وبعد جمع البيانات، تم الحصول على 30 استبياناً صالحاً للتحليل.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استمارة استبائية كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث. تضمنت الاستمارة ثلاثة محاور أساسية: مُخصّص الأول لتحليل نتائج البيانات الشخصية، أما المحور الثاني فمخصص لتحليل مستوى رقمنة الخدمات المصرفية وجاهزية البنك، بينما ركز الثالث على دور الرقمنة في تحقيق الشمول المالي الرقمي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي: مدى الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام هذه الخدمات، وجودتها.

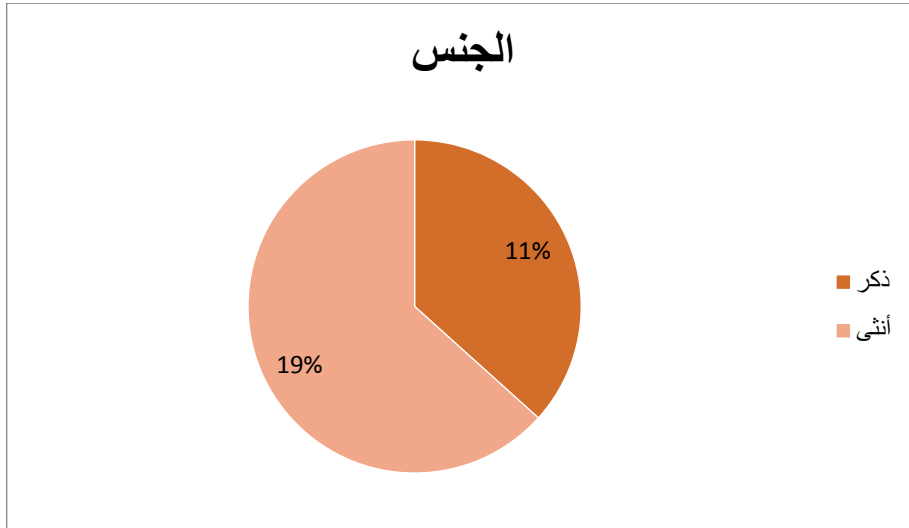
أولاً: تحليل نتائج محور البيانات الشخصية:

1. متغير الجنس:

الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	36.7%
أنثى	19	63.3%
المجموع	30	% 100

الشكل البياني رقم (03) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:



يوضح الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث تبين أن نسبة الإناث بلغت 63.3% (19 مشاركة) مقابل 36.7% فقط للذكور (11 مشاركاً). ويُشير هذا التفاوت في التوزيع إلى وجود تمثيل أكبر للإناث ضمن عينة الدراسة، وهو ما قد يكون راجعاً إلى طبيعة المجتمع المستهدف أو موضوع الدراسة الذي قد يهم الإناث بدرجة أكبر، أو إلى سهولة الوصول إليهن أثناء جمع البيانات.

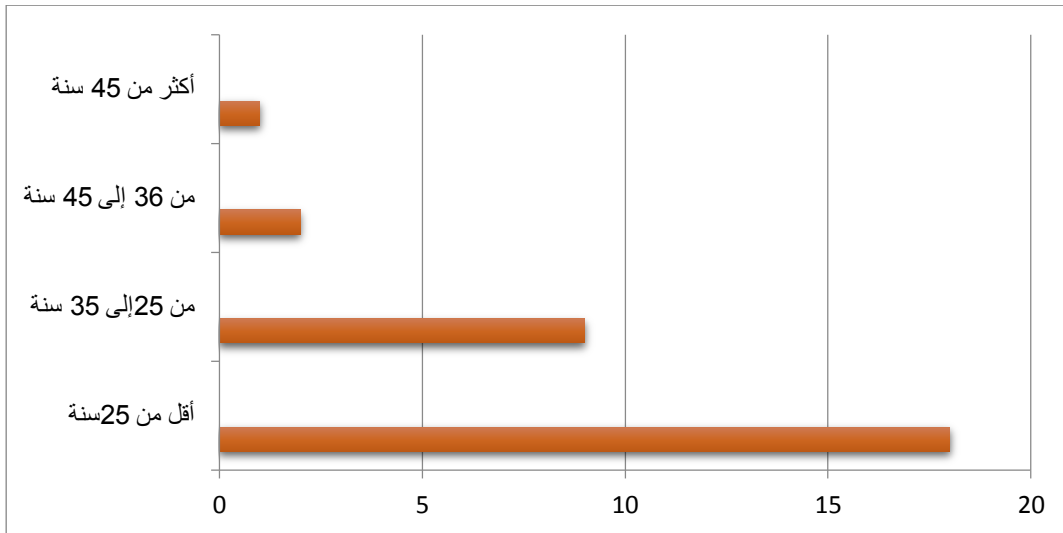
وعليه فإن هذا التوزيع غير المتوازن قد يؤثر على تعميم النتائج، خاصة إذا كانت متغيرات الدراسة تتأثر بعامل الجنس، مما يستوجب الحذر عند تفسير النتائج وربما التفكير في تحليل الفروق بين الجنسين عند الضرورة.

2. متغير السن:

الجدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن :

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	18	50,0%
من 25 إلى 35 سنة	9	30,0%
من 36 إلى 45 سنة	2	6,7%
أكثر من 45 سنة	1	3,3%
المجموع	30	100%

الشكل البياني رقم (04) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:



تشير بيانات الجدول إلى أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية أقل من 25 سنة، حيث يمثلون 50.0% من إجمالي العينة (18 مشاركاً). تليهم الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 30.0% (9 مشاركين)، في حين كانت نسبة المشاركين في الفئة من 36 إلى 45 سنة ضعيفة، إذ لم تتجاوز 6.7% (مشاركين اثنين)، أما الفئة العمرية أكثر من 45 سنة فقد كانت الأقل تمثيلاً بنسبة 3.3% فقط (مشارك واحد).

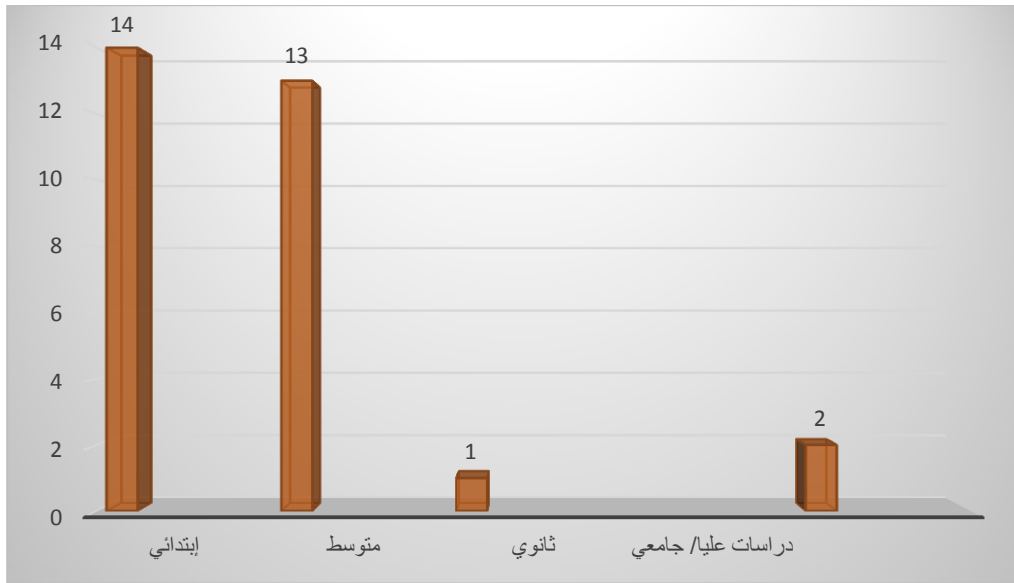
يدل هذا التوزيع على أن العينة يغلب عليها الطابع الشبابي، ما قد يكون له علاقة بطبيعة الموضوع محل الدراسة، أو بطريقة جمع البيانات (مثلاً إذا تم جمعها عبر الإنترنت أو في مؤسسات تعليمية). ومن الناحية الإحصائية، فإن انخفاض تمثيل الفئات العمرية الأكبر سناً قد يحدّ من إمكانية تعميم النتائج على مختلف الفئات العمرية، خاصة إذا كان السن متغيراً مؤثراً في موضوع الدراسة. لذا يُستحسن أخذ هذا التفاوت في الحسبان عند تفسير النتائج أو مناقشتها.

3. متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03) المستوى التعليمي لعينة الدراسة:

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة المهنية
46.7%	14	ابتدائي
43.3%	13	متوسط
3.3%	1	ثانوي
6.7%	2	دراسات عليا/ جامعي
% 100	30	المجموع

الشكل البياني رقم (05) توزيع عينة الدراسة حسب خبرتهم المهنية:



يتضح من توزيع العينة حسب الرتبة المهنية أو المستوى التعليمي أن غالبية المشاركين يمتلكون مستويات تعليمية ابتدائية (46.7%) أو متوسطة (43.3%)، أي ما مجموعه 90% من إجمالي العينة. في المقابل، سُجِّل تمثيل ضعيف جداً للمشاركين ذوي المستوى الثانوي (3.3%) وذوي الدراسات العليا أو الجامعية (6.7%).

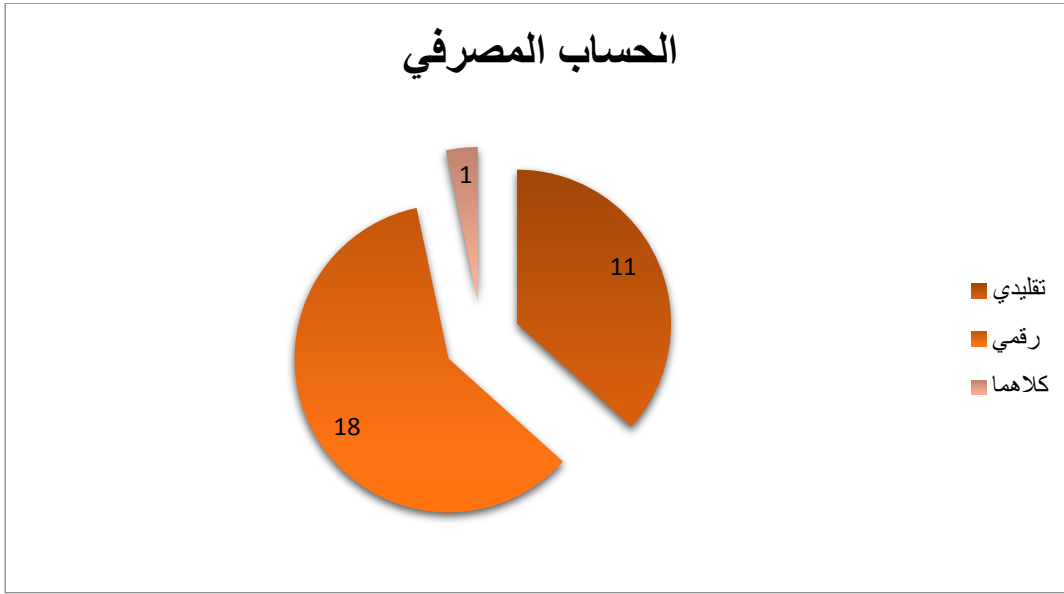
يعكس هذا التوزيع تركُّز العينة في المستويات التعليمية الدنيا، وهو ما قد يعكس الخصائص التعليمية للفئة المستهدفة بالدراسة أو المجتمع الذي جُمعت منه البيانات. من الناحية الإحصائية، قد يكون لهذا التوزيع أثر على مدى عمق الفهم أو الوعي بموضوع الدراسة، خصوصاً إذا كان يتطلب مستوى معرفياً معيناً. كما ينبغي الحذر عند تعميم النتائج على فئات أكثر تعليماً، نظراً لقلّة تمثيلهم في العينة.

4. متغير الحساب المصرفي:

الجدول رقم (04) نوع الحساب المصرفي :

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
36.7%	11	تقليدي
60.0%	18	رقمي
3.3%	1	كلاهما
% 100	30	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (06) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

تشير نتائج الجدول إلى أن أغلبية المشاركين يمتلكون حسابات مصرفية رقمية، حيث بلغت نسبتهم 60.0% (18 مشاركاً)، مقابل 36.7% من المشاركين الذين يمتلكون حسابات تقليدية فقط (11 مشاركاً). أما الفئة التي تجمع بين النوعين (الرقمي والتقليدي) فتمثل نسبة ضئيلة جداً بلغت 3.3% (مشارك واحد فقط).

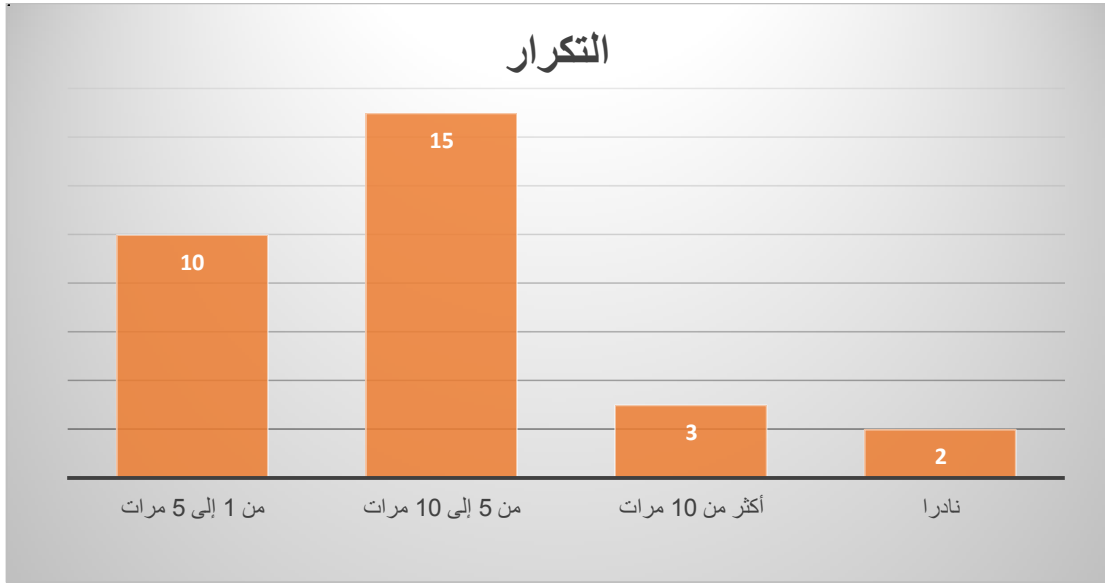
يُظهر هذا التوزيع ميلاً واضحاً نحو استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بين أفراد العينة، وهو ما قد يعكس ارتفاع درجة التبني للتكنولوجيا الرقمية في التعاملات المالية، خاصة لدى الفئات الشابة أو ذات المستوى المعرفي الكافي للتعامل مع الأنظمة الرقمية.

وعليه، قد يُعزى هذا التوجه إلى سهولة الاستخدام، والسرعة، وتوفر الخدمات عبر الإنترنت التي توفرها الحسابات الرقمية مقارنة بالحسابات التقليدية. كما أن ضعف تمثيل من يجمعون بين النوعين قد يشير إلى وجود فصل واضح في الاستخدام بين النمطين، أو إلى ضعف الوعي بإمكانية التكامل بينهما.

5. متغير الخدمات المصرفية:

الجدول رقم (05) استخدام الخدمات المصرفية:

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
33.3%	10	من 1 إلى 5 مرات
50.0%	15	من 5 إلى 10 مرات
10.0%	3	أكثر من 10 مرات
6.7%	2	نادرا
% 100	30	المجموع



الشكل البياني (07) استخدام الخدمات المصرفية:

يتضح من البيانات أن النسبة الأكبر من المشاركين يستخدمون الخدمات المصرفية من 5 إلى 10 مرات، حيث بلغ عددهم 15 مشاركاً أي ما يعادل 50.0% من العينة. تليها فئة الذين يستخدمون هذه الخدمات من 1 إلى 5 مرات بنسبة 33.3% (10 مشاركين). بينما كان استخدام الخدمات المصرفية أكثر من 10 مرات محدوداً بنسبة 10.0% (3 مشاركين)، والاستخدام النادر سُجِّل لدى مشاركين اثنين فقط بنسبة 6.7%.

يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يستخدمون الخدمات المصرفية بشكل متوسط إلى منتظم، ما يعكس نوعاً من الاعتماد على التعاملات البنكية، سواء كانت تقليدية أو رقمية. يمكن تفسير ذلك بوجود احتياجات مصرفية متكررة كالسحب، الإيداع، أو التحويل، وهو ما يعزز فكرة أن الأفراد أصبحوا يعتمدون بشكل متزايد على البنوك في تسيير شؤونهم المالية.

وعليه، فإن قلة من يستخدمون الخدمات المصرفية بكثافة (أكثر من 10 مرات) قد ترتبط إما بخصوصية طبيعة نشاطهم المالي، أو بعوامل أخرى كتوفر بدائل غير مصرفية، أو محدودية الخدمات المتاحة. أما نسبة الاستخدام النادرة، فهي تشير إلى وجود فئة لا تعتمد على البنوك بشكل كبير، ربما لأسباب تتعلق بعدم الثقة، ضعف الثقافة المالية، أو محدودية الحاجة.

