



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور بشير - البيض -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

موضوع البحث:

التحول الرقمي في الخدمات المالية و تأثيره على

الإقتصاد و الأسواق المالي

دراسة حالة لوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - البيض -

تحت إشراف الدكتورة:

قوادرية ربيحة

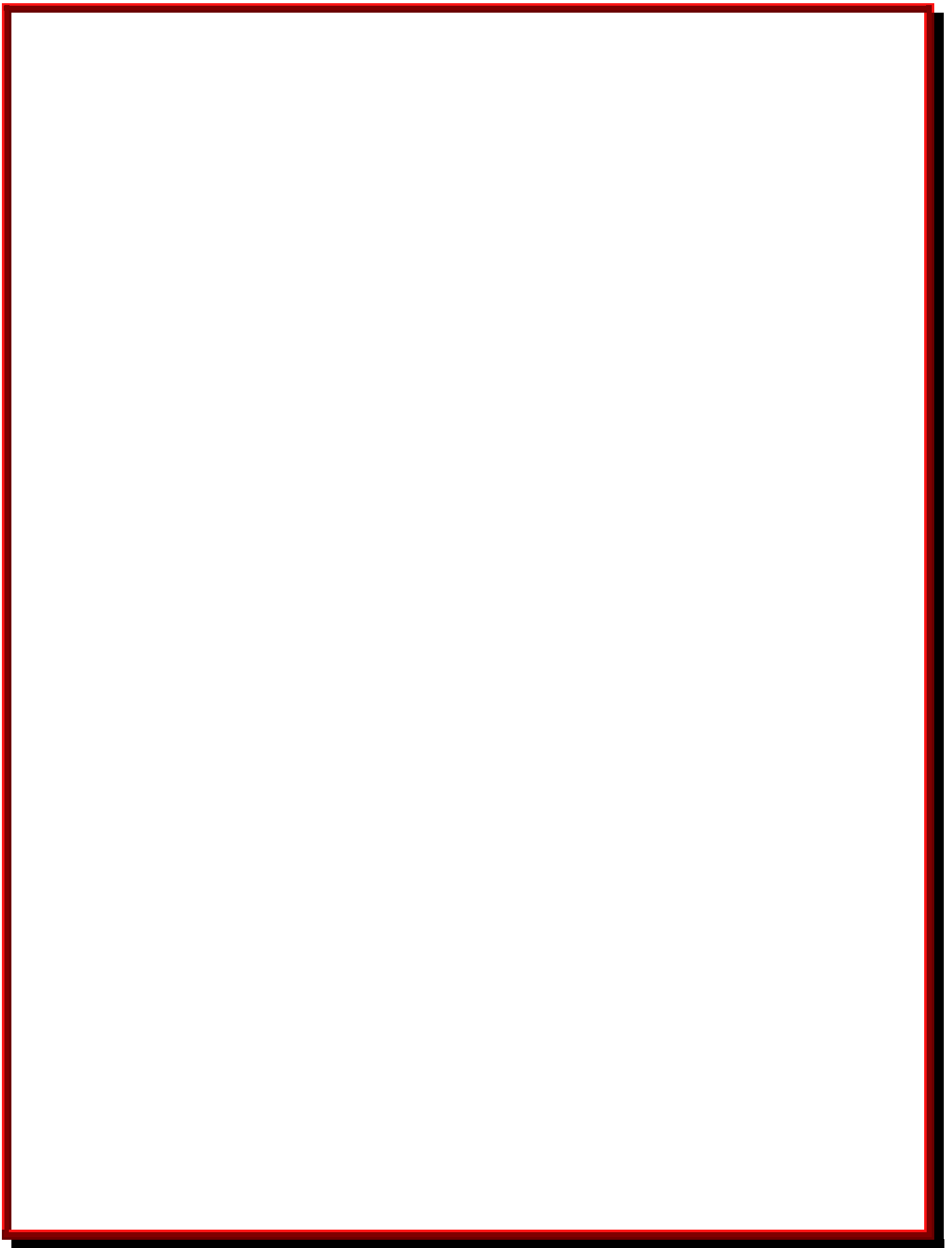
من إعداد الطلبة:

➤ دحمون أيمن

➤ حساني سفيان

الصفة	المؤسسة الجامعية	أعضاء اللجنة
رئيسا	المركز الجامعي	د. مختاري فتيحة
مشرفا ومقررا	نور بشير	د. قوادرية ربيحة
مناقشا	- البيض -	د. موفق سهام

السنة الجامعية 2024/2023





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور بشير - البيض -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

موضوع البحث:

## التحول الرقمي في الخدمات المالية و تأثيره على الإقتصاد و السوق المالي

دراسة حالة لوكالة التجارة لإتصالات الجزائر - البيض -

تحت إشراف الدكتورة:

قوادرية ربيحة

من إعداد الطلبة:

➤ دحمون أيمن

➤ حساني سفيان

الصفة	المؤسسة الجامعية	الإسم واللقب
رئيسا	المركز الجامعي	د. مختاري فتيحة
مشرفا ومقررا	نور بشير	د. قوادرية ربيحة
مناقشا	- البيض -	د. موفق سهام

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين الذي أنعم علينا بنعمة العلم، وسهل لنا في إنجاز هذا العمل، فالحمد

والشكر لله دائما وأبدا.

تتقدم بالشكر الجزيل والتقدير لأستاذتنا القديرة الدكتور " قوادرية ربيحة " المشرفة على هذا العمل والتي لم

تبخل علينا بشيء من المساعدة وتقديم النصائح والمعلومات طيلة فترة إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لوالدينا العزيزان اللذان قدما لنا كل الدعم والمساعدة لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لجميع الزملاء والأصدقاء الذين لم يبخلوا علينا بشيء من المساعدة.

## إهداء

إلى من أفضلها على نفسي ولم لا فلقد ضحت من أجلي،

ولم تدخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة).

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه.

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة، فلم ينخل على طيلة حياته (والدي العزيز).

إلى عائلتي وأصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعدة كثيرة.

أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحوز على رضاك

أمين

## إهداء

بكل فخر واعتزاز، أهدي تخرجي إلى:

أمي وأبي، أعمدة حياتي وداعمي الأوفياء . بفضل دعائكم وتضحياتكم وإيمانكم بي، وصلتُ إلى هذا اليوم.

إخوتي وأخواتي، شركاء الفرح والسند الدائم. كنتم دومًا مشجعي ومصدر إلهامي.

أصدقائي الأعزاء، رفاق الدرب وشركاء اللحظات الصعبة والمتعة. شكرًا لدعمكم المستمر وإيمانكم بي.

أساتذتي الأفاضل، أصحاب الفضل في تكويني العلمي والشخصي. تعلمتُ منكم الكثير وأدين لكم بالاحترام

والامتنان.

وإلى نفسي، على التحمل والاجتهاد والمثابرة حتى النهاية

سفيان

## الملخص:

هدفت الدراسة لقياس أثر التحول الرقمي في الخدمات المالية على السوق المالي والإقتصاد فبعد الجانب النظري الذي تم فيه التطرق لمفاهيم وعموميات حول التحول الرقمي وتأثيراته، تم في الفصل الثاني والذي هو الجانب التطبيقي قياس الأثر من خلال البرنامج الإحصائي SPSS باستخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية وتم استخدام استبانة كأداة لجمع المعلومات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها وقد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها أنها توجد علاقة بين تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المالية للمؤسسة واقتصادها حيث أنه يؤثر بشكل إيجابي على السوق المالي وعوائد المؤسسة الإقتصادية

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، الإقتصاد الرقمي، الخدمات المالية، التكنولوجيا المالية

## Summary:

The aim of the study was to measure the impact of digital transformation in financial services on the financial market and economy. After the theoretical aspect, which discussed concepts and generalities about digital transformation and its effects, in the second chapter, which is the applied aspect, the impact was measured using the statistical program SPSS by using a number of descriptive statistical measures. A questionnaire was used as a tool to collect information that fits the study's hypotheses and serves its objectives. Several results were reached, most importantly that there is a relationship between the implementation of digital transformation in financial services of an institution and its economy, as it has a positive impact on the financial market and the economic returns of the institution.

**Keywords:** Digital transformation, digital Economy, Financial services, Financial technology



# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
I	إهداء
II	ملخص
III	فهرس المحتويات
أ - ز	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: استراتيجيات التحول الرقمي في الخدمات المالية و أثرها على الإقتصاد و السوق المالي</b>	
10	تمهيد الفصل الأول
11	المبحث الاول: عموميات حول التحول الرقمي
11	المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي اهميته واهدافه
15	المطلب الثاني: خطوات وآليات العمل بالتحول الرقمي
20	المطلب الثالث: مؤشرات ومتطلبات التحول الى اقتصاد رقمي
22	المبحث الثاني: مظاهر التحول الرقمي في الخدمات المالية
22	المطلب الأول: التجارة الالكترونية
25	المطلب الثاني: التسويق الالكتروني
27	المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية والبنوك الالكترونية
31	المبحث الثالث: تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي
31	المطلب الأول: تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد الوطني
33	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في تحسين فعالية الأسواق المالية
34	المطلب الثالث: الآثار المالية والإقتصادية الإيجابية المتوقعة للتحول الرقمي

36	المبحث الرابع: تحديات التحول الرقمي وآفاقه في الجزائر
36	المطلب الأول: التحول الرقمي خيار أم حتمية
37	المطلب الثاني: التحديات والرؤى المستقبلية
38	المطلب الثالث: آفاق التحول الرقمي في الجزائر
40	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الاقتصاد و السوق المالي لمؤسسة اقتصادية</b>	
42	تمهيد الفصل الثاني
43	المبحث الأول: منهجية تصميم الدراسة الميدانية
43	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
43	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب الإحصائية المستخدمة
46	المطلب الثالث: قياس صدق وثبات الاستبيان
47	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.
47	المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول
51	المطلب الثاني: عرض وتحليل آراء افراد العينة.
54	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
58	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
63	قائمة المصادر والمراجع
69	الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
<b>قائمة الجداول</b>		
44	مقياس ليكارت الخماسي	01
45	طول الخلايا	02
46	معامل الثبات ألفا كرو نباخ	03
47	توزيع الأفراد حسب الجنس	04
48	توزيع الأفراد حسب العمر.	05
49	توزيع الأفراد حسب المنصب الوظيفي.	06
50	توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة.	07
51	آراء الأفراد في المحور الأول.	08
52	آراء لأفراد في المحور الثاني.	09
53	آراء الأفراد في المحور الثالث.	10
54	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الرئيسية	11
55	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الأولى	12
56	نتائج الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الثانية	13
<b>قائمة الأشكال</b>		
13	عناصر التحول الرقمي	01
29	آلية عمل البنوك الإلكترونية	02
47	توزيع الأفراد حسب الجنس	03
48	توزيع الأفراد حسب العمر.	04
49	توزيع الأفراد حسب المنصب الوظيفي.	05
50	توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة.	06

قائمة الملحق		
69	استبيان الدراسة	01
70	اختبار التوزيع الطبيعي لمخاور الدراسة	02

# مقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، شهد العالم تحولاً كبيراً في كيفية تقديم وإدارة الخدمات المالية. التحول الرقمي في هذا القطاع أصبح من أبرز الظواهر التي تعيد تشكيل الاقتصاد والسوق المالي العالميين. لم يعد الأمر مجرد استخدام الحواسيب والبرامج في العمليات اليومية، بل تعداه ليشمل استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية. هذه الأدوات التكنولوجية لا تعمل فقط على تحسين كفاءة العمليات التقليدية، بل تفتح آفاقاً جديدة لابتكارات غير مسبوقة في القطاع المالي.

التحول الرقمي في الخدمات المالية يُعد محركاً أساسياً لدفع عجلة الاقتصاد نحو النمو المستدام، وذلك من خلال تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف وتوسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل شرائح أوسع من المجتمع. في الوقت نفسه، يلعب هذا التحول دوراً حيوياً في تشكيل مستقبل السوق المالي، حيث يُسهل الوصول إلى الأسواق العالمية، ويوفر أدوات تحليلية متقدمة تساعد المستثمرين على اتخاذ قرارات مستنيرة.

وقد ينتج عن هذه الثورة الرقمية فجوة تقنية كبيرة بين الدول المتقدمة والنامية، وهذه الفجوة تعتبر في الأساس فجوة تنموية قبل أن تصبح فجوة تقنية، وأساسها هو الإقتصاد الذي اتخذ شكلاً رقمياً.

حيث أن التحول للاقتصاد الرقمي أصبح من أهم التحديات والطموحات التي تسعى كل المنظمات والمؤسسات حول العالم للوصول إليها.

ولكن، كما هو الحال مع أي تحول جذري، يرافق هذا التطور تحديات كبيرة تتعلق بالأمن السيبراني والخصوصية والتنظيم. تحتاج الحكومات والمؤسسات المالية إلى وضع استراتيجيات متكاملة للتكيف مع هذه التحديات وضمان تحقيق أقصى استفادة من الفرص التي يقدمها التحول الرقمي.

أولاً: مشكلة الدراسة

على ضوء العرض السالف الذكر، يمكن صياغة الإشكالية العامة في التساؤل الرئيسي التالي:

## كيف يؤثر التحول الرقمي في الخدمات المالية على الإقتصاد

### و السوق المالي بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - البيض - ٩

### ثانيا: الأسئلة الفرعية:

ولإعطاء صورة أكثر وضوحا لإشكالية الدراسة تم تقسيمها إلى مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تطبيق التحول الرقمي للخدمات المالية في وظائف المؤسسة الاقتصادية؟
- هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المالية واقتصاد المؤسسة؟
- هل يؤثر التحول الرقمي في المؤسسة الاقتصادية على خدماتها المالية؟

### ثالثا: فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة نضع مجموعة من الفرضيات كإجابات مؤقتة للتساؤلات المطروحة، لنقوم باختبارها لاحقا.

- تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المالية يلعب دورًا حيويًا في تحسين كفاءة العمل وتقليل التكاليف في المؤسسات الاقتصادية.
- توجد علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المالية واقتصاد المؤسسة
- للتحول الرقمي تأثير كبير على الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية

### رابعا: حدود الدراسة

لحدود الدراسة جانبين، جانب مكاني والآخر زمني، الجانب المكاني تم أخذ الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر بولاية البيض كحدود مكانية لدراسة، أما فيما يخص الإطار الزمني فهو محدد بالموسم الجامعي 2024/2023

### خامسا: أسباب اختيار الموضوع

هناك العديد من الدوافع التي جعلتنا نختار هذا الموضوع، من أهمها:

- الوعي بأهمية تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الاقتصادية وضرورة وجوده، حيث يعتبر هذا الإجراء الحل الأمثل لبناء قاعدة قوية تمكن المؤسسة من التعامل مع التغيرات الديناميكية المختلفة في بيئتها الخارجية.
- يعتبر موضوع التحول الرقمي من بين المواضيع الحديثة والتي لم يتم التطرق لها بشكل كبير من قبل الباحثين والمهتمين بمثل هذه المواضيع.
- الرغبة الذاتية للبحث في هذا الموضوع لأنه يعتبر من المواضيع الشيقة بالنسبة لنا.

### سادسا: أهداف الدراسة

- تحليل التطورات التكنولوجية: فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات المالية.
- تقييم الآثار الاقتصادية: دراسة تأثير التحول الرقمي على النمو الاقتصادي والتوظيف والإنتاجية.
- تقديم التوصيات والسياسات: اقتراح سياسات وإجراءات لتنظيم ودعم التحول الرقمي بشكل فعال.
- تحليل التحديات والفرص: تحديد العوائق والفرص المحتملة التي قد تنشأ نتيجة التحول الرقمي في الخدمات المالية.

### سابعاً: المنهج المتبع وأدوات الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث يظهر المنهج الوصفي عند طرح النظري للمفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والإقتصاد الرقمي، بالإضافة الى المنهج التحليلي الإحصائي حيث يظهر من خلال استعمال أسلوب الاستبيان لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة وتحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) والحصول على النتائج لاختبار الفرضيات.

أما فيما يخص أدوات الدراسة فقد اعتمدنا على مجموعة من الدوريات، التقارير العلمية، والإحصائيات، والكتب والمقالات، ومواقع على الأنترنت.

