

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

دراسة تقييمية وإستشرافية للحالة الجزائرية

The contribution of digital development to the improvement of banking services

An assessment and forward-looking Study of the Algerian situation

فارس طلوش¹، فلاح إسرائ²

¹ جامعة أم البواقي (الجزائر)، fares.tellouche@univ-oeb.dz

² جامعة أم البواقي (الجزائر)، israafellah@gmail.com

المخلص:

يهدف هذا المقال إلى توضيح مضمون وأبعاد التطور الرقمي ضمن المفاهيم المجمع عليها دوليا، مع عرض وتحليل المقاييس الدولية والعربية لتقييم المطلوب التحلي به دوليا ومحليا، وخاصة في قطاع الخدمات المصرفية، التي تعتبر في الوقت الراهن من أهم الصناعات الخدمية المساهمة في الدخل العالمي، وهو المطلوب تبنيه والأخذ به ضمن الحالة الجزائرية التي تعاني خدماتها المصرفية ضعفا في الأداء وفي قنوات إيصالها وتلبية الرضا المطلوب من طرف زبائنهم، وهذا بالأخذ بالمتطلبات والمقاييس المعتمدة في الجانب التنظيمي والتشغيلي والبشري والتي حققت الريادة في دول قطعت شوطا في ذلك، وهذا ضمن مقارنة المقارنات المرجعية.

الكلمات المفتاحية:

التطور الرقمي- التطور الرقمي المصرفي- قياس التطور الرقمي المصرفي.

تصنيف G20:JEL

Abstract:

This article aims to clarify the content and dimensions of digital development within the internationally agreed concepts, with the presentation and analysis of international and Arab standards to assess what is required locally and internationally, especially in the banking services sector, which is considered one of the most important service industries contributing to global income, which is required to be adopted and adopted within the Algerian, and this is taking into account the requirements and standards adopted in the organizational, operational and human aspects, which have achieved leadership in countries that have made progress in this, within the benchmarking approach.

Keywords: Digital Evolution-Digital Banking evolution-measuring digital banking evolution.

Jel Classification Codes: G20.

1. مقدمة:

تعد الرقمنة اليوم من الحتميات المعيشية لساكنة المعمورة لتسهيل الحياة والعمل والتعليم، ومختلف النشاطات التي يحتاجها البشر، وهو ما أدى بجلب دول العالم إلى الاهتمام بها، خاصة ضمن شرايين الحياة الرئيسية وضمن مختلف الخدمات التي يحتاجها البشر، وفقا لذلك فهي تبذل مجهودات لتطويرها وتعميمها، وقد وضعت مقاييس لتحقيق الأفضل لذلك، والتي هي نتيجة لإجتهادات متخصصين ومهتمين بذلك، وفي بعض الأحيان فهي تعتمد

كنماذج مرجعية لأطراف حققت سبق، وبالتركيز كبير على الميدان الاقتصادي، فهذا الاهتمام خص بشكل رئيسي مجال الخدمات المصرفية، لما له دور كبير في تحقيق التدفق النقدي والسلع والخدمات، والذي ينعكس بشكل كبير على التنمية الاقتصادية المنشودة في كل بلد، اين عرفت دول العالم المتطور وغير متطور ثورة في ذلك، والتي حققت المصبو إليه في جلها، وقد شهدنا هذا الاهتمام ضمن الحالة الجزائرية، ولكننا لم نصل إلى المطلوب من تبني معالم التطور الرقمي بما ينعكس على تطوير الخدمات المالية والمصرفية، أين يطرح ضمن ذلك التساؤل الرئيسي التالي:

- ماهي معالم التطور الرقمي في القطاع المصرفي التي يمكن أن تسهم في تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر؟

وللإجابة على هذا السؤال يمكن عرض التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي معالم التطورات الرقمية وكيف يمكن قياس مواكبتها؟
- ماهي معالم التطورات الرقمية في القطاع المصرفي وكيف يمكن قياس مواكبتها؟
- ماهو واقع التطور الرقمي في الخدمات المصرفية في الجزائر، وكيف يمكن تطويره؟

أهمية وأهداف البحث:

يعد الإعتماد على الرقمنة من المتطلبات الاقتصادية والإجتماعية لتقديم خدمات ذات جودة، أين يجتهد كل يوم في مواكبة التقنيات التي توجد، مع المحاولة الدائمة لمواكبة مقاييس التحلي الموضوعة من طرف جهات مهتمة، وذات صلة بالتطور الرقمي، وما نشهده ضمن الحالة الجزائرية هو الاهتمام الرئيسي بذلك، ولكن دون مجهود عملي مقبول لبلوغ ذلك، وخاصة في القطاعات ذات الاهتمام الكبير والمحدد للنمو والتنمية الاقتصادية، ومن ذلك القطاع المصرفي

الذي يعاني حسب العديد من التحليلات من تأخر كبير، ما يتطلب الأخذ بمحاكاة للمقاييس الدولية للرقمنة في هذا الميدان، والعمل على تذليل المعوقات والصعوبات التي تحددها مختلف الدراسات والتقييمات.

1-مدلول التطور الرقمي: يشير التطور الرقمي إلى العملية المستمرة للتطور التكنولوجي الذي يمس كل نواحي الحياة، كما يشير كذلك إلى الاعتماد والتحسين المستمر للتقنيات الرقمية الجديدة والقائمة لحل المشكلات وخلق الفرص وتحسين الكفاءة، حيث صاحب التطور الرقمي العديد من المصطلحات والتي تشمل التقنيات والمعدات ومن ذلك الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، والتي تعمل كلها منسجمة على تغيير الطريقة التي نعيش بها ونعمل ونتفاعل مع العالم من حولنا. (Lehman, Jeff, & Dusan, 2018)

وبالتركيز على الجانب الاقتصادي فالتطور الرقمي حقق العديد من التغييرات في أهم نشاطاته، والتي مست الجوانب التالية (Aghamiri, 2022):

- التحول في الصناعات: ساهم التطور الرقمي في التأثير على سيرورة كل الصناعات تقريبا، وخاصة صناعة الخدمات بأشكالها المختلفة، فجل منظمات الأعمال اليوم تستخدم تقنيات جديدة لأتمتة المهام وتحسين الاتصال وإنشاء سلع وخدمات جديدة.
- التغيير في طبيعة العمل: غيرت الأتمتة طبيعة العمل. أين يتم استبدال بعض الوظائف بالآلات، كما تم خلق وإنشاء وظائف جديدة في مجالات جديدة مرتبطة بالتطور الرقمي، مثل علوم البيانات والأمن السيبراني.
- إعطاء أهمية المتزايدة للبيانات: تعد البيانات وقود الاقتصاد الرقمي، فمنظمات الأعمال تقوم بجمع البيانات وتحليلها لاكتساب رؤى حول سلوك العملاء وتحسين عملية صنع القرار، وتطوير سلع وخدمات جديدة.

