**جامعة ابن خلدون – تيارت –**

**كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير**

**قسم علوم التسيير**


**مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر**

**التخصص: إدارة مالية**

**بعنوان:**

# الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي

## دراسة حالة عينة من البنوك التجارية على مستوى ولاية تيارت


**من إعداد الطالبتين:**

- بوغاري مباركة
- بلهادي شيماء

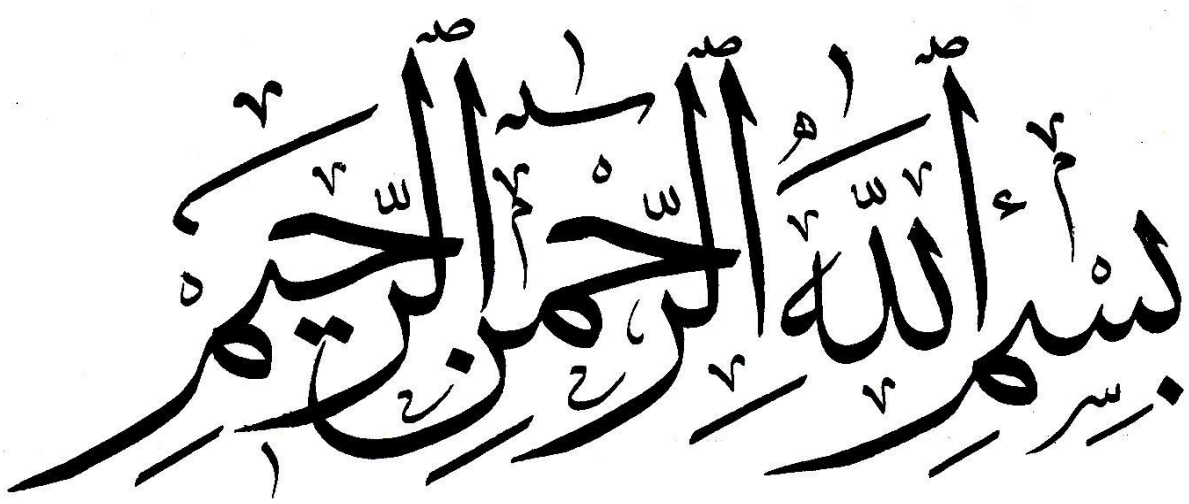
**تحت اشراف:**

أ.د. مجدوب خيرة


| أعضاء اللجنة | الدرجة العلمية | الصفة |
|---|---|---|
| نجاح عائشة | أستاذة محاضرة أ | **رئيسا** |
| مجدوب خيرة | أستاذ التعليم العالي | **مشرفا مقررا** |
| بوراس بودالية | أستاذ محاضر ب | **عضوا مناقشا** |

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/12

**السنة الجامعية:** 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

## إهداء

اهدي ثمرة جهدي الى من قل فيهما الله سبحانه وتعالى بعد بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

**"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"**

الى الذي اتشرف بحمل اسمه الى الذي اقتدي بخطواته، الى الذي يداه تعبت الى من سهر الليالي لتربيتي الى من يعطي دون مقابل..... ابي الغالي .

الى من ارضعتني الحب والحنان.

الى رمز الحب وبلسم الشفاء.

الى القلب الناصع البياض....."والدتي الحبيبة"

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى رياحين حياتي....."

اخوتي" إسماعيل، حمزة، أسماء، اكرام"

الى زوجي الغالي ورفيقي في الحياة "عبدالغاني"

الى زينة حياتي وبهجتها، الى الابتسامة التي تغدق على الامل اهدي هذا البحث الى ابنتي "اسينات"

الى صديقتي ورفيقتي ومن شاركتني هذا العمل "شيماء"

مباركة

# الإهداء

بعد بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا محمد واله وصحبه أجمعين

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه لله الحمد والشكر على توفيقي لإتمام هذا العمل المتواضع اهدي ثمرة عملي هذا الى:

أمي العزيزة الغالية «براهيم خيرة»

الى أبي العزيز الغالي «محمد»

إخوتي "مختارية، عبد القادر، خديجة، أمين، مليكة، ريحانة، زينب"

الى زوجي وسندي" بورملة نصرالدين"

الى صديقتي وعشرة عمري ومن شاركتني هذا العمل "إيمان"

**شيماء**

# التشكرات

قال الله تعالى «**ولئن شكرتم لأزيدنكم**»

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وانعم علينا نعمة العلم وهدانا الى نوره ويسر لنا الصاعب.

قال رسول الله—ﷺ— «**من لم يشكر الناس لن يشكر الله**»

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة المشرفة

«**مجدوب خيرة**»

على نصائحها وإرشاداتها الصائبة وعلى المجهودات التي بذلتها في سبيل النجاح هذا العمل.

أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله على قبولهم لمناقشة هذه الدراسة وما بذلاه من جهد في قراءة هذه المذكرة وتقييمها

الى كل أساتذة قسم العلوم تسيير

والى كل من مد لنا يد العون من قريب او من بعيد.

**فهرس**

إهداء

التشكرات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال: ر

قائمة المختصرات:

مقدمة .....ز

الفصل الأول: الخدمات الرقمية والشمول المالي ..... 10

المبحث الأول: اطار النظري حول الشمول المالي:..... 12

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الشمول المالي..... 12

الفرع الأول: نشأة وتطور الشمول المالي:..... 12

الفرع الثاني: مفهوم الشمول المالي: ..... 13

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي: ..... 15

الفرع الأول: أهمية الشمول المالي: ..... 15

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي:..... 16

المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الشمول المالي: ..... 17

الفرع الأول: مزايا الشمول المالي: ..... 18

الفرع الثاني: معوقات الشمول المالي:..... 18

المبحث الثاني: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي. ..... 21

المطلب الأول: تعريف الخدمات المالية الرقمية. ..... 21

الفرع الأول: الخدمات المالية:..... 21

الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية: ..... 22

المطلب الثاني: مفهوم الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية ..... 23

الفرع الأول: مفهوم الابتكار المالي: ..... 23

الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية: ..... 25

المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية والابتكار المالي: مفتاح تعزيز الشمول المالي..... 26
الفرع الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ..... 26
الفرع الثاني: مساهمة الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي ..... 27
الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية والابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي: ..... 30
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت..... 35
المبحث الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر. ..... 37
المطلب الأول: واقع الخدمات المالية والشمول المالي في الجزائر: ..... 37
الفرع الاول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر ..... 37
الفرع الثاني: واقع الابتكار المالي في الجزائر: ..... 38
الفرع الثالث: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر: ..... 38
الفرع الرابع: واقع الشمول المالي في الجزائر: ..... 39
الفرع الخامس: واقع العمل الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية وتأثيرهما على الشمول المالي في الجزائر:
..... 43
المطلب الثاني: تعريف بنوك محل دراسة ..... 43
المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة..... 45
المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة:..... 45
الفرع الأول: أدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية: ..... 45
الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات (أداة الدراسة): ..... 45
الفرع الثالث: الإجراءات توزيع واسترجاع الاستبيان: ..... 46
الفرع الرابع: مقياس لكارت الخماسي:..... 46
المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية: ..... 47
الفرع الاول: الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة:..... 47
الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:..... 48
الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة ..... 48
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة..... 54
المطلب الأول: نتيجة اختبار الفرضية الأولى ..... 54

المطلب الثاني: نتيجة اختبار الفرضية الثانية ..... 55
المطلب الثالث: نتيجة اختبار الفرضية الثالثة ..... 56
الخاتمة ..... 60
قائمة المراجع ..... 65

**قائمة الجداول**


جدول 2- 1: ملكية حسابات كنسبة من لبالغين فوق سن ال 15عاما. ..... 39

جدول 2- 2 ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاما: ذكورا واناثا. ..... 40

جدول 2- 3: الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية. ..... 40

جدول 2- 4: استخدام حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور ..... 41

جدول 2- 5 دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية وملكية بطاقة الائتمان المصرفي. ... 41

جدول 2- 6: الاقتراض من العائلة او الأصدقاء وادخار الأموال خلال السنة الماضية. ..... 41

جدول 2- 7:متغيرات ومحاور الدراسة : ..... 45

جدول 2- 8: توزيع الاستبيان ..... 46

جدول 2- 9: درجات مقياس ليكرت الخماسي ..... 46

جدول 2- 10 المتوسطات الحسابية والاتجاه الذي تتبعه: ..... 47

جدول 2- 11: معامل ألفا كرونباخ ..... 48

جدول 2- 12: نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول . ..... 49

جدول 2- 13 نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني: ..... 51

جدول 2- 14: نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث: ..... 52

جدول 2- 15: نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الاولى ..... 55

جدول 2- 16:نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الثانية ..... 57

جدول2-17: نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الثالثة.....59

**قائمة الأشكال:**

شكل 2- 1: النسبة المالية للبالغين لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر. ..... 42

**قائمة المختصرات:**

**G20: مجموعة العشرين.**

**AFI : التحالف العالمي الشمول المالي .**

**INFE : الشبكة الدولية للتثقيف المالي.**

**DLT : دفتر الأستاذ الموزع.**

# مقدمة

## 1. توطئة:

ساهمت التحولات التي يشهدها العالم بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تغيير نمط النشاط الاقتصادي مما حتم على المؤسسات الراغبة في استمراريتها و الرفع من أدائها ومواكبة هذا التغير من خلال اتباع الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات من جهة وكيفية التأثير على سلوكيات الأشخاص وتعاملاتهم والرفع من وعيهم الثقافي من جهة أخرى وهو الحال بالنسبة للخدمات المالية التي تمت عصرنتها و تحويلها من الشكل التقليدي الى الشكل الالكتروني وهذا بإدخال وسائل متطورة و الاهتمام بتحديث المنتجات و تقديمها بشكل افضل و تطوير نماذج و تقنيات جديدة كل هذا لتقليص القيود التي تعيق إمكانية الحصول على هذه الخدمات و تعزيزا لشمولها على اكبر عدد من المؤسسات و الأفراد خصوصا ذوي الدخل المنخفض و توسيع دائرة المستفيدين منها.

وقد ساهم التطور الهائل والسريع في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج والأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية وكذلك في تحسين فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات المبتكرة.

وبداية من الألفية الثالثة ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة في مجال العمل المصرفي من خلال دمج التقنيات المالية الرقمية وذلك بظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة Fin Tech والتي وسعت الخدمات المالية والمصرفية وتحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة من بينها خدمة الهاتف المحمول منصات التمويل الجماعي تكنولوجيا البيانات الضخمة والتي أدت بدورها الى ضمان وخفض التكاليف وزيادة الشفافية وتعزيز درجة الشمول المالي من خلال تسعير الاتصالات الحديثة وانتشار وتقديم خدمات مالية الرقمية.

## 2. إشكالية الدراسة:

نظرا للترابط بين خصوصية وأهمية الخدمات المالية الرقمية وما يهدف اليه مفهوم الشمول المالي من تعميم الخدمات المالية فقد اهتمت العديد من الدول وأيضا المنظمات الدولية بالتأكيد على تبني الرقمية بتفضيلها وتحقيق التقدم في مجالها بما يكفل تعزيز درجات الشمول المالي ومن هنا تظهر لنا معالم إشكالية الدراسة والتي نسوغها في السؤال الرئيسي التالي:

**كيف يمكن استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي على مستوى البنوك التجارية لولاية تيارت؟**

**3. الأسئلة الفرعية:**

للإحاطة بجوانب الموضوع المختلفة والإلمام بها ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية الموالية:

**1.** ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه استخدام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنوك التجارية في ولاية تيارت؟

**2.** كيف يمكن تعزيز الوعي والتعليم المالي بين سكان ولاية تيارت لتشجيعهم على استخدام الخدمات المالية الرقمية؟

**3.** ما هي السياسات والتشريعات المالية الضرورية التي يجب تطبيقها لتعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية وتحقيق الشمول المالي في ولاية تيارت؟

**4.** كيف يمكن تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوفير الوصول الشامل لخدمات الإنترنت في ولاية تيارت لتعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية بشكل أوسع؟

**4. فرضيات الدراسة:**

تعتبر الأسئلة الفرعية أداة أساسية في صياغة الفرضيات لأنها تساعد في توضيح وتفصيل الجوانب المختلفة لإشكاليتنا البحثية مما يعزز من دقة وفعالية دراستنا، وانطلاقا مما سبق عرضه قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** تساهم التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي.

**الفرضية الثانية:** يسمح الابتكار المالية في البنوك الجزائرية بتطور مسار الشمول المالية.

**الفرضية الثالثة:** ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية الى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي.

**5. مبررات اختيار موضوع الدراسة:**

تشهد ولاية تيارت نموا اقتصاديا مستداما وتزايدا في استخدام التكنولوجيا، مما يعني أن استخدام الخدمات المالية الرقمية يمكن أن يكون له تأثير كبير على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المنطقة، وفيما يلي عرض لأهم الدوافع التي دعتنا لمعالجة هذا الموضوع ومحاولة الإحاطة بمختلف أبعاده:

**1.5 المبررات الشخصية:**

1. الاهتمام الشخصي بتكنولوجيا المال الرقمي وكيفية تأثيرها على الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية.
2. التحدي العلمي والرغبة في معالجة موضوع جديد ومثير من خلال دراسة تأثير التكنولوجيا المالية الرقمية على الشمول المالي، مما يمنح فرصة لتوسيع المعرفة والمهارات في هذا المجال.

3. الرغبة في تطوير حلول إبداعية ومبتكرة تسهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين تجربة المستخدمين، وتحقيق تغيير إيجابي في المجتمع.
4. الاهتمام بمتابعة وفهم أحدث التطورات في مجال التكنولوجيا المالية الرقمية، ورغبة في الاستفادة من هذه التطورات لتحقيق تطلعات شخصية ومهنية.

**2.5 المبررات الموضوعية:**

1. أهمية الشمول المالي والذي يعد هدفا رئيسيا للعديد من الدول والمؤسسات الدولية، حيث يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز المساواة المالية.
2. تدعيم التوجه الوطني نحو الرقمنة حيث يشهد القطاع المالي تحولا رقميا هائلا، ودراسة أثر هذا التحول على الشمول المالي يمكن أن توفر رؤى هامة للقطاع.
3. من خلال دراسة هذا الموضوع، يمكن تحليل السياسات العامة والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز الشمول المالي بواسطة الخدمات المالية الرقمية.
4. المساهمة في التنمية المحلية من خلال إثبات بالبحث والتحليل كيف يمكن لتحسين الشمول المالي في ولاية تيارت أن يكون له تأثير إيجابي على المجتمع المحلي والاقتصادي.

**6. أهمية الدراسة:**

تتسم دراسة كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في ولاية تيارت بأهمية بالغة إذ تسعى إلى تعزيز الوصول للخدمات المالية من خلال تطبيق التكنولوجيا الرقمية، مما يعزز الشمول المالي ويحسن تجربة المستخدم في البنوك التجارية، بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تحسين كفاءة العمليات المالية في هذه البنوك، مما يعزز الجودة والسرعة في تقديم الخدمات ويحقق أهداف التنمية المستدامة وهذا من خلال تحفيز الابتكار والتطور التكنولوجي في القطاع المالي، وتعمل الدراسة الحالية على تحقيق تحول شامل يؤثر إيجابا على الاقتصاد المحلي ويساهم في تحسين الحياة المالية للمواطنين في ولاية تيارت.

**7. أهداف الدراسة:**

إضافة إلى الإجابة على السؤال المطروح ضمن الإشكالية الرئيسة للدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة فان هذه الدراسة تتسم بأهمية بالغة وضرورة ملحة، إذ يعتبر الشمول المالي أحد أهم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العالم، حيث يسهم في تحقيق الوصول المتساوي للخدمات المالية الأساسية وتحسين الحياة المالية للأفراد والشركات، ومن من خلال دراسة تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في ولاية تيارت، يمكن أن تكون النتائج والتوصيات التي تستند إليها الدراسة، عاملا حيويا في تحسين البنية المالية وتعزيز التنمية المستدامة في المنطقة، زد على ذلك يسعى البحث أيضا إلى تعزيز التفاعل مع التطورات

الرقمية الحديثة وتعزيز موقف ولاية تيارت كمركز رائد في التكنولوجيا المالية الرقمية على المستوى الوطني والإقليمي، مما يساهم في تعزيز الثقة بالنظام المالي وجذب الاستثمارات والفرص الاقتصادية إلى الولاية.

### 8. حدود الدراسة:

تعتبر دراسة موضوع: " **الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في ولاية تيارت** "من الأبحاث ذات الأهمية الإستراتيجية والقيمة العملية المرموقة، ومع ذلك، يجب أن نذكر بعض الحدود التي قد تؤثر على نطاق ودقة الدراسة.

### 1.8 الحدود الموضوعية:

– تقتصر الدراسة على استخدام الخدمات المالية الرقمية بشقيها (التكنولوجيا المالية والابتكار المالي) في البنوك التجارية على مستوى ولاية تيارت، وهذا يعني أن النتائج والتوصيات قد ذات صلة محددة بهذه البنوك فقط.

– يجب أخذ بعين الاعتبار في الاستنتاجات أن الدراسة تعتمد على البيانات المتاحة والمقدمة من البنوك والجهات ذات الصلة في ولاية تيارت، وهذا راجع للقيود المفروضة على توافر بعض البيانات أو دقتها، مما قد يؤثر على قوة الاستنتاجات والتوصيات.

### 2.8 الحدود الزمانية:

يجب أخذ العوامل الزمنية في الاعتبار عند إعداد أي بحث علمي، حيث قد تكون هناك تغييرات تقنية أو في القوانين المعمول بها في مجال الخدمات المالية الرقمية خلال فترة الدراسة، وهذا يمكن أن يؤثر على صحة النتائج والتوصيات، بالنسبة لدراستنا فقد تمت خلال الفترة من نوفمبر 2023 الى غاية ماي2024.

### 3.8 الحدود المكانية:

تمت هذه الدراسة على مستوى ثلاث بنوك تجارية موزعة على تراب ولاية تيارت حيث شملت البنوك التالية: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الجزائرية، بنك الخارجي الجزائري.

### 9. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الوصفي الأنسب لدراسة كيفية استخدام "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية بولاية تيارت" لأنه يهدف إلى وصف الظواهر كما هي في الواقع، مما يساعد في فهم الوضع الحالي لاستخدام هذه الخدمات وتأثيرها على الشمول المالي، كما يسمح هذا المنهج بجمع بيانات شاملة باستخدام أدوات متنوعة مثل الاستبيانات والمقابلات، مما يوفر صورة واضحة وشاملة، ويساعد في تحديد العلاقة بين تبني الخدمات المالية الرقمية ومدى الشمول المالي، مما يسهم في فهم تأثير التكنولوجيا المالية وتطوير استراتيجيات فعالة. بالإضافة إلى ذلك، يدعم المنهج الوصفي تقديم توصيات عملية مبنية على بيانات واقعية.

### 10. مجتمع وعينة الدراسة:

تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي، وفي ولاية تيارت، تمثل **البنوك التجارية** مثل **البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، وبنك الفلاحة والتنمية الريفي**ة، أمثلة حية على كيفية تبني التكنولوجيا المالية للمساهمة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال توفير خدمات مالية رقمية مثل المحافظ الإلكترونية، التحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تمكنت هذه البنوك من تجاوز الحواجز التقليدية التي تعيق الوصول إلى الخدمات المالية، مما يتيح لعدد أكبر من السكان، بما في ذلك الفئات المهمشة والمناطق النائية، فرصة الاستفادة من الخدمات المصرفية.

### 11. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة حجر أساس في أي بحث علمي حيث تمثل مصدرا غنيا بالمعرفة والتجارب السابقة التي تساعد في توجيه الدراسات الجديدة وتحديد الاتجاهات المستقبلية وتلعب الدراسات السابقة دورا مهما في توضيح التحديات والفرص المتاحة وتقديم توجيهات قيمة لتحسين الخدمات المالية الرقمية كما تساعد الدراسات السابقة في تحليل النتائج واستخلاص الأفكار الجديدة مما يساهم في تطوير المعرفة والممارسات الفعالة في هذا المجال المهم.