### ثامناً: صعوبات الدراسة

- هناك العديد من الصعوبات التي واجهتنا خلال القيام بهذه الدراسة لعل أبرزها ما يلي:
- ندرة المراجع والدراسات التي تناولت هذا الموضوع، لعل السبب أنه من المواضيع الجديدة..
- محدودية المؤسسات التجارية والصناعية في المنطقة، ولو وجدت فإن اعتمادها على التحول الرقمي جد محدود.

### تاسعاً: الدراسات السابقة

#### ❖ الدراسات العربية:

- 1- دراسة ورود قاسم جبر (2019): مذكرة بعنوان "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تعسن الاداء الاستراتيجي للمصرف " العراق.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ورود قاسم جابر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 64، 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تكنولوجيا التحول الرقمي على أداء المصارف من خلال تحديد وتطوير الهياكل والعمليات وإدارة المؤسسات وتعزيز القدرة الإنتاجية وتقليل التكاليف. تم جمع المعلومات من خلال استخدام استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من 60 فردًا من 6 مصارف خاصة في كربلاء، وتم تحليلها باستخدام التحليل الإحصائي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تهدف عملية تطوير وزيادة الخبرة في مجالات الأداء الاستراتيجي إلى تحقيق عدة أهداف. أولاً، تسعى إلى ابتكار منتجات جديدة تلي احتياجات العملاء وتحقق رؤية أعلى للمؤسسة. ثانياً، تهدف إلى تحسين أداء المؤسسة وزيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمات التي تقدم لهم. ثالثاً، تسعى إلى تحسين الإنتاجية وتشجيع العاملين والمديرين على تنفيذ أعمال جديدة لرفع وتطوير كفاءة الأداء. وأخيراً، تهدف إلى توسيع الأسواق المستهدفة بالنسبة للمصارف من خلال تغيير نموذج أعمالها. تعتبر هذه العملية أساسية لتحقيق النجاح والاستمرارية في سوق الأعمال المتنافسة.. وقد قدمت الدراسة جملة من التوصيات نذكر منها: وجوب الاستفادة من تجارب المصارف الرائدة في مجال توظيف تكنولوجيا الرقمنة الجديدة، العمل على تعزيز الوعي لدى العملاء من أجل الدفع من الجاهزية التكنولوجية الرقمية هؤلاء العملاء، يجب على المصارف أن تستجيب للتحديات الرقمية وأن تقوم بإستخدام أساليب حديثة.

## 2- دراسة فاطمة الزهراء فرحات: مقال بعنوان: " دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة

### في المؤسسة العمومية الجزائرية. "1:

هدفت الدراسة للكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة بمديرية الصحة السكان لولاية أم البواقي، وتحديد وظائف العلاقات العامة التي تتم ممارستها، ومعرفة مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية سواء التقليدية أو الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وجمع المعلومات بإستخدام الاستبيان والمقابلة.

وقد أظهرت النتائج أن وظائف العلاقات العامة تمارس ولكن بطريقة غير منتظمة بما يؤدي الى نقص فعاليتها، الاعتماد على اساليب ووسائل اتصال متنوعة بين التقليدية والرقمية ولكن هذه الأخيرة قليلة الاستخدام مقارنة

<sup>1</sup> فاطمة الزهراء فرحات: دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكية مقدمة ليل الماسة، تخصص العلوم الإنسانية، جامعة العري بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، 2019-2020.

بسبقتها، المعوقات التي تعوق استحداث الوسائل الرقمية متنوعة لتشمل المعوقات المهنية، القانونية، المعرفية، الإدارية، والمادية.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات:

يجب على المؤسسات تجاوز الصعوبات والعقبات المهنية والإدارية والمعرفية، وتحسين الوسائل المستخدمة في أداء المهام من خلال التحول الرقمي، وإنشاء مكاتب وأقسام مخصصة لإدارة العلاقات العامة وتحديد استراتيجياتها داخل المؤسسات العامة، والسعي نحو استفادة المؤسسات من التحول الرقمي..

### 3- دراسة هناء عفي ووهيبة خولوفي (2022): مقال بعنوان "الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟"<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم التحول الرقمي ومراحله، والتعرف على أسباب التوجه نحوه، بالإضافة إلى تحليل واقع التحول الرقمي في القارة الإفريقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لتحليل واقع التحول الرقمي في إفريقيا، مع تحليل نقاط القوة والضعف، الفرص والتهديدات لاستراتيجية التحول الرقمي في هذه القارة. وقد تم استخلاص من خلال هذه الدراسة، أن التحول الرقمي يُعتبر ضرورة حتمية ملزمة على الدول أولاً، وعلى المؤسسات والمنظمات والشعوب ثانياً

إن التحول الرقمي يحتاج إلى كفاءة الموارد البشرية، وتدريبها للعمل على تحسين أدائها، بالإضافة إلى المزيد من التمويل لأصحاب المشاريع المبتكرة والمعتمدة على التكنولوجيا الناشئة، التشجيع والاستثمار في مجال الرقمنة. من خلال تحليل واقع التحول الرقمي في إفريقيا، تم الوصول إلى أن هذه القارة بدأت في التوجه نحو التحول الرقمي، ولكنها تعاني من نقاط ضعف في استراتيجيتها الرقمية، مثل ضعف التنسيق بين المؤسسات القارية ومتابعة أجندة الرقمنة، نقص التمويل والتوجيه والتدريب لأصحاب المشاريع الرقمية، وضعف الآليات الخاصة بمراقبة وتنفيذ الاستراتيجيات. ومع ذلك، توجد فرص في القارة الأفريقية تساعد على تقليل هذه النقاط الضعيفة، مثل توفر المساحة الكافية لتحقيق تنسيق القارة في أجندة الرقمنة.

<sup>1</sup> هاء عفي ووهيبة خولوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 1، أبريل 2020

❖ الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Bukht and Heeks, 2017)<sup>1</sup>:

حيث توصلت الدراسة الى أن الإقتصاد الرقمي الحقيقي الذي يعرف بأنه ذلك الجزء من الناتج الإقتصادي المستمد بشكل أساسي من التقنيات الرقمية يعتمد على السلع أو الخدمات الرقمية من القطاع الرقمي بالإضافة إلى الخدمات الرقمية والمنصات الناشئة. كما أنه يشكل الإقتصاد الرقمي نحو 5% من الناتج المحلي الاجمالي العالمي ونحو 3% من العمالة العالمية

2- دراسة (Daniel—Zoe Jimenez. , 2018)<sup>2</sup>:

قامت هذه الدراسة بدراسة التأثير الإقتصادي للتحوّل الرقمي في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وقد توصلت الي أن 85% من مؤسسات آسيا والمحيط الهادئ التي شملها الاستطلاع في عام 2017 إتجهت الي إستخدام التحوّل الرقمي في مؤسساتهم، وبالرغم أن غالبية هذه المؤسسات لا تزال في المراحل الأولى من التحوّل الرقمي الا أنها حققت فوائد كبيرة في الإنتاجية وهوامش الربح، وخفض التكاليف، وزادت من ولاء العملاء للمؤسسات، وساهمت في نمو الإيرادات بنسبة تصل إلى 17%.

3- دراسة (Liang, L et, al 2018)<sup>3</sup>:

هدفت الدراسة إلى كيفية قيام رواد الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة (SME) ذوي القدرات غير الكافية والموارد المحدودة بتحوّل التحوّل الرقمي في شركاتهم، وهي ظاهرة لا تزال قيد الدراسة في الأدبيات الموجودة. واستخدم الباحثون النموذج الوصفي في عملية وصف وشرح كيفية قيام رواد الأعمال من الشركات الصغيرة والمتوسطة بدعم من مزود خدمة النظام الأساسي الرقمي، وبالتحوّل للتحوّل الرقمي من خلال تجديد الإدراك الإداري

<sup>1</sup> Bukht, R., and Heeks R. (2017). «Defining Conceptualizing and Measuring the Digital Economy. Working paper. Center for development informatics. No.68.

<sup>2</sup> Daniel—Zoe Jimenez ,2018, "digital transformation: some implication for financial and macroeconomic stability", Asian Development Bank Institute, ADBI Working Paper Series, NO. 113.

<sup>3</sup> Liang Li, Fang Su, Wei Zhang, Ji-Ye Mao, 2018, "Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective", J. ;28, wilevonlinebrarv.com/journal/isj Pp-1129 :1157.

وتنمية رأس المال الاجتماعي الإداري وبناء فريق العمل وبناء القدرات التنظيمية. يوسع هذا النموذج فهمنا لكل من زيادة الأعمال الرقمية والتحول الرقمي. كما يقدم رؤى جديدة حول كيف يمكن لمقدمي خدمات المنصات الرقمية مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على التحول والمنافسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى كيف قاد رواد الأعمال الذين لديهم قدرات غير كافية وموارد محدودة إلى التحول الرقمي الناجح باستخدام الخدمات والوظائف التي توفرها المنصات الرقمية للجهات الخارجية، وكشف عن الخطوات الرئيسية لعملية التحول الرقمي، بما في ذلك تجديد الإدراك الإداري، وتطوير الشبكة الاجتماعية الإدارية، وبناء فريق عمل، وبناء القدرات التنظيمية.

#### ❖ أوجه الشبه والاختلاف:

تشترك الدراسات السالفة الذكر مع هذه الدراسة في عدة محاور وإن اختلفت التفاصيل في تقديم ذلك، كما تتقاطع وتتفق هذه الدراسات مع هذه الدراسة في كثير مما تم تناوله وتشخيصه سواء عن ماهية التحول الرقمي، أو مظاهر التحول الرقمي للاقتصاد والجهود المبذولة لتعزيزه وتحدياته، فيما تختلف الدراسات السابقة عن هذه الدراسة في كون أن هذه الدراسة ركزت بشكل أساسي على التحول الرقمي وأهميته في الإقتصاد والسوق المالي من خلال عرض الجهود والفرص ومجموعة من الحلول والإقتراحات لتعزيزه.

كما اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي لكل من الدراسات الحالية والسابقة؛
- أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على استبانة كأداة لجمع البيانات لكل من الدراسات السابقة والحالية؛
- أداة تحليل البيانات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS كأداة لتحليل البيانات لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

## عاشرا: هيكل الدراسة

قصد الإمام بالجوانب الرئيسية للدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية تم تقسيم الموضوع إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة العامة والخاتمة.

جاء الفصل الأول بعنوان: استراتيجيات التحول الرقمي في الخدمات المالية وأثرها على الإقتصاد والسوق المالي حيث تم تقسيمه إلى أربعة مباحث، المبحث الأول بعنوان: عموميات حول التحول الرقمي، بينما المبحث الثاني جاء تحت عنوان: مظاهر التحول الرقمي في الخدمات المالية، وتطرقتنا في المبحث الثالث تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي، أما المبحث الرابع فجاء بعنوان تحديات التحول الرقمي وآفاقه في الجزائر

اما الفصل التطبيقي يتضمن إسقاط المفاهيم النظرية على المؤسسة محل الدراسة الميدانية للتعرف على واقع التحول الرقمي ومدى تأثيره في المؤسسة، ومن خلاله سنتطرق إلى مبحثين أساسيين هما:

في المبحث الأول: التطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

في المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

**الفصل الأول: استراتيجيات التحول  
الرقمي في الخدمات المالية وأثرها على  
الإقتصاد والسوق المالي**

### تمهيد الفصل:

تشهد الفترة الحالية تحولا كبيرا نحو التكنولوجيا الرقمية في مختلف القطاعات الإقتصادية، حيث تسعى المؤسسات والحكومات الى تبني استراتيجيات التحول الرقمي لتحسين الكفاءة وتعزيز الابتكار، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل الخدمات المالية بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

وسيتم التعرف على التحول الرقمي في الخدمات المالية بشكل مفصل نظريا بالإضافة الى تأثيراته من خلال أربعة مباحث :

### المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي

### المبحث الثاني: مظاهر التحول الرقمي في الخدمات المالية

### المبحث الثالث: تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي

### المبحث الرابع: تحديات التحول الرقمي وآفاقه في الجزائر

### المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي

نظرا للانتشار السريع للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في الآونة الأخيرة الاهتمام بموضوع التحول الرقمي، إذ غير التحول الرقمي طريقة تقديم الخدمات للجمهور من عملاء ومواطنين وبات كل شيء مرتبط بالإنترنت، لذا سنحاول التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي من خلال تعريفه وأهميته وأهدافه وأسباب وكذلك التحديات والمعوقات التي تواجهه.

### المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي وأهدافه

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع تتضمن التعريف والأهمية والأهداف.

### الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

قبل التطرق للتحول الرقمي المؤسسة ينبغي علينا معرفة المؤسسة الاقتصادية، وعليه فإن المؤسسة الاقتصادية عبارة عن:

- وحدة اقتصادية تحتوي على موارد مادية، وبشرية تساعد في دعم العملية الإنتاجية، من خلال توزيع المسؤوليات والمهام بين الأفراد في بيئة العمل.<sup>1</sup>

ومن هنا نتطرق الى تعريف التحول الرقمي الذي يعمل على تغيير مفهوم المؤسسة وبسبب اختلاف في تعريفه نذكر مجموعة من تعريفات والمتمثلة فيما يلي:

- يعرف التحول الرقمي على انه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها عبر بناء استراتيجية رقمية.<sup>2</sup>
- التحول الرقمي هو التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية، بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سيد عبد النبي محمد، إعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز، وكالة الصحافة العربية ناشرون، جيزة، مصر، 2019، ص 28.

<sup>2</sup> أعلي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة النهدين، العراق، العدد 01، 2021، ص 20.

<sup>3</sup> إلهام بجاوي، سارة قرابصي، التسويق الرقمي كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الواد الجزائر، العدد 02، 2018، ص

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

● هو جهد شمولي مخطط يهدف إلى تغيير وتطوير العاملين عن طريق التأثير في قيمهم ومهاراتهم وأنماط سلوكهم عن طريق تغيير التكنولوجيا المستعملة وكذلك العمليات والهياكل التنظيمية وذلك سبيلا إلى تطوير الموارد البشرية والمادية وتحقيق الأهداف التنظيمية.<sup>1</sup>

● كما يعرف التحول الرقمي بأنه إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>2</sup>

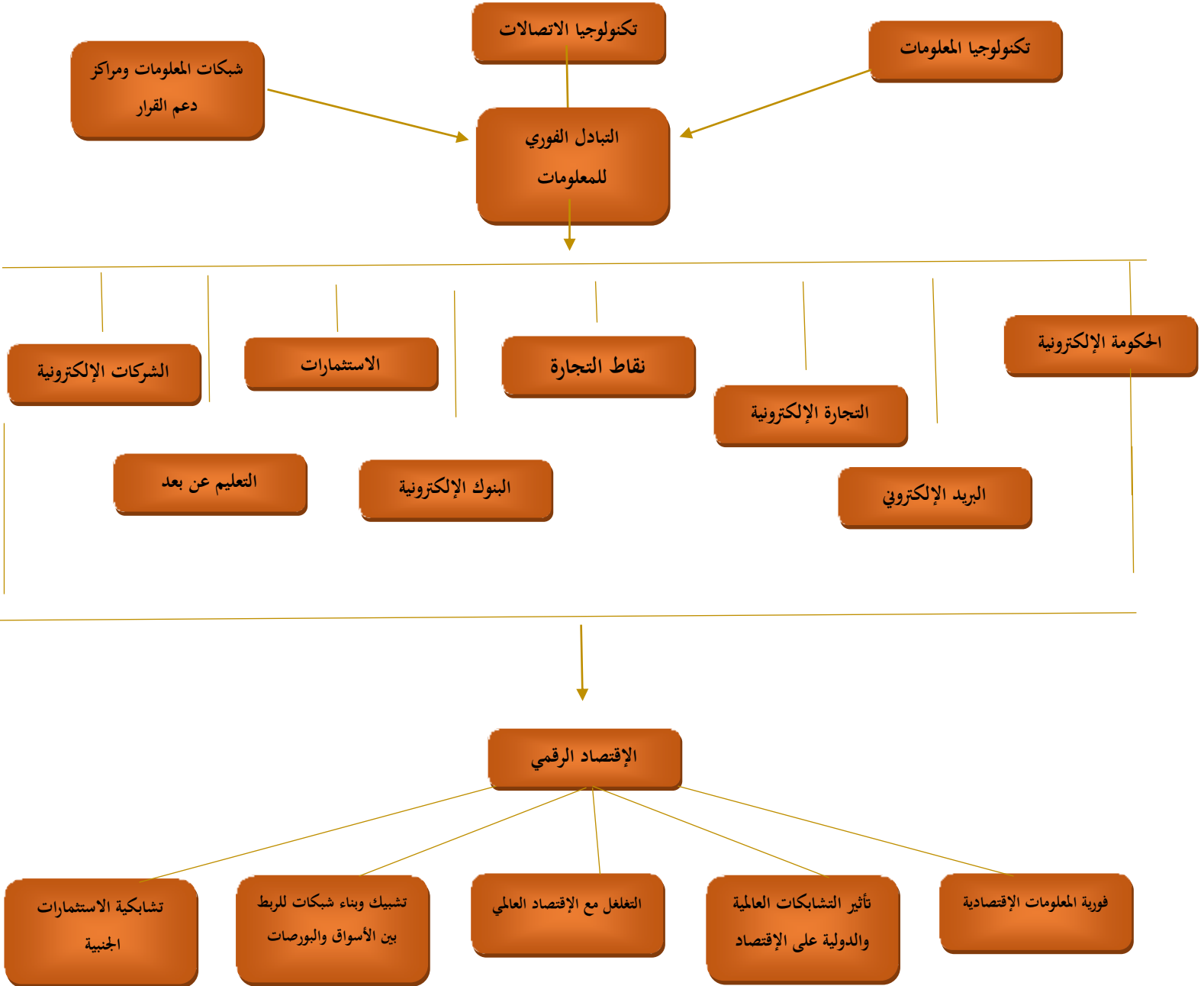
ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه:

الثورة الرقمية في المؤسسة، حيث تسعى من خلالها إلى تطوير العاملين وتبني تقنيات الرقمية وذلك من خلال الاستعمال المكثف والكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. والشكل التالي يبين عناصر التحول الرقمي.