وما يشار إليه أن التطور الرقمي هو عملية مستمرة، ومن الصعب التنبؤ بما يخبئه في المستقبل، فالتقنيات الجديدة ستستمر في الظهور وسيكون لها تأثير عميق على حياتنا، وعلى منظمات الأعمال أن تواكب ذلك بقياس مواكبتها لهذه التطورات الرقمية.

2- قياس التطور الرقمي: لمواكبة التطورات الرقمية وجدت العديد من المقاييس لقياس ما وصلت إليه دولة أو منظمة أعمال بالمقارنة مع ذلك، ومن أجل ذلك وضعت مؤشرات كلية تخص الدولة بوجه عام، ومؤشرات خاصة تخص منظمات الأعمال.

1.2. المؤشرات العامة التي تخص الدول: تنوعت مؤشرات قياس التطور الرقمي على المستوى الكلي وتعددت، ولكل منها تركيزه وأهدافه الخاصة، حيث تتجلى أهمها في:

- **مؤشر الحكومة الرقمية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD):** يقيم هذا المؤشر مدى نضج الحكومة الرقمية، من خلال تقييم شمولية استراتيجيات ومبادرات الحكومة الرقمية، فمؤشر الحكومة الرقمية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية يعد أساساً للمقارنة المعيارية لمدى شمولية استراتيجيات ومبادرات الحكومة الرقمية من خلال تقييم وجود نهج يشمل الحكومة بكاملها لاعتماد التكنولوجيات الرقمية واستخدام البيانات في منظمات الأعمال القطاع العام المركزية، والتقييم وفقاً لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية يكون بناءً على الأبعاد الستة لإطار سياسة الحكومة الرقمية والمتجلية في الإعتماد على نظام لتصميم الرقمية، إعتمادية القطاع العام على البيانات، وجود المنصات الحكومية، الفضاء الافتراضي يكون مفتوح، إمكانية التدخلات الافتراضية للمستخدم، الإستباقية في مواكبة التطورات الرقمية. (منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، 2024):

إن التقييم يكون حسب العددين 0 و1، حيث يشير 1 إلى أعلى مستويات نضج الحكومة الرقمية فيما يشير 0 إلى تقدم منخفض أو مجزأ بين المنظمات الأعمال.

- **مؤشر الأمم المتحدة للذكاء الاصطناعي:** يقيس مدى استعداد الدول لتبني الذكاء الاصطناعي، حيث لا تحتفظ الأمم المتحدة نفسها حالياً بمؤشر قار للذكاء الاصطناعي، ومع ذلك فهي تشارك بنشاط في المناقشات والمبادرات المحيطة بحكومة الذكاء الاصطناعي، ومن أجل ذلك وضعت هيئتين استشاريتين هما (United Nations, 2024):

- هيئة استشارية رفيعة المستوى بشأن الذكاء الاصطناعي: أنشأ الأمين العام للأمم المتحدة مجموعة من الخبراء لدراسة والتوصية بطرق تحكم الذكاء الاصطناعي لصالح البشرية.
- منظمة العفو الدولية من أجل الخير: لتشجع استخدام الذكاء الاصطناعي للتأثير الاجتماعي الإيجابي.
- المؤشر العربي للاقتصاد الرقمي: إن المؤشر العربي للاقتصاد الرقمي هو إحدى أهم مبادرات الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي لتصوير الوضع الرقمي والاقتصادي في الدول العربية، وتقديم رؤى وتوصيات رئيسية لصانعي السياسات والقرارات في المنطقة العربية في سبيل تحقيق مستهدفات النمو الاقتصادي الرقمي المستدام، فهو يركز على ثلاثة أهداف وهي (الإتحاد العربي للاقتصاد الرقمي 2024):
- قياس الأداء الرقمي: توفر الفكرة إطاراً موحداً لتقييم الأداء الرقمي للدول العربية عبر أبعاد مختلفة، بما في ذلك البنية التحتية والحكومة الإلكترونية وريادة الأعمال والمهارات الرقمية.
- تحديد نقاط القوة والضعف: من خلال تحليل نتائج المؤشر، يمكن للبلدان تحديد نقاط قوتها وضعفها في مجالات محددة من الاقتصاد الرقمي، وتمكينها من تحديد أولويات التدخلات والاستراتيجيات المستهدفة.
- تعزيز التحول الرقمي: تعمل الفكرة كمحفز لتعزيز التحول الرقمي في جميع أنحاء المنطقة العربية من خلال تشجيع البلدان على تبني أفضل الممارسات وتبادل المعرفة.
- وبالنسبة للمؤشر فهو يركز على قياس الجوانب التالية:
- البنية التحتية الرقمية: يقيم مدى توفر البنية التحتية الرقمية والقدرة على تحمل تكاليفها وجودتها، بما في ذلك الوصول إلى النطاق العريض وشبكات الهاتف المحمول ومراكز البيانات.
- الحكومة الإلكترونية: تقييم مدى استخدام الحكومات للتقنيات الرقمية لتقديم الخدمات وتعزيز مشاركة المواطنين وتحسين الحوكمة.
- ريادة الأعمال والابتكار: يقيس النظام البيئي لدعم المنظمات الأعمال الناشئة ومراكز الابتكار واستثمارات رأس المال الاستثماري في الاقتصاد الرقمي.
- المهارات الرقمية: تقييم مستوى محو الأمية الرقمية ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخبرات المتخصصة بين السكان.

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

■ المعرفة الرقمية: تقييم إنتاج ونشر واستخدام المعرفة الرقمية، بما في ذلك البحوث والبيانات المفتوحة وموارد التعلم الإلكتروني.

- مؤشر صندوق النقد العربي للاقتصاد الرقمي: أصدر صندوق النقد العربي عام 2022 مؤشرا مركبا لقياس تطور الاقتصاد الرقمي في الدول العربية، حيث يهدف هذا المؤشر إلى رصد مدى تقدم الدول العربية في مجال التحول الرقمي، وتحديد أوجه القوة والضعف في كل دولة، وكذلك تتبع التطورات بمرور الوقت، والمقارنة بين الدول العربية والدول الأخرى، حيث يتكون المؤشر من أربع ركائز أساسية (صندوق النقد العربي، 2024):

— البنية التحتية الرقمية: تتضمن مؤشرات مثل إمكانية الوصول إلى الإنترنت وسرعة النطاق العريض واستخدام الهاتف المحمول.

— الاستخدام الرقمي: تتضمن مؤشرات مثل التجارة الإلكترونية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والحكومة الإلكترونية.