### 1.11 استعراض الدراسات السابقة:

شهدت السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في الأبحاث التي تناولت تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي، حيث ركزت هذه الدراسات على كيفية تمكين التكنولوجيا المالية للأفراد والمجتمعات من الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة وفعالية أكبر، وفيما يلي عرض لأهمها:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, | Measuring financial inclusion around the world. | 2015 | قياس مستوى الشمول المالي حول العالم وتحليل العوامل المؤثرة فيه | أظهرت الدراسة زيادة ملحوظة في معدلات الشمول المالي عالميا، خاصة في البلدان النامية، وتوضحت أن التحول الرقمي كان من بين العوامل الرئيسية التي ساهمت في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. |
| 02 | Allen, F., Demirguc- | The foundations of financial inclusion: | 2016 | فهم مدى امتلاك الأفراد | أظهرت الدراسة أن |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M | Understanding ownership and use of formal accounts. | | للحسابات المالية الرسمية واستخدامها، وكيفية تحسين الشمول المالي. | زيادة الوعي وتحسين البنية التحتية الرقمية تسهم في زيادة ملحوظة في استخدام الحسابات المالية الرسمية، مما يعزز الشمول المالي |
| 03 | Asli Demirguc Kunt , Leora klapper, Douglas Randall | **Islamic Finance and Financial Inclusion: Measuring Use of and Demand for Formal Financial Services among Muslim Adults** | 2017 | قياس مدى استخدام وطلب الخدمات المالية الرسمية بين البالغين المسلمين.<br>فهم تأثير التمويل الإسلامي على تحسين الشمول المالي بين البالغين المسلمين.<br>تحليل كيفية تطبيق مبادئ التمويل الإسلامي مثل تقاسم المخاطر وتحقيق العدالة المالية في هذا السي | 1. تحديد مدى التفضيل للخدمات المالية الإسلامية بين البالغين المسلمين ومدى تأثير ذلك على استخدام وطلب الخدمات المالية الرسمية.<br>2. تحديد الفجوات في الشمول المالي بين البالغين المسلمين واقتراح حلول مبتكرة لتعزيز الوصول والاستخدام.<br>3. تحليل تأثير مبادئ التمويل الإسلامي في تحقيق الاستدامة المالية وتعزيز الثقة بين الفئات المختلفة. |
| 04 | **Md Golzare NABI , Md Aminul** | **"Islamic Microfinance: An Alternative** | 2017 | تقييم دور التمويل الإسلامي الصغير في | يد مدى فعالية التمويل الإسلامي الصغير في |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Islam , Md Aminul Islam, Rafium Nabi** | **Approach to Financial Inclusion** | | تعزيز الشمول المالي للفئات غير المصرفية.<br>تحليل مدى تأثير مبادئ التمويل الإسلامي في توفير خدمات مالية صغيرة ومتاحة.<br>اكتشاف الفوائد الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بتمويل الإسلامي الصغير. | تحسين الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والمشاريع الصغيرة.<br>م توصيات لتعزيز دور التمويل الإسلامي الصغير في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة.<br>ل تأثير تقاسم المخاطر والعدالة المالية في تحسين الثقة والاستدامة المالية للمستفيدين من التمويل الإسلامي الصغير |
| 05 | Iqbal, Zamir, & Abbas Mirakhor | Enhancing Financial Inclusion through Islamic Finance: Instruments and Policies | 2017 | هدفت هذه الورقة إلى دراسة كيفية تنويع المخاطر وتقاسمها من خلال عقود المضاربة والمشاركة، وتعزيز العدالة الاجتماعية باستخدام أدوات مثل الزكاة والصدقات لإعادة توزيع الثروة، كما ركزت على تقديم بدائل مستدامة للتمويل التقليدي تتوافق مع مبادئ الشريعة | خلصت الدراسة إلى أن التمويل الإسلامي يوفر إطار شامل لتعزيز الشمول المالي من خلال مبدأ تقاسم المخاطر من خلال قنوات إعادة التوزيع الإسلامية غير المستخدمة بشكل كبير في الدول الإسلامية كزكاة الوقف هذه الأدوات يمكن تطوريها من خلال إنشاء مؤسسات خاصة لكل أداة . |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | يمكن استخدام الهندسة المالية باستخدام طرق مبتكرة. |
| 06 | Ozili, Peterson K | "Impact of digital finance on financial inclusion and stability." | 2017 | دراسة تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي.<br>– تحليل كيفية مساهمة الابتكارات المالية مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وحلول التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.<br>– تقييم الآثار المترتبة على الاستقرار نتيجة لزيادة الشمول المالي من خلال التمويل الرقمي. | مساهمة الخدمات الرقمية في توسيع الوصول المالي للسكان المحرومين<br>اعتماد حلول التمويل الرقمي إلى مستويات أعلى من الشمول المالي<br>اعتماد حلول التمويل الرقمي يزيد من مستويات الشمول المالي مما يسهم في الحد من الفقر تحقيق التنمية الاقتصادية<br>توجيه السياسات لتعزيز الأثر الإيجابي للابتكارات المالية الرقمية على الشمول المالي بما يشمل تحسين البنية التحتية الرقمية |
| 07 | عمار ياسين أوساف شافية شاوية | الشمول المالي في الجزائر الواقع المعيقات والحلول | 2020 | هدفت هذه الدراسة إلى فحص واقع الخدمات المالية والبنكية المتاحة | توصلت الدراسة إلى تحديد المشكلات والتحديات التي يوجهها |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | للمواطنين في البلاد وكذا تحديد المعيقات التي تحول دون وصول جميع الفئات إلى الخدمات المالية، مثل الحسابات البنكية والتمويل الخاص، وتقديم حلول واقتراحات لتحسين الوضع وتعزيز الشمول المالي وهو ما يعتبر خطوة مهمة في تعزيز النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية في الجزائر. | الشمول المالي في الجزائر، بالإضافة إلى اقتراحات لتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين البيئة المالية في البلاد. |
| 08 | بوزانة أيمن حمدوش: | مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي تجربة كينيا نموذجا | 2020 | هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تأثير الحلول الرقمية في تعزيز وتحسين درجة الشمول المالي في كينيا، وفهم التحولات والتطورات التي يشهدها قطاع الخدمات المالية فيها نتيجة تبني الحلول الرقمية.<br>كما قامت بتحليل الفوائد والتحديات التي يواجها توسيع استخدام التقنيات الرقمية في القطاع المالي فيها مع | توصلت الدراسة إلى فعالية تجربة كينيا في مجال تعزيز الشمول المالي عن طريق استخدام التقنيات الرقمية في القطاع المالي. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | تقديم توصيات عملية لتعزيز تأثير الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي في كينيا. | |
| 09 | حسيني جازية | تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. | 2020 | هدفت هذه الدراسة إلى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي وتحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول إلى الشمول المالي. | توصلت هذه الدراسة إلى وجود عوائق كبيرة أمام تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية تختلف من دولة إلى أخرى. |
| 10 | Kem Xénia | Digital Financial Inclusion: Exploring the Role of Digital Transformation in Financial Services | 2020 | سعت هذه الدراسة إلى تأكيد الأثر الذي ينجم عن التحول الرقمي والشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة وتحديد فرص الدول النامية في تخطي تحديات تحقيق الشمول المالي. | توصلت الدراسة إلى نتيجة حاجة البلدان النامية ومنظمو الأسواق الناشئة لخلق التوازن بين السماح بالتقدم التكنلوجي بتطوير الخيارات للمستهلكين، حماية المستهلك وحق الخصوصية وتبنيت ملائمة التجربة الهندية للأسواق الناشئة والنامية من خلال تحديات القانونية فيما. |
| 11 | Sahay, Ratna | "The Promise of Fintech: Financial Inclusion in the | 2020 | دراسة دور الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها البنوك في تعزيز | الخدمات المالية الرقمية تزيد من الوصول الى |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Post-COVID-19." | | الشمول المالي.<br>تقييم فعالية الحلول المصرفية الرقمية في الوصول إلى السكان المحرومين والذين لا يملكون حسابات مصرفية.<br>تقييم تأثير جائحة كوفيد-19 على اعتماد وفعالية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي. | السكان المحرومين وتسهل استخدام الخدمات المصرفية عبر التطبيقات والمحافظ الرقمية<br>الابتكارات المالية الرقمية تسهل فتح حسابات وادارتها<br>الخدمات المالية الرقمية تقلل من التكاليف وتزيد من الراحة مما يعزز الشمول المالي<br>جائحة فيروس كورونا زادت ن الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية مما ساعد في تعزيز الشمول المالي |

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو تقييم مدى تأثير الخدمات المالية الرقمية في تعزيز وتحسين درجة الشمول المالي باستثناء دراسة **Md Aminul Islam , Md Golzare NABI , Rafium Nabi** التي عالجت دور التمويل الإسلامي الصغير وفوائده الاقتصادية والاجتماعية ودراسة QBAL MIRA KHOR

التي حاولت التركيز على تمويل المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم ودراسة تأثير التحول الرقمي

⇐ اتفقت الدراسات السابقة في عينتها حيث طبقت جل الدراسات على عينة من الجزائر باستثناء دراسة بوزانه ايمن حمدوش طبقت في كينيا

⇐ وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي باستثناء دراسة Ozili, Peterson ودراسة:Demirguc Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden الذين استخدمو المنهج الوصفي التحليلي.

### 3.11 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة (الفجوة البحثية)

تتميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة في موضوع" **الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**" بعدة جوانب فهي تركز على التطورات التكنولوجية الأحدث التي لم تكن متاحة في الدراسات السابقة حيث تضمنت تطبيقات الهواتف الذكية والبلوك تشين والذكاء الصناعي في الخدمات المالية مع مراعاة التغيرات في القوانين واللوائح المالية في الجزائر مما ينعكس على كيفية تقديم الخدمات المالية الرقمية وتبنيها من قبل المؤسسات المالية والمستخدمين، كما تناولت الدراسة الحالية بشكل أعمق التحديات الفعلية التي تواجه تبني الخدمات المالية الرقمية في الجزائر مثل البنية التحتية الوعي المالي والثقافة سائدة بالإضافة إلى الفرص المحتملة لتحسين الشمول المالي، ومن خلال هذه الفروق يتوقع أن تسهم الدراسة الحالية في تقديم رؤى وتوصيات أكثر حداثة وشمولية لصناع القرار والممارسين في مجال الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر.

### 4.11 الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع "**الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي**" مرجعا قيما يمكن الاستفادة منه بعدة طرق في هذا البحث، حيث سمحت هذه الدراسات بتحديد الفجوة البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كاف، مما وجه بحثنا نحو مسائل جديدة ومهمة، كما وفرت هذه الدراسات أطرا نظرية ومنهجيات فعالة يمكن استخدامها كأساس للتحليل والتطبيق من خلال مقارنة النتائج مع تلك الموجودة في الأدبيات السابقة، مما عزز من موثوقية البحث وصحته.، وتبرز هذه الدراسات العوامل المختلفة التي تؤثر على الشمول المالي عبر الخدمات الرقمية، مما يساعد على تناول هذه العوامل بدقة. إضافة إلى ذلك، قدمت الدراسات السابقة توصيات تستند إلى نتائج علمية، مما يسهم في تقديم مقترحات مبنية على أساس قوي، وأسهمت الدراسات التطبيقية المختلفة في توفير أمثلة عملية يمكن تطبيق نتائجها في السياق المحلي (ولاية تيارت)، مما يعزز من فعالية البحث، كما ساعدت نتائج هذه الدراسات أيضا في توجيه السياسات العامة وتطويرها لتحسين الشمول المالي، كما فتحت لنا فرصا للتعاون البحثي مع باحثين آخرين، مما يعزز من جودة البحث ويوسع نطاق تأثيره.

### 12. صعوبات الدراسة:

هناك عدة عقبات واجهتنا في معالجة موضوع بحثنا حول كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي على مستوى البنوك التجارية في ولاية تيارت ومن أهمها:

- صعوبة في الحصول على بيانات دقيقة وشاملة من البنوك التجارية والمؤسسات المالية حول استخدام الخدمات المالية الرقمية ومدى تأثيرها على الشمول المالي.
- التعامل مع البيانات المالية الرقمية والتي تتطلب مراعاة شديدة لقضايا الخصوصية والأمان، مما حد من إمكانية الوصول إلى بعض المعلومات الضرورية.
- التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية وهو ما جعل بعض جوانب البحث قديمة بسرعة، مما يتطلب تحديثات مستمرة للبحث لضمان ملاءمته مع المستجدات.
- تفاوت البنية التحتية الرقمية بين البنوك التي شملتها الدراسة في ولاية تيارت
- مقاومة التغيير بخصوص اعتماد التكنولوجيا المالية الرقمية، مما يمكن أن يعيق تنفيذ التوصيات الناتجة عن البحث.
- التحديات المصاحبة لتحليل تأثير هذه الخدمات النوعية على الشمول المالي نظرا لكون الإطار التنظيمي والقانوني المتعلق بها غير مكتمل.
- قلة الوعي والمعرفة المالية لدى بعض فئات العينة مما يستدعي النظر في طرق تحسين التعليم المالي.

**13. هيكل الدراسة:**

لتوضيح محتويات الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة واختبار مختلف الفرضيات المطروحة قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانبين أحدهما نظري وآخر تطبيقي

فأما الجانب النظري يتضمن:

**الفصل الأول:** تم تقسيمه إلى من مبحثين، أما المبحث الأول فقد حاولنا من خلاله إلقاء نظرة عامة حول الشمول المالي، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى التعريف بالخدمات المالية الرقمية وكيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي.

**الفصل الثاني:** الخاص بالدراسة الميدانية، فقد احتوى على معلومات تخص واقع الخدمات المالية والشمول المالي في الجزائر والتعريف بالمؤسسات محل الدراسة مع التركيز على تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات الموضوعة واستخلاص أهم النتائج التي تم التوصل إليها.

# الفصل الأول: الخدمات الرقمية والشمول المالي

**تمهيد:**

في عصر التحول الرقمي، تشهد الخدمات المالية تحولا جذريا من النماذج التقليدية إلى حلول مبتكرة تساهم في تقليص الفجوة بين الفئات المحرومة والشمول المالي، فهي تتيح للأفراد والمجتمعات التي كانت تعاني من العزلة المالية الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة ويسر، مما يعزز من فرصهم الاقتصادية ويقلل من التفاوت المالي، فباستخدام التقنيات الحديثة مثل المحافظ الإلكترونية، والتحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تغير هذه الخدمات قواعد اللعبة بشكل جذري.

تعمل الخدمات المالية الرقمية على تحويل العمليات المالية إلى أكثر شفافية وكفاءة، مما يسهم في بناء ثقة أكبر بين المستخدمين والمؤسسات المالية، ويمكن للفئات التي لم يكن لها تعاملات مصرفية من قبل أن تفتح حسابات مصرفية، وتحصل على قروض، وتدير مدخراتها بشكل أكثر فعالية من خلال الهواتف الذكية والأجهزة المتصلة بالإنترنت، وهذا ما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة عن طريق تقليل الفقر وتعزيز النمو الاقتصادي.

علاوة على ذلك، تسهم هذه التقنيات في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك والمؤسسات المالية، مما يسمح لها بتقديم خدمات مالية بأسعار معقولة، كما تتيح أيضا تسهيل الوصول إلى الأسواق العالمية، مما يمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة من التوسع والنمو.

تغيير قواعد اللعبة لا يتوقف عند هذا الحد، فهو يمتد إلى تعزيز الابتكار في القطاع المالي، حيث تسعى المؤسسات إلى تقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة، هذا التحول من العزلة إلى الشمول يعيد تشكيل المشهد المالي العالمي ويعد بمستقبل أكثر شمولا وإنصافا، حيث تكون الخدمات المالية في متناول الجميع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي.

من خلال هذا الفصل سنحاول إرساء أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من خلال التطرق إلى: الخدمات المالية الرقمية (التكنولوجيا المالية، الابتكار المالي)، الشمول المالي.

**المبحث الأول: اطار النظري حول الشمول المالي:**

يعتبر الشمول المالي أحد الأهداف الرئيسية للعديد من الحكومات والمؤسسات المالية حول العالم، حيث يسعى إلى جعل الخدمات المالية متاحة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات الهشة والمحرومة اقتصاديا..

**المطلب الأول: نشأة ومفهوم الشمول المالي.**

نشأ الشمول المالي من الرغبة في توفير الفرص المالية للجميع، بغض النظر عن الدخل أو الموقع، ويعتبر هذا المفهوم أساسيا في تعزيز النمو الاقتصادي والمساواة الاجتماعية، مما يجعله محورا في جهود التنمية المستدامة.

**الفرع الأول: نشأة وتطور الشمول المالي:**

ظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وصرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على الوصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي أول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 وتمثل ذلك بالتزام حكومات كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح[1]، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية وإليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي من المؤسسات العالمية مثل مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المائي.[2]

[1] محمد بوطلاعة ، بوقرة كريمة وساعد بخوش، **واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن والجزائر نموذجا**، مجلة اقتصاد المالية والأعمال، مجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، جوان 2020، ص 145.

[2] سمير عبد الله وحبيب حن، علي جباين ، محمد حتاوي، **الشمول المالي في فلسطين** معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) القدس ورام الله، فلسطين 2016 ،ص 15.

عملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل. مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتطوير آلية لمعالجة الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العام 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي[1].

**الفرع الثاني: مفهوم الشمول المالي:**

يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره العالمي الصادر عام 2014. تحت عنوان تقدير التنمية المالية العالمي Global Financial Development Report على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات الخدمات المالية[2] .

كما يعرف الشمول المالي على أنه: " تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع الشرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر ولذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد. وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد[3].

هو إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات العمل على تمكين فئات المجتمع ام أفراد (جانب العرض) العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب) تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية [4].

ولقد عرفت مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي AFI

---

[1] حسيني جازية **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية** مجلة اقتصاديات شمال افريقيا المجلد 16 عدد العدد 23، 2020، ص 99.

[2] صورية شنبي. **السعيد بن لخضر أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية" "تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، مجلة 04 العدد، 2019، ص 106.

[3] عبد الرحمان بن عبد الله الحميدي **متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة،** امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية صندوق النقد العربي.2015، ص2.

[4] مصطفى نزار ياس **مؤشرات الشمول المالي و اثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي)** ، رسالة الماجستير في علوم إدارة الاعمال جامعة البصرة ، تخصص إدارة اعمال ، 2022، ص37.

هو الإجراءات التي تتخذها لهيئات الرقابة لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات التي تتناسب مع احتياجاتهم وأن تقدم لهم بشكل عادي وشفاف وبتكاليف معقولة[1].

كما عرفت كل من منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين والشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم النوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف التعزيز الرفاه المالي والاندماج والاقتصادي[2].

الشمول المالي هو إتاحة مختلف الخدمات الحالية للاستخدام من قبل جميع فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بجودة وتكلفة مناسبة مع حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات بما يمكنهم من إدارة أموالهم بشكل سليم.

ومثال على المنتجات والخدمات المالية:

- حسابات التوفير.
- حسابات جارية.
- خدمات الدفع والتحويل.
- محافظ الهاتف المحمول.
- البطاقات المدفوعة مقدما.
- التأمين.
- التحويل والائتمان.
- وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة[3].

---

[1] بلحرش عائشة، مسعد خالد، **الشمول المالي، وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول التجربة، الكينية نموذجا** مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08 العدد 01، 2022.ص140.

[2] عبد الرحمان بن عبد الله الحميدي **متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة**، امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي.2015. ص2.

[3] مصطفى نزار ياس **مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي)**، مرجع سابق، ص37.

