

أثر التحول الرقمي على ربحية القطاع المصرفي الجزائري (2017-2021)

The impact of digital transformation on the profitability of the Algerian banking sector (2017-2021)

أ.د. عبد الرزاق سلام

مخبر العولمة والسياسات الاقتصادية،

جامعة الدكتور يحيى فارس المدية، الجزائر

sellam.abderrezek@univ-medea.dz

تاريخ القبول: 2024/12/04

ط.د. راوية بلقاسمي

مخبر التنمية المحلية المستدامة،

جامعة الدكتور يحيى فارس المدية، الجزائر

belgacem.rawia@univ-medea.dz

تاريخ الاستلام: 2024/10/19

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر التحول الرقمي على ربحية القطاع المصرفي، من خلال إبراز كيفية توظيف البنوك للتكنولوجيا الحديثة مما يمكنها من تطوير خدمات جديدة وتحسين تجربة العملاء لديها، كما تم تسليط الضوء على دور التحول الرقمي في زيادة الكفاءة التشغيلية، مما يساعد البنوك على تعزيز موقفها التنافسي في السوق. ويمكن هذا التحول البنوك من جذب شريحة أكبر من العملاء بدقة وسهولة وبتكلفة أقل، مما يساهم في تحسين ربحيتها.

حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة والاعتماد على الإحصائيات والتقارير لإبراز العلاقة بين التحول الرقمي وربحية القطاع المصرفي محل الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تبني القطاع المصرفي الجزائري للتحول الرقمي ساعد على تحسين ربحيتها بغض النظر عن العوامل الأخرى المساهمة في حساب مؤشرات الربحية والتي كانت متأثرة بمخلفات الأزمة الصحية كورونا.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ مؤشرات الربحية؛ الأداء المالي؛ القطاع المصرفي الجزائري.

تصنيف JEL: G 21؛ G 24؛ M 15

Abstract:

This study aims to clarify the impact of digital transformation on the profitability of the banking sector, by highlighting how banks employ modern technology, which enables them to develop new services and improve their customers' experience. The role of digital transformation in increasing operational efficiency was also highlighted, which helps banks enhance their competitive position in the market. This transformation enables banks to attract a larger segment of customers accurately, easily and at a lower cost, which contributes to improving their profitability.

* المؤلف المراسل: بلقاسمي راوية.

The descriptive analytical approach was used to describe the variables of the study and rely on statistics and reports to highlight the relationship between digital transformation and the profitability of the banking sector under study. The results of the study concluded that the Algerian banking sector's adoption of digital transformation helped improve its profitability regardless of other factors contributing to the calculation of profitability indicators, which It was affected by the remnants of the Corona health crisis.

Keywords: digital transformation; profitability indicators; financial performance; Algerian banking sector.

JEL Classification Codes: G 21; G 24; M 15

مقدمة:

إن التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات له تأثيرات كبيرة على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع المصرفي، حيث سارعت الكثير من الدول إلى تبني الحلول الرقمية وتوفير خدمات أكثر ابتكارًا وسرعة وأقل تكلفة مما يمكنها من تحسين تجربة العملاء لديها، ويساعدها على التنافس في بيئة متغيرة، وبذلك وجب على البنوك الاستمرار في استكشاف فرص الابتكار وتبني الحلول التكنولوجية لضمان استدامتها ونجاحها في المستقبل وتحقيقها لأهدافها وعلى رأسها هدف الربحية.

يعتبر التحول الرقمي في الجزائر خطوة حيوية لدعم القطاع المصرفي وزيادة فاعليته، فمن خلال اعتماد التكنولوجيا الرقمية تستطيع البنوك تحسين الخدمات المقدمة، هذا التوجه لا يساهم فقط في جذب عملاء جدد، بل يعزز أيضًا من الكفاءة التشغيلية ويزيد من الإيرادات، مما يدعم الاقتصاد المحلي ويعزز الاستدامة المالية.

مشكلة الدراسة:

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل ساهم التحول الرقمي في دعم ربحية القطاع المصرفي الجزائري؟

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري؟
- كيف تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة إيرادات القطاع المصرفي الجزائري؟

فرضيات الدراسة:

➤ يعتبر تطبيق التحول الرقمي هدفا لا مفر منه لأنه مرتبط بالنمو والاستمرارية والتفاعل مع التغيرات المالية للمستهلكين؛

➤ تتمتع وسائل الدفع الإلكتروني بالسرعة والسهولة في استخدامها وبالتالي زيادة عدد العملاء الذي بدوره يرفع حجم الإيرادات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

➤ المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للتحول الرقمي في البنوك لتعزيز تنافسيتهما؛

➤ إبراز مدى إسهام التحول الرقمي في دعم ربحية البنوك وجذب عملاء جدد وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية لها

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

➤ التعرف على التحول الرقمي في البنوك وعلاقته بربحية هذه الأخيرة؛

➤ إبراز واقع القطاع المصرفي الجزائري في مجال استعماله لتقنيات التحول الرقمي وأثر ذلك على ربحيته.

المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع، كما أنه أسلوب مناسب لوصف كل متغيرات الدراسة والمتمثلة في معرفة التحول الرقمي ومدى تأثيره على ربحية القطاع المصرفي، وبالاعتماد على أحدث التقارير والإحصائيات لدى المنظمات والهيئات الرسمية الوطنية.

محااور الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: مفهوم التحول الرقمي ودوافع وآليات ومزايا تطبيقه، والعوائق التي تواجهه؛

المحور الثاني: مفهوم الربحية والعوامل المؤثرة فيها؛

المحور الثالث: واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري وعلاقته بالربحية.

1- مفهوم التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي أولوية قصوى للمؤسسات الحكومية والمالية على حد سواء، فهو يتطلب رؤية استراتيجية واضحة وثقافة مؤسسية مرنة، ومن الضروري للمصارف أن تتكيف مع متطلبات السوق الحديثة وأن تبني ثقافة الابتكار لتعزيز قدرتها التنافسية وتلبية توقعات العملاء المتغيرة.