— القدرات الرقمية: تتضمن مؤشرات مثل مهارات تكنولوجيا المعلومات والتعليم الرقمي وزيادة الأعمال الرقمية.

— البيئة الرقمية: تتضمن مؤشرات مثل الأطر التنظيمية وحماية البيانات والابتكار الرقمي.

2.2. المؤشرات الخاصة التي تخص منظمات الأعمال:

- المؤشرات من هيئات دولية ودراسات مهمة: من خلال العديد من الدراسات التي إهتمت بالموضوع ومن ذلك مجموعة البنك الدولي، فقد مكنت من وضع مؤشرات لقياس التحول الرقمي، والتي تتجلى في أربعة مؤشرات رئيسية موضحة في الجدول التالي:

الجدول (01) المؤشرات الخاصة بالرقمية للمنظمات الأعمال

■ وضوح رؤية التحول الرقمي: مدى وضوح رؤية قيادة منظمة الأعمال للتحول الرقمي وأهدافه واستراتيجيات تحقيقه.	
---	--

<ul style="list-style-type: none"> ▪ مواءمة استراتيجية التحول مع الأهداف العامة: مدى توافق استراتيجية التحول الرقمي مع الأهداف العامة لمنظمة الأعمال ورؤيتها المستقبلية. ▪ وجود خطة عمل محددة: وجود خطة عمل محددة تتضمن مبادرات ومهام ومسؤوليات زمنية لتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي. 	<p>مؤشرات الاستراتيجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعتماد التقنيات الرقمية: مدى اعتماد منظمة الأعمال على التقنيات الرقمية في مختلف عملياتها وأنشطتها. ▪ كفاءة البنية التحتية الرقمية: كفاءة البنية التحتية الرقمية لمنظمة الأعمال، من حيث الأداء والأمان والموثوقية. ▪ الاستفادة من التحليلات الرقمية: مدى استفادة منظمة الأعمال من التحليلات الرقمية لاتخاذ القرارات وتحسين العمليات. 	<p>مؤشرات التكنولوجيا</p>
<ul style="list-style-type: none"> • كفاءة العمليات الرقمية: كفاءة العمليات الرقمية لمنظمة الأعمال من حيث السرعة والدقة والتكلفة. • تحسين تجربة العملاء: مدى تحسين التجربة معهم من خلال التفاعلات الرقمية. • ابتكار المنتجات والخدمات الرقمية: قدرة منظمة الأعمال على ابتكار منتجات وخدمات رقمية جديدة تلي احتياجات العملاء. 	<p>مؤشرات العمليات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • مهارات القوى العاملة الرقمية: مدى امتلاك موظفي منظمة الأعمال للمهارات اللازمة للعمل في البيئة الرقمية. • ثقافة التغيير: مدى تقبل ثقافة منظمة الأعمال للتغيير والتكيف مع متطلبات التحول الرقمي. • المشاركة في مبادرات التحول: مستوى مشاركة الموظفين في مبادرات التحول الرقمي ودعمهم لها. 	<p>مؤشرات الموارد البشرية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ النتائج المالية: تأثير التحول الرقمي على النتائج المالية لمنظمة الأعمال، مثل زيادة الأرباح أو خفض التكاليف. ▪ رضا العملاء: مستوى رضا العملاء عن التفاعلات الرقمية مع منظمة الأعمال. ▪ السمعة الرقمية: صورة منظمة الأعمال الرقمية وسمعتها بين العملاء والمنافسين 	<p>مؤشرات التأثير</p>

(world bank, 2019)

تعد هذه المؤشرات مؤشرات عامة واسعة الانتشار للتطبيق، ولكن ليس لها سلم للتقييم لتبيان مدى الإلتزام أم لا.

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

- مؤشر قياس التحول الرقمي لشركة بريز فالي: يركز على تقييم مدى فعالية نجاح استراتيجيات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، فشركة بريز فالي توفر نهجا شاملا لقياس التحول الرقمي، فهو يعتمد على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تغطي مختلف جوانب رحلة التحول، فإطار عمل قياس التحول الرقمي لشركة بريز فالي يتكون من ثلاثة مؤشرات فرعية رئيسية (Brains Valley Company,, 2024):

■ المؤشر الفرعي الأول: وهي المعايير المستمدة من الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم، و هذا المؤشر يتضمن 52 معيارا يقيم مدى التزام منظمة الأعمال بتوجهات الحكومة الرقمية، والذي يغطي العديد من الجوانب مثل الحوكمة الرقمية، البنية التحتية الرقمية، الخدمات الرقمية، الأمن السيبراني، البيانات والذكاء الاصطناعي.

■ المؤشر الفرعي الثاني: يخص التحول الرقمي ويتضمن 73 معيارا موزعة على 19 محورا، يقيس مدى نضج منظمة الأعمال في مختلف أبعاد التحول الرقمي، يشمل القيادة والرؤية، الاستراتيجية، الثقافة، القدرات البشرية، إدارة المخاطر، العمليات، التكنولوجيا، البيانات والتحليلات، الابتكار، القياس والتقارير.

■ المؤشر الفرعي الثالث: يخص النماذج الإبداعية في التحول الرقمي، يتضمن هذا المؤشر 10 معايير تقيس مدى قدرة منظمة الأعمال على ابتكار حلول رقمية جديدة، يركز هذا المؤشر على قدرة منظمة الأعمال على التعلم والتكيف، قدرتها على تجربة حلول جديدة، قدرتها على تبني ثقافة الابتكار.

فقياس التطور الرقمي وفقا لمقاييس عامة أو خاصة له العديد من الفوائد بالنسبة للدول ومنظمات الأعمال التي تعد من أكثر الأطراف فعالية إقتصاديا وإجتماعيا وثقافيا، فقياس التطور الرقمي يعد عملية حاسمة لضمان نجاح أي مبادرة للتحول الرقمي. فهو يوفر معلومات قيمة حول التقدم المحرز، ويساعد على تحديد المجالات التي تتطلب تحسينا، ويتيح اتخاذ قرارات مستنيرة لتعزيز مسار التحول. وتشمل بعض الفوائد الرئيسية لقياس التطور الرقمي ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (02) الفوائد الرئيسية لقياس التطور الرقمي