ومن التعاريف السابقة الذكر، يمكن استنتاج أن الشمول المالي هو انتشار الخدمات المالية الرسمية بين أفراد المجتمع وفي مختلف المناطق (خاصة النائية) بتكلفة تكون في متناول الجميع حتى يتسنى للطبقة البسيطة الاستفادة منها.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الشمول المالي يأته استخدام الوسائل الرقمية الموفرة لتكاليف للوصول إلى الأفراد المستبعدين ماليا، أو التي لا تحصل على خدمات مالية كافية من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية التي تتناسب احتياجاتهم والتي يتم تقديمها على نحو مسؤول بتكلفة ميسورة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات.

**المطلب الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي:**

يمثل الشمول المالي ركيزة أساسية في تنمية الاقتصادات، حيث يهدف إلى توفير الوصول المنصف والشامل للخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع، وتساهم هذه الجهود في تعزيز النمو الاقتصادي، وتقليل التفاوت الاجتماعي، وتحسين جودة حياة الناس عبر تمكينهم من الاستفادة الكاملة من الخدمات المالية والاستثمارات المتاحة

**الفرع الأول: أهمية الشمول المالي:**

تمثل أهمية الشمول المالي في كونه يساهم في تحفيز الأداء الاقتصادي من خلال عدة اتجاهات تتمثل فيما يلي:

لديه القدرة على تعزيز الاستقرار الاقتصادي، وهو عنصر أساسي من عناصر الاستقرار المالي وهو يحفز الاستثمار وخلق فرص العمل.

- **تعزيز الاستقرار المالي:** يمكن الشمول المالي أن يساعد في تعزيز استقرار النظام المالي من خلال توفير وسائل لتدبير الأموال وإدارة المخاطر بشكل فعال مما يقلل من متزايد للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي[1].
- **تحسين الوضع المالي الشخصي:** يساعد الشمول المالي الأفراد على إدارة أموالهم بشكل أفضل وتوفير الجهد والوقت في عمليات الدفع والتوفير وتحسين التخطيط المالي للمستقبل، يساعد الشمول المالي العائلي على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة أو تغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار[2].

---

[1] ياسر عبد طه الشرقا، أحمد يحيي محمد شاهين **تأثير تحقيق الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين** المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال (GJEB)مجلد04 العدد 5 0، أكتوبر 2022، ص 603.

[2] هشام مصطفى محمد سالم الجمل **الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر**، العدد السابع والثلاثون الجزء الثالث، 2020، ص49.

- **الحد من الفقر:** من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية مثل القروض والودائع والتأمين يمكن للشمول المالي المساهمة في التقليل من مستويات الفقر من خلال تمكين الأفراد من الاستثمار في التعليم والرعاية الصحية وفتح فرص العمل.

تمويل المؤسسات الصغيرة والمصغرة وضمان استمراريتها.

توفير المنتجات والخدمات المالية الأفراد والمؤسسات.[1]

- يوجد علاقة طردية بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي، كما يساعد تعمق درجات الشمول المالي في تحقيق العدالة الاجتماعية خاصة بين الجنسين والتقليل من مستويات الفقر وتعزيز الرفاه الاجتماعي ويؤثر ايجابيا على أسواق العمل ويساعد على تخفيف درجة المخاطر في المؤسسات المالية على حد سواء، لأنه يسمح بتخفيف درجة التركيز المالي، فتعزيز الشمول المالي ينعكس ايجابيا على البيئة الاقتصادية بشكل عام.[2]

**الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي:**

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية[3]:

- تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية الحمه ومصادر التمويل شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية ومصادر التمويل والاستعارة منها خاصة في المناطق المهمشة.[4]

---

[1] هني أمينة صلاحي رقية، **الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر**، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 01 مارس 2020، ص11.

[2] غروبي ناصر صلاح الدبن –سعدوني محمد بوغرارة بومدين **سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية**، المجلد 04، العدد 01، ديسمبر 2021.ص26.

[3] صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)** مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد03، العدد02، 2018، ص108

[4] فضيل البشير ضيف، **واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر** مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 06، العدد 01، 2020، ص 476.

- تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء والعمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية من خلال بعث روح النشاط والحصول على فرص تنمية اقتصادية والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية[1].
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.[2]
- التحفيز على خلق المنافسة بين المؤسسات المالية، عبر تنويع منتجاتها وتحسين الجودة لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات لتفادي القنوات غير الرسمية وخلق الاستدامة المالية والقدرة على تكفل الأعباء وتكاليف من قبل العملاء[3].

**جدول 1- 1 أهداف الشمول المالي**

| **الاستقرار المالي من خلال:** | **النزاهة والسلامة من خلال:** | **الحماية المالية العملاء من خلال:** |
|---|---|---|
| ▪ قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة.<br>▪ الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي.<br>▪ تعزيز الاستقرار الاجتماعي.<br>▪ تحمل الصدمات والاختلالات المالية. | ▪ مكافحة غسيل الأموال<br>▪ مكافحة تمويل الارهاب.<br>▪ السيطرة على السادة.<br>▪ استخدام النظام المالي. | ▪ الحماية المالية للعملاء الأكثر فقرا.<br>▪ تنظيم صياغة العقود والنمو والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات.<br>▪ حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بسهولة. |

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك (مجلة طبية للدراسات الأكاديمية، العدد 04، المجلة 02، جامعة شلف، الجزائر، 2012، ص 650.

**المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الشمول المالي:**

تتعدد مزايا الشمول المالي كونها تتضمن تعزيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل جديدة، بينما تعد المعوقات مثل ضعف البنى التحتية المالية والتحديات الأمنية والوصول الصعب في المناطق النائية تحديات تحتاج إلى جهود مستمرة لتحقيق الشمول المالي الشامل.

---

[1] أبوديه ماجد، **دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني** مذكرة ماجيستر في الاقتصاد جامعة الازهر غزة فلسطين 2016، ص19.

[2] كركار مليكة ،**الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر**- مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية رقم المجلد 10، العدد 03، ص362.

[3] بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية** مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد 01، 2018، ص 94.

**الفرع الأول: مزايا الشمول المالي:**

إن إدارة عجلة البنوك والمؤسسات المالية تسعى دائما لإدراج المواطنين وخاصة فئات المجتمع البسيطة ضمن المنظومة الاقتصادية.

وللشمول المالي عدة مزايا يمكن حصرها فيما يلي:

- تطبيق الشمول المالي،[1] يعني أن كل فئات المجتمع تكون لديهم قرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وأمن لضمان عدم ولجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف.
- الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن في ظل وجود عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مستعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي.[2]
- يعني قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتقديم خدمات مالية مناسبة مع حماية المستهلك وأن يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة، وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة، وتزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص.
- يلعب دورا مها رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمالية.

الشمول المالي يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل.[3]

**الفرع الثاني: معوقات الشمول المالي:**

رغم أن للشمول المالي أهمية واسعة لما يستهدفه من توسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك وافادة مفيد للطرفين (البنوك والعملاء) إلى أن عوائق عديدة تحول دون انتشاره منها:

---

[1] عطيل هارون، مصطفاوي محمد أمين، **الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية**، مجلة الاقتصاد والتنمية المجلد 8، العدد 01، 2020، ص 49.

[2] تونسي منصورية بلعربي ، **الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية بتحليل لعينة من دراسات السابقة** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2020 ، ص15.

[3] نفس المرجع، ص15.

- أن الاقتصاد الموازي يمثل نسبة كبيرة غير معروف حجمها من الاقتصاد وهؤلاء لا يفضلون التعامل مع الحكومة بأني شكل ويعتبرون البنك جزءا من الحكومة ويمكن في اعتقادهم أن ينتقل بيانات عن تعاملهم تعاملاتهم المالية للضرائب وغيرها من الأجهزة الحكومية.[1]
- سهولة الوصول إلى خدمات الائتمان البديلة: إمكانية حصول الأفراد ذوي دخل المنخفض على كمية جيدة من الائتمان البديل، إذ ان الائتمان البديل المقدم من قبل قطاع غير رسمي.[2]
- البنية المالية التحتية الضعيفة في بعض البلدان مما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة.[3]
- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية المواتية[4].
- غلبة العامل الديني عند بعض الأفراد إذ يبتعدون عن المعاملات المالية رغم انتشار المؤسسات المالية الإسلامية مؤخرا، إلا أنها ما زالت تحتاج إلى تطوير وابتكار لتحسين جودة الخدمات لها ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشأن نشر الشمول المالي خاصة في بلدان المغرب العربي.[5]
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي، إضافة إلى البطء والتعقيدات في تنفيذ والبيروقراطية، وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات، ومثل هذه العوامل تحفز على المعاملات غير الرسمية والتي عادة ما تكون في إطار الدائرة غير الرسمية للاقتصاد[6].
- هناك بعض العوائق تتعلق بالعرض والبعض الآخر يتعلق بالطلب للخدمة المالية، فبالنسبة لهذا الأخير تتمثل العوائق في الثقافة المحدودة والاستبعاد الاجتماعي ونقص الوعي حول السلع التي يمكن

---

[1] عطيل هارون، مصطفاوي محمد أمين، **الشمول المالي ومؤشراته قياسة العالمية والمحلية**، مجلة الاقتصاد والتنمية المجلد 08، العدد 01، سنة 2020، ص 49.

[2] نغم حسين نعمة، نوري حسن مطر، **الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس** 2018، ص14.

[3] تونسي منصورية، بلعربي أمينة، **الشمول المالي بديلا من الخدمات المصرفية التقليدية** تحليل عينة من الدراسات السابقة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.2022، ص37.

[4] رفيقة بن عيشوبة، **صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية** جامعة خميس مليانة، تاريخ النشر، 2018/06/30، ص49.

[5] بن قادة مروان، بوعافية رشيد، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد رقم01، 2018، ص 102.

[6] بو سليماني صليحة، بريش فايزة، **واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر** مجلة التكامل الاقتصادي المجلد11، العدد 01، عدد خاص مارس 2023، جزء (2)، ص32.

تقديمها والخدمات الممكن أدائها فبعض المنتجات المالية لا تتوافق مع متطلبات ذوي الدخل الضعيف ولا يمكن تكييفها حسب احتياجاتهم، أما ما يتعلق بالعرض فالعوائق تتمثل في قيمة تكاليف المعاملات التي قد ترتفع بسبب تدني مستويات التعلم، مشكل اللغة نقص البنى التحتية.[1]

[1] آسيا هيري، **مقومات الشمول المالي وسبل نجاحه بالجزائر**، مجلة التكامل الاقتصادي المجلد 11، العدد 02، الجزء 02، مارس 2023، ص 297.

**المبحث الثاني: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.**

تعتبر الخدمات المالية الرقمية عاملا رئيسيا في تعزيز الشمول المالي، حيث توفر وصولا سهلا وفعالا إلى الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات، فبفضل التكنولوجيا، تمكن هذه الخدمات الأشخاص في المناطق النائية والفئات الاجتماعية المهمشة من الاستفادة من الحسابات المصرفية، والقروض، والتأمين، وغيرها من الخدمات، مما يساهم في تقليل الفجوات المالية وتعزيز المساواة الاقتصادية.

**المطلب الأول: تعريف الخدمات المالية الرقمية.**

تعتبر الخدمات المالية الرقمية مجموعة من الخدمات المالية التي ُقدم عبر الوسائط الرقمية وتكنولوجيا المعلومات، وذلك بواسطة الإنترنت والهواتف الذكية والتطبيقات الرقمية، وتتضمن هذه الخدمات العديد من الأنشطة المالية مثل البنوك عبر الإنترنت، والدفع الإلكتروني، والتحويلات المالية عبر الهواتف المحمولة، والاستثمارات الرقمية، والتأمين الإلكتروني، إضافة إلى خدمات أخرى تسهم في تسهيل وتسريع العمليات المالية وتحقيق مستوى عالٍ من الراحة والمرونة للمستخدمين.

**الفرع الأول: الخدمات المالية:**

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل، حيث أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتلافى تقديم تعريف محدد لها وذلك للأسباب التالية:

1) أن القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة.

2) تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية.

3)إن أي تعريف سوف يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، مما سيخرج التعريف هدفه الأساسي وذلك للنطاق كبير والواسع من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

- ولذلك فقد تم تعريف الخدمات المالية على أنها أي نشاط ومنفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه من طرف آخر ويخضع إلى قوانين أو محكوم بتشريعات أو أنظمة وتعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة نظامية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.[1]

[1]طارق فيصل التميمي كتاب في **تسويق الخدمات المالية** Financiel servres Morketing ، ص 10.

- وتعرف أيضا: مجموعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها عبر الوسائل الرقمية البعيدة " وهذا عكس المدفوعات النقدية أو الخدمات المالية التقليدية التي يتم الوصول إليها من خلال الوسائل المادية مثل: زيارة فرع البنك [1].
- تشجع الأنظمة المالية وأسواق رأس المال المتسمة بالقدرة على العمود والشفافية وسلالة الأداء في تحقيق استقرار القطاع المالي ونمو معدلات التشغيل وتخفيف عدد الفقر، ولتدعيم الاستقرار المالي وبناء قدرات البلدان على إدارة الأزمات، تعمل مجموعة البنك الدولي مع الحكومات والقطاع الخاص.[2]

**الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية:**

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاصة به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى.[3]

وتعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها " خدمات مالية (مثل المدفوعات والتحويلات والائتمان) يتم الوصول إليها وتقديمها من خلال قنوات الرقمية، بما في ذلك الأجهزة المحمولة، وتشمل الأدوات المنشأة (مثل بطاقات الخصم الائتمان) التي تقدمها البنوك في المقام الأول. بالإضافة إلى الحلول الجديدة المبنية على الحوسبة السحابية والأنظمة الأساسية الرقمية وتقنيات دفتر الأستاذ الموزع (DLT). ومدفوعات الهاتف المحمول، والأصول المشفرة وتطبيقات(P2P).[4]

تعرف الخدمات المالية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدماتية عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المدنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية وتشمل على الجوانب التالية (منتج الخدمة، بيئة خدمة) كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطر للتنقل إلى البنك، وإنما يمكنه القيام ببعض العليات مع بنكه وهو في منزله أو

---

[1] نورة بيري، الخدمات **المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي** مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 01 جوان 2023، ص 143-158.

[2] مجموعة بنك دولي 3 https://www.albankalbawli.org

[3] محفوظ فاطمة، الخدمات **المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر** جامعة أعلى مجند أولحاج البويرة (الجزائر) دفتر البحوث العلمية المجلد 10 العدد 02(2022)، ص 249-264،

[4] دبوش عبد القادر، بيري نورة ،دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. جامعة الشهيد حمه لحضر بالوادي الجزائر مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 01، جوان 2023، ص 143- 158.

مكتبه وهذا ما يعني تجاوز وبعدي الزمان والمكان، كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال الكترونية.[1]

تأسيسا على ما سبق نستخلص ما يلي: الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية باستخدام قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة.

بناءا على ما سبق يمكن إعطاء تعريف التالي:

الخدمات المالية الرقمية تعني استخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل الانترنت والهواتف الذكية والتطبيقات الخاصة لتقديم خدمات مالية بشكل فعال ومبتكر تشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل البنوك عبر الإنترنت، والدفع الالكتروني، والتمويل الرقمي، والتأمين عبر الانترنت، الاستثمار الرقمي، والعملات الرقمية وغيرها.

**المطلب الثاني: مفهوم الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية**

إن الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية مجالان يتميزان بتقديم حلول مبتكرة في مجال الخدمات المالية، حيث يشير الابتكار المالي إلى تطوير وتقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات وتطلعات العملاء والأسواق بشكل فعال ومبتكر، أما التكنولوجيا المالية فتعتمد على الحوسبة والتكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتحسين وتسريع العمليات المالية وتوفير خدمات مالية متقدمة بطرق أكثر فاعلية وأمانا.

**الفرع الأول: مفهوم الابتكار المالي:**

يعرف الابتكار يأته الأسواق الجديدة والأشكال الجديدة من المنظمة الصناعية والتي تخلق التكوين الرأسمالي. ويعرف الابتكار بأنه عملية عقلية ديناميكية تتطلب أن يكون التفكير بالابتكار أحد مدخلاتها لتطوير أفكار جديدة أو خلق استخدامات جديدة للمنتجات القائمة مع التأكيد على أن التحديد يحب أن يكون شيئا أفضل[2].

يعرف الابتكار المالي بأنه عملية فكرية منفردة تساهم في إحداث نقلة نوعية في المجالات المالية على تطبيق الأفكار الجديدة يقودها أشخاص متميزون بحيث تحقق النفع المجتمع ككل والمنظمة التي

---

[1] حسني جازية، تعميم **الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية** مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا المجلد 16 العدد 23 السنة 2020، ص 97-114.

[2] ممدوح عبد العزيز الرفاعي، **استراتيجيات الابتكار، طريق الإدارة نحو الابتكار الجذري** المؤتمر العلمي الأول بعنوان دعم وتنمية المشروعات الصغيرة جامعة عين الشمس 2012/11، 12، ص 03.

يعملون فيها من خلال إيجاد الحلول المختلف المشكلات المالية، أو المشكلات التي تعرقل تطور في مجالات المالية من خلال تلبية وإتباع الحاجيات القائمة أو استغلال الفرص أو الموارد المعطلة.[1]

وفي المجال الاقتصادي فإن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD 2018) وحسب ما جاء في المبادئ التوجيهية لجميع البيانات عن الابتكار والمعروف بدليل أرسلو 2018 قد عرفت الابتكار بأنه منتج أو عملية جديدة أو محلة وتوليفة منها، والتي تختلف كثيرا عن المنتجات أو العمليات السابقة والتي تم توفيرها للمستخدمين المحتملين (المنتج) أو وضعها في الخدمة (العملية) ...

فالابتكار المالي وفق هذا التعريف يشمل هذا التعريف يشمل المنتجات والعمليات وبعارة موجزة تم تعريف الابتكار بأنه التطوير والنشر والاستخدام الاقتصادي للمنتجات والعمليات والخدمات الجديدة (OECD 2001).

وقد توسع بعض الباحثين (Tafano 2011) في تعريف الابتكار المالي فجعله يشمل الأدوات والتقنيات وحتى المؤسسات والأسواق، فعرف الابتكار المالي بأنه عملية إنشاء وتعميم أدوات مالية الجديدة. وكذا التقنيات والمؤسسات والأسواق المالية الجديدة.

فيما سبق يتبين أن مفهوم الابتكار المالي يعني: " إيجاد شيء غير مسبوق من منتج أو خدمة أو عملية أو كيان مالي، وقد يكون هذا الإيجاد بتطور ما أصله موجود[2].

من خلال التمارين السابقة يمكن أن نقول بأن الابتكار هو عملية الاستخدام المبكر للأفكار والأساليب الجديدة والمميزة الخاصة بالمنتجات أو الخدمات، طرق تسويق جديدة، طرق تنظيمية جديدة خاصة بمكان العمل أو حتى العلاقات الخارجية للمؤسسة، ووضعها موضع التنفيذ والتطبيق الفعليين من قبل المؤسسة وذلك من اجل إضافة قيمة وأهمية أكبر للمؤسسة.

يمكن حصر أهم خصائص الابتكار في النقاط التالية:[3]

- الجدية والحداثة: فلابد أن يمثل الابتكار شيئا جديدا بالنسبة للمجتمع محل تطبيقه.
- الابتكار عبارة عن منتج ملموس أو عملية وإجراء داخل المؤسسة.
- المنفعة: حيث أنه كل عمل جديد يجب أن يكون له منفعة وقيمة جديدة عما سبقه.

---

[1] موسى بن منصور، **الابتكار المالي في المؤسسات المالية الاسلامية بين الأصالة والتقليد** بحث مقدم إلى مؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الإبتكار والهندسة المالية يومي 05-06 ماي 2015، جامعة سطيف، الجزائر، ص 6.

[2] إبراهيم حسن جمال، **الابتكار المالي كمدخل نحو التمويل المستدام دراسة حالة للمصارف الإسلامية في دولة قطر** (2014- 2018) (Journal of Economics and Administrative Sciences (JEAS

[3] سليم العمراوي، **دور الابتكار في تعزيز الشمول المالي الرقمي – الدروس المستفادة الجزائر من خلال قراءة لتجارب الدولية**، مجلة البحوث العلوم المالية والمحاسبة المجلدة 08 العدد 01، 2023

- الجاذبية أو القبول يجب أن يكون الابتكار مقبولا من طرق الفرد والمجتمع ولا يتعارض مع معتقدات هذا المجتمع.
- اختيار الوقت المناسب لتقديم المنتج الابتكاري والوصول الأسرع من المنافسين إلى السوق.

**الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية:**

يشير مصطلح التكنولوجيا المالية أو فينتك " Fintech إلى صناعة مكونة من شركات ناشئة تعمل على تسخير التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتمادا على البرمجيات.[1]

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة من الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للإشعارات وغير ذلك من العمليات المصرفية[2].

كما تعرفها لجنة بازل الرقابة المصرفية على أنها أي تكنولوجيا وابتكار المالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية.[3]

وعليه يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، تسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

ومنه يمكن أن نستخلص الخصائص التالية:[4]

---

[1] **ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وكيف تساهم في مستقبل المدخولات في المنطقة**، مقال عل خط متاح على gulf http : // islamonline.net 3)arg. argaam. –com particle

[2] محمد محمود الإمام، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الاسلامية** مقال على خط// : http islamonline.net

[3] وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجاري وشركات ناجحة مداخلة** ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات البنوك المنافسة يومي 17–18، أفريل 2018، المركز الجامعي تمنراست، ص02.

[4] مطاي عبد القادر، **متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية** الأكاديمية للدراسات متطلبات الاجتماعية والإنسانية العدد 10، جامعة الشلف، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جوان 2013، ص 24.

أن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية أن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه.

أن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

**المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية والابتكار المالي: مفتاح تعزيز الشمول المالي.**

تعد مساهمة التكنولوجيا المالية والابتكار المالي من أهم العوامل في تعزيز الشمول المالي، فتحقيق الشمول المالي يتطلب الاستفادة الشاملة من التكنولوجيا المالية والابتكارات المالية لتقديم حلول مالية مبتكرة وفعّالة للأفراد والشركات، وتساعد التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكلفة، بينما يعزز الابتكار المالي تطوير منتجات وخدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

**الفرع الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**

قام تحالف الشمول المالي Financial Alliance Inclusion بأعداد رابطة عمل لبيانات الشمول المالي والتي قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من الأبعاد لقياسي الشمول المالي حيث تم تصميم هذه الرابطة من قبل صناع القرار حتى تكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد ولكنها بنفس الوقت تسمح بإجراء مقارنة والقياس بين البلدان كما تم الإقرار بالدور الرئيسي للشمول المالي كعنصر أساسي في مكافحة الفقر وتحقيق التنمية الشاملة و أدى ذلك الى زيادة التركيز على سياسيات ومبادرات الشمول المالي ومن ثم تم الخروج البيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أ من أجل الشمول المالي (GPFI) في مؤتمر لوس كا بوس الذي تم عقده عام 2012م على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤثرات وأبعاد رئيسية للشمول المالي وهي :

_الحصول على خدمات مالية

– استخدام الخدمات المالية

– جودة المنتجات وتقديم الخدمات المالية [1]

– إمكانية حصول فئات المحرومة على الخدمات المالية والبنكية حول العالم، تدرك أن صناعة التكنولوجيا المالية سوف تساعدها في تعزيز الشمول المالي، فقد عزز التمويل الرقمي إمكانية وصول التكنولوجيا إلى المناطق النائية في كل بلد كما تساهم ابتكارات التكنولوجيا العالية في تسريع عمليات

[1] حنين محمد بدر، **دور الاستثمار المالي لدى المصرف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة)** رسالة ماجستير، جامعة الاسلامية غزة،2017،ص32.

التحويلات والمدفوعات وكذلك في تخفيض تكاليفها فعلى سبيل المثال: خدمات تحويل الأموال عبر الحدود، حيث يمكن لشركات التكنولوجيا لغاية توفير خدمات مصرفية أسرع وبتكلفة أقل.[1]

– توسيع وتنويع الخدمات المالية عن طريق خدمات الدفع الإلكتروني وهي خدمات التي توفرها بعض الشركات عن طريق الموقع الالكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول للقيام العمليات الشراء من المتاجر الالكترونية، دون الحاجة للتنقل أو الإفصاح عن المعلومات البنكية.[2]

– كذلك ابتكار تطبيقات على الهواتف المحمولة يمكن الأفراد من التحكم إدارة معاملة تعلم البنكية من خلال مراقبة حجم الاتفاق وحجم مداخيلها.

– كان للثورة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في نمو حجم المعاملات المالية واتساع رقعة النفاذ الوصول للخدمات المالية خاصة في المناطق المستبعدة وتوضع الحاجة أن زيادة رقمنه لخدمات المالية هي اتجاه عام للاستثمار لعقود قادمة.[3]

**الفرع الثاني: مساهمة الابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي**

تعد الصناعة المصرفية من الصناعات الحيوية في الاقتصاد، حيث يتطلب الابتكار والتطوير المستمر في خدماتها ومنتجاتها، فابتكار خدمات مصرفية إلكترونية أمرا حاسما في نجاح الصناعة المصرفية، حيث الابتكار في هذه الخدمات يتضمن تحديد احتياجات ومشاكل العملاء وتطوير حلول جديدة تلبي هذه الاحتياجات وذلك لتسهيل العمليات المصرفية والمالية المقدمة لهم، لذلك تحرص المؤسسات المالية عامة والمصارف خاصة على الابتكار في تقديم خدماتها للعملاء، ومن العوامل التي تدفعها لذلك تذكر منها ما يلي:

– **مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي:** ما يميز الصيرفة في عصر العولمة المالية هو التطور الكبير لدور التكنولوجيا المصرفية والسعي نحو الاستفادة القصوى من فوائد الاتصال والمعلومات المواكبة التطورات في الصناعة المصرفية، حيث نقلت المصارف الجزائرية العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية منذ 1997 فأدخلت آلات السحب الآلي إذ بلغ عددها سنة 2002

---

[1] زاوية رشيدة، وبلعور سعيدة، التكنولوجيا **المالية ودورها في تس ريع الشمول المالي من اجل تنمية مستدامة** ملتقى صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي.2019ص8

[2] عريف عبد الرزاق، **واقع الاستثمار المالي في الدول العربية مع الاشارة إلى الجزائر**، مركز الجامعي بريكة الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية المجلة 6 العدد 4 ديسمبر 2019ص206

[3] عبد الكريم، بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر** الملتقى الدولي الاقتراض البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كأالية لتحقيق الاقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات الافاق، جامعة الشهيد لخضر الوادي. 2016–2021، ص27.

حوالي 250 جهاز، لكن بالرغم من المجهودات المبذولة للالتحاق بالركب العالمي إلا أن الفجوة بقيت كبيرة بين للمصارف التجارية ونظيراتها.[1]

– **التنويع في الأنشطة والخدمات المصرفية:** هناك اقتناع لدى الاقتصاديين والماليين وأصحاب الأعمال والتجارة بأن الحافز على التجديد يأتي من رغبة الأفراد ومؤسسات الأعمال في تعظيم الربح، وعلى هذا الأساس نشير إلى أن التغيير الذي يحدث على مستوى البيئة الاقتصادية يحفظ على التجديدات المربحة.[2]

الارتقاء بالعنصر البشري إن الارتقاء بالعنصر البشري هو المجال التمحور حول تحسين نتائج العمل المنجزة من قبل الأفراد في المصارف وذلك على نحو منظم يحقق أهداف المصرف، وهو عبارة عن مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تهدف إلى زيادة كفاءة وفعالية الموظفين في المصرف، خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء.[3]

**البناء التنظيمي:** يتميز كل مصرف ببناء تنظيمي خاص به ينعكس بشكل إيجابي على قيام وممارسة هذا الأخير المختلف الأنشطة والأعمال الإبداعية والابتكارية، وذلك لكون أن البناء التنظيمي لأي مصرف ما يتضمن مجموعة من الهياكل التنظيمية التي تتميز بالمرونة ووضوح التصميم والمفهوم الذي بنيت عليه، الأمر الذي يساهم بشكل فعال في تبني المصرف للتوجه الإبداعي والابتكار لتحقيق الانسجام والاتصال بين مختلف أقسام ووظائف المصرف كما يعمل على توضيح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات بين مختلف أقسامه، بإضافة لذلك يخلق البناء التنظيمي الجيد بيئة عمل ملائمة تتسم بدرجة عالية من الاستقلالية والشفافية والحرية الذاتية لدى الموظفين في اتخاذ القرارات وتشجيع الأداء الجيد لهم:

**أنظمة وإجراءات العمل:** تعتمد المصارف من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى النتائج المرجوة إلى مجموعة من السياسات القواعد الأساليب والإجراءات التي تندرج تحت ما يسمى بأنظمة العمل والتي بدورها تنقسم إلى ما يلي:

---

[1] جهيدة العياطي، محمد بن عزة، **تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لو اقع و آفاق تطور الصرفة الالكترونية في الجزائر** مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية المجلد 02 العدد 03، جامعة مسيلة. الجزائر 2017، ص 11.

[2] الخضر بن أحمد، **متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجز الر دراسة الواقع والأفاق** أطروحة دكتوراه، غير منشورة، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص 186.

[3] محمد زيدان، **أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 08، العدد 15 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2008، ص 48.

أ-**السياسات** هي مجموعة القرارات والأحكام التي تعتمد عليها الإدارة العليا للمصرف لتسيير وتنظيم مختلف الأنشطة والأعمال المصرفية التي يقوم بها هذا الأخير:

**ب- القواعد والأساليب** في مجموعة من المعايير العملية والتنفيذية المنبثقة من السياسات التي ينتهجها المصرف، وهي عبارة عن توليفة من الأسس والمبادئ الثابتة المتعلقة بنشاط مصرفي معين، كما تعمل هذه الأخيرة على تحديد كيفية التصرف في تطبيق إدارة المصرف المختلف الإجراءات المعمول بها.

ت -**الإجراءات:** في سلسلة من الأعمال المرتبطة ببعضها البعض والتي تمثل في مجملها الأسلوب المحدد لأداء العمل، بحيث تساهم وبشكل فعال أنظمة وإجراءات العمل في تنمية القدرات الإبداعية والابتكارية لدى الموظفين وتقوية الدافعية لديهم لأداء العمل بصورة جيدة، كما تعمل هذه الأخيرة على تحقيق الأهداف المسطرة التي يسعى المصرف للوصول إليها من أجل تعزيز موقعه التنافسي والريادي.[1]

**ث- مواكبة المعايير الدولية:** حيث يمكن للمصارف من مسايرة التغيرات البيئية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تدعيم القواعد الرأسمالية، تطوير السياسات الائتمانية، الاهتمام بإدارة المخاطر ووضع آلية للإنذار المبكر بالمصارف. [2]

حيث يعتبر ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية من الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز الشمول المالي فهو يمكن من توفير خدمات مصرفية ذو كفاءة وفعالية تلبي احتياجات الفئات المهمشة والمحرومة، وكذلك تحسين الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية والمساهمة في التقليل من المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية، حيث هناك عدة عوامل تلعب دور مهم وحيوي في تعزيز وتحسين مستوى الشمول المالي وتوفير فرص مالية لجميع فئات المجتمع والمتمثلة فيما يلي:

- الحماية المالية للعملاء التي تعمل على زيادة الثقة في النظام المالي وتشجيعهم على استخدام الخدمات المالية والمصرفية وبالتقليل من مخاطر هذه الخدمات لتحديد الممارسات الغير معرفة كالاحتيال، وكذلك الشفافية في إتاحة المعلومات للعملاء وضمان الحماية لحقوقهم من خلال القوانين والتشريعات المتعامل بها، وهذا يؤدي إلى توفير بيئة مالية آمنة وموثوقة.

---

[1] عبد الرزاق زيدان، **دور المزيج التسويقي المصرفي الالكتروني في تحقيق الريادة المصرفية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشلف** أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية الجزائر 2018، ص 104، 105.

[2] عمر غزازي، **تكنولوجيا المعلومات كقاعدة لترقية المنتجات**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 01، العدد 01، جامعة عمر يحيى. الأغواط الجزائر 2010، ص 31-33.

– توفير للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية وذلك بتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، لأن تطوير وابتكار هذه الخدمات بسهولة وبأسعار ميسورة وأكثر أمانا يؤدي إلى جعل هذه الأخيرة متاحة المختلف فئات وشرائح المجتمع.

–التثقيف المالي وذلك بتزويد العملاء والمؤسسات بالمعلومات المالية والمصرفية والمعرفة بكيفية استخدام الخدمات المالية والمصرفية بشكل فعال، والاستفادة منها لفهم النظام المالي والإدارة أموالهم بشكل دقيق وفعال، فهو يساهم بشكل كبير في تحسين الوعي المالي للعملاء.

**الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية والابتكار المالي في تعزيز الشمول المالي:**

يعني الشمول المالي إمكانية وحق الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بشكل يسير وآمن وبما يتناسب مع حاجات ورغبات مختلف شرائح المجتمع سواء كانت هذه الخدمات منها التوفير والإيداع أو تمويل أو تأمين أو خدمات دفع وتحويل الكتروني وبتكلفة معقولة وهو بذلك يسعى إلى توسيع قاعدة المتعاملين مع القطاع المالي بمكوناته من مصارف ومؤسسات مالية وتأمين صناديق الضمان الاجتماعي وغيرها، بضمان وصول الخدمات المالية لكبر شريحة من السكان وبصورة مستمرة وبتكلفة اقل وتطبق سياسات الشمول المالي عن طريق تطبيق إستراتيجية شاملة للشمول المالي وذلك من خلال وضع أهداف واضحة وسهلة القياس.[1]

فالتكنولوجيا المالية أصبحت ضرورة تفرضها تطلعات المستقبل ومتطلبات الحاضر، والفوائد الكبيرة التي تستطيع هذه التكنولوجيا تقديمها لتيسير حياة المواطنين، فتطبيقات التكنولوجيا المالية تقدم إمكانيات عظيمة ذات قيمة كبيرة، هذا فضلا عن الدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم الابتكارات المالية المفيدة للمجتمع التي تمل بصورة مسؤولة على التوسع في إتاحة التمويل اللازم للعملاء المحرومين من الخدمات المالية[2]، ويسعى لكل من الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية إلى العمل معا بشكل مشترك لتحسين الشمول المالي وتعزيزه انتشاره بعدة طرق أهمها:

1. **تقديم خدمات مالية مبتكرة ومتاحة للجميع** :تعرف الخدمات المالية بأنها نظام يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، الحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى[3] ويمكن للابتكار المالي والتكنولوجيا المالية تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة تلبي

[1] إحسان صادق راشد، صادق راشد الشمري، صلاح الدين محمد أمين الإمام، ، **الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن .(2022) . ، ص 26.

[2] طه محمد أحمد يوسف، **سلاسل الكتل ( البلوكتشين ) – المبادئ والتطبيقات**، دار حميرا للنشر والتوزيع، مصر، 2022، ص 294.

[3] عبد الهادي مسعودي: **الأعمال المصرفية الالكترونية**، دار اليازوري، الأردن، 2015، ص 21.

الاحتياجات الفريدة للأفراد والشركات، بما في ذلك تلك الفئات التي كانت تفتقر إلى الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. على سبيل المثال، يمكن تطوير التطبيقات المصرفية الذكية ومنصات التمويل الجماعي لتوفير فرص للأفراد ذوي الدخل المحدود للوصول إلى خدمات مالية مبتكرة تساعدهم في إدارة أموالهم بشكل أفضل.

2. **توفير وصول أسهل وأسرع للخدمات المالية** :بفضل التكنولوجيا المالية، يمكن للأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة أكبر وبشكل فوري، دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية أو الوكلات المالية. هذا يزيد من شمولية النظام المالي عن طريق تقديم خدمات مالية إلى الفئات التي كانت تفتقر إلى الوصول السهل إلى الخدمات التقليدية، فعدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة.[1]

3. **تقديم حلول تكنولوجية تتجاوز التحديات البنيوية والجغرافية** :أصبحت التكنولوجيا المالية إحدى أهم الصناعات الواعدة على مستوى العالم وذلك لقدرتها على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة والاستفادة منا في توسيع نطاق تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية وقد أدى الوضع الحالي الذي يسهده العالم إلى تطور هائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإلى ظهور العديد من التطبيقات والحلول المالية والمصرفية المبتكرة والتي تساعد بشكل كبير في زيادة كفاءة الخدمات المالية وتسريع انتشارها وكذلك على زيادة التعاملات الرقمية والاعتماد على التحول الرقمي في تفعيل الخدمات الخاصة بالمواطن، وما يترتب على ذلك من تأثير إيجابي على الاقتصاد الوطني[2]، تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم حلول تتجاوز التحديات البنيوية والجغرافية التي قد تعوق الوصول إلى الخدمات المالية. على سبيل المثال، يمكن استخدام التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية وخدمات الدفع الإلكتروني لتوفير خدمات مالية للمناطق النائية التي تفتقر إلى فروع مصرفية تقليدية.

4. **تعزيز التعليم المالي والوعي** :يمكن للابتكار المالي والتكنولوجيا المالية توفير منصات للتعليم المالي وتعزيز التوعية المالية بين الأفراد، مما يساهم في تمكينهم من اتخاذ القرارات المالية الصحيحة والمدروسة والمشاركة بفعالية في النظام المالي، ويقصد بالتعليم المالي العملية التي تمكن المستثمرين من تحسين معارفهم المالية من خلال القدرة على فهم المنتجات المالية والمفاهيم المتعلقة بإدارة الاستثمارات، وتطوير مهاراتهم المالية ليصبحوا أكثر وعيا على لمعرفة المخاطر المالية والقدرة على اقتناص الفرص،

[1] حسيني جازية، تعميم الخدمات الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 العدد 23، 2022. ص 104.

[2] طه محمد أحمد يوسف، **سلاسل الكتل ( البلوكتشين ) – المبادئ والتطبيقات**، مرجع سابق، ص 294.

من أجل الوصول إلى اتخاذ خيارات مدروسة والقدرة عل معرفة طرق الحصول على المساعدة من أجل اتخاذ إجراءات فعالة لتحسين أوضاعهم المالية والوصول إلى مرحلة الرفاهية.[1]

بهذه الطرق، يمكن أن يساهم الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية بشكل مشترك في تحسين الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول وتحسين الوعي المالي بين الجمهور.

**في الجزائر**، يشهد العمل المشترك بين الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية تأثيرا إيجابيا على الشمول المالي يمكن توضيحه من خلال العناصر التالية:

1. **تحسين الوصول إلى الخدمات المالية** :توفير التكنولوجيا المالية مثل التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية وخدمات الدفع الإلكتروني تسهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، حتى في المناطق النائية التي كانت تفتقر إلى الفروع المصرفية التقليدية، وبهذا تحقق التكنولوجيا المالية الوصول إلى كافة المستخدمين من خلال شركاتها الناشئة والتي لها قدرة على الوصول إلى كافة الفئات والطبقات وذلك من خلال إعادة تصميم المنتجات الموجهة للعملاء دوي الدخل المحدود، بخلاف الخدمات المالية التقليدية التي تقيم العميل على أساس ملكيته للأصول.[2]
2. **توفير منتجات مالية مبتكرة** :تشمل المنتجات المالية المبتكرة" مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات الفوائد والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقع للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"[3]، يسمح الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية بتقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المحلية، مما يشجع على مزيد من المشاركة في النظام المالي.
3. **تعزيز الوعي المالي والتعليم المالي** :إن التعليم المالي لا يقتصر أساسا على المستثمرين فقط، بل يتعداه إلى الأسر أيضا بما أنها تعمل على ضمان الدخل عند التقاعد، وتحقيق التوازن في ميزانيتها بين شراء المنزل وتعليم الأطفال ومختلف المصاريف الأخرى، بالإضافة إلى تحقيق المدخرات وتوظيفها، وعليه يتوجب عليهم معرفة وفهم أهمية المال وكيفية استخدامه وهذا لن يتم إلا عن طريق التعليم المالي[4]، ويمكن استخدام

---

[1] Shaun Mundy &Christopher Musoke, Towards **Effective Framework For Financial An Literacy And Financial Consumer Protection In Uganda** , March 2011, Bank Of Uganda, P15.