6. متغير استخدام الهاتف المحمول:

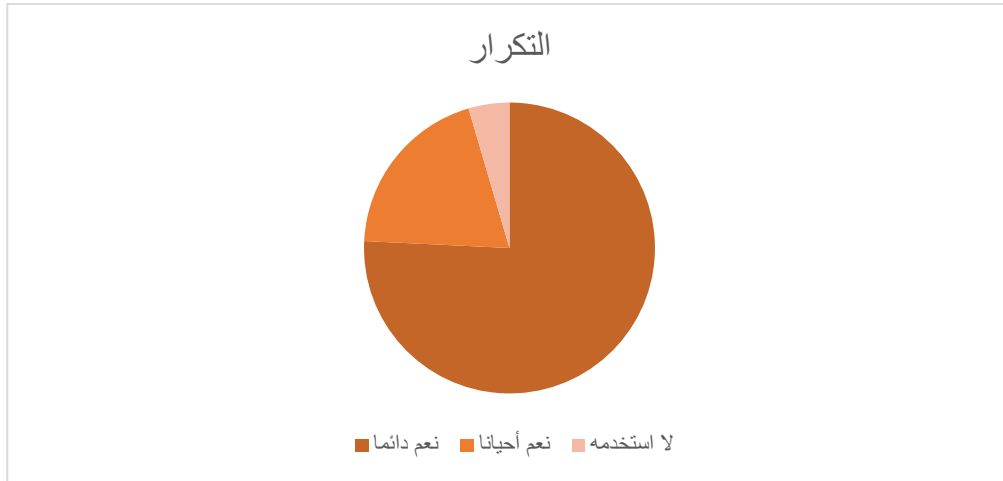
الجدول رقم (06) استخدامات الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية:

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
46.7 %	14	نعم دائماً

نعم أحيانا	13	43.3%
لا استخدمه	3	% 10.0
المجموع	30	% 100

المصدر مخرجات نظام spss

الشكل البياني (08) استخدامات الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية:



تُظهر نتائج الجدول أن غالبية أفراد العينة يعتمدون على الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية، حيث أفاد 46.7% منهم (14 مشاركًا) بأنهم يستخدمونه دائمًا، في حين يستخدمه 43.3% (13 مشاركًا) أحيانًا. أما نسبة من لا يستخدمون الهاتف المحمول إطلاقًا في هذا السياق فقد بلغت 10.0% فقط (3 مشاركين).

يعكس هذا التوزيع وجود اعتماد كبير على الهاتف المحمول كوسيلة للوصول إلى الخدمات البنكية، وهو ما يتماشى مع التحولات الرقمية الجارية في القطاع المصرفي وتزايد انتشار الهواتف الذكية وتطبيقات الخدمات المصرفية. النسبة المرتفعة لمن يستخدمون الهاتف دائمًا أو أحيانًا (90.0%) تُعدّ مؤشرًا على نجاح البنوك في دمج التكنولوجيا الرقمية في خدماتها.

أما النسبة القليلة التي لا تستخدم الهاتف، فقد تعود إلى عوامل مثل ضعف الثقة بالتكنولوجيا، عدم الإلمام باستخدام التطبيقات المصرفية، أو نقص في البنية التحتية الرقمية (كالإنترنت أو الهواتف الذكية)، خاصة لدى الفئات ذات المستوى التعليمي أو العمري المتدني أو المرتفع جدًا.

وعليه، فإن ارتفاع نسبة استخدام الهاتف المحمول بشكل دائم أو متكرر يبرز أهمية التركيز على تحسين جودة التطبيقات المصرفية، وتعزيز الأمن السيبراني، وكذا تبسيط واجهات الاستخدام لضمان شمولية أكبر وتمكين مختلف الفئات من الاستفادة من الخدمات الرقمية.

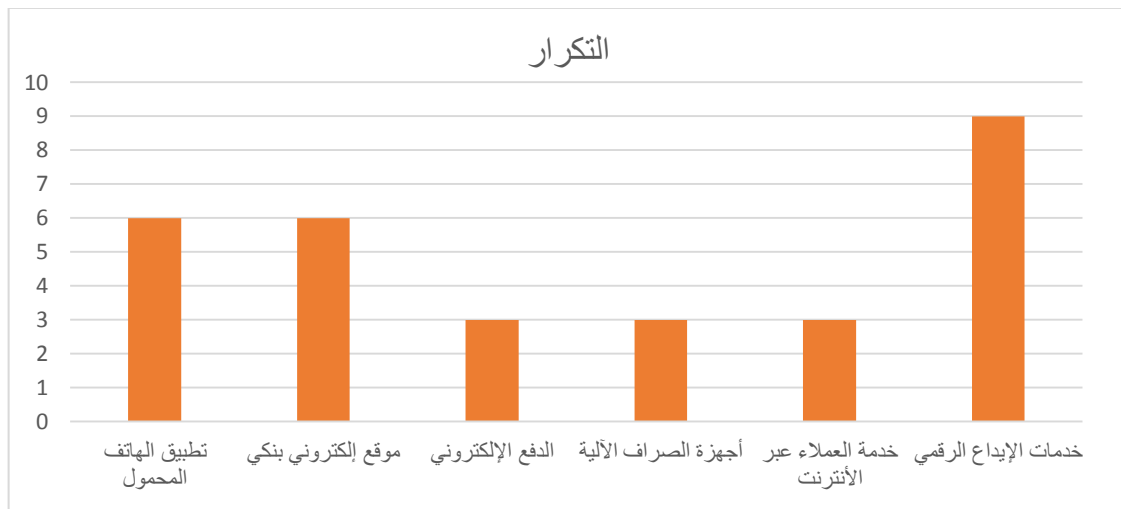
ثانياً: تحليل نتائج محور الخدمات الرقمية وجاهزية البنك

1. الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك:

الجدول رقم (07) الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
تطبيق الهاتف المحمول	6	20.0 %
موقع إلكتروني بنكي	6	20.0%
الدفع الإلكتروني	3	%10.0
أجهزة الصراف الذكية	3	%10.0
خدمة العملاء عبر الأنترنت	3	%10.0
خدمات الإيداع الرقمي	9	% 30.0
المجموع	70	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (09) الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك :

يُظهر الجدول أن أكثر الخدمات الرقمية التي يتم استخدامها أو الإشارة إليها من طرف أفراد العينة هي خدمات الإيداع الرقمي، حيث حازت على نسبة 30.0% من مجموع التكرارات (9 من أصل 70). يليها كل من تطبيق الهاتف المحمول والموقع الإلكتروني البنكي بنسبة 20.0% لكل منهما (6 تكرارات لكل خدمة). في المقابل، حصل كل من الدفع الإلكتروني، وأجهزة الصراف الذكية، وخدمة العملاء عبر الإنترنت على نسب متساوية وقدرها 10.0% (3 تكرارات لكل منها).

هذا التوزيع يدل على أن خدمات الإيداع الرقمي تُعد الأكثر انتشارًا أو جذبًا لاهتمام المستخدمين، ربما لكونها من أكثر العمليات تكرارًا وأهمية في الاستخدام اليومي. كما يعكس الاهتمام المتزايد بكل من تطبيقات الهواتف المحمولة والمواقع البنكية

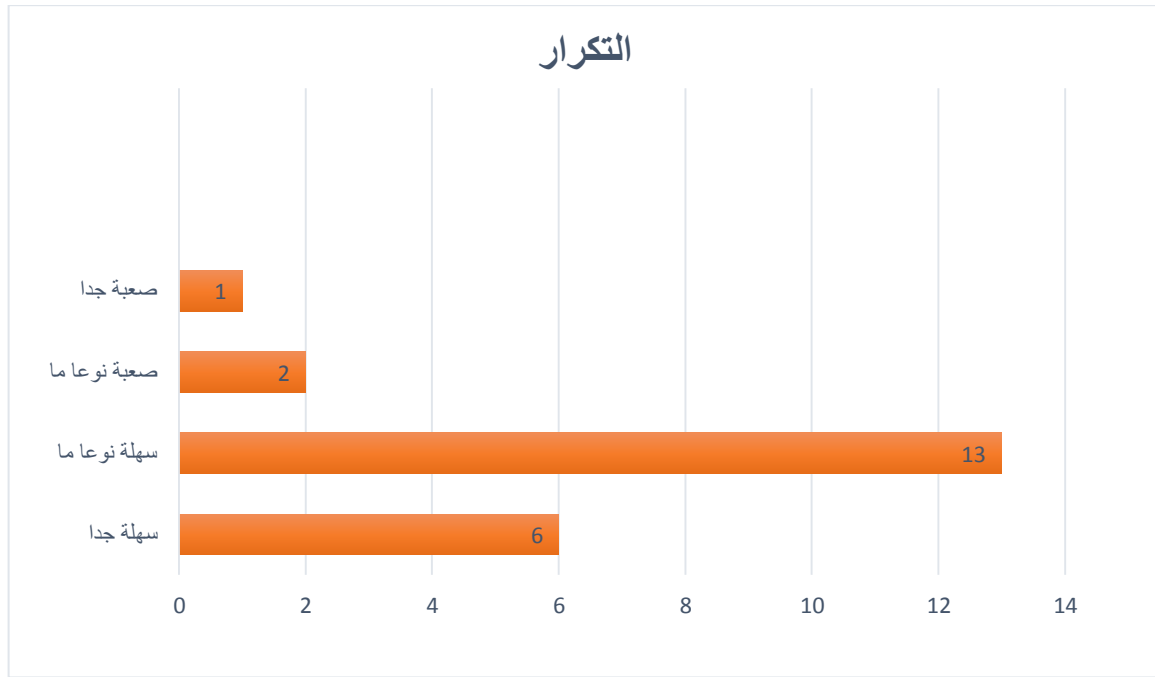
الإلكترونية، ما يشير إلى وجود وعي تقني جيد لدى المستخدمين ورغبة في الاستفادة من حلول مرنة وسريعة، وفي المقابل فإن انخفاض نسب الاستخدام أو الإشارة إلى خدمات مثل الدفع الإلكتروني وخدمة العملاء عبر الإنترنت قد يُشير إلى ضعف في الترويج أو التفعيل العملي لهذه الخدمات، أو إلى نقص في الثقة أو الوعي بها. كما قد يعكس ذلك تفاوتاً في مستوى رقمنة البنوك المعنية، حيث قد لا تكون جميع هذه الخدمات متوفرة أو فعّالة بشكل كافٍ.

وعليه، يبرز هذا الجدول الحاجة إلى تحسين تسويق الخدمات الرقمية الأقل استخداماً وتوسيع دائرة التكوين والتثقيف المالي الرقمي، بما يضمن استخداماً أشمل وأكثر توازناً لمختلف الخدمات التي يوفرها القطاع البنكي الرقمي.

2. مدى سهولة استخدامك لهذه الخدمات الرقمية:

الجدول رقم (08) سهولة استخدام العملاء لهذه الخدمات الرقمية :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
سهلة جدا	14	46.7%
سهلة نوعا ما	13	43.3%
صعبة نوعا ما	2	6.7%
صعبة جدا	1	3.3%
المجموع	30	100 %



الشكل البياني رقم (10) سهولة استخدام العملاء لهذه الخدمات الرقمية

تشير النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يعتبرون الخدمات الرقمية البنكية سهلة الاستخدام، حيث صرّح 46.7% منهم (14 مشاركاً) بأنها سهلة جداً، و*43.3% (13 مشاركاً) بأنها سهلة نوعاً ما، ما يعني أن 90.0% من العينة يجدون هذه الخدمات ميسرة بدرجات متفاوتة، في المقابل صرّح 6.7% فقط (2 مشاركين) أن الاستخدام كان صعباً نوعاً ما، و3.3% (مشارك واحد فقط) وجدها صعبة جداً.

هذا التوزيع الإيجابي يدل على أن البنوك استطاعت إلى حدّ كبير تصميم واجهات وخدمات رقمية سهلة الاستخدام ومتاحة لفئات مختلفة من العملاء. ويُحتمل أن يكون هذا التقييم مرتبطاً بانتشار الهواتف الذكية، وتزايد الوعي الرقمي، وتحسين التطبيقات البنكية من حيث التصميم وتجربة المستخدم، ومع ذلك، وجود نسبة - وإن كانت صغيرة - من العملاء الذين وجدوا صعوبة في الاستخدام يشير إلى ضرورة أن تواصل البنوك تبسيط الإجراءات وتوفير الدعم التقني والتكوين لفئات أقل تأقلاً مع التكنولوجيا، مثل كبار السن أو محدودي المعرفة الرقمية.

وعليه، تعكس هذه النتائج رضا عام عن واجهات الخدمات الرقمية البنكية وسهولة استخدامها، وهو ما يمثل مؤشراً إيجابياً على فاعلية التحول الرقمي في القطاع المصرفي، ويعزز فرص توسيع استخدام هذه الخدمات مستقبلاً.

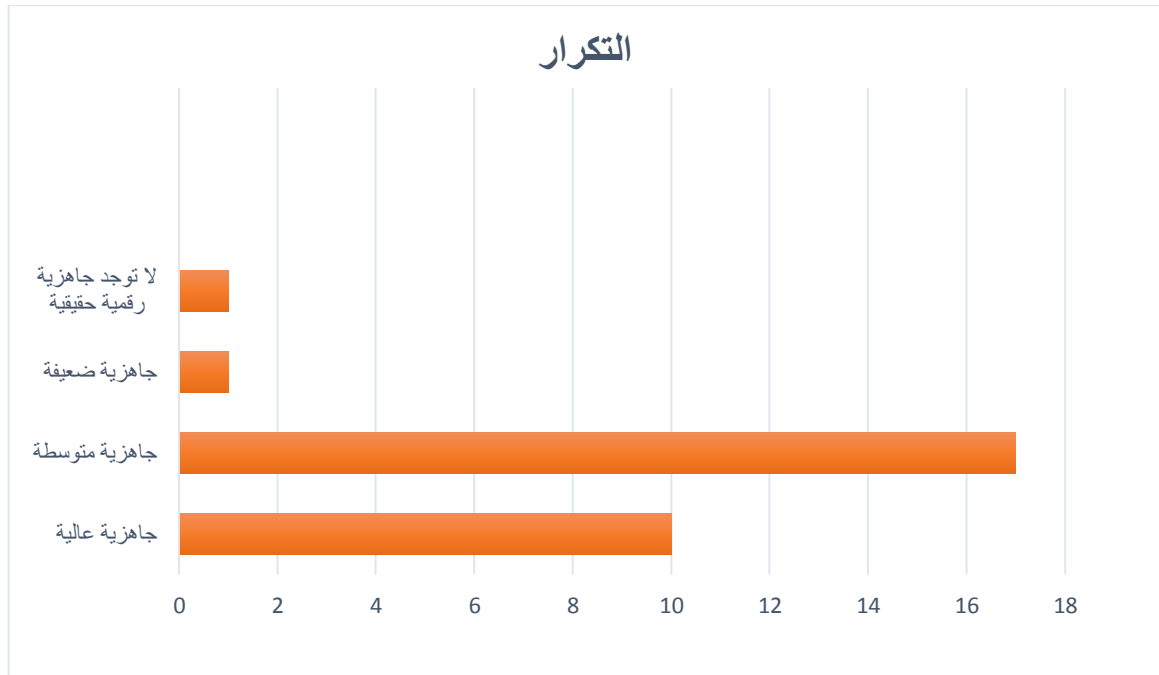
3. تقييم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية:

الجدول رقم (09) تقييم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

جاهزية عالية	10	33.3%
جاهزية متوسطة	17	56.7%
جاهزية ضعيفة	1	3.3%
لا توجد جاهزية رقمية حقيقية	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (11) تقييم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية

تشير النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يرون أن البنك يمتلك مستوى مقبولاً من الجاهزية الرقمية، حيث قيم 56.7% منهم (17 مشاركاً) هذه الجاهزية بأنها متوسطة، بينما يرى 33.3% (10 مشاركين) أن الجاهزية عالية. في المقابل، عبر 6.7% فقط (2 مشاركين) عن أن البنك لا يمتلك جاهزية رقمية حقيقية، ورأى 3.3% (مشارك واحد) أن الجاهزية ضعيفة.

يظهر هذا التوزيع أن هناك اتجاهًا إيجابيًا عامًا نحو الاعتراف بتقدم البنك في المجال الرقمي، مع ملاحظة أن غالبية المشاركين تعتبر أن هناك مجالاً للتطوير، حيث تتركز الآراء في الجاهزية المتوسطة. وهذا قد يشير إلى وجود خدمات رقمية قائمة ولكنها بحاجة إلى تحسينات في الأداء، التكامل، أو التوسع لتصل إلى المستوى الأمثل، أما الفئة القليلة التي ترى أن الجاهزية ضعيفة أو غير موجودة، فقد تكون مرتبطة بتجارب فردية سلبية، أو نقص في اطلاعهم على جميع الخدمات الرقمية المتوفرة، أو حتى خلل في بعض الفروع أو القنوات البنكية.

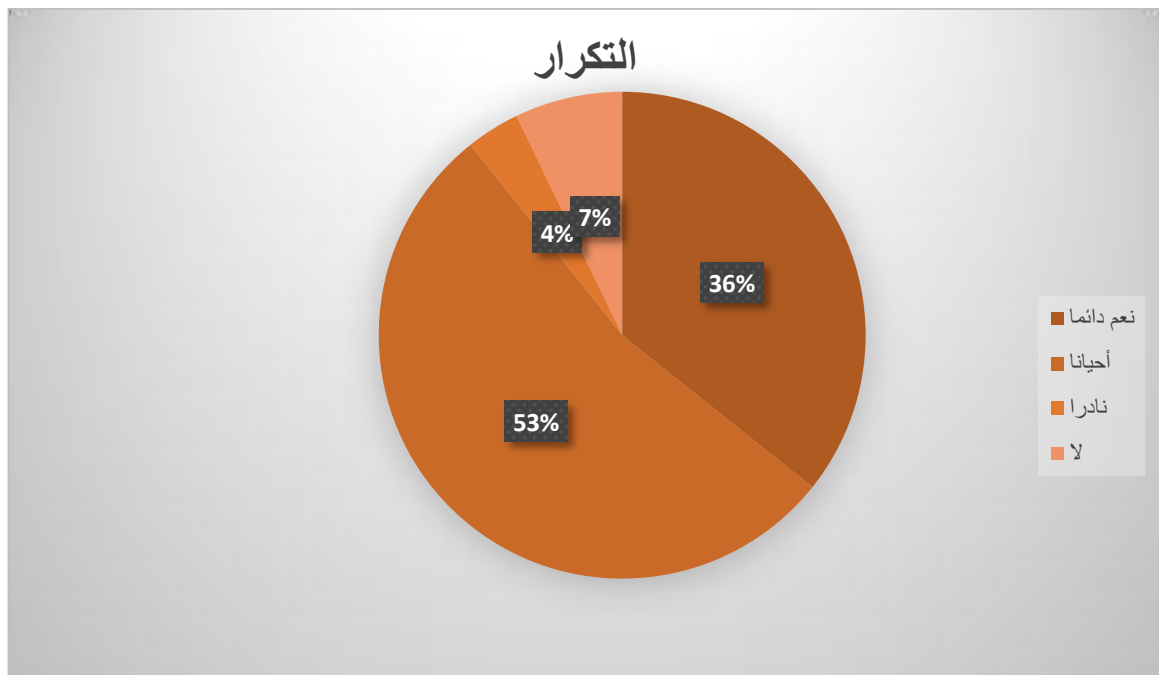
وعليه نستطيع القول أن هذه النتائج تعكس سير البنك في الاتجاه الصحيح نحو التحول الرقمي، لكن هناك حاجة واضحة إلى تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة وعي العملاء بها، من أجل الوصول إلى مستوى "الجاهزية العالية" لدى أكبر نسبة من المستخدمين.

4. يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية:

الجدول رقم (10) يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم دائما	12	40.0%
أحيانا	15	50.0%
نادرا	1	3.3%
لا	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (12) يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية

تشير النتائج إلى أن معظم العملاء يتلقون شروحات أو توجيهات تساعد على استخدام الخدمات الرقمية للبنك، حيث أفاد 40.0% منهم (12 مشاركاً) بأنهم يحصلون على هذه الشروحات دائماً، بينما يحصل 50.0% (15 مشاركاً) على هذه التوجيهات أحياناً. بالمقابل، أشار 3.3% فقط (مشارك واحد) إلى أنه يحصل على هذه الشروحات نادراً، وذكر 6.7% (مشاركتين) أنهم لا يحصلون على أي شروحات أو توجيهات.

يعكس هذا التوزيع وجود جهود ملحوظة من قبل البنك في توفير الدعم والتدريب اللازم للعملاء لتعزيز استخدام الخدمات الرقمية، وهو أمر مهم لزيادة الفاعلية وضمان رضا المستخدمين. مع ذلك، توضح نسبة الـ 50% الذين يحصلون على التوجيهات أحياناً وجود فرص لتحسين استمرارية وفعالية برامج التوعية والدعم، أما الفئة التي لا تحصل على شروحات أو تحصل عليها نادراً، فقد تواجه صعوبات في التكيف مع الخدمات الرقمية، مما قد يؤثر سلباً على تجربتها وثقتها في استخدام هذه الخدمات.

وعليه يُبرز هذا الجدول أهمية الاستمرار في تطوير آليات التوجيه والدعم الفني، وتنوع طرق التدريب (مثل الفيديوهات، المكتبيات، الدعم المباشر) لضمان وصول أكبر عدد ممكن من العملاء إلى معلومات واضحة وميسرة تساعد في الاستفادة القصوى من الخدمات الرقمية للبنك.

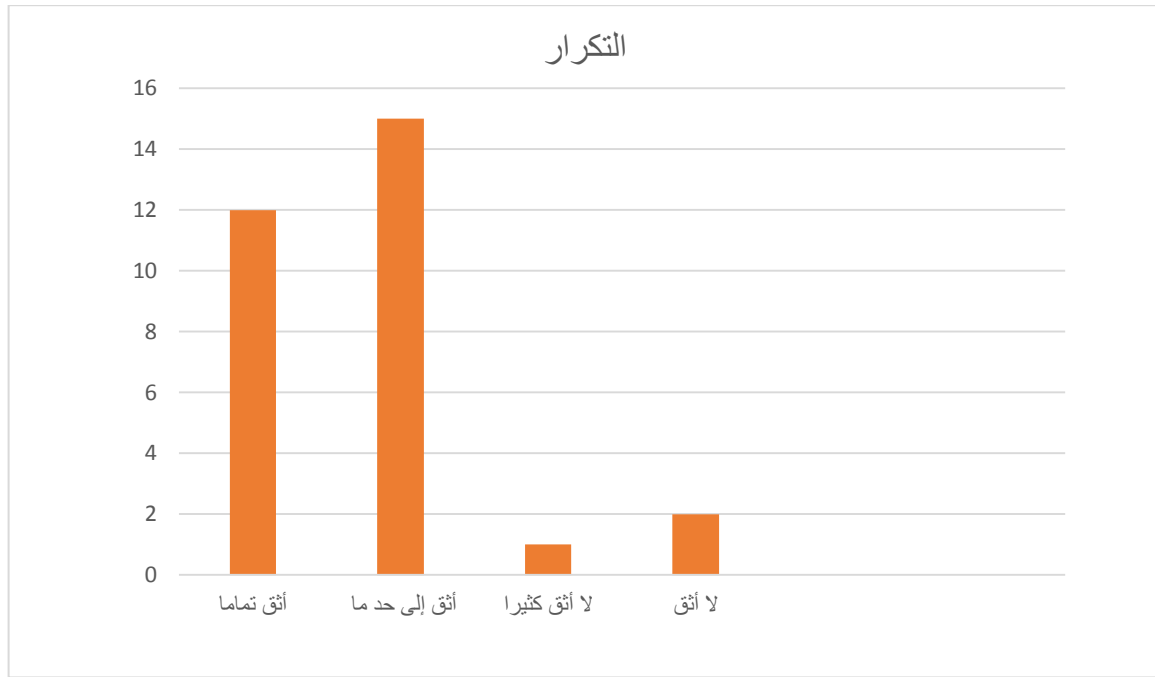
5. مدى ثقتك بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك:

الجدول رقم (11) ثقة العميل بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك :

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
56.7%	17	أثق تماماً
33.3%	10	أثق إلى حد ما
3.3%	1	لا أثق كثيراً
6.7%	2	لا أثق إطلاقاً
100%	30	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss

الشكل البياني رقم (13) ثقة العميل بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك :



تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين يعبرون عن ثقة مرتفعة بأمان الخدمات الرقمية، حيث صرح 56.7% (17 مشاركاً) بأنهم يثقون تماماً في أمان هذه الخدمات، بينما أكد 33.3% (10 مشاركين) أنهم يثقون إلى حد ما. هذا يعني أن ما يقارب 90% من العينة يمتلكون ثقة إيجابية تجاه أمان الخدمات الرقمية المقدمة من البنك.

على الجانب الآخر، أعرب 3.3% (مشارك واحد) عن عدم ثقته الكبيرة، وصرح 6.7% (مشاركين اثنين) بأنهم لا يثقون إطلاقاً في أمان هذه الخدمات.

هذا التوزيع يعكس بشكل عام ثقة جيدة في قدرة البنك على حماية البيانات والمعاملات الرقمية، وهو مؤشر إيجابي لدعم توسع استخدام الخدمات الرقمية. مع ذلك، وجود نسبة صغيرة من العملاء الذين لا يثقون بشكل كافٍ يشير إلى أهمية تعزيز تدابير الأمان، وزيادة الشفافية والتوعية حول حماية البيانات، وذلك لضمانة جميع العملاء وتقليل مخاوفهم.

ومن جهة أخرى تعكس هذه النتائج أن الثقة تعتبر من العوامل المحورية في تبني الخدمات الرقمية المصرفية، ومن المهم استمرار البنك في بناء وتعزيز هذه الثقة من خلال تقديم خدمات آمنة، والتواصل الفعال مع العملاء بشأن سياسات الأمان والتدابير المتخذة.

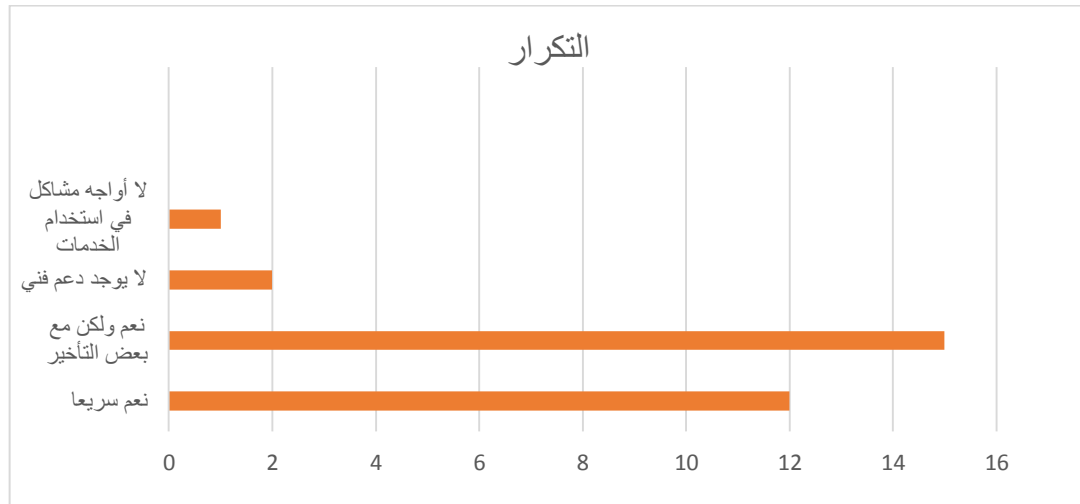
6. يمكنك الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية:

الجدول رقم (12) الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية:

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
40.0%	12	نعم سريعاً
50.0%	15	نعم ولكن مع بعض التأخير

لا يوجد دعم فني	2	6.7%
لا أواجه مشاكل في استخدام الخدمات	1	3.3 %
المجموع	70	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (14) الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية

يوضح الجدول رقم (12) مدى حصول المستخدمين على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية. تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة من المستجيبين، تبلغ 40%، يحصلون على الدعم الفني بسرعة، مما يعكس فعالية واستجابة جيدة من مزودي الخدمة في هذه الحالات. ومع ذلك، فإن النسبة الأكبر، والتي تصل إلى 50%، تواجه بعض التأخير في الحصول على الدعم، مما قد يعكس ضغطاً على فرق الدعم الفني أو تحديات في سرعة الاستجابة، وهو أمر يستدعي تحسينات لضمان رضا المستخدمين وسرعة حل المشكلات. أما نسبة 6.7% من المشاركين فأفادوا بعدم وجود دعم فني، وهو مؤشر سلبي يعكس فجوة في توفير الدعم لبعض المستخدمين، ويحتاج إلى معالجة عاجلة لتجنب التأثير السلبي على تجربة المستخدم. أخيراً، هناك نسبة 3.3% من المستخدمين لا يواجهون مشاكل أصلاً في استخدام الخدمات، مما يشير إلى أن جودة الخدمات الرقمية قد تكون عالية بالنسبة لهم أو أنهم يمتلكون مستوى جيد من المعرفة التقنية لتجاوز المشكلات بأنفسهم.

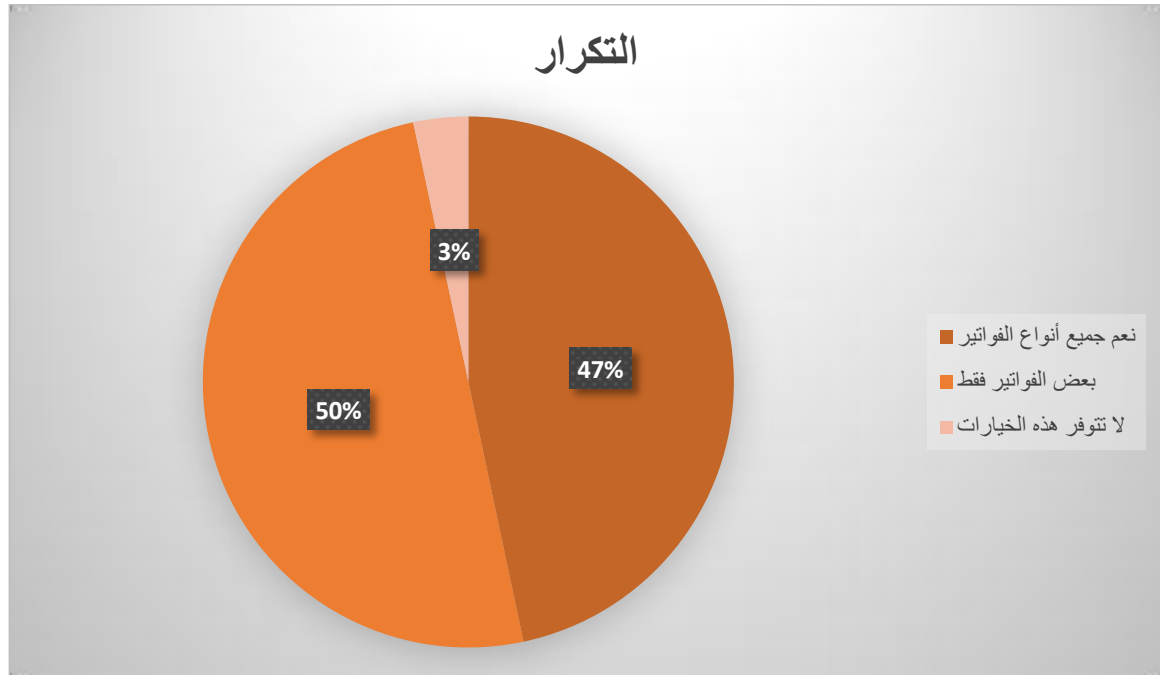
وبشكل عام، يمكن القول إن الدعم الفني متاح لمعظم المستخدمين، لكن تحسين سرعة الاستجابة وتقليل حالات عدم توفر الدعم يمكن أن يعزز رضا المستخدمين بشكل ملحوظ ويزيد من فعالية الخدمات الرقمية.

7. تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية:

الجدول رقم (13) تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية:

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
46.7%	14	نعم جميع أنواع الفواتير
50.0%	15	بعض الفواتير فقط
3.3 %	1	لا تتوفر هذه الخيارات
% 100	70	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (15) تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية

يبين الجدول رقم (13) توفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية بين المستخدمين، تشير البيانات إلى أن نصف المشاركين تقريباً (50%) قادرون على دفع بعض أنواع الفواتير فقط عبر التطبيقات، وهو ما يعكس وجود قيود أو عدم شمولية كاملة في خدمات الدفع المقدمة. بينما أشار 46.7% من المستخدمين إلى إمكانية دفع جميع أنواع الفواتير، مما يدل على توفر خدمات شاملة ومرنة لهذه الفئة، وهو مؤشر إيجابي يعزز من سهولة استخدام التطبيقات المصرفية وتوفير الوقت والجهد للمستخدمين. من جهة أخرى، هناك نسبة صغيرة جداً تبلغ 3.3% أفادت بعدم توفر أي خيارات لدفع الفواتير عبر التطبيقات، وهو مؤشر على وجود فجوات في الخدمة أو عدم استخدام التطبيقات المصرفية من قبل هؤلاء المستخدمين. بشكل عام، يمكن القول إن غالبية المستخدمين يتمتعون بخيارات دفع إلكترونية جيدة، إلا أن توسيع نطاق أنواع الفواتير التي يمكن دفعها إلكترونياً سيساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية.