- تحديد المجالات ذات الأداء الجيد والسيئ: من خلال قياس مؤشرات الأداء الرئيسية

<p>(KPIs) ذات الصلة، المتجلية في الإيرادات ورضا العملاء وقيمة مدة إقبال العميل (CLV) ومعدل التحويل (CVR) وعائد الإنفاق على الإعلانات (ROAS)، حيث يمكن لمنظمات الأعمال تحديد المجالات التي تسير فيها مبادراتها الرقمية بشكل جيد، وتلك التي تتطلب تحسينا.</p> <p>- تخصيص الموارد بشكل فعال: بناء على بيانات قياسية، يمكن لمنظمات الأعمال تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية لدعم المبادرات الأكثر حاجة إلى ذلك.</p> <p>- تحديد نقاط الضعف ومعالجتها: يمكن لقياس التطور الرقمي المساعدة على تحديد نقاط الضعف في مبادراتها الرقمية ومعالجتها قبل أن تصبح مشكلات كبيرة.</p>	<p>تحسين كفاءة وفعالية المبادرات الرقمية</p>
<p>- قياس تأثير المبادرات الجديدة: يمكن لقياس التطور الرقمي المساعدة على قياس تأثير المبادرات الرقمية الجديدة وتحديد ما إذا كانت تحقق النتائج المرجوة.</p> <p>- تحسين تجربة العملاء: يمكن لمنظمات الأعمال استخدام بيانات القياس لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين تجربتهم مع المنتجات والخدمات الرقمية.</p> <p>- دفع الابتكار: يمكن لقياس التطور الرقمي مساعدة منظمات الأعمال على تحديد فرص جديدة للابتكار وتطوير منتجات وخدمات رقمية جديدة.</p>	<p>تعزيز الابتكار والتجربة</p>
<p>- توفير رؤى قابلة للتنفيذ: يوفر قياس التطور الرقمي بيانات وأدلة قيمة يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مبادرات التحول الرقمي.</p> <p>- تحسين الشفافية والمساءلة: يمكن لقياس التطور الرقمي مساعدة منظمات الأعمال على تحسين الشفافية والمساءلة من خلال توفير معلومات واضحة وموجزة حول تقدم مبادرات التحول الرقمي.</p> <p>- بناء الثقة: يمكن لقياس التطور الرقمي بناء الثقة بين أصحاب المصلحة من خلال إظهار التزام منظمة الأعمال بتحقيق نتائج ملموسة من خلال مبادرات التحول الرقمي.</p>	<p>تعزيز اتخاذ القرارات القائمة على البيانات</p>
<p>- تقييم تأثير التغييرات: يمكن لقياس التطور الرقمي مساعدة منظمات الأعمال على تقييم تأثير التغييرات التي يتم إجراؤها على مبادرات التحول الرقمي.</p> <p>- التكيف مع التطورات المتسارعة: يمكن لقياس التطور الرقمي مساعدة منظمات الأعمال على التكيف مع التطورات المتسارعة في المشهد الرقمي.</p> <p>- ضمان استدامة التحول الرقمي: يمكن لقياس التطور الرقمي مساعدة منظمات الأعمال على ضمان استدامة مبادرات التحول الرقمي على المدى الطويل.</p>	<p>دعم التغيير المستمر</p>

(kissflow, 2024)

من الجدول فإن قياس التطور الرقمي يساهم أيضا في تحسين التواصل والتعاون بين أصحاب المصلحة، والرفع من مستوى الوعي والفهم للتحول الرقمي، وتعزيز ثقافة قائمة على البيانات،

فبشكل عام يعد قياس التطور الرقمي أداة قيمة لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أقصى استفادة من مبادرات التحول الرقمي.

وبالحديث عن قياس التطور الرقمي في دول العالم الثالث، فالهدف من اعتماد مقاييس هو تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الهيئات الوصية، ففي حالة الجزائر تم استخدام قياس التطور الرقمي لتحديد الحاجة إلى تحسين البنية التحتية للإنترنت، مما أدى إلى زيادة انتشار الإنترنت وتطوير خدمات جديد، وفي كينيا تم استخدام قياس التطور الرقمي لتشجيع استخدام الهاتف المحمول في المدفوعات، مما أدى إلى زيادة الشمول المالي وتحسين كفاءة الاقتصاد، وفي إستونيا تم استخدام قياس التطور الرقمي لتطوير خدمات حكومية إلكترونية فعالة، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية وتقليل التكاليف.

3- قياس التطور الرقمي في قطاع الخدمات المصرفية:

3.1. لمحة عن التطور الرقمي في قطاع الخدمات:

قبل الحديث عن التطور الرقمي في قطاع الخدمات المصرفية، يجب إعطاء لمحة عن التطور الرقمي في قطاع الخدمات بشكل عام، فهذا القطاع يتغير بسرعة تحت زخم التكنولوجيا الرقمية، والتي إنعكست فيه بظهور مهن جديدة، وأتممة المهام المتكررة، وإضفاء الطابع الشخصي على تجربة العملاء وظهور نماذج أعمال جديدة، فيما يخص ظهور مهن جديدة، فمن التي عرفت إنتشارا نذكر وظائف تكامل الويب، تحليل المجتمع، حماية البيانات، تسيير العلامة التجارية الرقمية، التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، محلل بيانات التسويق، وفيما يخص أتممة المهام المتكررة نذكر ظهور روبوتات المحادثة والروبوتات، والذكاء الاصطناعي لأتممة المهام الإدارية، وجدولة المواعيد وخدمة العملاء، وفيما يخص إضفاء الطابع الشخصي على تجربة العملاء نذكر تحليل التجارب الشخصية للمستهلكين، والعروض الترويجية المستهدفة، والإستهداف بالمحتوى، وفيما يخص النماذج الإقتصادية الجديدة نذكر منصات الخدمات التعاونية (أوبر، إيرنب)، اقتصاد الوظائف (نيتفليكس، سبوتيفي).

إن المنظمات الأعمال الناشطة في قطاع الخدمات التي تفشل في التكيف مع التغييرات الرقمية تخاطر بالتهيمش. لذلك من الضروري بالنسبة لها تنفيذ استراتيجية طموحة للتحول الرقمي، وما يثبت ريادة الرقمية في قطاع الخدمات، الإحصائيات العالمية التي مست هذا الجانب والتي منها نذكر (Kryvinska, Michal, & Solomiia, 2023):

- زيادة الإستثمارات في التقنيات الرقمية: تخطط المنظمات الأعمال الناشطة في قطاع الخدمات لزيادة إنفاقها على التقنيات الرقمية بنسبة 17% في عام 2024 لتصل إلى 1300 مليار دولار.

- من المتوقع أن تصل استثمارات الذكاء الاصطناعي في قطاع الخدمات إلى 44 مليار دولار بحلول عام 2025.

- 80٪ من المنظمات الأعمال الناشطة في قطاع الخدمات دولياً نفذت استراتيجية التحول الرقمي.

- 67٪ من المنظمات الأعمال الناشطة في قطاع الخدمات دولياً، تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية.

- 56٪ من المنظمات الأعمال الناشطة في قطاع الخدمات دولياً، تستخدم روبوتات المحادثة لتقديم خدمة العملاء.