[2] سايحي يوسف، بن علقمة مليكة: **دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26، العدد 1، 2019، ص 15.

[3] عبد الرحيم وهيبة، قدور أشواق: **توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص13.

[4] جمال الدين سحنون، غنية ساعد: **التعليم المالي ودوره في نشر الثقافة المالية لدى المستثمرين في البورصة– الحالة المصرية–**، المجلد 1، العدد 3، 2013، ص 11.

التكنولوجيا المالية لتقديم الموارد التعليمية والتثقيفية للأفراد بشأن الخدمات المالية وكيفية استخدامها بشكل صحيح، مما يعزز الوعي المالي ويسهم في تحسين القرارات المالية للأفراد.

4. **تقديم خدمات مالية للفئات غير المصرفية :** يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق معظم أهداف التنمية المستدامة، فبوصول الخدمات المالية والمصرفية الرسمية لمختلف شرائح المجتمع عامة والفقراء خاصة، سيساعد ذلك على مكافحة الفقر والجوع وتعميم الرعاية الصحية والتعليم، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز العدالة الاجتماعية وتحقيق الرفاهية وتمكين المرأة، [1]يمكن للابتكار المالي والتكنولوجيا المالية توفير خدمات مالية للفئات غير المصرفية، مثل الأفراد ذوي الدخل المنخفض والشركات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي يزيد من مدى شموليتهم في النظام المالي.

5. **تحسين الكفاءة والشفافية** :يسهل استخدام التكنولوجيا المالية تحسين كفاءة العمليات المالية وتعزيز الشفافية، مما يعزز الثقة بين المستخدمين ويشجع على المشاركة الأكبر في النظام المالي، ويعمل الابتكار على تحسين الأداء في الوظائف الإدارية والخدمات بشكل كبير، فالتسويق الالكتروني –مثلا– ساعد على تحسين الأداء في إدارة علاقات الزبون وبناء قواعد بيانات عن الزبائن لتقديم الخدمة الأفضل لهم، كما ساهم في التفاعل الآني وفي كل مكان مع العملاء والاستجابة السريعة لحاجاتهم وبطريقة أفضل.[2]

على الرغم من الإيجابيات، إلا أن هناك بعض التحديات التي تواجه تطبيق الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية في الجزائر، مثل التحديات القانونية والتنظيمية والتحديات البنية التحتية للاتصالات والإنترنت. لكن بالرغم من ذلك، يُعتبر التعاون بين الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية خطوة إيجابية نحو تعزيز الشمول المالي في الجزائر وتطوير النظام المالي بشكل عام.

[1] ابراهيم صبري أحمد حسنين: **التمكين المالي للمنظمات الاجتماعية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص51.

[2] عبد الكريم قندوز: **الابتكار المالي ومقدمة إلى الهندسة المالية**، منشورات E KUTUB Ltd، لندن، 2017، ص25.

**خلاصة الفصل الأول:**

تعتبر التكنولوجيا المالية والابتكار المالي عنصرين حيويين في تحقيق الشمول المالي وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، فبفضل التكنولوجيا المالية، أصبح من الممكن تقديم خدمات مالية متقدمة ومرنة للأفراد والشركات، سواء كان ذلك عبر البنوك عبر الإنترنت، أو التحويلات المالية الفورية، أو الدفع الإلكتروني. تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة العمليات المالية وتقليل التكاليف، مما يجعل الخدمات المالية أكثر توفراً وأكثر قدرة على التحمل للجميع.

من جهة أخرى، يسهم الابتكار المالي في تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل وأكثر فعالية، فالابتكار المالي يمكن أن يشمل تطوير تطبيقات مالية ذكية، ومنصات تمويل جماعي، وحلول تأمينية مبتكرة، وغيرها من الأفكار الرائدة التي تساعد في توسيع نطاق الخدمات المالية وزيادة فعالية الاستفادة منها.

بهذه الطريقة، يمكننا القول إن التكنولوجيا المالية والابتكار المالي يعملان معا كمحركين لتعزيز الشمول المالي وتوفير فرص مالية متساوية ومنصفة للجميع، مما يساهم في بناء اقتصاد أكثر ديناميكية ومتنوعة ومستدامة.

ومع التطور السريع في مجال التكنولوجيا المالية والابتكار المالي، تشهد البنوك التجارية في ولاية تيارت نموا ملحوظا في استخدام التكنولوجيا لتحسين خدماتها المالية وتعزيز الشمول المالي، فمن المهم فهم دور الابتكار والتكنولوجيا في تحقيق الأهداف المالية وتحسين تجربة العملاء، وهذا ما سيكون جوهر دراستنا التطبيقية.

# الفصل الثاني:
# دراسة تطبيقية على عينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت

**تمهيد:**

في ظل الاهتمام المتزايد بموضوع الشمول المالي وما يترتب على تحقيقه من دعم مؤشرات التنمية الاقتصادية والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، فقد تبنت العديد من الدول في سياساتها على مجموعة من الآليات الكفيلة بتعزيز وصول أكبر قدر من الأفراد إلى الخدمات المالية مع ضمان استخدامها بشكل أقل تكلفة وأعلى جودة، ومن بين هذه الآليات اعتماد مخرجات التكنولوجيا المالية والابتكار المالي كجزء من الخدمات المالية الرقمية.

والبنوك التجارية على مستوى ولاية تيارت على غرار كل البنوك الجزائرية تتوجه نحو تبني أساليب وتقنيات جديدة يدعمها التحول الرقمي بهدف تحسين تجربة عملائها وتقديم خدمات مالية أكثر فاعلية وفعالية، وعليه يهدف الجانب التطبيقي من دراستنا إلى إثبات دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى الولاية وفهم الآثار والتحديات المرتبطة بتطبيقه من خلال دراسة حالة عينة من البنوك المنتشرة على مستوى تراب ولاية تيارت.

**المبحث الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر.**

تشهد الجزائر في السنوات الأخيرة تحولا نحو تطبيق الخدمات المالية الرقمية وتعزيز مفهوم الشمول المالي، وهو ما يعكس التزام البلاد بالتقدم التكنولوجي وتطوير القطاع المالي، ويعد هذا التحول تحديا استراتيجيا يستهدف توسيع نطاق وصول الفئات الاقتصادية المختلفة إلى الخدمات المالية، وتحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية، وخدمات التأمين، والتمويل الصغير، والتمويل الرقمي، ويأتي هذا التركيز في ظل التوجه عالمي نحو التمويل الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا لتحقيق تحولات اقتصادية واجتماعية إيجابية.

**المطلب الأول: واقع الخدمات المالية والشمول المالي في الجزائر:**

تعاني الجزائر من تأخر بارز في تبني التكنولوجيا المالية الرقمية وتعزيز مفهوم الشمول المالي، ما يعكس قصورا ملموسا في تحديث البنية التحتية واستثمارات القطاع المالي، فعلى الرغم من الثراء الاقتصادي والثقافي للبلاد، إلا أن هذا التأخر يلقي بظلاله على إمكانية الوصول العادل والشامل للخدمات المالية للفئات الاقتصادية المختلفة، وبينما يشهد العالم تحولات سريعة نحو التمويل الرقمي والابتكارات المالية، يبقى الواقع الجزائري متخلفا في هذا الصدد، مما يستدعي جهودا مكثفة واستثمارات استراتيجية لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز الشمول المالي في البلاد.

**الفرع الاول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر**

في الجزائر، على الرغم من وجود بعض الخدمات المالية الرقمية، إلا أن البنية التحتية الرقمية لا تزال في مراحل التطوير، والتنظيم القانوني للخدمات المالية الرقمية قد يكون محدودًا بعض الشيء. ومع ذلك، يمكن العثور على بعض الخدمات المالية الرقمية التالية في الجزائر:

- **التطبيقات المصرفية الذكية:** بعض البنوك الجزائرية تقدم تطبيقات مصرفية ذكية تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية عبر الهواتف الذكية.
- **خدمات الدفع الإلكتروني:** هناك بعض الخدمات التي تتيح للمستهلكين الدفع عبر الإنترنت أو عبر التطبيقات الرقمية، مثل خدمات الدفع المتوفرة لبعض المشتريات عبر الإنترنت.
- **خدمات التمويل الجماعي:** هناك بعض المنصات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، والتي تتيح للأفراد المساهمة في تمويل المشاريع.
- **خدمات الاستثمار الرقمي:** بعض الشركات المالية تقدم خدمات الاستثمار الرقمي للمستثمرين الجزائريين، والتي تسمح لهم بالاستثمار في الأسهم والسندات عبر الإنترنت.
- **خدمات الصرافة الرقمية:** يمكن العثور على بعض الخدمات التي تتيح للمستخدمين شراء وبيع العملات الرقمية، مثل: البيتكوين والإيثيريوم، عبر الإنترنت.

على الرغم من وجود هذه الخدمات، إلا أن معظمها محدود وغير متاح بشكل واسع، ولا يزال هناك حاجة لمزيد من التطوير والتنظيم للخدمات المالية الرقمية في الجزائر

**الفرع الثاني: واقع الابتكار المالي في الجزائر:**

تعتبر التطورات في مجال الابتكار المالي في الجزائر أقل بعض الشيء مقارنة ببعض الدول الأخرى، ولكن سجلت البلاد تطور ملحوظ في هذا المجال، فالجزائر كغيرها من البلدان تتأثر بالعديد من العوامل الاقتصادية والسياسية التي قد تؤثر سلبا على تطور الابتكار المالي، مثل الاضطرابات السياسية والتقلبات في أسعار النفط، الذي يعتبر مصدرا رئيسيا للدخل الوطني.

مع ذلك، تشير بعض التقارير إلى أن هناك جهودا لتعزيز الابتكار المالي في الجزائر والمتمثلة في تشجيع الشركات الناشئة والمبتكرة في القطاع المالي وتعزيز البنى التحتية التكنولوجية المالية وتحسين بيئة الأعمال لتشجيع الاستثمار في الابتكار المالي.

ويمكن أن تشمل التطورات المحتملة في مجال الابتكار المالي في الجزائر:

- تطوير التقنيات المالية الجديدة مثل الدفع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية.
- تعزيز البنية التحتية التكنولوجية لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية.
- تشجيع الابتكار في النماذج التجارية لزيادة الشمول المالي وتحسين تجربة المستخدم في الخدمات المالية.
- تطوير سوق رأس المال لتمكين التمويل للشركات الناشئة والمبتكرة.

مع تطور التكنولوجيا وزيادة الوعي بأهمية الشمول المالي، من المتوقع أن يستمر الابتكار المالي في الجزائر في النمو والتطور في السنوات القادمة، على الرغم من التحديات القائمة.

**الفرع الثالث: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر:**

في الجزائر، واقع التكنولوجيا المالية لا يزال في مراحل مبكرة مقارنة بالعديد من الدول الأخرى إذ تعاني البلاد من تحديات متعددة تؤثر على تطور تبني التكنولوجيا المالية، بما في ذلك التحديات السياسية والاقتصادية والتنظيمية.

على الرغم من ذلك، هناك تحركات نحو استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر، شهدتها السنوات الأخيرة ومن بينها:

1. **تطبيقات المصارف الرقمية** :بعض البنوك في الجزائر بدأت في تقديم تطبيقات مصرفية عبر الهواتف الذكية، مما يسمح للعملاء بإجراء عمليات مصرفية مثل التحويلات والمدفوعات بسهولة من خلال الهاتف المحمول.
2. **الدفع الإلكتروني** :هناك بعض الجهود لتعزيز استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر، مع تقديم خدمات الدفع عبر الإنترنت وعبر التطبيقات لبعض المتاجر والخدمات الأخرى.

3. **الابتكار في النماذج التجارية** :هناك بعض الشركات الناشئة والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تعمل على تقديم حلول مالية مبتكرة، مثل الخدمات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة والأفراد.
4. **تحديث البنية التحتية التكنولوجية** :هناك جهود لتحديث البنية التحتية التكنولوجية المالية في البلاد، بما في ذلك تحسين الشبكات اللاسلكية والإنترنت لتوفير الوصول السريع والموثوق به للخدمات المالية عبر الإنترنت.
5. **التوعية والتثقيف المالي** :تتمثل جهود أخرى في تعزيز التوعية والتثقيف المالي بين الجمهور، مما يساعد على زيادة الوعي بأهمية التكنولوجيا المالية وفوائدها.

مع تطور البنية التحتية التكنولوجية وتزايد الوعي بأهمية التكنولوجيا المالية، سيشهد واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر تطورا إيجابيا في السنوات القادمة، ولكن من المهم معالجة التحديات الموجودة وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لدعم الابتكار المالي وتعزيز الشمول المالي في البلاد.

**الفرع الرابع: واقع الشمول المالي في الجزائر:**

نظرا لأهمية الشمول المالي في الحد من الفقر ومكافحة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لقي اهتماما بليغا من مختلف الدول وهنا سوف نقوم بتسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر.

على الرغم من الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عام 2011و2017 نجد تباينا كبيرا بين الدول.

الجزائر وفقا لمؤشر الشمول المالي تتمركز ضمن دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا باستثناء ذات الدخل المرتفع.

وفيما يخص النسب المئوية لاهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر لسنوات فهي تظهر في الجدول والشكلين المواليين 2011. 2014. 2017.

**جدول 2- 1: ملكية حسابات كنسبة من لبالغين فوق سن ال 15عاما.**

| السنة | 2011 | 2014 | 2017 |
|---|---|---|---|
| النسبة | 33 | 50.5 | 42.8 |

**المصدر: البنك الدولي، البنك الدولي في عرض عام للشمول المالي 2017.**

يمثل الجدول أعلاه النسب المئوية لملكية حسابات من البالغين فوق 15عام (2011 .2014 .2017) كما تشير المعطيات الى ان مؤشر بلغ في سنة 2011بنسبة 33%وفي 2014 بلغت نسبته% 50.5 اما في 2017 بلغ% 42.8

تذبذب معدل الشمول المالي خلال السنوات الثلاثة حيث سجل ارتفاعا محسوسا من 33%سنة 2011 الى 50.5%سنة 2014 وسرعان ما تراجع الى % 42.8سنة 2017.

**جدول 2- 2 ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال15 عاما: ذكورا واناثا.**

| الفئة | ذكور | | | اناث | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| السنة | 2011 | 2014 | 2017 | 2011 | 2014 | 2017 |
| النسبة | 46.4 | 60.9 | 56.3 | 17.4 | 15.5 | 26.6 |

**المصدر:** البنك الدولي، البنك الدولي في عرض عام للشمول المالي 2017

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان عام 2011 بلغت نسبة ملكية الحسابات بالنسبة للذكور% 46.4 وفي سنة 2014بلغت 60.9% اما بالنسبة ل 2017بلغت 56.3% اما بالنسبة لفئة الاناث بلغت نسبة ملكية الحسابات في سنة 2011 نسبة 17.4%اما سنة 2014 بلغت 15.5% وفي سنة2017 بلغت 26.6%

**جدول 2- 3: الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية.**

| السنة | 2011 | 2014 | 2017 |
|---|---|---|---|
| النسبة | 1 | 2 | 3 |

**المصدر:** ثامر مروة، شعبي اسيا، "واقع الشمول المالي وافاق تعزيزه في الجزائر "، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.2022.

يمثل الجدول النسب المئوية لمؤشر الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية حيث نلاحظ ان نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية في سنة 2011بلغت 1% اما في2014 بلغت 2%بينما لا تزال نسبة الاقتراض في مؤسسة المالية في الجزائر منخفضة جدا حيث لم تتعدى 3%في 2017

**جدول 2- 4: استخدام حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور.**

| السنة | 2011 | 2014 | 2017 |
|---|---|---|---|
| النسبة | - | 16 | 8 |

**المصدر:** ثامر مروة، شعبي اسيا، "واقع الشمول المالي وافاق تعزيزه في الجزائر "، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.2022

من خلال الجدول نلاحظ ان استخدام حساب مؤسسة مالية رسمية لتلقي الأجور هو في مستوى عالي قدر ب 16سنة 2014مقارنة بسنة 2017اين تراجع الى 8%

**جدول 2- 5 دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية وملكية بطاقة الائتمان المصرفي.**

| السنة | 2011 | 2014 | 2017 |
|---|---|---|---|
| دفع الفواتير باستخدام مؤسسة مالية رسمية | - | - | 8 |
| ملكية بطاقة الائتمان المصرفي | 1 | 6 | 3 |

**المصدر:** ثامر مروة، شعبي اسيا، "واقع الشمول المالي وافاق تعزيزه في الجزائر "، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.2022

من خلال الجدول أعلاه كما ان هناك تطور شديد في دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمي ملكية بطاقة الائتمان حيث تم دفع 8% فواتيرهم عن طريق المؤسسات المالية في حين سجلت نسبة امتلاك بطاقة ائتمان سنة 2017 ما يقارب% 3 وهي لم تطور كثيرا حيث كانت شبه منعدمة 1%

**جدول 2- 6: الاقتراض من العائلة او الأصدقاء وادخار الأموال خلال السنة الماضية.**

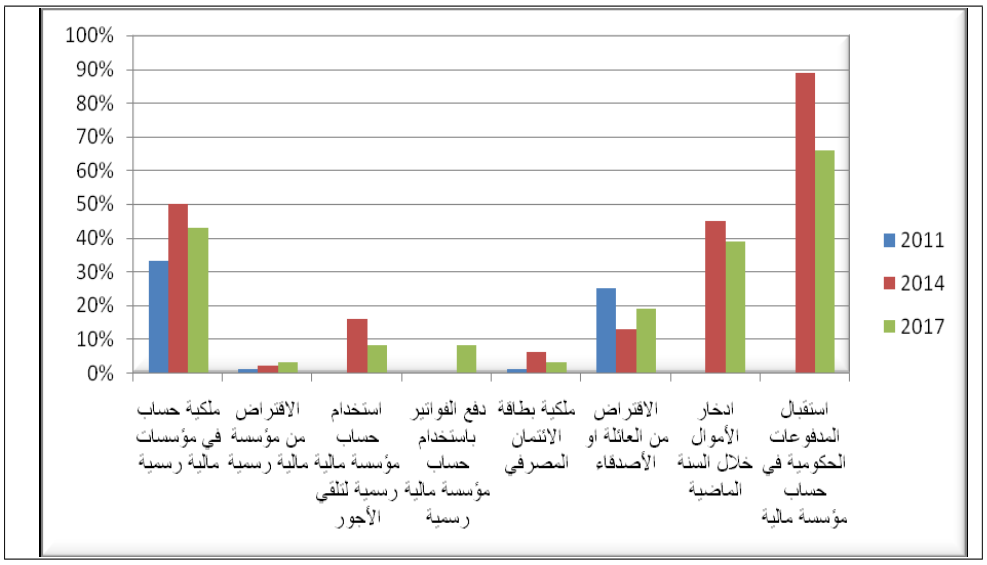
| السنة | 2011 | 2014 | 2017 |
|---|---|---|---|
| الاقتراض من العائلة او الأصدقاء | 25 | 13 | 9 |
| ادخار الأموال خلال السنة الماضية | - | 45 | 39 |
| استقبال المدفوعات المالية في حساب المؤسسة المالية | - | 89 | 66 |

**المصدر:** ثامر مروة، شعبي اسيا، "واقع الشمول المالي وافاق تعزيزه في الجزائر "، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير..2022

نلاحظ ان الاقتراض من العائلة او الأصدقاء أكبر نسبة في 2011 حيث بلغت 25%اما في 2014 بلغت 13%حيث انخفضت في 2017الى9%

اما بالنسبة لادخار الأموال خلال السنة الماضية انخفضت من 45%سنة 2014 الى 39%سنة 2017 حيث انخفضت استقبال المدفوعات المالية في حساب المؤسسة المالية من 89%سنة 2014 الى66% سنة2017

**شكل 2- 1: النسبة المالية للبالغين لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر.**




**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجداول (من1إلى6)**

أشار البنك المركزي الدولي إلى أن الشمول المالي لعام 2017عرف زيادة نسبية ممن يملكون حسابات من مؤسسات مالية رسمية من الذكور على نسبتهم من النساء في الجزائر حيث بلغت 56% بالنسبة للذكور في مقابل 29%بالنسبة للإناث من البالغين كما يشير أيضا إلى زيادة نسبة المقرضين الذكور وعلي نسبة المقترضين النساء حيث بلغت 4لذكور مقابل 2 % للإناث أي أن هناك فجوة واسعة بين الإناث و الذكور بلغت% 7 عالميا في ملكية الحساب المصرفية و 7% في الاقتراض من المؤسسات الرسمية بسبب صعوبة وصول النساء إلى القنوات المالية الرسمية أكثر من الرجال مما يدل على نقص الأدوات المالية التي تشجع على التمويل الشامل في الحصول على الائتمان بصفة متساوية بين فئات المجتمع، كما تعود أسباب الملكية أو عدم الملكية في الحسابات المالية في المؤسسات الرسمية في الجزائر إلى عدم امتلاك الأموال أو مصدرها بالإضافة إلى امتلاك أحد الأفراد لحساب في مؤسسة مالية بودائع 21 %كذلك عدم الثقة في المؤسسات المالية بنسبة 15 %

**الفرع الخامس: واقع العمل الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية وتأثيرهما على الشمول المالي في الجزائر:**

في الجزائر، يشهد العمل المشترك بين الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية تأثيرا إيجابيا على الشمول المالي بعدة طرق أهمها:

6. **تحسين الوصول إلى الخدمات المالية** :توفير التكنولوجيا المالية مثل التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية وخدمات الدفع الإلكتروني تسهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، حتى في المناطق النائية التي كانت تفتقر إلى الفروع المصرفية التقليدية.
7. **توفير منتجات مالية مبتكرة** :يسمح الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية بتقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات السوق المحلية، مما يشجع على مزيد من المشاركة في النظام المالي.
8. **تعزيز الوعي المالي والتعليم المالي** :يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتقديم الموارد التعليمية والتثقيفية للأفراد بشأن الخدمات المالية وكيفية استخدامها بشكل صحيح، مما يعزز الوعي المالي ويسهم في تحسين القرارات المالية للأفراد.
9. **تقديم خدمات مالية للفئات غير المصرفية** :يمكن للابتكار المالي والتكنولوجيا المالية توفير خدمات مالية للفئات غير المصرفية، مثل الأفراد ذوي الدخل المنخفض والشركات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي يزيد من مدى شموليتهم في النظام المالي.
10. **تحسين الكفاءة والشفافية** :يسهل استخدام التكنولوجيا المالية تحسين كفاءة العمليات المالية وتعزيز الشفافية، مما يعزز الثقة بين المستخدمين ويشجع على المشاركة الأكبر في النظام المالي.