1-1- تعريف التحول الرقمي:

عرف على أنه عملية تحديث شاملة تهدف إلى تحسين الخدمات المصرفية من خلال اعتماد التكنولوجيا الرقمية، يشمل ذلك تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يسهل الوصول إلى الحسابات وإجراء المعاملات. كما يعتمد على تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء وتقديم عروض مخصصة، بالإضافة إلى تطوير منتجات مالية مبتكرة وتعزيز الأمن السيبراني. (Gamage, 2022, p. 320)

كما عرف أيضا أنه برنامج شامل يتجاوز مجرد استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة، حيث يركز على إعادة تصميم أساليب العمل الداخلية والخارجية. يتضمن ذلك تطوير نماذج الأعمال لتلبية احتياجات العملاء بطريقة أكثر سهولة وسرعة. ويعمل التحول الرقمي على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مبتكرة ومرنة، مما يتطلب من المصارف التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة التكنولوجيا. كما يدفع هذا التحول المؤسسات إلى تبني ثقافة الابتكار والتعاون، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والبقاء في صدارة المنافسة في السوق المالي. (بكري، 2022، صفحة 479)

ويعرف التحول الرقمي على أنه عملية تهدف إلى تقليل الاحتكاك مع العملاء من خلال توفير طرق جديدة للدفع والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يقلل الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية. يشمل ذلك تقديم حلول مثل الدفع بالعملات الإلكترونية عبر الهواتف المحمولة، مما يسهل على العملاء إجراء المعاملات بسرعة وراحة. كما يتضمن التحول الرقمي توفير خدمات إلكترونية مبتكرة، مثل التوقيع الرقمي، الذي يمكن العملاء من فتح حسابات وإجراء معاملات دون الحاجة لمراجعة الفروع. (سلايمي و بوشي، 2019، صفحة 947)

1-2- دوافع تطبيق التحول الرقمي:

هناك العديد من الدوافع لتطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي تتمثل فيما يلي: (Ditshego, 2018, pp. 19-20)

➤ **تحسين تجربة العملاء:** يعتبر تحسين تجربة العملاء من أبرز دوافع التحول الرقمي، حيث يسعى هذا التحول إلى تقديم خدمات سهلة وسريعة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل. من خلال استخدام التطبيقات المصرفية والمواقع الإلكترونية، يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان. كما يمكن للمؤسسات تحليل سلوك العملاء من خلال البيانات، مما يساعد في تقديم عروض مخصصة تناسب احتياجاتهم، وبالتالي تعزيز رضاهم وولائهم؛

➤ **زيادة الكفاءة التشغيلية:** تعمل المؤسسات على زيادة كفاءتها التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية عن طريق استخدام أنظمة آلية، يمكن تنفيذ المهام بشكل أسرع وأكثر دقة، مثل معالجة القروض أو تقديم الخدمات. كما يساهم التحول الرقمي في تحسين سير العمل الداخلي، مما يسهل التعاون بين الفرق ويعزز الإنتاجية، مما يؤدي إلى تحقيق النتائج بأقل تكلفة ووقت ممكن؛

➤ **التكيف مع التغيرات في السوق:** يمكن التحول الرقمي المؤسسات من التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء. من خلال استخدام التحليلات المتقدمة، تستطيع المؤسسات رصد الاتجاهات والتنبؤ بالتغيرات المستقبلية، مما يساعدها على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. يسمح هذا التكيف السريع بتحسين استجابة المؤسسة للتحديات الجديدة، مما يعزز قدرتها على البقاء في صدارة المنافسة؛

➤ **الابتكار وتطوير المنتجات:** يعد الابتكار في تطوير المنتجات أحد دوافع التحول الرقمي الهامة، حيث يمكن للمؤسسات تقديم خدمات جديدة، مثل القروض الرقمية أو حلول الدفع عبر الهاتف المحمول. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التحول الرقمي في تحسين المنتجات الحالية من خلال إضافة ميزات جديدة أو تحسين واجهة المستخدم، مما يلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل ويعزز من قدرتها التنافسية؛

➤ **تحليل البيانات:** يساهم التحول الرقمي في تحسين القدرة على تحليل البيانات، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة. تساعد البيانات الكبيرة في فهم سلوك العملاء وتفضيلاتهم، مما يسهل تقديم خدمات مخصصة. كما يمكن استخدام التحليلات لتوقع التوجهات المستقبلية، مما يساعد المؤسسات في الاستعداد بشكل أفضل للمتغيرات؛

➤ **زيادة الأمان:** تعتبر زيادة الأمان من الدوافع الأساسية للتحول الرقمي، حيث توفر التقنيات الحديثة مثل التشفير والتوقيع الرقمي مستويات أعلى من حماية البيانات والمعاملات. يساهم التحول الرقمي أيضًا في تسهيل الامتثال للمعايير واللوائح التنظيمية المتعلقة بالأمان والخصوصية، مما يعزز الثقة بين العملاء والمؤسسات؛

➤ **الوصول إلى أسواق جديدة:** يمكن أن يفتح التحول الرقمي أبوابًا جديدة للمؤسسات، حيث يتيح لها الوصول إلى أسواق جديدة وتوسيع قاعدة عملائها. من خلال المنصات الرقمية، يمكن للمؤسسات استهداف عملاء لم يكن من الممكن الوصول إليهم من خلال الفروع التقليدية. كما يساعد التحول الرقمي في تقديم الخدمات في مناطق جغرافية جديدة دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة.