وبالنسبة للعمالة في قطاع الخدمات، فالتحول الرقمي يمكن أن يخلق ما يصل إلى 26 مليون وظيفة جديدة بحلول عام 2025، ومع ذلك يمكن إلغاء بعض الوظائف بسبب الأتمتة، الأمر الذي سيتطلب إعادة تأهيل القوى العاملة الناشطة إلى التقنيات الرقمية.

إن هذه الإحصائيات تسلط الضوء على الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا الرقمية في قطاع الخدمات، والتي تمكن منظمات الأعمال أن تحقق مكاسب كبيرة من حيث الكفاءة والإنتاجية ورضا العملاء ونمو الإيرادات، والتي يمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول (03) الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا الرقمية في قطاع الخدمات

<p>— يمكن لأتمتة المهام الروتينية بفضل التقنيات الرقمية أن توفر لمنظمات الأعمال في قطاع الخدمات ما يصل إلى 45٪ من وقتها.</p>	<p>التأثير على الإنتاجية والكفاءة</p>
<p>— يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة منظمات الأعمال صناعة الخدمات على تقليل تكاليف خدمة العملاء بنسبة 20٪.</p>	
<p>— يمكن أن تساعد التحليلات التنبؤية القائمة على البيانات، منظمات الأعمال صناعة الخدمات على تحسين عملية صنع القرار وزيادة الإيرادات بنسبة 10٪.</p>	
<p>— يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة منظمات الأعمال صناعة الخدمات على تقليل تكاليف خدمة العملاء بنسبة 20٪.</p>	
<p>— يمكن أن تساعد التحليلات التنبؤية القائمة على البيانات، منظمات الأعمال صناعة الخدمات على تحسين عملية صنع القرار وزيادة الإيرادات بنسبة 10٪.</p>	

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

– يتوقع 81٪ من عملاء صناعة الخدمات أن تقدم منظمات الأعمال خيارات تفاعل متعددة القنوات.	التأثير على تجربة العملاء
– 73٪ من عملاء صناعة الخدمات على استعداد لدفع المزيد مقابل تجربة عملاء أكثر تخصيصا عبر التقنيات الرقمية.	
– 66٪ من عملاء صناعة الخدمات يقولون إن الذكاء الاصطناعي قد حسن تجربة التسوق لديهم.	

(Balbaa, Nilufar, & Zebo, 2021)

إن الأخذ بالتطور الرقمي في قطاع الخدمات، يعد فرصة لمنظمات الأعمال لتطوير وابتكار وتميز نفسها عن منافسيها، كما أن تحديد استراتيجية رقمية واضحة تتوافق مع أهداف منظمات الأعمال التي تنشط في قطاع الخدمات يعد من المتطلبات اليوم، لما يعرفه هذا القطاع من تنافسية، حيث يجب أن تركز على الاستثمار في الأدوات والتقنيات الرقمية اللازمة، مع تدريب الموظفين على الأدوات والاستخدامات الرقمية الجديدة، إضافة إلى ترسيخ ثقافة الابتكار، مع رصد وقياس نتائج التحول الرقمي.

2.3. التطور الرقمي في القطاع المصرفي:

يشير التحول الرقمي في الخدمات المصرفية إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الجوانب المختلفة لعمليات البنوك، والذي يشمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول والعمليات الآلية وتحليل البيانات.

أين عرف التطور الرقمي إنتشارا واسعا ما بين البنوك العاملة على مستوى الدول المتطور والنامية والسائرة في طريق النمو على حد سواء، خاصة بعد إنتشار جائحة كورونا وبعد الموجة الحالية لإنتشار الذكاء الصناعي، والإحصائيات المقدمة عالميا تبرز حقيقة ذلك والتي منها نذكر (Tsindeliani, Maxim M., & Tatyana D, 2021):

- اعتماد العملاء على القنوات الرقمية: تمت الإفادة أن 68٪ من عملاء الخدمات المصرفية العالمية يستخدمون القنوات الرقمية مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أساس أسبوعي، وقد تسارع ذلك بشكل أكبر بعد جائحة كورونا.

- الإستثمار: عرفت البنوك على المستوى العالمي تركيز واضحاً على الرقمنة، حيث يشير أكثر من نصف صناع القرار المصرفي عالمياً، أن حوالي 53٪ من الجهود المستمرة كانت لتحسين عروضهم الرقمية خلال سنوات 2023-2024، وهذا بزيادة تقدر بنسبة 20٪ منذ عام 2020، وهذا الاستثمار مدفوع في المقام الأول بالرغبة في زيادة الإيرادات بنسبة 77٪ (Ajayi-Nifise, Olubusola, & Noluthando, 2024).

- نمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: تظهر الأبحاث تحولاً كبيراً نحو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول حتى للمهام المعقدة، فعلى سبيل المثال في المملكة المتحدة، عام 2022 استخدم 51٪ من البالغين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت هواتفهم الذكية للبحث عن قروض، أين عرف ذلك ارتفاعاً بنسبة 34٪ مقارنة مع العام السابق.

- التحويلات المالية الرقمية: فيما يخص التحويلات المالية الرقمية فقد عرف نمواً هائلاً، إما بصفة مباشرة من البنوك، أو بتدخلات البنوك كوسطاء، والتي تتم عبر قناتين رئيسيتين هما التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول حيث ارتفعت حصة التحويلات التي تتم عبر تطبيق الهاتف المحمول من 19٪ إلى 34٪ بين عامي 2018 و2019، والعملات المشفرة أين بلغت القيمة السوقية العالمية للعملات المشفرة 621 مليار جنيه إسترليني عام 2022.

— صعود شركات التكنولوجيا المالية؛ تقدم شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) حلولاً مبتكرة تنافس الخدمات المصرفية التقليدية، مما يحفز البنوك على تبني التكنولوجيا الرقمية للحفاظ على قدرتها التنافسية.

— استخدام الذكاء الاصطناعي: يستخدم الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات عملاء مخصصة، والكشف عن الاحتيال، وإدارة المخاطر، وتحليل البيانات.

— استخدام سلسلة الكتل (Blockchain): تستخدم تقنية سلسلة الكتل لإنشاء سجلات رقمية آمنة وموثوقة للمعاملات المالية، مثل التحويلات المالية، وتمويل التجارة، وإدارة الهوية.

— استخدام الحوسبة السحابية: تتيح الحوسبة السحابية للبنوك توسيع نطاقها بسرعة وكفاءة وتخفيض تكاليف تكنولوجيا المعلومات.

— استخدام الإنترنت المصرفي: تتيح مواقع الإنترنت المصرفية للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفرع.