<sup>1</sup>علاء فرج طاهر، إدارة التحول والقيادة الفعالة، دار الراجية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 114.

<sup>2</sup>محمد أحمد الغيري، عبد الرحمان حسن محمد، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الواد، الجزائر، العدد 03، 2020، ص 15.

الشكل (01): عناصر التحول الرقمي



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على (صرع كريم، واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2013-2014 ص 30)

### الفرع الثاني: أهمية التحول الرقمي

يعمل التحول الرقمي على إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش وتواصل بها الناس اعتمادا على التقنيات التكنولوجية المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العلمية ما ينتج عنه استفادة كاملة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكا ومرونة في العمل والقدرة على التنبؤ ما يساعد على توفير إستراتيجية لخلق قيمة تنافسية أعلى ما يساهم في خلق الكثير من الفوائد كالآتي:<sup>1</sup>

- ✓ استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية؛
- ✓ زيادة وقت التفكير في التطوير؛
- ✓ تغيير نماذج العمل وتغيير العقليات؛
- ✓ زيادة كفاءة سر العمل وتقليل الأخطاء؛
- ✓ تسريع طريقة العمل اليومية؛
- ✓ تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة؛
- ✓ تحسين الجودة وتطوير الأداء؛
- ✓ زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات؛
- ✓ زيادة رضا المستفيدين؛
- ✓ تحسين جدوى الاستثمار

### الفرع الثالث: أهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات والشركات بتوليد القيمة عن طريق الفكر الرقمي والإبتكارات وكيفية عرض المنتج والخدمات وإظهار نماذج العمل بنمط جديد عن طريق أسرع وأحدث التقنيات المبتكرة مع المتطلبات الجديدة وسلوكيات المجتمع، فتتغير هياكل المنتجات من الجمع بين الأجهزة الرقمية والخدمات والشبكات مما يؤدي ذلك إلى سرعة نمو الشركة، وهناك عدد من الأهداف الرقمية العامة وتتلخص بما يأتي:

<sup>1</sup> المنصة الوطنية الموحدة التحول الرقمي تم الاسترداد من المنصة الوطنية الموحدة:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

تاريخ الاطلاع: 2024/03/11

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

- ✓ عملية التحول الرقمي تهدف إلى دفع المؤسسات لتبني نهج يتم عن طريقه وضع إستراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة؛<sup>1</sup>
- ✓ تستهدف مبادرة التحول الرقمي في المؤسسات إلى زيادة كفاءة تشغيل تكنولوجيا المعلومات لتحسين تجربة مواردها وبعدها زيادة كفاءة الأعمال ثم تسريع قدرتها على تقديم مخرجاتها وتحسين تجربة موظفيها وشركائها؛<sup>2</sup>
- ✓ الهدف الآخر للتحول الرقمي التطور الشامل وتنميق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبكل سهولة؛<sup>3</sup>
- ✓ ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين، الموردين؛
- ✓ كما تستعين المؤسسات بالتكنولوجيا الرقمية لفهم متطلبات شؤونها على نحو أفضل عبر مختلف القنوات وأجهزة التكنولوجيا التي تختار المؤسسات الاستثمار فيها، إذ ترتبط مباشرة بتأمين تجربة النجاح والارتقاء بها.<sup>4</sup>

### المطلب الثاني: خطوات وآليات العمل بالتحول الرقمي

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب الى مجموعة من الفروع

#### ✓ الفرع الأول: خطوات التحول الرقمي

التحول الرقمي ليس عملية بسيطة يمكن أن تحدث بين عشية وضحاها، حيث أنها تستغرق دراسة متأنية، والتخطيط، إن تفاصيل عمليات التحول الرقمي للمؤسسات قد تبدو مختلفة وفقا لطبيعة عمل كل منها، لكنها في الأغلب تتبع مسارا موحدًا (التخطيط، التطبيق، التحليل) وتمثل في: <sup>5</sup>

**إطار العمل:** يمكن للمؤسسات تصميم إطار عمل التحول الرقمي وفقا لأربع محاور عمل:

✓ إستراتيجية التحول الرقمي.

✓ نموذج الابتكار المؤسسي.

<sup>1</sup> أحمد كاظم بريس، وروود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، (دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء). المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، 2020، ص206.

<sup>2</sup> عد الخالق عبد الحسين أماني، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية، 2020، ص127.

<sup>3</sup> أحمد كاظم بريس، وروود قاسم جبر، مرجع سابق، ص207.

<sup>4</sup> عد الخالق عبد الحسين أماني، مرجع سابق، ص127.

<sup>5</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة RIST، 2010، ص- ص33-34.

✓ النموذج التشغيلي لتقنية المعلومات

✓ نموذج منصة تقديم الخدمات (النواحي التقنية والتجارية).

**تقييم الجهوزية:** تتضمن هذه الخطوة مراجعة لعدد من الجوانب:

**تقييم منصة تقديم الخدمات؛** العامل الأول الذي يجب تقييمه من أجل الاستعداد قبل التحول الرقمي هو تقييم منصة تقديم الخدمات الحالية، كما تحتاج المؤسسة إلى تحديد ما هي علاقة نموذج المنصة الحالية بالنماذج التجارية المتاحة حالياً، بالنسبة لحجم أعمالهم وصناعاتهم، وعليه فهي بحاجة إلى تحديد ما إذا كانوا يريدون امتلاك منصة خاصة بهم أو تطوير منصة جديدة مع شركاء التقنية، أو الانضمام إلى نظام أساسي متاح بالفعل في السوق، وهنا يجب أن تتم مناقشة إيجابيات وسلبيات كل خيار.

**تقييم عمليات تقنية المعلومات:** العامل الثاني الذي يحتاج إلى تقييم هو عمليات تقنية المعلومات إذ يتوجب على المؤسسة تدقيق النظر في كيفية دعم عمليات تقنية المعلومات لعملياتها الجارية والعمل المبتكر، وينبغي تقييم مستويات أمن تقنية المعلومات، والموثوقية، والانفتاح

**تقييم نموذج الابتكار المؤسسي:** العامل الثالث الذي ينبغي على المنظمات تقييمه هو نموذج الابتكار، فالمؤسسة تحتاج لقياس مدى القدرة على الاستفادة من التكنولوجيا في الطريقة التي تخلق النتائج المالية وتشجع على الابتكار، من وجهة نظر العمليات التجارية ووجهة نظر نموذج العمل، والقيام بعدها بمقارنة قدرات المنافسين ومراجعة مدى نجاح نموذج الابتكار للمؤسسة ككل.

**تقييم الإستراتيجية الرقمية:** العامل الرابع الذي يجب على قيادة المؤسسة تقييمه، حيث يتطلب أن تكون المخاطر الاستراتيجية واضحة، وأن يتم تحديد إستراتيجية التحول بأكثر قدر ممكن من التفاصيل.

**تقييم القيادة:** العامل الخامس حيث تعطي قيادة تقنية المعلومات مناصب رئيسية في قيادة الاستراتيجية وتنفيذها وأن يتم تقييم جاهزيتها.

### الفرع الثاني: آليات التحول الرقمي للمؤسسات

نتج عن التحول الرقمي تغير كبير على مستوى القطاع المؤسساتي، وهذا راجع للثورة التكنولوجية على مستوى المشاريع والمؤسسات ومختلف منتجاتها، فالتحول الرقمي غير جميع الأدوار التقليدية للمنتجين بأدوار جديدة متمثلة في أسلوب جديد من العلاقات ونماذج للأعمال، أدى الى ظهور منصات رقمية جديدة نتج عنها تنوع وحجم في المنتجات والخدمات أدى الى زيادة في سرعة المعاملات خلق فرصا وتحديات جديدة للمؤسسات بمختلف أحجامها ساعين لمواكبة هذا التطور، وفق العديد من الآليات التي تساهم وتساعد على هذا التحول متمثلة في الآتي:<sup>1</sup>

- **تحديد الأهداف:** ينبغي أن يتم في هذه المرحلة مناقشة أهداف المشروع المرغوب القيام به، تحديد أهدافه بوضوح، وأخذ وجهات نظر الجهات المعنية بمشروع التحويل من البداية، وجمع معلومات كافية عن الوضع الحالي للمؤسسات المعلومات القائمة بمشروع التحويل.

- **توفير البيئة التقنية:** يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، والبيانات، والتخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير متقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعملائها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

- **توفير الموارد البشرية:** تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا خاصة في القطاع المؤسساتي، إذ يصعب على المؤسسات التحول الرقمي بدونها، حيث يستوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها من طرف كفاءات بشرية تملك خبرات علمية وعملية وهذا في إطار إرادة التغير والتطوير.

- **توفير الموارد المالية:** يعتبر التمويل أحد الركائز التي يعتمد عليها في التحول الرقمي وهذا لشراء المعدات لتنفيذ مختلف التقنيات الرقمية في المؤسسات سواء كانت صغيرة أو متوسطة أو ناشئة.

<sup>1</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، (2010)، مرجع سبق ذكره، ص- 34، 33.

- تحديد المواد المراد رقميتها: الهدف الأساسي من أي مشروع رقمي هو تحويل المواد من شكلها التقليدي (المطبوع) إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي، لذا تعتبر خطوة تحديد الموارد المراد رقميتها من الخطوات المهمة التي ينبغي أن تشمل عليها الخطة الإستراتيجية للتحويل الرقمي.
- تحديد طرق التحويل الرقمي للمواد رقميتها: هناك طرف متعددة يمكن اتباعها لتحويل المواد إلى الشكل الرقمي، وعلى كل مؤسسة أن تحدد الطريقة التي تراها مناسبة لها للقيام بعملية الرقمنة.
- تحديد الجهة التي ستقوم بعملية التحويل: لعملية التحويل الرقمي في المؤسسات خياران اثنان: إما أن تقوم مؤسسة المعلومات بعملية الرقمنة بنفسها، أو أن تسند هذه المهمة لمؤسسة تجارية خارجية متخصصة في مجال الرقمنة؛ لذا ينبغي على المؤسسة أن تحدد بدقة الجهة التي ستقوم بعملية التحويل، والاتفاق على ما يتطلبه الأمر؛ مما يساهم بشكل كبير في سير عملية الرقمنة بشكل إيجابي.
- تحديد من سيقوم بعملية المراقبة والمتابعة: ويتم في هذه المرحلة مراجعة ومتابعة ما تم تحويله من المواد إلى شكل رقمي للتأكد من جودتها ووضوحها أثناء استرجاعها أو إتاحتها للمستخدمين.
- حفظ وتخزين أوعية المعلومات المرقمنة (التخزين السحابي): رقمنة أوعية المعلومات يحتاج إلى مساحات كبيرة للتخزين على خوادم مؤسسة المعلومات وذلك لأن أغلب عمليات التحويل تستخدم صيغ الصور المختلفة والتي عادة تأخذ أحجام كبيرة تناسب طردياً مع مستوى جودتها.
- النظام المستخدم في الرقمنة: عمليات الرقمنة لمصادر المعلومات تحتاج لأنظمة توفر خدمات متقدمة تساعد على الانتقال المرن وتسهل في ربط مختلف المصادر مع بعضها البعض.
- تنظيم أوعية المعلومات المرقمنة: مع التقدم التقني في العقدين الأخيرين وخصوصاً مع ظهور الإنترنت ظهرت بعض معايير التنظيم الجديدة التي تتوافق مع بيئة الإنترنت مثل المياداتا، وهذا يتطلب أخذ تلك المعايير في الاعتبار أثناء التنظيم.
- الإتاحة وحقوق الطبع: الهدف الأساسي من عملية الرقمنة بشكل عام يكمن في إتاحتها للمستخدمين ولكن هناك اعتبارات كثيرة يجب مراعاتها عند إتاحة تلك المواد المرقمنة مثل حقوق الملكية الفكرية، والاستخدام العادل، وتحديد صلاحيات الدخول وغيرها.

### الفرع الثالث: أبعاد التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة أبعاد نوجزها فيما يلي:

- 1- استخدام التقنيات الرقمية: يحتوي هذا الجانب على الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وطموحها التكنولوجي في المستقبل، ومدى قدرتها على استغلال هذه التكنولوجيات<sup>1</sup>.
- 2 - الإستراتيجية الرقمية: التحول الرقمي هو مهمة معقدة مستمرة يمكن أن تشكل عرقلة الشركة وعملياتها بشكل كبير. لذلك من المهم تحديد مسؤوليات كافية وواضحة لتحديد وتنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي. إذا تم التعامل مع إستراتيجية التحول الرقمي بتهور، فقد تفقد الشركات نطاقها وقد تواجه صعوبات تشغيلية. يجب على الشركات التأكد من أن الشخص المسؤول من الناحية التشغيلية عن إستراتيجية التحول الرقمي لديه خبرة كافية في المشاريع التحويلية بشكل مباشر<sup>2</sup>.
- 3 - القدرات التنبؤية والتحليلية: يجب على المؤسسة لكي تكون ناضجة بشكل رقمي أن يكون لها الدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بسرعة<sup>3</sup>.
- 4- رقمنة العملاء وعلاقتهم: يمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات<sup>4</sup>.
- 5- الثقافة والناس: لن يتسنى للتحول الرقمي أن ينجح إلا إذا دعم الناس العاملون في المؤسسة له، ولن يتسنى تحقيق النجاح إلا من خلال قيادة الشركة<sup>5</sup>.
- 6- العلاقات الشبكية: إن المنظمة التي تسعى إلى التطور رقمياً يجب أن تكون عنصراً من عناصر الشبكة التي تتمثل بالموردين، والشركات الناشئة، والحكومات، والمستثمرين، والجامعات، إذ أن تقنيات التكنولوجيا الرقمية تتفاعل بشكل كبير مع هؤلاء عن طريق تقيتات الاتصال التي تكون على مستوى عال من السرعة والدقة والتواصل.

<sup>1</sup> حورية حمي، وابتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 2020، ص88

<sup>2</sup> كريستيان مات، توماس هيس، وألكسندر بينليان، استراتيجيات التحول الرقمي، مجلة كرو سمارك، 2015، ص341.

<sup>3</sup> أحمد كاظم بريس، وورود قاسم جبر، مرجع سابق، ص208.

<sup>4</sup> المرجع نفسه.

<sup>5</sup> محمد صالح حسن الندوي، مصطفى محمد كليبان الزهيري، دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، ليبيا، 2020، ص15.

7- نماذج الأعمال الرقمية الجديدة: إن المنظمات التي تتمتع بنضج رقمي يمكن أن تقوم بإنشاء نماذج جديدة كافية، إذ أن التقنيات الرقمية المتكاملة تمكن المنظمات من تطوير عروضها.

8- الجوانب المالية: تعتبر الجوانب المالية قوة ملزمة للتحول الرقمي، إذ ينبغي أن تواجه المنظمات الحاجة لإجراء تحولات رقمية واستكشاف خياراتهم بصراحة وفي الوقت المناسب.