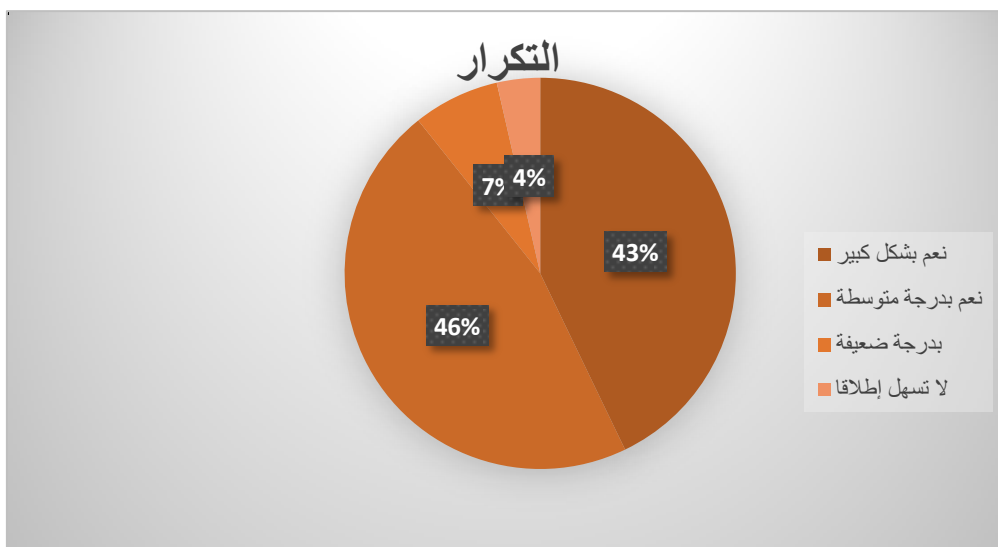
ثالثاً: تحليل نتائج محور دور الرقمنة في تعزيز الشمول المالي الرقمي

1. الوصول إلى الخدمة:

الجدول رقم (14) تسهل الرقمنة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	14	46.7%
نعم بدرجة متوسطة	13	43.3%
بدرجة ضعيفة	2	6.7%
لا تسهل إطلاقاً	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



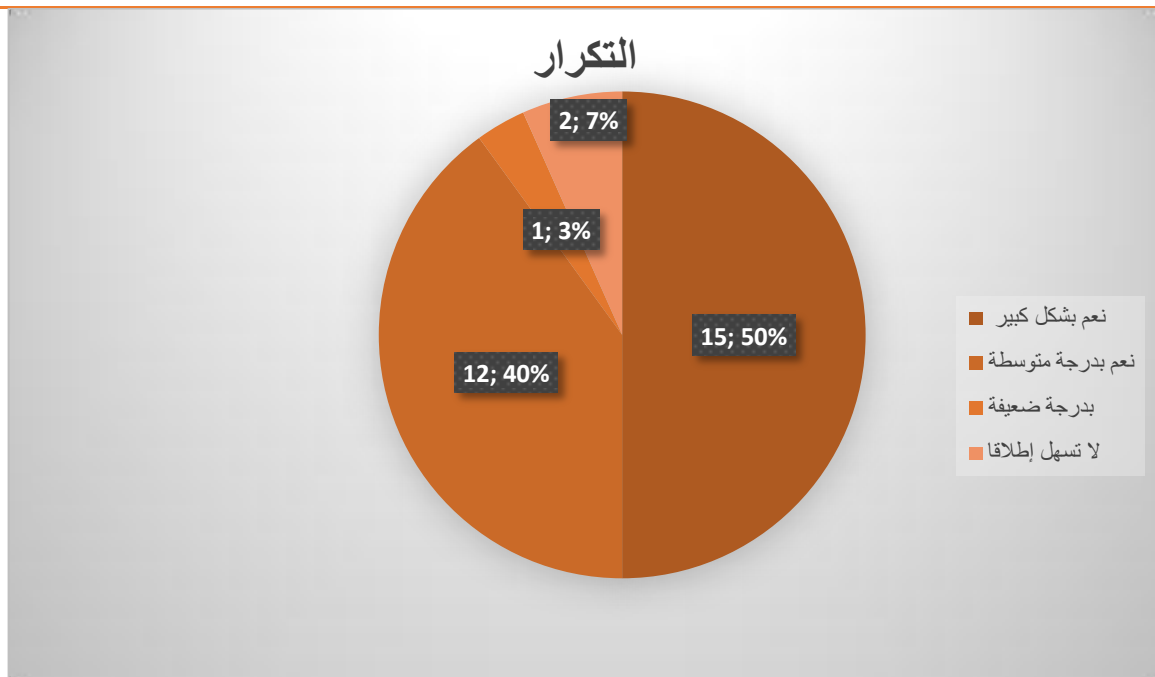
الشكل البياني رقم (16) تسهل الرقمنة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية

يبين الجدول رقم (14) مدى سهولة وصول العميل إلى الخدمات المصرفية بفضل الرقمنة. تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة من العملاء (46.7%) يرون أن الرقمنة تسهل وصولهم إلى الخدمات المصرفية بشكل كبير، مما يعكس دوراً فعالاً للتقنيات الرقمية في تحسين تجربة المستخدم وتوفير الوقت والجهد. كما أن 43.3% من العملاء أقرروا بأن الرقمنة تسهل الوصول بدرجة متوسطة، مما يعني وجود استفادة واضحة لكنها قد تحتاج إلى تطوير إضافي لتحقيق أفضل النتائج. في المقابل، نسبة قليلة من المشاركين (6.7%) يرون أن الرقمنة تسهل الوصول بدرجة ضعيفة، فيما أفاد 3.3% منهم بأن الرقمنة لا تسهل الوصول إطلاقاً، وهو مؤشر على وجود بعض التحديات أو المعوقات التي تواجه هذه الفئة، سواء كانت تقنية أو مرتبطة بقدرات المستخدمين.

وعليه، تظهر البيانات أن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تحسين وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية، مع ضرورة التركيز على تجاوز العقبات التي تواجه نسبة صغيرة من المستخدمين لضمان شمولية الفائدة لجميع العملاء.

الجدول رقم (15) تساعد الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	15	50.0 %
نعم بدرجة متوسطة	12	40.0 %
بدرجة ضعيفة	1	3.3 %
لا تسهل إطلاقاً	2	6.7 %
المجموع	30	100 %



الشكل البياني رقم (17) تساعد الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات

يوضح الجدول رقم (15) مدى مساهمة الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات المصرفية. تشير البيانات إلى أن نصف المشاركين (50%) يرون أن هذه الخدمات تسهم بشكل كبير في تمكين السكان في المناطق النائية، مما يعكس الدور الحيوي للتقنيات الرقمية في تقليل الفجوات الجغرافية وتوفير الخدمات المصرفية حيثما يصعب الوصول إليها بشكل تقليدي. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 40% من المشاركين أن الخدمات الرقمية تسهل الوصول بدرجة متوسطة، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي ملحوظ لكن مع بعض التحديات التي قد تحتاج إلى تحسينات لزيادة الفاعلية. في المقابل، هناك نسبة

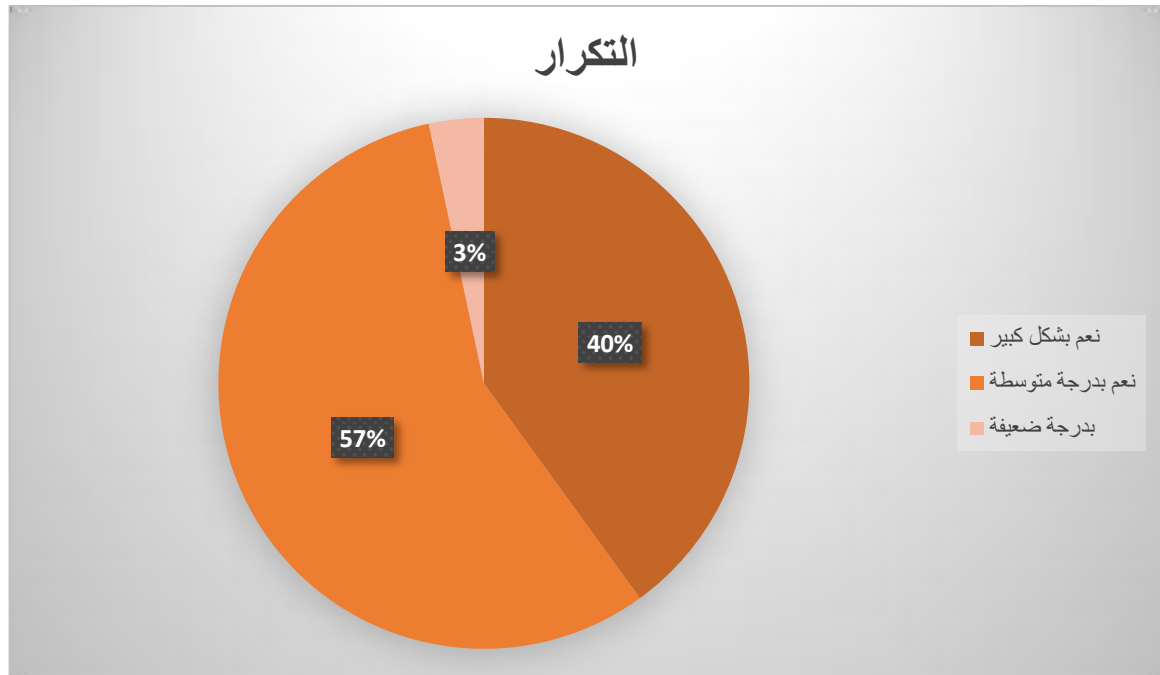
صغيرة (3.3%) ترى أن الخدمات الرقمية تسهل الوصول بدرجة ضعيفة، بينما 6.7% يرون أنها لا تسهل الوصول إطلاقًا، مما يشير إلى وجود بعض العوائق التقنية أو البنية التحتية التي قد تحد من استفادة هذه الفئات.

وعليه، يمكن القول إن الخدمات الرقمية تلعب دورًا مهمًا في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات المصرفية، مع ضرورة العمل على تحسين البنية التحتية والدعم الفني لضمان شمولية الخدمة لجميع المناطق

الجدول رقم (16) ساعدت الرقمنة في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم بشكل كبير	12	40.0%
نعم بدرجة متوسطة	17	56.7%
بدرجة ضعيفة	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (18) ساعدت الرقمنة في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية

يوضح الجدول رقم (16) مدى تأثير الرقمنة في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية. تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين، بنسبة 56.7%، يرون أن الرقمنة ساعدت بدرجة متوسطة في توسيع قاعدة المستفيدين، مما يدل على وجود تأثير إيجابي واضح لكنه ليس مطلقًا أو شاملاً بالكامل. بالإضافة إلى ذلك، يرى 40% من المشاركين أن الرقمنة ساعدت بشكل كبير في زيادة عدد المستفيدين، مما يعكس قدرة التقنيات الرقمية على الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء وتحسين فرص

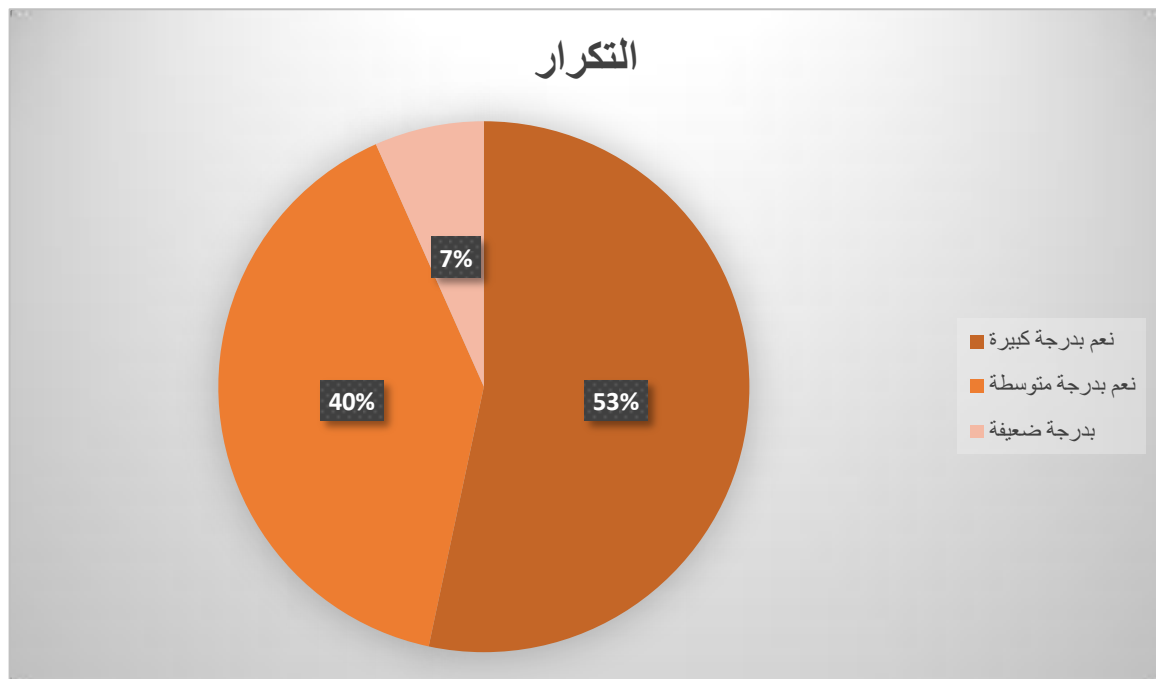
الحصول على الخدمات المصرفية. وفي المقابل، نسبة صغيرة جداً تبلغ 3.3% أشارت إلى أن الرقمنة ساعدت بدرجة ضعيفة، مما قد يعكس وجود تحديات في بعض المناطق أو لفئات معينة من المستخدمين.

وبشكل عام، تُظهر البيانات أن الرقمنة لعبت دوراً مهماً في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية، مع فرصة لتحسين التأثير من خلال معالجة العقبات التي تواجه بعض الفئات.

الجدول رقم (17) تتيح الخدمات الرقمية إمكانية تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
53.3%	16	نعم بشكل كبير
40.0%	12	نعم بدرجة متوسطة
6,7 %	2	بدرجة ضعيفة
100 %	70	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (19) تتيح الخدمات الرقمية إمكانية تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت

يبين الجدول رقم (17) مدى قدرة الخدمات الرقمية على تمكين العملاء من تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت. تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف المشاركين بنسبة 53.3% يرون أن هذه الخدمات تتيح لهم ذلك بشكل كبير، مما يعكس مدى المرونة والراحة التي توفرها الرقمنة في التعاملات المصرفية، بعيداً عن قيود الوقت التقليدية لمواعيد العمل البنكية. بالإضافة إلى ذلك، يرى 40% من المشاركين أن إمكانية تنفيذ العمليات متاحة بدرجة متوسطة، مما يشير إلى استفادة واضحة لكنها قد تواجه بعض التحديات أو القيود التقنية في بعض الحالات. وفي المقابل، توجد نسبة قليلة تبلغ 6.7% ترى أن الخدمات الرقمية

تتيح تنفيذ العمليات بدرجة ضعيفة، وهو ما قد يشير إلى مشاكل في البنية التقنية أو نقص في الوعي أو التعود على هذه الخدمات.

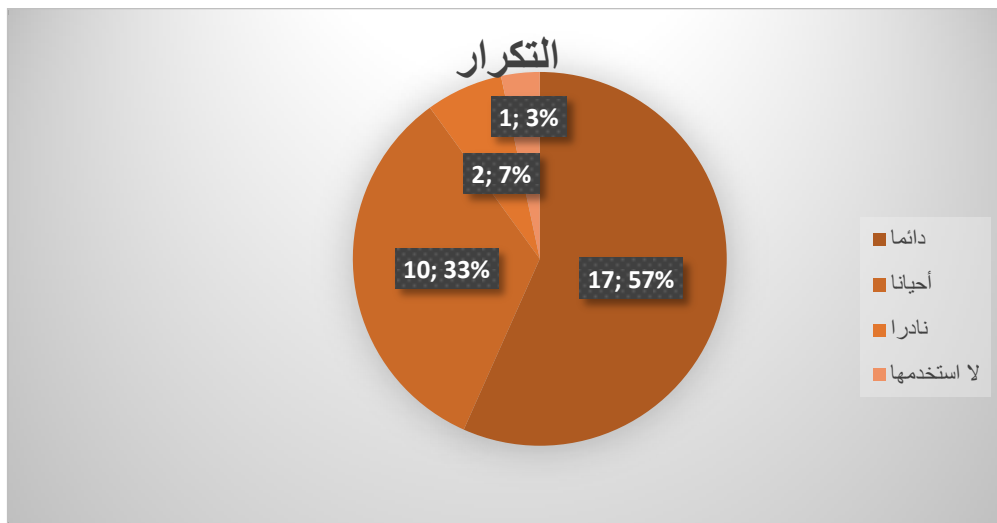
بشكل عام، تشير البيانات إلى أن الرقمنة قد حسنت بشكل ملحوظ من إمكانية إجراء العمليات البنكية في أي وقت، مع وجود مجال لتحسين هذه الإمكانية لضمان شمولية وفعالية أكبر.

2. استخدام الخدمة:

الجدول رقم (18) يوضح تحويل الأموال :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	17	56.7%
أحيانا	10	33.3 %
نادرا	2	% 6.7
لا استخدمها	1	% 3.3
المجموع	70	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (20) يوضح تحويل الأموال

يبين الجدول رقم (18) مدى استخدام الخدمات الرقمية في تحويل الأموال بين المشاركين. تشير البيانات إلى أن 56.7% من المستخدمين يقومون بتحويل الأموال دائماً عبر الخدمات الرقمية، مما يعكس ثقة كبيرة واعتمادية مرتفعة على هذه القنوات الإلكترونية في إجراء العمليات المالية اليومية. كما أفاد 33.3% بأنهم يستخدمون هذه الخدمة أحياناً، مما يشير إلى وجود استخدام متقطع أو حسب الحاجة، وربما يعود ذلك إلى طبيعة معاملات المستخدمين أو تفضيلاتهم الشخصية. أما نسبة قليلة

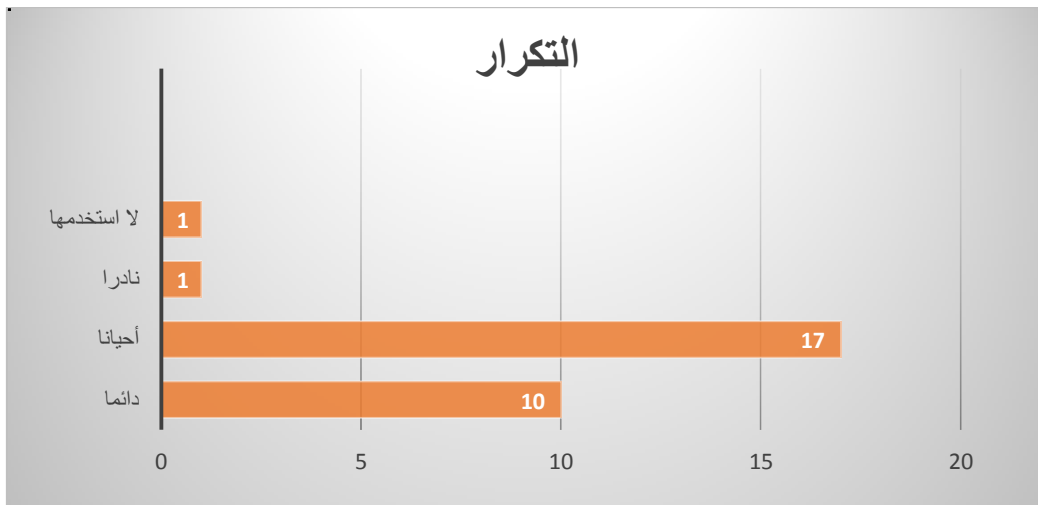
تبلغ 6.7% فتستخدم الخدمة نادرًا، في حين أن 3.3% من المشاركين لا يستخدمون خدمات تحويل الأموال الرقمية على الإطلاق، مما قد يعكس تفضيلهم للأساليب التقليدية أو عدم حاجتهم لهذه الخدمة.