فدمج التطورات الرقمية في عمل البنوك ساعد في تحقيق العديد من المزايا بالنسبة للبنوك نفسها والذي انعكس إيجاباً على المستهلكين، ومن جملة هذه المزايا نذكر (Demirbas, Heiko)

& Bernhard, The Impact of Digital Transformation on Sourcing Strategies in the
:Financial Services Sector: Evolution or Revolution?, (2018)

- السرعة: يمكن إتمام التحويلات المالية الرقمية في دقائق أو ثوان، على عكس التحويلات المصرفية التقليدية التي قد تستغرق عدة أيام.
- التكلفة: عادة ما تكون التحويلات المالية الرقمية أرخص من التحويلات المصرفية التقليدية، خاصة بالنسبة للتحويلات الدولية.
- الراحة: يمكن إجراء التحويلات المالية الرقمية من أي مكان مع اتصال بالإنترنت، مما يجعلها أكثر ملاءمة من التحويلات المصرفية التقليدية، كما أتاحت الخدمات المصرفية الرقمية للعملاء في المناطق الريفية والمناطق ذات الدخل المنخفض الوصول إلى الخدمات المالية.
- زيادة الفعالية والكفاءة: ساعدت الخدمات الرقمية النمو في فتح الحسابات الرقمية وطلبات القروض وهذا يدل على كفاءة العمليات الرقمية، كما ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير حسابات ميسورة التكلفة وسهلة الاستخدام لعدد أكبر من السكان، وكذلك في تحقيق تجارب شخصية وسهلة وسريعة للعملاء.
- الشفافية: عادة ما تكون التحويلات المالية الرقمية أكثر شفافية من التحويلات المصرفية التقليدية، حيث يمكن للمستخدمين تتبع حالة التحويل في الوقت الفعلي.
- خلق فرص عمل جديدة: حفز التطور الرقمي للخدمات المصرفية على خلق فرص عمل جديدة في مجالات مثل تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات وخدمة العملاء.
- تحسين جودة حياة المواطنين من خلال تقديم خدمات أفضل فالتطور الرقمي يساعد على تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية، كما يساعد على زيادة فرص الحصول على الخدمات خاصة في المناطق النائية.
- وبالنظر إلى هذه المزايا فأهم مشكل يواجه اعتماد الرقمية في المعاملات البنكية، هو تعرض التحويلات المالية الرقمية للهجمات الإلكترونية، ولمواجهة ذلك فمن المهم اختيار مزود تحويل أموال رقمي حسن السمعة واتخاذ خطوات لحماية الحسابات.

وما يبرز هذه المزايا الإحصائيات العالمية المقدمة في هذا المجال والتي من أهمها نذكر:
(Blueoptima, 2024):

- وفقا لتقرير صادر عن **Statista**، من المتوقع أن يصل عدد مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم إلى 8.2 مليار بحلول عام 2025.
- أظهرت دراسة أجرتها **PwC** أن 73٪ من المستهلكين يفضلون الآن استخدام التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول لإدارة أموالهم.
- يستخدم العديد من البنوك الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات مثل chatbots ومساعدين افتراضيين.
- وفقا لتقرير صادر عن **GlobalData**، من المتوقع أن ينمو سوق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية العالمية بمعدل سنوي مركب (CAGR) بنسبة 22.6٪ خلال الفترة ما بين 2020 و 2025.
- وفقا لتقرير صادر عن **Visa**، من المتوقع أن تمثل المدفوعات الرقمية 70٪ من جميع المدفوعات بحلول عام 2025.
- وفقا لتقرير صادر عن **Juniper Research**، من المتوقع أن ينمو سوق الأمن السيبراني العالمي للخدمات المصرفية بمعدل سنوي مركب (CAGR) بنسبة 6.3٪ خلال الفترة ما بين 2020 و 2025.
- فيما يخص دول العالم كافة، فهي تشهد نموا كبيرا في التكنولوجيا الرقمية، سواء في أوروبا أو آسيا أو أمريكا على عكس إفريقيا التي تعرف بعض التأخر، والجدول التالي يوضح الدول الرائدة في تبني التكنولوجيا الرقمية في العالم ومجالات الريادة:

الجدول (04) الدول الرائدة في تبني التكنولوجيا الرقمية في العالم ومجالات الريادة

القارة	إحصائيات عن التطور
آسيا	- بلغت عدد الحسابات المالية النشطة عبر الهاتف المحمول في آسيا 3.7 مليار في عام 2023، ومن المتوقع أن يصل إلى 4.4 مليار بحلول عام 2025. - تشير إحصائيات إلى أن المدفوعات الرقمية في آسيا (المعاملات الرقمية) ستصل إلى 3.5 تريليون دولار أمريكي في عام 2025، أي ما يمثل 60٪ من إجمالي حجم المعاملات في المنطقة.

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

<p>- استثمر رأس المال الاستثماري في شركات التكنولوجيا المالية في آسيا 10.7 مليار دولار أمريكي في عام 2022، وفقا لـ FinTech Quarterly</p>	
<p>- أكثر من 570 مليار معاملة: تم إجراؤها عبر سوق البنوك الرقمية الأوروبية في عام 2022. - 51.4 مليون مستخدم: في ألمانيا، والتي تعد من أكبر مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية في أوروبا. - 44.2 مليون مستخدم في المملكة المتحدة. - 35.6 مليون مستخدم في إيطاليا. - 34.5 مليون مستخدم في فرنسا.</p>	<p>أوروبا</p>
<p>- المعاملات المصرفية عبر الإنترنت: في عام 2023 أجرى 57٪ من الأمريكيين البالغين معظم معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت، مقارنة بـ 49٪ في عام 2020. - التطبيقات المصرفية: يستخدم 81٪ من الأمريكيين البالغين التطبيقات المصرفية لإدارة حساباتهم، كما يستخدم 53٪ منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. - الدفع عبر الهاتف المحمول: استخدم 40٪ من الأمريكيين البالغين الدفع عبر الهاتف المحمول في المتجر في عام 2023، ومن المتوقع أن تصل هذه النسبة إلى 51٪ بحلول عام 2025 - البنوك الرقمية: تأسس أكثر من 100 بنك رقمي بالكامل في الولايات المتحدة منذ عام 2010. - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تقدم جميع البنوك الأمريكية تقريبا خدمات مصرفية عبر الإنترنت، بما في ذلك تطبيقات الهاتف المحمول. - التكنولوجيا المالية (Fintech): تستثمر البنوك والمنظمات الأعمال المالية بشكل متزايد في شركات التكنولوجيا المالية لتقديم منتجات رقمية مبتكرة.</p>	<p>أمريكا (بالتركيز على الولايات المتحدة الأمريكية)</p>

(SAS, 2022)

الملاحظ في القارات الثلاثة التصاعد الكبير لإستخدام التكنولوجيا الرقمية في المعاملات الرقمية، وهذا راجع للعديد من العوامل نذكر منها استعدادات المستهلك، ان يظهر المستهلكون في هذه القارات خاصة الشباب، استعدادا متزايدا لاعتماد الخدمات المصرفية الرقمية، مدفوعا بالراحة والسرعة والملاءمة التي توفرها، إضافة إلى البيئة التنظيمية الداعمة حيث تشجع جل

الحكومات في هذه الدول، الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية وتضع لوائح تدعم نمو الخدمات المصرفية الرقمية.