على الرغم من هذه الإيجابيات، إلا أن هناك بعض التحديات التي تواجه تطبيق الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية في الجزائر، مثل التحديات القانونية والتنظيمية والتحديات البنية التحتية للاتصالات والإنترنت. لكن بالرغم من ذلك، يُعتبر التعاون بين الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية خطوة إيجابية نحو تعزيز الشمول المالي في الجزائر وتطوير النظام المالي بشكل عام.

**المطلب الثاني: تعريف بنوك محل دراسة**

تمت الدراسة التطبيقية على مستوى مجموعة من البنوك الموزعة على تراب ولاية تيارت بالجزائر وشملت:

- ✓ بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- ✓ البنك الوطني الجزائري
- ✓ بنك الخارجي لجزائري

وفيما يلي لمحة عن البنوك محل دراسة

- **بنك الفلاحة و التنمية الريفية(BADR):** مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي الجزائري أنشئ في 13 مارس 1982 على شكل شركة مساهمة، يركز على دعم القطاع الفلاحي والتنمية الريفية في الجزائر، ويُعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية جزءا من الهيئة الوطنية لدعم وتطوير الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر ويقوم بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والبنكية للفلاحين والمزارعين والقطاعات ذات الصلة في البيئة الريفية، وتشمل هذه الخدمات التمويل الزراعي، التمويل للمشاريع الريفية وتقديم الخدمات البنكية تقليدية مثل الودائع والقروض.
- **البنك الوطني الجزائري (BNA):** تأسس في 13 يونيو هو أحد أكبر البنوك في الجزائر ويعتبر أحد الركائز الرئيسية في القطاع البنكي الجزائري، ويقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات المالية والبنكية للعملاء الأفراد والشركات، بما في ذلك الودائع، والتمويل، والخدمات الاستثمارية، والخدمات الاستشارية المالية، والتأمين.
- **بنك الجزائر الخارجي (BEA):** تم انشاء بنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر 1967 مقره الجزائر العاصمة وهو من أكثر البنوك التجارية شهرة في العالم والذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية وتمويل التجارة الخارجية ولذلك أوكلت له الدولة كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه.

**المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة**

لقد هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى تحديد دور الشمول المالي في تحسين خدمات المالية الرقمية ويتضمن هذا الجزء وصفا لمنهج الدراسة مجتمع الدراسة وعينتها أدوات الدراسة الأساليب الإحصائية المستخدمة واختبار والتحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي.

**المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي على مستوى بنوك مستهدفة بولاية تيارت من خلال استبيانات ومقابلات مع المسؤولين في هذه البنوك في عينة ضمت (42) مفردة، وتركز الدراسة على تقييم تأثير التكنولوجيا الرقمية على زيادة الوصول إلى الخدمات المصرفية للفئات المختلفة من المجتمع.

**الفرع الأول: أدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية:**

في إطار جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة قمنا بتصميم استبيان حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة، وذلك بغرض جمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا اختبار صحة أو بطلان فرضيات الدراسة.

**الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات (أداة الدراسة):**

سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى كل ما يتعلق بأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، من خلال استعراض خطوات تصميمه، هيكله، إجراءات توزيعه، إضافة إلى اختبار ثباته وصدقه حيث قمنا بصياغة أولية لعبارات الاستبيان انطلاقا من موضوع الدراسة، أهدافها وتساؤلاتها، وتضمن الاستبيان جزأين رئيسيين:

- **الجزء الأول:** يشمل الأسئلة التي تخص السمات الأساسية للفئة المبحوثة وهي المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الخبرة المهنية المركز الوظيفي.
- **الجزء الثاني:** وخصص للفقرات التي غطت متغيرات الدراسة والعلاقة بينها، وتضمن ثلاثة محاور.

**جدول 2- 7:متغيرات ومحاور الدراسة:**

| المحاور | العبارات |
|---|---|
| مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي | من1الى7 |
| يسمح الابتكار المالي بتطور مسار الشمول المالي | من 8الى14 |
| ترقى الخدمات المالية الرقمية الى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي | من15الى21 |

**المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات الاستبيان.**

**الفرع الثالث: الإجراءات توزيع واسترجاع الاستبيان:**

بهدف توزيع أكبر قدر ممكن من الاستبيانات اعتمدنا على الطريقة التالية:

-**التسليم المباشر**: وذلك من خلال تسليم الاستبيان بشكل مباشرة لأفراد عينة الدراسة عن طريق مقابلة شخصية معهم من أجل توضيح الهدف من الدراسة.

وكانت نتائج هذه العملية كما هي مبينة في الجدول التالي:

**جدول 2- 8: توزيع الاستبيان**

| عدد الاستمارات | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| **الموزعة** | | 42 | %100 |
| **المسترجعة** | **الصالحة للتحليل** | 15 | %35,71 |
| | **الملغاة** | 12 | %28,57 |
| **غير المسترجعة** | | 15 | %35,71 |

**المصدر: من اعداد الطالبتين**

فمن أصل 42 استمارة استبيان موزعة على مفردات العينة تم استرجاع27 استمارة تضمنت 12 استمارة ملغاة لعدم احترامها معايير الإجابة والاحتفاظ بـ 15 استمارة صالحة للدراسة والتحليل ناهيك عن فقدان 15 استمارة وردت بعد الآجال المحددة.

**الفرع الرابع: مقياس لكارت الخماسي:**

ويحتمل هذا المقياس خمس إجابات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ويستخدم من أجل تحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، وقياس إجابات أفراد العينة على فقراته حسب الجدول التالي:

**جدول 2- 9:** درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر:(الصيرفي،2006، صفحة115).

ومن أجل حوصلة النتائج تم حساب المتوسط الحسابي للفقرات بغرض تحديد اتجاه العينة وفق المعادلة التالية (5-1) /5، حيث تمثل أكبر درجة ممكن أن يحصل عليها المبحوث ناقص أقل درجة ممكن أن يحصل عليها على عدد البدائل، ثم نضيف النتيجة بالتدرج، كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول 2- 10** المتوسطات الحسابية والاتجاه الذي تتبعه:

| المتوسط الحسابي | اتجاه العينة |
|---|---|
| من 1 إلى 1.79 | غير موافق بشدة |
| من 1.80 إلى 2.59 | غير موافق |
| من 2.60إلى 3.39 | محايد |
| من 3.40إلى 4.19 | موافق |
| من 4.20إلى 5 | موافق بشدة |

المصدر:(عز،2007، صفحة 240).

فالمتوسطات الحسابية في توزيع ليكارت الخماسي تعني القيم الوسطية لكل مجموعة أو محور، أي المتوسط الحسابي للقيم داخل كل فئة، أما الاتجاهات التي تتبعها فتتعلق بالطريقة التي يتغير بها المتوسط الحسابي للقيم بين الفئات المختلفة، سواء كان هناك ارتفاع أو انخفاض فيما بينها، فهي توضح الاتجاه العام للبيانات وتظهر ما إذا كان هناك انحياز معين أو تغير في البيانات بين المجموعات المختلفة.

**المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية:**

تحليل نتائج الدراسة الميدانية يمثل خطوة حيوية وضرورية في دراسة موضوع "الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، حيث يساهم هذا التحليل في فهم الظواهر والتوجهات الفريدة لتطبيقات الخدمات المالية الرقمية، ويعزز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة العلمية والتوصيات الفعّالة لتحقيق أهداف الشمول المالي وتعزيز الاستدامة الاقتصادية في البلاد.

**الفرع الاول: الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة:**

نقصد بصدق الاستبيان التأكد من أنه يقيس بدقة الجوانب التي تم تصميمه لقياسها، وبأنه يعكس بدقة آراء وتوجهات الأفراد المستجيبين، أما بالنسبة لثبات الاستبيان، فيعني أنه يعطي نتائج متقاربة وثابتة عند إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط. بمعنى آخر، يظل الاستبيان موثوقا وثابتا، ولا تتغير نتائجه بشكل كبير في حالة تكرار توزيعه على العينة في فترات زمنية مختلفة.

**اولا: ثبات أداة الدراسة:** يقصد به ثبات القيم والنتائج عند نفس القيمة حتى إذا أعيد تطبيقه على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي ظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة لاستخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين العبارات وكانت النتائج كالتالي:

**جدول 2- 11:** معامل ألفا كرونباخ

| عدد العناصر | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|
| 20 | 0.79 |

**المصدر: بتصرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج spss v20**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات للأداة قد جاءت مرتفعة حيث قدرت ب (0.79) مما يعني أن الفقرات على قدر من الثبات.

**ثانيا: صدق المقياس:** قدر معامل الصدق ب (0.88) وهو بذلك يعد مرتفع جدا وبالتالي فإن عبارات الاستبيان تمكن من الوصول إلى هدف الدراسة.

إن قيمة معامل الثبات للأداة (0.79) تعني أن الأداة قادرة على إعطاء نتائج متناسبة ومستقرة مع مرور الوقت. هذا يعني أنها تعتبر أداة موثوقة لقياس المتغيرات التي تهدف إليها الدراسة بشكل دقيق، في حين يشير عامل الصدق (0.88) إلى مدى قرب النتائج المستخلصة من الأداة إلى الحقيقة أو المفهوم الذي تسعى لقياسه، فبوجود قيمة معامل الصدق المرتفعة، يمكننا الاعتماد على النتائج المستخلصة من الاستبيان كمؤشر دقيق وموثوق للظواهر الاقتصادية التي تدرس، مما يعزز مصداقية النتائج ويسهم في اتخاذ القرارات الاقتصادية الصحيحة.

**الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:**

بعد جمع الاستبيانات الموزعة وفرزها قمنا بصبها وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) Statistical Package For Social Science الذي يستخدم غالبا في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها وحساب المقاييس الوصفية والارتباط والانحدار مما يساعد على فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل إتخاذ القرارات الرشيدة، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ❖ النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي: ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيدنا في وصف عينة الدراسة.
- ❖ ألفا كرونباخ لمعرفة Cronbach's Alpha لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي.
- ❖ اختبار One-Sample T-Test لمقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛

**الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة**

توفر عملية عرض وتحليل نتائج الدراسة فهما شاملا ودقيقا للنتائج التي تم جمعها وتحليلها بناءا على أهداف الدراسة والمحاور التي تم تحديدها فهي تساهم في فهم العلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة

وتحديد الاتجاهات والمعايير التي تسمح بتوجيه الدراسة وكذلك توضيح النتائج المتحصل عليها وتفسيرها بطريقة تسهل فهمها واستيعابها.

**أولا: تحليل نتائج المحور الأول:** من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على:

$H_1$: تساهم التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي

ومن خلال تحليل إجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

**جدول 2- 12: نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول .**

| رقم العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | رتبة السؤال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | 09 | 05 | 00 | 01 | 00 | 4.47 | 0.83 | موافق بشدة | 01 |
| | %60 | 33.3 % | | 6.7 % | | | | | |
| 02 | 07 | 07 | 00 | 01 | 00 | 4.43 | 0.81 | موافق بشدة | 02 |
| | 46.7 % | 46.7 % | | 6.7 % | | | | | |
| 03 | 09 | 03 | 01 | 00 | 02 | 4.13 | 1.4 | موافق | 03 |
| | %60 | %20 | % 6.7 | | 13.3 % | | | | |
| **04** | 01 | 13 | 00 | 00 | 01 | 3.87 | 0.83 | موافق | 04 |
| | %6.7 | 86.7 % | | | %6.7 | | | | |
| **05** | 02 | 10 | 00 | 01 | 02 | 3.60 | 1.24 | موافق | 05 |
| | 13.3 % | 66.7 % | | 6.7 % | 13.3 % | | | | |
| **06** | 01 | 05 | 04 | 04 | 01 | 3.07 | 1.1 | محايد | 07 |
| | %6.7 | 33.3 | 26.7 | 26.7 | %6.7 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | % | % | % | | |
| 06 | موافق | 1.29 | 3.40 | 02 | 01 | 04 | 05 | 03 | **07** |
| | | | | 13.3 % | 6.7 % | 26.7 % | 33.3 % | %20 | |
| / | / | 1.07 | 3.85 | المجموع | | | | | |

**المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج** spss v20

في تحليل نتائج المحور الأول تم التركيز على العبارات المدرجة تحت الفرضية الأولى والتي تمثل "مساهمة التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي"، حيث بلغ متوسط إجابات مفردات العينة (3.85) وهذا ما يدل على اتجاههم نحو الموافقة على أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي.

وبناء على النتائج المعروضة في الجدول (**12**) يمكن التوصل إلى استنتاجات حول تحقق المحور الأول وفقا لآراء الموظفين المشاركين في الدراسة حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.47) مما يدل على أن العينة تميل بشكل إيجابي نحو الرأي بأن التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، في حين سجلت العبارة (06) أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (3.07) ما يعني أن الموظفين يميلون إلى الحياد بشأن توفير البنك لخدمات تمويلية رقمية كما يتضح من الجدول أعلاه أن كل العبارات ما عدا العبارة رقم (06) قد حققت متوسطات مرتفعة.

تشير النتائج بمتوسط 3.85 إلى توافق واسع بين المستجوبين على أن التكنولوجيا المالية تعزز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، وتعكس هذه النتيجة الدور الإيجابي للتكنولوجيا في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف المرتبطة بها، مما يتيح للأفراد في المناطق النائية والمحرومة الانضمام إلى النظام المالي، كما تساهم التكنولوجيا في تحسين الكفاءة وزيادة الشفافية في المعاملات، وتحفيز الابتكار في المنتجات المالية، وعليه فهذا التأييد يعكس الوعي بالفوائد الكبيرة للتكنولوجيا المالية رغم التحديات المرتبطة بها.

**ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني:** من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على:

$H_2$: "يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي"

ومن خلال تحليل إجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة من وجهة نظر الموظفين تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

**جدول 2- 13 نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني:**

| رقم العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | رتبة السؤال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **01** | 03 | 06 | 02 | 04 | 00 | 3.53 | 1.12 | موافق | 04 |
| | 20 % | %40 | 13.3 % | 26.7 % | | | | | |
| **02** | 00 | 07 | 04 | 03 | 01 | 3.13 | 0.99 | محايد | 05 |
| | | 46.7 % | 26.7 % | %20 | 6.7 % | | | | |
| **03** | 03 | 00 | 05 | 06 | 01 | 2.67 | 0.90 | محايد | 06 |
| | 20 % | | 33.3 % | %40 | 6.7 % | | | | |
| **04** | 04 | 05 | 04 | 02 | 00 | 3.73 | 1.03 | موافق | 02 |
| | 26. %7 | %33.3 | 26.7 % | 13.3 % | | | | | |
| **05** | 01 | 10 | 03 | 01 | 00 | 3.73 | 0.70 | موافق | 01 |
| | 6.7 % | %66.7 | %20 | %6.7 | | | | | |
| **06** | 03 | 06 | 04 | 01 | 01 | 3.60 | 1.12 | موافق | 03 |
| المجموع | | | | | | 3.39 | 0.97 | / | / |

**المصدر**: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v20**

لتحليل نتائج المحور الثاني تم التركيز على العبارات المدرجة تحت الفرضية الثانية والتي تمثل سماح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي حيث بلغ متوسط إجابات مفردات العينة (3.39) وهذا ما يدل على اتجاههم نحو الحياد فيما يخص هذا المحور، وبناء على النتائج المعروضة في الجدول نلاحظ أن العبارة رقم (05) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.73) مما يدل على أن العينة تميل بشكل إيجابي نحو الرأي بأن البنك يقدم برامج تثقيف وتوعية حول الابتكار المالي

وفوائده للعملاء والمجتمع البنكي، في يحن أن العبارة (03) سجلت أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (2.67).

وتشير النتائج بمتوسط 3.39 إلى توجه محايد بين المستجوبين حول دور الابتكار المالي في البنوك الجزائرية في تطوير مسار الشمول المالي، ويعكس هذا التوجه عدم اليقين أو التردد بشأن فعالية الابتكارات المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث يشير إلى أن الابتكارات الحالية لم تحقق بعد تأثيرا ملموسا في تعزيز الشمول المالي، هذا يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل مثل عدم كفاية الوعي بتلك الابتكارات، قلة الترويج لها، أو ربما عدم تلبية احتياجات العملاء بشكل كامل.

**ثالثا: تحليل نتائج المحور الثالث:** من خلال الفرضية الخاصة به والتي تنص على:

$H_3$: "ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي".