وعليه، يمكن القول إن تحويل الأموال عبر الخدمات الرقمية يحظى بشعبية كبيرة بين المستخدمين، مع إمكانية زيادة الاعتماد من خلال تحسين تجربة المستخدم وتوسيع الوعي بالفوائد

الجدول رقم (19) دفع الفواتير :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	10	% 33.3
أحيانا	17	% 56.7
نادرا	1	% 3.3
لا أستخدامها	2	% 6.7
المجموع	30	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (21) دفع الفواتير

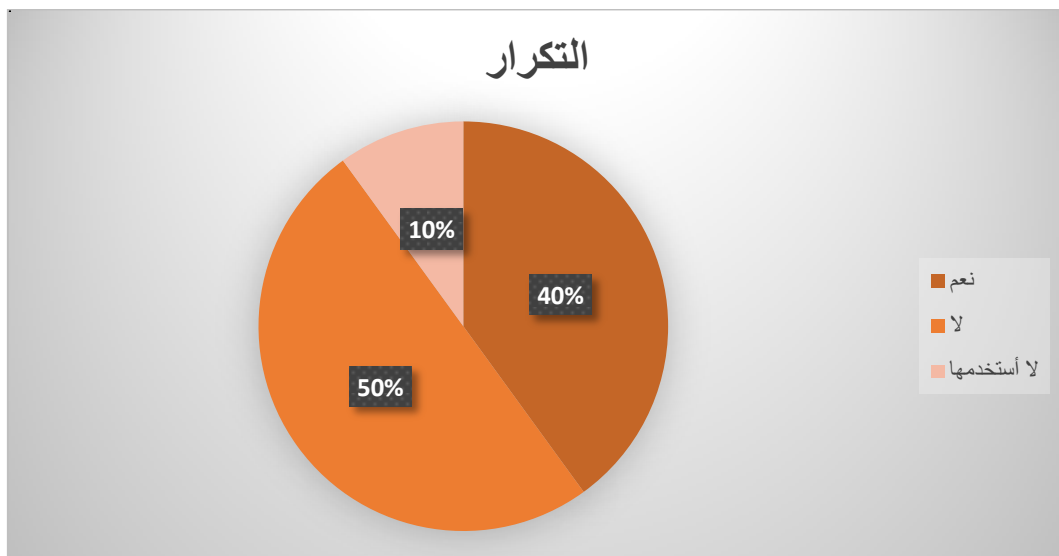
يوضح الجدول رقم (19) مدى استخدام الخدمات الرقمية لدفع الفواتير بين المشاركين. تظهر النتائج أن 33.3% من المستخدمين يقومون بدفع الفواتير دائماً عبر الخدمات الرقمية، مما يشير إلى اعتماد ثابت ومستمر على هذه الوسائل لتسهيل عمليات الدفع. أما النسبة الأكبر، والتي تبلغ 56.7%، فتستخدم هذه الخدمة أحياناً، مما يعكس استخداماً متقطعاً قد يكون مرتبطاً بنوع الفواتير أو تفضيلات شخصية أو مستوى الثقة في الخدمة. بينما تبلغ نسبة المستخدمين الذين يدفعون الفواتير نادراً 3.3%، وهناك 6.7% لا يستخدمون خدمات دفع الفواتير الرقمية على الإطلاق، وهو ما قد يعكس حاجتهم إلى طرق دفع بديلة أو عدم اطلاعهم الكافي على هذه الخدمات.

بصفة عامة، يمكن القول إن دفع الفواتير عبر الخدمات الرقمية يشهد انتشارًا جيدًا بين المستخدمين، مع فرص لتعزيز الاعتماد الكامل من خلال تحسين سهولة الاستخدام والتوعية بمزايا الدفع الإلكتروني.

الجدول رقم (20) متابعة الحساب :

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
40.0 %	12	دائما
50.0 %	15	أحيانا
10.0 %	3	لا أستعملها
100 %	30	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (22) متابعة الحساب

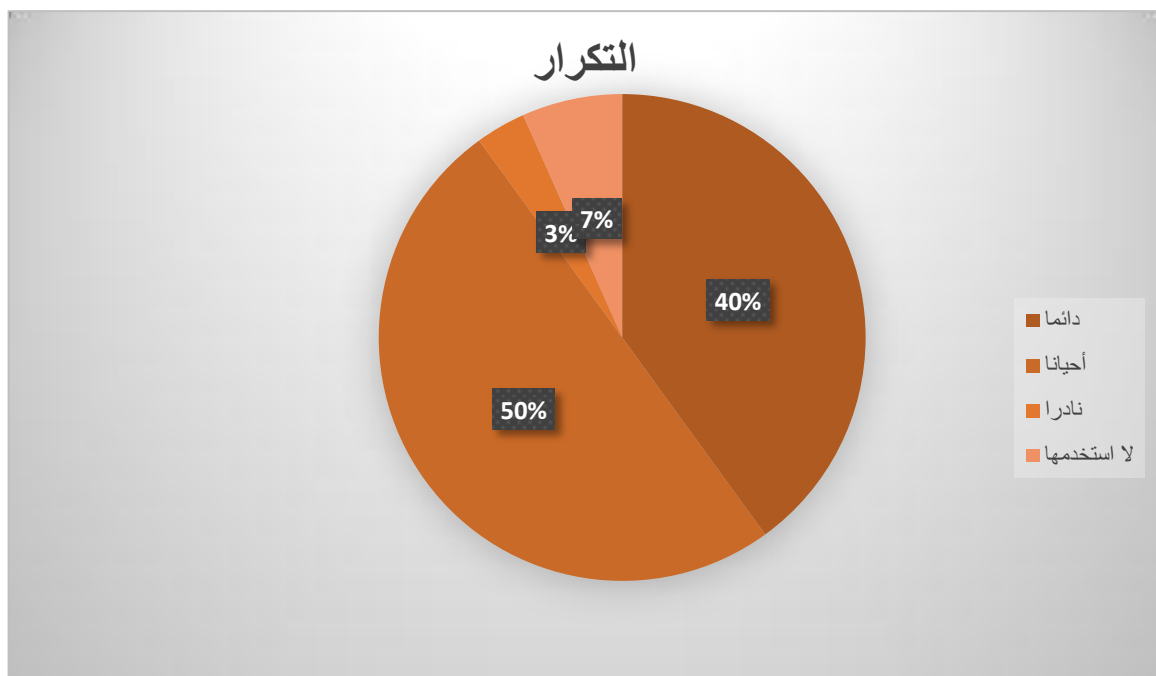
يوضح الجدول رقم (20) مدى استخدام الخدمات الرقمية لمتابعة الحسابات المصرفية بين المشاركين. تشير النتائج إلى أن 40% من المستخدمين يتابعون حساباتهم دائمًا عبر هذه الخدمات، مما يعكس اعتمادًا جيدًا على الأدوات الرقمية لمراقبة المعاملات المالية والحفاظ على الوعي المالي المستمر. كما أفاد 50% من المشاركين بأنهم يستخدمون الخدمة أحيانًا، مما يشير إلى متابعة متقطعة قد تعود إلى طبيعة استخدامهم أو اعتمادهم على طرق أخرى لمتابعة الحساب. في المقابل، هناك 10% من المستخدمين لا يستخدمون هذه الخدمة على الإطلاق، وقد يكون ذلك مرتبطًا بعدم توفر الإنترنت أو قلة المعرفة أو تفضيل التعاملات التقليدية.

وبشكل عام، تعكس البيانات توجهًا إيجابيًا نحو الاستفادة من الرقمنة في متابعة الحسابات المصرفية، مع إمكانية زيادة الاستخدام عبر رفع الوعي وتحسين تجربة المستخدم.

الجدول رقم (21) طلب بطاقة أو دفتر شيكات :

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
% 40.0	12	دائما
% 50.0	15	أحيانا
% 3.3	1	نادرا
% 6.7	2	لا أستخدامها
% 100	30	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (23) طلب بطاقة أو دفتر شيكات

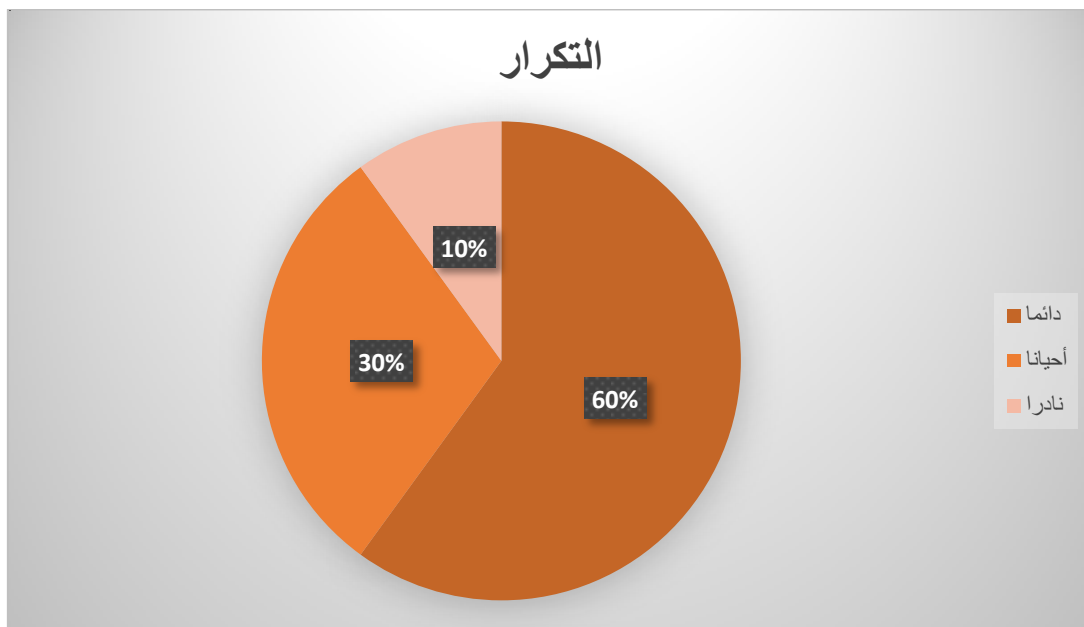
يوضح الجدول رقم (21) مدى استخدام الخدمات الرقمية في طلب بطاقة أو دفتر شيكات بين المشاركين. تظهر النتائج أن 40% من المستخدمين يطلبون هذه الخدمات دائما عبر القنوات الرقمية، مما يدل على اعتماد جيد على الرقمنة لتلبية هذه الاحتياجات البنكية. بينما تشكل النسبة الأكبر، 50%، من المستخدمين الذين يلجأون إلى هذه الخدمة أحيانا، ما يعكس استخداما متقطعاً قد يكون مرتبطاً بحاجاتهم الفعلية أو تفضيلاتهم الشخصية. في المقابل، هناك نسبة ضئيلة من المستخدمين، 3.3% فقط، يستخدمون الخدمة نادراً، و6.7% لا يستخدمونها على الإطلاق، ربما بسبب عدم حاجتهم لهذه الخدمات أو تفضيلهم الطرق التقليدية.

بشكل عام، يمكن القول إن طلب بطاقة أو دفتر شيكات عبر الخدمات الرقمية يحظى بقبول جيد، مع وجود فرصة لتعزيز الاستخدام المستمر من خلال تحسين سهولة الوصول وتوعية العملاء بمزايا الرقمنة في هذا المجال.

الجدول رقم (22) فتح حساب بنكي:

البدايل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	18	60.0 %
أحيانا	9	30.0 %
نادرا	3	10.0 %
المجموع	70	100 %

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (24) فتح حساب بنكي

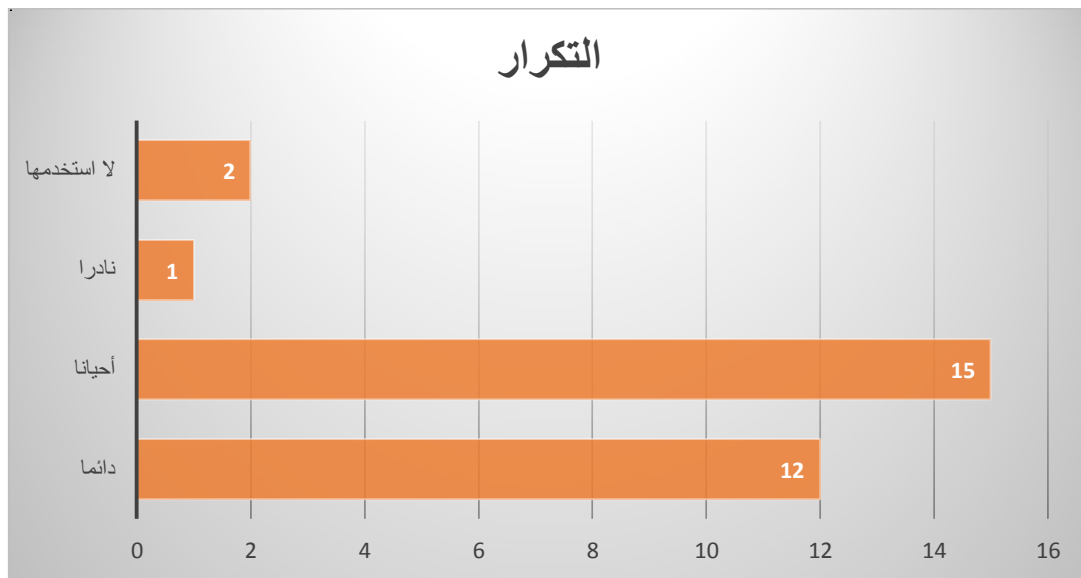
يوضح الجدول رقم (22) مدى استخدام الخدمات الرقمية في فتح حساب بنكي بين المشاركين. تشير النتائج إلى أن 60% من المستخدمين يقومون بفتح حساباتهم البنكية دائماً عبر القنوات الرقمية، مما يعكس ثقة كبيرة واعتماداً متزايداً على الرقمنة لتسهيل هذه العملية البنكية الأساسية. كما أن 30% من المشاركين يستخدمون هذه الخدمة أحياناً، مما يشير إلى استخدام متقطع ربما بسبب تفضيلات شخصية أو ظروف معينة. أما نسبة 10% فقط فتقوم بفتح حساب بنكي نادراً عبر الخدمات الرقمية، مما قد يعكس تفضيلهم للإجراءات التقليدية أو نقصاً في الوعي أو التسهيلات الرقمية.

وعليه، تعكس البيانات اتجاهًا إيجابيًا نحو الرقمنة في فتح الحسابات البنكية، مع فرصة لتعزيز الاستخدام المستمر من خلال تحسين سهولة الإجراءات الرقمية وزيادة التوعية لدى المستخدمين.

الجدول رقم (23) الاطلاع على القروض أو التمويل:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	12	40.0%
أحيانا	15	50.0%
نادرا	1	3.3%
لا أستخدامها	2	6.7%
المجموع	30	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (25) الاطلاع على القروض أو التمويل

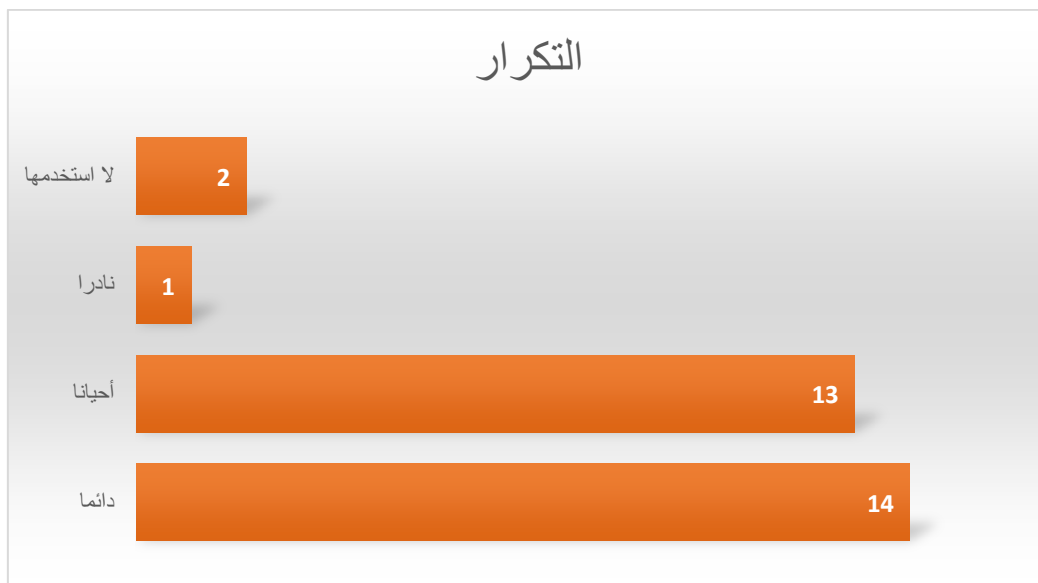
يوضح الجدول رقم (23) مدى استخدام الخدمات الرقمية للاطلاع على القروض أو التمويل بين المشاركين. تشير النتائج إلى أن 40% من المستخدمين يستخدمون هذه الخدمة دائما، مما يعكس اعتماداً ملحوظاً على الرقمنة لمتابعة التفاصيل المتعلقة بالقروض والتمويل بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 50% من المشاركين بأنهم يستخدمون الخدمة أحيانا، مما يشير إلى استخدام متقطع يعود ربما إلى حاجاتهم أو ظروفهم المالية المختلفة. في المقابل، هناك نسبة ضئيلة تبلغ 3.3% يستخدمون الخدمة نادراً، و6.7% لا يستخدمونها على الإطلاق، وقد يعكس ذلك تفضيلهم التعامل المباشر مع المؤسسات المالية أو عدم حاجتهم لمتابعة القروض إلكترونياً.

بشكل عام، تُظهر البيانات توجهاً إيجابياً نحو استخدام الخدمات الرقمية في الاطلاع على القروض والتمويل، مع إمكانية تعزيز هذه الخدمة من خلال تحسين سهولة الوصول وتوفير معلومات شاملة وموثوقة.