وفيما يخص البلدان العربية فالجدول التالي يوضح البلدان التي تحتل مراتب عليا في رقمنة الخدمات المصرفية وأوجه ذلك التقدم

الجدول (05) الدول العربية المتطورة في رقمنة الخدمات المصرفية

نشاطات التقدم	البلد
رائدة في تبني التكنولوجيا الرقمية، مع وجود بنوك رقمية متخصصة مثل "بنك نور" و. "Wam Bank"	الإمارات العربية المتحدة
الاستثمار في التقنية وتعزيز الابتكار والعمل على تنظيم استخدام البيانات والذكاء الاصطناعي	المملكة العربية السعودية
تطوير ملحوظ في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول، لكن لا تزال تواجه تحديات في البنية التحتية الرقمية	مصر
تركيز على استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة العمليات.	الأردن

(اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا) 2017 ,

- قياس التطور الرقمي في الخدمات المصرفية:

يعد التطور الرقمي للخدمات المصرفية حتمية عالمية ومتطلب عالمي، قبل أن يكون متطلب محلي، نظرا لطبيعة المعاملات التجارية التي تكتسي طبيعة عالمية، ولطبيعة حياة الأفراد التي لم تعد مرتبطة بحدود جغرافية، ولبلوغ المطلوب من التطور فقد، كانت هناك العديد من الإجهادات العالمية لوضع مقاييس تقييمية لذلك، ومن التي حققت إجماعا نذكر معيارين أساسيين وهما (مجموعة البنك الدولي، 2024):

- إعتد العملاء أي عدد مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية النشطين: يوضح هذا عدد الأشخاص الذين يستخدمون القنوات الرقمية للبنك بانتظام.

- النمو في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول اتجاها رئيسيا، وضمن ذلك يتم قياس عدد الأشخاص الذين يستخدمون ميزات مثل إيداعات الهاتف المحمول أو دفع الفواتير عبر الإنترنت أو تحويلات الأموال بين المنظمات الأعمال والمنظمات الأعمال.

وضمن هذين المعيارين فقط تم وضع تصنيف لتوافق نشاطات البنوك مع التطورات الرقمية، والمتجلية في:

مساهمة التطوير الرقمي في الإرتقاء بالخدمات المصرفية

- البنوك الرائدة: تستثمر بكثافة في التكنولوجيا الرقمية وتقدم مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية، مثل التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والدفع عبر الهاتف المحمول، والحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي.
- البنوك المتبعة: تبني هذه البنوك التكنولوجيا الرقمية بشكل تدريجي، غالبا ما تركز على خدمات أساسية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع عبر الهاتف المحمول.
- البنوك المتخلفة: تواجه هذه البنوك صعوبة في مواكبة التطورات الرقمية، وقد لا تقدم سوى خدمات رقمية محدودة.

- التطور الرقمي للقطاع المصرفي في الجزائر:

عرف لتطور الرقمي القطاع المصرفي في الجزائر ديناميكية وتحديات في السنوات الأخيرة، مدفوعا بتطور التقنيات المستخدمة في هذا القطاع، نتيجة لزيادة تغلغل الإنترنت والهواتف الذكية وتطلعات العملاء المتزايدة للحصول على خدمات مصرفية أكثر سهولة ومرونة وشخصية، وكان هذا بشكل كبير نابعا من الرغبة الحكومية والتي وضعت خطة لتحقيق ذلك إلى غاية سنة 2025، ورغم الجهود المبذولة إلى أنه لم يتم الوصول إلى الأهداف الموضوعية، فرقمنة القطاع المصرفي الجزائري تواجه العديد من التحديات، على وجه الخصوص (Imadalou, 2023)

- الكادر البشري غير مؤهل: يعاني القطاع المصرفي الجزائري بشكل كبير من ضعف التكوين فيما يخص الجانب التكنولوجي في العمليات المصرفية، وضمن جانب آخر يشكل نقص المهارات الرقمية لدى الشعب الجزائري عائقا أمام تبني الخدمات المصرفية الرقمية.
- معدل انتشار الإنترنت المنخفض: لا يزال معدل انتشار الإنترنت في الجزائر منخفضا نسبيا، مما يحد من الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لجزء من السكان.
- عدم كفاية البنى التحتية الرقمية: لا تزال البنى التحتية الرقمية في الجزائر، وخاصة فيما يتعلق بالنطاق العريض والاتصال المحمول، دون المعايير الدولية، مما قد يبطئ من اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية.

وبالنسبة للإحصائيات الوحيدة المقدمة من طرف بنك الجزائر، فقد ارتفعت حجم المعاملات الإلكترونية عبر نظام الدفع الوطني الجزائري "ATCI" بنسبة 56.5% بين عامي 2022

و2023، ووفقا لذلك فحسب العديد من الورشات والملتقيات المقامة، فتطوير الجانب الرقمي للقطاع المصرفي الجزائري، يكون وفقا لأربعة محاور محددة في الجدول التالي:
الجدول(06) أهم محاور تطوير النظام الرقمي المصرفي في الجزائر

المحور	الجوانب التي يجب العمل عليها
تحسين كفاءة وفعالية المبادرات الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> • تقييم فعالية المبادرات: يجب وضع نظام لتقييم فعالية المبادرات الرقمية المنفذة، وتحديد ما إذا كانت قد حققت الأهداف المرجوة منها. • توجيه الموارد بشكل أفضل: يجب توجيه الموارد بشكل أفضل نحو المشاريع الرقمية الأكثر جدوى وأهمية. • تحديد نقاط القوة والضعف: يجب تحديد المجالات التي تتمتع فيها الجزائر بتقدم ملموس، وتلك التي تتطلب تحسينات.
الإستشراف والواقعية	<ul style="list-style-type: none"> • التحلي بالواقعية: يجب الأخذ ببيانات واقعية وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتحول الرقمي. • تحديد الأولويات: يجب تحديد الأولويات المتعلقة بالمبادرات الرقمية، وتوجيه الجهود نحو المجالات الأكثر أهمية. • استشراف المستقبل: يجب استشراف مسار التحول الرقمي للخدمات المصرفية في الجزائر وتحديد التحديات والفرص المستقبلية.
تعزيز الابتكار	<ul style="list-style-type: none"> • تشجيع الابتكار: يساهم تشجيع الابتكار في توفير البيانات والأدوات اللازمة لتطوير حلول رقمية جديدة.
تعزيز الشفافية والمساءلة	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز الثقة: يجب تعزيز الثقة للمبادرات الرقمية تجاه مختلف أصحاب المصلحة، من خلال إظهار النتائج الملموسة التي تم تحقيقها. • تتبع التقدم المحرز: يجب تتبع التقدم المحرز في رحلة التحول الرقمي بشكل دوري ومستمر. • ضمان المراقبة والمراجعة: تساهم المراقبة والمراجعة في ضمان مساءلة الجهات المسؤولة عن تنفيذ المبادرات الرقمية عن النتائج المحققة.