3-1- أليات تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

يتطلب التحول الرقمي الناجح مجموعة من الآليات يمكن توضيحها كما يلي: (عبد الرزاق، 2019، صفحة 08)

➤ **التقنيات:** تشمل هذه التقنيات الحوسبة السحابية، التي تتيح تخزين البيانات وتشغيل التطبيقات عبر الإنترنت، مما يزيد من المرونة ويقلل التكاليف. كما يُستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم توصيات مخصصة، مما يعزز تجربة العملاء. تُعتبر تقنيات البلوكشين أيضًا مهمة، حيث تساهم في تعزيز الأمان والشفافية في المعاملات المالية. إضافة إلى ذلك توفر تطبيقات الهواتف الذكية وصولاً سريعاً وسهلاً للخدمات المصرفية، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم؛

➤ **البيانات:** تُساعد البيانات في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة، مثل تحديد المنتجات الجديدة أو تحسين العمليات الحالية. وتُستخدم التحليلات التنبؤية لتحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وسلوك العملاء، مما يمكن المصارف من التكيف مع التغيرات في السوق بشكل أفضل؛

➤ **الموارد البشرية:** تُعتبر الموارد البشرية عاملاً أساسياً في نجاح التحول الرقمي في المصارف، حيث يعتمد ذلك على قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية. يتطلب ذلك توفير برامج تدريبية لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لاستخدام التقنيات الجديدة وفهم الثقافة الرقمية. يجب أيضاً تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة، مما يشجع الموظفين على قبول التغيير واستكشاف أفكار جديدة ووضع رؤى مستقبلية؛

➤ **العمليات:** تشير إلى الإجراءات والخطوات التي يتبعها البنك لتقديم خدماته للعملاء، مثل فتح حسابات أو معالجة القروض. في سياق التحول الرقمي، يركز البنك على تحسين هذه العمليات لجعلها أكثر كفاءة وفاعلية. يتضمن ذلك إعادة تصميم العمليات لتبسيطها، بالإضافة إلى ذلك يُعد

وجود نظام رقابة داخلي قوي أمرًا ضروريًا لضمان سلامة العمليات ومراقبتها بشكل فعال، مما يساهم في تقليل الأخطاء وزيادة مستوى الثقة لدى العملاء.

1-4- مزايا تطبيق التحول الرقمي في البنوك:

للتحول الرقمي مزايا عديدة يمكن إبرازها فيما يلي: (ياسر، 2019، صفحة 21)

- يمكن للبنوك تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإجراء المعاملات من خلال أتمتة العمليات وتحسين سير العمل، مما يزيد من الكفاءة ويقلل التكاليف؛
 - تساعد الأدوات الرقمية في تعزيز التعاون بين الفرق المختلفة داخل البنك، مما يسهل تبادل المعلومات ويعزز من التنسيق؛
 - يمكن استخدام تقنيات البيانات الكبيرة لتحليل المعلومات المالية وإعداد تقارير دقيقة، مما يسهل اتخاذ القرارات الاستراتيجية؛
 - يتيح التحول الرقمي للبنوك تطوير منتجات وخدمات جديدة بسرعة، مما يعزز من قدرتها على الاستجابة للتغيرات في السوق؛
 - يتيح التحول الرقمي تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يساعد في تقديم خدمات ومنتجات مخصصة تلبى توقعاتهم؛
 - يساعد التحول الرقمي في تقديم خدمات أكثر سهولة وسرعة، مثل التطبيقات المصرفية وخدمات الإنترنت، مما يعزز من تجربة العملاء ورضاهم؛
 - توفر التقنيات الرقمية مثل التشفير والتوقيع الرقمي مستوى أمان أعلى للبيانات والمعاملات، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويساهم في بناء الثقة مع العملاء؛
 - يساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على الفروع التقليدية وأتمتة العديد من العمليات؛
 - يتيح التحول الرقمي للبنوك توسيع قاعدة عملائها والوصول إلى أسواق جديدة من خلال القنوات الرقمية، مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية مما ينعكس إيجاباً على ربحية البنوك.
- #### 1-5- العوائق التي تواجه التحول الرقمي:

يوجد العديد من العوائق التي تواجه التحول الرقمي ولعل أهمها يتمثل فيما يلي: (رشوان و قاسم، 2020، صفحة 09)

- الافتقار إلى المهارات اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي، مما يتطلب تدريباً إضافياً للموظفين؛

- تشمل تكاليف التحول الرقمي استثمارات في التكنولوجيا الجديدة وتدريب الموظفين، مما يمكن أن يكون عبئاً على بعض المؤسسات؛
- تزداد المخاوف بشأن الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء مع الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الرقمية؛
- تواجه المؤسسات مقاومة التغيير من الموظفين لتبني التكنولوجيا الجديدة، مما يؤثر على سرعة تنفيذ التحول الرقمي؛
- تغير احتياجات العملاء بسرعة وقد تكون البنوك غير قادرة على مواكبتها؛
- يمكن أن تشكل القيود التنظيمية وغياب الدعم تحديات أمام الابتكار وتطبيق التقنيات الجديدة في القطاع المصرفي؛
- غياب استراتيجية واضحة للتحول الرقمي يمكن أن يؤدي إلى عدم التركيز ويعوق تحقيق النتائج المرجوة؛
- تواجه البنوك منافسة متزايدة من شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مصرفية رقمية مبتكرة.

2- مفهوم الربحية:

يعتبر تحقيق الأرباح وتعظيمها الهدف الأساسي التي تسعى إليه المؤسسات بشتى أنواعها.

2-1- تعريف الربحية:

تُعتبر الربحية أحد الأهداف الأساسية التي تسعى إليها مؤسسات الوساطة المالية، فهي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق عوائد مالية من خلال الوساطة بين المدخرين والمستثمرين، وتواجه مؤسسات الوساطة المالية تحديات فريدة تتعلق بإدارة المخاطر والحفاظ على السيولة وضمان حقوق المودعين، حيث تعمل مؤسسات الوساطة المالية على تجميع المدخرات من الأفراد والشركات، وتوظيفها في مشاريع استثمارية متنوعة، مما يساهم في تعزيز النشاط الاقتصادي. وبالرغم من أن تحقيق الأرباح يعد هدفاً رئيسياً، فإن هذه المؤسسات تلتزم أيضاً بمعايير تنظيمية وأخلاقية، مما يفرض عليها التوازن بين الربحية والاستدامة، وتعتبر الربحية قدرة المؤسسة المالية على تحقيق فائض من الإيرادات الناتجة عن عمليات الإقراض والاستثمار، بعد خصم النفقات الكلية التي تشمل المصروفات الإدارية والتشغيلية والفوائد المدفوعة على الودائع. ويتحقق الفائض في البنوك التجارية بالاعتماد على الجمع بين زيادة الإيرادات وتقليل النفقات بشكل فعال. يتطلب ذلك استراتيجيات مبتكرة، وكفاءة عالية في العمليات، وتحسين إدارة العلاقات مع العملاء،