### المطلب الثالث: مؤشرات ومتطلبات التحول الى اقتصاد رقمي

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب الى فرعين

#### الفرع الأول: مؤشرات الإقتصاد الرقمي

هناك مجموعة من المؤشرات يجب اعتمادها من أجل قياس الإقتصاد الرقمي، ويمكن توضيح هذه المؤشرات فيما يلي:<sup>1</sup>

- تطور دور الحاسوب والتكنولوجيا المتعلقة به أي شكل وحجم المكونات الرئيسية للإقتصاد الرقمي والذي لا يزال في مرحلة تطور، مثل التجارة الإلكترونية
- تطوير التكنولوجيات المتقدمة من قبل شركات الأعمال
- التغيرات الحاصلة في هيكل ووظائف السوق
- التطبيقات الإقتصادية والاجتماعية لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الخصائص الديمغرافية للمجتمع في ظل الإقتصاد الرقمي.

ولكن بعد التطور التكنولوجي الهائل لم تعد هذه المؤشرات كافية لقياس الإقتصاد الرقمي بل تطورت لتصبح كالاتي:<sup>2</sup>

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: يجب أن يتم قياس الجانب المادي (المعدات والأدوات) والجانب الرقمي (البرمجيات) للبنية التحتية الخاصة بالإقتصاد الرقمي، وبصفة خاصة الجهود المبذولة لجمع البيانات القياسية يجب أن تركز على البنية المادية كما انه من المهم جدا قياس مدى تقدم واهتلاك البنية التحتية الرقمية.

<sup>1</sup> - حسين العلي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2013، ص-ص 6-8.

<sup>2</sup> - مرجع نفسه، ص7.

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

التجارة الإلكترونية **e-commerce**: يجب أن يتم قياس التجارة الإلكترونية من خلال حجم ونمط المعاملات الإلكترونية بين المؤسسات، وبين المؤسسة والمستهلك، ويجب أيضا أن نحاول قياس كمية السلع والخدمات الرقمية وغير الرقمية.

**هيكل الشركات والصناعة**: يجب قياس أثر التحسينات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والإنترنت على التركيبة الهيكلية للشركات والأسواق.

**الخصائص الديمغرافية والعمالية**: يجب قياس الخصائص الديمغرافية وخصائص سوق العمل للأفراد والعمال التي تشارك في الإقتصاد الرقمي، ومقارنتها مع تلك الخصائص التي لا تشارك فيه، وبشكل خاص يجب قياس مدى استخدام الحاسوب في المدرسة، العمل والمنزل، وربطه بنتائج المخرجات الإقتصادية مثل الرواتب والأصول

### الفرع الثاني: متطلبات تشكيل الإقتصاد الرقمي

التكنولوجيا الحديثة، والعولمة، عبارة عن عناصر تؤثر في تشكيل الإقتصاد الرقمي وسوف نقوم بمناقشة ثلاث قوى رئيسية تؤثر في تحديد شكل العصر الرقمي الجديد وهي التالي:

● **البنية التحتية الداعمة**: تتمثل في التقنيات الرقمية وأليات التواصل التي تستخدم في دعم عمليات وأنشطة الأعمال الإلكترونية وتبادلات التجارة الإلكترونية، وقد بدأ تنفيذ الكثير من الأعمال التي تجري حاليا عبر تلك الشبكات ومن بين تلك الشبكات التي نتحدث عنها ما يلي:<sup>1</sup>

1- **الإنترانت intranet**: شبكة الإنترانت هي شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تقنيات الإنترنت، والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة،<sup>2</sup>

2- **الإكسترنانت Extranet**: نموذج مصغر للإنترنت صممت خاصة لخدمة مستخدمين شركة أو أعضاء منظمة كما هو الحال في الإنترانت، ولكن الفرق يكون في امكانية تزويد المستويات المختلفة من الوصول الى الأشخاص الذين تم اختيارهم من خارج المنظمة (سواء كان شركاء عمل، عملاء... الخ) ولكن غير متاحة للجمهور،<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صلاح عبد الحميد، العملات الرقمية، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2018، ص- ص 13، 14.

<sup>2</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 20.

<sup>3</sup> غالب عوض النوايسة، الإنترنت والنشر الإلكتروني "الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية"، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، ص 30.

3- الإنترنت **internet**: شبكة عالمية تعمل على ربط الشبكات المنتشرة عبر العالم ببعضها البعض عن طريق خطوط الهاتف أو الأقمار الاصطناعية.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: مظاهر التحول الرقمي في الخدمات المالية

من مظاهر التحول الرقمي في الخدمات المالية نجد مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقوم بتصميم مواقع على شبكة الإنترنت للتعريف بنشاطاتها، ومن بين هذه التطبيقات نجد التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، البنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

### المطلب الأول: التجارة الإلكترونية

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب الى مجموعة من الفروع تتضمن التعريف والأنواع والأهمية والعيوب

### الفرع الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي نظام يتيح عبر الانترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، كما يتيح أيضا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات والمعلومات، حيث أن التجارة الإلكترونية تتيح عبر الأنترنت عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء، ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، أو شركات، أو محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون، وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: أنواع التجارة الإلكترونية

تصنف أنواع التجارة الإلكترونية على النحو التالي:

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ووحدة أعمال (B- to -B): وتعني هذه الصفقات التي تتم بين منشآت الأعمال باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، حيث تكون الأطراف المتعاقدة منظمات وليس أفرادًا، وتقوم وحدات الأعمال باستخدام شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء وتسليم الفواتير وإجراء عمليات الدفع أو تقديم المنتجات والخدمات مثل المنتجات الإلكترونية، ويُعتبر هذا النوع من التجارة من أكثر الأشكال انتشارًا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص55.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، الإقتصاد الإلكتروني، ط1، المركز القومي لإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص11.

<sup>3</sup> هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ط 1، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص110.

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك (B- to -C): وتشير إلى التبادلات الإلكترونية بين المؤسسات والعملاء، حيث تقوم الشركة أو الموزعون بعرض وتسويق منتجاتها وخدماتها للعملاء وبيعها لهم وتقديم الدعم والخدمات والإجابة على استفساراتهم عبر الإنترنت. تتمثل هذه العملية في بيع التجزئة الإلكترونية، ويتم التعامل بين المؤسسة والأفراد سواء على المستوى المحلي أو الدولي، حيث يقوم الفرد بطلب المنتج من موقع المؤسسة على الإنترنت ويدفع ثمنها بواسطة البطاقة الائتمانية مثلاً، ثم يحصل على المنتج مباشرة أو عن طريق البريد التقليدي إذا كان المنتج غير قابل للتسليم إلكترونياً. وعلى الرغم من هذا، فإن هذا النوع من التجارة الإلكترونية لا يزال محدوداً بعض الشيء<sup>1</sup>.

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال والإدارة المحلية (الحكومة) (B- to -G): وتشمل هذه الخدمات جميع عمليات التحويل، مثل سداد الضرائب والتعاملات بين الشركات والهيئات الحكومية المحلية. وعلى سبيل المثال، تقدم الولايات المتحدة الأمريكية إجراءاتها ولوائحها ورسومها ونماذج المعاملات عبر الإنترنت، حيث يمكن للشركات الاطلاع عليها وإجراء المعاملات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى التعامل مع مكتب حكومي. وتعتبر هذه الخدمات الإلكترونية تجسيداً مباشراً للخدمات الحكومية الإلكترونية<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية

#### أولاً: مزايا التجارة الإلكترونية

للتجارة الإلكترونية مزايا عديدة تتمثل في:<sup>3</sup>

- المساعدة في تبسيط الهياكل التنظيمية من خلال إيجاد هيكل إداري يتميز بمستويات معرفية عالية تتلاءم مع طبيعة هذا النمط من التجارة الذي يعتمد على أجهزة الحواسيب؛
- خلق الفرص أمام عقد الصفقات وإتمام الأعمال، وهو الأمر الذي لا يتوافر للتجارة التقليدية؛
- العمل على فتح أسواق جديدة والتي تعتمد في جزء كبير منها على الاتصال الشخصي والبعثات الترويجية؛
- المساعدة في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها بعيداً عن الأخطاء حيث إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية يقلل من الأخطاء البشرية ويقلل من التكاليف المتعلقة بتداول المستندات بين الإدارات؛

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص - ص 86، 87.

<sup>2</sup> هبة مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص 111.

<sup>3</sup> علاء الحامي، غصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، ط 1. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص - ص 233 -

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

- تسويق منتوجات المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الشبكة بدون حاجة كبيرة لإتباع الأساليب التقليدية في السوق الخارجي؛
- توسع نطاق الاختيار للمنتوجات من خلال ميزات كل سلعة، ويكون لدى المستهلك الاختيار بين السلع سعرا، وجودة وفي هذا الصدد يمكن للمستهلك الحصول على كافة المعلومات الخاصة بالسلعة المعروضة وبما يتناسب ورغباته بدون الانتقال إلى المتاجر والمعارض؛
- الدخول إلى الأسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من الأنشطة التقليدية.

### الفرع الثالث: عيوب التجارة الإلكترونية

ينطوي على تطبيق التجارة الإلكترونية العديد من العيوب:<sup>1</sup>

- مشكلة حقوق الملكية الفكرية في البراءة وحق النشر والتعرض لخطر الانتهاكات والقرصنة؛
- عدم الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية؛
- عدم جدية التعاملات حيث تتم التعاملات بين أطراف لا يعرفون بعضهم البعض، دون الحاجة إلى اتصال مباشر بينهم، وهو ما يخلق احتمال جدية هذه التعاملات من حيث بث معلومات غير صحيحة، من طرف البائع أو الزبون، فالتعاملات ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها بين الأطراف دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية الأطراف؛
- الخصوصية والسرية حيث أن التجارة الإلكترونية تتطلب طرق فعالة لتحقيق السرية والخصوصية وضمنان جدية التعامل من تحقيقه خلال طرف ثالث، وعادة ما تكون هيئة حكومية وبالتالي يتطلب بناء نظام دولي لتوثيق ضمان هذه العمليات.

<sup>1</sup>سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2011، ص62.

### المطلب الثاني: التسويق الإلكتروني

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب الى مجموعة من الفروع تتضمن التعريف والخصائص والمميزات والعيوب.

#### الفرع الأول: تعريف التسويق الإلكتروني

ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني بأنه استخدام الوسائل الإلكترونية في اجراء العمليات التجارية التبادلية بين الأطراف المعنية بدلا من عمليات الاتصال المباشرة<sup>1</sup>.

ويمكننا صياغة مفهوم بسيط لتسويق الإلكتروني وهو ذلك الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات، لتفعيل إنتاجية التسويق وتحقيق المنافع المشتركة بين المؤسسة والزبون.

#### الفرع الثاني: خصائص التسويق الإلكتروني

يتميز التسويق الإلكتروني بالخصائص التالية:<sup>2</sup>

- **الخدمة الواسعة:** يتميز التسويق الإلكتروني بأنه يقدم خدمة واسعة ويؤدي إلى توسيع الأسواق وزيادة الحصة السوقية للمؤسسات، كما يمكن الزبائن باختلاف مواقعهم من الحصول على احتياجاتهم وإجراء مقارنات بين منتجات المؤسسات المختلفة والمتعددة، حيث إن التسويق الإلكتروني لا يعترف بالحدود الجغرافية.

- **عالمية التسويق الإلكتروني:** إن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حسابه الشخصي على الموقع المخصص للشركة.

- **التفاعل:** إن السمة الرئيسية للتسويق الإلكتروني هي التفاعل الذي يسمح للزبائن بالتعبير عن حاجاتهم ورغباتهم مباشرة للشركة.

- **الرقمية:** وهي القدرة التعبيرية عن المنتج، أو على الأقل عن منافعه بمستوى رقمي من المعلومات، والرقمية هنا تعني أنه بالإمكان استخدام الأنترنت في التوزيع والترويج والبيع بهذه الخصائص بعيدا عن الأشياء المادية للمنتج ذاته.

<sup>1</sup> سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص44

<sup>2</sup> عليا الزعبي، أحمد صالح النصر، التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص37

### الفرع الثالث: مزايا التسويق الإلكتروني

- يوفر التسويق الإلكتروني العديد من المزايا لكل من رجال التسويق والعملاء والمستهلكين ويمكن عرضها فيما يلي:<sup>1</sup>
- توفير ميزة التسوق الميسر فلا يحتاج المستهلك لبذل مجهود في أماكن مزدحمة؛
- من خلال مواقع الأنترنت يحصل المستهلك على ميزة إجراء مقارنة بين الماركات والتعرف على الأسعار وعمل أمر شراء في أي وقت؛
- تجنب المستهلك مواجهة رجل البيع والاحتكاك به والذي قد يؤدي إلى إثارة عاطفيا وبالتالي يتاح للمستهلك فرصة أفضل لاتخاذ قرارات شرائية رشيدة؛
- يعتبر التسويق الإلكتروني أداة جديدة يستخدمها رجال التسويق لبناء علاقات مع العملاء والمستهلكين؛
- يؤدي إلى تخفيض تكاليف أداء الأعمال نظرا للاستغناء عن الوسطاء؛
- يؤثر استخدام الأنترنت على درجة التركيز داخل الأسواق وزيادة هذه المنافسة بسبب سهولة دخول المنافسين الجدد؛
- يمكن التسويق بالقيام بأبحاث والدراسات الخاصة للتعرف على إدراك العملاء.

### الفرع الرابع: عيوب التسويق الإلكتروني

- للتسويق الإلكتروني العديد من المميزات ولكنه أيضا يضم العديد من العيوب نذكر منها:<sup>2</sup>
- الخداع والاحتيال: تنتشر على الإنترنت العديد من مواقع التسويق الإلكتروني المنشأة بهدف السرقة والاحتيال، وقد لا يتطلب الأمر الكثير لإقناع المشتري بمصداقيتها وموثوقيتها، فمجرد التصميم الاحترافي الجذاب قد يكون كفيلاً بذلك؛
- عدم ملائمة المنتج: وجد أن عدم تحقيق المنتج لتوقعات المشتري، هو أكثر مشاكل التسويق الإلكتروني شيوعاً، فالافتقار للفحص المادي والرؤية العينية للمنتجات، تشكل بجدوى الشراء وكفاءة العملية التسويقية برمتها؛
- الفشل في الاستلام: ناهيك عن مشاكل الاستلام والشحن المتمثلة بالبضائع المستبدلة أو التالفة، يجب أن يبقى المشتري في حسبانته، أنه قد يفشل في الحصول على المنتج لأي سبب كان، ويخفق أيضاً في استرجاع ثمنه؛

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009. ص 133، 134

<sup>2</sup> محمد متولي محمد زايد، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط1، الإسكندرية، مصر، 2019، ص 174.

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

- اختراق الخصوصية: تطلب مواقع التسويق الإلكتروني من المشتري قبل التسجيل وإتمام عملية الشراء، تزويدها ببعض البيانات الشخصية، وقد يحمل كشف هذه البيانات بين ثناياه مخاطر التعرض للسرقة والاختلاس، وهذه المشكلة جدية ومؤثرة للغاية.

### المطلب الثالث: الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب الى فرعين الفرع الأول يتضمن الحكومة الإلكترونية أما الثاني فيتضمن البنوك الإلكترونية.

### الفرع الأول: تعريف وأنواع ومزايا الحكومة الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية:

تعرف الحكومة الإلكترونية بالإنجليزية (E-gouvernement): على أنها النهج الحكومي الذي يستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وخاصةً الإنترنت، فالعلاقات بين الحكومات مبنية على التكنولوجيا لتعزيز الأداء الداخلي للبيروقراطيات الحكومية، كما ينطوي دور التكنولوجيا في الدولة على تسهيل التبادل السريع للمعلومات بين الإدارات والوكالات، والتفاعل بين الحكومات المختلفة من خلال استخدام الإنترنت لتقليل من التكاليف التي تتحملها الحكومة خاصةً في أمور بيع وشراء السلع والخدمات من الشركات المتعددة، كما أن استخدام التكنولوجيا يساعد على تقديم خدمات عامة عبر الإنترنت للمواطن، بالإضافة إلى نشر استطلاعات الرأي الخاصة بالحكومة من خلال الويب والبريد الإلكتروني ويطلق مصطلح الحكومة الرقمية للتعبير عن مفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث يشير مصطلح الحكومة الرقمية إلى شمولية استخدام جميع تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في منظمات القطاع العام.<sup>1</sup>

#### ثانياً: أنواع الحكومة الإلكترونية:

تنقسم الحكومة الإلكترونية إلى:<sup>2</sup>

- حكومة إلى مواطنين: وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت أو الشبكات اللاسلكية؛
- حكومة إلى مؤسسات: حيث تقوم المؤسسات الحكومية بالعمل على كافة المعاملات والتدخلات مع الشركات التجارية؛

<sup>1</sup> صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ط، 1 دار اليازوري امية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 21.