الجدول رقم (24) طلب كشف حساب إلكتروني:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	14	46.7%
أحيانا	13	43.3%
نادرا	1	3.3%
لا استخدمها	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (26) طلب كشف حساب إلكتروني:

يوضح الجدول رقم (24) مدى استخدام الخدمات الرقمية في طلب كشف حساب إلكتروني بين المشاركين. تشير البيانات إلى أن 46.7% من المستخدمين يطلبون كشف الحساب بشكل دائم عبر القنوات الرقمية، مما يعكس اعتماداً جيداً على الرقمنة في متابعة الحسابات المالية بكل سهولة ويسر. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم 43.3% من المشاركين هذه الخدمة أحياناً، مما يدل على استخدام متقطع قد يرتبط باحتياجاتهم أو طبيعة معاملاتهم. في المقابل، هناك نسبة صغيرة تبلغ 3.3% يستخدمون الخدمة نادراً، و6.7% لا يستخدمونها على الإطلاق، ربما بسبب تفضيلهم الطرق التقليدية أو عدم الحاجة إلى الكشف الإلكتروني.

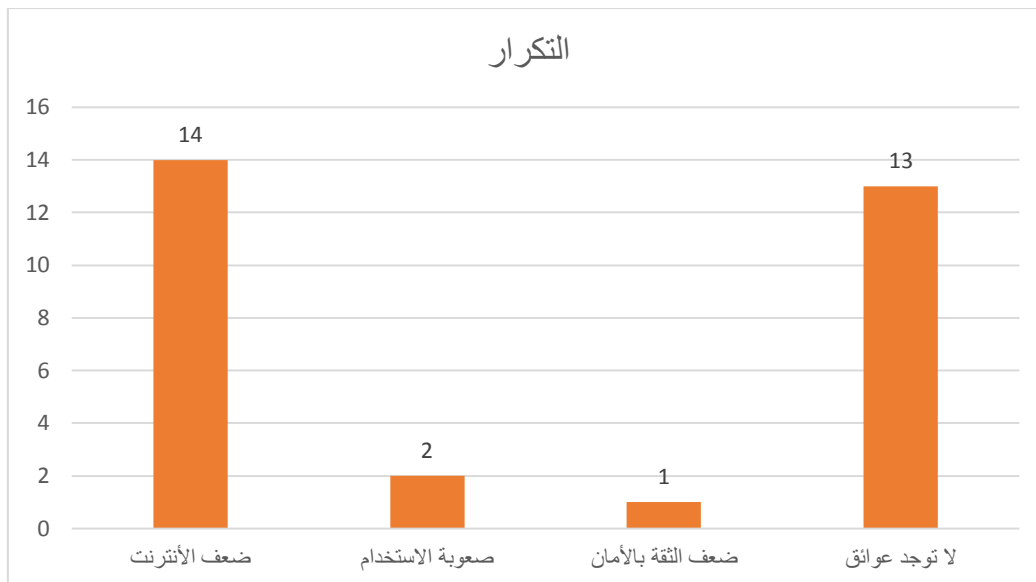
وبالتالي تظهر البيانات توجهًا إيجابيًا نحو تبني الخدمات الرقمية لطلب كشف الحساب، مع وجود فرصة لتعزيز الاعتماد من خلال تحسين واجهات الاستخدام وزيادة التوعية بمزايا الكشف الإلكتروني.

3. متغير جودة الخدمات:

الجدول رقم (25) العوائق التي تمنع العميل من استخدام الخدمات الرقمية

البدايل	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الأنترنت	14	46.7%
صعوبة الاستخدام	2	6.7%
ضعف الثقة بالأمان	1	3.3%
لا توجد عوائق	13	43.3%
المجموع	30	100%

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (27) العوائق التي تمنع العميل من استخدام الخدمات الرقمية

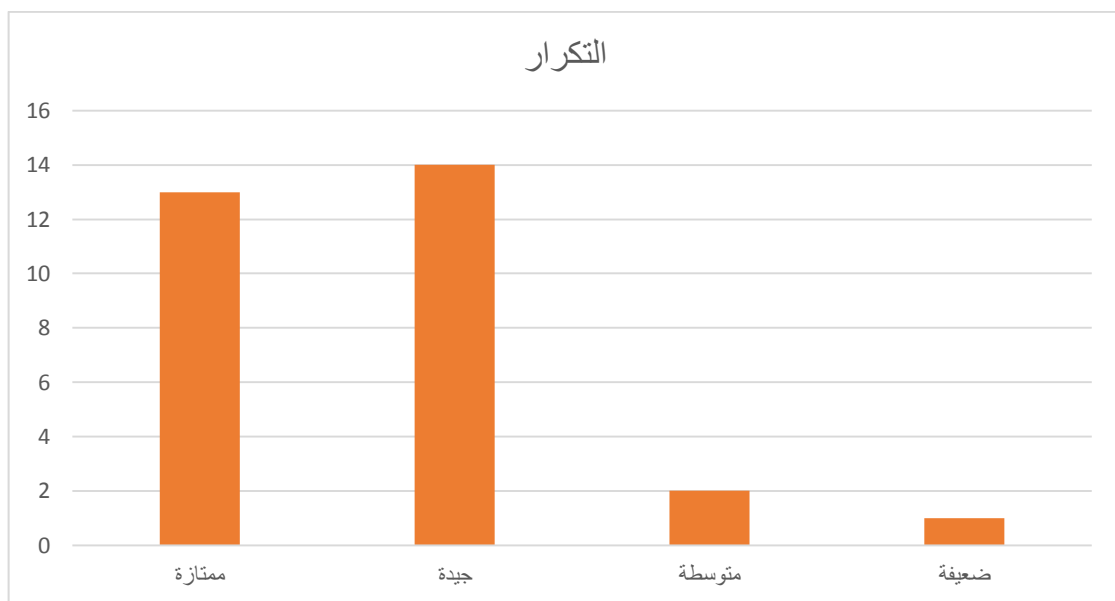
يوضح الجدول رقم (25) العوائق التي تمنع العملاء من استخدام الخدمات الرقمية. تشير البيانات إلى أن ضعف الإنترنت يمثل العائق الأكبر، حيث أشار 46.7% من المشاركين إلى أن جودة الاتصال تؤثر سلبًا على استخدامهم للخدمات الرقمية، وهو ما يعكس أهمية البنية التحتية الرقمية في تعزيز تجربة المستخدم. كما بين 6.7% أن صعوبة الاستخدام تشكل حاجزًا، مما يشير إلى حاجة لتحسين تصميم واجهات المستخدم وجعلها أكثر سهولة ويسرًا. بينما يعبر 3.3% عن ضعف الثقة في أمان الخدمات الرقمية، وهو تحدٍ يجب معالجته عبر تعزيز سياسات الأمان والتوعية. في المقابل، أفاد 43.3% من المشاركين بعدم وجود أي عوائق تمنعهم من استخدام الخدمات الرقمية، مما يعكس قبولًا جيدًا ومستوى ملائم من الخدمات المقدمة.

وعليه، تظهر النتائج أن تحسين جودة الإنترنت وتبسيط استخدام الخدمات الرقمية وزيادة الثقة في الأمان هي محاور أساسية لتعزيز انتشار الخدمات الرقمية بين العملاء.

الجدول رقم (26) تقييم جودة الخدمات الرقمية بشكل عام

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
ممتازة	13	% 43.3
جيدة	14	% 46.7
متوسطة	2	% 6.7
ضعيفة	1	% 3.3
المجموع	30	% 100

المصدر مخرجات نظام spss



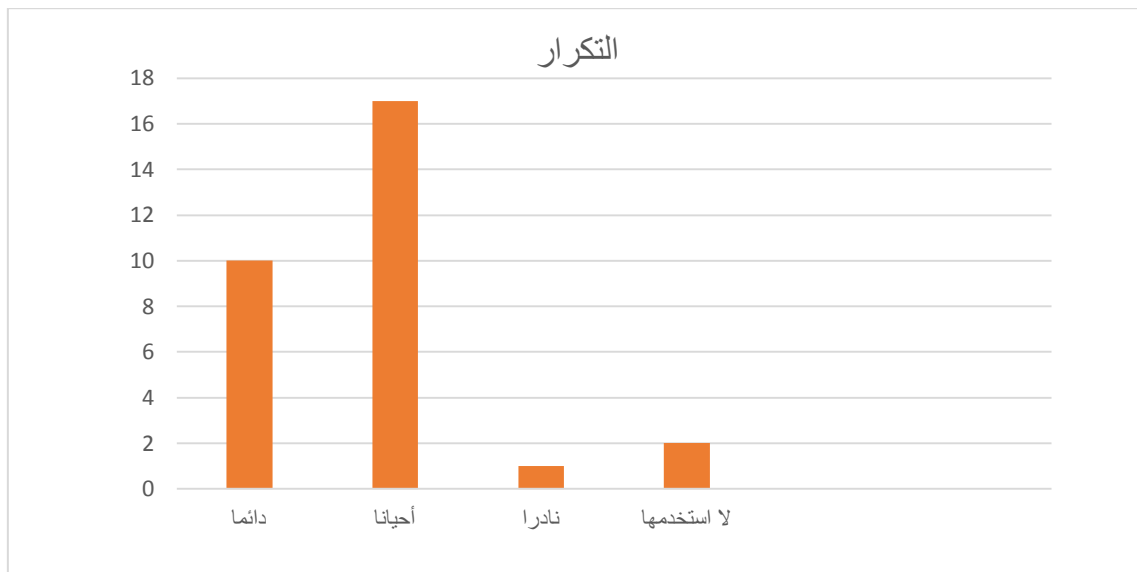
الشكل البياني رقم (28) تقييم جودة الخدمات الرقمية بشكل عام

يبين الجدول رقم (26) تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الرقمية بشكل عام. تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة من المشاركين (43.3%) يعتبرون جودة الخدمات الرقمية ممتازة، مما يعكس رضى عاليًا عن مستوى الخدمات المقدمة. كما أشار 46.7% من المستخدمين إلى أن جودة الخدمات جيدة، مما يدل على قبول واسع ونوعية خدمة مرضية تلبي احتياجات معظم العملاء. في المقابل، هناك نسبة قليلة 6.7% تعتبر الجودة متوسطة، بينما 3.3% فقط يرون أن جودة الخدمات ضعيفة، وهذا يشير إلى وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لتعزيز التجربة الرقمية.

بشكل عام، تعكس البيانات مستوى إيجابيًا لجودة الخدمات الرقمية مع فرصة لتطوير بعض النقاط لضمان رضا شامل لجميع المستخدمين.

الجدول رقم (27) تواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
دائما	10	% 33.3
أحيانا	17	% 56.7
نادرا	1	% 3.3
لا استخدمها	2	% 6.7
المجموع	30	% 100



الشكل البياني رقم (29) تواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية

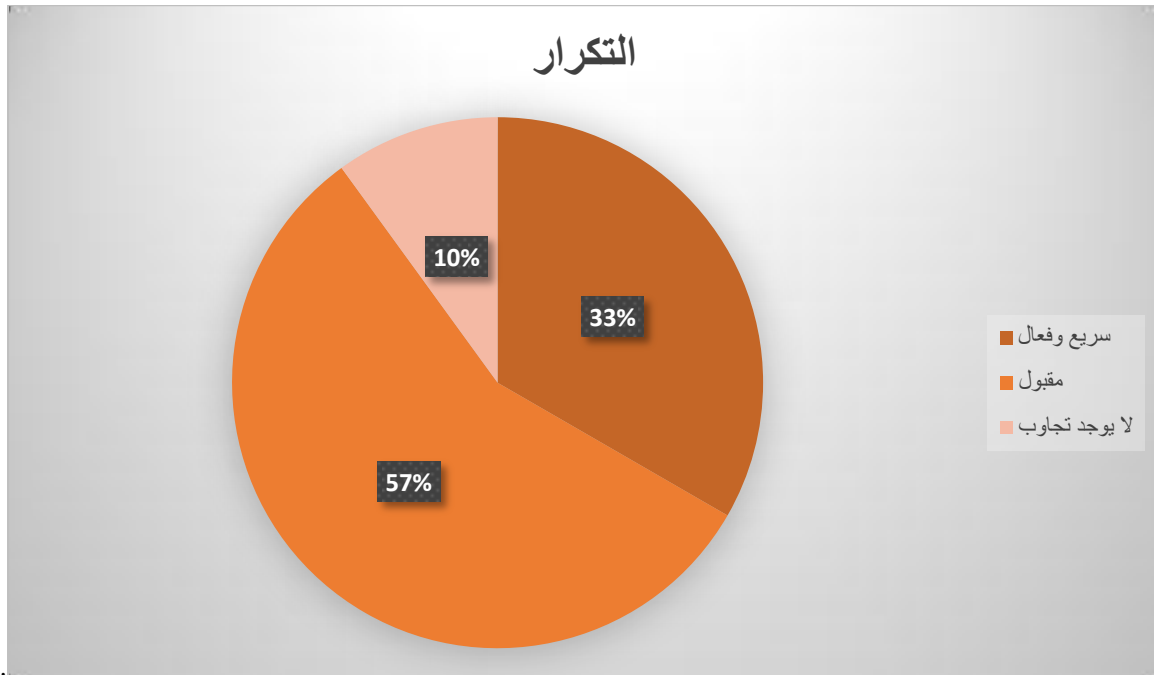
يبين الجدول رقم (27) مدى مواجهة المستخدمين لمشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية. تشير النتائج إلى أن 33.3% من المشاركين يواجهون مشاكل تقنية دائماً، مما يعكس وجود تحديات تؤثر بشكل ملحوظ على تجربتهم الرقمية وقد تعيق الاستخدام السلس للخدمات. بالإضافة إلى ذلك، أشار 56.7% من المستخدمين إلى أنهم يواجهون هذه المشاكل أحياناً، مما يدل على وجود بعض الصعوبات التي قد تكون غير منتظمة لكنها تؤثر على جودة الخدمة بشكل دوري. في المقابل، هناك نسبة قليلة تبلغ 3.3% تواجه المشاكل نادراً، و6.7% من المستخدمين لا يستخدمون الخدمات الرقمية على الإطلاق، وبالتالي لا يواجهون هذه المشكلات.

بشكل عام، توضح البيانات أن المشاكل التقنية تشكل عقبة رئيسية يجب معالجتها لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز ثقتهم في الخدمات الرقمية

الجدول رقم (28) تقييم تجاوب خدمة العملاء في حل مشكلاتك الرقمية:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
سريع وفعال	10	33.3 %
مقبول	17	56.7 %
لا يوجد تجاوب	3	10.0 %
المجموع	30	100 %

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (30) تقييم تجاوب خدمة العملاء في حل مشكلاتك الرقمية

يوضح الجدول رقم (28) تقييم المستخدمين لتجاوب خدمة العملاء في حل المشكلات المتعلقة بالخدمات الرقمية. تشير النتائج إلى أن 33.3% من المشاركين يرون أن تجاوب خدمة العملاء سريع وفعال، مما يعكس مستوى جيداً من الدعم الذي يحظى به المستخدمون في مواجهة التحديات التقنية أو الاستفسارات. كما أشار 56.7% إلى أن التجاوب مقبول، وهو تقييم يدل على رضا نسبي مع وجود مجال للتحسين، فقد تكون سرعة الاستجابة أو جودة الحلول غير مثالية بشكل كامل. وفي المقابل، أفاد 10% من المستخدمين بعدم وجود تجاوب على الإطلاق، مما يشير إلى وجود فجوات في الدعم الفني قد تؤثر سلباً على رضا العملاء وتجربتهم الرقمية.

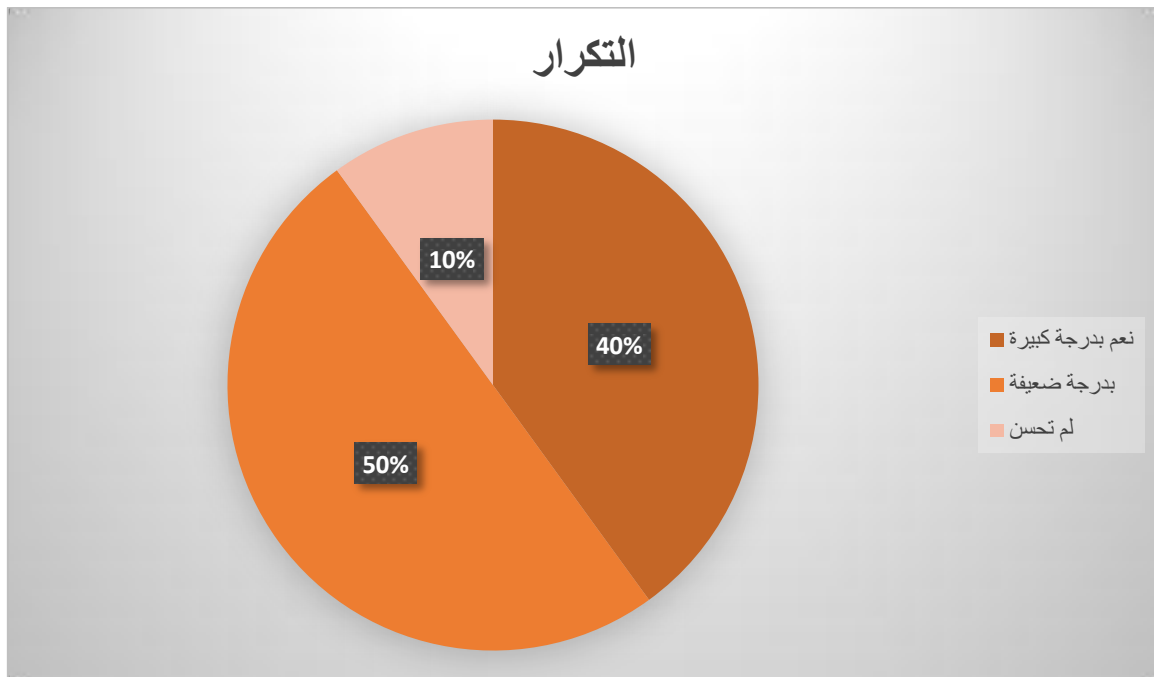
وعليه، تعكس البيانات ضرورة العمل على تحسين جودة وسرعة تجاوب خدمة العملاء لتعزيز الثقة وتشجيع الاستخدام الفعال للخدمات الرقمية.