بالإضافة إلى تحليل الأداء المالي بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف المرجوة. (أبو زعيتر، 2006، صفحة 35)

2-2- العوامل المؤثرة على ربحية البنوك:

توجد عدة عوامل لها تأثير على الربحية قد تكون هذه العوامل خارجية أو داخلية وسنعرضها فيما يلي:

2-2-1- العوامل الخارجية: تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في ربحية البنك في مايلي:

➤ معدلات الفائدة: تؤثر معدلات الفائدة بشكل مباشر على ربحية البنوك. فالتغيرات في أسعار الفائدة تؤثر على العوائد من القروض وتكاليف الودائع. عندما تكون معدلات الفائدة مرتفعة، يمكن للبنك تحقيق هامش ربح أعلى من الإقراض، لكن ذلك قد يقلل من الطلب على القروض. وبالتالي، فإن السياسة النقدية للبنوك المركزية تلعب دورًا حاسمًا في تحديد معدلات الفائدة وتأثيرها على الربحية.

➤ النمو الاقتصادي: يرتبط مستوى النمو الاقتصادي ارتباطاً وثيقاً بربحية البنوك. في فترات النمو الاقتصادي، يزداد الطلب على القروض، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات. بينما في فترات الركود، ينخفض الطلب على القروض، مما يؤثر سلباً على ربحية البنك. ومستوى الدخل المتاح للأفراد والشركات أيضاً يؤثر على قدرتهم على الادخار والاقتراض. بالإضافة إلى الأحداث الاقتصادية العالمية والأزمات السياسية التي تؤثر على الأسواق المالية مما يؤثر على أداء البنوك.

➤ التضخم: تؤثر معدلات التضخم على قيمة الفائدة الحقيقية وأداء الاستثمار. ففي ظل ارتفاع معدلات التضخم، قد تتراجع القوة الشرائية للمستهلكين، مما يؤثر على مستوى الطلب على القروض. كما أن ارتفاع التضخم يمكن أن يؤدي إلى زيادة تكاليف العمليات، مما ينعكس سلباً على الربحية.

➤ التشريعات واللوائح: تؤثر القوانين واللوائح المصرفية على الربحية بشكل كبير، حيث تتطلب الأنظمة التنظيمية مثل معايير بازل أن يحتفظ البنك بمستويات معينة من رأس المال، مما يؤثر على قدرته على الإقراض. وأيضاً التغيرات في اللوائح الحكومية مثل قيود الإقراض، قد تحد من قدرة البنك على توسيع أعماله، مما يؤثر على إيراداته. (مرهج و حمودة، 2014، صفحة 334)

➤ المنافسة وتغيرات السوق: إن تزايد عدد البنوك التقليدية ودخول شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) يزيد من المنافسة، مما يجبر البنوك على تحسين خدماتها وتقديم عروض جذابة،

مما قد يؤدي إلى خفض هوامش الربح. في الوقت نفسه يعتبر تغير سلوك العملاء نحو الخدمات الرقمية يتطلب من البنوك التكيف بسرعة لتلبية احتياجات العملاء.

➤ الوعي والثقافة المصرفية: يشير الوعي المصرفي إلى مدى معرفة الأفراد بالخدمات المالية المتاحة، ويعتمد على التعليم والمبادرات المجتمعية. فكلما زاد الوعي المصرفي كانت القرارات المالية أكثر استنارة، مما يعزز استخدام الخدمات المصرفية وبالتالي يزيد من ربحية البنوك. أما بالنسبة للثقافة المصرفية فقد تساهم ثقافة البنوك الإسلامية في تعزيز الثقة والولاء لدى العملاء، خاصة في المجتمعات التي تعزز بالقيم الإسلامية. إذ يميل العملاء إلى التعامل مع البنوك التي تتوافق مع معتقداتهم الدينية، مما يزيد من الطلب على الخدمات المالية الإسلامية. (أبو زعيتر، 2006، صفحة 105)

2-2-2- العوامل الداخلية: تتمثل العوامل الداخلية فيما يلي:

➤ جودة المحفظة الائتمانية: تتعلق جودة المحفظة الائتمانية بقدرة البنك على إدارة المخاطر الائتمانية وتقليل نسبة القروض المتعثرة. يعتمد ذلك على تحليل الجدارة الائتمانية للعملاء بشكل دقيق، مما يساعد على اختيار المقترضين ذوي الجدارة العالية. وإدارة القروض المتعثرة بفعالية، بما في ذلك تطوير استراتيجيات لتحصيل الديون، يساهم أيضاً في زيادة الأرباح.

➤ إدارة التكاليف: تعتبر كفاءة إدارة التكاليف من العوامل الأساسية التي تؤثر على ربحية البنوك. يتضمن ذلك تحسين العمليات الداخلية، مثل إجراءات الإقراض ومعالجة الطلبات، مما يؤدي إلى تقليل النفقات التشغيلية. كما أن التحكم الفعال في النفقات الإدارية والتشغيلية يمكن أن يعزز الربحية. واستخدام التكنولوجيا لتبسيط الإجراءات يساهم أيضاً في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.

➤ تنوع مصادر الإيرادات: تنوع مصادر الإيرادات يعد من الاستراتيجيات المهمة التي تعزز ربحية البنك. من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات، مثل القروض الشخصية، وبطاقات الائتمان، وخدمات الاستثمار. (الرشدان، 2002، صفحة 66)

➤ استراتيجيات التسويق: تعتبر استراتيجيات التسويق الفعالة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على ربحية البنك. يتطلب ذلك تحليل السوق لفهم احتياجات العملاء وتقديم منتجات تناسب مع تلك الاحتياجات. واستخدام استراتيجيات تسويقية مبتكرة للترويج للخدمات المصرفية.