<sup>2</sup> علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية، ط، 1 دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص، 120.

- حكومة إلى حكومة: وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الإلكترونية التجارية والتي تتم بين كافة المؤسسات الحكومية.

ثالثا: مزايا الحكومة الإلكترونية:

لنظام الحكومة الإلكترونية مزايا متعددة أهمها ما يلي:<sup>1</sup>

-سرعة الإنجاز: لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور؛

-زيادة الإتقان: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية؛

-تبسيط الإجراءات: عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة، وكذلك يمكن تبسيط وتسيير الإجراءات وبخطوة واحدة من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات.

الفرع الثاني: البنوك الإلكترونية

أولا: تعريف البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية هي البنوك التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية أو خدمات متطورة من خلال شبكات اتصال الكترونية والتي يستفاد منها المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء. وهي وسيلة الالكترونية الغاية منها نقل المنتجات والخدمات البنكية مباشرة الى العملاء عبر الانترنت فبذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك بالإضافة إلى اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض التكاليف، العمل، زيادة الأرباح بالنسبة للبنك<sup>2</sup>.

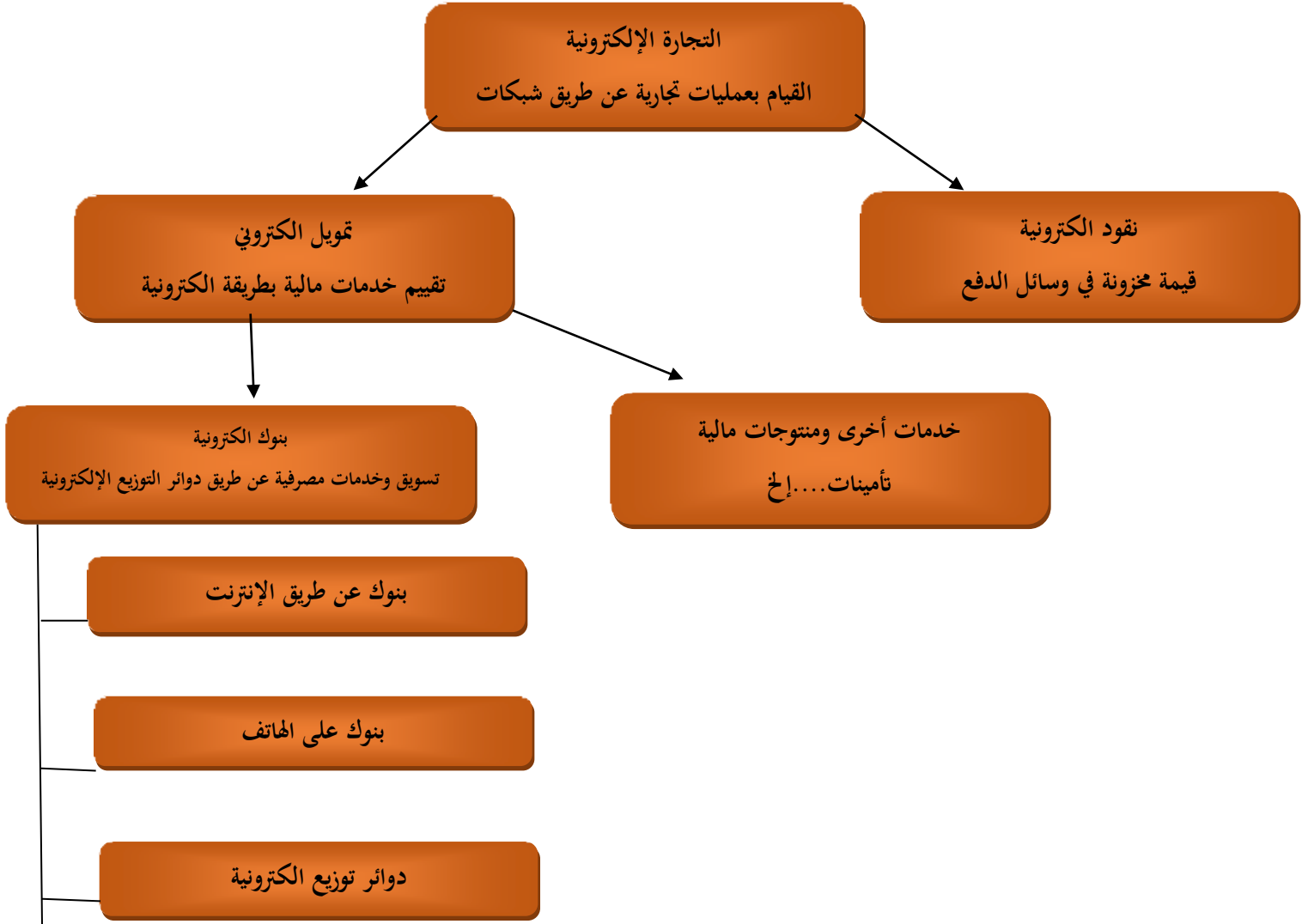
<sup>1</sup>صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص-ص 28، 30.

<sup>2</sup>يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص.11

ثانيا: آلية عمل البنوك الإلكترونية

والشكل التالي يوضح آلية عمل البنوك الإلكترونية:

الشكل رقم 02: آلية عمل البنوك الإلكترونية



المصدر: السعيد بريكة، نادية شبانة، البنوك الإلكترونية الواقع والأفاق، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2016، ص 7.

### ثالثا: مزايا البنوك الالكترونية

ان أهم ما يميز البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية هي الخدمات المتنوعة والمتميزة التي تقدمها بغية تلبية حاجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة وفيما يلي توضيح لمجالات عدة تميز البنوك الالكترونية وهي كالاتي:<sup>1</sup>

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين. كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل لذلك نجد أن غالبية طالي الخدمات المصرفية السريعة يعملون بمجال التجارة الالكترونية التي ألغت الحدود الجغرافية بين الدول، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، ومع انتشار التجارة الإلكترونية عبر العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة ومتطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها على عكس البنوك الإلكترونية التي توفرها بأقل وقت وثمان، ولعل هذه الخدمات هي التي تميزها عن البنوك التقليدية ومنها:

✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.

✓ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.

✓ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.

✓ كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء.

✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

3- خفض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل.

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 11.

### المبحث الثالث: تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي

التحول الرقمي يشكل نقلة نوعية في الإقتصاد والسوق المالي، حيث يعزز الكفاءة ويفتح آفاقاً جديدة للابتكار والنمو الإقتصادي. يؤثر هذا التحول على جميع جوانب الإقتصاد بما في ذلك إنتاج السلع والخدمات، وتوزيعها، واستهلاكها، فضلاً عن تطور دور الأفراد والشركات في السوق المال

### المطلب الأول: تأثير التحول الرقمي على الإقتصاد الوطني (الجزائر)

صحيح أن للتحول الرقمي سلبيات على الإقتصاد الوطني لكنها بالكاد تتجلى أمام إيجابياته التي تقوده الى التطور وتوفر عليه الكثير ومن أهمها:<sup>1</sup>

#### 1- الإقتصاد الرقمي في الجزائر كمعبر لتنويع الإقتصاد خارج المحروقات:

تظل الجزائر متأخرة نسبياً في تطبيق الإقتصاد الرقمي، حيث لا يتجاوز 4% من إجمالي الناتج المحلي. في المقابل، يتجاوز هذا النسبة سقف 7% في المغرب وأكثر من 14% في تونس. وفي الإمارات العربية المتحدة، تم تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي بين عامي 2003 و2016، وبلغت التكلفة حوالي 1.2 مليار دولار، وهو ما يعادل نصف مديونية الجزائر الخارجية في عام 2017. ووفقاً لتقارير حكومة دبي الذكية، تم تحقيق توفير 5.6 درهم على كل درهم أنفق، أي ما يعادل 5.6 دينار جزائري على كل 1 دينار جزائري، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة. وفي الصين، أسهم الاعتماد على الإقتصاد الرقمي في زيادة نمو الناتج بنسبة تتراوح بين 0.3 إلى 1 نقطة، وتم توفير أكثر من 11 مليون وظيفة، ما يعادل حجم الطبقة النشيطة من إجمالي السكان الجزائريين.

#### 2- تقنية واردات استيراد الورق:

تشهد تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإقتصاد الرقمي تطوراً متزايداً، حيث تصبح عاملاً أساسياً في التفاعلات بين مختلف القطاعات والإدارات، وبين الإدارة والمواطن الجزائري. يساهم هذا التطور في تقليل الاعتماد على الورق المستعمل، حيث يمكن استبدال العمليات التقليدية بالعمليات الرقمية. على سبيل المثال، يمكن تقليص استهلاك الورق بمقدار نصف

<sup>1</sup>عبد السلام بريزة، مؤشرات الإقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ميلة، 23-24 أبريل 2018، ص42.

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

مليون طن من خلال تبني التقنيات الرقمية. كما يمكن أن يساهم الإقتصاد الرقمي في تقليص فاتورة الاستيراد في ظل الأزمة المالية التي تعيشها الجزائر.

### 3 - تخفيض كلفة النشر والتسويق:

مع توسع السوق على الإنترنت، أصبح النشر الرقمي مستقبل النشر في العالم. من المتوقع أن تدخل أوروبا عصر الإقتصاد الرقمي بدون انبعاثات كربونية بحلول عام 2050، مما يؤدي إلى تقليل استهلاك الطاقة الأحفورية. ستأثر تكنولوجيا الطباعة التقليدية المبنية على الورق والحبر بشكل كبير، خاصة في إطار تنفيذ اتفاقية باريس لعام 2016، التي بدأ تطبيقها في عام 2020. بالإضافة إلى ذلك، يشهد قطاع التجارة الإلكترونية نموًا ملحوظًا، حيث يتم تطوير مواد متكيفة مع هذا التغيير، مثل التجارة عبر الهواتف المحمولة والقدرة الرائعة على تخزين المحتوى الرقمي بشكل فعال.

### 4- تقليص فاتورة استيراد الدواء:

مؤخرًا ارتفعت كمية استيراد الأدوية في الجزائر إلى أكثر من 600 مليون دولار سنويًا، بعد أن كانت تستورد 300 مليون دولار في البداية. ومن أجل التخلص من الأدوية غير المستخدمة، أنشأت وزارة الصحة قاعدة بيانات إلكترونية تساهم في تقليل تكلفة الأدوية الزائدة. يتم ذلك من خلال شبكة وطنية إلكترونية وإنشاء ملف إلكتروني لكل مريض<sup>1</sup>.

### 5- التخفيض من النفقات الإدارية للتعليم العالي:

وزارة التعليم العالي اعتمدت الخدمات الإلكترونية لتسجيل طلبة الجامعات عبر الإنترنت، وأسهمت في توفير مبلغ قدره 100 مليار سنتيم في عام 2016. يمكن تعميم هذه الطريقة لتطبيقها على خدمات أخرى داخل الوزارة وفي وزارات أخرى أيضًا. يعتمد النجاح على استخدام قاعدة بيانات إلكترونية ماثلة لتسهيل إصدار بطاقات التعريف الإلكترونية، حيث يمكن الحصول على الوثائق الرسمية من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بشكل سريع وفعال.

<sup>1</sup>عبد السلام بريزة، مرجع سبق ذكره، ص43

### المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في تحسين فعالية الأسواق المالية

1- تنوع مصادر التمويل: زيادة درجة عوامة الأسواق المالية المحلية تؤدي إلى زيادة قدرة الدولة والمستثمرين المحليين على الوصول إلى الأسواق المالية الدولية، وتنوع الأدوات المالية، بحيث يؤدي التنوع في المصادر التمويلية إلى التغلب على نقص المدخرات المحلية وانخفاض تكلفة الحصول على التمويل. وعلى الرغم من التقلب الشديد في أسعار الأسهم خلال الأزمة المالية العالمية 2007-2008، فقد أظهرت شهادات الإيداع قوتها مجددا باعتبارها أداة استثمارية بين الدول، حيث تم تداول 52 مليار شهادة إيداع بقيمة 2.1 تريليون دولار أمريكي، وبلغ إجمالي قيمة التداول لشهادات الإيداع عبر شبكات الاتصال وغيرها ما يفوق 32.1 مليار دولار أمريكي<sup>1</sup>.

2- زيادة كفاءة أداء الأسواق المالية بتنوع المخاطر وزيادة العائد: تؤدي المحاور الرئيسية لعملية عوامة الأسواق المالية إلى سرعة استجابة الأسواق للتغيرات الإقتصادية سواء على مستوى الوحدة الإقتصادية أو على المستوى الكلي، الأمر الذي ينعكس في كفاءة تسعير الأصول المالية المتداولة في تلك الأسواق، وانخفاض درجة تركيز المعاملات داخلها، وزيادة قدرتها على استيعاب حجم أكبر من التعاملات. ومع ازدياد توثيق الروابط بين الإقتصاديات الوطنية والأسواق العالمية، يصبح للتحليل المالي أثره الحاسم في إدارة الإقتصاد الكلي<sup>2</sup>.

### التحول الرقمي للخدمات المالية:

أدت الأزمة المالية العالمية الي إدراك أوجه القصور في الأعمال المصرفية التقليدية التي تسمح بتحويل المخاطر الرئيسية إلى المودعين ودافعي الضرائب مما أدى إلى انخفاض ثقة الجمهور في مبادئ النشاط المالي التقليدي، ونتيجة لذلك تم الاتجاه إلى تنظيم تشريعي أكثر صرامة للقطاع المصرفي وزيادة البحث عن مناهج جديدة لتنفيذ الخدمات المالية. وقد سهل ذلك الاستخدام الواسع النطاق للتقنيات الرقمية في القطاع المالي. وقد ارتبط ظهور صناعة التكنولوجيا المالية بالحاجة إلى الحفاظ على الإبتكار والنمو وكذلك منع الأزمات المستقبلية، كما يجب ألا تتعارض المنتجات المالية الرقمية المصممة

<sup>1</sup> السيد يسين، المعلوماتية وحضارة العوامة، رؤية نقدية عربية دار نخصة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص ص 11-10.

<sup>2</sup> ليزلي ليبشيتز (Lipschitz Leslie)، تعلم الدروس المستفادة بشأن التمويل"، مجلة التمويل والتنمية، المجد 44، العدد 1، مارس 2007، ص 24.

حديثاً مع التشريعات القائمة، كما أدى تطوير مؤسسات التكنولوجيا المالية إلى تدمير أسس النظام المالي الحالي وظهور نوع جديد من المخاطر، وهي المخاطر الإلكترونية، بالإضافة إلى مشكلة جديدة وهي ضمان الثقة في البيئة الرقمية.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: الآثار المالية والإقتصادية الإيجابية المتوقعة للتحول الرقمي

يتوقع للتحول الرقمي العديد من الآثار المالية والإقتصادية الإيجابية نذكر منها:<sup>2</sup>

#### الفرع الأول: الآثار الإقتصادية

##### 1- النمو الإقتصادي:

- زيادة الإنتاجية: التحول الرقمي يُمكن أن يُحسن الكفاءة الإنتاجية ويُقلل من التكاليف، مما يُسهم في زيادة الإنتاجية الكلية؛
- تعزيز الابتكار: البيئة الرقمية تُشجع على الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة، مما يُسهم في تحفيز النمو الإقتصادي؛

##### 2- خلق فرص العمل:

- الوظائف الجديدة: التحول الرقمي يُساهم في خلق وظائف جديدة، خاصة في قطاعات التكنولوجيا والخدمات الرقمية؛
- تطوير المهارات: التدريب على المهارات الرقمية يُعزز من قابلية الأفراد للتوظيف ويُسهم في تحسين جودة القوى العاملة؛

##### 3- الشمول الإقتصادي

- تمكين النساء: التكنولوجيا الرقمية تُسهل على النساء العمل من المنزل أو بمرونة أكبر، مما يُسهم في زيادة مشاركتهن في القوى العاملة؛

<sup>1</sup> Tsiring,D, and others, "economic and social development", 50<sup>th</sup> International Scientific Conference on Economic and Social Development, Faculty of Management University of Warsaw, 2020.