الجدول رقم (29) حسنت الرقمنة تجربة العميل البنكية بشكل عام:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

40.0%	12	نعم بدرجة كبيرة
50.0%	15	بدرجة ضعيفة
% 10.0	3	لم تحسن
% 100	30	المجموع

المصدر مخرجات نظام spss



الشكل البياني رقم (31) حسنت الرقمنة تجربة العميل البنكية بشكل عام

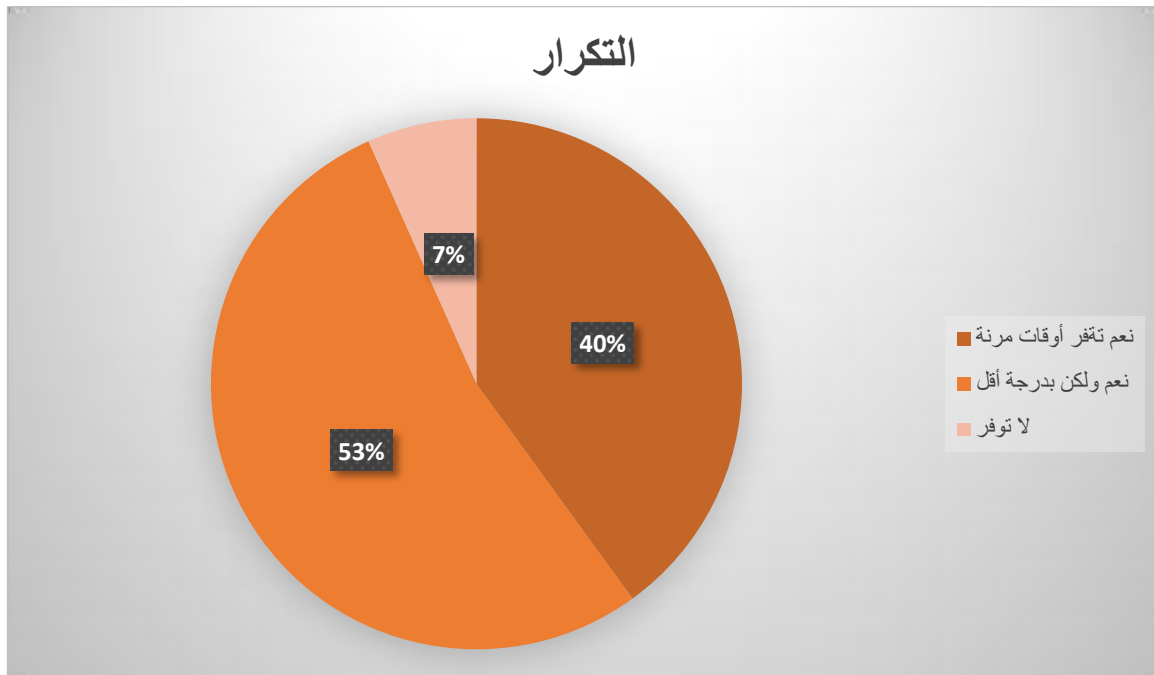
يبين الجدول رقم (29) تقييم العملاء لتأثير الرقمنة على تحسين تجربتهم البنكية بشكل عام. تشير النتائج إلى أن 40% من المشاركين يرون أن الرقمنة حسنت تجربتهم بدرجة كبيرة، مما يعكس تقديرهم للفوائد الواضحة التي قدمتها الرقمنة من حيث السرعة، السهولة، والوصول إلى الخدمات. وفي المقابل، يرى 50% أن الرقمنة حسنت تجربتهم بدرجة ضعيفة، مما قد يشير إلى وجود تحسينات جزئية أو شعور بعدم تحقيق الفوائد المرجوة بشكل كامل بسبب بعض التحديات أو القيود التقنية. أما 10% من المشاركين فيعتقدون أن الرقمنة لم تحسن تجربتهم على الإطلاق، وهو مؤشر على أن هناك شريحة من العملاء لم تستفد بعد من هذه التحولات الرقمية أو تواجه صعوبات في استخدامها.

بشكل عام، تعكس البيانات أن الرقمنة ساهمت في تحسين تجربة العملاء البنكية، مع ضرورة مواصلة الجهود لمعالجة العقبات وتحقيق استفادة أكبر لجميع العملاء.

الجدول رقم (30) الخدمات الرقمية توفر للعميل أوقاتاً مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية:

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
40.0%	12	نعم توفر أوقات مرنة

53.3%	16	نعم ولكن بدرجة أقل
% 6.7	2	لا توفر
% 100	30	المجموع



الشكل البياني رقم (31) الخدمات الرقمية توفر للعميل أوقاتاً مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية

يبين الجدول رقم (30) تقييم العملاء لمدى توفير الخدمات الرقمية لأوقات مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية. تشير النتائج إلى أن 40% من المشاركين يرون أن الخدمات الرقمية توفر أوقاتاً مرنة بشكل واضح، مما يعكس قدرة الرقمنة على تمكين العميل من إجراء معاملاته في أوقات مناسبة له دون التقييد بساعات العمل التقليدية. بينما يرى 53.3% أن الخدمات الرقمية توفر أوقاتاً مرنة ولكن بدرجة أقل، وهو ما قد يشير إلى وجود بعض القيود أو التحديات التقنية التي تقلل من مرونة الاستخدام مقارنة بالتوقعات. أما 6.7% من المشاركين فلا يرون أن الخدمات الرقمية توفر لهم أوقاتاً مرنة، مما قد يعود إلى مشاكل تقنية أو نقص في الوعي بميزات الرقمنة.

وبالتالي، تعكس البيانات أن الخدمات الرقمية توفر مرونة زمنية أكبر لمعظم العملاء مقارنة بالخدمات التقليدية، مع وجود فرصة لتحسين هذه الميزة وزيادة مستوى المرونة لتلبية جميع الاحتياجات.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

بعد قيامنا باختبار التوزيع الطبيعي وتحليلنا لمخاور الاستبيان، سوف نتطرق الآن إلى اختبار الفرضيات وذلك عن طريق حساب الانحدار والتباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analyses of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار هذه الفرضية والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (31): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الإنحدار	16,132	1	16,132	17,515	,000 ^{b0}
الخطأ	4,463	28	0,093		
المجموع الكلي	20,595	29			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

- معامل الارتباط $R = 0,885$
- معامل التحديد $R^2 = 0,783$
- معامل التحديد المعدل $R_a^2 = 0,779$

من خلال النتائج الواردة في الجدول (31) يتبين لنا ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (17,515) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0,05$)، مما يدل على ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية وفروعها المختلفة وذلك كما هو مبين في الجدول (...).

أولاً: الفرضية الرئيسية

مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من فرضية العدم والفرض البديل على النحو التالي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

الجدول رقم (32): نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار رقمته العمليات المصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي الرقمي

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	قيمة t	a	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار B
---------	------------------	---------------------	-----------------	--------	---	-------------------	------------------

0,967	0,000	0.885	4,173	17,515	0,783	0,885	رقمنة العمليات المصرفية/الشمول المالي الرقمي
-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	--

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

من خلال الجدول رقم (32) توضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرين رقمنا العمليات المصرفية والشمول المالي الرقمي وجود علاقة طردية مرتفعة القوة بينهما، حيث بلغت قيمة الارتباط $R(0,885)$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2(0,783)$ أي أن نسبة 78,3% من التغيرات في الشمول المالي الرقمي تعود إلى التغير في رقمنا العمليات المصرفية والباقي 22,7% تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في الانحدار الخطي البسيط، وهذا يشير إلى وجود دور معنوي بين المتغيرين في المؤسسة محل الدراسة.

وكذا أكدت قيمة F المحسوبة والتي تساوي (17,515) معنوية هذا التأثير عند مستوى المعنوية (0,000) وهي أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنا العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف **BNA**، حيث تساهم حيث تساهم الرقمنة في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية، وتعمل على تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول إلى الحسابات والخدمات المالية، لا سيما للفئات التي كانت تعاني من التهميش المالي سابقاً. كما أن إدخال التقنيات الرقمية الحديثة يرفع من كفاءة الأداء المصرفي ويزيد من موثوقية العمليات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات ويعزز من ثقة العملاء بالنظام المالي الرقمي، مما يدفع نحو توسيع دائرة الشمول المالي داخل المجتمع.

كما أن معامل الانحدار بلغ (0,967) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في رقمنا العمليات المصرفية يؤدي إلى الزيادة في الشمول المالي الرقمي بنفس الوحدة، أما قيمة t فقد بلغت (4,173)، لذا فإن العلاقة موجودة ودالة إحصائياً.

وعليه نرفض الفرضية العدمية الرئيسية ونقبل بديلها التي على أن: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنا العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف **BNA** عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$). ومنه فإن هذه الفرضية الرئيسية تسهم بشكل كبير في بناء بقية الفرضيات وتؤكد على وجود فعلي للعلاقة والتأثير في هذه الدراسة غير أن الإشكال المطروح هو كيفية التأثير وقيمتها بين المتغيرات والأبعاد.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

الجدول (33): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار دور إجراءات رقمنا العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف **BNA**

المتغير التابع	الأبعاد المفسرة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	قيمة t	مستوى الدلالة Sig	معامل الانحدار B
جودة الخدمات		0,845	0,715	21,699	2,339	0,027	0,171

0,210	0,131	1,557				استخدام الخدمات
0,611	0,001	3,801				وصول الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من الفرضية العدمية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0,027 وهو أقل من 0,05 وعليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول بديلتها بحيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من الفرضية العدمية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0,131 وهو أكبر من 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية العدمية الفرعية الثانية التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$ ورفض بديلتها.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

بناء على هذه الفرضية تصاغ كل من الفرضية العدمية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(0,05=\alpha)$.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(0,05=\alpha)$.

بالعودة إلى نتائج الجدول أعلاه حيث بلغ مستوى الدلالة 0,001 وهو أقل من 0,05 وعليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول بديلها بحيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA عند مستوى الدلالة $(0,05=\alpha)$.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

بعد قيامنا بتحليل مختلف محاور وأسئلة استبيان الدراسة سنقوم بمناقشة الفرضيات وتقديم الإستنتاجات اللازمة.

1. مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

والتي جاء مفادها كالتالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

تشير النتائج المتوصل إليها إلى وجود علاقة إيجابية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز الشمول المالي الرقمي بالمصرف محل الدراسة، حيث تسهم الرقمنة في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية، مما يمكن العملاء من إجراء معاملاتهم بسهولة وفي أي وقت. كما تساعد على تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع الإجراءات المصرفية، وهو ما يعزز من جودة الخدمة المقدمة ويشجع شرائح أوسع من المجتمع، خاصة غير المتعاملين سابقا مع البنوك، على الاندماج في النظام المالي الرسمي. وهذا يعكس دور التحول الرقمي كأداة فعالة لدعم سياسات الشمول المالي وتحقيق الاستدامة المالية.

2. مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية:

– مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

والتي جاء مفادها كالتالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

تشير النتائج المتوصل إليها إلى وجود علاقة إيجابية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز بعد الجودة للشمول المالي الرقمي بالمصرف محل الدراسة، حيث ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من خلال تقليص الوقت المستغرق في المعاملات، وتقليل نسبة الأخطاء البشرية، وزيادة دقة وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية. كما أتاحت استخدام القنوات الرقمية تقديم خدمات أكثر تخصيصاً ومرونة، مما عزز من رضا العملاء وثقتهم في المنظومة المصرفية الرقمية. ويعد هذا التحول مؤشراً على قدرة

المصرف على مواكبة التغيرات التكنولوجية وتلبية متطلبات الزبائن بجودة عالية، بما يعزز من فعالية الشمول المالي الرقمي ويجعله أكثر كفاءة واستدامة.

– مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي جاء مفادها كالتالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته العمليات المصرفية في تعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

تشير النتائج المتوصل إليها إلى عدم وجود علاقة إيجابية بين رقمته العمليات المصرفية وتعزيز بعد الاستخدام للشمول المالي الرقمي بالمصرف محل الدراسة، مما يعني أن الرغم من تطبيق العمليات المصرفية الرقمية، إلا أن ذلك لم يُترجم إلى زيادة كبيرة في عدد المستخدمين أو نسبة استخدام الخدمات الرقمية بشكل فعال، قد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل مثل قلة الوعي بالفرص التي توفرها التقنيات الرقمية، أو تردد بعض الفئات الاجتماعية في تبني التكنولوجيا الرقمية بسبب القيود التقنية أو التحفظات الثقافية. كما قد تلعب العوائق الاقتصادية مثل تكاليف الأجهزة أو الإنترنت دورًا في تقليص الاستخدام الفعلي للخدمات المصرفية الرقمية.

بالتالي، يظهر أن وجود التكنولوجيا الرقمية وحده ليس كافيًا لتعزيز الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات، مما يستدعي من المصرف تعزيز برامج التوعية والتدريب للعملاء وتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات الرقمية لضمان زيادة استخدامها على نطاق أوسع.

– مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي جاء مفادها كالتالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته العمليات المصرفية في تعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بمصرف BNA.

تشير النتائج المتوصل إليها إلى وجود علاقة إيجابية بين رقمته العمليات المصرفية وتعزيز بعد الوصول للشمول المالي الرقمي بالمصرف محل الدراسة، حيث أن الرقمته قد أسهمت في توسيع قاعدة الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية من خلال تيسير الوصول إلى الحسابات والمعاملات المالية عبر الإنترنت أو التطبيقات المصرفية. كما ساعدت على زيادة التغطية الجغرافية، مما أتاح للعملاء في المناطق النائية أو الأقل وصولًا إلى الخدمات المصرفية التقليدية الاستفادة من هذه الخدمات بسهولة ومرونة.

هذا التوسع في وصول الأفراد إلى الخدمات المصرفية يعكس قدرة التحول الرقمي على تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين شرائح أوسع من المجتمع من الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، مما يساهم في تقليل الفجوة المالية بين مختلف فئات المجتمع. ومع استمرار تطوير هذه الخدمات، قد يساهم ذلك في تعزيز القدرة على الوصول إلى منتجات مالية متنوعة تناسب احتياجات العملاء في مختلف السياقات.

خلاصة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل، يتضح أن البنك الوطني الجزائري يلعب دوراً محورياً في دفع عملية الرقمنة المصرفية، من خلال تطوير خدماته الرقمية، في إطار سياسات مصرفية وحكومية تهدف إلى تحديث النظام المالي وتعزيز الشمول المالي الرقمي. وقد ساهمت هذه الجهود في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، خاصة في المناطق الأقل خدمة.

ورغم التقدم المحرز، لا تزال تحديات عديدة قائمة، منها ضعف البنية التحتية الرقمية، وقلة الوعي المالي الرقمي، إضافة إلى متطلبات الأمن السيبراني. ومع ذلك، فإن توفر الإرادة السياسية، وتنامي الاعتماد على الحلول التكنولوجية، يفتحان المجال أمام فرص واعدة لتعزيز الشمول المالي الرقمي، وجعل القطاع المصرفي أكثر شمولاً وابتكاراً واستدامة.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول إن رقمنة العمليات المصرفية لها تأثير كبير على تعزيز الشمول المالي الرقمي في المصارف محل الدراسة، حيث أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية بين رقمنة العمليات المصرفية وأبعاد الشمول المالي الرقمي المختلفة مثل الجودة والوصول. رغم ذلك، لا تزال بعض التحديات قائمة في ما يتعلق بزيادة الاستخدام الفعلي للخدمات الرقمية، حيث لم تُسهم الرقمنة في زيادة كبيرة في نسبة الاستخدام من قبل جميع الفئات الاجتماعية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن التحول الرقمي لا يشمل فقط توفير التكنولوجيا ولكن يتطلب أيضًا إجراءات موازية مثل التوعية، التدريب، وتحفيز العملاء على استخدام الخدمات الرقمية. كما يظهر أن رقمنة العمليات المصرفية تُسهم بشكل ملحوظ في تعزيز الشمول المالي، لكن ذلك يتطلب المزيد من الجهود لتذليل العقبات التي قد تحول دون استفادة كافة فئات المجتمع من هذه الخدمات.

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

من خلال هذه الدراسة، تم التأكيد على عدة مفاهيم نظرية أساسية تتعلق بعلاقة رقمنة العمليات المصرفية والشمول المالي الرقمي. تمثل الرقمنة محركاً رئيسياً لتحسين الأداء المصرفي وتوسيع الشمول المالي في مختلف الفئات الاجتماعية، وتشير النتائج النظرية إلى أن:

- الشمول المالي الرقمي يعتمد بشكل كبير على التحول الرقمي، حيث أن الرقمنة تساهم في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين جودة الخدمة، وتسهيل الوصول إلى المنتجات المالية عبر الوسائل الرقمية.
- يتفق العديد من الأدبيات النظرية مع النتائج التي تبين أن رقمنة العمليات المصرفية تؤدي إلى تحسين تجربة العملاء، إذ تُسهم في تقليل الوقت المستغرق في المعاملات، وزيادة الدقة في تنفيذ العمليات.
- تعزز الدراسة الفهم العام لكيفية تأثير رقمنة العمليات المصرفية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، مما يساهم في الوصول إلى الفئات المهمشة ويقلل من الفجوات المالية بين المناطق الحضرية والريفية.