➤ الكفاءة التشغيلية: تعتمد الكفاءة التشغيلية على تحسين الإنتاجية وتحسين العمليات الداخلية. بالإضافة إلى استثمار البنك في تدريب الموظفين وتقديم حوافز لتحسين الأداء يساعد على

زيادة الكفاءة. واستخدام التكنولوجيا في العمليات الروتينية يمكن أن تقلل من الأخطاء البشرية وتوفير الوقت، مما يعزز ربحية البنك.

➤ السيولة: يؤثر عامل السيولة على ربحية البنوك بشكل كبير من خلال تحقيق توازن بين الاحتفاظ بمستويات كافية من السيولة وتوظيف الأموال في استثمارات تحقق عوائد أعلى. الاحتفاظ بمبالغ كبيرة من السيولة يعني فقدان الفرص لتحقيق عوائد أعلى من خلال القروض أو المشاريع الاستثمارية، مما قد يقلل الأرباح. كما أن إدارة السيولة الجيدة تساعد البنوك على تجنب الأزمات المالية وتعزيز ثقة العملاء، مما يساهم في استقرار البنك. لذا فإن تحسين إدارة السيولة يمكن أن يؤدي إلى تحقيق أرباح مستدامة وتعزيز الأداء المالي على المدى الطويل. (المشهرأوي، 2007، صفحة 66)

3- واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري:

تسعى الجزائر إلى تعزيز رقمنة اقتصادها من خلال تنفيذ إصلاحات متكاملة في القطاع المصرفي الذي يُعتبر أحد الركائز الأساسية للنمو الاقتصادي. وفي ظل التغيرات التكنولوجية السريعة، تتجه البلاد نحو تحديث أنظمة المعلومات وأساليب الدفع والمعاملات المالية، بهدف تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتلبية احتياجات المستهلكين. وتساهم هذه الجهود في تسريع التحول الرقمي، وتعزيز الأمن السيبراني، وتقديم حلول مبتكرة تدعم التنمية الاقتصادية المستدامة.

3-1 مؤشرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

تعمل الجزائر على تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني لمواكبة التطور التكنولوجي، بهدف توفير خدمات مصرفية ملائمة وسهلة للمستهلكين، وسنعرض بعض المؤشرات التي تعكس عملية التحول الرقمي في البنوك الجزائرية:

➤ التحول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: وفرت العديد من البنوك الجزائرية خدمات مصرفية عبر الإنترنت (e-banking) للعملاء، مثل التحويلات المالية، الاستعلام عن الأرصدة، دفع الفواتير، وغيرها من الخدمات، أيضا أطلقت بعض البنوك تطبيقات للهواتف الذكية تمكن العملاء من إجراء المعاملات المصرفية بسهولة في أي وقت وأي مكان، مما يزيد من راحة العملاء.

➤ نمو الدفع الإلكتروني: قامت العديد من البنوك بتقديم خدمات الدفع الرقمي لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة. من أبرز هذه الخدمات انتشار بطاقات الدفع الإلكترونية مثل فيزا و ماستر كارد، التي أصبحت تستخدم بشكل واسع في عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت. بالإضافة

إلى ذلك تم تطوير حلول دفع مبتكرة باستخدام تكنولوجيا الهواتف الذكية، مثل الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code) مما سهل على الأفراد إجراء المعاملات المالية بسرعة وأمان. كما أن التجارة الإلكترونية في الجزائر بدأت تزداد بشكل ملحوظ، مما دفع البنوك إلى التفاعل بشكل أكبر مع هذا القطاع من خلال توفير خدمات الدفع الرقمي التي تساهم في تسهيل عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت.

➤ **المقاصة الإلكترونية:** أطلق البنك المركزي نظام المقاصة الإلكترونية الذي يهدف إلى تسهيل وتسريع تسوية المعاملات المالية بين البنوك بطريقة إلكترونية، وهو خطوة مهمة نحو التحول الرقمي في النظام المصرفي الجزائري، حيث تساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى تسريع حركة الأموال بين البنوك، مما يعزز من بيئة الأعمال في الجزائر.

الجدول رقم (01): المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية

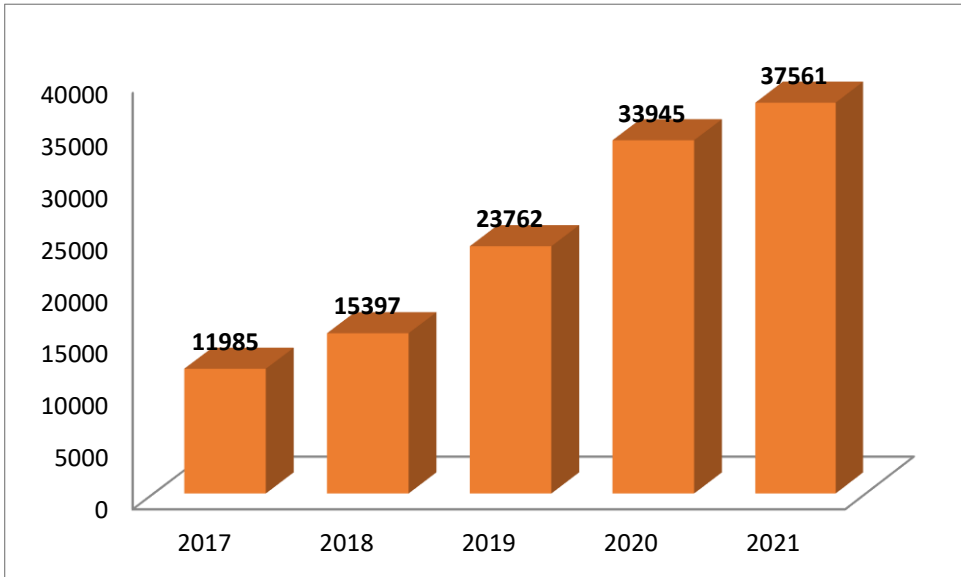
السنوات	حجم العمليات (مليون عملية)	القيمة (مليار دينار)
2017	22.946	18753.752
2018	25.03	17016.83
2019	26.815	17474.087
2020	34.629	16140.316
2021	48.018	17980.117