<sup>2</sup> ١ - بوزانة أين، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الراوية، ليبيا، 2020، العدد 6، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول " الافتراضي " : التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع. التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020. ص-ص9-7.

- تحسين الوصول إلى الأسواق: الأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة يمكنها الوصول إلى أسواق أوسع عبر الإنترنت.
- 4- تحسين الخدمات الحكومية:

- الحكومة الإلكترونية: تقديم الخدمات الحكومية رقميًا يُحسن من كفاءتها ويُقلل من الفساد.

### الفرع الثاني: الآثار المالية

- 1- زيادة الإيرادات: الأعمال التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية تُسهم في زيادة الإيرادات والأرباح؛

- 2- تحسين الشفافية المالية: النظم الرقمية تُسهل عمليات التدقيق والرقابة المالية؛

- تتبع الأصول والمعاملات: استخدام تقنيات مثل البلوك تشين لتعزيز الشفافية؛

- التقارير والتحليلات: توفير بيانات دقيقة وفورية لاتخاذ قرارات أكثر استنارة.

- 3- تعزيز القدرة التنافسية:

- الابتكار في المنتجات والخدمات: تطوير حلول جديدة تلي احتياجات السوق بشكل أفضل؛

- التوسع في الأسواق الجديدة: استخدام الأدوات الرقمية للوصول إلى عملاء جدد في أسواق مختلفة.

- 4- تحفيز الابتكار المالي:

- الخدمات المصرفية الرقمية: توفير خدمات مالية مبتكرة تلي احتياجات العصر الرقمي؛

- العملات الرقمية والمدفوعات: تسهيل المعاملات المالية وجعلها أكثر أمانًا وكفاءة.

التحول الرقمي ليس فقط تحديثًا للتكنولوجيا، بل هو إعادة تصور لكيفية إجراء الأعمال وتفاعل الشركات مع العملاء

والموردين والموظفين. إنه يُمثل فرصة لإعادة تعريف النماذج الإقتصادية وخلق قيمة جديدة في السوق.

### المبحث الرابع: تحديات التحول الرقمي وآفاقه في الجزائر

في السنوات الأخيرة، شهدت الجزائر تقدماً ملحوظاً في مجال التكنولوجيا والاتصالات، مما يعزز فرص التحول الرقمي. ومع ذلك، تظل التحديات التي تواجه هذا الانتقال لا يمكن تجاهلها. من ناحية أخرى، تعتبر الجزائر محظوظة بتوافر العديد من الفرص الواعدة في مجال التحول الرقمي، والتي يمكن أن تلعب دوراً في تعزيز النمو الإقتصادي وتحسين جودة الحياة للمواطنين.

### المطلب الأول: التحول الرقمي خيار أم حتمية؟

التحول الرقمي لم يعد خياراً للجزائر بل أصبح ضرورة تفرضها ظروف التطورات الحاصلة بالعالم اليوم. الذي أصبح يعتمد على المعلومات بشكل كبير، خصوصاً في الآونة الأخيرة التي تتميز بسرعة التطور التكنولوجي بين الناس فالدول الأوروبية استثمرت في استغلال ما أتاحتها الرقمية والانتقال إلى مرحلة جديدة تعبر عن تأسيس اقتصاد علمي.

في الوقت الحالي، تتجه معظم المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، وسواء كانت متوسطة الحجم أم صغيرة نحو التحول الرقمي واستغلال الخدمات الرقمية. لم يعد هذا اختياراً فحسب، بل أصبح ضرورة. تجبر الظروف والتطورات التكنولوجية السريعة هذه المنظمات على تغيير أساليبها في التنظيم والإدارة نحو الرقمنة ويهدف هذا التحول إلى ضمان استمرارية نشاط المنظمات في بيئة متغيرة وغير مستقرة، خاصةً في ظل الظهور المفاجئ للفيروسات والأوبئة. السبب الرئيسي وراء هذا التحول هو توفير فرص تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز قدرات الفرق العاملة. كما يساهم في تقليل استخدام النسخ الأصلية المعرضة للتلف نتيجة للاستخدام المكثف. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتحول الرقمي أن يفتح أبواباً للتعاون بين المؤسسات والشركات للاستفادة من الفرص الإقتصادية المشتركة والتحقيق المالي المطلوب.

كما أضافت دراسة أجراها مؤسسة ميت وكاب جميني أن الدافع الأساسي الذي يحفز القادة والمسؤولين للانخراط في إجراءات التحول الرقمي هو دافع التجديد والتغيير نحو الأفضل، فالمؤسسات تتعرض لثلاثة ضغوط تلزمها بالتوجه نحو التحول الرقمي وهي ضغوط من عملاء المؤسسة، ضغوط من المنافسين، وضغوط من الموظفين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> خديجة مختار، وفريد بوقر بريس، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة هيودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 06(02)، 2022، ص-ص 51-69.

### المطلب الثاني: التحديات والرؤى المستقبلية

مما لا شك فيه أن للقطاع الرقمي مستقبل واعد، فالتوجه المتزايد نحو استخدام الوسائل الرقمية يشير إلى إمكانية تحقيق معدلات نمو مرتفعة على الأمد المتوسط، وذلك عبر الزيادة فيعدد طلبات براءات الاختراع في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطوير البنية التحتية لتحسين المعروض من المنتجات التقنية وتعزيز الابتكارات في هذا المجال، تحتاج الجزائر إلى محرك جديد للنمو، يمكن في هذا الخصوص لتقنيات المعلومات أن تفتح طريقا للنمو، حيث إنها توفر معدل مرتفع من رأس المال البشري بالتالي يمكن اعتماد نموذج للاقتصاد المستند إلى التقنيات،

في هذا السياق، بدأت الجزائر في تنفيذ مبادرات التحول الرقمي الأساسية. وقد أعلنت عن تحقيقها لمراكز متقدمة في العديد من المقاييس المتعلقة بمؤشرات التحول الرقمي، في حين أعلنت دول أخرى عن طموحاتها الكبيرة وتحقيقها لتقدم كبير في هذا المجال. ومع ذلك، فإن جهود الجزائر لتعزيز الابتكار ورفع معدلات الاعتماد الرقمي في القطاع العام إلى مستويات أعلى تواجه تحديات كبيرة.

### تحديات التحول الرقمي"

تسريع التحول الرقمي يواجه عدة تحديات تتمحور حول:<sup>1</sup>

- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عاملا أساسيا لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الإستراتيجية الرقمية؛
- الثقافة التنظيمية، التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأساطير والأعراف، تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير؛
- التنسيق، بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة؛
- ضعف الإمكانيات الرقمية للمنظمة؛

<sup>1</sup> - صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي ، مجلة آراء للدراسات الإقتصادية والإدارية، المجلد3، العدد2، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2021، ص 103-104.

- غياب الشعور بالحاجة؛
- تعارض الأهداف والأدوار بسبب مشكل التنسيق والقيادة؛
- غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين؛
- مشكل الثقافة التنظيمية التي تعتبر متغير أساسي في نجاح التحول الرقمي؛
- ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها ومحدوديتها؛
- مخاوف الفشل من التحول الرقمي وعدم الاقتناع به؛
- قلة الإمكانيات المالية والتمويلية لعملية التحول الرقمي؛
- عدم كفاءة وخبرة الكوادر التنظيمية وقلة كفاءتها في التعامل مع أساسيات ومتطلبات التحول الرقمي.

### المطلب الثالث: أفاق التحول الرقمي في الجزائر

جاء في خطاب السيد الأمين العام بعنوان "أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الالكترونية العرب التاسع الذي تنظمه الإسكوا يوم 16 كانون الأول/ ديسمبر 2021 ما يلي:<sup>1</sup>

لا يخفى على أحد أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أضحت اليوم القوى المحركة التي يعول عليها كثيرا لإنجاح برامج التنمية الاجتماعية والإقتصادية، إقليمية كانت أو وطنية، وفي كافة قطاعات النشاط.

من هذا المنطلق قامت الحكومة الجزائرية بإدراج تطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وما ينتج عنه من تحويل رقمي للمجتمع الجزائري بطبيعية الحال في قائمة أولوياتها.

والواقع أنها ترمي من خلال هذا الإجراء إلى تشييد مجتمع معلومات شامل والارتقاء بالجزائر إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة، وهو نابع كذلك من رغبة سياسية جلية لا تنفك السلطات العليا للبلاد عن التأكيد عليها.

<sup>1</sup><https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/6-Algeria-Min-Post-Telecom-Ar.pdf>

## الفصل الأول: التحول الرقمي في الخدمات المالية والإقتصاد الوطني.....

إن هذا الالتزام يقتضي بادئ بدء العمل على تقليص الفجوة الرقمية، ولأجل هذا الغرض، فإن الحكومة الجزائرية وجهت جهودها ومساعدتها لاسيما نحو السماح لجميع الجزائريين بالانفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بما ذلك الشبكات والخدمات، تطوير الخدمات المبتكرة والمضامين الرقمية الوطنية، تعزيز القدرات في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال وتعميم استعمالها فيشتى ميادين الحياة، تعزيز الحوكمة الالكترونية وتحسين النظام البيئي للرقمنة، وكذا إرساء المبادئ العامة للثقافة الرقمية.

إضافة إلى ذلك وفي ظل الظروف الخاصة التي عرفت أزمة صحية عالمية جراء جائحة كوفيد 19، فقد أضحت الشعب الجزائري وحكومته يعتمدون أكثر من أي وقت مضى على تكنولوجيات الإعلام والاتصال كوسيلة ناجعة لمكافحة هذه الجائحة وقوة دافعة للإنعاش الإقتصادي.

ومن المؤكد أن هذا التحدي ليس من السهل مجابته، وإنما على يقين بذلك، بيد أن الجزائر تمتلك من مفاتيح النجاح ما يساعدها لتحقيق هذه الغاية، نذكر منها:

- ✓ الإرادة السياسية الواضحة المعبر عنها جليا مرارا وتكرارا من قبل السلطات العليا للبلاد؛
- ✓ الترسانة القانونية القوية والمواكبة للعصر المتوفرة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال؛
- ✓ المنشآت القاعدية للمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات الحديثة، الموسعة والمعاصرة باستمرار؛
- ✓ الموارد البشرية الشابة المؤهلة والمتعطشة للتكنولوجيات؛
- ✓ توفر الموارد المالية المخصصة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

بشكل عام تلك إذن هي بعض المزايا ونقاط القوة التي تعول عليها الجزائر للنهوض بقطاع المواصلات السلكية واللاسلكية والنجاح في مشروع التحول الرقمي.

### خلاصة الفصل

يُظهر التحول الرقمي في الاقتصاد والسوق المالي تحولاً نحو عصر جديد من الابتكار والكفاءة في القطاع الاقتصادي والمالي من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، تُمكن الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أسرع وأكثر ملاءمة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. ومع استمرار التطور التكنولوجي، من المتوقع أن يستمر التحول الرقمي في تشكيل مستقبل وتحويل إلى اقتصاد رقمي كامل، مما يعزز الشمول المالي ويسهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.

ويمكن القول بأن التحول نحو الاقتصاد الرقمي أصبح مسارا اجباريا وليس اختياريا، وذلك لما قامت به الرقمنة من إحداث تغييرات عميقة في تنظيم الاقتصاد العالمي ودفع التوجه نحو إنجاز المهام في أقل وقت وبأقل جهد.

**الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي  
في الخدمات المالية على الإقتصاد والسوق المالي**

### تمهيد الفصل:

بعد تطرفنا للجانب النظري وللمفاهيم الخاصة بالدراسة والمتعلقة بالتحول الرقمي في الخدمات المالية وكذا تأثيراته سيتم في هذا الفصل إسقاط ذلك على المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر الناشطة بولاية البيض وذلك من خلال دراسة التحول الرقمي الذي تعتمده هذه المؤسسة من أجل رفع فاعلية وظائفها ومدى قدرة تأثيره على الجانب المالي والإقتصادي.

ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على إعداد الاستبيان وتوزيعه على الموظفين العاملين في هذه المؤسسة وذلك ومن أجل الحصول على المعلومات والبيانات من خلال آراء العينة المختارة في هاته الدراسة بهدف معرفة آراءهم حول قدرة التحول الرقمي ومدى تأثيره على الإقتصاد والسوق المالي.

### المبحث الأول: منهجية تصميم الدراسة الميدانية

معرفة مدى تأثير التحول الرقمي في الخدمات المالية على الإقتصاد والسوق المالي، اعتمدنا على مجموعة من الوسائل والأدوات، وسيتم توضيحها من خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

#### 1. مجتمع الدراسة:

نظرا لكون الموضوع من المواضيع الحديثة وغير متطرق لها بكثرة فقد حاولنا إيجاد مؤسسة لديها واقع رقمي، حتى يمكننا من إجراء الدراسة عليها، وقد اخترنا الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر في ولاية البيض

ان سبب التركيز على مؤسسة الاتصال كونها أكبر مؤسسة ملائمة لدراسة موضوع البحث، وكانت هي التي تعبر عن مجتمع الدراسة والذي نقصد به جميع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة محل الدراسة

#### 2. عينة الدراسة:

يقصد بعينة الدراسة مجموعة جزئية تسحب من مجتمع الدراسة، والتي تعبر عنه وتكون ممثلة له، وذلك من أجل الوصول إلى أدق النتائج، ولقد تم استخدام الاستقصاء بالمعاينة والتركيز على عينة من المجتمع والبالغ عددها 30 عاملا مقسمة إلى ذكور وإناث، وفي مختلف المستويات ومختلف الأعمار إضافة إلى اختلاف خبرتهم، وقد تم توزيع 30 استمارة

### المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب الإحصائية المستخدمة

#### 1. أداة الدراسة:

بغية اتمام البحث والحصول على النتائج المرجوة، تم الاستعانة باستمارة أعدت لتحقيق أهداف البحث، وقد تم إعداد هذه الاستمارة من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات، لقد تم تقسيم الاستمارة الى:

**القسم الأول:** وهو خاص بالبيانات الشخصية، ويشمل مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالنوع، العمر، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية.

**القسم الثاني:** ويتضمن المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، متضمنة مجموعة من العبارات متمثلة في 22 عبارة مقسمة لثالث محاور والمتمثلة في:

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

**المحور الأول:** "تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة"، وكان الهدف من هذا المحور معرفة مدى التزام المؤسسة بتطبيق التحول الرقمي في وظائفها وقد تضمن هذا المحور 8 عبارات صيغة بطريقة تسمح لنا بمعرفة مدى تطابق المحور مع المؤسسة محل الدراسة.

**المحور الثاني:** "التحول الرقمي وفعاليته في الخدمات المالية للمؤسسة"، وكان الهدف من هذا المحور معرفة مدى فاعلية التحول الرقمي في الخدمات المالية، وقد تضمن هذا المحور 6 عبارات لمعرفة مدى تطابق المحور مع المؤسسة محل الدراسة.

**المحور الثالث:** "التحول الرقمي وفعاليته في اقتصاد المؤسسة"، يعتبر هذا المحور هو لب الموضوع حيث يدرس فطرة التحول الرقمي على التأثير في اقتصاد المؤسسة في محل الدراسة، وقد تضمن هذا المحور 8 عبارات لمعرفة تطابق المحور مع المؤسسة محل الدراسة

وفد كانت الإجابة على محتوى العبارات مكونة من 5 إجابات، وذلك وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبين.

ولتحديد طول فئة مقياس ليكارت الخماسي أي الحدود الدنيا والعليا، تم حساب المدى من خلال طرح أكبر قيمة من أصغر قيمة ( $5-4=1$ )، ثم تم تقسيمها على عدد الفترات المقياس المقدره بخمسة، وذلك لحصول على طول الفقرة أي ( $4/5=0.8$ )، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أي بداية المقياس، وهي واحد)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وتحديد طول الفترات وهو موضح في جدول التالي:

الجدول رقم 02: طول الخلايا

الدرجة	المتوسط المرجح	اتجاه الإجابة
1	(1.80 – 1)	غير موافق بشدة
2	(2.60 – 1.81)	غير موافق
3	(3.40 – 2.61)	محايد
4	(4.20 – 3.41)	موافق
5	(5 – 4.21)	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبين.