تم حوصلة النتائج الخاصة بتحليل إجابات العبارات المندرجة تحته لمعرفة رقي الخدمات الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين في الجدول الموالي:

**جدول 2- 14: نتائج آراء عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث:**

| رقم العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غ موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه العينة | رتبة السؤال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **01** | 04 | 03 | 04 | 01 | 03 | 2.73 | 1.48 | محايد | 02 |
| | 26.%7 | %20 | 26.%7 | 6.7% | %20 | | | | |
| **02** | 06 | 06 | 02 | 01 | 00 | 1.87 | 0.91 | غير موافق | 06 |
| | 40% | %40 | 13.%3 | 6.7% | | | | | |
| **03** | 02 | 03 | 05 | 01 | 04 | 3.13 | 1.40 | محايد | 01 |
| | 13.%3 | %20 | 33.%3 | 6.7% | 26.%7 | | | | |
| **04** | 07 | 05 | 02 | 00 | 01 | 1.87 | 1.12 | غير موافق | 07 |
| | 46. | 33. | 13. | | 6.7 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | %7 | %3 | %3 | | % | | | | |
| **05** | 03 | 08 | 02 | 2.33 | 02 | 00 | 02 | 1.23 | معارض | 03 |
| | 20 % | 53. %3 | 13. %3 | | 13. %3 | | | | | |
| **06** | 07 | 03 | 03 | 2.00 | 00 | 02 | 03 | 1.13 | غير موافق | 05 |
| | 46. %7 | %20 | %20 | | | 13. %3 | | | | |
| **07** | 05 | 06 | 02 | 2.07 | 00 | 02 | 02 | 1.03 | غير موافق | 04 |
| | 33. %3 | %40 | 13. %3 | | | 13. %3 | | | | |
| المجموع | | | | 2.28 | | | | 1.18 | / | / |

**المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج spss v20**

يركز المحور الثالث على العبارات المدرجة تحت الفرضية الثالثة والتي تنص على: "رقي الخدمات المالية الرقمية في الجزائر إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي"، حيث بلغ متوسط إجابات مفردات العينة (2.28)، وهذا ما يدل على عدم موافقتهم على المحور الثالث.

بناء على النتائج المعروضة في الجدول (14) يمكن التوصل إلى استنتاجات حول عدم تحقق المحور الثالث وفقا للآراء الموظفين المشاركين في الدراسة، حيث نلاحظ أن العبارة (03) جاءت في المرتبة الأولى (3.13) ما يعني أن الموظفين محل الدراسة حياديين بشأن مواجهتهم لصعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية المصرفية، في حين سجلت العبارة رقم (04) أقل قيمة للمتوسط الحسابي حيث بلغت (1.87) ما يعني أن الموظفين غير موافقين على أن تحسين البنية التحتية الرقمية يساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، كما يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب العبارات قد حققت متوسطات منخفضة مما يشير إلى عدم تحقق المحور الثالث.

تشير النتائج بمتوسط 2.28 إلى عدم موافقة المستجوبين على أن الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية ترقى إلى مستوى يسمح بتعزيز الشمول المالي، ويعكس هذا الانطباع أن المستجوبين يرون أن الخدمات الرقمية الحالية ليست كافية لتحقيق الأهداف المرجوة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، وهذا ناتج عن قصور في البنية التحتية التكنولوجية، نقص الابتكارات الفعالة، أو تحديات تتعلق بجودة الخدمات والقدرة على الوصول إليها، وعليه فإنه من الواضح أن هناك حاجة إلى تحسينات كبيرة في تقديم الخدمات الرقمية لجعلها أكثر شمولية وفعالية.

**المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.**

يعتبر اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر مرحلة أساسية وحيوية في جانبنا التطبيقي، إذ يهدف هذا الاختبار إلى تقييم وتحليل الفرضيات الموضوعة وتحديد مدى صحتها وملاءمتها للواقع الاقتصادي والمجتمعي في البلاد.

من خلال استخدام الأدوات الإحصائية والتحليلية، نسعى لفحص العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في البنوك الجزائرية، ويتيح هذا الاختبار فرصة لتقييم تأثير الخدمات المالية الرقمية على مستوى الوصول والاستخدام والفائدة للأفراد والشركات، مما يسهم في فهم أفضل لتأثير هذه الخدمات على التنمية الاقتصادية وتحقيق الشمول المالي في البلاد.

**المطلب الأول: نتيجة اختبار الفرضية الأولى**

**H0:** لا تساهم التكنولوجيا **المالية** في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية **5%**

($H_1$) : تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية **5%**، وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول أدناه:

نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الأولى.

**جدول 2- 15: نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الأولى:**

| الفرضية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | القيمة الاحتمالية Sig |
|---|---|---|---|---|
| الفرضية الأولى | 3.85 | 1.07 | 4.16 | 0.001 |

المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v20**

بإجراء اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول (15) أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الأول الذي ينص على "تساهم التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية **5%**" قد بلغ **(3.85)** وبانحراف معياري قدره **(1.07)**، حيث أن قيمةT المحسوبة قد بلغت **(4.16)** عند مستوى دلالة **(0.001)** وهي قيمة معنوية أقل من 5%، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بمساهمة التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية5% ، ومن ثم قبول الفرضية الأولى للدراسة ($H_1$).

إن قبول الفرضية البديلة القائلة بأن "التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية تساهم في تعزيز الشمول المالي" عند مستوى دلالة 5%، يعزز الاعتقاد بأن التكنولوجيا المالية لها دور كبير في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائري، وهذا ما أثبتته دراسة كل من: عمار ياسينو أوساف شافية شاوية سنة 2020

وهذه النتيجة تعود إلى العوامل التالية:

1. تحسين الوصول والتوسع الجغرافي :يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، بما في ذلك الأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية والريفية، مما يعزز الشمول المالي ويساهم في تنمية الاقتصاد المحلي.
2. تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف :يمكن للتكنولوجيا المالية أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف، مما يجعل الخدمات المالية أكثر جاذبية وميسرة للمستخدمين.
3. توسيع قاعدة المستخدمين وتحسين الخدمات :يمكن للتكنولوجيا المالية أن تجذب فئات جديدة من المستخدمين وتقدم لهم خدمات مالية مبتكرة وملائمة، مما يعزز التنافسية ويسهم في تطوير السوق المالي.
4. تعزيز الثقة والشفافية :يمكن للتكنولوجيا المالية أن تعزز الثقة بين المستخدمين والمؤسسات المالية من خلال توفير بيئة أكثر شفافية وأمانًا للمعاملات المالية.
5. دعم الأعمال الصغيرة والمتوسطة :تساهم التكنولوجيا المالية في دعم الأعمال الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير وسائل تمويل مبتكرة وملائمة، مما يعزز النمو الاقتصادي ويخلق فرص عمل جديدة.
6. تحسين تجربة المستخدم :من خلال تقديم خدمات مالية رقمية مبتكرة وسهلة الاستخدام، تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضاهم.

**المطلب الثاني: نتيجة اختبار الفرضية الثانية**

($H_0$) لا يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية لتطوير مصار الشمول المالي عند مستوى معنوية **5%**،

($H_2$) يسمح الابتكار المالي في البنوك الجزائرية يسمح بتطوير الشمول المالي عند مستوى معنوية **5%**، وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول أدناه:

**جدول 2-16: نتائج اختبارT للعينة الواحدة للفرضية الثانية:**

| الفرضية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | القيمة الاحتمالية Sig |
|---|---|---|---|---|
| الفرضية الثانية | **3.39** | **0.97** | **2.33** | **0.03** |

المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v20**

بإجراء اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول (16) أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثاني الذي ينص على "يسمح الابتكار

المالي في البنوك الجزائرية بتطوير مسار الشمول المالي عند مستوى معنوية **5%**" قد بلغ **(3.39)** وبانحراف معياري قدره **(0.97)**، حيث أن قيمةT المحسوبة قد بلغت **(2.33)** عند مستوى دلالة **(0.03)** وهي قيمة معنوية أقل من 5%، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بسماح الابتكار المالي بتطوير مسار الشمول المالي في البنوك الجزائرية عند مستوى معنوية5% ، ومن ثم قبول الفرضية الثانية للدراسة ($H_2$)، وهذا ما يتوافق مع مخرجات دراسة:Ozili, Peterson K سنة 2017 **وتأسيسا على النتائج أعلاه،** فقبول فرضية القائلة بأن «الابتكار المالي يسمح بتطوير مسار الشمول المالي في البنوك الجزائرية" يعزز الفرص لتحسين النظام المالي وتعزيز الشمول المالي، يعود بالفائدة على الاقتصاد الجزائري والمجتمع بشكل عام وهذا راجع للسباب التالية:

1. تقدم التكنولوجيا المالية :مما يمكن أن يسهم في تطوير خدمات مالية رقمية متقدمة ومبتكرة.
2. زيادة الوعي والتبني :الزيادة في معدلات التبني للتكنولوجيا المالية بين الأفراد والشركات في الجزائر يدل على زيادة الوعي بالفوائد المالية والتقنية للابتكارات.
3. تحسين الوصول والشمولية :تحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي يسهم في تحقيق النمو الاقتصادي وتحسين الرفاهية.
4. زيادة الكفاءة والفعالية :تقديم خدمات مالية رقمية يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة العمليات المصرفية، وبالتالي تحقيق وفورات في التكاليف وتحسين الفعالية.
5. دعم الأعمال الصغيرة والمتوسطة :الابتكار المالي يوفر فرصا للأعمال الصغيرة والمتوسطة للحصول على تمويل وخدمات مالية متقدمة، مما يعزز دورها في دفع النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل.
6. زيادة الثقة وتحسين الخدمات: زيادة الثقة بين المستخدمين وتحسين جودة وتنوع الخدمات المالية المقدمة، يجذب المزيد من العملاء ويعزز التفاعل بين البنوك والمجتمع.
7. تعزيز الابتكار والتنافسية :يساهم الابتكار المالي في تعزيز قدرة البنوك الجزائرية على التنافس في السوق المالية، وتقديم خدمات مبتكرة تلبي تطلعات العملاء.

الاختلاف بين النتائج النوعية (الحياد في المتوسط) والنتائج الإحصائية (قبول الفرضية البديلة في اختبار T) يمكن تفسيره بأن التقييمات الشخصية قد لا تعكس بالكامل الفروق الدقيقة التي يمكن أن تلتقطها التحليلات الإحصائية. فالفروق الإحصائية قد تكون صغيرة ولكنها ذات دلالة، مما يؤدي إلى قبول الفرضية البديلة حتى عندما يظهر المتوسط العام كحيادي.

**المطلب الثالث: نتيجة اختبار الفرضية الثالثة**

($H_0$) لا ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية الى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي لاعند مستوى معنوية **5%**،

($H_3$) اختبار ما إذا كانت ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية الى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية5%

وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول ادناه:

**جدول 2-17: نتائج اختبارT للعينة الواحدة للفرضية الثالثة:**

| الفرضية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | القيمة الاحتمالية Sig |
|---|---|---|---|---|
| الفرضية الثالثة | **2,28** | **1,18** | **3.32** | **0.074** |

المصدر: معد من طرف الطالبتين استنادا إلى مخرجات برنامج **spss v20**

بإجراء اختبار (T) الأحادي العينة (One Sample T- Test) تبين من خلال مخرجات الجدول (17) أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمحور الثالث الذي ينص على "ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي عند مستوى معنوية **5%**" قد بلغ **(2,28)** وبانحراف معياري قدره **(1,18)**، حيث أن قيمةT المحسوبة قد بلغت **(3.32)** عند مستوى دلالة (0.05) وهي قيمة معنوية أكبر من 5%، وعليه يتم رفض الفرضية البديلة، وقبول الفرضية العدمية ، ومن ثم تم رفض الفرضية الثالثة للدراسة ($H_3$) القائلة:"ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية الى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي".

**ويشير** رفض الفرضية أعلاه إلى أن الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية تواجه تحديات كبيرة تحول دون تحقيقها لشمول مالي فعال وهذا ما يتفق مع دراسة Sahay, Ratna سنة 2020، ويتطلب تحسين هذا الوضع معالجة شاملة للعوامل البنيوية، التكنولوجية، التنظيمية، والثقافية لضمان تطوير خدمات مالية رقمية تتسم بالكفاءة، الأمان، والتوافق مع احتياجات المستخدمين.

إن تحسين هذه الجوانب يمكن أن يعزز بشكل كبير من قدرة الخدمات المالية الرقمية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر، ومن بين أهم الأسباب نجد:

**1. عدم كفاية البنية التحتية الرقمية:**

البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر غير متطورة بما يكفي لدعم خدمات مالية رقمية فعالة وشاملة. يمكن أن تشمل هذه التحديات ضعف الاتصال بالإنترنت، نقص التغطية الشبكية في المناطق الريفية، وقلة توفر الأجهزة التكنولوجية بين السكان، هذه العوامل تعيق الوصول والاستخدام الفعال للخدمات المالية الرقمية.

**2. عدم التبني الواسع للتكنولوجيا المالية:**

معدلات التبني للتكنولوجيا المالية بين السكان منخفضة بسبب عوامل متعددة مثل ضعف الوعي بالتكنولوجيا الجديدة، نقص الثقة في الأنظمة الرقمية، أو محدودية القدرة على استخدام هذه التقنيات بسبب التعليم أو العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

**3. عدم توافق الخدمات مع احتياجات المستخدمين:**

الخدمات المالية الرقمية المتاحة غير متوافقة مع احتياجات وتوقعات المستخدمين في الجزائر، حيث أن هذه الخدمات مصممة بشكل لا يتناسب مع الثقافة المحلية أو لا تأخذ بعين الاعتبار الفروقات الإقليمية والاجتماعية بين المستخدمين، مما يقلل من فعاليتها في تعزيز الشمول المالي.

**4. تكاليف استخدام الخدمات الرقمية:**

التكاليف المرتبطة باستخدام الخدمات المالية الرقمية عالية بالنسبة للكثير من المستخدمين، سواء كانت تلك التكاليف مرتبطة بشراء الأجهزة، الرسوم الشهرية للخدمات، أو تكاليف البيانات. ارتفاع التكاليف يجعل هذه الخدمات غير جذابة أو غير متاحة لشريحة واسعة من السكان، خاصة ذوي الدخل المنخفض.

**5. قضايا الأمان والخصوصية:**

القلق بشأن أمان المعلومات والخصوصية يشكل عائقا كبيرا أمام تبني الخدمات المالية الرقمية. إذا كان لدى المستخدمين مخاوف بشأن حماية بياناتهم الشخصية أو المالية، فقد يترددون في استخدام هذه الخدمات، مما يحد من تأثيرها في تعزيز الشمول المالي.

**6. نقص الدعم الحكومي والتنظيمي:**

هناك نقص في الدعم الحكومي أو السياسات التنظيمية التي تشجع على تطوير واستخدام الخدمات المالية الرقمية. الدعم الحكومي يمكن أن يشمل مبادرات تعليمية، تحسين البنية التحتية، وتقديم حوافز للبنوك والمستخدمين لتبني التكنولوجيا المالية. بدون هذا الدعم، يمكن أن تواجه الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات الرقمية عقبات كبيرة.

**7. عدم وجود تكامل بين الأنظمة المالية التقليدية والرقمية:**

هناك نقص في التكامل بين الأنظمة المالية التقليدية والخدمات المالية الرقمية. فإذا كانت البنوك التقليدية والخدمات الرقمية لا تتواصل أو تتكامل بشكل سلس، فقد يكون من الصعب للمستخدمين التنقل بين الأنظمة، مما يقلل من كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

**خلاصة الفصل الثاني:**

تم تخصيص هذا الفصل من الدراسة للجانب التطبيقي بهدف تطبيق النظريات والمفاهيم المناقشة في الفصل السابق، واختبار مدى تطابقها مع الواقع المالي في الجزائر، حيث بدأت العملية بوضع الأسس والمبادئ الأساسية للدراسة، بما في ذلك تحديد الطريقة وأدوات جمع البيانات التي ستستخدم لتحصيل المعلومات وتحليلها، وهذا يمثل الخطوة الأولى في فهم وتقييم التأثيرات المالية المحتملة للتكنولوجيا والابتكار في القطاع المالي، ثم توظيف البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات الناتجة من أدوات جمع البيانات، مما سمح بفهم أعمق للتداخلات والملامح الرئيسية للعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

وفي ضوء النتائج والتحليلات، تم اختبار صحة الفرضيات المطروحة، والتي تعززت بوجود علاقة واضحة وإيجابية بين تلك التكنولوجيا المالية والابتكار المالي انعكست على مستوى انتشار الشمول المالي مع الإشارة إلى تأخر البنوك محل الدراسة عن مجارات متطلبات الشمول المالي الحالية، وهذا يشكل خطوة هامة في تطبيق المفاهيم النظرية على أرض الواقع والتأكد من قوتها وصحتها فيما تعلق البنوك التجارية في ولاية تيارت، مما يفتح المجال للتوصل إلى استنتاجات وتوصيات ملموسة تعزز من فهمنا لدور التكنولوجيا المالية والابتكار المالي في تحسين وتعزيز الشمول المالي في المنطقة المدروسة.

# الخاتمة

# الخاتمة

يشهد العالم حاليا تحولا كبيرا نحو الرقمية، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، ويعد الشمول المالي هدفا استراتيجيا تسعى لتحقيقه العديد من الدول من أجل ضمان وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية الأساسية، وهنا تبرز أهمية الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لدمج الأفراد الذين كانوا مستبعدين تقليديا من النظام المالي الرسمي، مما يسهم في تقليل الفجوة المالية وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

وعلى هذا الأساس، ركزت هذه الدراسة على تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مع تسليط الضوء بشكل خاص على بنوك ولاية تيارت، حيث هدفت الدراسة إلى فهم مدى تأثير التكنولوجيا المالية والابتكارات الرقمية على تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتقديم حلول مصرفية متطورة تلبي احتياجات المجتمع المحلي، ويعد هذا التحليل مهما في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه الجزائر، حيث يمكن للتكنولوجيا المالية أن تلعب دورا محوريا في تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المصرفية بشكل أكثر سهولة وفعالية.

تمثل هذه الدراسة جهدا أكاديميا يسعى إلى استكشاف كيفية تبني البنوك الجزائرية للتكنولوجيا المالية والتحديات التي تواجهها في هذا الصدد، كما سعت إلى تقديم إطار نظري وعملي يمكن أن يساعد في صياغة استراتيجيات مستقبلية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي باستخدام الابتكارات التكنولوجية وبهذا يعد هذا البحث خطوة مهمة نحو فهم أعمق لتأثيرات الرقمنة على القطاع المصرفي في الجزائر وكيفية الاستفادة منها لتحقيق أهداف الشمول المالي.

**نتائج الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مع التركيز على ولاية تيارت، من خلال اختبار ثلاث فرضيات رئيسية، حيث استندت الدراسة إلى بيانات تم جمعها من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولين وموظفين في البنوك التجارية المستهدفة، وسعت الفرضيات الموضوعة إلى تهف إلى تقييم فعالية التكنولوجيا المالية، الابتكار المالي، ومستوى الخدمات الرقمية الحالية في تعزيز الشمول المالي، أما النتائج التي تم الحصول عليها فقد سمحت بتوفير رؤية شاملة حول فعالية الجهود الرقمية الحالية وتوضيح النقاط التي تحتاج إلى تحسين. نقدم فيما يلي تفصيلا للنتائج المستخلصة من اختبار الفرضيات الثلاث.

# الخاتمة

1. **قبول الفرضية الأولى: "تسمح التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية بتعزيز الشمول المالي."**

تؤكد هذه النتيجة أن التكنولوجيا المالية (FinTech) تلعب دورا رئيسيا في تحسين الشمول المالي في الجزائر، ويمكن أن تشمل التكنولوجيا المالية تطبيقات الهواتف المحمولة، البنوك الإلكترونية، ونظم الدفع الرقمية التي تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وفعالية، وهذه النتيجة تشير إلى أن اعتماد التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية يمكن أن يساهم في زيادة عدد الأفراد المستفيدين من الخدمات المصرفية، وبالتالي تحسين الشمول المالي على نطاق واسع.

2. **قبول الفرضية الثانية: "يسمح الابتكار المالي بتطوير مسار الشمول المالي في البنوك الجزائرية."**

تدعم هذه النتيجة فكرة أن الابتكار المالي، بما في ذلك تطوير منتجات وخدمات جديدة، يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الشمول المالي، حيث أن الابتكار المالي قد يشمل تطوير أدوات مالية جديدة، مثل التمويل الجماعي، والقروض الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، التي تسهل على العملاء الحصول على الخدمات المالية بطرق جديدة ومبتكرة، ويعزز هذا القبول من فكرة أن الابتكار ليس فقط مفيدا في تحسين الكفاءة، ولكنه أيضا مفتاح لتعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

3. **رفض الفرضية الثالثة: "ترقى الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي."**

تشير هذه النتيجة إلى أن الخدمات المالية الرقمية المقدمة حاليا من قبل البنوك الجزائرية لم تصل بعد إلى مستوى يمكنها من تعزيز الشمول المالي بشكل كامل، وهناك عدة عوامل تؤثر على هذه النتيجة، مثل عدم كفاية البنية التحتية التكنولوجية، نقص الوعي الرقمي بين العملاء وعدم توفر خدمات مالية رقمية مبتكرة بشكل كاف، فهذا الرفض يسلط الضوء على الحاجة إلى مزيد من التحسينات في الخدمات الرقمية، سواء من حيث التكنولوجيا أو التوعية والتثقيف، لضمان تحقيق أهداف الشمول المالي.