(Bank of algeria, 2021)

إن الاهتمام بالعناصر المعروضة يساهم في تطوير البنية الرقمية المصرفية، وهو ما ينعكس إيجابا على الوضع الاقتصادي والاجتماعي، ما يساهم في تحسين مؤشرات التنافسية العالمية للجزائر،

كما يسهم في جذب الاستثمارات الأجنبية وتعزيز مكانة الجزائر على الصعيد الدولي، إضافة إلى دعم أهداف التنمية المستدامة المتعلقة خصوصا بالبعد الاقتصادي والإجتماعي.

الخاتمة:

تعد الرقمنة اليوم من الحتميات التي إجتهدت عليها الشعوب، كمظهر من مظاهر التقدم والرقى والتي عرفت إستخداما وتوافد عليها في شتى نواحي الحياة، وبشكل خاص في قطاع الخدمات ومنه الخدمات المصرفية، والجزائر كغيرها من الدول إجتهدت لتواكب وتتوافق مع ذلك، ولكنها واجهت وتواجه العددي من العقبات والتي تتجلى بشكل رئيسي في ثلاثة عناصر أساسية وهي:

– الثقافة التنظيمية: قد يتطلب التحول إلى نهج رقمي أولا تغييرات في ثقافة منظمة الأعمال ومهارات الموظفين.

– التنظيم: يجب أن تتكيف اللوائح لمواكبة المشهد الرقمي المتطور لضمان حماية المستهلك والمنافسة العادلة.

– الأمن السيبراني: مع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا ، تحتاج البنوك إلى تدابير قوية للأمن السيبراني لحماية بيانات العملاء ومنع الهجمات الإلكترونية.

ولتحقيق المبتغى المنشود من الجهات الوصية وما يرجوه الزبائن ومختلف أصحاب المصلحة، فأول متطلب هو التكوين وزرع الثقافة الرقمية لدى القائمين والموظفين في القطاع المصرفي أولا ثم لدى المستفيدين من خدماته، مع العمل بتبديد مخاوف الأمن السيبراني، بالتركيز على توظيف متخصصين في ذلك، وتكييف اللوائح وتعزيز ثقافة الاستعداد الرقمي أمر بالغ الأهمية للتحول الرقمي الناجح.

المراجع:

-
- Brains Valley Company. (2024, 05). *DIGITAL TRANSFORMATION*.
Récupéré sur DIGITAL TRANSFORMATION: <https://brains-rs.com/en/digital-transformation-2/>
- Brains Valley Company,. (2024, 05). *Brains Valley Company*. Récupéré sur revolution electronics: <https://brains-rs.com/en/>
- الإقتصاد الرقمي والتحول نحو المجتمعات. (2017). اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا
اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا: بيروت. الذكية في المنطقة العربية.
- Aghamiri, S. (2022). Advantages of Digital Transformation Models and Frameworks for Business: A Systematic Literature Review. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*.
- Ajayi-Nifise, A. O., Olubusola, O., & Noluthando, Z. (2024). Digital transformation in banking: The HR perspective on managing change and cultivating digital talent. *International Journal of Science and Research Archive*, 1452–1459.
- Balbaa, M., Nilufar, I., & Zebo, K. (2021). The Impact of Innovation and Digitalization on Service Sector at Post-pandemic era. *The 5th International Conference on Future Networks & Distributed Systems*,. Dubai.
- Bank of algeria. (2021). *evolution economique et monétaire en algerie*. alger: bank of algeria.
- Blueoptima. (2024, 02 20). *Digital Transformation in Banking 2024 trends, challenges, and strategies*. Récupéré sur blueoptima: <https://www.blueoptima.com/>
- Demirbas, U., Heiko, G., & Bernhard, M. (2018). The Impact of Digital Transformation on Sourcing Strategies in the Financial Services Sector: Evolution or Revolution? *Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems*, (p. 1). New Orleans.
- Demirbas, U., Heiko, G., & Bernhard, M. (2018). The Impact of Digital Transformation on Sourcing Strategies in the Financial Services Sector: Evolution or Revolution? *Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems*, (p. 1). New Orleans.
- Imadalou, S. (2023). Rapport de la Banque d'Algérie sur l'évolution économique et . *El watan*.
- kissflow. (2024, 05 26). *11 Advantages of Digital Transformation That You Should Know in 2024*. Récupéré sur Digital Transformation : <https://kissflow.com/>
- Kryvinska, N., Michal , G., & Solomiia, F. (2023). *The Evolution of the Service Sector: Aspects in the e-Services Development and Management*. Berlin: Springer .
-

- Lehman, J., Jeff, C., & Dusan, M. (2018). The Surprising Creativity of Digital Evolution. *Artificial Life Conference Proceedings*, 55-56.
- SAS. (2022). *Banking in 2035: global banking survey report*. Arlington-usa: SAS.
- Tsindeliani, I. A., Maxim M., P., & Tatyana D, S. (2021). Digital transformation of the banking system in the context of sustainable development. *Journal of Money Laundering Control*.
- United Nations. (2024). *Governing AI for Humanity*. new york: United Nations.
- world bank. (2019, 06 25). *Digital Business Indicators*. Récupéré sur Digital Business Indicators: <https://www.worldbank.org/>
- الإتحاد العربي للاقتصاد الرقمي. (2024, 05 06). *الإتحاد العربي للاقتصاد الرقمي*. Récupéré sur المؤشر العربي للإقتصاد الرقمي: <https://arab-digital-economy.org/>
- صندوق النقد العربي. (2024, 05). *المؤشرات الرقمية*. تم الاسترداد من المؤشرات الرقمية - صندوق النقد العربي: <https://www.amf.org.ae/>
- مجموعة البنك الدولي. (2024). *التنمية الرقمية*. واشنطن: مجموعة البنك الدولي.
- منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية. (2024). *مؤشر الرقمنة لمنظمة التعاون والتنمية الإقتصادية*. كندا: منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية.