



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

التحول الرقمي في البنوك وتأثيره على ريادة الأعمال

اعداد:
فهد علي المالكي

www.midocean.ae

1 المقدمة	2
2 لمحة عامة	3
3 الأسباب والتأثيرات	4
1-3 الأسباب	5
1-1-3 ظهور الخدمات المصرفية الرقمية	5
2-1-3 تطور الأجهزة المحمولة وتحسين الإنترنت	6
3-1-3 جائحة كوفيد-19	8
2-3 التأثيرات	10
1-2-3 إدارة الابتكار في الأعمال	11
2-2-3 حلول المدفوعات المحسنة والإدارة المالية	13
3-2-3 سهولة الحصول على التمويل	15
4 النتائج	17



1

المقدمة

في العقود القليلة الماضية، شهدت أسواق الأعمال تغيرات جذرية وتطورات هائلة. يُعزى هذا التحول إلى مجموعة من العوامل التاريخية التي ساهمت في تحسين الأوضاع وتعقيد الأوضاع. بعض هذه العوامل متعلقة بالأوضاع السياسية، في حين أن البعض الآخر يتصل بالعوامل الاقتصادية. يندر أن تكون الأوبئة سببًا في تحول الأسواق وتغيير البنية التحتية. واحدة من أمثلة هذه الأوبئة هي فيروس كورونا (COVID-19)، الذي دفع البنوك إلى التحول وتطوير استراتيجياتها لمواجهة هذه الظروف الاستثنائية وضمان استمرار العمل بكفاءة. تُعتبر هذه التغيرات والتحديات المرتبطة بها جزءًا من الثورات الاقتصادية، إلى جانب التطورات التكنولوجية والرقمية التي تشهدها الأسواق على مر السنين.

2

لمحة عامة

تستكشف هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي في قطاع الخدمات المصرفية على ريادة الأعمال والكيانات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. يشهد القطاع المصرفي تحولاً جذرياً بالمقارنة مع الأسواق الأخرى، وتؤثر عوامل متنوعة على هذا التحول وتسرع، وسيتم استكشافها في هذا البحث. يترتب على هذا التحول الرقمي تأثيرات متعددة على الكيانات والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وستتم دراسة هذه التأثيرات بتفصيل في هذا البحث. يهدف البحث إلى استنتاج نتائج تتعلق بالتأثيرات والتحويلات المتعلقة بالموضوع.

3

الأسباب والتأثيرات



كما ناقشنا سابقًا، هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى التحول الرقمي في قطاعات الخدمات المصرفية، وفيما يلي بعض أهم الأسباب:

1-1-3 ظهور الخدمات المصرفية الرقمية

شهد ظهور شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية زيادة الضغط على البنوك التقليدية للتطور للحفاظ على قدرتها التنافسية. يهدف ذلك لضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء، والوصول إلى العملاء، وحماية، إن لم يكن زيادة، حصتها في السوق. وفقًا للويس بورخيس جوفيا، ومارين بيرون، ويوسف إبراهيم درادكة، في مقال "التحول الرقمي وخدمات العملاء: الثورة المصرفية"، أعلن هنري كونيفي، مدير بنك آسيا الوسطى في تقرير الخدمات المصرفية للأفراد في العالم لعام 2018 أن "البنوك يجب أن تكون قادرة على التكيف مع تطور التكنولوجيا". وفقًا لنفس المقال، تعد Revolut Ltd واحدة من أكثر المؤسسات المالية الرقمية شهرة والتي فرضت تهديدًا على البنوك التقليدية والتجارية من خلال الطريقة التي تخدم بها العملاء رقميًا.

2-1-3 تطور الأجهزة المحمولة وتحسين الإنترنت

وفقًا لدراسة "التحول الرقمي وخدمات العملاء" فإن البنوك الرقمية مثل "نيوبنك" وشركات التكنولوجيا المالية مثل "ريفولت" قد فرضت تهديدًا وتحديًا على البنوك التقليدية. يعود ذلك إلى تغير نمط حياة العملاء وزيادة اعتمادهم على الأجهزة المحمولة على مدار السنوات القليلة الماضية. أحد الأسباب التي جعلت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أكثر ملائمة هو سرعة الإنترنت المرتفعة التي تحسنت بشكل كبير خلال السنوات الماضية.

وفقًا لدراسة لسومان بالا، بعنوان "تغير نمط الطلب على خدمات البنوك الإلكترونية"، فإن التجارة الإلكترونية تنتشر وعدد مستخدمي الإنترنت زاد بسبب زيادة الوصول إلى سرعة الإنترنت العالية، مما زاد من ملائمة الخدمات عبر الإنترنت بشكل عام وشملت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

وفي نفس الدراسة، تشير إلى أن الطلب على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يزداد بسبب التطورات التكنولوجية والعولمة وسرعة الإنترنت، مما انعكس على نمط حياة وسلوك العملاء. هذا الوضع يلزم البنوك بتطوير قنواتها عبر الإنترنت وتقديم الخدمات الإلكترونية.

3-1-3 جائحة كوفيد-19

الأوبئة عمومًا تُعتبر أحداثًا سلبية وتترتب عليها آثار سلبية مستمرة. ومع ذلك، فإنها في بعض الأحيان تؤدي أيضًا إلى تأثيرات وتطورات إيجابية. يعود ذلك إلى حرص الحكومات والشركات على التكيف مع فترات الركود والأزمات للحفاظ على المعايير وتقديم الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن التجارب السيئة مثل الأوبئة تستدعي استكشاف الحلول والتقدم في مجالات مختلفة بما في ذلك التحسينات التكنولوجية. وفقًا لدراسة بعنوان "تأثير جائحة كوفيد-19 على القطاع المصرفي" لمهيلا روكسانا ماركو، كانت جائحة كوفيد-19 متطرفة إلى درجة أنها أثرت بشكل كبير على الاقتصاد العالمي. وكان لهذا الأثر الضغط على البنوك، التي تعتبر أحد المكونات الحيوية للاقتصاد، لتبني وتطوير استراتيجيات جديدة.

ونتيجة لذلك، أدركت البنوك ومقدمو الخدمات المالية الآخرون أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما أدى إلى التركيز على الخدمات المصرفية الرقمية والتجارة الإلكترونية وغيرها. وهكذا، أصبحت البنوك اليوم أكثر استعدادًا لمواجهة المواقف السلبية بفضل التطورات التكنولوجية التي حدثت في إدارة الأعمال المصرفية، وتلبية توقعات العملاء، والسعي لتحقيق المزيد من التقدم والنمو والأرباح.

2-3

التأثيرات

تمت مناقشة أسباب التقدم التكنولوجي في القسم السابق من هذه الوثيقة. إن تطور الخدمات المصرفية الرقمية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول له أسباب أخرى بالإضافة إلى ما تمت مناقشته. ومع ذلك، تهدف هذه الوثيقة إلى استكشاف التأثيرات على الشركات والشركات الصغيرة والمتوسطة (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) ورجال الأعمال.

وفيما يلي بعض التأثيرات على الشركات الصغيرة ورجال الأعمال:

1-2-3 إدارة الابتكار في الأعمال

لقد كان اتجاه الرقمنة وإنشاء منصات وقنوات رقمية وأتمتة الخدمات والعمليات اتجاهًا ومتطورًا لسنوات عديدة. ومع ذلك، كان كوفيد-19 بمثابة المحفز الذي أدى إلى تسريع هذا الاتجاه في وقت قصير. وقد سهّل ذلك ظهور شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية. وقد أدى ظهور المؤسسات المالية الرقمية إلى زيادة الضغط على البنوك التقليدية للإسراع في تبني هذا الاتجاه.

نظرًا لأن رواد الأعمال والشركات الصغيرة على علاقة مستمرة مع الخدمات المصرفية والمؤسسات المالية، فقد تعرضوا أيضًا لضغوط لمواكبة اتجاه التحول التكنولوجي ورقمنة الخدمات للاستفادة من هذه الخدمات بشكل مناسب.

ونتيجة لذلك، كان من الضروري للشركات الصغيرة ورواد الأعمال التأكد من أن إدارة الابتكار في الأعمال محدثة وكافية لتمكينها من الانضمام إلى أنظمة البنوك وتحسين الاستفادة من الخدمات المصرفية.

2-2-3 حلول المدفوعات المحسنة والإدارة المالية

كجزء من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك هو دعم الإدارة المالية. ومن أمثلة الإدارة المالية إدارة رواتب الموظفين وكشوف المرتبات من خلال الحلول التي تقدمها الحلول البنوك الرقمية. يتم تقديم هذه الخدمات من خلال خدمات المدفوعات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي تعزز العمليات الشاملة التي تقوم بها الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتقدم أيضا للشركات الصغيرة والمتوسطة طرق متعددة للمدفوعات وأدوات التسويق وأدوات لإدارة المخزون وخدمات إدارة الرواتب.

فَقَّا لَأندريا ميغلونيكو في مقال بعنوان "نظام المدفوعات الرقمية وتعطيل السوق"، مكنت الخوارزميات وأنظمة الكمبيوتر من تسليم المعاملات وتحسين العمليات التشغيلية للشركة. ومن شأن هذا التحول التكنولوجي وخدمات المدفوعات أن يحفز الشركات الصغيرة على أن تصبح ناضجة تقنيًا لتكون قادرة على الاستفادة من الخدمات المالية والوصول إليها.

3-2-3 سهولة الحصول على التمويل

يتيح التحول الرقمي للخدمات المصرفية للبنوك ليس فقط توفير طرق الدفع الرقمية، ولكن أيضًا مراقبة وتتبع وتقييم الشركات الصغيرة والمتوسطة والحركة والحالة المالية للشركات الصغيرة. وأدى ذلك إلى تطوير تقييمات الائتمان ونماذج التسجيل حول المعاملات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما أدى إلى تقديم طرق أسهل للسماح لهذه الشركات الصغيرة والمتوسطة بالتأهل للحصول على قروض لتمويل أعمالها وطرق إدارة شؤونها المالية.

علاوة على ذلك، أصبحت الشركات الصغيرة الموجودة في المناطق النائية والمدن الصغيرة قادرة الآن على الوصول إلى الخدمات المالية عن بعد من خلال القنوات الرقمية للاتصال والحصول على الخدمات المصرفية. وفقًا لأندريا ميجلونيكو، مع التحول المصرفي الرقمي، امتد الإقراض إلى العملات الرقمية متجاوزًا الإقراض التقليدي بالعملات العادية.

4

النتائج

لقد أثرت عوامل مختلفة على النظم البيئية للأعمال والبنى التحتية الحكومية. هذه العوامل مختلفة في طبيعتها والتغيرات المرتبطة بها لها أغراض مختلفة. إنها تتعلق بالمواقف السياسية، والقضايا الصحية والأوبئة، والاختراقات التكنولوجية، والعوامل الاقتصادية، والمزيد. وبغض النظر عن أسبابها وطبيعتها، وسواء كانت حالات إيجابية أو سلبية، فإنها ساهمت في التحول الرقمي العام.

امتد أحد التأثيرات الرئيسية إلى صناعة الخدمات المصرفية والمالية. تؤثر الصناعة المصرفية على الاقتصادات وأنماط حياة الأفراد والشركات. تختلف الشركات في طبيعتها، وأحد الاختلافات بينها يتعلق بالحجم والوضع المالي والنضج الرقمي. مع ظهور الأتمتة والتحول الرقمي، وخاصة في الصناعة المصرفية، تأثرت الشركات الصغيرة ورجال الأعمال وريادة الأعمال.

تتبع بعض هذه التأثيرات والعواقب من حاجة رواد الأعمال والشركات إلى التأقلم والتبني مع البيئة والبنية التحتية للسوق لإدارة أعمالهم والنمو. وتتبع التأثيرات الأخرى من طبيعة أعمالهم التي تتطلب النضج الفني من أجل إدارة الشؤون المالية بالجودة والسلامة والأمان. أحد الأسباب الجذرية للتغيير في الشركات الصغيرة وعقلية رواد الأعمال هو توسيع نطاق الأعمال وزيادة الوصول إلى العملاء.

في الختام، بغض النظر عن سبب التحول الرقمي في الصناعة المصرفية، فقد نضجت الشركات الصغيرة ورواد الأعمال من المنظور التقني. وأدى ذلك إلى الاستفادة من الخدمات الجديدة بمزيد من المرونة والسلاسة والأمان والخيارات. ولذلك، من الضروري اليوم للشركات الصغيرة ورواد الأعمال أن يأخذوا بعين الاعتبار البنية التحتية المناسبة والتبني التكنولوجي ضمن استراتيجياتهم وتخطيطهم الاستراتيجي لتحقيق الاستفادة المثلى من عصر التحول الرقمي الجديد.

المراجع:

التحول الرقمي وخدمة العملاء

<https://cyberleninka.ru/article/n/digital-transformation-and-customers-services-the-banking-revolution/viewer>

تغير نمط الطلب على الخدمات المصرفية الإلكترونية

<https://giirj.com/index.php/giirj/article/view/2489>

تأثير جائحة كوفيد-19 على القطاع المصرفي

<https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/mdke-2021-0015>

نظام المدفوعات الرقمية واضطراب السوق

<https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/mdke-2021-0015>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا لكم