تؤكد هذه النتائج أن التكنولوجيا المالية والابتكار المالي لهما دور حيوي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، ولكن لا تزال هناك حاجة ماسة لتطوير وتحسين الخدمات المالية الرقمية الحالية لتكون قادرة على تحقيق هذا الهدف بشكل فعال.

**التوصيات والمقترحات:**

استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشأن دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، سنقدم فيما يلي مجموعة من التوصيات والمقترحات. حيث تهدف

# الخاتمة

التوصيات إلى تعزيز البنية التحتية وتوعية العملاء، بينما تسعى المقترحات إلى تشجيع الشراكات والابتكار لضمان تحقيق شمول مالي فعّال وشامل.

**التوصيات:**

1. **تعزيز البنية التحتية التكنولوجية:** وهذا من خلال تحسين وتطوير الشبكات والأنظمة التقنية والاستثمار في التكنولوجيا لضمان أداء موثوق وسلس.

2. **توعية العملاء وتثقيفهم:** بإطلاق حملات توعية بأهمية وفوائد الخدمات المالية الرقمية وتوفير برامج تعليمية لتعزيز المعرفة الرقمية والمالية.

3. **توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية:** من خلال تطوير منتجات وخدمات مالية رقمية متنوعة، وتقديم خدمات مثل القروض الرقمية، المحافظ الإلكترونية، والتمويل الجماعي.

4. **تحسين تجربة المستخدم:** بتبسيط واجهات المستخدم وجعل العمليات أكثر سهولة وسرعة، وتوفير دعم فني ممتاز للعملاء.

5. **تعزيز الأمن السيبراني:** باعتماد تقنيات أمان متقدمة لحماية البيانات والمعلومات، وتوفير الحماية ضد الهجمات السيبرانية والاحتيال المالي.

**المقترحات:**

- تشكيل شراكات مع شركات FinTech لتطوير حلول مالية رقمية مبتكرة.
- تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية لموظفي البنوك والعملاء لتعزيز المهارات الرقمية.
- إطلاق مبادرات حكومية وخاصة لتعزيز الشمول المالي باستخدام التكنولوجيا الرقمية.
- إنشاء نظام لتقييم الأداء المستمر للخدمات المالية الرقمية وجمع ردود الفعل من العملاء.
- دراسة وتبني أفضل الممارسات العالمية في الشمول المالي الرقمي وتطبيق الحلول الفعالة منها.

**آفاق الدراسة:**

مع استمرار التطور السريع في مجال التكنولوجيا المالية، تبدو الآفاق المستقبلية للشمول المالي في الجزائر واعدة للغاية، حيث يمكن أن يؤدي الاستثمار المستمر في الابتكار التكنولوجي وتطوير البنية التحتية الرقمية إلى تحسينات كبيرة في الوصول إلى الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بالإضافة إلى

# الخاتمة

ذلك، يمكن أن تساعد الشراكات بين البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) في تقديم حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.
ومن المتوقع أن تؤدي هذه الجهود إلى تقليل الفجوة المالية وتحقيق نمو اقتصادي مستدام من خلال تمكين المزيد من الأفراد والشركات الصغيرة من الاستفادة من الخدمات المالية، علاوة على ذلك، يمكن أن يسهم تبني أفضل الممارسات العالمية والتوجه نحو تنظيمات مالية أكثر شمولا وابتكارا في تعزيز البيئة المالية في الجزائر بشكل كبير.

وتعكس هذه الدراسة جهود متواصلة لتقييم دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وتحديد الفرص والتحديات المستقبلية في هذا المجال، ومن خلال استقراء بيانات دراستنا ونتائجها وتحليلها سنحاول تقديم رؤى محددة ومستقبلية ومقترحات مستنيرة لتطوير وتعزيز البحث العلمي في مجال الشمول المالي في البنوك الجزائرية من خلال اقتراح عناوين يمكن أن تعتبر امتداد لهذه الدراسة على النحو التالي:

- "تأثير التكنولوجيا البلوكشين في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية"؛
- "تطور التسويق الرقمي ودوره في زيادة الوعي بالخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي"؛
- "تحليل تأثير التحول الرقمي في قطاع البنوك الجزائرية على مستوى الشمول المالي"؛
- "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل وزيادة الشمول المالي في البنوك الجزائرية"؛
- "تقييم مدى تأثير التشريعات واللوائح الجديدة على تعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المالية الرقمية في الجزائر"؛

# قائمة المراجع

# قائمة المراجع

## المراجع باللغة العربية

### الكتب:


- إبراهيم حسن جمال، الابتكار المالي كمدخل نحو التمويل المستدام دراسة حالة للمصارف الإسلامية في دولة قطر (2014- 2018) Journal of Economics and Administrative Sciences (JEAS)
- ابراهيم صبري أحمد حسنين: التمكين المالي للمنظمات الاجتماعية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021،
- إحسان صادق راشد، صادق راشد الشمري، صلاح الدين محمد أمين الإمام، الشمول المالي والميزة التنافسية تجارب محلية ودولية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن .(2022) .
- إياد شوكت منصور إدارة خدمة العملاء الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2008،
- سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) القدس ورام الله، فلسطين 2016
- صندوق النقد العربي (2015) متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، صندوق النقد العربي.
- صورية شنبي. السعيد بن لخضر أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية" "تعزيز الشمول طه محمد أحمد يوسف، سلاسل الكتل ( البلوكتشين ) – المبادئ والتطبيقات، دار حميثرا للنشر والتوزيع، مصر، 2022.
- عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مستشار المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة دول العربية.
- عبد الكريم قندوز: الابتكار المالي ومقدمة إلى الهندسة المالية، منشورات E KUTUB Ltd، لندن، 2017.
- عبد الهادي مسعوي: الأعمال المصرفية الالكترونية، دار اليازوري ، الأردن، 2015.
- مامون دراركة سليمان، طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية Financiel servres Morketing ، إدارة الجودة الشاملة الطبعة الأولى دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.

## قائمة المراجع

**مجلات:**


- آسيا هيري، مقومات الشمول المالي وسبل نجاحه بالجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي المجلد 11، العدد 02، الجزء 02، مارس 2023،
- بن قادة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09 ، العدد رقم01، سنة 2018.
- بو سليماني صليحة، بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر مجلة التكامل الاقتصادي المجلد11، العدد 01 ، عدد خاص مارس 2023، جزء (2).
- تحقيقة، دراسة حالة دول عربية، المجلة الاقتصادية الجديد الجزائر 2019/09/06، هني أمينة صلاحي رقية الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الشامل في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 01 مارس 2020.
- الجزائر مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية المجلد 02 العدد 03، جامعة مسيلة. الجزائر 2017،
- جمال الدين سحنون، غنية ساعد: التعليم المالي ودوره في نشر الثقافة المالية لدى المستثمرين في البورصة– الحالة المصرية–، المجلد 1، العدد 3، 2013.
- جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ،2017.
- جواني صونية ومريم عديلة دور التكنولوجيا والمالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي تجربة البحرين– مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة المجلد 4 العدد 2 الجرائر 2021 .
- حسني جازية العنوان تعمييم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا ISSN 1112-6132 المجلد 16 العدد 23 السنة 2020.
- حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا المجلد 16، العدد 23 2020.
- دفتر البحوث العلمية المجلد 10 العدد 02(2022)، ص 249-264، جامعة أعلى مجند أولحاج البويرة (الجزائر) العنوان الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.
- رفيقة بن عيشوبة صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية جامعة خميس مليانة تاريخ النشر 2018/06/30.
- سايحي يوسف، بن علقمة مليكة: دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26، العدد 1، 2019.

## قائمة المراجع


- سليم العمراوي، دور الابتكار في تعزيز الشمول المالي الرقمي – الدروس المستفادة الجزائر من خلال قراءة لتجارب الدولية، مجلة البحوث العلوم المالية والمحاسبة المجلدة 08 العدد 01 ، 2023
- عريف عبد الرزاق، واقع الاستثمار المالي في الدول العربية مع الاشارة إلى الجزائر، مركز الجامعي بريكة الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية المجلة 6 العدد 4 ديسمبر 2019
- عطيل هارون، مصطفاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشراته قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية المجلد 08، العدد 01، سنة 2020.

- غريبى ناصر صلاح الدين –سعدوني محمد بوغرارة بومدين سبل تعزيز الشمول المالي في المنظومة المصرفية الجزائرية، المجلد 04، العدد 01، ديسمبر 2021.
- فضيل بشير ضيف. واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية العدد 01، مجلد 2020/06/09.
- فلاق صليحة وحمدي معمر وعفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي مجلة التكامل الاقتصادي مجلد 07، العدد 04، 2019
- كركار مليكة الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر– مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية رقم المجلد 10.

- الكيفية نموذجا مجلة البشائر الاقتصادية،المجلد 08 العدد 01، 2022.
- المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، مجلة 04 العدد، 2019.

- محمد بوطلاعة وآخرون ، واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن والجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المالي والأعمال، مجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و العلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، جوان 2020.
- محمد زيدان، أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 08، العدد 15 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2008،
- مريم كردوسي، أمال براهمية، تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية المجلد 06 العدد 01 لجامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022.
- مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية الأكاديمية للدراسات متطلبات الاجتماعية والإنسانية العدد 10، جامعة الشلف، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جوان 2013.

- ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.

- نغم حسين نعمة، نوري حسن مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس سنة 2018.
- نورة بيري ، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 01 جوان 2023.

- هشام مصطفى محمد سالم الجمل الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، العدد السابع والثلاثون لسنة 2022م الجزء الثالث.
- ياسر عبد طه الشرقا، أحمد يحيي محمد شاهين تأثير تحقيق أبحار الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال (GJEB)مجلد04 العدد5، أكتوبر 2022،

- يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطية الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب رقم 109، سنة2019،

**أطروحات ومذكرات**

- إكرام مالوسي ومنه مسعى، الشمول المالي كآلية لدفع له وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، الجزائر، 2021. [1]
- مصطفى نزار ياس مؤشرات الشمول المالي و اثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي) ، رسالة الماجستير في علوم إدارة الاعمال جامعة البصرة ، تخصص إدارة اعمال ، 2022، ص37
- تونسي منصورية بلعربي، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية بتحليل لعينة من دراسات السابقة مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2020-2021.
- تونسي منصورية، بلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا من الخدمات المصرفية التقليدية تحليل عينة من الدراسات السابقة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

- حنين محمد بدر، دور الاستثمار المالي لدى المصرف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة) رسالة ماجستير، جامعة الاسلامية غزة ابودية ماجد دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني مذكرة ماجيستر في الاقتصاد جامعة الازهر غزة فلسطين 2016

- الخضر بن أحمد، متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجز الر دراسة الواقع والأفاق أطروحة دكتوراه، غير منشورة، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012،
- عبد الرزاق زيدان، دور المزيج التسويقي المصرفي الالكتروني في تحقيق الريادة المصرفية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشلف أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية الجزائر 2018،

**الملتقيات:**

- عبد الكريم بوغزالة أمحمد ، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021 الملتقى الدولي الاقتراض البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الاقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات الافاق ،جامعة الشهيد لخضر الوادي.
- ممدوح عبد العزيز الرفاعي استراتيجيات الابتكار، طريق الإدارة نحو الابتكار الجذري المؤتمر العلمي الأول بعنوان دعم وتنمية المشروعات الصغيرة جامعة عين الشمس 2012/11، 12
- موسى بن منصور الابتكار المالي في المؤسسات المالية الاسلامية بين الأصالة والتقليد بحث مقدم إلى مؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الإبتكار والهندسة المالية يومي 05-06 ماي 2015، جامعة سطيف، الجزائر.
- وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجاري وشركات ناجحة مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات البنوك المنافسة يومي 17-18، أفريل 2018، المركز الجامعي تمنراست.زاوية رشيدة وبلعور سعيدة التكنولوجيا المالية ودورها في تشريع الشمول المالي من اجل تنمية مستدامة ملتقى صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي.

**الكتب باللغة الأجنبية:**

- CGAP:(2O21) Global stand and setting Bodies and Financial Inclusion Farther poor: White paper oct 2011.
- lovelock et al, Marketing des services, 6 eme édition, Pearson education ,Paris 2008 .

**Effective Framework** Shaun Mundy &Christopher Musoke, Towards **An** –
**For Financial Literacy And Financial Consumer Protection In**
**Uganda** , March 2011, Bank Of Uganda,

**مواقع الانترنيت:**

-ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وكيف تساهم في مستقبل المدخولات في المنطقة ، مقال عل خط متاح
مجموعة بنك دولي islamonline.net // : http(3 particle com- .argaam .arg .gulfعلى
https://www.albankalbawli.org 14:25:06 2024/01/15

محمد محمود الإمام،دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الاسلامية مقال على خط
http : // islamonline.net 10:15:07 2024/02/24

# الملاحق

جـامـعـة ابـن خـلــدون – تـيـارت –

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

**تخصص: إدارة مالية**

## استبيان حول موضوع:

**دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر**

**الأخ الكريم ،الأخت الكريمة... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته**

في إطار إعداد دراسة ميدانية للحصول على شهادة الماستر تخصص **إدارة مالية** بعنوان: "**دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر**" نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يمثل أحد الجوانب المهمة للبحث، والذي يهدف إلى دراسة وتحليل آراء الموظفين على مستوى بنككم حول ما يقدمه ابنك من خدمات مالية رقمية يمكن لها المساهمة في تعزيز ودعم التوجه نحو الشمول المالي في الجزائر.

تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا حاسما في تعزيز الشمول المالي وتوفير الوصول إلى الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع. تقدم هذه الخدمات الفرصة للأفراد والشركات للمشاركة بسهولة في النظام المالي، سواء كان ذلك من خلال الحصول على حسابات مصرفية أو إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، وهو ما يعزز التمكين المالي ويعزز الاقتصاد بشكل عام، وهي بذلك توسع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتحقق شمولية أكبر في النظام المالي، مما يعزز النمو الاقتصادي ويعزز الاستقرار المالي للفرد والمجتمع على السواء.

ونحيطكم علما أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون سرية، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، كما أن تعاونكم معنا يساهم في إثراء هذا البحث، لذلك نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة مع العلم بأن صحة نتائجها تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم .

**إعداد:**

- بوغاري مباركة
- بلهادي شيماء

**الموسم الجامعي: 2024/2023**

**الجزء الأول: المعلومات الشخصية**

**1. الدرجة العلمية:**

ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

مؤهلات أخرى أذكرها ☐

**2. التخصص العلمي:**

محاسبة ☐ مالية ☐ إدارة أعمال ☐ تسويق ☐

مؤهلات أخرى، أذكرها ☐

**3. المركز الوظيفي:**

**4. الخبرة المهنية:**

أقل من 05 سنوات ☐ من 05-10 سنوات ☐ من 11-15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

## الجزءالثاني: محاور الاستبيان

### المحور الأول:

### مساهمة التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي

| العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية | | | | | |
| تسهل التكنولوجيا المالية العمليات المصرفية للعملاء في البنك<br>يستخدم البنك تقنيات متقدمة مثل التطبيقات المصرفية الذكية والمدفوعات الالكترونية لتحسين خدماته | | | | | |
| تساعد التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء و زيادة عدد الأفراد الذين يتمكنون من الوصول إلى الخدمات المالية | | | | | |
| توفر البنوك الجزائرية خدمات مصرفية رقمية تتضمن الحسابات عبر الانترنت و التطبيقات المصرفية الذكية | | | | | |
| يوفر البنك خدمات تمويلية رقمية مثل التمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة و المتوسطة | | | | | |
| تقدم البنوك الجزائرية برامج توعية و تثقيف حول الخدمات المالية الرقمية لزبائنها | | | | | |

**المحور الثاني:**الابتكار المالي في البنوك الجزائرية وتطوير مسار الشمول المالي

| العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| يحسن الابتكار المالي تجربة العملاء ويوفر خدمات مالية مبتكرة للعملاء في البنوك الجزائرية | | | | | |
| تقدم البنوك الجزائرية خدمات مالية مبتكرة مثل الحسابات الرقمية والتمويل الجماعي لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة | | | | | |
| تستخدم البنوك الجزائرية التكنولوجيا المالية المتقدمة مثل التعرف على الوجه و الذكاء الصناعي لتحسين عملياتها | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| تحاول البنوك مد جسور التعاون المشترك بينها و الشركات الناشئة و المبتكرة لتطوير حلول مالية جديدة | | | | | |
| يساهم الابتكار المالي في تعزيز التمويل الصغير والمتوسط وتحفيز النمو الاقتصادي في الجزائر | | | | | |
| يقدم البنك برامج تثقيف وتوعية حول الابتكار المالي وفوائده للعملاء والمجتمع البنكي | | | | | |

**المحور الثالث: رقي الخدمات المالية الرقمية في البنوك الجزائرية إلى مستوى يسمح لها بتعزيز الشمول المالي**

| العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض بشدة | معارض |
|---|---|---|---|---|---|
| الخدمات الرقمية المتاحة في البنوك تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع بشكل كاف | | | | | |
| هناك حاجة لتطوير و تحسين الخدمات الرقمية لتحقيق الشمول المالي أهداف الشمول المالي بشكل أفضل | | | | | |
| يواجه العملاء صعوبات في الوصول إلى الخدمات الرقمية المصرفية | | | | | |
| يساهم تحسين البنية التحتية الرقمية في الجزائر في تعزيز الشمول المالي | | | | | |
| تواجه البنوك في الجزائر تحديات في تقديم خدمات مالية رقمية متقدمة بما يتماشى مع تطلعات العملاء و تطلعات السوق | | | | | |
| هناك حاجة لتعزيز التدريب و تطوير لموظفي البنوك في مجال تقديم الخدمات المالية الرقمية بطريقة فعالة و متميزة | | | | | |
| هناك فرص لتحسين و تطوير الخدمات المالية الرقمية في بنوك الجزائر | | | | | |

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي في البنوك الجزائرية من خلال اختبار ثلاث فرضيات رئيسية، حيث استندت الدراسة إلى بيانات جمعت من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولي وموظفي البنوك التجارية المستهدفة بغية تقييم فعالية التكنولوجيا المالية، الابتكار المالي، ومستوى الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى ولاية تيارت، وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS من أجل صب ومعالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات بالاستعانة بأدوات الإحصاء والتحليل النوعي .

أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا كبيرا في تحسين الشمول المالي في البنوك الجزائرية حيث يمكن أن تسهم في زيادة عدد الأفراد المستفيدين من الخدمات المصرفية وتحسين الشمول المالي على نطاق واسع، كما أوضحت النتائج أن الابتكار المالي يمكن أن يلعب دورا مهما في تحسين الشمول المالي من خلال تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.



الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، الابتكار المالي



**ABSTRACT**:

This study aimed to analyze the role of digital financial services in enhancing financial inclusion in Algerian banks by testing three main hypotheses. The study relied on data collected through surveys and interviews with officials and employees of targeted commercial banks to evaluate the effectiveness of financial technology, financial innovation, and the level of digital services in promoting financial inclusion in Tiaret Province. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used for data input, processing, and hypothesis testing, utilizing statistical and qualitative analysis tools.

The results showed that financial technology plays a significant role in improving financial inclusion in Algerian banks, contributing to increasing the number of individuals benefiting from banking services and enhancing financial inclusion on a wide scale. Additionally, the results indicated that financial innovation can play a crucial role in improving financial inclusion by developing new and innovative financial products and services that better meet customer needs.



**Keywords**: digital financial services, financial inclusion, financial technology, financial innovation