ثانياً: نتائج الدراسة التطبيقية

على الصعيد التطبيقي، كشفت نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت في مصرف BNA عن عدة جوانب رئيسية تتعلق بتطبيق رقمنة العمليات المصرفية. يمكن تلخيص النتائج التطبيقية فيما يلي:

- أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية إيجابية بين رقمنة العمليات المصرفية وتعزيز جودة الشمول المالي الرقمي، حيث تساهم الرقمنة في تحسين سرعة ودقة العمليات المصرفية، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من جودة الخدمة.

- بينت النتائج أن الرقمنة ساعدت على زيادة الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية التي كان يصعب الوصول إليها بواسطة الخدمات التقليدية. تمكّن الرقمنة العملاء من إجراء المعاملات بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفروع.
- على الرغم من التوسع الرقمي، لم تلاحظ الدراسة زيادة كبيرة في الاستخدام الفعلي للخدمات الرقمية. ويُعزى ذلك إلى عوامل ثقافية وتقنية تتعلق بعدم توفر الوعي الكافي أو التكنولوجيا اللازمة للاستخدام الفعلي من قبل بعض الفئات الاجتماعية.
- أظهرت النتائج أن المستوى التعليمي والوضع الاقتصادي لهما تأثير مباشر على استخدام الخدمات الرقمية، حيث أظهرت الفئات ذات المستوى التعليمي المرتفع والوضع الاقتصادي الجيد استخدامًا أكبر لتلك الخدمات مقارنة بالفئات الأخرى.

تبين أن الرقمنة هي خطوة أساسية ومهمة نحو تعزيز الشمول المالي الرقمي، إلا أن النجاح الكامل يتطلب تعاونًا مستمرًا بين القطاع المصرفي والعملاء والمجتمع بشكل عام. مع الاستمرار في الاستثمار في التكنولوجيا والوعي الرقمي، يمكن أن تصبح الخدمات المصرفية أكثر وصولاً وملاءمة لجميع الفئات المجتمعية.

مقترحات الدراسة: نذكر منها:

- زيادة البرامج التوعوية والتدريبية للعميل المصرفي حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، لا سيما للفئات التي قد تكون غير معتادة على التعامل مع التكنولوجيا.
- يجب العمل على تحسين البنية التحتية الرقمية في المناطق النائية والريفية لضمان وصول جميع الفئات إلى الخدمات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يجب تسهيل الوصول إلى الإنترنت والأجهزة المناسبة للاستخدام.
- تبسيط واجهات التطبيقات المصرفية والمنصات الرقمية لتصبح أكثر سهولة في الاستخدام، خاصة بالنسبة لأولئك الذين قد يكون لديهم خبرة محدودة في استخدام التكنولوجيا.
- تقديم حوافز مالية أو خدمات إضافية للأفراد الذين يستخدمون المنصات الرقمية بشكل مستمر، مثل خصومات أو مكافآت على المعاملات الرقمية.
- تعزيز مستوى الأمان الرقمي على المنصات المصرفية لضمان حماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء، مما يعزز من ثقة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية.
- يجب على المصارف الاستثمار في الابتكار وتطوير الأدوات الرقمية بما يتماشى مع احتياجات السوق وتوجهات العصر الرقمي. الاستجابة السريعة للتغيرات في تكنولوجيا المعلومات قد تساهم في تحفيز المزيد من العملاء على استخدام الخدمات الرقمية.

افاق الدراسة:

لقد حاولت من خلال دراستي لهذا الموضوع الامام بالجوانب التي رايتهام مهمة، ويبقى المجال مفتوح لدراسات أخرى حول هذا الموضوع وأقتراح على الدفعات القادمة التعمق أكثر فأكثر وعليه أترح بعض المواضيع التي من شأنها ان تكون محل بحوث ودراسات مستقبلية:

- أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي
- التحول الرقمي في البنوك الإسلامية وأثره على الشمول المالي

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- . Inauguration de la premiere agence numerique de la bna .(2018) .agence presse service
- .the future of fin tech ,palgrave stuies in financial services technology .(2017) .Bernardo nicoletti
.rome, italy
- .lancement de la nouvelle platefrme digitale bn@tic .(2024) .d'algerie, banque nationale
- Digital 2024: Algeria Report / Banque Nationale .(2024) .DataReportal / Banque Nationale d'Algérie
.d'algerie
- .digital 2024:algeria report .(2024) .datareportal
- .algeria unveils al strategy to boost dig transformation .(2023) .ecofin agency
- .Harvard Business Review .(بلا تاريخ) .شرح معنى التكنولوجيا المالية فينتك 'Fintech' .Harvard Business Review
- .Algeria-Digital Economy .(2024) .International Trade Administration
- Blockchain, fintech,and Islamic finance:Building the future in the new .(2019) .Mohamed and ali
.berlin: walter de gruyter Inc .Islamic digital economy
- .open banking in Algeria .(2024) .Open Banking Nigeria
- .Algeria's quest for greater digitisation and finacial inclusion .(2024) .Redondo.R
- finance and .fintech and financial innovation:divers and depch,2007/081 .(2016) .schindle john
.economics seris
- .bna .(2024) . واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري .scribd
- . algeria's digital economy overview .(2024) .trade.gov
- . algeria-digitale economy overview .(2024) .u.s.trade administration
- .البنك الوطني الجزائري banque nationale d'algerie .(تم الاطلاع 2025) . قسم الخدمات الرقمية.
- .البنك الوطني الجزائري BNA .(2023) .تصريح البنك الوطني الجزائري ضمن فعالية salon fintech algeria 2023
- .البنك الوطني الجزائري وكالة بسكرة BNA .(2025 ,05 20) . دور الرقمنة المصرفية في تحقيق الشمول المالي الرقمي .(ريمة
دريدي، المحاور)
- .الجنفاوي ،خالد مخلف .(2021) .التحول الرقمي للمؤسسات الوطنية وتحديات الامن السيبراني من وجهة نظر ضباط الشرطة
الاكاديميين بالكويت. المجلة العربية للاداب والدراسات الانسانية مجلد 5. العدد19.
- .امينة عثمانية وآخرون .(2019) .تطبيقات النكاء الاصطناعي كتوجه لتعزيز تنافسية منظمات الاعمال . برلين ،المانيا: المركز
الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسيو والاقتصادية.
- .ايمن بوزانة، وفاء حمدوش .(2020) . الشمول المالي أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية GLOBAL FINDEX نموذجاً. مجلة الاقتصاد
الاسلامي-العدد98، الصفحات 21-22.
- .بن جاب الله محمد .(2012) .اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية،رسالة دكتوراه . الجزائر، الجزائر:
جامعة الجزائر 3،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- ثائر محمد سعدون، محمود رحمان شحاذة، عمر محمود عكاوي. (2018). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الخاصة. *مجلة جامعة جيهان- اربيل العلمية، العدد 02*.
- حامد شيماء، عبد الحكيم، هناء. (2020). كفايات العاملين في المكتبات الجامعية الهندسية في ظل البيئة الرقمية. *مجلة مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، المجلد 17، العدد 70*.
- حسيني جازية. (2020, 06 03). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، المجلد 16، العدد 02، صفحة 104*.
- حميدوش علي . بوزيدة حميدة. (2020, 12 24). اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة"المتطلبات والعوائد" تجارب دولية- دروس وعبر-. *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي المجلد 08، العدد 01 ، صفحة 47*.
- د. نجلاء احمد يس. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع -القاهرة-.
- د.شيلي وسام. (2021). الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية -الواقع والمتطلبات-. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية-المجلد 24- العدد 02*.
- د.عابد صونية. (جويلية 01، 2024). الملتقى الدولي: رقمنة الخدمات المصرفية وتسويقها دوليا ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمال افريقيا -تنظيم جامعة العربي التبسي -تبسة-. *الرقمنة والصيرفة الاسلامية:اليتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. تبسة، الجزائر*.
- ريهام احمد ممدوح حسين. (2020). اثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية. *مجلة علمية للاقتصاد و التجارة*.
- زهراء جار الله حمو، مثنى سعد ياسين. (2021). مدى مساهمة التحديات الاستراتيجية للتحول الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية وسبل مواجهتها استراتيجيا: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي القطاع المصرفي في العام نيوى. *مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 56*.
- سجال، عبد الحفيظ. (2025). قانون جديد للبنوك الرقمية في الجزائر. *ultra algeria*.
- سعيدة ، ل. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، 7، الصفحات 226-242*.
- سماح ميهوب. (2005/2004). الاتجاهات الحديثة للخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، تخصص بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري. قسنطينة، الجزائر.
- عبد الحكيم عمران ، مصطفى قريد. (2018). منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات. *اجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة ، المجلد 07، العدد 01*.
- عبد الحميد أحمد، العنزي، & سالم محمد معطش جمعان شاهين. (2020). دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 (دراسة ميدانية على البنوك الكويتية). *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 6(1)*.
- عبد الله كيلان. (2021). دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد 19). *مجلة الشرق الاوسط للعلوم الانسانية والثقافية ، مجلد 05، العدد 01، صفحة 218*.
- عبير الربحاني. (2012). الاعلام الرقمي (الالكتروني). الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- عقل، ياسر ، محمد عبد القادر، سلام ، حلمي ابراهيم، احمد & مصطفى محمود. (2023). اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي للبنوك : دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر. *المجلة الاكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة*.
- عماد علي اباد. (2014). الحوسبة السحابية (cloud computing). البنك المركزي العراقي ن دائرة تقنية المعلومات والاتصالات
- فاري لبنى سحر. (2021). دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات. *المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية مجلد 08، العدد 15*.

- فريد حبيب ليان. (2019). *التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل، الطبعة الاولى*. اتحاد شركات الاستثمار الكويت.
- كلوي جيجين، جوليا هاكسبيل، سبل المجالي. (2020). *انجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا*. الاردن، مصر، فلسطين: صندوق مشاريع المرأة العربية.
- لمياء عماني، وفاء حمدوش. (2017). *نموذج الاعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية*. مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر.
- ماضي، خليل اسماعيل، ابو حجير، طارق فليج. (2020). *مدى جاهزية الجامعات الفلسطينية الخاصة نحو التحول الرقمي*. المؤتمر الدولي الاول: *في تكنولوجيا المعلومات والاعمال*. غزة.
- مجلس الاستقرار المالي. (2017). *التكنولوجيا المالية واثرها على الاسواق المالية*. مجلس الاستقرار المالي.
- محمد ذكي حسن. (يناير، 2019). *الاقتصاد الرقمي (مزاياه، تحدياته، تطبيقاته)*. مجلة روح القوانين، كلية الحقوق، جامعة طنطا، العدد 85.
- محمد محروس سعدوني. (2021). *الشمول المالي واثره في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية واقع الدول العربية*. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية-المجلد 52-العدد 04.
- محمد هلال الحفيظي. (2019). *ماهية العقود الذكية*. مؤتمر المجمع الفقه الاسلامي الدولي. دبي، الامارات: دائرة الشؤون الاسلامية والعمل الخيري.
- مريم سايعي. (2023). *دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي -دراسة حالة الامارات العربية المتحدة*. مجلة بحوث الاقتصاد والمانجمنت-المجلد 04-العدد 02.
- نادية لوزري. (2021). *واقع الشمول المالي في الدول العربية واليات تعزيزه*. مجلة البحوث الاقتصادية والمانجمنت، العدد 02، المجلد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
- هاجر لطرش. (26 سبتمبر، 2019). *اتجاهات الخدمات المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية*. ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة. المدينة، الجزائر.
- وكالة الانباء الجزائرية APS. (2023). *نحو تعميم الخدمات الرقمية BNA*.
- ويسام بن فضة، حكيم بن حسان. (2020). *واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي*. مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة بومرداس، المجلد 04، العدد 03، الجزائر.
- ياسين مصطفى نزار. (2022). *مؤشرات الشمول المالي واثرها في الاداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا (دراسة تطبيقية في قطاع المصرفية العراقي 2015-2020)*. رسالة ماجستير_المعهد العالي لادارة الاعمال.
- يلولي طارق، قراري صبرينة. (جانفي، 2023). *واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر*. مجلة بحوث الاقتصاد والمانجمنت-المجلد 04-العدد 01.

المواقع الالكترونية:

- سجال، عبد الحفيظ. (2025). *قانون جديد للبنوك الرقمية في الجزائر*. ultra algeria.
- وكالة الانباء الجزائرية APS. (2023). *نحو تعميم الخدمات الرقمية BNA*.
- عماد علي اباد. (2014). *الحوسبة السحابية (cloud computing)*. البنك المركزي العراقي ، دائرة تقنية المعلومات والاتصالات.

الملاحق

استبانة مذكرة ماستر بعنوان

رقمنة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي الرقمي

عزيري/عزيرتي المستجوب(ة)

نشكرك على تخصيص وقتك للإجابة على هذا الاستبيان. الذي يهدف إلى دراسة دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، وُرجى الإجابة بدقة على الأسئلة التالية علماً بأن إجاباتك ستُستخدم لأغراض علمية فقط.

❖ أولاً: البيانات العامة:

• الجنس:

أُنثى ذكر

• الفئة العمرية :

أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

• المستوى التعليمي:

التعليم الابتدائي التعليم المتوسط التعليم الثانوي التعليم الجامعي او الدراسات عليا

• نوع الحساب المصرفي الذي تستخدمه :

حساب تقليدي حساب رقمي كلاهما

• كم مرة تستخدم الخدمات المصرفية في الشهر؟

من 1 الى 5 مرات من 5 الى 10 مرات اكثر من 10 مرات نادراً

• هل تستخدم الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية؟

نعم دائماً نعم أحياناً نادراً لا استخدمه

❖ ثانياً: الخدمات الرقمية وجاهزية البنك:

• ما هي الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك؟

تطبيق الهاتف المحمول موقع إلكتروني بنكي الدفع الإلكتروني أجهزة الصراف الذكية

خدمة العملاء عبر الإنترنت خدمات الإيداع الرقمي

• ما مدى سهولة استخدامك لهذه الخدمات الرقمية؟

سهلة جداً سهلة نوعاً ما صعبة نوعاً ما صعبة جداً

• كيف تقيّم جاهزية البنك من حيث البنية الرقمية؟

جاهزية عالية جاهزية متوسطة جاهزية ضعيفة لا توجد جاهزية رقمية حقيقية

• هل يوفر البنك شروحات أو توجيهات لاستخدام خدماته الرقمية؟

نعم دائماً أحياناً نادراً لا

• ما مدى ثقتك بأمان استخدام الخدمات الرقمية في البنك؟

أثق تماماً أثق إلى حد ما لا أثق كثيراً لا أثق إطلاقاً

• هل يمكنك الحصول على الدعم الفني عند مواجهة مشكلة في استخدام الخدمات الرقمية؟

نعم سريعاً نعم ولكن مع بعض التأخير لا يوجد دعم فني لا أواجه مشاكل في استخدام الخدمات

• هل تتوفر خيارات متعددة لدفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية؟

نعم، جميع أنواع الفواتير بعض الفواتير فقط لا تتوفر هذه الخيارات

❖ ثالثاً: دور الرقمنة في تعزيز الشمول المالي الرقمي:

تأثير رقمنة الخدمات المصرفية على الشمول المالي الرقمي و أبعاده (الوصول للخدمات ،استخدام الخدمات ،جودة الخدمات)

1/الوصول للخدمة:

• هل سهلت الرقمنة وصولك إلى الخدمات المصرفية؟

نعم بشكل كبير نعم بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة لا تسهل إطلاقاً

• هل تساعد الخدمات الرقمية في تمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى الخدمات المصرفية؟

نعم بشكل كبير نعم بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة لا تسهل إطلاقاً

• هل تعتقد أن الرقمنة ساعدت في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية؟

نعم بشكل كبير نعم بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة لا تسهل إطلاقاً

• هل تتيح لك الخدمات الرقمية إمكانية تنفيذ العمليات البنكية في أي وقت؟

نعم بشكل كبير نعم بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة لا تسهل إطلاقاً

2/استخدام الخدمة (الرجاء تحديد مدى استخدامك للخدمات المصرفية الرقمية في الأنشطة التالية):

• تحويل الأموال:

دائماً أحياناً نادراً لا أستخدمها

• دفع الفواتير:

دائماً أحياناً نادراً لا أستخدمها

• متابعة الحساب:

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أستخدمها

• طلب بطاقة أو دفتر شيكات:

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أستخدمها

• فتح حساب بنكي:

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أستخدمها

• الاطلاع على القروض أو التمويل:

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أستخدمها

• طلب كشف حساب إلكتروني:

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أستخدمها

3/ جودة الخدمات:

• ما أبرز العوائق التي تمنعك من استخدام الخدمات الرقمية؟

ضعف الإنترنت صعوبة الاستخدام ضعف الثقة بالأمان لا توجد عوائق

• كيف تقيّم جودة الخدمات الرقمية بشكل عام؟

ممتازة جيدة متوسطة ضعيفة

• هل تواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام الخدمات الرقمية؟

دائمًا أحيانًا نادرًا لا أبدًا

• كيف تقيّم تجاوب خدمة العملاء في حل مشكلاتك الرقمية؟

سريع وفعال مقبول بطيء لا يوجد تجاوب

• هل حسنت الرقمنة تجربتك البنكية بشكل عام؟

نعم بدرجة كبيرة نعم بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة لم تحسن

• هل الخدمات الرقمية توفر لك أوقاتًا مرنة لتنفيذ المعاملات مقارنة بالخدمات التقليدية؟

نعم، توفر أوقات مرنة أكثر نعم، ولكن بدرجة أقل لا توفر

شكرا لمشاركتك وتعاونك