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2021-2017)

من خلال الجدول نلاحظ أن حجم العمليات في نظام المقاصة الإلكترونية في تزايد ملحوظ حيث بلغ حجم العمليات 25.03 مليون عملية خلال سنة 2018 مقابل 22.946 مليون عملية في سنة 2017 أي بارتفاع بلغ 8.32%، أما بالنسبة لسنة 2019 فبلغ حجم العمليات 26.815 مليون عملية أي بارتفاع بنسبة 7.9% مقارنة بسنة 2018، وفي سنة 2020 بلغ حجم العمليات 34.629 مليون عملية حيث ارتفع بـ 29.14% مقارنة بسنة 2019، أما في سنة 2021 ارتفع حجم العمليات إلى 48.018 مليون عملية دفع مقابل 34.629 مليون عملية في سنة 2020 أي بارتفاع كبير بلغ 38.66%.

أما بالنسبة لقيمة المدفوعات المعالجة من خلال نظام المقاصة الإلكترونية فقد شهدت تذبذباً نوعاً ما، ففي سنة 2018 سجلت انخفاضاً بـ 10.20% مقارنة بسنة 2017، وارتفاعاً في سنة 2019 بنسبة 5.5% مقارنة بسنة 2018، ثم انخفضت في سنة 2020 بنسبة 7.63% مقارنة بسنة 2019، لتعاود الارتفاع في سنة 2021 بنسبة لا يستهان بها تقدر بـ 11.40% مقارنة بسنة 2020، ولعل من أبرز أسباب هذا التذبذب هو الأزمة الصحية العالمية كورونا ومع ذلك فإن حجم العمليات كان في ارتفاع مستمر كما سبق لنا ذكره.

الشكل رقم (01): عدد محطات الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (تجمع النقد الآلي، 2023)

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن عدد محطات الدفع الإلكتروني يسير في وتيرة تصاعدية وهذا راجع لإقبال الأفراد على معاملات الدفع الإلكترونية.

الجدول رقم (02): معاملات الدفع باستخدام البطاقات الإلكترونية

السنوات	حجم المعاملات (مليون عملية)	القيمة (مليار دينار)
2017	0.197	0.916
2018	0.303	1.353
2019	0.477	2.421
2020	0.920	4.408
2021	2.355	14.122

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2021-2017)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة عمليات الدفع باستخدام البطاقات في ارتفاع ملحوظ، حيث تم تسجيل 303 ألف عملية خلال سنة 2018 مقارنة بـ 197 ألف عملية بقيمة 1.353 مليار دينار مقارنة بـ 0.916 مليار في سنة 2017 أي بمعدل 53.85% بالنسبة لحجم العمليات و 47.75% من حيث القيمة، أما بالنسبة لسنة 2019 فارتفع حجم العمليات بـ 26.5% أما معدل القيمة فكان 47%، وتواصل الارتفاع في عمليات الدفع باستخدام البطاقات الإلكترونية المتعلقة بالقطاع المصرفي الجزائري ليصل في سنة 2021 إلى 2.355 مليون معاملة بقيمة 14.122 مليار دينار مقابل 0.920 مليون معاملة بمبلغ 4.408 مليار دينار في سنة 2020 بمعدل تطور بلغ 155.93% من حيث الحجم و 220.34% من حيث القيمة، مما يعكس الاتجاه نحو استخدام البطاقات الإلكترونية الذي بدوره يعكس تحوُّلاً إيجابياً نحو الرقمنة في القطاع المصرفي، حيث يُسهل المعاملات المالية ويقلل من الحاجة للتنقل والتكاليف الإضافية. ويتطلب هذا التغيير تعزيز البنية التحتية الرقمية وتقديم خدمات آمنة وسهلة الاستخدام، مما يعزز ثقة العملاء ويحفزهم على الانخراط في النظام المالي الرقمي.

بالإضافة إلى أن جائحة كورونا سرعت من تبني الدفع الإلكتروني كضرورة وليس خياراً، مما زاد من وعي العملاء بفوائده. ويعتبر الإقبال الواسع على المعاملات الرقمية يعكس نجاح البنوك في تقديم حلول فعالة، مما يعزز القدرة التنافسية ويحسن كفاءة العمليات ويساهم في زيادة الإيرادات ويقلل من التكاليف. بالإضافة إلى زيادة قاعدة العملاء نتيجة هذا التحول تُظهر نجاح الاستراتيجيات المصرفية الحديثة، مما يساهم في بناء نظام مصرفي أكثر مرونة وأماناً في مواجهة التحديات المستقبلية.

3-2- تحليل العلاقة بين التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري وربحيته:

تعد الربحية هدفاً رئيسياً للبنوك، حيث تعكس الأداء المالي وكفاءة الإدارة في استثمار الأموال. كما تُظهر قدرة البنك على التنافس في السوق وتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء. وتحسين الربحية يساهم في تعزيز استدامة البنك ونموه، مما يُعد مؤشراً على نجاح استراتيجياته في تحقيق الأهداف المالية، وفيما يلي سيتم عرض أهم مؤشرات الربحية للقطاع المصرفي الجزائري.