### 2. أساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق هذه الدراسة وتحليل البيانات، تم استخدام البرنامج الإحصائي IBM SPSS 26، وذلك لتوفره على العديد من الأساليب الإحصائية لتحليل، وتم افتراض مستوى معنوية يبلغ (0,05)، وتم الاعتماد في هاته الدراسة على مجموعة من الاختبارات والأساليب المتمثلة في:

- معامل الفاكرونباخ: لقياس صدق وثبات الاستبيان.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد تشتت أفراد عينة الدراسة واتجاه عبارات الدراسة.
- اختبار معامل الارتباط بيرسون: لدراسة علاقة الارتباط بين محاور الدراسة، ولتحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.

**المطلب الثالث: قياس صدق وثبات الاستبيان**

**1- قياس صدق الاستبيان:**

ويقصد به قدرة الاستبيان على قياس ما أعد لقياسه، ويتم التأكد من صدق الاستبيان من خلال:

**صدق المحكمين:**

بعد إعداد الاستمارة تم عرضها على المحكمين ونقصد هنا الأستاذة المشرفة بالإضافة الى بعض الإطارات في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية البيض، وذلك لتأكد من صحة محتواها وقدرتها على تغطية الموضوع، وتم تعديلها وفق ملاحظاتهم، حيث عدلت بعض العبارات وتم حذف البعض الأخر، كما أضيفت بعض العبارات لكي تعطي الاستمارة طابع الشمولية، كما أعيد صياغة التعبير لتصبح أكثر وضوحا، وتعطي مصداقية أكبر.

**2- قياس ثبات الاستبيان:**

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرو نباخ والموضح في الجدول أدناه يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

**الجدول رقم 03: جدول يوضح معامل الثبات الفا كرو نباخ للمحاور الثلاثة**

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة	8	0.768 (76%)
المحور الثاني: التحول الرقمي وفعاليته في الخدمات المالية	6	0.793 (79%)
المحور الثالث: التحول الرقمي وفعاليته في اقتصاد المؤسسة	8	0.702 (70%)
اجمال الإستبانة	22	0.868 (86%)

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (03) نتائج التحليل لمعامل Alpha Cronbach's لأسئلة كل محور من محاور الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.6 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الاحصائي ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

سوف نتطرق في هذا المبحث الى عرض البيانات المتحصل من طرف الاستمارة الموزعة على الموظفين كما نقوم بتحليلها

المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول

بغية تحليل نتائج الجزء الأول المتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية، تم الاعتماد على التكرار والنسب المئوية.

### 1.الجنس:

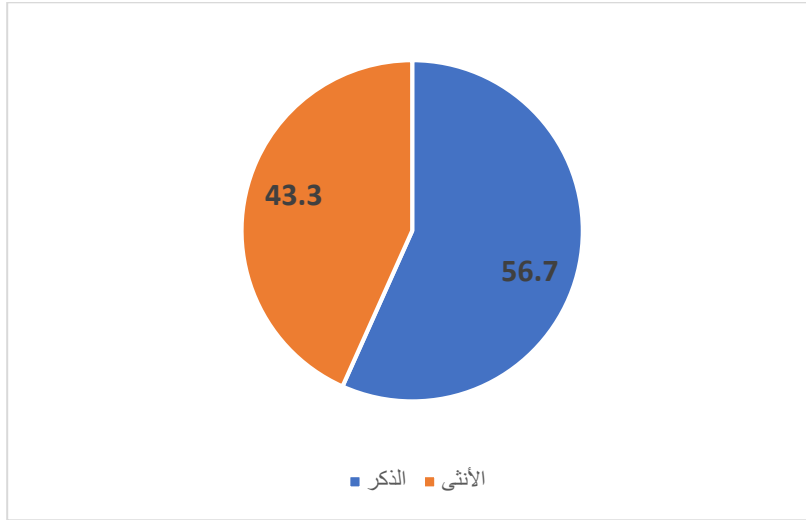
الجدول رقم 07: توزيع الأفراد حسب الجنس

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	17	56.7
	أنثى	13	43.3
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الذكور أكبر من الاناث في هاته العينة، حيث بلغ عدد الاناث 13 بنسبة بلغت

43.3%، بينما كان عدد ذكور 17 بنسبة بلغت 56,7%



الشكل 02: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد حسب الجنس

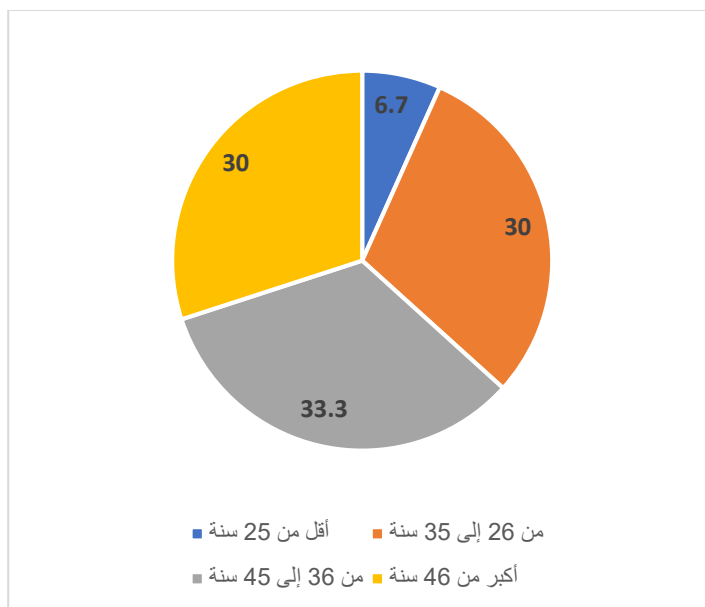
المصدر: من اعداد الطالبين

الجدول رقم 08: توزيع الأفراد حسب العمر

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 25 سنة	2	6.7
	من 26 إلى 35 سنة	9	30
	من 36 إلى 45 سنة	10	33.3
	أكبر من 46 سنة	9	30
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين على أربع فئات عمرية، حيث أن الفئة الثالثة (من 36 الى 45 سنة) هي أكبر فئة بعدد 10 وبنسبة 33,3%، بينما تأتي الفئة الثانية والرابعة (أكبر من 46) و (من 26 إلى 35 سنة) في المرتبة الثانية 9 تكرارات لكل منهما بنسبة تبلغ 30%، وتأتي الفئة الأولى (أقل من 25 سنة) في المرتبة الأخيرة بعاملين بنسبة بلغت 6.7%، حسب نتائج الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال في هاته العينة تتراوح بين الشباب وكهول كما نرى ان الشباب أقل من 25 يمثلون فئة معتبرة وهذا راجع لسياسات التوظيف التي أصبحت تعتمد على الخبرة



الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد حسب العمر

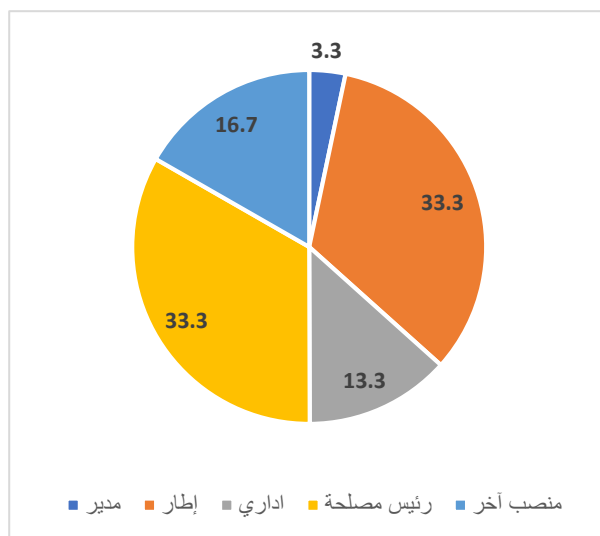
المصدر: من اعداد الطالبين

الجدول رقم 06: توزيع الأفراد حسب المنصب الوظيفي

المتغير	البيان	التكرار	النسب المئوية
المنصب الوظيفي	مدير	1	3,3
	إطار	10	33.3
	اداري	4	13,3
	رئيس مصلحة	10	33.3
	منصب آخر	5	16.7
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب المنصب الوظيفي إلى 5 مناصب، حيث كانت أغلب مناصب العينة عبارة عن إطار ورئيس مصلحة حيث بلغ عددهم 10 لكلا المنصبين بنسبة بلغت 33.3%، ثم تأتي المناصب الأخرى في المرتبة الثانية بعدد 5 عمال وبنسبة بلغت 16.7%، يليهم منصب إداري ب 4 عمال ونسبة بلغت 13.3%، ليأتي منصب المدير في مرتبة الأخيرة بعمال واحد وبنسبة بلغت 3.3%، ان انقسام المناصب الوظيفية في هاته العينة حسب هذا الترتيب، أمر منطقي وذلك حسب شهادات العينة وكذلك أعمارهم.



الشكل 04: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد حسب المنصب الوظيفي

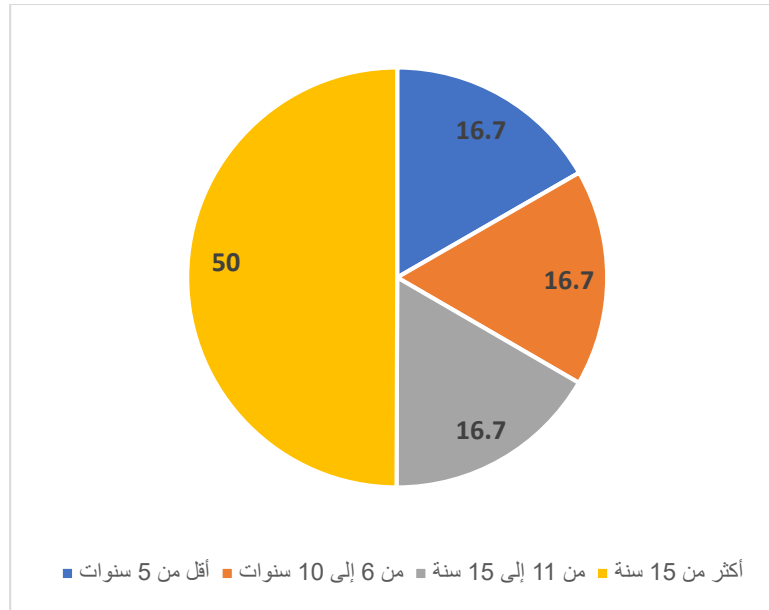
المصدر: من اعداد الطالبين

الجدول رقم 07: توزيع الأفراد حسب عدد سنوات الخبرة

المتغير	البيان	التكرار	النسب المئوية
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5	16.7
	من 6 إلى 10 سنوات	5	16.7
	من 11 إلى 15 سنة	5	16.7
	أكثر من 15 سنة	15	50.0
	المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول ان عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة كان موزع على 4 مستويات وكان عدد الفئة الرابعة (أكثر من 15 سنة)، هم أكبر أفراد العينة حيث بلغ عددهم 15 بنسبة تبلغ 50% أي نصف العمال، ثم تأتي باقي الفئات ب 5 عمال لكل فئة بنسبة تبلغ 16.7% وهذا يفسر نتيجة تحليل سن العمال حيث أن أغلب العاملين أكبر من 36 و 45 سنة أي أن سياسة التوظيف في الشركة تعتمد بشكل كبير على عامل الخبرة



الشكل 05: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة

المصدر: من اعداد الطالبين

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

المطلب الثاني: عرض وتحليل آراء أفراد العينة.

يتم ذلك عن طريق عرض آراء العينة حول العبارات ومحاور باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعرفة اتجاه الإجابة عن العبارات والمحاور، حيث يتم عرض كل محور على حدى.

### 1. عرض وتحليل آراء أفراد العينة في المحور الأول " تطبيق التحول الرقمي في المؤسسة".

وسيتم ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 08: معاملات آراء الأفراد لمحور الأول

رقم العبارة	عبارات المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	تتيح الشركة عمليات الدفع إلكترونيا في أي وقت	4.23	0.430	موافق
2	تعتمد الشركة على إعلان عبر مواقع الكترونية	4.07	0.521	موافق
3	تعتمد الشركة على تطبيق الكتروني خاص بها ليوفر جميع عروضها لزبائن	4.27	0.583	موافق
4	تعتمد الشركة على تدريب عمالها الكترونيا (عن بعد)	4.23	0.430	موافق
5	تتيح الشركة تبادل البيانات الكترونيا بين مختلف الوحدات.	4.23	0.430	موافق
6	يتم الاتصال بالزبائن عن طريق البريد الإلكتروني.	4.00	0.455	موافق
7	يتم الاتصال بالزبائن عن طريق الهاتف.	4.13	0.434	موافق
8	تعتمد الشركة على شبكة الأنترنت في إنجاز معاملتها.	4.23	0.430	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الأول	4.17	0.291	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول، أن عبارات المحور الأول متجه نحو الاتجاه موافق حيث كانت سبعة عبارات متجهة نحو موافق ووجود عبارة واحدة متجهة نحو موافق بشدة، وعليه كان متوسط الحسابي لعبارات بين (4.00-4.23) والمتوسط الحسابي لمحور الأول بلغ 4.17، بينما كان الانحراف المعياري في معظم العبارات في قيم منخفضة وهي أقل من 1 وهذا يدل على عدم وجود تشتت في آراء المحور الأول، وهذا ما أكده الانحراف المعياري لمحور الأول حيث بلغ قيمة 0.291 وعليه لا يوجد تشتت في الآراء وهذا يدفعنا لاستنتاج أن الشركة قيد الدراسة وتعطي أهمية للتحول الرقمي في قيام بالوظائف وهذا ما عبرت عليه عبارات المحور الأول،

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

3- عرض وتحليل آراء أفراد العينة في المحور الثاني " التحول الرقمي وفعاليتها في الخدمات المالية " .

وسيتم ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 09: معاملات آراء الأفراد لمحور الثاني

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	لاحظت تقليلاً في التكاليف أو زيادة في الربحية بفضل التحول الرقمي؟	3.47	0,819	موافق
2	ترى أن استثمارات الشركة في التحول الرقمي قد جلبت قيمة مضافة لشركة من الناحية المالية؟	3.87	0,507	موافق
3	تشعر بأن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية في الشركة؟	4.03	0,556	موافق
4	ترى أن التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين فعالية استخدام الموارد المالية في الشركة؟	3.47	0,819	موافق
5	تعتقد أن الاستراتيجية الرقمية للشركة قد أثرت على استدامة النمو المالي للشركة؟	3.47	0,819	موافق
6	تستخدم الشركة تحليلات البيانات الرقمية لاتخاذ قرارات مالية استراتيجية؟	3.63	0,765	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني	3.65	0.519	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لعبارات المحور الثاني كانت بين (3.47-4.03) وكان الانحراف المعياري في قيم صغيرة أقل من 1 وعليه لم يكن هنالك تشتت في آراء وذلك بالنسبة لمعظم العبارات وكان اتجاه عبارات المحور الثاني كلها موافق، وعليه كان المحور الثاني متجه نحو موافق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور الثاني 3.65 والانحراف المعياري للمحور 0.519، ومنه يتبين لنا أن الشركة تدرك فاعلية التحول الرقمي في خدماتها المالية

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

4- عرض وتحليل آراء أفراد العينة في المحور الثالث " التحول الرقمي وفعاليتته في إقتصاد المؤسسة " .

وسيتم ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 10: معاملات آراء الأفراد لمحور الثالث

رقم العبارة	عبارات المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	تعتقد أن التحول الرقمي قد زاد من قدرة الشركة على التنافس في السوق المحلية والعالمية؟	3.77	0,774	موافق
2	تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى زيادة في القيمة المضافة للشركة في السوق؟	3.87	0,629	موافق
3	لاحظت تحسناً في النجاح الإقتصادي العام للشركة بفضل التحول الرقمي؟	3.90	0,712	موافق
4	تعتقد أن التحول الرقمي قد ساهم في فتح أسواق جديدة لشركتك؟	3.60	0,814	موافق
5	ترى أن التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين تجربة العملاء مع شركتك؟	3.87	0,629	موافق
6	لاحظت زيادة في الإنتاجية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية في مكان العمل؟	3.77	0,728	موافق
7	تعتقد أن التحول الرقمي قد زاد من قدرة الشركة على استجذاب الاستثمارات الخارجية؟	3.47	0,819	موافق
8	تشعر بأن الأمان الرقمي وخصوصية البيانات قد تحسنت في شركتك بعد التحول الرقمي؟	3.80	0,664	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الثالث	3.75	0.463	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن كل العبارات متجهة نحو موافق، حيث أن المتوسط الحسابي لعبارات يتراوح بين

(3.47 - 3.90)، وكان الانحراف المعياري يسجل قيم صغيرة حيث كانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح بين (0.62 -

0.81). مما يدل على عدم وجود تشتت في آراء العينة، وكان متوسط الحسابي لمحور الثالث 3.75 متجهة نحو موافق

وبالنسبة لانحراف المعياري لمحور الثالث كان 0.46، من هذا نستنتج أن فعالية التحول الرقمي تتجلى في إقتصاد المؤسسة

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

المطلب الثالث: نتائج اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يسعى هذا المطلب لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية بقياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع بأبعاده المختلفة، باستعمال نموذج الإنحدار البسيط،

✓ أولاً: الفرضية الرئيسية: تنص على أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي في الخدمات المالية

على الإقتصاد والسوق المالي للمؤسسة الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05

وحتى تتمكن من الإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضيتين الجزئيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي للمؤسسة الاقتصادية

H1: هناك أثر ذو دلالة في تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي للمؤسسة الاقتصادية

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(11): نتائج تحليل الإنحدار البسيط للفرضية الرئيسية

الإقتصاد والسوق المالي						المتغير
Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	T	Beta	تطبيق التحول الرقمي
0.000	0.783	0.885	1	1.341	0.585	

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين المتغير المستقل المتمثل في تطبيق التحول الرقمي والمتغير التابع المتمثل في الإقتصاد والخدمات المالية للمؤسسة ، حيث بلغت T المحسوبة (1.341)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.885)، كما تكشف قيمة معامل الإرتباط عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.783)، أنّ تطبيق

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

التحول الرقمي تفسر ما نسبته (78.3%) من التباين في الإقتصاد والسوق المالي وبالتالي فإنه اثر ذات دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي للمؤسسة الإقتصادية عند مستوى دلالة 0.05. أي اننا نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0

✓ الفرضية الفرعية الأولى: تنص على أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد عند مستوى دلالة 0.05

وحتى تتمكن من الإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضيتين الجزئيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على اقتصاد المؤسسة

H1: هناك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على اقتصاد المؤسسة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(12): نتائج تحليل الإنحدار البسيط

الإقتصاد						المتغير	
Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	T	قيمة المحسوبة	Beta	تطبيق التحول الرقمي
0.000	0.260	0.510	1	1.393	1.165		

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين المتغير المستقل المتمثل في تطبيق التحول الرقمي والمتغير التابع المتمثل في الإقتصاد ، حيث بلغت T المحسوبة (1.393)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.510)، كما تكشف قيمة معامل الإرتباط عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك،

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

يتضح من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.260)، أنّ تطبيق التحول الرقمي يفسر ما نسبته (26%) من التباين في الإقتصاد وبالتالي فإنه أثر ذو دلالة إحصائية تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد عند مستوى دلالة 0.05. أي اننا نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0

✓ الفرضية الفرعية الثانية : تنص على أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية تطبيق التحول الرقمي على الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05

وحتى تتمكن من الإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضيتين الجزئيتين التاليتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الخدمات المالية

H1: هناك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الخدمات المالية

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(13): نتائج تحليل الانحدار البسيط

الخدمات المالية						المتغير
Sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	T	قيمة المحسوبة	Beta
0.000	0.878	0.937	1	1.617	0.390	تطبيق التحول الرقمي

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين المتغير المستقل المتمثل في تطبيق التحول الرقمي والمتغير التابع المتمثل في الخدمات المالية ، حيث بلغت T المحسوبة (1.617)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الإرتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.937)، كما تكشف قيمة معامل الإرتباط عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.878)، أنّ تطبيق التحول الرقمي يفسر ما نسبته (87.8%)

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي لمؤسسة اقتصادية

من التباين في الخدمات المالية وبالتالي فإنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 أي اننا نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إل الجانب التطبيقي لأثر التحول الرقمي في الخدمات المالية على الإقتصاد والسوق المالي وقد أخذنا الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر الناشطة بولاية البيض كعينة للدراسة.

حيث تناولنا من خلال هذا الفصل مبحثين، في المبحث الاول تطرقنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة أما في المبحث الثاني، عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتحصل عليها.

ومن خلال ما تم التوصل إليه من معطيات ونتائج الدراسة الميدانية في الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر الناشطة بولاية البيض باستخدام استبيان موزع على عينة بسيطة قدرها (30) عامل، وتم تحليل استبيانات الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.V26)، ثم تطرقنا إلى عرض النتائج وتحليلها وفي الاخير تم مناقشتها بغية الوصول إلى إثبات أو نفي لفرضيات الدراسة التي توصلنا فيها الى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق التحول الرقمي على الإقتصاد والسوق المالي للمؤسسة الإقتصادية

# الختامة

## خاتمة:

التحول الرقمي أصبح ضرورة لا غنى عنها في العصر الحديث، وتعد الجزائر من الدول التي تحتاج بشكل خاص إلى تبني هذه التقنيات الحديثة في جميع المجالات. يتطلب ذلك توفير البنية التحتية اللازمة وتطوير القدرات البشرية لمواكبة التحول الرقمي الذي يؤثر بشكل كبير على الإقتصاد والسوق المالي

لذا حاولنا من خلال دراستنا لموضوع التحول الرقمي وتأثيره على الإقتصاد والسوق المالي تسليط الضوء على أبعاد الإنتقال إلى البيئة الرقمية المعاصرة، حيث تطرقنا في البداية إلى التعريف بماهية التحول الرقمي وذكر خصائصه وأهدافه وأهميته مروراً إلى آثاره على الإقتصاد والسوق المالي

وعليه فإن إشكالية دراستنا تمحورت حول هذا التساؤل الجوهري: كيف يؤثر التحول الرقمي في الخدمات المالية على الإقتصاد والسوق المالي بالوكالة التجارية لإتصالات الجزائر - البيض - ؟، ومن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية، توصلنا للنتائج التالية:

## النتائج:

## أولاً: نتائج الجانب النظري

- من بين الأسباب البارزة التي أدت إلى تزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، تبرز التحولات المعقدة والتقلبات في بيئات الأعمال، بالإضافة إلى المنافسة الشديدة التي تنشأ بين المؤسسات.
- يعتبر الإقتصاد الرقمي تطوراً للاقتصاد التقليدي من خلال الاستفادة من المعرفة واستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال، بهدف تحقيق التنمية والاستقرار الإقتصادي.
- يجب أن تكون البنية التحتية للدولة قوية حتى يتم التغلب على الفجوة الرقمية
- التحول الرقمي في الشركة هو الثورة التكنولوجية التي تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين واعتماد التقنيات الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- أبرز اشكال التحول الرقمي في المؤسسة تتمثل في: الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني.

## ثانيا: نتائج الجانب التطبيقي

من خلال دراستنا التطبيقية الدراسة الميدانية في الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر الناشطة بولاية البيض ، توصلنا للنتائج التالية:

- تمتلك المؤسسة الإقتصادية محل الدراسة أفراد ذو كفاءة وخبرة تمكنها من إنجاز مهامها وأنشطتها بشكل فعال وكفاءة عالية.
- تعتمد المؤسسة محل الدراسة على التكنولوجيات والوسائل الحديثة من أجل إنجاز أنشطتها ووظائفها الروتينية داخل المؤسسة، ولتقديم أفضل الخدمات لربائنها .
- يعتبر التحول الرقمي في الوكالة التجارية التي قمنا بالدراسة عليها جيد لحد ما لكن لا يواكب أبسط المؤسسات الإقتصادية العالمية الرائدة في مجال الاتصالات.
- التحول إلى الإقتصاد الرقمي يعد من بين الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها المؤسسات الإقتصادية، حيث تسعى لاستخدام أحدث الأساليب والتقنيات لتحقيق أهدافها، يترتب على هذا التحول تحقيق تأثير إيجابي على الأداء الشامل للمؤسسة، حيث يمكنها تحقيق عوائد متميزة وتحقيق النجاح في أعمالها.

## التوصيات:

- ✓ ينبغي على واضعي السياسات وضع رؤى استراتيجية متطورة وطموحة لتعزيز التحول الرقمي في الإقتصاد ودعم تقدمه
- ✓ تحقيق أقصى استفادة من التقدم الهائل في الخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، حيث يكمن في ذلك تأثير إيجابي يسهم في تحويل المعاملات المالية النقدية إلى معاملات مصرفية، وبالتالي تعزيز الفوائد الإقتصادية المترتبة عليها.
- ✓ ضرورة وضع خطط واستراتيجيات وطنية مدروسة بعناية والتي تهدف إلى دعوة وتشجيع المؤسسات الإقتصادية الوطنية نحو التحول الرقمي.

# قائمة المصادر والمراجع

1. علاء فرج طاهر، إدارة التحول والقيادة الفعالة، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
2. صلاح عبد الحميد، العملات الرقمية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2018.
3. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
4. غالب عوض النوايسة، الإنترنت والنشر الإلكتروني "الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية"، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.
5. محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009.
6. يوسف حسن يوسف، الإقتصاد الإلكتروني، ط 1، المركز القومي لإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.
7. علاء الحامي، غصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، ط 1. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
8. سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
9. عليا الزعبي، أحمد صالح النصر، التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
10. محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
11. محمد متولي محمد زايد، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2019.
12. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ط 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
13. علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية، ط 1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
14. يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.
15. السيد يسين، المعلوماتية وحضارة العمولة، رؤية نقدية عربية دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.
16. هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ط 1، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.
17. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

1. ورود قاسم جابر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 64، 2019.
2. هاء عفي وهيبية خولوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 1، أبريل 2020.
3. سيد عبد النبي محمد، إعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز، وكالة الصحافة العربية ناشرون، جيزة، مصر، 2019.
4. علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة النهدين، العراق، العدد 01، 2021.
5. إلهام يحياوي، سارة قرابصي، التسويق الرقمي كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق، مجلة التنمية الإقتصادية، جامعة الواد، الجزائر، العدد 02، 2018.
6. محمد أحمد الغيري، عبد الرحمان حسن محمد، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الواد، الجزائر، العدد 03، 2020.
7. أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، (دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة في محافظة كربلاء). المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، 2020.
8. عد الخالق عبد الحسين أماني، أنماط الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في التعليم، مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الإنسانية، 2020.
9. مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة RIST، 2010.
10. حورية حمي، وابتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 2020.
11. كريستيان مات، توماس هيس، وألكسندر بينليان، استراتيجيات التحول الرقمي، مجلة كروس مارك، 2015.
12. محمد صالح حسن النداوي، مصطفى محمد كليان الزهيري، دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، ليبيا، 2020.

13. ليزلي ليبشيتز (Lipschitz Leslie)، تعلم الدروس المستفادة بشأن التمويل، مجلة التمويل والتنمية، المجلد 44، العدد 1، مارس 2007.
14. خديجة مختار، وفريد بوقر يريس، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 06(02)، 2022.
15. صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2، المركز الجامعي أفلو، الجزائر.

### ثالثا: المذكرات والأطروحات

1. فاطمة الزهراء فرحات: دور التحول الرقمي في تعسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة ليل الماستر، تخصص العلوم الإنسانية، جامعة العري بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، 2019-2020.
2. صراع كريم، واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2013-2014.
3. حسين العلي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2013.
4. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2011.

رابعاً: الملتقيات

1. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية، ليبيا، 2020، العدد 6، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول " الافتراضي " : التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع. التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020.
2. عبد السلام بريزة، مؤشرات الإقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ميله، 23-24 أبريل 2018.

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bukht, R., and Heeks R. (2017). «**Defining Conceptualizing and Measuring the Digital Economy**. Working paper. Center for development informatics. No.68.
2. Daniel—Zoe Jimenez ,2018، "**digital transformation: some implication for financial and macroeconomic stability**", Asian Development Bank Institute, ADBI Working Paper Series,
3. Liang Li, Fang Su, Wei Zhang, Ji-Ye Mao, 2018, "**Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective**", J. ;28, wilevonlinelibrarv.com/journal/isj
4. Tsiring.D, and others, "**economic and social development**", 50<sup>th</sup> International Scientific Conference on Economic and Social Development, Faculty of Management University of Warsaw, 2020.

## قائمة المصادر والمراجع: .....

---

المواقع الإلكترونية:

المنصة الوطنية الموحدة التحول الرقمي تم الاسترداد من المنصة الوطنية الموحدة:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

<https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/6-Algeria-Min-Post-Telecom-Ar.pdf>

**الملاحق**



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي نور البشير - البيض  
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر: تخصص: إدارة مالية

استبيان الدراسة

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، بعنوان:

التحول الرقمي في الخدمات المالية وتأثيره على  
السوق المالي والإقتصاد

عينة البحث: اتصالات الجزائر الوكالة التجارية في البيض

نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وذلك لإنجاح بحثنا والتكرم لنا بمخبرتكم ومعلوماتكم حول الموضوع ويرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة بكل موضوعية والتي تعكس الواقع الفعلي للمؤسسة، حيث أن مشاركتكم ضرورية ورأيكم عنصر أساسي من عناصر نجاحها، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم سرية وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير

تحت اشراف الدكتور:

- قوادرية

من اعداد الطالبين:

- دحمون أيمن
- حساني سفيان

السنة الجامعية: 2024/2023

## 1- المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع (X) أمام العبارة المناسبة:

**الجنس:**

أنثى

ذكر

**العمر:**

من 26 إلى 35 سنة

أقل من 25 سنة

أكبر من 46 سنة

من 36 إلى 45 سنة

**المنصب الوظيفي:**

منصب آخر

إطار

مدير

رئيس مصلحة

اداري

**عدد سنوات الخبرة:**

من 6 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 15 سنة

من 11 إلى 15 سنة

## 2- محاور الإستثمار:

### المحور الأول: التحول الرقمي في المؤسسة

#	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	تتيح الشركة عمليات الدفع إلكترونيا في أي وقت					
2	تعتمد الشركة على إعلان عبر مواقع الكترونية					
3	تعتمد الشركة على تطبيق الكتروني خاص بها ليوفر جميع عروضها لزيائين					
4	تعتمد الشركة على تدريب عمالها الكترونيا (عن بعد)					
5	تتيح الشركة تبادل البيانات الكترونيا بين مختلف الوحدات.					
6	يتم الاتصال بالزيائين عن طريق البريد الإلكتروني.					
7	يتم الاتصال بالزيائين عن طريق الهاتف.					
8	تعتمد الشركة على شبكة الأنترنت في انجاز معاملتها.					

## المحور الثاني: الخدمات المالية

#	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	لاحظت تقليلاً في التكاليف أو زيادة في الربحية بفضل التحول الرقمي؟					
2	ترى أن استثمارات الشركة في التحول الرقمي قد جلبت قيمة مضافة لشركة من الناحية المالية؟					
3	تشعر بأن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية في الشركة؟					
4	ترى أن التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين فعالية استخدام الموارد المالية في الشركة؟					
5	تعتقد أن الاستراتيجية الرقمية للشركة قد أثرت على استدامة النمو المالي للشركة؟					
6	تستخدم الشركة تحليلات البيانات الرقمية لاتخاذ قرارات مالية استراتيجية؟					

### المحور الثالث: اقتصاد المؤسسة

#	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	تعتقد أن التحول الرقمي قد زاد من قدرة الشركة على التنافس في السوق المحلية والعالمية؟					
2	تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى زيادة في القيمة المضافة للشركة في السوق؟					
3	لاحظت تحسناً في النجاح الإقتصادي العام للشركة بفضل التحول الرقمي؟					
4	تعتقد أن التحول الرقمي قد ساهم في فتح أسواق جديدة لشركتك؟					
5	ترى أن التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين تجربة العملاء مع شركتك؟					
6	لاحظت زيادة في الإنتاجية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية في مكان العمل؟					
7	تعتقد أن التحول الرقمي قد زاد من قدرة الشركة على استجذاب الاستثمارات الخارجية؟					
8	تشعر بأن الأمان الرقمي وخصوصية البيانات قد تحسنت في شركتك بعد التحول الرقمي؟					

الملحق رقم 02: اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