الجدول رقم (03): مؤشرات الربحية في القطاع المصرفي الجزائري

السنوات	العائد على رأس المال ROE	العائد على الأصول ROA	هامش الربح
2017	18.85%	2.05%	35%
2018	22.41%	2.42%	41%
2019	14.08%	1.51%	29%
2020	8.31%	1.43%	23%
2021	11.18%	1.95%	61%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (التقرير السنوي لبنك الجزائر، 2017-2021)

إن الربحية في القطاع المصرفي الجزائري ارتفعت خلال سنة 2018 فقد عرف معدل العائد على رأس المال ROE تحسناً ملحوظاً منتقلاً من 18.85% في سنة 2017 إلى 22.41% في سنة 2018 بفضل النمو الجيد للنتائج نسبة لمتوسط رأس المال، كما عرف معدل العائد على الأصول ROA ارتفاعاً منتقلاً من 2.05% في سنة 2017 إلى 2.42% في سنة 2018، في حين أن هامش الربح حقق 41% في سنة 2018 بتطور قدره 6 نقاط مئوية مقارنة بسنة 2017.

أما في سنة 2019 عرف معدل العائد على رأس المال ROE انخفاضاً من 22.41% في سنة 2018 إلى 14.08%، وعرف معدل العائد على الأصول ROA انخفاضاً هو الآخر بـ 0.91% حيث انتقل من 2.42% إلى 1.51% في سنة 2019، ونفس الشيء بالنسبة لهامش الربح فقد انخفض إلى 29% مقابل 41% في سنة 2018.

خلال سنة 2020 تراجع معدل العائد على رأس المال ROE للقطاع المصرفي حيث بلغ 8.31% مقارنة بـ 14.08% في سنة 2019 أما العائد على الأصول ROA فانخفض هو أيضاً ليبلغ

1.43% مقارنة بـ 1.51% في سنة 2019، وكذلك الحال بالنسبة لهامش الربح فقد انخفض إلى 23% بعد ما كان 29% في سنة 2019.

تحسن معدل العائد على رأس المال ROE للقطاع المصرفي في سنة 2021 حيث ارتفع من 8.31% في عام 2020 إلى 11.18% في عام 2021 وبنفس وتيرة العائد على رأس المال تحسن أيضا العائد على الأصول ROA منتقلا من 1.43% في عام 2020 إلى 1.95% في عام 2021، أما هامش الربح فشهد ارتفاعا كبيرا حيث بلغ 61% بعد ما كان 23% في سنة 2020.

إن هذا التطور الإيجابي في القطاع المصرفي الجزائري يُعد ثمرة جهود متكاملة من السلطات العمومية والسلطة النقدية للتخفيف من آثار أزمة كوفيد 19 بعد فترة من التراجع، وتُظهر المؤشرات الجديدة أن التحول الرقمي قد ساهم بشكل كبير في استعادة الربحية وتعزيز أداء البنوك. وزيادة التوجه نحو الخدمات الرقمية، ورغبة الزبائن في استخدام المنصات الإلكترونية، تعكس نجاح الاستراتيجيات المتبعة في استقطاب العملاء وتحسين تجربتهم. كما يُشير هذا التحول إلى قدرة القطاع المصرفي على التكيف مع التحديات وتطوير خدمات مبتكرة تلبى احتياجات السوق.

من خلال ماسبق يمكن تحليل علاقة تأثير التحول الرقمي على ربحية القطاع المصرفي الجزائري كالآتي:

➤ تأثير نظام المقاصة الإلكترونية على الربحية: يؤثر نظام المقاصة الإلكترونية بشكل إيجابي على ربحية القطاع المصرفي الجزائري من خلال تخفيض التكاليف التشغيلية أي تقليل الحاجة إلى العمليات اليدوية فقبل اعتماد نظام المقاصة الإلكترونية، كانت البنوك تحتاج إلى الكثير من الوقت والموارد لإتمام عمليات المقاصة عبر الطرق التقليدية التي تشمل العمل الورقي والإجراءات اليدوية المعقدة وتكاليف التخزين والنقل بين الفروع، بينما الآن يتم إجراء المعاملات دون الحاجة لنقل أموال فعلية، بالإضافة أن نظام المقاصة الإلكترونية يسمح بتحويل المدفوعات بشكل سريع بين البنوك، مما يساهم في تحسين السيولة النقدية لدى البنوك، وهذا يؤدي إلى تسوية المعاملات بسرعة أكبر، مما يعزز قدرة البنوك على إعادة توجيه الأموال لتقديم قروض أو استثمارات أخرى. أيضا تستغرق المعاملات التقليدية وقتاً طويلاً بسبب التحقق اليدوي للأوراق والمستندات. أما في المقاصة الإلكترونية، فإن العمليات تتم بشكل آلي مما يؤدي إلى تقليل التأخيرات والأخطاء، وبالتالي تحسين خدمة العملاء. ويساهم نظام المقاصة الإلكترونية في تحسين آليات مراقبة المخاطر مثل الاحتيال أو الأخطاء في المعاملات، من خلال تقنيات الأمان المتقدمة مثل

التشفير ورصد المعاملات المشبوهة. وكما أشرنا سابقا فحسب تقرير بنك الجزائر فإن هناك زيادة في عدد المعاملات التي يتم إجراؤها عبر الأنظمة الرقمية، وذلك من خلال تحسين سرعة وكفاءة المدفوعات، هذه الزيادة في المعاملات تساهم في زيادة الإيرادات المتأتية من رسوم المعاملات. ويقدم نظام المقاصة الإلكترونية مستويات عالية من الشفافية، حيث يتم تسجيل كل المعاملات بشكل رقمي وموثق، مما يعزز مصداقية القطاع المصرفي. هذا يؤدي إلى زيادة الثقة من قبل الأفراد والشركات في استخدام الخدمات المصرفية، مما ينعكس بشكل إيجابي على ربحية البنوك.

➤ تأثير زيادة محطات الدفع الإلكتروني ومعاملات الدفع باستخدام البطاقات الإلكترونية على الربحية: كلما زادت محطات الدفع الإلكتروني مثل أجهزة الدفع بالنقاط البيع، زادت المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية، سواء كانت بالخصم المباشر أو الائتمان. هذا يزيد من عدد العمليات التي تقوم بها البنوك، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات من الرسوم المتعلقة بالمعاملات، مثل رسوم كل عملية دفع أو سحب. ومع تزايد استخدام محطات الدفع الإلكترونية، تشهد البنوك زيادة في عدد المعاملات المالية الرقمية. هذا يمكن أن يؤدي إلى توسيع قاعدة العملاء، حيث يسهل على الأفراد إجراء المدفوعات في محلات البيع أو على الإنترنت باستخدام البطاقات بشكل آمن وفي وقت وجيز، وبالتالي تزداد العمليات البنكية مثل الدفع الفوري، الشراء عبر الإنترنت، والإيداعات الإلكترونية.

الخاتمة:

أصبح القطاع المصرفي حريصاً على اعتماد التحول الرقمي كجزء أساسي من استراتيجياته، حيث ساهم في تحسين الخدمات وكفاءة العمليات من خلال تقديم حلول مبتكرة وسريعة، مما يتيح الوصول السريع إلى السوق ويعزز القدرة التنافسية، ولقد ساهم هذا التحول في خفض التكاليف وتوفير الوقت والجهد، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي وبالتالي الزيادة في معدلات الربحية.

النتائج:

➤ يعتبر التحول الرقمي يعد من أبرز الأساليب التي يعتمد عليها القطاع المصرفي لتعزيز جودة وفعالية خدماته، مما يسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأكثر سلاسة؛

➤ يعمل التحول الرقمي على تقليل مخاطر الاحتيال واعتماد تقنيات متقدمة لتعزيز الأمن السيبراني، مما يزيد من ثقة العملاء؛

- يعكس تطبيق التحول الرقمي في البنوك التغيرات المهمة في الصناعة المصرفية، حيث يهدف إلى تحسين العمليات وزيادة الكفاءة من خلال رقمنة الخدمات، مما يساهم في تعزيز الاستدامة والابتكار وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى؛
- تخفيض تكاليف التشغيل من خلال استخدام المقاصة الإلكترونية فهي تقلل من التكاليف المرتبطة بالعمالة، الورق، بالإضافة إلى تقليل الأخطاء البشرية. وتساهم في تقليل الوقت الذي يستغرقه إتمام المعاملات، مما يوفر للبنك موارد يمكن استخدامها في مجالات أخرى؛
- توفير خدمات مصرفية أكثر سهولة وسرعة وبأقل تكلفة من خلال التطبيقات والمواقع الإلكترونية وتحسين التفاعل مع العملاء؛
- تقديم خدمات جديدة وجذابة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة، وبالتالي استقطاب شريحة أكبر من العملاء الذين يفضلون الخدمات الرقمية، فزيادة قاعدة العملاء تزيد من الإيرادات وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛
- إن التذبذب الذي حدث في مؤشرات الربحية في القطاع المصرفي الجزائري كان سببه القيود التي فرضتها الدولة على النشاطات الاقتصادية خلال جائحة كورونا؛
- ساهمت جائحة كورونا في التسريع من الاستهلاك الرقمي للسلع والخدمات المالية في البنوك بما فيها البنوك الجزائرية.

التوصيات:

- ضرورة تخصيص ميزانية كافية لتبني التقنيات الحديثة؛
- سعي القطاع المصرفي الجزائري إلى زيادة مستويات التحول الرقمي لديه من أجل زيادة كفاءته وفعالته وبالتالي زيادة حصته السوقية ومنها زيادة ربحيته؛
- توفير برامج تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية؛
- التركيز على تصميم خدمات رقمية سهلة الاستخدام وملائمة لاحتياجات العملاء باقل التكاليف؛
- التعاون مع الشركات الناشئة لتعزيز الابتكار وتوسيع نطاق الخدمات؛
- اعتماد تشفير متقدم واستخدام أنظمة كشف التسلل لمراقبة الأنشطة غير المصرح بها والتحذير منها بشكل فوري لتجنب حوادث الأمن السيبراني؛
- تحليل تجارب الدول الرائدة في التحول الرقمي والابتكار في الخدمات المصرفية لاستخلاص الدروس القيمة وتكييفها مع الجزائر، والعمل على تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تعيق زيادة الربحية في القطاع المصرفي.

قائمة المصادر والمراجع:

➤ المقالات في مجلة علمية:

- أسماء مبارك إبراهيم بكري. (2022). دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، 02 (13).
- جميلة سلايمي، و يوسف بوشي. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية ، 10 (02).
- عبد الرحمان ياسر. (2019). إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال. مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية ، 03 (05).
- منذر مرهج، و عبد الواحد حمودة. (2014). تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات -دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية-. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، 36 (2).

➤ المداخلات في المؤتمرات:

- سحر مصطفى عبد الرزاق. (2019). التحول الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة. المؤتمر السنوي الرابع والعشرون بعنوان " إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030. مصر: كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- عبد الرحمان رشوان، و زينب عبد الحفيظ قاسم. (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات. المؤتمر الدولي الأول حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مصر.

➤ الرسائل الجامعية:

- أحمد حسين أحمد المشهراوي. (2007). أثر متغيرات عناصر المركز المالي في ربحية المصارف التجارية . رسالة ماجستير . فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.
- أيمن أحمد الرشدان. (2002). محددات الربحية في المصارف التجارية الأردنية. رسالة ماجستير . عمان، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- باسل أبو زعيتير. (2006). العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين. مذكرة ماجستير . فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.

➤ المواقع الإلكترونية:

- التقرير السنوي لبنك الجزائر. (2021-2017). التطور الاقتصادي والنقدي. تاريخ الاسترداد 10 18, 2023. من <https://www.bank-of-algeria.dz>
- تجمع النقد الآلي. (2023). نشاط الدفع على محطة الدفع الآلي. تاريخ الاسترداد 10 19, 2023، من <https://giemonetique.dz>

➤ **Articles in a scientific journal:**

- T.C Gamage .(2022) .The Journey Towards Harnessing Frontier Technologies: Becoming a Digital Firm With Digital Capability and Dexterity .In s. Gurinder, g. Vikas & ,g. richa, Promoting Inclusivity and Diversity Through Internet of Things in Organizational Settings .IGI Global.

➤ **University dissertations:**

- K.J Ditshego .(2018) .Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank .PhD Thesis . North-West University.